



# SMJERNICE COME-IN!

VER.27 FINALNA

22.5.2017.



<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 - Uvod.....	41
M2 - Podizanje svijesti.....	41
M3 - Lanac usluga.....	42
M4 - Posjećivanje izložba.....	42
M5 - Određivanje konteksta izložbe.....	43
<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)
- Europska mreža za pristupačni turizam (Belgija)
- Regionalno vijeće udruga osoba s invaliditetom i njihovih obitelji Furlanije-Juljske 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-Juljske krajine (Italija)

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! (odjeljak2.). 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, razonodi, 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. („Odredbe 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 (2012.)	<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>.*

7 *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.)

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

9 *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; gluho nijem	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 slijepu osobu, 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 dodirom, 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>	<i>Sudjelovanje je uključenost osobe u neku životnu situaciju. Ono predstavlja funkcioniranje s društvenog gledišta.</i>
<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>	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.



<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 osjetljivim 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, pristupati 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 I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Izjava o pristupačnosti	Izjava o pristupačnosti jasan je popis svih usluga pristupačnosti koje pruža muzej te informacija koje bi mogle biti relevantne za sobe s invaliditetom (npr. fizički uvjeti, naknade, dolazak, itd.) i dostupna je u papirnatom i digitalnom obliku.
Razina <i>web</i> pristupa A/AA	<i>Web</i> -stranice i stranice društvenih mreža u skladu su s W3C razinama A/AA
Razina <i>web</i> pristupa AAA	<i>Web</i> -stranice i stranice društvenih mreža u skladu su s W3C razinama AAA
<i>Web</i> -stranice s video komponentama	<i>Web</i> -stranice i stranice društvenih mreža sadrže video komponente radi bolje pristupačnosti poruka
<i>Web</i> sadržaj s pojednostavljenim jezikom	Sadržaj <i>web</i> -stranica i društvenih mreža napisan je jednostavnim jezikom koji se lako čita
Informacije prilagođene slabovidnim osobama	Dostupni su taktilni znakovi i informativni proizvodi te znakovi i informativni proizvodi na Brailleovom pismu
Ispravno pozicioniranje informacija	Informativne oznake i <i>banneri</i> ispravno su osmišljeni (vrsta slova, veličina slova, vizualni kontrast slovo/pozadina, itd.) postavljeni kako bi zajamčili uključiv pristup

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Zajedničko razvijanje usluga za osobe s invaliditetom	Udruge osoba s invaliditetom uključene su i surađuju na utvrđivanju, osmišljavanju i plasiranju usluga za osobe s invaliditetom na tržište
Uključiv informativni kutak	Informativni kutci pružaju usluge i skupove specifičnih informacija za svaku ciljnu skupinu koju muzej želi ugostiti
Politike uključenja škola	Učenici i studenti volonteri uključeni su u aktivnosti i usluge namijenjene osobama s invaliditetom
Centar za korisnike	Dostupnost informativnog centra za korisnike kojim se mogu utvrditi nove potrebe

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Besplatne informacije	Bilo kakva informacija ili komunikacija s osobama s invaliditetom besplatna je.
Dostupne pristupačne knjige i vodiči	U muzeju su dostupne posebne knjige ili vodiči (taktilne, na Brailleovom pismu, itd.)

## 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 I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o pristupačnosti dolaska	Informacije o dolasku do muzeja dostupne su u Izjavi o pristupačnosti
Uključiv sustav orijentacije	Sustav orijentacije izvan muzeja sastoji se od znakova za lako pronalaženje glavnog ili alternativnih ulaza (npr. pristupne rampe/dizala za invalidska kolica, kolica za bebe, teško pokretne osobe, itd.)

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Besplatno parkiranje	Besplatna parkirna mjesta za osobe s invaliditetom i njihove pratitelje
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Za parkirna mjesta predviđena je naknadna, ali besplatna su za pratitelje
Besplatna usluga skrbi pri dolasku	Besplatna usluga skrbi na zahtjev za pomoć osobama s invaliditetom pri pristupu muzejskim objektima

## 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
Ulazni prostor	U ulaznom području predviđen je odgovarajući prostor za udobno kretanje korisnika invalidskih kolica
Tepison	Tepison u ulaznom području odgovarajući je za korisnike invalidskih kolica

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o pristupačnosti ulaza	Informacije o ulaznom području muzeja dostupne su u Izjavi o pristupačnosti
Uključive orijentacijske mape	Na ulazu su dostupne orijentacijske mape koje su lake za čitanje i koje dolaze u različitim formatima (Braille, taktilne, audio)

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Centar za korisnike na ulazu	Dostupan je centar za korisnike koji pruža podršku i informacije osobama s invaliditetom ili uključivim skupinama (usmjeravanje i vođenje klijenata do blagajne, garderobe, izložbenih ili drugih uslužnih zona muzeja)



## 5.4 BLAGAJNA

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Uključive strukture recepcije	Visina i dubina recepcije odgovarajuće su za korisnike invalidskih kolica
Taktilne staze	Pristup koji vodi do blagajne označen je taktilnim/osjetilnim stazama ili podnim oblogama

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Educirano osoblje	Blagajnici su educirani kako postupati s posjetiteljima s invaliditetom
Uključive informacije o cijenama	Brošure/letci/banneri s informacijama o ponudi i cijenama laki su za čitanje i dostupni su u alternativnim formatima (velika slova, Brailleovo pismo, multimedijalni format, audio format, itd.)
Uključive orijentacijske oznake u muzeju	U muzeju je dostupan jasan i pristupačan sustav orijentacije

### DRUŠTVENI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Zaposlenici s invaliditetom	Muzej zapošljava osobe s invaliditetom

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Besplatan ulaz za pratitelje	Osoba s invaliditetom ima jednaku uslugu za jednaku cijenu, ali za pratitelja ulaz je besplatan za sve vrste izložbi

## 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.

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	NASLOV ZAHTJEVA
Educirano osoblje	Osoblje je educirano kako postupati s posjetiteljima s invaliditetom
Uključive informacije o cijenama	Brošure/letci/banneri s informacijama o ponudi i cijenama za garderobu laki su za čitanje i dostupni su u alternativnim formatima (velika slova, Brailleovo pismo, multimedijalni format, audio format, itd.)
Uključive oznake u muzeju	U muzeju je dostupan jasan i pristupačan sustav orijentacije

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Besplatna usluga	Besplatna garderoba za osobe s invaliditetom i njihove pratitelje
Jednaka usluga za jednaku cijenu	Za usluge garderobe predviđena je naknadna, ali besplatne su za pratitelje

## 5.6 IZLOŽBENI PROSTOR

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Usklađenost s normama/ pravilima	Mjere pristupačnosti u skladu su s nacionalnim tehničkim specifikacijama
Uključivi pod	Na podu u izložbenom prostoru prisutna je staza primjerena za korisnike invalidskih kolica
Uključivi prostor za stalne postave i/ili izložbe	U prostoru za stalne postave i/ili izložbe predviđen je odgovarajući prostor za udobno kretanje korisnika invalidskih kolica
Uključive orijentacijske oznake u izložbenom prostoru	U izložbenom prostoru je dostupan jasan i pristupačan sustav orijentacije
Uključivo izlaganje eksponata	Muzejski eksponati postavljeni su na odgovarajući način (visina, točka gledišta, itd.) kako bi im svi posjetitelji mogli lako pristupiti (uključujući djecu, starije osobe, osobe s invaliditetom, itd.)
Zone za odmor	U zonama za pauze u muzeju/izložbenom prostoru dostupne su stolice i druge strukture za odmor

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Informacije o pristupačnosti izložba	Informacije o prostoru za stalni i/ili privremeni postav dostupne su u Izjavi o pristupačnosti
Educirano osoblje	Vodiči/pratitelji (kao i ostalo osoblje koje aktivno sudjeluje u izložbi) educirani su za postupanje s posjetiteljima s invaliditetom i uključivim skupinama
Uključive informacije o izložbama	Dostupan je jasan i pristupačan sustav informiranja i orijentacije (simboli, dosljednost, kontrasti, itd.) za izložbe kako bi se posjetiteljima zajamčilo da samostalno pronađu put do izložbenih prostora
Opis umjetnina	Natpisi, paneli i vodiči s opisom umjetnina napisani su jednostavnim i sažetim jezikom kako bi ih svi posjetitelji mogli lako pročitati
Vodiči u alternativnim formatima	Dostupni su audio/video/multimedijalni vodiči kako bi se zajamčila pristupačnost raznim skupinama osoba s invaliditetom

### DRUŠTVENI PRISTUP

#### SVI posjetitelji

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Planirani uključivi obilazak s vodičem	Obilasci za grupe posjetitelja s jednom ili više specifičnih invaliditeta (i njihove pratitelje) planiraju se u okviru uobičajene djelatnosti muzeja
Uključivi obilazak s vodičem na zahtjev	Muzej organizira obilaske za grupe posjetitelja s jednom ili više specifičnih invaliditeta (i njihove pratitelje)
Taktilni i osjetilni prostori	Dostupne su radionice/laboratoriji za provedbu kreativnih aktivnosti

### Oštećenja vida

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Personalizirana audio podrška	Dostupni su audio vodiči s personaliziranim opisima za osobe s oštećenim vidom.
Alati za poboljšanje preglednosti	Radi omogućavanja lakšeg pristupa muzejskim eksponatima dostupna su povećala i tekstualni vodiči/sheme napisani većim slovima
Taktilni alati	Radi omogućavanja lakšeg pristupa muzejskim eksponatima dostupne su taktilne staze, modeli, taktilni nacrti, knjige, planovi, vodiči
Taktilni obilasci	Na zahtjev su dostupni specifični obilasci uz podršku taktilnih alata i iskustava  Vodiči se koriste tehnikama pričanja priča i opisima koji su posebno prilagođeni posjetiteljima s oštećenjima vida.
Dopušten ulaz psima vodičima	Psima vodičima dopušten je ulaz u muzej

### Oštećenja sluha

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Alati za poboljšanje zvuka	Dostupne su opcije priključenja audio vodiča na slušna pomagala s pomoću indukcijske petlje koja se može iznajmiti
Multimedijalni alati	Radi omogućavanja lakšeg pristupa muzejskim eksponatima dostupni su multimedijalni alati koji se koriste s pomoću uređaja sa zaslonima osjetljivima na dodir
Obilasci na znakovnom jeziku	Na zahtjev su dostupni specifični obilasci s vodičima koji se znaju služiti znakovnim jezikom

### Autizam i kognitivna oštećenja

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Opuštajući pristup	Dostupne su tihe sobe i sobe za radionice kako bi se posjetiteljima omogućilo opuštanje i prilagođavanje muzejskoj atmosferi te obavljanje manualnih aktivnosti kada su one predviđene
Vodič kroz povijest muzeja	Vodič kroz povijest muzeja napisan je pojednostavljenim jezikom te je dostupan u alternativnom formatu (audio, video, tekstualni)
Pojednostavljeni obilasci	Na zahtjev dostupni su pojednostavljeni obilasci za razgledavanje odabranih eksponata, a uključuju i naknadne aktivnosti rukovanja predmetima i manualne aktivnosti  Vodiči se koriste tehnikama pričanja priča i animacijskim tehnikama koje su posebno prilagođene posjetiteljima s autizmom i kognitivnim oštećenjima

### EKONOMSKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Besplatna potpuna usluga	Sve usluge društvene uključenosti pružaju se bez naknade
Obilasci s vodičem na zahtjev	Besplatni su samo obilasci s vodičem na zahtjev za specifične ciljne skupine
Besplatan ulaz za pratitelje	Osoba s invaliditetom ima jednaku uslugu za jednaku cijenu, ali za pratitelja ulaz je besplatan za sve vrste izložbi

## 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
Ključevi <i>Euro Key</i> za sanitarni čvor za osobe s invaliditetom	Sanitarnim čvorovima može se pristupiti upotrebom ključeva <i>Euro Key</i> za sanitarne čvorove za osobe s invaliditetom

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Uključive orijentacijske mape	Dostupne su orijentacijske mape za pronalaženje sanitarnih čvorova koje su lake za čitanje i koje dolaze u različitim formatima

## 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
Uključive informacije o cijenama	Opis i cjenovne oznake/cjenici robe trebaju biti pristupačni osobama s invaliditetom

## 5.9 IZLAZNI PODACI - INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA NAKON POSJETE

### FIZIČKI PRISTUP

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
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)
Povratne informacije putem zaslona osjetljivog na dodir	Povratne se informacije prikupljaju putem obrazaca sa zaslonom osjetljivim na dodir, koji su dostupni u različitim formatima uz audio podršku

### PRISTUP INFORMACIJAMA I KOMUNIKACIJI

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

NASLOV ZAHTJEVA	OPIS ZAHTJEVA
Povratne informacije usmjerene na društveni pristup	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
Strategije unaprjeđenja kvalitete	Prikupljene povratne informacije upotrebljava uprava muzeja za utvrđivanje budućih politika poboljšanja usluga



## 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>• Izjava o pristupačnosti</li> <li>• Razina <i>web</i> pristupa A/AA</li> <li>• Razina <i>web</i> pristupa AAA</li> <li>• <i>Web</i>-stranice s video komponentama</li> <li>• <i>Web</i> sadržaj s pojednostavljenim jezikom</li> <li>• Informacije prilagođene osobama s oštećenjem vida</li> <li>• Ispravno pozicioniranje informacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajedničko razvijanje usluga za osobe s invaliditetom</li> <li>• Uključiv informativni kutak</li> <li>• Politike uključenja škola</li> <li>• Usluge za korisnike</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besplatne informacije</li> <li>• Dostupne pristupačne knjige i vodiči</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</li> <li>• Uključiv sustav orijentacije</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besplatno parkiranje</li> <li>• Jednaka usluga za jednaku cijenu</li> <li>• Besplatna usluga pomoći pri dolasku</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>• Rampa/dizalo</li> <li>• Ulazni prostor</li> <li>• Tepison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o pristupačnosti ulaza</li> <li>• Uključive orijentacijske mape</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centar za korisnike na ulazu</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>• Uključiv pult</li> <li>• Taktilne staze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educirano osoblje</li> <li>• Uključive informacije o cijenama</li> <li>• Uključive orijentacijske oznake u muzeju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaposlenici s invaliditetom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besplatan ulaz za pratitelje</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>• Uključiva garderoba</li> <li>• Uključivi ormarići</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educirano osoblje</li> <li>• Uključive informacije o cijenama</li> <li>• Uključive oznake u muzeju</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besplatna usluga</li> <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>• Uključivi pod</li> <li>• Uključivi prostor za stalne postave i/ili izložbe</li> <li>• Uključive orijentacijske oznake u izložbenom prostoru</li> <li>• Uključivo izlaganje eksponata</li> <li>• Zone za odmor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o pristupačnosti izložba</li> <li>• Educirano osoblje</li> <li>• Uključive informacije o izložbama</li> <li>• Opis umjetnina</li> <li>• Vodiči u alternativnim formatima</li> </ul>	<p style="text-align: center;">SVI POSJETITELJI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planirani uključivi obilazak s vodičem</li> <li>• Uključivi obilazak s vodičem na zahtjev</li> <li>• Taktilni i osjetilni prostori</li> </ul> <p style="text-align: center;">OŠTEĆENJA VIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizirana audio podrška</li> <li>• Alati za poboljšanje preglednosti</li> <li>• Taktilni alati</li> <li>• Taktilni obilasci</li> <li>• Dopušten ulaz psima vodičima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besplatna potpuna usluga</li> <li>• Obilasci s vodičem na zahtjev</li> <li>• Besplatan ulaz za pratitelje</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> za sanitarne čvorove za osobe s invaliditetom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uključive orijentacijske mape</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>• Uključiv prostor trgovine</li> <li>• Uključiva blagajna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uključive informacije o cijenama</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>• Pristupačan kutak za povratne informacije</li> <li>• Povratni odgovor putem zaslona osjetljivog na dodir</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>• Povratne informacije usmjerene na društveni pristup</li> <li>• Strategije unaprjeđenja kvalitete</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

Svi zaposlenici muzeja moraju prisustvovati obuci.

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

- M1 Uvod (1h)
- M2 Podizanje svijesti (3h)
- M3 Lanac usluga (4h)
- M4 Posjećivanje izložba (8)
- M5 Određivanje konteksta izložbe (2/4h)

Moduli M1, M2 i M3 obvezni su za sve zaposlenike i izvode se isti dan. M4 je namijenjen pratiteljima (turistički/gradski vodiči, zaposlenici muzeja ili osobe koje prate posjetitelje pri posjeti izložbe). M5 je namijenjen kustosima izložba.

Skupine polaznika ne bi trebale uključivati više od 20 polaznika, a aktivnosti izobrazbe bi se trebale izvoditi u prostorijama muzeja, s obzirom na to da su tim aktivnostima obuhvaćene i aktivnosti simulacije koje se izvode unutar muzeja.



## 8. Moduli izobrazbe

### M1 - Uvod

**Ishodi obuke:** polaznici će biti upoznati s politikama i intervencijama muzeja povezanim s pitanjima pristupačnosti.

**Sadržaj:**

- Izjava kustosa
- Pravni okviri
- Kontekst projekta COME-IN!

**Metodologija:** Usmena prezentacija

### M2- Podizanje svijesti

**Ishodi obuke:** polaznici će naučiti kako se koristiti ispravnim jezikom te će osvijestiti značenje uključivosti i pristupačnosti.

**Sadržaj:** uvod u problematiku i pitanja uključivosti osoba s invaliditetom kojom im se omogućava pristup kulturnim okružjima.

- Definicija invaliditeta u skladu s Konvencijom UN-a
- Nadilaženje i uklanjanje prepreka
  - . Fizičke prepreke
  - . Informacijske i komunikacijske prepreke
  - . Društvene prepreke
  - . Ekonomske prepreke
- Glosar

**Metodologija:** polazeći od analize i rasprave o pojmovima iz glosara i ispravnom jeziku bit će predstavljena razna pitanja pristupačnosti i razni pristupi uključivosti. Koristiti će se vježbe senzibilizacije za intervencije voditelja izobrazbe s invaliditetom.



## M3 - Lanac usluga

**Ishodi obuke:** polaznici će naučiti primjenjivati procedure i koristiti se alatima dostupnima u vlastitom okruženju za potrebe pristupačnosti. Moći će se ponašati svjesni svoje uloge i odgovornosti unutar lanca usluga korištenjem Matrice.

**Sadržaj:** preporuke i savjeti o upravljanju raznim fazama lanca usluga u kontekstu 4 vrste pristupačnosti:

- Ulazni podaci- informacije i komunikacija prije posjete
- Dolazak
- Ulaz
- Blagajna
- Garderoba
- Dizalo
- Izložbeni prostor
- Sanitarni čvorovi
- Trgovine-restorani
- Ulazni podaci- informacije i komunikacija prije posjete

**Metodologija:** davanje kratkih informacija o matrici pristupačnosti i objašnjenje lanca usluge, praktične vježbe uz pregled prostorija muzeja i davanje zaključnih kratkih informacija te rasprava i donošenje zaključaka. Polaznici će biti podijeljeni u skupine s istovrsnim ulogama (recepција, pratitelji) kako bi se olakšala rasprava.

## M4 - Posjećivanje izložba

**Ishodi obuke:** polaznici će naučiti kako pratiti pojedine posjetitelje ili skupine posjetitelja i nuditi im odgovarajuće usluge.

**Sadržaj:** Preporuke i savjeti o prilagođavanju raznolikim posjetiteljima u svakoj od sljedećih faza:

- Dobrodošlica i davanje kratkih informacija
- Posjećivanje izložbe
  - . Upotreba dizala i stepenica
  - . Kako se kretati
  - . Kako komunicirati
  - . Kako opisati remek-djelo
  - . Kako upravljati pitanjima i odgovorima
  - . Pozdrav i zaključne kratke informacije

**Metodologija:** teorija, igra uloga polaznika kojom se simuliraju različite vrste invaliditeta, obilazak izložbe uz pratnju vodiča, ostale metode koje treba utvrditi. Metodologija koja se prenosi temelji se na „tehničici pričanja priče“.



## M5 - Određivanje konteksta izložbe

**Ishodi obuke:** polaznici će biti senzibilizirani u pogledu pitanja pristupačnosti i naučit će osmisliti nove izložbe ili prilagoditi one već postojeće standardima definiranim COME-IN! Smjernicama.

**Sadržaj:** Uvod u pitanja povezana s pristupačnošću

- Kako realizirati uključive izložbe
- Kako prilagoditi izložbe remek-djela potrebama pristupačnosti
  - . postavljanje vitrina
  - . tekst i dizajn natpisa
  - . prijevod na Brailleovo pismo i na znakovni jezik s pomoću video zapisa
  - . „diranje“ predmeta
- Kako realizirati uključive obilaske
- Kako organizirati obilaske izložbe
- Dodatni komunikacijski i medijski oblici
- Prilagoditi alate za povratne informacije klijenata

**Metodologija:** Usmena prezentacija koja uključuje i analizu najboljih praksi i svjedočanstva postojećih iskustava izvrsnosti ili modul za samostalno učenje.





## 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.architettilroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf](http://www.architettilroma.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>>.