



# SMJERNICE COME-IN!

VER. (FINALNA)

27/02/2019





<b>UVOD.....</b>	<b>5</b>
Svrha Smjernica.....	5
Sadržaj Smjernica.....	5
<b>NAČELA COME-IN!.....</b>	<b>6</b>
1. Uključenost i pristupačnost za sve.....	6
2. Pravni okvir.....	7
2.1 Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (Konvencija).....	8
2.2 Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.–2020.....	9
2.3 Pravni okviri u zemljama partnerima projekta.....	11
3. Jezične smjernice.....	12
3.1 Zašto je uvijek važno koristiti se odgovarajućim jezikom.....	12
3.2 Da i ne: riječi koje treba upotrebljavati i riječi koje treba izbjegavati.....	14
3.3 Glosar za pristupačnost muzeja.....	15
4. Pristupačnost muzeja.....	18
4.1 Fizička pristupačnost.....	18
4.2 Pristupačnost informacija i komunikacija.....	18
4.3 Društvena pristupačnost.....	19
4.4 Ekonomska pristupačnost.....	19
4.5 Dodatni elementi podrške.....	20
<b>KRITERIJI COME-IN!.....</b>	<b>21</b>
5. Zahtjevi pristupačnosti lanca usluga.....	21
5.1 ULAZNI PODACI - INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA PRIJE POSJETE.....	23
5.2 DOLAZAK.....	24
5.3 ULAZ.....	25
5.4 BLAGAJNA.....	26
5.5 GARDEROBA.....	27
5.6 IZLOŽBENI PROSTOR.....	28
5.7 SANITARNI ČVOR.....	30
5.8 TRGOVINE.....	30
5.9 IZLAZNI PODACI - INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA NAKON POSJETE.....	31
6. Mapiranje zahtjeva pristupačnosti.....	32
<b>IZOBRAZBA OSOBLJA.....</b>	<b>40</b>
7. Ciljevi i struktura izobrazbe.....	40
8. Moduli izobrazbe.....	41
M1 - Pristupačni muzeji i korištenje lanca usluga.....	41
M2- Podizanje svijesti.....	41
M3 - Oblikovanje pristupačnih izložbi.....	42
<b>IZVORI INFORMACIJA.....</b>	<b>44</b>
9. Zahvale i priznanja.....	44
10. Literatura.....	45

## UVODNA RIJEČ

Pristupačnost je kulturno načelo koje utječe na svakodnevne aktivnosti te s inovativnog gledišta treba se ticati svakog aspekta privatnog i javnog života pojedinca. Koncept i pravo na pristupačnost moraju se promatrati u širem smislu, za svaku osobu pojedinačno, a s obzirom na njezine različite potrebe i mogućnosti (motoričke, osjetilne, kognitivne i emotivne), neovisno o tome jesu li one trajne ili privremene, te osigurati pravo svakoj osobi na neovisno i sigurno pristupanje proizvodima, okruženjima, sustavima i uslugama. Projekt pristupačnosti zahtijeva integrirani i međusobno povezani pristup raznih dionika koji djeluju u sinergiji u europskome okviru. Osnovno je uključiti krajnje korisnike u fazu planiranja kako bi se upoznale i shvatile njihove potrebe te je potrebno uključiti i centre za izobrazbu, kao i osobe koje rade u institucijama i s javnošću.

Kada je riječ o kulturnom naslijeđu, pristupačnost nije samo prilika za društveni rast nego i za ulaganje jer potiče turizam, a posebno onaj kulturni.

Na temelju tih načela projektom COME-IN! povezani su, pod okriljem Izvršnog tajništva Srednjoeuropske inicijative, opsežna mreža muzeja, udruge osoba s invaliditetom, osobe iz akademskih krugova, institucije za obuku i kreatori politike, a sve s ciljem razvijanja inovativnog strateškog pristupa radi promicanja pristupačnosti u svim muzejima. Najprije, cilj projekta jest utvrditi transnacionalne standarde i smjernice za organizaciju pristupačnih izložbi i kulturnih događanja, koji čestu nisu usporedivi zbog različitih razina pristupačnosti i različitih nacionalnih zakonodavstava.

Nakon provedbe projekta bit će razvijeni *brand* „COME-IN“, odnosno oznaka koja će se dodjeljivati muzejima koji su usklađeni sa standardima pristupačnosti utvrđenima tijekom trogodišnjeg razdoblja trajanja projekta. Ideja proširenja navedenih standarda na druge muzeje i kulturne institucije mogla bi postati poticajem za promjenu kojom bi se obuhvatili drugi dionici iz predmetnog područja, s obzirom na to da od pristupačnog grada svi mogu imati koristi.

## PROJEKT COME-IN!

**SMJERNICE COME-IN!** razvijene su za potrebe projekta COME-IN! Svrha projekta COME-IN! jest vrednovati kulturno naslijeđe Unije povećanjem kapaciteta malih i srednjih muzeja na način da se ti muzeji učine pristupačnima široj javnosti. Krajnji je cilj projekta UKLJUČENOST koja utječe na cijeli proces na temelju:

- Sudjelovanja: NIŠTA SE NEĆE UČINITI za osobe s invaliditetom AKO ONE nisu uključene!
- Nediskriminacije: s osobama s invaliditetom postupa se jednako kao i s drugima
- Poštovanja digniteta i prava osoba s invaliditetom
- Korištenja ispravnog jezika

COME-IN! koordinira mrežu muzeja, udruge osoba s invaliditetom, predstavnike akademske zajednice, institucije za izobrazbu i kreatore politika koji će zajednički utvrditi inovativni strateški pristup načinu promicanja pristupačnosti u muzejima.

Udruge osoba s invaliditetom, koje predstavljaju krajnje korisnike, doprinijele su projektu utvrđivanjem postojećih prepreka i ograničenja te određivanjem standarda koje valja primjenjivati na izložbama/kolekcijama.

- Savezna udruga ÖZIV, interesna skupina osoba s invaliditetom (Austrija)
- Regionalno vijeće udruga osoba s invaliditetom i njihovih obitelji Furlanije-Julijske krajine (Italija)

Sveučilište primijenjenih znanosti u Erfurtu pružilo je svoju teoretsku i praktičnu stručnost u smislu poboljšanja pristupačnosti za sve korisnike.

Mreža srednjoeuropskih malih i srednjih muzeja i općina primijenit će i testirati standarde pristupačnosti COME-IN!:

- Arheološki muzej - Krakov (Poljska)
- Arheološki muzej Istre- Pula (Hrvatska)
- Građanski muzej i galerije povijesti i umjetnosti- Udine (Italija)
- Pomorski muzej „Sergej Mašera“ - Piran (Slovenija)
- Muzej svijeta rada - Steyr (Austrija)
- Muzej prapovijesti i protopovijesti Tiringije-Weimar (Njemačka)
- Općina Piran (Slovenija)

Institucije za izobrazbu definirale su kurikulum izobrazbe za osoblje muzeja i zaposlenike kako bi mogli organizirati uključive kolekcije i izložbe te pružati dobre usluge posjetiteljima (uključujući osobe s invaliditetom):

- BBRZ - Centar za stručno osposobljavanje i rehabilitaciju (Austrija)
- ENAIP FVG, ACLI Tijelo za stručno osposobljavanje Furlanije-Julijske krajine (Italija)

**NEZ** za dizajn oznake i promocije projekta na Europskoj razini

Svim aktivnostima provedenima za potrebe sastavljanja **SMJERNICA COME-IN!** koordiniralo je **Izvršno tajništvo Srednjoeuropske inicijative**.

Za detalje vidjeti: [www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html](http://www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html)



## UVOD

### Svrha Smjernica

**SMJERNICE COME-IN!** zamišljene su kao vodič za muzeje i galerije u pogledu toga kako osigurati i promicati najveću moguću pristupačnost za svih. Mogu biti korisne muzejima koji trebaju uskladiti svoje usluge posjetiteljima sa zadovoljavajućim standardima pristupačnosti.

**SMJERNICE COME-IN!** prvenstveno su praktični alat za osmišljavanje i organiziranje izložbi i kolekcija pristupačnih osobama s invaliditetom. Mogu se upotrebljavati za procjenu cijelog lanca usluga muzeja i kolekcija.

### Sadržaj Smjernica

**SMJERNICE COME-IN!** sastoje se od sljedećih poglavlja: načela, kriteriji, izobrazba osoblja, izvori informacija.

U poglavlju **NAČELA COME-IN!** opisana su temeljna načela projekta COME-IN! i Smjernica. U tom su poglavlju okvirno prikazana pitanja **pristupa pristupačnosti** (odjeljak 1.) kojima se bavi projekt COME-IN! te su prikazani **europski i nacionalni pravni okviri** koji služe kao referentni okviri za standarde pristupačnosti COME-IN! (odjeljak 2.). U odjeljku 3. navedene su određene smjernice koje se odnose na **primjereni jezik i glosar pojmova za pristupačnost muzeja**. U odjeljku 4. razmotrene su **različite vrste pristupačnosti** u pogledu muzeja.

U poglavlju **KRITERIJI COME-IN!** detaljno su definirani **kriteriji pristupačnosti** (odjeljak 5.) na temelju lanca usluga, što je učinkovit način za jamčenje i procjenu nivoa pristupačnosti muzeju ili izložbi. U odjeljku 6. naveden je primjer **mapiranja procjene pristupačnosti** na temelju četiri elementa promatranja: fizičkog pristupa, pristupa informacijama, društvenog pristupa, ekonomskog pristupa.

U poglavlju **IZOBRAZBA OSOBLJA** definirane su specifikacije za izobrazbu osoblja i zaposlenika muzeja. Kurikulum izobrazbe sastoji se od pet modula (odjeljak B): uvod, podizanje svijesti, lanac usluga, posjećivanje izložba, određivanje konteksta izložbe. Izobrazba osoblja obvezna je za dobivanje oznake COME-IN!.

Poglavlje **IZVORI INFORMACIJA** sadrži korisna upućivanja na izvore *online*, ankete i studije.



## NAČELA COME-IN!

### 1. Uključenost i pristupačnost za sve

Pristup COME-IN! temelji se na dvije osnovne ideje: uključenost i pristupačnost za sve.

Uključenost znači poštovanje svakoga onakvim kakav jest, odnosno znači da svi ljudi moraju imati priliku u potpunosti sudjelovati u životu društva.

U nastavku su navedena neka od ključnih načela muzejskih pravila za osobe s invaliditetom:

- *Osobe s invaliditetom imaju pravo biti uključene u sve aktivnosti muzeja i galerija.*
- *Muzeji i galerije trebaju stvoriti dijalog s osobama s invaliditetom kako bi otkrili njihove potrebe i želje te kako bi ih ispunili.*
- *Treba usvojiti upotrebu društvenog modela invaliditeta. To je model prema kojem se invaliditet prepoznaje kao rezultat prepreka koje je stvorilo društvo.*
- *Te prepreke pristupu osobama s invaliditetom treba utvrditi i ukloniti kako bi im se omogućilo sudjelovanje i kako bi ih se osnažilo.*
- *Pitanja invaliditeta jasno su pozicionirana u okviru šireg konteksta ljudskih prava, jednakih mogućnosti i raznolikosti.*
- *Načela univerzalnog dizajna trebaju biti osnova za uključivu praksu u muzejima i galerijama.*
- *Treba usvojiti najbolje, odnosno uključive, prakse kako bi se osiguralo da su pitanja invaliditeta uključena u sva područja aktivnosti muzeja ili galerije.*
- *Proces mora biti neprestano u tijeku, dugoročan, ispunjiv i održiv. Treba biti odražen u pravilima i strateškom planiranju muzeja, a provoditi ga treba visoko rukovodstvo.<sup>1</sup>*

Druga osnovna ideja jest pristupačnost kako je navedeno u članku 9. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom: „Pristupačnost ili sloboda od prepreka osnovni je preduvjet za ravnopravnost osoba s invaliditetom i njihovo sudjelovanje u društvu“.

---

<sup>1</sup> Online: *Disability directory for museums and galleries*, (09.02.2017.).

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>.



Za pristupačnost mora se uzeti u obzir:

- **Fizički pristup**

Fizički pristup znači pristup javnim građevinama, cestama, prijevozu i drugim zatvoreni i otvorenim prostorima, uključujući muzeje. Teže pokretne osobe posebno ovise o fizičkom pristupu.

U pogledu muzeja važan je koncept univerzalnog dizajna: „*Polazeći od koncepta ,dizajna za sve' ili ,univerzalnog dizajna', fizička okolina te proizvodi i usluge trebaju biti osmišljeni kako bi se njima mogla jednostavno koristiti, bez problema i na učinkovit način, što šira skupina osoba različitih stanja, mogućnosti, sklonosti ili potreba*“.<sup>2</sup>

- **Pristup informacijama i komunikaciji**

Pristup informacijama i komunikaciji uključuje, npr. elektroničke usluge i hitne službe. Osobe s osjetilnim ili intelektualnim oštećenjima posebno se često suočavaju s preprekama u pristupu informacijama i komunikaciji. To uključuje, na primjer, mjere kojima se u zgrade i druge građevine otvorene za javnost trebaju uvesti oznake na Brailleovom pismu i koje će biti sastavljene na načine da budu jednostavne za čitanje i razumijevanje. Osim toga, u javnim zgradama trebaju biti dostupni vodiči i tumači znakovnog jezika.

- **Društveni pristup**

Među fizičkim preprekama, kao što su stepenice u zgradama, negativni stav prema osobama s invaliditetom također može biti prepreka pristupu za sve osobe s invaliditetom. Budući da osobe s invaliditetom imaju ista prava na uključenost u društvo kao svi ostali, one trebaju imati iste mogućnosti sudjelovanja u svim aspektima društvenog života: obrazovanju, poslu, raznodni, sportu, itd. Što se tiče muzeja, „*Izazov u ovom polju nije samo osigurati pristupačnost u zgradama nego i omogućiti osobama s osjetilnim oštećenjima i osobama s poteškoćama u učenju da iskuse i razumiju umjetnost i kulturu, na primjer, s pomoću taktilnih, vizualnih i audio prezentacija*.“ Osim toga, *treba promovirati aktivno sudjelovanje osoba s invaliditetom u kulturnim događanjima te smanjiti opreznost društva u pogledu takvih umjetničkih događanja*“.<sup>3</sup>

- **Ekonomski pristup**

Osobe s invaliditetom također se često suočavaju s ekonomski nepovoljnim položajem. Muzeji bi trebali poticati inicijative kojima se nudi besplatan ulaz, smanjene cijene i prioritetni pristup osobama s invaliditetom i/ili njihovim pratiteljima. U suprotnom, trebali bi pružati jednake usluge svima i stoga naplaćivati iste naknade (besplatno za pratitelja).

## 2. Pravni okvir

<sup>2</sup> Nacionalni akcijski plan za osobe s invaliditetom 2012.-2020., Strategija austrijske savezne vlade za provedbu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, str. 43.

<sup>3</sup> Nacionalni akcijski plan za osobe s invaliditetom 2012.-2020., Strategija austrijske savezne vlade za provedbu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, str. 50.





Smjernice projekta COME-IN! temelje se na:

- Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom
- Europskoj strategiji za osobe s invaliditetom 2010.-2020.
- Nacionalnom pravu zemalja partnera projekta COME-IN!

## 2.1 Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (Konvencija)

„Konvencija o pravima osoba s invaliditetom zapravo je dogovor zemalja cijeloga svijeta koji će osigurati da se prema ljudima s invaliditetom i ljudima bez invaliditeta postupa jednako”<sup>4</sup> te da se ne dopusti diskriminacija osoba s invaliditetom.

Konvencijom se promiče poštovanje dostojanstva, izbora i uključivanja svih osoba s invaliditetom te se od zemalja zahtijeva da uključe osobe s invaliditetom u odluke koje utječu na njihov život. Konvencijom su obuhvaćena sva područja života kako bi se ljudima zajamčilo jednako postupanje i uključenost u sva područja života. Najrelevantniji članci Konvencije za projekt COME-IN! jesu:

- Opća načela (članak 3.)
- Pristupačnost (članak 9.)
- Obrazovanje (članak 24.)
- Radi i zapošljavanje (članak 27.)
- Sudjelovanje u kulturnome životu (članak 30.).

### Članak 3. - Opća načela

Opća načela Konvencije opisana su u članku 3. i predstavljaju značenje uključenosti. Ta su načela sljedeća:

- poštovanje dostojanstva svake osobe, slobode osobnog izbora i neovisnosti
- nediskriminacija
- sudjelovanje i uključenost u društvo
- poštovanje razlika i prihvaćanje
- jednake mogućnosti
- pristupačnost
- jednakost među muškarcima i ženama
- poštovanje razvojnih sposobnosti djece s teškoćama u razvoju i poštovanje prava djece s teškoćama u razvoju na očuvanje vlastitog identiteta.

### Članak 9. - Pristupačnost

Još jedan dio Konvencije koji je posebno važan za ovaj dokument jest članak 9. koji se odnosi na pristupačnost. Člankom 9. zahtijeva se osiguranje pristupačnosti okruženju, prijevozu, informacijama i komunikacijama, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave, kao i drugim uslugama i prostorima otvorenim i namijenjenim javnosti, kako u urbanim, tako i u ruralnim područjima na ravnopravnoj razini.

---

4 Online: [http://www.unicef.org/publications/files/Its\\_About\\_Ability\\_final\\_.pdf](http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf), str. 7. (10.10.2016.)





## Članak 24. - Obrazovanje

Člankom 24. Konvencije propisano je da će države stranke osigurati uključiv obrazovni sustav na svim razinama, kao i cjeloživotno obrazovanje. S druge strane, države stranke poduzeti će odgovarajuće mjere za zapošljavanje nastavnika, uključujući nastavnike s invaliditetom, koji znaju znakovni jezik i Brailleovo pismo. Nadalje, obučiti će stručnjake i osoblje koje radi na svim obrazovnim razinama. Takva obuka će uključivati svijest o invaliditetu i korištenje odgovarajućih augmentativnih i alternativnih načina, sredstava i oblika komunikacije, obrazovnih tehnika i materijala za potporu osobama s invaliditetom.

## Članak 27. - Rad i zapošljavanje

U članku 27. navedeno je da se mora priznati pravo na rad osobama s invaliditetom, na ravnopravnoj osnovi s drugima. Ovo uključuje pravo na mogućnost zarađivanja za život od rada, slobodno odabranog ili prihvaćenog na tržištu rada i u radnom okruženju koje je otvoreno, uključujući i dostupno osobama s invaliditetom. Navedenim je obuhvaćeno sljedeće:

- uvjeti pronalaženja kandidata
- primanje na posao i zapošljavanje
- napredovanje u struci
- sigurni uvjeti rada koji ne štete zdravlju
- jednaka plaća za rad iste vrijednosti
- zaštita od uznemiravanja i pravna zaštita u slučaju pritužbi
- profesionalno i trajno obrazovanje.

## Članak 30. - Sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji, razonodi i sportu

U članku 30. radi se o pravima osoba s invaliditetom na **sudjelovanje u kulturnom životu**. Osobe s invaliditetom uživaju pristup kulturnim materijalima u svim dostupnim oblicima, televizijskim programima, filmovima, kazalištu i drugim kulturnim aktivnostima u svim dostupnim oblicima, te mjestima kulturnih događanja ili usluga. Osim toga, moraju imati pristup, koliko je to moguće, spomenicima i mjestima od nacionalnoga kulturnog značenja. Kako bi se osobama s invaliditetom uistinu osiguralo jednako postupanje, zemlje su se usuglasile da će to postići na način da će:

*„Učiniti sve što je u njihovoj moći da osiguraju da nitko ne diskriminira osobe s invaliditetom. Osigurati da su sve stvari osmišljene na način da se njima mogu svi koristiti i da se one mogu lako mijenjati.*

*Upotrebljavati nove tehnologije kako bi pomogle osobama s invaliditetom.*

*Pružiti osobama s invaliditetom pristupačne informacije o svemu što će im pomoći.*

*Educirati ljude u pogledu ovog sporazuma.”<sup>5</sup>*

## 2.2 Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020.

Europska komisija promovirala je Europsku strategiju za osobe s invaliditetom 2010.-2010. predlažući, među ostalim, razne mjere s ciljem upotrebljavanja Europskog fonda za regionalni razvoj (EFRR) radi davanja doprinosa pristupačnosti kulturnih materijala i događanja osobama s invaliditetom i njihova sudjelovanja u njima.

<sup>5</sup> Online: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf) (10.10.2016.)



Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020. nadograđuje se na Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. „*Određuje strategiju za osnaživanje osoba s invaliditetom kako bi mogli u potpunosti uživati svoja prava i ravnopravno s drugim ljudima sudjelovati u društvu i gospodarstvu.*

*U ovoj je strategiji istaknuto osam područja zajedničkog djelovanja između EU-a i zemalja EU-a.“*

- *pristupačnost: osiguravanje pristupa robi, uslugama i pomagalima osobama s invaliditetom;*
- *sudjelovanje: osiguravanje osobama s invaliditetom ostvarivanja njihovih prava kao europskih građana;*
- *jednakost: osiguravanje provedbe politika koje promiču jednakost (na razini EU-a i nacionalnoj razini);*
- *zapošljavanje: osiguravanje povećanja broja radnika s invaliditetom na tržištu rada te osiguravanje bolje pristupačnosti radnim mjestima;*
- *obrazovanje i osposobljavanje: osiguravanje da učenici s invaliditetom imaju koristi od pristupačnog obrazovnog sustava i programa cjeloživotnog učenja. Europska komisija već je pokrenula nekoliko inicijativa u odnosu na obrazovanje, kao što je Europska agencija za razvoj obrazovanja za učenike i studente s posebnim potrebama;*
- *socijalna zaštita: rješavanje rasprostranjenih društvenih izazova s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, kao što su nejednakost, rizik od siromaštva i socijalna isključenost. Strukturni fondovi EU-a i nacionalne mjere zemalja EU-a mogu se upotrebljavati kako bi se osigurala socijalna zaštita;*
- *zdravstvo: osiguravanje jednakog i povoljnog pristupa uslugama za (mentalno) zdravlje i njihovim ustanovama;*
- *vanjsko djelovanje: promicanje prava osoba s invaliditetom na međunarodnoj razini.”<sup>6</sup>*

---

<sup>6</sup> Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016.)

## 2.3 Pravni okviri u zemljama partnerima projekta

U sljedećim je tablicama sadržan popis najvažnijih zakona i propisa o pristupačnosti u pet zemalja partnera.

Zemlja	Potvrđivanje Konvencije	Nacionalni zakoni o nediskriminaciji
Austrija	Da (2008.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o jednakosti osoba s invaliditetom (Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG), prva verzija iz 1970.</li> <li>• Savezni zakon o jednakosti osoba s invaliditetom (Bundes Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG), prva verzija iz 2005.</li> </ul>
Hrvatska	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o suzbijanju diskriminacije iz 2008.</li> <li>• Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj iz 2015.</li> </ul>
Njemačka	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savezni zakon o jednakosti osoba s invaliditetom (Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) vom 27. April 2002</li> <li>• <u>Zakonik o socijalnom osiguranju IX</u> (Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen“ vom 19. Juni 2001</li> <li>• Njemački zakon o izjednačivanju (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) vom 14. August 2006</li> </ul>
Italija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon br. 67 od 1.ožujka 2006. („Određbe o sudskoj zaštiti osoba s invaliditetom, žrtava diskriminacije“)</li> <li>• Zakonodavna uredba br. 216 od 9. srpnja 2003. (o provedbi Europske direktive 2000/78/EZ o uspostavi općeg okvira za jednako postupanje pri zapošljavanju i obavljanju zanimanja)</li> </ul>
Poljska	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odluka <i>sejma</i> Republike Poljske od 1. kolovoza 1997.</li> <li>• Povelja o osobama s invaliditetom (M.P. od 13.08.1997., br. 50 točka 475.)</li> <li>• Komisija za pravne akte o ljudskim pravima na jednako postupanje</li> </ul>
Slovenija	Da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o potvrđivanju Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom od 15. travnja 2008.</li> <li>• Zakon o jednakom postupanju s osobama s invaliditetom (ZIMI) od 24. studenoga 2010.</li> <li>• Zakon o upotrebi slovenskog znakovnog jezika (ZUSZJ) od 29. studenoga 2002.</li> <li>• Zakon o zaštiti od diskriminacije (ZVarD) od 24. svibnja 2016.</li> </ul>



## 3. Jezične smjernice

### 3.1 Zašto je uvijek važno koristiti se odgovarajućim jezikom

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

U nastavku su navedeni neki korisni savjeti:

- *Nikada nemojte naglašavati određenu vrstu invaliditeta kako biste opisali osobe s tim invaliditetom. Poželjni je pojam „osobe s invaliditetom“ pri čemu se ističe humanost pojedinaca i izbjegava objektiviziranje.*
- *Nikada nemojte upotrebljavati riječ „normalan“ kako biste se pozvali na osobe bez invaliditeta u odnosu na osobe s invaliditetom. Umjesto toga, upotrebljavajte „osobe bez poteškoća“<sup>7</sup> ili „osobe bez invaliditeta“.*
- *Nemojte se koristiti jezikom kojim se podrazumijeva da je osoba s invaliditetom heroj jer živi s invaliditetom. Također, nemojte shvaćati osobe s invaliditetom kao žrtve ili predmet sažaljenja<sup>8</sup>.*
- *Izbjegavajte fraze kao što su „boluje od“ jer se time upućuje na nelagodu, neprestanu bol i osjećaj beznađa.*
- *Korisnici invalidski kolica možda sebe ne vide kao da su „osuđene“ na njih. Pokušajte kolica smatrati pomagalom za kretanje.*
- *Većina osoba s invaliditetom nema problema s riječima koje se koriste pri opisivanju svakodnevnog života. Ljudi koji se koriste invalidskim kolicima „idu u šetnju“, a osobama s oštećenjem vida može biti drago (ili ne) „da vas vide“. Oštećenje može jednostavno značiti da se stvari rade na drukčiji način.*
- *Uobičajene fraze, kao što su „oglušio se na molbe“ ili „slijepo vjeruje“, kojima se oštećenja mogu povezati s negativnim pojavama, treba izbjegavati.*
- *Izbjegavajte pasivne riječi koje ukazuju na žrtvu. Koristite se jezikom koji poštuje osobe s invaliditetom kao aktivne pojedince koji imaju kontrolu nad svojim životom<sup>9</sup>.*

<sup>7</sup> *Online:* Appropriate Terminology, Student and employee Accessibility Service, Brown University, Providence, Rhode Island, USA:

<https://www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology> (12.10.2016.)

<sup>8</sup> *Online:* Australian Network on Disability: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12.10.2016)

<sup>9</sup> *Online:* Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability:

### 3.2 Da i ne: riječi koje treba upotrebljavati i riječi koje treba izbjegavati

Izbjegavati	Upotrebljavati
hendikepirani, invalidi	osobe s poteškoćama, osobe s invaliditetom
pogođen, boluje od, žrtva	ima (naziv stanja ili poteškoće)
osuđen na invalidska kolica, vezan za invalidska kolica	korisnik invalidskih kolica
mentalno hendikepiran, mentalno defektan, retardiran, nenormalan	s poteškoćom/poteškoćama u učenju
bogalj, invalid	osoba s invaliditetom
spastičan	osoba s cerebralnom paralizom
pomičan	osoba bez poteškoća
psihički bolesnik, umobolan, lud	osoba s psihičkim tegobama
gluh i nijem; gluhonijem	gluh, korisnik znakovnog jezika, osoba s oštećenjem sluha
slijepi	osobe s oštećenjem vida; slijepi osobe; slijepi i slabovidne osobe
epileptičar, dijabetičar, depresivna osoba, i sl.	osoba s epilepsijom, dijabetesom, depresijom ili osoba koja ima epilepsiju, dijabetes, depresiju
patuljak; kepec	osoba ograničenog rasta ili niskog rasta
ispadi, trans, napadi	napadaj <sup>10</sup>

<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

10 *Online*: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability:

<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

### 3.3 Glosar za pristupačnost muzeja

Definicije i preporuke navedene u nastavku izvađene su iz dokumenta „Glosar za pristupačnost muzeja“ koji je sastavila Tematska komisija za „Pristupačnost muzeja“, ICOM, Italija<sup>11</sup> i koji je preveden za potrebe projekta COME-IN!

TERMINOLOGIJA	DEFINICIJE I PREPORUKE
<b>Pristupačnost</b>	<i>Pristupačnost znači biti u mogućnosti doći do određene zgrade i njezinih pojedinih prostorija i okoline te ući u njih bez napora, kao i koristiti se prostorijama i opremom na odgovarajući siguran i neovisan način, što se odnosi i na osobe sa smanjenom ili onemogućenom pokretljivošću ili osjetilnim mogućnostima.</i>
<b>Pristupačan muzej</b>	<i>Institucija projektirana i osmišljena kao udobno, prijateljsko mjesto koje kvalitetno funkcionira i koje je namijenjeno svim vrstama publike, a sve kako bi se osigurao slobodan pristup prostorijama, informacijama, komunikaciji i zbirkama, čime se u potpunosti provodi društvena uloga muzeja.</i>  <i>Pristupačan muzej otvara svoja vrata svim vrstama publike želeći iskoristiti namjenu svojih prostorija i sadržaja s pomoću itinerera bez arhitektonskih i osjetilnih prepreka te s pomoću obrazovnih aktivnosti namijenjenih svima, što je njegov glavni cilj.</i>
<b>Prilagodljivost</b>	<i>Prilagodljivost znači mogućnost izmjene izgrađenog okružja o ograničenom trošku i pravovremeno, kako bi se i osobe sa smanjenom ili onemogućenom pokretljivošću ili osjetilnim mogućnostima mogle koristiti tim okružjem u potpunosti i bez napora.</i>
<b>Arhitektonske prepreke</b>	<i>Arhitektonske prepreke znače:</i> <i>a) fizičke zapreke kojima se stvara neudobnost pri kretanju svih osoba, posebno onih s trajno ili privremeno smanjenom ili onemogućenom motoričkom sposobnošću;</i> <i>b) zapreke kojima se svakome ograničava ili onemogućuje udobno i sigurno korištenje dijelova, opreme ili komponenata;</i> <i>c) nepostojanje rasporeda i znakova upozorenja kojima se omogućuje orijentacija i identifikacija mjesta i izvora opasnosti za svih, posebno za slijepe osobe, osobe s oštećenim vidom, gluhe osobe i osobe koje teško čuju.</i>
<b>Uključenost</b>	<i>U upotrebi ekonomskog, društvenog i političkog jezika, par jednakost/nejednakost sve se više zamjenjuje parom uključenost/isključenost. Za pojedinca je važno da ne bude jednak, već uključen, odnosno prihvaćen u postupak kojim mu se pruža pristup mogućnostima.</i>  <i>Od prostora do obrazovnih aktivnosti, cijela unutrašnjost muzeja mora biti projektirana tako da se njome postigne maksimalna</i>

<sup>11</sup>Online: Izvornik na talijanskom jeziku “Glossario dell’accessibilità museale” dostupan je na:

[http://www.icom-italia.org/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103](http://www.icom-italia.org/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103)



	uključenost.
<b>Kulturne institucije i mjesta</b>	<p><i>Javnom svrhom tih institucija ne nameće se samo obveza očuvanja kulturnog naslijeđa nego se zahtjeva i pristupačnost njihovih prostora i usluga.</i></p> <p>Projektom zgrade te organizacijom aktivnosti, kao i organizacijom odabranih sadržaja i komunikacijskih metoda, moraju biti zajamčeni jednak pristup sadržaju, uživanje u sadržaju i slobodna upotreba sadržaja svim posjetiteljima.</p>
<b>Multisenzorne posjete</b>	<p><i>Muzejske aktivnosti moraju biti osmišljene i strukturirane kako bi se zajamčila dinamična i interaktivna vrsta posjete koja se odvija na poticajni način i koja može zaokupiti sva osjetila koja karakteriziraju jednu osobu.</i></p> <p><i>Za multisenzorne posjete upotrebljavaju se osjetilni kanali i kinestetika kako bi se prenijelo kulturno znanje i vrijednosti kulturnog naslijeđa korisnicima aktivnosti korištenjem neposrednih osjetila kada ne postoje određeni elementi.</i></p> <p>Istraživanje dodirrom, stimulacijom mirisa i sluha te okusa.</p>
<b>Muzej</b>	<p><i>Muzej: trajna građevina koja stječe, čuva, organizira i izlaže kulturnu imovinu u obrazovne svrhe i svrhe proučavanja.</i></p> <p>Muzej je sastavni dio „kulturnih institucija i mjesta“ pa mora omogućiti svim posjetiteljima da se jednako njime koriste.</p>
<b>Sudjelovanje</b>	<p><i>Sudjelovanje je uključenost osobe u neku životnu situaciju. Ono predstavlja funkcioniranje s društvenog gledišta.</i></p>
<b>Promicanje</b>	<p><i>Promicanje se sastoji u postizanju njegove svrhe i u regulaciji aktivnosti usmjerenih na promicanje svijesti o kulturnom naslijeđu te u osiguravanju najboljih uvjeta za javnu upotrebu. To uključuje i promicanje te podršku intervencijama očuvanja kulturnog naslijeđa.</i></p> <p>Da bi prezentirao javnosti to naslijeđe, muzej mora poseći za svim sredstvima, učiniti najučinkovitije muzejske i muzeografske odabire popraćene najučinkovitijim komunikacijskim sredstvima te unaprijediti ih aktivnostima usmjerenima raznovrsnoj publici kako bi se svim posjetiteljima, bez diskriminacije, omogućilo da shvate vrijednost kulturne imovine.</p>
<b>Prijam</b>	<p>Prijam je nešto što svaki muzej nudi svojim posjetiteljima kako bi pospješio njihovu udobnost, dao jasne informacije i točne orijentacijske upute za njihov posjet. Prijam je posebno izražen u svim prostorima muzeja i sredstvima, i za njega je zaduženo odabrano osoblje.</p> <p>Budući da se pri prijamu ostvaruje prvi susret/kontakt posjetitelja i muzeja, treba mu posvetiti puno pažnje kako bi se time mogla izraziti želja muzeja da bude otvoren, da zrači dobrodošlicom, da bude uključiv i pristupačan svim posjetiteljima bez iznimke.</p>
<b>Univerzalni dizajn Dizajn za sve</b>	<p>Univerzalni dizajn jest dizajn proizvoda i okruženja kojim se mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, a da ih nije potrebno prilagođavati ili tražiti posebni dizajn.</p>





<b>Upotrebljivost</b>	<i>Upotrebljivost se odnosi na opažanju koliko se dobro dizajnom nekog okruženja omogućuje rad, pružanje usluga i dobrobit, posebno sa stajališta korisnika. Ovakva je definicija u skladu s važećom normom ISO koja se često definira unutar područja ispitivanja ljudskih čimbenika. Prema normi ISO-9241-11, upotrebljivost je mjera učinkovitosti, djelotvornosti i zadovoljstva koje određenim korisnicima omogućuju postizanje specifičnih ciljeva u danom kontekstu.</i>
<b>Mogućnost posjećivanja</b>	<i>Mogućnost posjećivanja znači mogućnost pristupa mjestima sastajanja i barem jednom sanitarnom čvoru u svakoj jedinici zgrade prilagođenog osobama sa smanjenom ili onemogućenom pokretljivošću ili osjetilnim mogućnostima. Mjesta sastajanja su prostorije za odmor i za konzumaciju jela i pića u smještajnim objektima, kao i radna mjesta te mjesta za pružanje usluga i sastajanje u koje osoba ulazi kako bi se koristila uslugama koje se ondje nude.</i>



## 4. Pristupačnost muzeja

U nastavku je naveden popis potrebnih mjera kako bi se osigurala pristupačnost unutar muzeja. Taj popis, naravno, ne treba smatrati iscrpnim.

Postoje najmanje četiri važne vrste pristupačnosti koje valja uzeti u obzir u pogledu muzeja, a to su:

- fizička pristupačnost
- pristupačnost informacija i komunikacije
- društvena pristupačnost
- ekonomska pristupačnost

### 4.1 Fizička pristupačnost

Kako bi promicali fizičku pristupačnost zgradama, kulturnim institucijama (knjižnicama, arhivima, muzejima) i arheološkim nalazištima te kako bi ih učinili dostupnima većem spektru posjetitelja, moramo ukloniti arhitektonske prepreke.

To se može postići na sljedeći način:

- **Vanjskom pristupačnošću:** osiguravanje parkirnih mjesta rezerviranih za osobe s invaliditetom u blizini ulaza, osiguravanje pristupačnih poveznica s prijevoznim sredstvima, osiguravanje itinerera izložaba koji se jasno mogu prepoznati s pomoću znakovlja i primarnih komunikacijskih alata, rampi, itd.
- **Unutarnjom pristupačnošću i pristupačnošću vođenih posjeta izložbama:** pružanje adekvatnog pristupa svim područjima i izložbenim prostorima s pomoću:
  - . itinerera izložaba koji ne zamaraju
  - . zona za odmor.
- **Pristupačnošću sanitarnih čvorova:** ovo je bitno za udobnost posjetitelja te predstavlja primarnu strukturnu opremu.
- **Itinererima izložbe koji pružaju zadovoljstvo:** pružanje primarnih komunikacijskih alata i uređaja za laku orijentaciju i identifikaciju izložbenih područja. Svaki bi korisnik trebao moći slobodno i neovisno odabrati svaki itinerer, ovisno o svojim potrebama.

### 4.2 Pristupačnost informacija i komunikacija

Ovom vrstom pristupačnosti daje se svim korisnicima mogućnost pristupa i dobivanja ažuriranih i korisnih informacija u stvarnom vremenu i prije posjete, putem neizravnog i multimedijalnog pristupa (*online* servisi), a koje se informacije odnose na:

- usluge i podrške koje pruža muzej
- detalje kao što su dostupnost i dimenzije dizala, širina vrata, postojanje stepenica/rampi
- sve aspekte namijenjene dočeku i orijentaciji na ulazu
- virtualne vodiče i mape
- označivanje vanjskog i unutarnjeg prostora



- indikativne i informativne oznake
- informacije o muzejskim predmetima ili artiklima ili sadržajima
- vodiče za komunikaciju (izravnu, itd.) i sl.
- informativne panele i/ili pomične stranice koje mogu biti dopuna muzejskim itinerarima
- jasne, bitne i razumljive sažete rečenice (eng. *taglines*) u vezi s izložbom na raznim jezicima
- usluge vodiča koje pružaju i osobe s invaliditetom
- audio vodiči i usluge audio opisa
- kratki vodiči na raznim jezicima za osobe bez i s invaliditetom.

### 4.3 Društvena pristupačnost

Pod ovim konceptom podrazumijevamo da bi pristup kulturnom iskustvu trebao biti usmjeren na sve ljude bez razlika i kategorija. Cilj je uključiti osobe s invaliditetom u sve aspekte. Što bi moglo, primjerice, značiti da se uključe zaposlenici s invaliditetom, organiziraju izložbe umjetnika s invaliditetom ili odabere izložba na temu uključenosti. Društvena pristupačnost znači da se raznolikost i raznovrsnost našega društva mogu vidjeti u svim dijelovima muzeja (posjetitelji, umjetnici, zaposlenost, izložbe, događanja, itd.) Usto, donositelje odluka trebalo bi potaknuti na stvaranje učinkovitih propisa i obveznih kvota u pogledu uključivih izložba.

Još jedan važan aspekt jest uključenost obitelji osoba s invaliditetom, čime se osigurava da su upoznate s planiranjem i uključene u planiranje, posebno u slučaju maloljetnika i djece s kognitivnim oštećenjima, te da im se pruža pomoć u obliku aktivnosti podrške, kao i povremenog uključivanja mladih volontera specijaliziranih za razne vrste invaliditeta, koji su, osim osoblja, prisutni u muzeju.

Stoga, ljudi bi trebali slobodno, s intelektualnog stajališta i sa stajališta percepcije, pristupiti svim sadržajima izložbe. To se može izvesti, primjerice, putem odgovarajućih usluga i alata za doček, odnosno uklanjanjem svih kognitivnih, percepcijskih i senzornih prepreka. Odgovarajući alati za dobro iskustvo koje pruža zadovoljstvo jesu:

- pomoć, podrška i poticanje usluga namijenjenih skupinama određenih korisnika i korisnika s invaliditetom;
- poticanje usluge koju se pruža povremeno ili na zahtjev svih posjetitelja, kojom treba upravljati u partnerstvu s udrugama i tijelima koja se bave svim vrstama invaliditeta;
- posebne usluge i didaktički rad koji pružaju pojedini muzeji.

### 4.4 Ekonomska pristupačnost

Muzeji bi trebali promicati politike slobodnog ulaza, popusta i prioritetnog pristupa za osobe s invaliditetom i/ili pratitelje.



## 4.5 Dodatni elementi podrške

### Izobrazba

- Obučiti, u suradnji s udrugama i privatnim institucijama, osoblje s invaliditetom radi njihova trajna uključivanja u muzejske i kulturne aktivnosti.
- Angažirati institucije za izobrazbu radi edukacije muzejskog osoblja.
- Planirati radionice otvorene za sve škole.
- Dodjeljivati potpore osobama s invaliditetom za stjecanje radnog iskustva u muzejima.
- Privući sveučilišta kako bi se brinuli za izložbene itinerere u muzejima i učinili ih pristupačnima osobama sa svim vrstama invaliditeta putem nagrada ili povećanja konačnih akademskih ocjena.

### Mreža usluga

- Stvoriti mrežu usluga kojom bi se povezale škole (počevši od osnovnih), sveučilišta i udruge s ciljem promicanja kulturne pristupačnosti.

## KRITERIJI COME-IN!

### 5. Zahtjevi pristupačnosti lanca usluga



Ovaj je lanac usluga primjer koji se odnosi na tipični muzej. Lanac usluga alat je kojim se osigurava ili ocjenjuje dosljedna pristupačnost muzeju. Njime se definiraju svi aspekti relevantni za posjetitelje muzeja. Općenito govoreći, lancem usluga muzeja trebalo bi uzeti u obzir sljedeće sastavnice:

- Ulazni podaci- informacije i komunikacija prije posjete
- Dolazak
- Ulaz
- Blagajna
- Garderoba
- Izložbeni prostor
- WC
- Trgovina
- Izlazni podaci - Informacije i komunikacija nakon posjete

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

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

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

Analiza lanca usluga temeljena na ovoj matrici može se prilagoditi odnosnom muzeju na pojedinačnoj osnovi. Matrica se može upotrijebiti za provjeru toga je li trenutačna situacija u muzeju u skladu sa zahtjevima opisanima u sljedećim poglavljima ili nije. Svako polje matrice trebalo bi označiti ako su kriteriji ispunjeni. Matricom su definirani samo minimalni standardi. Ako ništa nije ispunjeno, to ne znači da nema mogućih zahtjeva.

Pogodnosti korištenja lanca usluge kao alata za ocjenu pristupačnosti jesu:

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

U sljedećim odjeljcima definirani su zahtjevi pristupačnosti COME-IN! za svaku fazu lanca usluga.

## 5.1 ULAZNI PODACI - INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA PRIJE POSJETE

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Napomena o pristupu	Napomena o pristupu jasan je popis svih usluga pristupačnosti koje pruža muzej te informacija koje bi mogle biti relevantne za sobe s invaliditetom
Razina web pristupa A/AA ili AAA	Web-stranice i stranice društvenih mreža u skladu su s W3C razinama A/AA ili AAA <sup>12</sup>
Razina web pristupa AAA	Web-stranice i stranice društvenih mreža u skladu su s W3C razinama AAA
Web-stranice s video komponentama sa znakovnim jezikom	Web-stranice i stranice društvenih mreža sadrže video komponente sa znakovnim jezikom i audio opisima radi bolje pristupačnosti poruka
Informacije i podaci	Sve informacije i podaci zahtijevaju primjenu načela dvaju osjetila, to jest, mora ih se percipirati s pomoću barem dva od tri osjetila (sluh, vid i dodir). Pristup svim važnim informacijama treba biti osiguran tako da ne zahtijeva pomoć (npr. informacije i podaci dostupni su na pojednostavljenom jeziku i lako se čitaju, a video uraci su na znakovnom jeziku te sadrže titlove i audio opis).
Informacije na Brailleovom pismu i taktilne oznake	Dostupni su taktilni znakovi i informativni proizvodi te znakovi i informativni proizvodi na Brailleovom pismu
Pristupačan dizajn informacija	Informativne oznake su pristupačne (vrsta slova, veličina slova, vizualni kontrast slovo/pozadina, itd.)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. učenici i studenti su uključeni u aktivnosti i usluge za osobe s invaliditetom
Sudjelovanje	Uključivanje i suradnja s osobama s invaliditetom i njihovim udrugama, npr. udruge osoba s invaliditetom su uključene i surađuju na prepoznavanju, dizajniranju i promociji usluga namijenjenih osobama s invaliditetom
Inkluzija	Uključivanje osoba s invaliditetom u sve uloge npr. prihvaćanje posjetitelja s invaliditetom, zaposlenika s invaliditetom, učenika s invaliditetom

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratioca. Bilo koja vrsta informacije i komunikacije treba biti omogućena

12 Za dodatne informacije: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>



	<p>osobama s invaliditetom na isti način na koji je omogućena osobama bez invaliditeta.</p> <p>Npr. informacije na pojednostavljenom jeziku ili Brailleovom pismu ne smiju se dodatno naplaćivati.</p> <p>Npr. Osobni asistenti/pratitelji imaju besplatan ulaz.</p>
--	--

## 5.2 DOLAZAK

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Parkirni objekti za osobe s invaliditetom	Rezervirana parkirna mjesta dostupna su u blizini pristupa muzeju
Povezanost s pristupačnim javnim prijevozom	U blizini muzeja dostupan je javni prijevoz s pristupačnim značajkama
Taktilne/osjetilne staze i podne obloge	U pristupnom području muzeja dostupne su taktilne/osjetilne staze i podne obloge za pronalaženje ulaza

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o pristupačnosti dolaska (Napomena o pristupu)	Informacije o dolasku do muzeja dostupne su u Napomeni o pristupu
Uključiv sustav orijentacije	Sustav orijentacije izvan muzeja omogućuje pristupačni sistem znakova za lako pronalaženje ulaza za osobe s invaliditetom

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	<p>Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratioca.</p> <p>Npr. parkirna mjesta moraju biti raspoloživa osobama s invaliditetom jednako kao za osobe bez invaliditeta.</p> <p>Npr. besplatno parkiranje za osobnog asistenta/pratioca.</p>



## 5.3 ULAZ

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Pristupačna vrata	Ulazna vrata u predvorje omogućuju lak pristup osobama s invaliditetom
Ergonomske stepenice	Visina i dubina stepenica omogućuju lak pristup osobama s invaliditetom
Rampa/dizalo	Stepenice se izbjegavaju, ali ako postoje, dostupna je odgovarajuća rampa ili dizalo
Prostor za kretanje	U ulaznom području predviđen je odgovarajući prostor za udobno kretanje korisnika invalidskih kolica
Stanje podova	Izbjegavati grube podloge (šljunak, kamenje i sl.). Korištenje podloga koje su krute i nisu kliske. Tepisi ne bi smjeli utjecati na mogućnosti vožnje kolica.

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o pristupačnosti ulaza (Napomena o pristupu)	Informacije o ulaznom području muzeja dostupne su u Napomeni o pristupu
Uključive orijentacijskih mapa (jednostavan jezik, taktilne mape itd.)	Na ulazu su dostupne orijentacijske mape koje su lake za čitanje i koje dolaze u različitim formatima (Braille, taktilne, audio)

## 5.4 BLAGAJNA

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Ergonomski pult	Visina i dubina pulta odgovarajuće su za korisnike invalidskih kolica
Prostor za kretanje	U području blagajne postoji odgovarajući prostor za udobno kretanje osoba s poteškoćama u kretanju
Taktilne staze	Pristup koji vodi do blagajne označen je taktilnim/osjetilnim stazama ili podnim oblogama
Induktivna petlja	Blagajna je opremljena induktivnom petljom
Jasno označivanje	Blagajna je jasno i pristupačno označena

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Uključive informacije o cijenama	Ove informacije zahtijevaju primjenu načela dvaju osjetila, to jest, mora ih se percipirati s pomoću barem dva od tri osjetila (sluh, vid i dodir)  Pristup svim važnim informacijama treba biti osiguran tako da ne zahtijeva pomoć (npr. brošure/letci/banneri dostupni su u alternativnim formatima (velika slova, Brailleovo pismo, multimedijalni format, audio format, itd.)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. blagajnici, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirani su za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom.
Inkluzija	Uključivanje osoba s invaliditetom u sve uloge npr. dostupna je služba za klijente koja pruža podršku i informacije osobama s invaliditetom ili inkluzivnim grupama (vođenje i usmjeravanje posjetitelja na blagajnu, u garderobu, po izložbi ili drugim uslužnim područjima muzeja)

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratioca.



	Bilo koja informacija i komunikacija mora biti dostupna osobama s invaliditetom jednako kao osobama bez invaliditeta.
--	---

## 5.5 GARDEROBA

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Uključiva garderoba	Garderoba je pristupačna i osobama s invaliditetom te su visina i dubina pulta odgovarajuće za korisnike invalidskih kolica
Uključivi ormarići	Dostupna je prostorija s ormarićima pristupačna i za osobe s invaliditetom. Na ormarićima se nalaze taktilni/osjetilni brojevi i znakovi, a vješalice za odjeću postavljene su na različitim visinama te postoji prostor za kretanje korisnika invalidskih kolica.
Jasno označivanje	Garderoba je jasno i pristupačno označena

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	NASLOV ZAHTJEVA
Pristupačne informacije o cijenama	Ove informacije zahtijevaju primjenu načela dvaju osjetila, to jest, mora ih se percipirati s pomoću barem dva od tri osjetila (sluh, vid i dodir)  Pristup svim važnim informacijama treba biti osiguran tako da ne npr. informacije o cijenama lako se čitaju i dostupne su u alternativnim formatima (lake za čitanje, pisane velikim fontom, pisane na Braiilleovom pismu, sročene u multimedijalnom, audio i sl. formatu)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. garderobijeri, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirani su za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratioca.  Bilo kakva usluga garderobe mora biti dostupna osobama s invaliditetom jednako kao osobama bez invaliditeta.

## 5.6 IZLOŽBENI PROSTOR

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/ pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Pod dobar za kotače	Pod u izložbenom prostoru dobar je za korisnike invalidskih kolica, za dječja kolica, hodalice, itd.
Prostor za kretanje	U izložbenom prostoru predviđen je odgovarajući prostor za udobno kretanje korisnika s fizičkim invaliditetom
Ako postoje stepenice, onda trebaju biti prisutne i rampe ili dizala	Ako postoje stepenice, onda alternativno treba osigurati rampe ili dizala
Kretanje posjetitelja isto je za osobe s invaliditetom i bez invaliditeta	Svi posjetitelji prate samo jednu rutu kroz izložbu.
Postavljanje eksponata	Izložbeni eksponati postavljeni su na odgovarajući način (visina, točka gledišta, itd.) kako bi im svi posjetitelji mogli lako pristupiti
Zone za odmor	U muzeju/izložbenom prostoru dostupne su stolice i kutne garniture, koje su podobne za osobe s invaliditetom i bez invaliditeta

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o izložbenom prostoru (Napomena o pristupu)	Informacije o prostoru za stalni i/ili privremeni postav dostupne su u Napomeni o pristupu
Sustav orijentacije za izložbe	Dostupan je jasan i pristupačan sustav informiranja i orijentacije (simboli, dosljednost, kontrasti, itd.) za izložbe kako bi se svim posjetiteljima zajamčilo da samostalno pronađu put do izložbenih prostora
Opis eksponata	Opis zahtijeva primjenu načela dvaju osjetila, to jest, mora ih se percipirati s pomoću barem dva od tri osjetila (sluh, vid i dodir) Natpisi, paneli i vodiči s opisom umjetnina napisani su jednostavnim i sažetim jezikom kako bi ih svi posjetitelji mogli lako pročitati
Audio i video vodiči	Zahtijevaju primjenu načela dvaju osjetila, to jest, mora ih se percipirati s pomoću barem dva od tri osjetila (sluh, vid i dodir) Dostupni su audio/video/multimedijalni vodiči kako bi se zajamčila pristupačnost raznim skupinama osoba s invaliditetom, npr. na znakovnom jeziku, s titlovima, audio opisima itd.
Ponuda uređaja	Uređaji za podršku dostupni su za specifične vrste posjetitelja. npr. sustavi vođenja s indukcijskim audio sustavima, indukcijskim petljama, povećalima



## DRUŠTVENI PRISTUP

Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. vodiči, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirani su za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom. Stvaranje uključivih radnih mjesta upotrebom snage osoba s invaliditetom
Sudjelovanje	Uključivanje i suradnja s osobama s invaliditetom i njihovim udrugama
Inkluzija	Uključivanje osoba s invaliditetom u sve uloge npr. Grupni obilasci posjetitelja planiraju se za sve posjetitelje. Osobe s invaliditetom dobivaju priliku doživjeti izložbu drugim osjetilima, a osobe bez invaliditeta ponovno doživljavaju izložbu na drugi način, npr. psima vodičima dopušten je ulazak na izložbu

## EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratitelja. Sve usluge moraju biti jednako dostupne osobama s invaliditetom i osobama bez invaliditeta, npr. sve usluge društvene inkluzije i obilasci s vodičem na zahtjev za posebne ciljne skupine



## 5.7 SANITARNI ČVOR

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Pristupačni sanitarni čvor	Visina i dubina WC-a te ručke primjereni su za korisnike invalidskih kolica te na svakom katu izložbenog prostora postoji jedan pristupačan sanitarni čvor
<i>Euro Key</i>	Sanitarnim čvorovima može se pristupiti upotrebom ključeva <i>Euro Key</i> za sanitarne čvorove za osobe s invaliditetom

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o sanitarnim čvorovima u napomeni o pristupu	Informacije o sanitarnim čvorovima dostupne su u Napomeni o pristupu
Jasno označavanje sanitarnih čvorova	Sustav orijentacije (oznake) Pružanje informacija na ulazu u različitim formatima (jednostavne za čitanje, na pojednostavljenom jeziku, na Brailleu, taktilne, audio)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. Osoblje, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirano je za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Jednaka cijena za osobe sa i bez invaliditeta bez dodatnih troškova za osobnog asistenta/pratioca. Bilo kakva usluga mora biti dostupna osobama s invaliditetom na jednako kao osobama bez invaliditeta, npr. ako postoji naknada za korištenje sanitarnom čvoru onda treba biti jednaka usluga za jednaku cijenu



## 5.8 TRGOVINE

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Pristupačna vrata	Ulazna vrata trgovina omogućuju lak pristup osobama s invaliditetom
Uključiv prostor trgovine	U području trgovine predviđen je odgovarajući prostor za udobno kretanje korisnika invalidskih kolica, a artikli su primjereno izloženi
Uključiva blagajna	Blagajna je primjerena za pristup klijenata u invalidskim kolicima

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Pristupačne informacije o cijenama	Svi posjetitelji mogu lako pročitati informacije na natpisima i cijene (kontrast, veličina fonta, itd.)
Dostupne pristupačne knjige i vodiči	U muzeju su dostupne uključive knjige ili vodiči (audio, taktilni, na Brailleovom pismu, itd.)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Podizanje svijesti	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. zaposlenici u trgovinama, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirani su za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom
Sudjelovanje	Uključivanje i suradnja s osobama s invaliditetom i njihovim udrugama

## 5.9 IZLAZNI PODACI - INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA NAKON POSJETE

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Pristupačan kutak za povratne informacije	Alat za povratne informacije postavljen je na pristupačan način, u jasno prepoznatljivom području na kraju izložbenog prostora (ili na izlazu iz muzeja)
Razni formati za davanje povratnih informacija	Povratne se informacije prikupljaju putem obrazaca sa zaslonom osjetljivim na dodir, koji su dostupni u različitim formatima uz audio podršku

### PRISTUP INFORMACIJAMA

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost sa Sustavom upravljanja kvalitetom muzeja	Obrasci za povratne informacije trebaju biti u skladu sa specifikacijama Sustava upravljanja kvalitetom muzeja, ako postoji
Informacije o upravljanju povratnim informacijama	Pružaju se informacije o postojanju upravljanja povratnim informacijama i posjetitelje se potiče da se njima koriste
Pružanje povratnih informacija	Povratne informacije mogu se pružiti putem raznih kanala, uključujući društvene medije

### DRUŠTVENI PRISTUP

<b>Podizanje svijesti</b>	Podizanje svijesti u svim javnim i privatnim organizacijama i udrugama, poput škola i drugih institucija, npr. prikupljene povratne informacije upotrebljava uprava muzeja za utvrđivanje budućih politika poboljšanja usluga
<b>Sudjelovanje</b>	Uključivanje i suradnja s osobama s invaliditetom i njihovim udrugama npr. zaposlenici odgovorni za praćenje, bilo da su osobe s invaliditetom ili ne, educirani su za interakciju s posjetiteljima s invaliditetom.
<b>Inkluzija</b>	Uključivanje osoba s invaliditetom u sve uloge npr. pitanja za povratne informacije uključuju stavke kojima se žele prikupiti informacije u svrhu poboljšanja usluga koje se pružaju osobama s invaliditetom ili ciljnim skupinama u nepovoljnom položaju



## 6. Mapiranje zahtjeva pristupačnosti

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Informacije i komunikacija prije posjeta <b>Ulazni podaci</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Napomena o pristupu</li> <li>• Razina web pristupa A/AA ili AAA</li> <li>• Web-stranice s video komponentama u znakovnom jeziku</li> <li>• Informacije i podaci</li> <li>• Taktilni znakovi i informativni proizvodi te znakovi i informativni proizvodi na Brailleovom pismu</li> <li>• Pristupačan dizajn tiskanih informacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> <li>• Sudjelovanje</li> <li>• Inkluzija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>



Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Dolazak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Parkirni objekti za osobe s invaliditetom</li> <li>• Povezanost s pristupačnim javnim prijevozom</li> <li>• Taktilne/osjetilne staze i podne obloge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o pristupačnosti dolaska (Napomena o pristupu)</li> <li>• Uključiv sustav orijentacije</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Ulaz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Pristupačna vrata</li> <li>• Ergonomske stepenice</li> <li>• Kada postoje stepenice, tada moraju postojati rampe ili dizala</li> <li>• Prostor za kretanje</li> <li>• Stanje podova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o pristupačnosti ulaza (Napomena o pristupu)</li> <li>• Orijentacijske mape (lake za čitanje, taktilni sadržaji)</li> </ul>		



Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Blagajna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Ergonomski pult</li> <li>• Prostor za kretanje</li> <li>• Taktilne staze</li> <li>• Indukcijska petlja</li> <li>• Jasno označivanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristupačne informacije o cijenama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti Inkluzija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Garderoba</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Pristupačna garderoba</li> <li>• Pristupačni ormarići</li> <li>• Jasno označivanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristupačne informacije o cijenama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>



Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i obavijestima	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Izložbeni prostor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Pod prikladan za kotače</li> <li>• Prostor za kretanje</li> <li>• Kada postoje stepenice, tada moraju postojati rampe ili dizala</li> <li>• Sustav orijentacije po izložbi</li> <li>• Nema razlike u posjetiteljima s ili bez invaliditeta</li> <li>• Položaj eksponata</li> <li>• Zone za odmor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o izložbenom prostoru (Napomena o pristupu)</li> <li>• Sustav orijentacije po izložbi</li> <li>• Opis eksponata</li> <li>• Audio i video vodiči</li> <li>• Ponuda uređaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> <li>• Sudjelovanje</li> <li>• Inkluzija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>



Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i obavijestima	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Sanitarni čvor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Pristupačni sanitarni čvor</li> <li>• Ključevi <i>Euro Key</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o sanitarnim čvorovima u napomeni o pristupu</li> <li>• Jasno označivanje sanitarnih čvorova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> </ul>

Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<b>Trgovina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Pristupačna vrata</li> <li>• Prostor za kretanje</li> <li>• Pristupačna blagajna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristupačne informacije o cijenama</li> <li>• Dostupnost pristupačnih knjiga i vodiča</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> <li>• Sudjelovanje</li> </ul>	





Pristupačnost Lanac usluga	Fizički pristup	Pristup informacijama i komunikaciji	Društveni pristup	Ekonomski pristup
<p>je i komunikacija nakon posjete</p> <p><b>Izlazni podaci</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost s normama/pravilima</li> <li>• Ako postoji kutak za povratne informacije, onda mora biti pristupačan</li> <li>• Različiti oblici pružanja povratnih informacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usklađenost sa Sustavom upravljanja kvalitetom muzeja</li> <li>• Informacije o upravljanju povratnim informacijama</li> <li>• Pružanje povratnih informacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje svijesti</li> <li>• Sudjelovanje</li> <li>• Inkluzija</li> <li>• </li> </ul>	



## IZOBRAZBA OSOBLJA

### 7. Ciljevi i struktura izobrazbe

Izobrazba osoblja ključna je za jamčenje pružanja dobre usluge osobama s invaliditetom.

Ciljevi izobrazbe osoblja su sljedeći:

- Podizanje svijesti o značenju uključenosti i pristupačnosti
- Primjena procedura i upotreba dostupnih alata u njihovom okviru za potrebe pristupačnosti
- Upotreba Matrice lanca usluga
- Pratlja i nuđenje odgovarajućih usluga pojedinim posjetiteljima ili skupinama posjetitelja
- Osmišljavanje pristupačnih izložbi

Svi zaposlenici muzeja moraju prisustvovati obuci.

Kurikulum izobrazbe razvijen za projekt *COME-IN!* sastoji se od tri modula:

- M1 Pristupačni muzeji i pristup lancu usluga (4/6 h)
- M2 Podizanje svijesti (6/8 h)
- M3 Osmišljavanje pristupačnih izložbi (4)

Svaki muzej može odabrati broj sati obuke (od 14 do 18) na temelju svojih potreba i ograničenja.



## 8. Moduli izobrazbe

### M1 - Pristupačni muzeji i pristup lancu usluga (4/6 h)

- Ishodi učenja:
- Polaznici će biti upoznati s politikama i intervencijama povezanim s pitanjima pristupačnosti, koje je muzej proveo ili planira provesti.
- Polaznici će biti upoznati s univerzalnim dizajnom i načelima COME-IN!

#### Sadržaj

- Načela uključenosti i pristupačnosti
- Definicija invaliditeta u skladu s Konvencijom UN-a
- Prelaženje i uklanjanje fizičkih, informacijskih i komunikacijskih, socijalnih i ekonomskih prepreka
- Politika pristupačnosti i intervencije u muzeju
- Načela univerzalnog dizajna i primjeri primijenjeni na muzeje
- Pristup lancu usluga COME-IN!
- Matrica pristupačnosti COME-IN! za ocjenu muzeja

#### Metodologija

- Usmeno izlaganje i rasprava
- Inspekcija prostorija muzeja s pomoću matrice lanca usluga kao alata za ocjenjivanje
- Razgovor s polaznicima i podjela doprinosa, prijedloga ili napomena u pogledu pitanja pristupačnosti muzeja

#### Profili nastavnika i stručnjaka te svjedočanstva o osobnom iskustvu

- Direktor muzeja, kustos
- Predstavnik mreže COME-IN!

#### Stručnjaci za pristupačnost

### M2- Podizanje svijesti

- Ishodi učenja:
- Polaznici će biti upoznati s preprekama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom te će pratiti pojedine posjetitelje ili grupe posjetitelja i pružiti im odgovarajuće usluge.

#### Sadržaj

- Analiza i rasprava o matrici pristupačnosti
- Interakcija s posjetiteljima s različitim vrstama invaliditeta, u skladu s načelima COME-IN!
- Uvod u tehnike pojednostavljenog jezika
- Što se smije, a što ne u komunikaciji s osobama s invaliditetom (glosar)
- Upravljanje grupama i pojedinim posjetiteljima tijekom izložbe

#### Metodologija

- Aktivnosti simulacije s invalidskim kolicima, povezima na očima, čepićima za uši. Sportskim utezima, itd. u muzeju.



Uključivanje aktivno sudjelovanje osoba s invaliditetom (barem dva različita svjedočanstva o osobnom iskustvu)

**Profili nastavnika i stručnjaka te svjedočanstva o osobnom iskustvu**

- Stručnjaci za pitanja invaliditeta: savjetnici, psiholozi, nastavnici, prevoditelji za znakovni jezik, itd.
- Nastavnici ili svjedočanstva osoba s invaliditetom o osobnom iskustvu

Predstavnici udruga osoba s invaliditetom

### M3 - Osmišljavanje pristupačnih izložbi

#### Ishodi učenja

- Polaznici će naučiti kako osmisliti pristupačne izložbe

#### Sadržaj

- Univerzalni dizajn koji se primjenjuje na muzeje
- Uključive i pristupačne izložbe:
  - oblik vitrina, dimenzije i položaj
  - tekst i dizajn natpisa
  - prijevod na Brailleovo pismo i na znakovni jezik s pomoću video zapisa
  - „doticanje“ predmeta
  - audio, video i multimedijalni vodiči
  - primjeri i najbolje prakse
- Multisenzorne izložbe: taktilni alati, replike, zvukovi, mirisi, interakcija

#### Metodologija

- Usmeno izlaganje
- Svjedočanstva o osobnom iskustvu
- Analiza slučaja
- Video tutorijali na temelju iskustava, koje su izradili parteri COME-IN!

**Profili nastavnika i stručnjaka te svjedočanstva o osobnom iskustvu**

Stručnjaci i savjetnici za pristupačne izložbe



## IZVORI INFORMACIJA

### 9. Zahvale i priznanja

- Angeli Marco, ENAIP FVG (Italija)
- Auer Katrin, Museum of Working World (Austrija)
- Berding Jörn, University of Applied Sciences Erfurt in Thuringia (Njemačka)
- Bulfone Elena, Consulta persone disabili FVG (Italija)
- Collinassi Gilberto, ENAIP FVG (Italija)
- Diethard Walter, Archeological Museum Weimar (Njemačka)
- Fischer Caroline, NETZ (Njemačka)
- Gather Matthias, University of Applied Sciences Erfurt in Thuringia (Njemačka)
- Gobić-Bravar Đeni, Arheološki muzej Istre (Hrvatska)
- Hagmayr Martin, Museum of Working World (Austrija)
- Hochenburger Philipp , ÖZIV (Austrija)
- Iuri Franco, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenija)
- Linsberger Johanna, ÖZIV (Austrija)
- Marconato Anna, CEI (Italija)
- Plevnik Erika, ÖZIV (Austrija)
- Pammer Ingrid, BBRZ (Austrija)
- Raasch-Bertram Julia, Archeological Museum Weimar (Njemačka)
- Rebstock, Markus, Coordination office Accessibility for All, Commissioner of Thuringia for disabled people, Erfurt (Njemačka)
- Schnitzer-Voget Hedi, ÖZIV (Austrija)
- Snjezana Karinia, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenija)
- Stockinger Josef, BBRZ (Austrija)
- Terčon Nadia, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenija)
- Visentini Paola, CM-UD (Italija)
- Vižintin Vesna, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenija)
- Wawer Małgorzata, Archaeological Museum in Krakow (Poljska)
- Żero Agnieszka, Archaeological Museum Krakow (Poljska)

## 10. Literatura

Academic Network of European Disability experts (ANED). “*National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples*” sabrao Mark Priestley, siječanj 2013., online 22.03.2017., <<http://www.disability-europe.net/theme/accessibility?country=european-union>>

Agostiano M., Virdia E., Pane A., Caprara G., Baracco L., 2008. “*Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*” (Guidelines for the removal of architectural barriers in places of cultural interest). MIBACT. Online 03.04.2017., <[www.architettriroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf](http://www.architettriroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf)>.

Arenghi A., Garofalo I., Sormoen O., 2016. “*Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage*”, 2016., Franco Angeli ed.

Council for Museums, Archives and Libraries. “*Disability directory for museums and galleries*”, 2001, online 09.02.2017. <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>>

Deutscher Museumsbund e. V., Bundesverband Museumspädagogik e. V. and Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. “*Ein Leitfaden zu Barrierefreiheit und Inklusion*” (A guide to accessibility and inclusion), 2013., Berlin.

EasyRead’ service @ Inspired Services Publishing Ltd. “*International agreement on the rights of disabled people*”, EasyRead guide to the full agreement, online 09.02.2017., <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf)>.

ENAT i Europska komisija “*Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*”, 2013., online 22.03.2017., <[http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.1408](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1408)>

Föhl, Patrick S. / Erdrich, Stefanie / Maass Karin, Hartmut John, (2007.). “*Das barrierefreie Museum. Theorie und Praxis einer besseren Zugänglichkeit; ein Handbuch. Bielefeld: transcript*” (The barrier-free museum. Theory and praxis towards accessibility). Publikationen der Abteilung Museumsberatung // Landschaftsverband Rheinland, Rheinisches Archiv- und Museumsamt, Kultur- und Museumsmanagement, 24.

Global Network on Disability Inclusive and Accessible Urban Development (DIAUD). “*The Inclusion Imperative: Towards Disability-inclusive and Accessible Urban Development. Key Recommendations for an Inclusive Urban Agenda*”, online 21.11.2016., <[http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The\\_Inclusion\\_Imperative\\_Towards\\_Disability-Inclusive\\_Development\\_and\\_Accessible\\_Urban\\_Development.pdf](http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The_Inclusion_Imperative_Towards_Disability-Inclusive_Development_and_Accessible_Urban_Development.pdf)>.



Grundner Maria R.. *“Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich: Handbuch für mehr Mobilität - mit vielen Bildern und Praxistipps” (Barrier-free planning and building in Austria. A guide to mobility with pictures and practical tips)*, Wien, 2013.

Museumspraxis.at, *“Barrierefreiheit & Inklusion. Aktuelle Beispiele aus der Museumspraxis” (Accessibility and inclusion. Current examples of different museums.)* 2017., Graz, online 28.03.2017., <<http://museumspraxis.at/?cat=5>>

Jagiellonian University of Kraków, Pierre and Marie Curie University of Paris, Charles University of Prague, Aristotle University from Thessaloniki, *“Wiadomości o Równości” (“Equality News”)*, nr 1/2012 - 3(4)/2013, Kraków, <[www.don.uj.edu.pl/en\\_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci](http://www.don.uj.edu.pl/en_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci)>

Smithsonian museum. *“Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design”*, online 03.04.2017, <<http://accessible.si.edu/pdf/Smithsonian%20Guidelines%20for%20accessible%20design.pdf> >

Ujedinjeni narodi. *„Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (Konvencija)“*, online 09.02.2017., <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> >.