

Interreg
CENTRAL EUROPE



European Union
European Regional
Development Fund

Interreg
CENTRAL EUROPE



European Union
European Regional
Development Fund

COME-IN!

COME-IN!

WYTYCZNE PROJEKTU COME-IN!

TLUMACZENIE Z JEZYKA ANGIELSKIEGO „COME-IN! GUIDELINES”

WERSJA OSTATECZNA

27.02.2019





PRZEDMOWA	3
PROJEKT COME-IN!	4
WPROWADZENIE	5
Cel Wytycznych.....	5
Zawartość Wytycznych.....	5
ZASADY COME-IN!	6
1. Włączanie i dostępność dla wszystkich	6
2. Ramy prawne.....	8
2.1 Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych.....	8
2.2 Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020.....	10
2.3 Ramy prawne w krajach partnerskich projektu	11
3. Wytyczne dotyczące języka	12
3.1 Dlaczego zawsze ważne jest używanie odpowiedniego języka.....	12
3.2 Zalecenia i ostrzeżenia: wyrażenia jakich unikać i jak je zastąpić.....	13
3.3 Słownik terminów związanych z dostępnością muzeów.....	14
4. Dostępność muzeów	16
4.1 Dostępność fizyczna.....	16
4.2 Dostępność informacji i komunikacji.....	16
4.3 Dostępność społeczna.....	17
4.4 Dostępność ekonomiczna.....	17
4.5 Wsparcie dodatkowe.....	18
KRYTERIA PROJEKTU COME-IN!	19
5. Wymogi dostępności związane z łańcuchem usług	19
5.1 DANE WEJŚCIOWE – INFORMACJE I KOMUNIKACJA PRZED WIZYTĄ.....	21
5.2 DOJAZD	23
5.3 WEJŚCIE	24
5.4 KASA.....	25
5.5 SZATNIA.....	26
5.6 PRZESTRZEŃ WYSTAWIENNICZA.....	27
5.7 TOALETY.....	29
5.8 SKLEP.....	30
5.9 INFORMACJE ZWROTNE – INFORMACJE I KOMUNIKACJA PO WIZYCIE.....	31
6. Mapowanie wymogów dostępności.....	32
SZKOLENIA PRACOWNIKÓW	36
7. Cele i struktura szkoleń.....	36
8. Moduły szkoleń.....	37
M1 – Dostępne muzeum i łańcuch usług.....	37
M2 – Podnoszenie świadomości.....	37
M3 – Tworzenie dostępnych wystaw.....	38
ŹRÓDŁA INFORMACJI	39
9. Podziękowania	39
10. Bibliografia.....	40

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 Turynii 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 Środkoeuropejskiej**.

Więcej informacji można znaleźć pod adresem: 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 3 moduły (część 8): Dostępne muzeum i łańcuch usług, Podnoszenie świadomości, Tworzenie dostępnej wystawy. Szkolenia pracowników są obowiązkowo wymagane do przyznania odznaczenia 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: **włączaniu 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 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.¹*

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.*

¹ 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.*²

- **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 tych osób. 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 tym polu polega nie tylko na zapewnieniu dostępności budynków, ale także na umożliwieniu osobom z deficytami sensorycznymi oraz z trudnościami w uczeniu się doświadczenia 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.*³

- **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 Krajowy plan działania dotyczący osób niepełnosprawnych 2012-2020, Strategia austriackiego rządu federalnego dotycząca wdrożenia Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, str. 43.

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



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,⁴ 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 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-

⁴ Online: http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf, pp. 7 (10.10.2016)



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. Poddają 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 (augmentacyjnych) 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.⁵

⁵ Online: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf (10.10.2016)



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 z niepełnosprawnościami oraz zwiększenia ich udziału w tych wydarzeniach.

Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020 wywodzi się z Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Ogólnym celem strategii jest *zwiększenie możliwości osób z niepełnosprawnościami, 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 z niepełnosprawnościami dostępu do towarów, usług i urzędzeń wspomagających.*
- *Uczestnictwo: zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami 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 z niepełnosprawnościami, 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 z niepełnosprawnościami równego dostępu do usług medycznych (także w zakresie zdrowia psychicznego) i infrastruktury w rozsądnych cenach.*
- *Działania zewnętrzne: promowanie praw osób z niepełnosprawnościami na poziomie międzynarodowym.⁶*

⁶ 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"> • Ustawa o równości osób z niepełnosprawnościami (Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG) pierwsza wersja z 1970 r. • Ustawa federalna o równości osób z niepełnosprawnościami (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz - BGStG) pierwsza wersja z 2005 r.
Chorwacja	Tak	<ul style="list-style-type: none"> • Ustawa antydyskryminacyjna z 2008 r. • Ustawa o chorwackim języku migowym oraz innych systemach komunikacji osób głuchych oraz głuchych i niewidomych w Chorwacji z 2015 r.
Niemcy	Tak	<ul style="list-style-type: none"> • Ustawa federalna o równości osób z niepełnosprawnościami (Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) z 27 kwietnia 2002 r. • Kodeks Ubezpieczeń Społecznych IX (Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen“ z 19 czerwca 2001 r. • Ogólna ustawa wyrównawcza (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) z 14 sierpnia 2006 r.
Włochy	Tak	<ul style="list-style-type: none"> • Ustawa nr 67 z 1 marca 2006 r. („Przepisy o ochronie prawnej osób z niepełnosprawnościami, ofiar dyskryminacji”) • 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)
Polska	Tak (2012 r.)	<ul style="list-style-type: none"> • Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. • Karta Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997, Nr 50 poz. 475) • Akty prawne Komitetu Praw Człowieka dotyczące równego traktowania
Słowenia	Tak	<ul style="list-style-type: none"> • Ustawa o ratyfikacji Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z 15 kwietnia 2008 r. • Ustawa o równym traktowaniu osób niepełnosprawnych (ZIMI) z 24 listopada 2010 r. • Ustawa o stosowaniu słoweńskiego języka migowego (ZUSZJ) z 29 listopada 2002 r. • Ustawa o ochronie przed dyskryminacją (ZVarD) z 24 maja 2016 r.



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 uprzedmiotowienia.*
- *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 niepełnosprawności⁷ 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 współczuć⁸.*
- *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.*
- *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 życie⁹.*

⁷ 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)

⁸ Online. Australijska Sieć Osób Niepełnosprawnych: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12.10.2016)

⁹ Online: Język włączający: słowa, jakich używać, a jakich unikać mówiąc o osobach niepełnosprawnych:

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 dziecięcym (MPD)
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, cukrzycy, cierpiący na depresję itp.	osoby ze stwierdzoną epilepsją/padaczką, cukrzycą, depresją
Karzeł / karlica	osoba z niedoborem wzrostu, niewysokiej postury
drgawki, napady	ataki ¹⁰

<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

¹⁰ 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 Italia¹¹ 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>
Bariery architektoniczne	<i>Bariery architektoniczne oznaczają:</i> a) <i>przeszkody fizyczne uniemożliwiające wygodne poruszanie się wszystkim ludziom, a zwłaszcza osobom, które - niezależnie od przyczyn - charakteryzują się stale lub tymczasowo zmniejszoną sprawnością motoryczną;</i> b) <i>przeszkody ograniczające lub uniemożliwiające komfortowe i bezpieczne wykorzystanie części, sprzętu lub komponentów;</i> c) <i>brak oznaczeń i znaków ostrzegawczych umożliwiających orientację i identyfikację miejsc i źródeł zagrożenia dla wszystkich osób, a zwłaszcza dla osób niewidomych, niedowidzących, głuchych i niedosłyszących.</i>
Włączanie	<i>W języku używanym w kontekście ekonomicznym, społecznym i politycznym coraz częściej zastępuje się parę równość/nierówność parą włączanie/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 edukacyjnej, musi być zaprojektowane tak, by zapewniać maksymalną integrację.
Instytucje i miejsca kultury	<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> Rozplanowanie struktury i organizacja działań, a także kompozycja wybranych treści i metod komunikacyjnych muszą gwarantować wszystkim zwiedzającym równy dostęp,

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

	przyjemność oraz swobodne korzystanie z udostępnianych treści.
Zwiedzanie multisensoryczne (wielozmysłowe)	<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>
Muzeum	<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>
Uczestnictwo	<i>Uczestnictwo stanowi zaangażowanie osoby w daną sytuację życiową. Jest społecznym wymiarem funkcjonowania ludzi.</i>
Promocja	<p><i>Promocja polega na realizacji celu i przestrzeganiu dyscypliny działań zmierzających do podnoszenie 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>
Recepcja	<p><i>Działanie recepcji ma zapewniać zwiedzającym komfort, jasne informacje i właściwą orientacji podczas zwiedzania. Służą temu w szczególności w organizacji przestrzeni, wykorzystywane narzędzia i wyznaczony personel.</i></p> <p>Recepcja jest miejscem pierwszego spotkanie/zderzenia zwiedzającego z muzeum, dlatego należy zadbać, aby wyrażała ona otwartość muzeum, jego przyjazny charakter, dostępność i nastawienie na integrację wszystkich odbiorców itp.</p>
Uniwersalne projektowanie Projekt dla wszystkich	<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>
Użyteczność	<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, 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>
Odwiedzalność	<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).

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 WCAG na poziomie A/AA lub AAA ¹²
Strony internetowe z komponentami video w języku migowym	Strony internetowe oraz strony w serwisach społecznościowych zawierające komponenty w języku migowym oraz audiodeskrypcję, zwiększające dostępność komunikatów
Informacje i dane	Wszystkie informacje i dane wymagają zasady 2 zmysłów, tj. muszą być zauważalne przez co najmniej dwa zmysły z trzech (słuch, wzrok i dotyk). Wszystkie ważne informacje są dostępne bez dodatkowej pomocy (np. Informacje i dane są dostępne w uproszczonym języku, łatwe do odczytania, filmy w języku migowym, napisy i audiodeskrypcja).
Produkty informacyjne w alfabecie Braille'a i dotykowe	Drukowane produkty informacyjne są dostępne w brajlu i oznakowaniu dotykowym
Dostępny projekt drukowanych informacji	Drukowane informacje są dostępne (rodzaj czcionki, rozmiar czcionki, kontrast z tłem czcionki itp.)

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje np. uczniowie i studenci są również zaangażowani w działania i usługi dedykowane osobom z niepełnosprawnościami
Uczestnictwo	Uwzględniaj i współpracuj z osobami z niepełnosprawnościami i ich stowarzyszeniami, np. stowarzyszenia osób z niepełnosprawnościami są zaangażowane i współpracują w zakresie identyfikacji, projektowania i marketingu usług, dla klientów z niepełnosprawnościami
Włączanie	Uwzględniaj osoby z niepełnosprawnościami na wszystkich polach np. witamy gości niepełnosprawnych, pracowników niepełnosprawnych, uczniów niepełnosprawnych

¹² więcej informacji: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>



DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla osobistych asystentów. Wszelkie informacje i komunikacja muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych. np. informacje w formie czytelnej lub w alfabecie Braille'a nie wiążą się z żadnymi dodatkowymi kosztami np. brak opłaty za wstęp dla asystenta osobistego

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
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla osobistego asystenta np. miejsca parkingowe muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych. np. brak opłaty parkingowej dla asystenta osobistego

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
Stan podłóg	Unikaj szorstkiej nawierzchni (żwir, bruk itp.) Użyj nawierzchni, która jest sztywna i nie śliska Dywan nie powinien wpływać na zachowanie podczas jazdy

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Dostępne informacje o wejściu (Oświadczenie o Dostępności)	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 w alfabecie Braille'a, dotykowe, audio) i udostępniane przy wejściu

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
Przestrzeń 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
Dostępne informacje o cenach	Wymagana zasada 2 zmysłów, tj. odczyt przez co najmniej dwa zmysły na trzy (słuch, wzrok i dotyk). Gwarancja dostępu do wszystkich ważnych informacji bez dodatkowej pomocy, np. broszury / ulotki / banery, które są dostępne w alternatywnych formatach (łatwy do odczytu, duża czcionka, brajl, multimedia, audio itp.)

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje np. kasjerzy z niepełnosprawnością lub bez są szkoleni w zakresie interakcji z niepełnosprawnymi klientami
Włączanie	Uwzględnianie osoby z niepełnosprawnością we wszystkich rolach np. dostępna jest obsługa klienta zapewniająca wsparcie i informacje dla osób z niepełnosprawnościami lub grup integracyjnych (doprowadzenie do kasy, garderoby, wystawy i innych obszarów usług Muzeum)

DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla asystenta Wszelkie informacje i komunikacja muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych.

5.5 SZATNIA

DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zgodność z normami/ przepisami	Działania związane z dostępnością muszą być zgodne z krajowymi normami technicznymi.
Dostępna szatnia	Szatnia jest dostępna również dla osób z niepełnosprawnościami, a wysokość i głębokość lady jest odpowiednia dla osób poruszających się na wózkach
Dostępne szafki	Szafki są dostępne również dla osób z niepełnosprawnościami, dlatego muszą być wyposażone w numery i oznakowanie dotykowe/ sensoryczne, a wieszaki na ubrania muszą znajdować się na różnych wysokościach, przy zapewnieniu odpowiedniej przestrzeni do poruszania się dla osób na wózkach.

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Dostępne informacje o cenach	Wymagana zasada 2 zmysłów, tj. informacja czytelna przez co najmniej dwa zmysły na trzy (słuch, wzrok i dotyk). Gwarantowany dostęp do wszystkich ważnych informacji bez dodatkowej pomocy, np. informacje o cenach czytelne i dostępne w alternatywnych formatach (czytelne, duża czcionka, w alfabecie Braille'a, multimedia, nagrania audio itp.)

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje, np. obsługa szatni z niepełnosprawnościami lub bez nich, która została przeszkolona w zakresie interakcji z klientami z niepełnosprawnościami

DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla osobistego asystentata Każda usługa szatni musi być dostępna dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych

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, wózków dziecięcych, balkoników itp.
Przestrzeń do poruszania się	Obszar wystawienniczy ma zapewnić odpowiednią przestrzeń do poruszania się, tak aby umożliwić osobom z niepełnosprawnościami poruszanie się w komforcie
Jeżeli są schody, musi być też rampa lub podnośnik	Jeżeli w pomieszczeniu występują schody, należy zapewnić rampę lub podnośnik.
Dostępny system orientacyjny po wstawie	Dostępny jest system orientacji na obszarze wystawienniczym (ewentualnie z oznakowaniem dotykowym)
Strumień zwiedzających nie różni się w przypadku osób z niepełnosprawnościami lub bez	Dla wszystkich obowiązuje ta sama trasa zwiedzania.
Rozmieszczenie zabytków	Eksponaty rozmieszczone są (wysokość, widok itp.) w sposób dostępny dla wszystkich
Strefa do odpoczynku	Krzeseła i strefy odpoczynku są dostępne w wyznaczonych obszarach muzeum/wystawy

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje o obszarze wystawowym (Oświadczenie o Dostępności)	Informacje o przestrzeni wystawienniczej 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 zabytków w różnych formatach	Wymagana zasada 2 zmysłów, tj. opis czytelny przez co najmniej dwa zmysły na trzy (słuch, wzrok i dotyk). Etykiety, panele i przewodniki opisujące zabytki są dostępne w różnych formatach, np. tekst uproszczony, czytelny dla wszystkich zwiedzających
Przewodniki audio i video w różnych formatach	Wymagana zasada 2 zmysłów, tj. informacja czytelna przez co najmniej dwa zmysły na trzy (słuch, wzrok i dotyk). Audio / Wideo / Multimedialne / itp. Przewodniki są dostępne

	i gwarantują dostęp dla różnych grup zwiedzających, np. język migowy, napisy, audiodeskrypcja itp.)
Oferta urządzeń	Dostępne są urządzenia pomocnicze dla określonych typów zwiedzających, np. przewodniki/ możliwość zwiedzania z systemami indukcji dźwięku, pętlą indukcyjną, soczewkami powiększającymi

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje, np. przewodnicy wycieczek i pracownicy ochrony z niepełnosprawnościami lub bez są przeszkoleni w zakresie interakcji z niepełnosprawnymi klientami Tworzenie integracyjnych miejsc pracy, wykorzystując siłę osób z niepełnosprawnościami
Uczestnictwo	Włączanie i współpraca z osobami niepełnosprawnymi i ich stowarzyszeniami
Włączanie	Uwzględnianie osób niepełnosprawnych na wszystkich polach np. plan zwiedzania dla wszystkich grup zwiedzających. Osoby z niepełnosprawnościami mają okazję doświadczyć wystawy innymi zmysłami. A osoby pełnosprawne ponownie doświadczają wystawy w inny sposób. np. dozwolone jest wejście na wystawę dla psów asystujących

DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla asystentów Wszelkie usługi muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych, np. wszystkie usługi integracji społecznej i zwiedzanie z przewodnikiem na żądanie dla poszczególnych grup odbiorców zapewniane jest bezpłatnie

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 oraz jedna taka toaleta na każdym piętrze wystawy
Klucz Euro	Toalety są dostępne z wykorzystaniem kluczy Euro do toalet dla osób z niepełnosprawnościami.

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Informacje o toaletach w oświadczeniu o dostępności	Informacje o toaletach dostępne w Oświadczeniu o dostępności
Wyraźne oznakowanie toalet	Informacje przy wejściu dostępne w różnych formatach (czytelne, w języku uproszczonym, w alfabecie Braille'a, dotykowe, audio)

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje, np. personel z niepełnosprawnościami lub bez jest przeszkolony do interakcji z niepełnosprawnymi klientami

DOSTĘPNOŚĆ EKONOMICZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Jednakowe usługi za równą cenę	Jednakowe koszty dla osób z niepełnosprawnościami i bez nich, ale bez dodatkowych kosztów dla asystenta Wszelkie usługi muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w taki sam sposób, jak dla osób pełnosprawnych, np. jeśli przewidziano opłatę za korzystanie z toalety, osoba z niepełnosprawnością płaci jednakową cenę za taką samą usługę jak osoba pełnosprawna

5.8 SKLEP

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 z niepełnosprawnościami
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 z obniżoną ladą aby zapewnić równy dostęp

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Dostępne informacje o cenach	Etykiety oraz informacje o cenach czytelne dla wszystkich odwiedzających (kontrast, wielkość czcionki itp.)
Dostępne książki i przewodniki w formatach specjalnych	W ofercie muzeum dostępne są książki i przewodniki włączające (audiobooki, dotykowe, w alfabecie Braille'a itp.)

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje, np. obsługa sklepów muzealnych z niepełnosprawnościami lub bez nich jest szkolona w zakresie interakcji z niepełnosprawnymi klientami

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. wspomaganym 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.

DOSTĘPNOŚĆ SPOŁECZNA

TYTUŁ WYMOGU	OPIS WYMOGU
Zwiększanie świadomości	Podnoszenie świadomości we wszystkich publicznych i prywatnych organizacjach i stowarzyszeniach, takich jak szkoły lub inne instytucje, np. zebrane opinie są wykorzystywane przez kierownictwo muzeum do określenia dalszych zasad doskonalenia usług
Uczestnictwo	Uwzględnianie i współpraca z osobami z niepełnosprawnościami i ich stowarzyszeniami, np. kolejni pracownicy muzeum z niepełnosprawnościami lub bez są szkoleni w zakresie interakcji z niepełnosprawnymi klientami
Włączanie	Uwzględnianie osób z niepełnosprawnościami na wszystkich polach np. pytania zwrotne obejmują elementy mające na celu zebranie informacji mających poprawę usług świadczonych na rzecz osób z niepełnosprawnościami lub grup docelowych znajdujących się w niekorzystnej sytuacji

6. Mapowanie 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 AAA • Strony internetowe z komponentami video w języku migowym • Informacje i dane • oznakowanie i produkty informacyjne w alfabecie Braille'a i dotykowe • Dostępne i dobrze zaprojektowane informacje drukowane 	<ul style="list-style-type: none"> • Zwiększenie świadomości • Uczestnictwo • Włączanie 	<ul style="list-style-type: none"> • Jednakowe usługi za jednakową cenę

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
<p>DOJAZD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/przepisami • Udogodnienia parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejścia • Powiązanie z dostępnym transportem publicznym • Dotykowe/sensoryczne oznakowanie poziome 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacje o dojeździe (Oświadczenie o dostępności) • Dostępny system orientacyjny 		<ul style="list-style-type: none"> • Jednakowe usługi za jednakową cenę



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 Odpowiednia nawierzchnia 	<ul style="list-style-type: none"> Dostępne informacje o wejściu (Oświadczenie o dostępności) Plany orientacyjne (czytelne, dotykowe) 		

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
KASA	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami Ergonomiczna lada Przestrzeń do poruszania się Poziome oznakowanie dotykowe Pętla indukcyjna Czytelnie oznaczona kasa 	<ul style="list-style-type: none"> Dostępne informacje o cenach 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększanie świadomości Włączanie 	<ul style="list-style-type: none"> Jednakowe usługi za jednakową cenę

Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
SZATNIA	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/ przepisami Dostępna szatnia Dostępne szafki Wyraźne oznakowanie szatni 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Dostępne informacje o cenach</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększanie świadomości 	<ul style="list-style-type: none"> Jednakowe usługi za jednakową cenę



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 system orientacyjny po wystawie 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 po wystawie Opis eksponatów Przewodniki audio i video Oferta urządzeń 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększenie świadomości Uczestnictwo Włączanie 	<ul style="list-style-type: none"> Jednakowe usługi za jednakową cenę
Dostępność Łańcuch usług	Dostępność fizyczna	Dostępność informacji	Dostępność społeczna	Dostępność ekonomiczna
TOALETY	<ul style="list-style-type: none"> Zgodność z normami/przepisami Dostępne toalety Klucze Euro do toalet 	<ul style="list-style-type: none"> Informacje o toaletach w oświadczeniu o dostępności Wyraźne oznakowanie toalet 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększanie świadomości 	<ul style="list-style-type: none"> Jednakowe usługi za jednakową cenę

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 Dostępna lada 	<ul style="list-style-type: none"> Dostępne informacje o cenach Dostępne książki i przewodniki w różnych formatach 	<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</p> <p>Informacje i komunikacja po wizycie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z normami/ przepisami • Jeżeli istnieje punkt informacji zwrotnych, musi być dostępny • Różne formaty udzielania informacji zwrotnych 	<ul style="list-style-type: none"> • Zgodność z Systemem Zarządzania Jakością w Muzeum • Informacje na temat zarządzania informacjami zwrotnymi • Udzielanie informacji zwrotnych 	<ul style="list-style-type: none"> • Zwiększenie świadomości • Uczestnictwo • Włączanie 	



SZKOLENIA PRACOWNIKÓW

7. Cele i struktura szkoleń

Szkolenie pracowników jest kluczowe dla zagwarantowania dobrej jakości usług na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

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
- Projektowanie dostępnych wystaw

Wszyscy pracownicy muzeów muszą brać udział w szkoleniu.

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

- M1 Dostępne muzeum i łańcuch usług (4/6 godz.)
- M2 Podnoszenie świadomości (6/8 godz.)
- M3 Projektowanie dostępnych wystaw (4 godz.)

Każde muzeum może wybrać ilość godzin szkolenia (między 14 a 18) w zależności od jego potrzeb i ograniczeń.

8. Moduły szkoleń

M1 - Dostępne muzeum i łańcuch usług

Efekt szkolenia

- Uczestnicy będą znać politykę oraz działania muzeum związane z kwestiami dostępności.
- Uczestnicy poznają zasady projektowania uniwersalnego i zasady Come-in!

Program

- Zasady włączania i dostępności
- Definicja niepełnosprawności wg konwencji ONZ
- Pokonywanie i usuwanie barier fizycznych, informacyjnych i komunikacyjnych oraz społecznych i ekonomicznych
- Polityka dostępności muzeum oraz działania na rzecz zwiększenia dostępności
- Zasady projektowania uniwersalnego i jego przykłady zastosowane w muzeach
- Łańcuch usług COME-IN!
- Matryca dostępności COME-IN! służąca do oceny muzeum

Metodyka

- Prezentacja ustna i dyskusja
- Sprawdzenie budynku muzeum przy użyciu matrycy łańcucha usług jako narzędzia oceny
- Rozmowa uczestników i wymiana sugestii i uwag dotyczących kwestii dostępności w muzeum

Profil nauczycieli i ekspertów

- Dyrektor muzeum i kustosze
- Reprezentant sieci COME-IN!
- Eksperci dostępności

M2 - Podnoszenie świadomości

Efekt szkolenia

- Uczestnicy będą świadomi barier, z jakimi spotykają się osoby z niepełno- sprawnościami i będą w stanie zaoferować odpowiednie usługi indywidualnym zwiedzającym lub grupom.

Program

- Definicja niepełnosprawności zgodnie z Konwencją ONZ
- Analiza matrycy dostępności i dyskusja
- Interakcja ze zwiedzającymi z różnymi niepełnosprawnościami zgodnie z zasadami COME-IN!
- Wprowadzenie do technik języka uproszczonego



- Zwroty, których należy i nie należy używać w komunikacji z osobami z niepełnościami (słownik)
- Orowadzenie grupy lub indywidualnych zwiedzających po wystawach

Metodyka

- Ćwiczenia uwrażliwiające z wózkami inwalidzkimi, opaskami na oczy, stoperami do uszu, ciężarkami itp. w muzeum
- Zaangażowanie i aktywne uczestnictwo osób z niepełnościami (przynajmniej dwóch różnych przedstawicieli)

Profil wykładowców i ekspertów

- Eksperti w zakresie dostępności: konsultanci, psychologowie, nauczyciele, tłumacze języka migowego itp.
- Wykładowcy - osoby z niepełnościami
- Przedstawiciele stowarzyszeń działających na rzecz osób z niepełnościami

M3 - Tworzenie dostępnych wystaw

Efekt szkolenia

- Uczestnicy będą potrafili tworzyć dostępne wystawy

Program

- Zastosowanie projektowania uniwersalnego w muzeach
- Włączające i dostępne wystawy:
 - kształt, wymiary i umiejscowienie gablot
 - design tabliczek z podpisami
 - opisy w alfabecie Braille'a i filmy z tłumaczeniem na język migowy
 - eksponaty dotykowe („hands-on objects”)
 - przewodniki audio, video i multimedialne
 - przykłady i dobre praktyki
- Wystawy wielo-sensoryczne: obiekty dotykowe, repliki, dźwięki, zapachy, interakcja

Metodyka

- Prezentacja ustna
- Referencje
- Przykłady
- Film instruktorzowy bazujący na doświadczeniach partnerów projektu COME-IN!

Profil wykładowców i ekspertów

- Eksperti i konsultanci w zakresie dostępnych wystaw



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

- Academic Network of European Disability experts (ANED). “*National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples*” compiled by Mark Priestley, January 2013, online 22.03.2017, <
<https://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*” (Guidelines for the removal of architectural barriers in places of cultural interest). MIBACT. Online 03.04.2017, <
www.architettriroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf >.
- Arengi A., Garofalo I., Sormoen O., 2016. “*Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage*”, 2016, Franco Angeli ed.
- Council for Museums, Archives and Libraries. “*Disability directory for museums and galleries*”, 2001, online 09.02.2017. <
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451> >
- Deutscher Museumsbund e. V., Bundesverband Museumspädagogik e. V. and Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.. “*Ein Leitfaden zu Barrierefreiheit und Inklusion*” (A guide to accessibility and inclusion), 2013, Berlin.
- EasyRead’ service @ Inspired Services Publishing Ltd. “*International agreement on the rights of disabled people*”, EasyRead guide to the full agreement, online 09.02.2017, <
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf >.
- ENAT and European Commission. “*Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*”, 2013, online 22.03.2017, <
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*” (The barrier-free museum. Theory and praxis towards accessibility). 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*”, online 21.11.2016, <
http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The_Inclusion_Imperative_Towards_Disability-Inclusive_Development_and_Accessible_Urban_Development.pdf >. 41/41
- Grundner Maria R.. “*Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich: Handbuch für mehr Mobilität - mit vielen Bildern und Praxistipps*” (Barrier-free planning and building in Austria. A guide to mobility with pictures and practical tips), Wien, 2013.
- Museumspraxis.at, “*Barrierefreiheit & Inklusion. Aktuelle Beispiele aus der Museumspraxis*” (Accessibility and inclusion. Current examples of different museums.) 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>

Smithsonian museum. “*Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design*”, online 03.04.2017, <<http://accessible.si.edu/pdf/Smithsonian%20Guidelines%20for%20accessible%20design.pdf>>

United Nations. “*Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*”, online 09.02.2017, <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>.