



PRIRUČNIK ZA PRISTUPAČNU KOMUNIKACIJU





Priručnik za pristupačnu komunikaciju

Pripremio:

Caritas Bosne i Hercegovine

www.caritas.ba

+38733206441 / pristupacnost@caritas.ba

Mehmed bega Kapetanovića Ljubušaka 6

71000 Sarajevo

Dizajn:

Dušan Perić

Sarajevo, 2024. godine



SADRŽAJ

- 2 UVOD
- 3 KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDITETOM
- 4 OPĆE SMJERNICE
- 4 KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJEM SLUHA
- 5 KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJEM VIDA
- 6 KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S TJELESNIM INVALIDITETOM
- 6 KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INTELEKTUALNIM POTEŠKOĆAMA
- 7 IZRADA PRISTUPAČNIH MATERIJALA
- 7 IZRADA PISANIH MATERIJALA
- 8 IZGLED TEKSTA
- 9 FOTOGRAFIJE
- 10 PRISTUPAČAN PDF I DRUGI TEKSTUALNI DOKUMENTI
- 11 PRISTUPAČNE WEB-PREzentACIJE
- 13 PRISTUPAČNOST NA DRUŠTVENIM MREŽAMA
- 15 PRISTUPAČNE PREzentACIJE
- 16 SMJERNICE ZA ORGANIZIRANJE PRISTUPAČNIH DOGAĐAJA
- 16 POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ
- 16 FIZIČKA PRISTUPAČNOST
- 17 KOMUNIKACIJA BEZ BARIJERA
- 19 SIGURNOST ZA SVE

UVOD

Priručnik **Osnove pristupačne komunikacije** nastao je u okviru projekta **ACTIVE** – Pristupačna komunikacija u cilju inkluzije ranjivih skupina na Zapadnom Balkanu (Accessible Communication Toward Inclusion of Vulnerable and Excluded persons on Western Balkans), s ciljem podizanja svijesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rješenja, odnosno smjernica za unaprjeđenje pristupačnosti.

Projekt **ACTIVE** ima za cilj razvoj koncepta inkluzivne i pristupačne komunikacije na Zapadnom Balkanu (Albanija, Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora i Kosovo*). Projektni partneri pripadaju Caritasovoj mreži i surađuju na različitim projektima, dijele zajedničke vrijednosti i misiju. Projekt je podržan od strane Caritasa Austrije i organizacije Renovabis iz Njemačke.

Osjetljive skupine, kao što su osobe s invaliditetom, starije osobe, osobe s poteškoćama u učenju, suočavaju se s brojnim izazovima kada je u pitanju pristupačnost. Zbog višestrukih barijera u okruženju, umanjene su im mogućnosti samostalnog obavljanja svakodnevnih aktivnosti, uključivanja u društvene tokove i ostvarivanja osobnih potencijala.

Priručnik sadrži korisne savjete o komunikaciji s osobama s invaliditetom, uputstva za izradu pristupačnih materijala, te smjernice za izradu pristupačnih internet stranica. Pored toga, u priručniku se mogu pronaći i nužne smjernice za organiziranje pristupačnih događaja.



KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDITETOM

Uvažavanje dostojanstva svake osobe i poštovanje ljudskih prava umnogome se oslikava kroz jezik koji koristimo. Važno je upotrebljavati nediskriminirajuće termine, inkluzivan jezik i odgovarajući rječnik. Najbolje je pitati sugovornika koje riječi ili terminologiju je poželjno koristiti.

Ako to nije moguće, preporučamo uporabu *people-first* jezika, odnosno jezika koji osobu stavlja na prvo mjesto ispred invaliditeta ili poteškoće. Takav jezik ne promatra invaliditet kao definirajuće obilježje, nego kao jedno od nekoliko gledišta osobe. Na primjer, treba koristiti izraz „osoba s invaliditetom” umesto riječi „invalid”. Ta preporuka se odnosi i na oslovljavanje ljudi s različitim oboljenjima, za koje treba izbjegavati medicinske etikete kako se ne bi jačali stereotipi o ljudima kao „pacijentima”.

Nekada se može dogoditi da osoba s invaliditetom koristi politički nekorektan jezik, na primjer da se predstavi kao invalid, ali to ne znači da ostali trebaju koristiti tu terminologiju.

Kada govorimo o osobama s invaliditetom, preporuka nalaže da koristimo pozitivnu formulaciju u jeziku, kao i da izbjegavamo pasivne i uvredljive riječi, uvijek imajući na umu poštovanje integriteta i dostojanstva osobe s invaliditetom.

Opće smjernice

- Obraćajte se izravno osobi, a ne njezinom pratitelju.
- Prilagodite kanale i sredstva komunikacije sugovorniku.
- Ako niste sigurni što raditi kada želite pomoći osobi s invaliditetom, treba ju pitati.
- Ako nudite pomoć, sačekajte da osoba prihvati, a zatim saslušajte što vam govori ili tražite uputstva.
- Ne treba vam biti neprijatno ako koristite uobičajene izraze, kao što su: „Vidimo se kasnije.” ili „Čujemo se.”
- Kada se nađete u društvu osobe s invaliditetom, trebate biti prirodni i izravni, bez pretjerane ljubaznosti, sažaljenja ili ustručavanja.
- Izbjegavanje ili ignoriranje osobe s invaliditetom je oblik skrivene diskriminacije.



Kao i u komunikaciji s osobama bez invaliditeta, ukoliko napravite grešku, ispričajte se, ispravite grešku, naučite iz nje i nastavite dalje!



Komunikacija s osobama s oštećenjem sluha

U komunikaciji s osobama koje imaju oštećenje sluha na početku razgovora saznajte koje načine komunikacije mogu i žele koristiti.

- Postavite se tamo gdje vas mogu vidjeti kako biste privukli pažnju ili ih lagano dodirnite po ramenu.
- Zatvorite vrata i/ili prozor kako biste eliminirali ili umanjili vanjsku buku i ometanje.
- Zauzmite takav položaj da imate maksimalno osvijetljeno lice.
- Uvijek gledajte izravno u lice osobe – ne okrećite glavu i ne pokrivajte usta.
- Govorite jasno, prirodno i polako, procjenjujući može li osoba čitati s usana.
- Govorite bez prenaplašavanja riječi.
- Ne dižite glas, osim ako to posebno ne zatraže od vas. Govorite normalnim tonom, bez vikanja.
- Izostavite nepotrebne detalje – budite kratki i jasni.
- Po potrebi koristite olovku i papir za komunikaciju.
- Budite fleksibilni – ako osoba ne razumije nešto što kažete, preformulirajte to umjesto da ponavljate.

Komunikacija s osobama s oštećenjem vida

- Kada se pozdravljate s osobom koja ima veći stupanj oštećenja vida, uvijek se predstavite, ne zaboravite predstaviti i druge koji su s vama.
- Kada razgovarate u skupini u kojoj se nalazi i slijepa osoba, uvijek imenujte osobu kojoj se obraćate.
- Uvijek se okrenite licem prema osobi s kojom razgovarate.
- Koristite svoju uobičajenu jačinu glasa – nemojte govoriti isuviše glasno.
- Obavijestite osobu kada napuštate prostor i prekidate razgovor.
- Budite precizni s bilo kojim verbalnim uputstvima.
- Ne pretpostavljajte da osoba ne vidi ništa – u redu je da pitate što vidi.
- Ne treba vam biti neprijatno ako koristite izraze, kao što su: „Vidimo se kasnije.” ili „Jesi li vidio...?”
- Ne dirajte psa vodiča i ne pomjerajte štap osobe s invaliditetom bez dopuštenja.

Komunikacija s osobama s tjelesnim invaliditetom

- Uspostavite kontakt očima i razgovarajte izravno s osobom s tjelesnim invaliditetom.
- Kad je to moguće, sjedite dok razgovarate s osobom koja koristi invalidska kolica tako da vam oči budu u približno istoj razini.
- Kada se upoznajete s osobom s ograničenom pokretljivošću ruku ili koja koristi protezu za gornji ekstremitet, ne izbjegavajte rukovanje.
- Možete se rukovati dodirom, lijevom rukom ili onako kako to najviše odgovara osobi s invaliditetom.
- Kada dajete uputstva osobama s tjelesnim invaliditetom, uzmite u obzir udaljenost, vremenske uvjete i fizičke prepreke, kao što su stube, ivičnjaci i strme površine.
- Ako osoba pored tjelesnog invaliditeta ima i oštećenje govora nemojte pretpostavljati da ne može razumjeti vaš govor.
- budite strpljivi, ne pokušavajte dovršiti rečenice umjesto njega/nje.
- postavite pitanja koja zahtijevaju samo kratke odgovore, zamolite ih da ponove ono što su rekli ako niste razumjeli.

Komunikacija s osobama s intelektualnim poteškoćama

- Koristite jednostavne, izravne rečenice ili dopunske, vizualne oblike komunikacije, kao što su geste, dijagrami ili pokazivanje.
- Koristite slike ili predmete za pojašnjavanje pojmova ili cijele poruke.
- Izbjegavajte žargon.
- Koristite konkretan jezik, izbegavajte apstraktne izraze.
- Kad god je to moguće, koristite riječi u vezi s onim što oboje vidite.
- Budite spremni da ponovite iste informacije više puta na različite načine.
- Koristite jasan i jednostavan jezik.

IZRADA PRISTUPAČNIH MATERIJALA

Pristupačni materijali su ključni za uspostavljanje ravnoteže između informiranja i uključivanje u društvo ranjivih skupina. Njihova važnost ogleda se u sposobnosti da omoguće pristup informacijama svim ljudima, bez obzira na njihove sposobnosti. Sve više, pristupačnost postaje sastavni dio svakog posla i života uopće, doprinoseći etički ispravnom ugledu i privlačenju novih korisnika. Pristupačni materijali su ključni za inkluzivno društvo s ravnopravnim pristupom informacijama.

Opće smjernice:

- Uvijek imajte na umu kome su namijenjeni materijali koje izrađujete.
- Izaberite najbolji način za prijenos informacija (tiskani materijal, videomaterijal ili slično).
- Smanjite potrebno predznanje za razumijevanje informacija koje želite da osoba primi.
- Uključujte ciljnu skupinu koliko je god to moguće, u proces odabira tema, izradi materijala ili provjeru razumljivosti.
- Sadržaje grupirajte u povezane cjeline.
- U redu je da važne informacije ponovite.

Izrada pisanih materijala:

- Koristite lako razumljive riječi.
- Izbjegavajte strane i komplicirane riječi.
- Komplicirane riječi je potrebno dodatno objasniti.
- Ne koristite metafore.
- Ne koristite skraćenicu, kao što su itd., npr., i slično.
- Brojeve pišite kao znamenke, ne kao tekst, odnosno 1, 2, a ne jedan, dva.
- Ne koristite rimske brojeve.
- Datume pišite brojevima 15. 8. 2023. ✓
- Nemojte pisati 15. kolovoz 2023. ✗
- Postoci (65%) i veliki brojevi (1.625,453) nisu lako razumljivi.
- Tabele i grafikoni mogu biti teško razumljivi.
- Ne koristite posebne oznake \$, #, & i slično.
- Obraćajte se izravno, koristite riječi poput „ti” i „vi”.

- Trudite se da koristite sadašnje vrijeme.
- Trudite se da pišete pozitivne i aktivne rečenice, umjesto negativnih i pasivnih:
Nemoj otići prije kraja sastanka. ✗
Ostani do kraja sastanka. ✓
Torta će biti napravljena. ✗
Ja ću napraviti tortu. ✓
- Svaka rečenica počinje u novom retku.
- Jedna rečenica treba predstavljati jednu ideju, jednu misao. Trudite se da rečenica stane u jedan redak.
- Ako rečenica prelazi u dva retka, rečenicu prelomite tamo gde bi tijekom čitanja bila smisljena stanka:
Sastojci koji su
potrebni za pravljenje torte nalaze se u hladnjaku. ✗
Sastojci koji su potrebni za pravljenje torte
nalaze se u hladnjaku. ✓
- Ne prelamajte riječi u dva retka koristeći crticu „-“.
- Tekst treba biti poravnat ulijevo.
- Obostrano poravnanje nije lako za čitanje.

Izgled teksta

- Koristite veličinu dokumenta A4 ili A5.
- Vodite računa o duljini dokumenta.
- Bolje više manjih dokumenata, nego preopširni dokument.
- Vodite računa o kontrastu boja teksta i pozadine.
- Nikad ne koristite sliku niti šaru kao pozadinu.
- Uvijek koristite font koji je lak za čitanje, na primjer Arial, Verdana, Calibri ili Tahoma.
- Ne koristite fontove koji u nazivu imaju Serif. Ti fontovi su teži za čitanje zbog obujma slova. Font koji se zove Century nije lako razumljiv.
- Font koji se zove Times New Roman nije lako razumljiv.
- Također, fontovi u kojima su slova previše blizu ili su previše svijetla nisu laki za čitanje. Takvi su fontovi Gill ili Candara Light.
- Ne koristite iskošena, italic slova, niti podvlačenje (underline).

- Preporučena veličina slova je najmanje 14 pt. Dakle, preporučeni stil je Arial 14.
- Preporučeni prored je 1.5.
- Ne pišite sve velikim slovima.
- Koristite mala i velika slova u skladu s pravopisom jezika.
- Izbjegavajte tekst u boji.
- Kada koristite osobne zamjenice, vodite računa da se zna na koga se odnose.
- Ako niste sigurni da će biti jasno na koga se odnosi zamjenica, koristite ime osobe.
- Ne koristite fusnote.
- Koristite poimenično nabranje po točkama, umjesto nabranja u istom retku.
- Ako je moguće, označite brojeve stranica u formi „stranica 3 od 10”.

Fotografije

- Fotografije olakšavaju razumijevanje teksta i prikazuju o čemu se govori u tekstu.
- Fotografije mogu biti: crteži i simboli.
- Potrudite se da koristite isti stil ilustracije za cijeli tekst.
- Koristite istu fotografije kroz cijeli dokument da objasnite isti pojam.
- Uvijek birajte fotografije koje su jasne i dobro ilustruju tekst.

PRIMJER: TEMA OSOBE S OŠTEĆENIM VIDOM



Da li je dovoljno jasno da osoba na fotografiji koja se nalazi s desne strane koristi govorni program uslijed oštećenja vida?

Pristupačan PDF i drugi tekstualni dokumenti

- Koristite odgovarajuće alate za kreiranje PDF-a. Kada pravite PDF datoteku, koristite alate koje podržavaju pristupačnost, kao što su Adobe Acrobat Pro, Microsoft Word s opcijom za čuvanje kao PDF ili druge slične programe.
- Struktura dokumenta: Korištenje naslova, podnaslova i oznaka za organiziranje i označavanje strukture dokumenta (Heading 1, 2, 3...). To pomaže osobama s invaliditetom da se lakše „kreću” kroz dokument.
- Tekstualni sadržaj: Osigurajte da svi tekstualni sadržaji (tekst, tabele, itd.) budu stvarni tekst, a ne samo fotografije ili skenirani dokumenti.
- Tekstualni sadržaj može se pretraživati i čitati pomoću programa za čitanje ekrana dok čitači ekrana ne mogu čitati skenirane dokumente i slike.
- Alternativni tekst za fotografije: Ako koristite slike ili grafike, osigurajte alternativni tekst (alt tekst), koji opisuje sadržaj fotografije. Alternativni tekst objašnjava korisnicima čitača ekrana što se može vidjeti na fotografijama.



Primjer: alt tekst = “Troje ljudi sjedi na klupi i razgovara”

- **Pristupačne tabele:** Ako koristite tabele, osigurajte odgovarajuće zaglavlje, opise ćelija i oznaku tabele kako bi se omogućila lakša navigacija i razumijevanje.
- **Kontrast boja:** Osigurajte dobar kontrast između teksta i pozadine kako bi se olakšalo čitanje osobama s oštećenjem vida.
- **Veza na tekstualne reference:** Ako koristite hiperlinkove, osigurajte da se veze odnose na tekstualne reference koje jasno opisuju određene veze.
- **Tekstualnim putem objasnite komplicirane grafikone, „pite” i druge grafike koje prenose određene statističke informacije.**
- **Tagovanje i metapodaci:** Pravilno tagovanje dokumenta i dodavanje relevantnih metapodataka omogućava programima za čitanje ekrana da bolje interpretiraju dokument.

PRISTUPAČNE WEB-PREZENTACIJE

Pristupačni internet servisi i web prezentacije doprinose inkluziji osoba s invaliditetom u digitalnom svijetu, pružajući im jednaku dostupnost informacijama, proizvodima i uslugama, kao i osobama bez invaliditeta, promovirajući socijalnu jednakost.

Postoje međunarodni standardi za izradu pristupačnih internet stranica za osobe s invaliditetom, a najčešće se koriste WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) standardi, koji su razvijeni od strane WorldWide Web Consortium-a (W3C).

Koristite semantički HTML

Semantički HTML je pristup pisanju HTML koda koji koristi oznake (tagove) na način koji jasno definira značenje svakog elementa, olakšavajući razumijevanje strukture sadržaja.

Osigurajte alternativni tekst za slike

Koristite atribut „alt” da biste osigurali alternativni tekst za slike. To pruža tekstualni opis slike korisnicima koji je ne vide.

Koristite oznaku P da biste razdvojili blokove teksta u pasuse

To olakšava svim korisnicima čitanje i razumijevanje sadržaja na vašoj web-lokaciji.

Koristite opisni tekst veze koji jasno priopćava odredište veze

Izbjegavajte korištenje generičkog teksta veze, kao što je „kliknite ovdje” ili „pročitajte više”.

Osigurajte titlove za videozapise i transkripte za audio datoteke

To je potrebno za korisnike koji su gluhi ili nagluhi, kao i za korisnike koji ne mogu pristupiti audio ili video sadržaju.

Koristite menije za navigaciju i taster kojima se lako može pristupiti pomoću tastature

Uvjerite se da se svim interaktivnim elementima, kao što su obrasci, tasteri i veze, može pristupiti i tastaturom.

Uvjerite se da postoji dovoljan kontrast između boja teksta i pozadine

Predlažemo da minimalni odnos kontrasta između teksta i pozadine bude 4,5 : 1 za normalan tekst i 3 : 1 za veliki tekst.

Koristite animaciju samo kada je to potrebno i kad ima jasan cilj

Osigurajte kontrole za animacije, kao što su tasteri za reprodukciju, stanku i zaustavljanje, da biste omogućili korisnicima da kontroliraju animaciju i njezinu brzinu. Osigurajte alternativni sadržaj za animacije, kao što su opisi teksta ili transkripti, kako biste bili sigurni da korisnici s oštećenim vidom mogu razumjeti sadržaj animacije.

Postoji nekoliko dostupnih dodataka koji mogu pomoći da vaša web lokacija bude pristupačnija za korisnike s invaliditetom.

Evo nekoliko popularnih dodataka: WP Accessibility, Accessibility Widget, Accessible Poetry, Accessibility Enabler, UserWay Accessibility Widget, All Accessible.

Ti dodaci mogu pomoći da vaša web lokacija bude pristupačnija za korisnike s invaliditetom. Međutim, važno je napomenuti da te dodatke treba koristiti zajedno s drugim najboljim praksama pristupačnosti, kao što je korištenje semantičkog HTML-a, osiguranje alternativnog teksta za slike i osiguranje pristupačnosti tastaturom.



**Detaljnije smjernice za izradu pristupačnih
web-stranica preuzmite s internet adrese:
www.pristupacnost.ba**

PRISTUPAČNOST NA DRUŠTVENIM MREŽAMA

Pristupačnost za osobe s invaliditetom na društvenim mrežama je od velikog značaja jer omogućava inkluzivno online okruženje gdje svi korisnici, bez obzira na fizičke ili kognitivne sposobnosti, mogu konzumirati različite sadržaje ili se povezivati s pojedincima, institucijama, kompanijama ili organizacijama.

Postavljajte fotografije bez suvišnog teksta

Izbjegavajte objave (postove) samo s fotografijama

Pored fotografija u objavama na Facebook-u obvezno dodajte i opisni tekst. Na taj način slijepe i slabovidne osobe lakše će čitati i razumjeti objave.

Alternativni tekstovi

Kada čitači ekrana u objavi dođu do fotografija, pročitati će upisani alternativni tekst i osobama s oštećenim vidom prenijeti jasnu poruku o predmetu na fotografiji. Alternativni tekst nije isti kao tekst koji se upisuje u naslove fotografija.

Omogućite titlove i transkripte na video materijalima

Transkripti omogućavaju osobama s oštećenim ili smanjenim sluhom da prate sadržaj videozapisa putem teksta. Transkripti trebaju biti točni i detaljni, s opisom svih važnih vizualnih informacija i dijaloga. Pored transkripta, uz video materijale dodaju se i titlovi, koji pomažu osobama s oštećenim sluhom da prate dijalog. Također, prijevodi na druge jezike omogućavaju pristupačnost za ljude koji ne govore ili ne razumiju jezik.

Ograničite broj emotikona i emojija

Emotikoni i emojiji stavljani u Facebook objavu bit će pročitani zahvaljujući čitaču ekrana. Emoji :), na primjer, bit će pročitani kao: Nasmijano lice s nasmijanim očima. Budite pažljivi prema korisnicima čitača ekrana tako što ćete ograničiti korištenje emotikona.

Ne koristite ukrasne fontove u profilu niti u natpisima

Dekoratívni fontovi su 100% nedostupni čitačima ekrana. Čitač ekrana može biti tih kada čita riječi napisane u dekorativnom fontu ili može pročitati nelogičan niz riječi.

Pravilno upotrebljavajte #hashtag

Hashtag je često kombinacija više riječi, koje moraju biti napisane bez razmaka. Ako ga koristite, provjerite je li smislen i relevantan za sadržaj vaše objave. Izbjegavajte previše čestu upotrebu hashtaga. Hashtag treba pisati tako da svaka riječ u njegovom sastavu počinje velikim slovom (#DobroNapisanHashTag).

Koristite jasan i jednostavan jezik u objavama

Pišite jasno i jednostavno kako bi objava bila razumljiva. Podijelite svoju objavu na kratke pasuse ili odjeljke kako bi bila lakša za čitanje i razumijevanje, a posebno osobama s poteškoćama u čitanju. Upotrijebite opisni naslov, koji točno predstavlja sadržaj vaše objave, a ako dijelite linkove k drugim sadržajima, uključite kratak opis koji pomaže korisnicima da razumiju kuda će ih link odvesti.

Izbor kontrasta, fontova i detalja uz objave

Visok kontrast između boja teksta i pozadine poboljšava čitljivost, olakšava razlikovanje elemenata i smanjuje napor potreban za čitanje.

Linkovi

Ako dijelite linkove k sadržajima izvan mreže, pobrinite se za to da link ima opisni tekst koji jasno govori o sadržaju odredišta veze.



**Detaljnije smjernice za pristupačnost na društvenim mrežama preuzmite sa internet adrese:
www.pristupacnost.ba**

PRISTUPAČNE PREZENTACIJE

Pristupačne prezentacije su važne kako bi se omogućilo svima, uključujući osobe s invaliditetom, da prate i razumiju sadržaj vaše prezentacije. Evo nekoliko ključnih koraka za pravljenje pristupačnih prezentacija:

Koristite jasnu i konkretnu strukturu:

- Organizirajte prezentaciju logički, koristeći jasne naslove i podnaslove.
- Upotrijebite numeriranje ili oznake kako biste olakšali praćenje redosljeda informacija.

Odaberite kontrastne boje:

- Koristite boje koje imaju dobar kontrast kako bi se tekst lakše čitao. Izbjegavajte korištenje boja koje se teško razlikuju jedna od druge.
- Izbjegavajte šarene pozadine i pozadine s jarkim bojama.

Upotreba pravilnih fontova i veličina slova:

- Koristite čitljive fontove, kao što su Arial, Calibri ili Verdana. Pazite da veličina fonta bude dovoljno velika za čitanje.

Dodavanje transkripcija za audio i video sadržaj:

- Ako uključujete audio ili videomaterijale, osigurajte transkripcije ili titlove kako bi se omogućilo osobama s oštećenim sluhom ili onima koji ne razumiju jezik da prate sadržaj.

Koristite jednostavan jezik:

- Izbjegavajte komplicirane rečenice i tehničke termine, koji mogu biti teški za razumijevanje.
- Nemojte pisati previše teksta na prezentacijama, nego samo osnovne i najvažnije pojmove.

Dajte ljudima više vremena za razumijevanje:

- Ako koristite animacije ili slajdove s automatskim prijelazima, omogućite korisnicima da imaju kontrolu nad brzinom prikaza ili pregledom sadržaja.

Koristite navigacijske oznake:

- Uključite navigacijske oznake kako bi se korisnici mogli lako kretati kroz prezentaciju, posebno ako koriste čitače ekrana.

Koristite alternativni tekst za slike:

- Ako šaljete svoju prezentaciju sudionicima skupa, a koristite slike ili grafike, osigurajte alternativni tekst (alt tekst) koji opisuje sadržaj slike. To je posebno važno osobama s oštećenim vidom.

SMJERNICE ZA ORGANIZIRANJE PRISTUPAČNIH DOGAĐAJA

Kada se organizira bilo kakav događaj, treba voditi računa da bude pristupačan za sve osobe, odnosno da bude bez fizičkih i komunikacijskih prepreka kako bi svi mogli ravnopravno sudjelovati u događaju. Ove smjernice mogu pomoći pri planiranju, pripremi i realizaciji pristupačnog događaja, odnosno događaja bez prepreka.

POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ

Saznanje da je događaj pristupačan može biti odlučujući čimbenik prilikom odlučivanja hoće li netko nazočiti događaju ili ne.

Važno je:

- detaljno planiranje prije samog događaja.
- da informacije o pristupačnosti događaju budu lako dostupne.
- da obavijest potencijalnim sudionicima događaja bude pristupačna (stranica treba da je pristupačan, pozivnice ili letci trebaju biti napisani jasnim i jednostavnim jezikom).
- ako postoji formular za prijavu, navesti i dodatna pitanja, kao što su: je li vam potrebna dodatna potpora, kakva? Imate li poseban režim ishrane, kakav? itd.
- raspitati se o potrebama sudionika događaja.
- omogućiti nazočnost osobnih asistenata.

FIZIČKA PRISTUPAČNOST

Prilikom planiranja mjesta za realiziranje događaja važno je voditi računa o njegovoj fizičkoj pristupačnosti i dostupnosti.

Važno je:

- da je mjestu događaja dostupan javni prijevoz da nije previše udaljeno od grada.
- uz poziv staviti i uputstva o tomu kako doći do lokacije događaja; postaviti znakove s velikim slovima, piktograme i taktilne staze, ukloniti ako je moguće, sve fizičke prepreke.
- ako postoje fizičke prepreke, treba osigurati alternativno rješenje – rampu, platformu, dizalo i sl.

- da na lokaciji postoji dizalo ako je u pitanju objekt s više katova.
- da dizala budu određenih dimenzija i da imaju zvučnu, taktilnu i vizualnu signalizaciju.
- da stepenice imaju neklizajuću površinu i ogradu za držanje.
- da objekt ima pristupačan toalet.
- da prostorije u okviru objekta budu lako dostupne, bez stepenica, s glatkim podovima, s taktilnim trakama na tlu i vratima koja se lako otvaraju.
- da stolovi i stolice budu postavljeni tako da se korisnici invalidskih kolica mogu nesmetano kretati.
- omogućiti osobama s oštećenim sluhom, gluhim, nagluhim i slabovidnim osobama da sjede naprijed.
- da stanke traju najmanje 20 minuta i treba ih planirati na svakih 90 minuta.
- da budu spušteni šankovi za korisnike invalidskih kolica ili da bude nazočna osoba koja će pomagati slijepim osobama i osobama koje se otežano kreću.
- navesti i jasno napisati većim slovima sastojke hrane i pića, označiti alergene sastojke, kao i posluženja za posebne režime ishrane (vegetarijanska, halal, veganska, itd.).

KOMUNIKACIJA BEZ PREPREKA

- Na svakom događaju opća je preporuka da se govori jasno, razgovjetno i ne prebrzo kako bi svi sudionici događaja mogli pratiti izlaganja i rasprave.

Važno je:

- Osobama s oštećenim sluhom je nekada potrebna i asistivna tehnologija (FM sustav i mikrofoni).
- Prijenos uživo preko interneta i snimka događaja naročito koriste osobama koje ne mogu nazočiti događaju.
- Online sudjelovanje treba biti dodatna opcija, a ne zamjena za nepristupačan događaj.
- Ako događaju nazoče gluhe ili nagluhe osobe, važno je osigurati prevoditelja na znakovni jezik.
- Transkripcija govora uživo ili videomaterijala (titlovanje) od velike je koristi gluhim ili nagluhim osobama.

- Koristiti jasan i jednostavan jezik, kako u govornoj, tako i u pisanoj komunikaciji, kako biste osigurali razumijevanje sadržaja za osobe s intelektualnim poteškoćama i za druge sudionike, kao što su starije osobe, osobe niže razine obrazovanja ili osobe koje ne razumiju dobro službeni jezik događaja.
- Osigurati materijale na brajevom pismu za slijepe i slabovidne osobe.
- Osigurati naratore ili programe za audio opis, koji olakšavaju slijepim i slabovidnim osobama praćenje događaja.

SIGURNOST ZA SVE

Kako bi se zajamčila sigurnost svih sudionika događaja, potrebno je pružiti i ispuniti sljedeće uvjete:

- da se komplet prve pomoći nalazi na info pultu (repciji);
- da dugme za požarni alarm bude taktilno i lako uočljivo;
- da se aparati za gašenje požara nalaze u visini invalidskih kolica;
- da put za evakuaciju bude pristupačan za korisnike invalidskih kolica i slijepe osobe;
- da postoji pristupačan vizualni informacijski sustav za hitne slučajeve za osobe s oštećenim sluhom.



Važno je nakon svakog organiziranog događaja ponovo kontaktirati s učesnicima i provjeriti u direktnoj komunikaciji u kojoj mjeri im je događaj bio pristupačan.



**Detaljnije o organiziranju pristupačnih događaja, uključujući i kontrolnu listu, možete pronaći u Smjernicama za organiziranje pristupačnih događaja. Smjernice preuzmite s internet adrese:
www.pristupacnost.ba**

**Detaljnije smjernice Caritasa BiH na
temu pristupačnosti možete pronaći na:**

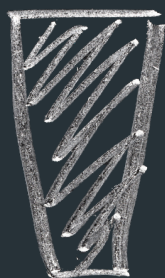
internet stranici



www.pristupacnost.ba

U cilju unaprijeđenja rada molimo Vas da ocijenite tekst.
To možete uraditi skeniranjem QR koda ili putem linka
<https://forms.gle/U6jbFcMp4PdXwiUGA>

Hvala Vam!



Priručnik za pristupačnu komunikaciju nastao je u okviru projekta "Pristupačna komunikacija u cilju inkluzije ranjivih grupa na Zapadnom Balkanu" koji provodi Caritas BiH, u cilju podizanja svijesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rješenja, odnosno osnovnih smjernica za unaprijeđenje pristupačnosti.



Autorska prava pripadaju Caritasu BiH. Zabranjeno je umnožavanje i distribucija bez pisane saglasnosti.

Caritas Bosne i Hercegovine
www.caritas.ba / +38733206441
pristupacnost@caritas.ba
Mehmed bega Kapetanovića Ljubuškaka 6
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

