

# SMERNICE »COME-IN!«

VER.(KONČNA)

27. 02. 2019





UVODNA BESEDA .....	3
PROJEKT »COME-IN!« .....	4
UVOD .....	5
Namen smernic .....	5
Vsebina smernic .....	5
NAČELA »COME-IN!« .....	6
1. Vključevanje in dostopnost za vse .....	6
2. Zakonodajni okvir .....	8
2.1 Konvencija ZN o pravicah invalidov (KPI) .....	8
2.2 Evropska strategija o invalidnosti 2010-2020 .....	10
2.3. Nacionalna zakonodaja v državah, v katerih delujejo partnerji projekta .....	11
3. Jezikovne smernice .....	12
3.1 Zakaj je vedno treba uporabljati korektno besedišče .....	12
3.2 Kaj uporabljati in česa ne: svetovane in odsvetovane besede .....	13
3.3 Slovarček pojmov, povezanih z dostopnostjo muzejev .....	14
4. Dostopnost muzejev .....	17
4.1 Fizična dostopnost .....	17
4.2 Informacijsko-komunikacijska dostopnost .....	17
4.3 Socialna dostopnost .....	18
4.4 Ekonomska dostopnost .....	18
4.5 Dodatna podpora .....	19
KRITERIJI »COME-IN!« .....	20
5. Pogoji za zagotavljanje dostopnosti storitvene verige .....	20
5.1 VHODNI PODATKI - INFORMACIJE IN KOMUNICIRANJE PRED OBISKOM MUZEJA .....	22
5.2 PRIHOD .....	23
5.3 VHOD .....	24
5.4 BLAGAJNA .....	24
5.5 GARDEROBA .....	25
5.6 RAZSTAVNI PROSTOR .....	26
5.7 STRANIŠČE .....	28
5.8. TRGOVINA .....	29
5.9. IZHODNI PODATKI - INFORMACIJE IN KOMUNICIRANJE PO OBISKU MUZEJA .....	30
6. Preverjanje izpolnjevanja pogojev za zagotavljanje dostopnosti .....	31
USPOSABLJANJE OSEBJA .....	36
7. Namen in struktura usposabljanja .....	36
8. Moduli usposabljanja .....	37
M1 - Dostopni muzej in storitvena veriga .....	37
M2 - Ozaveščanje .....	37
M3 - Oblikovanje dostopnih razstav .....	38
VIRI INFORMACIJ .....	39
9. Zahvale .....	39
10. Bibliografija .....	40

## UVODNA BESEDA.....

Dostopnost je kulturno načelo, ki vpliva na vse dejavnosti v vsakdanjem življenju; v skladu z novejšim pogledom bi morali načelo dostopnosti upoštevati pri vseh vidikih posameznikovega zasebnega in javnega življenja. Koncept dostopnosti in pravica do dostopnosti morata veljati v širšem smislu: upoštevati moramo vsakega posameznika ter njegove različne potrebe in sposobnosti (gibalne, senzorne, kognitivne in čustvene), pa naj bodo trajne ali začasne; vsakemu posamezniku mora biti zagotovljena pravica do samostojnega in varnega dostopa do izdelkov, okolij, sistemov in storitev. V projektu, katerega namen je povečati dostopnost, morajo partnerji projekta uporabljati celosten in medsebojno povezan pristop ter delovati v sinergiji znotraj evropskega okvirja. Pri tem je ključnega pomena, da se v fazo načrtovanja vključijo tako končni uporabniki, da bi spoznali in razumeli njihove potrebe, kot centri za usposabljanje in tisti zaposlene v kulturni ustanovi, ki so v stiku z obiskovalci.

Na področju kulturne dediščine upoštevanje načela dostopnosti ne ponuja zgolj priložnosti za družbeno rast, marveč predvideva tudi vlaganja, še zlasti v kulturni turizem.

Na podlagi teh načel je projekt »COME-IN!«, pod pokroviteljstvom izvršnega sekretariata Srednjeevropske pobude, povezal muzeje, društva oseb z oviranostjo, akademike, centre za usposabljanje in oblikovalce politik, da bi skupaj razvili inovativen strateški pristop, s katerim bi spodbujali uveljavljanje dostopnosti vseh muzejev. Namen projekta je identificirati transnacionalne standarde in oblikovati smernice za organizacijo dostopnih razstav in kulturnih prireditev, ki jih je zaradi različne stopnje dostopnosti in različnih nacionalnih zakonodaj marsikdaj nemogoče primerjati.

Po končanem projektu bo oblikovana oznaka projekta »COME-IN!«. Oznako bodo prejeli muzeji, ki bodo svoje dejavnosti opravljali v skladu s standardi, identificiranimi med triletnim projektom. Zamisel, da bi te standarde uvedli tudi drugi muzeji in kulturne ustanove, bi lahko spodbudila uvajanje sprememb, pri katerem bi sodelovali tudi drugi lokalni akterji – dostopna mesta namreč prinašajo koristi vsem.



## PROJEKT »COME-IN!«

**Smernice »COME-IN!«** so bile pripravljene v okviru projekta »COME-IN!«, katerega namen je boljša dostopnost muzejev širši javnosti, s tem pa povečati število obiskovalcev in posledično izboljšati prepoznavnost srednjeevropske dediščine. Daljnosežni cilj projekta je **VKLJUČEVANJE**, ki vpliva na celoten proces. Proces vključevanja temelji na:

- udeležbi: NIČ, kar se tiče oseb z oviranostjo, naj se NE ZGODI, ne da bi bile pri tem udeležene tudi osebe z oviranostjo;
- nediskriminaciji: osebe z oviranostjo naj se obravnavajo enako kot druge;
- spoštovanju dostojanstva in pravic oseb z oviranostjo;
- korektni rabi besed.

Projekt »COME-IN!« usklajuje sodelovanje med različnimi muzeji, društvi oseb z oviranostjo, akademiki, centri za usposabljanje in oblikovalci politik, ki so se povezali v mrežo. Skupaj so zasnovali inovativen strateški pristop, s katerim bodo spodbujali uveljavljanje načela dostopnosti v muzejih.

**Društva oseb z oviranostjo**, ki zastopajo končne uporabnike, so prepoznala obstoječe ovire in omejitve ter oblikovala standarde, ki jih je treba upoštevati pri pripravi razstav/zbirk:

- ÖZIV: Zvezno združenje, Interestna skupina oseb z oviranostjo (Avstrija)
- Regionalni svet društev oseb z oviranostjo in njihovih družin Furlanije-Julijske krajine (Italija)

**Univerza uporabnih znanosti v Erfurtu** je prispevala teoretično in praktično znanje na področju povečevanja dostopnosti za vse uporabnike.

**Mreža srednjeevropskih malih in srednje velikih muzejev in občin** bo uvedla in preizkusila standarde dostopnosti, oblikovane v projektu »COME-IN!«:

- Arheološki muzej Krakov (Poljska)
- Arheološki muzej Istre iz Pulja (Hrvaška)
- Mestni muzeji in galerije Vidma (Italija)
- Pomorski muzej »Sergej Mašera« Piran (Slovenija)
- Delavski muzej Steyr (Avstrija)
- Muzej turingijske prazgodovine in protozgodovine Weimar (Nemčija)
- Občina Piran (Slovenija)

**Izobraževalne ustanove** so pripravile program usposabljanja muzejskega osebja in zaposlenih za boljše snovanje inkluzivne zbirke in razstave ter bolj kakovostne storitve za obiskovalce (vključno s storitvami za osebe z oviranostjo):

- BBRZ: Center za poklicno usposabljanje in rehabilitacijo (Avstrija)
- ENAIP FVG, ACLI: Odbor za poklicno usposabljanje Furlanije-Julijske krajine (Italija)
- NEZ oblikuje oznako projekta in oglašuje na evropski ravni

Vse dejavnosti, katerih namen je priprava smernic »COME-IN!«, usklajuje izvršni sekretariat Srednjeevropske pobude.

Podrobnejše informacije: [www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html](http://www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html)

## UVOD

### Namen smernic

*Smernice »COME-IN!«* so zasnovane kot vodilo muzejem in galerijam pri zagotavljanju čim boljše dostopnosti vsem obiskovalcem. Uporabne so za muzeje, ki morajo storitve, ki jih ponujajo obiskovalcem, prilagoditi ustreznim standardom dostopnosti.

*Smernice »COME-IN!«* so predvsem praktično orodje za zasnovo in pripravo razstav in zbirk, dostopnih osebam z oviranostjo. Uporabljamo jih lahko tudi za oceno celotne verige muzejskih storitev.

### Vsebina smernic

**SMERNICE »COME-IN!«** so razdeljene v naslednja poglavja: Načela, Kriteriji, Usposabljanje osebja in Viri informacij.

V poglavju **NAČELA »COME-IN!«** so opisana načela, na katerih temeljijo projekt in smernice »COME-IN!«. V njem je orisan **pristop k obravnavi vprašanj, povezanih z dostopnostjo** (1. del), ki smo ga ubrali v projektu »COME-IN!«, in predstavljeni **evropski in nacionalni zakonodajni okvirji**, ki smo jih upoštevali pri pripravi standardov dostopnosti (2. del). V 3. delu so zapisane **smernice za rabo ustreznih besed in slovarček pojmov, povezanih z načelom dostopnosti muzejev**. V 4. delu so obravnavane različne vrste dostopnosti muzejev.

V poglavju **KRITERIJI »COME-IN!«** so podrobno opredeljeni (5. del) **kriteriji dostopnosti**, zasnovani na podlagi **storitvene verige**, ob pomoči katerih lahko učinkovito zagotovimo in ocenimo doslednost dostopa do muzeja ali razstave. V 6. delu je predstavljena **tabela za preverjanje dostopnosti**, pripravljena na podlagi opazovanja štirih vrst dostopnosti: fizične, informacijsko-komunikacijske, socialne in ekonomske.

V poglavju **USPOSABLJANJE OSEBJA** je podrobno predstavljeno usposabljanje muzejskega osebja in zaposlenih. **Učni načrt** je sestavljen iz treh modulov (8. del): Dostopnost muzejev in storitvena veriga, Ozaveščanje in Oblikovanje dostopnih razstav. Opravljeno usposabljanje osebja je pogoj za pridobitev oznake »COME-IN!«.

V poglavju **VIRI INFORMACIJ** je navedena uporabljena literatura (spletni viri, raziskave in študije).



## NAČELA »COME-IN!«

### 1. Vključevanje in dostopnost za vse

Načela »COME-IN!« temeljijo na dveh osnovnih konceptih: **vklučevanje** in **dostopnost za vse**.

**Vključevanje** pomeni, da vsakogar spoštujemo takšnega ali takšno, kot je. Pomeni, da imajo vsi ljudje priložnost, da so polno vključeni v življenje družbe.

V nadaljevanju je navedenih nekaj temeljnih načel v zvezi z muzejskimi programi za osebe z oviranostjo:

- Osebe z oviranostjo imajo pravico vključevanja v vse muzejske in galerijske dejavnosti.
- Muzeji in galerije naj vzpostavijo dialog z osebami z oviranostjo, da izvedo, kakšne so njihove potrebe in želje ter kako jim ugoditi.
- Upoštevanje je treba socialni model invalidnosti oz. oviranosti, po katerem velja, da je oviranost posledica ovir, ki jih ustvarja družba.
- Treba je prepoznati in odpraviti ovire, ki osebami z oviranostjo onemogočajo dostop do muzejev in galerij, da bi se tudi osebe z oviranostjo lahko vključile v muzejske in galerijske dejavnosti in tako okrepile svojo vlogo v družbi.
- Vprašanja oviranosti so del širšega sklopa vprašanj človekovih pravic, enakih možnosti in raznolikosti.
- Pri uvajanju inkluzivnih praks v muzeje in galerije je treba upoštevati načela univerzalnega oblikovanja.
- Uvesti je treba dobre, inkluzivne prakse, da bi zagotovili obravnavo vprašanj, povezanih z oviranostjo na vseh področjih, na katerih potekajo muzejske in galerijske dejavnosti.
- Vključevanje je nepretrgan, dolgotrajen, uresničljiv in trajnosten proces. Odražati se mora v programskih usmeritvah in strateškem načrtovanju muzeja, voditi ga mora višji vodstveni kader.<sup>1</sup>

Drugi osnovni koncept je dostopnost, kot je opredeljena v 9. členu Konvencije ZN o pravicah invalidov: *»Dostopnost oziroma neobstoje ovir je osnovni pogoj za enakopraven položaj oseb z oviranostjo in njihovo udejstvovanje v družbi«*.

<sup>1</sup> Na spletu: Disability directory for museums and galleries, (09. 02. 2017).  
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>.

## Dostopnost mora zajemati:

- **Fizični dostop**

Fizični dostop pomeni dostop do javnih stavb, cest, prevoza ter drugih notranjih in zunanjih naprav oziroma objektov, vključno z muzeji. Fizični dostop je še zlasti pomemben za osebe z gibalno oviranostjo.

V muzejih je treba upoštevati koncept univerzalnega oblikovanja: *V skladu s konceptom 'oblikovanja za vse' oziroma 'univerzalnega oblikovanja' morajo biti fizično okolje, predmeti in storitve oblikovane tako<sup>1</sup>, da jih lahko preprosto, brez težav in učinkovito uporablja karseda velika skupina oseb z različnimi motnjami, sposobnostmi, nagnjenji ali potrebami.*<sup>2</sup>

- **Dostop do informacij in komunikacij**

Dostop do informacij in komunikacij vključuje elektronske storitve in pomoč v nujnih primerih. Z ovirami na področju informacij in komunikacij se spoprijemajo še zlasti osebe s senzorno ali intelektualno okvaro. Ustrezni ukrepi zagotavljajo v javnih stavbah in drugje oznake v Braillovi pisavi ter v lahko berljivi in razumljivi obliki. V javnih stavbah morajo biti na voljo tudi vodniki in tolmači za znakovni jezik.

- **Socialni dostop**

Med ovire, ki preprečujejo dostop do stavb in storitev, ne sodijo le fizične prepreke, kot so stopnice v stavbi, marveč tudi socialne, kot je negativen odnos do oseb z oviranostjo. Glede na to, da imajo osebe z oviranostjo enake pravice do vključenosti v družbo kot vse druge, morajo imeti tudi enake možnosti, da so dejavne na vseh področjih družbenega življenja: na področju izobraževanja, dela, prostočasnih dejavnosti, športa itn. Na področju muzejstva *»izziv ni le zagotoviti dostop do stavb, marveč tudi omogočiti osebam s senzorno okvaro in težavami pri učenju, da spoznajo in razumejo umetnost in kulturo ob pomoči tipnih, vizualnih in zvočnih predstavitev. Poleg tega je treba osebe z oviranostjo spodbujati, da dejavno sodelujejo na kulturnih prireditvah, in zmanjšati nezaupljivost družbe do takšnih umetniških prireditev.«*<sup>3</sup>

- **Ekonomski dostop**

Osebe z oviranostjo se pogosto spopadajo tudi s slabšim ekonomskim položajem. Muzeji bi morali prirediteljati akcije, ki ponujajo prost vstop, znižane cene vstopnic in prednostni dostop za osebe z oviranostjo in/ali njihove spremljevalce. Druga

---

<sup>2</sup> Nacionalni akcijski načrt za osebe z oviranostjo 2012-2020, Strategija avstrijske zvezne vlade za uresničevanje Konvencije ZN o pravicah invalidov, str. 43. Slovenska stroka odsvetuje rabo besed »invalid«, »invaliden« in priporoča rabo izrazov »oseba z oviranostjo«. V praksi slovensko izrazje še ni poenoteno in ustaljeno in izraze »invalid«, »invaliden«, »invalidnost« še vedno zasledimo v nekaterih dokumentih, med drugim v slovenskem prevodu omenjene konvencije ZN in Evropske strategije o invalidnosti. V pričujočem besedilu smo v odstavkih, ki govorijo o teh dveh dokumentih, ohranili rabo, ki jo zasledimo v uradnem slovenskem prevodu, sicer smo se izrazom »invalid«, »invaliden«, »invalidnost« poskušali izogniti. (op. prev.)

<sup>3</sup> Nacionalni akcijski načrt za osebe z oviranostjo 2012-2020, Strategija avstrijske zvezne vlade za uresničevanje Konvencije ZN o pravicah invalidov, str. 50.

možnost je, da muzeji ponujajo vsem obiskovalcem enake storitve po enaki ceni (medtem ko spremljevalci vstopnine ne plačajo).

## 2. Zakonodajni okvir

V okviru projekta »COME-IN!« smo smernice oblikovali na podlagi naslednjih dokumentov:

- Konvencije ZN o pravicah invalidov
- Evropske strategije o invalidnosti 2010-2020
- Nacionalne zakonodaje držav, v katerih delujejo partnerji projekta »COME-IN!«

### 2.1 Konvencija ZN o pravicah invalidov (KPI)

»Konvencija o pravicah invalidov je sporazum, ki so ga podpisale države po vsem svetu, in zagotavlja, da se invalide in neinvalidne enako obravnava,«<sup>4</sup> ter da diskriminacija invalidov ni dovoljena.

KPI se zavzema za spoštovanje dostojanstva, odločitev in inkluzije vseh invalidov in od držav pogodbenic zahteva, da so invalidi vključeni v sprejemanje odločitev, ki vplivajo na njihovo življenje. KPI obravnava vsa področja življenja, da bi invalidom zagotovila enako obravnavo in sodelovanje na vseh področjih življenja. Za projekt »COME-IN!« so najpomembnejši naslednji členi:

- Splošna načela (3. člen)
- Dostopnost (9. člen)
- Izobraževanje (24. člen)
- Delo in zaposlovanje (27. člen)
- Sodelovanje v kulturnem življenju (30. člen)

#### 3. člen - Splošna načela

Splošna načela so navedena v 3. členu KPI in orisujejo pomen vključevanja. Splošna načela so naslednja:

- spoštovanje dostojanstva, osebne samostojnosti in neodvisnosti posameznikov
- nediskriminacija
- sodelovanje in vključenost v družbo
- spoštovanje različnosti in njihovo sprejemanje
- enake možnosti
- dostopnost
- enake možnosti za moške in ženske
- spoštovanje razvojnih sposobnosti invalidnih otrok in spoštovanje pravice invalidnih otrok do ohranitve identitete

#### 9. člen - Dostopnost

Za pričujoče besedilo je zelo pomemben tudi 9. člen, ki govori o dostopnosti. V skladu s tem členom je invalidom treba zagotoviti, da imajo **enako kot drugi dostop do fizičnega okolja, prevoza, informacij in komunikacij**, vključno z informacijskimi in

<sup>4</sup> Na spletu: [http://www.unicef.org/publications/files/Its\\_About\\_Ability\\_final\\_.pdf](http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf), str. 7 (10. 10. 2016)



komunikacijskimi tehnologijami in sistemi, ter do drugih objektov, naprav in storitev, namenjenih javnosti, tako v mestu kot na podeželju.

#### *24. člen - Izobraževanje*

V 24. členu KPI je določeno, da vse države pogodbenice zagotavljajo vključujoč izobraževalni sistem na vseh ravneh in vseživljenjsko učenje. V ta namen države pogodbenice sprejmejo ustrezne ukrepe za zaposlovanje učiteljev, tudi invalidov, ki so usposobljeni za rabo znakovnega jezika in/ali Braillove pisave, in za usposabljanje strokovnjakov in osebja na vseh ravneh izobraževanja. Tako usposabljanje vključuje ozaveščanje o invalidnosti in uporabo ustreznih okrepljenih in alternativnih načinov, sredstev in oblik zapisa sporočila, izobraževalnih tehnik in gradiva za pomoč invalidom.

#### *27. člen - Delo in zaposlovanje*

V 27. členu je določeno, da je invalidom treba priznati pravico do dela enako kot drugim, kar vključuje pravico do možnosti za preživljanje s svobodno izbranim ali sprejetim delom na trgu dela in v delovnem okolju, ki je odprto, vključujoče in dostopno invalidom. Takšni pogoji se nanašajo na:

- pogoje zaposlovanja
- najemanje in zaposlovanje
- poklicno napredovanje
- varne in zdrave delovne razmere
- enako plačilo za enakovredno delo
- varstvo pred nadlegovanjem in popravo krivic
- dostop do poklicnega in nadaljnjega usposabljanja

#### *30. člen - Sodelovanje v kulturnem življenju, rekreaciji, prostočasnih dejavnostih in športu*

V 30. členu je obravnavana pravica invalidov do **sodelovanja v kulturnem življenju**. Invalidom je treba zagotoviti dostop do kulturnega gradiva v dostopnih oblikah; do televizijskih programov, filmov, gledaliških predstav in drugih kulturnih dejavnosti v dostopnih oblikah; in do krajev, v katerih potekajo kulturne prireditve in storitve. Po možnosti morajo imeti tudi dostop do spomenikov in krajev državnega pomena. Da bi zagotovili, da se invalidi tudi dejansko obravnavajo enako kot drugi, se države strinjajo, da:

*»Storijo vse, kar je mogoče, da invalidov ne bo nihče diskriminiral.*

*Zagotovijo, da so stvari oblikovane tako, da jih lahko uporabljajo vsi ali pa jih je zlahka zamenjati.*

*Invalidom pomagajo z rabo novih tehnologij.*

*Invalidom priskrbijo dostopne informacije o vsem, kar jim bo v pomoč.*

*S tem sporazumom seznanijo javnost.»<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup>Na spletu: [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)



## 2.2 Evropska strategija o invalidnosti 2010-2020

Evropska komisija je sprejela Evropsko strategijo o invalidnosti za obdobje 2010-2020 in med drugim predlagala, naj se za izboljšanje dostopnosti in sodelovanja invalidov na področju kulture zaprosi za sredstva Evropskega sklada za regionalni razvoj (ESRR).

Evropska strategija o invalidnosti 2010-2020 nadgrajuje KPI. »Namen strategije je opolnomočiti invalide, da bi lahko uveljavljali vse svoje pravice in bili tako kot drugi v celoti vključeni v delovanje družbe in gospodarstva.«

Strategija opozarja na 8 področij, na katerih lahko EU in njene države članice skupaj ukrepajo:

- dostopnost: invalidom je treba zagotoviti dostopnost do blaga, storitev in podpornih naprav ali pripomočkov;
- sodelovanje: invalidom je treba zagotoviti uveljavljanje vseh temeljnih pravic, ki jim jih podeljuje državljanstvo EU;
- enakost: treba je zagotoviti uresničevanje programov (tako na evropski kot nacionalni ravni), ki se zavzemajo za enake možnosti;
- zaposlovanje: večjemu številu invalidov je treba omogočiti, da se z lastnim delom preživljajo na trgu dela, in jim zagotoviti lažji dostop do delovnega mesta;
- izobraževanje in usposabljanje: invalidnim učencem in dijakom je treba zagotoviti koristi do dostopnega izobraževalnega sistema in programov vseživljenjskega učenja. Evropska komisija je že osnovala več novih teles, med drugim tudi Evropsko agencijo za razvoj izobraževanja na področju posebnih potreb;
- socialno varstvo: treba se je posvetiti socialnim težavam, s katerimi se invalidi spopadajo, kot so dohodkovna neenakost, revščina in izključenost iz družbe. Sredstva za socialno varstvo se zagotovijo ob pomoči strukturnih skladov EU in nacionalnih ukrepov držav članic EU;
- zdravstvo: invalidom je treba zagotoviti enak in cenovno sprejemljiv dostop do storitev in objektov na področju (duševnega) zdravja kot drugim;
- zunanji ukrepi: za pravice invalidov se je treba zavzemati na mednarodni ravni.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Na spletu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10. 10. 2016)

### 2.3. Nacionalna zakonodaja v državah, v katerih delujejo partnerji projekta

V spodnji preglednici so navedeni najpomembnejši zakoni in predpisi o dostopnosti, ki so v veljavi v petih državah, v katerih delujejo partnerji projekta.

Država	Ratifikacija KPI	Nediskriminatorna državna zakonodaja
Avstrija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o zaposlovanju oseb z oviranostjo (Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG); prva različica iz l. 1970</li> <li>• Zvezni zakon o enakih pravicah oseb z oviranostjo (BundesBehindertengleichstellungsgesetz - BGStG); prva različica iz l. 2005</li> </ul>
Hrvaška	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o odpravi diskriminacije iz l. 2008</li> <li>• Zakon o hrvaškem znakovnem jeziku in drugih komunikacijskih sistemih za gluhe in gluho-slepe na Hrvaškem iz l. 2015</li> </ul>
Nemčija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvezni zakon o enakem položaju oseb z oviranostjo (Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) z dne 27. aprila 2002</li> <li>• Kodeks socialnega varstva - IX. knjiga (Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen“) z dne 19. junija 2001</li> <li>• Zakon o vsesplošnem izenačevanju možnosti (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) z dne 14. avgusta 2006</li> </ul>
Italija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon št. 67 z dne 1. marca 2006 (»Določbe za sodno varstvo oseb z oviranostjo, žrtev diskriminacije«)</li> <li>• Zakonodajni odlok št. 216 z dne 9. julija 2003 (o sprejetju Direktive Sveta 2000/78/ES o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu)</li> </ul>
Poljska	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolucija sejma Republike Poljske z dne 1. avgusta 1997</li> <li>• Listina o osebah z oviranostjo (M.P. z dne 13. 08. 1997, št. 50, točka 475)</li> <li>• Pravni akti Komisije za človekove pravice o enakopravni obravnavi</li> </ul>
Slovenija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov z dne 15. aprila 2008</li> <li>• Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI) z dne 24. novembra 2010</li> <li>• Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (ZUSZJ) z dne 29. novembra 2002</li> <li>• Zakon o varstvu pred diskriminacijo (ZVarD) - 24. maja 2016</li> </ul>



## 3. Jezikovne smernice

### 3.1 Zakaj je vedno treba uporabljati korektno besedišče

Kadar govorimo z osebami z oviranostjo ali o njih, je pomembno uporabljati korektno formulacije in besedne zveze. Jezik je bodisi učinkovito orodje vključevanja bodisi sredstvo za utrjevanje stereotipov in socialnih ovir. Zato je zelo pomembno, da pozornost namenimo osebi, ne oviranosti. Spodaj je navedenih nekaj uporabnih predlogov:

- *Poudariti je treba človečnost osebe z motnjo in se izogibati objektivizaciji: namesto besede »avtist« raje uporabimo »oseba z avtizmom«, kar na prvo mesto postavi osebo, in ne motnje ali primanjkljaja.*
- *Nikoli ne uporabljajte besede »normalen« za označevanje ljudi brez oviranosti, kadar jih razlikujete od ljudi z oviranostjo. Raje uporabljajte »brez večjih oviranosti ali motenj« ali »brez posebnih potreb«.<sup>7</sup>*
- *Ne uporabljajte besedišča, ki implicira, da so osebe z oviranostjo zaradi posebnosti, ovir ali motenj junaki. In obratno, ne ustvarjajte vtisa, da so osebe z oviranostjo žrtve ali da jih je treba pomilovati.<sup>8</sup>*
- *Izogibajte se uporabi besednih zvez, kot je »trpeti za/zaradi«, ki implicirajo nelagodje, nenehne bolečine in občutek brezizhodnosti.*
- *Uporabniki invalidskega vozička se morda ne vidijo kot »priklenjene« na invalidski voziček – poskušajte o invalidskem vozičku razmišljati kot o pripomočku, ki jim omogoča gibanje.*
- *Večine oseb z oviranostjo ne moti raba besed, s katerimi opisujemo vsakdanje življenje. Uporabniki invalidskih vozičkov »gredo na sprehod« in ljudje z motnjo vida so lahko veseli – ali pa tudi ne – »da vas vidijo«. Motnja oziroma okvara lahko kratkomalo pomeni, da se nekatere stvari počnejo drugače.*
- *Izogibajte se frazam, ki motnje oziroma okvare povezujejo z negativnim predznakom, kot je denimo »gluh za vse prigovarjanje«, »gluh in slep za vse okrog sebe«, »biti slep od ljubezni«.*
- *Izogibajte se trpnim besedam, ki označujejo osebo kot žrtev. Uporabljajte jezik, s katerim do oseb z oviranostjo izražate spoštovanje in jih vidite kot dejavne posameznike z nadzorom nad lastnim življenjem.<sup>9</sup>*

<sup>7</sup>Na spletu: Ustrezno izražanje, Služba za zagotavljanje dostopnosti študentom in zaposlenim, Brownova univerza, Providence, Rhode Island, ZDA:

<https://www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology> (12. 10. 2016)

<sup>8</sup> Na spletu: Avstralska mreža oseb z oviranostjo: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12. 10. 2016)

<sup>9</sup> Na spletu: Inkluzivno izražanje: svetovana in odsvetovana raba besed pri pisanju o oviranosti: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14. 10. 2016)

### 3.2 Kaj uporabljati in česa ne: svetovane in odsvetovane besede

Odsvetovane	Svetovane
Invalidi	osebe z oviranostjo/posebnimi potrebami
trpi za/zaradi, žrtev	oseba, ki ima [ime motnje ali okvare]
priklenjen na (invalidski) voziček	uporabnik (invalidskega) vozička
duševno prizadet, duševno/umsko zaostal, slaboumen	oseba z motnjami v duševnem razvoju, oseba z učnimi težavami/težavami pri učenju
pohabljenec, pokveka	oseba z oviranostjo
spastik	oseba s cerebralno paralizo
telesno zdrav, telesno zmožen	oseba brez oviranosti
duševni bolnik, blazen, nor	oseba, ki ima težave v duševnem zdravju; oseba z duševno motnjo
gluhonem	oseba z gluhoto/motnjo sluha/motnjo v slušni komunikaciji; oseba z motnjo sluha in govora; uporabnik znakovnega jezika
slepi	osebe z motnjo vida, slepi in slabovidni ljudje
epileptik, diabetik, depresivec itn.	oseba z epilepsijo, diabetesom, depresijo ali nekdo, ki ima epilepsijo, diabetes, depresijo
pritlikavec	oseba nižje rasti
vertoglavice, božjastni krči/napadi	epileptični krči/napadi <sup>10</sup>

<sup>10</sup> Na spletu: Inkluzivno izražanje: svetovana in odsvetovana raba besed pri pisanju o oviranosti: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14. 10. 2016)

### 3.3 Slovarček pojmov, povezanih z dostopnostjo muzejev

Spodaj navedene definicije in priporočila so povzeti po dokumentu »Slovarček pojmov, povezanih z dostopnostjo muzejev«, ki ga je sestavila tematska komisija »Dostopnost muzejev« v okviru ICOM Italija;<sup>11</sup> v okviru projekta »COME-IN!« je bil slovarček preveden iz italijanščine v angleščino in nato iz angleščine v slovenščino.

TERMINOLOGIJA	DEFINICIJE IN PRIPOROČILA
<b>Dostopnost</b>	<i>Dostopnost pomeni možnost, da imajo tudi osebe z gibalno ali senzorno oviranostjo dostop do stavb, njihovih posameznih prostorov in okolice, da vanje vstopijo brez težav ter da se varno in samostojno gibljejo po prostoru in uporabljajo opremo.</i>
<b>Dostopen muzej</b>	<i>Ustanova, ki je zasnovana in zgrajena tako, da se vsi obiskovalci v njej počutijo udobno in sprejeto, in ki s svojim kakovostnim delovanjem vsem zagotavlja prost dostop do svojih prostorov, informacij, komunikacijskih naprav in zbirk, s tem pa povsem izpolnjuje svoje socialno poslanstvo.</i>  Dostopen muzej je namenjen vsem obiskovalcem; njegove prostore in zbirke si lahko ogledajo, ne da bi pri tem naleteli na arhitekturne ali senzorne ovire; glavni cilj dostopnega muzeja je prirejanje izobraževalnih dejavnosti, namenjenih vsem obiskovalcem.
<b>Prilagodljivost</b>	<i>Prilagodljivost pomeni možnost spreminjanja grajenega okolja v okviru omejenih stroškov in dogovorjenega roka, da bi okolje lahko učinkovito in neovirano uporabljale osebe z gibalno ali senzorno oviranostjo.</i>
<b>Arhitekturne ovire</b>	<i>Arhitekturne ovire lahko razdelimo na:</i> a) <i>fizične ovire, ki povzročajo težave pri gibanju vsem obiskovalcem, še zlasti pa tistim, ki so zaradi takšnega ali drugačnega razloga trajno ali začasno gibalno ovirani;</i> b) <i>ovire, ki omejujejo ali preprečujejo udobno in varno uporabo pripomočkov, opreme ali komponent;</i> c) <i>pomanjkljivo ureditev in pomanjkanje opozorilnih znakov, ki vsem obiskovalcem, še zlasti pa slepim in slabovidnim, gluhim in naglušnim pomagajo pri orientaciji in prepoznavanju nevarnih mest in opreme.</i>

<sup>11</sup> Na spletu: Izvirni dokument »Glossario dell'accessibilità museale« v italijanskem jeziku je dostopen na: [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)

<p><b>Vključevanje</b></p>	<p><i>V ekonomski, socialni in politični govorici se dvojica enakost/neenakost vse pogosteje nadomešča z dvojico vključenost/izključenost. Za posameznika ni pomembno, da je enak kot drugi, marveč da je vključen v procese, ki mu omogočajo dostop do različnih možnosti.</i></p> <p>Vse v muzeju, od prostorov do izobraževalnih dejavnosti, mora biti zasnovano tako, da omogoča največjo možno vključenost.</p>
<p><b>Kulturne ustanove in kraji</b></p>	<p><i>Javno poslanstvo kulturnih ustanov ni le javna predstavitev kulturne dediščine v njihovi hrambi, marveč tudi zagotavljanje dostopnosti prostorov in storitev.</i></p> <p>Zasnova stavbe, organizacija dejavnosti ter razporeditev izbranih vsebin in komunikacijskih pripomočkov morajo vsem obiskovalcem zagotavljati enak dostop do vsebin in njihovo neovirano uporabo.</p>
<p><b>Veččutni obiski</b></p>	<p><i>Muzejske dejavnosti, ki so zasnovane in oblikovane tako, da zagotavljajo dinamično in interaktivno tipologijo obiskov, in ki se opravljajo tako, da stimulirajo in pritegnejo vse čute.</i></p> <p><i>Namen veččutnega obiska je uporaba čutov in kinestetike, da bi obiskovalcem prenesli védenje o neki kulturi in vrednote, povezane s kulturno dediščino. Med takšnimi obiski se pri osebah s senzorno oviranostjo aktivirajo nadomestni čuti.</i></p> <p>Raziskovanje s tipanjem, vohalni in slušni dražljaji, stimulacija čutov z okušanjem.</p>
<p><b>Muzej</b></p>	<p><i>Muzej: ustanova, ki zbira, hrani, organizira in razstavlja kulturno dediščino za potrebe izobraževanja in preučevanja.</i></p> <p>Muzej je ena od »kulturnih ustanov in krajev«, zaradi česar morajo imeti vsi obiskovalci enake možnosti uporabljati njegovo gradivo.</p>
<p><b>Sodelovanje</b></p>	<p><i>Posameznikova vključenost v določeno življenjsko situacijo. Nanaša se na posameznikovo delovanje v družbi.</i></p>
<p><b>Prepoznavnost</b></p>	<p><i>Prepoznavnost se veča z uresničevanjem muzejskega poslanstva in dejavnosti, katerih namen je ozaveščanje javnosti o pomenu kulturne dediščine in zagotavljanje najustreznejših razmer za njeno javno rabo. Veča se tudi z opravljanjem in s promocijo konservatorskih posegov.</i></p> <p>Pri predstavitvi kulturne dediščine javnosti mora muzej nediskriminatorno uporabljati vse načine in mehanizme, ki so mu na voljo, da bi vsi obiskovalci doumeli njen pomen. Pri tem naj da prednost najučinkovitejšim muzejskim</p>

	in muzeografskim izbiram, uporabi najučinkovitejših komunikacijskih sredstev in opravljanju dejavnosti, namenjenih najširši javnosti.
<b>Sprejemanje</b>	<p><i>Sprejemanje je to, kar muzej ponuja svojim obiskovalcem s tem, ko poskrbi za njihovo prijetno počutje, posredovanje jasnih informacij in ustrezno orientacijo v prostoru; k občutku sprejetosti pripomorejo zlasti ustrezna ureditev prostorov, ustrezna raba pripomočkov in usposobljeno osebje.</i></p> <p>Na občutek sprejetosti vpliva že obiskovalčev prvi stik z muzejem, zato mora muzej temu nameniti veliko pozornosti. Muzej mora dati obiskovalcem jasno vedeti, da je odprt, inkluziven in dostopen vsem brez izjem.</p>
<b>Univerzalno oblikovanje</b> <b>Oblikovanje za vse</b>	<i>Univerzalno oblikovanje je oblikovanje izdelkov ali okolij na način, da so uporabni za čim več ljudi, ne da bi bilo treba izdelke ali okolja posebej prilagajati ali oblikovati.</i>
<b>Uporabnost</b>	<i>Uporabnost se nanaša zlasti na uporabnikovo dožemanje, do katere mere zasnova in ureditev nekega okolja prispevata k funkcionalnosti okolja, opravljanju storitev in dobremu počutju uporabnikov. Takšna definicija je v skladu s trenutno veljavnimi standardi ISO, pogosto opredeljenimi na področju preučevanja človeških dejavnikov. V skladu z definicijo ISO 9241-11 je uporabnost merilo uspešnosti, učinkovitosti in zadovoljstva, s katerim lahko uporabnik doseže zastavljene cilje v določenem okolju.</i>
<b>Obiskovalnost</b>	<i>Obiskovalnost pomeni možnost, da imajo tudi osebe z gibalno ali senzorno oviranostjo dostop do skupnih prostorov in vsaj enega stranišča v vsakem predelu stavbe. V bivalnih prostorih so skupni prostori jedilnica in dnevni prostori, v delovnih prostorih so to storitveni in družabni prostori. Posameznik vanje vstopi, da pride v stik s storitvami, ki potekajo v njih.</i>



## 4. Dostopnost muzejev

V nadaljevanju so navedeni ukrepi, ki jih je treba uvesti, da se zagotovi dostopnost muzejev. Muzeji lahko seveda uvedejo še dodatne ukrepe.

V muzejih je treba upoštevati vsaj štiri vrste dostopnosti:

- fizično
- informacijsko-komunikacijsko
- socialno
- ekonomsko

### 4.1 Fizična dostopnost

Da bi izboljšali fizični dostop do stavb, kulturnih ustanov (knjižnic, arhivov, muzejev) in arheoloških najdišč, s čimer bi povečali dostopnost za vse obiskovalce, je treba odstraniti arhitekturne ovire.

To je mogoče doseči z naslednjimi izboljšavami:

- **zunanja dostopnost:** v bližini vhoda v muzej je treba zagotoviti označena parkirna mesta za osebe z oviranostjo, dostopno povezavo s sredstvi javnega prevoza, ogledne poti, opremljene z jasnimi oznakami in osnovnimi komunikacijskimi orodji itn.;
- **dostopnost notranjih in razstavnih prostorov:** zagotoviti je treba ustrezen dostop do vseh površin in razstavnih prostorov z ureditvijo:
  - nenapornih oglednih počivališč;
  - poti;
- **dostopnost stranišč:** nujno potreben ukrep za dobro počutje obiskovalcev, zanj je potrebna osnovna oprema;
- **privlačne ogledne poti:** treba je zagotoviti osnovna komunikacijska orodja in naprave, ki olajšajo orientacijo po razstavnih prostorih in njihovo prepoznavanje. Vsak uporabnik mora imeti možnost, da upošteva lastne potrebe samostojno obišče vse razstave.

### 4.2 Informacijsko-komunikacijska dostopnost

Tovrstna dostopnost omogoča vsem uporabnikom, da še pred obiskom muzeja v sprejemljivem času z uporabo posrednega multimedijskega dostopa (spletnih storitev) pridobijo posodobljene in koristne informacije o naslednjem:

- muzejskih storitvah in podpori
- podrobnostih o dimenzijah dvigala, širini vrat, obstoju stopnic ali klančin
- vseh vidikih sprejema ob vhodu v muzej in orientacije po muzeju
- virtualnih muzejskih vodnikov in zemljevidih
- zunanjih in notranjih oznakah prostorov
- informativnih usmerjevalnih oznakah
- muzejskih predmetih, artefaktih in vsebinah
- osebnih vodnikov (ki omogočajo pogovor na štiri oči) itn.



- informativnih tablah in/ali premičnih površinah, na katerih so predstavljene muzejske ogledne poti
- jasnih, zgoščenih in razumljivih razstavnih podnapisih v različnih jezikih
- zaposlenih v muzeju, ki so morda tudi sami ovirani
- zvočnih vodnikov in zvočnih opisih
- kratkih vodnikov v različnih jezikih za osebe z oviranostjo in brez nje

#### 4.3 Socialna dostopnost

Načelo socialne dostopnosti predpostavlja, da bi morali imeti dostop do kulturnih vsebin vsi ljudje brez razlik, ne da bi jih uvrščali v posebne kategorije. Namen načela je, da bi bile osebe z oviranostjo vključene v vse vidike kulturnega življenja. To denimo pomeni, da so del muzejskega osebja tudi osebe z oviranostjo ali da muzej prireja razstave oviranih avtorjev oziroma razstave, ki obravnavajo vključevanje. Socialna dostopnost pomeni, da se raznolikost in pisanost družbe kažeta v vseh muzejskih segmentih (obiskovalci, avtorji, zaposlovanje, razstave, prireditve itn.). Odločevalce je treba spodbujati, naj zasnujejo učinkovite predpise, ki bodo predvideli obvezne kvote za inkluzivne razstave.

Pomemben vidik socialne dostopnosti je sodelovanje z družinami oseb z oviranostjo. Treba je poskrbeti, da se jih prepozna in vključi v načrtovanje, pri čemer naj bodo navzoči tudi mladoletniki in otroci s kognitivnimi motnjami. Treba jim je pomagati tudi s podpornimi akcijami in občasno poleg muzejskega osebja v delovanje muzeja vključiti tudi mlade prostovoljce, usposobljene za delo z osebami z različnimi motnjami oziroma okvarami.

Vsi ljudje bi torej morali imeti neoviran dostop do vseh razstavljenih vsebin, da bi jih lahko dojemali tako po razumski kot čutni plati. Za to so potrebni ustrezen sprejem in orodja ter odstranitve vseh kognitivnih, zaznavnih in senzornih ovir. Da bo obisk muzeja prijetno doživetje, nam pomagajo zagotoviti naslednja orodja:

- pomoč, podpora in spremstvo med ogledi, namenjeni zaključenim skupinam obiskovalcev in skupinam obiskovalcev z ovirami;
- spremstvo med ogledi, organizirano ob določenih terminih ali na zahtevo obiskovalcev v sodelovanju z društvi in pristojnimi ustanovami, ki se ukvarjajo z različnimi oblikami oviranosti;
- posebne storitve in didaktično delo.

#### 4.4 Ekonomska dostopnost

Muzeji morajo spodbujati programe, ki omogočajo prost vstop, znižane cene vstopnic in prednostni dostop za osebe z oviranostjo in/ali njihove spremljevalce.

## 4.5 Dodatna podpora

### Usposabljanje

- V sodelovanju z društvi in zasebnimi ustanovami angažirajte osebe z oviranostjo, da bodo postale del muzejske osebja in tako stalno vključene v delovanje muzeja in opravljanje kulturnih dejavnosti.
- Povežite se z izobraževalnimi ustanovami, da bodo dodatno usposobile muzejsko osebje.
- Načrtujte delavnice, namenjene vsem šolam.
- Osebam z oviranostjo ponudite možnost opravljanja plačane delovne prakse v muzeju.
- K sodelovanju povabite univerze, ki naj priredijo muzejske ogledne poti tako, da bodo dostopne osebam z različnimi motnjami oziroma okvarami; sodelovanje študentov nagradite, ali pa naj sodelovanje vpliva na oceno njihovih zaključnih obveznosti.

### Storitvena mreža

- Zasnujte storitveno mrežo, v katero bodo vključene šole (začenši z osnovnimi šolami), univerze in društva; namen mreže naj bo spodbujanje dostopnosti kulturnih vsebin.

## KRITERIJI »COME-IN!«

### 5. Pogoji za zagotavljanje dostopnosti storitvene verige



Pričujoča storitvena veriga naj služi kot ponazoritev delovanja tipičnega muzeja. Storitvena veriga je orodje, s katerim zagotavljamo in ocenjujemo doslednost dostopnosti muzejskih storitev. V njej so opredeljeni vsi vidiki, pomembni za obiskovalca. Pri oblikovanju storitvene verige naj muzej v splošnem upošteva naslednje elemente:

- vhodni podatki - informacije in komuniciranje pred obiskom muzeja
- prihod
- vhod
- blagajna
- garderoba
- razstavni prostor
- stranišče
- trgovina
- izhodni podatki - informacije in komuniciranje po obisku muzeja

Kriterije dostopnosti »COME-IN!« dobimo s preverjanjem, ali so za posamezne člene storitvene verige značilne štiri pomembne vrste dostopa:

- fizični dostop
- informacijsko-komunikacijski dostop
- socialni dostop
- ekonomski dostop

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko-komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
Vhodni podatki				
Prihod				
Blagajna				
Garderoba				
Razstavni prostor				
Stranišče				
Trgovina				
Izhodni podatki				

Pričujočo matriko za analizo storitvene verige vsak muzej prilagodi svojim potrebam. Matrika se uporablja za preverjanje, ali obstoječe razmere v muzeju ustrezajo pogojem, opisanim v naslednjem poglavju. Če so pogoji izpolnjeni, je v vsakem polju matrike kljukica. V matriki so opredeljeni zgolj minimalni standardi. Če je določen stolpec prazen, to še ne pomeni, da pogojev ne morete določiti sami.

Uporaba storitvene verige kot orodja za ocenjevanje dostopnosti prinaša naslednje koristi:

- temeljito oceno vseh področij in storitev
- strukturiran postopek
- premislek o zagotavljanju dostopa VSEM obiskovalcem

V nadaljevanju so navedeni pogoji za zagotavljanje dostopnosti v zvezi z vsakim členom storitvene verige.

## 5.1 VHODNI PODATKI - INFORMACIJE IN KOMUNICIRANJE PRED OBISKOM MUZEJA

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Izjava o dostopnosti	Izjava o dostopnosti, v kateri so jasno navedene vse muzejske storitve, ki zagotavljajo dostopnost, in informacije (npr. o fizičnem dostopu, vstopnini, prihodu itn.), ki bi lahko koristile osebam z oviranostjo, je na voljo v papirnati ali digitalni obliki.
Stopnja skladnosti A/AA ali AAA	Spletne strani in strani na družabnih omrežjih so skladne s smernicami Konzorcija za svetovni splet (W3C) za stopnjo dostopnosti spletne vsebine A/AA ali AAA <sup>12</sup> .
Spletne strani z video komponentami v znakovnem jeziku	Na spletnih straneh in straneh na družabnih omrežjih so objavljeni video posnetki v znakovnem jeziku in zvočnih opisih, zaradi katerih so sporočila dostopnejša.
Informacije in podatki	Vse informacije morajo biti podane tako, da vzpodbujajo vsaj 2 od 3 čutov (sluh, vid, tip) Vse pomembne informacije naj bodo dostopne vsem, brez potrebe po dodatni pomoči (npr. informacije naj bodo v poenostavljenem jeziku, videih z znakovnim jezikom, podnapisi in zvočni opisi).
Informacije v Braillovi pisavi in tipne oznake	Na voljo so oznake in informacije v Braillovi pisavi ter tipne oznake in primerki.
Ustrezno oblikovanje tiskanih informacij	Informativni znaki in opisi so ustrezno oblikovani (vrsta in velikost pisave, barvni kontrasti med pisavo in podlago itn.), s čimer se zagotavlja inkluziven dostop.

### SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr. Učenci in študentje so vključeni v aktivnosti in storitve za osebe z oviranostjo.
Sodelovanje	Vključevanje in sodelovanje z osebam z oviranostjo in njihovimi organizacijami. npr. Društva oseb z oviranostjo sodelujejo pri identifikaciji, oblikovanju in trženju storitev za obiskovalce z oviranostjo.
Vključevanje	Vključitev oseb z oviranostjo na različnih področjih Npr. Sprejem obiskovalcev z oviranostjo, zaposlitev oseb z oviranostjo, učenci z oviranostjo.

<sup>12</sup> za več informacij: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Enaka storitev po enaki ceni	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Vsaka informacija mora biti na voljo osebam z oviranostjo na enak način kot osebam brez oviranosti. Npr. Za informacije v poenostavljenem jeziku ali Braillovi pisavi ni potrebno dodatno plačilo. Npr: Za spremljevalca je vstop brezplačen.

## 5.2 PRIHOD

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Parkirna mesta za osebe z oviranostjo	Parkirna mesta za osebe z oviranostjo so rezervirana v bližini vhoda v muzej.
Povezava z dostopnim javnim prevozom	Javni prevoz, dostopen osebam z oviranostjo, je na voljo v bližini muzejskih prostorov.
Tipne/senzorne oznake poti	V okolici muzeja je urejena pot s tipnimi in/ali senzornimi smerniki, ki obiskovalce usmerjajo do vhoda v muzej.

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Informacije o prihodu do muzeja (izjava o dostopnosti)	Informacije, kako priti do muzeja, so navedene v izjavi o dostopnosti.
Dostopni sistem usmeritev	Usmeritvene oznake zunaj muzeja vodijo obiskovalce do glavnega ali stranskih vhodov v muzej (kjer je denimo klančina/dvigalo za invalidske in otroške vozičke oziroma vhod za osebe z gibalno oviranostjo itn.).

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Enaka storitev po enaki ceni	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Npr. Parkiranje za osebe z oviranostjo mora biti na voljo na enak način kot za osebe brez oviranosti.

	Npr. Parkiranje je za spremljevalce brezplačno.
--	---

## 5.3 VHOD

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Dostopna vrata	Vhodna vrata omogočajo neoviran vstop osebam z oviranostjo.
Ergonomske stopnice	Višina in globina stopnic omogočata neoviran dostop osebam z oviranostjo.
Klančina/dvigalo	Poleg stopnic je na voljo tudi klančina in/ali dvigalo.
Prostor za gibanje	Prostor za gibanje je dovolj velik, da se uporabniki invalidskih vozičkov po njem gibljejo brez težav.
Primerna tla	Izogibanje neravnim površinam (gramoz, tlakovci, itd.). Preproga ne sme drseti. Preproga naj ne ovira vožnje z invalidskim vozičkom.

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Informacije o dostopnosti vhoda	Informacije o vhodu v muzej so navedene v izjavi o dostopnosti.
Orientacijski zemljevidi (enostavni, tipni, itd.)	V vhodnem prostoru so na voljo lahko razumljivi orientacijski zemljevidi v različnih oblikah (v Braillovi pisavi, tipni, zvočni).

## 5.4 BLAGAJNA

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Ergonomičen pult	Višina in globina blagajne je prilagojena uporabnikom invalidskih vozičkov.
Prostor za gibanje	Prostor je dovolj velik, da se uporabniki invalidskih vozičkov po njem gibljejo brez težav.
Tipne oznake poti	Do blagajne vodi pot s tipnimi/senzornimi oznakami.
Indukcijska zanka	Blagajna naj bo opremljena z indukcijsko zanko



Jasno označevanje	Blagajna naj bo označena jasno in na dostopen način
-------------------	---

## INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Dostopne informacije o cenah	Informacije o cenah morajo biti podane tako, da vzpodbujajo vsaj 2 od 3 čutov (sluh, vid, tip) Dostop do pomembnih informacij imajo vsi brez potrebe po dodatni pomoči. Npr. Brošure/letaki/pasice z informacijami o ponudbi in cenah so na voljo v različnih formatih (lahko berljive, v povečanem tisku, Braillovi pisavi, multimedijski, zvočni obliki itn.)

## SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr. Zaposleni na blagajni, ki so z ali brez oviranosti so usposobljeni za interakcije z obiskovalci z oviranostjo.
Vključevanje	Vključevanje oseb z oviranostjo na različnih področjih Npr. Zagotovljena storitev za pomoč strankam, ki osebam z oviranostjo in inkluzivnim skupinam nudi podporo in informacije (vodenje obiskovalcev do blagajne, garderobe, razstavnega prostora in drugih delov muzeja).

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Enaka storitev po enaki ceni	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Vsaka informacija ali komunikacija mora biti na voljo osebam z oviranostjo na enak način kot osebam brez oviranosti.

## 5.5 GARDEROBA

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Dostopna garderoba	Garderoba je dostopna tudi osebam z oviranostjo; višina in globina pulta je primerna za uporabnike invalidskih

	vozičkov.
Dostopne omarice	Prostor z omaricami je dostopen tudi osebam z oviranostjo; omarice se zaklepajo s sistemom tipnih/senzornih števil in znakov; obešalniki so na voljo na različnih višinah; prostor je dovolj velik, da se po njem premikajo uporabniki invalidskih vozičkov.
Jasno označevanje	Garderoba naj bo označena jasno in na dostopen način.

## INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Dostopne informacije o cenah	Informacije o cenah morajo biti podane tako, da vzpodbujajo vsaj 2 od 3 čutov (sluh, vid, tip). Dostop do pomembnih informacij imajo vsi brez potrebe po dodatni pomoči. Npr. Informacije o cenah so na voljo v različnih formatih (lahko berljive, v povečanem tisku, Braillovi pisavi, multimediji, zvočni obliki itn.).

## SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr: Zaposleni v garderobi, ki so z ali brez oviranosti so usposobljeni za interakcije z obiskovalci z oviranostjo.

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJ	OPIS POGOJA
Enaka storitev po enaki ceni	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Vsaka garderobna storitev mora biti na voljo osebam z oviranostjo na enak način kot osebam brez oviranosti.

## 5.6 RAZSTAVNI PROSTOR

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJ	OPIS POGOJA
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Primerna tla	Tla v razstavnih prostorih so primerna za invalidske vozičke, otroške vozičke in bergle.
Prostori za gibanje	Prostori so dovolj veliki, da se uporabniki invalidskih vozičkov in bergel po njih udobno premikajo.

Klančine/dvigala	Če so v muzeju stopnice, naj bodo tudi klančine ali dvigala.
Dostopne oznake razstavnih prostorov	Razstavni prostori so označeni z jasnimi in dostopnimi orientacijskimi oznakami (sčasoma tudi tipne oznake).
Potek ogleda za obiskovalce z oviranostjo se ne razlikuje od drugih	Potek ogleda muzeja je za vse obiskovalce enak.
Postavitev artefaktov	Muzejski predmeti so razstavljeni tako (višina, pogled itn.), da so zlahka dostopni vsem obiskovalcem.
Počivališča	Počivališča, s stoli in sedežnimi garniturami so primerna za vse obiskovalce.

## INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJ	OPIS POGOJA
Informacije o dostopnosti razstavnih prostorov (izjava o dostopnosti)	Informacije o značilnostih trajnih in/ali začasnih razstavnih prostorov so navedene v izjavi o dostopnosti.
Sistem usmeritev razstav	Na voljo so jasne in dostopne informacije in sistemi usmeritev (simboli, konsistentnost, kontrasti itn.) razstav, s čimer se vsem obiskovalcem omogoča, da samostojno izbirajo svojo ogledno pot skozi razstavne prostore.
Opis artefaktov	Informacije o predmetih morajo biti podane tako, da vzpodbujajo vsaj 2 od 3 čutov (sluh, vid, tip). Brošure, panoji in vodiči z opisi predmetov so na voljo v različnih formatih, npr. v poenostavljenem jeziku in lahko berljive za vse obiskovalce.
Zvočni in video vodniki	Informacije morajo biti podane tako, da vzpodbujajo vsaj 2 od 3 čutov (sluh, vid, tip). Na voljo so zvočni/video/multimedijski vodniki, s čimer se zagotavlja dostopnost vsebin različnim skupinam oseb z oviranostjo, npr. znakovni jezik, podnapisi, zvočni opisi, itd.
Na voljo so različne naprave	Podporne naprave so na voljo določenim skupinam obiskovalcev. Npr. Vodniki z zvočnim indukcijskim sistemom, indukcijsko zanko, povečevalnim steklom

## SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr: Zaposleni vodiči in varnostniki z ali brez oviranosti so

	usposobljeni za interakcije z obiskovalci z oviranostjo. Ustvarjanje vključujočih delovnih mest, kjer lahko osebe z oviranostjo izkoristijo svoje sposobnosti.
Sodelovanje	Vključevanje in sodelovanje z osebami z oviranostjo ter njihovimi združenji.
Vključevanje	Vključevanje oseb z oviranostjo v vse vloge. Npr. Vodení ogledi so načrtovani za vse obiskovalce. Osebe z oviranostjo lahko doživijo razstavo z različnimi čutili. Osebe brez oviranosti pa razstavo doživijo na drugačen način. Npr. Psom vodnikom je dovoljen vstop v razstavne prostore.

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Enaka storitev po enaki ceni	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Vsaka storitev mora biti na voljo osebam z oviranostjo na enak način kot osebam brez oviranosti. Npr. Vse storitve socialne vključenosti in vodenje po naročilu za posamezne ciljne skupine.

## 5.7 STRANIŠČE

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Dostopno stranišče	Višina, globina in ročaji stranišča so prilagojeni uporabnikom invalidskih vozičkov; dostopno stranišče je na voljo na vsakem nadstropju.
Ključ »Euro Key« za stranišča za osebe z oviranostjo	Stranišča lahko uporabljajo osebe z oviranostjo, ki imajo ključ »Euro Key« za odpiranje stranišč za osebe z oviranostjo.

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Informacije o dostopnosti v izjavi o dostopnosti	Informacije o dostopnosti stranišč so navedene v izjavi o dostopnosti.
Jasno označevanje	Na voljo so razumljivi orientacijski zemljevidi muzeja v različnih oblikah (enostavni, v Braillovi pisavi, tipni, zvočni), ki obiskovalcem kažejo, kje so stranišča.

## SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr: Zaposleno osebje z ali brez oviranosti je usposobljeno za interakcije z obiskovalci z oviranostjo.

## EKONOMSKI DOSTOP

POGOJI	OPISI POGOJEV
Enaka storitev za isto ceno	Cena je enaka za vse obiskovalce, izjema so le spremljevalci. Vsaka storitev mora biti na voljo osebam z oviranostjo na enak način kot osebam brez oviranosti. Npr. Če je stranišče plačljivo, potem mora oseba z oviranostjo imeti možnost enake uporabe za enako ceno kot ostali obiskovalci.

## 5.8. TRGOVINA

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Dostopna vrata	Vrata trgovine omogočajo neoviran vstop osebam z oviranostjo.
Prostori za gibanje	V trgovini je dovolj prostora za udobno premikanje uporabnikov invalidskih vozičkov, temu je prirejena tudi razporeditev prodajnih artiklov.
Dostopna blagajna	Blagajna naj bo na taki višini, da bo možna komunikacija z vsakim obiskovalcem.

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Dostopne informacije o cenah	Opisi, navedba cen in seznam artiklov naj bodo dostopni vsem obiskovalcem (kontrast, velikost pisave, itd.).
Dostopne knjige in vodniki	Na voljo so inkluzivne knjige (zvočne, tipne, v Braillovi pisavi, itd.) in vodniki.

### SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol

	in drugih institucij. Npr: Zaposleni v trgovini, ki so z ali brez oviranosti so usposobljeni za interakcije z obiskovalci z oviranostjo.
Sodelovanje	Vključevanje in sodelovanje z osebami z oviranostjo ter njihovimi združenji.

## 5.9. IZHODNI PODATKI - INFORMACIJE IN KOMUNICIRANJE PO OBISKU MUZEJA

### FIZIČNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost s standardi/predpisi	Ukrepi za izboljšanje dostopnosti so v skladu z nacionalnimi tehničnimi specifikacijami.
Dostopna točka za zbiranje povratnih informacij	Točka za zbiranje povratnih informacij naj bo na dostopnem in opaznem mestu na koncu razstavnega prostora (ali ob izhodu iz muzeja).
Zbiranje povratnih informacij na različne načine	Povratne informacije se zbirajo z vprašalnikom, dostopnim v različnih formatih na zaslonu za dotik. Naprava ponuja tudi zvočno pomoč.

### INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Skladnost z muzejskim sistemom vodenja kakovosti	Obrazec za zbiranje povratnih informacij mora biti skladen z muzejskim sistemom vodenja kakovosti, če tak sistem obstaja.
informacije o upravljanju povratnih informacij	Na voljo so informacije o sistemu upravljanja povratnih informacij, s čimer dobijo obiskovalci spodbudo, da ga uporabijo.
Zbiranje povratnih informacij	Povratne informacije se lahko zbirajo po različnih kanalih, tudi na družabnih omrežjih.

### SOCIALNI DOSTOP

POGOJI	OPIS POGOJEV
Ozaveščanje	Ozaveščanje vseh javnih in zasebnih organizacij, npr. šol in drugih institucij. Npr. Zbiranje povratnih informacij za nadaljnje izboljšanje storitev.
Sodelovanje	Vključevanje in sodelovanje z osebami z oviranostjo ter njihovimi združenji. Npr: Zaposleni, ki zbirajo povratne informacije in so z ali brez oviranosti so usposobljeni za interakcije z obiskovalci z oviranostjo.

Vključevanje	Vključevanje oseb z oviranostjo v vse vloge. Npr. Z vprašalnikom za zbiranje povratnih informacij se zbirajo podatki za izboljšanje storitev za osebe z oviranostjo ali druge depriviligirane skupine.
--------------	---

## 6. Preverjanje izpolnjevanja pogojev za zagotavljanje dostopnosti

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>VHODNI PODATKI</b> Informacije in komunikacije		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izjava o dostopnosti</li> <li>• Stopnja skladnosti A/AA ali AAA</li> <li>• Spletne strani z video komponentami v znakovnem jeziku</li> <li>• Informacije in podatki</li> <li>• Braillova pisava in tipne oznake</li> <li>• Ustrezno oblikovanje informacij</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ozaveščanje</li> <li>• Sodelovanje</li> <li>• Vključevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>PRIHOD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Parkirna mesta za osebe z oviranostjo</li> <li>• Povezava z dostopnim javnim prevozom</li> <li>• Tipne / senzorne oznake poti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o prihodu do muzeja</li> <li>• Dostopni sistem usmeritev</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>
Dostopnost Storitvena	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop



<b>VHOD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Dostopna vrata</li> <li>• Ergonomske stopnice</li> <li>• Klančina / dvigalo</li> <li>• Prostor za gibanje</li> <li>• Primerna tla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o dostopnosti vhoda (izjava o dostopnosti)</li> <li>• Orientacijski zemljevidi (preprosti, tipni)</li> </ul>		
-------------	--	---	--	--

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>BLAGAJNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Ergonomičen pult</li> <li>• Prostor za gibanje</li> <li>• Tipne oznake poti</li> <li>• Indukcijska zanka</li> <li>• Jasno označevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostopne informacije o cenah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ozaveščanje</li> <li>• Vključevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>



Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>GARDEROBA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>•Dostopna garderoba</li> <li>•Dostopne omarice</li> <li>•Jasno označevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dostopne informacije o cenah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ozaveščanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>RAZSTAVNI PROSTORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>•Tla primerna za vozičke</li> <li>•Prostor za gibanje</li> <li>•Klančine / dvigala</li> <li>•Dostopne oznake razstavnih prostorov</li> <li>•Potek ogleda se ne razlikuje od drugih</li> <li>•Postavitve artefaktov</li> <li>•Počivališča</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informacije o dostopnosti razstavnih prostorov (izjava o dostopnosti)</li> <li>•Dostopne oznake razstavnih prostorov</li> <li>•Opisi artefaktov</li> <li>•Audio in video vodnik</li> <li>•Na voljo so različni pripomočki in naprave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ozaveščanje</li> <li>•Sodelovanje</li> <li>•Vključevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>



Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>STRANIŠČ E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Dostopna stranišča</li> <li>• Ključ "Euro Key"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o dostopnosti v izjavi o dostopnosti</li> <li>• Jasno označevanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ozaveščanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enaka storitev po enaki ceni</li> </ul>

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>TRGOVINA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Dostopna vrata</li> <li>• Prostor za gibanje</li> <li>• Dostopna blagajna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostopne informacije o cenah</li> <li>• Inkluzivne knjige in vodniki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ozaveščanje</li> <li>• Sodelovanje</li> </ul>	

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijsko - komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
<b>IZHODNI PODATKI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost s standardi in predpisi</li> <li>• Dostopna točka za zbiranje povratnih informacij</li> <li>• Različne oblike zbiranja povratnih informacij</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skladnost z muzejskim sistem vodenja kakovosti muzeja</li> <li>• Informacije o sistemu upravljanja povratnih informacij</li> <li>• Zagotovitev povratnih informacij</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ozaveščanje</li> <li>• Sodelovanje</li> <li>• Vključevanje</li> </ul>	



## USPOSABLJANJE OSEBJA

### 7. Namen in struktura usposabljanja

Usposabljanje osebja je bistvenega pomena za zagotavljanje kakovostnih storitev osebam z oviranostjo.

Namen usposabljanja osebja je naslednji:

- ozaveščanje o pomenu vključevanj in dostopnosti
- opravljanje postopkov in uporaba orodij, namenjenih izboljšanju dostopnosti
- uporaba matrike za analizo storitvene verige
- spremstvo posamičnim obiskovalcem ali skupinam obiskovalcev in opravljanje njim namenjenih storitev
- Oblikovanje dostopnih razstav

Usposabljanja se morajo udeležiti vsi zaposleni v muzeju.

Učni načrt usposabljanja, zasnovan v okviru projekta »COME-IN!«, je sestavljen iz treh modulov:

- M1: Dostopni muzej in storitvena veriga (4/6h)
- M2: Ozaveščanje (6/8h)
- M3: Oblikovanje dostopnih razstav (4h)

Posamičen muzej lahko izbere število ur usposabljanj (med 14 in 18), glede na svoje potrebe.

## 8. Moduli usposabljanja

### M1 - Dostopni muzej in storitvena veriga

#### Učni cilji:

- Udeleženci se seznanijo z muzejsko politiko in ukrepi na področju oseb z oviranostjo in njihovih potreb.
- Udeleženci se seznanijo z univerzalnim oblikovanjem in načeli COME-IN!-a.

#### Vsebina:

- Vključevanje in načela dostopnosti
- Opredelitev oviranosti v skladu s Konvencijio ZN
- Preseganje in odstranitev fizičnih, informacijskih in komunikacijskih, socialnih in ekonomskih ovir
- Politika dostopnosti in ukrepanje v muzeju
- Pristop storitvene verige COME-IN!
- Ocenjevanje muzeja z matriko dostopnosti COME-IN!

#### Metodologija:

- ustna predstavitev in diskusija
- Pregled muzejskih prostorov s pomočjo matrike storitvene verige kot orodja za ocenjevanje
- Diskusija z udeleženci in izmenjava doprinosov, predlogov ali pripomb o problematiki dostopnosti muzejev

#### Profil učiteljev, strokovnjakov in oseb z izkušnjami

- Direktor muzeja, kustosi
- Predstavniki COME-IN!
- Strokovnjaki na področju dostopnosti

### M2 - Ozaveščanje

#### Učni cilji:

- Udeleženci spoznajo ovire, s katerimi se osebe z oviranostjo soočajo ter se naučijo nuditi ustrezno pomoč posameznemu obiskovalcu ali skupini obiskovalcev

#### Vsebina:

- Analiza matrike dostopnosti in diskusija
- Interakcija z obiskovalci z različnimi vrstami oviranosti po načelih COME-IN!
- Predstavitev tehnik poenostavljenega jezika
- Svetovana in odsvetovana raba izrazov pri komunikaciji z osebami z oviranostjo (slovarček izrazov)
- Vodstvo skupine ali posamičnega obiskovalca z oviranostjo po razstavi

### Metodologija

- Simulacija aktivnosti v muzeju z invalidskimi vozički, prevezami za oči, ušesnimi zamaški, športnimi utežmi, itd.
- Vključitev in aktivno sodelovanje oseb z oviranostjo (vsaj dve različni izkušnji)

### Profil učiteljev, strokovnjakov in oseb z izkušnjami

- Strokovnjaki s področja oseb z oviranostjo: svetovalci, psihologi, učitelji, tolmači za znakovni jezik itd.
- Učitelji ali osebe z oviranostjo
- Predstavniki organizacij namenjene osebam z oviranostjo

## M3 - Oblikovanje dostopnih razstav

### Učni cilji

- Udeleženci se naučijo zasnovati dostopne razstave

### Vsebina

- Univerzalno oblikovanje uporabno za muzeje
- Inkluzivne in dostopne razstave
  - o Oblika, velikost in postavitve vitrin
  - o Oblikovanje besedil
  - o Prevajanje v Braillovo pisavo in videi z znakovnim jezikom
  - o Taktilni predmeti
  - o Audio, video in večpredstavnostni vodniki
  - o Primeri dobrih praks
- Večsenzorne razstave: taktilna orodja, replike, zvoki, vonji, interakcija

### Metodologija

- Ustna predstavitev
- Pričevanja
- Študije primera
- Video prikazi nastali na podlagi izkušenj partnerjev projekta COME-IN!

### Profil učiteljev, strokovnjakov in oseb z izkušnjami

- Strokovnjaki in svetovalci za dostopne razstave



## VIRI INFORMACIJ

### 9. Zahvale

- Angeli, Marco, ENAIP FVG (Italija)
- Auer, Katrin, Delavski muzej (Avstrija)
- Berding, Jörn, Univerza uporabnih znanosti v Erfurtu v Turingiji (Nemčija)
- Bulfone, Elena, Svet za osebe z oviranostjo Furlanije-Julijske krajine (Italija)
- Coassin, Anna, Svet za osebe z oviranostjo Furlanije-Julijske krajine (Italija)
- Collinassi, Gilberto, ENAIP FVG (Italija)
- Fischer, Caroline, NETZ (Nemčija)
- Gather, Matthias, Univerza uporabnih znanosti v Erfurtu v Turingiji (Nemčija)
- Gobić-Bravar, Đeni, Arheološki muzej Istre (Hrvaška)
- Hagmayr, Martin, Delavski muzej (Avstrija)
- Hochenburger, Philipp, ÖZIV (Avstrija)
- Juri, Franco, Pomorski muzej »Sergej Mašera« Piran (Slovenija)
- Karinja, Snježana, Pomorski muzej »Sergej Mašera« Piran (Slovenija)
- Linsberger, Johanna, ÖZIV (Avstrija)
- Marconato, Anna, CEI (Italija)
- Plevnik, Erika, ÖZIV (Avstrija)
- Pammer, Ingrid, BBRZ (Avstrija)
- Raasch-Bertram, Julia, Arheološki muzej Weimar (Nemčija)
- Rebstock, Markus, Koordinacijski urad »Dostopnost za vse, komisar zvezne dežele Turingije za osebe z oviranostjo, Erfurt (Nemčija)
- Schnitzer-Voget, Hedi, ÖZIV (Avstrija)
- Stockinger, Josef, BBRZ (Avstrija)
- Terčon, Nadja, Pomorski muzej »Sergej Mašera« Piran (Slovenija)
- Visentini, Paola, CM-UD (Italija)
- Walter, Diethard, Arheološki muzej Weimar (Nemčija) Wawer, Małgorzata, Arheološki muzej Krakov (Poljska)
- Żero, Agnieszka, Arheološki muzej Krakov (Poljska)
- Zorko, Vesna, Pomorski muzej »Sergej Mašera« Piran (Slovenija)

## 10. Bibliografija

Academic Network of European Disability experts (ANED). “*National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples*”, zbral Mark Priestley, januar 2013, spletni dostop 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*” (*Guidelines for the removal of architectural barriers in places of cultural interest*). MIBACT. Spletni dostop 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*”, 2016, Franco Angeli ur.

Council for Museums, Archives and Libraries. “*Disability directory for museums and galleries*”, 2001, spletni dostop 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, spletni dostop 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 and European Commission. “*Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*”, 2013, spletni dostop 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*” (*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*”, spletni dostop 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*” (*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, spletni dostop 28. 03. 2017, <<http://museumspraxis.at/?cat=5>>

Jagiellonian University of Kraków, Pierre and Marie Curie University of Paris, Charles University of Prague, Aristotle University from Thessaloniki, “*Wiadomości o Równości*” (“*Equality News*”), 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)>

Smithsonian museum. “*Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design*”, spletni dostop 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)*”, spletni dostop 09.02.2017, <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>.

---