

DOSTĘPNA KOMUNIKACJA**i język inkluzywny
w organizacji**

Przewodnik praktycznej komunikacji dla NGO

Dlaczego komunikacja jest częścią dostępności?

Dostępność zaczyna się dużo wcześniej niż wejście do budynku albo udział w wydarzeniu. Pierwszym kontaktem użytkownika z organizacją bardzo często jest komunikat: post, formularz, e-mail, opis wydarzenia albo wiadomość w mediach społecznościowych. Jeżeli informacje są nieczytelne, zbyt skomplikowane albo chaotyczne, część osób rezygnuje jeszcze przed zapisaniem się na działanie.

CO UTRUDNIA ODBIÓR?

nadmiar informacji, trudny język, chaos wizualny i brak hierarchii treści

DLACZEGO TO WAŻNE?

komunikacja wpływa na poczucie bezpieczeństwa i możliwość udziału

CO POMAGA?

prosty język, przewidywalność i jasne instrukcje krok po kroku

Jak komunikacja tworzy bariery?

Wiele organizacji myśli o komunikacji głównie jako o promocji działań. Tymczasem dla użytkownika komunikat pełni znacznie więcej funkcji: pomaga zrozumieć zasady udziału, zmniejsza stres, porządkuje informacje i pokazuje, czy organizacja przewiduje różne potrzeby odbiorców.

Bariera komunikacyjna nie musi wynikać ze złej woli. Często pojawia się wtedy, gdy organizacja przyzwyczała się do własnego języka, skrótów albo sposobu pracy. To, co dla zespołu jest oczywiste, dla nowego uczestnika może być niezrozumiałe.

Częsty problem

Organizacja opisuje wydarzenie z perspektywy własnego harmonogramu i procedur, zamiast z perspektywy osoby, która pierwszy raz próbuje zrozumieć, jak wygląda udział.

Co najczęściej utrudnia odbiór informacji?**Zbyt długie komunikaty**

Użytkownik nie wie, które informacje są najważniejsze.

Specjalistyczny język

Osoby spoza organizacji nie rozumieją skrótów i pojęć.

Brak hierarchii informacji

Najważniejsze informacje giną w długim tekście.

Grafiki zamiast tekstu	Treść staje się trudniejsza do odczytania i udostępnienia.
-------------------------------	--

Brak instrukcji krok po kroku	Uczestnik nie wie, co powinien zrobić dalej.
--------------------------------------	--

Prosty język w praktyce

Prosty język nie oznacza infantylnego tonu ani upraszczania sensu informacji. Chodzi o takie projektowanie komunikatu, żeby użytkownik mógł szybko zrozumieć: co się wydarzy, kiedy, gdzie i co powinien zrobić.

Komunikat trudny	Komunikat bardziej dostępny
Osoby zainteresowane uczestnictwem proszone są o dokonanie rejestracji poprzez formularz.	Aby wziąć udział, wypełnij formularz zgłoszeniowy.

Jak projektować komunikaty wydarzeń?

Uczestnik wydarzenia potrzebuje znacznie więcej informacji niż sama data i miejsce spotkania. Dobra komunikacja pomaga przygotować się do udziału i zmniejsza niepewność.

- jak wygląda miejsce wydarzenia
- czy można zgłosić potrzeby dostępnościowe
- ile potrwa spotkanie
- czy przewidziane są przerwy
- jak wygląda wejście do budynku
- do kogo można napisać w razie pytań

Warto zauważyć

Brak informacji o dostępności nie oznacza dla użytkownika neutralności. Bardzo często oznacza niepewność i konieczność samodzielnego domyślenia się warunków udziału.

Komunikacja online i media społecznościowe

W mediach społecznościowych bariery pojawiają się bardzo szybko: tekst znika pod grafiką, relacje publikowane są zbyt szybko, a informacje rozproszone między różnymi platformami.

- dodawaj napisy do materiałów wideo
- opisuj grafiki tekstem alternatywnym
- unikaj publikowania ważnych informacji wyłącznie w stories
- dbaj o kontrast tekstu i tła
- nie przeciążaj grafik nadmiarem tekstu
- publikuj najważniejsze informacje także w wersji tekstowej

Jak organizacje wykluczają nieświadomie?

Wykluczające komunikaty bardzo często powstają przypadkowo. Organizacja zakłada, że uczestnik zna procedury, rozumie skróty i wie, gdzie szukać informacji.

- kontakt wyłącznie telefoniczny
- formularze wymagające szybkiej odpowiedzi
- publikowanie informacji tylko na Facebooku
- brak jasnej instrukcji zapisów
- założenie, że wszyscy wiedzą, jak wygląda udział

Jak budować komunikację bardziej wspierającą?

Dostępna komunikacja pomaga użytkownikowi spokojnie przejść przez kolejne etapy kontaktu z organizacją. Najważniejsze elementy to przewidywalność, jasność i możliwość zadawania pytań.

PRZEWIDYWALNOŚĆ użytkownik wie, co wydarzy się dalej	JASNOŚĆ informacje są krótkie i uporządkowane	WSPARCIE uczestnik wie, do kogo może się zwrócić
--	---	--

Mini checklista publikacji wydarzenia

- czy najważniejsze informacje są widoczne na początku
- czy opis zawiera informacje o dostępności
- czy użytkownik wie, jak się zapisać
- czy wiadomo, gdzie zadać pytania
- czy komunikat da się przeczytać na telefonie
- czy informacje są dostępne także poza grafiką

Materiał przygotowany w ramach projektu
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO