

BARIERY DOSTĘPNOŚCI W ORGANIZACJACH POZARZĄDOWYCH

Raport problemowy dla platformy „mysleniedesignem.pl”
Projekt „Design Thinking dla Dostępności”

Raport nie jest reprezentatywnym badaniem ilościowym polskiego sektora NGO. Jest diagnozą ekspercką opartą na dokumentacji projektu, koncepcji merytorycznej, standardach WCAG/WAI oraz obserwacji typowych praktyk komunikacji cyfrowej w organizacjach społecznych. Jego zadaniem jest ustawienie punktu wyjścia dla szkoleń, doradztwa, audytów i wdrożeń prowadzonych w projekcie.

1. Po co ten raport

O barierach dostępności w NGO łatwo mówić tak, jakby chodziło o listę braków technicznych: strona nie spełnia WCAG, formularz jest niewygodny, PDF nie ma struktury, film nie ma napisów. To wszystko ma znaczenie. W pracy organizacji społecznych problem zwykle siedzi jednak głębiej: w sposobie planowania działań, w języku oferty, w rytmie pracy zespołu oraz w tym, że usługa powstaje szybciej niż rozmowa z osobami, które mają z niej korzystać.

Koncepcja projektu „Design Thinking dla Dostępności” wskazuje trzy osie problemu: niewystarczające kompetencje eksperckie NGO, słabą współpracę i wymianę wiedzy między organizacjami oraz niedostateczną dostępność usług i wsparcia społecznego. Ten raport rozwija te trzy osie od strony codziennej praktyki. Interesuje nas moment, w którym odbiorca próbuje wejść w usługę i po drodze trafia na opór.

2. Bariera pierwsza: dostępność traktowana jak dodatek

W wielu NGO dostępność pojawia się dopiero wtedy, gdy trzeba ją wykazać. Przy konkursie. Przy audycie. Przy pytaniu od instytucji finansującej. Zespół sprawdza wtedy stronę, poprawia kilka plików, dodaje pytanie o potrzeby uczestnika i ma poczucie, że temat został załatwiony. Na chwilę bywa lepiej. Potem wraca zwykła praca: szybkie publikacje, projektowe terminy, grafiki przygotowane w pośpiechu, maile wysyłane na ostatnią chwilę.

To nie jest zarzut moralny. Tak działa wiele małych organizacji, które niosą za dużo zadań przy zbyt małych zasobach. Problem zaczyna się wtedy, gdy dostępność zostaje zamknięta w pojedynczym dokumencie albo w głowie jednej osoby. Wystarczy zmiana koordynatora, urlop, koniec projektu i wypracowane zasady zaczynają się rozsypywać.

Dostępność potrzebuje wejść do zwykłego obiegu pracy: do sposobu pisania zaproszeń, planowania spotkań, przygotowywania materiałów, tworzenia oferty i konsultowania zmian. Dopiero wtedy przestaje być zadaniem specjalnym, a zaczyna działać jak element kultury organizacyjnej.

3. Bariera druga: oferta pisana dla instytucji, nie dla ludzi

Jedna z najczęściej pomijanych barier dotyczy samego sposobu formułowania oferty NGO. Organizacja może prowadzić potrzebne działanie, mieć dobrych specjalistów i realnie odpowiadać na problem społeczny, a mimo to komunikować usługę tak, że odbiorca nie rozumie, czy to jest dla niego.

W ofertach organizacji społecznych często słychać język wniosków: grupa docelowa, komponent wsparcia, kwalifikowalność, działania towarzyszące, rezultat miękkiej. Ten język jest zrozumiały dla grantodawców, ale dla wielu odbiorców staje się filtrem odcinającym dostęp do pomocy. Człowiek szuka odpowiedzi na proste pytania: dla kogo jest to działanie, co trzeba zrobić, ile to potrwa, czy udział jest bezpłatny, czy można poprosić o dostosowanie.

Źle napisana oferta nie musi być długa. Czasem wystarczy kilka niejasnych zdań, by ktoś zrezygnował. Dotyczy to szczególnie osób starszych, osób z niepełnosprawnościami, opiekunów i ludzi, którzy wcześniej nie korzystali z usług NGO. Dostępna oferta powinna prowadzić, a nie sprawdzać cierpliwość odbiorcy.

4. Bariera trzecia: przeciążenie zespołów i projektowy pośpiech

Raporty o kondycji sektora pozarządowego regularnie pokazują, że wiele NGO działa przy ograniczonych zasobach kadrowych i finansowych. Małe zespoły łączą kilka funkcji naraz: koordynację, promocję, obsługę uczestników, sprawozdawczość, kontakt z partnerami. W takim układzie dostępność łatwo przegrywa z pilnym terminem.

Pośpiech generuje pozorne oszczędności. Plik wrzucony bez sprawdzenia skraca pracę o kilka minut, ale później ktoś nie może go odczytać. Mail napisany „na szybko” wymaga serii wyjaśnień. Wydarzenie przygotowane bez próby technicznej kończy się nerwową improwizacją. Organizacja nie zawsze widzi ten koszt, bo rozkłada się on na pojedyncze rozmowy, poprawki i frustrację uczestników.

Dlatego praca nad dostępnością nie może polegać wyłącznie na wielkich reformach. W NGO znacznie lepiej sprawdzają się stałe mikroprocedury: lista kontrolna przed publikacją, wzór dostępnego maila, zasada sprawdzania dokumentów przed wysyłką, krótka odprawa przed webinarom. To nie brzmi efektywnie, ale właśnie takie rzeczy zmieniają codzienność.

5. Bariera czwarta: słaba wymiana wiedzy między organizacjami

Koncepcja projektu mocno akcentuje izolację NGO i brak regularnej wymiany doświadczeń. Ten problem widać szczególnie przy dostępności. Organizacje często rozwiązują podobne kłopoty osobno: przebudowują komunikację, poprawiają dokumenty, testują narzędzia online, uczą się pracy z użytkownikami o różnych potrzebach. Duża część tej wiedzy zostaje w środku zespołu.

Sektor społeczny traci wtedy czas i energię. Jedna fundacja wypracowuje standard dostępnego wydarzenia online, druga kilka miesięcy później zaczyna od zera. Stowarzyszenie poprawia sposób opisu swoich usług, ale nie dzieli się doświadczeniem z innymi. Wiedza krąży przypadkowo, głównie przez kontakty osobiste.

Platforma wymiany doświadczeń ma sens wtedy, gdy zbiera nie tylko sukcesy, lecz także wersje robocze, pomyłki i konkretne narzędzia. NGO potrzebują przykładów, które można przełożyć na własną skalę działania: prostych checklist, schematów komunikacji, modeli współpracy z użytkownikami, opisów wdrożeń.

6. Bariera piąta: usługa projektowana bez użytkownika

W organizacjach społecznych dużo działań powstaje z wewnętrznego przekonania, że „wiemy, czego ludzie potrzebują”. Często jest w tym sporo doświadczenia i dobrej intuicji. Problem zaczyna się wtedy, gdy intuicja zastępuje rozmowę, obserwację i testowanie.

Usługa może być merytorycznie dobra, a mimo to źle dopasowana do życia odbiorców. Spotkanie odbywa się o niewygodnej porze. Opis działania nie wyjaśnia, czego uczestnik może się spodziewać.

Materiały są za trudne. Kanał kontaktu nie pasuje do grupy. Harmonogram pomija zmęczenie, obowiązki opiekuńcze albo bariery technologiczne.

Design Thinking jest w tym projekcie ważny właśnie dlatego, że przesuwa uwagę z pomysłu organizacji na doświadczenie użytkownika. Nie chodzi o modne warsztaty, ale o prostą zmianę kolejności: najpierw rozpoznanie potrzeb, potem definiowanie problemu, następnie pomysły, prototypowanie i testowanie. Bez tego NGO ryzykuje tworzenie działań poprawnych na papierze, lecz trudnych w użyciu.

7. Bariera szósta: dokumenty, materiały i komunikacja

Dostępność usług społecznych bardzo często rozbija się o dokumenty. Regulaminy, formularze, harmonogramy, prezentacje, raporty, instrukcje do webinarów - to wszystko tworzy pierwszą warstwę kontaktu z organizacją. Jeśli ta warstwa jest nieczytelna, odbiorca trafia na barierę jeszcze przed właściwą usługą.

Problemem bywa nie tylko brak zgodności technicznej. Równie kłopotliwy jest język. Komunikaty pisane stylem administracyjnym zniechęcają, nawet gdy są poprawne formalnie. W dostępnej komunikacji trzeba zachować precyzję, ale zrezygnować z tonu, który brzmi jak pismo z urzędu. Odbiorca powinien wiedzieć, co ma zrobić, kiedy i z kim może się skontaktować.

Materiały edukacyjne także wymagają myślenia o różnych sposobach korzystania. Jedna osoba przeczyta PDF na komputerze, druga otworzy go na telefonie, trzecia użyje czytnika ekranu, czwarta będzie potrzebowała krótkiego podsumowania. Dostępność komunikacyjna polega na tym, by nie zakładać jednego idealnego użytkownika.

8. Bariera siódma: brak trwałości zmian po projekcie

Wiele organizacji potrafi zmobilizować się na czas projektu. Przechodzi szkolenia, wdraża rekomendacje, poprawia stronę, przygotowuje dostępne materiały. Prawdziwy test przychodzi później, gdy kończy się finansowanie, zmienia się zespół albo pojawiają się nowe obowiązki.

Jeżeli standardy dostępności nie zostały wpisane w zwykłe zasady pracy, szybko znikają. Nowa osoba w zespole nie wie, jak przygotować dostępny dokument. Prowadzący webinar nie dostaje instrukcji. Materiały znów powstają w pośpiechu. To pokazuje, że wdrożenie rekomendacji wymaga czegoś więcej niż jednorazowej poprawy.

Trwałość zależy od prostych mechanizmów: zapisanych zasad, odpowiedzialności w zespole, regularnego sprawdzania materiałów, rozmowy z użytkownikami, gotowości do korekt. Organizacja nie musi od razu osiągnąć doskonałości. Musi jednak mieć sposób, żeby nie wracać automatycznie do starych przyzwyczajeń.

9. Wnioski dla NGO

Bariery dostępności w organizacjach pozarządowych rzadko mają jedno źródło. Powstają na styku przeciążenia zespołów, projektowego języka, braku testowania usług, słabej wymiany wiedzy i traktowania dostępności jako formalnego obowiązku. Dlatego samo sprawdzenie strony internetowej nie wystarczy.

Potrzebny jest szerszy przegląd działania organizacji: od sposobu formułowania oferty, przez kontakt z odbiorcą, po dokumenty, wydarzenia online i wdrażanie rekomendacji. Właśnie ten kierunek przyjmuje projekt „Design Thinking dla Dostępności”: łączy szkolenia, doradztwo, audyt, wdrożenie usprawnień i wymianę wiedzy między NGO.

Dostępność zaczyna działać wtedy, gdy przestaje być dodatkiem do projektu, a staje się zwykłym sposobem projektowania usług społecznych.

Źródła i materiały odniesienia

- Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027.
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej - materiały dotyczące dostępności i równości szans.
- Gov.pl - materiały dotyczące dostępności cyfrowej, deklaracji dostępności i tworzenia dokumentów dostępnych.
- Stowarzyszenie Klon/Jawor - raporty dotyczące kondycji sektora organizacji pozarządowych.
- Główny Urząd Statystyczny - dane dotyczące sektora non-profit w Polsce.
- Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” - materiały dotyczące diagnozowania potrzeb i projektowania usług społecznych.
- Fundacja Widzialni - materiały dotyczące dostępności cyfrowej i audytów stron internetowych.
- Centrum Cyfrowe - publikacje dotyczące otwartości, dostępności i komunikacji cyfrowej.
- NGO.pl - publikacje dotyczące zarządzania, komunikacji i codziennej praktyki organizacji społecznych.
- Koncepcja merytoryczna projektu „Design Thinking dla Dostępności”.
- Analizy i opracowania własne przygotowane na potrzeby projektu „Design Thinking dla Dostępności”.