

Przewodnik

WROCŁAWSKIE STANDARDY DOSTĘPNOŚCI KULTURY I WYDARZEŃ

Jak umożliwić uczestnictwo w kulturze osobom z niepełnosprawnościami i seniorom.



FUNDACJA
KATARYNKA

Wrocław

miasto spotkań

**Wydawca:**

Fundacja Katarynka
www.fundacjakatarynka.pl

Autorki:

Justyna Mańkowska
Anna Jeżowska-Siwek

Współpraca:

Magda Brumirska-Zielińska
Małgorzata Franczak
Rafał Lis
Mariusz Trzeciakiewicz
Anna Żórawska

Wrocław miasto spotkań

Publikacja przygotowana w ramach zadania publicznego
finansowanego ze środków Gminy Wrocław
www.wroclaw.pl

Wrocław, 2020 r.

Przedstawiamy Państwu Przewodnik po Wrocławskich Standardach Dostępności Kultury i Wydarzeń.

W tej publikacji pokazujemy, w jaki sposób wdrażać Standardy. Kierujemy się tu naszym doświadczeniem w pracy zarówno z instytucjami i organizatorami wydarzeń, jak i osobami o różnych potrzebach.

Dzielimy się praktycznymi wskazówkami, które wypracowaliśmy w trakcie wieloletniej działalności. Staramy się także ukazać różne możliwości, jakie ma instytucja czy organizator wydarzenia w zależności od budżetu.

Znajdziecie tu Państwo:

- Definicje: wyjaśniamy tu różne pojęcia związane z narzędziami dostępności, a także określeniami znajdującymi się w oficjalnych dokumentach dotyczących dostępności.
- Odbiorcy z różnymi potrzebami: opisujemy tutaj, kim są osoby z niepełnosprawnościami oraz seniorzy. Wyjaśniamy, jakie są ich potrzeby oraz jakie dostosowania będą dla nich odpowiednie. Dajemy też wskazówki, jak komunikować i obsługiwać te grupy odbiorców.
- Dostępna informacja: to obszerny rozdział, który zawiera podstawowe informacje na temat dostępności cyfrowej (strony www, multimedia, dokumenty, grafiki), ale także przybliży tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR) oraz format przedprzewodników. Przekazujemy tu także podstawowe zasady komunikowania naszym odbiorcom o dostępności instytucji oraz jak i gdzie informować ich o wydarzeniach.
- W instytucji: omawiamy kompetencje i obszar działania koordynatora dostępności oraz jak przygotować zespół instytucji do obsługi

osób o różnych potrzebach. Podpowiadamy też, o co zapytać podczas rejestracji uczestników na wydarzenie w instytucji oraz jak określić politykę cenową.

- Dostępne wydarzenia: krok po kroku podpowiadamy, jak produkować dostępne wydarzenia. Odnosimy się do konkretnych typów wydarzeń, tj. pokaz filmowy, spektakl, wydarzenie teatralne, wystawa, oprowadzanie/spacer. Podajemy wskazówki dotyczące dostosowań w konkretnych sytuacjach, zwracamy uwagę na ważne działania.
- Dobre praktyki: w tym rozdziale przedstawiamy wyróżniające się działania instytucji kultury w zakresie dostępności. Zdecydowaliśmy się zawrzeć tu tylko przykłady spoza Wrocławia, aby przekazać ogólnopolskie inspiracje.
- Listy kontrolne: załączamy je w formie, którą można powielać. Listy powinny służyć do samodzielnej ewaluacji dostępności w instytucjach.

**Naszą intencją jest, by ten przewodnik
był dla Państwa inspiracją i podpowiedzią,
a nie wyrocznią czy zbiorem nakazów.**

**Pragniemy aktualizować zasoby wiedzy
oraz listy kontrolne do Państwa dyspozycji.**

Spis treści

Definicje	01
Odbiorcy z różnymi potrzebami	12
Dostępna informacja	26
Strona internetowa	28
• Ważne informacje o instytucji	30
• Zakładka „Dostępność”	32
• Deklaracja dostępności	35
• Przedprzewodnik	40
Formaty dostępnej informacji	43

• Dostępne dokumenty	43
• Teksty alternatywne	45
• Zaproszenia i informacje w języku migowym	49
• Tekst łatwy do czytania i rozumienia – ETR	50
Dostępna informacja o wydarzeniu	52
Dostępna informacja o ofercie	54
 W instytucji	57
• Koordynator dostępności	57
• Zespół instytucji. Obsługa osób z niepełnosprawnościami	63
• Formularz rejestracyjny / ankieta – szczególne potrzeby	65
• Dostępny system rezerwacji biletów	68
• Polityka cenowa	69
• Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami	69
 Dostępne wydarzenia	73
• Pokaz filmowy	75
• Spektakl teatralny	79
• Wydarzenie plenerowe	81
• Wystawa	85
• Orowadzanie / spacer	89

Dobre praktyki	93
• Muzea	93
• Teatry	98
• Wydarzenia	101
• Biblioteki	106

Definicje

A

Alfabet Brajla

System znaków stworzony przez Louisa Braille'a z myślą o osobach niewidomych.

Podstawą każdego znaku jest wypukły sześciopunkt, którego rozmiar jest wystandaryzowany.

Alternatywne formy komunikowania się (AAC)

Metody komunikowania się osób mających trudności z porozumiewaniem się za pomocą mowy. Mogą być oparte np. o znaki manualne, graficzne, pismo.

Asystent (osobisty) osoby z niepełnosprawnością

Osoba, która wspiera osoby z niepełnosprawnościami w pełnieniu ról społecznych.

Audiodeskrypcja

Werbalny opis treści wizualnych i audiowizualnych dla osób niewidomych, aby mogły w pełni odebrać, np.: dzieło sztuki, film lub uczestniczyć w wydarzeniu kulturalnym lub sportowym. Opis musi się zmieścić między dialogami.

Tekst opisu tworzy doświadczony audiodeskryptor. Potem konsultuje go ekspert z niepełnosprawnością wzroku. Zredagowany opis jest nagrywany przez lektora i montowany z materiałem audiowizualnym.

W teatrze wcześniej przygotowany i skonsultowany tekst jest czytany przez lektora.

Audiodeskrypcja na żywo

W przypadku konferencji, wydarzeń sportowych, muzycznych i innych plenerowych działań audiodeskrypcje tworzą komentarz wzbogacony o elementy audiodeskrypcji.

Zazwyczaj audiodeskrybują w duecie, korzystając z researchu i materiałów dostarczonych przez organizatora (np. opis scenografii, choreografii, instrumentów, multimedia i filmy wyświetlane podczas konferencji).

Podejmując współpracę z audiodeskryptorem upewnij się, że posiada on właściwą wiedzę i kwalifikacje do obsługi Twojego wydarzenia, zapytaj o wcześniejsze doświadczenia, o imprezy jakie obsługiwał, w jakich obszarach czuje się specjalistą (sport, muzyka, informacja, polityka itp.)

D

Deklaracja dostępności

Dokument o dostosowaniu strony www lub aplikacji mobilnej, którego umieszczenia w internecie wymaga ustawa o dostępności cyfrowej.

Dostępne dokumenty

- pliki elektroniczne

Tekst odczytywalny maszynowo, dostosowany do programów asystują-

cych, używanych przez osoby z niepełnosprawnością wzrokową.

Dostępne książki

Osoby niewidome posługują się alfabetem Braila (rzadziej) albo słuchają książek (częściej). Niektórzy używają brajlowskich monitorów, w których oprogramowanie przetwarza informację graficzną i wyświetla ją w postaci punktów, symboli na monitorze, zwanym też linijką brajlowską. Inni używają audiobooków.

Książek można również słuchać za pomocą programów udźwiękowiających, zainstalowanych na komputerze lub urządzeniu mobilnym. Istnieją syntezatory mowy, które mogą przeczytać teksty w wielu językach.

Najpopularniejsze formaty e-booków, ePUB i Mobi, można czytać za pomocą odpowiedniej aplikacji na smartfona, np. Voice Dream Reader czy aplikacji Kindle. Dla osób niewidomych rozwiązaniem jest także dostępny PDF.

Dostępne multimedia

Pliki audio, wideo, animacje, galerie zdjęć dostosowane do osób niepełnosprawnych.

Dostępność

architektoniczna

budynków

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich.

Druk powiększony

Specjalnie przygotowany i sformatowany tekst dla osób słabowidzących. Zasady przygotowania tekstu powiększonego dotyczą m.in: wielkości czcionki, formatowania tekstu, wielkości marginesów i liczby ilustracji na stronie.

J

Język migowy

Sposób komunikowania się osób G/głuchych. Język przestrzennie-wizualny z gramatyką różniącą się od języka fonicznego. Składa się ze znaków migowych. Na całym świecie istnieje wiele języków migowych. G/głusi w Polsce posługują się polskim językiem migowym (PJM).

Język prosty

– plain language

Standard językowy zalecany wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy. To język efektywny, komunikatywny, kładący nacisk na klarowność wypowiedzi i prostą formę.

K

Koordynator dostępności

Jest odpowiedzialny za zapewnienie dostępności w instytucji, którą prowadzi organ władzy publicznej w tym administracji samorządowej, kontroli państwowej, sądu, trybunału.

To obowiązek, który na organy władzy publicznej nakłada Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r.(Dz.U.2020.1062 t.j.) Koordynator w instytucji kultury to dobra praktyka, a nie obowiązek.

Kontrast barwny

Obliczany jest na podstawie porównania współczynników odbicia światła (ang. Light Reflectance Value – LRV) sąsiadujących ze sobą powierzchni. Im większa różnica wartości LRV pomiędzy dwoma kolorami, tym wyższy kontrast pomiędzy nimi.

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich – przestrzenie osiedlowe.

L

Lektor

Osoba odczytująca wcześniej przygotowany tekst, na przykład skrypt audiodeskrypcji i ścieżkę dialogową w filmach zagranicznych.

M

Miejsce wyciszenia

Dostępna przestrzeń lub osobny pokój, gdzie można odpocząć od gwaru, tłumy, światła, zbyt natężonych

dźwięków, można się uspokoić i wyciszyć emocje. Przygotowanie takiego miejsca jest szczególnie ważne dla osób nadwrażliwych sensorycznie i w spektrum autyzmu.

N

Napisy dla osób

niesłyszących

Dostosowanie dla osób z niepełnosprawnością słuchu, które znają język polski. Są wykorzystywane w filmach, multimedialach, spektaklach teatralnych oraz rejestracjach wydarzeń.

Dodatkowo wypowiedzi głównych bohaterów są oznaczane odpowiednim kolorem, pojawiają się też informacje o dźwiękach i muzyce. Napisy powinny być wyświetlane na dole ekranu. Jeśli napisy angielskie znajdują się na dole, można wyświetlić napisy dla niesłyszących na górze. Napisy dla niesłyszących, inaczej napisy rozszerzone, wykonują fundacje i profesjonalni twórcy napisów.

Portale społecznościowe (facebook,

youtube, vimeo) dają możliwość tworzenia napisów do zamieszczanych filmów.

Napisy na żywo (symultaniczny przekaz tekstowy - SPT)

Treści w formie tekstu wyświetlane na ekranie w czasie rzeczywistym (lub prawie rzeczywistym). Stosowane są m.in. podczas debat, konferencji, wykładów, ale też wydarzeń plenerowych. Prezentują dialogi, identyfikują osoby, które wypowiadają dane kwestie, opisują istotne dla zrozumienia treści dźwięki. Są przeznaczone dla osób słabosłyszących, ogłuchłych, g/Głuchych, seniorów.

Napisy powstają przy pomocy programów do rozpoznawania i przetwarzania mowy na tekst i aplikacji do wyświetlania napisów z udziałem respeakerów – osób, które powtarzają usłyszane wypowiedzi do mikrofonu oraz moderatorów – którzy korygują zapisany tekst i wysyłają go na ekran. Podczas dłuższych wydarzeń konieczne jest zatrudnienie dodatkowego respeakera.



Osoba z niepełnosprawnością

Zgodnie z Konwencją Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych: „Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”.

Zgodnie z ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2011, Nr 127, poz.721 z późn. zm.), „niepełnosprawnymi są osoby, których stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych, a w szczególności ogranicza zdolności do wykonywania pracy zawodowej”.

Według tej ustawy osoba z niepełnosprawnością to osoba posiadająca orzeczenie, które uprawnia ją do

skorzystania np. z usług dostępnościowych lub świadczeń opieki społecznej.

P

Parking

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich – przestrzenie osiedlowe.

Powierzchnia podłóg odpowiednia dla osób poruszających się za pomocą wózków

Materiały wykończeniowe nawierzchni, które zapewniają stabilne oparcie i posiadają właściwości antypoślizgowe, również w warunkach zawilgocenia. Powinny być to również materiały o podwyższonej odporności na ścieranie, nie powodujące przy tym hamowania kół wózka.

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich – przestrzenie osiedlowe.

Pas prowadzący

Element ścieżki dotykowej, ciąg o szerokości 0,25–0,50 m, zbudowany z elementów z podłużnymi wypukłościami (np. płyty ryflowane), ułożony powyżej lub w poziomie posadzki/chodnika.

Pola uwagi

Pola, na których umieszczono elementy punktowo wypukłe w układzie prostokątnym lub przekątnym; umieszczane w miejscach potencjalnie niebezpiecznych lub szczególnie istotnych (np. w miejscu zmiany kierunku ruchu).

Pas ostrzegawczy

Zbiór pól uwagi ułożonych w jednej linii i umieszczonych na poziomie nawierzchni, sytuowany w celu poinformowania użytkownika o zbliżeniu się do strefy niebezpiecznej (m. in. przed przejściami dla pieszych, schodami, wejściami do budynków oraz na peronach).

Pole oczekiwania

Szczególny rodzaj pola uwagi, stosowany w obrębie przystanków komunikacji miejskiej.

Pole oczekiwania wyznaczane jest na wysokości drzwi pojazdu, które są dostępne dla wszystkich grup

pasażerów: zarówno użytkowników wózków, osób z niepełnosprawnością wzroku czy też osób starszych (miejsca dostępne z poziomu posadzki).

Pętla indukcyjna

To urządzenie wspomagające słyszenie osób z implantami ślimakowymi i aparatami słuchowymi, które posiadają cewkę indukcyjną. Pomaga lepiej i wyraźniej słyszeć mowę i inne dźwięki, np. dialogi w filmie czy muzykę na koncercie.

Sygnały akustyczne wysyłane przez pętlę odbierane są przez większość współczesnych aparatów słuchowych. Aby uruchomić współpracę aparat słuchowy trzeba przestawić w tryb pracy z telefonem („T”). Nowoczesne aparaty słuchowe potrafią rozpoznać miejsce, w którym działa pętla indukcyjna i automatycznie ustawić właściwy tryb pracy.

Pętla indukcyjna składa się z odpowiednio dobranego przewodu elektrycznego, rozciąganego dookoła obszaru, w którym ma działać i wzmacniacza pętli, do którego doprowadza się sygnał z mikrofonu/pulpitu konferencyjnego lub stanowiska akustyka.

Dobrze przygotowana i skalibrowana pętla indukcyjna jest w zasadzie bezobsługowa i może służyć przez wiele lat. Dlatego, mimo stosunkowo wysokiego kosztu zakupu, jest to bardzo racjonalny wydatek.

Piktogram

Prosta grafika, przedstawiająca w sposób symboliczny informację, pojęcie lub ostrzeżenie. Piktogramy przedstawiają też informacje o dostępności: architektonicznej, dla osób z niepełnosprawnością wzroku, o dostępności tłumacza języka migowego, pętli indukcyjnej, audio-deskrypcji, czy o możliwości wejścia do budynku z psem przewodnikiem.

Oznaczaj piktogramami instytucję kultury, miejsce wydarzenia (np. koncert plenerowy). Zamieszczaj je na stronie www, gdy informujesz o dostępności.

Pomoce dotykowe

Nieodzowny element zwiedzania dla osób niewidomych, słabowidzących, z niepełnosprawnością intelektualną i w spektrum autyzmu. Bardzo dobrze uzupełniają audiodeskrypcję podczas oprowadzań i warsztatów muzealnych. Najlepiej, gdy niewidomi uczestnicy

mogą dotyczyć oryginałów: by były bezpieczne, używa się do tego cienkich rękawiczek, np. chirurgicznych. Dobrym rozwiązaniem są też makiety, czyli trójwymiarowe modele obiektów pomniejszone w skali.

Program czytający

Zwany też czytnikiem ekranowym - program komputerowy rozpoznający i interpretujący informacje wyświetlane na monitorze komputera. Informacje są przekazywane w formie dźwiękowej za pomocą mowy syntetycznej lub wysyłane do urządzenia brajlowskiego i wyświetlane w postaci zapisu brajlowskiego.

Program powiększający

To program komputerowy umożliwiający nawet kilkudziesięciokrotne powiększenie informacji wyświetlanych na ekranie komputera, zwiększenie jasności czy zmianę kontrastu.

Przedprzewodnik

Publikacja, broszura, plan, który pomaga przygotować się do wizyty w instytucji. W przewodniku powinny znaleźć się informacje, jak trafić do instytucji, jak się w niej poruszać, gdzie znaleźć kasy, szatnie i przewodników, czego się można spodziewać na wystawie lub pod-

czas spektaklu - np. głośnych dźwięków czy intensywnego światła. Jest szczególnie ważny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną i w spektrum autyzmu.

S

System prowadzenia

(ścieżka dotykowa)

Zbiór elementów wypukłych umieszczonych na poziomie posadzki, umożliwiających ich wyczuwanie przez dotyk, stanowiący oznakowanie granicy stref zagrożenia. Ścieżek dotykowych używa się w różnych przestrzeniach - na zewnątrz: wtedy prowadzą do budynków, przejść oraz wewnątrz: wtedy prowadzą do konkretnych punktów lub pomagają orientować się w kierunku zwiedzania na wystawie.

Skrypt audiodeskrypcji

Tekst zawierający opis wizualnej warstwy dzieła. W skrypcie zamieszczane są adnotacje i wskazówki umożliwiające dokładną synchronizację obrazu z opisem oraz wskazówki dla lektora, jak nagrać tekst.

Standardy dostępności architektonicznej

Zostały wprowadzone Zarządzeniem Prezydenta Wrocławia nr 249/19 z 21 stycznia 2019 r. i są zbiorem wytycznych i wskazań, jak tworzyć przestrzenie miejskie dostępne architektonicznie dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.

Dokument skierowany jest do architektów, planistów i urzędników realizujących inwestycje publiczne i wskazują gotowe rozwiązania techniczne i parametry, które zapewnią pełną dostępność wszelkich przestrzeni. Podstawowy dokument Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich jest uzupełniony wytycznymi Standardy dostępności przestrzeni osiedlowych, które są skierowane do projektantów, architektów i planistów, inżynierów i wykonawców, a także zarządców nieruchomości i wspólnot mieszkaniowych oraz samych mieszkańców.

Zobowiązane do przestrzegania zapisów obu dokumentów są jednostki organizacyjne miasta, działające na rzecz tworzenia dostępnej infrastruktury i przestrzeni publicznych.

Standardy WCAG

Web Content Accessibility Guidelines - standard przygotowany przez międzynarodowe konsorcjum W3C obejmujący opis kryteriów, które trzeba spełnić, żeby strona internetowa, aplikacja mobilna czy dokument były dostępne dla wszystkich. Nie opisuje wymagań dotyczących technologii, tylko oczekiwane rezultaty. Dokumenty W3C same w sobie nie mają mocy prawnej, ale stanowią merytoryczną podstawę norm europejskich i międzynarodowych.

Wytyczne wskazują 3 poziomy dostępności: A - poziom podstawowy, dający możliwość skorzystania z serwisu przez większość użytkowników, AA - poziom średni, dający możliwość skorzystania z serwisu bez większych problemów przez większość użytkowników, AAA - poziom zaawansowany, zapewniający możliwość skorzystania z serwisu przez większość użytkowników w sposób przyjazny i komfortowy.

Systemy FM

To urządzenia wspomagające słyszenie użytkowników aparatów słuchowych. Można je wykorzystać podczas konferencji, warsztatów, wykładów, oprowadzania.

Przewodnik w muzeum lub prelegent mówi do mikrofonu, trzymając nadajnik. Osoba z niepełnosprawnością słuchową korzysta z odbiornika doczepianego do aparatu słuchowego lub łączącego się z systemem FM przez bluetooth.

T

Tekst alternatywny

Zwany także „atrybutem alt”; to opis stosowany do „opowiedzenia” treści zamieszczanych w Internecie grafik (na stronach www oraz w mediach społecznościowych). Dla osób z niepełnosprawnością wzrokową jest sposobem na poznanie wizualnych treści obrazów. W tekście alternatywnym powinny znaleźć się krótkie informacje o treści grafiki oraz transkrypcja wszystkich napisów, które się na niej znajdują.

Tekst łatwy do czytania i rozumienia (inaczej: ETR: easy-to-read)

Uproszczona forma tekstu przygotowywana głównie z myślą o osobach z niepełnosprawnością inte-

lektualną. Europejskie standardy tekstu łatwego do czytania i rozumienia zostały określone przez organizację Inclusion Europe.

Standard obejmuje: dobór słów, sposób konstruowania zdań, rodzaj i rozmiar czcionki, kompozycję tekstu oraz użycie zdjęć i ilustracji. Do tekstu dołączone są proste ilustracje lub symbole, które wyjaśniają przekaz. Tekst łatwy musi być skonsultowany z grupą docelową (osobami z niepełnosprawnością intelektualną).

Tłumacz języka migowego

Szukając tłumacza na wydarzenie, dowiedz się, jakim językiem komunikują się Twoi odbiorcy. Może to być:

- a). Polski Język Migowy
- b). System językowo-migowy
- c). Mieszanka obu.

W Polsce nie ma certyfikacji tłumaczy języka migowego. Najlepszymi tłumaczami są osoby, które mają kontakt z osobami g/Głuchymi. Szukając tłumacza najlepiej skontaktuj się ze stowarzyszeniem zrzeszającym tłumaczy lub organizacjami zrzeszającymi osoby g/Głuche. Potem sprawdź jego doświadczenie,

dopytaj, w jakiej tematyce się specjalizuje i czy będzie w stanie tłumaczyć organizowane przez Ciebie wydarzenie. Jeśli wydarzenie jest długie możesz potrzebować więcej, niż jednego tłumacza

Toalety dostępne

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich.

Transkrypcja

Zapis tekstowy dialogów i warstwy dźwiękowej materiału wideo lub nagrania.

Trasa wolna od przeszkód

Droga lub przejście przystosowane do swobodnego przemieszczania się użytkowników, poza przestrzeniami zajmowanymi przez infrastrukturę, małą architekturę, miejsca do siedzenia, słupki blokujące itp.

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich - przestrzenie osiedlowe.

Tyflografika

To płaskie obiekty z wypukłościami, które odwzorowują najważniejsze elementy graficzne dzieła, przy zachowaniu skali i proporcji. Tyflo-

grafika pozwala niewidomym i słabowidzącym poznać i zrozumieć rzeczywistość.

U

Uniwersalne

projektowanie

Projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, aby były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Zobacz: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich - przestrzenie osiedlowe.

Z

Zdalny tłumacz PJM -

usługa

Usługa polegająca na zapewnieniu zdalnego dostępu do tłumacza języka migowego.

Odbiorcy z różnymi potrzebami

Osoby z niepełnosprawnością słuchową

Osoby g/Głuche

Ich ojczystym językiem jest polski język migowy. To język wizualno-przestrzenny, który składa się z gestów, mimiki twarzy, postawy ciała. Polski język foniczny to dla tej grupy język obcy, którego uczą się często dopiero w szkole.

W zależności od zdobytej edukacji posługują się nim płynnie jako drugim językiem lub znają go słabo.

Ta grupa to mniejszość językowo-kulturowa. Ma swoją tożsamość, kulturę, historię i sztukę.

UWAGA! Nie używaj określenia „głuchoniemy”, ponieważ jest obraźliwe. g/Głusi mają swój język i komunikują się.

- Dostępność:

Dla osób g/Głuchych dostępne materiały i wydarzenia powinny być tłumaczone na polski język migowy (PJM)

- Alternatywa:

W przypadku, gdy nie możemy skorzystać z usług tłumacza PJM, skorzystajmy z kartki i długopisu, tabletu lub smartfona i stwórzmy komunikatywną informację napisaną prostym językiem.

Osoby ogłuchłe

To osoby, które poznały język polski zanim straciły słuch. Na co dzień płynnie mówią i czytają ze zrozumieniem złożone teksty i materiały. Część z nich zna język migowy.

- Dostępność:

Dla tej grupy powinniśmy zapewnić:

- napisy rozszerzone o kolory oznaczające

- bohaterów oraz opisy dźwięków i muzyki;
- napisy na żywo do wydarzeń;
- mogą to być też transkrypcje dialogów i tekstów.
- Alternatywa:
W punktach obsługi zadbajmy o kartkę i długopis. Odsłońmy także usta, mówmy wyraźnie. Niektóre osoby umieją odczytywać mowę z ruchu warg.

Osoby słabosłyszące

Posługują się językiem polskim w mowie i piśmie. Zazwyczaj nie znają jednak języka migowego. Używają technologii, które wspierają słuch. Korzystają z aparatów słuchowych i implantów ślimakowych.

- Dostępność:
Dla tej grupy powinniśmy zapewnić:
 - pętle indukcyjne lub systemy fm;
 - napisy lub transkrypcje do materiałów audiowizualnych i wydarzeń.
- Alternatywa:
W przypadku, gdy nie możemy zainstalować pętli indukcyjnej, skorzystajmy z kartki i długopisu,

tabletu lub smartfona i stwórzmy komunikatywną informację napisaną prostym językiem.

Osoby z niepełnosprawnością wzrokową

Osoby niewidome od urodzenia

Straciły wzrok przed 5 rokiem życia. To znaczy, że nie mają pamięci wizualnej i wszystkie informacje z otoczenia odbierają innymi zmysłami. Osoby niewidome od urodzenia zazwyczaj posługują się alfabetem Brajla, którego uczą się w szkole. Poruszają się często samodzielnie, korzystając z białej laski lub psa przewodnika. Uczą się tego dzięki treningowi orientacji przestrzennej.

Osoby ociemniałe

Straciły wzrok po 5 roku życia. Ich pamięć wizualna jest często bardzo bogata. To liczniejsza grupa niż osoby niewidome od urodzenia. By poruszać się w przestrzeni czę-

sto korzystają z pomocy asystenta. Jeśli straciły wzrok w dorosłości, nie posługują się alfabetem Brajla.

Osoby niewidome korzystają z telefonów i komputerów wyposażonych w czytniki ekranu. Czytnik ekranu odczytuje na głos tekst, który pojawia się na ekranie. Dzięki temu korzystają ze stron internetowych, aplikacji, pod warunkiem, że są one zaprojektowane dostępne.

Osoby słabowidzące

Najlepiej poruszają się w miejscach, które są oznaczone kontrastowo. Są zazwyczaj w stanie same czytać dzięki powiększalnikom ekranu, lupom, a także czarnodrukom z czcionką o dużym rozmiarze. Zazwyczaj są samodzielne.

- Dostępność:

Aby dostosować wydarzenie lub ofertę dla tej grupy odbiorców powinniśmy zadbać o:

- nagranie audiodeskrypcji;
- audiodeskrypcję na żywo;
- wsparciem mogą być pomoce dotykowe tj. reliefy, tyflografiki, makiety;
- teksty drukowane w alfabecie Brajla (dla tych, którzy go znają);

- materiały drukowane powiększonym drukiem (dla osób słabowidzących);
 - materiały audio.
- Alternatywa:
- Dla tej grupy odbiorców najlepszym wsparciem będzie asystent, który nie tylko pomoże poruszać się w przestrzeni instytucji kultury lub na miejscu wydarzenia, ale będzie także mógł opisać wystawę lub koncert.

Pomoce dotykowe mogą zostać wykonane przez edukatorów z użyciem różnych materiałów plastycznych. Będą mniej trwałe, ale zdecydowanie tańsze.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Mają trudności w uczeniu się i procesach poznawczych. Często także trudno im usamodzielnianie się i wykonywanie prostych codziennych czynności. Rozumienie świata i funkcjonowanie społeczne także jest u nich zaburzone. Mogą mieć też trudności z mówieniem, rozumieniem, czytaniem, koncentracją uwagi i orientacją

w przestrzeni i czasie.

Niepełnosprawność intelektualna bywa różnie nasiloną i występuje nieraz z innymi niepełnosprawnościami sensorycznymi czy ruchowymi.

- Dostępność:

Dostosowanie dóbr kultury dla osób z niepełnosprawnością intelektualną to w szczególności:

- tworzenie tekstów łatwych do czytania i rozumienia (tzw. ETR);
- pytanie o indywidualne potrzeby, zachowania, sposób komunikacji, wyrażania emocji, współistniejące niepełnosprawności, nadwrażliwości sensoryczne;
- wsparciem mogą być także pomoce dotykowe tj. reliefy, tyflografiki, makiety – te same, które służą osobom z niepełnosprawnością wzrokową.

Osoby w spektrum autyzmu

To osoby z całościowym zaburzeniem rozwoju. Ujawnia się już w dzieciństwie. Jednak zdarza się, że diagnozuje się go dopiero u młodzieży i dorosłych. Osoby w spektrum autyzmu mają trudności w obszarze umiejętności społecznych, nawiązywaniu relacji. Są często nieelastyczne, mają tendencje do schematycznych zachowań. Miewają także nadwrażliwość sensoryczną - unikają bodźców lub stale ich poszukują.

Spektrum autyzmu to różnorodność zachowań i różny sposób nasilenia trudności - od bardzo poważnych (brak kontaktu wzrokowego i fizycznego, brak mowy) do niemal niezauważalnych dla otoczenia (kłopoty z rozumieniem emocji i zachowań innych, problemy z rozumieniem sytuacji społecznych i reagowaniem na nie).

Większość osób w spektrum autyzmu pozostaje w normie intelektualnej (lub powyżej, zwłaszcza osoby z Zespołem Aspergera).

- Dostępność:
Dostosowanie instytucji, dóbr kultury i wydarzeń dla osób w spektrum autyzmu opiera się przede wszystkim na:

- opracowaniu przedprzewodnika dla instytucji kultury lub wydarzenia;
 - unikaniu przestymulowania bodźcami (np. dźwiękami, migającym światłem, zapachami).
- W sytuacjach trudnych można zaproponować słuchawki wyciszające albo odpoczynek w pokoju wyciszeń.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową

To wszystkie osoby, które mają jakiegokolwiek trudności z poruszaniem się. Niepełnosprawność ta może dotyczyć całego ciała lub poszczególnych jego części, może mieć charakter stały lub czasowy (np. unieruchomienie z powodu złamania kończyny).

Przyczynami niepełnosprawności ruchowej mogą być:

- porażenie mózgowe;
- choroby;
- uszkodzenia rdzenia kręgowego;
- urazy po wypadkach komunikacyjnych;
- wiek.

Ta grupa jest bardzo różnorodna i znajdziemy w niej:

- osoby z niepełnosprawnością w obrębie kończyn górnych (jednej lub obu), mające trudności lub nie-mogące w ogóle wykonywać ruchów manipulacyjnych;
- osoby z niepełnosprawnością w obrębie kończyn dolnych (jednej lub obu), poruszające się z pomocą sprzętów ortopedycznych: kul, chodzików, balkoników, na wózkach;
- osoby mające trudności z poruszaniem się, na przykład z uwagi na choroby kończyn, układu krążenia, zaburzenia równowagi itd.;
- osoby mające jednocześnie niepełnosprawność w obrębie kończyn górnych i dolnych, na przykład z porażeniem czterokończynowym.

- Dostępność:

To przede wszystkim dbałość o dostępność architektoniczną budynków i pomieszczeń, czyli, między innymi:

- ustawienie sprzętów / mebli w taki sposób, żeby pozwalały na bezproblemowe poruszanie się na wózku/o kulach (w tym – unikanie zastawiania ciągów pieszych przez tablice, potykacze, słupki);
- likwidację/obniżenie krawężników, progów i wszystkich wystających i przeszkadzających

- w przemieszczaniu się elementów;
 - likwidację drzwi, których otwarcie wymaga użycia dużej siły (np. ciężkie skrzydło, zamiast klamki niewygodna gałka itp.);
 - zapewnienie alternatywy dla schodów;
 - zapewnienie dostępnej toalety;
 - zapewnienie miejsc do odpoczynku z ławkami / krzesłami zaopatrzonymi w oparcia i podłokietniki.
- Alternatywa:
Najlepszą jest asystent.

Osoby starsze (seniorki / seniorzy)

To osoby, które mogą być całkowicie sprawne, ale wśród nich mogą być także osoby z różnymi niepełnosprawnościami, spowodowanymi wiekiem i/lub różnymi chorobami, przebytymi urazami, wylewami, udarami itd.

W tej grupie mogą pojawić się, pojedynczo lub w sposób mieszany, wszystkie wymienione powyżej niepełnosprawności.

Wybrane zasady savour-vivre'u, które powinien znać każdy pracownik obsługi

Uniwersalne

- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta.

Niewidomi/ Słabowidzący

- Nawiąż kontakt – odezwij się pierwszy.
Przedstaw się i powiedz czym się zajmujesz.
- Zawsze informuj:
 - jeśli na chwilę odchodzisz;
 - jeśli w sali pojawi się ktoś nowy.
- Gdy wydajesz resztę – mów na głos, jakie wydajesz banknoty i bilony.

G/głusi Słabosłyszący

- Nawiąż kontakt:
 - machnij ręką;
 - dotknij ramienia;
 - włącz/wyłącz światło.

- Nie zakłócaj rozmów: nie przechodź między tłumaczem a g/Głuchymi odbiorcami
- Nie znasz języka migowego? Napisz wiadomość tekstową – skorzystaj z kartki i długopisu lub telefonu czy tabletu.

Niepełnosprawność ruchowa

- Stań naprzeciwko osoby na wózku, schyl się lub kucnij na wysokość jej twarzy;
- Nigdy nie kładź kurtek, torebek na kolanach osoby na wózku.

Niepełnosprawność intelektualna

- Do odbiorcy zwracaj się na pan/pani.
Nie zdrabniaj imion;
- Nie używaj języka infantylizującego i zmiękczonego;
- Szanuj samodzielność i decyzyjność.

Spektrum autyzmu

- Nie zrażaj się, jeśli Twój rozmówca nie nawiązuje kontaktu wzrokowego;
- Mów prostym językiem, nie używaj metafor;

- Śledź reakcje i w sytuacjach trudnych proponuj słuchawki wyciszające albo odpoczynek w pokoju wyciszeń.

Dostępna informacja

Komunikacja z odbiorcami z niepełnosprawnościami to często pierwszy krok na drodze do dostępności. W tym rozdziale omówimy o czym informować, jakich narzędzi i jakich kanałów komunikacji użyć.

Na co zwrócić uwagę 

Przygotuj informacje w różnych formatach:

- g/Głusi, którzy nie znają polskiego języka fonicznego, korzystają z zaproszenia video w PJM
 - osoby słabosłyszące i niewidome potrzebują tekstu
 - osoby niewidome nie przeczytają wiadomości na grafice czy skanie plakatu – to częsty błąd
- Pamiętaj o tekście alternatywnym i audiodeskrypcji

do grafik z informacjami.

- dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, ale także g/Głuchych, przygotuj tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR).

Korzystaj z różnych kanałów dystrybucji informacji. Twoi odbiorcy w różny sposób zdobywają informacje o wydarzeniach.

Osoby z niepełnosprawnością wzrokową to seniorzy, ale też osoby młode. Jedni wolą rozmowy telefoniczne, często o wydarzeniach dowiadują się od organizacji, które ich wspierają. Młodszy odbiorcy korzystają z internetu - odwiedzają strony www, grupy w mediach społecznościowych. Z tą grupą kontaktuj się przez różne kanały:

- e-mail,
- rozmowę telefoniczną,
- swoją stronę www,
- posty na facebooku i na grupach facebookowych.

Osoby z niepełnosprawnością słuchową bardzo chętnie korzystają z mediów społecznościowych, dlatego świetnie sprawdzają się zaproszenia video w języku migowym wrzucane na strony i grupy na facebooku.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną - tutaj doskonale sprawdzą się kontakty z organizacjami

pozarządowymi i ośrodkami szkolno-wychowawczymi,
najlepiej telefoniczne.

**Pamiętaj, że Ustawa o Dostępności Cyfrowej
obliguje Cię do stworzenia dostępnej strony
www i umieszczenia na niej Deklaracji
Dostępności.**

Najważniejsze informacje znajdziesz w tym rozdziale.

Strona internetowa

Strona internetowa to pierwsze źródło informacji dla osób z niepełnosprawnościami. Aby ze strony mogły korzystać np. osoby z niepełnosprawnością słuchową i wzrokową, musi ona zostać przygotowana w odpowiedni sposób.

Wymogi ustawowe wobec stron internetowych podmiotów publicznych są określone w załączniku do Ustawy o dostępności cyfrowej i odpowiadają standardom
→ WCAG 2.1 na poziomie AA.

Najważniejsze elementy dostępnej strony internetowej to:

Transkrypcja opisowa nagrań dźwiękowych	Wymagana do wszystkich nagrań dźwiękowych, np. audycji, podcastów, piosenek itd.
Audiodeskrypcja	Wymagana do wszystkich plików wideo. W przypadku nagrania z bardzo dużą liczbą dialogów lub lektorem zamiast pełnej audiodeskrypcji możesz stworzyć audiowstęp. Jeżeli nagranie jest np. rejestracją konferencji lub wydarzenia, w którym najważniejsza jest warstwa dźwiękowa (niektóre koncerty), dopuszczalne jest stworzenie opisu tekstowego towarzyszącego nagraniu.
Napisy do filmów	Wszystkie materiały wideo muszą mieć napisy. W przypadku wydarzeń transmitowanych na żywo napisy są dobrą praktyką, ale nie są wymagane.
Prawidłowe formatowanie	Oznaczaj na swojej stronie nagłówki, listy numerowane i inne elementy. Prawidłowe formatowanie ułatwia nawigację osobom korzystającym z programów czytających.
Tytuły stron jasno mówią o ich zawartości	Każda podstrona powinna mieć swój tytuł, który wyświetla się w oknie przeglądarki. Lepiej jest zacząć nazwę od funkcji strony, niż nazwy instytucji. Nazwij podstronę np. „Kontakt - Urząd Miasta Wrocław”.
Kolor nie może być jedynym nośnikiem treści	Użytkownik musi mieć możliwość skorzystania z informacji albo funkcji strony, nawet kiedy nie może odróżnić ich kolorów. Dodaj do jednokolorowych wykresów znaczniki, które pomogą odróżnić od siebie dane. Unikaj sytuacji, w których użytkownik otrzymuje informacje o tym, że musi kliknąć np. w zielony przycisk.
Dostępne formularze	Strona powinna wskazywać błędnie wypełnione elementy formularza. Informuj użytkownika tekstowo o tym, jakie czynności powinien wykonać w formularzu. Jeśli podczas wpisywania informacji błąd zostanie wykryty automatycznie, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu. Jeżeli użytkownik ma sam

	wprowadzić informację, to strona ma go o tym jasno informować przez etykiety i instrukcje.
Jednoznaczne odnośniki	Programy czytające mogą przeskakiwać po linkach na stronie. Opisuj je tak, aby użytkownik wiedział, jakich treści spodziewać się po kliknięciu w odnośnik. Zamiast: „Pod <u>tym</u> linkiem znajdziesz przykładową umowę do pobrania” napisz: „Pod tym linkiem znajdziesz <u>przykładową umowę do pobrania</u> ”, a najlepiej po prostu „ <u>Przykładowa umowa</u> ”.
Nawigacja przy pomocy klawiatury	Strona powinna być dostępna dla osoby, która korzysta tylko z klawiatury lub narzędzia zastępującego klawiaturę (bez użycia myszki lub touchpada).

Pamiętaj, że pełen wykaz dostępnych elementów strony internetowej znajdziesz w standardach WCAG 2.1 i załączniku do Ustawy o dostępności cyfrowej.

Ważne informacje o instytucji

Zgodnie z wymogami ustawy, na Twojej stronie internetowej muszą znaleźć się informacje o działalności instytucji w formie, którą będą mogły przetworzyć programy czytające (może to być po prostu osobna zakładka na stronie internetowej lub plik DOC lub PDF).

Informacje te muszą być również przetłumaczone na → polski język migowy oraz → w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR). Na stronie musi się też znaleźć → deklaracja dostępności. Dobrą praktyką jest umieszczenie na stronie osobnej → zakładki z informacjami o dostępności.

Jak?

Prościej jest zrobić nową stronę internetową, niż dostosowywać istniejącą. Dlatego, jeśli planujesz przebudowę lub zmianę strony www, pomyśl o dostępności już na etapie rozeznania rynku/przetargu.

Nie zapomnij też o sekcji, w której zbierzesz informacje o dostępności, tak, by gość z niepełnosprawnością nie musiał szukać informacji rozproszonych po całej stronie.

Kto?

Najlepiej, gdy projekt konsultują tyfloinformatycy.

Nie każdy informatyk specjalizuje się i zna na dostępności.

Zakładka „Dostępność”

Stwórz miejsce na stronie www, gdzie osoby z niepełnosprawnościami będą mogły znaleźć pełną informację na temat dostępności w instytucji.

Osoby z niepełnosprawnościami nie przychodzą do instytucji kultury spontanicznie. To właśnie strona www jest zazwyczaj ich pierwszym miejscem kontaktu z instytucją. Niestety, często odbiorcy muszą „skakać” po stronie, żeby znaleźć informacje o dostosowaniach, możliwości rezerwacji miejsc, dostępnej ofercie.

Jak nazwać i oznaczyć zakładkę?

Nie ma konkretnych wytycznych. Możesz nazwać ją np. „Dostępność” lub też „Muzeum/Teatr/Instytucja bez barier”.

Możesz także połączyć zakładkę osobnym przyciskiem z piktogramem oznaczającym niepełnosprawność lub dostępność (uniwersalny piktogram człowieka na wózku).

Gdzie umieścić zakładkę?

Bardzo ważne, żeby można było szybko dotrzeć do informacji - zakładka powinna być dostępna z poziomu głównego menu.

Dlaczego?

Osoby niewidome korzystają z czytników ekranów.

Aby dojść do treści na dole strony lub na podstronach muszą „wysłuchać” wszystkiego, co umieszczono wcześniej. Łatwo się zgubić w gąszczu linków.

Co umieścić w zakładce?

- Jak dojechać do instytucji – tu wpisz:
informacje o komunikacji miejskiej, jak dotrzeć do instytucji z najbliższego przystanku (np. czy trzeba pokonać schody, przejścia podziemne itd).
Czy przy instytucji znajduje się dostosowany parking i jak dotrzeć z niego do instytucji. Możesz zilustrować to np. zdjęciami parkingu i drogi do budynku.
- Opisz budynek instytucji: jak dostać się do środka, do szatni, recepcji, na teren wystawy, czy do foyer. Gdzie znajduje się dostępna toaleta, gdzie można wypożyczyć sprzęt do audiodeskrypcji. Wspomnij o wszystkich ułatwieniach i dostępie architektonicznym. Możesz zilustrować to zdjęciami.
- Opisz udogodnienia: czy i gdzie w budynku znajduje się pętla indukcyjna, czy jest dostęp do tłumacza języka migowego, czy wystawy lub repertuar

posiadają audiodeskrypcję/napisy dla niesłyszących. Czy znajdziemy tu makiety, tyflografiki i inne pomoce.

- Podaj kontakt do osoby odpowiedzialnej za dostępność – pamiętaj o kilku kanałach: e-mailu, telefonie, SMS. Wyjaśnij, w jakich sprawach można się z nią kontaktować. Możesz dołączyć pytanie otwarte o indywidualne potrzeby lub krótki formularz z pytaniami przed wizytą w instytucji.
- Przedstaw ofertę: opisz cykliczne wydarzenia proponowane różnym grupom odbiorców, możesz je podzielić według niepełnosprawności. Wrzucaj tu też informacje o wydarzeniach jednorazowych, które zostały dostosowane. Opisz kolekcje i wystawy z dostosowaniem, które stale można oglądać w Twojej instytucji.
- Opisz ofertę cenową: jakie są ceny biletów dla osób z niepełnosprawnościami, osób starszych oraz asystentów.

Jak prowadzić zakładkę?

- Pisz o dostępności, ale uczciwie opisz też bariery. Informacja o braku pętli indukcyjnej lub barierach architektonicznych pomoże przygotować się odbiorcy do odwiedzenia instytucji.

- Przedstaw informacje w dostępnych formatach. Zadbaj o język migowy, tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR).

Deklaracja dostępności – wymogi ustawowe

Ustawa o dostępności cyfrowej zobowiązuje podmioty publiczne do sporządzania i publikowania deklaracji dostępności. To osobna zakładka na stronie internetowej. Zawarte w niej informacje przydają się osobom z niepełnosprawnościami, które mogą się z nich dowiedzieć, w jaki sposób dany podmiot spełnia wymogi ustaw o dostępności. Deklaracja odnosi się zarówno do stron internetowych, jak i aplikacji mobilnych należących do instytucji publicznej.

Nie martw się, jeżeli w deklaracji musisz przyznać, że Twoja instytucja lub strona internetowa nie jest w pełni dostępna dla wszystkich. Deklaracja dostępności to opis stanu faktycznego, który ma pomóc osobom z różnymi potrzebami w obsłudze strony internetowej lub aplikacji i w zaplanowaniu odwiedzin w Twojej instytucji. Zamieszczenie deklaracji jest obowiązkiem ustawowym. Jeżeli Twoja instytucja ma kilka stron internetowych lub aplikacji, musisz stworzyć deklarację

dostępności dla każdej z nich.

Deklaracja dostępności jest osobną zakładką na Twojej stronie internetowej, a w kodzie HTML tej zakładki musisz umieścić odpowiednie znaczniki. Dzięki nim osoba korzystająca z programu czytającego treść ekranu będzie mogła szybko znaleźć odpowiednie fragmenty. Dlatego ważne jest, aby deklaracja powstała we współpracy z osobą, która stworzyła lub zarządza stroną internetową Twojej instytucji.

Opis znaczników i szczegółowe wymagania dotyczące treści wymaganych w deklaracji dostępności są dostępne w dokumencie „Warunki Techniczne Deklaracji Dostępności”. Jest on publikowany na stronie internetowej lub w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa odpowiedzialnego za sprawy cyfryzacji i zawiera dokładne wytyczne dotyczące tworzenia deklaracji.

Zawartość deklaracji

Informacje ogólne	Data powstania strony lub aplikacji, data jej ostatniej aktualizacji, jej adres internetowy. Aktualizuj deklarację po każdej zmianie, która wpływa na dostępność strony internetowej lub aplikacji.
--------------------------	--

Status zgodności strony internetowej lub aplikacji mobilnej z ustawą	Informacja, czy strona lub aplikacja jest zgodna z wymogami ustawowymi, a szczególnie ze standardem WCAG 2.1. Zgodność z ustawą może sprawdzić zewnętrzny podmiot podczas audytu, ale możesz też przeprowadzić taką ocenę samodzielnie. Na portalu www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa znajdziesz listę kontrolną, która pomoże Ci przeprowadzić ocenę. Możesz tu zamieścić odnośnik do sprawozdania z oceny dostępności.
Informacje zwrotne i dane kontaktowe	Informacje o tym, jak można zgłosić problem z dostępnością cyfrową strony lub aplikacji. Jeżeli dostępnością w Twojej instytucji zajmują się dwie osoby, możesz podać dane kontaktowe do obu (w tym numery telefonów i e-maile). Pamiętaj o różnych potrzebach komunikacyjnych odbiorców Twojej strony - zaznacz, że istnieje np. możliwość wysłania wiadomości SMS.
Informacje o dostępności architektonicznej	Opis dostępności architektonicznej siedziby Twojej firmy - lub jej brak. Każdy budynek musi być opisany osobno. Opisz: 01. Dostępność wejścia do budynku i ewentualnego przechodzenia przez obszary kontroli - z uwzględnieniem barier, które mogą napotkać osoby z niepełnosprawnością wzrokową, słuchową lub ruchową. Dobrze, gdy opis zawiera informacje, czy wokół instytucji jest bezpieczne przejście dla pieszych, czy można poruszać się na wózku, czy są miejsca, w których są obniżone krawężniki. 02. Dostępność korytarzy, schodów i wind. 03. Dostosowania, na przykład pochylnie, platformy, informacje głosowe, pętle indukcyjne.

	04. Miejsce i sposób korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych. Opisz, czy jest parking przeznaczony dla osób z niepełnosprawnościami. Jeśli nie, to gdzie najbliższej można zaparkować (należy podać dane kontaktowe do administratora miejsca). Przydatne są także informacje o tym, czy można podjechać i zatrzymać się przed instytucją, by wysadzić odwiedzające osoby. 05. Czy można dotrzeć do instytucji komunikacją publiczną: jak, gdzie jest przystanek, itd.; czy instytucja zapewnia asystenta, który spotka się z osobą z niepełnosprawnością już na przystanku i pomoże dotrzeć do budynku. 06. Prawo do wstępu z psem asystującym i ewentualne uzasadnione ograniczenia. 07. Możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu lub online. Jeżeli w Twojej instytucji nie ma takiej możliwości, napisz o tym. 08. Inne informacje, na przykład opis sposobu dojazdu, inne sposoby porozumiewania się, opis wnętrza budynku z informacją, gdzie są kasa, szatnia, toaleta, opis udostępnień w instytucji (możliwość dotykania eksponatów; asystent; PJM; warsztaty etc) oraz przedstawienie polityki cenowej wobec osób z niepełnosprawnościami i seniorów.
Dodatkowe, nieobowiązkowe informacje	Wszystkie dodatkowe informacje dotyczące dostępności Twojej strony, aplikacji lub dostępności architektonicznej. Np.: udogodnienia na Twojej stronie internetowej, (skróty klawiaturowe, przełączniki rozmiaru tekstu), plany dot. spełnienia wymogów WCAG wyższych od wymagań prawnych, poprawienia obecnej sytuacji oraz informacje, które mogą być użyteczne.

Jak stworzyć deklarację dostępności?

Aby deklaracja była funkcjonalna i praktyczna:

- Musi być napisana językiem prostym i zrozumiałym,
- Nie może być zbyt długa,
- Każdy obiekt danej instytucji musi być opisany osobno,
- Należy używać niedyskryminującego języka.

Deklarację dostępności możesz stworzyć na dwa sposoby:

01. Przygotuj kod HTML samodzielnie lub z pomocą informatyka, wykorzystując dokument „Warunki Techniczne Deklaracji Dostępności”.	Masz pełną kontrolę nad formą i treścią deklaracji, ale musisz dobrze znać język programowania stron internetowych lub ściśle współpracować z twórcą strony internetowej.
02. Stwórz kod HTML przy pomocy darmowych generatorów, na przykład www.deklaracja.lepszyweb.pl . Generator to ankieta, do której wpisujesz kolejne informacje wymagane przez „Warunki Techniczne Deklaracji Dostępności”. Kiedy wypełnisz wszystkie pola, pojawi się możliwość wygenerowania Deklaracji. Otrzymasz wtedy kod HTML, który możesz skopiować i zapisać. Ten kod możesz samodzielnie lub z pomocą informatyka umieścić w zakładce, w której ma znaleźć się Twoja Deklaracja Dostępności.	Masz mniejszy wpływ na formę deklaracji, ale nie musisz dobrze znać się na tworzeniu stron internetowych. Prace informatyczne ograniczają się do przeklejenia kodu z generatora i stworzenia zakładki na Twojej stronie internetowej.

Odnośnik do deklaracji dostępności musi być łatwo dostępny na stronie internetowej. Dobrą praktyką jest

umieszczenie go w stopce strony i nazwanie po prostu „Deklaracja dostępności”.

To tej nazwy będą na Twojej stronie szukać osoby ze szczególnymi potrzebami.

Przedprzewodnik

Dla kogo?

Dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu, dla dzieci, cudzoziemców, osób mających problemy z czytaniem, a także dla głuchych użytkowników języka migowego, dla których język polski nie jest pierwszym językiem.

Po co?

Ponieważ zawiera dokładny opis całej instytucji i pokazuje, krok po kroku, jak korzystać z oferty, pomaga zmniejszyć niepokój przed nieznanym, przygotować się do odwiedzin, oswoić się z myślą o tym, co czeka za progiem instytucji. Dzięki temu zmniejszamy u naszych gości prawdopodobieństwo wystąpienia trudnych zachowań i pomagamy im jak najlepiej przygotować się na odwiedziny w naszej instytucji / organizacji.

Co zawiera?

1. Dokładny i chronologiczny opis instytucji – od wejścia do wyjścia:

- jak wygląda budynek;
- gdzie znajduje się wejście, schody, winda, wyjście ewakuacyjne;
- gdzie jest i jak skorzystać z szatni;
- gdzie kupić bilet i kto go sprawdza;
- gdzie są toalety;
- gdzie jest miejsce / pokój wyciszeń;
- jak wrócić do szatni i gdzie jest wyjście;
- jaki system oznaczeń jest używany w budynku (piktogramy, tabliczki);
- pokazuje uproszczony plan instytucji / budynku;
- opisuje dostępność instytucji, w tym sposób dotarcia oraz oferowane wsparcie (np. asystent).

2. Dokładny opis oferty.

Opisuje ekspozycje i cały proces zwiedzania ostrzega przed trudnymi sensorycznie przestrzeniami / elementami wystawy / spektaklu.

3. Zasady panujące podczas odwiedzin.

4. Wskazówki, jak przygotować się do odwiedzin.

5. Jasną i czytelną informację o wydarzeniach dedykowanych lub np. o godzinach, kiedy jest mniej zwiedzających / odwiedzających.
6. Informacje, do kogo można zwrócić się o pomoc i gdzie go znaleźć.
7. Zdjęcia, prezentujące wszystkie ważne miejsca (np. wejście, tablicę informacyjną, szatnię, korytarz, windę, bilet, numerek do szatni, itp.). Zdjęcia muszą być opisane i dobrze skadrowane (bez zbędnych, rozpraszaających elementów).

Jak?

Opis musi być bogaty w dobrze opisane zdjęcia. Pisany językiem prostym lub, lepiej, w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) i według jego zasad.

Zawiera najważniejsze informacje, podane w sposób łatwo przyswajalny. Dostępny na stronie internetowej oraz na miejscu (w instytucji) w formie drukowanej.

Formaty dostępnej informacji

Tu znajdziesz informacje, jak sprawić, żeby stworzone przez Ciebie informacje były dostępne. Pamiętaj, że dostępne muszą być wszystkie elementy komunikatu: tekst i towarzysząca mu grafika (obrazy, zdjęcia, wykresy), format tekstu oraz sposób przekazania informacji (wizualny lub głosowy).

Dostępne dokumenty

Z dostępnych dokumentów skorzystają przede wszystkim osoby używające programów do czytania treści z ekranu. Pliki muszą mieć prawidłową strukturę tekstu i opisy alternatywne dla wszystkich zamieszczonych w pliku ilustracji, zdjęć i wykresów.

Aby plik był dostępny i wygodny, zwłaszcza dla osób z niepełnosprawnością wzrokową, pamiętaj o używaniu narzędzi do formatowania tekstu w swoim programie biurowym, np. Wordzie.

Aby plik był dostępny, pamiętaj o kilku zasadach:

Zadbaj o właściwą strukturę tekstów.	Korzystaj z szablonów, stylów, nagłówków, wcięć akapitowych. Nie twórz wcięć akapitowych przez wciśnięcie klawisza Tab lub wielu spacji, unikaj ręcznego formatowania powtarzających się wizualnie elementów tekstu (np. cytatów).
Formatuj tytuły i śródtytuły sekcji tekstu jako nagłówki.	Każdy akapit albo slajd tytułuj prawidłowo sformatowanym nagłówkiem. Pamiętaj o nagłówkach wyższego i niższego stopnia. Jeżeli nie użyjesz formatowania, program czytający będzie miał problem z nawigowaniem po dokumencie.
Dodawaj teksty alternatywne do grafik, wykresów, zdjęć i innych ilustracji oraz tabel.	Wstawiaj teksty alternatywne do wszystkich elementów graficznych w dokumencie.
Uzupełniaj wykresy o tabele z danymi.	Jeżeli wykres jest na tyle szczegółowy, że nie możesz przekazać całej jego treści w tekście alternatywnym, umieść pod nim tabelę z danymi źródłowymi.
Używaj list numerowanych i punktowanych.	Listy numerowane i punktowane styluj przy pomocy narzędzi Twojego programu.
Wyrównuj tekst do lewej strony.	Używaj wyrównania do lewej strony - jest najlepsze np. dla osób z trudnościami poznawczymi.
Używaj kontrastowej kolorystyki. Kontrast pomiędzy tekstem a tłem powinien wynosić co najmniej 4,5:1.	Pamiętaj o ustawianiu kolorów o wysokim kontraście wobec tła. Dotyczy to tekstów, ale też np. obramowań tabel. W sprawdzeniu kontrastu pomogą Ci programy, np. Colour Contrast Analyser lub strony internetowe, np. www.webaim.org/resources/contrastchecker/. Tekst źle skontrastowany nie jest dostępny dla osób z problemami z widzeniem.
Używaj fontów bezsze-	Fonty bezszeryfowe to np. Arial, Tahoma,

ryfowych.	Calibri itp.
Twórz dostępne tabele.	Do tworzenia tabel używaj narzędzi dostępnych w Twoim programie. Nie wklejaj do plików tabel w formie grafik - nie będą dostępne dla osoby używającej programu czytającego. Unikaj scalania komórek - utrudniają nawigację po dokumencie.
Generuj dostępne pliki PDF.	Dostępny PDF to plik wygenerowany w opcji „Zapisz jako PDF” lub w specjalnym programie do tworzenia PDF-ów. Dokumenty PDF w postaci skanów albo stworzone przez opcję „Drukuj jako PDF” są niedostępne dla programów czytających.

Jeżeli nie masz pewności, jak ustawić daną funkcję w Twoim programie, poszukaj poradników na stronie jego producenta.

Teksty alternatywne

Zapewnienie tekstów alternatywnych do każdej informacji nietekstowej (grafik, zdjęć, wykresów, skanów itp.), również prezentowanej na Facebooku lub Twitterze, jest obowiązkowe. W większości aplikacji są specjalne funkcje do tworzenia tzw. atrybutów alt.

Interfejsy narzędzi cyfrowych zmieniają się bardzo

szybko. Jeżeli nie masz pewności, jak ustawić tekst alternatywny w programie lub serwisie, którego używasz, poszukaj samouczków stworzonych przez jego producenta lub innych użytkowników.



Najważniejsze zasady tworzenia tekstów alternatywnych.

Pisz konkretnie. Tekst alternatywny powinien być krótki i musi opisywać, co znajduje się na obrazku.	Wywiad z Wojciechem Mecwaldowskim. Aktor siedzi w fotelu, trzyma w ręce mikrofon, gestykuluje.
Skup się na funkcji użytkowej tekstu, pomijaj nieważne detale i zbędne przymiotniki.	Źle: Mecwaldowski ma na sobie czarny golf, czarne spodnie i błyszczące półbuty. Na stoliku przez nim stoi mała butelka wody.
Umieszczaj w tekście alternatywnym wszystkie elementy tekstowe z grafiki. To szczególnie ważne w przypadku infografik, plakatów informacyjnych.	W tle, na ekranie kinowym, fragment dużego napisu: Juliusz.
Jeżeli grafika jest bardzo prosta lub ma tylko ilustrować tekst, tekst alternatywny może być bardzo krótki.	Pokaz filmu "Juliusz" w Kinie Nowe Horyzonty.
Pamiętaj, że opis alternatywny ma funkcję informacyjną. Odpowiedz w nim na pytania: Kto? Gdzie? Co robi?	Pokaz filmu "Juliusz" w Kinie Nowe Horyzonty. Na scenie rozmowa z Wojciechem Mecwaldowskim.

Zaproszenia i informacje w języku migowym

Osoby g/Głuche posługują się językiem migowym. Polski język foniczny to dla nich język obcy. Dlatego, jeśli wysyłasz informację lub zaproszenie o danym wydarzeniu przygotuj ją również w polskim języku migowym. Zaproszenie powinien nagrać tłumacz języka migowego. Jeśli współpracujesz ze środowiskiem osób G/głuchych, może to być przedstawiciel środowiska.

Pamiętaj!:

- Zdecyduj, jakie informacje chciałbyś przekazać.
Wybierz konkrety;
- Zapewnij tłumaczowi tekst z wyprzedzeniem;
- Do nagrania wybierz odpowiednie, dobrze oświetlone miejsce;
- Dodaj napisy do nagrania, aby było dostępne dla całej grupy osób z niepełnosprawnością.

Uwaga: Jeśli nie masz warunków do nagrania, możesz nagrać zaproszenie telefonem komórkowym. Będzie bardziej dostępne niż estetyczny tekst.

Tekst łatwy do czytania i rozumienia – ETR

Dla kogo?

Odbiorcami tekstu łatwego do czytania i rozumienia mogą być:

- osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoby g/Głuche;
- osoby w spektrum autyzmu;
- osoby, dla których język polski nie jest językiem ojczystym;
- osoby mające trudności z czytaniem;
- osoby starsze;
- osoby, które cenią sobie zwięzłe i przejrzyste informacje;
- wszyscy.

Kiedy?

Wszelkie teksty informacyjne i promocyjne, formularze zgłoszeniowe, instrukcje czy regulaminy powinny być pisane w sposób jasny i zrozumiały dla wszystkich.

Jak budować tekst?

- Wytlumacz wszystkie trudne słowa. Używaj przykładów z codziennego życia. Nie używaj

metafor. Nie używaj słów obcych. Nie używaj skrótów. Jeśli musisz - wyjaśnij je. Unikaj zaimków.

- Liczby zapisuj cyframi a nie słowami. Używaj cyfr arabskich. Procenty i duże liczby opisz słowami. Wykorzystaj słowa "mało" lub "wiele". W dokumentach pisz pełne daty.
- Pisz krótkimi zdaniami. Nie używaj strony biernej. Unikaj zdań negatywnych. Zwracaj się wprost do odbiorcy ("ty"). Nie przenoś wyrazów.
- Grupuj informacje według tematu.

Jak formatować ETR?

Używaj	Unikaj
Dużych formatów (A4) i dużych czcionek (np.14).	Dużych objętości (powyżej 50 stron).
Czcionek bezszeryfowych – rób duże odstępy między znakami.	Podkreśleń i kolorowego tekstu, kursywy. Nie używaj tła ani kolorów, które mogą utrudniać czytanie. Unikaj skomplikowanej interpunkcji i znaków specjalnych. Nie używaj przypisów.
Nagłówków	Unikaj kolumn. Jeśli musisz ich użyć, oddziel je wyraźną linią.
Stosuj odstępy między częściami tekstu. Strona musi mieć dużo światła – używaj szerokich interlinii. Numeruj strony. Używaj szerokich marginesów	Nigdy nie justuj tekstu- wyrównuj go do lewej strony. Nie używaj akapitów.
Używaj obrazków ilustrujących tekst: zdjęć, rysunków,	

piktogramów i wykresów.	
-------------------------	--

**Sprawdź, czy o niczym nie zapomniałeś,
przygotowując dostępną informację.**

Dostępna informacja o wydarzeniu

→ Stwórz prosty i czytelny komunikat:

- Co to za wydarzenie;
- Kiedy i gdzie się odbędzie/ Ile potrwa;
- Jakie dostosowania zapewniamy podczas wydarzenia;
- Czy wydarzenie jest darmowe/ ile kosztuje bilet;
- Jak i do kiedy można się zapisać;
- Czy odbiorca może liczyć na wsparcie na miejscu/

czy powinien wybrać się ze swoim asystentem.

→ Stwórz wersję zaproszenia lub informacji o wydarzeniu w formie audio lub w formie dostępnego PDF.

→ Stwórz zaproszenie w formie video w polskim języku migowym i z napisami.

→ Stwórz wydarzenie na portalu społecznościowym
- zamieść tam video w polskim języku migowym.
Zamieść post – pamiętaj o tekście alternatywnym do grafiki. Zamieść zaproszenie lub informację o wydarzeniu we wszystkich formatach na swojej stronie internetowej.

→ Roześlij zaproszenie lub informację np. w formie newslettera do zaprzyjaźnionych organizacji pozarządowych oraz liderów środowiska. Poinformuj wybrane osoby telefonicznie (nie wszyscy korzystają z internetu/komputera).

→ Roześlij zaproszenie z odpowiednim wyprzedzeniem (np. 2-3 tygodnie). Osoby z niepełnosprawnościami potrzebują więcej czasu, żeby zaplanować asystenta i wyjście do instytucji.

Dostępna informacja o ofercie

- Sprawdź, czy proponowana oferta jest przygotowana zgodnie z potrzebami i preferencjami grupy odbiorców.
- Regularnie informuj o cyklicznych wydarzeniach
 - to klucz do nawiązania trwałych relacji z odbiorcami.
- Informuj z wyprzedzeniem (2-3 tygodnie), aby odbiorcy mogli zaplanować udział w wydarzeniu.
- Przygotuj informacje w dostępnych formatach:
 - Video w PJM;
 - Tekst dostępny dla czytników ekranu;
 - Powiększony czarnodruk;
 - Alfabet Brajla;
 - Tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR);
 - Jeśli przygotowujesz krótki materiał audiowizualny lub grafiki pamiętaj o audiodeskrypcji i tekście alternatywnym.
- Przygotuj szczegółowe informacje o ofercie i jej dostępności:

- Co można zobaczyć / usłyszeć / zwiedzić;
- Czy możemy skorzystać z audiodeskrypcji/pomocy dotykowych/tłumaczenia PJM/systemów FM/ pętli indukcyjnej/.

→ Poinformuj, jak można skorzystać z oferty np.:

- Czy po wystawie poruszamy się samemu?
- Czy można zamówić przeszkolonego przewodnika?
- Czy potrzebujemy zamówić wcześniej tłumacza PJM?
- Czy podczas oprowadzania są obecni asystenci z instytucji, czy trzeba przyjść z własnym asystentem?
- Czy korzystamy z technologii asystujących?
Jeśli tak, to warto zamieścić krótką instrukcję użycia np. odbiorników do AD lub tabletu z videotłumaczeniem PJM.

→ Poinformuj, jaka jest polityka cenowa wobec osób z niepełnosprawnościami i ich asystentów.

Czy przysługują im zniżki, ulgi lub bezpłatne wejściówki i jak je uzyskać.

→ Przygotuj ważne dla uczestników informacje dotyczące organizacji wydarzenia:

- Gdzie znajduje się dostępna szatnia?
- Gdzie znaleźć dostępną toaletę?

- Gdzie znajdują się miejsca odpoczynku / miejsce wyciszenia?

→ Podaj kontakt do osoby odpowiedzialnej za zapewnienie dostępności wydarzeń i oferty (imię i nazwisko, e-mail, telefon i SMS).

→ Jeśli przygotowujesz formularz rejestracyjny, zamieść pytania o indywidualne potrzeby uczestników i postaraj się na nie odpowiedzieć.

W instytucji

Koordynator dostępności – osoba odpowiedzialna za zapewnianie dostępności

Powołanie koordynatora dostępności w instytucji kultury to dobra praktyka w wielu miejscach w Polsce (patrz: rozdział „dobre praktyki”).

Co robi koordynator?

- Tworzy plan dostępności w instytucji na kolejne lata;
- Sprawdza, monitoruje dostępność instytucji i jej oferty;



- Buduje dostępną ofertę w instytucji;
- Koordynuje dostosowania podczas wydarzeń;
- Planuje wydatki i budżet dostępności instytucji;
- Jest na pierwszej linii kontaktu z odbiorcami z niepełnosprawnościami i bada ich potrzeby;
- Współpracuje z lokalnym środowiskiem osób z niepełnosprawnościami;
- Monitoruje i współpracuje pod kątem dostępności z różnymi działami np.: działem edukacji, programowym, promocji ale także działem administracyjnym, który planuje np. inwestycje;
- Monitoruje dostępność wydarzeń realizowanych przez podmioty zewnętrzne na terenie instytucji;
- Szkoli i wdraża nowych pracowników w kwestie dostępności;
- Współpracuje z Biurem Wrocław Bez Barrier.

Kto się sprawdzi w roli koordynatora?

- Edukator, osoba z działu programowego, która podejmowała już działania dostępnościowe i ma doświadczenia z odbiorcami z niepełnosprawnościami.
- Lider środowiska osób z niepełnosprawnościami, osoba lub ekspert dostępności z organizacji pozarządowej.

**Jestem koordynatorem.
Od czego zacząć?**

01. Audyt instytucji

Sprawdź:

- Czy to dostępna przestrzeń?
- Co ma do zaoferowania odbiorcom?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami mogą korzystać ze strony www?

Jeśli masz na to budżet – możesz zlecić audyt zewnętrznym ekspertom.

Jeśli nie masz budżetu – możesz zrobić rozeznanie wspierając się listami kontrolnymi, które znajdziesz na końcu publikacji. Na podstawie wyników audytu możesz zaplanować swoje działania i zbudować plan dostępności instytucji.

02. Zaplanuj działania

Zrób plan pierwszej potrzeby - co bezwzględnie wymaga poprawy.

Oszacuj koszty dostosowań i zabudżetuj je.

Jeśli nie masz środków - zaplanuj alternatywne rozwiązania (np. jeśli nie masz środków na pętlę indukcyjną -wydziel cichy pokój, zadbaj o tablet lub kartkę i długopis).

03. Zdobywaj wiedzę

Zostając koordynatorem nie musisz być ekspertem.

Bierz udział w szkoleniach, webinarach.

Organizują je we Wrocławiu m.in.: Biuro Wrocław bez Barier i Fundacja Katarynka, w Polsce m.in. Narodowe Centrum Kultury, Małopolski Instytut Kultury, Fundacja Kultury bez Barier.

Ważne tematy, które powinieneś znać:

- Obsługa osób z różnymi niepełnosprawnościami;
- Narzędzia dostępności (audiodeskrypcja, tłumaczenie migowe, napisy, pętla indukcyjna itp.);
- Dostępna informacja, narzędzia dostępności w mediach społecznościowych;
- Produkcja dostępnych wydarzeń.

04. Sieciuj się

W instytucjach w Polsce działają doświadczeni eksperci, którzy mają już wiele rozwiązań i bogate doświadczenie.

We Wrocławiu istnieje Sieć Koordynatorów Dostępności

Instytucji Kultury. Jej liderami są Strefa Kultury Wrocław i Fundacja Katarynka. Sieć konsultowała m.in. Standardy Dostępności. Jej członkowie uczestniczą w szkoleniach i webinarach.

05. Relacje ze środowiskiem

Nawiąż relacje i badaj potrzeby odbiorców. To pomoże Ci zaprojektować dostępną ofertę w Twojej instytucji.

Na przykład: do tej pory organizowałeś warsztaty z tłumaczeniem na PJM dla dzieci w weekendy.

Po analizie potrzeb okaże się, że najlepiej organizować je w tygodniu tak, aby dzieci przychodziły na nie w ramach zajęć szkolnych, najlepiej od poniedziałku do czwartku. Badanie potrzeb pomoże Ci też zadbać o dostępność podczas wydarzeń.

Nawiąż kontakty z lokalnymi organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, a także z ośrodkami szkolno-wychowawczymi działającymi w mieście.

Skontaktuj się także z wrocławską Grupą Branżową ds. Osób Niepełnosprawnych.

Zespół instytucji. Obsługa osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność zaczyna się i kończy na człowieku.

Pracownik bez empatii to najsłabsze ogniwo w spotkaniu z odbiorcą o szczególnych potrzebach.

Dlatego szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami to absolutnie minimum dla zespołu instytucji (Zasady Savoir-vivre patrz: rozdział Odbiorcy z różnymi potrzebami).

Kolejnym krokiem może być szkolenie z podstaw polskiego języka migowego. Ważne, by pracownicy wiedzieli także, jak obsługiwać narzędzia np.: pętle indukcyjne, urządzenia FM, zestawy do audiodeskrypcji.

Kto powinien takie szkolenie odbyć?

Wszyscy pracownicy, którzy mogą obsługiwać i zetknąć się na pierwszej linii z odbiorcami o szczególnych potrzebach tj.:

- pracownicy: ochrony, kas i szatni, punktu obsługi klienta lub punktu informacji, kawiarni, sklepów w instytucji;



- edukatorzy;
- kustosze muzealni.

Jeśli jesteś koordynatorem dostępności zadbaj o to, by szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami były wpisane na stałe w kalendarz działań instytucji.

Szczególnie, że pracownicy obsługi i pierwszego kontaktu to kadra, która często się zmienia.

Formularz rejestracyjny/ankieta – szczególne potrzeby.

Jeśli przygotowujesz wydarzenie, na które obowiązują zapisy – to Twój formularz rejestracyjny pomoże Ci przygotować dostępność zgodnie z potrzebami odbiorców.

Formularz przyda Ci się, jeśli np.:

- masz ograniczony budżet i musisz wybierać, które narzędzia dostępności wykorzystać;
- chcesz zapewnić dostosowania, które musisz przygotować w określonej ilości (np. druk w alfabecie Brajla itp.).

Przykłady pytań, które powinienś umieścić w formularzu rekrutacyjnym dla uczestników wydarzenia:

Chcemy, aby nasze wydarzenie
było dla Państwa w pełni dostępne,
dlatego prosimy o zaznaczenie,
jakiej usługi Państwo potrzebujecie:

- asystent osoby z niepełnosprawnością;
- tłumacz polskiego języka migowego;
- tłumacz systemu językowo-migowego;
- pętla indukcyjna;
- szczególne potrzeby żywieniowe;
- materiały w formach alternatywnych:
 - w alfabecie Brajla;
 - z powiększoną czcionką;
 - w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR);
- zapewnienie warunków dla psa asystującego;
- inne, jakie?

Proszę zaznaczyć, w jaki sposób powinniśmy się
z Panią/Panem kontaktować:
telefonicznie / mailowo / sms

Przykład ankiety lub pytań, które można umieścić na stronie przed wizytą w muzeum:

Jeśli planują Państwo odwiedzić muzeum zorganizowaną grupą, istnieje możliwość rezerwacji zwiedzania z przewodnikiem.

Prosimy o podanie następujących informacji:

- Data wycieczki;
- Liczba i wiek osób;
- Czy w grupie są osoby z:
 - niepełnosprawnością słuchową;
 - niepełnosprawnością wzrokową;
 - niepełnosprawnością intelektualną;
 - niepełnosprawnością ruchową;
 - spektrum autyzmu;
- Mają Państwo konkretne potrzeby, jakie?

Te informacje pomogą nam zaproponować najlepszy plan zwiedzania, a także przygotować odpowiednie pomoce.

Dostępny system rezerwacji biletów.

Zadbaj o to, by odbiorcy mogli dokonać rezerwacji na kilka sposobów:

- przez stronę internetową (dostępny formularz),
- wysyłając sms,
- wysyłając e-mail,
- telefonicznie,
- bezpośrednio na miejscu.

W ten sposób uczestnicy o indywidualnych potrzebach mogą wybrać preferowany sposób kontaktu z organizatorem wydarzenia oraz zaznaczyć swoje potrzeby.

Jeżeli Twoja instytucja korzysta z systemu rezerwacji i sprzedaży biletów online, pamiętaj, że musisz zapewnić możliwość:

- rezerwacji darmowego biletu dla asystenta;
- rezerwacji miejsca obok miejsca wskazanego (asystent obok osoby z niepełnosprawnością);
- rezerwacji miejsca w strefie objętej pętlą indukcyjną;
- rezerwacji miejsca, z którego dobrze widać tłumacza języka migowego;

- zakupu biletów grupowych z uwzględnieniem pytania o indywidualne potrzeby uczestników.

Polityka cenowa.

01.

Asystent osoby z niepełnosprawnością powinien być zwolniony z opłaty za bilety. Osoba taka jest w pracy i jej zadaniem jest umożliwienie udziału osoby z niepełnosprawnością w wydarzeniu.

02.

Bilet dla osoby z niepełnosprawnością powinien być w cenie najtańszego biletu, jaki uczestnik imprezy może sobie zakupić. To ukłon w stronę promocji aktywności osób z niepełnosprawnościami, które powinniśmy zachęcać do udziału w życiu społecznym.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami.

Jeśli chcesz zadbać o ewakuację, skonsultuj się ze swoją

publicznością, pracownikami działów PPOż i BHP.

Zapytaj organizacji eksperckich.

Skonsultuj się ze swoją publicznością, porozmawiaj z pracownikami działów PPOŻ, BHP, zapytaj organizacji specjalizujących się w tematyce ewakuacji i bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnościami, jak zrobić to dobrze.

Pamiętaj:

- Przygotuj plan ewakuacji uwzględniający potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami.
- Zadbaj o sprzęt do ewakuacji osób mających trudności z poruszaniem się (materace, wózki/krzesła ewakuacyjne).
- Przeszkol pracowników z technik transferów, obsługi sprzętu. Regularnie organizuj szkolenia przypominające.
- Pamiętaj o podstawach!
 - osoby z niepełnosprawnością ruchu prawdopodobnie nie zejdą same po schodach;
 - osoby G/głuche/słabosłyszące oprócz dźwiękowego powiadamiania potrzebują też sygnałów świetlnych/wibracyjnych;
 - osoby niewidome/słabowidzące nie zapoznają

się z planem ewakuacji, jeśli nie będzie dotykowy/foniczny;

- osoby z niepełnosprawnością intelektualną/dementywną/starsze mogą się czuć zagubione.

Plan ewakuacji w części dotyczącej osób z niepełnosprawnościami powinien uwzględniać:

- opis wyzwań, z którymi możemy się spotkać (np. spastyczność mięśni niektórych osób poruszających się na wózkach wymaga zastosowania specjalnych technik transferów);
- opis działań „krok po kroku”, jakie powinna podjąć każda osoba wyznaczona do wsparcia osób z niepełnosprawnościami

System alarmowy projektowany z myślą o wszystkich, powinien:

- dawać sygnały dźwiękowe (w tym także przez pętle indukcyjne);
- dawać sygnały świetlne (w sposób nie wywołujący ataku epilepsji);
- mieć możliwość podłączenia systemów wibracyjnych.

Sprzęt do ewakuacji osób mających problemy z poruszaniem:

- wózki/krzesła ewakuacyjne:
 - może obsługiwać jedna przeszkolona osoba;
 - nie nadają się do schodów zabiegowych.
- materace ewakuacyjne:
 - bardzo proste w obsłudze, ale konieczna jest obsługa przez minimum dwie osoby;
 - mogą być wykorzystywane na wszystkich rodzajach schodów

Zobacz także: Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich – przestrzenie osiedlowe, rozdział 3.4. Ewakuacja z budynku.

Dostępne wydarzenia

Aby wydarzenie organizowane przez instytucję było dostępne, powinniśmy zapewnić:

- Audiodeskrypcję
- Napisy
- Tłumaczenie na język migowy
- Pętlę idukcyjną

Kroki podczas produkcji dostępności wydarzenia:

- Wyceń i zabudżetuj dostosowania na planowane wydarzenie;

- Stwórz dostępne zaproszenie/ informację:
(więcej w rozdziale "Dostępna informacja")
i roześlij ją różnymi kanałami;
- Przygotuj przedprzewodnik w łatwym tekście,
opisujący miejsce wydarzenia;
- Stwórz dostępny formularz rejestracyjny.
Daj możliwość wysłania SMSa lub e-maila
z rezerwacją, a także kontaktu telefonicznego.
Zadbaj, by rezerwacja biletów na stronie była
możliwa dla niewidomych odbiorców;
- Rezerwacja. Zaznacz, które miejsca na sali są dla
odbiorców korzystających z pętli indukcyjnej.
Zadbaj o to, by przy miejscach dla odbiorców
poruszających się na wózkach można było
rezerwować miejsca dla asystentów;
- Stwórz odpowiednią ofertę biletową: tańsze bilety
dla uczestników i asystentów;
- Upewnij się, że dojście na miejsce wydarzenia jest
pozbawione barier architektonicznych;
- Zapewnij dostępną toaletę na miejscu wydarzenia;
- Zapewnij swobodę poruszania się po terenie
wydarzenia;
- Oznacz piktogramami miejsca: toaletę, miejsca
z zainstalowaną pętlą indukcyjną (np.kasa, punkt
info, widownia), miejsce wypożyczenia odbiorników
do audiodeskrypcji, kontakt z tłumaczem języka
migowego;

- Zapewnij pętlę indukcyjną i tłumaczenie PJM (np. on-line) w punktach obsługi, kasach;
- Zapewnij odbiorniki do audiodeskrypcji;
- Zapewnij słuchawki wyciszające oraz miejsce wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu;
- Znajdź sprawdzoną i poleconą firmę, która zajmuje się instalacją pętli indukcyjnych;
- Przeszkol pracowników z obsługi sprzętu oraz pomocy osobom z niepełnosprawnościami;
- Zapewnij asystentów, którzy będą do dyspozycji odbiorców przed, po i w trakcie wydarzenia.

Pokaz filmowy

Audiodeskrypcja

- Zanim zleczysz stworzenie dostosowania do filmu, sprawdź, czy takie dostosowanie już nie istnieje - najpierw u producenta i dystrybutora, w dalszej kolejności u organizacji pozarządowych (np. przez portal www.adapter.pl);
- Sprawdź, czy kino ma odpowiedni projektor do wypuszczenia dyskretnej ścieżki z audiodeskrypcją.

Sprzęt do audiodeskrypcji

- Wynajmij dedykowane odbiorniki, np. sprzęt do tłumaczenia symultanicznego.

Tłumaczenie na polski język migowy

- Pokaz filmowy dla dorosłych – zapewnij tłumaczenie migowe podczas spotkania np. rozmowy z twórcami, wprowadzenia do seansu lub dyskusji po pokazie;
- Pokaz filmowy dla dzieci – tłumaczenie migowe filmu jest niezbędne. Nagraj tłumacza i stwórz w porozumieniu z dystrybutorem kopię filmu z tłumaczeniem PJM. Tłumacz powinien być odpowiedniej wielkości - najlepiej 1/3 wysokości ekranu (lub zajmować 1/8 powierzchni ekranu), umieszczony w jego prawym dolnym rogu.

Napisy dla niesłyszących

- Upewnij się, że nośnik ma napisy dla niesłyszących (m.in. pokolorowane, z opisami dźwięków), a nie po prostu polskie napisy.

Pętla indukcyjna

- Jeśli sala nie ma zainstalowanej pętli na stałe, możesz zainstalować pętlę przenośną na wybrany sektor dla publiczności. Pamiętaj o oznaczeniu tych miejsc w systemie rezerwacji. Przy wynajmowaniu sprzętu do tłumaczeń symultanicznych, sprawdź, czy odbiorniki nie mają możliwości odbierania tłumaczeń symultanicznych.

Przed pokazem – ważne wskazówki

- Aby zorganizować legalny pokaz, zwróć się do dystrybutora o licencję;
- Przed zleceniem dostosowań, uzyskaj zgodę na ich stworzenie od producenta lub dystrybutora. Najłatwiej zrobić to przy okazji wprowadzania nowego tytułu filmowego do kina. Wtedy dystrybutor lub producent może stworzyć suplement z audio-deskrypcją i napisami do nośnika kinowego. Dostępna kopia filmowa może wędrować potem po kinach.

Ważne kroki podczas produkcji dostępności pokazu filmowego

- Zorganizuj próbę z nośnikiem. Sprawdź wszystkie dostosowania: czy audiodeskrypcja odtwarza się w sposób dyskretny, czy napisy są dobrze zakodowane i nie pojawiają się tzw. "krzaczk";
- Zrób próbę sprzętu do odbioru audiodeskrypcji;
- Wybierz salę do pokazu, na którą bez problemu dostaną się widzowie poruszający się na wózkach; Zadbaj o ich komfort oglądania (np. miejsca u góry lub po środku sali, tak by nie musieli zadzierać głów);
- Zaplanuj pokaz o odpowiedniej godzinie, tak, by odbiorcy z niepełnosprawnością wzroku nie mieli trudności z powrotem do domu;
- Zadbaj o to, by dostosowana toaleta był otwarta (czasem instytucje zamykają je na klucz).

Spektakl teatralny

Audiodeskrypcja

- Zadbaj o wyciszone miejsce dla lektora, z dobrą widocznością i odsłuchem, np. kabinę akustyków. Alternatywnie: Podciągnij obraz z kamery do pomieszczenia bez widoku na scenę. Pamiętaj o szerokim kącie widoczności sceny;
- Sprzęt do audiodeskrypcji: Wynajmij dedykowane odbiorniki, np. sprzęt do tłumaczenia symultanicznego.

Tłumaczenie na polski język migowy

- Zadbaj o parę tłumaczy, którzy będą zmieniać się podczas spektaklu;
- Wybierz dobre miejsce i oświetlenie na scenie dla tłumacza;
- Wybierz także dogodne miejsca dla osób g/Głuchych na widowni, skąd tłumaczenie będzie najlepiej widoczne.

Napisy dla niesłyszących

- Zadbaj o dogodne miejsce dla osoby, która będzie wyświetlała napisy na ekranie;
- Zapewnij odpowiedni program do wyświetlania napisów;
- Umieść ekran nad sceną lub z boku, tak by odbiorcy nie zadzierali głów.

Przed spektaklem – ważne wskazówki

- Przekaż rejestrację video oraz scenariusz spektaklu audiodeskrytorom, tłumaczom PJM i twórcom napisów. Na podstawie tych materiałów przygotowują dostosowania. Będą potrzebowali na to kilku tygodni. Zorganizuj próbę dla audiodeskryptora i tłumaczy.

Ważne kroki, podczas produkcji dostępności spektaklu

- Zorganizuj próbę techniczną audiodeskrypcji, tłumaczenia migowego i napisów, tak, by sprawdzić

sprzęt i oświetlenie;

- Zapewnij sektor dla osób z niepełnosprawnością słuchu, które będą mogły komfortowo oglądać spektakl. Powinien to być sektor, w którym zainstalowana jest pętla indukcyjna;
- Zapewnij lektora do odczytu audiodeskrypcji oraz osobę do wyświetlania napisów na żywo.

Wydarzenie plenerowe

Audiodeskrypcja

- Zatrudnij parę audiodeskryptorów. Powinni to być dobrzy komentatorzy z dużą znajomością tematu wydarzenia (np. audiodeskryptorzy sportowi to często dziennikarze sportowi);
- Zadbaj o przestrzeń dla audiodeskryptorów: np. mały kontener lub wydzielone pomieszczenie z widokiem na scenę. Ma być oddalone od nagłośnienia na tyle, by mikrofon audiodeskryptora nie wchodził z nim w sprzężenie;
- Na dużym obszarze - nadawaj sygnał audiodeskrypcji przez fale radiowe, w ogólnodostępnym paśmie FM. Zwróć się do Urzędu Komunikacji Elektronicznej o przyznanie

częstotliwości. UKE za opłatą skarbową (ok. 80 zł) udostępnia częstotliwość na określony dzień. O zgodę wystąpić na kilka tygodni przed wydarzeniem.

Sprzęt do audiodeskrypcji

- Odbiorcy powinni przynieść radia ze słuchawkami lub telefony z radiem i słuchawkami;
- Przygotuj kilkanaście radioodbiorników i zestawów słuchawkowych do wypożyczenia w recepcji dla tych, którzy zapomną przynieść własnego radia, a także dla posiadaczy iPhone'ów, w których radia nie ma.

Tłumaczenie na polski język migowy

- Zaangażuj co najmniej dwóch tłumaczy języka migowego;
- Podczas wydarzenia, które odbywa się na dużym obszarze, zadbaj o telebimy/ekrany po bokach sceny. Stamtąd tłumaczenie będzie dobrze widoczne.

Napisy dla niesłyszących

- Przygotuj teksty z piosenkami oraz multimedia, do których będą tworzone napisy;
- Przygotuj telebim do wyświetlania napisów.

Przed wydarzeniem – ważne wskazówki

- Zorganizuj "Strefę dostępności". Zbuduj podest, na który prowadzi pochylnia z balustradą. Zapewnij zabezpieczenia wokół platformy. Upewnij się, że będzie na tyle duża, by mogli na nią wejść odbiorcy o różnych potrzebach - nie tylko z niepełnośprawnością, ale także kobiety w ciąży, osoby poruszające się o kulach itp. Zapewnij też miejsca dla asystentów/ osób towarzyszących. Ulokuj miejsca dla osób poruszających się na wózku tak, by stojący odbiorcy nie zasłaniali widoku;
- Umieść "Strefę dostępności" w takiej odległości od sceny, by odbiorcy audiodeskrypcji mogli słuchać jednocześnie nagłosnienia i audiodeskrypcji przez słuchawki. Zadbaj o to, by na linii wzroku między platformą a sceną nie było przeszkód, barier, słupów. Ze strefy powinna być dobra widoczność na scenę oraz tłumaczy i napisy na telebimach;
- Dobrą praktyką jest zadbanie o dostęp do gniazdek

elektrycznych, krzesła, koce i napoje;

- Jeśli wydarzenie jest transmitowane do internetu zadbaj o to, aby dostosowania również znalazły się w transmisji.

Ważne kroki podczas produkcji dostępności wydarzenia plenerowego

- Wyznacz koordynatora dostępności przy produkcji wydarzenia. Może to być też usługa zewnętrzna;
- Skontaktuj się z ekspertami ds. dostępności, aby racjonalnie zabudżetować dostosowania;
- Zorganizuj próbę techniczną z dźwiękiem i oświetleniem dla audiodeskryptorów, tłumaczy i napisowców;
- Przygotuj materiały dla audiodeskryptorów, tłumaczy (scenariusz wydarzenia, wizualizacje sceny, kostiumów, informacje o artystach, prowadzących, teksty piosenek itp.);
- Zorganizuj wyciszone miejsce z dobrą widocznością dla audiodeskryptorów i napisowców;
- Wyznacz i oznacz piktogramami strefę dostępności;
- Zainstaluj pętle indukcyjne w punkcie obsługi klienta oraz w Strefie Dostępności;

- Zadbaj o zgodę z UKE na nadawanie audiodeskrypcji na częstotliwości radiowej. Przyznaną częstotliwość umieść na materiałach informacyjnych oraz na piktogramach w miejscu wydarzenia;
- Przeszkol o wolontariuszy/asystentów, którzy będą mogli poruszać się z odbiorcami po obiekcie oraz odebrać ich przed/zaprowadzić po wydarzeniu na najbliższy przystanek komunikacji miejskiej.

Wystawa

Audiodeskrypcja

- Wybierz eksponaty/dzieła do audiodeskrypcji. Skup się na tych, które dają możliwość odbioru innymi zmysłami (dotykanie, słuchanie) lub na tych, do których można stworzyć pomoce dotykowe;
- Możesz stworzyć audiodeskrypcję w zespole edukatorów/kuratorów. Poproś o konsultację ekspertów z niepełnosprawnością wzrokową i audiodeskryptorów;
- Umieść nagrania z audiodeskrypcją na dostępnych

audioprzewodnikach. Pamiętaj, że samo zamieszczenie ich na stronie www nie wystarczy,

Tłumaczenie na polski język migowy

- Wybierz eksponaty/dzieła do tłumaczenia na język migowy;
- Ściśle współpracuj z tłumaczem migowym przy tworzeniu tekstów do tłumaczeń na PJM;
- Umieść nagrania video np. na tabletach do wypożyczenia na wystawie lub na ekranach zamieszczonych przy konkretnych eksponatach. Zamieść tłumaczenia video na stronie www.

Napisy dla niesłyszących

- Upředź autorów multimediów o planie umieszczenia napisów;
- Jeśli nie możesz zamieścić napisów w multimedialch, stwórz transkrypcję dialogów. Możesz stworzyć przewodnik po dźwiękach wystawy.

Pętla indukcyjna

- Zapewnij pętlę na ekspozycji tam, gdzie wyświetlane są multimedia i dźwięki.

Pomoce dotykowe

- Stwórz/ zleć wykonanie pomocy dotykowych do wybranych dzieł - tych samych, do których istnieją audiodeskrypcje;
- Jeśli możesz, pozwól na dotykanie oryginałów. Zapewnij odbiorcom cienkie rękawiczki np. chirurgiczne;
- Możesz zlecić wykonanie reliefów, tyflografik lub miniatur. Umieść je na pulpitych przy eksponatach lub w teczkach przy salach;
- Alternatywnie: Możesz zaangażować edukatorów do tworzenia własnych pomocy dotykowych. Są tańsze, choć mniej trwałe;
- Alternatywnie: Możesz wybrać faktury i materiały do dotykania, które pomogą Ci pełniej przedstawić wybrany eksponat;
- Możesz zlecić wykonanie tyflomapy lub miniatury budynku

muzeum. Pomoże w orientacji przestrzennej odbiorcom z niepełnosprawnością wzroku.

Przed wystawą – ważne wskazówki:

- Zaplanuj tworzenie dostosowań na etapie projektowania ekspozycji. Jeśli niektóre rozwiązania musisz odłożyć w czasie (np. pulpity z reliefami), zadbaj o możliwość wprowadzania zmian w ekspozycji na późniejszym etapie.

Ważne kroki podczas produkcji dostępności wystawy:

- Zadbaj o możliwość dostosowania wystawy na etapie rozmów z projektantem i kuratorem. Skonsultuj wybrane rozwiązania z osobami z niepełnosprawnościami;
- Zadbaj o miejsca odpoczynku (ławki, krzesła) dostępne na ekspozycji;
- Stwórz miejsce wyciszenia na terenie wystawy;
- Napisz przewodnik w tekście łatwym i poinformuj w nim o ostrych światłach, intensywnych dźwiękach;
- Zaplanuj "ciche godziny" dla osób w spektrum

autyzmu, jeśli wystawa oddziałuje intensywnie na bodźce, posiada dźwięki, multimedia;

- Zadbaj o informację, gdzie i jak można wypożyczyć urządzenie z nagrałą audiodeskrypcją.

Oprowadzanie/spacer

Audiodeskrypcja

- Wybierz elementy/eksponaty do spaceru/oprowadzania z myślą o audiodeskrypcji. Postaraj się, aby można je było odbierać także innymi zmysłami (dotyk, słuch);
- Zaplanuj mniej przystanków i dłuższe postoje dla grupy korzystającej z audiodeskrypcji;
- Zadbaj, by przewodnik/kurator został przeszkolony z oprowadzania z elementami audiodeskrypcji. Oprowadzanie powinno być uniwersalne i interesujące zarówno dla niewidomych, jak i widzących odbiorców;
- Przygotuj teksty lub nagrania audiodeskrypcji do wybranych miejsc na trasie spaceru lub wybranych eksponatów;

- Staraj się opowiadać, kiedy grupa znajduje się w cichych miejscach. Możesz opowiadać też na trasie zwiedzania.

Sprzęt do audiodeskrypcji

- Wynajmij przenośny sprzęt do tłumaczeń symultanicznych. Rozdaj go wszystkim uczestnikom oprowadzania/spaceru.

Tłumaczenie na polski język migowy

- Możesz wybrać większą liczbę przystanków/eksponatów na trasie zwiedzania z tłumaczeniem PJM;
- Przygotuj materiały dla tłumacza, by mógł się przygotować z tematu oprowadzania;
- Zadbaj o dobrą widoczność tłumacza PJM. Opowiadaj podczas postojów, tak, by tłumacz stał obok w dobrze oświetlonym miejscu;
- Jeśli grupa jest mieszana, zapewnij mikrofon i nagłośnienie, aby tłumacz mógł tłumaczyć pytania i komentarze z języka miowego na język foniczny.

Pętla indukcyjna:

- Wynajmij przenośne pętle indukcyjne lub odbiorniki FM.

Przed oprowadzaniem – ważne wskazówki

- Rozważ zorganizowanie osobnego oprowadzania, tłumaczonego na język migowy oraz osobnego spaceru z audiodeskrypcją. Każda grupa obiorców ma inną dynamikę poznawczą;
- Zadbaj o pomoce dotykowe, które będą dostępne w trakcie oprowadzania;
- Podczas spaceru korzystaj z możliwości dotykania elementów przestrzennych. Wybieraj bryły, przedmioty, rośliny, które wcześniej audiodeskrybujesz.

Ważne kroki podczas produkcji dostępności oprowadzania/spaceru

- Sprawdź, czy wybrana trasa spaceru/oprowadzania posiada bariery architektoniczne;
- Zadbaj o dostępną toaletę na trasie spaceru;

- Zadbaj o miejsce odpoczynku na trasie spaceru;
- Przygotuj plan/ trasę zwiedzania z informacją o punktach odpoczynku, toalecie oraz ewentualnych barierach;
- Zapewnij materiały, które pomogą tłumaczowi w przygotowaniu do oprowadzania;
- Zadbaj o odpowiednią liczbę przeszkolonych asystentów. Zazwyczaj podczas spaceru z audiodeskrypcją potrzebny jest jeden asystent dla każdej osoby niewidomej.

Dobre praktyki

Muzea:

Zachęta - Narodowa Galeria Sztuki

- Wyróżnione działanie:
 - krótkie, zwięzłe i treściwe opisy dźwięków wykorzystywanych w pracach dźwiękowych i audiowizualnych pokazywanych na wystawach czasowych,
 - opisy dźwięków są częścią podpisów umieszczanych obok prezentowanej pracy, przez co nabierają charakteru narzędzia uniwersalnego.

Przykład: "Jednostajny szum, oddechy" do pracy Ivensa Machado pt. Versus z 1974 roku (pokazywana na wystawie pt. Wideotaśmy. Wczesna sztuka wideo (1965-1976) w 2020 roku. Tego typu działanie wymaga wrażliwości zespołu i gotowości przygotowania dodatkowego narzędzia dla grup osób słabosłyszących i g/Głuchych, w zasadzie nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów (poza pracą osoby redagującej opisy dźwięków i konsultacji z zespołem kuratorskim).

- Mocne strony instytucji:
 - wieloletnia praca na rzecz grup defaworyzowanych,
 - długoletnia perspektywa współpracy z osobami z niepełno-
sprawnościami,
 - autoewaluacja działań,
 - konsekwentnie prowadzony program dedykowany i inkluzyw-
ny,
 - wykorzystanie materiałów profesjonalnych i wykonanych wła-
snościowo przez zespół edukatorów/edukatorek.
- Kontakt:
 - **Paulina Celińska**
Koordynatorka dostępności
p.celinska@zacheta.art.pl
 - www.zacheta.art.pl

Galeria Arsenał w Białymstoku

- Wyróżnione działanie:
 - własnoręcznie przygotowana gra memory wykorzystująca róż-
nicę faktur; zestaw do tej gry wykonano przy użyciu prostych
materiałów plastycznych i surowych artykułów spożywczych.

Dzięki zastosowaniu surowego makaronu, grochu itp. uzyska-
no grę, która pracuje różnicami w wyglądzie i fakturze, przez
co grać wspólnie mogą osoby widzące i z niepełnosprawno-
ściami wzroku. Opisywane działanie jest przede wszystkim in-
nowacyjne, angażujące różne grupy odbiorców, a do tego ni-
skobudżetowe.

- Mocne strony instytucji:
 - rozbudowana oferta edukacyjna dla osób z różnymi niepełno-
sprawnościami,
 - konsekwentnie realizowane tłumaczenia na polski język migo-
wy wernisaży i spotkań dotyczących sztuki,
 - wykorzystywanie profesjonalnych i wykonanych własnoręcz-
nie pomocy dotykowych dla osób z niepełnosprawnościami.
- Kontakt:
 - **Justyna Zieniuk**
Koordynatorka dostępności
j.zieniuk@galeria-arsenal.pl
 - www.galeria-arsenal.pl

Muzeum Śląskie w Katowicach

- Wyróżnione działanie:
 - Głucha Noc – wydarzenia artystyczne dotyczące kultury
Głuchych.

Wydarzenie dedykowane kulturze i językowi osób Głuchych realizowane przez Głuchych pracowników Muzeum, składa się ze spotkań, paneli dyskusyjnych i warsztatów omawiających takie zagadnienia, jak: death art, poezja migana. Całość reali-
zowana w polskim języku migowym i tłumaczona na język fo-
niczny.

Te wydarzenia to wspaniały przykład włączania reprezentan-
tów świata Głuchych w przestrzeń działań artystycznych, edu-
kacyjnych i integracyjnych w oparciu o strategię samorzeczni-
cze.

- Mocne strony instytucji:
 - kompleksowo opracowana dostępność siedziby i programu dla różnych grup osób z niepełnosprawnościami,
 - troska o dostępność otoczenia i przestrzeni publicznej dookoła instytucji,
 - zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami jako edukatorów i twórców wydarzeń, konsekwentne i cykliczne realizowanie wydarzeń dedykowanych i inkluzywnych.
- Kontakt:
 - dostepnosc@muzeumslaskie.pl
 - www.muzeumslaskie.pl

Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie

- Wyróżnione działanie:
 - Kontemplacja w czasach zarazy.

Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie w ramach działalności przed pandemią organizowało spotkania kontemplacyjne na wystawie. Pozwalają na głębszą, spokojną i wielozmysłową konfrontację z wybranymi pracami.

W czasie pandemii przygotowano instrukcje możliwe do wykonania w dowolnym czasie i miejscu, z dala od komputera. Instrukcje opublikowano on-line dbając o tłumaczenie na polski język migowy, dostępność plików dla programów udźwiękowiających.

Muzeum zaproponowało dodatkowe wsparcie dla osób, które mają trudności ze zrozumieniem treści plików podając kontakt do twórczyni materiałów.

- Mocne strony instytucji:
 - zaangażowanie społeczne (m.in. stypendium dla twórców i twórczyń pracujących na rzecz grup defaworyzowanych),
 - rozbudowany program towarzyszący wystawom, która zawiera zarówno wydarzenia dedykowane dla grup zorganizowanych i inkluzywne.
- Kontakt:
 - **Marta Przasnek**
 Koordynatorka ds. dostępności
 muzeumdostepne@artmuseum.pl
 tel. +48 577-006-290
 - www.artmuseum.pl

Muzeum Okręgowe w Tarnowie

- Wyróżnione działanie:
 - Tyflografiki.

Pracownicy samodzielnie wykonują materiały dotykowe, np. portret Heleny Sanguszkówny. Portret został wykonany na płótnie. Został uzupełniony o elementy wypukłe, np. włosy, biżuterię. Do portretu została również przygotowana audiodeskrypcja.
- Mocne strony instytucji:
 - W różnych oddziałach muzeum do obiektów muzealnych została przygotowana audiodeskrypcja. Jest ona prezentowana zwiedzającym podczas oprowadzania po ekspozycji.

Dla osób i grup głuchych muzeum zapewnia tłumacza języka

migowego. Muzeum oferuje zajęcia i warsztaty dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.

- Kontakt:
 - **Kinga Smółka**
Koordynatorka dostępności
k.smolka@muzeum.tarnow.pl
tel. +48 14 692-90-00; +48 669-780-703
 - www.muzeum.tarnow.pl

Teatry:

TR Warszawa

- Wyróżnione działanie:
 - Cykliczne warsztaty edukacyjne dla osób z niepełnosprawnościami.

Pedagodzy teatru wprowadzają widzów w tematykę spektaklu, włączają w działania aktorów. Dla widzów głuchych podczas warsztatów jest zapewnione tłumaczenie na język migowy. Widzowie z niepełnosprawnością wzroku są zapraszani do dotyknięcia scenografii, kostiumów i rekwizytów.

Takie działanie nie wymaga dużych kosztów. Jego wdrożenie zależy wyłącznie od otwartości twórców spektaklu i zaangażowania edukatora. Pozostaje jedynie koszt tłumaczenia na język migowy.

- Mocne strony instytucji:

- konsekwentnie od 2013 roku udostępnianie spektakli z audio-deskrypcją, napisami dla niesłyszących, tłumaczeniem na polski język migowy (cykl TR bez barier),
 - uważność na udostępnianie webinarów i spotkań edukacyjnych, np. Inspirator Działań Kulturalnych z tłumaczeniem na polski język migowy,
 - własny sprzęt do audiodeskrypcji, pętla indukcyjna.
- Kontakt:
 - **Anna Rochowska**
Koordynatorka dostępności
anna.rochowska@trwarszawa.pl
tel./sms: +48 533-380-173
 - www.trwarszawa.pl

Teatr im. Juliusza Słowackiego w Krakowie

- Wyróżnione działanie:
 - Dotykowy katalog kostiumów

Każdy spektakl posiada dotykowy katalog kostiumów. Jest to zbiór ośmiu lub dziesięciu wybranych kostiumów, wykonanych przeważnie z tych samych materiałów, co kostiumy aktorów. Kostiumy umieszczone są na tablicach z możliwością odczepiania. Każdy strój jest dokładnie opisany (materiał, krój oraz kolor) zarówno w czarnodruku, jak w Brajlu.

- Filmy edukacyjne z tłumaczeniem na polski język migowy

Teatr przygotowuje widza Głuchego do odbioru spektaklu poprzez zaprezentowanie znaków, jakie zostały przypisane bohaterom spektaklu.

- Mocne strony instytucji:
 - spektakle z audiodeskrypcją, napisami dla niesłyszących, tłumaczeniem na polski język migowy,
 - makiety dotykowe scen i scenografii,
 - filmiki promocyjne: zaproszenia w polskim języku migowym przygotowane przez aktorów, głównych bohaterów w spektaklach.
- Kontakt:
 - **Dominika Feiglewicz**
Koordynatorka dostępności
feiglewicz@teatrwrakowie.pl
tel./sms: +48 603-235-231
 - www.teatrwrakowie.pl

Teatr Polski Bielsko-Biała

- Wyróżnione działanie:
 - Opracowanie audiodeskrypcji kurtyny oraz fasady budynku teatru i opublikowanie na stronie internetowej teatru.
Lektorami audiodeskrypcji są aktorzy teatru.
- Mocne strony instytucji:
 - spektakle z audiodeskrypcją i tłumaczeniem na polski język migowy,
 - wydarzenia towarzyszące: spotkania, warsztaty, oprowadzania (cykl SPEKTAKLE BEZ BARIER),
 - makiety budynku głównego Teatru Polskiego, budynku Małej Sceny Teatru oraz widowni dużej sceny (z rozmieszczeniem

miejsc na widowni oraz podpisami w alfabecie Brajla),

- tyflografiki przedstawiające fasadę budynku Teatru Polskiego oraz zabytkową malowaną kurtynę Franza Angelo Rottonary,
- postaci nimf z malowanej kurtyny i figury z fasady budynku głównego (Apollo i dwie muzy) przygotowane w formie trójwymiarowych, rzeźbionych modeli.

Instytucja do realizacji dostępności wykorzystuje swoje zasoby: pracownię plastyczną, charakteryzatorsko-perukarską, magazyn kostiumów teatralnych i rekwizytów z dużymi zbiorami, własny sprzęt do audiodeskrypcji.

- Kontakt:
 - **Joanna Feikisz**
Koordynatorka dostępności
joanna.feikisz@teatr.bielsko.pl
tel. 33 822-84 51-52 wew. 56
 - www.teatr.bielsko.pl

Wydarzenia:

Posmakuj Warszawy – Fundacja Kultury Bez Barier

- Wyróżnione działanie:
 - Zaangażowanie wszystkich zmysłów.

W trakcie spotkań interdyscyplinarnych, których motywem przewodnim była kuchnia, angażowano wiele zmysłów: smak, węch, słuch i dotyk. Osoby uczestniczące w warsztatach stacjonarnych i online otrzymywały produkty/ składniki i przygo-

towały konkretne dania. Uczestników prowadzili kucharze, edukatorzy.

Podczas spotkań uczestnicy mieli okazję poznać całą paletę smaków: słodki, słony, kwaśny, umami, gorzki i skosztować dań z różnych stron świata samodzielnie przez siebie przygotowanych.

- Mocne strony instytucji:
 - Rozbudowana oferta edukacyjna dla osób z różnymi niepełnościami.
 - Na wydarzeniach w zależności od potrzeb uczestników zapewnia się:
 - audiodeskrypcję,
 - napisy dla niesłyszących,
 - tłumaczenie na polski język migowy,
 - materiały w Brajlu,
 - tłumaczenie na polski język foniczny,
 - pętlę indukcyjną,
 - tekst łatwy,
 - asystentów oraz materiały dotykowe.
- Kontakt:
 - **Aleksandra Sztajerwald**
Koordynatorka dostępności
aleksandra@kulturabezbarier.org
 - www.facebook.com/posmakujWarszawy

Muzeum Emigracji w Gdyni

- Wyróżnione działanie:

- Publikacja on-line pt. "Miasto dla wszystkich.

Rodzinne ćwiczenia z dostępności" poprzedzona warsztatami dotyczącymi jakości przestrzeni publicznej i jej dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Działanie przeprowadzone w ścisłej współpracy z przedstawicielkami i przedstawicielami różnych grup osób z niepełnosprawnościami. „Miasto dla wszystkich" powstało we współpracy z [U]czynnymi Kulturalnie – Wolontariuszami i Wolontariuszkami Muzeum oraz z Centrum Współpracy Młodzieży w Gdyni.

To opowieść graficzna dla rodzin i najmłodszych, która zawiera zestaw zadań i pytań omawiających kwestie dostępności.

- Mocne strony instytucji:

- konsekwentnie rozbudowywany program dla osób o szczególnych potrzebach,
- współpraca ze środowiskiem osób Głuchych (realizowanie działań w polskim języku migowym),
- podejmowanie działań o charakterze rzeczniczym i stwarzanie przestrzeni do samorzecznictwa osób z niepełnosprawnościami.

- Kontakt:

- **Rafał Lis**
Koordynator dostępności
r.lis@muzeumemigracji.pl
tel. +48 539-998-937
- www.polska1.pl

Centrum Kultury w Lublinie

- Wyróżnione działanie:
 - Centrum Kultury w Lublinie, przy współpracy z przeszkolonym zespołem asystentów osób z niepełnosprawnościami, oferuje przydzielenie asystenta osobistego. Działanie dotyczy również wydarzeń poza siedzibą instytucji - działań plenerowych i gościnnych.

Asystent wspiera osoby o szczególnych potrzebach w dotarciu na wydarzenie, podczas jego trwania oraz powrotu do domu. Istnieje możliwość gwarantowania audiodeskrypcji prowadzonej na żywo.

- Mocne strony instytucji:
 - stale rozbudowywany program dla osób z niepełnosprawnościami,
 - współpraca ze środowiskiem osób o szczególnych potrzebach,
 - gotowość do aktualizowania wydarzeń o dostępność na żądanie.
- Kontakt:
 - **Ksenia Duńska**
Koordynatorka dostępności
ksenia@ck.lublin.pl
tel. 81 466-61-12
 - www.ck.lublin.pl

Mazowiecki Instytut Kultury

- Wyróżnione działanie:
 - „Kultura Włączania”, parasolowy projekt dla kadr kultury z Mazowsza i mieszkańców konkretnego regionów w mazowieckim. W ramach projektu organizowano szkolenia dla pracowników sektora kultury i nauczycieli. Zorganizowane zostały wspólne spacery dla przedstawicieli miasta, instytucji kultury i osób z niepełnosprawnościami (ekspertami z różnych organizacji), dzięki którym zidentyfikowano bariery w danym mieście.
 - „Przedszkolaki bez barier” to warsztaty oparte na zabawie, rozmowie i nauce języka migowego. Spotkania miały na celu uwrażliwić dzieci na potrzeby osób z niepełnosprawnościami, pokazać im, że osoby niewidome, głuche, z niepełnosprawnością ruchu, pomimo ograniczeń są takie same, jak one. Tak, jak one lubią się bawić, śmiać, śpiewać, rysować czy wygłupiać.
 - „Migiem do klasy” to projekt dla kadry pedagogicznej klas 0-3. Głusi lektorzy odkrywali przed pedagogami bogactwo kultury Głuchych i języka migowego. Podpowiadali jak wykorzystać język migowy i zabawy Głuchych w pracy z dziećmi słyszącymi.

Zorganizowane warsztaty miały być początkiem sieciowania i przekazywania dalej wiedzy z warsztatów dzieciom w szkołach, aby zniwelować powstałe dawno stereotypy o osobach niesłyszących.

- Mocne strony instytucji:
 - dostępne pokazy filmowe, spektakle z audiodeskrypcją, napisami dla niesłyszących, tłumaczeniem na język migowy.

- Kontakt:
 - **Magdalena Ptak**
Koordynatorka dostępności
m.ptak@mik.waw.pl
tel./sms: +48 601-669-440

Biblioteki:

Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Praga – Południe m. st. Warszawy

- Wyróżnione działanie:
 - Biblioteka opracowała dla swoich potrzeb listę kontrolną dla dostępności, by wszystkie oddziały (25 filii i oddziałów) mogły zebrać informacje nt. dostępności swojej placówki.
- Mocne strony instytucji:
 - zespół dostępności,
 - zaangażowanie zespołu we wdrażanie dostępności (m.in. osoba od promocji, od dostępności cyfrowej).

Wszystkie spotkania są tłumaczone na język migowy.

- Kontakt:
 - **Julia Wójcik**
j.wozniak@bppragapd.pl
tel. 22 613-62-73 wew. 115

Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu

- Wyróżnione działanie:
 - Projekt „Zespół aspergera i autyzm w najbliższym otoczeniu”.

Biblioteka stała się inicjatorem i miejscem cyklicznych spotkań dla rodziców i opiekunów dzieci w spektrum, takich jak grupy wsparcia oraz indywidualne konsultacje z psycholożką/terapeutką. Spotkania dotyczyły tematów codziennych, m.in. jakie przedszkole wybrać, jak zadbać o swój dobrostan.

- Mocne strony instytucji:
 - dostrzeganie i reagowanie na potrzeby czytelników w spektrum oraz ich rodziców i opiekunów,
 - konsekwencja w realizacji działań ułatwiających korzystanie z bibliotek osobom w spektrum autyzmu, w tym z zespołem Aspergera,
 - organizowanie szkoleń dot. dostępności dla bibliotekarzy, planowanie działań włączających.
- Kontakt:
 - **Dorota Surman**
dsurman@biblioteka.wroc.pl
 - www.biblioteka.wroc.pl

Miejska Biblioteka Publiczna w Szczecinie

- Wyróżnione działanie:
 - Działania szkoleniowe dla wolontariuszy i bibliotekarzy MBP, dotyczące obsługi i komunikacji z osobami z dysfunkcją wzroku, np. w ramach projektu „Widzieć więcej, niż się widzi”. Projekt pozwalający zdobyć wiedzę i umiejętności pracowni-

kom biblioteki. Ponadto w ramach projektu zrealizowano różne działania animacyjne dla młodzieży i seniorów oraz osób z dysfunkcją wzroku.

Dzieci wraz z niewidomą animatorką, podczas dwóch warsztatów stworzyły historię kropeczki z alfabetu Brajlu. Efektem końcowym była książka (50 egz.) wydrukowana w czarnodruku, Brajlu i z audiodeskrypcją.

- Mocne strony instytucji:
 - konsekwentne działania na rzecz rozszerzenia i uatrakcyjnienia oferty dla osób niedowidzących (poszerzenie katalogu filmów z audiodeskrypcją i audiobooków),
 - pokazy filmów z audiodeskrypcją,
 - spotkania, spektakle z audiodeskrypcją.
 - udostępnianie flagowych wydarzeń biblioteki z tłumaczeniem na język migowy, np. Festiwal OKOlce Literatury.
- Kontakt:
 - **Anna Rutkowska**
arutkowska@mbp.szczecin.pl
tel./sms: +48 666-871-342

Miejska Biblioteka Publiczna w Łomży

- Wyróżnione działanie:
 - Projekt "HistoGranie" promujący historię regionu.

Spotkania z historią, spacer edukacyjny dla dzieci i młodzieży z Warsztatu Terapii Zajęciowej i Zespołu Szkół Specjalnych. W ramach projektu odbyła się gra terenowa. Każda drużyna ze swoim opiekunem realizowała konkretne zadania. Celem

było opracowanie gier planszowych i prac plastycznych z motywami historycznymi, które trafiły na wystawę i na stronę internetową.

Projekt angażował uczestników na wielu poziomach i podczas ewaluacji zdobył bardzo pozytywne opinie od uczestników z niepełnosprawnościami.

- Mocne strony instytucji:
 - obecność, wrażliwość i otwartość na czytelników z niepełnosprawnością intelektualną,
 - dział zbiorów specjalnych i stała współpraca z Warsztatem Terapii Zajęciowej.
- Kontakt:
 - **Renata Igielska**
oddzdzieci@mbp-lomza.pl