



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska



Dofinansowane przez
Unię Europejską



Projekt pt.: „URad. coraz bardziej dostępny”, nr projektu: FERS.03.01-IP.08-0179/24 w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus



Standard dostępności informacyjno-komunikacyjnej Uniwersytetu Radomskiego im. Kazimierza Pułaskiego

Wykonawca: Nautil Sp. z o.o.
ul. Chrzanowskiego 2, 81-198 Kosakowo

Zamawiający: Uniwersytet Radomski im.
Kazimierza Pułaskiego
ul. Malczewskiego 29, 26-600 Radom

Data: 2025-09-03

.....
podpis

Spis treści

Standard dostępności informacyjno-komunikacyjnej Uniwersytetu Radomskiego im. Kazimierza Pułaskiego.....	1
Wprowadzenie.....	3
Spis treści.....	3
1. Grupy osób ze szczególnymi potrzebami a bariery w komunikacji.....	4
1.1 Osoby niewidome i słabowidzące.....	4
1.2 Osoby Głuche i słabosłyszzące.....	5
1.3 Osoby z niepełnosprawnością ruchową.....	7
1.4 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną.....	9
1.5 Osoby doświadczające kryzysu psychicznego.....	10
1.6 Osoby głuchoniewidome.....	12
1.7 Osoby starsze.....	14
2. Zasady i rozwiązania zapewniające dostępność informacji i komunikacji.....	15
2.1 Informacje pisemne i cyfrowe w formach dostępnych.....	15
2.2 Komunikacja ustna, telefoniczna i alternatywna.....	16
2.3 Multimedia: napisy, tłumaczenie migowe i audiodeskrypcja.....	18
2.4 Urządzenia i środki wspomagające (pętle indukcyjne, oznaczenia Braille'a).....	19
3. Aktualny stan dostępności informacyjno-komunikacyjnej na URad.....	21
4. Rekomendowane działania usprawniające.....	23
4.1 Szkolenia i zasady savoir-vivre.....	23
4.2 Plany na wypadek ewakuacji i sytuacji awaryjnych.....	24
5. Podział obowiązków i odpowiedzialności.....	25
6. Poradniki dla kadry dydaktycznej (BON URad).....	28
7. Harmonogram działań (etapy wdrażania).....	29
7. Szczegółowy kosztorys proponowanych rozwiązań.....	32

Wprowadzenie

Dostępność jest podstawowym prawem człowieka. Oznacza to, że każdy – w tym osoba z niepełnosprawnością lub o szczególnych potrzebach – ma prawo do pełnego dostępu do informacji i możliwości komunikowania się. Niniejszy dokument stanowi plan działań, które mają zapewnić dostępność informacyjno-komunikacyjną na **Uniwersytecie Radomskim im. Kazimierza Pułaskiego (URad)**. Jego celem jest identyfikacja i usunięcie istniejących barier w obszarze informacji i komunikacji oraz wprowadzenie jednolitych standardów dostępności w Uczelni. Dokument jest adresowany do wszystkich osób uczestniczących w procesach informowania i komunikowania się – obejmuje pracowników uczelni (kadrę kierowniczą, nauczycieli akademickich, pracowników administracji, bibliotek, Biur Obsługi Studenta, portierni, obsługi technicznej) oraz osoby kształcące się (studentów, doktorantów, słuchaczy studiów podyplomowych) i kandydatów na studia.

Informacja i komunikacja to dwa uzupełniające się aspekty dostępności. Informowanie polega na jednostronnym przekazywaniu treści (np. ogłoszenia, publikacje, instrukcje), natomiast komunikowanie się zakłada dwustronną wymianę informacji (np. dialog, korespondencja e-mail). Informacje mogą być przekazywane za pośrednictwem różnych kanałów i w różnej formie: przekazu werbalnego (mowa), niewerbalnego (mimika, gesty), pisma, obrazu oraz dźwięku.

Bariera informacyjno-komunikacyjna pojawiają się wtedy, gdy forma przekazu uniemożliwia osobie ze szczególnymi potrzebami odebranie informacji lub udział w komunikacji. Przykładowo osoba niesłysząca nie odbierze komunikatu przekazanego wyłącznie głosem, a osoba niewidoma – informacji podanej tylko w formie wydruku czy obrazu. Dlatego tak ważne jest zapewnienie różnorodnych form udostępniania treści, aby każdy mógł skorzystać z informacji i wziąć udział w komunikacji niezależnie od swoich potrzeb.

1. Grupy osób ze szczególnymi potrzebami a bariery w komunikacji

W kontekście dostępności informacyjno-komunikacyjnej należy wziąć pod uwagę różnorodne grupy osób z niepełnosprawnościami i o szczególnych potrzebach. Każda z tych grup może napotykać na inne

bariery w dostępie do informacji i komunikacji. Poniżej przedstawiono główne grupy wraz z krótką charakterystyką ich potrzeb oraz typowych barier komunikacyjnych.

1.1 Osoby niewidome i słabowidzące

Charakterystyka i bariery: Osoby niewidome nie odbierają informacji wzrokowych, a osoby słabowidzące mają znacznie ograniczone widzenie. Tradycyjne materiały drukowane, standardowe ekrany komputerów czy oznakowania wizualne stanowią dla nich barierę. Osoba niewidoma nie odczyta standardowej tablicy ogłoszeń ani papierowego formularza, jeśli nie zostaną one udostępnione w formie dla niej dostępnej (np. wydruk brajlowski, dokument elektroniczny odczytywany przez syntezytor mowy). Osoby słabowidzące mogą mieć trudności z czytaniem tekstu pisanego małą czcionką, o niewystarczającym kontraście lub przy słabym oświetleniu.

Potrzeby i rozwiązania:

- Informacje powinny być dostępne w formie **dotykowej lub dźwiękowej**. Dla osób niewidomych kluczowe są materiały w alfabecie Braille'a oraz elektroniczne dokumenty czy strony internetowe kompatybilne z czytnikami ekranu (screenreaderami).
- Ważne jest stosowanie **audiodeskrypcji** do przekazu treści wizualnych (np. w filmach, prezentacjach) – czyli opisów słownych tego, co jest pokazywane wizualnie.
- Osoby słabowidzące potrzebują materiałów z **dużą, wyraźną czcionką** i odpowiednim kontrastem kolorystycznym. Ułatwieniem jest możliwość powiększania tekstu (np. w plikach PDF, na stronach WWW) oraz opcja zmiany kontrastu (ciemny tekst na jasnym tle lub odwrotnie).
- W budynkach powinno się stosować czytelne, kontrastowe oznaczenia oraz piktogramy łatwe do zauważenia. Dla osób całkowicie niewidomych konieczne są informacje dotykowe – np. napisy Braille'em na drzwiach pomieszczeń, przyciskach wind, czy mapy tyflograficzne (wypukłe makiety budynków z opisami w alfabecie Braille'a) umieszczone przy wejściach. Takie rozwiązania pozwalają zorientować się w układzie pomieszczeń i samodzielnie poruszać po obiekcie.
- Istotne jest zapewnienie **wsparcia asystenta** lub przeszkolonego pracownika w sytuacjach, gdy osoba z dysfunkcją wzroku zgłosi

taką potrzebę – np. odprowadzenie do właściwego pokoju, pomoc w wypełnieniu dokumentów.

Zasady savoir-vivre: W kontakcie z osobą niewidomą należy pamiętać o kilku zasadach uprzejmej komunikacji:

- **Przed nawiązaniem kontaktu** uprzejmie się przedstaw i zasygnalizuj swoją obecność (np. mówiąc "Dzień dobry, nazywam się X i jestem obok po Twojej prawej stronie"). Osoba niewidoma nie może Cię zobaczyć, więc sama nie będzie wiedziała, kto i gdzie się znajduje, dopóki tego nie powiesz.
- **Oferuj pomoc, nie narzucaj jej.** Możesz zapytać, czy osoba potrzebuje pomocy (np. "Czy mogę w czymś pomóc?"). Jeśli pomoc jest potrzebna – zapytaj w jaki sposób najlepiej to zrobić. Nigdy nie chwytaj osoby niewidomej znienacka za ramię czy, co gorsza, nie popychaj – jeżeli masz kogoś prowadzić, pozwól, by to ta osoba złapała Cię pod ramię i dostosowała tempo poruszania się.
- **Opisuj otoczenie i uprzedzaj o przeszkodach.** Jeśli gdzieś wspólnie idziecie, informuj o zmianach podłoża, schodach ("zaraz będzie wysoki stopień w dół"), drzwiach ("przechodzimy przez wąskie drzwi, otwierają się w lewo") itp.
- **Nie zostawiaj osoby niewidomej samej bez uprzedzenia.** Jeśli musisz się oddalić, poinformuj o tym – w przeciwnym razie osoba może nadal mówić lub oczekiwać Twojej obecności, nie wiedząc, że już sobie poszedłeś.
- **Poszanowanie przestrzeni osobistej.** Nie dotykaj bez pytania osobistych przedmiotów osoby niewidomej, takich jak biała laska czy pies przewodnik. Psa przewodnika absolutnie nie głaszczemy ani nie rozpraszamy – gdy jest w uprząży, wykonuje odpowiedzialną pracę.

1.2 Osoby Głuche i słabosłyszące

Charakterystyka i bariery: Osoby Głuche (pisane wielką literą G – identyfikujące się z kulturą Głuchych) komunikują się przede wszystkim w polskim języku migowym (PJM). Dla wielu z nich język polski (pisany i mówiony) jest językiem obcym, przez co skomplikowane informacje pisane po polsku mogą być niezrozumiałe lub trudne do przyswojenia. Osoby słabosłyszące natomiast posiadają częściowy ubytek słuchu – mogą komunikować się werbalnie (często wspomagając się aparatami

słuchowymi), ale mają duże trudności ze zrozumieniem mowy w hałasie, dużych salach lub przez telefon. Zarówno osoby głuche, jak i niedosłyszające, napotykają na bariery, gdy informacja jest przekazywana wyłącznie dźwiękowo – np. ogłoszenia przez radiowęzeł, komunikaty głosowe, wykład bez wizualnego wsparcia, brak napisów do filmów itp.

Potrzeby i rozwiązania:

- Kluczowe jest zapewnienie **wizualnych form informacji**. Osoby Głuche preferują komunikaty w PJM – warto więc udostępniać tłumaczenie istotnych treści na język migowy (np. w postaci filmów z tłumaczem migowym). Jeżeli nie jest to możliwe, absolutnym minimum są **napisy w języku polskim**. Wszystkie materiały wideo publikowane przez Uczelnię (na stronie internetowej, w mediach społecznościowych) powinny zawierać napisy dla osób niesłyszących. Napisy te muszą wiernie oddawać dialogi oraz zawierać opis istotnych dźwięków (np. *[oklaski]*, *[muzyka]*, *[telefon dzwoni]*). Takie napisy, obejmujące także informacje o dźwiękach, nazywamy **napisami rozszerzonymi**.
- W komunikacji bezpośredniej (np. załatwianie spraw w dziekanacie) **osoby Głuche posługują się PJM**, dlatego w razie potrzeby Uczelnia powinna zapewnić **tłumacza języka migowego** – czy to na miejscu, czy zdalnie przez komunikator wideo. Alternatywnie pracownik może komunikować się na piśmie, jeśli petent wyrazi taką chęć (np. na komputerze, smartfonie lub klasycznie – pisząc na kartce). Należy jednak pamiętać, że nie wszyscy Głusi biegle posługują się polszczyzną, więc tłumacz PJM jest często najbardziej efektywnym rozwiązaniem.
- Osoby słabosłyszzące, zwłaszcza te starsze, które nie znają języka migowego, polegają na **aparatach słuchowych** i czytaniu mowy z ust. Dla nich pomocne są **pętle indukcyjne**, które przekazują czysty dźwięk bezpośrednio do aparatu słuchowego. Na URad zainstalowano pętle indukcyjne m.in. w rejonach portierni i głównych auli w wielu budynkach. Umożliwia to osobom niedosłyszającym lepsze zrozumienie mowy podczas wykładów, uroczystości czy załatwiania spraw w punkcie informacyjnym, eliminując szumy otoczenia.
- Dodatkowo, prowadząc wykład lub prezentację, należy zawsze **mówić wyraźnie i w kierunku słuchaczy**, aby osoby słabosłyszzące mogły czytać z ruchu warg. Unikajmy sytuacji, w której prelegent odwraca się tyłem (np. pisząc coś na tablicy i mówiąc w tym samym

czasie) – dla osób czytających z ust takie fragmenty wypowiedzi stają się niezrozumiałe.

- **Komunikaty dźwiękowe muszą być uzupełnione formą wizualną.** Dotyczy to np. alarmów i ogłoszeń – oprócz syreny alarmowej powinna zapalić się sygnalizacja świetlna, a obok komunikatu głosowego powinien pojawić się tekst na ekranie lub tablicy informacyjnej.

Zasady savoir-vivre: Komunikując się z osobą głuchą lub słabosłyszącą, warto przestrzegać następujących reguł:

- **Przyciągnij uwagę przed rozmową.** Zanim zaczniesz mówić, upewnij się, że osoba Cię widzi (np. delikatnie pomachaj ręką, aby zwrócić jej uwagę, lub podejź na tyle blisko, by zauważyła Twoją obecność). Nie zaczynaj mówić z założeniem, że od razu Cię słyszy.
- **Mów wyraźnie, naturalnie artykułując.** Nie krzycz ani nie przesadzaj z akcentowaniem – podniesiony głos zniekształca mowę i utrudnia czytanie z ust. Zamiast tego mów normalnym tonem, tylko trochę wolniej niż zwykle, zachowując naturalną mimikę. Patrz wprost na rozmówcę, nie zasłaniaj ust (np. ręką czy notatnikiem) i nie żuj gumy podczas mówienia.
- **Ustal sposób komunikacji.** Osoba z ubytkiem słuchu najlepiej wie, jak komunikować się w danej chwili – dla jednych będzie to rozmowa twarzą w twarz wsparta czytaniem z ust, dla innych napisanie czegoś na telefonie albo skorzystanie z tłumacza PJM. Zapytaj na początku, jaka forma jest najwygodniejsza. Jeśli rozmówca posługuje się migowym, a Ty go nie znasz, rozważ użycie kartki i długopisu lub napisów na ekranie telefonu.
- **Jeśli czegoś nie zrozumiałeś – dopytaj.** Komunikacja to obustronna sprawa. Osoba słabosłysząca może czasem poprosić Cię o powtórzenie zdania albo Ty możesz nie być pewien, co rozmówca powiedział (np. jeśli mówi niewyraźnie wskutek wady słuchu). Nie udawaj, że rozumiesz, jeśli tak nie jest – grzecznie poproś o powtórzenie lub zapisanie wypowiedzi.
- **W rozmowie z pomocą tłumacza migowego kieruj swoje wypowiedzi bezpośrednio do osoby Głuchej, nie do tłumacza.** Patrz na rozmówcę, używaj pierwszej i drugiej osoby ("ja", "pan/pani"), tak jak przy normalnej rozmowie. Tłumacz jest tylko pośrednikiem – ignorowanie rozmówcy i mówienie w trzeciej osobie ("proszę mu powiedzieć...") jest nieuprzejme.

- **Zapewnienie komfortu akustycznego.** Jeśli w otoczeniu jest duży hałas, a rozmawiasz z osobą słabosłyszącą, spróbuj znaleźć spokojniejsze miejsce. Unikaj też rozmowy z rękoma w kieszeniach czy odwracania głowy – utrzymuj kontakt wzrokowy, by ułatwić odczytywanie mowy z ust.

1.3 Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Charakterystyka i bariery: Ta kategoria obejmuje osoby poruszające się na wózkach, o kulach, z innymi ograniczeniami mobilności, a także osoby niskiego wzrostu. W kontekście informacji i komunikacji bariery dla nich mogą nie być tak oczywiste, jak w przypadku niepełnosprawności sensorycznych, ale również istnieją. Obejmują one np. fizyczny brak dostępu do miejsc, w których odbywa się komunikacja. Inną barierą to niedostosowane stanowiska komputerowe czy infokioski – jeśli ekran dotykowy z informacjami jest zamontowany zbyt wysoko, a klawiatura niedostępna z poziomu wózka, osoba nie będzie mogła z niego skorzystać. Ponadto osoby z ograniczeniem sprawności rąk mogą mieć kłopot z podpisywaniem dokumentów, korzystaniem z interkomu przy drzwiach (jeśli przycisk jest za wysoko lub za daleko) czy noszeniem kilku broszur jednocześnie.

Potrzeby i rozwiązania:

- Usuwanie barier architektonicznych jest warunkiem wstępnym – informacje powinny być dostępne na parterze lub w budynkach wyposażonych w windę/podnośnik. Np. jeżeli w budynku brak windy, a siedziba Biura Rekrutacji jest na piętrze, należy zapewnić alternatywny sposób obsługi na parterze (np. telefonicznie, zdalnie lub poprzez zejście pracownika do petenta).
- Stanowiska obsługi i informacyjne (np. recepcje, Biuro Obsługi Studenta, biblioteka) powinny być zaprojektowane tak, by były dostępne także z pozycji siedzącej. Kontuar nie może być zbyt wysoki – dobrze jest mieć obniżony fragment lady lub biurka dla osoby na wózku. Pod ladą powinno być miejsce na wygodne podjazdy wózkiem. Jeśli stosuje się mikrofony, powinny one wychylać się w stronę studenta; ewentualne interkomy muszą mieć włącznik na wysokości dostępnej również dla osoby siedzącej.
- Ważne są dostosowane urządzenia samoobsługowe: bankomaty, biletomaty, infomaty na terenie uczelni powinny być na takiej wysokości i w takim położeniu, aby osoba na wózku lub niskiego

wzrostu mogła swobodnie skorzystać (widzieć ekran, dosięgnąć do przycisków). Klawiatury numeryczne i ekrany dotykowe muszą reagować na lżejszy dotyk dla osób o ograniczonej sile w rękach.

- W zakres komunikacji wchodzi też obsługa korespondencji i dokumentów – osoby mające trudności manualne mogą preferować komunikację elektroniczną, by unikać konieczności odręcznego podpisu. Uczelnia powinna akceptować podpisy elektroniczne lub podpisy składane za pomocą pełnomocnika, jeżeli to ułatwi osobie z niepełnosprawnością ruchową załatwienie sprawy.

Zasady savoir-vivre: Przy kontaktach z osobą z ograniczoną sprawnością ruchową pamiętaj o zasadach:

- **Zapewnij dostępność przestrzeni rozmowy.** Jeśli rozmawiasz z osobą na wózku, postaraj się prowadzić rozmowę twarzą w twarz na zbliżonym poziomie – możesz usiąść na krześle, aby nie górować nad rozmówcą. Utrzymuj kontakt wzrokowy na komfortowym poziomie.
- **Nie dotykaj wózka ani kul bez pozwolenia.** Wózek, kule, protezy itp. to niejako przedłużenie ciała tej osoby – chwytanie za wózek od tyłu i pchanie go bez pytania jest absolutnie nieakceptowalne. Jeśli trzeba przesunąć jakąś pomoc ortopedyczną, zawsze zapytaj.
- **Zapytaj, czy i jak pomóc.** Nie zakładaj z góry, że osoba wymaga pomocy we wszystkim. Może sobie świetnie radzić samodzielnie z otwieraniem drzwi czy przenoszeniem rzeczy. Zaoferuj pomoc, ale uszanuj odmowę. Jeśli pomoc jest potrzebna – słuchaj instrukcji (np. jak bezpiecznie pomóc z wózkiem na krawężniku).
- **Bądź cierpliwy w komunikacji.** Niektóre osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą mieć trudności z mówieniem (np. przy porażeniu mózgowym). Daj czas na wypowiedź, nie ponaglaj, nie kończ za kogoś zdania. W razie potrzeby zadawaj pytania pomocnicze, aby upewnić się, że dobrze rozumiesz przekaz. Traktuj rozmówcę z szacunkiem – to, że mówi wolniej lub mniej wyrażnie, nie znaczy, że ma problem z myśleniem czy rozumieniem Ciebie.

1.4 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Charakterystyka i bariery: Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, zaburzeniami poznawczymi czy neurotypowymi (np. w spektrum autyzmu) mogą mieć trudności z przetwarzaniem złożonych informacji, szczególnie abstrakcyjnych albo podanych w skomplikowanej formie. Długie, specjalistyczne teksty, zawiłe instrukcje, skomplikowane formularze – to wszystko może stanowić dla nich barierę informacyjną. Problemem bywa również język pełen metafor, idiomów czy skrótów myślowych. W interakcji bezpośredniej bariery wynikają też z ewentualnych trudności w komunikowaniu się – część osób może mieć kłopoty z mową, artykulacją myśli lub rozumieniem poleceń werbalnych, zwłaszcza przekazanych szybko. Osoby autystyczne mogą być nadwrażliwe na bodźce (hałas, silne światło), co utrudnia im skupienie w typowych warunkach (np. głośna poczekalnia czy zatłoczona aula mogą powodować dyskomfort i wycofanie).

Potrzeby i rozwiązania:

- **Prosty język (język łatwy do czytania i zrozumienia)** – przy przygotowywaniu informacji pisemnych warto dbać o maksymalną klarowność. Zdania powinny być krótkie, zrozumiałe. Powinno się w nich unikać fachowej terminologii. Jeśli używane są skróty lub trudne pojęcia, należy je wyjaśnić. Dobrym zwyczajem jest tworzenie wersji dokumentów *ETR (Easy To Read)*, czyli właśnie w tekście łatwym do czytania – dotyczy to np. instrukcji, regulaminów, opisów procedur dla studentów.
- **Czytelna struktura informacji** – tekst należy dzielić na mniejsze sekcje, używać list punktowanych, nagłówków, ikonografik. Uporządkowana informacja jest łatwiejsza do przyswojenia. Osoby z zaburzeniami koncentracji lepiej odbiorą komunikat rozbity na punkty niż zwartą kolumnę tekstu.
- **Wsparcie graficzne i wizualne** – piktogramy, ilustracje czy schematy mogą pomóc zrozumieć treść osobom, którym trudno pojąć sam czysty tekst. Np. do wskazówek dotyczących zachowania się w bibliotece można dodać proste obrazki symbolizujące *ciszę, zakaz jedzenia, oddawanie książek w terminie* itp.
- **Czas i cierpliwość w komunikacji ustnej** – podczas bezpośredniej rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną należy mówić wolniej, stosować proste komunikaty i upewniać się, czy zostały dobrze zrozumiane. Dobrą praktyką jest poproszenie

rozmówcy o powtórzenie kluczowej informacji własnymi słowami – wtedy wiemy, czy wszystko jest jasne.

- **Możliwość wsparcia opiekuna** – część studentów z niepełnosprawnością intelektualną lub psychiczną może mieć asystenta albo opiekuna prawnego. Należy respektować ich obecność i rolę. Przy załatwianiu spraw formalnych, za zgodą zainteresowanego, taka osoba wspierająca może pomóc w komunikacji i podjęciu decyzji.

Zasady savoir-vivre: W kontaktach z osobami z niepełnosprawnością intelektualną obowiązują przede wszystkim zasady **cierpliwości, uprzejmości i szacunku**:

- **Traktuj osobę dorosłą jak dorosłą.** Unikaj protekcyjnego tonu czy mówienia do dorosłego człowieka jak do dziecka (np. zdrobnieniami). Szanuj godność i podmiotowość – nawet jeśli ktoś potrzebuje prostszej komunikacji, nie oznacza to, że należy go infantylizować.
- **Mów jasno i konkretnie.** Zadawaj jedno pytanie na raz. Jeśli musisz przekazać kilka poleceń, wymieniaj je kolejno, zamiast wszystkiego naraz. Daj czas na odpowiedź.
- **Nie okazuj zniecierpliwienia.** Być może rozmowa będzie trwała dłużej lub będziesz musiał kilkakrotnie coś wyjaśnić – zachowaj spokój i życzliwość. Osoba doskonale wyczuje Twój ton – jeżeli stanie się opryskliwy lub zniecierpliwiony, może to wywołać stres i jeszcze bardziej utrudnić komunikację.
- **W razie potrzeby odwołaj się do konkretów.** Używaj przykładów z życia codziennego, rekwizytów, pokaż na mniejszej próbce (np. zamiast tłumaczyć procedurę w teorii, weź przykładowy formularz i przejdźcie go razem krok po kroku).
- **Akceptuj wsparcie osoby towarzyszącej.** Jeśli z osobą z niepełnosprawnością intelektualną przychodzi ktoś, kto pomaga jej w komunikacji – np. krewna, opiekun – nie ignoruj obecności tej osoby. Zwracaj się jednak w pierwszej kolejności do samej osoby zainteresowanej, pozwól jej decydować o sobie na miarę możliwości. Asystent powinien pełnić rolę pomocniczą, a nie być adresatem rozmowy zamiast osoby z niepełnosprawnością.

1.5 Osoby doświadczające kryzysu psychicznego

Charakterystyka i bariery: Osoby z zaburzeniami psychicznymi (np. depresją, zaburzeniami lękowymi, chorobą afektywną dwubiegunową, schizofrenią w fazie stabilnej itp.) oraz osoby przechodzące kryzys psychiczny mogą napotykać specyficzne trudności w obszarze komunikacji, choć nie wynikają one z deficytów sensorycznych czy poznawczych, lecz z barier natury emocjonalnej i społecznej. Przykładowo, silny lęk społeczny czy napady paniki mogą uniemożliwić osobie przyjście osobiście do załoczonego biura obsługi i skutecznie się komunikować. Osoby w depresji mogą mieć problemy z koncentracją i przyswajaniem informacji, szczególnie jeśli jest ich dużo na raz. Z kolei ktoś z zaburzeniem psychicznym może błędnie interpretować przekazy (np. w stanie paranoidalnym osoba może czuć się zagrożona komunikatem, który obiektywnie jest neutralny). Wreszcie, duży stres czy sytuacja kryzysu (np. w momencie załamania nerwowego) sprawia, że osoba może nie być w stanie zrozumiale przekazać swoich potrzeb lub logicznie przyjąć podawanych jej informacji.

Potrzeby i rozwiązania:

- **Zapewnienie alternatywnych form komunikacji zdalnej.** Dla osób, które odczuwają silny lęk przed osobistym załatwianiem spraw, niezwykle istotne jest, by mogły skomunikować się z uczelnią przez telefon, mail czy komunikator internetowy. Jeśli np. student z fobią społeczną boi się podejść do okienka w BOS, powinien mieć możliwość załatwienia tej samej sprawy poprzez wiadomość e-mail lub e-dziewkanat.
- **Przyjazne, spokojne otoczenie do komunikacji.** W miarę możliwości warto unikać narażania takich osób na dodatkowy stres. Jeżeli zauważamy, że petent ma objawy silnego zdenerwowania, można zaproponować rozmowę w oddzielnym, cichym pomieszczeniu zamiast w gwarnym holu.
- **Prosta i empatyczna komunikacja.** Osoby w kryzysie mogą mieć zaburzone logiczne myślenie w danym momencie, dlatego przekazywane informacje powinny być możliwie proste, a ton głosu spokojny i pełen zrozumienia. Ważne jest unikanie konfrontacyjnych sformułowań; lepiej komunikować się z empatią i zapewniać o chęci pomocy.
- **Elastyczność procedur.** Jeśli ktoś z powodu ataku paniki wybiegł z kolejki i nie załatwił sprawy, dobrze aby mógł wrócić później bez

straty terminu. Uczelnia powinna wykazywać zrozumienie i – na ile to możliwe – indywidualne podejście, np. umawianie się na wizytę w mniej obleganej porze lub akceptacja zwolnienia lekarskiego, gdy kryzys uniemożliwił udział np. w egzaminie czy rekrutacji.

- **Informacja o dostępnej pomocy psychologicznej.** W ramach komunikacji warto też przekazywać (np. na stronie internetowej, w gablotach) informacje o możliwości uzyskania wsparcia psychologicznego na uczelni. Wiedza o tym, dokąd może zwrócić się osoba w kryzysie (np. Akademickie Centrum Wsparcia czy telefon zaufania), jest istotnym elementem budowania poczucia bezpieczeństwa komunikacyjnego.

Zasady savoir-vivre: W kontaktach z osobą doświadczającą kryzysu psychicznego należy:

- **Okazać szacunek i zrozumienie.** Unikaj oceniania czy bagatelizowania ("inni mają gorzej, weź się w garść" – takie słowa mogą tylko pogorszyć stan). Traktuj problemy przedstawiane przez tę osobę poważnie, nawet jeśli z zewnątrz wydają Ci się błahe.
- **Zachować spokój.** Jeśli rozmówca jest bardzo zdenerwowany czy pobudzony, Twoje opanowanie i mówienie spokojnym, łagodnym tonem może pomóc mu stopniowo się uspokoić. Nie krzycz, nie okazuj irytacji.
- **Być cierpliwym słuchaczem.** Pozwól osobie mówić (jeśli chce) o swoich trudnościach – czasem już sama możliwość bycia wysłuchanym działa kojąco. Nie przerywaj, nie wdawaj się w spory co do faktów, które mogą wynikać z zaburzonego postrzegania (np. u osoby w stanie urojenia nie neguj jej odczuć zdaniem typu "to się Panu tylko wydaje"). Zamiast tego zapewnij, że chcesz pomóc w zakresie swoich kompetencji.
- **Ustal granice i oferuj pomoc fachową.** Jeśli rozmowa dotyczy stanu zdrowia psychicznego, pamiętaj, że nie jesteś psychoterapeutą (chyba że akurat nim jesteś w uczelnianej poradni). Nie dawaj pochopnych rad medycznych. Lepiej jest zachęcić do kontaktu ze specjalistą: "Rozumiem, że jest Pani ciężko. Mamy na Uczelni psychologa, który zna podobne sytuacje – mogę pomóc umówić spotkanie, jeśli Pani chce".
- **Dyskrecja i prywatność.** Nigdy nie rozmawiaj o sprawach osobistych takiej osoby przy innych ludziach bez jej zgody. Jeśli ktoś jest zdenerwowany i zaczyna mówić o swoich problemach, a

obok stoją postronne osoby – zaproponuj zmianę miejsca na bardziej ustronne, by zapewnić prywatność.

1.6 Osoby głuchoniewidome

Charakterystyka i bariery: Osoby głuchoniewidome doświadczają jednoczesnego znacznego ograniczenia wzroku i słuchu. Kombinacja tych dwóch dysfunkcji sprawia, że komunikacja z otoczeniem jest bardzo utrudniona – typowe kanały jak obraz, tekst czy dźwięk są niedostępne lub poważnie zniekształcone. Osoby głuchoniewidome nie mogą skorzystać ani z napisów (bo słabo widzą), ani z tłumacza migowego (bo słabo widzą lub wcale), ani z komunikatu głosowego (bo słabo słyszą lub wcale). Bariery informacyjne dla tej grupy są więc największe – bez specjalnych rozwiązań wiele standardowych form komunikacji jest bezużytecznych.

Potrzeby i rozwiązania:

- **Indywidualne metody komunikacji.** W praktyce osoby głuchoniewidome komunikują się za pomocą metod dotykowych. Istnieją specjalne metody jak **alfabet Lorma** (polegający na kreśleniu znaków na dłoni rozmówcy) czy **tłumaczenie migowe dotykowe** (gdy tłumacz migowy komunikuje się poprzez dotyk – osoba głuchoniewidoma rękami "czyta" znaki migowe wykonywane przez tłumacza). Niektórzy posługują się też pismem Braille'a odbieranym dotykowo – np. czytają tekst na brajlowskim wyświetlaczu podłączonym do komputera. Dlatego Uczelnia powinna być gotowa na **zapewnienie asystenta/tłumacza-przewodnika** dla studenta lub gościa głuchoniewidomego. Taka osoba zna metody komunikacji z głuchoniewidomymi i umożliwi przekaz informacji.
- **Materiały w formie brajlowskiej i elektronicznej.** Podstawą będzie dostarczanie kluczowych informacji na piśmie w alfabecie Braille'a (jeśli dana osoba głuchoniewidoma go zna) oraz w formie elektronicznej, by mogła skorzystać z własnych urządzeń powiększających czy syntezytorów mowy o odpowiedniej głośności w stosunku do swojego ubytku słuchu.
- **Zdecydowane ułatwienia w orientacji przestrzennej.** Osoby głuchoniewidome często poruszają się z białą laską i czasem z przewodnikiem. W budynkach URad wskazane są wyraźne oznaczenia fakturowe na podłodze (np. prowadzące do najważniejszych punktów) i oczywiście wszystkie udogodnienia jak

dla osób niewidomych: napisy Braille'em na drzwiach, wypukłe plany budynków, itp. Ponieważ jednak nie usłyszą np. alarmu, konieczne jest stosowanie jak najbardziej **wyczuwalnych bodźców** – np. alarmy powinny mieć element wibracyjny (są specjalne urządzenia powiadamiające przy wstrząsach) lub personel powinien mieć procedurę dotarcia do takich osób w sytuacji alarmowej.

- **Cierpliwość czasowa.** Komunikacja z osobą głuchoniewidomą zazwyczaj zajmuje więcej czasu. Trzeba to w kalkulować w organizację spotkań czy załatwianie spraw – asystent głuchoniewidomego studenta może potrzebować dłuższej chwili na przekazanie komunikatu i uzyskanie odpowiedzi. Uczelnia powinna brać to pod uwagę (np. na egzaminach – dodatkowy czas, jeśli korzysta z tłumacza dotykowego; w dziekanacie – umawianie się na godziny, gdy można poświęcić więcej uwagi).

Zasady savoir-vivre: Bezpośredni kontakt z osobą głuchoniewidomą wymaga taktu i pewnej wiedzy:

- **Przy przywitaniu i pożegnaniu możesz delikatnie dotknąć dłoni** osoby głuchoniewidomej, by zasygnalizować swoją obecność lub to, że odchodzisz. W ten sposób "powiesz" jej, że jesteś obok lub że już Cię nie będzie.
- **Mów wolniej i wyraźniej**, używając prostych zdań – choć bezpośrednio Cię nie słyszy lub nie widzi, Twój tłumacz-przewodnik będzie przekazywał Twoje słowa dotykiem, więc jasność przekazu jest kluczowa.
- **Nie bój się pytać, jak możesz pomóc.** Osoby głuchoniewidome często same komunikują, jaka forma wsparcia jest potrzebna. Jeśli np. widzisz taką osobę zagubioną w przestrzeni, podejdź, delikatnie dotknij jej ramienia, przedstaw się i zaproponuj pomoc. Być może poda Ci do ręki notatnik, byś napisał dużymi literami komunikat (jeśli ma resztki wzroku), albo wyciągnie dłoń prosząc o literowanie Lorma.
- **Zapewnij bezpieczeństwo fizyczne.** Jeśli wprowadzasz osobę głuchoniewidomą do pokoju, pozwól jej dotykiem rozeznaczyć się w otoczeniu – połóż jej rękę np. na oparciu krzesła, mówiąc (do tłumacza) że tu jest krzesło, aby mogła usiąść. Usuń z drogi potencjalne przeszkody, nad którymi by się potknęła.

- W sytuacjach alarmowych nie opuszczaj takiej osoby. Osoba głuchoniewidoma może nie widzieć kierunków ewakuacji ani nie słyszeć komend – jeśli jesteś w pobliżu, masz obowiązek pomóc jej wydostać się bezpiecznie, prowadząc i informując dotykem o tym, co się dzieje.

1.7 Osoby starsze

Charakterystyka i bariery: Osoby starsze nie zawsze są formalnie uznane za niepełnosprawne, ale często mają **szczególne potrzeby wynikające z wieku**. Seniorzy będący słuchaczami uniwersytetów trzeciego wieku, pracownikami uczelni na emeryturze, gośćmi wydarzeń itp., mogą mieć pogorszone słyszenie, widzenie, sprawność ruchową czy zdolności poznawcze. W praktyce więc ich potrzeby zazębiają się z potrzebami opisanymi wyżej grup: wiele osób w podeszłym wieku gorzej słyszy (ale nie zna języka migowego ani nie identyfikuje się ze społecznością Głuchych), wiele ma słabszy wzrok (ale nie nauczyło się Braille'a), spada też swoboda korzystania z nowych technologii informacyjnych (tzw. wykluczenie cyfrowe).

Potrzeby i rozwiązania:

- **Przyjazna komunikacja cyfrowa i tradycyjna.** Starsi odbiorcy mogą preferować tradycyjne formy kontaktu (telefon, informacja papierowa, komunikaty głosowe) zamiast wyłącznie internetowych. Uczelnia powinna utrzymywać **różnorodne kanały komunikacji** – np. informacja o rekrutacji powinna być dostępna nie tylko na stronie www, ale także telefonicznie lub w punktach informacyjnych.
- **Większa czcionka i prosty język.** Podobnie jak dla osób słabowidzących, dla seniorów druk powinien być czytelny (większy rozmiar liter, wysoki kontrast). Teksty powinny unikać zbyt specjalistycznego żargonu – np. w komunikatach kierowanych do kandydatów-seniorów warto pisać prostym językiem i wyjaśniać ewentualne nowinki technologiczne.
- **Pomoc w obsłudze technologii.** Jeżeli na uczelni wprowadza się system zapisów online lub elektroniczne legitymacje, starszym słuchaczom czy pracownikom należy zapewnić wsparcie w nauczaniu się obsługi. Mogą to być dedykowane konsultacje, instrukcje krok po kroku (najlepiej ilustrowane zrzutami ekranu) lub dostępność osoby, która pomoże w wypełnieniu e-formularza.

- **Adaptacja akustyczna pomieszczeń i urządzenia wspomagające słyszenie.** Dla seniorów niedosłyszających powinno się zapewnić dobrze nagłośnione sale (mikrofony dla wykładowców) oraz – tak jak opisano wcześniej – **pętle indukcyjne**. Osoby starsze z aparatami słuchowymi docenią obecność pętli, bo znacznie ułatwia im ona odbiór mowy. Ponadto wszelkie filmy informacyjne czy nagrania video powinny mieć **napisy**, gdyż wiele osób w wieku senioralnym słabiej słyszy wysokie częstotliwości i bez napisów może nie zrozumieć dialogów.
- **Wydłużony czas na zapoznanie się z informacją.** Seniorzy mogą potrzebować nieco więcej czasu na przeczytanie zrozumienie treści (np. ogłoszenia czy instrukcji). Warto więc komunikaty formułować z odpowiednim wyprzedzeniem, nie na ostatnią chwilę, i podawać w klarownej formie graficznej (większe odstępy między liniami, unikanie przeładowania treścią).

Zasady savoir-vivre: W kontaktach z osobami starszymi należy kierować się szacunkiem i cierpliwością:

- **Forma grzecznościowa i ton.** W polskiej kulturze wobec seniorów przyjęte jest zachowanie form typu "Pan/Pani". Unikajmy jednak traktowania protekcyjnego – starszy wiek nie oznacza, że ktoś jest mniej inteligentny czy potrzebuje przesadnej opieki. Należy zwracać się z respektem, tak jak do każdego dorosłego, z zachowaniem uprzejmości.
- **Dostosuj tempo rozmowy.** Jeśli widzisz, że osoba starsza ma trudność ze zrozumieniem (dopytuje, prosi o powtórzenie), mów trochę wolniej i wyraźniej, ale nie krzycz (chyba że ma wyraźne problemy ze słuchem i sama o to poprosi). Czasem wystarczy mówić nieco głośniej i prościej, by komunikat dotarł.
- **Nie okazuj zniecierpliwienia.** Bywa, że starsza osoba zadaje wiele pytań lub wraca kilkakrotnie do tej samej kwestii – wynika to np. z gorszej pamięci lub stresu. Zamiast wzdychać czy spoglądać na zegarek, spokojnie wyjaśniaj kolejne rzeczy, nawet powtórnie. Twoje cierpliwe podejście jest kluczowe, aby senior poczuł się bezpiecznie w komunikacji.
- **Oferuj pomoc techniczną taktownie.** Jeśli widzisz, że senior ma kłopot np. z drzwiami obrotowymi, z użyciem smartfona lub padu do podpisu elektronicznego, możesz grzecznie zapytać, czy

pomóc. Nie wyręczaj automatycznie we wszystkim – daj odczuć, że szanujesz autonomię tej osoby.

- **Słuchaj uważnie.** Niekiedy osoby starsze dłużej zbierają myśli lub mówią okrężnie. Wysłuchaj do końca wypowiedzi, nie dopowiadaj za nich. W razie wątpliwości dopytaj, upewnij się, że dobrze rozumiesz, o co im chodzi – parafrazując ich prośbę ("czyli chciałby Pan...").

2. Zasady i rozwiązania zapewniające dostępność informacji i komunikacji

W oparciu o potrzeby wymienionych wyżej grup osób, Uczelnia wdraża następujące zasady oraz rozwiązania techniczne i organizacyjne, które mają na celu zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Obejmują one zarówno dostosowanie treści przekazywanych przez URad (w formie dokumentów, komunikatów medialnych itp.), jak i usprawnienie kanałów komunikacji dwustronnej.

2.1 Informacje pisemne i cyfrowe w formach dostępnych

Wszelkie informacje rozpowszechniane przez Uniwersytet (ogłoszenia, broszury, raporty, treści na stronie www, posty w mediach społecznościowych itd.) powinny być przygotowywane zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej i czytelności. Oznacza to między innymi:

- **Stosowanie zasad dostępności cyfrowej WCAG 2.1** – Strona internetowa URad oraz publikowane na niej treści muszą spełniać kryteria międzynarodowego standardu Web Content Accessibility Guidelines (na poziomie co najmniej AA, zgodnie z polskim prawem). W praktyce oznacza to m.in. teksty alternatywne dla grafiki (tak aby czytniki ekranu mogły opisać obraz osobie niewidomej), nawigację klawiaturową (dla osób niemogących używać myszki), odpowiedni kontrast tekstu do tła, możliwość zmiany rozmiaru tekstu, unikanie migających elementów itp.
- **Dostępność dokumentów elektronicznych.** Pliki PDF, DOC, prezentacje itp., które są udostępniane studentom lub publikowane na stronie, muszą być prawidłowo sformatowane: mieć znaczniki struktury (nagłówki, listy), tekst zamiast osadzonych obrazów tekstu, tagi języka, opisy grafik. Dzięki temu osoby

używające czytników ekranu mogą łatwo zapoznać się z treścią dokumentu. Jeśli to możliwe, należy dostarczać materiały również w formatach edytowalnych (DOCX, odt) – nie tylko skany czy obrazki z tekstem.

- **Materiały drukowane** (plakaty, ulotki, informatory) powinny być projektowane z myślą o czytelności: używać wyraźnych krojów pisma, odpowiedniej wielkości fontu (minimum 12-14 pkt dla tekstu ciągłego, a najlepiej większej dla kluczowych informacji), zachowywać kontrast co najmniej 4.5:1 między tekstem a tłem. Unikać należy zbędnych ozdóbek utrudniających czytanie (np. tekst na zdjęciu bez podkładu, "wodotrysków" graficznych przysłaniających treść).
- **Język prosty i zrozumiały.** Oficjalne komunikaty uczelni (do studentów, kandydatów) powinny być pisane możliwie prostym językiem, z unikaniem urzędowego żargonu. Jeśli używane są specjalistyczne terminy, dobrze jest dodać wyjaśnienie. Długie zdania lepiej podzielić na krótsze. Warto stosować wypunktowania i wyliczenia, aby ułatwić odbiór informacji.
- **Informacja zwrotna i testowanie.** Zaleca się zaangażowanie samych osób z niepełnosprawnościami w proces tworzenia informacji – np. konsultowanie ulotek czy ważnych ogłoszeń ze studentami z dysfunkcjami (czy są dla nich zrozumiałe, czytelne). Ponadto cyklicznie należy audytować stronę internetową pod kątem dostępności i usuwać wykryte błędy.

2.2 Komunikacja ustna, telefoniczna i alternatywna

Zapewnienie dostępności w komunikowaniu się oznacza, że Uczelnia musi oferować różne kanały kontaktu i wsparcia, tak aby każda osoba – niezależnie od swoich ograniczeń – mogła skutecznie przekazać informacje do URad i otrzymać odpowiedź.

- **Wielokanałowa obsługa studenta.** Zgodnie z zasadami dostępności, wszystkie jednostki uczelni mające kontakt z interesantami (BOS, sekcje obsługi studentów, biblioteka, działy administracyjne) powinny umożliwiać załatwienie spraw na kilka sposobów: osobiście, telefonicznie, mailowo, a jeśli to możliwe – także poprzez komunikator internetowy lub czat. Nie można zmuszać osoby np. z wadą słuchu do załatwiania spraw wyłącznie za pośrednictwem telefonu; powinna mieć opcję np. wysłania

e-maila. I odwrotnie – ktoś, kto nie posługuje się biegle komputerem (np. senior), musi mieć możliwość uzyskać informację telefonicznie lub przy okienku.

- **Przygotowanie personelu do komunikacji zdalnej.** Pracownicy powinni regularnie sprawdzać skrzynki e-mail i odpowiadać na wiadomości tak samo jak obsługują osoby twarzą w twarz. Warto wyznaczyć także oficjalne konto (np. na Skype/Teams lub innym komunikatorze tekstowym), za pośrednictwem którego osoba z niepełnosprawnością słuchu będzie mogła zadawać pytania w formie czatu.
- **System powiadomień SMS.** Dla szybkiego komunikowania się z studentami Uczelnia może wykorzystywać powiadomienia SMS. Jest to kanał dostępny dla osób z dysfunkcją słuchu (które nie usłyszą np. rozmowy telefonicznej). SMS może informować o ważnych sprawach (np. terminie rejestracji, odwołanych zajęciach) – zwięzły komunikat tekstowy dotrze do większości zainteresowanych, również do tych, którzy nie korzystają stale z Internetu.
- **Procedura przyjmowania zgłoszeń od osób z niepełnosprawnościami.** Uczelnia powinna mieć jasną procedurę, jak osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić problem z dostępnością lub poprosić o zapewnienie dostępności w jakimś aspekcie. Zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności, instytucja publiczna jest zobowiązana do przyjmowania *wniosków o zapewnienie dostępności*. Taki wniosek powinien można złożyć w formie dla wnioskodawcy wygodnej – czyli np. pisemnie, mailowo, ustnie do protokołu, a w przypadku osoby Głuchej – także poprzez przesłanie nagrania w PJM czy po prostu kontakt z tłumaczem PJM. Należy poinformować na stronie BIP uczelni o takiej możliwości i o danych kontaktowych do Pełnomocnik ds. dostępności.
- **Komunikacja niewerbalna wspomagająca.** W bezpośredniej obsłudze osób, które mają trudności z komunikacją werbalną (np. osoby autystyczne, niemówiące), pracownicy powinni znać alternatywne sposoby komunikacji. Można przygotować **tablice komunikacyjne** z piktogramami – proste plansze, na których są obrazki i symbole podstawowych potrzeb (np. "proszę powtórzyć", "szukam toalety", "pomocy", "tak/nie"). Osoba mająca kłopot z mówieniem może wskazać na obrazek. Takie tablice można mieć w portierni czy w punkcie informacyjnym. Również korzystanie z

aplikacji tekstowych (np. napisanie pytania na telefonie i pokazanie pracownikowi) powinno być traktowane z równą uwagą jak pytanie zadane ustnie.

2.3 Multimedia: napisy, tłumaczenie migowe i audiodeskrypcja

Coraz większą rolę w komunikacji odgrywają multimedia – filmy, nagrania audio, transmisje online. Aby były dostępne informacyjnie:

- **Napisy dla osób niesłyszących do wszystkich nagrań wideo.** Każdy nowo tworzony film, prezentacja wideo czy relacja z wydarzenia publikowana przez URad powinna zawierać napisy. Napisy powinny być w języku polskim i dokładnie odzwierciedlać **cały dialog oraz ważne dźwięki** (np. *[oklaski]*, *[śmiech]*, *[muzyka]*). Tak jak wspomniano, takie pełne napisy określamy jako *napisy rozszerzone*, ponieważ rozszerzają standardowe dialogi o opis elementów dźwiękowych istotnych dla zrozumienia przekazu. Należy dbać o to, by napisy były czytelne – odpowiednia wielkość czcionki, kontrast z tłem, a jeśli film będzie wyświetlany bez możliwości włączenia napisów (np. w mediach społecznościowych), warto osadzić je na stałe.
- **Tłumaczenie na język migowy.** W miarę możliwości Uczelnia powinna udostępniać ważne materiały filmowe również w wersji z tłumaczem PJM. Może to przybrać formę *małego okienka z tłumaczem migowym* w rogu filmu bądź osobnej wersji filmu nagranej w PJM. Dotyczy to w szczególności materiałów informacyjnych, edukacyjnych, webinarów kierowanych do studentów – grupa Głuchych odbiorców będzie wtedy mogła w pełni skorzystać z treści (dla wielu nawet najlepiej przygotowane napisy są trudniejsze w odbiorze niż naturalny dla nich język migowy).
- **Audiodeskrypcja do materiałów wizualnych.** Filmy i prezentacje video powinny zawierać audiodeskrypcję, czyli narrację opisującą istotne treści wizualne dla osób niewidomych. Jeżeli przygotowanie profesjonalnej audiodeskrypcji nie jest możliwe, należy przynajmniej zadbać o to, by lektor lub osoba występująca **werbalizowała** kluczowe elementy obrazu. Przykładowo, jeśli na ekranie pojawia się slajd z tekstem, prezynter powinien ten tekst przeczytać lub streścić; jeśli pokazywany jest ważny wykres – omówić go słownie. Przy publikacji ważnych filmów warto jednak

docelowo wykonać ścieżkę audio z audiodeskrypcją i udostępnić jako osobną wersję bądź jako opcję do włączenia.

- **Transmisje wydarzeń na żywo z dostępnością.** W przypadku streamingów na żywo (np. inauguracja roku akademickiego transmitowana online, chat z rektorem, konferencja naukowa) należy również pomyśleć o dostępności: zapewnić tłumacza PJM na żywo (pokazywanego w okienku) oraz napisy na żywo lub co najmniej zapis czatu tekstowego z przebiegu wydarzenia. Gdy transmisja się kończy i pozostaje zapis video – jak najszybciej uzupełnić go o napisy (jeśli na żywo nie było takiej możliwości technicznej).

Ponadto wszystkie te działania powinny być **planowane z wyprzedzeniem**. Organizator wydarzenia czy twórca filmu musi z odpowiednim zapasem czasu zlecić wykonanie napisów, tłumaczenia migowego czy audiodeskrypcji – tak aby premiera materiału już była w pełni dostępna, a nie dopiero po interwencjach użytkowników.

2.4 Urządzenia i środki wspomagające (pętle indukcyjne, oznaczenia Braille'a)

Technologie asystujące odgrywają istotną rolę w umożliwianiu komunikacji osobom z niepełnosprawnościami. Na Uczelni należy zwrócić uwagę na następujące elementy infrastruktury informacyjno-komunikacyjnej:

- **Pętle indukcyjne.** Są to systemy wspomagające słyszenie, instalowane najczęściej w salach wykładowych, aulach oraz przy stanowiskach obsługi (recepcje, portiernie). Pętla indukcyjna składa się z przewodu (pętli) wokół pomieszczenia oraz nadajnika podłączonego do nagłośnienia; tworzy pole magnetyczne odbierane przez aparaty słuchowe wyposażone w cewkę telefoniczną (tryb „T”). W efekcie osoba słabosłysząca odbiera czysty dźwięk przemówienia bez zakłóceń tła. URad już wdrożył takie rozwiązania – pętle indukcyjne działają m.in. w Rektoracie (w portierni/przy szatni), w Biurze Osób z Niepełnosprawnością, w Bibliotece Uniwersyteckiej, w głównych budynkach dydaktycznych (np. Wydział Ekonomii i Prawa, Wydział Filologiczno-Pedagogiczny „Pentagon”, Wydział Chemii) oraz w Auli Głównej. Systematycznie należy oznaczać te miejsca odpowiednim symbolem (niebieska ikona przekreślonego ucha z literą „T”), aby osoby potrzebujące wiedziały o dostępności pętli. Rekomenduje się rozbudowę systemu

– instalację pętli również w innych często uczęszczanych salach i pomieszczeniach, gdzie odbywają się np. duże wykłady, konferencje czy spotkania informacyjne.

- **Oznaczenia brajlowskie na drzwiach i przyciskach.** Dla osób z dysfunkcją wzroku kluczowe jest samodzielne odnalezienie właściwego pokoju czy piętra. W budynkach URad sukcesywnie montuje się tabliczki z numerami sal i nazwami pomieszczeń w alfabecie Braille’a obok drzwi wejściowych. Według audytu dostępności takie brajlowskie tabliczki znajdują się już m.in. w: Rektoracie, Bibliotece Głównej, budynkach Wydziału Ekonomii i Finansów oraz Prawa i Administracji, budynku Wydziału Filologiczno-Pedagogicznego „Pentagon”, budynkach Wydziału Mechanicznego oraz na Wydziale Chemii. W pozostałych obiektach planowane jest uzupełnienie oznakowania brajlowskiego – dotyczy to zarówno drzwi do sal, jak i np. oznaczeń poziomów w windach czy opisów przycisków (np. włączników światła, jeśli są istotne dla użytkownika). Tabliczki brajlowskie powinny zawierać wypukły czarny druk i odpowiadający mu zapis Braille’em, aby były czytelne także dla osób słabowidzących, które nie znają Braille’a (zalecany jest format dwuelementowy: tekst powiększony wypukły + Braille poniżej). Należy przy tym zaznaczyć, że tabliczki umieszczane na drzwiach i ścianach obok drzwi (nad klamką lub od strony klamki) nie zawierają opisu funkcji pomieszczenia – znajduje się na nich wypukły czarnodrukowy numer oraz numer w alfabecie Braille’a. Takie oznaczenia wprowadzono również w domach studenta.
- **Tablice dotykowe z planem budynku.** Doskonałą pomocą dla osób niewidomych i słabowidzących są **wypukłe mapy i makiety** prezentujące układ pomieszczeń budynku, umieszczone w pobliżu wejścia. Rozważa się instalację takich tyflograficznych planów na URad – byłyby to mapy dotykowe z oznaczeniami brajlowskimi, pokazujące rozkład korytarzy, klatek schodowych, wind, toalet, numerów sal na danej kondygnacji. Ułatwi to samodzielne planowanie drogi do celu osobom z dysfunkcją wzroku. Rekomenduje się, aby w pierwszej kolejności wykonać tablice dotykowe dla głównych kompleksów dydaktycznych oraz dla budynków o skomplikowanym układzie korytarzy. Mapy powinny

być umieszczone na wysokości dostępnej dla osoby na wózku i dobrze oświetlone.

- **Urządzenia powiadamiające i interkomy.** Przy wejściach do budynków często stosuje się domofony, dzwonki czy interkomy do portierni. Należy upewnić się, że są one dostępne dla wszystkich: przycisk na odpowiedniej wysokości (ok. 1-1,2 m), opisany także Braille'em, wyposażony w sygnalizację świetlną, że wezwano obsługę. Jeżeli portiernia jest zamknięta i otwarcie drzwi następuje zdalnie, a komunikat głosowy "proszę wejść" jest podawany przez domofon – warto dodać sygnał świetlny (np. zapalenie się lampki nad drzwiami) informujący osobę głuchą, że drzwi zostały odblokowane.
- **Systemy ostrzegawcze.** W ramach dostępnej komunikacji mieszczą się też systemy alarmowe i informowania o zagrożeniach. Każdy alarm przeciwpożarowy czy inny sygnał ostrzegawczy musi być przekazywany **zarówno dźwiękowo, jak i wizualnie**. Standardem jest montaż syren alarmowych z migającymi lampami stroboskopowymi (czerwonymi lub białymi) – tak, aby osoby niesłyszące zauważyły alarm. Jeśli budynek jest wyposażony w system automatycznych komunikatów głosowych (np. o ewakuacji), równolegle powinien się pojawić komunikat tekstowy na ekranach informacyjnych lub choćby na komputerach pracowników (przy zintegrowanych systemach). Ważne jest także przeszkolenie personelu, by w razie alarmu zwracali uwagę, czy w pobliżu nie ma osoby z widoczną niepełnosprawnością (np. na wózku lub niewidomej), której trzeba pomóc – to już dotyczy procedur ewakuacji (omówionych w rozdz. 4.2).

3. Aktualny stan dostępności informacyjno-komunikacyjnej na URad

(W rozdziale tym przedstawiono w skrócie, jakie rozwiązania z zakresu dostępności info-komunikacyjnej są już wdrożone na Uczelni, a jakie bariery zidentyfikowano do usunięcia.)

Uniwersytet Radomski im. K. Pułaskiego w ostatnich latach podjął szereg działań mających na celu poprawę dostępności w obszarze informacji i komunikacji. Poniżej podsumowanie **stanu obecnego**:

- **Strona internetowa URad** została zmodernizowana zgodnie z wymogami WCAG 2.1. Posiada deklarację dostępności

opublikowaną na głównej witrynie. Na stronie można zmieniać wielkość czcionki, kontrast; wszystkie grafiki mają tekst alternatywny; nawigacja jest możliwa za pomocą klawiatury. Nadal jednak trwają prace nad pełnym dostosowaniem niektórych podstron i dokumentów zamieszczonych w poprzednich latach. Audyt z 2023 r. wykazał potrzebę poprawy opisów przy kilkunastu zdjęciach i uzupełnienia napisów w materiałach wideo w sekcji aktualności – te zadania są w toku realizacji.

- **Dokumenty i formularze:** Większość bieżących dokumentów (np. wnioski o akademik, podania, regulaminy) jest udostępniana w formacie PDF, który spełnia wymogi dostępności cyfrowej. Wprowadzono także możliwość składania kluczowych wniosków online (system Wirtualna Uczelnia i ePUAP dla czynności administracyjnych). Jednak część starszych plików PDF (np. archiwalne zarządzenia, starsze plany studiów) może być niedostępna cyfrowo – planuje się ich stopniową digitalizację w sposób dostępny.
- **Obsługa kandydatów i studentów:** Biuro Obsługi Studenta i Biuro Karier komunikują się poprzez e-mail i telefon, a także (w przypadku studentów z niepełnosprawnościami) poprzez dedykowane konto w MS Teams, gdzie można czatować lub umówić się na videoczat z pracownikiem. Na stronie BON (Biura Osób z Niepełnosprawnościami) opublikowano listę wszystkich budynków wraz z opisem dostępności architektonicznej i informacją o udogodnieniach (np. pętlach indukcyjnych, windach, dostosowanych stanowiskach komputerowych).
- **Infrastruktura wspomagająca słyszenie:** Jak wspomniano, w wielu budynkach zamontowano pętla indukcyjne. Dotyczy to m.in. Auli Głównej (system nagłośnieniowy auli jest sprzężony z pętlą), Biblioteki (punkt informacji wyposażony w pętlę), Rektoratu oraz BON (stanowisko portiera z pętlą) oraz budynków dydaktycznych na terenie kampusu (przynajmniej jedna sala lub portiernia w każdym głównym budynku ma to urządzenie). Te lokalizacje są oznaczone naklejkami z symbolem ucha. Zidentyfikowano jednak braki – np. w nowo otwartym skrzydle Wydziału Sztuki pętla nie została jeszcze zainstalowana, co planuje się nadrobić.

- **Tłumacz PJM** - URad posiada dostęp do tłumacza PJM online w każdym Biurze Obsługi Studenta oraz pozostałych budynkach uniwersytetu, gdzie odbywają się zajęcia dydaktyczne
- **Oznakowanie dotykowe i wizualne:** W wyniku projektu "UTHRad dostępny dla wszystkich" większość budynków otrzymała komplet tabliczek przydrzwiowych z napisami wypukłymi i w alfabecie Braille'a. Dotyczy to numerów sal, toalet (oznaczonych też piktogramami dotykowymi z podziałem na damskie/męskie/ dostępne dla osób z niepełnosprawnościami) oraz innych ważnych pomieszczeń jak BOS. Ponadto przyciski w windach mają oznaczenia brajlowskie i/lub wypukłe cyfry. Na schodach zamontowano kontrastowe taśmy na krawędziach stopni – co również pomaga osobom słabowidzącym w poruszaniu się (wprawdzie nie jest to informacja sensu stricto, ale element komunikacji przestrzennej). Obecnie brakuje jeszcze tyflomap budynków – te nie zostały dotąd wykonane. Również plan kampusu w formie dotykowej nie jest dostępny – istnieje tylko wizualna mapa w gablocie.
- **Multimedia i materiały dydaktyczne:** Centrum e-learningu Uczelni prowadzi szkolenia dla kadry dydaktycznej z zakresu tworzenia dostępnych prezentacji i materiałów dla studentów. Coraz więcej wykładowców przygotowuje prezentacje z uwzględnieniem zasad (tekst czytelny, opisy do obrazków). Jednak wyzwaniem pozostaje zapewnienie napisów do wszystkich publikowanych nagrań wideo – dotychczas część materiałów promocyjnych nie miała napisów ani tłumaczenia migowego, co jest sukcesywnie poprawiane. Nowe filmy promocyjne URad (po 2023 r.) posiadają już napisy w języku polskim. Brakuje jeszcze praktyki dodawania audiodeskrypcji do filmów – żadna z dotychczasowych produkcji nie miała osobnej ścieżki opisowej dla niewidomych. To obszar do usprawnienia w kolejnych działaniach.
- **Procedury komunikacyjne:** URad powołał *Pełnomocnika ds. dostępności*. Jest on punktem kontaktowym w sprawach dostępności (również informacyjno-komunikacyjnej). Na stronie opublikowano procedurę wnioskowania o zapewnienie dostępności – choć dotąd nie odnotowano wielu formalnych wniosków, kilka nieformalnych zgłoszeń (np. o potrzebie napisów do filmu z inauguracji) zostało zrealizowanych. Uczelnia posiada także wewnętrzne wytyczne (podobne do niniejszego standardu)

przekazane wszystkim jednostkom organizacyjnym, jednak wymagają one bardziej stanowczego wdrożenia w praktyce.

Podsumowując, **główne bariery do usunięcia** obecnie to: brak kompleksowych napisów i audiodeskrypcji w materiałach multimedialnych, brak map dotykowych budynków, nie wszędzie zainstalowane pętle indukcyjne (lub brak świadomości ich istnienia u pracowników), a także konieczność dalszego szkolenia personelu w zakresie obsługi osób z różnymi potrzebami. Te kwestie zostaną rozwinięte w kolejnym rozdziale jako rekomendacje do realizacji.

4. Rekomendowane działania usprawniające

W celu osiągnięcia pełnej dostępności informacyjno-komunikacyjnej na Uniwersytecie Radomskim proponuje się realizację następujących działań. Są to rekomendacje, które powinny zostać wdrożone w najbliższych latach, aby zniwelować zidentyfikowane braki i utrwalić dobre praktyki.

4.1 Szkolenia i zasady savoir-vivre

Cel: podniesienie kompetencji kadry URad w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami i stosowania zasad dostępnej komunikacji.

- **Regularne szkolenia dla pracowników** – szczególnie dla osób pierwszego kontaktu (portierzy, pracownicy dziekanatów, biblioteki, sekretariatów). Szkolenia powinny obejmować praktyczne zasady komunikacji z każdą z grup omawianych w rozdziale 1 (niewidomi, Głusi, z niepełnosprawnością ruchową, itp.), w formie warsztatowej z udziałem samych osób z niepełnosprawnościami. Dzięki temu pracownicy nauczą się np. podstaw PJM (pozwalających przynajmniej na pokazanie „proszę poczekać”, „zaraz zawiadamiam tłumacza”), obsługi pętli indukcyjnej, zasad oprowadzania osoby niewidomej itp.
- **Poradnik savoir-vivre** – Uczelnia opracowała i udostępniła już praktyczny poradnik dobrych manier wobec osób z niepełnosprawnościami dla pracowników URad. Zaleca się, aby każdy nowo zatrudniany pracownik zapoznał się z tym poradnikiem – zawiera on zwięzłe listy zaleceń „co robić, czego

unikać" w kontaktach z osobami z różnymi niepełnosprawnościami, stanowiąc codzienną ściągawkę z zasad właściwego zachowania.

- **Promocja postawy otwartości i wrażliwości.** Kierownictwo Uczelni powinno akcentować, że dostępność to wspólna sprawa i element kultury organizacyjnej. Można np. w ramach newslettera uczelnianego raz na jakiś czas publikować krótkie artykuły o dostępności (np. wywiad ze studentem z niepełnosprawnością o jego doświadczeniach, opis nowego udogodnienia na kampusie). Ważne jest, by temat nie schodził z pola widzenia i by pracownicy czuli, że ich zaangażowanie w zapewnienie dostępności jest doceniane.
- **Zasady obsługi w języku łatwym.** Pracownicy powinni być uczuleni, że czasem trzeba przeformułować informację na prostszy język – np. kiedy widzą, że ktoś nie rozumie skomplikowanych instrukcji. W ramach szkoleń można ćwiczyć *plain language* – zamianę zawitych komunikatów na takie w stylu „krok 1, krok 2”.
- **Włączenie tematu dostępności do oceny jakości obsługi.** Np. w anonimowych ankietach dla studentów i interesantów można zawrzeć pytania: „Czy informacje z Uczelni są dla Ciebie zrozumiałe?”, „Czy czujesz się odpowiednio obsłużony w BOS pod kątem Twoich ewentualnych szczególnych potrzeb?”. Taki feedback pomoże identyfikować ewentualne problemy i dodatkowe potrzeby szkoleniowe.

4.2 Plany na wypadek ewakuacji i sytuacji awaryjnych

Cel: zapewnienie, że w sytuacjach kryzysowych (pożar, alarm, awaria systemów) wszystkie osoby – w tym z niepełnosprawnościami – otrzymają niezbędne informacje i pomoc w sposób dla nich dostępny.

- **Aktualizacja instrukcji bezpieczeństwa o aspekty dostępności.** Instrukcje przeciwpożarowe i plany ewakuacji budynków powinny zawierać procedury dotyczące pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. Np. wskazać, kto (jaka funkcja) ma obowiązek sprawdzić obecność osób z niepełnosprawnościami na piętrach i im asystować. Wskazać lokalizacje sprzętu typu krzesła ewakuacyjne i zapewnić przeszkolenie z ich użycia. Te elementy muszą być znane pracownikom odpowiedzialnym za ewakuację.

- **Systemy alarmowe dla wszystkich zmysłów.** Jak opisano, alarmy muszą być zarówno dźwiękowe, jak i świetlne. Należy zweryfikować, czy we wszystkich budynkach URad sygnalizacja optyczna alarmu jest dostatecznie widoczna (np. w toaletach dla niepełnosprawnych też powinna być lampka alarmu, bo osoba niesłysząca w zamkniętej toalecie nie zobaczy alarmu na korytarzu). Rozważyć można zakup przenośnych pagerów alarmowych – niektóre instytucje wyposażyły np. swoich niewidomych pracowników w małe wibracyjne pagery połączone z systemem alarmowym, informujące w razie zagrożenia.
- **Ćwiczenia ewakuacyjne z udziałem osób z niepełnosprawnościami.** Organizując próbną ewakuację, warto zaangażować w nią studentów lub pracowników z niepełnosprawnościami (oczywiście na zasadzie dobrowolności i świadomości ćwiczeń, by ich nie narażać na niepotrzebny stres bez przygotowania). Dzięki temu sprawdzimy, czy np. komunikaty są dla nich zrozumiałe, czy personel potrafi im pomóc sprawnie opuścić budynek. Po ćwiczeniach należy zebrać uwagi od uczestników i ewentualnie poprawić procedury.
- **Widoczne oznaczenie miejsc oczekiwania na pomoc.** Dla osób, które nie mogą samodzielnie zejść po schodach (np. na wózku, o kulach), w wielu budynkach przewiduje się tzw. *obszary bezpiecznego oczekiwania* – najczęściej klatki schodowe o odporności ogniowej, gdzie taka osoba powinna poczekać na ekipę ratunkową. Ważne, by w URad te miejsca były oznaczone i by każdy niepełnosprawny student/pracownik wiedział, gdzie się kierować w razie alarmu. Informację o tym powinny przekazywać np. dziekanaty nowo przyjętym studentom z trudnościami ruchowymi.
- **Komunikacja kryzysowa w różnych kanałach.** W razie awarii (np. przerwa w dostawie prądu, zawieszenie zajęć z powodu np. epidemii) Uczelnia powinna komunikować się wielotorowo: przez e-mail, SMS, ogłoszenia WWW, a jeśli to możliwe – także z indywidualnym kontaktem do osób najbardziej narażonych. Przykładowo, jeśli zawieszono zajęcia stacjonarne, student niewidomy powinien otrzymać telefon od opiekuna roku z informacją, bo może nie zauważyć maila tak szybko jak inni. W

sytuacjach nietypowych należy uruchomić empatię i pomyśleć, kto może mieć trudność z dotarciem do informacji i jak temu zaradzić.

- **Procedura komunikacji alternatywnej podczas awarii systemów IT.** Jeśli padnie system informatyczny (np. usługi Google, których używa uczelnia), to czy mamy sposób powiadomienia np. poprzez komunikat radiowy lokalny albo przez ogłoszenie na drzwiach? Warto mieć plan B, by informacja dotarła nawet w razie niedostępności standardowych kanałów. Ta redundancja jest istotna dla wszystkich, ale szczególnie dla osób z niepełnosprawnościami, które mogą nie korzystać z pewnych typowych kanałów – im trzeba zapewnić alternatywę.

5. Podział obowiązków i odpowiedzialności

Zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej jest procesem ciągłym, wymagającym zaangażowania całej społeczności akademickiej. Poniżej określono kluczowe role i ich odpowiedzialności w tym zakresie na Uniwersytecie Radomskim:

- **Rektor** – jako kierujący Uczelnią ponosi formalną odpowiedzialność za spełnienie wymogów dostępności. Deklaruje wsparcie dla realizacji planu dostępności i zapewnia zasoby (kadrowe, finansowe) niezbędne do wprowadzenia usprawnień. Rektor zatwierdza wewnętrzne regulacje dotyczące standardów dostępności oraz monitoruje ich wdrażanie (np. poprzez zlecanie raportów rocznych o stanie dostępności).
- **Pełnomocnik ds. dostępności** – powołany na podstawie Zarządzenia Rektora URad nr R-77/2023 – odpowiada za koordynację działań Uczelni w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Do jego zadań należy wspieranie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do edukacji, badań i usług świadczonych przez URad, a także przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania Uczelni na rzecz poprawy dostępności. Pełnomocnik inicjuje zmiany przepisów wewnętrznych dotyczących dostępności, realizuje standardy wynikające z ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2240) oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1440). Podejmuje także działania zwiększające świadomość wspólnoty akademickiej w tym zakresie, monitoruje działalność

Uczelni oraz sporządza roczne raporty o stanie zapewniania dostępności.

- **Biuro Osób z Niepełnosprawnością (BOzN)** – jednostka operacyjna zajmująca się bezpośrednim wsparciem studentów z niepełnosprawnościami. Pracownicy BON są często pierwszym punktem kontaktu dla studentów zgłaszających swoje potrzeby (np. tłumacza migowego na zajęciach, notatek w powiększeniu). BON współpracuje przy wdrażaniu standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej, przekazując informacje o potrzebach i opinie od zainteresowanych studentów. Ponadto organizuje szkolenia i akcje świadomościowe dla społeczności akademickiej.
- **Dział IT / Centrum Informatyczne** – odpowiada za techniczne utrzymanie strony internetowej, systemów e-learningowych, platform komunikacji (newsletter, Wirtualna Uczelnia itp.). Ma obowiązek dbać, by wszystkie wdrażane rozwiązania informatyczne były zgodne z wytycznymi dostępności. W praktyce do obowiązków IT należy np.: zapewnienie odpowiednich wtyczek i narzędzi na stronie (np. mechanizm zmiany rozmiaru tekstu), testowanie serwisów pod kątem dostępności, udzielanie wsparcia technicznego innym działom w przygotowaniu dostępnych dokumentów (np. konwertowanie skanów do OCR). Dział IT powinien również prowadzić rejestr multimediów publikowanych na oficjalnych kanałach i nadzorować, czy mają dodane napisy/audiodeskrypcję zgodnie ze standardem.
- **Działy administracyjne i jednostki wydziałowe** – każda jednostka (BOS, sekretariat instytutu, dział kadr, biblioteka itd.) jest zobowiązana wdrażać zasady dostępności we własnym obszarze. Kierownicy tych jednostek powinni upewniać się, że pracownicy przeszli szkolenia i stosują dobre praktyki. Do zadań należy np.: pilnowanie, by dokumenty wychodzące z działu (ogłoszenia, pisma) były dostępne, organizowanie ewentualnych usprawnień na miejscu (np. zakup lupy elektronicznej do czytania dla czytelników w bibliotece, montaż dodatkowego oświetlenia nad stanowiskiem obsługi). Jednostki te powinny też informować Pełnomocnika ds. dostępności o wszelkich planowanych zmianach, które mogą wpływać na dostępność (np. remont stanowiska obsługi – by uwzględnić obniżony kontuar).

- **Kadra zarządzająca i dydaktyczna** – osoby pełniące funkcje kierownicze oraz pracownicy naukowo-dydaktyczni również mają swoją rolę. Kierownicy powinni promować kulturę dostępności w podległych sobie strukturach. Wykładowcy zaś powinni stosować zasady dostępności w nauczaniu (przygotowywać materiały zgodnie ze standardami, uwzględniać potrzeby studentów ze szczególnymi potrzebami – np. zgadzać się na nagrywanie wykładu przez studenta niewidomego, udostępniać prezentacje wcześniej studentowi z dysleksją itp.). Ponadto Biuro Osób z Niepełnosprawnościami przygotowało szczegółowe poradniki dla kadry dydaktycznej dotyczące pracy ze studentami z różnymi rodzajami niepełnosprawności (wzrokową, słuchową, ruchową, mowy oraz wynikającymi z ogólnego stanu zdrowia). Zapoznanie się z tymi materiałami pomoże nauczycielom lepiej dostosować metody nauczania do potrzeb takich osób. Warto również dodać kwestię indywidualnej opieki nad studentami: np. **Koordynatorzy Wydziałowi** powinni znać swoich studentów z niepełnosprawnościami i komunikować się z nimi w preferowany przez nich sposób, a także służyć pomocą w kontaktach ze strukturami Uczelni.
- **Zamówienia publiczne i inwestycje** – dział zamówień oraz jednostki odpowiedzialne za inwestycje budowlane muszą uwzględniać kryteria dostępności przy zakupach towarów i usług związanych z informacją i komunikacją. Przykładowo: przy zamówieniu infokiosków wymagać, by spełniały normy dostępności; przy ogłaszaniu przetargu na produkcję filmów promocyjnych – uwzględnić w specyfikacji wykonanie napisów i audiodeskrypcji; przy budowie nowych obiektów – zaplanować system oznaczeń dotykowych i głosowych od razu w projekcie.
- **Społeczność studencka** – choć formalnie to nie obowiązek, warto angażować także studentów pełnosprawnych w tworzenie kultury włączającej. Samorząd studencki powinien współpracować z władzami w zakresie informowania kolegów o dostępnych udogodnieniach, a także sygnalizowania problemów. Studenci jako wolontariusze mogą pomagać kolegom z niepełnosprawnościami (np. jako asystenci piszący notatki czy przewodnicy przy wydarzeniach). Budowanie atmosfery solidarności i wzajemnej pomocy jest miękkim, ale bardzo ważnym elementem całościowego planu.

Podsumowanie obowiązków: Wszyscy pracownicy i studenci Uczelni powinni być świadomi, że dostępność nie leży tylko w gestii jednej komórki (np. BON), lecz jest wspólną odpowiedzialnością. Dbałość o przekazanie informacji w zrozumiałej formie, gotowość do alternatywnej komunikacji i empatyczna postawa to elementy, które każdy może wdrażać na swoim stanowisku pracy. Kierownictwo URad kładzie nacisk na to, by zasada "nic o nas bez nas" była przestrzegana – osoby z niepełnosprawnościami są włączane w konsultowanie standardów i oceny ich realizacji. Dzięki temu Standard dostępności informacyjno-komunikacyjnej będzie żywym dokumentem, przekładającym się na realne, odczuwalne zniesienie barier w dostępie do informacji i komunikacji dla całej społeczności akademickiej.

6. Poradniki dla kadry dydaktycznej (BON URad)

Na stronie Biura Osób z Niepełnosprawnością URad udostępniono pięć praktycznych poradników zawierających wskazówki do pracy dydaktycznej ze studentami z różnymi niepełnosprawnościami. Poniżej zamieszczono odnośniki do tych poradników wraz z krótkim opisem każdego z nich:

- **Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnością wzrokową** – poradnik autorstwa Jacka Zadroznego omawiający zalecenia w pracy ze studentami niewidomymi i słabowidzącymi (m.in. zapewnienie materiałów w dostępnych formatach, głośne odczytywanie tekstu z tablicy, opisywanie elementów wizualnych, umożliwienie dotykowego poznania modeli, dostosowanie form egzaminów dla osób z dysfunkcją wzroku). **Link:** PDF z poradnikiem
- **Wskazówki do pracy z osobami z niepełnosprawnościami ze względu na ogólny stan zdrowia** – poradnik zawierający zalecenia dotyczące wsparcia studentów, których niepełnosprawność wynika z przewlekłych chorób somatycznych, zaburzeń psychicznych lub ze spektrum autyzmu. Obejmuje wskazówki odnośnie indywidualnego podejścia do takich osób, elastycznego traktowania obecności i terminów, umożliwiania nagrywania zajęć, udostępniania materiałów z wyprzedzeniem, wydłużania czasu na

zaliczenia czy dostosowania form egzaminów. Link: PDF z poradnikiem

- **Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnością ruchową** – poradnik autorstwa Małgorzaty Radziszewskiej skupiający się na potrzebach studentów z dysfunkcją narządu ruchu. Zawiera m.in. rekomendacje dotyczące organizacji zajęć w salach dostępnych (minimalizowanie konieczności przemieszczania się między budynkami), komunikowania się z osobą poruszającą się na wózku na równym poziomie wzroku, umożliwiania nagrywania wykładów gdy pisanie notatek jest utrudnione, zapewnienia alternatywnych form zaliczenia (np. egzamin ustny zamiast pisemnego) oraz ogólnej indywidualizacji wymagań w zależności od możliwości motorycznych studenta. Link: PDF z poradnikiem
- **Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami niesłyszącymi i słabosłyszącymi** – poradnik (autor: prof. Bogdan Szczepankowski) dotyczący pracy ze studentami Głuchymi i niedosłyszącymi. Zawarte są w nim wskazówki, aby mówić wyraźnie i w umiarkowanym tempie (bez krzyku czy nienaturalnej artykulacji), utrzymywać kontakt wzrokowy i dobrą widoczność twarzy (oświetlenie) dla ułatwienia czytania z ust, zwracać się bezpośrednio do studentów (nie do tłumacza języka migowego, jeśli uczestniczy), stosować komunikację pisemną w razie trudności ze zrozumieniem oraz ogólnie dbać o to, by informacje były przekazywane w formie dostępnej dla osób z ubytkiem słuchu. Link: PDF z poradnikiem
- **Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnością mowy** – poradnik autorstwa Andrzeja Wójtowicza poświęcony pracy ze studentami mającymi trudności z mówieniem. Zawiera zalecenia, aby traktować takich studentów na równi z innymi (stawiać im te same wymagania), okazywać cierpliwość podczas ich wypowiedzi (nie poprawiać ich na siłę, nie kończyć za nich zdań, nie przerywać wypowiedzi), zachęcać do aktywnego udziału w zajęciach (np. prezentacji, zaczynając od mniejszego audytorium jeśli to pomaga przełamać bariery), zapewniać komfortowe warunki komunikacji (cisza, brak pośpiechu czy stresujących czynników), a w razie potrzeby korzystać z komunikacji pisemnej. Poradnik podkreśla też, że egzaminy i zaliczenia dla osób z poważną niepełnosprawnością

mowy mogą wymagać dostosowania formy (np. w wyjątkowych sytuacjach odpowiedzi pisemne zamiast ustnych). Link: PDF z poradnikiem

Źródła:

Strona internetowa Biura Osób z Niepełnosprawnością URad

<https://bon.uniwersytetradom.pl/>

Wydział Ekonomii i Finansów, Wydział Prawa i Administracji - Biuro Osób z Niepełnosprawnością

<https://bon.uniwersytetradom.pl/wydzial-ekonomii-i-finansow-wydzial-prawa-i-administracji/>

Wydział Filologiczno-Pedagogiczny, Wydział Sztuki „Pentagon” - Biuro Osób z Niepełnosprawnością

<https://bon.uniwersytetradom.pl/wydzial-filologiczno-pedagogiczny-wydzial-sztuki-pentagon/>

Aula Główna - Biuro Osób z Niepełnosprawnością

<https://bon.uniwersytetradom.pl/aula-glowna/>

Rektorat - Biuro Osób z Niepełnosprawnością

<https://bon.uniwersytetradom.pl/rektorat/>

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. 2022 poz. 2240)

Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. 2023 poz. 1440)

Zarządzenie Rektora URad nr R-77/2023

Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych: Judy Cohen Tłumaczenie na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych

