

PRO-12

Procedura dostępności informacji i komunikacji

Kod	CV/BDU/PRO-12
Wersja	1.0
Właściciel	Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)
Zatwierdza	Rektor
Data wejścia w życie	31 marca 2026
Zakres obowiązywania	Wszystkie informacje i materiały komunikacyjne tworzone, publikowane lub rozpowszechniane przez Collegium Verum (wewnętrzne i zewnętrzne), w tym: dokumenty, ogłoszenia, pisma, formularze, publikacje, media społecznościowe, materiały rekrutacyjne, grafiki, prezentacje, multimedia (wideo/audio), oznakowanie informacyjne oraz komunikacja kryzysowa.

1. Cel procedury

1. Zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej (IK) w Collegium Verum poprzez ustanowienie standardu tworzenia i publikacji treści.
2. Określenie minimalnych wymagań dostępności dla dokumentów, komunikatów materiałów multimedialnych.
3. Ustalenie trybu zapewniania dostępu alternatywnego (np. wersja edytowalna, większa czcionka, tekst uproszczony, transkrypcja).
4. Zapewnienie obsługi przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje.
5. Określenie ról, odpowiedzialności, narzędzi kontrolnych oraz monitoringu KPI.
6. Zapewnienie spójności z Pakietem 14, w szczególności z PRO-07 (obsługa kontaktu), PRO-08 (dostępność cyfrowa), PRO-11 (wydarzenia).

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje:

- zasady tworzenia treści (język, struktura, czytelność),
- zasady przygotowania dokumentów i załączników (DOCX/PDF/print),
- zasady przygotowania grafik i materiałów wizualnych (opisy, kontrast, czytelność),
- zasady przygotowania multimediiów (napisy rozszerzone, transkrypcje, audiodeskrypcja),
- zasady publikacji i dystrybucji (WWW/LMS/e-mail/SMS/social media/tablice),
- zapewnianie form alternatywnych na wniosek (i z wyprzedzeniem dla treści kluczowych),
- weryfikację, akceptację i archiwizację materiałów,
- działania korygujące i zapobiegawcze (CAPA) w razie barier.

Procedura dotyczy wszystkich jednostek i pracowników przygotowujących materiały lub publikujących informacje w imieniu uczelni.

Powiązania / wyłączenia:

- Standard obsługi w kontaktach (bezpośrednia obsługa, punkty obsługi) – PRO-07.
- Dostępność cyfrowa serwisów, aplikacji i platform – PRO-08.
- Wydarzenia (planowanie i realizacja) – PRO-11.
- Proces kształcenia (materiały dydaktyczne i egzaminy) – PRO-09.
- Wnioski/żądania/skargi i CAPA – PRO-03.
- Zamówienia i zakupy usług (np. napisy, tłumacz PJM) – PRO-13.

3. Podstawa i odniesienia

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (KPON).
2. Ustawa – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.
3. Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Standardy dostępności cyfrowej (WCAG 2.1 AA) – w zakresie publikacji treści cyfrowych (powiązanie z PRO-08).
5. Pakiet 14 procedur dostępności Collegium Verum.

4. Definicje

- dostępność IK – zapewnienie, że informacja jest zrozumiała i możliwa do odebrania oraz użycia przez osoby o różnych potrzebach komunikacyjnych, w różnych kanałach i formatach.
- forma alternatywna – inna postać materiału zapewniająca równoważny dostęp (np. wersja edytowalna, większa czcionka, ETR (tekst łatwy w czytaniu i rozumieniu), transkrypcja, audiodeskrypcja, napisy rozszerzone)
- materiał kluczowy – dokument/komunikat o znaczeniu systemowym (np. regulaminy, rekrutacja, prawa i obowiązki, instrukcje bezpieczeństwa, decyzje, komunikaty kryzysowe).
- prosty język – styl komunikacji, który stawia na jasność, zwięzłość i partnerstwo z odbiorcą; pozwala szybko zrozumieć tekst, zapamiętać informacje i podjąć działanie.
- napisy rozszerzone – tekstowa wersja ścieżki dźwiękowej materiału video zawierająca dialogi oraz opisy istotnych dźwięków tła (np. [muzyka, pukanie do drzwi]), identyfikując również mówców.
- transkrypcja – wierne przełożenie mowy (audio/wideo) na tekst pisany
- audiodeskrypcja - dodatkowa ścieżka dźwiękowa opisująca słowami kluczowe elementy wizualne w filmach, teatrze, sztuce czy wydarzeniach sportowych - CAPA – działania korygujące i zapobiegawcze (PRO-03).
- PJM - pierwszy (ojczysty, naturalny) język osób Głuchych w Polsce; ma własną gramatykę, zasady i składnię, które zupełnie różnią się od języka polskiego mówionego.
- SJM - sztuczny kod komunikacyjny, będący połączeniem znaków języka migowego z zasadami gramatycznymi języka polskiego.

5. Role i odpowiedzialności

5.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- ustanawia standardy i narzędzia (Załączniki 1–6), prowadzi szkolenia konsultacje;
- opiniuje materiały kluczowe lub materiały o podwyższonym ryzyku barier;
- wspiera zapewnianie form alternatywnych oraz usług (np. napisy rozszerzone, audiodeskrypcja, transkrypcje, PJM/SJM – we współpracy z PRO-04/PRO-13);
- monitoruje KPI, prowadzi rejestr barier i usprawnień oraz rekomenduje działania systemowe;

- przyjmuje informacje o braku dostępności oraz wnioski o zapewnienie dostępności, prowadzi rejestr, koordynuje ocenę potrzeb i proponuje rozwiązania;
- zapewnia obsługę przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje;
- inicjuje CAPA w przypadku powtarzalnych niezgodności (PRO-03)
- zamieszcza na stronie internetowej Uczelni informacje o zakresie jej działalności –w postaci:
 - pliku (np. PDF, Word lub Excel) z warstwą tekstową,
 - nagrania treści w polskim języku migowym oraz
 - informacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR),

5.2 Jednostka komunikacji/promocji / osoby publikujące w imieniu uczelni (jeżeli dotyczy)

- zapewniają zgodność komunikatów z niniejszą procedurą;
- stosują checklisty przed publikacją (Załącznik 2–4);
- uzgadniają z BDU treści kluczowe i kampanie o szerokim zasięgu;
- prowadzą repozytorium wzorów, szablonów i materiałów (z PRO-01)

5.3 Jednostki merytoryczne (autorzy treści: dziekanat, administracja, dydaktyka, HR, rekrutacja)

- przygotowują treści i dokumenty zgodnie ze standardem (Załącznik 1–3);
- zapewniają możliwość uzyskania form alternatywnych oraz wskazują alternatywne kanały kontaktu;
- współpracują z BDU w przypadku zgłoszeń potrzeb lub barier.

5.4 IT / administratorzy WWW i narzędzi publikacji (jeżeli dotyczy)

- zapewniają, aby narzędzia publikacji i szablony wspierały dostępność (PRO-08);
- wspierają publikację multimediów (napisy rozszerzone, player, opis alternatywny, audiodeskrypcja) i dostępne formularze.

6. Standard dostępnej informacji i komunikacji (minimum systemowe)

Minimalny standard obowiązuje dla wszystkich materiałów:

1. Treść jest zrozumiała: proste sformułowania, logiczna struktura, krótkie akapity, listy.

2. Informacja jest dostępna w kanale tekstowym (nie tylko grafika, nie tylko wideo, nie tylko audio).
3. Dokumenty mają poprawną strukturę (w tym nagłówki, listy punktowane i numerowane, tabele z nagłówkami, interlinie) i są czytelne.
4. Grafiki zawierają opis alternatywny lub opis w treści, gdy grafika niesie informację.
5. Multimedia: materiały wideo zawierają napisy rozszerzone i audiodeskrypcję; w razie potrzeby zapewnia się transkrypcję.
6. Każdy komunikat kluczowy wskazuje min. 2 kanały kontaktu oraz możliwość uzyskania formy alternatywnej.

Szczegółowe reguły i przykłady – Załącznik 1.

7. Klasyfikacja treści i poziom kontroli

1. Materiały kluczowe (K): wymagają przeglądu zgodności z dostępnością przed publikacją. Przykłady: regulaminy, rekrutacja, prawa i obowiązki, decyzje i instrukcje, komunikaty kryzysowe, informacje o wsparciu.
2. Materiały standardowe (S): wymagają samokontroli autora/publikującego wg checklist.
3. Materiały promocyjne/graficzne (P): wymagają zapewnienia poprawnego kontrastu i czytelności oraz wersji elektronicznej zawierającej m.in. opisy alternatywne.

BDU może zakwalifikować materiał do wyższej kategorii (K), jeżeli dotyczy dużej grupy odbiorców lub potencjalnie tworzy bariery.

8. Proces tworzenia i publikacji materiału

8.1 Planowanie

1. Autor określa grupę odbiorców, kanały publikacji oraz kategorię materiału (K/S/P).
2. Dla materiałów K – autor zgłasza materiał do przeglądu w BDU na etapie projektu (Załącznik 5 – zlecenie wsparcia).
3. Jeżeli planowane są multimedia – autor planuje napisy/audiodeskrypcję/transkrypcję oraz terminy realizacji.

8.2 Opracowanie treści

1. Autor tworzy tekst zgodnie z zasadami języka prostego (Załącznik 1).
2. Autor przygotowuje dokument w formacie zalecanych: HTML / DOCX. PDF tylko jako PDF dostępny.

3. Autor stosuje checklistę dokumentu/komunikatu (Załącznik 2) oraz – w razie potrzeby – checklistę grafiki/multimediów (Załączniki 3–4).

8.3 Weryfikacja i akceptacja

1. Materiały S/P: weryfikuje autor i osoba publikująca (samokontrola wg Załączników).
2. Materiały K: BDU wykonuje przegląd dostępności lub wskazuje korekty.
3. W przypadku niezgodności krytycznych autor koryguje materiał przed publikacją.

8.4 Publikacja i dystrybucja

1. Publikacja odbywa się w sposób zapewniający dostęp alternatywny (np. tekst obok grafiki, link do transkrypcji).
2. Materiały udostępnia się w repozytorium zgodnie z PRO-01.
3. Dla komunikatów kluczowych: zapewnia się co najmniej jeden kanał tekstowy możliwość kontaktu bezpośredniego lub zdalnego.

8.5 Aktualizacja i archiwizacja

1. Autor monitoruje aktualność treści; materiały nieaktualne są aktualizowane lub archiwizowane.
2. Rejestr materiałów kluczowych i przeglądów prowadzi BDU (Załącznik 6).

9. Zapewnianie form alternatywnych i usług dostępnościowych

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić do BDU potrzebę otrzymania informacji w formie alternatywnej w dowolnym momencie.
2. Jednostka publikująca zapewnia formę alternatywną w możliwie krótkim terminie, a jeżeli wymaga to prac specjalistycznych – kieruje sprawę do BDU (Załącznik 5) oraz informuje o przewidywanym terminie.
3. Dla materiałów wideo: standardem są napisy rozszerzone i audiodeskrypcja; dodatkowo transkrypcja, gdy treść audio jest kluczowa.
4. Dla spotkań online/hybrydowych lub wydarzeń: zapewnianie napisów/obsługi czatu i wsparcie zgodnie z PRO-11.
5. Usługi wymagające zakupów (np. zewnętrzne napisy rozszerzone, tłumacz PJM) realizuje się zgodnie z PRO-13.

10. Niezgodności, skargi i usprawnienia (CAPA)

1. Bariery w dostępie do informacji można zgłaszać do BDU lub w trybie informacji o braku dostępności lub wniosku o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej (PRO-03).
2. Zidentyfikowane niezgodności rejestruje się (Załącznik 6) i określa działania naprawcze.
3. Dla barier powtarzalnych uruchamia się CAPA (PRO-03), obejmujące m.in. aktualizację szablonów, szkolenia lub zmiany narzędzi.

11. Szkolenia i utrzymanie kompetencji

1. BDU koordynuje szkolenia z:
 - języka prostego i tworzenia treści zrozumiałych,
 - przygotowania dokumentów dostępnych cyfrowo (DOCX/PDF),
 - tworzenia dostępnych grafik i multimedialnych.
2. Minimalny cykl: szkolenie wdrożeniowe + odświeżenie co 24 miesiące.

12. Dokumentowanie i archiwizacja

1. Wzory, szablony i checklista utrzymuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01.
2. Rejestry przeglądów i barier w obszarze informacji/komunikacji prowadzi BDU (Załącznik 6).
3. Dane osobowe w zgłoszeniach ogranicza się do minimum; nie gromadzi się informacji o stanie zdrowia lub niepełnosprawności, chyba że jest to konieczne i zgodne z procedurami uczelni.

13. Monitoring / KPI

- % materiałów kluczowych (K) poddanych przeglądowi dostępności przed publikacją
- liczba informacji o braku dostępności lub wniosków o zapewnienie dostępności w obszarze informacyjno – komunikacyjnym i medianowy czas realizacji
- % materiałów wideo publikowanych z napisami rozszerzonymi (i % z transkrypcją, gdy dotyczy)
- % wzorów dokumentów/formularzy dostępnych (przebieg próbki)
- liczba zidentyfikowanych barier informacyjno – komunikacyjnych oraz % zamkniętych działań naprawczych

- % pracowników kluczowych (publikujących treści) przeszkolonych w ostatnich 24 miesiącach

Rekomendacja: roczny przegląd KPI i plan usprawnień do 30 listopada.

14. Załączniki

Załącznik 1 – Standard dostępnej informacji i komunikacji (język prosty, ETR, zasady ogólne)

Załącznik 2 – Checklista dostępnego dokumentu i komunikatu (DOCX/PDF/WWW)

Załącznik 3 – Checklista dostępnej grafiki i publikacji tekstowej w mediach społecznościowych

Załącznik 4 – Checklista multimediiów (wideo/audio): napisy rozszerzone, transkrypcja, audiodeskrypcja

Załącznik 5 – Formularz zlecenia wsparcia dostępnościowego (napisy rozszerzone, audiodeskrypcja, transkrypcja, ETR, język prosty, korekta)

Załącznik 6 – Rejestr materiałów kluczowych i barier/dostosowań (wzór)

15. Powiązania z innymi procedurami (Pakiet 14)

PRO-01 – nadzór systemowy, repozytorium i przeglądy

PRO-02 – wnioski i racjonalne usprawnienia

PRO-03 –informacje/wnioski/żądania/skargi i CAPA

PRO-04 – usługi wspierające (w razie potrzeby tłumacz/asysta)

PRO-07 – komunikacja i obsługa (IK w punktach kontaktu)

PRO-08 – dostępność cyfrowa narzędzi i serwisów

PRO-09 – proces kształcenia (zajęcia i materiały dydaktyczne)

PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie

PRO-13 – zamówienia i zakupy

PRO-14 – ewakuacja (w zakresie instrukcji i komunikatów bezpieczeństwa)

Załącznik 1.

Standard dostępnej informacji i komunikacji (język prosty, ETR, zasady ogólne)

A. Zasady języka prostego

- 1) Myśl o odbiorcy, przyjmij jego perspektywę.
- 2) Pisz do ludzi, często używaj form osobowych. Do odbiorcy zwracaj się bezpośrednio i pisz o swojej instytucji „my”.
- 3) Na początku napisz o tym, co najważniejsze.
- 4) Ułóż wypowiedź w logicznym porządku.
- 5) Używaj nagłówków, które uporządkują strukturę tekstu i pozwolą odbiorcy szybko zorientować się, w której jest sekcji i czego ona dotyczy.
- 6) Stosuj listy (wyliczenia) i twórz tabele.
- 7) Twórz krótkie zdania – do 15-20 wyrazów.
- 8) Unikaj wielosłowia. Nie pisz o pisaniu. Pisz zwięźle, rzeczowo i na temat.
- 9) Stosuj naturalny szyk zdania. W języku w polskim jest to rzeczownik, a dopiero potem czasownik. Unikaj wtrąceń.
- 10) Zadbaj o to, by w tekście było więcej czasowników niż rzeczowników. Czasowniki ożywiają przekaz, nadają kierunek działaniom i pokazują, kto za nimi stoi.
- 11) Unikaj strony biernej. Unikaj konstrukcji typu: być lub zostać + imiesłówów przymiotnikowy.
- 12) Unikaj imiesłówów, które kończą się na –ąc lub –ący, –ąca, –ące.
- 13) Unikaj rzeczowników odczasownikowych. To te, które kończą się na –anie, -enie, -cie. Łączą się z nimi zwroty: w razie (...), z powodu (...), na skutek (...), w celu (...), dlatego staraj się ich nie używać.
- 14) Unikaj nieosobowych form czasownika. To te, które kończą się na –no, -to.
- 15) Używaj języka z rozwagą. Wybieraj krótsze i prostsze słowa, nie te rozbudowane, wielosylabowe, obco brzmiące.
- 16) Używaj słów dobrze znanych, które brzmią swojsko. Unikaj przesady, patosu i podniosłego stylu.
- 17) Wybieraj słowa o konkretnym znaczeniu, nie rzeczowniki abstrakcyjne.
- 18) Unikaj żargonu prawnego, technicznego, specjalistycznego słownictwa. Jeśli wprowadzasz trudne terminy, wyjaśnij je.
- 19) Staraj się napisać własnymi słowami np. o tym, dlaczego, na jakiej podstawie działasz, co z tych działań wynika dla odbiorcy komunikatu itp., tak aby zrozumiał twój przekaz i aby ten przekaz był dla odbiorcy użyteczny.
- 20) Podstawę prawną dla podejmowanych działań podaj niżej, najlepiej na końcu tekstu.
- 21) Używaj poprawnej polszczyzny.

B. Zasady czytelności i układu

- 1) Stosuj czytelne fonty (bezseryfowe),
- 2) Stosuj odpowiednią interlinię (minimum 1.5) oraz odstępy między akapitami i kontrast.
- 3) Nie przekazuj kluczowej informacji tylko kolorem lub tylko obrazem.
- 4) Linki opisuj znacząco (np. „Formularz zgłoszenia potrzeb” zamiast „kliknij tutaj”).

C. Zasady dostępności treści wizualnych i multimedialnych

- 1) Grafiki informacyjne muszą mieć opis alternatywny lub opis w treści.
- 2) Wideo: zapewnij napisy rozszerzone i audiodeskrypcję; jeśli audio jest kluczowe, rozważ transkrypcję.
- 3) Nagrania i webinary: zapewnij czat i kanał tekstowy do pytań, transkrypcję na żywo oraz możliwość dodania tłumacza języka migowego.

D. Informacja o dostępności

Każdy materiał kluczowy powinien zawierać zdanie: „Jeśli potrzebujesz tej informacji w innej formie, skontaktuj się z ... (BDU / e-mail)”.

Załącznik 2.

Checklista dostępnego dokumentu i komunikatu (DOCX/PDF/WWW)

Obszar	Sprawdź	OK (T/N)	Krytyczne? (T/N)	Uwagi / poprawka
Struktura	Nagłówki (Style), listy, logiczna kolejność czytania.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Język	Proste sformułowania; kluczowe info na początku; brak zbędnego żargonu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Czytelność	Kontrast, font i rozmiar czcionki; nie tylko kolor jako nośnik informacji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tabele	Tabele mają nagłówki; brak złożonych układów utrudniających odczyt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Grafiki	Grafiki mają ALT lub opis w treści; wykresy opisane tekstem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Linki	Linki opisowe; działające; nie „kliknij tutaj”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kanał kontaktu	Wskazano min. 2 kanały kontaktu i możliwość uzyskania formy alternatywnej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Format	Preferowany HTML/DOCX; jeśli PDF – PDF dostępny (tagi/tekst).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Załącznik 3.

Checklista dostępnej grafiki i publikacji tekstowej w mediach społecznościowych

Kanał/format	Sprawdź	OK (T/N)	Alt-tekst / opis	Uwagi
Grafika informacyjna	Czytelny kontrast; duża czcionka; nie tylko kolor; ważne dane też w tekście.	<input type="checkbox"/>	...	
Post w social media	Treść ważna także w opisie posta; alt-tekst ustawiony (jeśli dostępny).	<input type="checkbox"/>	...	
Plakat/ulotka	Czytelny układ; wersja tekstowa online; kontakt i dostęp alternatywny.	<input type="checkbox"/>	...	
Infografika/wykres	Opis danych w tekście; legenda nie tylko kolor; proste etykiety.	<input type="checkbox"/>	...	

Załącznik 4.

Checklista multimediiów (wideo/audio): napisy rozszerzone, transkrypcja, audiodeskrypcja

Materiał	Wymóg minimalny	OK (T/N)	Dodatkowo, gdy potrzeba	Uwagi
Wideo	Napisy rozszerzone (treść mówiona + istotne dźwięki), audiodeskrypcja	<input type="checkbox"/>	Transkrypcja; gdy treść audio kluczowa.	
Webinar/live	Kanał tekstowy (czat/Q&A); możliwe napisy (na żywo lub później).	<input type="checkbox"/>	Transkrypcja po nagraniu; moderacja czatu.	
Podcast/audio	Opis odcinka + transkrypcja (preferowane dla treści kluczowych).	<input type="checkbox"/>	Podział na sekcje, skrót treści.	
Prezentacja wideo	Udostępnić slajdy/handouty w formie dostępnej.	<input type="checkbox"/>	Opis alternatywny slajdów.	

Załącznik 5.

Formularz zlecenia wsparcia dostępnościowego (napisy rozszerzone, audiodeskrypcja, transkrypcja, ETR, język prosty, korekta)

Jednostka/wnioskodawca	
Osoba kontaktowa (e-mail)	
Rodzaj materiału	<input type="checkbox"/> dokument <input type="checkbox"/> grafika <input type="checkbox"/> wideo <input type="checkbox"/> webinar <input type="checkbox"/> inne: ...
Kategoria materiału	<input type="checkbox"/> K (kluczowy) <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> P
Opis materiału i odbiorców	
Kanał publikacji	<input type="checkbox"/> WWW <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> LMS <input type="checkbox"/> social media <input type="checkbox"/> druk <input type="checkbox"/> inne: ...
Zakres wsparcia	<input type="checkbox"/> korekta języka prostego <input type="checkbox"/> wersja ETR <input type="checkbox"/> napisy rozszerzone <input type="checkbox"/> transkrypcja <input type="checkbox"/> audiodeskrypcja <input type="checkbox"/> inne: ...
Termin publikacji	
Termin oczekiwany realizacji wsparcia	
Link/plik roboczy	
Uwagi / ryzyka	
Akceptacja BDU (data/podpis)	

Załącznik 6. Rejestr materiałów kluczowych i barier/ dostosowań (wzór)

Rejestr prowadzi BDU (bez danych wrażliwych; agregacja).

ID	Materiał kluczowy (nazwa)	Jednostka	Kanał	Data publikacji	Przegląd dostępności (T/N)	Wynik (OK/NOK)	Bariery (opis skrótowy)	Działanie (CAPA/usprawnienie)	Status
----	---------------------------	-----------	-------	-----------------	----------------------------	----------------	-------------------------	-------------------------------	--------