



COME-IN!

PORADNIK DLA PRACOWNIKÓW MUZEÓW

WERSJA (12)

13.10.2017



SPIS TREŚCI

CEL I ZAWARTOŚĆ PORADNIKA	2
1 PROJEKT COME-IN!.....	4
1.1 Cele projektu	4
1.2 Zasady działań w Projekcie	4
1.3 Włączanie oraz dostępność dla wszystkich.....	5
1.4 Ramy prawne.....	7
2 PODNOSZENIE ŚWIADOMOŚCI	8
2.1 Pokonywanie barier dla uczestnictwa w codziennym życiu.....	8
2.2 Prawidłowe sformułowania.....	11
3 ŁAŃCUCH USŁUG.....	13
3.1 Tworzenie mapy dostępności	13
3.2 Zapewnienie obsługi klienta na najwyższym poziomie	17
3.2.1 Co muszą wiedzieć zwiedzający	18
3.2.2 Zarządzanie informacjami zwrotnymi od zwiedzających.....	19
3.2.3 Jak się komunikować.....	19
3.2.4 Co robić, a czego nie robić podczas interakcji z zwiedzającymi.....	20
3.2.5 Rozwiązywanie problemów	20
4 ZWIEDZANIE WYSTAW	22
4.1 Wystawa multisensoryczna	22
4.1.1 Przewodniki audio i video	22
4.1.2 Narzędzia dotykowe.....	23
4.2 Interakcje ze zwiedzającymi	24
4.2.1 Rozpoczęcie wycieczki.....	24
4.2.2 Prezentowanie eksponatów muzealnych	25
4.2.3 Opisywanie sztuki osobom niewidomym.....	26
4.2.4 Warsztaty, gry interaktywne oraz seminaria	27
4.3 Snucie opowieści (Storytelling).....	28
4.3.1 Każde dzieło sztuki opowiada jakąś historię	28
4.3.2 Organizacja opowieści.....	28
5 WNIOSKI	30
Załącznik nr 1 – Tworzenie mapy wymogów dostępności.....	31
Załącznik nr. 2 - Źródła online.....	37

CEL I ZAWARTOŚĆ PORADNIKA

Niniejszy poradnik ma na celu podniesienie umiejętności pracowników muzeum, aby mogli oni świadczyć wysokiej jakości usługi na rzecz wszystkich zwiedzających.

Poradnik ten przedstawia podstawowe informacje na temat sposobu integracji osób niepełnosprawnych, w podziale na cztery rozdziały:

- **Projekt COME-IN!**, w którym w skrócie omówiono cele projektu COME-IN!, partnerstwo oraz działania prowadzone w celu zwiększenia dostępności muzeów.
- **Podnoszenie świadomości:** rozdział ten dotyczy włączania, dostępności oraz działań niezbędnych do pokonania i eliminacji wszelkich barier w muzeum.
- **Łańcuch usług** skupia się na sposobach prawidłowego stosowania procedur i wykorzystywania dostępnych narzędzi w celu realizacji wysokiej jakości usług we wszystkich ogniwach łańcucha usług.
- W rozdziale **Zwiedzanie wystaw** przedstawiono, jak towarzyszyć i oferować właściwe usługi zwiedzającym indywidualnym i w grupach.

Załączniki 1 i 2 zawierają informacje na temat mapowania (oznaczania) wymogów dostępności w ramach projektu COME-IN!, a także źródła informacji online związane z dostępnością.

1 PROJEKT COME-IN!

1.1 Cele projektu

Projekt COME-IN! ma na celu waloryzację dziedzictwa kulturowego Wspólnoty Europejskiej, a także zwiększenie frekwencji w muzeach małej i średniej wielkości dzięki udostępnieniu ich szerszej publiczności. Nadrzędnym celem projektu jest WŁĄCZANIE.

Projekt COME-IN! jest finansowany przez Program Interreg EUROPA ŚRODKOWA, a prowadzony przez partnerstwo Europejskie obejmujące stowarzyszenia osób niepełnosprawnych, uniwersytety, muzea, ośrodki szkoleniowe oraz inne instytucje zajmujące się zagadnieniami dostępności.

Więcej informacji na temat projektu COME-IN można znaleźć na stronie internetowej projektu: <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>.

1.2 Zasady działań w Projekcie

Projekt COME-IN! opiera się na następujących zasadach działań:

- poprawa informowania o ofercie muzeów dla ogółu publiczności za pośrednictwem internetu
- eliminacja barier fizycznych wewnątrz i na zewnątrz muzeów
- projektowanie wystaw w pełni dostępnych dla wszystkich osób
- wdrożenie przewodników audio i video, narzędzi do poprawy czytelności i jakości obrazu, narzędzi dotykowych oraz multimedialnych
- ułatwienie uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych
- przeszkolenie wszystkich pracowników muzeum w celu zagwarantowania świadczenia dobrej jakości usług na rzecz wszystkich zwiedzających
- wdrożenie odznaczenia COME IN!, którym będą nagradzane muzea spełniające standardy dostępności.

1.3 Integracja oraz dostępność dla wszystkich

Program COME-IN! kieruje się dwiema głównymi zasadami:

WŁĄCZANIE

oznacza poszanowanie każdego takim, jakim jest. Oznacza to, że wszyscy ludzie mają możliwość pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Całe muzeum, poczynając od jego przestrzeni, a kończąc na działalności edukacyjnej, musi być zaprojektowane tak, by zapewniać maksymalne włączanie.

DOSTĘPNOŚĆ

oznacza wolność od wszelkiego rodzaju barier. Celem muzeum powinno być promowanie równego dostępu dla wszystkich oraz zapewnienie przyjaznej atmosfery i odpowiedniego otoczenia. Dostępność musi uwzględniać:

- **Dostępność fizyczną** do budynków użyteczności publicznej, dróg, transportu oraz innych urządzeń i usług wewnętrznych i zewnętrznych, w tym muzeów.
- **Dostępność wszelkiego rodzaju informacji oraz komunikacji**, w tym użyteczne strony internetowe, przewodniki audio i video oraz oznakowanie opisane alfabetem Braille'a i dotykowe.
- **Dostępność społeczną**, dotyczącą prawa do równych możliwości uczestnictwa we wszystkich aspektach życia społecznego: edukacji, pracy, sporcie, rekreacji itp.
- **Dostępność ekonomiczną** poprzez oferowanie bezpłatnego wstępu, zniżek i/lub priorytetowego dostępu dla osób z niepełnosprawnościami i/lub osób towarzyszących.



Więcej informacji na temat dostępności muzeów zawarto w dokumencie WYTYCZNE PROJEKTU COME-IN!¹.

¹ <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>

1.4 Ramy prawne

Oprócz prawodawstwa wewnętrznego krajów partnerskich projektu COME-IN! opiera się on na dwóch ważnych aktach prawnych, a mianowicie Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych i Europejskiej strategii w sprawie niepełnosprawności 2010-2020.

*Konwencja ONZ*² to umowa stanowiąca o poszanowaniu godności, wyborów oraz integracji wszystkich osób z niepełnosprawnościami, a także ustanawiająca wymóg, by kraje włączały osoby niepełnosprawne w proces podejmowania decyzji mających wpływ na ich życie.

W szczególności Artykuł 30 Konwencji postuluje prawo osób niepełnosprawnych do udziału w życiu kulturalnym. Osoby niepełnosprawne powinny mieć prawo dostępu do materiałów w dziedzinie kultury w dostępnych dla nich formach, do programów telewizyjnych, filmów, teatru i innego rodzaju działalności kulturalnej, w dostępnych dla nich formach, a także do miejsc działalności kulturalnej lub usług z nią związanych.

*Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020*³ promuje aktywną integrację oraz pełny udział osób niepełnosprawnych w życiu społecznym poprzez wdrażanie działań w ramach 8 obszarów priorytetowych. Są to:

- Dostępność
- Uczestnictwo
- Równość
- Zatrudnienie
- Kształcenie i szkolenie
- Ochrona socjalna
- Zdrowie
- Działania zewnętrzne

² Online: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> (10.10.2016)

³ Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016)

2 PODNOSZENIE ŚWIADOMOŚCI

2.1 Pokonywanie barier dla uczestnictwa w życiu codziennym

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych stanowi, że „Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”.

W definicji tej podkreśla się fakt, iż to **bariery stanowią problem, nie sama niepełnosprawność**. Należy pamiętać, że „to osoba znajduje się na pierwszym planie”.

PROJEKT COME IN! promuje taką zmianę perspektywy (**model społeczny** zamiast **modelu medycznego**), gdzie uwaga skupia się na barierach, nie na niepełnosprawnościach, z zastosowaniem podejścia integracyjnego, na którym skorzystają wszyscy zwiedzający, a nie tylko osoby niepełnosprawne, jak przedstawiono w tabeli niżej (nie jest to wykaz wyczerpujący):

MODEL SPOŁECZNY (ICF) a MODEL MEDYCZNY (ICD)	
Skupienie się na barierach (umożliwia integracyjny dostęp)	Skupienie się na niepełnosprawnościach
<ul style="list-style-type: none"> - Eliminacja przeszkód dla mobilności (schody, pochylnie, wąskie lub ciężkie drzwi itp.) - Unikanie dużych odległości (ponowne przemyślenie rozwiązań komunikacyjnych, zapewnienie stref wypoczynku i relaksu itp.) - Ponowne przemyślenie funkcjonalności dostępnych narzędzi/urządzeń (komputerów, myszki itp.) - Adaptacja znaków oraz narzędzi orientacyjnych - Nawiązywanie kontaktów fizycznych i werbalnych w duchu spójności i szacunku 	<p>Dysfunkcja mobilności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - użytkownicy wózków inwalidzkich - osoby poruszające się o lasce lub o kulach - osoby starsze o ograniczonej mobilności - osoby ze stwierdzoną astmą lub chorobą serca - wpływ na inne sprawności fizyczne: pozycja stojąca, siedząca, koordynacja - sprawność manualna. - itp.



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Ponowne rozmieszczenie dzieł sztuki i opisów (wysokość, miejsce wokół itp.)- Zapewnienie narzędzi ułatwiających mobilność (wózki inwalidzkie, przenośne krzesła itp.) | |
|--|--|

Skupienie się na barierach (umożliwia dostęp)	Skupienie się na niepełnosprawnościach
<ul style="list-style-type: none"> - Zapewnienie narzędzi/urządzeń integracyjnych (dotykowych, audio, Braille'a, cyfrowych itp.) - Ponowne rozmieszczenie dzieł sztuki i opisów (wysokość, miejsce wokół, opisy i katalogi alfabetem Braille'a, książki dotykowe itp.) - Adaptacja oraz klaryfikacja znaków oraz narzędzi orientacyjnych audio - Weryfikacja prezentacji dzieł sztuki (prosty język, różne perspektywy, koncentracja na przestrzeni, pomoce dotykowe, snucie opowieści (<i>storytelling</i>) itp.) 	<p>Dysfunkcja wzroku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osoby niewidome od urodzenia - osoby niewidome z resztkami wzroku - osoby, które straciły wzrok w wyniku obrażeń lub chorób - osoby słabowidzące - osoby starsze, słabowidzące
<ul style="list-style-type: none"> - Zapewnienie narzędzi/urządzeń umożliwiających dostęp (pętle audio radiowe/wifi, aparaty słuchowe itp.) - Weryfikacja prezentacji dzieł sztuki (prosty język, język migowy, video itp.) 	<p>Dysfunkcja słuchu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osoby głuche od urodzenia lub od wczesnych lat życia - osoby, które straciły słuch na późniejszym etapie życia - osoby niedosłyszące
<ul style="list-style-type: none"> - Zapewnienie multisensorycznego podejścia do sztuki (doświadczenie sztuki wszystkimi zmysłami) - Przyjęcie podejścia uczenia się przez działanie w sztuce (organizacja warsztatów, sesji laboratoryjnych itp.) - Weryfikacja prezentacji dzieł sztuki (prosty język, mniejsza liczba dzieł sztuki, snucie opowieści itp.) 	<p>Trudności w uczeniu się zazwyczaj dotyczą sposobu, w jaki dana osoba wchodzi w interakcję z otoczeniem społecznym i tego, jak przetwarza informacje. Najczęstsze trudności w uczeniu się to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dysleksja: trudności w czytaniu, pisaniu i opanowaniu ortografii - dyskalkulia: trudności w uczeniu się i rozumieniu symboli/koncepcji matematycznych - dyspraksja (rozwojowe zaburzenie koordynacji): dotyczy koordynacji motorycznej; nie wpływa na umiejętności intelektualne - deficyt uwagi (ADHD).
<ul style="list-style-type: none"> - Zapewnienie integracyjnego środowiska i umożliwienie zwiedzającym przyjęcia własnego tempa zwiedzania (strefy wypoczynkowe, warsztaty itp.) - Weryfikacja prezentacji dzieł sztuki z 	<p>Do dysfunkcji psychicznych/ intelektualnych można zaliczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agorafobie - depresję - zaburzenia osobowości

wykorzystaniem uproszczonego języka oraz różnych perspektyw (uproszczona chronologia, opisy przestrzenne, snucie opowieści).	<ul style="list-style-type: none"> - schizofrenię - zaburzenia lękowe - chorobę Alzheimera - autyzm.
--	--

2.2 Prawidłowe sformułowania

Stosowne sformułowania są ważne w przypadku zwracania się do lub mówienia o osobach niepełnosprawnych. Język może stanowić albo bardzo ważne narzędzie integracyjne, albo sposób wzmacniania stereotypów i barier społecznych. Z tego powodu bardzo ważne jest skupienie uwagi na osobie, nie na niepełnosprawności.

Poniżej przedstawiono niektóre użyteczne sugestie:

- Nigdy nie odnosić się do osób z daną niepełnosprawnością jako do grupy osób z taką niepełnosprawnością. Preferowany termin „osoby z niepełnosprawnościami” podkreśla człowieczeństwo tych osób i pozwala uniknąć ich uprzedmiotowienia.
- Nigdy nie używać słowa „normalny” w odniesieniu do osób, u których nie występują niepełnosprawności, w przeciwieństwie do osób niepełnosprawnych. Zamiast tego należy używać „osoba bez niepełnosprawności”⁴ lub „osoby inne niż niepełnosprawne”.
- Nie stosować języka wskazującego na heroizm osoby niepełnosprawnej z powodu doświadczania niepełnosprawności. I odwrotnie, nie sugerować, że osoby niepełnosprawne są ofiarami lub że należy im współczuć⁵.
- Unikać fraz typu „cierpi na”, które sugerują dyskomfort, stały ból oraz poczucie beznadziei.
- Użytkownicy wózków inwalidzkich mogą nie postrzegać się jako „skazani” na wózek - proszę raczej myśleć o nim jako o narzędziu wspomagającym mobilność.

⁴ Online. Odpowiednia terminologia - Brown University, USA: www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology (12.10.2016)

⁵ Online. Australijska Sieć Osób Niepełnosprawnych: www.and.org.au/pages/inclusive-language.html (12.10.2016)

- Większość osób niepełnosprawnych bez oporów używa wyrażeń odnoszących się do życia codziennego. Użytkownicy wózków inwalidzkich „chodzą na spacer”, a osoby niewidome lub niedowidzące mogą - lub nie - cieszyć się, że „was widzą”. Dysfunkcja może po prostu oznaczać, że niektóre rzeczy wykonuje się w inny sposób.
- Należy unikać potocznych sformułowań, które mogą kojarzyć dysfunkcje z rzeczami negatywnymi, np. „głuchy na nasze prośby”, albo „ślepy na coś”.
- Należy unikać sformułowań biernych, kojarzących się z ofiarą. Używać języka wskazującego na poszanowanie osób niepełnosprawnych jako osób aktywnych, kontrolujących swoje życie⁶.

ZALECENIA I OSTRZEŻENIA: WYRAŻENIA JAKICH UNIKAĆ I JAK JE ZASTĄPIĆ	
Unikać	Używać
inwalidzi, niepełnosprawni	osoby z niepełnosprawnościami, osoby niepełnosprawne
cierpiący na, ofiara	stwierdzono u niego/niej [nazwa schorzenia lub deficytu]
skazany na wózek, przykuty do wózka	użytkownik wózka inwalidzkiego
umyślowo upośledzony, opóźniony w rozwoju, nienormalny	ma trudności w uczeniu się
sparaliżowany, inwalida	osoby niepełnosprawne
Spastyczny	osoba z mózgowym porażeniem dziecięcym (MPD)
w pełni sprawny	niebędący osobą niepełnosprawną

⁶ Online: Język integrujący (włączeniowy): www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability (14.10.2016)

umysłowo chory, nienormalny, wariat,	osoba chora psychicznie
Głuchoniemy	Głuchy, użytkownik języka migowego, osoba z deficytem słuchu
Ślepy	osoba niedowidząca; osoba niewidoma; osoby niewidome i niedowidzące
epileptycy, cukrzycy, cierpiący na depresję itp.	osoby ze stwierdzoną epilepsją/padaczką, cukrzycą, depresją
Karzeł / karlica	osoba z niedoborem wzrostu, niewysokiej postury
drgawki, napady	ataki ⁷

3 ŁAŃCUCH USŁUG

3.1 Tworzenie mapy dostępności

Wystawę należy projektować tak, aby była dostępna, a jej zwiedzanie łatwe i przyjemne dla wszystkich. Takie podejście opiera się na zasadach tzw. uniwersalnego projektowania.

Uniwersalne projektowanie oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Uniwersalne projektowanie nie wyklucza pomocy technicznych dla szczególnych grup osób niepełnosprawnych, jeżeli jest to potrzebne (art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych).

W ramach projektu COME-IN! opracowano podejście do dostępności uwzględniające nie tylko zagadnienia związane ze zwiedzaniem wystawy oraz odkrywaniem obiektów muzealnych. Istnieją inne ważne aspekty gwarantujące dobre doświadczenia zwiedzających. Można je

⁷ Online: Język integrujący (włączyeniowy): www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability (14.10.2016)

uszeregować w tzw. łańcuch usług opisujący wszystkie aspekty ważne dla zwiedzających muzeum.



Generalnie łańcuch usług muzeum powinien obejmować następujące elementy:

- Informacje podstawowe/wstępne - Informacja i komunikacja przed wizytą
- Dojazd
- Wejście
- Kasa
- Szatnia
- Obszar wystawienniczy
- Toalety
- Sklep
- Informacje zwrotne - Informacja i komunikacja po wizycie

Kryteria dostępności programu COME-IN! oparto na elementach łańcucha usług, a dotyczą one czterech ważnych aspektów dostępności. Są to:

- dostępność fizyczna
- dostępność informacji i komunikacji
- dostępność społeczna
- dostępność ekonomiczna

Przedstawiona niżej matryca dostępności może posłużyć do sprawdzenia, czy bieżąca sytuacja muzeum jest czy też nie jest zgodna z kryteriami dostępności zdefiniowanymi w ramach projektu COME-IN!.

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji i komunikacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
Informacje podstawowe				
Dojazd				
Wejście				
Kasa				
Szatnia				
Obszar wystawowy				
Toalety				
Sklep				
Informacje zwrotne				

Analizę łańcucha usług prowadzoną w oparciu o tę matrycę można dostosować do indywidualnych potrzeb danego muzeum. Matryca ta może posłużyć do sprawdzenia, czy bieżąca sytuacja muzeum jest czy też nie jest zgodna z wymogami określonymi w kolejnych rozdziałach niniejszych Wytycznych. Kryteria są spełnione w przypadku zakreślenia wszystkich pól. Matryca określa wyłącznie standardy minimalne. Nie zakreślenie żadnego pola nie oznacza, że powyższe wymogi nie znajdują zastosowania w danej placówce.

W odniesieniu do każdego ogniwa *łańcucha usług* personel muzeum powinien stosować właściwe procedury w celu zagwarantowania należytego poziomu usług.

Korzyści płynące z wykorzystania łańcucha usług jako narzędzia oceny dostępności są następujące:



- pełna ocena wszystkich związanych z tematem obszarów i usług,
- ustrukturyzowana procedura,
- uwzględnienie dostępu dla **WSZYSTKICH** zwiedzających.

Wykaz kryteriów dostępności przedstawiono w Załączniku „Tworzenie mapy wymogów dostępności”.

3.2 Zapewnienie obsługi klienta na najwyższym poziomie

Jak Państwo pewnie wiedzą, pierwsze chwile wizyty w muzeum są bardzo ważne. Jeżeli spotka nas **ciepłe powitanie**, potrzebne **informacje zostaną nam przekazane w jasnym sposób**, a **pracownicy muzeum udzielą nam profesjonalnej pomocy** w rozplanowaniu i realizacji trasy zwiedzania, będziemy lepiej nastawieni do samej wizyty. W jednej chwili wyrabiamy sobie dobre zdanie na temat muzeum i jego pracowników i odnosimy wrażenie, że ta instytucja świadczy usługi na odpowiednim poziomie.

Takie podejście powinno dotyczyć całego łańcucha usług na rzecz wszystkich zwiedzających, osób niepełnosprawnych lub nie, z uwzględnieniem wszystkich aspektów zwiedzania.

Osoby niepełnosprawne muszą uważnie zaplanować swoją wizytę. Muszą wiedzieć, jak dojechać, czy istnieją jakieś bariery dostępu, co można zwiedzać i jakie usługi są dostępne. Muszą więc zdecydować, czy wizyta jest warta podejmowanego wysiłku czy nie. Z tego powodu wszelkie odnośne informacje muszą być **dostępne np. na stronie internetowej muzeum**.

Po przybyciu na miejsce osoby takie mogą potrzebować dalszych informacji na temat sposobu poruszania się po wystawie czy też **dostępnych na miejscu narzędzi wspomagających**. Mogą też prosić o dowolnego rodzaju pomoc.

Wreszcie, po zakończeniu wizyty mogą zechcieć udzielić **informacji zwrotnych na temat swojego doświadczenia**.

Jeżeli chcemy świadczyć usługi dobrej jakości, musimy skutecznie przekazywać właściwe informacje.

W kolejnych punktach przedstawiono pewne wskazówki i sugestie dotyczących tego:

- jakich informacji udzielać przed i w trakcie wizyty
- jak pozyskiwać informacje zwrotne od zwiedzających

- jak komunikować się w jasny i skuteczny sposób
- jak rozwiązywać problemy zwiedzających.

3.2.1 Co muszą wiedzieć zwiedzający

Nie należy zakładać, że obecnie wszyscy korzystają z Internetu lub czytają ulotki, aby uzyskać potrzebne informacje przed wizytą w muzeum. Wiele osób, zwłaszcza starszych, woli korzystać z telefonu, by ktoś odpowiedział na ich pytania. Po przybyciu na miejsce wolą spytać niż czytać oznaczenia lub instrukcję przed rozpoczęciem zwiedzania. Czują się o wiele pewniej, jeżeli mogą wejść w kontakt z osobą, a nie z kartką papieru lub ekranem. Z tego powodu ważne jest, by zawsze udzielać pomocy wszystkim zwiedzającym, poświęcając taką samą uwagę wszystkim ich pytaniom, podczas przekazywania następujących informacji:

Na temat dostępności fizycznej:

- jak dojechać
- bliskość komunikacji miejskiej
- miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych i towarzyszących
- oznakowanie dotykowe i/lub sensoryczne, również na posadzce
- wejście przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych
- miejsca siedzące na terenie muzeum

Na temat wystawy:

- co można zwiedzać i czy istnieją jakieś ograniczenia bądź części muzeum, które nie są dostępne
- koszty, bilety, zniżki i usługi bezpłatne dla osób niepełnosprawnych lub osób towarzyszących
- dostępne narzędzia audio-video i wsparcie dla osób z dysfunkcją wzroku i słuchu
- dostępne przewodniki pisane alfabetem Braille'a
- narzędzia dotykowe lub zwiedzanie z przewodnikiem
- szacunkowy czas zwiedzania wystawy
- oferowane usługi dodatkowe: np. wózki inwalidzkie, asystenci
- zwiedzanie z przewodnikiem na żądanie lub płatne usługi asystentów
- warsztaty i laboratoria

Na temat usług dodatkowych:

- lokalizacja dostępnej szatni, przebieralni
- lokalizacja toalet dla osób niepełnosprawnych lub pomieszczeń do przewijania dzieci
- kawiarnia, bar lub automaty z napojami
- miejsca odpoczynku
- pomoc dla zwiedzających

3.2.2 Zarządzanie informacjami zwrotnymi od zwiedzających

Ważne jest pozyskiwanie uwag i sugestii ze strony zwiedzających po zakończeniu wizyty, gdyż dzięki temu można wprowadzić zmiany i świadczyć lepsze usługi. W każdym muzeum stosuje się inne metody zbierania informacji zwrotnych: od tradycyjnej księgi gości po bardziej nowoczesne ekrany dotykowe. Zwiedzający mogą również zamieszczać komentarze w mediach społecznościowych, np. na Facebooku. Należy więc:

- pytać zwiedzających, czy chcą udzielić informacji zwrotnych
- wskazać gdzie i jak mogą to zrobić
- zapewnić różne formaty udzielania informacji zwrotnych
- udzielić pomocy w razie potrzeby
- zbierać i oceniać te informacje i podejmować niezbędne działania
- informować zwiedzających o działaniach podjętych na podstawie przekazanych uwag i sugestii, aby widzieli oni, że informacje te są dla nas cenne i przyczyniają się do zmian.

3.2.3 Jak się komunikować

Przede wszystkim należy ciepło powitać każdego gościa wchodzącego do muzeum. Uśmiech i miłe przywitanie sprawiają, że ludzie czują się swobodniej. Kontakt wzrokowy przyczynia się do nawiązania prawdziwej komunikacji ze zwiedzającymi. Niezależnie od tego, czy udzielamy wskazówek, czy odpowiadamy na pytania przez telefon, w recepcji, czy też na terenie muzeum, należy przestrzegać następujących prostych zasad:

- wyraźnie wymawiać słowa i zdania
- używać krótkich zdań
- nigdy nie zakrywać ust dłonią podczas mówienia
- udzielać jasnych i prostych instrukcji nieskomplikowanym językiem
- używać języka odpowiedniego do rozmówców

- zachować cierpliwość i w miarę potrzeby powtórzyć
- unikać hałasu w tle podczas odbierania telefonu
- jeżeli nagrywamy wiadomość na sekretarce, należy mówić powoli i wyraźnie wymawiać wszystkie słowa.

Na takim podejściu skorzystają nie tylko osoby niepełnosprawne, ale wszyscy!

3.2.4 Co robić, a czego nie robić podczas interakcji ze zwiedzającymi

Interakcja stanowi najważniejszy czynnik relacji pomiędzy zwiedzającymi a pracownikami muzeum.

Poniżej przedstawiono przykłady zachowań:

- skup uwagę na osobie, nie na dysfunkcji
- skieruj uwagę na osobę niepełnosprawną, nigdy na jej asystenta lub tłumacza
- zapytaj, czy możesz pomóc i w jaki sposób
- w przypadku przyjęcia pomocy poczekaj na instrukcje
- szanuj przestrzeń osobistą oraz prywatność danej osoby
- mów na poziomie wzroku danej osoby
- pozwól, by rozmówca widział Twoje usta i mimikę twarzy podczas mówienia
- podczas oprowadzania osoby niewidomej lub niedowidzącej można wydawać ustne instrukcje opisujące otoczenie i przeszkody (np. na temat schodów, miejsc siedzących itp.)
- nigdy nie rozpraszać psów przewodników
- nie bój się popełniać błędów, wszyscy je popełniamy. Trzeba się jedynie na nich uczyć i wyciągać wnioski.

3.2.5 Rozwiązywanie problemów

Wszyscy jesteśmy bardzo zadowoleni, gdy znajdziemy kogoś, kto rozwiąże nasz problem. Zwiedzający mogą potrzebować pomocy w dowolnej chwili, dlatego należy być przygotowanym na rozwiązywanie problemów!

Oto kilka prostych sugestii dotyczących tego, **jak się zachować**:

- uważnie słuchaj wszelkich zapytań, musisz dokładnie zrozumieć, na czym polega problem
- patrz prosto w oczy osobie wyjaśniającej problem - musi poczuć, że naprawdę słuchasz i że Ci zależy
- zadawaj pytania, by zweryfikować prawidłowe zrozumienie problemu
- pomyśl o możliwych rozwiązaniach
- zachowaj elastyczność, lecz nie naruszaj żadnych ważnych przepisów
- jeżeli nie potrafisz znaleźć rozwiązania, przejdź z daną osobą do kolegi/ koleżanki, który/która będzie w stanie pomóc.

Oto przykłady zachowań, jakich należy unikać

- nie udawaj, że słuchasz, by potem powiedzieć, iż nie potrafisz pomóc, chociaż tak naprawdę nie rozumiesz problemu
- nie mów, że nie możesz pomóc, bo za to nie odpowiadasz, bez wskazania osoby odpowiedzialnej albo mogącej służyć pomocą
- nie odsyłaj danej osoby do innych kolegów, jeżeli nie wiesz, czy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

Nie zawsze można znaleźć rozwiązanie. Zwiedzający nie oczekują cudów. Jednak docenią Twój wysiłek i wykazane zaangażowanie.

4 ZWIEDZANIE WYSTAW

4.1 Wystawa multisensoryczna

Prezentacje multisensoryczne dają możliwość czerpania przyjemności z wystaw również w przypadku osób z dysfunkcją wzroku, słuchu lub czynności poznawczych. Charakter multisensoryczny oznacza, że informacje są pozyskiwane przez więcej niż jeden z naszych zmysłów. Oprócz wzroku można odbierać ekspozycję innymi zmysłami: słuchu, dotyku, smaku i zapachu.

W ramach zwiedzania multisensorycznego sztukę można odbierać kilkoma zmysłami na raz - na przykład wówczas, gdy oprowadzający używa uproszczonego języka i języka migowego, a także pozwala na dotykanie, wąchanie i smakowanie określonych obiektów. Pozytywne wrażenia wynosi się również z warsztatów kreatywnych, podczas których zwiedzający aktywnie uczestniczą w różnych działaniach (rysunek, malowanie itp.).

Muzea oferują zwiedzającym urządzenia wspomagające, jak przewodniki audio i video, urządzenia wspomagające wzrokowo/słuchowo, urządzenia multimedialne, dotykowe, a także uproszczone przewodniki po muzeum.

4.1.1 Przewodniki audio i video

Przewodniki audio są bardzo użyteczne podczas zwiedzania wystawy, gdyż pozwalają na oglądanie eksponatów i jednoczesne otrzymywanie informacji o nich bez konieczności czytania opisów na panelach. Jest to ogromna pomoc zwłaszcza dla osób mających trudności z czytaniem, jak np. osoby starsze, dzieci, osoby noszące okulary dwuogniskowe lub osoby z dysleksją.

Umożliwiają również wszystkim zwiedzającym lepszą percepcję eksponatów: podziwianie dzieła sztuki w całości z pewnej odległości.

Przewodniki audio są zazwyczaj dostępne jako urządzenia do wypożyczenia przy wejściu do muzeum albo jako aplikacje do pobrania na telefon. Osoby niewidome mogą również korzystać z przewodników audio na specjalnych panelach dotykowych.

Treści prezentowane w przewodnikach audio mogą obejmować prosty opis eksponatów wystawy albo bardziej zaawansowane funkcje interaktywne o różnym przeznaczeniu i skierowane do określonych odbiorców.

Zazwyczaj obejmują one:

- interaktywną mapę muzeum (tekst i audio)
- opis tekstowy, audio i video eksponatów wystawy w jednym lub więcej językach
- zwiedzanie wystawy z przewodnikiem lub w zalecany sposób
- gry interaktywne (np. dla dzieci)
- zwiedzanie oparte na snuciu opowieści
- przewodniki z audiodeskrypcją dla osób niewidomych
- przewodniki video z napisami
- przewodniki video w języku migowym

4.1.2 Narzędzia dotykowe

Narzędzia dotykowe mogą służyć jako pomoce interpretacyjne dla osób z dysfunkcją wzroku. Wypukłe rysunki lub malowidła mogą pomóc w tłumaczeniu dzieł sztuki, pomieszczeń lub budynków na język dotykowy.

Nie stanowią one dokładnej reprodukcji eksponatów, ale umożliwiają stworzenie sobie obrazu mentalnego.

Można je wykorzystywać w połączeniu z informacjami zapisanymi alfabetem Braille'a oraz na ścieżce audio.

4.2 Interakcje ze zwiedzającymi

Ponieważ towarzyszenie grupom podczas zwiedzania wystaw obejmuje opisywanie, wyjaśnianie i przekazywanie informacji, należy opanować w pełni wszystkie podstawowe techniki komunikacyjne: wykorzystanie głosu i języka ciała, logikę i klarowność argumentacji, rytm i sposób prowadzenia narracji.

W przypadku osób z dysfunkcją wzroku ważny jest opis i werbalna reprodukcja dzieła sztuki, ab mogły sobie je wyobrazić. Nasz opis można połączyć z wykorzystaniem reprodukcji dotykowych lub modeli.

4.2.1 Rozpoczęcie wycieczki

Do najważniejszych momentów wizyty należy pierwszy kontakt z zwiedzającymi: **proszę się przedstawić**, a następnie, jeżeli grupa jest niewielka, przywitać się z wszystkimi zwiedzającymi.

Jeżeli członkowie grupy się nie znają, poproś o przedstawienie się i powiedzenie, skąd pochodzą. W ten sposób łatwiej nawiązać relację z uczestnikami zwiedzania.

Zapytaj o ich oczekiwania związane z wizytą albo dlaczego zdecydowali się przyjść do muzeum. Pomoże to w modyfikacji zwiedzania, by dostosować treści do zainteresowań i potrzeb zwiedzających. Ci z kolei poczują, iż są ważni, a muzeum organizuje niestandardowe zwiedzanie specjalnie dla nich.

Na tym etapie ważna jest wstępna wiedza na temat tego, kim są zwiedzający i **jak** wchodzić z nimi w **interakcję**. Wykorzystaj informacje płynące z tych jednonumitowych rozmów, by na ich podstawie dobrać stosownego rodzaju komunikacji.

W tym momencie należy **przedstawić program zwiedzania**: co goście zobaczą i jak długo potrwa zwiedzanie. Rozdaj ulotki lub inne materiały informacyjne, jakich grupa może sobie zażyczyć.

Jeżeli w trakcie zwiedzania należy zastosować się do ważnych przepisów lub **zasad zachowania**, wyjaśnij je w wyraźny, uprzejmy,

ale zdecydowany sposób. Wytłumacz też wyjaśnić powód, dla którego należy przestrzegać takich zasad.

Podaj **informacje praktyczne na temat obiektu**, jak lokalizacja toalet, miejsc odpoczynku, kawiarni lub sklepu. Przed rozpoczęciem zwiedzania zapytaj, czy grupa czegoś potrzebuje, np. czy ma życzenia specjalne dotyczące wystawy, czy chce coś zobaczyć bądź udzielić informacji na temat dostępnych udogodnień.

Sprawdź, czy część osób nie chce skorzystać z przewodników audio/video, narzędzi pomocniczych lub innych urządzeń.

Jeżeli zwiedzający będą wiedzieć, że pracownikom muzeum zależy na nich i ich dobrym samopoczuciu, prawdopodobnie zareagują zaufaniem i sympatią. To znacznie ułatwia nam zadanie.

4.2.2 Prezentowanie eksponatów muzealnych

Aby dokonać jasnej i uporządkowanej prezentacji eksponatu muzealnego, należy uwzględnić następujące aspekty:

Organizacja

- Krótko przedstaw eksponaty, wprowadzając tematy, o których będziesz mówić, aby ułatwić zwiedzającym śledzenie prezentacji.
- Opisz lub wyjaśnij te przedmioty.
- Zaangażuj zwiedzających, pytając ich o opinie, wrażenia lub odczucia, jakie budzą w nich dane przedmioty.
- Stosuj techniki snucia opowieści: udowodniono, że skutecznie przyciągają one uwagę i budzą ciekawość, zwłaszcza wśród dzieci.
- Nie wprowadzaj zbyt wielu dygresji od głównego tematu prezentacji. Istnieje ryzyko utraty logicznej sekwencji treści w ramach prezentacji, a także powiązań pomiędzy tymi treściami.
- Zakończ prezentację mocnym i efektywnym zdaniem końcowym do zapamiętania przez zwiedzających, dzięki czemu pozostawisz pozytywne wrażenie.

Rejestr językowy

- Uważaj na rodzaj języka stosowanego podczas prezentacji. Styl i formalność zależą od rodzaju zwiedzających.
- Postaraj się mówić w sposób prosty i bezpośredni.
- Używaj naturalnych słów i wyrażeń.

- Unikaj trudnych i abstrakcyjnych pojęć.

Głos

- Przed rozpoczęciem prezentacji upewnij się, czy wszyscy Cię słyszą i dostosuj natężenie głosu, tak aby docierał on do wszystkich, ale bez odczucia, że krzyczysz.
- Utrzymuj uwagę zwiedzających, zmieniając ton, rytm i głośność mówienia. W ten sposób głos brzmi pełniej i bardziej ekspresyjnie. Nigdy nie mów w sposób monotony, gdyż ludzie przestaną słuchać.
- Nie mów ani zbyt szybko, ani zbyt wolno. Nie zapominaj o pauzach! Pauza ma taką samą wartość i moc co słowa. Pauzy stosuje się dla podkreślenia jakiejś informacji albo dla wprowadzenia efektów komicznych lub dramatycznych.
- Pamiętaj wreszcie o prawidłowym oddychaniu. Głębokie i regularne oddechy pozwalają poprawić jakość dźwięku Twojego głosu, a także zmniejszają napięcie.

Język ciała

- Kontakt wzrokowy zapewnia faktyczną komunikację.
- Świadomie używaj rąk. Przede wszystkim unikaj drapania się w głowę lub w inne części ciała. Mówiąc, używaj dłoni, palców i ramion, by wzmocnić przekaz.
- Nie kołysz się!

4.2.3 *Opisywanie sztuki osobom niewidomym*

Przed rozpoczęciem faktycznego opisu słownego dzieła ważne jest podanie określonych informacji wstępnych. Poniższe pytania mogą pomóc w organizacji przedstawienia eksponatu.

- Co to jest? Obraz, posąg, znalezisko archeologiczne...
- Gdzie zostało umieszczone? Jak jest duże? Z czego wykonane?
- Jaki jest temat dzieła?
- Kto jest autorem?
- Kiedy zostało stworzone?
- Dlaczego je stworzono?

Następnie rozpocznij opisywanie dzieła. Jeżeli w muzeum znajduje się reprodukcja dotykowa obrazu, można ją wykorzystać. Dotykając reprodukcji, odbiorca ma więcej danych do stworzenia obrazu dzieła w

wyobraźni. Należy jednak pamiętać, że reprodukcja dotykowa nie przypomina fotografii, jest to bardziej mapa pozwalająca uzmysłwić sobie rozmieszczenie prezentowanych elementów.

Tak więc na początku trzeba poprowadzić rękę danej osoby podczas dotykania reprodukcji, objaśniając główne elementy eksplorowanego obrazu.

Kolory można „przetłumaczyć” lub porównać do percepcji innymi zmysłami, na przykład porównując kolory do dotykanych materiałów, jak ziemia, woda, drewno lub kamień.

4.2.4 Warsztaty, gry interaktywne oraz seminaria

Muzea mogą stanowić idealne miejsca inspiracji, nauki i zabawy. Mogą oferować wiele możliwości każdemu, kto chce poznawać sztukę, naukę i historię, bez względu na jego zaplecze kulturowe lub społeczne, a także wspierać uczenie się w sposób kreatywny.

Warsztaty, gry interaktywne oraz seminaria to skuteczny sposób na przyciągnięcie dużej zróżnicowanej publiczności, nie tylko specjalistów, ale również osób niezainteresowanych zwiedzaniem.

- **Warsztaty** zaprojektowano z myślą o aktywniejszym zaangażowaniu zwiedzających, tak aby z wizyty w muzeum czerpali jeszcze większą przyjemność. Ponadto mogą one przyczynić się do lepszego zrozumienia tematów związanych z wystawą, zdobycia doświadczeń praktycznych, nauczania się nowych umiejętności lub technik i realizacji kreatywnych projektów.
- **Gry interaktywne** to motywacja do zobaczenia tego, co zwiedza się podczas wizyty w muzeum. Mogą stymulować uczenie się dzięki doświadczeniu bezpośredniemu. Muzea oferują wiele gier dla dzieci w wieku szkolnym i przedszkolnym, jak zestawy aktywności do nauki przez zabawę.
- **Seminaria** są zazwyczaj skierowane do profesjonalistów, lecz mogą być również atrakcyjne dla osób niebędących ekspertami, a zainteresowanych poznawaniem nowych rzeczy.

4.3 Snucie opowieści (*storytelling*)

4.3.1 Każde dzieło sztuki opowiada jakąś historię

Każde dzieło sztuki opowiada jakąś historię. Zazwyczaj można opowiedzieć wiele historii: historie na temat artysty, losów dzieła oraz przedstawionych postaci.

Snucie opowieści wzbogaci wizytę w muzeum. W jednej historii można połączyć kilka eksponatów z danej wystawy.

Oczywiście, snucie opowieści może służyć również do opisanie lub wyjaśnienia prezentowanych eksponatów również w muzeach historii naturalnej oraz w muzeach naukowo-technicznych.

Można również zaangażować zwiedzających, zadając im pytania lub wyznaczając zadania. Na przykład, mówiąc o mumiach, można zapytać, czy starożytni Egipcjanie mumifikowali wyłącznie ludzi. Większość zwiedzających zazwyczaj odpowiada: „Nie, mumifikowali również zwierzęta, w tym koty”. Można więc poprosić daną grupę, np. część dzieci, żeby znalazły mumie zwierząt na wystawie. Można też poprosić o wymyślenie własnych historii.

Podczas przedstawiania dzieła sztuki grupie ma się do dyspozycji maksymalnie pięć minut. Zwiedzający zazwyczaj słuchają stojąc. Dlatego zwięzłość ma znaczenie. Jeżeli potrzeba więcej czasu, lepiej zrobić to w pomieszczeniu z miejscami siedzącymi z wykorzystaniem pomocy wizualnych lub video.

4.3.2 Struktura opowieści

Wszystkie opowieści mają mniej więcej taką samą strukturę fabularną, którą da się podzielić na pięć głównych elementów:

Sytuacja początkowa

- Przedstawienie tła opowieści (czas i miejsce) oraz głównych postaci.

Coś się dzieje

- Zdarzenie, które narusza równowagę sytuacji początkowej (np. konflikt pomiędzy postaciami, wystąpienie problemu, odkrycie zbrodni itp.).

Rozwój zdarzeń

- Opis kolejności zdarzeń. Stanowi on osnowę opowieści, podczas której zazwyczaj sprawy się komplikują, postaci walczą z sobą i nie wiadomo, jak to się skończy.

Kulminacja

- Chwila największej intensywności opowieści, która może prowadzić do różnych rezultatów: rozwiązania problemu, wykrycia zabójcy, śmierć bohatera itp.

Rozwiązanie lub sytuacja końcowa

- Opis nowego stanu rzeczy po rozwiązaniu konfliktu: ponowne zaprowadzenie pokoju, prawowity król na tronie itp.

Każdą opowieść można snuć z wykorzystaniem różnych rodzajów narracji:

- **Części narracyjne:** opowiada się zdarzenia i przebieg akcji.
- **Części opisowe:** opisuje się miejsca i postaci.
- **Części refleksyjne:** przedstawia się komentarz lub opinie na temat postaci lub znaczenia opowieści.

Połączenie tych elementów wpływa na tempo opowieści.

Można jeszcze zastosować jeden ważny zabieg. Chodzi o powiązanie zdarzeń. Można na przykład:

- przedstawić zdarzenia chronologicznie
- zacząć od końca
- zacząć od środka, mówiąc, co już się stało, a następnie opowiedzieć wydarzenia do końca opowieści.

Do dyspozycji jest oczywiście wiele opcji i kombinacji. To od Ciebie zależy, jak snuć daną opowieść.

5 WNIOSKI

Poradnik COME-IN! skupia się na wiedzy i umiejętnościach niezbędnych do świadczenia dobrej jakości usług na rzecz zwiedzających, z uwzględnieniem wszelkich kwestii dotyczących WŁĄCZANIA i DOSTĘPNOŚCI w muzeach, a w szczególności na:

- ŚWIADOMOŚCI, iż TO BARIERY STANOWIĄ PROBLEM, nie sama niepełnosprawność, co oznacza przyjęcie podejścia integracyjnego (włączającego), na którym korzystają wszyscy odbiorcy muzeów, nie tylko osoby niepełnosprawne
- znaczeniu wiedzy o sposobach IDENTYFIKACJI I ELIMINACJI WSZELKICH BARIER, które mogą utrudniać pełny dostęp do muzeów i galerii
- wykorzystaniu INTEGRUJĄCEGO (WŁĄCZAJĄCEGO) JĘZYKA skoncentrowanego na osobie, a nie na niepełnosprawności
- muzealnego ŁAŃCUCHA USŁUG jako innowacyjnego podejściu do dostępności, obejmującego wszystkie aspekty wizyty: informację i komunikację przed wizytą, dojazd, wejście, kasy, szatnie, przestrzeń wystawowienniczą, toalety, sklepy, a także informację i komunikację po wizycie
- wreszcie, znaczenie KOMUNIKACJI I OPIEKI NAD ZWIEDZAJĄCYMI, co oznacza stałe zwracanie uwagi na ich potrzeby i życzenia.

Załącznik nr 1 - Tworzenie mapy wymogów dostępności

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
<p>INFORMACJE WSTĘPNE Informacje i komunikacja przed wizytą</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Oświadczenie o dostępności • Dostępność przez stronę internetową na poziomie A/AA lub • Dostępność przez stronę internetową na poziomie AAA • Strony internetowe z komponentami video w języku migowym • Informacje w języku uproszczonym • Dostępne i dobrze zaprojektowane informacje drukowane 	<ul style="list-style-type: none"> • Uczestnictwo i współpraca ze stowarzyszeniami osób niepełnosprawnych • Polityka integracyjna szkół 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezpłatny wstęp lub • Jednakowe usługi za jednakową cenę

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
DOJAZD	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/ przepisami • Miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych w pobliżu wejścia • Powiązanie z dostępnym transportem publicznym • Dotykowe/ sensoryczne oznakowanie i oznaczenia na chodniku 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacje o dojeździe (część Oświadczenia o dostępności) • Dostępny system ułatwiający orientację 		<ul style="list-style-type: none"> • Bezpłatny parking lub • Jednakowe usługi za jednakową cenę (oraz osoba towarzysząca gratis)

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
WEJŚCIE	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/ przepisami • Dostępne drzwi • Ergonomiczne schody • Jeżeli są schody, musi być też rampa lub podnośnik • Przestrzeń do poruszania się • <i>Wykładzina odpowiednia dla wózków inwalidzkich</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostępne informacje o wejściu (Oświadczenie o dostępności) • Plany orientacyjne (czytelne, dotykowe) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Obsługa zwiedzających przy wejściu</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezpłatny wstęp lub • Jednakowe usługi za jednakową cenę (oraz osoba towarzysząca gratis)

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
KASA	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami Ergonomiczna lada (odpowiednia również dla osób korzystających z wózka) Przestrzeń do poruszania się Oznakowanie dotykowe Pętla indukcyjna 	<ul style="list-style-type: none"> Przeszkolony personel Wyraźne oznakowanie kasy <i>Dostępne informacje o cenach (rozmiar czcionki, duży kontrast itp.)</i> Broszury/ulotki w różnych formatach (czytelne, drukowane alfabetem Braille'a itp.) 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Pracownicy z niepełnosprawnościami</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Bezpłatny wstęp lub Jednakowe usługi za jednakową cenę (oraz osoba towarzysząca gratis)

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
SZATNIA	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami <i>Blisko kasy</i> Dostępna szatnia (np. wysokość itp.) Dostępne szafki (dotykowe numery lub oznakowanie, wieszaki na różnej wysokości) 	<ul style="list-style-type: none"> Przeszkolony personel <i>Dostępne informacje o cenach (rozmiar czcionki, duży kontrast itp.)</i> Wyraźne oznakowanie szatni 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Pracownicy z niepełnosprawnościami</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Bezpłatny wstęp lub Jednakowe usługi za jednakową cenę (oraz osoba towarzysząca gratis)

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
OBSZAR WYSTAWIENNICZY	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/ przepisami • Posadzki odpowiednie dla wózków • Przestrzeń do poruszania się • Jeżeli są schody, musi być też rampa lub podnośnik • Dostępny system orientacyjny na trasie zwiedzania wystawy • Strumień zwiedzających taki sam w przypadku osób z niepełnosprawnościami lub bez • Rozmieszczenie eksponatów • Strefy odpoczynku 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacje o przestrzeni wystawowej (Oświadczenie o dostępności) • Dostępny system orientacyjny na trasie zwiedzania wystawy • Opis eksponatów w różnych formatach • Przewodniki audio i video w różnych formatach (język migowy itp.) • Doświadczenie immersyjne (wielozmysłowe) • Oferta urządzeń (pętla indukcyjna itp.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pracownicy z niepełnosprawnościami • Włączające zwiedzanie z przewodnikiem • Przeszkolony personel • Możliwość wprowadzania psów-asystentów 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bezpłatny wstęp lub</i> • Jednakowe usługi za jednakową cenę (oraz osoba towarzysząca gratis)

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
TOALETY	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami Dostępne toalety (przestrzeń do poruszania się, wysokość sprzętu, uchwyty itp.) Klucze Euro do toalet dla osób niepełnosprawnych 	<ul style="list-style-type: none"> Informacje o toaletach w oświadczeniu o dostępności Wyraźne oznakowanie toalet 		<ul style="list-style-type: none"> <i>Bezpłatny wstęp lub</i> <i>Jednakowe usługi za jednakową cenę</i>

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji i komunikacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
SKLEP	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami Dostępne drzwi Przestrzeń do poruszania się <i>Dostępna kasa (wysokość itp.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Dostępne informacje o cenach</i> Dostępne książki i przewodniki w formatach specjalnych <i>Przeszkolony personel</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Pracownicy z niepełnosprawnościami 	



Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji i komunikacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
<p>INFORMACJE ZWROTNE Informacje i komunikacja po wizycie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/ przepisami • Jeżeli istnieje punkt informacji zwrotnych, musi być dostępny • <i>Różne formaty udzielania informacji zwrotnych</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z Systemem Zarządzania Jakością w Muzeum • Informacje na temat zarządzania informacjami zwrotnymi • <i>Udzielanie informacji zwrotnych</i> • <i>Przeszkolony personel</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacje zwrotne ukierunkowane na dostępność społeczną • Strategie podnoszenia jakości 	

Załącznik nr. 2 - Źródła online

Interakcja i komunikacja

- Organizacja National Service Knowledge Network na kanale YouTube, *Communicating with people with disabilities - Ask me first*, <https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>
- Cooldown, film krótkometrażowy "Not special needs" (*Potrzeby nie specjalne*). <http://www.notspecialneeds.com/>
- Strona internetowa organizacji National Service Knowledge Network: www.serviceandinclusion.org/index.php
- Strona Międzynarodowej Rady angielskiego Braille'a (ICEB), www.iceb.org
- Szkoła Perkins dla Osób Niewidomych oraz Szkoła dla Osób Niewidomych i Niedowidzących w Teksasie, www.pathstoliteracy.org
- The Tommy Edison Experience. *The Funny Side of Being Blind*. (*Śmieszna strona bycia niewidomym*) <https://www.youtube.com/user/TommyEdisonXP/featured>
- Brytyjskie Stowarzyszenie ds. Dysleksji, *What are specific learning difficulties* (*Czym są szczególne trudności w uczeniu się*), www.bdadyslexia.org.uk/educator/what-are-specific-learning-difficulties
- DysTalk, *Talks on Dyslexia, Dyscalculia, Dyspraxia* (*Rozmowy na temat dysleksji, dyskalkulii i dyspraksji*) (filmy video) www.dystalk.com
- Strona internetowa Brytyjskiego Stowarzyszenia Osób Głuchych: www.bda.org.uk
- Strona internetowa Narodowego Instytutu Głuchoty i Innych Zaburzeń Komunikacyjnych: www.nidcd.nih.gov/health/hearing-aids

Wystawy multisensoryczne

- Kunsthistorisches Museum Wien. *Księga Muzeum*. <https://shop.khm.at/en/shop/detail/?shop%5BshowItem%5D=10000000029464-1693-0&shop%5Bfilter%5D%5BtagsFacet%5D=>
- Macval Musée D'art Contemporain Du Val De Marne. *Zwiedzanie multisensoryczne*. www.macval.fr/english/visits-events/visits/article/multi-sensory-tours#h3_tdm
- Metropolitan Museum of Art. www.metmuseum.org/blogs/digital-underground/2015/multisensory-met
- Muzeum tyflologiczne (Tiflološki muzej) Chorwacja. www.tifloloskimuzej.hr/home_en.aspx?id=48

- Muzeum Van Gogha. *Feeling Van Gogh (Czucie Van Gogha)*.
www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh

Przewodniki audio

- British Museum, Przewodniki audio,
www.britishmuseum.org/visiting/planning_your_visit/audio_guides.aspx
Metropolitan Museum of Art, Przewodniki audio,
www.metmuseum.org/visit/audio-guide

Narzędzia dotykowe

- Anke Brock, Christophe Jouffrais. *Interaktywne mapy audio-dotykowe dla osób z dysfunkcją wzroku*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01237319/document>
- British Museum. *Sala 4 Zwiedzanie dotykowe*.
http://www.britishmuseum.org/learning/access/egyptian_touch_tour.aspx
- Deutsches Historisches Museum (Berlin). *Integracyjne stanowiska komunikacyjne*. www.dhm.de/besuch-service/barrierefreies-museum.html
- Louvre Museum. *Stanowiska dotykowe przedstawiające rozwój architektury historycznej*. www.louvre.fr/accessibilite
- Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung. *Obrazy dotykowe / Sztuka poza wzrokiem. Schematy dotykowe*.
www.artbeyondsight.org/handbook/acs-tactile.shtml

Snucie opowieści

- British Museum (Muzeum Brytyjskie). *Notatki do opowiadania historii*.
www.britishmuseum.org/PDF/storytelling_resource_changed_font_size.pdf
- Galeria Narodowa (Londyn). *Obrazy do opowiadania historii*.
www.nationalgallery.org.uk/learning/teachers-and-schools/teaching-english-and-drama/paintings-for-storytelling
- Muzeum dla dzieci (Pittsburgh, USA). *Przewodnik po opowieściach muzealnych*.
<https://pittsburghkids.org/visit/accessibility>