



COME-IN!

PRIRUČNIK ZA MUZEJE

VERZIJA 12.

13.10.2017.



SADRŽAJ

SVRHA I SADRŽAJ PRIRUČNIKA	2
1 PROJEKT COME-IN!.....	4
1.1 Ciljevi projekta.....	4
1.2 Načela projektne intervencije.....	4
1.3 Uključivost i pristupačnost za sve.....	5
1.4 Pravni okvir.....	6
2 PODIZANJE SVIJEŠTI.....	7
2.1 Premošćivanje jaza: nadilaženje prepreka sudjelovanju.....	7
2.2 Korištenje ispravnog jezika.....	9
3 LANAC USLUGA.....	11
3.1 Utvrđivanje pristupačnosti.....	11
3.2 Pružanje izvrsne usluge korisnicima.....	14
3.2.1 Što posjetitelji trebaju znati.....	15
3.2.2 Upravljanje povratnim informacijama posjetitelja.....	16
3.2.3 Kako komunicirati.....	16
3.2.4 Što činiti, a što ne činiti u interakciji s posjetiteljima.....	17
3.2.5 Rješavanje problema.....	17
4 POSJEĆIVANJE IZLOŽBI.....	19
4.1 Multisenzorne izložbe.....	19
4.1.1 Audio i video vodiči.....	19
4.1.2 Taktilni alati.....	20
4.2 Interakcija s posjetiteljima.....	21
4.2.1 Uvod u obilazak.....	21
4.2.2 Predstavljanje muzejskih eksponata.....	22
4.2.3 Opisivanje umjetnina slijepim osobama.....	23
4.2.4 Radionice, interaktivne aktivnosti i seminari.....	24
4.3 Pripovijedanje.....	25
4.3.1 Svaka umjetnina ima priču.....	25
4.3.2 Kompozicija priče.....	25
5 ZAKLJUČCI.....	27
Prilog 1. - Utvrđivanje zahtjeva pristupačnosti.....	28
Prilog 2. - Online izvori.....	33

SVRHA I SADRŽAJ PRIRUČNIKA

Svrha ovog priručnika poboljšati je vještine zaposlenika kako bi mogli pružiti kvalitetnu uslugu svim posjetiteljima muzeja.

Priručnik sadrži osnovne informacije o tome kako uključiti posjetitelje s invaliditetom i podijeljen je na četiri poglavlja:

- **Projekt COME-IN!** služi kao kratki uvod u ciljeve projekta COME-IN!, partnerstvo i mjere koje se poduzimaju za poboljšanje pristupačnosti muzeja.
- **Podizanje svijesti** poglavlje je koje se bavi pitanjima uključivosti, pristupačnosti i potrebnih mjera za nadilaženje i uklanjanje prepreka u muzeju.
- **Lanac usluga** poglavlje je koje je usredotočeno na ispravnu primjenu dostupnih procedura i alata za pružanje kvalitetne usluge u svim fazama lanca usluga.
- **Posjećivanje izložbi** poglavlje je u kojem se objašnjava kako pratiti pojedine posjetitelje ili skupine posjetitelja i nuditi im odgovarajuće usluge.

Prilozi 1. i 2. uključuju utvrđivanje zahtjeva pristupačnosti i određene *online* izvore za dodatne informacije o pitanjima pristupačnosti.

1 PROJEKT COME-IN!

1.1 Ciljevi projekta

Svrha projekta COME-IN! jest vrednovati kulturno naslijeđe povećanjem kapaciteta malih i srednjih muzeja na način da se ti muzeji učine pristupačnima široj javnosti. Glavni cilj projekta jest UKLJUČIVOST.

Projekt COME-IN! Financira se iz programa **Interreg CENTRAL EUROPE** i provodi ga europsko partnerstvo kojim su obuhvaćena udruženja osoba s invaliditetom, sveučilišta, muzeji, centri za izobrazbu i druge institucije koje se bave pitanjima pristupačnosti.

Detaljne informacije o projektu COME-IN objavljene su na internetskoj stranici projekta:

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

1.2 Načela projektne intervencije

COME-IN! temelji se na sljedećim načelima intervencije:

- poboljšanju komunikacije o uslugama muzeja za sve posjetitelje putem mreže
- uklanjanju fizičkih prepreka unutar i izvan muzeja,
- osmišljavanju izložbi koje su u potpunosti pristupačne svima,
- implementaciji audio i video igara, alata za poboljšanje preglednosti, taktilnih i multimedijalnih alata,
- omogućavanju sudjelovanja u kulturnim događanjima,
- izobrazbi svih zaposlenika muzeja kako bi se zajamčilo pružanje dobre usluge svim posjetiteljima,
- uvođenju oznake COME-IN! koja će se dodjeljivati muzejima koji su usklađeni sa standardima pristupačnosti.

1.3 Uključivost i pristupačnost za sve

Dva glavna načela projekta COME-IN! su:

UKLJČIVOST

Uključivost znači poštovanje svakoga onakav kakav jest, odnosno znači da svi ljudi moraju imati priliku u potpunosti sudjelovati u životu društva. Od prostora do obrazovnih aktivnosti, cijela unutrašnjost muzeja mora biti projektirana tako da se njome postigne maksimalna uključivost.

PRISTUPAČNOST

Znači sloboda od bilo kakvih prepreka. Svrha muzeja trebala bi biti promicanje jednakog pristupa za sve te stvaranje osjećaja dobrodošlice i odgovarajućeg okruženja. Pristupačnošću mora se uzeti u obzir:

- **Fizički pristup** javnim građevinama, cestama, prijevozu i drugim zatvorenim i otvorenim prostorima, uključujući muzeje.
- **Pristup svim informacijama i komunikaciji** omogućavanjem korisnih *web* stranica, audio i video vodiča, znakovlja na Brailleovom pismu i taktalnog znakovlja.
- **Društveni pristup** davanjem jednakih mogućnosti sudjelovanja u svim aspektima društvenog života: obrazovanju, poslu, razonodi, sportu, itd.
- **Ekonomski pristup** nuđenjem besplatnog ulaza, popusta i/ili prioritetnog pristupa osobama s invaliditetom i/ili njihovim pratiteljima.

Detaljnije informacije o pristupačnosti muzeja sadržane su u projektnom dokumentu SMJERNICE COME-IN!

1.4 Pravni okvir

Osim nacionalnog zakonodavstva zemalja partnerica projekta COME-IN!, projekt se temelji i na dva važna pravna dokumenta: Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom i Europskoj strategiji za osobe s invaliditetom 2010.-2020.

Konvencija UN-a¹ sporazum je kojim se nalaže poštovanje dostojanstva, izbora i uključivanja svih osoba s invaliditetom te se od zemalja zahtijeva da uključe osobe s invaliditetom u odluke koje utječu na njihov život.

Posebno u članku 30. radi se o pravima osoba s invaliditetom na sudjelovanje u kulturnom životu. Osobe s invaliditetom uživaju pristup kulturnim materijalima u svim dostupnim oblicima, televizijskim programima, filmovima, kazalištu i drugim kulturnim aktivnostima u svim dostupnim oblicima, te mjestima kulturnih događanja ili usluga.

Europskom strategijom za osobe s invaliditetom 2010.-2020.² promiče se aktivno uključivanje i potpuno sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvu provedbom mjera u 8 prioriternih područja:

- Pristupačnost
- Sudjelovanje
- Jednakost
- Zaposlenje
- Obrazovanje i osposobljavanje:
- Socijalna zaštita
- Zdravlje
- Vanjsko djelovanje

¹ Online: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> (10.10.2016.)

² Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016.)

2 PODIZANJE SVIJESTI

2.1 Premošćivanje jaza: nadilaženje prepreka sudjelovanju

U Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom navedeno je da „osobe s invaliditetom su one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.“.

Tom se definicijom ističe činjenica da su **prepreke problem, ne invaliditet**. Stoga, treba zapamtiti da su „ljudi na prvom mjestu“.

PROJEKTOM COME-IN! se upravo zbog toga potiče promjena takve perspektive (**društveni model umjesto medicinskog modela**), koja je usredotočena na prepreke, ne na invaliditet te obuhvaća pristup usmjeren ka uključivanju od kojeg imaju koristi svi posjetitelji muzeja, ne samo osobe s invaliditetom, kao što je prikazano u sljedećoj tablici (popis nije detaljan):

(ICF) DRUŠTVENI MODEL UMJESTO	(ICD) MEDICINSKOG MODELA
Usredotočenost na prepreke (Omogućavanje uključivog pristupa)	Usredotočenost na invaliditet
<ul style="list-style-type: none"> - Ukloniti prepreke mobilnosti (stepenice, nagibe, mala ili teška vrata, itd.) - Izbjegavati velike udaljenosti (ponovno razmotriti načine prijevoza, omogućiti kutke za odmor i prostore za udobno kretanje, itd.) Ponovno razmotriti funkcionalnost dostupnih alata/uređaja (računala, miševa, itd.) - Uvesti znakove te orijentacijske predmete i alate - Uvesti dosljedan fizički i verbalni odnos pun poštovanja - Premjestiti umjetnine i oznake (visina, okolni prostor, itd.) - Omogućiti pomagala za kretanje (invalidska kolica, prijenosne stolice, itd.) 	<p>Otežano kretanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici invalidskih kolica - Osobe sa štapovima ili štakama - Slabije pokretne starije osobe - Osobe koje boluju od astme ili srčanih bolesti - Osobe s drugim narušenim fizičkim funkcijama: <p>Stajanje, sjedenje, koordinacija, Spretnost ruku. itd.</p>

Usredotočenost na prepreke (Omogućavanje uključivog pristupa)	Usredotočenost na invaliditet
<p>Omogućiti uključive alate/uređaje (taktilne, audio, na Brailleovom pismu, digitalne, itd.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premjestiti umjetnine i opise (visina, okolni prostor, oznake i katalozi na Brailleovom pismu, taktilne knjige, itd.) - Prilagoditi i učiniti znakove i predmete/alate za audio orijentaciju jasnijima - Revidirati način predstavljanja umjetnina (jednostavni jezik, različite perspektive, prostorni fokus, taktilna pomagala, pripovijedanje, itd.) 	<p>Oštećenje vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Slijepo osobe od rođenja - Poluslijepo osobe - Osobe koje su izgubile vid uslijed povreda ili bolesti - Osobe s djelomičnim oštećenjem vida - Starije osobe s oslabljenim vidom
<ul style="list-style-type: none"> - Osigurati uključive alate/uređaje (radio/bežične audio slušalice, slušna pomagala, itd.) - Revidirati način predstavljanja umjetnina (jednostavan jezik znakovni jezik, video, itd.) 	<p>Oštećenja sluha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gluhe osobe od rođenja ili rane životne dobi - Ljudi koji su izgubili sluh tijekom života - Ljudi s određenim stupnjem gubitka sluha
<ul style="list-style-type: none"> - Osigurati multisenzorni pristup umjetnosti (doživljavanje umjetnosti putem osjetila) - Uvesti učenje s pomoću pristupa umjetnosti (održavanje radionica, laboratorijskih vježbi, itd.) - Revidirati način predstavljanja umjetnina (jednostavni jezik, smanjeni broj umjetnina, pripovijedanje, itd.) 	<p>Poteškoće s učenjem obično utječu na interakciju osobe s njezinom društvenom okolinom i obradu informacija. Najčešće poteškoće s učenjem su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disleksija: poteškoće s čitanjem, pisanjem i sricanjem. - Diskalkulija: poteškoće s učenjem i razumijevanjem matematičkih koncepata/simbola. - Dispraksija (razvojni poremećaj koordinacije) utječe na motoričku koordinaciju, ali ne utječe na intelektualne vještine. - Osobe s poremećajem deficita pažnje
<ul style="list-style-type: none"> - Omogućiti uključivu okolinu i dopustiti posjetiteljima da nađu vlastiti mir pri posjeti (kutci za odmor, radionice, itd.) - Revidirati način predstavljanja umjetnina uvođenjem 	<p>Mentalne/intelektualne poteškoće mogu biti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agorafobija - depresija - poremećaj ličnosti

pojednostavljenog jezika i različitih perspektiva (pojednostavljene vremenske trake, prostorni opisi, pripovijedanje).	<ul style="list-style-type: none"> - šizofrenija - poremećaji anksioznosti - Alzheimer - autizam
--	--

2.2 Korištenje ispravnog jezika

Odgovarajuće riječi i fraze važne su kada se razgovora s osobama s invaliditetom ili o njima. Jezik može biti snažan, uključiv alat ili način učvršćivanja stereotipova i društvenih barijera. Zbog toga je vrlo važno usredotočiti se na osobu, ne na invaliditet.

U nastavku su navedeni neki korisni savjeti:

- Nikada nemojte naglašavati određenu vrstu invaliditeta kako biste opisali osobe s tim invaliditetom. Poželjni je pojam „osobe s invaliditetom“ pri čemu se ističe humanost pojedinaca i izbjegava objektiviziranje.
- Nikada nemojte upotrebljavati riječ „normalan“ kako biste se pozvali na osobe bez invaliditeta u odnosu na osobe s invaliditetom. Upotrebljavajte pojam „osobe bez poteškoća“³ ili „osobe bez invaliditeta“.
- Nemojte se koristiti jezikom kojim se podrazumijeva da je osoba s invaliditetom heroj jer te osobe žive s invaliditetom. Međutim, nemojte shvaćati osobe s invaliditetom kao žrtve ili predmet sažaljenja⁴.
- Izbjegavajte fraze kao što su „boluje od“ jer se time upućuje na nelagodu, neprestanu bol i osjećaj beznada.
- Korisnici invalidskih kolica možda sebe ne vide kao da su „osuđeni“ na njih. Pokušajte kolica smatrati pomagalom za kretanje.

³ Online: Odgovarajuća terminologija - Brown University, USA: www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology (12.10.2016.)

⁴ Online: Australian Network on Disability: www.and.org.au/pages/inclusive-language.html (12.10.2016.)

- Većina osoba s invaliditetom nema problema s riječima koje se koriste pri opisivanju svakodnevnog života. Ljudi koji se koriste invalidskim kolicima „idu u šetnju“, a osobama s oštećenjem vida može biti drago (ili ne) „da vas vide“. Oštećenje može jednostavno značiti da se stvari rade drukčije.
- Uobičajene fraze, kao što su „oglušio se na molbe“ ili „slijepo vjeruje“, kojima se oštećenja mogu povezati s negativnim stvarima treba izbjegavati.
- Izbjegavajte pasivne riječi koje ukazuju na žrtvu. Koristite se jezikom koji poštuje osobe s invaliditetom kao aktivne pojedince koji imaju kontrolu nad svojim životom⁵.

DA I NE: RIJEČI KOJE TREBA UPOTREBLJAVATI I RIJEČI KOJE TREBA IZBJEGAVATI	
Izbjegavati	upotrebu
hendikepirani, invalidi	osobe s poteškoćama, osobe s invaliditetom
pogođen, boluje od, žrtva	ima (naziv stanja ili poteškoće)
osuđen na invalidska kolica, vezan za invalidska kolica	korisnik invalidskih kolica
mentalno hendikepiran, mentalno defektan, retardiran, nenormalan	s poteškoćom/poteškoćama u učenju
bogalj, invalid	osobe s invaliditetom
spastičan	osoba s cerebralnom paralizom
pomičan	osoba bez poteškoća
psihički bolesnik, umobolan, lud	osoba s psihičkim tegobama
gluh i nijem; gluhonijem	gluh, korisnik znakovnog jezika, osoba s oštećenjem sluha
slijepi	osobe s oštećenjem vida; slijepo osobe; slijepo i slabovidne osobe

⁵ Online: Uključiv jezik: www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability (14.10.2016.)

epileptičar, dijabetičar, depresivna osoba, i sl.	osoba s epilepsijom, dijabetesom, depresijom ili osoba koja ima epilepsiju, dijabetes, depresiju
patuljak; kepec	osoba ograničenog rasta ili niskog rasta
ispadi, trans, napadi	napadaj ⁶

3 LANAC USLUGA

3.1 Utvrđivanje pristupačnosti

Izložba bi trebala biti osmišljena tako da je pristupačna, da ju je lako posjetiti i da svi uživaju u njoj. Taj se pristup temelji na takozvanim načelima univerzalnog dizajna:

„Univerzalni dizajn“ označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe prilagođavanja ili posebnog oblikovanja. „Univerzalni dizajn“ neće isključivati pomoćne naprave za određene skupine osoba s invaliditetom u onim slučajevima kada je to potrebno (članak 2. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom).

Projektom COME-IN! razvijen je pristup temeljem pristupačnosti kojim se ne uzimaju u obzir samo problemi povezani s posjećivanjem izložbe i muzejskim eksponatima. Postoje i drugi važni aspekti kojima se posjetiteljima jamči dostatan doživljaj. Oni se mogu podijeliti na takozvani „lanac usluga“ kojim se opisuju svi aspekti koji su relevantni za posjetitelje muzeja.

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



Općenito govoreći, lanac usluga muzeja trebao bi uključivati sljedeće elemente:

- ulazne podatke - informacije i komunikacija prije posjete
- dolazak
- ulaz
- blagajnu
- garderobu
- izložbeni prostor
- sanitarni čvor
- trgovinu
- izlazne podatke - Informacije i komunikaciju nakon posjete

Kriteriji pristupačnosti COME-IN! temelje se na elementima lanca usluga koji su uspoređeni s četiri relevantna aspekta pristupačnosti, a to su:

- fizički pristup
- pristup informacijama i komunikaciji
- društveni pristup
- ekonomski pristup

Niže prikazana matrica pristupačnosti može se upotrijebiti za provjeru toga je li trenutna situacija u muzeju u skladu sa zahtjevima pristupačnosti utvrđenima projektom COME-IN!.

Pristupačnost				
Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
Ulazni podaci				
Dolazak				
Ulaz				
Blagajna				
Garderoba				
Izložbeni prostor				
Sanitarni čvor				
Trgovina				
Izlazni podaci				

Analiza lanca usluga temeljena na ovoj matrici može se prilagoditi svakom muzeju zasebno. Svako se polje matrice može označiti ako su kriteriji ispunjeni. Matricom su definirani samo minimalni standardi. Ako ništa nije ispunjeno, to ne znači da nema mogućih zahtjeva.

Za svaku fazu lanca usluga, muzejsko osoblje trebalo bi primijeniti ispravne procedure kako bi zajamčilo dobru uslugu.

Pogodnosti korištenja lanca usluge kao alata za ocjenu pristupačnosti jesu:

- potpuna ocjena svih relevantnih područja i usluga
- strukturirana procedura
- razmatranje pristupa za SVE posjetitelje.

Popis kriterija pristupačnosti dostupan je u Prilogu „Utvrdjivanje zahtjeva pristupačnosti“

3.2 Pružanje izvrsne usluge korisnicima

Kao što već vjerojatno znate, prvi trenuci posjete muzeju vrlo su važni. Ako ste **toplo primljeni**, ako su vam **jasno dane sve informacije** koje su vam potrebne i ako vam **muzejsko osoblje pruži pomoć** pri planiranju obilaska muzeja te stručnu podršku, bit ćete skloniji uživanju u posjeti. Muzej i osoblje odmah će ostaviti dobar utisak na vas, a vi ćete, naravno, osjetiti da muzej pruža kvalitetnu uslugu.

Takav pristup trebalo bi primijeniti na cijeli lanac usluga za sve posjetitelje, s invaliditetom ili bez njega, koji paze na sve aspekte posjete.

Osobe s invaliditetom moraju pažljivo isplanirati svoju posjetu. Moraju znati kako doći do muzeja, gdje se nalaze prepreke pristupu, što se može posjetiti i koje su usluge dostupne. Tako mogu odlučiti isplati li se posjetiti muzej ili ne. Zbog toga bi sve relevantne informacije trebale biti **dostupne i pristupačne, na primjer, na internetskim stranicama muzeja.**

Zatim, nakon dolaska, tim će osobama možda zatrebati dodatne informacije o tome kako se kretati izložbom ili koji su **pomoćni alati dostupni** ili bi one mogle zatražiti neku vrstu pomoći ili podrške.

Na kraju, kada završe s posjetom, možda mogu poželjeti ostaviti **povratne informacije o svojem iskustvu.**

Ako želimo pružiti dobru uslugu, moramo dati prave informacije na učinkovit način.

Stoga, u sljedećim odjeljcima navedeni su neki savjeti i prijedlozi:

- koje informacije dati prije i tijekom posjete,
- kako prikupiti povratne informacije od posjetitelja,
- kako komunicirati na jasan i učinkovit način,
- kako riješiti probleme posjetitelja.

3.2.1 Što posjetitelji trebaju znati

Nemojte pretpostaviti da se danas svi koriste internetom ili čitaju letke kako bi dobili informacije koje su im potrebne prije posjete. Mnogi se ljudi, posebno starije osobe, radije koriste telefonom ili žele osobu koja će im odgovoriti na pitanja pa kada dođu u muzej draže im je pitati nego čitati znakove ili upute prije obilaska. Sigurniji su kada se obrate osobi nego kada čitaju s papira ili zaslona. Zbog toga je uvijek važno pomagati svim posjetiteljima i posvetiti jednaku pažnju njihovim molbama pružajući sljedeće informacije:

O fizičkom pristupu

- upute kako doći do muzeja
- povezanost s pristupačnim javnim prijevozom
- parkirna mjesta za osobe s invaliditetom i njihove pratitelje
- taktilne i/ili osjetilne staze i podne obloge
- pristupačni ulaz
- sjedeća mjesta dostupna u muzeju

O izložbi

- što se može posjetiti i postoje li ograničenja ili dijelovi muzeja kojima se ne može pristupiti
- cijene, ulaznice, popusti i besplatne usluge za osobe s invaliditetom ili njihove pratitelje
- dostupni audio i video alati i podrška za osobe s oštećenim sluhom i vidom
- dostupni vodiči na Brailleovom pismu
- dostupni taktilni alati ili obilasci
- procijenjeno trajanje posjete
- dostupne dodatne usluge: npr. Invalidska kolica, osoblje-pratitelji
- besplatni obilasci s vodičem ili pratiteljem na zahtjev
- radionice i laboratoriji

O dodatnim uslugama

- lokacija pristupačnih ormara, garderobe
- lokacija pristupačnih sanitarnih prostorija ili prostora za previjanje male djece
- kavana, bar ili posluživanje napitaka
- prostorije za odmor
- pomoć posjetiteljima

3.2.2 Upravljanje povratnim informacijama posjetitelja

Važno je prikupiti napomene, komentare i prijedloge od posjetitelja nakon posjete jer se mogu uvesti poboljšanja te se može pružiti bolja usluga. Svaki muzej ima svoj način prikupljanja povratnih informacija, od tradicionalne knjige posjetitelja do sofisticiranih uređaja sa zaslonom na dodir. Posjetitelji mogu ostaviti svoje komentare naknadno, putem društvenih medija kao što je Facebook, ako su im dostupni. Dakle, važno je:

- pitati posjetitelje žele li dati povratnu informaciju,
- pokazati im gdje i kako to učiniti,
- osigurati različite oblike pružanja povratnih informacija,
- pomoći im, ako je potrebno,
- prikupiti i ocijeniti te povratne informacije i poduzeti eventualno potrebne mjere,
- obavijestiti posjetitelje o poduzetim mjerama nakon povratnih informacija tako da vide da su njihove povratne informacije uzete u obzir i da mogu promijeniti stvari

3.2.3 Kako komunicirati

Prvo treba svakom posjetitelju koji uđe u muzej dati toplu dobrodošlicu. Smiješak i topli pozdrav opuštaju ljude. Pogledom u oči uspostavlja se stvarna komunikacija s posjetiteljima. Pri davanju uputa, smjernica ili odgovora na pitanja putem telefona, kod prijema ili u muzeju, uvijek treba poštovati sljedeća jednostavna pravila:

- jasno izgovarati riječi i rečenice,
- koristiti se kratkim rečenicama,
- nikada ne stavljati ruku na usta kada se govori,
- davati jasne i lake upute te izbjegavati pretjerano složen jezik,
- koristiti se jezikom primjerenim sugovornicima,
- biti strpljiv i ponoviti ako je potrebno,
- izbjegavati pozadinsku buku pri javljanju na telefon,
- pri snimanju poruka na telefonsku sekretaricu, treba ih polako i jasno izgovarati.

Od takvog pristupa neće imati koristi samo osobe s invaliditetom već svi!

3.2.4 Što činiti, a što ne činiti u interakciji s posjetiteljima

Interakcija je jedan od najvažnijih čimbenika u odnosu posjetitelja i osoblja muzeja.

Ovdje možete pronaći indikativni popis pozitivnih i negativnih pristupa:

- usredotočite se na osobu, ne na invaliditet.
- Posvetite pažnju osobi s invaliditetom, nikad njegovom/njezinom pomoćniku ili tumaču.
- Pitajte je li potrebna pomoć i kakva.
- Ako pomoć bude prihvaćena, čekajte na upute.
- Poštujte osobni prostor i privatnost ljudi.
- Gledajte ljude u oči kada s njima razgovarate.
- Omogućite ljudima da vide vaša usta i izraz lica dok govorite.
- Možete davati usmene upute kada hodate sa slijepom osobom ili osobom s oštećenim vidom tako da opisujete okolinu i prepreke (npr. stepenice, sjedeća mjesta, itd.).
- Nikada nemojte skretati pažnju pasa vodiča.
- Nemojte se bojati pogreški, svako može pogriješiti. Samo izvucite pouku iz njih i krenite dalje.

3.2.5 Rješavanje problema

Nešto što svi najviše cijene jest pronaći nekoga tko će riješiti problem. Posjetitelji bi mogli zatrebati pomoć u svakom trenutku tako da uvijek budete spremni potražiti rješenje!

U nastavku su navedeni jednostavni savjeti o tome **kako se ponašati** (što činiti).

- Pažljivo slušajte sve zahtjeve. Morate točno shvatiti u čemu je problem.
- Gledajte osobu u oči kada vam objašnjava. Mora osjetiti da uistinu ima vašu pažnju i da marite.
- Postavljajte pitanja kako biste provjerili jeste li točno razumjeli na što se odnosi zabrinutost dotične osobe.
- Razmislite o mogućim rješenjima.
- Budite fleksibilni osim ako time kršite važna pravila.
- Ako ne možete pronaći rješenje, otpratite osobu do kolege/kolegice koji/koja će možda znati kako riješiti problem.



U nastavku se nalazi popis ponašanja koja treba izbjegavati (što ne činiti)

- Nemojte hiniti da slušate pa onda reći da ne možete pomoći ako uistinu niste shvatili problem.
- Nemojte reći da ne možete pomoći jer niste nadležni za to pitanje, a da ne spomenete tko je nadležan i tko bi mogao pomoći.
- Nemojte uputiti osobu kolegi/kolegici, a da ne znate može li joj on/ona pomoći ili ne.

Nije uvijek moguće pronaći rješenje. Posjetitelji neće očekivati čudo od vas, međutim, cijenit će vaše napore i brigu koju ste iskazali.

4 POSJEĆIVANJE IZLOŽBI

4.1 Multisenzorne izložbe

Multisenzornim prezentacijama omogućuje se i ljudima s oštećenim vidom, sluhom i kognitivnim poteškoćama uživanje u izložbama. Multisenzorno znači pristupiti informacijama s pomoću više osjetila. Osim vida, izložbu bi trebalo doživjeti, što je više moguće, drugim osjetilima: sluhom, opipom, okusom i mirisom.

Multisenzornim obilaskom izložbe, umjetnost se može cijeniti korištenjem kombinacije različitih osjetila. Na primjer, kada se tijekom obilaska govori pojednostavljenim jezikom ili znakovnim jezikom te se omogućuje diranje, mirisanje i kušnja predmeta. Pozitivni doživljaji također se stvaraju na kreativnim radionicama na kojim se posjetitelje aktivno uključuje u razne aktivnosti (crtanje, slikanje, itd.).

Muzeji raspolažu i pomoćnim uređajima kao što su audio i video vodiči, alati za poboljšanje slike i zvuka, multimedijalni uređaji, taktilni alati i pojednostavljeni muzejski vodiči.

4.1.1 Audio i video vodiči

Audio vodiči veoma su korisni za posjet izložbe jer omogućuju posjetiteljima promatranje umjetnina i objašnjenje koje ne iziskuje čitanje oznaka ili panela. To je od velike pomoći, posebno ljudima koji imaju poteškoće s čitanjem, kao što su starije osobe, djeca, osobe koje nose bifokalne leće ili disleksične osobe.

Njima se omogućuje svim posjetiteljima da bolje dožive umjetnine na način da budu udaljeni od umjetničkog djela i da mu se tako mogu diviti kao cjelini.

Audio vodiči obično su dostupni u obliku uređaja koji se mogu unajmiti na ulazu u muzej ili aplikacija koje se mogu preuzeti na pametni telefon. Slijepi osobe mogu se koristiti audio vodičima na pristupačnim dodirnim pločicama (eng. *touchpad*).

Sadržaj audio vodiča može biti kratak opis izloženih umjetnina ili može imati naprednije interaktivne karakteristike za različite svrhe i korisnike.

Audio vodiči obično sadržavaju:

- interaktivnu mapu muzeja (u tekstualnom i audio obliku),
- tekstualni, audio i video opis izloženih umjetnina na jednom ili više jezika,
- obilaske izložbe u pratnji vodiča ili preporučene obilaske,
- iskustva na temelju interaktivnih igara (npr. za djecu),
- obilaske popraćene pripovijedanjem priča,
- audio-opisne vodiče za slijepe posjetitelje,
- video vodiče s titlovima ili opisom,
- video vodiče na znakovnom jeziku.

4.1.2 Taktilni alati

Taktilni alati mogu se upotrebljavati kao pomoć pri tumačenju za slabovidne osobe. Taktilni crteži ili slike mogu prenijeti umjetnička dijela, prostore ili zgrade na jezik dodira.

Njima se originalne umjetnine točno ne reproduciraju, ali omogućavaju ljudima da si stvore mentalnu sliku o umjetninama.

Mogu se upotrebljavati zajedno s informacijama na Brailleovom pismu u audio objašnjenjima.

4.2 Interakcija s posjetiteljima

Budući da se vođenje grupa u razgledavanje izložbe sastoji u opisivanju, objašnjavanju i pričanju, trebalo bi primjenjivati sve osnovne komunikacijske tehnike: glas i govor tijela, logiku i jasnoću u razmišljanju, ritam i naraciju.

U slučaju posjetitelja koji su slabovidne osobe, važno je opisati i verbalno reproducirati umjetnička djela kako bi oni mogli steći sliku o njima. Opis se može kombinirati s taktilnim reprodukcijama ili modelima.

4.2.1 Uvod u obilazak

Jedan od najvažnijih trenutaka posjete jest prvi kontakt s posjetiteljima: predstavite se i, ako se radi o maloj grupi, pozdravite svakog posjetitelja ponaosob.

Ako se osobe u grupi međusobno ne poznaju, pitajte ih kako se zovu i otkud dolaze. Na taj će način sudionici lakše uspostaviti odnos.

Pitajte ih kakva su njihova očekivanja u pogledu posjete ili zašto su odlučili doći u muzej. To će vam pomoći da prilagodite obilazak interesima i potrebama posjetitelja. Posjetitelji će imati utisak da su važni i da muzej organizira posebni, ne standardni obilazak za njih.

U toj prvoj fazi važno je dobiti početnu sliku o tome **tko su posjetitelji i kako stvoriti interakciju s njima**. Iz tih jednogminutnih povratnih informacija pokušajte dobiti što više podataka kako biste mogli odabrati odgovarajuću vrstu komunikacije.

Zatim **upoznajte posjetitelje s programom obilaska**, odnosno s time što će vidjeti i koliko će obilazak trajati. Podijelite im letke i druge informativne materijale koje bi željeli imati.

U slučaju važnih propisa koje moraju znati ili pravila ponašanja koja moraju poštovati tijekom obilaska, budite jasni, nježni, ali odlučni kada ih upoznajete s njima te im objasnite zašto ih se moraju pridržavati.

Pružite praktične informacije o sadržajima, poput lokacije sanitarnih čvorova, zona za odmor, kavane ili trgovine. Unaprijed ih pitajte treba li im što te imaju li posebne zahtjeve u vezi s izložbom i s onime što žele vidjeti ili u vezi s dostupnim sadržajima.

Provjerite žele li se neki sudionici koristiti audio/video vodičima, pomagalicama ili drugim uređajima.

Ako posjetitelji shvate da se osoblje muzeja brine o njima i njihovoj dobrobiti, vjerojatno ćete zadobiti njihovo povjerenje i simpatije, a to će vam jako olakšati zadatak.

4.2.2 Predstavljanje muzejskih eksponata

Za potrebe jasnog i organiziranog predstavljanja muzejskih eksponata, valja uzeti u obzir sljedeće aspekte:

Strukturu

- Napravite kratak uvod u eksponate na način da najavite teme o kojima ćete govoriti tako da posjetiteljima bude lakše slijediti vaše izlaganje.
- Opišite ili objasnite eksponate.
- Uključite posjetitelje tako da ih pitate za mišljenje, utiske ili osjećaje koje eksponati u njima pobuđuju.
- Primijenite tehnike pripovijedanja: pokazale su se učinkovitima kada treba pridobiti pažnju i zaintrigirati posjetitelje, posebno djecu.
- Nemojte se pretjerano udaljavati od biti prezentacije jer postoji opasnost od gubitka logičkog slijeda prezentacije i poveznica među njezinim elementima.
- Završite prezentaciju sa snažnom i djelotvornom zadnjom rečenicom koja će ostati urezana u sjećanje posjetitelja i stvoriti pozitivni utisak.

Jezični registar

- Pazite na vrstu jezika kojim se koristite tijekom prezentacije. Stil i razina formalnosti ovise o vrsti posjetitelja.
- Neka vaš govor bude jednostavan i izravan.
- Koristite se riječima i izrazima koji su vam prirodni.
- Izbjegavajte teške i apstraktne koncepte.

Glas

- Prije početka prezentacije uvjerite se da vas svi mogu čuti i podešavajte glas sve dok vas mogu jasno čuti, ali tako da se ne čini da vičete.
- Zadržite pažnju posjetitelja mijenjajući ton, ritam i jačinu glasa. Tako će glas zvučati bogatije i ekspresivnije. Stoga, nikada ne govorite monotonim glasom jer će svi prestati slušati.
- Ne govorite ni prebrzo ni presporo. Nemojte zaboraviti pauze! Pauze imaju jednaku vrijednost i snagu kao riječi. Pauze se koriste za isticanje ili za komične ili dramatične efekte.
- I na kraju, nemojte zaboraviti ispravno disati. Duboko i pravilno disanje omogućuje vam da poboljšate kvalitetu zvuka glasa i smanjite napetost.

Jezik tijela

- Uspostavite stvarnu komunikaciju uspostavom kontakta očima.
- Svjesno se koristite rukama. Prije svega, izbjegavajte češanje po glavi li drugim dijelovima tijela. Koristite se dlanovima, prstima i rukama kako biste popratili i dodatno naglasili ono što opisujete.
- I nemojte se njihati!

4.2.3 Opisivanje umjetnina slijepim osobama

Prije nego što počnete usmeno opisivati djelo, važno je dati nekoliko uvodnih informacija. Sljedeća pitanja mogu vam pomoći da strukturirate uvod u djelo.

- Što je to? Slika, statua, arheološki ostatak....
- Gdje se nalazi? Koliko je velik? Od čega je napravljen?
- Koja je tema djela?
- Tko je autor?
- Kada je stvoreno?
- Zašto je stvoreno?

Zatim počnite opisivati djelo. Ako postoji taktilna reprodukcija slike, možete se njome koristiti. Osoba koja dira reprodukciju može tako dobiti više elemenata za mentalno reproduciranje slike. Ali zapamtite! Taktilna reprodukcija nije poput fotografije, više sličići mapi na kojoj se može utvrditi položaj naslikanih elemenata.

Stoga, na početku trebate pomicati ruku osobe kako bi istražila reprodukciju i pritom objasniti ključne elemente slike koju osoba dira.

Boje se mogu „prevesti“ ili usporediti s percepcijama drugih osjetila. Na primjer, boje se mogu usporediti s materijalima koje dotične osobe mogu dotaknuti, kao što su zemlja, voda, drvo ili kamen.

4.2.4 Radionice, interaktivne aktivnosti i seminari

Muzeji mogu biti idealna mjesta za inspiraciju, učenje i uživanje. Mogu svima omogućiti uživanje u umjetnosti, znanosti i povijesti, neovisno o njihovoj kulturološkoj ili društvenoj pozadini, kao i služiti kao podrška učenju u kreativnoj okolini.

Radionice, interaktivne aktivnosti i seminari učinkovit su način privlačenja većeg broja posjetitelja, ne samo specijalista, nego i osoba koje možda nisu zainteresirane za posjet muzejima.

- **Radionice** su osmišljene u svrhu aktivnijeg uključivanja posjetitelja i njihova većeg uživanja u muzeju. Osim toga, njima se potiče dublje razumijevanje tema povezanih s izložbom, stječe praktično iskustvo, uče nove vještine ili tehnike te realiziraju kreativni projekti.
- **Interaktivne aktivnosti** djeluju kao poticaj na istraživanje onoga što ljudi vide tijekom posjete. Mogu poticati učenje putem iskustva iz prve ruke. Ima mnoštvo ciljanih aktivnosti za škole i djecu koje organiziraju muzeji, kao što su edukativne kutije koje se koriste za igranje i istovremeno učenje.
- **Seminari** su obično usmjereni na stručnjake. Međutim, mogu pobuditi zanimanje i osoba koje nisu stručnjaci, ali žele naučiti nešto novo.

4.3 Pripovijedanje

4.3.1 Svaka umjetnina ima priču

Svaka umjetnina ima priču. Naime, obično postoji mnogo priča koje se mogu ispričati: priče o umjetniku, sudbini djela i likovima koje ono predstavlja.

Pričama se obogaćuje posjet muzeju. Možete kombinirati eksponate i na temelju toga stvoriti priču.

Pričanje priča može se, naravno, koristiti i za opisivanje ili objašnjavanje eksponata izloženih u povijesnim ili prirodoslovnim muzejima.

Možete angažirati posjetitelje i tako da im postavljate pitanja ili zadajete zadatke. Na primjer, pričajući o ljudskim mumijama možete pitati jesu li stari Egipćani mumificirali samo ljude. Većina posjetitelja obično odgovori „ne, mumificirali su i životinje, na primjer mačke“. Tada možete pitati grupu, na primjer djecu, da pronađu životinjske mumije na izložbi ili zatražiti da izmisle vlastite priče.

Kada opisujete neko umjetničko djelo grupi ljudi na izložbi, imate najviše pet minuta vremena. Posjetitelji će najvjerojatnije stajati kada budu slušali tako da je važno da budete koncizni. U slučaju da je potrebno više vremena, bolje je ukratko održati govor u prostoriji sa sjedećim mjestima i koristiti se slikama ili videom.

4.3.2 Kompozicija priče

Sve priče imaju manje-više jednaku kompoziciju koja se može podijeliti u pet bitnih faza:

Uvod

- Opis pozadine priče (prostor i vrijeme) te glavnih likova.

Zaplet

- Nastup događaja kojim se prekida ravnoteža početne situacije (npr. sukob između likova, nastanak problema, otkrivanje kaznenog djela, itd.).

Razvoj događaja

- Opis redosljeda događaja. To je bit priče kada se sve zapetlja, likovi se bore jedan protiv drugog i nije jasno kakav će biti ishod.

Vrhunac

- Trenutak je najvećeg dramatičnog intenziteta priče koji može dovesti do različitih ishoda: rješenja problema, otkrivanja ubojice, smrti heroja, itd.

Rasplet

- Opis novonastale ravnoteže nakon rješenja sukoba: ponovno uspostavljen mir, pravedan kralj na tronu, itd.

U svakoj priči treba uravnotežiti različite faze pripovijedanja:

- **pripovjedačku fazu**, kada se govori o događajima i radnji priče,
- **opisnu fazu**, kada se opisuju mjesta i likovi,
- **refleksivnu fazu**, kada se daju komentari ili iznose razmatranja o likovima ili značenju priče.

Kombinacijom tih elemenata dobiva se ritam priče.

Zadnji element koji se može primijeniti jest kako kombinirati događaje. Na primjer, može se:

- slijediti kronološki redosljed događaja,
- početi od kraja,
- početi od sredine tako da se ispriča ono što se već dogodilo i zatim nastaviti do kraja priče.

Naravno, postoje mnogobrojne opcije i kombinacije, a na vama je da odlučite kako žete ispričati svoju priču.

5 ZAKLJUČCI

COME-IN! Priručnik usredotočen je na znanje i vještine koji su potrebni za pružanje dobre usluge posjetiteljima, uzimajući u obzir sve probleme u vezi s UKLJUČIVOŠĆU I PRISTUPAČNOŠĆU u muzejima, a posebno:

- SVIJEST o tome da su PREPREKE PROBLEM, ne invaliditet, što znači da uvijek treba imati uključiv pristup od kojeg imaju koristi svi posjetitelji muzeja, ne samo osobe s invaliditetom;
- da je važno znati PREPOZNATI I UKLONITI PREPREKE koje bi mogle spriječiti potpuni pristup muzejima i galerijama;
- upotrebu UKLJUČIVOG JEZIKA koji je usredotočen na osobu, ne na invaliditet;
- muzejski LANAC USLUGA, kao inovativni pristup u pogledu pristupačnosti koji uključuje sve aspekte posjete: informacije i komunikaciju prije posjete, dolazak, ulazak, blagajnu, garderobu, izložbeni prostor, sanitarni čvor, trgovinu te informacije i komunikacije nakon posjete;
- zadnje, ali ne i manje važno, relevantnost KOMUNIKACIJE I BRIGE ZA POSJETITELJE, što podrazumijeva neprestano posvećivanje pažnje potrebama i zahtjevima svih posjetitelja.

Prilog 1. - Utvrđivanje zahtjeva pristupačnosti

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
ULAZNI PODACI Informacije i komunikacija prije posjete		<ul style="list-style-type: none"> • Napomena o pristupu • Razina <i>web</i> pristupa A/AA ili • Razina <i>web</i> pristupa AAA • <i>Web</i>-stranice s video komponentama na znakovnom jeziku • <i>Informacije na pojednostavljenom jeziku</i> • Pristupačan dizajn tiskanih informacija 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudjelovanje i suradnja s udrugama osoba s invaliditetom • <i>Politika ukljuživosti škola</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Besplatna ili • jednaka usluga za jednaku cijenu

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
DOLAZAK	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Parkirni objekti za osobe s invaliditetom blizu ulaza • Povezanost s pristupačnim javnim prijevozom • Taktilne/osjetilne staze i podne obloge 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o dolasku (dio Napomene o pristupu) • Uključiv sustav orijentacije 		<ul style="list-style-type: none"> • Besplatno parkiranje ili • Jednaka usluga za jednaku cijenu (i osobna pomoć besplatna)

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
ULAZ	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Pristupačna vrata • Ergonomske stepenice • Kada postoje stepenice, tada mora postojati rampa ili dizalo • Prostor za kretanje • <i>Tepison prikladan za invalidska kolica</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pristupačne informacije o ulazu (Napomena o pristupu) • Orijentacijske mape (jednostavne za čitanje, taktilne) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Centar za korisnike na ulazu</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Besplatna ili • Jednaka usluga za jednaku cijenu (i osobna pomoć besplatna)

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
BLAGAJNA	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Ergonomični stol (prikladan i za korisnike invalidskih kolica) • Prostor za kretanje • Taktilne staze • Slušalice za uvodne informacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Educirano osoblje • Jasno označivanje blagajne • <i>Pristupačne informacije o cijenama (veličina slova, veliki kontrasti, itd.)</i> • Brošure/letci u alternativnim formatima (jednostavni za čitanje na Brailleovom pismu, itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposlenici s invaliditetom</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Besplatna ili • Jednaka usluga za jednaku cijenu (i osobna pomoć besplatna)

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
GARDEROBA	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • <i>Blizina blagajne</i> • Pristupačna garderoba (npr. visina, itd.) • Pristupačni garderobni ormarići (taktilni brojevi ili znakovi, vješalice na različitim visinama) 	<ul style="list-style-type: none"> • Educirano osoblje • <i>Pristupačne informacije o cijenama (veličina slova, veliki kontrasti, itd.)</i> • Jasno označivanje garderobe 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposlenici s invaliditetom</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Besplatna ili • Jednaka usluga za jednaku cijenu (i osobna pomoć besplatna)
Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
IZLOŽBENI PROSTOR	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Pod prikladan za kotače • Prostor za kretanje • Kada postoje stepenice, tada moraju postojati rampe ili dizala • Sustav orijentacije po izložbi • Nema razlike u posjetiteljima s ili bez invaliditeta • Položaj umjetnina • Zone za odmor 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o izložbenom prostoru (Napomena o pristupu) • Sustav orijentacije po izložbi • <i>Opis umjetnina u različitim formatima</i> • <i>Audio i video vodiči u alternativnim formatima (znakovni jezik, itd.)</i> • <i>Sveobuhvatni doživljaj (s pomoću nekoliko osjetila)</i> • <i>Ponuda uređaja (slušalice, itd.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposlenici s invaliditetom</i> • <i>Uključivi obilasci s vodičem</i> • <i>Educirano osoblje</i> • <i>Dopušten ulaz psima vodičima</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Besplatna ili</i> • Jednaka usluga za jednaku cijenu (i osobna pomoć besplatna)

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama	Društveni pristup	Ekonomski pristup
SANITARNI ČVOR	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Pristupačni sanitarni čvorovi (prostor za kretanje, visina opreme, ručke, itd.) • Ključevi <i>Euro Key</i> za sanitarni čvor za osobe s invaliditetom 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o sanitarnim čvorovima u napomeni o pristupu • Jasno označivanje sanitarnih čvorova 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Besplatna ili jednaka usluga za jednaku cijenu</i>

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
TRGOVINA	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Pristupačna vrata • Prostor za kretanje • <i>Pristupačna blagajna (visina, itd.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uključive informacije o cijenama</i> • Dostupne pristupačne knjige i vodiči • <i>Educirano osoblje</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Zaposlenici s invaliditetom 	

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Informacije i komunikacija nakon posjete IZLAZNI PODACI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost s normama/pravilima • Ako postoji kutak za povratne informacije, onda mora biti pristupačan • <i>Različiti oblici pružanja povratnih informacija</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Usklađenost sa Sustavom upravljanja kvalitetom muzeja • Informacije o upravljanju povratnim informacijama • <i>Pružanje povratnih informacija</i> • <i>Educirano osoblje</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Povratne informacije usmjerene na društveni pristup • Strategije unaprjeđenja kvalitete 	

Prilog 2. - Online izvori

Interakcija i komunikacija

- National Service Knowledge Network on YouTube, *Communicating with people with disabilities - Ask me first*, <https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>
- Coordown, short film “Not special needs”.
<http://www.notspecialneeds.com/>
- National Service Knowledge Network Website:
www.serviceandinclusion.org/index.php
- The International Council on English Braille website, www.iceb.org
- Perkins School for the Blind and Texas School for the Blind and Visually Impaired, www.pathstoliteracy.org
- The Tommy Edison Experience. *The Funny Side of Being Blind*.
<https://www.youtube.com/user/TommyEdisonXP/featured>
- British Dyslexia Association, *What are specific learning difficulties*,
www.bdadyslexia.org.uk/educator/what-are-specific-learning-difficulties
- DysTalk, *Talks on Dyslexia, Dyscalculia, Dyspraxia* (videos) www.dystalk.com
- British Deaf Association Website: www.bda.org.uk
- National Institute on Deafness and Other Communication Disorders website:
www.nidcd.nih.gov/health/hearing-aids

Multisenzorne izložbe

- Kunsthistorisches Museum Wien. *Museum's Book*.
<https://shop.khm.at/en/shop/detail/?shop%5BshowItem%5D=10000000029464-1693-0&shop%5Bfilter%5D%5BtagsFacet%5D=>
- Macval Musée D'art Contemporain Du Val De Marne. *Multi-sensory Tours*.
www.macval.fr/english/visits-events/visits/article/multi-sensory-tours#h3_tdm
- Metropolitan Museum of Art.
www.metmuseum.org/blogs/digital-underground/2015/multisensory-met
- Typhlological museum (Tifloški muzej) Croatia.
www.tiflooskimuzej.hr/home_en.aspx?id=48
- Van Gogh Museum. *Feeling Van Gogh*.
www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh

Audio vodiči

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

Taktilni alati

- Anke Brock, Christophe Jouffrais. *Interactive audio-tactile maps for visually impaired people*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01237319/document>
- British Museum. *Room 4 Touch Tour*. http://www.britishmuseum.org/learning/access/egyptian_touch_tour.aspx
- Deutsches Historisches Museum (Berlin). *Inclusive communication stations*. www.dhm.de/besuch-service/barrierefreies-museum.html
- Louvre Museum. *Touch Stations on Historic Architectural Development*. www.louvre.fr/accessibilite
- Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung. *Tactile Paintings/ Art beyond sight. Tactile diagrams*. www.artbeyondsight.org/handbook/acs-tactile.shtml

Pripovijedanje

- British Museum. *Fieldnotes Storytelling*. www.britishmuseum.org/PDF/storytelling_resource_changed_font_size.pdf
- The National Gallery (London). *Paintings for storytelling*. www.nationalgallery.org.uk/learning/teachers-and-schools/teaching-english-and-drama/paintings-for-storytelling
- Children Museum (Pittsburgh, USA). *Museum Story Guide*. <https://pittsburghkids.org/visit/accessibility>