



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



REKOMENDACJE DOTYCZĄCE WSPARCIA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU WZROKU



Raport powstał w ramach projektu „Dobre praktyki organizacji pozarządowych w zakresie wspierania osób z niepełnosprawnościami” nr FERS.04.12-IP.04-0014/24, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027. Projekt jest realizowany przez **Europejski Dom Spotkań-Fundację Nowy Staw**.

AUTORZY RAPORTU

AGATA DZIUBIŃSKA – GAWLIK
BEATA ROMEJKO

Daty Warsztatów Mastermind:

Numer grupy	Zad 1 . Warsztaty Mastermind
1. grupa autyzm	22.07-25.07.2025 w godz. 10.30-12.00
2. grupa intelektualna	26.08-29.08.2025 w godz. 10.30-12.00
3. grupa autyzm	21.10-24.10.2025 godz. 9.00-10.30
4. grupa schizofrenia	03.11-06.11.2025 godz. 9.00-10.30 i 16.30-18.00
5. grupa schizofrenia	24.11-27.11.2025 godz. 8.30-10.00
6. grupa intelektualna	08.12-11.12.2025 godz. 8.30-10.00 i 14.30-16.00
7. grupa wzroku	16.12-19.12.2025 godz. 14.30-16.00
8. grupa ruchu	13.01-17.01.2026 godz. 8.30-10.00
9. grupa wzroku	26.01-29.01.2026 godz. 8.30-10.00
10. grupa ruchu	23.02-26.02.2026 godz. 8.00-9.30



SPIS TREŚCI

1. WPROWADZENIE	3
2. OD BARIER DO SAMODZIELNOŚCI – ZMIANA PERSPEKTYWY	4
3. DOSTĘPNOŚĆ JAKO WARUNEK REALNEGO UCZESTNICTWA	6
4. KOMUNIKACJA I INFORMACJA – PODSTAWA PODMIOTOWOŚCI	7
5. EDUKACJA, KOMPETENCJE I TECHNOLOGIE WSPIERAJĄCE	9
6. RYNEK PRACY – OD WYKLUCZENIA DO WŁĄCZENIA	11
7. SYSTEM, KTÓRY WSPIERA – ROLA INSTYTUCJI	12
8. REKOMENDACJE OPERACYJNE	13
8.1. DOSTĘPNOŚĆ.....	13
8.2. INSTYTUCJE PUBLICZNE.....	13
8.3. KOMUNIKACJA I INFORMACJA.....	14
8.4. EDUKACJA, KOMPETENCJE I TECHNOLOGIE.....	15
8.5. RYNEK PRACY	15
9. TABELA REKOMENDACJI OPERACYJNYCH	16
10. ZAKOŃCZENIE	20



1. WPROWADZENIE

Niniejsze opracowanie stanowi pogłębioną analizę oraz kompleksowy zestaw rekomendacji dotyczących wspierania osób z niepełnosprawnością wzrokową. Zostało ono przygotowane na podstawie doświadczeń, obserwacji, refleksji oraz praktycznych wniosków wypracowanych podczas warsztatów Mastermind, realizowanych w ramach projektu „Dobre praktyki organizacji pozarządowych w zakresie wspierania osób z niepełnosprawnościami”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021–2027.

Warsztaty miały charakter ekspercko-praktyczny i zostały pomyślane nie jako klasyczne szkolenie, lecz jako przestrzeń wymiany doświadczeń, dobrych praktyk i rzeczywistych obserwacji dotyczących funkcjonowania osób z niepełnosprawnością wzrokową. Uczestniczyli w nich przedstawiciele organizacji pozarządowych, instytucji publicznych, osoby pracujące w obszarze wsparcia, rodzice, opiekunowie, a także osoby bezpośrednio zainteresowane problematyką niepełnosprawności wzrokowej. Szczególnie istotne było połączenie perspektywy zawodowej z perspektywą codziennego doświadczenia. Dzięki temu możliwe stało się nie tylko rozpoznanie barier, lecz także wskazanie rozwiązań realnych, sprawdzonych i możliwych do wdrożenia w praktyce.

Materiał zgromadzony podczas warsztatów pokazuje wyraźnie, że niepełnosprawność wzrokowa nie jest wyłącznie kwestią medyczną. Jest przede wszystkim doświadczeniem społecznym, instytucjonalnym i komunikacyjnym. Ograniczenia nie wynikają jedynie z samego uszkodzenia wzroku, lecz bardzo często z nieprzygotowanego otoczenia: źle zaprojektowanych budynków, niedostępnych dokumentów, nieczytelnych procedur, stereotypów społecznych, nieumiejętnej komunikacji oraz niewystarczającej wiedzy pracowników instytucji i pracodawców.

Szczegółnej uwagi wymaga fakt, że osoby z niepełnosprawnością wzrokową nie tworzą grupy jednorodnej. Są wśród nich osoby niewidome od urodzenia, osoby ociemniałe, które utraciły wzrok w późniejszym okresie życia, osoby słabowidzące, osoby z zawężonym polem widzenia, ubytkami centralnymi lub rozszianymi w polu widzenia, a także osoby z istotnie obniżoną ostrością widzenia, którym nie pomagają klasyczne rozwiązania optyczne. Oznacza to, że wsparcie nie może być oparte na jednym modelu działania. Musi być elastyczne, zindywidualizowane i osadzone w realnych potrzebach.

Wnioski płynące z warsztatów są jednoznaczne: osoby z niepełnosprawnością wzrokową nie powinny być postrzegane przez pryzmat braku, ograniczenia czy zależności. Są to osoby posiadające wiedzę, kompetencje, doświadczenie, potencjał zawodowy i społeczny, a także zdolność do samodzielnego funkcjonowania, jeśli



tylko zapewni się im właściwie zaprojektowane warunki. Kluczowym wyzwaniem nie jest zatem „opieka” rozumiana jako wyręczanie, lecz organizowanie świata w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością wzrokową mogła korzystać z niego samodzielnie, bezpiecznie i z godnością.

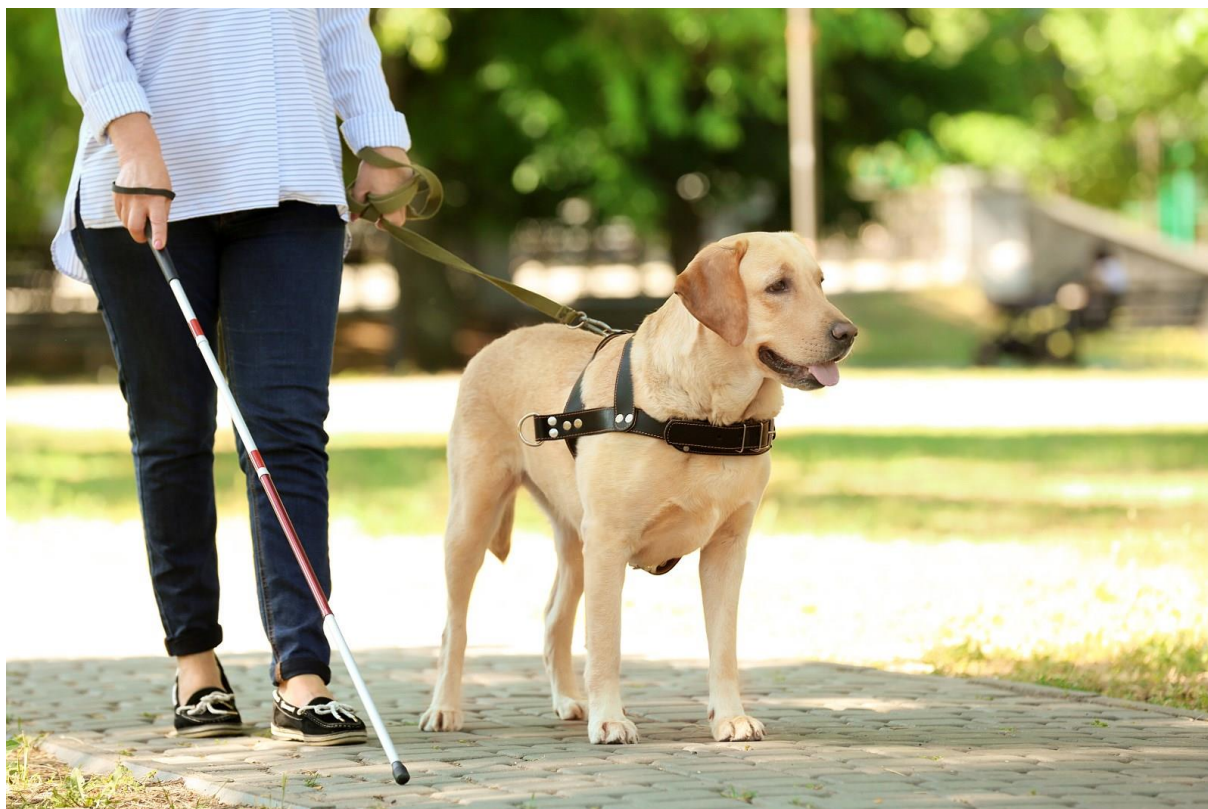
Niniejszy dokument ma charakter zarówno analityczny, jak i operacyjny. Jego celem jest wskazanie kierunków działań, które mogą zostać wdrożone przez samorządy, instytucje publiczne, placówki edukacyjne, organizacje pozarządowe, instytucje kultury, pracodawców oraz podmioty świadczące usługi społeczne. Rekomendacje zawarte w opracowaniu należy traktować jako praktyczne narzędzie wspierające budowanie dostępnego, podmiotowego i włączającego środowiska życia dla osób z niepełnosprawnością wzrokową.

2. OD BARIER DO SAMODZIELNOŚCI – ZMIANA PERSPEKTYWY

Jednym z najważniejszych wniosków wypracowanych podczas warsztatów jest potrzeba odejścia od postrzegania osób z niepełnosprawnością wzrokową jako osób biernych, zależnych i wymagających nieustannej pomocy. Tego rodzaju podejście opiera się na myśleniu deficytowym i prowadzi do zaniżania oczekiwań społecznych, zawodowych i edukacyjnych. Osoba niewidoma lub słabowidząca jest w takim ujęciu postrzegana przede wszystkim jako odbiorca wsparcia, a nie jako podmiot życia społecznego.

Tymczasem doświadczenia uczestników warsztatów oraz przykłady przywoływane w trakcie spotkań pokazały coś dokładnie odwrotnego. Osoby z niepełnosprawnością wzrokową potrafią samodzielnie funkcjonować, korzystać z kultury, podróżować, uczestniczyć w edukacji, tworzyć, pracować, uprawiać sport, rozwijać pasje oraz pełnić role rodzinne i zawodowe. Ograniczenia pojawiają się najczęściej nie po stronie samej osoby, lecz w sposobie organizacji otoczenia.

Zmiana perspektywy oznacza więc przejście od pytania: „czy osoba niewidoma sobie poradzi?” do pytania: „jakie warunki należy stworzyć, aby mogła funkcjonować samodzielnie i bezpiecznie?”. Ta różnica jest fundamentalna. W pierwszym przypadku uwaga skupia się na rzekomym braku kompetencji danej osoby. W drugim – na odpowiedzialności instytucji i społeczeństwa za jakość środowiska, które współtworzą.



Warsztaty pokazały również, jak silnie funkcjonują stereotypy dotyczące osób z niepełnosprawnością wzrokową. Część z nich wydaje się pozornie pozytywna, ale w rzeczywistości także ogranicza. Przekonanie, że każda osoba niewidoma ma „doskonały słuch”, „niezwykły dotyk” albo „zawsze rozpoznaje ludzi po krokach”, upraszcza rzeczywistość i prowadzi do fałszywych oczekiwań. Podobnie stereotypy mówiące, że osoby niewidome są automatycznie świetnymi masażystami albo że nie potrzebują życia społecznego, rozrywki, relacji czy samodzielności. Tego rodzaju przekonania mogą wydawać się neutralne, ale w praktyce zawężają sposób postrzegania potencjału tej grupy.

Niezwykle ważne jest też odróżnienie modelu medycznego od modelu społecznego niepełnosprawności. W ujęciu medycznym niepełnosprawność jest przede wszystkim problemem jednostki, jej ciała lub zdrowia. W ujęciu społecznym niepełnosprawność powstaje w relacji między człowiekiem a środowiskiem, które nie jest przygotowane na różnorodność potrzeb. Właśnie ten drugi model powinien być punktem wyjścia do projektowania polityk, usług i działań włączających.

Perspektywa samodzielności nie oznacza oczywiście negowania trudności. Oznacza jednak uznanie, że odpowiednio zaprojektowane wsparcie powinno wzmacniać sprawczość, a nie zastępować decyzje podejmowane przez samą osobę. Osoby z niepełnosprawnością wzrokową potrzebują nie tyle nadopiekuńczości, ile dostępności, narzędzi, kompetentnego wsparcia i przewidywalnych rozwiązań.



3. DOSTĘPNOŚĆ JAKO WARUNEK REALNEGO UCZESTNICTWA

Dostępność w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością wzrokową nie może być rozumiana wyłącznie jako formalne spełnienie wymogów ustawowych czy technicznych. Z perspektywy użytkownika jest ona doświadczeniem codziennym: możliwością wejścia do budynku, orientacji w przestrzeni, samodzielnego dotarcia do właściwego pomieszczenia, przeczytania informacji, załatwienia sprawy i bezpiecznego opuszczenia miejsca.

Oznacza to, że dostępność nie kończy się na samym wejściu do budynku. Musi obejmować całą ścieżkę korzystania z usługi. Dla osoby z niepełnosprawnością wzrokową niezwykle ważne są **oznaczenia dotykowe i brajlowskie, tablice tyflograficzne, kontrastowe oznaczenia ciągów komunikacyjnych, systemy głosowe, aplikacje wspierające orientację w przestrzeni, dostępny układ budynku, brak zbędnych przeszkód** oraz możliwość uzyskania czytelnej informacji w zrozumiałej formie.



Warsztaty pokazały, jak duże znaczenie mają konkretne rozwiązania techniczne, które często nie są kosztowne, ale decydują o jakości funkcjonowania. Przykładem są tabliczki brajlowskie przy drzwiach, oznaczenia na poręczach informujące o kondygnacji, systemy nawigacji wewnętrznej, takie jak **TotoPoint**, które po połączeniu z aplikacją mobilną wskazują użytkownikowi jego położenie w budynku, czy tyfłomapy pokazujące układ przestrzeni. Takie elementy nie są dodatkiem – stanowią warunek samodzielności.



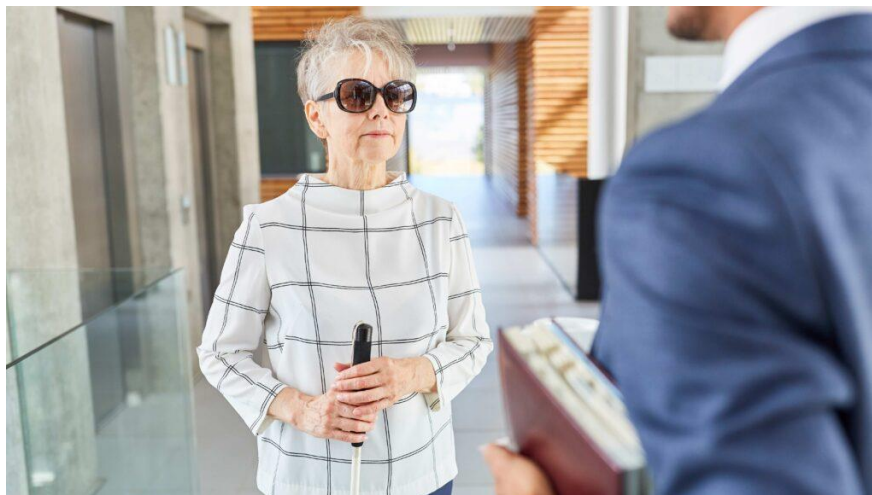
Szczególnym problemem pozostaje dostępność pozorna. Są to sytuacje, w których instytucja formalnie deklaruje gotowość do obsługi osoby z niepełnosprawnością wzrokową, ale w praktyce użytkownik nadal napotyka bariery. Przykładem może być **dokument w formacie PDF, którego nie da się odczytać za pomocą programu odczytu ekranu, strona internetowa bez opisów alternatywnych zdjęć, formularz nieobsługiwany z poziomu klawiatury, brak informacji głosowej w budynku albo źle oznaczone przeszkody w ciągach komunikacyjnych**. Z punktu widzenia osoby korzystającej z usługi formalna „dostępność” nie ma wówczas żadnego znaczenia.

Dostępność należy zatem rozumieć jako proces ciągły, wymagający testowania, sprawdzania i aktualizacji. Nie wystarczy wdrożyć jednego rozwiązania i uznać problem za zamknięty. Niezbędne są regularne audyty prowadzone z udziałem użytkowników, konsultacje z osobami z niepełnosprawnością wzrokową oraz analiza realnego doświadczenia korzystania z przestrzeni i usług.

Bardzo ważne jest także myślenie o dostępności w kulturze i życiu społecznym. Warsztaty przypomniały, że **coraz więcej filmów posiada audiodeskrypcję, a spektakle teatralne i wydarzenia publiczne mogą być organizowane w sposób bardziej włączający**. To istotna zmiana, ponieważ pełne uczestnictwo w życiu społecznym nie ogranicza się do urzędu, szkoły czy pracy. Obejmuje także kulturę, rekreację, relacje i codzienną aktywność.

4. KOMUNIKACJA I INFORMACJA – PODSTAWA PODMIOTOWOŚCI

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością wzrokową nie jest dodatkiem do wsparcia, lecz jednym z jego najważniejszych elementów. To właśnie sposób zwracania się do drugiej osoby, organizacja rozmowy, język i gotowość do bezpośredniego kontaktu decydują o tym, czy relacja ma charakter partnerski, czy też reprodukuje nierówność i zależność.



W trakcie warsztatów wielokrotnie powracał temat nieprawidłowych zachowań otoczenia. Jednym z najczęściej wskazywanych problemów było **narzucanie pomocy bez pytania**. Dotyczy to zwłaszcza przestrzeni publicznej, gdzie osoby niewidome bywają chwyte za ramię, prowadzone w niechcianym kierunku lub fizycznie przestawiane przez przejście dla pieszych bez uprzedzenia i bez uzyskania zgody. Tego rodzaju zachowania, choć często motywowane dobrymi intencjami, naruszają poczucie bezpieczeństwa i autonomii.

Podstawową zasadą powinna być reguła: **najpierw zapytaj, potem pomóż**. Osoba z niepełnosprawnością wzrokową ma prawo zdecydować, czy potrzebuje wsparcia, w jakim zakresie oraz w jaki sposób ma ono wyglądać. **Pomoc oferowana bez pytania może być nie tylko zbędna, lecz także dezorientująca i niebezpieczna.**

Równie ważna jest jakość informacji. W kontaktach z osobami niewidomymi lub słabowidzącymi należy **unikać komunikatów typu „tu”, „tam”, „proszę iść tutaj”**, jeśli nie są one uzupełnione o precyzyjny opis kierunku, odległości czy punktów odniesienia. Znacznie bardziej pomocne są komunikaty konkretne, oparte na orientacji przestrzennej: **„proszę iść prosto około pięciu metrów, po lewej stronie minie Pan skwer, następnie przy skrzyżowaniu proszę skrócić w prawo”**.

Szczególne znaczenie ma także sposób opisu przestrzeni i przedmiotów. Podczas warsztatów przywoływano prosty, ale bardzo praktyczny przykład **„metody tarczy zegara”** przy opisywaniu położenia posiłków na talerzu. Takie rozwiązanie pokazuje, że komunikacja dostępna nie musi być skomplikowana – powinna być po prostu logiczna, uporządkowana i dopasowana do sposobu orientacji użytkownika.

Istotnym aspektem jest również język. Uczestnicy warsztatów podkreślali, że nie należy **unikać zwykłych zwrotów funkcjonujących w codziennym języku**,



takich jak „do widzenia”. Próby sztucznego omijania takich wyrażen wprowadzają niepotrzebną niezręczność i budują dystans. Najważniejsze jest nie unikanie słów, lecz unikanie tonu protekcyjnego i stygmatyzującego.

Komunikacja obejmuje także dostępność dokumentów i materiałów. Prezentacje, tabele, grafiki, formularze, dokumenty PDF, materiały szkoleniowe czy treści internetowe **muszą być przygotowywane zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej**. Oznacza to m.in. stosowanie tekstów alternatywnych, zachowanie odpowiedniego kontrastu, używanie czytelnych krojów pisma, przygotowywanie plików możliwych do odczytu przez programy udźwiękawiające oraz unikanie umieszczania kluczowej treści wyłącznie w obrazie lub niedostępnym skanie.

5. EDUKACJA, KOMPETENCJE I TECHNOLOGIE WSPIERAJĄCE

Edukacja osób z niepełnosprawnością wzrokową musi być rozumiana szerzej niż sam dostęp do szkoły czy uczelni. Obejmuje ona możliwość realnego korzystania z treści dydaktycznych, narzędzi, przestrzeni oraz form komunikacji. Oznacza także dostęp do technologii wspierających, które są obecnie jednym z najważniejszych warunków samodzielności i rozwoju.

Warsztaty wyraźnie pokazały, że technologie wspierające stanowią dziś klucz do pełniejszego uczestnictwa w życiu społecznym, edukacyjnym i zawodowym. Programy odczytu ekranu, takie jak NVDA czy JAWS, pozwalają osobom niewidomym korzystać z komputera, stron internetowych, dokumentów i poczty elektronicznej. Monitory brajlowskie, drukarki brajlowskie, skanery OCR do rozpoznawania tekstu, czytniki tekstu, powiększalniki elektroniczne, aplikacje do nawigacji oraz narzędzia konwertujące tekst na brajl lub mowę to rozwiązania, które zmieniają codzienne funkcjonowanie z poziomu zależności na poziom sprawczości.



Nie mniej ważna jest umiejętność korzystania z tych technologii. Sam dostęp do urządzenia nie rozwiązuje problemu, jeśli użytkownik nie otrzyma wsparcia w jego opanowaniu albo jeśli instytucja przygotowuje materiały w formacie, którego dana technologia nie jest w stanie odczytać. Dlatego rekomendacje muszą obejmować zarówno zakup i udostępnianie narzędzi, jak i systematyczne szkolenia użytkowników oraz pracowników instytucji.

Ogromne znaczenie ma również edukacja cyfrowa. Osoby z niepełnosprawnością wzrokową powinny mieć możliwość rozwijania umiejętności obsługi programów odczytu ekranu, pracy na dokumentach tekstowych, korzystania z dostępnych zasobów online, tworzenia i edytowania dokumentów, poruszania się po stronach internetowych, obsługi aplikacji mobilnych i komunikacji cyfrowej. Kompetencje te nie są dodatkiem – są dziś podstawą samodzielności.

Podczas warsztatów szczególnie mocno wybrzmiał temat dostępnych materiałów edukacyjnych. Dokumenty w niedostępnych plikach PDF, nieopisane grafiki, tabele w formie obrazów, nieczytelne prezentacje czy źle zaprojektowane strony internetowe tworzą realne bariery w edukacji. Placówki edukacyjne powinny przygotowywać treści zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej, a nauczyciele i wykładowcy muszą rozumieć, w jaki sposób tworzyć materiały, które nie wykluczają osób korzystających z technologii wspierających.



Ważne jest też uznanie, że nie każda osoba z niepełnosprawnością wzrokową korzysta z tych samych narzędzi. Osoby niewidome od urodzenia częściej znają alfabet Braille'a, ale osoby ociemniałe mogą preferować rozwiązania oparte na mowie syntetycznej. Osoby słabowidzące mogą potrzebować przede wszystkim kontrastu, powiększenia i odpowiedniego układu treści. Oznacza to konieczność elastycznego podejścia do doboru narzędzi i form wsparcia.

6. RYNEK PRACY – OD WYKLUCZENIA DO WŁĄCZENIA

Rynek pracy jest jednym z kluczowych obszarów, w którym osoby z niepełnosprawnością wzrokową nadal doświadczają zarówno realnych barier, jak i silnych stereotypów. Wiele z tych stereotypów dotyczy rzekomej niesamodzielności, niższej wydajności albo konieczności stałego nadzoru. Warsztaty jednoznacznie pokazały, że takie przekonania są nie tylko krzywdzące, ale także nieprawdziwe.

Osoby z niepełnosprawnością wzrokową mogą wykonywać bardzo różnorodne zawody. Ich aktywność zawodowa nie musi ograniczać się do kilku społecznie utrwalonych ról. Mogą pracować w edukacji, administracji, sektorze kultury, organizacjach pozarządowych, w pracy zdalnej, obsłudze klienta, w obszarze językowym, komunikacyjnym, szkoleniowym, technologicznym czy w zawodach wymagających wysokich kompetencji społecznych i poznawczych. Kluczowe znaczenie ma nie sam rodzaj niepełnosprawności, lecz odpowiednie dopasowanie narzędzi, organizacji pracy i środowiska.

Szczególną rolę odgrywa praca zdalna i hybrydowa, która może znacząco ograniczyć skutki barier transportowych i architektonicznych. Nie oznacza to jednak, że powinna być jedyną ścieżką. Ważne jest, aby osoby z niepełnosprawnością wzrokową miały realny wybór, a nie były automatycznie kierowane wyłącznie do pracy zdalnej. Celem powinno być zwiększanie dostępności rynku pracy jako całości.

Ogromne znaczenie ma przygotowanie pracodawców. Potrzebują oni wiedzy nie tylko o samych możliwościach zatrudniania osób z niepełnosprawnością wzrokową, lecz także o technologiach wspierających, sposobach organizacji stanowiska pracy, zasadach komunikacji oraz możliwościach uzyskania dofinansowań i refundacji. Wiele obaw pracodawców wynika nie z negatywnego doświadczenia, lecz z niewiedzy i braku kontaktu.

Ważnym wnioskiem z warsztatów jest **potrzeba rozwijania staży, praktyk, programów pomostowych i doradztwa zawodowego**. Dla wielu osób z niepełnosprawnością wzrokową wejście na rynek pracy wymaga nie tylko znalezienia oferty, lecz także wsparcia w przejściu od edukacji do zatrudnienia,



budowaniu CV, przygotowaniu do rozmów rekrutacyjnych oraz wdrożeniu do środowiska pracy. To właśnie etap przejściowy okazuje się często najbardziej krytyczny.

Równocześnie należy pamiętać, że zatrudnienie nie jest wyłącznie kwestią ekonomiczną. Dla wielu osób praca oznacza samodzielność, podmiotowość, poczucie bycia potrzebnym i uczestnictwo w życiu społecznym. Dlatego działania na rzecz zwiększenia dostępności rynku pracy powinny być traktowane nie jako forma „pomocy”, lecz jako element budowania sprawiedliwego i włączającego społeczeństwa.

7. SYSTEM, KTÓRY WSPIERA – ROLA INSTYTUCJI

Wspieranie osób z niepełnosprawnością wzrokową nie może opierać się wyłącznie na pojedynczych dobrych praktykach, indywidualnym zaangażowaniu pracowników czy doraźnych projektach. Aby zmiana była trwała, potrzebny jest system: spójny, przewidywalny, monitorowany i rozwijany w dłuższej perspektywie.

Kluczową rolę odgrywają tu instytucje publiczne, samorzady, placówki edukacyjne, instytucje kultury, pracodawcy oraz organizacje pozarządowe. Każdy z tych podmiotów odpowiada za inny fragment środowiska życia osób z niepełnosprawnością wzrokową, ale dopiero ich współpraca daje szansę na realne zmiany.

Instytucje powinny planować działania z uwzględnieniem dostępności już na etapie projektowania usług, procedur, dokumentów i przestrzeni. Nie chodzi wyłącznie o reagowanie na zgłoszony problem, lecz o wbudowanie logiki dostępności w codzienne funkcjonowanie organizacji. Dotyczy to zarówno inwestycji infrastrukturalnych, jak i jakości komunikacji, tworzenia treści cyfrowych, sposobu obsługi klienta czy organizacji wydarzeń.

Niezwykle istotne jest również **budowanie kompetencji personelu**. Nawet najlepiej zaprojektowane rozwiązania techniczne nie przyniosą efektu, jeśli pracownicy nie będą wiedzieli, jak się zachować, jak udzielić pomocy, jak przygotować dokument lub jak rozmawiać z osobą niewidomą w sposób partnerski. Szkolenia z zakresu dostępności powinny mieć charakter praktyczny i regularny, a nie jednorazowy.

System wspierający musi także uwzględniać udział samych osób z niepełnosprawnością wzrokową. Rozwiązania projektowane bez udziału użytkowników często okazują się niedopasowane, pozorne lub po prostu nieskuteczne. Tymczasem włączenie tej grupy



w konsultacje, audyty, ocenę usług i projektowanie zmian zwiększa trafność interwencji i buduje zaufanie.

Wreszcie potrzebne są mechanizmy monitorowania efektów. Dostępność nie może być deklaracją. Musi być oceniana poprzez realne wskaźniki, zgłoszenia użytkowników, wyniki audytów, poziom satysfakcji oraz liczbę osób faktycznie korzystających z usług, edukacji i zatrudnienia.

8. REKOMENDACJE OPERACYJNE

8.1. DOSTĘPNOŚĆ

Rekomenduje się traktowanie dostępności jako standardu funkcjonowania instytucji oraz warunku samodzielności osób z niepełnosprawnością wzrokową. Oznacza to odejście od myślenia o dostępności jako o dodatku czy działaniu incydentalnym. Instytucje powinny regularnie prowadzić audyty dostępności z udziałem osób niewidomych i słabowidzących, ponieważ tylko użytkownik może realnie ocenić, czy dana przestrzeń, usługa lub dokument są rzeczywiście funkcjonalne.

Konieczne jest wdrażanie spójnych rozwiązań orientacji przestrzennej: **tabliczek brajlowskich, oznaczeń kontrastowych, systemów głosowych, tyflomap, informacji o rozkładzie pomieszczeń oraz technologii wspierających orientację, takich jak systemy typu TotoPoint**. Szczegółnej uwagi wymaga usuwanie przeszkód z ciągów komunikacyjnych oraz projektowanie przestrzeni w sposób przewidywalny i czytelny.

Dostępność musi obejmować także obszar cyfrowy. Instytucje powinny przygotowywać strony internetowe, dokumenty, formularze, prezentacje i materiały edukacyjne zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej. Kluczowe jest tu stosowanie tekstów alternatywnych, czytelnych krojów pisma, właściwego kontrastu, poprawnej struktury dokumentu i formatów odczytywalnych przez programy wspierające.

8.2. INSTYTUCJE PUBLICZNE

Rekomenduje się opracowanie i wdrożenie standardów obsługi osób z niepełnosprawnością wzrokową w instytucjach publicznych. Standardy te powinny obejmować zarówno organizację kontaktu z klientem, jak i sposób reagowania na



sytuacje wymagające wsparcia. Instytucja powinna być przygotowana nie tylko technicznie, lecz także organizacyjnie i kompetencyjnie.

Niezbędne są regularne szkolenia pracowników obejmujące zasady komunikacji, sposoby oferowania pomocy, podstawowe reguły prowadzenia osoby niewidomej, przygotowywania dostępnych treści oraz rozumienia zróżnicowanych potrzeb osób z niepełnosprawnością wzrokową. Szkolenia powinny być praktyczne i oparte na scenariuszach rzeczywistych sytuacji.

Instytucje powinny także wdrożyć procedury zgłaszania barier i reagowania na nie w możliwie krótkim czasie. Ważnym elementem powinno być również publikowanie czytelnej informacji o dostępności obiektu, usług i form kontaktu już na etapie wejścia na stronę internetową lub do budynku.

8.3. KOMUNIKACJA I INFORMACJA

Rekomenduje się wdrożenie standardu komunikacji opartego na bezpośredniości, szacunku i precyzji. Osoba z niepełnosprawnością wzrokową powinna być traktowana jako **równorzędny uczestnik kontaktu**, a nie jako bierny odbiorca pomocy. W praktyce oznacza to bezpośrednio zwracanie się do niej, a nie do osoby towarzyszącej, oferowanie pomocy bez jej narzucania oraz stosowanie komunikatów konkretnych, a nie ogólnikowych.





Instytucje i organizacje powinny **rozwijać kompetencje pracowników w zakresie opisywania przestrzeni, tłumaczenia układu miejsc, przekazywania informacji o kierunkach, przeszkodach i organizacji otoczenia**. Ważne jest upowszechnianie prostych, ale skutecznych praktyk, takich jak metoda tarczy zegara przy opisie posiłków czy logiczne, krok po kroku, opisywanie trasy.

Rekomenduje się również tworzenie wszystkich materiałów informacyjnych w sposób dostępny cyfrowo. Dotyczy to opisów alternatywnych grafik, przygotowywania dostępnych plików PDF, stosowania struktur nagłówków, odpowiedniego kontrastu oraz unikania umieszczania treści wyłącznie w niedostępnym obrazie.

8.4. EDUKACJA, KOMPETENCJE I TECHNOLOGIE

Rekomenduje się rozwijanie systemu edukacyjnego i szkoleniowego, który nie ogranicza się do formalnego dostępu do nauki, lecz realnie wspiera uczestnictwo osób

z niepełnosprawnością wzrokową. Obejmuje to dostęp do materiałów dydaktycznych w odpowiednich formatach, wsparcie technologiczne, szkolenia z narzędzi cyfrowych oraz przygotowanie kadry dydaktycznej.

Szczególne znaczenie ma rozwój kompetencji cyfrowych i technologicznych. Osoby z niepełnosprawnością wzrokową powinny mieć dostęp do szkoleń z zakresu obsługi czytników ekranu, programów OCR, aplikacji mobilnych wspierających orientację, tworzenia dokumentów, komunikacji online oraz korzystania z narzędzi edukacyjnych i zawodowych. Technologie wspierające powinny być traktowane jako standardowy element wsparcia, a nie wyjątkowe rozwiązanie.

Rekomenduje się także inwestowanie w wyposażenie placówek edukacyjnych i wspierających w monitory brajlowskie, drukarki brajlowskie, powiększalniki, dostępne stanowiska komputerowe oraz oprogramowanie wspierające. Równocześnie ważne jest wzmacnianie umiejętności przechodzenia z edukacji do pracy – poprzez doradztwo zawodowe, praktyki, staże i wsparcie mentoringowe.

8.5. RYNEK PRACY

Rekomenduje się rozwijanie dostępnego i elastycznego rynku pracy, który uwzględnia zróżnicowane potrzeby osób z niepełnosprawnością wzrokową. Istotne jest zwiększanie liczby ofert dostępnych w pracy stacjonarnej, zdalnej i hybrydowej, przy jednoczesnym unikaniu automatycznego ograniczania tej grupy wyłącznie do jednego modelu pracy.



Niezbędna jest systematyczna edukacja pracodawców. Powinna ona obejmować wiedzę o możliwościach zatrudniania osób z niepełnosprawnością wzrokową, technologiach wspierających, zasadach organizacji stanowiska pracy, dostępnych instrumentach finansowych oraz sposobach przełamania stereotypów. Pracodawcy powinni być wspierani w projektowaniu dostępnego środowiska pracy, a nie zniechęceni przez niewiedzę.

Rekomenduje się również rozwijanie programów przejściowych: staży, praktyk, doradztwa zawodowego, pośrednictwa pracy i wsparcia wdrożeniowego w zatrudnieniu. Tego typu działania pomagają przejść od edukacji lub bierności zawodowej do realnego zatrudnienia, a jednocześnie zmniejszają lęk po obu stronach – zarówno pracodawcy, jak i przyszłego pracownika.

9. TABELA REKOMENDACJI OPERACYJNYCH

Tabela 1. Rekomendacje operacyjne

Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
Dostępność	Realna dostępność przestrzeni	Regularne audyty z udziałem osób z niepełnosprawnością wzrokową; montaż oznaczeń brajlowskich, kontrastowych i głosowych; wdrażanie tyflomap i systemów orientacji; usuwanie przeszkód z ciągów komunikacyjnych	Większa samodzielność użytkowników; bezpieczne poruszanie się po przestrzeni publicznej; ograniczenie zależności od osób trzecich	liczba audytów; liczba wdrożonych rozwiązań; liczba zgłoszonych i usuniętych barier; poziom satysfakcji użytkowników
Dostępność	Ciągłość dostępności	Analiza całej ścieżki użytkownika od	Możliwość samodzielnego załatwienia sprawy	liczba instytucji z pełną ścieżką dostępności;



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		wejścia do zakończenia usługi; projektowanie logicznych tras; dostępna informacja o przestrzeni i usługach	od początku do końca	liczba usług dostępnych bez wsparcia
Instytucje publiczne	Standard obsługi	Opracowanie procedur obsługi; szkolenia praktyczne pracowników; wdrożenie zasad oferowania pomocy i reagowania na zgłoszenia	Wyższa jakość obsługi; większe poczucie bezpieczeństwa i godności osób korzystających z usług	liczba przeszkolonych pracowników; liczba instytucji wdrażających standard; ocena jakości obsługi
Instytucje publiczne	Uproszczenie procedur	Udostępnianie dokumentów w dostępnych formatach; rozwój usług online; zapewnienie alternatywnych form kontaktu	Łatwiejszy dostęp do usług publicznych; mniejsze obciążenie organizacyjne użytkownika	liczba dostępnych usług online; liczba dokumentów w dostępnych formatach; średni czas obsługi



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
Komunikacja i informacja	Standard komunikacji	Szkolenia z komunikacji z osobami niewidomymi i słabowidzącymi; promowanie zasady „zapytaj, nie zakładaj”; ćwiczenie precyzyjnego opisu przestrzeni	Zwiększenie poczucia podmiotowości; poprawa relacji z instytucjami; większa skuteczność kontaktu	liczba szkoleń; poziom satysfakcji użytkowników; liczba zgłoszeń dotyczących jakości obsługi
Komunikacja i informacja	Dostępne treści	Opisy alternatywne grafik; dokumenty zgodne ze standardami cyfrowymi; dostępne prezentacje, formularze i strony internetowe	Lepszy dostęp do informacji i materiałów; samodzielne korzystanie z treści cyfrowych	liczba dostępnych dokumentów; liczba stron zgodnych ze standardami; wyniki audytów cyfrowych
Edukacja	Dostępna edukacja	Przygotowanie materiałów w dostępnych formatach; wyposażenie placówek w technologie wspierające; szkolenia kadry dydaktycznej	Zwiększenie uczestnictwa w edukacji; poprawa jakości uczenia się	liczba dostosowanych placówek; liczba uczniów i studentów korzystających ze wsparcia; poziom ukończenia edukacji
Kompetencje	Rozwój cyfrowy i technologiczny	Szkolenia z czytników ekranu, OCR, aplikacji mobilnych, pracy na dokumentach i	Większa samodzielność; wzrost kompetencji przyszłości; lepsza gotowość do	liczba przeszkolonych osób; liczba szkoleń; poziom wykorzystania



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		komunikacji online; dostęp do sprzętu i oprogramowania	zatrudnienia	technologii wspierających
Rynek pracy	Aktywizacja zawodowa	Doradztwo zawodowe; staże; praktyki; współpraca z pracodawcami; rozwój dostępnych ofert pracy	Wzrost zatrudnienia; lepsze przejście z edukacji do pracy; większa aktywność zawodowa	liczba uczestników programów; liczba staży i praktyk; liczba zatrudnionych osób
Rynek pracy	Edukacja pracodawców	Szkolenia pracodawców; informowanie o narzędziach i dofinansowaniach; promowanie dobrych praktyk	Zmniejszenie stereotypów; wzrost gotowości do zatrudniania osób z niepełnosprawnością wzrokową	liczba szkoleń; liczba pracodawców objętych wsparciem; liczba nowych miejsc pracy
Organizacje pozarządowe i instytucje wsparcia	Programy wspierające	Warsztaty, konsultacje, mentoring, grupy wsparcia, działania rzecznicze i informacyjne	Większa aktywność społeczna i zawodowa; lepsze wykorzystanie potencjału osób z niepełnosprawnością wzrokową	liczba działań; liczba uczestników; liczba projektów
Horizontalne	Włączenie w decyzje	Konsultacje z osobami z niepełnosprawnością wzrokową; udział użytkowników w projektowaniu usług i audytach	Trafniejsze i skuteczniejsze rozwiązania; wzrost zaufania do instytucji	liczba konsultacji; liczba osób zaangażowanych; liczba wdrożonych rozwiązań



10. ZAKOŃCZENIE

Tworzenie społeczeństwa dostępnego dla osób z niepełnosprawnością wzrokową nie jest działaniem jednorazowym, lecz procesem długofalowym. Wymaga konsekwencji, współpracy międzysektorowej oraz zmiany sposobu myślenia – zarówno w instytucjach, jak i w codziennych relacjach społecznych. Oznacza to odejście od działań pozornych i deklaracyjnych na rzecz rozwiązań, które realnie zmieniają doświadczenie codzienności.

Najważniejszym wyzwaniem pozostaje przejście od myślenia o niepełnosprawności wzrokowej w kategoriach ograniczenia do myślenia o niej w kategoriach różnorodności potrzeb i możliwości. Osoby niewidome i słabowidzące nie powinny być traktowane jako grupa wymagająca wyłącznie opieki. Powinny być postrzegane jako osoby mające kompetencje, aspiracje, zdolność do samodzielnego życia i prawo do pełnego uczestnictwa w społeczeństwie.



Kluczowe znaczenie ma tu dostępność rozumiana szeroko: jako dostępność przestrzeni, informacji, komunikacji, edukacji, technologii i rynku pracy. Bez niej nawet najlepiej sformułowane deklaracje pozostaną pustymi zapisami. Z nią natomiast możliwe staje się budowanie rzeczywiście otwartego środowiska, w którym osoba z niepełnosprawnością wzrokową nie musi nieustannie prosić o pomoc, tłumaczyć swoich potrzeb ani walczyć o podstawowe prawa.

Rekomendacje przedstawione w niniejszym opracowaniu mają służyć właśnie temu celowi: wspieraniu projektowania świata bardziej czytelnego, przewidywalnego,



dostępnego i podmiotowego. Ich wdrożenie wymaga decyzji organizacyjnych, kompetentnego personelu, inwestycji technologicznych i gotowości do uczenia się od samych użytkowników. Jest to jednak inwestycja, która przynosi trwałe efekty społeczne.

To nie osoby z niepełnosprawnością wzrokową powinny dostosowywać się do świata zbudowanego bez uwzględnienia ich potrzeb. To świat powinien być organizowany w taki sposób, aby mogły uczestniczyć w nim samodzielnie, bezpiecznie i z godnością.