

---

## KULTURA BEZ BARIER

Załącznik nr 7 do Regulaminu naboru wniosków o udzielenie grantu w projekcie „Kultura bez barier”

# **Model zapewniania dostępności oferty i zasobów instytucji kultury dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami**

**wersja wstępna**

Październik 2021

LIDER PROJEKTU:



PARTNER STRATEGICZNY:



PARTNER PONADNARODOWY:



PARTNER POZARZĄDOWY:



## Zawartość

<u>Rozdział 1. Wprowadzenie</u> .....	4
<u>Adresaci</u> .....	4
<u>Obszary dostępności</u> .....	6
<u>Cel</u> .....	6
<u>Rozdział 2 Podstawowe zasady Modelu</u> .....	9
<u>Dostępność to potencjał</u> .....	9
<u>Dostępność to współpraca z osobami ze szczególnymi potrzebami</u> .....	9
<u>Dostępność to proces twórczy, nie tylko techniczny</u> .....	9
<u>Dostępność to proces, który należy monitorować, we współpracy z osobami, do których jest on skierowany</u> .....	10
<u>Dostępność to samodzielność i wybór</u> .....	10
<u>Dostępność to zadanie całej instytucji, a nie tylko wyznaczonej osoby</u> .....	10
<u>Rozdział 3. Działania do podjęcia</u> .....	11
<u>Krok 0: Podjęcie decyzji i uwrażliwienie pracowników całej IK</u> .....	11
<u>Krok 1: Nawiązanie współpracy ze środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami</u> .....	11
<u>Krok 2: Samoocena – zdefiniowanie najważniejszych punktów podróży odbiorcy do konkretnej IK</u> .....	12
<u>Krok 3: Sposoby likwidowania barier w podróży odbiorcy</u> .....	14
<u>Krok 4: Wybór grupy, dla której będą likwidowane bariery</u> .....	15
<u>Krok 5: Planowanie kosztów</u> .....	16
<u>Krok 6: Przygotowanie dostępnej oferty</u> .....	17
<u>Krok 7: Informacja i promocja</u> .....	17
<u>Krok 8: Wdrożenie dostępnej oferty i ewaluacja</u> .....	18
<u>Rozdział 4. Efektywne zwiększanie dostępności oferty IK</u> .....	20
<u>4.1 Instrumenty wewnętrzne</u> .....	20
<u>4.2 Instrumenty zewnętrzne</u> .....	22
<u>Rozdział 5. Sposoby udostępnienia</u> .....	25
<u>Rozdział 6. Plany na przyszłość</u> .....	28
<u>Załącznik nr 1 do Modelu</u> .....	29

Model zapewniania dostępności oferty i zasobów instytucji kultury dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami powstał w ramach projektu pozakonkursowego pt. „*Kultura bez barier*”, finansowanego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (POWER) 2014-2020 Działanie 4.3 **Współpraca ponadnarodowa**, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, w partnerstwie z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Fundacją Kultury bez Barier oraz Institut für Bildung und Kultur e.V.

## Rozdział 1. Wprowadzenie

Prezentowany Model jest propozycją kompleksowego zbioru zasad i wskazówek, które pozwolą na efektywne zaplanowanie, uruchomienie i rozwijanie procesu zapewniania osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności oferty kulturalnej i zasobów kultury, z uwzględnieniem całej ich różnorodności. Model pokazuje, jak element dostępności można włączyć do codziennej praktyki organizacji działań kulturalnych, tak aby stała się nowym, trwałym komponentem, służącym rozwijaniu oferty i poszerzeniu grupy odbiorców usług kulturalnych.

### Adresaci

**Model jest kierowany do wszystkich instytucji kultury (IK), które chcą rozpocząć lub kontynuować działania służące udostępnianiu zasobów i oferty osobom ze szczególnymi potrzebami.** W każdej IK można tak zaplanować i prowadzić działania, by były one dostępne dla tych grup odbiorców.

Określenie „szczególne potrzeby” jest w niniejszym modelu używane w jak najszerszym rozumieniu, odwołującym się do definicji z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. 2019 poz. 1696

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190001696>):

osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.()<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Praktycznym rozwinięciem tej definicji, jest między innymi opis zaproponowany w programie rządowym *Dostępność Plus*:

*Dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby o szczególnych potrzebach, w tym indywidualnych, wynikających z braku pełnej sprawności.*

*Dostępność dotyczy w szczególności:*

- osób na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- osób niewidomych i słabo widzących;
- osób głuchych i słabo słyszących;
- osób głuchoniewidomych;
- osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- osób starszych i osłabionych chorobami;
- kobiet w ciąży;
- osób z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);

Także pojęcie dostępności zastosowane w modelu oparte jest na ustawowej definicji.

Dostępność, realizowana w trzech obszarach (dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno - komunikacyjna) jest wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania<sup>2</sup> albo zastosowania racjonalnego usprawnienia<sup>3</sup> w celu eliminowania barier uniemożliwiających lub utrudniających osobom ze szczególnymi potrzebami uczestnictwo w różnych przejawach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Dla nowych inwestycji dostępność może być zapewniona głównie dzięki zastosowaniu uniwersalnego projektowania, którego celem jest ułatwienie życia wszystkim członkom społeczeństwa, w tym osobom z niepełnosprawnościami. Dostępność to także usuwanie istniejących barier poprzez racjonalne usprawnienia, w tym technologie kompensacyjne i asystujące. Zapewnianie dostępności – czy inaczej udostępnianie – gwarantuje dotarcie do szerszej grupy odbiorców, otwarcie na nowych użytkowników, klientów, gości, zwiększając rozpoznawalność i aktywność na rynku konsumenckim.

- 
- osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
  - osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Proponowana definicja ma zastosowanie zarówno do potrzeb czasowych jak i trwałych. Cytat za: Program rządowy Dostępność Plus 2018-2025, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018, str. 9-10.

<sup>2</sup> „Uniwersalne projektowanie” oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. „Uniwersalne projektowanie” nie wyklucza pomocy technicznych dla szczególnych grup osób niepełnosprawnych, jeżeli jest to potrzebne. Definicja za: Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Art. 2.

<sup>3</sup> "Racjonalne usprawnienie" oznacza konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nie nakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami. Definicja za: Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Art. 2.

## Obszary dostępności

Zapewnianie dostępności IK związane jest z likwidowaniem barier w następujących obszarach:

- **Widzenie** – każdy powinien mieć szansę poznać ważne informacje wizualne;
- **Słyszanie** – każdy powinien mieć szansę poznać ważne dźwięki/ słowa;
- **Poruszanie się** – każdy powinien mieć szansę dotrzeć do miejsc, do których chce ;
- **Rozumienie** – każdy powinien mieć szansę zrozumieć i odebrać przekazywane treści;
- **Czucie** – każdy powinien mieć szansę na przeżycie emocjonalne, każdy powinien mieć szansę czuć się podmiotowo w czasie wizyty w IK.

Wprowadzając dostępność w którymkolwiek z wymienionych obszarów, należy pamiętać o dwóch ważnych kwestiach:

- **realizowanie dostępności w wyżej wymienionych obszarach wykracza zdecydowanie poza potrzeby osób z niepełnosprawnościami**, a więc na przykład: „widzenie” nie odnosi się wyłącznie do osób niewidomych i niedowidzących, ale np. także osób o nadwrażliwym zmyśle wzroku; a „rozumienie” nie tylko do osób z niepełnosprawnością intelektualną, ale także osób potrzebujących tekstu w prostym języku czy o zróżnicowanym tempie komunikatu,
- **każda z grup, oczekujących dostępności w dowolnym obszarze, jest wewnętrznie zróżnicowana**. Dostosowania powinny być więc albo maksymalnie szerokie, by odpowiadały na potrzeby jak największej grupy odbiorców, albo precyzyjnie dobrane i odpowiadające oczekiwaniom konkretnych widzów. Nie zawsze na przykład osoby niewidome posługują się brajlem, nie wszyscy Głusi migają w PJM, niektórzy wolą SJM, a osoby głuche w ogóle nie posługują się językiem migowym, nie każda osoba w spektrum autyzmu skorzysta z przedprzewodnika i nie każda osoba poruszająca się na wózku da radę samodzielnie dostać się do IK korzystając z pochylni.

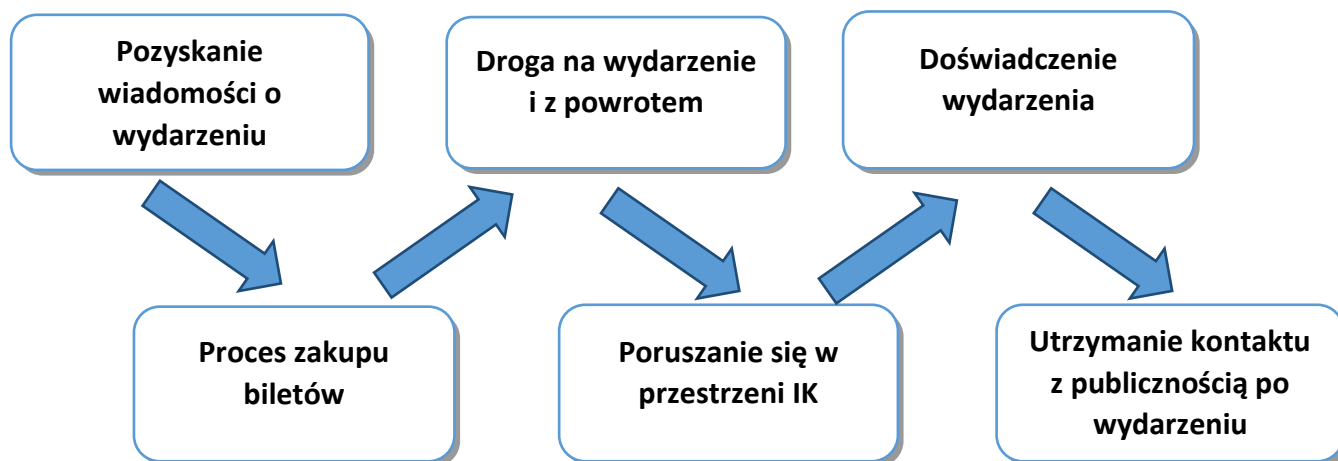
## Cel

Celem modelu jest upowszechnienie zasad i sposobów udostępniania oferty kulturalnej wszystkim tym, którzy są zainteresowani biernym i czynnym uczestnictwem w kulturze, niezależnie od ich możliwości fizycznych, percepcyjnych czy intelektualnych. **Dostępność należy zatem rozumieć jako stałą cechę wszystkich przejawów działalności kulturalnej, braną pod uwagę na etapie projektowania ogólnodostępnych wydarzeń.** Oznacza to, że jej wdrażanie nie może zostać ograniczone wyłącznie do specjalnych wydarzeń dla osób ze szczególnymi potrzebami. Może jednak się zdarzyć, że odbiorcy ci będą oczekiwali, stale lub od czasu do czasu, takich właśnie przedsięwzięć, ograniczonych do osób z jedną, konkretną potrzebą. IK powinna rozważyć zaistniałą sytuację i, w miarę możliwości, odpowiedzieć pozytywnie na takie oczekiwanie. Czasami wydarzenia tego typu są zdecydowanie

uzasadnione, a ich nasycenie jest zauważalne szczególnie na początku otwierania się IK przed osobami ze szczególnymi potrzebami. Tak dzieje się na przykład w sytuacji organizowania przedsięwzięć dla osób w spektrum autyzmu, które potrzebują kameralnych grup, często złożonych z osób znanych.

Proces zapewniania dostępności warto prowadzić w oparciu o koncepcję **podróży odbiorcy IK**. Oznacza to, że przyjmujemy perspektywę odbiorcy i analizujemy, wspólnie z osobami ze szczególnymi potrzebami, cały łańcuch zdarzeń, który warunkuje dostępność wydarzenia kulturalnego. Łańcuch zaczyna się od pozyskania informacji o wydarzeniu/ofercie kulturalnej, a kończy na maksymalnie komfortowym i samodzielnym udziale. Przebycie wspólnie przez IK oraz jej gości „trasy” takiej podróży odwiedzającego pozwala zidentyfikować, a następnie likwidować bariery, które mogą pojawić się i uniemożliwić uczestnictwo na jakimkolwiek etapie, w wymienionych obszarach: widzenie, słyszenie, poruszanie się, rozumienie i czucie.

### Podróż odbiorcy wydarzenia kulturalnego



Rysunek 1 Schemat podróży odbiorcy wydarzenia kulturalnego

Typowe etapy podróży odbiorcy oferty kulturalnej to:

- **pozyskanie informacji o wydarzeniu** (na przykład ze strony internetowej, ulotki, plakatów czy z mediów społecznościowych). Warto dokładnie znać potrzeby docelowych odbiorców i odpowiedzieć na te oczekiwania. Jeśli komunikat jest przeznaczony dla osób Głuchych, należy przygotować go w PJM, a jeśli odbiorcami mają stać się osoby w spektrum autyzmu – trzeba stworzyć informację krótką, napisaną prostą polszczyzną i rozpowszechniać ją w środowiskach, w miejscach, w których bywają takie osoby, a więc na przykład w WTZ czy w NGO działających na ich rzecz;
- **zakup biletu**, a więc umożliwienie potencjalnym odbiorcom dotarcie do kasy biletowej lub zakupu biletu przez internet. Przenoszenie całej sprzedaży do Internetu będzie, w kontekście dostępności, poważnym błędem. Trzeba bowiem na przykład pamiętać o potrzebach osób starszych, które często nie są użytkownikami

przestrzeni wirtualnych. Grupie tej bardzo potrzebna będzie tradycyjna kasa, mająca do dyspozycji określoną pulę biletów;

- **droga na wydarzenie i powrót do domu.** IK chcąc wspierać osoby ze szczególnymi potrzebami w tej aktywności, powinna podzielić się podpowiedziami pomagającymi odnaleźć konkretne miejsce w przestrzeni danego miasta, dzielnicy, gminy itp. Podpowiedzi powinny dotyczyć wyłącznie najbliższej okolicy IK, a więc będzie nimi na przykład wskazanie najbliższego przystanku autobusowego, tramwajowego, sposobu dojścia z głównego placu w mieście itp.;
- **poruszanie się w przestrzeni, w której zorganizowano wydarzenie** (całość infrastruktury, łącznie z toaletami, kawiarnią, sklepem z pamiątkami etc.);
- **odbiór wydarzenia** (sposób jego prowadzenia, rodzaj wykorzystywanych materiałów/ udogodnień);
- **utrzymanie kontaktu między instytucją i odbiorcami** – podsumowanie przeprowadzonego wydarzenia, publikacja materiałów o wydarzeniu (zdjęcia, filmy, opisy, a także ankieta ewaluacyjna, w której osoby ze szczególnymi potrzebami mogą dokonać oceny wydarzenia m.in. pod względem zakresu, jakości i adekwatności zastosowanych rozwiązań dostępnościowych).

Dostęp jest pełny, gdy na żadnym z etapów *podróży odbiorcy* oferty IK osoba ze szczególnymi potrzebami nie napotka barier, a także zawiera elementy dodatkowe, umożliwiające pełniejsze uczestnictwo oraz zwiększające komfort odbiorcy, to jest:

- gdy informacja o ofercie ma szansę dotrzeć do grup odbiorców, jakimi są osoby ze szczególnymi potrzebami – jest komunikowana w sposób i w formie uwzględniającej możliwości poznawcze i zawiera ważne dla tych osób informacje o udogodnieniach oraz barierach;
- gdy odbiorca może, w jak największym stopniu samodzielnie, dotrzeć na miejsce wydarzenia kulturalnego oraz gdy otrzymuje opis ułatwiający mu tę podróż;
- gdy osoba ze szczególnymi potrzebami porusza się maksymalnie swobodnie i samodzielnie w przestrzeni, w której odbywa się wydarzenie kulturalne;
- gdy samo wydarzenie kulturalne jest maksymalnie dostępne w pięciu wymienionych obszarach: widzenie, słyszenie, poruszanie się, rozumienie i czucie, a bariery jego pełnego odbioru są skutecznie niwelowane.
- gdy odbiorca ma możliwość zapoznać się z przestrzenią przed wydarzeniem, a w trakcie wizyty w IK ma dostęp do pokoju wyciszenia.



## Rozdział 2 Podstawowe zasady Modelu

### Dostępność to potencjał

**Otwarcie instytucji i jej oferty na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami daje szansę instytucji na rozwój widowni, na zróżnicowanie oferty kulturalnej, na innowacyjność i kreatywność w jej tworzeniu, na zwiększenie atrakcyjności instytucji dla wszystkich jej odbiorców.**

Działania zwiększające grono odbiorców oferty IK o osoby ze szczególnymi potrzebami przynoszą często wyniki przekraczające oczekiwania. Razem z tą grupą do IK trafić mogą też ich rodziny, znajomi, a dostępna instytucja staje się dla wszystkich tych osób miejscem brany pod uwagę przy planowaniu wspólnego czasu wolnego.

Rozbudowywanie oferty z myślą o odbiorcach ze szczególnymi potrzebami sprawia też, że wprowadzane nowe rozwiązania służą także innym grupom odwiedzających i podnoszą atrakcyjność wielu działań danej instytucji. Zmiany na rzecz dostępności znajdują więc odbicie w wynikach finansowych i w statystykach odwiedzalności IK.

### Dostępność to współpraca z osobami ze szczególnymi potrzebami

Doświadczenia wskazują, że **najskuteczniejszym sposobem wdrażania dostępności w IK jest model partycypacyjny**. Oznacza to, że planując i wdrażając zmiany nie powinniśmy zamykać się w gronie zespołu pracowników, lecz odwrotnie – otworzyć na spotkanie i animować wymianę informacji, opinii, doświadczeń. Innymi słowy: niezbędne jest nawiązanie współpracy ze środowiskami zrzeszającymi osoby z różnymi szczególnymi potrzebami. Osoby ze szczególnymi potrzebami i organizacje działające na ich rzecz to źródło rzetelnej wiedzy o skutecznych, wartych zastosowania środkach i sposobach udostępniania różnych przejawów życia społeczno-kulturalnego, o potrzebach i ich priorytetyzacji.

### Dostępność to proces twórczy, nie tylko techniczny

**Metody i techniki udostępniania zawsze muszą być dostosowane do potrzeb grupy, której mają służyć w realizowaniu aktywności kulturalnej, ale także do specyfiki konkretnej IK, do charakteru danego wydarzenia.** Rozwiązania organizacyjne, techniczne, kadrowe, które znakomicie sprawdzą się na przykład w teatrze, niekoniecznie mogą okazać się najlepszymi w bibliotece. Warto również pamiętać, że dostępna IK nie musi być wyposażona w różne nowoczesne urządzenia umożliwiające samodzielną wizytę odbiorcy ze szczególnymi potrzebami. Technika jest ważna, ale dużo ważniejszy w tej sytuacji jest personel IK, który będzie wiedział jak przyjąć osobę ze szczególnymi potrzebami i będzie na to otwarty.

Każda instytucja zgromadziwszy wiedzę o potrzebach i potencjalnych rozwiązaniach powinna dostosować zakres wprowadzonych zmian do swoich możliwości, specyfiki oraz zdecydować w jakiej kolejności będzie je wdrażała.

## **Dostępność to proces, który należy monitorować, we współpracy z osobami, do których jest on skierowany**

**Nie jest możliwe udostępnienie od razu całości oferty IK i na zawsze. Bariery należy likwidować krok po kroku, zaczynając od najprostszych, najbardziej oczywistych i osiągalnych zmian.** Niektóre etapy podróży odbiorcy oferty IK staną się dostępne dla poszczególnych grup odbiorców po wprowadzeniu niewielkich korekt, ewentualnie uzupełnieniu danego przedsięwzięcia o drobne szczegóły (na przykład przez dodanie informacji o udogodnieniach do już prowadzonej komunikacji dotyczącej wydarzeń). Każde wydarzenie udostępnione z uwzględnieniem koncepcji podróży odbiorcy, będzie budowało wokół IK widownię osób ze szczególnymi potrzebami, co może stać się najlepszą zachętą do wprowadzania kolejnych rozwiązań dostępnościowych.

## **Dostępność to samodzielność i wybór**

**Dostępna IK to placówka, którą każdy może swobodnie i niezależnie odwiedzić w każdej chwili jej działalności, podejmując decyzję w oparciu o wiedzę** czy instytucja jest przygotowana (np. czy personel będzie przygotowany jak przyjąć osobę ze szczególnymi potrzebami i będzie na to otwarty), czym instytucja dysponuje, a czego na razie nie może zapewnić. Samodzielność i wybór odnoszą się również do zakresu oferty IK, w której uczestniczyć mogą osoby ze szczególnymi potrzebami. Każdy odbiorca powinien móc skorzystać z oferty IK, kierując się swoimi zainteresowaniami i potrzebami. Nie służą jej wydarzenia specjalne, przeznaczone wyłącznie dla osób ze szczególnymi potrzebami i ich rodzin. Decyzja o uczestniczeniu w ofercie powinna należeć do odbiorcy niezależnie od jego możliwości.

## **Dostępność to zadanie całej instytucji, a nie tylko wyznaczonej osoby**

**Otwartość na zmianę, stałe dostosowywanie oferty, zasobów, kompetencji personelu do potrzeb wszystkich odbiorców, bycie w kontakcie z odbiorcami, na ich sugestie i opinie powinno być jedną z głównych reguł przyświecających wszystkim pracownikom IK i jej kierownictwu.** Rola osób kierujących IK jest zresztą w tym procesie szczególnie istotna i, choć nie wszyscy o tym pamiętają, wynika bezpośrednio z zapisów prawa. To bowiem osoby kierujące instytucjami kultury, a nie koordynatorzy dostępności, odpowiadają za sposób, jakość i skuteczność wdrażania dostępności w IK. Zwiększanie dostępności nie jest procesem zamkniętym, to ciągła zmiana wynikająca ze zmieniających się potrzeb odbiorców, rozwoju technologii, roli jaką pełni instytucja.

## Rozdział 3. Działania do podjęcia

Proces udostępniania oferty IK w zgodzie z koncepcją *podróży odbiorcy* należy prowadzić w sposób uporządkowany i konsekwentny. Na każdy element kontaktu odwiedzającego z instytucją, podjęty w celu skorzystania z jej oferty (np. udziału w warsztatach) trzeba spojrzeć z perspektywy odbiorcy.

Zaproponowany poniżej katalog niezbędnych do podjęcia kroków służy usystematyzowaniu działań, które umożliwią wdrożenie modelu w różnych typach IK. W toku realizacji poszczególnych kroków warto skorzystać z pytań pomocniczych, które zostały dołączone do każdego etapu wdrażania modelu.

### Krok 0: Podjęcie decyzji i uwrażliwienie pracowników całej IK

Przed rozpoczęciem procesu udostępniania oferty IK osobom ze szczególnymi potrzebami warto zadbać o to, by jej pracownicy mający się tym zajmować poznali bariery, z jakimi mogą spotkać się osoby z różnymi typami szczególnych potrzeb. Warto, aby wszyscy pracujący w instytucji dowiedzieli się, że rozpoczyna się taki proces, bo każdy będzie miał coś do zrobienia — poczynając od dyirekcji, przez księgowość i administrację, działy merytoryczne, edukacyjne i kasy, po działy techniczne, konserwatorskie i ochronę.

**Jeśli dla instytucji kultury jest to początek doświadczenia zapewniania dostępności, albo nie wszyscy zostali jeszcze włączeni w ten proces, koniecznością jest organizacja szkoleń lub warsztatów, podczas których bezpośrednio będą mogli doświadczyć utrudnień, z jakimi spotykają się takie osoby na co dzień i w instytucjach kultury, a także poznać podstawy obsługi i komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach.** Pozwoli to na uniknięcie wynikających z niewiedzy błędów w komunikacji i niezręczności w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Zainicjowane w tym kroku warsztaty i szkolenia poświęcone dostępności, osobom ze szczególnymi potrzebami, powinny zresztą stać się stałą praktyką działalności IK. **Dbanie o podnoszenie wiedzy pracowników i współpracowników, dzielenie się inspiracjami, doświadczeniami, ciągłe weryfikowanie prowadzonych działań są ogromnie ważnymi i przynoszącymi pożądane efekty metodami pracy na rzecz dostępności.**

### Krok 1: Nawiązanie współpracy ze środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami<sup>4</sup>

Udostępnianie oferty IK powinno odbywać się w ścisłej współpracy ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami, które są najpewniejszym źródłem wiedzy odnośnie potrzeb konkretnej grupy odbiorców i metod najwłaściwszego niwelowania i likwidowania barier.

---

<sup>4</sup> Szerzej o współpracy ze środowiskiem piszemy w roz. 4.2

**Warto zadbać przy tym o możliwie szeroką reprezentację osób ze szczególnymi potrzebami.** Nawiązanie takiej współpracy, wdrożenie zasady partycypacyjności, znacznie usprawni i zrationalizuje proces przechodzenia przez kolejne kroki służące wdrożeniu modelu. Nie należy przy tym obawiać się angażowania osób ze szczególnymi potrzebami w pracę instytucji. Nie musi to być od razu praca etatowa, ale warto pamiętać, że niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami będą miały niezbędne kompetencje do tego, by nie tylko wspierać IK we wdrażaniu dostępności, ale i samodzielnie realizować dostępne wydarzenia na rzecz instytucji.

Trzeba też mieć świadomość, że niekiedy, mimo starań IK, organizacje działające na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami nie zechcą włączyć się we współpracę, nie zechcą nawet nawiązać kontaktu z IK. Powody mogą być bardzo różne, zwykle jednak nie mają żadnego związku z konkretną instytucją, a są jedynie widzialnym efektem sposobu prowadzenia działalności przez dany NGO. W sytuacji takiej najlepiej jest poszukać innej organizacji działającej w podobnym obszarze i ją zaprosić do współpracy.

#### **Pytania pomocnicze:**

- Czy IK współpracuje już albo współpracowała z jakimś podmiotem działającym na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami?
- Czy znamy organizacje działające na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, funkcjonują w pobliżu IK i na terenie kraju?
- Czy znamy lokalnych liderów pracujących w środowisku osób ze szczególnymi potrzebami?
- Które organizacje, działające na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, mają doświadczenie we współpracy z IK?
- Które organizacje, działające na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, realizowały przedsięwzięcia podobne do planowanych?

## **Krok 2: Samoocena – zdefiniowanie najważniejszych punktów podróży odbiorcy do konkretnej IK**

**W tym kroku należy zastanowić się, wspólnie z przedstawicielami osób ze szczególnymi potrzebami, w jakim zakresie instytucja i jej oferta są dostępne w kontekście poszczególnych obszarów dostępności (widzenie, słyszenie, poruszanie się, rozumienie, czucie).**

Krok ten powinien być realizowany w oparciu o stan faktyczny, o istniejącą w danym momencie ofertę kulturalną. Może bowiem okazać się, że niektóre obszary działalności IK są już dostępne lub bardzo łatwo jest zlikwidować istniejące bariery. Trzeba jednak stale pamiętać, iż każda z grup potrzebujących wsparcia w którymkolwiek z obszarów jest wewnątrznie zróżnicowana, udostępnienie musi być więc maksymalnie precyzyjne lub

komplementarne (jeśli IK zdecyduje się zlikwidować wszystkie bariery istniejące w danym obszarze). Należy też uwzględnić wszystkie, podjęte do tej pory działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, wszystkie wprowadzone rozwiązania i poddać ocenie ich funkcjonalność i adekwatność.

Dzięki temu etapowi IK otrzyma wiedzę, jakie istotne pod względem dostępności jej oferty działania zostały już wdrożone, a co jeszcze nie zadziało – i co należy zmienić lub wprowadzić. Końcowym etapem tego kroku jest diagnoza możliwości wprowadzenia planowanych zmian, które da się wdrożyć przy stosunkowo niewielkim nakładzie sił i środków, które będą wymagały ich więcej, a których wprowadzenie w obecnej sytuacji będzie niemożliwe. Taka diagnoza pozwoli na późniejszym etapie na planowanie kolejności działań zmierzających do poprawy dostępności oferty IK.

Oprócz poniższego katalogu pytań pomocne mogą być w tym procesie tabele, zamieszczone w załączniku 1.

#### **Pytania pomocnicze:**

- W jaki sposób prowadzona była dotychczas informacja o przygotowywanym wydarzeniu? Czy sposób ten można uznać za dostępny dla odbiorców ze szczególnymi potrzebami?
- Czy osoby te są w stanie samodzielnie i szybko znaleźć niezbędne informacje, na przykład dotyczące adresu IK, godzin otwarcia, zakresu działalności, oferty programowej?
- Czy są w stanie znaleźć informacje o ewentualnej asyście i o cenie biletów?
- Czy została opisana droga do IK? Jeśli tak, to czy opis można uznać za odpowiadający oczekiwaniom odbiorców ze szczególnymi potrzebami?
- Jaka jest oferta IK? Które z istniejących działań, przedsięwzięć można uznać za dostępne?
- W którym wydarzeniu brały udział osoby ze szczególnymi potrzebami? Jak oceniły to wydarzenie?
- W jaki sposób prowadzona jest obsługa osób wchodzących do IK (kupno biletu, wizyta w szatni, punkt informacji)? Czy obowiązujące procedury uwzględniają oczekiwania osób ze szczególnymi potrzebami?
- Czy odbiorcy ze szczególnymi potrzebami mają zapewniony komfort i samodzielność w czasie korzystania z infrastruktury IK, na przykład zakupy w sklepie z pamiątkami, korzystanie z kawiarni, wizyta w toalecie?
- Czy są obecnie zbierane opinie o przeprowadzonym wydarzeniu? Jeśli tak, to czy sposób zbierania opinii można uznać za dostępny dla odbiorców ze szczególnymi potrzebami i czy uwzględnia kwestie związane z dostępnością?

- Czy na wyposażeniu IK znajduje się jakikolwiek sprzęt zakupiony z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami? Czy jest on wykorzystywany, przez kogo, w jakich sytuacjach?
- Czy IK ma materiały informacyjne lub edukacyjne zakupione z myślą o oczekiwaniach odbiorców ze szczególnymi potrzebami? Czy są one wykorzystywane, przez kogo, w jakich okolicznościach?
- Czy IK ma bariery zamykające ją przed konkretnymi grupami osób ze szczególnymi potrzebami?

### Krok 3: Sposoby likwidowania barier w podróży odbiorcy

Każda IK musi rozważyć, jakiego rodzaju pomocy może udzielić osobom z konkretnymi, szczególnymi potrzebami, by stworzyć im najlepsze warunki do udziału w wydarzeniu i satysfakcjonującego odbioru treści. Wsparcie powinno prowadzić do likwidowania zidentyfikowanych barier lub poszukiwania nowych rozwiązań w poszczególnych etapach podróży odbiorcy w obszarach widzenia, słyszenia, poruszania się, rozumienia i czucia. Zadaniem IK jest wybór najlepszej i osiągalnej metody niwelowania barier. **Zgodnie z koncepcją podróży odbiorcy trzeba też pamiętać, że udostępnianie nawet pojedynczego wydarzenia wymaga myślenia o udostępnieniu całego ciągu usług.** Wiele z rozwiązań dostępnościowych wymaga przy tym odpowiednich kompetencji od kadry organizującej i prowadzącej dane przedsięwzięcie, a wybrany sposób udostępnienia wydarzenia jest naturalną konsekwencją wiedzy i umiejętności zdobytych i systematycznie uzupełnianych przez pracowników IK. Wyzwaniem jest też jasne określenie priorytetów, wybór obszarów, od których zaczynamy oraz otwarte komunikowanie informacji o barierach lub brakach, które na razie jeszcze występują.

#### Pytania pomocnicze:

- Które z obszarów (widzenie, słyszenie, poruszanie się, rozumienie, czucie) należy koniecznie udostępnić, by zapewnić osobom ze szczególnymi potrzebami udział w maksymalnie dużej części oferty IK?
- W jaki sposób, przy wykorzystaniu których sposobów i metod najłatwiej będzie udostępnić poszczególne wydarzenia składające się na ofertę IK?
- Kto z zespołu IK może włączyć się w prace na rzecz udostępniania oferty?
- Które z rozwiązań dostępnościowych były już wykorzystywane w IK? Kto przygotowywał dostępne wydarzenia?
- W jaki sposób można unieważnić poznane bariery, jeśli nie da się ich zlikwidować?

## Krok 4: Wybór grupy, dla której będą likwidowane bariery

**Zdefiniowanie grupy odbiorców, którym zostanie udostępniona całość lub część oferty kulturalnej pozwoli na określenie sposobu i metod działania. Podejmując decyzję w tym kroku trzeba odwoływać się do wcześniej przeprowadzonych prac, szczególnie zaś korzystać z ustaleń płynących z kroku drugiego, z samooceny.**

Jeśli ustalenia płynące z kroku drugiego nie dają jednoznacznych odpowiedzi, dokonując wyboru docelowej grupy odbiorców warto rozważyć kilka scenariuszy. Można starać się dostosowywać całość oferty IK dla wszystkich typów osób ze szczególnymi potrzebami, jednak takie podejście wymagałoby największego nakładu sił i środków i stosunkowo nie zapewni pełnej dostępności dla żadnej z grup odbiorców. Można też skupić się w pierwszej kolejności na konkretnej grupie osób ze szczególnymi potrzebami i wdrażać rozwiązania zapewniające im maksymalną dostępność. To podejście do udostępniania oferty IK będzie najbardziej naturalny, pod warunkiem, że zespół IK we współpracy z przedstawicielami środowiska osób ze szczególnymi potrzebami, prawidłowo zrealizował krok wcześniejszy, a więc dokonał wyboru metod i sposobów udostępniania oferty, z których IK będzie mogła skorzystać.

**Należy zwrócić tu uwagę, że poszczególne grupy odbiorców ze szczególnymi potrzebami są bardzo zróżnicowane**, np. wśród osób z niepełnosprawnością słuchu możemy wyróżnić osoby niesłyszące od urodzenia, które posługują się językiem migowym i mają niewielką znajomość języka pisanego; osoby z wadami słuchu korzystające z aparatów słuchowych; osoby z wadami słuchu niekorzystające z aparatów słuchowych; osoby z zaburzeniami słuchu, które potrzebują języka pisanego. Dla poszczególnych podgrup osób z niepełnosprawnością słuchu przewidziane są różne rozwiązania pozwalające zniwelować bariery.

IK może też zdecydować się w pierwszej kolejności na udostępnienie konkretnej części oferty kulturalnej i starać się udostępnić ją jak największej grupie odbiorców. Każdy ze scenariuszy jest dobry, każdy należy przy tym traktować jedynie jako początek procesu udostępniania IK.

### **Pytania pomocnicze:**

- Czy wśród odbiorców działań IK są osoby ze szczególnymi potrzebami – jeśli tak, to z czego korzystają, jak często?
- Osoby z którymi szczególnymi potrzebami mogą stać się pierwszymi lub najliczniejszymi odbiorcami IK?
- Które ze sposobów i metod udostępniania oferty można najłatwiej wprowadzić w IK?

## Krok 5: Planowanie kosztów

**Dostępność, jej wdrażanie i utrzymywanie generują koszty, ale nie wszystkie rozwiązania muszą być drogie. Nie zawsze też najdroższe rozwiązanie jest najlepszym, najbardziej pożądanym przez odbiorców ze szczególnymi potrzebami.** Należy zatem optymalizować koszty, wybierając rozwiązania najbardziej pożądane przez odbiorców ze szczególnymi potrzebami, a przy podejmowaniu decyzji brać pod uwagę przede wszystkim jakość i funkcjonalność wdrażanego sposobu udostępnienia oferty IK i dopiero w dalszej kolejności cenę.

Określenie niezbędnych do poniesienia kosztów i zestawienie ich z możliwościami finansowymi IK jest koniecznym etapem podejmowania decyzji o sposobie i zakresie udostępniania oferty kulturalnej. Pieniądże należy wydawać w zgodzie z zasadami projektowania uniwersalnego i racjonalnego usprawnienia. **Praktyka wskazuje też na to, że jakość rozwiązań dostępnościowych jest ważniejsza od ich liczby.**

Tworzenie budżetu działań służących udostępnieniu IK musi zostać poprzedzone opracowaniem wstępnego planu wdrażania dostępności. Jego właściwe przygotowanie pomoże oszacować konieczne do poniesienia wydatki.

W planie należy uwzględnić między innymi wszystkie niezbędne inwestycje lub usprawnienia infrastrukturalne, zakup lub wykonanie niezbędnych materiałów i pomocy, szkolenia podnoszące kompetencje kadry IK, pracę ekspertów zewnętrznych. Warto jednocześnie zastanowić się nad źródłami finansowania działań dostępnościowych (Pewne odpowiedzi w tym zakresie zawarto w rozdziale 4.1.) i oszacować możliwe do pozyskania środki. Zestawienie wydatków i spodziewanych przychodów pomoże urealnić zakres planowanych działań na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

W czasie określania poziomu niezbędnych środków finansowych konieczna jest znajomość stawek rynkowych i umiejętność oszacowania rzeczywistych kosztów. Zbierając poszczególne dane warto sięgnąć po informacje z kilku źródeł, gdyż w praktyce zdarza się, że urzędnicy czy usługi o takich samych parametrach, potrafią znacznie różnić się ceną. W ocenie adekwatności wyceny poszczególnych usług i rozwiązań technicznych pomocą mogą również przedstawiciele środowiska osób ze szczególnymi potrzebami czy organizacje pozarządowe działające na ich rzecz.

### Pytania pomocnicze:

- Jakie są niezbędne inwestycje na rzecz udostępnienia IK, ile kosztuje ich realizacja?
- Jakie inwestycje są realizowane w IK? Czy w ramach tych inwestycji możliwe jest wprowadzenie rozwiązań dostępnościowych?
- Jakie podmioty oferują usługi i urządzenia na rzecz dostępności? Jak kształtują się ceny u poszczególnych oferentów?



- Jaka jest jakość konkretnych urządzeń lub usług? Jak kształtuje się relacja jakości do ceny?
- Jakie są możliwe źródła pozyskiwania funduszy na rzecz wdrażania rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami?

## Krok 6: Przygotowanie dostępnej oferty

Ten punkt to podsumowanie wszystkich decyzji podjętych w poprzednich krokach i wdrożenie tego, co zostało zaplanowane. Po zakończeniu tego kroku IK powinna być gotowa do przyjęcia osób ze szczególnymi potrzebami. Skutek wcześniejszych decyzji i specyfika działalności poszczególnych IK sprawi na pewno, że pod pojęciem „dostępnej oferty” będą kryły się różne działania czy rozwiązania. W bibliotece przygotowaniem dostępnej oferty może okazać się udostępnienie internetowego katalogu książek, w domu kultury efektem może stać się warsztat czy seria warsztatów. W teatrze najłatwiej wyobrazić sobie dostępną ofertę jako dostępny spektakl, ale możliwe jest również doprowadzenie do uruchomienia dostępnego systemu rezerwacji biletów czy udostępnienie publikacji wydawanych przy okazji kolejnych premier. W muzeum czy galerii realizacja modelu może doprowadzić do udostępnienia w całości lub części wystawy stałej, ale może także skutkować podniesieniem kompetencji pracowników i współpracowników, którzy zdobędą wiedzę umożliwiającą im przygotowywanie i prowadzenie wydarzeń dla osób z różnymi szczególnymi potrzebami. Katalog możliwych rozwiązań jest duży, a każda IK powinna wybrać najbardziej odpowiadający jej obszar.

## Krok 7: Informacja i promocja

Każda IK, gotowa do przeprowadzenia dostępnego wydarzenia, musi zadbać o właściwą, skuteczną informację i promocję. Przygotowanie i realizacja przemyślanej strategii promocji to bardzo często kluczowa część całego planu. Dostępność ma sens tylko wtedy, gdy jest komunikowana, gdy docelowi odbiorcy wiedzą czego mogą się spodziewać, co zostało dla nich przygotowane. Sposoby komunikacji i promocji muszą przy tym odpowiadać szczególnym potrzebom konkretnych odbiorców oferty kulturalnej. Jeśli IK zdecyduje się dotrzeć do osób z niepełnosprawnością słuchu, powinna skupić się na informacji wizualnej, graficznej, z minimalną zawartością komunikacji dźwiękowej. Warto też wówczas zadbać o dodanie do materiałów dźwiękowych tłumaczenia na Polski Język Migowy. Dla osób w spektrum autyzmu i z niepełnosprawnością intelektualną znakomitym środkiem komunikacji będą ogłoszenia w ETR (tekście łatwym do czytania i zrozumienia). W treści tych komunikatów powinno się przy tym znaleźć stwierdzenie, że dana część oferty jest kierowana specjalnie do tej grupy odbiorców i ich rodzin. Wiele osób starszych i osoby z niepełnosprawnością ruchu będzie natomiast szukało wiadomości o ewentualnych barierach architektonicznych i udogodnieniach ich niwelujących. **Informacja i promocja to jednak nie tylko sprawozdanie z wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami, lecz także wskazanie istotnych, niemożliwych do**

**usunięcia w tej chwili barier.** Taka wiadomość to ogromnie ważny komunikat dla osoby ze szczególnymi potrzebami - dający jej szansę na niezależną decyzję. Może bowiem okazać się, że mimo istnienia konkretnej bariery, osoba ze szczególnymi potrzebami zdecyduje się odwiedzić naszą instytucję po odpowiednim przygotowaniu.

Skuteczna informacja i promocja wymagają też adresowania komunikatów bezpośrednio do konkretnych osób ze szczególnymi potrzebami lub do organizacji działających na ich rzecz. Niejednokrotnie, zwłaszcza na początku, okazuje się również, że jedyną prawdziwą zachętą dla osób ze szczególnymi potrzebami, jest osobista wizyta pracownika IK w siedzibie konkretnej organizacji.

#### **Pytania pomocnicze:**

- Do kogo jest kierowana informacja i promocja?
- Które komunikaty będą dostępne dla danej grupy odbiorców ze szczególnymi potrzebami?
- Jakich wiadomości będą szukały osoby z konkretnymi, szczególnymi potrzebami?
- W jaki sposób pozyskują informacji osoby z konkretnymi, szczególnymi potrzebami?
- Jakimi kanałami można dotrzeć do osób ze szczególnymi potrzebami?

### **Krok 8: Wdrożenie dostępnej oferty i ewaluacja**

Etap ten jest kulminacją działań i jednocześnie podsumowaniem całej wcześniej wykonanej pracy. Kończy się etap organizacji dostępnego przedsięwzięcia i oferta kulturalna (działanie, wydarzenie, zasób, ...) zostaje udostępniona dla odbiorców. Chętni mogą z niej korzystać — opierając swoje decyzje o własne potrzeby oraz jasne komunikaty informacyjne ze strony IK o treści i zakresach dostępności oferty. Elementy dostępnej oferty mogą przyciągać osoby zainteresowane kulturą, ale także osoby, które wcześniej nie uczestniczyły w życiu kulturalnym IK.

Ważnym aspektem tego etapu jest ewaluacja działań — wewnątrz zespołu IK, jak i w relacji z odbiorcami/odwiedzającymi. Kadra prowadząca wydarzenie powinna być gotowa do zebrania opinii od korzystających z oferty osób ze szczególnymi potrzebami. Zebrane informacje pomogą właściwie przygotować kolejne dostępne wydarzenia, udostępnić dalszą część oferty w lepszy, bardziej zoptymalizowany i dostosowany do szczególnych potrzeb sposób. Ewaluacja powinna być prowadzona bezpośrednio po zakończeniu konkretnego wydarzenia czy po skorzystaniu osoby ze szczególnymi potrzebami z danej części oferty IK, gdy wrażenia z tego doświadczenia są najświeższe. Takie rozwiązanie nie tylko zagwarantuje zebranie najpełniejszych opinii, lecz da również szansę na poznanie osobistych, nie poddanych dyskusji z innymi, odczuć konkretnej osoby. Specyfika niektórych potrzeb uniemożliwia jednak osobiste zapoznanie się ze stawianymi pytaniami ewaluacyjnymi czy samodzielne wypełnienie formularza. Należy zatem przygotować proces ewaluacji

w podobny sposób, jak wszystkie poprzednie etapy podróży odbiorcy – tak, by zapewnić wsparcie i maksymalny komfort wszystkim osobom ze szczególnymi potrzebami.

## Rozdział 4. Efektywne zwiększanie dostępności oferty IK

### 4.1 Instrumenty wewnętrzne

#### Zarządzanie dostępnością

Wdrażanie dostępności wymaga przygotowania harmonogramu i określenia etapów udostępnienia (co i kiedy należy wykonać, by wdrażanie dostępności w IK było systematyczne i racjonalne). Warto od razu wyznaczyć osoby odpowiedzialne za poszczególne etapy udostępnienia, podsumować dotychczasowe działania podejmowane na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami i sprawdzić, co z planowanych działań można wykonać siłami IK, a do czego będzie potrzebna pomoc zewnętrznych ekspertów.

Przygotowanie harmonogramu powinno być dwutorowe. Oddzielny harmonogram będzie dotyczył konkretnego udostępnianego wydarzenia, oddzielny – długoterminowego planu poprawiania dostępności oferty całej IK. Ten pierwszy powinien być bardzo dokładny, wskazywać na daty, osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania itd. Drugi może mieć ramowy charakter, a jego uszczegółowienie postępować wraz z realizacją kolejnych zadań. W obu konieczne jest wskazanie celu, do którego realizacji dąży IK oraz uwzględnienie podnoszenia kompetencji i wiedzy zespołu jej pracowników.

W harmonogramach powinien też zostać uwzględniony rozwój modelu partycypacyjnego. Oznacza to, że musi się tam znaleźć miejsce na prowadzenie stałych konsultacji ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami, wspólnego z nim monitorowania postępów procesu dostępnościowego i jego ewaluacji. Tak jak na etapie samooceny dostępności niezbędny jest udział przedstawicieli tego środowiska, tak samo jest on niezbędny na etapie oceny przebiegu procesu i jego efektów. Warto stworzyć możliwość udziału w tym procesie przedstawicielom rodzin, opiekunów osób o szczególnych potrzebach oraz innych grup społeczności lokalnej IK, tak aby partycypacja była jak najszersza.

#### Kompetencje pracowników/ współpracowników IK

**W procesie zapewniania dostępności to człowiek jest najważniejszy. Kompetentna kadra jest zwykle gwarantem dostępności danej IK, dostępności realizowanej nawet wówczas, gdy instytucja nie ma żadnych udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, bądź są w niej obecne bariery.** Konieczny jest więc transfer wiedzy, niezbędne są systematyczne szkolenia i warsztaty z szeroko rozumianej dostępności – dotyczące zarówno szczególnych potrzeb różnych grup odbiorców, jak i barier, z którymi się spotykają dążąc do odbioru i uczestnictwa w kulturze, a także sposobów niwelowania tych utrudnień. W warsztatach powinni brać udział wszyscy pracownicy IK – łącznie z kierownictwem, a nawet przedstawiciele organu prowadzącego. Decyzje o udostępnianiu IK to decyzje rzutuujące na całą instytucję, a więc w mniejszym lub większym stopniu dotkną każdego. Błędem jest pomijanie osób, których zakres obowiązków pozornie nie ma związku z realizacją planowanych zadań poprawiających dostępność oferty IK. Rozwiązaniem zdecydowanie najkorzystniejszym jest sytuacja, w której także pracownicy księgowości czy administracji są

włączeni w proces udostępniania IK, znają planowane zmiany, rozumieją przemawiające za nimi argumenty i, w sytuacji, gdy okaże się to możliwe lub niezbędne, mogą wspierać cały proces. Księgowość będzie na pewno włączona w proces udostępniania IK w czasie rozliczania ponoszonych wydatków czy księgowania ewentualnych dotacji, pracownicy administracji nie tylko zaś podejmują decyzje, lecz także wykonują działania zauważalne dla różnych osób odwiedzających IK i mogą też, w niektórych sytuacjach, mieć osobisty kontakt z widzami ze szczególnymi potrzebami. Wiedza pracowników niemających na co dzień kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami nie musi być tak rozległa, jak osób obsługujących wydarzenia z oferty IK, ale powinni oni znać przynajmniej niezbędne minimum.

**Jeśli w IK pracują osoby ze szczególnymi potrzebami, warto korzystać z ich wiedzy, doświadczenia i pomysłów – dzięki byciu częścią grupy ze szczególnymi potrzebami oraz znajomości specyfiki danej IK i jej oferty, mają unikalną perspektywę na jej dostępność.**

IK chcąc otwierać się na tę grupę odbiorców powinna wspierać i promować działania swoich pracowników i współpracowników, którzy chcą wdrażać i poprawiać dostępność oraz są otwarci na spotkanie z osobami ze szczególnymi potrzebami.

#### **Budżet na działania dostępnościowe**

Wdrażanie dostępności wymaga oszacowania kosztów i zabezpieczenia funduszy na ten cel. Niezbędne są więc odpowiednie decyzje osób zarządzających IK oraz świadomość, skąd i kiedy można pozyskiwać takie środki lub jak włączać je do planowanych budżetów. Kwestie ważne dla dostępności warto też uwzględniać we wszystkich planowanych i realizowanych remontach, dostosowaniach, inwestycjach.

Czasem, szczególnie w dużych instytucjach, dobrym rozwiązaniem może być również wyznaczenie osoby, która zarządza nie tylko wiedzą, ale i budżetem na dostępność w skali całej IK. W gestii tych osób zwykle nie znajdują się wszystkie fundusze związane z działaniami na rzecz udostępniania IK, ale pracownicy tacy dysponują na przykład środkami na prowadzenie tłumaczeń w PJM, na przygotowywanie audiodeskrypcji czy tekstów ETR. Osoby takie, w miarę potrzeb, płynnie wspierają konkretne działania, znają bowiem wykonawców konkretnych usług i orientują się w obowiązujących cenach.

## 4.2 Instrumenty zewnętrzne

### Sieć lokalnej współpracy

Sieć współpracy jest podstawowym elementem modelu partycypacyjnego i może mieć dwojaki charakter:

- **współpraca z podmiotami działającymi w środowisku osób ze szczególnymi potrzebami.** Wybór partnera lub partnerów będzie miał ogromne znaczenie dla procesu udostępniania IK. Podmioty te, w zależności od obszaru swych zainteresowań i kompetencji pomogą IK dotrzeć do konkretnych grup odbiorców i poznać ich potrzeby i oczekiwania.

Warto więc tworzyć sieć jak najbardziej komplementarną albo, w miarę rozwoju procesu udostępniania IK, modyfikować już istniejącą. Nie należy przy tym rezygnować z partnerów, którzy już się sprawdzili, których podpowiedzi okazały się cenne. Takie organizacje pomogą czuwać nad jakością już wprowadzonych działań dostępnościowych i inicjować nowe przedsięwzięcia;

- **współpraca z innymi podmiotami prowadzącymi działalność kulturalną i artystyczną** (w tym innymi IK), służąca wymianie doświadczeń, pomysłów, kontaktów. Celem takiej współpracy może być także wzajemne uzupełnianie swojej oferty, oraz wymiana zasobów;
- **współpraca z podmiotami zajmującymi się innymi obszarami życia społecznego, np. zdrowiem, opieką, edukacją.**

### Sieć współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami

**Podmioty działające w środowisku osób ze szczególnymi potrzebami są najpewniejszym źródłem wiedzy odnośnie do potrzeb, oczekiwań i możliwości poznawczych potencjalnych odbiorców oferty IK.** Korzystając z tej wiedzy można w wielkim stopniu uprawdopodobnić wprowadzenie w IK rozwiązań najbardziej efektywnych i funkcjonalnych. Partnerzy tacy będą też w stanie najszybciej konsultować wprowadzane rozwiązania i zapewnią stałą promocję podejmowanych działań dostępnościowych w środowisku, na rzecz którego działają, będąc tym samym „źródłem” odbiorców dostępnej oferty IK. Prowadzenie przez takie organizacje dialogu z IK na temat dostępności jej oferty pozwala również na budowanie długoterminowej relacji z publicznością wzbogaconą o grupy osób ze szczególnymi potrzebami i dalszy rozwój rozwiązań mających na celu znoszenie barier.

#### Jak nawiązać współpracę?

- Identyfikacja podmiotów działających na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami;
- Wysłanie maila zapraszającego do współpracy albo przeprowadzenie rozmowy telefonicznej; w razie pierwszego niepowodzenia nawet kilkukrotne powtórzenie próby nawiązania kontaktu;

- Umówienie pierwszego spotkania;
- Właściwe przygotowanie do spotkania - jeśli rozmówcami mają być g/Głusi lub niedośćyszający, zapewnienie warunków do rozmowy bez zakłóceń, zapewnienie obecności tłumacza języka migowego lub skorzystanie z systemu wspomagającego słyszenie;
- Zaproszenie przedstawicieli poszczególnych organizacji do siedziby IK, właściwe przygotowanie do tej wizyty, przygotowanie pozostałych osób pracujących w IK;
- Wyznaczenie osób odpowiedzialnych ze strony partnera za kontakty z IK;
- Ustalenie harmonogramu prac. Wyznaczenie kolejności podejmowanych działań, ich rodzaju, zakresu niezbędnych dostosowań;
- Zorganizowanie pierwszego dostępnego wydarzenia;
- Wspólna ewaluacja wprowadzonych rozwiązań.

### Współpraca z innymi IK

Inny przejaw modelu partycypacyjnego, uzupełniający dla pierwszego, to wejście we współpracę z innymi instytucjami kultury. Kryteria doboru mogą być różne, sieć może mieć charakter:

- **lokalny** – IK działają na tym samym, stosunkowo niewielkim obszarze, znają swoją ofertę kulturalną, widzą korzyść w dążeniu do wspólnych celów, których efektem będzie zmiana sytuacji osób ze szczególnymi potrzebami w środowisku lokalnym. IK mają często tego samego organizatora (jednostkę samorządu terytorialnego), co jest dodatkowym spoiwem. Sieć taka to nie tylko możliwość wzajemnego wspierania się w realizacji konkretnych działań, to także możliwość stałego spotykania się, inspirowania, wymieniania doświadczeń, a nawet wzajemnego wypożyczania niezbędnego sprzętu czy tworzenia komplementarnego programu. To także wzajemne promowanie podejmowanych działań, wspólne poszukiwanie partnerów ze środowisk osób ze szczególnymi potrzebami;
- **regionalny** – IK są od siebie bardziej oddalone, ale razem tworzą wartościową, komplementarną ofertę w danym regionie. Zakres współdziałania jest podobny, jak w sytuacji sieci lokalnej, lecz geograficznie IK pracują na większym terenie, a więc potencjalnie mogą docierać do liczniejszych grup osób ze szczególnymi potrzebami;
- **branżowy** – skupiający instytucje kulturalne tego samego typu, na przykład biblioteki, domy kultury, muzea. Spoiwem jest podobne spektrum wyzwań, możliwości, nadziei w procesie udostępniania oferty osobom ze szczególnymi potrzebami;
- **projektowy** – powodem połączenia sił jest chęć realizacji wspólnego przedsięwzięcia czy pozyskania środków z w ramach konkretnego instrumentu finansowego. Kooperatywę taką tworzą zwykle podmioty, które samodzielnie nie są

w stanie zagospodarować wszystkich środków z pojedynczego grantu, nie mają kompetencji do samodzielnego realizowania wszystkich aspektów projektu, bądź nie mają doświadczenia w pisaniu wniosków i potrzebują lidera albo pracy w sytuacji wspólnego inspirowania. Na takie rozwiązania decydują się również IK, które są niejako zmuszane do tworzenia związków projektowych, gdy takie są wymogi konkretnego programu. Sieci te trwają najczęściej do zakończenia działań projektowych;

- **merytoryczny – w przypadku działań dostępnościowych mianownik ten oznacza gotowość wspólnego otwarcia się na potrzeby tej samej grupy osób ze szczególnymi potrzebami.**

W każdym przypadku ważne jest takie budowanie wspólnej oferty kulturalnej, by nie konkurować ze sobą, by osoby ze szczególnymi potrzebami mogły wziąć udział w jak największej liczbie wydarzeń.



## Rozdział 5. Sposoby udostępnienia

**Dostęp do elementu oferty kulturalnej (np. spektaklu, wystawy, warsztatu edukacyjnego, rozmowy, lekcji czytania) może być wtórny lub zintegrowany. Wtórny dostęp** oznacza, że produkcja kulturalna już istnieje – jak stała kolekcja – i czynimy ją dostępną dla osób ze szczególnymi potrzebami. **Dostęp zintegrowany** oznacza, że dostępność jest włączona w proces projektowania produkcji kulturalnej od samego początku. W tym podejściu dostępność może być postrzegana jako źródło kreatywności, innowacji i nowych form sztuki.

### **Przykłady wtórnego dostępu do wydarzenia kulturalnego:**

- napisy kodowane,
- tłumaczenie na język migowy/język mówiony wydarzeń istniejących oryginalnie wyłącznie w języku fonicznym lub migowym,
- audiodeskrypcja dołączana do filmów, spektakli, koncertów itp.,
- prosty język zamieszczany jako uzupełnienie materiałów informujących o danym wydarzeniu,
- materiały dotykowe, na przykład makiety czy tyflografiki do dzieł oryginalnie niedostępnych,
- audioprzewodniki, Stacje multimedialne na wystawach z dołączonymi ścieżkami dostępnościowymi, na przykład z audiodeskrypcją czy tłumaczeniem na język migowy.

### **Przykłady zintegrowanego dostępu:**

- występy dwujęzyczne (język migowy i mówiony przez artystów słyszących i niesłyszących),
- audiodeskrypcja jako część artystyczna spektaklu teatralnego lub spektaklu tanecznego, co oznacza, że każdy na widowni może ją usłyszeć,
- koncerty, które pod względem długości i podejścia uwzględniają m.in. osoby z demencją (ale nie tworzone wyłącznie i specjalnie dla nich),
- rzeczywistość wirtualna (aby doświadczyć np. instalacji bez przechodzenia przez nią),
- wizualna muzyka.

Wybierając konkretny sposób udostępnienia trzeba pamiętać, że z niektórych wdrożonych rozwiązań skorzystają różne grupy osób ze szczególnymi potrzebami, z innych wyłącznie osoby z konkretną niepełnosprawnością. Każda metoda dostosowania tekstu lub przestrzeni czy wydarzenia kultury ma przy tym zalety i wady, z każdą trzeba umiejętnie pracować i znać zasady jej wykorzystywania. Niejednokrotnie zdarza się, że działanie udostępnione w konkretny sposób okazuje się porażką nie z powodu samego, wykorzystanego środka czy

metody, lecz z uwagi na brak wystarczających kompetencji kadry IK, prowadzącej dane przedsięwzięcie.

### **Z czego skorzystać, komu pomoże dana technika/ dane rozwiązanie?**

- asystent – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby w spektrum autyzmu,
- audiobook – osoby z niepełnosprawnością wzroku, z niepełnosprawnością intelektualną, dzieci, osoby starsze, dyslektycy,
- audiodeskrypcja – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby starsze, osoby z kłopotami z widzeniem,
- brajl – osoby z niepełnosprawnością wzroku znające brajla,
- broszury z zapisem i opisem dźwięku – osoby g/Głuche, osoby niedosłyszące,
- dostępny dokument cyfrowy – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby w spektrum autyzmu, osoby starsze, dzieci, dyslektycy,
- dotykanie oryginału – osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- e-book (niektóre formaty) – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby w spektrum autyzmu, dyslektycy,
- ETR (tekst łatwy do czytania i rozumienia) – osoby w spektrum autyzmu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, dyslektycy, osoby uczące się języka polskiego,
- lektor (audionapisy) – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby starsze, dzieci, dyslektycy,
- linie prowadzące – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze, dzieci,
- makietka / druk 3D – osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby w spektrum autyzmu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, dzieci,
- miejsce/ pokój wyciszenia – osoby w spektrum autyzmu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby z nadwrażliwością sensoryczną,
- napisy dla osób niesłyszących – osoby g/Głuche, osoby niedosłyszące, osoby starsze, osoby w spektrum autyzmu,
- napisy na żywo – osoby g/Głuche, osoby niedosłyszące, osoby starsze,
- napisy polskie – osoby g/Głuche, osoby niedosłyszące, osoby starsze, osoby w spektrum autyzmu,
- pętla indukcyjna – osoby z aparatami słuchowymi (niedosłyszący, w tym osoby starsze, dzieci) i osoby z implantem słuchowym,

- przedprzewodnik – osoby w spektrum autyzmu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, afatycy, dyslektycy, osoby z ADHD,
- słuchawki – osoby z niepełnosprawnością wzroku (transmisja audiodeskrypcji), uczestnicy konferencji/ debaty, pokazu filmowego, spektaklu teatralnego (transmisja tłumaczenia),
- słuchawki wyciszające – osoby w spektrum autyzmu, osoby nadwrażliwe sensorycznie,
- system FM – użytkownicy aparatów i implantów słuchowych,
- tłumacz języka migowego (zwykle PJM, czasami SJM) – osoby g/Głuche,
- tłumacz Lorma (SKOGN - sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych) - osoby głuchoniewidome,
- tekst alternatywny – osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- tyflografika – osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- zmniejszone natężenie dźwięków i oświetlenia – osoby w spektrum autyzmu.

## **Rozdział 6. Plany na przyszłość**

Ponieważ dostępność stanie się stałym komponentem projektowania działań instytucji kultury, a zapewnianie dostępności będzie procesem stałym, warto określić jakie będą kolejne cele zarówno w zakresie oferty kulturalnej, rozwoju widowni/grupy odbiorców oraz jakie będą remonty, modernizacje, inwestycje które mogą poprawić także stan dostępności. Uwzględnianie działań dostępnościowych w ogólnych planach modernizacji czy remontów sprawi, że na działania te będzie łatwiej znaleźć fundusze, a także rozwiązania dostępnościowe będą spójne z całością koncepcji.

## Załącznik nr 1 do Modelu

Poniżej zamieszczono **przykładowe tabele**, które mogą pomóc w dokonaniu oceny dostępności instytucji i wydarzeń dla osób ze szczególnymi potrzebami. Taka ocena będzie stanowić punkt wyjścia do zaplanowania zmian. Jak wskazujemy w Modelu (strona 7), w przypadku kontaktu odbiorcy/widza z każdą IK można wyróżnić kilka typowych etapów podróży; w niektórych przypadkach zapewne pojawią się dodatkowe inne. Ponadto niektóre etapy podróży będą przebiegać nieco inaczej w zależności od profilu instytucji, jej oferty programowej oraz budynku, w którym się znajduje. Z tego względu zaproponowane tabele należy traktować jako punkt wyjścia do modyfikacji oraz do uzupełnienia przez instytucje.

W tabelach zamieszczono elementy, z których składa się dany etap. Każdy element oceniany jest pod kątem dostępności dla grup osób ze szczególnymi potrzebami w obrębie 5 kategorii - widzenie, słyszenie, rozumienie, poruszanie się, czucie (wyjaśniamy to na stronie 5 Modelu)

Dostępność poszczególnych elementów etapów podróży oceniana jest według następującej skali:

P	pełny dostęp
Cz	częściowy dostęp
B	brak dostępu
x	nieistotne

Tabele należy wypełniać z udziałem osób ze szczególnymi potrzebami, reprezentującymi poszczególne wymienione kategorie problemów. W trakcie pracy z osobami oceniającymi dostępność warto dopytywać (i notować) o szczegóły – np. na jakiego typu problemy natrafiali przy zakupie biletu, z czym mieli problem korzystając z barku, co sprawiało trudności w poruszaniu się po wystawie itd.

Tabela 1. Etap I

Etap I Komunikacja o wydarzeniu, miejscu i usłudze																		
Elementy etapu podróży	Nawigacja po stronie www	Dokumenty / treści	Treści w formie audio	Treści wideo	Design: contrast	Design: rozmiar czcionki	Język	Informacje o dostępności instytucji	Informacje o dostępności wydarzenia	Informacje praktyczne (jak dotrzeć do instytucji)	Newsletter	E-mailing	Suma					
Kategoria													P	Cz	B	x		
Widzenie																		
Słyszenie																		
Rozumienie																		
Poruszanie się																		
Czucie																		

Tabela 2. Etap II

Etap II Zakup biletu														
Elementy etapu podróży	Informacja o zakupie biletu na stronie www	Informacja o zakupie biletu w mediach społecznościowych	Możliwość zakupu biletu przez internet	Informacja o dostępności miejsc (Internet)	Możliwość wyboru adekwatnego miejsca (Internet)	Możliwość zakupu biletu przez telefon	Możliwość rezerwacji i zakupu biletu przez e-mail	Kasa w budynku	Suma					
Kategoria									P	Cz	B	x		
Widzenie														
Słyszenie														
Rozumienie														
Poruszanie się														
Czucie														

Tabela 3. Etap IV

Etap IV Przestrzeń, w której odbywa się wydarzenie															
Elementy etapu podróży	Wejście główne	Wejście boczne	Szatnia	Toaleta przy szatni	Toaleta przy sali widowiskowej/ wystawienniczej	Restauracja/ Kawiarnia	Sklep z pamiątkami	Dostęp na inny poziom - schody	Dostęp na inny poziom - winda	.....	Suma				
Kategoria											P	Cz	B	x	
Widzenie															
Słyszenie															
Rozumienie															
Poruszanie się															
Czucie															

Tabela 4. Etap V

Etap V Wydarzenie kulturalne (przykładowo – spektakl teatralny)															
Elementy etapu podróży	Element 1 wydarzenia (np. zajęcie miejsc na widowni)	Element 2 wydarzenia (np. ruchy aktorów)	Element 3 wydarzenia (np. gra aktorów)	Element 4 wydarzenia (np. tekst sztuki)	Element 5 wydarzenia (np. scenografia i oświetlenie)	Element 6 wydarzenia (np. muzyka i efekty dźwiękowe)	...	...			Suma				
Kategoria											P	Cz	B	x	
Widzenie															
Słyszenie															
Rozumienie															
Poruszanie się															
Czucie															