



# WYTYCZNE PROJEKTU COME-IN!

TLUMACZENIE Z JĘZYKA ANGIELSKIEGO „COME-IN! GUIDELINES”

WERSJA OSTATECZNA (30)

23.08.2017





<b>WPROWADZENIE .....</b>	<b>5</b>
Cel Wytycznych .....	5
Zawartość Wytycznych .....	5
<b>ZASADY COME-IN! .....</b>	<b>7</b>
1. Włączanie i dostępność dla wszystkich .....	7
2. Ramy prawne .....	10
2.1 Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych.....	10
2.2 Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020.....	12
2.3 Ramy prawne w krajach partnerskich projektu .....	14
3. Wytyczne dotyczące języka .....	15
3.1 Dłaczego zawsze ważne jest używanie odpowiedniego języka.....	15
3.2 Zalecenia i ostrzeżenia: wyrażenia, których należy unikać i sposoby ich zastępowania .....	17
3.3 Słownik terminów związanych z dostępnością muzeów.....	18
4. Dostępność muzeów .....	20
4.1 Dostępność fizyczna.....	20
4.2 Dostępność informacji i komunikacji .....	21
4.3 Dostępność społeczna .....	21
4.4 Dostępność ekonomiczna .....	22
4.5 Wsparcie dodatkowe.....	23
<b>KRYTERIA PROJEKTU COME-IN!.....</b>	<b>24</b>
5. Wymogi dostępności związane z łańcuchem usług.....	24
5.1 Informacje wstępne – INFORMACJE I KOMUNIKACJA PRZED WIZYTĄ .....	27
5.2 DOJAZD .....	28
5.3 WEJŚCIE .....	29
5.4 KASA.....	30
5.5 SZATNIA .....	31
5.6 PRZESTRZEŃ WYSTAWIENNICZA.....	32
5.7 TOALETY.....	34
5.8 SKLEPY .....	35
5.9 Informacje zwrotne – INFORMACJE I KOMUNIKACJA PO WIZYCIE.....	36
6. Mapowanie wymogów dostępności.....	37
<b>SZKOLENIA PRACOWNIKÓW .....</b>	<b>42</b>
7. Cele i struktura szkoleń .....	42
8. Moduły szkoleń .....	43
M1 - Wprowadzenie.....	43
M2 – Podnoszenie świadomości.....	43
M3 – Łańcuch usług.....	44
M4 – Zwiedzanie wystaw.....	44
M5 – Kontekst wystawy.....	45
<b>ŹRÓDŁA INFORMACJI .....</b>	<b>46</b>
9. Podziękowania.....	46
10. Bibliografia .....	47



## PRZEDMOWA

Dostępność jest zasadą kulturową, która dotyczy wszystkich czynności życia codziennego, a - w ujęciu bardziej innowacyjnym - powinna dotyczyć każdego aspektu życia prywatnego i publicznego danej osoby. Zasady tej, oraz prawa do dostępności, należy przestrzegać w szerszym sensie, przyjmując podejście indywidualne i uwzględniając różne potrzeby oraz sprawności osób (motoryczne, sensoryczne, poznawcze i emocjonalne), zarówno te o charakterze stałym, jak i przejściowym, zapewniając każdemu prawo do autonomicznego i bezpiecznego dostępu do produktów, usług, środowisk oraz systemów. Projekt ukierunkowany na zapewnienie dostępności wymaga zintegrowanego i zespolonego podejścia różnych podmiotów działających synergicznie w ramach systemu europejskiego. Podstawowe znaczenie ma tu włączenie użytkowników końcowych w fazę planowania, aby poznać i zrozumieć ich potrzeby, przy czym niezbędne jest włączenie placówek kształcenia oraz pracowników danej instytucji, którzy mają kontakt ze zwiedzającymi.

W przypadku dziedzictwa kulturowego dostępność stanowi nie tylko możliwość rozwoju społecznego, ale także inwestycję, gdyż sprzyja turystyce, a zwłaszcza turystyce kulturowej.

Oparty na tych zasadach projekt COME-IN! zrzesza rozległą sieć muzeów, stowarzyszeń osób z niepełnosprawnościami, ośrodków akademickich, instytucji szkoleniowych oraz decydentów, pod kierownictwem Sekretariatu Wykonawczego Inicjatywy Środkowoeuropejskiej, w celu opracowania innowacyjnego podejścia strategicznego do promocji dostępności we wszystkich muzeach. Projekt ten ukierunkowany jest w pierwszym rzędzie na określenie standardów ponadnarodowych oraz opracowanie wytycznych w zakresie organizacji dostępnych wystaw i wydarzeń kulturalnych, które często nie są wzajemnie porównywalne ze względu na różne poziomy dostępności, a także odmienne przepisy krajowe.

Po wdrożeniu projektu stworzona zostanie odznaka „COME-IN!”, która będzie przyznawana muzeom spełniającym standardy dostępności określone w trakcie trzech lat obowiązywania projektu. Pomysł rozciągnięcia tych standardów na inne muzea i instytucje kultury może stać się motorem zmian z udziałem innych podmiotów na danym obszarze, gdyż dostępne miasto przynosi korzyści wszystkim stronom.

## PROJEKT COME-IN!

Dla projektu COME-IN! opracowano **WYTYCZNE COME-IN!**. 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**, które wpływa na cały proces i opiera się na:

- Uczestnictwie: NIC o osobach z niepełnosprawnościami **BEZ** udziału osób z niepełnosprawnościami!
- Niedyskryminacji: osoby z niepełnosprawnościami są traktowane na równi z innymi
- Poszanowaniu godności oraz praw osób z niepełnosprawnościami
- Poprawnych sposobach wyrażania się.

Projekt COME-IN! koordynuje prace sieci muzeów, stowarzyszeń osób z niepełnosprawnościami, przedstawicieli ośrodków akademickich, instytucji kształcenia oraz decydentów, które wspólnie opracują innowacyjne podejście strategiczne do promocji dostępności muzeów.

Stowarzyszenia osób z niepełnosprawnościami, reprezentujące użytkowników końcowych, wniosły swój wkład przez rozpoznanie obecnych barier i ograniczeń, a także określenie standardów, jakie powinny obowiązywać w odniesieniu do wystaw/zbiorów:

- Stowarzyszenie Federalne ÖZIV, stanowiące grupę interesów osób z niepełnosprawnościami (Austria)
- Regionalna Rada Stowarzyszeń Osób z Niepełnosprawnościami i ich Rodzin Regionu Friuli Venezia Giulia (Włochy)

Uniwersytet Nauk Stosowanych w Erfurcie zapewnił wiedzę teoretyczną i praktyczną w aspekcie poprawy dostępności dla wszystkich użytkowników.

Sieć muzeów i gmin małej i średniej wielkości z terenu Europy Środkowej zastosuje i przetestuje standardy dostępności opracowane w ramach projektu COME-IN!. Będą to:

- Muzeum Archeologiczne w Krakowie (Polska)
- Muzeum Archeologiczne w Istrii - Pula (Chorwacja)
- Muzeum Miejskie oraz Galerie Historii i Sztuki - Udine (Włochy)
- Muzeum Morskie „Sergej Mašera” - Piran (Słowenia)
- Muzeum Świata Pracy - Steyr (Austria)
- Muzeum Prehistorii i Protohistorii w Turyngii w Weimarze (Niemcy)
- Gmina Piran (Słowenia).

Instytucje szkoleniowe określiły program szkoleniowy dla pracowników muzeów, aby można było tworzyć kolekcje i organizować wystawy o charakterze włączającym, a także zapewniać dobrej jakości usługi dla zwiedzających (w tym usługi na rzecz osób z niepełnosprawnościami):

- BBRZ - Ośrodek Szkoleń Zawodowych i Rehabilitacji (Austria)



- ENAIP FVG, ACLI Centrum Szkolenia Zawodowego Regionu Friuli Venezia Giulia (Włochy).

Partner NETZ odpowiada za opracowanie odznaczenia i promocję projektu na szczeblu europejskim.

Wszystkie czynności prowadzone w związku z opracowywaniem *WYTYCZNYCH COME-IN!* były koordynowane przez Sekretariat Wykonawczy Inicjatywy Środkowoeuropejskiej.

Więcej informacji można znaleźć pod adresem: [www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html](http://www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html)

## WPROWADZENIE

### Cel Wytycznych

*WYTYCZNE COME-IN!*, kierowane do muzeów i galerii, mają posłużyć zapewnianiu i promowaniu możliwie szerokiego dostępu do tych instytucji dla wszystkich osób. Mogą okazać się użyteczne dla muzeów, które muszą dostosować swoje usługi dla zwiedzających do zadowalających standardów dostępności.

*WYTYCZNE COME-IN!* to przede wszystkim praktyczne narzędzie do tworzenia kolekcji oraz projektowania i organizacji wystaw, dostępnych dla osób niepełnosprawnych. Można je wykorzystać w celu zapewnienia dostępu do całej sieci muzeów i kolekcji.

### Zawartość Wytycznych

*WYTYCZNE COME-IN!* obejmują następujące rozdziały: zasady, kryteria, szkolenie pracowników, źródła informacji.

W rozdziale **ZASADY COME-IN!** opisano zasady leżące u podstaw projektu COME-IN! oraz Wytycznych. Nakreślono tu **podejście do dostępności** (część 1) przyjęte w ramach projektu COME-IN! i przedstawiono **europejskie i krajowe ramy prawne** stanowiące punkt odniesienia dla standardów dostępności projektu COME IN! (część 2). W części 3 można znaleźć wytyczne dotyczące **odpowiedniego języka**, a także **słowniczek dostępności muzeów**. W części 4 omówiono **różne rodzaje dostępności** w odniesieniu do muzeów.

W rozdziale **KRYTERIA COME-IN!** określono szczegółowo (część 5) **kryteria dostępności** w oparciu o **Łańcuch Usług**, co stanowi skuteczny sposób zapewnienia i oceny ogólnej dostępności danego muzeum lub wystawy. W części 6 przedstawiono przykład tworzenia **mapy oceny dostępności** w oparciu o cztery elementy obserwacyjne: dostępność fizyczną, dostępność informacji, dostępność społeczną, dostępność ekonomiczną.

W rozdziale **SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW** określono specyfikację szkoleń dla pracowników muzeów. **Program szkolenia** obejmuje pięć modułów (część 8): Wprowadzenie, Podnoszenie świadomości, Łańcuch usług, Zwiedzanie, Kontekst wystawy. Szkolenia pracowników są obowiązkowo wymagane do przyznania Znaku COME-IN!

Rozdział ŹRÓDŁA INFORMACJI zawiera wykaz przydatnych źródeł online i publikacji naukowych.



## ZASADY COME-IN!

### 1. Włączanie i dostępność dla wszystkich

*Podejście COME-IN!* zasadza się na dwóch podstawowych koncepcjach: **integracji** i **dostępności dla wszystkich**.

**Włączanie** oznacza poszanowanie każdego takim, jakim jest. Oznacza to, że wszyscy ludzie mają możliwość pełnego uczestnictwa w życiu społecznym.

Poniżej przedstawiono niektóre główne zasady dotyczące polityki muzeów dotyczącej osób z niepełnosprawnościami:

- *Osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do uczestnictwa we wszystkich działaniach muzeów i galerii.*
- *Muzea i galerie powinny wchodzić w dialog z osobami z niepełnosprawnościami, aby poznać ich potrzeby i pragnienia, a także sposoby ich realizacji.*
- *Należy przyjąć i stosować społeczny model niepełnosprawności. W modelu tym uznaje się niepełnosprawność za wynik barier stworzonych przez społeczeństwo.*
- *Te bariery dostępu dla osób z niepełnosprawnościami należy rozpoznać i wyeliminować, aby umożliwić uczestnictwo tych osób w danych wydarzeniach.*
- *Kwestie niepełnosprawności wyraźnie mieszczą się w szerszym zakresie praw człowieka, równych praw oraz różnorodności.*
- *Uniwersalne zasady projektowania powinny stanowić podstawę praktyk integracyjnych (włączających) w muzeach i galeriach.*
- *Należy przyjąć i wdrożyć dobre praktyki ukierunkowane na integrację, aby zapewnić włączenie kwestii niepełnosprawności do wszystkich obszarów działalności muzeów i galerii.*
- *Proces ten musi mieć charakter ciągły, długoterminowy, osiągalny i zrównoważony. Musi znaleźć odzwierciedlenie w*



*polityce i planowaniu strategicznym muzeum, a jego wdrożenie powinno być realizowane pod kierunkiem Zarządu.*<sup>1</sup>

Innym podstawowym pojęciem jest dostępność w rozumieniu art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych: *Dostępność lub eliminacja barier stanowią podstawowy warunek równości osób niepełnosprawnych z innymi osobami oraz ich udziału w życiu społecznym.*

---

<sup>1</sup> Online: Disability directory for museums and galleries, (09.02.2017).  
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>.





**Dostępność** musi uwzględniać:

- **Dostępność fizyczna**

Dostępność fizyczna oznacza dostęp do budynków użyteczności publicznej, dróg, transportu oraz innych urządzeń i usług wewnętrznych i zewnętrznych, w tym muzeów. W szczególności osoby z niepełnosprawnością ruchową są uzależnione od dostępności fizycznej.

W odniesieniu do muzeów ważna jest koncepcja uniwersalnego projektowania: *Wychodząc od koncepcji „projektu dla wszystkich” lub „uniwersalnego projektowania”, należy projektować otoczenie fizyczne oraz produkty i usługi w sposób pozwalający na ich użycie w sposób możliwie prosty, bezproblemowy i wydajny przez maksymalną możliwą grupę osób z różnymi uwarunkowaniami, sprawnościami, preferencjami i potrzebami.*<sup>2</sup>

- **Dostępność informacji i komunikacji**

Dostępność informacji i komunikacji dotyczy m.in. usług elektronicznych i służb ratowniczych. W szczególności osoby z deficytami sensorycznymi lub intelektualnymi często napotykają bariery informacyjne i komunikacyjne. Chodzi np. o działania polegające na rozmieszczaniu w budynkach i innych obiektach użytku publicznego oznakowań i informacji w alfabecie Braille’a oraz w formach łatwych do przeczytania i zrozumienia. Ponadto w budynkach użyteczności publicznej powinni być dostępni przewodnicy oraz tłumacze języka migowego.

- **Dostępność społeczna**

Oprócz barier fizycznych, jak np. stopnie w budynku, barierę dostępu dla wszystkich osób z niepełnosprawnościami stanowić może również negatywne nastawienie do osób niepełnosprawnych. Ponieważ osoby z niepełnosprawnościami mają te same prawa do włączenia w życie społeczne jak każde inne osoby, powinny mieć równe możliwości uczestnictwa we wszystkich aspektach życia społecznego: edukacji, pracy, sporcie, rekreacji itp. W odniesieniu do muzeów *wyzwanie na*

---

<sup>2</sup> Krajowy plan działania dotyczący osób niepełnosprawnych 2012-2020, Strategia austriackiego rządu federalnego dotycząca wdrożenia Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, str. 43.



*tym polu polega nie tylko na zapewnieniu dostępności budynków, ale także na umożliwieniu osobom z deficytami sensorycznymi oraz z trudnościami w uczeniu się doświadczania i rozumienia kultury i sztuki, np. dzięki prezentacjom dotykowym i audiowizualnym. Ponadto należy promować aktywne uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w wydarzeniach kulturalnych, a tym samym zmniejszać społeczną postawę rezerwy wobec takich wydarzeń artystycznych.<sup>3</sup>*

- **Dostępność ekonomiczna**

Osoby z niepełnosprawnościami często muszą również mierzyć się z trudnościami natury ekonomicznej. Muzea powinny promować inicjatywy takie jak wolny wstęp, zniżki, a także priorytetowy dostęp dla osób z niepełnosprawnościami i/lub osób towarzyszących. Alternatywnie można zapewnić równe usługi dla wszystkich, a tym samym jednakowe stawki opłat (oraz bezpłatny wstęp dla osoby towarzyszącej).

## 2. Ramy prawne

Wytyczne projektu COME-IN! zostały oparte na:

- Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych
- Europejskiej strategii w sprawie niepełnosprawności 2010-2020
- Przepisach wewnętrznych krajów partnerskich programu COME-IN!

### 2.1 Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych

*Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych stanowi umowę krajów całego świata w celu zapewnienia równego traktowania osób niepełnosprawnych oraz osób niebędących osobami niepełnosprawnymi,<sup>4</sup> a tym samym braku przyzwolenia na dyskryminację osób niepełnosprawnych.*

Konwencja ONZ promuje poszanowanie godności i wyborów oraz integrację wszystkich osób z niepełnosprawnościami, a także ustanawia wymóg, by kraje włączały osoby niepełnosprawne w proces podejmowania decyzji mających wpływ na ich życie. Konwencja obejmuje wszystkie

<sup>3</sup> Krajowy plan działania dotyczący osób niepełnosprawnych 2012-2020, Strategia austriackiego rządu federalnego dotycząca wdrożenia Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, str. 50.

<sup>4</sup> Online: [http://www.unicef.org/publications/files/Its\\_About\\_Ability\\_final\\_.pdf](http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf), pp. 7 (10.10.2016)

obszary życia w celu zapewnienia równego traktowania oraz włączania tych osób we wszystkie obszary życia. Artykuły najbardziej istotne dla projektu COME-IN! to:

- Zasady ogólne (art. 3)
- Dostępność (art. 9)
- Edukacja (art. 24)
- Praca i zatrudnienie (art. 27)
- Udział w życiu kulturalnym (art. 30).

#### *Artykuł 3 - Zasady ogólne*

Zasady ogólne Konwencji, opisane w Artykule 3, odzwierciedlają znaczenie pojęcia włączania. Są to:

- poszanowanie przyrodzonej godności, autonomii osoby, a także poszanowanie niezależności osoby,
- niedyskryminacja,
- udział w społeczeństwie i integracja społeczna,
- poszanowanie odmienności i akceptacja,
- równość szans,
- dostępność,
- równość mężczyzn i kobiet,
- poszanowanie rozwijających się zdolności niepełnosprawnych dzieci oraz poszanowanie prawa dzieci niepełnosprawnych do zachowania tożsamości.

#### *Artykuł 9 - Dostępność*

Inną szczególnie ważną dla niniejszego dokumentu częścią Konwencji jest Artykuł 9, traktujący o dostępności. W Artykule 9 postuluje się równy **dostęp do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji**, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich.

#### *Artykuł 24 - Edukacja*

Artykuł 24 Konwencji ONZ stanowi, że wszystkie Państwa (States Parties) zapewnią włączający system kształcenia umożliwiający integrację na wszystkich poziomach edukacji i w kształceniu ustawicznym. Z drugiej strony, Państwa podejmą odpowiednie środki w celu zatrudniania nauczycieli, w tym nauczycieli niepełnosprawnych, którzy mają kwalifikacje w zakresie używania języka migowego i/lub alfabetu Braille'a. Podejmą też środki w celu szkolenia specjalistów i personelu pracujących na wszystkich szczeblach edukacji. Takie szkolenie będzie obejmować wiedzę na temat problemów niepełnosprawności i korzystanie ze wspomagających



(augmentatywnych) i alternatywnych sposobów, środków i form komunikacji, technik i materiałów edukacyjnych, w celu wspierania osób niepełnosprawnych.

### *Artykuł 27 - Praca i zatrudnienie*

W Artykule 27 stwierdzono, że Państwa (States Parties) uznają prawo osób niepełnosprawnych do pracy, na zasadzie równości z innymi osobami. Obejmuje to prawo do możliwości zarabiania na życie poprzez pracę swobodnie wybraną lub przyjętą na rynku pracy oraz w otwartym, integracyjnym i dostępnym dla osób niepełnosprawnych środowisku pracy. Ujęto tu:

- warunki rekrutacji
- przyjmowanie do pracy i zatrudnienie
- awans zawodowy
- bezpieczne i higieniczne warunki pracy
- jednakowe wynagrodzenie za pracę jednakowej wartości
- ochronę przed molestowaniem i zadośćuczynienie za doznane krzywdy
- dostęp do szkolenia zawodowego i kształcenia ustawicznego.

### *Artykuł 30 - Udział w życiu kulturalnym, rekreacji, wypoczynku i sporcie*

Artykuł 30 dotyczy prawa 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. Ponadto, w miarę możliwości, powinny mieć dostęp do zabytków i miejsc ważnych dla kultury narodowej. W celu zapewnienia traktowania osób niepełnosprawnych na zasadzie równości z innymi osobami Państwa (States Parties) uzgodniły, że będą:

*Czynić wszystko, co w ich mocy, aby zapewnić, że nikt nie będzie dyskryminować osób niepełnosprawnych.*

*Upewniać się, że produkty i usługi dostosowane są do użytkowania przez wszystkich lub że można łatwo je przekształcić.*

*Wykorzystywać nowe technologie w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym.*

*W przystępny sposób informować osoby niepełnosprawne o rozwiązaniach, które mogą być im pomocne.*

*Prowadzić szkolenia na temat zakresu niniejszej umowy.<sup>5</sup>*

## **2.2 Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020**

Komisja Europejska promowała Europejską strategię w sprawie niepełnosprawności 2010-2020, sugerując między innymi wykorzystanie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) do poprawy dostępności wydarzeń kulturalnych i materiałów z nimi związanych dla osób niepełnosprawnych oraz zwiększenia ich udziału w tych wydarzeniach.

<sup>5</sup> Online: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf) (10.10.2016)



Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020 wywodzi się z Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Ogólnym celem strategii jest zwiększenie możliwości osób niepełnosprawnych, tak aby mogły one w pełni korzystać ze swoich praw i uczestniczyć w życiu społecznym i gospodarczym, na równych z innymi zasadach.

W ramach przedmiotowej strategii Komisja określiła 8 podstawowych obszarów współdziałania pomiędzy UE a krajami UE:

- *Dostępność: zapewnienie osobom niepełnosprawnym dostępu to towarów, usług i urządzeń wspomagających.*
- *Uczestnictwo: zapewnienie osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z praw podstawowych przysługujących obywatelom UE.*
- *Równość: zapewnienie realizacji polityk (na poziomie unijnym i krajowym) promujących równość,*
- *Zatrudnienie: zapewnienie wzrostu liczby pracowników niepełnosprawnych na rynku pracy, a także zapewnienie lepszej dostępności miejsc pracy.*
- *Kształcenie i szkolenie: zapewnienie, by niepełnosprawni uczniowie mogli korzystać z dostępnego kształcenia i programów uczenia się przez całe życie. Komisja Europejska rozpoczęła już kilka inicjatyw w zakresie kształcenia, takich jak Europejska Agencja Rozwoju Edukacji Specjalnej.*
- *Ochrona socjalna: pokonywanie powszechnych wyzwań natury socjalnej dotyczących osób niepełnosprawnych, takich jak nierówność dochodów, zagrożenie ubóstwem i wykluczenie społeczne. W celu zapewnienia tej ochrony mogą być stosowane unijne fundusze strukturalne oraz indywidualne środki każdego z krajów UE.*
- *Zdrowie: zapewnienie osobom niepełnosprawnym równego dostępu do usług medycznych (także w zakresie zdrowia psychicznego) i infrastruktury w rozsądnych cenach.*
- *Działania zewnętrzne: promowanie praw osób niepełnosprawnych na poziomie międzynarodowym.<sup>6</sup>*

<sup>6</sup> Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016)



## 2.3 Ramy prawne w krajach partnerskich projektu

W poniższej tabeli przedstawiono wykaz najważniejszych przepisów prawnych dotyczących dostępności w pięciu krajach partnerskich projektu.

Kraj	Ratyfikacja Konwencji ONZ	Przepisy o niedyskryminacji na szczeblu krajowym
Austria	Tak (2008 r.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa o równości osób niepełnosprawnych (Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG) pierwsza wersja z 1970 r.</li> <li>• Ustawa federalna o równości osób niepełnosprawnych (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz - BGStG) pierwsza wersja z 2005 r.</li> </ul>
Chorwacja	Tak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa antydyskryminacyjna z 2008 r.</li> <li>• Ustawa o chorwackim języku migowym oraz innych systemach komunikacji osób głuchych oraz głuchych i niewidomych w Chorwacji z 2015 r.</li> </ul>
Niemcy	Tak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa federalna o równości osób niepełnosprawnych (Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) z 27 kwietnia 2002 r.</li> <li>• Kodeks Ubezpieczeń Społecznych IX (Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen“ z 19 czerwca 2001 r.</li> <li>• Ogólna ustawa wyrównawcza (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) z 14 sierpnia 2006 r.</li> </ul>
Włochy	Tak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa nr 67 z 1 marca 2006 r. („Przepisy o ochronie prawnej osób niepełnosprawnych, ofiar dyskryminacji”)</li> <li>• Dekret nr 216 z 9 lipca 2003 r. (wdrażający dyrektywę UE 2000/78/WE ustanawiająca ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudnienia i pracy)</li> </ul>
Polska	Tak (2012 r.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r.</li> <li>• Karta Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997, Nr 50 poz. 475)</li> <li>• Akty prawne Komitetu Praw Człowieka dotyczące równego traktowania</li> </ul>
Słowenia	Tak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa o ratyfikacji Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z 15 kwietnia 2008 r.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustawa o równym traktowaniu osób niepełnosprawnych (ZIMI) z 24 listopada 2010 r.</li> <li>• Ustawa o stosowaniu słoweńskiego języka migowego (ZUSZJ) z 29 listopada 2002 r.</li> <li>• Ustawa o ochronie przed dyskryminacją (ZVarD) z 24 maja 2016 r.</li> </ul>
--	--	--

### 3. Wytyczne dotyczące języka

#### 3.1 Dlaczego zawsze ważne jest używanie odpowiedniego języka

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 (bezosobowo). Preferowany termin osoby z niepełnosprawnościami podkreśla człowieczeństwo tych osób i pozwala uniknąć ich przedmiotowania.*
- *Nigdy nie używać słowa normalny w stosunku do osób, u których nie występują niepełnosprawności, w przeciwieństwie do osób niepełnosprawnych. Zamiast tego należy używać sformułowania osoba bez niepełnosprawności<sup>7</sup> lub osoby inne niż niepełnosprawne.*
- *Nie stosować języka wskazującego na heroizm osoby niepełnosprawnej z powodu doświadczania niepełnosprawności. Nie implikować, że osoby niepełnosprawne są ofiarami lub należy im współczuć<sup>8</sup>.*
- *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.*

<sup>7</sup> Online. Odpowiednia Terminologia, Usługi dostępności dla studentów i pracowników, Brown University, Providence, Rhode Island, USA:

<https://www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology> (12.10.2016)

<sup>8</sup> Online. Australijska Sieć Osób Niepełnosprawnych: <http://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 to.*
- *Należy unikać sformułowań biernych, kojarzących się z ofiarą. Używać języka wskazującego na poszanowanie osób niepełnosprawnych jako osób aktywnych, kontrolujących swoje życie<sup>9</sup>.*

---

<sup>9</sup> Online: Język włączający: słowa, jakich używać, a jakich unikać mówiąc o osobach niepełnosprawnych: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

### 3.2 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
umysłowo upośledzony, opóźniony w rozwoju, nienormalny	ma trudności w uczeniu się
sparaliżowany, inwalida	osoba z niepełnosprawnościami
Spastyczny	osoba z mózgowym porażeniem <b>dziecięcym (MPD)</b>
w pełni sprawny	niebędący osobą niepełnosprawną
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, cukrzyca, cierpiący na depresję itp.	osoby ze stwierdzoną epilepsją/padaczką, cukrzycą, depresją
Karzeł / karlica	osoba z niedoborem wzrostu, niewysokiej postury
drgawki, napady	ataki <sup>10</sup>

<sup>10</sup> Online: Język włączający: słowa, jakich używać, a jakich unikać mówiąc o osobach niepełnosprawnych: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

### 3.3 Słownik terminów związanych z dostępnością muzeów

Wyszczególnione niżej definicje i zalecenia stanowią fragment dokumentu „Słownik dostępności muzeów” opracowanego przez Komisję Tematyczną „Dostępność muzeów” ICOM Italia<sup>11</sup> i przetłumaczonego na potrzeby projektu COME-IN!

TERMINOLOGIA	DEFINICJE I ZALECENIA
Dostępność	<i>Dostępność oznacza możliwość dostania się do budynku oraz jego poszczególnych pomieszczeń i otoczenia, a także możliwość bezproblemowego wejścia do nich i odpowiednio bezpiecznego, autonomicznego korzystania z pomieszczeń oraz sprzętu również przez osoby z ograniczeniami lub dysfunkcjami motorycznymi lub sensorycznymi.</i>
Dostępne muzeum	<i>Placówka zaprojektowana i pomyślana jako miejsce komfortowe, przyjazne i o wysokiej jakości funkcjonowania, przeznaczona dla każdego rodzaju zwiedzających, zapewniająca wszystkim swobodny dostęp do pomieszczeń, informacji, komunikacji oraz zbiorów i w ten sposób w pełni realizująca społeczną rolę muzeum.</i>  Dostępne muzeum otwiera swoje drzwi dla każdego rodzaju zwiedzających, wykorzystując swoją przestrzeń i zbiory do tworzenia tras pozbawionych barier architektonicznych i sensorycznych, a także obierając za główny cel organizację działań edukacyjnych skierowanych do wszystkich.
Zdolność do adaptacji	<i>Dostępność oznacza możliwość szybkiej i niekosztownej modyfikacji wnętrza i otoczenia budynku w celu pełnego i bezproblemowego dostosowania go do użytku również przez osoby z ograniczeniami lub dysfunkcjami motorycznymi lub sensorycznymi.</i>
Barьеры architektoniczne	<i>Barьеры architektoniczne oznaczają:</i> <i>a) przeszkody fizyczne uniemożliwiające wygodne poruszanie się wszystkim ludziom, a zwłaszcza osobom, które - niezależnie od przyczyn - charakteryzują się stale lub tymczasowo zmniejszoną sprawnością motoryczną;</i> <i>b) przeszkody ograniczające lub uniemożliwiające komfortowe i bezpieczne wykorzystanie części, sprzętu lub komponentów;</i> <i>c) brak oznaczeń i znaków ostrzegawczych umożliwiających orientację i identyfikację miejsc i źródeł zagrożenia dla wszystkich osób, a zwłaszcza dla osób niewidomych, niedowidzących, głuchych i niedostyszących.</i>
Włączenie	<i>W języku używanym w kontekście ekonomicznym, społecznym i politycznym coraz częściej zastępuje się parę równość/nierówność parą włączenie/wykluczenie. Dla poszczególnych osób ważne jest nie samo bycie równym, ale zintegrowanym, czyli włączonym w proces umożliwiający dostęp do szans.</i>  Całe muzeum, poczynając od przestrzeni, a kończąc na działalności

Online. Oryginalny dokument w języku włoskim “Glossario dell’accessibilità museale” jest dostępny pod adresem: [http://www.icom-italia.org/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103](http://www.icom-italia.org/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103)

	edukacyjnej, musi być zaprojektowane tak, by zapewniać maksymalną integrację.
<b>Instytucje i miejsca kultury</b>	<p><i>Cel publiczny tych instytucji nakłada na nie obowiązek nie tylko wykorzystywania chronionego przez nie dziedzictwa kulturowego, ale również wymaga dostępności przestrzeni i oferowanych usług.</i></p> <p>Rozplanowanie struktury i organizacja działań, a także kompozycja wybranych treści i metod komunikacyjnych muszą gwarantować wszystkim zwiedzającym równy dostęp, przyjemność oraz swobodne korzystanie z udostępnianych treści.</p>
<b>Zwiedzanie multisensoryczne (wielozmysłowe)</b>	<p><i>Działania muzeum gwarantujące zwiedzanie dynamiczne i interaktywne, które rozwija i pobudza wszystkie zmysły danej osoby.</i></p> <p><i>Zwiedzanie multisensoryczne dostarcza wiedzy o dziedzictwie kulturowym i pozwala odkrywać jego wartość przez oddziaływanie na inne zmysły niż te, którymi zwiedzający się nie posługuje.</i></p> <p>Percepcja dotykowa, bodźce węchowe i słuchowe, stymulacja smakowa</p>
<b>Muzeum</b>	<p><i>Muzeum: trwała struktura służąca pozyskiwaniu, ochronie, organizacji i ekspozycji dóbr kultury w celach edukacyjnych i badawczych</i></p> <p>Muzeum stanowi integralną część „instytucji i miejsc kultury”, toteż musi być w równym stopniu dostępne dla wszystkich zwiedzających.</p>
<b>Uczestnictwo</b>	<i>Uczestnictwo stanowi zaangażowanie osoby w daną sytuację życiową. Jest społecznym wymiarem funkcjonowania ludzi.</i>
<b>Promocja</b>	<p><i>Promocja polega na realizacji celu i przestrzeganiu dyscypliny działań zmierzających do podnoszenia świadomości dziedzictwa kulturowego i zapewnienia najlepszych warunków jego publicznego wykorzystania. Obejmuje również promocję i wsparcie działań z zakresu ochrony i konserwacji dziedzictwa kulturowego.</i></p> <p>W prezentowaniu swoich zbiorów publiczności w taki sposób, aby wszyscy bez wyjątku mogli zrozumieć ich wartość, muzeum musi wykorzystywać wszelkie możliwe narzędzia, w tym najskuteczniejsze strategie muzealne i muzeograficzne, środki komunikacji oraz, dla wzmocnienia efektów, działania adresowane do poszczególnych grup odbiorców.</p>
<b>Recepcja</b>	<p><i>Działanie recepcji ma zapewniać zwiedzającym komfort, jasne informacje i właściwą orientację podczas zwiedzania. Służą temu w szczególności w organizacji przestrzeni, wykorzystywane narzędzia i wyznaczony personel.</i></p> <p>Recepcja jest miejscem pierwszego spotkania/zderzenia zwiedzającego z muzeum, dlatego należy zadbać, aby wyrażała ona otwartość muzeum, jego przyjazny charakter, dostępność i nastawienie na integrację wszystkich odbiorców itp.</p>
<b>Uniwersalne projektowanie</b> <b>Projekt dla wszystkich</b>	<i>“Uniwersalne projektowanie” oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były one użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.</i>
<b>Użyteczność</b>	<i>Użyteczność to percepcyjna ocena stopnia, w jakim organizacja danego środowiska zapewnia dobre funkcjonowanie, świadczenie usług i komfort, dokonywana głównie z perspektywy użytkownika. Definicja taka współbrzmi z obecnie obowiązującymi normami ISO i jest często wykorzystywana w badaniach z zakresu Human Factors Research. Zgodnie z normą ISO 9241-11,</i>

	<i>użyteczność stanowi miarę wydajności, efektywności i satysfakcji użytkownika, z jaką dany produkt może być używany dla osiągnięcia danych celów przez danych użytkowników w danym kontekście.</i>
<b>Odwiedzalność</b>	<i>Odwiedzalność oznacza możliwość dostępu do miejsc spotkań oraz do przynajmniej jednej toalety w każdym budynku również dla osób z ograniczeniami lub dysfunkcjami motorycznymi lub sensorycznymi. Miejsca spotkań to lobby i powierzchnie restauracyjne, a także miejsca pracy, miejsca świadczenia usług i spotkań towarzyskich, gdzie obywatele wchodzi, by skorzystać z oferowanych w danym miejscu usług.</i>

## 4. Dostępność muzeów

Poniżej zamieszczono wykaz działań niezbędnych do zagwarantowania dostępności muzeum. Oczywiście wykaz ten nie jest w żadnej mierze wyczerpujący.

W odniesieniu do muzeów należy uwzględnić przynajmniej cztery ważne rodzaje dostępności:

- dostępność fizyczną,
- dostępność informacji i komunikacji,
- dostępność społeczną,
- dostępność ekonomiczną.

### 4.1 Dostępność fizyczna

W celu promowania dostępności fizycznej budynków, instytucji kultury (bibliotek, archiwów, muzeów) oraz wykopalisk archeologicznych, a także udostępnienia ich szerszemu gronu zwiedzających, należy usunąć bariery architektoniczne.

Można to osiągnąć poprzez:

- **Dostępność z zewnątrz:** Zapewnienie wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych w pobliżu wejścia, bliskość środków komunikacji, wyraźne oznaczenia trasy zwiedzania **w języku naturalnym i w innych kodach**, obecność ramp podjazdowych dla wózków itp.
- **Dostępność wewnątrz oraz zwiedzanie wystaw:** zapewnienie odpowiedniego dostępu do wszystkich obszarów i przestrzeni wystawienniczych przez zaprojektowanie:
  - . trasy zwiedzania niewywołującej zmęczenia,
  - . stref wypoczynkowych.
- **Dostępność łazienek:** kluczowy element dla zapewnienia komfortu zwiedzających, pomieszczenia ze standardowym wyposażeniem.



- **Interesująca w odbiorze trasa zwiedzania:** Zapewnienie standardowych narzędzi komunikacyjnych oraz urządzeń wspomagających orientację i identyfikację przestrzeni wystawowych. Każdy użytkownik powinien móc swobodnie i autonomicznie wybierać trasę zwiedzania w zależności od indywidualnych potrzeb.

## 4.2 Dostępność informacji i komunikacji

Ten rodzaj dostępności daje wszystkim użytkownikom, w czasie rzeczywistym lub przed wizytą, możliwość, pośrednio i poprzez multimedia (usługi online), aktualnych i efektywnych informacji na temat:

- usług i wsparcia zapewnianych przez muzeum
- szczegółów dotyczących obecności wind i ich wymiarów, szerokości drzwi, obecności schodów/ramp
- wszelkich aspektów dotyczących recepcji oraz orientacji przy wejściu
- zwiedzania wirtualnego i planów muzeum
- oznakowania zewnętrznego i wewnętrznego
- oznakowania kierunkowego i informacyjnego
- informacji na temat obiektów muzealnych oraz programu wystawy
- komunikacji (bezpośredniej itp.) i przewodników itp.
- paneli informacyjnych i/lub ulotek/folderów itp. ilustrujących trasy zwiedzania
- wyraźnych i zrozumiałych opisów ekspozycji w różnych językach
- usług przewodników świadczonych również przez osoby niepełnosprawne
- przewodnika audio oraz usług audiodeskrypcji
- krótkich przewodników w różnych językach dla osób z niepełnosprawnościami lub bez

## 4.3 Dostępność społeczna

Przez pojęcie to sugerujemy, że dostęp do doświadczeń kulturalnych należy zapewnić wszystkim osobom, bez rozróżniania i kategoryzacji. Celem programu jest integracja osób z niepełnosprawnościami we wszystkich możliwych aspektach. Oznacza to na przykład włączanie pracowników niepełnosprawnych, organizację wystaw niepełnosprawnych artystów albo wybór wystawy poświęconej tematowi włączania. Dostępność społeczna oznacza, że we wszystkich częściach muzeum widać różnorodność naszego społeczeństwa (zwiedzających, artystów, pracowników, wystaw, wydarzeń itp.). Należy również zachęcać decydentów do tworzenia skutecznych regulacji prawnych oraz obowiązkowych wystaw integracyjnych.





Innym ważnym aspektem jest skuteczne angażowanie rodzin osób niepełnosprawnych, szczególnie rodzin dzieci i młodzieży z dysfunkcją poznawczą, w planowanie działań muzeum, a ponadto udzielanie im pomocy w organizowaniu wsparcia i okresowe włączanie młodych wolontariuszy wyspecjalizowanych w pracy z różnymi rodzajami niepełnosprawności, nienależących do stałej obsady muzeum.

Tak więc wszyscy powinni mieć swobodny dostęp, w tym w aspekcie intelektualnym i percepcyjnym, do wszystkich treści wystawy. Można to osiągnąć na przykład dzięki odpowiednim usługom i narzędziom poznawczym, eliminującym wszelkie bariery poznawcze, percepcyjne i sensoryczne. Adekwatne narzędzia zapewniające dobre doświadczenia z wizyty w muzeum to:

- usługi pomocy, wsparcia i towarzyszenia przeznaczone dla grup określonych użytkowników oraz użytkowników z niepełnosprawnościami;
- usługi towarzyszenia, organizowane okresowo lub na żądanie dla wszystkich zwiedzających, prowadzone we współpracy ze stowarzyszeniami i organizacjami zajmującymi się wszelkimi rodzajami niepełnosprawności;
- usługi specjalne oraz działania dydaktyczne oferowane przez poszczególne muzea.

#### 4.4 Dostępność ekonomiczna

Muzea powinny promować politykę bezpłatnego wstępu, zniżek, a także priorytetowego dostępu dla osób z niepełnosprawnościami i/lub dla osób towarzyszących.



## 4.5 Wsparcie dodatkowe

### Szkolenie

- Szkolenie, we współpracy ze stowarzyszeniami oraz instytucjami prywatnymi, pracowników z niepełnosprawnościami stanowiących stały personel muzeum obecny przy wydarzeniach kulturalnych.
- Angażowanie instytucji szkoleniowych w celu kształcenia pracowników muzeum.
- Planowanie warsztatów otwartych dla wszystkich szkół.
- Zapewnianie stażów w muzeach dla osób niepełnosprawnych.
- Pozyskiwanie uczelni do współpracy przy organizacji tras muzealnych dostępnych dla osób z wszystkimi rodzajami niepełnosprawności, przez fundowanie nagród lub oferowaniu możliwości dodatkowych punktów przy końcowej ocenie ze studiów.

### Sieć usług

- Utworzenie sieci usług łączących szkoły (od podstawowych), uniwersytety i stowarzyszenia w celu promocji dostępności kultury.

## KRYTERIA PROJEKTU COME-IN!

### 5. Wymogi dostępności związane z łańcuchem usług



Oto przykładowy łańcuch usług typowego muzeum. Łańcuch usług to narzędzie służące zapewnieniu i ocenie stałej dostępności muzeum. Określa on wszystkie aspekty ważne dla zwiedzających. Generalnie łańcuch usług muzeum powinien obejmować następujące elementy:

- Informacje wstępne - Informacja i komunikacja przed wizytą
- Dojazd
- Wejście
- Kasa
- Szatnia
- Obszar wystawowy
- 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

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji i komunikacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
Informacje wstępne				
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. Niezakreślenie żadnego pola nie oznacza, że powyższe wymogi nie znajdują zastosowania w danej placówce.

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

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

W dalszych rozdziałach określono wymogi dostępności w ramach programu COME-IN! dla każdego ogniwa łańcucha usług (*pozycje oznaczone gwiazdką mogą podlegać aktualizacjom*).

**Interreg**  
CENTRAL EUROPE



**COME-IN!**

European Union  
European Regional  
Development Fund

## 5.1 DANE WEJŚCIOWE - INFORMACJE I KOMUNIKACJA PRZED WIZYTĄ

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Oświadczenie o dostępności	Oświadczenie o dostępności wyszczególniające w jasnej formie wszystkie świadczone przez muzeum usługi związane z dostępnością oraz informacje odpowiednie dla osób niepełnosprawnych
Strona internetowa zgodna z zasadami dostępności na poziomie A/AA lub	Strony internetowe oraz strony w serwisach społecznościowych zgodne z zasadami dostępności W3C na poziomie A/AA lub
Strona internetowa zgodna z zasadami dostępności na poziomie AAA	Strony internetowe oraz strony w serwisach społecznościowych zgodne z zasadami dostępności W3C na poziomie AAA
Strony internetowe z komponentami video w języku migowym	Strony internetowe oraz strony w serwisach społecznościowych zawierające komponenty w języku migowym oraz audiodeskrypcje zwiększające dostępność komunikatów
Informacje w języku uproszczonym	* dostępne oznakowanie w języku Braille'a i dotykowe oraz produkty informacyjne
Dostępne i dobrze zaprojektowane informacje drukowane	Dostępność informacji drukowanych (wielkość i rozmiar czcionki, kontrast czcionki i tła itp.)

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Uczestnictwo i współpraca z stowarzyszeniami osób niepełnosprawnych	Stowarzyszenia osób z niepełnosprawnościami angażują się i współpracują przy określaniu, projektowaniu oraz przy marketingu usług dla niepełnosprawnych użytkowników.
Polityka integracyjna szkół	* Szkoły oraz studenci w ramach wolontariatu uczestniczą w działaniach i usługach ukierunkowanych na osoby niepełnosprawne

### DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatny wstęp	Wszelkiego rodzaju informacje oraz komunikacja dla osób niepełnosprawnych są udostępniane bezpłatnie lub
Równe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez, lecz bez kosztów dla osób towarzyszących

## 5.2 DOJAZD

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych	Miejsca parkingowe zarezerwowane dla osób niepełnosprawnych w pobliżu wejścia do muzeum
Powiązanie z dostępnym transportem publicznym	Komunikacja miejska z udogodnieniami w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych zlokalizowana w pobliżu siedziby muzeum
Oznakowanie dotykowe/sensoryczne	Oznakowanie dotykowe/sensoryczne dostępne w okolicy wejścia do muzeum

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje o dojeździe (część Oświadczenia o dostępności)	Informacje o dojeździe do muzeum dostępne w oświadczeniu o dostępności
Dostępny system orientacyjny	System orientacyjny na zewnątrz muzeum zapewniający dostępne sygnały orientacyjne dla osób z niepełnosprawnościami umożliwiające odnalezienie wejścia do obiektu

### DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatny parking lub	Miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych i osób towarzyszących udostępniane bezpłatnie
Równe usługi za równą cenę	Przewidziano opłatę za miejsca parkingowe, ale są one bezpłatne dla osób towarzyszących.

## 5.3 WEJŚCIE

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Dostępne drzwi	Drzwi wejściowe do hallu umożliwiające łatwy dostęp dla osób niepełnosprawnych
Ergonomiczne schody	Wysokość i głębokość stopni odpowiednie dla umożliwienia łatwego dostępu osób niepełnosprawnych
Jeżeli są schody, musi być też rampa lub podnośnik	Schodów należy unikać, lecz jeżeli są obecne, należy zapewnić rampę lub podnośnik.
Przestrzeń do poruszania się	Odpowiednia przestrzeń do poruszania się umożliwiająca np. komfortowe poruszanie się osób na wózkach w okolicach wejścia
Wykładzina odpowiednia do stosowania wózków inwalidzkich	* Wykładzina dostosowana do wymogów wózków inwalidzkich w okolicach wejścia

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Dostępne informacje o wejściu (Oświadczenie o Dostępie)	Informacje o organizacji przestrzeni wokół wejścia do muzeum dostępne w Oświadczeniu o dostępności
Plany orientacyjne (czytelne, dotykowe itp.)	Plany orientacyjne dostępne w różnych formatach (czytelne, drukowane alfabetem Braille'a, dotykowe, audio) i udostępniane przy wejściu

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Obsługa zwiedzających przy wejściu	* Dostępne usługi obsługi i informacji dla osób z niepełnosprawnościami lub dla grup integracyjnych (prowadzenie zwiedzających do kasy, szatni, sal wystawowych oraz innych obszarów usługowych muzeum)



## 5.4 KASA

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Ergonomiczna lada	Wysokość i głębokość lady dostosowane do potrzeb użytkowników na wózkach
Przeźródło do poruszania się	Prace w toku
Oznakowanie dotykowe	Dostęp do kasy oznaczony dotykowo/sensorycznie
Pętla indukcyjna	Kasa wyposażona w pętlę indukcyjną

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Przeszkolony personel	Operatorzy kas, będący osobami niepełnosprawnymi lub nie, przeszkoleni do interakcji z niepełnosprawnymi klientami
Dostępne informacje o cenach	* Broszury/ulotki/banery z informacjami o ofercie oraz cenach czytelne i dostępne w alternatywnych formatach (duża czcionka, alfabet Braille'a, multimedia, audio itp.)
Wyraźne oznakowanie	Kasa oznaczona w sposób wyraźny i dostępny

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Pracownicy z niepełnosprawnościami	* Muzeum zatrudnia pracowników z niepełnosprawnościami.
Przeszkolony personel	* Operatorzy kas, będący osobami niepełnosprawnymi lub nie, przeszkoleni do współpracy z niepełnosprawnymi klientami

### DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatny wstęp lub	Zwiedzający z niepełnosprawnościami mają wstęp wolny lub (zob. niżej).
Równe usługi za równą cenę oraz wstęp osoby towarzyszącej gratis	Osoba niepełnosprawna płaci jednakową cenę za taką samą usługę, lecz osoba towarzysząca ma bezpłatny wstęp na dowolny rodzaj wystawy.

## 5.5 SZATNIA

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Blisko kasy	* Lada szatni powinna znajdować się w pobliżu kasy
Dostępna szatnia	Szatnia jest dostępna również dla osób niepełnosprawnych, dlatego wysokość i głębokość lady musi być dostosowana do potrzeb użytkowników na wózkach
Dostępne szafki	Szafki są dostępne również dla osób niepełnosprawnych, dlatego muszą być wyposażone w numery i oznakowanie dotykowe/sensoryczne, a wieszaki na ubrania muszą znajdować się na różnych wysokościach, przy zapewnieniu odpowiedniego miejsca do poruszania się dla osób na wózkach.

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Przeszkolony personel	Szatniarze, będący osobami niepełnosprawnymi lub nie, przeszkoleni do współpracy z niepełnosprawnymi klientami
Dostępne informacje o cenach	* Oferta oraz ceny czytelne i dostępne w alternatywnych formatach (duża czcionka, alfabet Braille'a, multimedia, audio itp.)
Wyraźne oznakowanie	Szatnia oznaczona w sposób wyraźny i dostępny

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Pracownicy z niepełnosprawnościami	* Muzeum zatrudnia pracowników z niepełnosprawnościami
Przeszkolony personel	Szatniarze, będący osobami niepełnosprawnymi lub nie, przeszkoleni do współpracy z niepełnosprawnymi klientami

### DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatny wstęp lub	Usługi szatni dla osób niepełnosprawnych i osób towarzyszących udostępniane bezpłatnie lub
Równe usługi za równą cenę	Przewidziano opłatę za szatnię, ale jest ona bezpłatna dla osób towarzyszących.

## 5.6 PRZESTRZEŃ WYSTAWIENNICZA

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Posadzki odpowiednie dla wózków	Posadzka w części wystawowej musi być odpowiednia dla użytkowników wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, balkoników itp.
Przestrzeń do poruszania się	Należy przewidzieć odpowiednią przestrzeń do swobodnego poruszania się użytkowników wózków inwalidzkich, osób korzystających z balkonika, kul itp. na obszarze wystaw stałych i/lub tymczasowych.
Jeżeli są schody, musi być też rampa lub podnośnik	Jeżeli w pomieszczeniu występują schody, należy zapewnić rampę lub podnośnik.
Dostępny system orientacyjny po wstawie	Dostępność systemu orientacyjnego na obszarze wystawowym (ewentualnie z oznakowaniem dotykowym)
Strumień zwiedzających nie różni się w przypadku osób z niepełnosprawnościami lub bez	Dla wszystkich obowiązuje ta sama trasa zwiedzania.
Rozmieszczenie artefaktów	Ekspozyty wystawowe rozmieszczone (wysokość, widok itp.) w sposób dostępny dla wszystkich
Obszary do odpoczynku	Krześła i strefy odpoczynku dostępne w wyznaczonych obszarach muzeum/wystawy

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje o obszarze wystawowym (Oświadczenie o Dostępności)	Informacje o obszarze wystawy stałej i/lub tymczasowej dostępne w Oświadczeniu o dostępności
Dostępny system orientacyjny po wystawie	Wyraźne i dostępne informacje oraz system orientacyjny (symbole, spójność, kontrasty itp.) na terenie wystawy w celu zagwarantowania wszystkim autonomii w zwiedzaniu poszczególnych pomieszczeń
Opis artefaktów w różnych formatach	* Opisy, panele i przewodniki opisujące ekspozyty napisane prostym i treściwym językiem, czytelne dla wszystkich zwiedzających
Przewodniki audio i video w różnych formatach	* Przewodniki audio/video/multimedialne itp. w celu zagwarantowania dostępności dla różnych grup osób z niepełnosprawnościami



Doświadczenie immersyjne	* Dostępność doświadczenia pozwalającego „zanurzyć się” w wystawie działającego na wiele zmysłów
Oferta urządzeń (pętla indukcyjna itp.)	* Dostępność urządzeń wspomagających dla odbiorców np. osób niedosłyszących

## DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Pracownicy z niepełnosprawnościami	* Muzeum zatrudnia pracowników z niepełnosprawnościami.
Przeszkolony personel	* Pracownicy, będący osobami niepełnosprawnymi lub nie, przeszkoleni do interakcji z niepełnosprawnymi klientami
Włączające zwiedzanie z przewodnikiem	* Zwiedzanie dla grup z jednym lub większą liczbą rodzajów niepełnosprawności (i osób towarzyszących) w ramach normalnej działalności muzeum
Możliwość wprowadzania psów-przewodników	* Na wystawy wpuszcza się psy będące przewodnikami osób niepełnosprawnych.

## DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatne usługi	* Wszystkie usługi integracji społecznej są zapewniane bezpłatnie. * Zwiedzanie z przewodnikiem na żądanie dla szczególnych grup odbiorców zapewniane bezpłatnie
Równe usługi za równą cenę	Osoba niepełnosprawna płaci jednakową cenę za taką samą usługę, lecz osoba towarzysząca ma bezpłatny wstęp na dowolny rodzaj wystawy.

## 5.7 TOALETY

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Dostępne toalety	Toalety dostępne dla użytkowników wózków inwalidzkich oraz jedna taka toaleta na każdym piętrze wystawy
Klucz Euro	Toalety są dostępne z wykorzystaniem kluczy Euro do toalet dla osób niepełnosprawnych.

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje o toaletach w oświadczeniu o dostępie	* Informacje o toaletach dostępne w Oświadczeniu o dostępności
Wyraźne oznakowanie toalet	* Plany orientacyjne dostępne w różnych formatach (czytelne, w alfabecie Braille'a, dotykowe, audio) i udostępniane przy wejściu

### DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Bezpłatny wstęp	* Usługa dostępna bezpłatnie
Równe usługi za równą cenę	* Osoba niepełnosprawna płaci jednakową cenę za taką samą usługę, lecz osoba towarzysząca ma bezpłatny wstęp na dowolny rodzaj wystawy

## 5.8 SKLEPY MUZEALNE

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Dostępne drzwi	Drzwi wejściowe do sklepów umożliwiające łatwy dostęp dla osób niepełnosprawnych
Przestrzeń do poruszania się	Zapewnienie odpowiedniej przestrzeni do swobodnego poruszania się dla wszystkich osób w przestrzeni handlowej i odpowiednia ekspozycja towaru
Dostępna kasa	* Kasa odpowiednio dostosowana do potrzeb osób na wózkach inwalidzkich (wysokość itp.)

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Dostępne informacje o cenach	* Etykiety oraz informacje o cenach czytelne dla wszystkich (kontrast, wielkość czcionki itp.)
Dostępne książki i przewodniki w formatach specjalnych	Integracyjne książki (dotykowe, w alfabecie Braille'a itp.) lub przewodniki dostępne w ofercie muzeum
Przeszkolony personel	* Obsługa sklepu, obejmująca osoby niepełnosprawne lub nie, przeszkolona do współpracy z niepełnosprawnymi klientami

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Pracownicy z niepełnosprawnościami	* Sklep zatrudnia pracowników z niepełnosprawnościami



## 5.9 INFORMACJE ZWROTNE - INFORMACJE I KOMUNIKACJA PO WIZYCIE

### DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Jeżeli jest dostępny punkt informacji zwrotnych, musi być dostępny	Narzędzie do udzielania informacji zwrotnych umieszczone w sposób dostępny w wyraźnie oznakowanym obszarze na końcu wystawy (lub przy wyjściu z muzeum)
Różne formaty udzielania informacji zwrotnych	* Informacje zwrotne zbierane przy pomocy formularzy dostępnych w różnych formatach m.in. wspomaganych głosowo

### DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z Systemem Zarządzania Jakością w Muzeum	Formularze do zbierania informacji zwrotnych muszą być zgodne z specyfikacją Systemu Zarządzania Jakością w muzeum.
Informacje na temat zarządzania informacjami zwrotnymi	Informacje na temat możliwości przekazywania informacji zwrotnych muszą być dostępne, a zwiedzających należy zachęcać do ich udzielania.
Udzielanie informacji zwrotnych	Informacje zwrotne można zbierać różnymi kanałami, w tym przez media społecznościowe.
Przeszkolony personel	* Obsługa do dalszych kontaktów, obejmująca osoby niepełnosprawne lub nie, przeszkolona do współpracy z niepełnosprawnymi odbiorcami

### DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje zwrotne ukierunkowane na dostępność społeczną	Formularze służące do zbierania opinii zawierają pytania umożliwiające uzyskanie informacji przydatnych z punktu widzenia poprawy jakości usług na rzecz osób z niepełnosprawnościami lub mniej uprzywilejowanych grup odbiorców
Strategie podnoszenia jakości	Zbierane informacje zwrotne wykorzystywane do określania polityki dalszej poprawy jakości usług przez dyrekcję muzeum.

## 6. Mapowanie wymogów dostępności

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

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



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

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



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

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



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

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



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





## SZKOLENIA PRACOWNIKÓW

### 7. Cele i struktura szkoleń

Szkolenie pracowników są kluczowe dla zagwarantowania dobrej jakości usług na rzecz osób niepełnosprawnych.

Cele związane z szkoleniem pracowników są następujące:

- Podnoszenie świadomości znaczenia zagadnień integracji i dostępności
- Stosowanie procedur i korzystanie narzędzi dostępnych w macierzystych instytucjach dla celów zapewnienia dostępności
- Wykorzystanie matrycy łańcucha usług
- Towarzyszenie i oferowanie właściwych usług zwiedzającym indywidualnym i w grupach.

Wszyscy pracownicy muzeów muszą brać udział w szkoleniu.

Program szkolenia opracowanego dla projektu *COME-IN!* obejmuje modułów:

- M1 Wprowadzenie (1 godz.)
- M2 Podnoszenie świadomości (3 godz.)
- M3 Łańcuch usług (4 godz.)
- M4 Zwiedzanie wystaw (8 godz.)
- M5 Kontekst wystawy (2/4 godz.)

Moduły M1-M2-M3 są obowiązkowe dla wszystkich pracowników i odbywają się w tym samym dniu. Moduł M4 jest przeznaczony dla osób towarzyszących (przewodnicy turystyczni/miejscy, pracownicy muzeum lub osoby towarzyszące w zwiedzaniu wystawy). Moduł M5 jest przeznaczony dla kuratorów wystaw.

Grupy szkoleniowe powinny liczyć maksymalnie 20 uczestników, a samo szkolenie ma odbywać się na terenie muzeum, gdyż symulacje prowadzone są wewnątrz placówki.

## 8. Moduły szkoleń

### M1 - Wprowadzenie

**Efekt szkolenia:** Uczestnicy będą znać politykę oraz działania muzeum związane z kwestiami dostępności.

**Program:**

- Oświadczenie kuratora (Dyrektora placówki)
- Ramy prawne
- Kontekst projektu COME-IN!

**Metodologia:** Prezentacja ustna

### M2 - Podnoszenie świadomości

**Efekt szkolenia:** Uczestnicy będą umieli świadomie używać prawidłowych sformułowań, ze zrozumieniem zagadnień dotyczących integracji i dostępności.

**Program:** wprowadzenie do problemów i zagadnień dotyczących integracji osób z niepełnosprawnościami umożliwiającą im dostęp do środowisk kultury.

- Definicja niepełnosprawności zgodnie z Konwencją ONZ
- Pokonywanie i eliminowanie barier
  - barier fizycznych
  - Barier informacyjnych i komunikacyjnych
  - Barier społecznych
  - Barier ekonomicznych
- Słownik terminów

**Metodyka:** analiza i omówienie glosariusza terminów oraz prawidłowych sformułowań będą punktem wyjścia dla przedstawienia różnych zagadnień związanych z dostępnością oraz podejścia do integracji osób niepełnosprawnych. Szkolenie obejmować będzie ćwiczenia uwrażliwiające, z założeniem udziału trenerów z niepełnosprawnościami.



## M3 - Łącuch usług

**Efekt szkolenia:** uczestnicy będą w stanie zastosować procedury oraz korzystać z narzędzi dostępnych w ich własnej strukturze w celu zapewnienia dostępności. Będą umieli wykorzystać matrycę do świadomego kierowania swoim postępowaniem zgodnie z rolą i obowiązkami, jakie przynależą im w ramach łańcucha usług.

**Program:** zalecenia i sugestie dotyczące sposobów zarządzania kolejnymi etapami łańcucha usług w kontekście 4 rodzajów dostępności:

- Informacje wstępne - Informacja i komunikacja przed wizytą
- Dojazd
- Wejście
- Kasa
- Szatnia
- Winda
- Obszar wystawienniczy
- Toalety
- Sklepy i restauracje
- Informacje zwrotne - Informacja i komunikacja po wizycie

**Metodyka:** Szkolenie z wykorzystaniem matrycy dostępności oraz wyjaśnieniem zasad działania łańcucha usług. Ćwiczenia praktyczne obejmujące wizję lokalną w muzeum oraz informacje zwrotne obejmujące dyskusję i wnioski. W celu ułatwienia dyskusji uczestnicy zostaną podzieleni na grupy pełniące takie same role (osoby reprezentujące muzeum, osoby towarzyszące).

## M4 - Zwiedzanie wystaw

**Efekt szkolenia:** uczestnicy będą w stanie towarzyszyć oraz oferować właściwe usługi zwiedzającym indywidualnym i w grupach.

**Treść:** Zalecenia i sugestie dotyczące sposobów zarządzania różnorodnością zwiedzających na każdym z następujących etapów:

- Powitanie i informacje wstępne
- Zwiedzanie wystawy
  - . Korzystanie z wind i schodów
  - . Jak się poruszać
  - . Jak wchodzić w interakcję
  - . Jak opisywać arcydzieło

- . Jak zarządzać sesją pytań i odpowiedzi
- . Pożegnanie i informacje zwrotne

**Metodyka:** informacje teoretyczne, odgrywanie ról przez uczestników symulujących różne rodzaje niepełnosprawności oraz zwiedzanie wystawy z przewodnikiem, inne metody do określenia. Metodyka oparta jest na „technice opowieści”.

## M5 - Kontekst wystawy

**Efekt szkolenia:** uczestnicy zostaną uświadomieni na kwestie dostępności, a także będą w stanie projektować nowe wystawy lub adaptować obecne do standardów określonych w Wytycznych projektu COME-IN!

**Program:** Wprowadzenie do zagadnień związanych z dostępnością

- Jak tworzyć wystawy zapewniające integrację osób niepełnosprawnych
- Jak adaptować ekspozycję arcydzieła do zagadnień dostępności
  - . rozmieszczenie gablot
  - . tekst i projekt opisów
  - . tłumaczenia na język Braille’a oraz wideo z językiem migowym
  - . przedmioty, których można dotykać
- Jak organizować zwiedzanie zapewniające integrację osób niepełnosprawnych
- Jak organizować zwiedzanie wystawy
- Dodatkowe formy komunikacji i media
- Adaptacja narzędzi do informacji zwrotnej otrzymywania od zwiedzających

**Metodologia:** Prezentacja ustna obejmująca analizę dobrych praktyk oraz świadectwa najlepszych doświadczeń zwiedzających albo moduł samokształcenia.



## ŹRÓDŁA INFORMACJI

### 9. Podziękowania

- Angeli Marco, ENAIP FVG (Włochy)
- Auer Katrin, Muzeum Świata Pracy (Austria)
- Berding Jörn, Uniwersytet Nauk Stosowanych w Erfurcie - Turyngia (Niemcy)
- Bulfone Elena, Consulta persone disabili FVG (Włochy)
- Collinassi Gilberto, ENAIP FVG (Włochy)
- Diethard Walter, Muzeum Archeologiczne w Weimarze (Niemcy)
- Fischer Caroline, NETZ (Niemcy)
- Gather Matthias, Uniwersytet Nauk Stosowanych w Erfurcie - Turyngia (Niemcy)
- Gobić-Bravar Đeni, Muzeum Archeologiczne w Istrii (Chorwacja)
- Hagmayr Martin, Muzeum Świata Pracy (Austria)
- Hochenburger Philipp, ÖZIV (Austria)
- Iuri Franco, Muzeum Morskie „Sergej Mašera” Piran (Słowenia)
- Linsberger Johanna, ÖZIV (Austria)
- Marconato Anna, CEI (Włochy)
- Plevnik Erika, OZIV (Austria)
- Pammer Ingrid, BBRZ (Austria)
- Raasch-Bertram Julia, Muzeum Archeologiczne w Weimarze (Niemcy)
- Rebstock, Markus, Biuro ds. Koordynacji Dostępności dla Wszystkich, Komisarz Okręgu Turyngii ds. osób niepełnosprawnych, Erfurt (Niemcy)
- Schnitzer-Voget Hedi, ÖZIV (Austria)
- Snjezana Karinia, Muzeum Morskie „Sergej Mašera” Piran (Słowenia)
- Stockinger Josef, BBRZ (Austria)
- Terčon Nadia, Muzeum Morskie „Sergej Mašera” Piran (Słowenia)
- Visentini Paola, CM-UD (Włochy)
- Vižintin Vesna, Muzeum Morskie „Sergej Mašera” Piran (Słowenia)
- Wawer Małgorzata, Muzeum Archeologiczne w Krakowie (Polska)
- Żero Agnieszka, Muzeum Archeologiczne w Krakowie (Polska)

## 10. Bibliografia

- Akademicka Sieć Ekspertów ds. Niepełnosprawności (ANED). “National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples” (*Krajowe wymogi dostępności oraz standardy dla produktów i usług na jednolitym rynku europejskim: zarys ogólny i przykłady*) zbiór autorstwa Marka Priestley, styczeń 2013, online 22.03.2017, <<http://www.disability-europe.net/theme/accessibility?country=european-union>>
- Agostiano M., Virdia E., Pane A., Caprara G., Baracco L., 2008. “Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale” (*Wytyczne dotyczące eliminacji barier architektonicznych w miejscach ważnych dla kultury*). MIBACT. Online 03.04.2017, <[www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf](http://www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf)>.
- Arenghi A., Garofalo I., Sormoen O., 2016. “Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage” (*Dostępność jako klucz do wiedzy w celu rozwoju dziedzictwa kulturowego*), 2016, red. Franco Angeli
- Rada ds. Muzeów, Archiwów i Bibliotek. “Disability directory for museums and galleries” (*Wykaz muzeów i galerii dla osób niepełnosprawnych*), 2001, online 09.02.2017. <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>>
- Deutscher Museumsbund e. V., Bundesverband Museumspädagogik e. V. i Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.. “Ein Leitfaden zu Barrierefreiheit und Inklusion” (*Przewodnik dostępności i integracji*), 2013, Berlin.
- Usługa EasyRead’ @ Inspired Services Publishing Ltd. “International agreement on the rights of disabled people” (*Umowa międzynarodowa w prawie praw osób niepełnosprawnych*), przewodnik po pełnej umowie w formacie EasyRead, online 09.02.2017, <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf)>.
- ENAT i Komisja Europejska. “Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services” (*Mapowanie umiejętności oraz potrzeb szkoleniowych w celu zwiększenia dostępności usług turystycznych*), 2013, online 22.03.2017, <[http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.1408](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1408)>
- Föhl, Patrick S. / Erdrich, Stefanie / Maass Karin, Hartmut John, (2007). “Das barrierefreie Museum. Theorie und Praxis einer besseren Zugänglichkeit; ein Handbuch. Bielefeld: transcript“ (*Muzeum bez barier. Teoria i praxis ukierunkowane na dostępność*).



Publikationen der Abteilung Museumsberatung // Landschaftsverband Rheinland,  
Rheinisches Archiv- und Museumsamt, Kultur- und Museumsmanagement, 24.

Global Network on Disability Inclusive and Accessible Urban Development (DIAUD). *“The Inclusion Imperative: Towards Disability-inclusive and Accessible Urban Development. Key Recommendations for an Inclusive Urban Agenda” (Imperatyw Integracji: W kierunku rozwoju miast zapewniających integrację osób niepełnosprawnych i dostępność. Główne zalecenia dla planowania miast integracyjnych)*, online 21.11.2016,  
<[http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The\\_Inclusion\\_Imperative\\_Towards\\_Disability-Inclusive\\_Development\\_and\\_Accessible\\_Urban\\_Development.pdf](http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The_Inclusion_Imperative_Towards_Disability-Inclusive_Development_and_Accessible_Urban_Development.pdf)>.

Grundner Maria R. *“Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich: Handbuch für mehr Mobilität - mit vielen Bildern und Praxistipps” (Planowanie i budowanie bez barier w Austrii. Przewodnik po mobilności z obrazkami i wskazówkami praktycznymi)*, Wien, 2013.

Museumspraxis.at, *“Barrierefreiheit & Inklusion. Aktuelle Beispiele aus der Museumspraxis” (Dostępność i integracja. Bieżące przykłady różnych muzeów.)* 2017, Graz, online 28.03.2017, <<http://museumspraxis.at/?cat=5>>

Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Piotra i Marii Curie w Paryżu, Uniwersytet Karola w Pradze, Uniwersytet Arystotelesa w Salonikach, *“Wiadomości o Równości”* nr 1/2012 - 3(4)/2013, Kraków, <[www.don.uj.edu.pl/en\\_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci](http://www.don.uj.edu.pl/en_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci)>

Instytut Smithsona. *“Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design” (Wytyczne Instytucji Smithsona przy projektowaniu wystaw dostępnych dla osób niepełnosprawnych)*, online 03.04.2017,  
<<http://accessible.si.edu/pdf/Smithsonian%20Guidelines%20for%20accessible%20design.pdf>>

Organizacja Narodów Zjednoczonych. *„Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych”*, online 09.02.2017, <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>.