

# Zaproszenie do muzeum

Aleksandra Sztajerwald, Anna Żórawska

Wspólnie tworzymy kulturę, a nasza działalność ma ogromny wpływ na wrażliwość i świadomość społeczeństwa. Nie jest ważne, czy jesteśmy małym muzeum czy liczącą kilkanaście oddziałów instytucją. Dzielimy się wiedzą i chcemy, aby każdy mógł z niej skorzystać.

Spełniając kolejne obowiązki wynikające z Ustawy o dostępności zapominamy czasem o najważniejszym. Dostępność tworzymy dla naszych gości. Cieszymy się nią.

Duże grono osób o szczególnych potrzebach, w obawie przed brakiem zrozumienia, dostępnych narzędzi, zrezygnowało z odwiedzin w muzeach. Dlatego tak ważna jest świadoma komunikacja i informacja. Wyprawa do instytucji zaczyna się od strony internetowej lub mediów społecznościowych. Dajmy się poznać jako miejsce otwarte dla wszystkich.

## **Co nam mówi ustawa?**

### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Dostępność informacyjno-komunikacyjna to obszar, w którym powinieneś zadać sobie pytania:

- Jak komunikujesz się z widzem/gościem?
- Jak w Twoim muzeum odbywa się obsługa osób ze szczególnymi potrzebami?

Jakie usługi zapewniasz już, a jakie powinieneś, by usprawnić obsługę i komunikację z widzem?

- Czy informacje, które przekazujesz są zrozumiałe i czytelne?

## Obowiązek nr 1

### Obsługa Głuchego gościa za pomocą polskiego języka migowego (PJM).

Ustawa nie wskazuje jednoznacznie jak masz to zrobić i w jakim miejscu tę usługę konkretnie zapewnić.

Możesz:

- zakupić usługę/aplikację tłumacza online w punkcie obsługi gościa, np. kasa, recepcja;
- zakupić usługę tłumacza online na stronie internetowej;
- zatrudnić tłumacza języka migowego;
- zatrudnić pracownika ze znajomością języka migowego;
- wykorzystać do obsługi pocztę elektroniczną, SMS, MMS.

Zapewnić dostęp alternatywny:

- komunikację przy użyciu telefonu lub kartki i długopisu.

Często ten ostatni sposób jest najbardziej praktyczny ze względu na prostotę i szybkość obsługi. Trzeba jednak wiedzieć, że sposób ten wybiorą Głusi, którzy znają język polski i sprawnie się nim posługują.

Pamiętaj!

Miejsce z tłumaczem online w kasie oznacz piktogramem



Uwaga!

Rozwiązanie to stosuje się przede wszystkim dla osób Głuchych znających język migowy. Osoby słabosłyszące będą potrzebowały innych rozwiązań (systemy wspomagające słyszenie, napisy) niż tłumacz PJM. Błędny jest przekonanie, że komunikowanie za pomocą języka migowego wystarczy osobom Głuchym i słabosłyszącym<sup>1</sup>.

Przykłady wdrożeń:

---

<sup>1</sup> Błąd znaleziony w Muzeum Mazowieckim w Płocku.

[Muzeum Sztuki Współczesnej MOCAK w Krakowie zapewnia tłumacza online na głównej stronie internetowej i w recepcji w budynku głównym.](#)

[Muzeum Historyczne w Bielsko-Białej na stronie internetowej](#)

[Muzeum Kinematografii w Łodzi w kasie Muzeum](#)

## **Obowiązek nr 2**

### **Obsługa odbiorcy przy wsparciu pętli indukcyjnej lub innych systemów wspomagających słyszenie**

Ustawa nie wskazuje jednoznacznie jak masz to zrobić i w jakim miejscu tę usługę konkretnie zapewnić.

Możesz:

- zakupić okienkową pętlę indukcyjną w punkcie obsługi gościa, np. kasa, recepcja;
- zakupić pętlę stałą np. na wystawie, w sali konferencyjnej, widowiskowej;
- wynajmować pętlę przenośną na wydarzenia;
- zakupić system FM z pętlami naszyjnymi do oprowadzania po ekspozycji.

Zapewnić dostęp alternatywny:

- komunikację przy użyciu telefonu lub kartki i długopisu. Do zastosowania wyłącznie w punktach obsługi;
- broszurę z zapisem i opisem dźwięków do wystaw narracyjnych.

Pamiętaj!

Miejsce z pętlą indukcyjną oznacz piktogramem



Uwaga!

Z tego rozwiązania skorzystają wyłącznie użytkownicy aparatów słuchowych i implantów z aktywną cewką indukcyjną. W Polsce, w przeciwieństwie do zagranicy, świadomość istnienia wśród słabosłyszących

rozwiązania jakim jest pętla indukcyjna jest wciąż niska. Warto dzielić się informacją o posiadaniu pętli i dodać ją do bazy [www.tumozesz.pl](http://www.tumozesz.pl), której celem jest upowszechnianie wiedzy na temat miejsc i wydarzeń z pętlą.

Nie śpiesz się z zakupem pętli czy innego systemu wspomaganie słyszenia. Przemyśl, gdzie chcesz zainstalować system i dlaczego. Wybieraj, przede wszystkim, miejsca obsługi klienta i sale, w których dzieje się najwięcej, najbardziej prestiżowych dla muzeum wydarzeń.

### **Obowiązek nr 3**

**Umieścić na stronie internetowej muzeum informacje o zakresie działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania**

Ustawa nie wskazuje konkretnego schematu informacji ani gdzie umieścić ją na stronie internetowej

Możesz:

- opracować informacje samodzielnie – część: Jak stworzyć informację o działalności;
- zlecić usługę na zewnątrz do sprawdzonych organizacji, tłumaczy i ekspertów.

Gdzie na stronie internetowej umieścić opracowane informacje:

- w zakładce: o nazwie „Dostępność” lub oznaczonej międzynarodowym piktogramem;
- w zakładce oznaczonej piktogramem osoby z niepełnosprawnościami;



- w deklaracji dostępności umieścić link do informacji o działalności.

Pamiętaj!

Informacje w tekście łatwym i PJM zawsze konsultuj z odbiorcami. To dla nich treść ma być czytelna i zrozumiała.

## **Obowiązek nr 4**

**Zapewnić, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.**

Ustawa nie wskazuje wzoru wniosku ani konkretnej procedury dla muzeum.

Możesz:

- opracować własny wniosek/począć na schemat Ministerstwa,
- opracować procedurę wewnętrzną dla muzeum.

Pamiętaj!

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić potrzebę komunikacji w różnych formach, np. alfabet Braille'a, tablica z piktogramami, język migowy, łatwy tekst; obowiązkiem muzeum jest udzielić odpowiedzi we wskazany we wniosku sposób.

Uwaga!

Warto w budżecie zabezpieczyć środki na zapewnienie dostępności komunikacji w co najmniej dwóch formach.

## **Jak stworzyć informację o działalności?**

Informacja o działalności to obowiązkowe minimum jakie masz przygotować o swoim muzeum w dostępny sposób. Traktuj ją jako waszą wizytówkę.

Zanim zaczniesz:

- Sprawdź jakie informacje są w zakładce „o Nas” na twojej stronie internetowej lub mediach społecznościowych.
- Przeczytaj deklarację dostępności.
- Zobacz, jak zrobili to inni.

Dobre rady:

- Nie powielaj informacji zawartych w deklaracji dostępności.

- Informacja powinna być zawsze aktualna. Dlatego nie umieszczaj w niej danych, które mogą się szybko zdezaktualizować np. imion i nazwisk pracowników.
- Zanim przekażesz do tłumaczenia opracowany tekst, daj go do przeczytania innej osobie. Niech oceni, czy na jego podstawie jest w stanie powiedzieć czym się zajmujecie.
- Informacje w PJM i tekście łatwym będą ze sobą zbieżne, różniąc się długością i trudnością rozumienia treści.
- Nie bój się, jeśli pierwszy raz tworzysz tekst do tłumaczenia na polski języki migowy lub łatwy tekst. Każdy kiedyś zaczynał.
- Pochwal się swoją informacją o działalności w mediach społecznościowych.

## **Pierwszy etap**

Zbierz najważniejsze informacje:

- Czym się zajmujecie?
- Jakie zbiory posiadacie?
- Co was wyróżnia?
- Jaką macie ofertę dla odwiedzających?
- Jeśli macie oddziały, wymień je. Jeśli oddziały mają swoje odrębne strony internetowe, stwórz dla nich oddzielne informacje.

Tworząc tekst do tłumaczenia:

- Stosuj zasady prostego języka<sup>2</sup>.
- Nie używaj specjalistycznego słownictwa.
- Pisz konkretnie.

Tekst, który przygotujesz do dalszego tłumaczenia, nie powinien być dłuższy niż 1800 znaków.

---

<sup>2</sup> Prosty język rozumiemy jako zrozumiałą, przejrzystą i partnerską komunikację instytucji publicznych. Więcej na temat prostego języka <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/o-prostym-jezyku/>

## **Charakterystyka**

### **Informacja o działalności odczytywalna maszynowo**

Zgodnie z wymogami ustawy, informacja o działalności powinna być przygotowana w formacie odczytywalnym maszynowo. Oznacza to, że będzie mogła być przetworzona przez programy czytające np. NVDA.

Z takich programów korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku. Aby tekst mógł być przez nie przetworzony, powinien być sformatowany w dostępny sposób.

Tekst można umieścić bezpośrednio na dostępnej stronie lub w pliku DOC lub PDF.

### **Informacja o działalności w PJM**

Ustawodawca nie wskazał, co ma zawierać informacja o działalności i gdzie ma być umieszczona na stronie internetowej.

Nie ma również standardów opracowania informacji o działalności w PJM.

Informacja o działalności powinna zawierać informacje:

- jaką masz ofertę w muzeum: wystawy stałe, czasowe, warsztaty itp.

Jeśli oferujesz wystawy stałe, warto, żebyś w kilku zdaniach opisał, co można zobaczyć, czego można dowiedzieć się na wystawie.

- co gość może zrobić w muzeum: może obejrzeć wystawę, odebrać tablety z tłumaczeniem na PJM, skorzystać z tłumacza online itp.
- o wydarzeniach dla Głuchych oferowanych zarówno w języku migowym jak i języku polskim tłumaczonym na język migowy.

Ważna wskazówka.

Nie tłumacz na PJM danych kontaktowych i adresu, czyli danych, które mogą się często zmieniać. Niech tłumacz wskaże miejsce w filmie, gdzie wyświetlą się właściwe napisy. Dzięki temu będziesz mógł zamienić dane i zmienić napisy. W ten sposób nie poniesiesz kosztów tłumaczenia całego filmu od nowa.

## **Informacja w tekście łatwym**

### **Zasady tekstu łatwego**

Informacja w tekście łatwym tworzona jest według europejskich standardów przygotowania tekstu „Easy to read”.

Wersja europejskich standardów przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia w języku polskim została wydana staraniem Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych oraz Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną. Zapoznaj się z treścią standardu [Informacja dla wszystkich](#).

Obecnie trwają prace nad dostosowaniem standardu do gramatyki języka polskiego. Takie przekłady zostały już stworzone na przykład dla języka niemieckiego czy estońskiego. W wybranych krajach obowiązują już ścisłe normy, określające jaki tekst można uznać tekstem łatwym.

Teksty łatwe tworzone są z myślą o osobach, które z różnych względów nie posługują się biegle językiem. Ich znajomość języka oceniana jest na poziom A1 czasem A2. Mogą to być na przykład osoby z niepełnosprawnością intelektualną, obcokrajowcy czy osoby G/głuche.

### **Proces przygotowania informacji o działalności w tekście łatwym**

Kolejnym krokiem po zebraniu informacji o instytucji będzie selekcja treści i jego formatowanie:

- Oceń krytycznie czy wszystkie spisane informacje są niezbędne.
- Ustaw formatowanie dokumenty: czcionka bezszeryfowa (np. Arial, Verdana) rozmiar czcionki minimum 14 punktów, interlinia 1,5.
- Podziel tekst na akapity.
- Dodaj nagłówki.
- Każde zdanie zapisz w oddzielnym wierszu.
- Postaraj się, aby zdania były krótkie i konkretne, najlepiej maksymalnie 10 wyrazowe.
- Przemyśl każde słowo. Najlepiej sprawdzą się słowa maksymalnie 4-sylabowe.



- Wyróżnij trudne słowa, jeśli musisz ich użyć (pogrubiona czcionka, czyli bold).
- Zrób test. Sprawdź poziom trudności tekstu przy użyciu [jasnopisu](#). Postaraj się uzyskać wynik maksymalnie 3/7 w skali trudności tekstu. Oczywiście im niższy wynik tym lepiej!
- Dodaj ilustracje, które pomogą zrozumieć treść tekstu. Bardzo dobrze sprawdzą się zdjęcia budynków, eksponatów, wydarzeń.
- Sprawdź czy wszystkie zasady standardów tekstu łatwego są spełnione m.in. czy liczby i skróty są zapisane w odpowiedni sposób.
- Przeprowadź konsultacje tekstu z odbiorcami.
- Upewnij się, czy dokument jest dostępny cyfrowo.
- Do dokumentu dodaj symbol tekstu łatwego do czytania i rozumienia.

Dokument, który powstanie możesz zamieścić jako plik PDF lub dodać treść bezpośrednio na stronie internetowej.

### **Warto przeczytać**

[Niezbędnik Urzędu Dostępnego](#)

### **Dobra praktyka**

[Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN](#)

[Muzeum Śląskie](#)

### **Informacje o dostępności instytucji**

Zadbaj, aby na stronie internetowej umieścić w jednym miejscu informacje dla osób o szczególnych potrzebach. Dobrą praktyką jest oddzielna zakładka – Dostępność lub Muzeum bez barier.

W zakładce umieść:

- wskazówki dojazdu do muzeum,
- opis pomieszczeń,
- przydatne informacje uwzględniające potrzeby odbiorców,

- szczegółowy opis form dostępności np. Tyflografik,
- opis oferty edukacyjnej dla poszczególnych grup,
- kontakt do koordynatora dostępności i osoby odpowiadającej za program dla osób ze szczególnymi potrzebami.

### **Dobra praktyka**

[Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN](#)

[Muzeum Śląskie](#)

[Galeria Labirynt](#)

### **Gdzie umieścić informację o działalności?**

W ustawie nie ma wskazanego konkretnego miejsca na stronie internetowej, gdzie należy umieścić informację o działalności.

Najczęściej na stronach instytucji publicznych można ją znaleźć w zakładce "o Nas", czyli tam, gdzie znajduje się ogólny opis instytucji. Film i plik w tekście łatwym stanowią alternatywną wersję opisu znajdującego się na tej podstronie.

Link kierujący do informacji o działalności można dodać w zakładce z deklaracją dostępności.

Pamiętaj, informacja o działalności powinna być umieszczona w łatwym do znalezienia miejscu. Miej w pamięci, że dla większości będzie to pierwszy kontakt ze stroną internetową twojej instytucji. A przecież celem tego materiału jest poinformowanie czym się zajmujecie.

### **Dobra praktyka**

[Muzeum Narodowe w Warszawie](#)

[Muzeum Azji i Pacyfiku](#)

### **Inne formy dostarczania informacji osobom ze szczególnymi potrzebami**

#### **Przedprzewodnik**

Przedprzewodnik to broszura zawierające informacje, które pomogą przygotować się do wizyty. Rozwiązanie stworzono z myślą o potrzebach

osób w spektrum autyzmu. Po jego wdrożeniu okazało się, że z chęcią korzystają z niego wszyscy odwiedzający. Przedprzewodniki są tworzone dla różnych instytucji publicznych.

Przykładowa struktura przedprzewodnika:

1. Informacje ogólne:

- krótki opis działalności,
- sposób ubioru pracowników.

2. Szczegółowy przebieg wizyty:

- Opis funkcji poszczególnych pomieszczeń prezentowanych w kolejności, od wejścia do budynku, przez szatnię, kasę, wystawę, sklepik, wyjście.

3. Informacje praktyczne np.:

- godziny otwarcia,
- formy dostępności,
- czas zwiedzania,
- dojazd, parking.

4. Wskazówki sensoryczne:

- Informacje na temat dźwięków, światła, dotyku, małej przestrzeni i miejsca odpoczynku.

5. Mapka z planem budynku.

Na mapie powinny być zaznaczone wszystkie ważne pomieszczenia np. toalety, pokój matki z dzieckiem, pokój wyciszenia, winda, itp.

Przygotowując przedprzewodnik pamiętaj:

- Treść powinna być przygotowana zgodnie z zasadami tekstu łatwego.
- Bardzo ważną rolę odgrywają w nim zdjęcia, dzięki którym można wyobrazić sobie przestrzeń budynku.
- Przed publikacją skonsultuj go z potencjalnymi użytkownikami.

- Zamieść go na stronie internetowej.
- Wysyłaj go do uczestników warsztatów i zamieszczaj link w ogłoszeniach.

### **Dobra praktyka**

[Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku](#)

[Galeria Labirynt](#)