

K. Kowalski, A. Żórawska

# WELCOME

## Jak zadbać o dostępność wydarzeń międzynarodowych?

Wnioski z 11. sesji Światowego Forum Miejskiego – WUF11



Ministerstwo Funduszy  
i Polityki Regionalnej



Dostępność Plus

Publikacja opracowana na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej  
Publikacja finansowana ze środków budżetu Rzeczypospolitej Polskiej





# WELCOME

## Jak zadbać o dostępność wydarzeń międzynarodowych?

Wnioski z 11. sesji Światowego Forum Miejskiego – WUF11



Ministerstwo Funduszy  
i Polityki Regionalnej



**Dostępność Plus**

**Autorzy:** Kamil Kowalski, Anna Żórawska

**Redakcja i korekta:** Małgorzata Golik-Kowalska

**Grafika:** Katarzyna Dyjewska

**Zdjęcia:** Kamil Kowalski, Maciej Kuświk, Kinga Liwak, Anna Żórawska

**Skład:** Kamil Kowalski

Publikacja opracowana na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej – koordynatora przygotowań do 11. sesji Światowego Forum Miejskiego po stronie Polski

Wydawnictwo bezpłatne, finansowane ze środków budżetu Rzeczypospolitej Polskiej

Warszawa 2022

© Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

ISBN: 978-83-7610-727-1

# SPIS TREŚCI

Od autorów .....	7
Wstęp .....	9
Komu zapewniamy dostępność? .....	11
Poruszanie się .....	12
Percepcja .....	13
Rozumienie .....	14
Odczuwanie .....	15
Kultura .....	16
W jaki sposób informować o wydarzeniu? .....	17
Serwis internetowy .....	17
Aplikacje .....	19
Media społecznościowe .....	19
Informacja prasowa .....	20
Konferencje prasowe .....	20
Ulotki, plakaty .....	21
Prelegenci i goście .....	22
Jak ułatwić przygotowanie się do udziału w wydarzeniu? .....	23
Serwis internetowy .....	23
Formularze rejestracyjne .....	24
Aplikacje .....	25
Zakup biletów .....	26
Transport .....	26
Zakwaterowanie prelegentów .....	27
Jak zorganizować przestrzeń wydarzenia? .....	29
Wejścia .....	29
Rejestracja/recepcja .....	30
Przemieszczanie się w trakcie wydarzenia .....	32

Strefy i funkcje.....	35
Różnorodność kulturowa.....	42
Komfort uczestników .....	42
Informacja.....	43
Wsparcie wolontariuszy .....	45
Jak zadbać o dostępność treści? .....	47
Dostępność treści.....	47
Osoby słabosłyszące .....	47
Głusi .....	50
Osoby z niepełnosprawnością wzroku .....	53
Osoby w spektrum autyzmu i nadwrażliwe sensorycznie.....	56
Osoby starsze.....	57
Inne informacje.....	57
Jak zaplanować procedury i obsługę? .....	59
Obsługa (wolontariusze, obsługa techniczna) .....	59
Ochrona .....	61
Ewakuacja .....	61
Szkolenia.....	63
Ewaluacja .....	63
Podsumowanie .....	65
Przydatne materiały .....	69
Projektowanie uniwersalne i prawo międzynarodowe .....	69
Ogólne.....	69
Dostępność architektoniczna .....	70
Dostępność cyfrowa .....	70
Dostępność informacyjno-komunikacyjna i dostępność treści.....	71
Procedury .....	72



**MAŁGORZATA JAROSIŃSKA-JEDYNAK**  
**Sekretarz Stanu,**  
**Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej**

Podjmując się wspólnie z UN-Habitat organizacji 11. sesji Światowego Forum Miejskiego w Katowicach (WUF11), największego na świecie wydarzenia poświęconego tematyce miejskiej, nie mogliśmy pominąć aspektu dostępności. Od początku prac przygotowawczych nad WUF11 przyjęliśmy założenie organizacji Forum jako najbardziej dostępnego w jego historii. Przyjęta na WUF11 Deklaracja Katowicka wskazuje, że „WUF11 wyznaczył nowy standard dostępności”, co potwierdza skuteczną realizację przyjętych przez nas założeń.

Nasze działania skoncentrowały się na wdrożeniu rozwiązań organizacyjnych związanych z dostosowaniem obiektów i przestrzeni, w której odbywało się Forum, do potrzeb uczestników z różnymi niepełnosprawnościami, seniorów i rodziców z dziećmi. Zadbaliśmy także o uwzględnienie tematyki dostępności w programie wydarzenia – dając przestrzeń do dyskusji osobom z niepełnosprawnościami – oraz w ramach wydarzeń towarzyszących WUF11.

Cieszę się zatem, że możemy podzielić się z Państwem szeregiem dobrych praktyk, które udało nam się wspólnie wypracować i wdrożyć podczas 11. sesji Światowego Forum Miejskiego.

Wierzę, że dzięki temu staną się one w przyszłości standardem różnych wydarzeń i inicjatyw – zarówno na szczeblu lokalnym, krajowym czy międzynarodowym.



**EWA PAWŁOWSKA**  
**Prezes Fundacji Integracja**

Światowe Forum Miejskie (WUF) po raz pierwszy w swojej historii odbyło się w Polsce. Hasło tej edycji brzmiało „Zmieniamy nasze miasta dla lepszej przyszłości”, aby sprostać cywilizacyjnym wyzwaniom w dziedzinie środowiska, mieszkalnictwa, mobilności, planowania przestrzennego i technologii. Na spotkanie wybrano Katowice – miasto, które przeszło ogromną transformację, co z kolei dało przestrzeń do wymiany doświadczeń i rozmowy o zrównoważonym rozwoju świata.

Jestem dumna z naszego Zespołu, że jesteśmy i współtworzymy takie doniosłe i pełne dobrych planów spotkania bez barier w myśl zasady: „Bądź iskierką światła dla świata, który jest twoim otoczeniem” (Helmut Thielicke).

Co dla mnie ciekawe, zobaczyliśmy, że niepełnosprawność jest jednym z wielu elementów składowych różnorodności. Odbiera to jej kolejną barierę semantyczną i uwalnia kolejne ograniczenia w myśleniu o dostępności.



# OD AUTORÓW



## **KAMIL KOWALSKI**

### **Integracja LAB**

W trakcie przygotowań do WUF11 wielokrotnie spotykaliśmy się w Katowicach z organizatorami i projektantami, żeby jak najlepiej przygotować architekturę Spodka i Międzynarodowego Centrum Kongresowego na przyjęcie gości. Przy tak dużym wydarzeniu prace toczą się pod ogromną presją czasu, a większość decyzji musi być podejmowana bardzo szybko.

Mam nadzieję, że wspólnie udało nam się zrobić wszystko, co było możliwe, żeby WUF było najlepiej dostosowanym wydarzeniem w Polsce. Potwierdzają to opinie, które wielokrotnie słyszeliśmy za kulisami. Zagraniczni goście podkreślali, że było to najlepiej dostosowane Światowe Forum Miejskie, na jakim byli. Z całą pewnością jest to powód do dumy.



## **ANNA ŻÓRAWSKA**

### **Prezesa Fundacji Kultury Bez Barrier**

W Fundacji Kultury bez Barrier specjalizujemy się w zapewnianiu dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz dostępności wydarzeń. Sami także produkujemy wydarzenia dostępne, jak choćby największe z nich - Festiwal Kultury bez Barrier.

Na WUF uczestniczyłam w roli prelegentki i miałam okazję obserwować rozmach tego wydarzenia, również pod względem zapewnionej tam dostępności. Mogę otwarcie przyznać, że nigdy wcześniej nie widziałam w Polsce podobnego wydarzenia z dostępnością informacyjno-komunikacyjną i wydarzeń na taką skalę.

Brawo!



# WSTĘP

Światowe Forum Miejskie (WUF11) okazało się bezcennym zbiorem doświadczeń w zakresie dostępności. Ogrom tego wydarzenia sprawił, że dostępność nie dotyczyła wyłącznie architektury, serwisu internetowego i komunikacji. Pod uwagę wzięliśmy obsługę prelegentów. Zaplanowaliśmy ich podróż, noclegi i aktywności podczas paneli dyskusyjnych. Skupiliśmy się także na dostępności wydarzeń, opracowaniu aplikacji oraz przygotowaniu i pracy wolontariuszy.

Postanowiliśmy podzielić się tą bezcenną wiedzą. W tej publikacji znajdziesz informacje o tym, co udało się zrobić w trakcie WUF11, ale również nasze wnioski, co w przyszłości można udoskonalić.

Treści uporządkowaliśmy zgodnie z drogą, którą przechodzi uczestnik wydarzenia. Znajdziesz tu zapis doświadczeń związanych z tym, w jaki sposób:

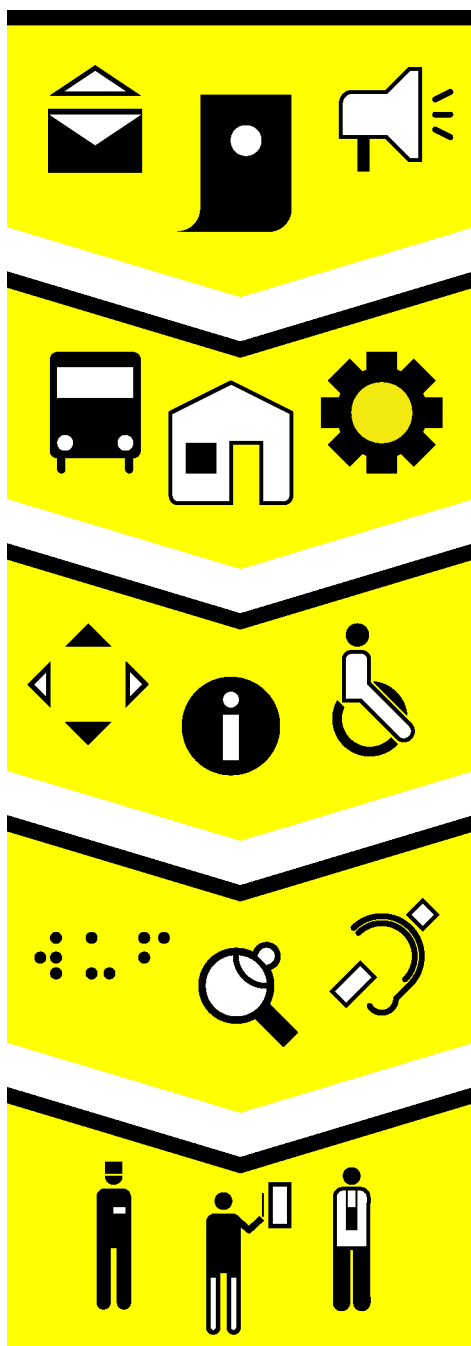
- przekazywać informacje o wydarzeniu,
- przygotować uczestników do wizyty,
- zadbać o zakwaterowanie i transport prelegentów,
- zapewnić dostępność architektoniczną i cyfrową w trakcie wydarzenia,
- zadbać o dostępność paneli dyskusyjnych i innych działań,
- zaplanować procedury i szkolenia,
- przygotować pracowników i wolontariuszy.

Na końcu publikacji wymieniliśmy przydatne źródła, z których dowiesz się, jak tworzyć dostępną architekturę, serwisy internetowe, aplikacje, treści i komunikację.

W tekście znajdziesz żółte ramki, w których wyróżniliśmy ważne treści: dobre praktyki, uwagi, wnioski i przykłady.

Życzymy miłej lektury!

# W PUBLIKACJI ZNAJDZIESZ INFORMACJE, W JAKI SPOSÓB:



## **Informować o wydarzeniu**

Promocja wydarzenia w Internecie, w formie drukowanej oraz inne metody promocji

## **Ułatwić przygotowanie do wizyty**

Informowanie, formularze rejestracyjne, zakwaterowanie i transport prelegentów

## **Przygotować przestrzeń wydarzenia**

Dostępność architektoniczna, dostęp do stref i funkcji, informacji oraz różnorodność kulturowa

## **Zadbać o dostępność treści**

Tworzenie treści dostępnych dla wszystkich (m.in. osób starszych, z niepełnosprawnością sensoryczną, w spektrum autyzmu)

## **Zaplanować procedury i obsługę**

Obsługa techniczna wydarzenia, wolontariusze, ochrona i procedury ewakuacji

# KOMU ZAPEWNIAMY DOSTĘPNOŚĆ?

Nie jest możliwe znalezienie na świecie dwóch osób, których cechy antropometryczne<sup>1</sup> byłyby identyczne. Różnimy się wzrostem, proporcjami ciała, wiekiem, sprawnością fizyczną i umysłową. Nasze zmysły mogą w różny sposób odbierać obraz, dźwięk, dotyk, zapach czy smak, a dodatkowo informacje te możemy interpretować w różny sposób. To, co jest oczywiste dla dorosłego, niekoniecznie będzie takie dla dziecka i odwrotnie.

Jeden człowiek może bez problemu pokonać duże odległości lub wejść po schodach, a dla osoby poruszającej się na wózku, starszej lub po prostu zmęczonej może to być problem. Część z nas bez trudu znajdzie drogę w budynku, a dla innych zorientowanie się, dokąd iść może być wyzwaniem ze względu na rozkojarzenie, słabszą orientację lub gorszy wzrok. Wszystkie te okoliczności i czynniki powinniśmy brać pod uwagę, organizując wydarzenie masowe, którego uczestnicy nie są jednorodną grupą.

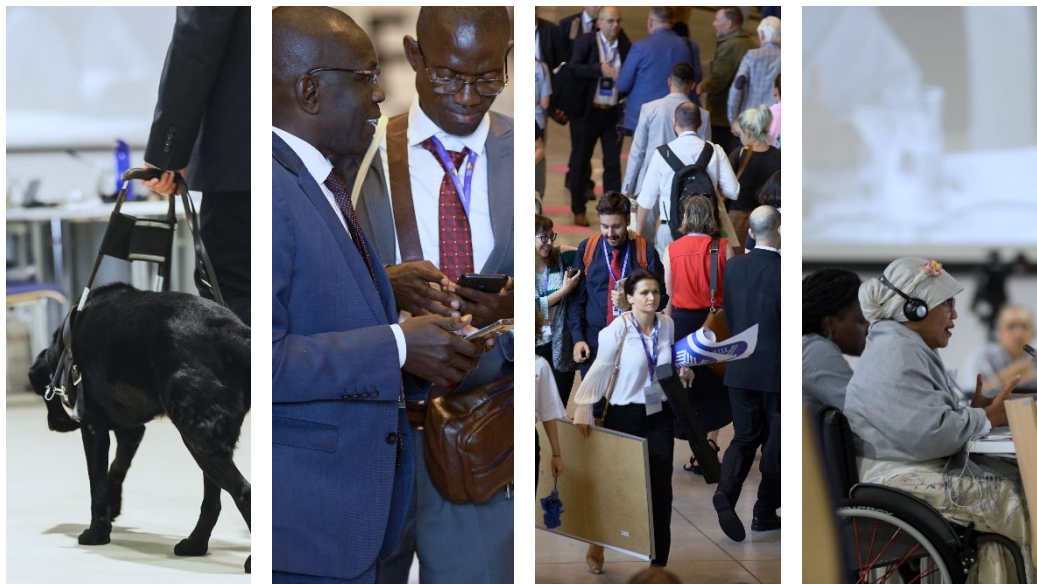
Jeśli wydarzenie masowe ma charakter międzynarodowy, znaczenie mają także różnice kulturowe. Zwyczaje, zachowania i gesty oczywiste dla Polaków niekoniecznie będą miały to samo znaczenie dla osób pochodzących z państw afrykańskich, amerykańskich czy azjatyckich, a nawet innych krajów europejskich.

Różnorodność wynika z szeregu cech, dzięki którym każdy jest inny. Nie ogranicza się tylko do bycia sprawnym lub niepełnosprawnym. Tak samo jak różnią się dwie przypadkowe osoby, tak odmienne są potrzeby i oczekiwania dwóch osób poruszających się na wózku, niewidomych lub niesłyszących.

Poniżej opisaliśmy cechy, które decydują o tym, w jaki sposób korzystamy z danej przestrzeni lub usługi. Wynikają one z możliwości poruszania się, percepcji naszego otoczenia, rozumienia docierających do nas informacji, odczuwania, a także kultury.

---

<sup>1</sup> Antropometria – metoda badawcza polegająca na wykonywaniu pomiarów porównawczych części ludzkiego ciała.



Fot. 1. Różnorodność uczestników WUF11, fot. M. Kuświk (1, 2, 3), K. Liwak (4)

## ● Poruszanie się

Poruszamy się w różny sposób. Większość z nas może chodzić, ale osoby z niepełnosprawnością ruchu, po kontuzjach lub operacjach korzystają z dodatkowych pomocy, np. kul, lasek, protez lub wózków (aktywnych i elektrycznych). Niektórzy z nas poruszają się samodzielnie, inni potrzebują wsparcia asystenta.

Dla osób z problemami kardiologicznymi, w starszym wieku, po urazach lub przebytych chorobach, trudność może stanowić pokonanie większych odległości. Utrudnienie może sprawiać wysoka temperatura powietrza, a nawet zmęczenie wielogodzinnym uczestnictwem w wydarzeniu.

Poruszanie się to także możliwość dosięgnięcia. Dla jednych nie ma znaczenia, czy przedmioty, z których chcą skorzystać, są umieszczone bardzo wysoko, czy tuż przy podłodze. Jednak dla dzieci, osób o niskim wzroście lub poruszających się na wózku dosięgnięcie zbyt wysoko umieszczonych elementów może okazać się niemożliwe. Osoby poruszające się o kulach, starsze lub kontuzjowane mogą natomiast mieć problem z sięganiem do tego, co jest umieszczone zbyt nisko.

Dla jeszcze innych osób problem mogą stanowić zbyt ciężko otwierające się drzwi.

Dobrze przygotowana przestrzeń musi uwzględniać różnorodność. Wybierając miejsce, w którym będzie odbywało się wydarzenie, zwróć uwagę na występujące w nim bariery, wynikające ze zbyt małej szerokości przejść, trudności w pokonywaniu różnic poziomów, wysokich progów itp.

## ● Percepcja

Informacje o otoczeniu odbieramy za pomocą różnych zmysłów. Dzięki nim wiemy, jak wygląda przestrzeń wokół nas, znamy jej wielkość, kształt, możemy zdobywać informacje i zauważać niebezpieczeństwo.

Dla większości osób najważniejszym zmysłem jest wzrok. To on umożliwia łatwe znalezienie wejścia do budynku, ocenę odległości, dostrzeżenie innych osób, przeczytanie informacji. Wzrok może być z różnych powodów ograniczony. Niektórzy słabiej widzą z większej odległości, inni z bliska. Ze względu na różnego rodzaju schorzenia możemy nie dostrzegać tego, co znajduje się w centrum naszego pola widzenia lub w jego obwodzie. Możemy nie odróżniać niektórych kolorów, np. w przypadku daltonizmu. Wraz z wiekiem natomiast maleje nasza zdolność do ustawienia ostrości oka na punktach znajdujących się blisko nas. Soczewka żółknie, w związku z czym zaczynamy inaczej postrzegać kolory. Część z nas nie widzi natomiast wcale lub widzi tylko bardzo duże kontrasty lub silne źródła światła.

Widzenie zależy od warunków oświetlenia. Zbyt silne światło może nas oślepić, a zbyt słabe spowoduje, że trudno będzie dostrzec detale lub odczytać tekst.

Przy bardzo małej ilości światła (np. w nocy) budowa naszego oka sprawia, że w ogóle nie dostrzegamy kolorów. Dyslektykom trudność sprawia czytanie, patrzenie na zmieniające się napisy lub odczytanie zbyt dużych bloków tekstu.

Wiedzę o otoczeniu zbieramy nie tylko za pomocą wzroku. Dźwięk jest rodzajem informacji, której trudno nie zauważyć, dlatego jest najważniejszy w systemach alarmowych. Jednocześnie nie pozwala

dokładnie określić kierunku i odległości od jego źródła. Wraz z wiekiem spada nasza zdolność słyszenia wysokich dźwięków. Niektórzy z nas od urodzenia lub w wyniku wypadków słyszą słabo, przynajmniej w niektórych zakresach fal lub nie słyszą w ogóle.

Za pomocą dźwięku możemy też opisywać osobom niewidomym to, czego nie są w stanie zobaczyć, np. przebiegu akcji filmu wyświetlanego na ekranie, pokazu tańca itp. Taki słowny opis elementów wizualnych jest nazywany audiodeskrypcją.

Głusi od urodzenia mogą komunikować się w języku migowym, unikalnym dla danego kraju, a czasem regionu.

Informacje docierają do nas także za pomocą dotyku. Ten zmysł pozwala rozpoznawać faktury, materiały, temperaturę (nawet z pewnej odległości). Dla osób niewidomych dotyk może stanowić bardzo ważne źródło informacji. Niektórzy dzięki niemu rozpoznają przedmioty, a inni czytają (np. w alfabecie Braille'a) lub zapoznają się z wypukłymi planami budynku.

Zapach może uzupełniać inne informacje. Dzięki niemu łatwo zorientujemy się, że jesteśmy w pobliżu piekarni lub nie najlepiej wysprzątanej toalety.

Na percepcję wpływ ma to, jak zorganizowana jest przestrzeń i jakie kolory zastosowano. Ważne jest, czy informacja pozostaje czytelna i czy można ją odebrać nie tylko za pomocą wzroku, ale również w inny sposób, np. używając słuchu i dotyku.

## ● Rozumienie

Informacje, które zbieramy za pomocą zmysłów, musimy poddawać nieustannej interpretacji. Fale świetlne przyporządkowujemy do znanych nam kształtów, fale dźwiękowe do charakterystycznych dźwięków naszego otoczenia, a impulsy elektryczne z opuszków palców do trójwymiarowego wyobrażenia dotykanych przedmiotów.

Każdy z nas w innym tempie przetwarza te informacje i może rozumieć je w inny sposób. Dla każdego inne informacje są ważne. Dzieci, osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub obcokrajowcy mogą inaczej



rozumieć oczywiste dla innych komunikaty. Nie dla wszystkich jasne będzie, że trójkąt oznacza męską toaletę, a kółko damską.

Rozumienie ułatwia zapewnienie prostej, czytelnej i zrozumiałej informacji. Piktogramy są łatwiejsze do odczytania przez dzieci i obcokrajowców, ale mogą okazać się niezrozumiałe dla osób starszych, nieprzyzwyczajonych do korzystania z takiego systemu znaków.

Innym aspektem tego zagadnienia jest możliwość łatwej orientacji w obiekcie, rozpoznania odpowiednich dróg, znalezienia najważniejszych dla nas przestrzeni, zrozumienia układu budynku.

Rozumienie to także język. W trakcie międzynarodowego wydarzenia informacje w lokalnym języku (np. polskim) są niezrozumiałe dla osób z zagranicy.

Myśląc o zapewnieniu dostępności wydarzenia musimy zadbać o zrozumiałość informacji docierających do jego odbiorców.

## ● Odczuwanie

Jako odczuwanie rozumiemy wszystko, co wpływa na nasze samopoczucie w danym miejscu. Są to czynniki wynikające z oświetlenia, akustyki, kolorystyki, które możemy odbierać jako komfortowe, przyjemne lub odpychające i nieprzyjemne.

Pozytywne odczuwanie przestrzeni nie zawsze musi iść w parze z możliwością łatwej percepcji. Elementy o bardzo wysokim kontraście i mocnej kolorystyce mogą być odbierane jako zbyt intensywne i wprowadzać chaos.

Zbyt duża liczba bodźców może ograniczać naszą percepcję, pogarszać samopoczucie lub potęgować zmęczenie. W przypadku osób nadwrażliwych, np. w spektrum autyzmu, może w poważny sposób utrudniać funkcjonowanie w danym miejscu.

Dlatego ważne jest, żeby na akustykę, dźwięki, oświetlenie, materiały i inne cechy otoczenia patrzeć nie tylko z punktu widzenia wysokiej czytelności. Równie ważne są pozytywne odczucia związane z ich odbiorem.

Bez możliwości poruszania się, odpowiedniej percepcji i rozumienia nie będziemy mogli skorzystać z wybranych rozwiązań lub będzie to utrudnione. Zadbanie o odczucia uczestników sprawi natomiast, że wydarzenie zostanie pozytywnie odebrane i zapamiętane.

## ● **Kultura**

Kultura to nie tylko wspomniana wcześniej różnorodność językowa. To, z jakiej kultury pochodzimy, może warunkować, w jaki sposób rozumiemy określone komunikaty. Te same gesty i zachowania dla osób pochodzących z różnych państw mogą oznaczać różne intencje.

Pochodzenie wpływa również na to, co jemy (np. kuchnia koszerna, wegetariańska lub wegańska, bez wołowiny lub wieprzowiny). Różne są też nasze praktyki religijne czy światopogląd (np. potrzeba odpowiedniego miejsca do modlitwy).

Z powodu niezrozumienia różnic kulturowych może dochodzić do niezamierzonych konfliktów. Mieszkańcy krajów arabskich zmniejszają dystans od innych osób na odległość, która jest nieakceptowalna dla Europejczyków. Mieszkańcy Ameryki Północnej mogą zachowywać się głośniejsze niż osoby pochodzące ze Starego Kontynentu.

Akceptujemy odmienną muzykę. W pewnych sytuacjach możemy inaczej interpretować wydarzenia historyczne lub zjawiska społeczne.

Kultura wynika także z naszego wykształcenia i wykonywanej pracy.

Organizując wydarzenie międzynarodowe możemy odpowiedzieć na różnorodność kulturową zapewniając miejsca do modlitwy, różnorodną kuchnię i odpowiednio przygotowując wolontariuszy i pracowników.

# W JAKI SPOSÓB INFORMOWAĆ O WYDARZENIU?

W zapewnieniu skutecznej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami niezwykle ważna jest analiza planu promocji całego wydarzenia.

Zastanów się w jaki sposób – jakimi kanałami i narzędziami – będziesz komunikować wydarzenie. Sprawdź, czy wybrane narzędzia są dostępne dla uczestników ze szczególnymi potrzebami.

Zdecyduj, w jakich językach będziesz informować o wydarzeniu. Najczęściej powinny być to język lokalny (w trakcie WUF11 - polski) oraz przynajmniej jeden język obcy (najczęściej angielski). Pamiętaj jednak, że każdemu najłatwiej jest posługiwać się językiem ojczystym, dlatego wskazana jest większa liczba języków.

## Uwaga

W zależności od tego, do kogo skierowane jest wydarzenie, podstawowy język obcy może być różny. Gdy ważnym odbiorcą będą partnerzy ze wschodniej części Europy, może być to np. język ukraiński.



## ● Serwis internetowy

Pamiętaj, że serwis internetowy wydarzenia musi być dostępny cyfrowo – zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG<sup>2</sup>, przynajmniej na poziomie AA.

Zadbaj o przygotowanie serwisu w różnych językach.

---

<sup>2</sup> WCAG – Web Content Accessibility Guidelines. Obecnie w wersji 2.1.



Rys. 1. Strona główna serwisu internetowego WUF11

Dopilnuj, żeby w serwisie znalazły się informacje na temat dostępności wydarzenia, m.in.:

- sposobu dotarcia na miejsce,
- dostępności architektonicznej,
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- usług związanych z dostępnością (np. asystenci, napisy na żywo, tłumaczenia na język migowy różnych krajów, pętle indukcyjne – inaczej induktofoniczne),
- dostępności poszczególnych działań mających miejsce w trakcie wydarzenia, w tym np. wydarzeń towarzyszących.

### **Dobra praktyka**

Zgodność z WCAG nie gwarantuje użyteczności serwisu. Postaraj się uwzględnić projektowanie UX (user experience) oraz testy funkcjonalności serwisu z potencjalnymi uczestnikami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami.



## ● Aplikacje

Zadbaj, żeby aplikacja wydarzenia była dostępna cyfrowo. W przypadku aplikacji online oznacza to spełnienie standardu WCAG (jak w przypadku serwisów internetowych). Aplikacje na urządzenia mobilne wymagają także zachowania zgodności ze specyfikacją dostawcy systemu operacyjnego, np. Android, IOS.

Zatroszcz się o przygotowanie aplikacji w różnych językach.

W miejscach, w których zachęcasz do skorzystania z aplikacji, np. w materiałach promocyjnych wydarzenia, poinformuj o najważniejszych funkcjach i korzyściach z jej zainstalowania.

Osoby z niepełnosprawnościami nie zawsze są zainteresowane pobieraniem i logowaniem się do aplikacji, jeżeli nie wiedzą, jakie korzyści mogą wynikać z jej używania.

### **Dobra praktyka**

Aplikacja przygotowana na potrzeby WUF11 umożliwiała nawiązywanie kontaktu pomiędzy uczestnikami wydarzenia, ekspertami i prelegentami. Dawała możliwość umawiania spotkań, w trakcie których możliwe było wypracowanie nowych rozwiązań, zapoczątkowanie międzynarodowych projektów lub wzajemne inspirowanie się.



## ● Media społecznościowe

Do promocji wydarzenia wybierz media społecznościowe, które są dostępne cyfrowo i pozwalają na tworzenie dostępnych treści (np. umożliwiają oznaczanie nagłówków i dodawanie tekstu alternatywnego do zdjęć i grafik).

Zadbaj o przygotowanie postów przynajmniej w dwóch najważniejszych językach wydarzenia. W ten sposób uczestnikom będzie łatwiej je rozpowszechnić i udostępnić w swoich kanałach.

W postach informuj również o dostępności wydarzenia. Możesz podawać konkretne informacje lub odesłać do odpowiedniej zakładki w serwisie internetowym.



Rys. 2. Strona WUF11 w mediach społecznościowych

## ● Informacja prasowa

Tworząc informacje prasowe zadbaj o prosty język komunikatów.

Zależnie od rodzaju i celu komunikacji postaraj się w miarę możliwości umieszczać w niej informacje na temat dostępności wydarzenia. Możesz podawać konkretne informacje lub odesłać do odpowiedniej zakładki w serwisie internetowym.

## ● Konferencje prasowe

Zadbaj o dostępność konferencji prasowych niezależnie od tego, czy poprzedzają, odbywają się w trakcie lub po zakończeniu wydarzenia.

W zależności od formy konferencji, na miejscu lub w transmisji zapewnij konkretne usługi dostępności:

- tłumaczenie na język migowy lokalny oraz międzynarodowy,
- napisy na żywo, w co najmniej dwóch językach,
- lektora do multimediiów w obcym języku,

- napisy rozszerzone (dla niesłyszących) do multimediiów,
- audiodeskrypcję do prezentacji i multimediiów, w co najmniej dwóch językach.

Jeżeli nie jesteś w stanie zapewnić audiodeskrypcji, poproś prowadzącego oraz gości, żeby opisywali ważne elementy wizualne, ponieważ w innym przypadku będą one niedostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

Jeśli w konferencji biorą udział goście ze szczególnymi potrzebami, zapytaj jakie są ich oczekiwania i zapewnij wskazane przez nich usługi dostępności.

## ● Ulotki, plakaty

Tworząc ulotki i plakaty zadbaj o czytelność treści, m.in. odpowiednią wielkość znaków, interlinię, kontrast i układ informacji.

Przyjmuje się, że wysokość fontu czytelnego dla osób słabowidzących powinna wynosić przynajmniej 12 pkt. Pamiętaj jednak, że poszczególne kroje liter mogą wydawać się mniejsze lub większe, dlatego za każdym razem należy indywidualnie ocenić czytelność tekstu.

Kontrast na ulotkach i plakatach publikowanych w Internecie można oceniać na podstawie warunków określonych w standardzie WCAG. Inaczej jest w przypadku materiałów drukowanych. Tu można postąpić np. skalą LRV (Light Reflectance Value) i odpowiednimi normami, ale ostateczny efekt będzie zależał od jakości wydruku lub rodzaju zastosowanego papieru.

Czytelność tekstów zależy również od innych czynników, np. wyboru kroju, sposobu justowania, wielkości interlinii, długości wiersza, odległości między znakami.

W materiałach informuj o dostępności wydarzenia. Możesz podawać konkretne informacje lub odesłać do odpowiedniej zakładki w serwisie internetowym.

Pomocne mogą być piktogramy wskazujące konkretne rozwiązania, np. tłumaczenie na język migowy, pętla indukcyjna.



Rys. 3. Materiały informacyjne WUF11

## ● Prelegenci i goście

Wykorzystaj potencjał prelegentów i gości, których zapraszasz. Każdy z nich może stać się ambasadorem wydarzenia, promując informacje o nim m.in. w swoich kanałach w mediach społecznościowych.

Przygotuj dla nich gotowe informacje, które będą mogli udostępnić. W ten sposób dotrzesz do grup zainteresowanych specjalistyczną tematyką, w tym związaną z dostępnością.



# JAK UŁATWIĆ PRZYGOTOWANIE SIĘ DO UDZIAŁU W WYDARZENIU?

Dla osób ze szczególnymi potrzebami odpowiednie przygotowanie się do uczestniczenia w wydarzeniu jest bardzo ważne. Zadbaj więc o podanie rzetelnej informacji na temat dostępności wydarzenia oraz przekazanie jej uczestnikom.

Zgromadzone w jednym miejscu informacje pozwolą osobie ze szczególnymi potrzebami zdecydować, czy będzie chciała wziąć udział w wydarzeniu i umożliwią przygotowanie się do niego.

Pamiętaj:

1. Przygotuj informację tak, by uwzględniała możliwości poznawcze różnych osób.
2. Poinformuj o ważnych udogodnieniach oraz barierach.
3. Przygotuj opis ułatwiający dotarcie na miejsce wydarzenia.
4. Daj możliwość zapoznania się z przestrzenią przed wydarzeniem np. poprzez udostępnienie planów sytuacyjnych, zdjęć lub opisu miejsca.

## ● Serwis internetowy

W serwisie internetowym w widocznym miejscu umieść wszystkie niezbędne informacje dotyczące dostępności wydarzenia. Możesz przygotować osobną zakładkę, np. „Dostępność”.

Uporządkuj informacje. Możesz podzielić je według:

- **obszarów:** dostępność architektoniczna, cyfrowa, informacyjno-komunikacyjna oraz informacje o usługach dostępności;
- **grup uczestników:** osoby mające trudności z poruszaniem się, z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, rodzice.

Wskaż osobę odpowiedzialną za udzielanie informacji i podaj, w jaki sposób można się z nią skontaktować, np. e-mail, telefon, SMS.

Poinformuj, czy osoby odpowiedzialne za asystę, ochronę wydarzenia, udzielanie informacji zostały przeszkolone z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Taka informacja daje uczestnikom poczucie bezpieczeństwa.

## ● Formularze rejestracyjne

W trakcie przygotowań do wydarzenia ważne mogą być formularze rejestracyjne. Dzięki nim możesz uzyskać niezbędne informacje na temat prelegentów i odbiorców wydarzenia, m.in. dane kontaktowe i informacje na temat szczególnych potrzeb w zakresie:

- zakwaterowania,
- diety,
- wystąpienia prelegenta,
- usług dostępności niezbędnych do odbioru treści,
- asysty.

Żeby zebrać te bezcenne, z punktu widzenia organizatora, informacje, opracuj dostępny cyfrowo formularz rejestracyjny, obejmujący możliwość zgłaszania szczególnych potrzeb.

**WORLD  
URBAN  
FORUM**

ELEVENTH SESSION



KATOWICE, POLAND | 26-30 JUNE 2022

**KROK 1:** Wejdź na stronę internetową <https://wuf.unhabitat.org/>. Kliknij w prawym górnym rogu przycisk Registration, a następnie kliknij przycisk Register

**KROK 2:** Uzupełnij swój adres e-mail i zweryfikuj go klikając w link w otrzymanej wiadomości wysłanej na Twój adres e-mail

**KROK 3:** Zaloguj się używając podanego adresu e-mail klikając w przycisk Log In, uzupełnij dane wymagane w formularzu (imię, nazwisko, płeć, datę urodzenia oraz narodowość) i załącz aktualne zdjęcie paszportowe na białym o wymiarach 38x38 mm. Zdjęcie powinno być wykonane od podbródka do czubka głowy i załączone w formacie jpeg o maks. wielkości pliku 2 MB.

**KROK 4:** Dokończ rejestrację uzupełniając dane (numer dowodu tożsamości, dane adresowe i kontaktowe, dane twojej organizacji) po kliknięciu w przycisk Credentials Profile. Potwierdzenie rejestracji otrzymasz w wiadomości wysłanej na podany adres e-mail.

Podczas uzupełniania formularza możesz skorzystać z Google Translator

The screenshot shows the registration page for WUF11. At the top, there is a blue header with the text 'WUF11'. Below the header, there are two buttons: 'LOG IN' and 'REGISTER'. The 'REGISTER' button is highlighted with a red circle. Below the buttons, there is a registration form with several fields: 'Personal photo', 'Name', 'Gender', 'Date of birth', 'Document', 'Type', and 'Last Special Requirement'. A red arrow points to the 'CREDENTIALS PROFILE' button at the bottom of the form. The page also includes a 'REGISTRATION WILL CLOSE ON 22 JUNE 2022' notice and a 'REGISTRATION GUIDELINES' link.

Rys. 4. Fragment poradnika rejestracji online na WUF11

Nie wszystkie osoby są w stanie wypełnić tego typu ankietę, dlatego zadбай o alternatywne formy przekazywania danych, np. poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail.

Opracuj procedurę realizacji zgłoszonych potrzeb, przekazywania informacji osobom odpowiedzialnym za ich realizację oraz uczestnikom, dla których ważne jest m.in. w jaki sposób będą mogli skorzystać z udogodnień.

Dzięki zebranych informacjom:

- łatwiej zaplanujesz całe wydarzenie;
- zapewnisz poczucie bezpieczeństwa uczestnikom, a także sobie i zespołowi, np. asystentom i ochronie;
- w racjonalny sposób zaplanujesz usługi dostępności, np. tłumaczenie na język migowy różnych krajów, systemy wspomagające słyszenie, napisy na żywo i alternatywne formaty wydruku, np. z powiększoną czcionką lub w alfabecie Braille'a;
- zyskasz szansę na bezpośredni kontakt z uczestnikami ze szczególnymi potrzebami.

## ● Aplikacje

Aplikacje są szansą na nawiązywanie kontaktów, łączenie, budowanie relacji i rozpoczęcie współpracy z partnerami pochodzącymi z różnych części świata.

Ważne jest, żeby możliwości te były również dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Zadbaj o dostępność różnych funkcjonalności aplikacji. Przed jej opublikowaniem przetestuj z użytkownikami ze szczególnymi potrzebami możliwość umówienia spotkania, dodania uczestników do znajomych albo sprawdzenia planu wydarzeń.

Koniecznienie zastanów się nad alternatywą dla aplikacji. W ten sposób osoby, które nie mogą lub nie chcą używać telefonów, tabletów i innych urządzeń elektronicznych, będą miały możliwość skorzystania z tych samych opcji w inny sposób.

## ● Zakup biletów

Zadbaj, żeby system rejestracji lub zakupu biletów był dostępny cyfrowo.

Jeżeli będziesz korzystał z licencji na gotowy system upewnij się, że jest on odpowiednio dostosowany.

Jeśli system nie spełnia standardów dostępności, zapewnij alternatywne rozwiązania, np. kontakt do osoby odpowiedzialnej za sprzedaż biletów lub rejestrację oraz dane do wykonania tradycyjnego przelewu. Możesz także zapewnić możliwość zakupu biletów lub rejestracji na miejscu wydarzenia lub w innych punktach.

Na miejscu zapewnij asystę (także w języku migowym), która pomoże dotrzeć do stanowiska rejestracji i ułatwi obsługę, np. w trakcie przygotowania identyfikatora dla uczestnika.

## ● Transport

Zastanów się, w jaki sposób będzie wyglądał transport w ramach planowanego wydarzenia.

W zależności od sposobu dojazdu zadbaj o odpowiednie rozwiązania:

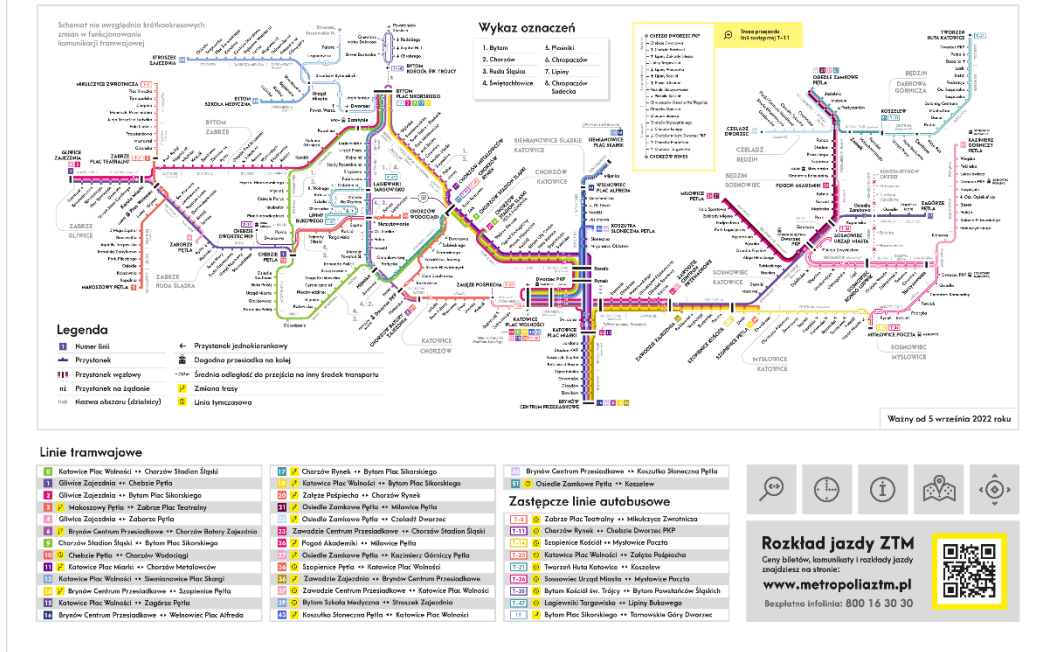
- **możliwy dojazd własnym samochodem** – odpowiednia liczba miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami;
- **niemożliwy dojazd własnym samochodem** – zapewniona dostępność transportu publicznego lub możliwość skorzystania z transportu osób z niepełnosprawnościami.

Upewnij się, czy przystanki transportu publicznego w okolicy miejsca organizacji wydarzenia są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W pobliżu wejścia zadbaj o miejsce postoju taksówek oraz samochodów służących do transportu osób z niepełnosprawnościami.

Zadbaj również, żeby dopuszczalna długość postoju była dopasowana do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, którym opuszczenie samochodu może zajmować więcej czasu.

## Schemat sieci tramwajowej



Rys. 5. Schemat sieci tramwajowej Zarządu Transportu Metropolitalnego; uczestnicy WUF11 mogli korzystać za darmo z transportu publicznego

W serwisie internetowym i w innych kanałach informacyjnych umieść najważniejsze informacje dotyczące dojazdu na miejsce wydarzenia.

### Dobra praktyka

W trakcie WUF11 uczestnicy wydarzenia mogli za darmo korzystać z transportu publicznego na terenie aglomeracji katowickiej. Uprawniały do tego identyfikatory wydane przez organizatora.

## ● Zakwaterowanie prelegentów

Jeżeli wiesz, że wśród prelegentów będą osoby ze szczególnymi potrzebami, upewnij się, że zostaną zakwaterowane w odpowiednio dostosowanym pokoju.

Sprawdź, jak wygląda dostępny pokój:

- czy zapewniono w nim miejsce umożliwiające swobodne poruszanie się na wózku;
- czy łóżko ma wysokość zbliżoną do wysokości siedziska wózka;
- czy w szafie półki i wieszaki są na wysokości odpowiedniej dla osoby poruszającej się na wózku;
- czy zapewniono odpowiednio dostosowaną łazienkę;
- czy istnieje możliwość bezpośredniego przejścia do drugiego pokoju, w którym może być zakwaterowany asystent.

Dodatkowymi atutami będzie możliwość sterowania światłem z łóżka czy przycisk do wzywania pomocy.

Upewnij się, że hotel jest dostosowany do przyjmowania osób z psem asystującym.

Zadbaj, żeby posiłki podawane w hotelu odpowiadały zgłoszonym w zakresie żywienia oczekiwaniom prelegentów.

W miarę możliwości wybierz hotel położony w pobliżu miejsca wydarzenia lub przynajmniej zapewnij dostosowany transport pomiędzy hotelem a miejscem wydarzenia.

### **Dobra praktyka**

Przed ostatecznym wyborem hotelu postaraj się go odwiedzić i sprawdź dostępność najważniejszych miejsc, takich jak recepcja, pokoje, restauracja.



# JAK ZORGANIZOWAĆ PRZESTRZEŃ WYDARZENIA?

## ● Wejścia

Pamiętaj, że większość uczestników nie zna miejsca, w którym odbywa się wydarzenie, dlatego zadбай o informacje ułatwiające dotarcie do wejścia. Możesz między innymi:

- umieścić informacje o położeniu wejścia i najbliższych przystanków transportu publicznego w serwisie internetowym i aplikacji mobilnej wydarzenia,
- w sposób wizualny podkreślić wejście, np. wyróżnić formą architektoniczną budynku, umieścić obok wejścia duże banery, flagi lub inne elementy zwracające uwagę,
- dla osób z niepełnosprawnością wzroku wykonać ścieżki dotykowe prowadzące do wejścia, np. od najbliższych przystanków transportu publicznego,
- zapewnić znaczniki dźwiękowe, np. oparte o technologię Beaconów, Bluetooth, Wi-Fi. Korzystanie ze znaczników wymaga zainstalowania odpowiedniej aplikacji, więc musisz wcześniej poinformować uczestników o zastosowaniu takiego systemu.

### **Dobra praktyka**

Na WUF11 ułożono tymczasowe ścieżki dotykowe prowadzące od przystanków transportu publicznego do wejścia.



Zadbaj o dostępność wejścia. Najwygodniejsze dla wszystkich osób jest wejście, do którego można dostać się bezpośrednio z poziomu terenu. Jeżeli jednak nie jest to możliwe, zadбай o odpowiednie pochylnie, windy lub w ostateczności podnośniki.

### **Dobra praktyka**



Gdy na teren wydarzenia prowadzi kilka wejść, postaraj się, żeby wszystkie z nich były dostępne dla wszystkich uczestników. Jeżeli nie jest to możliwe, zapewnij przynajmniej dostępność głównego wejścia i zadbaj o czytelne oznaczenie drogi do niego.

Kiedy wydarzenie zajmuje duży teren, zadbaj, żeby wejścia znajdowały się z różnych stron.

Jeżeli konieczne jest wygrodzenie terenu, postaraj się, żeby utrudnienia dla mieszkańców miasta były możliwie najmniejsze.

Pamiętaj, że dostępne dla wszystkich wejście powinno mieć:

- drzwi o szerokości przynajmniej 90 cm,
- progi o wysokości do 2 cm (korzystniej bez progów),
- oznaczenia kontrastowe na przeszkleniach.

### **Dobra praktyka**



Korzystnym rozwiązaniem jest zapewnienie przy wejściu drzwi automatycznych, najlepiej przesuwnych.

## **○ Rejestracja/recepcja**

Zadbaj, żeby w pobliżu wejścia znajdował się punkt rejestracji lub recepcja.

Oznacz stanowiska w taki sposób, żeby osoby wchodzące do środka potrafiły je bez trudu odnaleźć.



Upewnij się też, że stanowiska są przygotowane odpowiednio do ich funkcji:

- **dłuższy czas obsługi** – najlepiej zapewnij stanowiska do obsługi na siedząco,
- **obsługa na stojąco** – zadбай, aby przynajmniej część stanowisk miała blat o wysokości nieprzekraczającej 90 cm,
- **czekanie w kolejce** – zapewnij miejsca do siedzenia.

Zadbaj, żeby przynajmniej jedno stanowisko było przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu. Najlepiej zaplanować je w wydzielonym i wyciszonym pomieszczeniu. Stanowisko powinno być wyposażone w pętlę indukcyjną oraz tłumacza języka migowego (np. poprzez system online).



Fot. 2. Stanowisko recepcyjne wyposażone w pętlę indukcyjną oraz system do tłumaczenia na język migowy online, fot. M. Kuświk

## Dobra praktyka

W trakcie WUF11 przy wejściu na teren wydarzenia stali wolontariusze, którzy kierowali uczestników do odpowiednich stanowisk.

Zorganizowano również osobną, przyspieszoną ścieżkę dla gości ze szczególnymi potrzebami.



## Przemieszczanie się w trakcie wydarzenia



Fot. 3. Przestrzeń komunikacyjną na WUF11, fot. M. Kuświk

Wydarzenia międzynarodowe wymagają przestrzeni, dlatego często odbywają się w dużych budynkach lub na rozległym terenie.

WUF11 zostało zorganizowane w budynkach Międzynarodowego Centrum Kongresowego w Katowicach oraz w Spodku. Dodatkowo na otaczającym je terenie ustawiono namioty i zorganizowano zewnętrzne strefy.

Przede wszystkim powinieneś zadbać o dostępność dróg, z których będą korzystali uczestnicy. Pamiętaj, że osoby poruszające się na wózku nie będą w stanie skorzystać ze schodów. Każdego dnia wydarzenie może trwać wiele godzin, więc możliwość skorzystania z wind lub schodów ruchomych będzie korzystna również dla pełnosprawnych osób.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą korzystać z pomocy psa asystującego, dlatego zadbaj o miejsca z wodą i karmą dla zwierząt oraz miejsce do wyprowadzania czworonogów. Jeżeli z psa asystującego korzysta prelegent, miskę z wodą zapewnij również na scenie.

### **Dobra praktyka**



W trakcie organizacji WUF11 przeprowadzono dwukrotny audyt dostępności budynków MCK oraz Spodka, żeby zidentyfikować potencjalne problemy i znaleźć odpowiednie rozwiązania. W wyniku tych prac w trakcie WUF11 wprowadzono:

- podnośnik schodowy umożliwiający dostanie się na płytę główną Spodka,
- alternatywną drogę pomiędzy budynkami Spodka a MCK – potrzeba taka wynikała z nieodpowiednich dla osób poruszających się na wózku parametrów podnośnika zainstalowanego w Spodku,
- toalety przenośne obok strefy dla wolontariuszy, w której brakowało dostosowanych pomieszczeń tego typu.

W trakcie dużych wydarzeń trudnością dla uczestników mogą być znaczące odległości pomiędzy poszczególnymi strefami. Postaraj się, aby:

- powiązane ze sobą strefy były obok siebie (np. obok każdej strefy z salami konferencyjnymi, gastronomią itp. powinny znajdować się toalety; szatnia powinna być położona w pobliżu wejścia),
- najczęściej wykorzystywane miejsca znajdowały się w centralnej części lub były powielone w różnych częściach obiektu,
- zostały zapewnione meble do siedzenia, umożliwiające odpoczynek w trakcie poruszania się po obiekcie,

- została wykonana informacja wskazująca drogę do poszczególnych stref, a jeżeli jest to konieczne również odległość do nich.



Fot. 4. Podnośnik pionowy zainstalowany tymczasowo na potrzeby WUF11 na głównej sali katowickiego Spodka, fot. M Kuświk

### Przykład

Główne punkty gastronomiczne, w których spożywane będą posiłki, mogą znajdować się w centralnej części.

Kawiarnie i punkty z przekąskami mogą być rozmieszczone w wielu miejscach, w pobliżu różnych stref.

W ten sposób ograniczysz odległości pokonywane przez uczestników.



## Wnioski



W trakcie WUF11 szatnia została zorganizowana daleko od wejścia, a droga do niej nie była czytelnie oznaczona. Uczestnicy WUF11 musieli szukać szatni i pokonywać duże odległości, gdy potrzebowali dostać się do swoich rzeczy.

## ● Strefy i funkcje

### Sale konferencyjne

Zadbaj o odpowiedni dostęp do sal konferencyjnych.

Pamiętaj, żeby wszystkim osobom umożliwić dostęp do sceny. Jeśli sytuacja tego wymaga, zapewnij pochylnię lub podnośnik.

Prelegenci mogą mieć różny wzrost lub poruszać się na wózku, dlatego pamiętaj, że mównica powinna mieć regulację wysokości. Możesz też zapewnić dwie mównice o różnych wysokościach.

Osoby, które mają niesprawne dłonie lub ręce będą potrzebowały mikrofonu umieszczonego na statywie.

Zapewnij na widowni miejsca dla osób poruszających się na wózku.



Fot. 5. Miejsce dla osoby poruszającej się na wózku na jednej z sal konferencyjnych w trakcie WUF11, fot. M, Kuświk



Fot. 6. Miejsca dla osób poruszających się na wózku w trakcie sesji Okrągły stół, fot. M. Kuświk

W dużych salach umieść telebimy, żeby możliwe było śledzenie wydarzeń na scenie z większej odległości.

## **Sale spotkań i strefy coworking**

Zadbaj o odpowiedni dostęp do sal spotkań i coworkingu.

Zapewnij stoły, z których będą mogły korzystać osoby poruszające się na wózku (pod blatem przestrzeń o wysokości przynajmniej 67 cm i głębokości min. 60 cm).

Jeżeli z danej strefy te same osoby mogą korzystać przez wiele godzin, zapewnij dla nich ergonomiczne krzesła z możliwością regulacji.

## **Gastronomia**

Zadbaj o odpowiedni dostęp do punktów gastronomicznych.

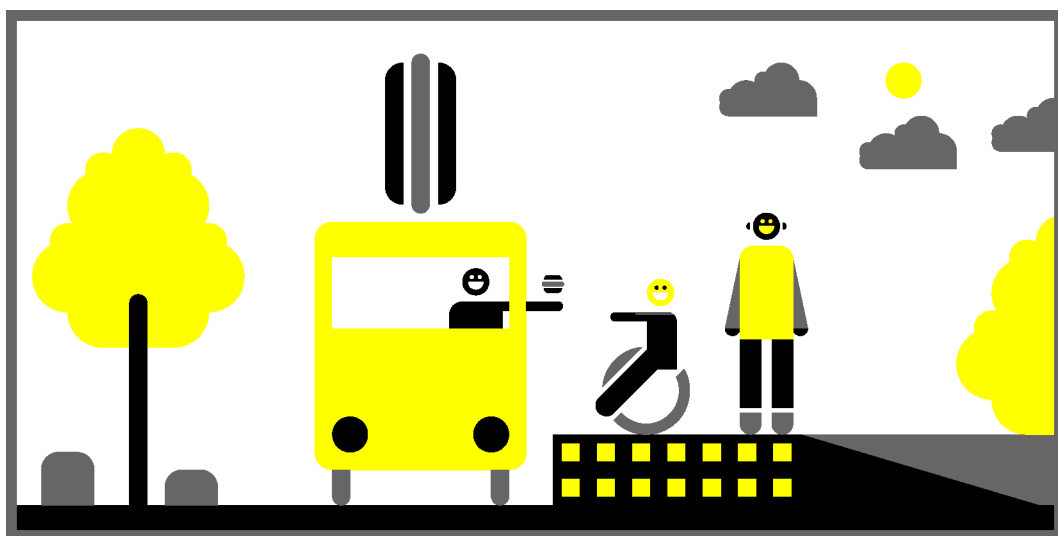
Jeżeli zapewniasz stoliki do jedzenia na stojąco, obok nich ustaw też zwykłe stoły, z których będą mogły korzystać osoby, które wolą usiąść lub poruszają się na wózku. Takie stoły powinny mieć wysokość 74-80 cm i przestrzeń pod blatem o wysokości min. 67 cm.

Jeżeli obowiązuje samoobsługa, pamiętaj, żeby blat stanowiska nie był wyższy niż 90 cm.

Dla niektórych osób przeniesienie napoju lub posiłku do stolika może stanowić trudność, dlatego zapewnij zawsze możliwość podania posiłku do stolika na życzenie uczestnika.

Dla osób, które są niskie lub poruszają się na wózku trudność może stanowić korzystanie z food trucków, w których okienka znajdują się bardzo wysoko. Można w takiej sytuacji zapewnić jedno z następujących rozwiązań:

- ustawienie pojazdów poniżej poziomu chodnika,
- ustawienie przed pojazdem podestu z pochylnią,
- zapewnienie alternatywnej obsługi dla osób, dla których blat food trucka znajduje się zbyt wysoko.



Rys. 6. Przykład zapewnienia dostępu do food trucka

Pamiętaj, żeby zapewnić informacje na temat serwowanych dań i napojów w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnością wzroku, np. w formie elektronicznej w aplikacji wydarzenia.

## Toalety i inne pomieszczenia higieniczne

W każdej strefie budynku zapewnij toalety. Powinny one znajdować się m.in. blisko sal konferencyjnych, gastronomii, przestrzeni wystawienniczej itd.

W każdym miejscu powinny znajdować się również toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

### Dobra praktyka

Na WUF11 w miejscach, w których brakowało toalet, ustawiono przenośne kontenery z toaletami. Przed kontenerami wykonano pochylnie, żeby zapewnić dostęp osobom poruszającym się na wózku.



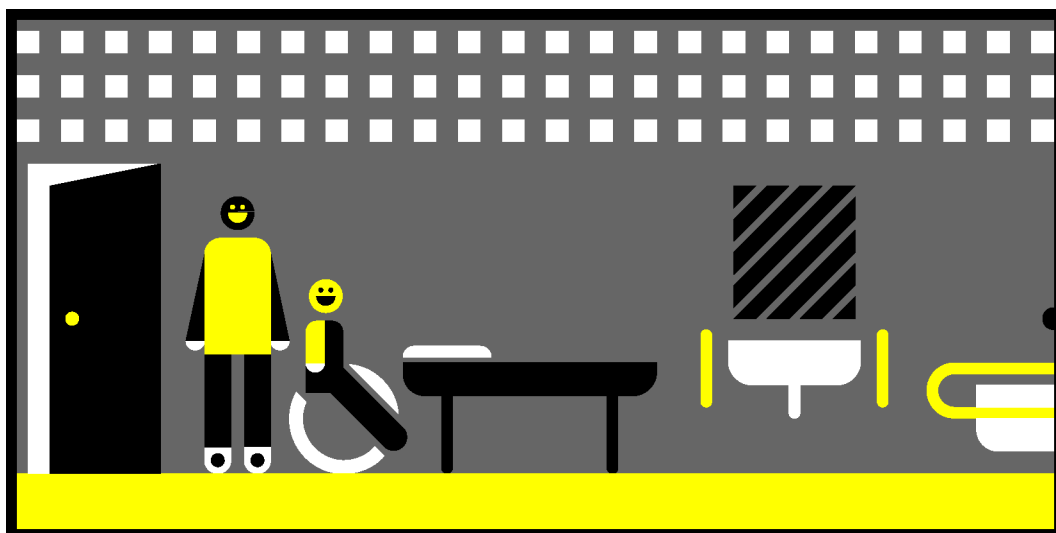
Fot. 7. Kontener z dodatkowymi toaletami dostosowanymi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ustawiony w jednym z namiotów w trakcie WUF11, fot. M. Kuświk

Jeżeli w wydarzeniu uczestniczyć będzie dużo dzieci, zadbaj o toalety dostosowane do ich wzrostu.



Uczestnikami wydarzenia mogą też być rodzice z małymi dziećmi, dlatego zapewnij dla nich miejsca do przewijania i karmienia.

Część dorosłych osób z niepełnosprawnością potrzebuje miejsca, w którym może wykonać czynności higieniczne (np. zmiana pieluchomajtek). Zadbaj, żeby na terenie wydarzenia była przynajmniej jedna komfortka, czyli miejsce, w którym znajduje się leżanka dla dorosłych (najlepiej z automatyczną regulacją wysokości), miska ustępowa oraz umywalka.



Rys. 7. Komfortka – pomieszczenie, w którym dorosła osoba może wykonać czynności higieniczne, np. zmiana pieluchomajtek

## Miejsca wyciszenia

Dla niektórych uczestników duża liczba osób, hałas, mnogość dźwięków i innych bodźców mogą stanowić trudność. Zapewnij dla nich miejsce, w którym będą mogli się wyciszyć.

Najlepiej sprawdzi się oddzielne i odizolowane od innych miejsc pomieszczenie. Powinno być ciche, z przygaszonym światłem i znajdować się w pobliżu toalety.

W miarę możliwości zapewnij w takim miejscu: słuchawki wygłuszające, miękkie poduchy, worki sako, koc, tekstylia, a także elementy wyposażenia i przedmioty (np. plastyczną masę), które mogą posłużyć do ugniatania i ułatwić uspokojenie się.

## Strefa dla wolontariuszy

Zadbaj o przestrzeń, w której wolontariusze będą mogli odpocząć, zjeść i napić się.

Wśród nich mogą być osoby z niepełnosprawnościami, dlatego sprawdź, czy przewidziana dla nich strefa jest dostępna i dobrze skomunikowana z innymi częściami obiektu.

Zadbaj o toalety, w tym dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

### Dobra praktyka

Na WUF11 w strefie dla wolontariuszy znajdującej się na sali gimnastycznej brakowało toalet dla osób z niepełnosprawnościami. Organizatorzy zapewнили na zewnątrz kontener z odpowiednio dostosowanymi toaletami.



## Przestrzeń na zewnątrz

Niektóre części wydarzenia mogą odbywać się na zewnątrz. W trakcie WUF11 w otoczeniu budynków znajdowała się część gastronomii i miejsca do wypoczynku. Biegły też tędy drogi komunikacyjne.

Pamiętaj, żeby sprawdzić, czy miejsca tego typu są dostępne dla wszystkich osób, w tym czy nawierzchnia jest równa i odpowiednio utwardzona, czy na ważnych drogach nie ma schodów lub czy można je ominąć.

Warto zadbać również o miejsca do siedzenia. Korzystnym rozwiązaniem będzie zorganizowanie osób odpowiedzialnych za wytarcie siedzisk po opadach deszczu.

Jeżeli wydarzenie odbywa się zimą, bądź przygotowany na konieczność odśnieżania terenu. Pamiętaj przy tym, że odśnieżyć trzeba również pochylnie i inne drogi przeznaczone dla osób poruszających się na wózku.



Fot. 8. Przestrzeń zewnętrzna ze strefą gastronomiczną w trakcie WUF11, fot. K. Kowalski

### **Dobra praktyka**

Gdy wydarzenie odbywa się latem, zapewnij cień. Mogą dawać go drzewa, ale jeśli ich brakuje, możesz rozwiesić tkaninę, która da schronienie uczestnikom.



### **Obiekty tymczasowe**

Przestrzeń wewnątrz budynków może okazać się niewystarczająca i konieczne może być ustawienie na zewnątrz dodatkowych obiektów tymczasowych, np. namiotów.

Pamiętaj, żeby zadbać o dostępność tego typu miejsc. Jeżeli ich podłoga jest podniesiona względem terenu, zadбай o ustawienie pochylni. Zapewnij przenośne toalety, jeżeli nie ma ich w pobliżu.

## ● Różnorodność kulturowa

Uczestnikami wydarzenia międzynarodowego mogą być osoby pochodzące z różnych części świata i kultur.

Zadbaj o sale modlitw lub medytacji oraz różnorodność punktów gastronomicznych, np. kuchnię koszerną, wegetariańską.



Fot. 9. Informacja kierunkowa wskazująca drogę do pokoju modlitwy na WUF11, fot. A. Żórawska

### **Dobra praktyka**

W trakcie WUF11 zapewnione były sale modlitw.



## ● Komfort uczestników

Dostępność przestrzeni nie oznacza wyłącznie możliwości korzystania z niej, ale również dobre samopoczucie.

Zadbaj o odpowiednie oświetlenie, akustykę i temperaturę.

Zwróć uwagę, czy światło jest wystarczająco jasne, czy ma wysoki współczynnik oddawania barw (Ra powyżej 80). Sprawdź, czy zostało ustawione w taki sposób, żeby nie oślepiło uczestników.

Pamiętaj, że zbyt duży hałas utrudnia rozumienie mowy, uniemożliwia skupienie się na wykładzie lub spotkaniu, potęguje zmęczenie.

W miejscach, w których spodziewasz się większego natężenia ruchu (np. w pobliżu wejść, w strefach gastronomicznych, w głównych

przestrzeniach komunikacyjnych) zadbaj o rozwiązania pochłaniające hałas (np. panele akustyczne i inne elementy dźwiękochłonne, rośliny, meble z miękkimi obiciami, miękkie materiały).

Staraj się nie umieszczać obok siebie miejsc, które generują duży hałas i wymagających skupienia (np. przestrzenie gastronomiczne i sale spotkań). Jeżeli nie jest to możliwe, zadbaj o umieszczenie pomiędzy nimi przegród pochłaniających dźwięk.

### **Wnioski**



W trakcie WUF11 niektóre z pobocznych spotkań odbywały się w miejscach położonych obok głównych przestrzeni komunikacyjnych i nie były od nich oddzielone. Hałas utrudniał skupienie się i zrozumienie wypowiedzi prelegentów.

## **● Informacja**

W trakcie dużego wydarzenia bardzo ważna jest informacja.

Zadbaj między innymi o informację wizualną:

- oznaczenia stref, sal i innych ważnych miejsc,
- oznaczenia kierunkowe wskazujące drogę do tych miejsc,
- informację na temat miejsca, godziny i czasu trwania poszczególnych wydarzeń.

Informacja musi być czytelna, dlatego pamiętaj o wysokim kontraście i doborze wielkości znaków do odległości, z której będą czytane.

W miarę możliwości staraj się stosować jednocześnie piktogramy i napisy.

Wyraźnie odróżnij informację od innych komunikatów, np. reklamowych.

## Dobra praktyka

Wygodnym rozwiązaniem uzupełniającym informację mogą być kolorowe linie umieszczone na posadzce, wskazujące drogę do najważniejszych stref i miejsc.



Nie zapominaj o potrzebach osób z niepełnosprawnością wzroku oraz słuchu. Oprócz informacji wizualnej zapewnij informację dotykową lub dźwiękową. Pamiętaj, że w niektórych sytuacjach najwygodniejszym rozwiązaniem może okazać się wsparcie asystentów lub wolontariuszy.



Fot. 10. Informacja wizualna na WUF11, fot. K. Kowalski

Możliwe są między innymi następujące rozwiązania:

- informacja dotykowa przy wejściach do pomieszczeń,
- ścieżki dotykowe (dobrym rozwiązaniem może być wskazanie za ich pomocą miejsc, w których można uzyskać informację, wsparcie asystenta itp.),

- plany tyflograficzne,
- komunikaty dźwiękowe,
- znaczniki dźwiękowe, oparte o technologie takie jak Beacon, Bluetooth, Wi-Fi.



Fot. 11. Informacja dotykowa przygotowana na potrzeby WUF11 (po lewej ścieżka dotykowa, po prawej fragment planu tyflograficznego), fot. M. Kuświk

## ● Wsparcie wolontariuszy

W trakcie wydarzenia nieocenione będzie wsparcie ze strony wolontariuszy. Warto zaprosić do współpracy organizacje pozarządowe, organizacje studenckie lub inne instytucje, które współpracują ze środowiskiem młodych osób z niepełnosprawnościami. Osoby te mogą być zainteresowane udziałem w wolontariacie.

Wyznacz wolontariuszom odpowiednie zadania. Zadbaj o ich przeszkolenie. Przypilnuj, żeby zwracali uwagę na osoby, które mogą potrzebować informacji lub wsparcia.

Poinformuj ich o trudnościach, które przewidujesz i przedstaw odpowiednie rozwiązania. Możesz to zrobić np. podczas odprawy przed wydarzeniem.

Więcej informacji na temat wolontariuszy znajdziesz na stronie [59](#).

### **Dobra praktyka**

Na terenie WUF11 wyznaczono strefę, do której mogły zgłosić się osoby ze szczególnymi potrzebami, żeby uzyskać wsparcie asystenta lub wolontariusza.





# JAK ZADBAĆ O DOSTĘPNOŚĆ TREŚCI?

## ● Dostępność treści

Równie ważna jak dostępność przestrzeni, w której odbywa się wydarzenie, jest dostępność treści. Dopiero możliwość ich odbioru w preferowany przez uczestnika sposób umożliwia pełny udział w wydarzeniu. Mogą to być materiały drukowane, formaty elektroniczne, a nawet materiały powiększone lub wydruk w alfabecie Braille'a.

W dalszej części rozdziału znajdziesz informacje o tym, w jaki sposób umożliwić odbiór treści różnym osobom, zależnie od ich możliwości poznawczych i potrzeb.

## ● Osoby słabosłyszące

Osoby słabosłyszące to osoby, które mogą korzystać z aparatów słuchowych albo implantów ślimakowych. Pamiętaj jednak, że są również osoby, które niedosłyszą, ale nie chcą korzystać z żadnych urządzeń wspomagających słyszenie.

Słuch pogarsza się wraz z wiekiem, szczególnie w zakresie wysokich tonów.

Poniżej znajdziesz informacje o usługach dostępności, które są przeznaczone dla osób słabosłyszących.



Rys. 8. Symbol pętli indukcyjnej

## Systemy wspomagające słyszenie

Zapewnij pętlę indukcyjną podczas wydarzeń z nagłośnieniem. Pętla pozwala objąć swoim zasięgiem wiele osób w jednym miejscu. To najlepsze, istniejące rozwiązanie dla wydarzeń takich jak konferencja.

Pamiętaj, żeby przed rozpoczęciem wydarzenia sprawdzić, czy pętla działa poprawnie. Zadbaj też o oznaczenie miejsc objętych zasięgiem urządzenia odpowiednim piktogramem.



Fot. 12. Miejsca z dostępem do pętli indukcyjnej na jednym z paneli w trakcie WUF11, fot. M. Kuświk

### **Dobra praktyka**

Na WUF11 pętlę indukcyjną zainstalowano w wybranych strefach na największych salach konferencyjnych. Symbolem pętli indukcyjnej oznaczono wszystkie krzesła znajdujące się w zasięgu sygnału.



Może się zdarzyć, że wśród uczestników będą osoby ze swoim osobistym systemem FM. Daj im możliwość połączenia swojego urządzenia z sygnałem pochodzącym z nagłośnienia.

Jeżeli wiesz, że wśród prelegentów będzie osoba słabosłysząca, dostęp do sygnału z pętli indukcyjnej zapewnij również na scenie.

## Napisy na żywo (CART<sup>3</sup>)

Podczas wykładów, prelekcji oraz ważnych wydarzeń związanych z promocją zapewnij napisy na żywo. Są one szczególnie istotne w trakcie streamingu.

Dla komfortu odbioru napisów udostępnij ekrany, na których napisy będą wyświetlane w czasie rzeczywistym. Miejsca dla odbiorców usytuuj na wprost ekranów. Przed rozpoczęciem wydarzenia sprawdź, czy napisy są dobrze widoczne i w razie potrzeby umieść ekran wyżej.

Pamiętaj, żeby jak najwcześniej przekazać niezbędne materiały osobom odpowiedzialnym za realizację napisów. Są one potrzebne, żeby wcześniej przygotować słowniki umożliwiające zapewnienie profesjonalnej usługi metodą respeakingu<sup>4</sup>.

Transkrypcja z napisów na żywo pozwoli Ci sprawniej opracować napisy do retransmisji materiałów, które po wydarzeniu udostępnisz w Internecie. W ten sposób ich przygotowanie będzie łatwiejsze niż w przypadku tworzenia ich od podstaw.

### Dobra praktyka

Podczas WUF11 zrealizowano 190 godzin napisów na żywo.



---

<sup>3</sup> CART - communication access real-time translation, czyli przekształcanie mowy na tekst w czasie rzeczywistym, m.in. w celu zapewnienia dostępu do treści osobom z niepełnosprawnością słuchu.

<sup>4</sup> Respeaking – polega na wykorzystaniu technologii rozpoznawania mowy (speech-to-text). Respeaker powtarza lub tłumaczy na inny język oryginalne wypowiedzi. Następnie są one przekształcane na tekst i poddawane na bieżąco edycji, a następnie wyświetlane na żywo.

## ● Głusi

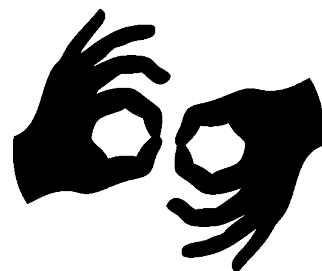
Osoby głuche w trakcie kontaktu z pracownikami punktów recepcyjnych, informacyjnych, ochrony, wolontariuszami, a także podczas wydarzeń mogą potrzebować tłumaczenia na język migowy.

### Język migowy

Wbrew popularnym poglądom nie istnieje jeden ogólnoswiatowy język migowy. Nie ma też jednego narodowego języka migowego stosowanego w danym kraju.

Podczas wydarzeń krajowych zapewnij tłumaczenie na lokalny język. W Polsce będzie to polski język migowy (PJM).

Dla wydarzeń międzynarodowych zapewnij tłumaczenie co najmniej na lokalny oraz międzynarodowy język migowy – International Sign (IS).



Rys. 9. Symbol tłumaczenia na język migowy



Fot. 13. Tłumacze języka migowego w trakcie panelu na WUF11, fot. M. Kuświk

Tłumaczenie pomiędzy różnymi językami fonicznymi i migowymi może być wieloetapowym procesem. Do przełożenia wypowiedzi z obcego języka fonicznego na lokalny język migowy będzie potrzebnych dwóch tłumaczy. W pierwszej kolejności tekst będzie tłumaczony na lokalny język foniczny, a następnie na język migowy. Sytuacja może być jeszcze bardziej złożona, np. gdy prelegent mówi w obcym języku migowym. Konieczne mogą być nawet 4 etapy tłumaczenia.

W tego typu sytuacjach ważne jest również zapewnienie właściwego przekazywania dźwięku i obrazu pomiędzy poszczególnymi tłumaczami, poprzez zapewnienie odsłuchu i podglądu.

W trakcie planowania tego procesu powinieneś skorzystać ze wsparcia specjalistów.

### Przykład



**WYPOWIEDŹ PRELEGENTA**  
**w obcym języku fonicznym**  
*np. język hiszpański*



**TŁUMACZENIE** - - -  
**na lokalny język foniczny**  
*np. język polski*



**TŁUMACZENIE**  
**na lokalny język migowy**  
*np. polski język migowy*



**TŁUMACZENIE** - - -  
**na międzynarodowy język migowy (IS)**

Przełącz tłumaczom niezbędne materiały (imiona i nazwiska prelegentów, nazwy organizacji, prezentacje). Dzięki nim będą mogli wcześniej przygotować się do spotkania.

### **Uwaga**



Tłumacza języka migowego zarezerwuj z wyprzedzeniem, ponieważ liczba wykwalifikowanych osób jest niewielka, zwłaszcza w przypadku IS.

### **Obsługa**

Zapewnij tłumaczenie przy stanowiskach recepcyjnych, w punktach informacyjnych oraz w innych istotnych miejscach.

Na czas wydarzenia możesz zatrudnić tłumacza, który będzie mógł podejść tam, gdzie zaistnieje taka potrzeba, lub skorzystać z usługi tłumaczenia na język migowy online.

### **Wystąpienia**

W trakcie ważnych wystąpień zapewnij tłumaczenie na język migowy.

Dla komfortu odbioru tłumaczenia, postaraj się o:

- ekrany, na których będzie ono wyświetlane w czasie rzeczywistym,
- miejsca dla odbiorców na wprost tych ekranów.

Przed rozpoczęciem wydarzenia sprawdź, czy tłumacz będzie dobrze widoczny i w razie potrzeby umieść ekran wyżej.

W trakcie wystąpień tłumacz musi być na miejscu i mieć zapewnione odpowiednie warunki pracy:

- odosobnione i wyciszone miejsce,
- monitor z podglądem sceny,

- mikrofon i słuchawki połączone z systemem do tłumaczenia symultanicznego.

Jeśli w trakcie wydarzeń przewidujesz interakcję z uczestnikami, wśród których mogą być osoby głuche, zapewnij mikrofony dla tłumaczy, którzy przetłumaczą z języka migowego wypowiedzi uczestników.

## Promocja

Przygotuj zaproszenie na wydarzenie w co najmniej dwóch językach migowych: lokalnym oraz międzynarodowym.

Do przygotowania materiałów promocyjnych zaangażuj Głuchych. W ten sposób informacja zostanie dostrzeżona i szybciej trafi do odbiorców.

Wyślij zaproszenia możliwie szybko, najlepiej do organizacji reprezentujących Głuchych i z nimi współpracujących.

### Dobra praktyka

Na WUF11 w salach konferencyjnych na ekranach wyświetlano tłumaczenie w polskim języku migowym (PJM) oraz międzynarodowym języku migowym (IS).

Tłumaczenie na międzynarodowy język migowy (IS) zapewniono do sesji głównych i innych ważnych wydarzeń.

W trakcie WUF pracowało 40 tłumaczy języka migowego – słyszący oraz głusi tłumacze PJM i IS.



## Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Dla osób z niepełnosprawnością wzroku korzystanie z informacji wizualnych jest utrudnione, a w przypadku osób niewidomych zupełnie niemożliwe.

Poniżej znajdziesz informacje o usługach dostępności, które są przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

## Audiodeskrypcja

Jeżeli w trakcie wydarzenia będą pokazywane materiały multimedialne, zapewnij audiodeskrypcję lub poproś prelegentów o opisanie najważniejszych treści prezentowanych w formie wizualnej. Nie jest to potrzebne w przypadku elementów o charakterze dekoracyjnym, które nie niosą ważnych treści.

### Uwaga

Audiodeskrypcja na żywo nie jest konieczna podczas konferencji, jeżeli w ich trakcie nie są prezentowane materiały audiowizualne.



## Lektor

Na wydarzeniach międzynarodowych pojawiają się filmy w różnych językach. Najczęściej dodaje się do nich napisy w języku angielskim. Nie są to materiały dostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

Zapewnij tłumaczenie na język organizatora wydarzenia i nagraj lektora.

Materiały w tej wersji możesz umieścić w Internecie i przekazać link uczestnikom z niepełnosprawnością wzroku.

## Alfabet Braille'a i inne informacje dotykowe

Materiały w alfabecie Braille'a i inne informacje dotykowe przygotuj w sposób racjonalny. Dla wielu osób wygodniejsze są dokumenty w odpowiednio przygotowanej formie elektronicznej niż w alfabecie Braille'a.

Rozwiązaniem może być przygotowanie procedury opracowania materiałów dotykowych na życzenie uczestnika, np. w wyniku zgłoszenia takiej potrzeby w formularzu rejestracyjnym.



## **Asysta**

Zapewnij przeszkoloną asystę dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Korzystnym rozwiązaniem będzie przekazanie asystentom instrukcji, w jaki sposób opisywać lub audiodeskrybować treści wizualne osobom z niepełnosprawnością wzroku.

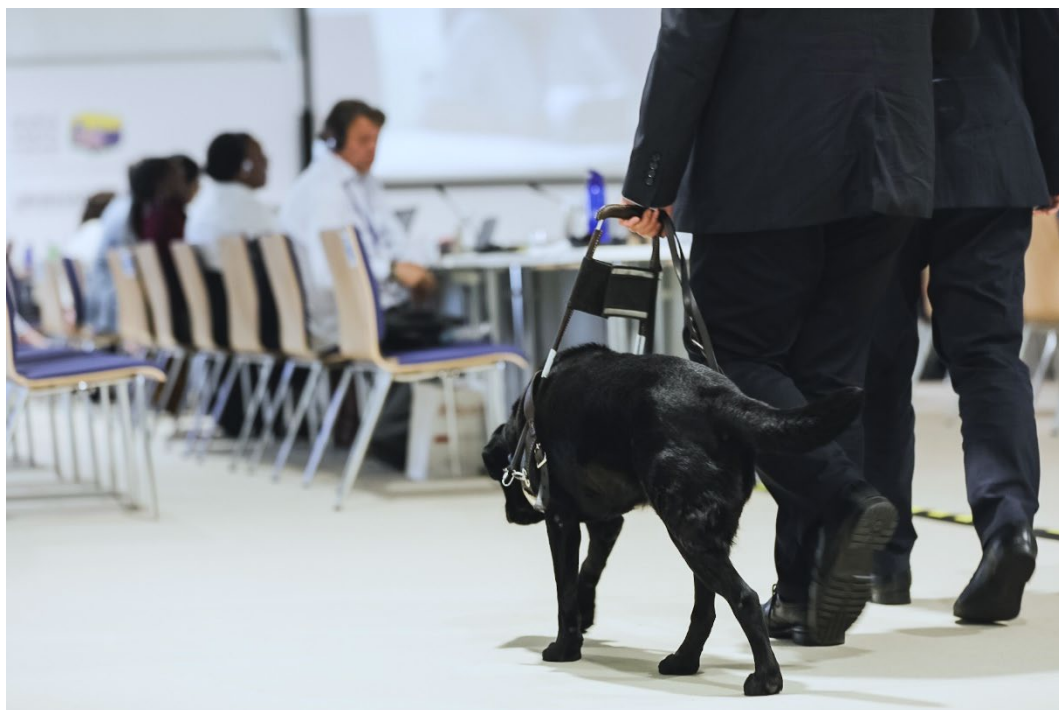
## **Pies asystujący**

Pamiętaj, że osoba z psem asystującym może uczestniczyć w wydarzeniu razem ze swoim czworonogiem.

Pies asystujący powinien być odpowiednio oznaczony.

Na terenie imprezy przygotuj miejsca z wodą i karmą dla psów asystujących.

Zapewnij również miejsce do wyprowadzania psów asystujących.



Fot. 14. Osoba z psem asystującym w trakcie WUF11, fot. M. Kuświk

## ● Osoby w spektrum autyzmu i nadwrażliwe sensorycznie

Wydarzenia międzynarodowe to zazwyczaj miejsca, w których wiele się dzieje. Mnogość bodźców (dźwięków i zapachów) i duża liczba osób wokół sprawiają, że tego typu przestrzeń jest trudna dla osób w spektrum autyzmu i osób nadwrażliwych sensorycznie.

Możesz wesprzeć te osoby zapewniając przyjazne sensorycznie warunki. Wykorzystaj w tym celu opisane poniżej rozwiązania.

### **Słuchawki wyciszające**

Zapewnij możliwość wypożyczenia słuchawek wyciszających.

Jeśli na wydarzeniu przewidujesz udział dzieci, postaraj się o słuchawki w dwóch rozmiarach (dla dorosłych i dla dzieci).

### **Przedprzewodnik**

Opracuj dokument, w którym zawrzesz wszystkie ważne informacje o miejscu, w którym odbywa się wydarzenie i o samym wydarzeniu. W przedprzewodniku opisz mniej przyjazne sensorycznie warunki, jakie mogą panować w trakcie imprezy i rozwiązania, które zapewniasz.

Dokument przygotuj w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR<sup>5</sup>) i dodaj do niego zdjęcia miejsca, w którym odbywa się wydarzenie.

Przedprzewodnik pozwoli uczestnikom w spektrum autyzmu zdobyć informacje o miejscu i przygotowanych dla nich rozwiązaniach. Na tej podstawie będą mogli podjąć decyzję, czy chcą wziąć w nim udział.

### **Miejsce wyciszenia**

Informacje na temat miejsca wyciszenia znajdziesz na stronie [39](#).

---

<sup>5</sup> ETR – easy to read.

## ● Osoby starsze

Trudności osób starszych wynikają z ogólnego starzenia się organizmu, w tym ograniczenia zdolności ruchowych, pogarszania się wzroku, słuchu i możliwości poznawczych.

W związku z powyższym grupa ta może potrzebować podobnych rozwiązań jak osoby z niepełnosprawnościami ruchu, słabowidzące lub słabosłyszące. Jeżeli ograniczenie sprawności wynika wyłącznie z procesów starzenia, pamiętaj, że osoby te:

- pomimo słabszego słuchu, nie zawsze będą korzystać z aparatów słuchowych,
- najprawdopodobniej nie będą znaty języka migowego,
- najprawdopodobniej nie będą potrafiły czytać w alfabecie Braille'a i zrozumieć innych materiałów dotykowych.

Zadbaj w szczególności o miejsca do odpoczynku, niewielką odległość z poszczególnych stref do toalet, ciepłą i życzliwą obsługę.

### **Materiały w powiększonym druku**

Bądź przygotowany do zapewnienia materiałów w powiększonym druku dla osób, które zgłoszą taką potrzebę w formularzu rejestracyjnym.

Materiały w powiększonym druku zawierają tekst przygotowany czcionką o wielkości 14-16 pkt.

Zamawiaj te materiały w sposób racjonalny i przemyślany.

## ● Inne informacje

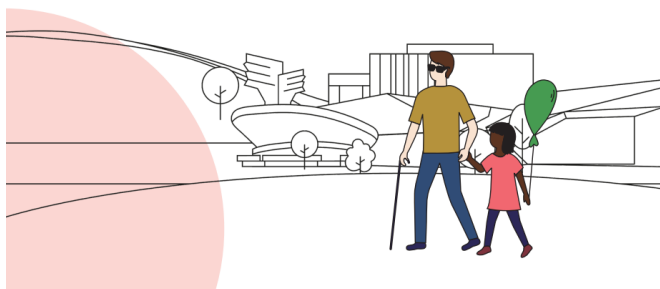
Zadbaj o przekazanie informacji na temat dostępności poszczególnych wydarzeń. Program przygotuj w formie drukowanej, umieść w serwisie internetowym oraz w aplikacji.

16.00 – 18.00

**Okrągły stół osób z niepełnosprawnościami,  
Sala Okrągły stół 2**

*Zapewnione tłumaczenie na j. polski oraz polski język migowy*

Ten okrągły stół posłuży jako przestrzeń do dyskusji oraz podzielenia się doświadczeniami, strategiami, narzędziami działania na rzecz wdrażania Nowej Agendy Miejskiej i miejskiego wymiaru Celów Zrównoważonego Rozwoju przy jednoczesnym wzięciu pod uwagę potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W dyskusji wezmą udział przedstawiciele różnych poziomów władz, organizacji osób z niepełnosprawnościami, nauki oraz reprezentanci osób starszych



Rys. 10. Informacja o wydarzeniu dotyczącym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w Sali Okrągły stół na WUF11

Pamiętaj, żeby wydarzenia, w trakcie których będzie głośno lub będzie zmieniało się oświetlenie, poprzedzić odpowiednimi komunikatami.

Informacje o szybko zmieniającej się jasności są również istotne w odniesieniu do multimediiów.

### **Dobra praktyka**

W trakcie WUF11 zadbano również o dostępność wydarzeń towarzyszących, odbywających się w innych miejscach Katowic.

Ponadto w trakcie konferencji poruszano temat dostępności, m.in. podczas sesji Okrągły stół i prelekcji na stanowiskach targowych.



# JAK ZAPLANOWAĆ PROCEDURY I OBSŁUGĘ?

## ● Obsługa (wolontariusze, obsługa techniczna)

Pracownicy obsługi powinni być świadomi potrzeb uczestników ze szczególnymi potrzebami. W tym celu zapewnij im odpowiednie szkolenia oraz zadbaj o odprawę przed samym wydarzeniem.



Fot. 15. Wolontariusz udzielający informacji w trakcie WUF11, fot. M. Kuświk

## **Szkolenie**

Zadbaj, żeby pracownicy obsługi i wolontariusze byli przeszkoleni.

Więcej informacji na temat szkoleń znajdziesz na końcu tego rozdziału.

## **Odprawa**

Przed samym wydarzeniem przeprowadź odprawę dla wolontariuszy i pracowników odpowiedzialnych za obsługę uczestników.

W trakcie odprawy:

- poinformuj o barierach architektonicznych w obiekcie i procedurach pozwalających je pokonać,
- poinformuj o specjalnych potrzebach zgłoszonych przez uczestników i sposobie udzielenia wsparcia,
- wyznacz osoby odpowiedzialne za realizację konkretnych zadań,
- poinformuj o procedurach ewakuacji i wyznacz osoby odpowiedzialne za wykonanie poszczególnych zadań w trakcie jej prowadzenia.

Zadbaj, żeby przekazane instrukcje były czytelne. Ważne jest zrozumienie przez pracowników i wolontariuszy relacji pomiędzy osobą (np. z konkretną niepełnosprawnością), barierami, które mogą stanowić dla niej przeszkodę i odpowiednimi rozwiązaniami.

Podczas odpraw wspólnie z zespołem przeanalizuj, jakie sytuacje mogą mieć miejsce, np. w trakcie rejestracji, podczas przechodzenia przez bramki, poruszania się po obiekcie.

### **Wnioski**



W trakcie WUF pracownicy skanowali identyfikatory za pomocą urządzeń umieszczonych na długich uchwytych. Osoby niewidome nie były w stanie ich zauważyć i wpadały na nie. Zabrakło odpowiedniej informacji dla pracowników oraz uczestników wydarzenia.

Pamiętaj, że również wśród wolontariuszy i pracowników obsługi mogą znaleźć się osoby ze szczególnymi potrzebami. Zadbaj, żeby na każdym etapie przygotowania wydarzenia mieli zapewnione niezbędne informacje i wsparcie.

### **Obsługa techniczna**

Dostępność wydarzenia zarówno z perspektywy uczestnika i prelegenta zależy w dużej mierze od warunków technicznych. To właściwe

zainstalowanie usług dostępności przesądza, czy wszystko poprawnie zadziała i czy nikt nie zostanie wykluczony.

Zadbaj o to, żeby osoby odpowiedzialne za obsługę techniczną wiedziały wcześniej, jakie usługi dostępności będą zapewniane w trakcie konkretnego działania, które z nich będą przeznaczone dla uczestników, a które dla prelegentów.

Przed wydarzeniem zadbaj o zapewnienie odpowiedniego sprzętu i upewnij się, że działa on poprawnie, w szczególności:

- umów obsługę techniczną na próby przed wydarzeniem,
- sprawdź, czy wszystkie usługi dostępności działają,
- przetestuj z prelegentami czy wszystko działa poprawnie.

Nie zapomnij poinformować w komunikacji wydarzenia, że zapewniłeś przeszkolony zespół. Jest to ważne dla uczestnika.

## ● **Ochrona**

Zadbaj, żeby pracownicy ochrony byli przeszkoleni z obsługi i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Możesz zaprosić pracowników ochrony na szkolenia, które będą prowadzone dla wolontariuszy, lub zastrzec w umowie konieczność przeszkolenia pracowników przez dostawcę usługi.

Pracownicy ochrony powinni znać procedury ewakuacji, układ obiektu i drogi ewakuacyjne. Powinni też wiedzieć, jak postępować, żeby w trakcie ewakuacji zapewnić bezpieczeństwo osób ze szczególnymi potrzebami.

## ● **Ewakuacja**

Pamiętaj, żeby na czas wydarzenia przygotować procedury ewakuacji, które uzupełnią Instrukcję Bezpieczeństwa Pożarowego obiektu.

Procedury powinny obejmować m.in. zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

Zapoznaj się z możliwościami oferowanymi przez obiekt. Zbadaj, czy są w nim windy pożarowe, możliwość ewakuacji poziomej do innych stref

pożarowych lub bezpieczne miejsca, w których osoby poruszające się na wózku mogą oczekiwać na pomoc ekip ratunkowych.

Wytycz dodatkowe drogi ewakuacji, jeżeli są potrzebne.

Wyznacz osoby odpowiedzialne za udzielanie wsparcia w trakcie ewakuacji.

Jeżeli obiekt nie zapewnia wystarczających możliwości ewakuacji, na czas wydarzenia możesz wypożyczyć wózki lub materace ewakuacyjne.

Przeprowadź symulację ewakuacji z wolontariuszami i pracownikami obsługi wydarzenia. Sprawdź, gdzie są słabe punkty i wypracuj odpowiednie rozwiązania.

Poinformuj uczestników wydarzenia, jak powinni się zachowywać w sytuacji alarmowej. Jest to ważne, ponieważ drogi ewakuacyjne mogą przebiegać inaczej niż te, którymi uczestnicy poruszają się po obiekcie. Niektóre osoby, np. poruszające się na wózku, będą korzystać z innych dróg lub rozwiązań. Wiedzę na ten temat możesz przekazać za pomocą aplikacji wydarzenia, w formie ulotek itp.

Przygotuj sposób przekazywania alarmu osobom z niepełnosprawnością słuchu. W trakcie sesji możesz uzgodnić z tłumaczami lokalnego języka migowego oraz IS, że w sytuacji alarmowej przetłumaczą treść odpowiednich komunikatów.

### **Dobra praktyka**

Sytuacja w trakcie WUF11 była korzystna. Wokół MCK oraz Spodka teren się wznosi, dzięki czemu na większości kondygnacji istnieją drogi pozwalające na ewakuację osób poruszających się na wózku bezpośrednio na zewnątrz budynku.

Żeby umożliwić ewakuację osób z niepełnosprawnościami z płyty hali głównej Spodka, przewidziano ewakuację bramami wjazdowymi na zewnątrz.





## ● Szkolenia

Zadbaj o szkolenia dla pracowników mających kontakt z uczestnikami, ochrony oraz wolontariuszy.

Szkolenia powinny obejmować:

- informacje temat dostępności obiektu, występujących w nim barier oraz rozwiązań alternatywnych pozwalających na poradzenie sobie z przeszkodami,
- procedury obowiązujące w trakcie wydarzenia,
- rozwiązania, z których mogą korzystać uczestnicy ze szczególnymi potrzebami i sposób korzystania z nich,
- informacje na temat różnych grup osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością oraz zasady postępowania względem nich,
- zasady obsługi tych osób i komunikacji z nimi,
- savoir vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami,
- pierwszą pomoc,
- procedury oraz rozwiązania w obiekcie w zakresie ewakuacji.

## ● Ewaluacja

Przygotuj ankiety. W trakcie wydarzenia i po jego zakończeniu zbierz opinie od prelegentów i uczestników. Zadbaj o zebranie informacji od pracowników i wolontariuszy.

Wiedza o tym, jakie rozwiązania były wysoko oceniane, co wyszło, a co się nie udało, pozwoli lepiej przygotować kolejne edycje wydarzenia.



# PODSUMOWANIE

Zdajemy sobie sprawę, że zapewnienie dostępności na wydarzeniach międzynarodowych to duże wyzwanie. Wymaga ono czasu, wiedzy i umiejętności organizatorów oraz konkretnych zasobów.

Warto jednak podjąć kilka podstawowych czynności, by temu wyzwaniu sprostać. Poniżej znajdziesz podsumowanie najważniejszych kroków, które warto wykonać w trakcie przygotowań, trwania wydarzenia oraz po nim.

Weź pod uwagę charakter, wielkość oraz miejsce, w którym będziesz organizował wydarzenie. Stwórz własną listę kontrolną korzystając z poniższych sugestii.

1. Wyznacz kompetentną osobę do koordynowania obszaru dostępności.
2. Daj sobie czas. Planuj dostępność już podczas projektowania wydarzenia. Nie tuż przed nim.
3. Jeśli masz możliwość, zaangażuj ekspertów zajmujących się różnymi dziedzinami dostępności: architekturą, serwisami internetowymi i aplikacjami, komunikacją, dostępnością treści.
4. Jeśli masz możliwość, zaangażuj osoby ze szczególnymi potrzebami w roli konsultantów.
5. Wybierając miejsce, w którym odbędzie się wydarzenie zwróć uwagę na jego dostępność i wstępnie oceń, z jakim barierami będzie trzeba się zmierzyć.
6. Przeprowadź audyt dostępności wybranego miejsca. Oceń istniejące bariery i zastanów się, w jaki sposób można sobie z nimi poradzić.
7. Zadbaj o zapewnienie informacji wizualnej, dotykowej i dźwiękowej.
8. Zapoznaj się z obowiązującymi w obiekcie procedurami ewakuacji i jeżeli będzie to konieczne, zapewnij dodatkowe rozwiązania.

9. Zadbaj o dostępność i użyteczność serwisu internetowego wydarzenia oraz powiązanych z nim aplikacji.
10. Zastanów się, jakie informacje na temat dostępności wydarzenia mogą być istotne dla jego uczestników.
11. Przeanalizuj program i wybierz z niego wydarzenia, które mogą cieszyć się największą popularnością, np. gala rozpoczęcia i zakończenia.
12. Przeanalizuj, czy w programie są punkty, które mogą być ważne dla osób ze szczególnymi potrzebami.
13. Przeanalizuj formularze rejestracyjne uczestników pod kątem zgłoszonych szczególnych potrzeb.
14. Na podstawie informacji uzyskanych z działań opisanych w punktach 11-13 wybierz wydarzenia, które wymagają zapewnienia najwyższego poziomu dostępności.
15. Zbierz informacje i materiały niezbędne dla osób odpowiedzialnych za zapewnienie usług dostępności: nazwa wydarzenia, czas trwania, scenariusz, lista imion i nazwisk prelegentów oraz nazw ich organizacji, prezentacje, multimedia.
16. Zamów możliwie wcześniej usługi właściwe dla odpowiednich grup uczestników zapewniające dostępność w obszarach: poruszanie się, percepcja, rozumienie, odczuwanie.
17. Zabezpiecz niezbędne warunki techniczne oraz lokalowe dla dostawców usług dostępności.
18. Zabezpiecz usługi dostępności z punktu widzenia uczestnika oraz prelegenta.
19. Zapewnij odpowiednie zakwaterowanie i transport dla prelegentów.
20. Przekaż informacje o planowanych i wdrożonych usługach dostępności do osób zajmujących się promocją wydarzenia.
21. Zadbaj o szkolenia dla pracowników obsługi i wolontariuszy.

22. Przed wydarzeniem przekaż informacje o dostępnych usługach dostępności obsłudze, w formie wydruków, e-mailowej oraz podczas odprawy.
23. Zrób testy wdrożonych usług dostępności z użytkownikami.
24. Zadbaj o dostępną promocję wydarzenia.
25. W trakcie wydarzenia i po nim zapytaj uczestników o ich oceny i wnioski. Pozwoli Ci to wyciągnąć wnioski na potrzeby kolejnych edycji.

Teraz wiesz już jak rozplanować pracę i z jakimi problemami będziesz musiał się zmierzyć. Powodzenia!



Fot. 16. Logo WUF11 na tle ściany z kwiatami, fot. M. Kuświk



# PRZYDATNE MATERIAŁY

Więcej informacji na temat zasad projektowania między innymi przestrzeni komunikacyjnych, schodów, pochylni, toalet, informacji, pętli indukcyjnych i innych rozwiązań znajdziesz w następujących dokumentach:

## ● Projektowanie uniwersalne i prawo międzynarodowe

### Język polski:

- Organizacja narodów Zjednoczonych, [Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych](#)

### Język angielski:

- [The Center for Universal Design, NC State University](#)
- R. Mace, [The Principles of Universal Design](#)
- United Nations, [Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)

### Inne języki:

- [Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#) (około 30 wersji językowych)

## ● Ogólne

### Język polski:

- Portal Funduszy Europejskich [Program Dostępność Plus](#)
- Portal Funduszy Europejskich, [Multimedia na temat dostępności](#) (audio-wideo)
- [Warszawska Akademia Dostępności](#) (audio-wideo)

## Język angielski:

- Brisbane City Council, [Event accessibility guidelines](#)
- Disability & Access Services, [Creating Accessible Events](#)

## ● Dostępność architektoniczna

### Język polski:

- M. Brutkowski, [Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#)
- K. Kowalski, [Włącznik. Projektowanie bez barier](#)
- Ministerstwo Rozwoju, [Budowlane ABC](#)
- Sieć Liderów i Liderów Dostępności, [Budujemy pokój wyciszenia](#) (audio-wideo)
- M. Wysocki, [Standardy dostępności dla miasta Gdyni](#)

### Język angielski:

- Department of Justice, USA, [ADA. Standards for Accessible Design](#)
- [ISO 21542:2021. Building construction — Accessibility and usability of the built environment](#) (treść płatna)
- K. Kowalski, [Switch. To inclusive design](#)

### Inne języki:

- [ISO 21542:2021. Cadre bâti — Accessibilité et usage de l'environnement bâti](#) (j. francuski; treść płatna)

## ● Dostępność cyfrowa

### Język polski:

- W3C, [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)

### Język angielski:

- Usability.gov, [User Experience Basics](#)
- W3C, [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG 2.1\)](#)



## ● Dostępność informacyjno-komunikacyjna i dostępność treści

### Język polski:

- AbilityNet, [\*Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia\*](#)
- P. Cupryan, [\*Jak dobrze zamówić tłumaczenie na PJM. Praktyczne wskazówki\*](#)
- Dostępność Plus, [\*Standardy dostępności dla dokumentów elektronicznych\*](#)
- P. Model, P. Cupryan, [\*Jak dobrze zamówić audiodeskrypcję? Praktyczne wskazówki\*](#)
- Niepodległa.gov.pl, [\*Jak organizować wydarzenia dostępne dla wszystkich\*](#) (audio-wideo)
- PN-EN 60118-4:2007. [\*Elektroakustyka -- Aparaty słuchowe -- Część 4: Układy pętli indukcyjnych wykorzystywane do współpracy z aparatami słuchowymi -- Natężenie pola magnetycznego\*](#) (treść płatna)
- M. Szczygielska. [\*Dostępne wydarzenia w praktyce\*](#)
- A. Sztajnerwald, [\*Instytucja przyjazna sensorycznie\*](#)

### Język angielski:

- AbilityNet, [\*Information for all. European standards for making information\*](#)
- [\*Creating Accessible Documents\*](#)
- International Telecommunication Union, [\*FSTP-AM. Guidelines for accessible meetings\*](#)
- IEC 60118-4:2014. [\*Electroacoustics - Hearing aids - Part 4: Induction-loop systems for hearing aid purposes - System performance requirements\*](#) (treść płatna)

## Inne języki

- AbilityNet, [\*Information for all. European standards for making information\*](#) (16 wersji językowych)
- IEC 60118-4:2014. [\*Electroacoustics - Hearing aids - Part 4: Induction-loop systems for hearing aid purposes - System performance requirements\*](#) (j. francuski, hiszpański; treść płatna)

## ● Procedury

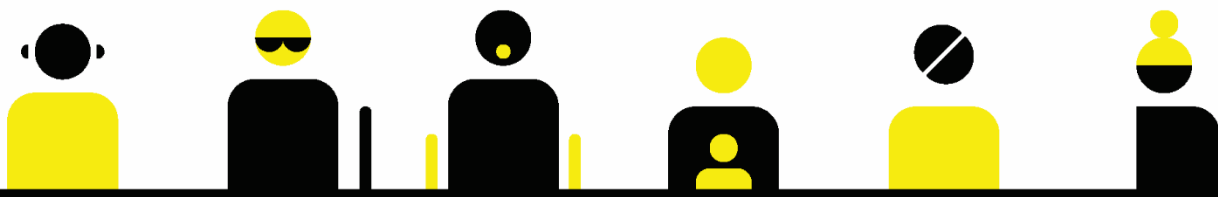
### Język polski

- Dostępność Plus, [\*Rekomendacje dla zapewnienia jakości szkoleń w temacie dostępności\*](#)
- M. Hyjek, [\*Dostępność. Bezpieczna ewakuacja\*](#)

### Język angielski

- National Fire Protection Association (NFPA), [\*Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities\*](#)
- University College London, [\*Tips / checklist for making events accessible\*](#)
- The University of British Columbia, [\*Checklist for accessible events\*](#)





# Miłego dnia :)



INTE  
GRA  
CJA

ISBN: 978-83-7610-727-1