



PROJEKTOWANIE KOMUNIKACJI W MUZEUM DLA OSÓB ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI

Designing museum communication for people with special needs

Streszczenie

Celem artykułu jest wskazanie na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami w kontekście komunikacji jako odbiorców oferty muzealnej. Zwiększenie ofert muzealnych i ich atrakcyjności oraz ulepszenie sposobu komunikowania paradoksalnie może stać się barierą dla osób ze szczególnymi potrzebami. Mam tu na myśli zarówno dysfunkcje ruchu, słuchu i wzroku, jak i niepełnosprawności lub dysfunkcje intelektualne. W celu weryfikacji sposobów i skuteczności komunikacji ze wspomnianymi grupami przeprowadzono badania w osiemnastu muzeach państwowych i samorządowych. Dzięki temu uzyskano odpowiedź na pytanie: Jakie narzędzie i metody komunikacji stosują muzea, zapraszając do siebie osoby ze szczególnymi potrzebami? Ponadto możliwe stało się dokonanie oceny funkcjonowania sposobów komunikacji w praktyce. Omówione w publikacji badania otwierają drogę do dalszych eksploracji z udziałem osób z poszczególnymi dysfunkcjami w celu stworzenia modelu komunikacji opartego na wzajemnych oczekiwaniach, doświadczeniach, potrzebach i możliwościach.

Słowa kluczowe: komunikacja w muzeum; specjalne potrzeby odwiedzających muzea; dostępność komunikacyjna muzeum

Abstract

The aim of the article is to draw attention to the special needs of the recipients of a museum's offer in the context of communication. Paradoxically, the increase in the number and types of museum offer and developing new ways of making it more attractive, as well as finding new ways of communicating it, may become a barrier for people with special needs. I am specifically referring to people with movement dysfunctions, hearing disorders and visual impairments, as well as physical and intellectual disabilities. In order to verify the methods and effectiveness of communication with the aforementioned groups, research was conducted in 18 state and local government museums. The findings from these studies presented a catalogue of tools and methods used by museum facilities to communicate with people with special needs. In

addition, it enabled assessing the functioning of said communication methods in practice. The research discussed in the publication paves the way for further exploration, with the participation of people with particular disabilities, in order to create a communication model based on mutual expectations, experiences, needs and possibilities.

Keywords: museum communication, special needs of museum visitors

Wstęp

W ostatnich latach dyskusja na temat oferty kulturalnej w muzeach skupia się wokół nowo powstałych placówek narracyjnych, roli mediów elektronicznych w wystawiennictwie, digitalizacji czy cyfryzacji artefaktów, wprowadzania nowoczesnej scenografii, efektów dźwiękowych i wizualnych mających uatrakcyjnić ekspozycje. Przed muzeami są stawiane nowe wyzwania, poddaje się je ocenom i ewaluacjom, zwłaszcza jeśli chodzi o liczbę zwiedzających. Szeroko rozumiana frekwencja to liczba wizytujących oraz sprzedanych biletów, to statystyki skuteczności dotarcia do widza i miara jego uczestnictwa.

Działania odbywają się przede wszystkim z wykorzystaniem komunikacji. Procesy te zachodzą na terenie muzeum, w którym jest prowadzona narracja, interpretowany kod i kontekst kulturowy artefaktów, ale także dochodzi do przekazywania zwiedzającym informacji technicznych. Ponadto proces komunikacji z odbiorcą to liczne interakcje za pośrednictwem stron internetowych, mediów społecznościowych czy nośników zewnętrznych. Wzrost liczby i rodzajów uatrakcyjniania oferty muzealnej oraz sposobu jej komunikowania może paradoksalnie stać się barierą dla osób ze szczególnymi potrzebami. Mam tu na myśli zarówno dysfunkcje ruchu, słuchu, wzroku, jak i niepełnosprawności lub dysfunkcje intelektualne.

Celem niniejszego artykułu jest próba ukazania funkcjonowania procesów komunikacji w muzeach osób ze szczególnymi potrzebami w kontekście komunikacji. W pierwszej części artykułu przedstawiam stosowane, zalecane i pożądane formy komunikacji skierowane do poszczególnych grup ze szczególnymi potrzebami, które są lub mogłyby być wykorzystywane w muzeach. W drugiej części prezentuję badania ilościowe i jakościowe, które zrealizowałam w osiemnastu muzeach narodowych i samorządowych w Polsce. W związku z tym moją intencją jest wyłonienie stosowanych przez muzea metod oraz środków komunikacji dla poszczególnych grup, a także ocena zaawansowania i skuteczności tego procesu na podstawie przeprowadzonej próby badawczej. Dla pełnego i dogłębnego zbadania tych zagadnień dokonałam także przeglądu dobrych praktyk, jakie muzea stosują w kontekście komunikacji z osobami z dysfunkcjami.

W literaturze przedmiotu można znaleźć publikacje poświęcone różnym rodzajom dostępności instytucji kultury dla osób ze szczególnymi potrzebami¹. Jednak mimo wielu interdyscyplinarnych sposobów ujęcia tego zagadnienia nie spotkałam się z postrzeganiem tej problematyki przez pryzmat nauk o komunikacji społecznej i mediach. W tym kontekście wskazują na oryginalność zaprezentowanych badań i osadzenie ich we wspomnianej dyscyplinie. Pragnę także wskazać na aktualność problematyki i kwestię dotyczącą uniwersalizmu w dostępności. Dotychczas postrzegana ona była jako na przykład dostępność w projektowaniu i stosowaniu rozwiązań architektonicznych czy czysto organizacyjna. Tymczasem zaprezentowane rozważania pozwalają dostrzec procesy komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami jako wielowymiarowe działania i wyzwania.

¹ Więcej na ten temat Pawłowska, Wendorff, Sowińska-Heim (2019); Rakowska (2003); Sadowska (2005); Zaorska, Baczała, Bleszyński (2009).

Komunikacja w regulacjach prawnych

Dyskusja dotycząca równych praw dla osób z różnymi dysfunkcjami trwa od wielu lat. W konsekwencji podjęto próby formalnego uregulowania oraz zagwarantowania osobom z niepełnosprawnościami prawa do równego dostępu do życia społecznego i publicznego. W tym kontekście debata toczy się także w obszarze kultury. Za oczywiste należy uznać stwierdzenie, że oferta kulturalna powinna być dostępna, a tym samym dostosowana dla wszystkich na równych prawach i zasadach.

Za sprawą tych regulacji po raz pierwszy zdefiniowano pojęcie komunikacji, traktując je jako podstawowy i niezbędny element procesu uczestniczenia osób niepełnosprawnych w kulturze. W Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 roku w art. 2 uznano, że:

„Komunikacja” obejmuje języki, wyświetlanie tekstu, alfabet Braille’a, komunikację przez dotyk, dużą czcionkę, dostępne multimedia, jak i sposoby, środki i formy komunikowania się na piśmie, przy pomocy słuchu, języka uproszczonego, lektora oraz formy rozszerzone (augmentatywne) i alternatywne, w tym dostępną technologię informacyjno-komunikacyjną. „Język” obejmuje język mówiony i język migowy oraz inne formy przekazu niewerbalnego. (Konwencja, 2012)

W dokumencie państwa-strony uznały równe prawo osób niepełnosprawnych do uczestniczenia w życiu kulturalnym i zadeklarowały podjęcie właściwych działań w tym zakresie. Do najważniejszych zaliczono dostęp do: materiałów o charakterze kulturowym, programów telewizyjnych, filmów, teatrów, muzeów, bibliotek, zabytków itp. we właściwych dla nich formach.

Czym zatem są owe formy? Odpowiedź na to pytanie jest dość jednoznaczna – to cały zestaw narzędzi, metod procesów i elementów technicznych składający się na komunikację dostosowaną do potrzeb osób z poszczególnymi dysfunkcjami.

Konsekwencją przyjętej konwencji na gruncie polskiego prawodawstwa było wejście w życie ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W wyniku nowych regulacji prawnych na podmioty publiczne zostały nałożone obowiązki dotyczące zapewnienia dostępności w aspekcie architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym (Ustawa o zapewnianiu dostępności, 2019).

Wspomniany aspekt architektoniczny to głównie likwidacja wszelkich barier w przestroni i zagwarantowanie możliwości samodzielnego dotarcia do wszystkich pomieszczeń za pomocą windy lub innych urządzeń wspomagających: platform, schodofazów itp. Warto nadmienić, że przepisy w tym zakresie zostały w prawie budowlanym uregulowane znacznie wcześniej. Przed muzeami natomiast stoją wyzwania związane z uniwersalnym projektowaniem komunikacji i rozstrzygnięciem zagadnień – na przykład na jakiej wysokości powinien być zamieszczony obraz czy podpis pod artefaktem. Celem uniwersalnego projektowania powinno być bowiem zapewnienie komfortowego zwiedzania wszystkim.

W kwestii komunikacji cyfrowej ustawa o dostępności odsyła do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (ustawa o dostępności cyfrowej, 2019). Z kolei regulacje prawne dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej są zawarte w ustawie z dnia 19 sierpnia 2019 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (ustawa, 2011). Regulacje zawarte we wspomnianych dokumentach odnoszą się oczywiście do szeroko rozumianego sektora publicznego i przyczyniają się do obligatoryjności zapewnienia dostępu do usług, obsługi czy ofert poszczególnych podmiotów. Ich treść nie rozwiązuje natomiast problemów innych instytucji w zakresie komunikacji zewnętrznej. Z tymi właśnie zagadnieniami muzea mierzą się same, korzystając z bardzo bogatych doświadczeń organizacji pozarządowych od lat niosących wsparcie osobom wykluczonym.

Widzenie a komunikacja

Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi w 2015 roku w ramach projektu pod nazwą „Nie Bądź Ślepy na Kulturę – uczestnictwo osób niewidomych w życiu kulturalno-artystycznym na przestrzeni lat 1989–2014” najczęściej odwiedzanymi instytucjami kultury przez osoby z dysfunkcją wzroku były właśnie muzea (około 62%), zaraz potem kina (około 58%), teatry (około 53%) oraz biblioteki (50%). Jak wskazywali badacze:

relatywnie wysoki poziom odwiedzin instytucji kultury jest silnie związany z wprowadzeniem do tych instytucji specjalnych technologii wspomagających dla osób niewidomych i słabowidzących. Odsetek osób, które deklarują, że były w ciągu zeszłego roku co najmniej jeden raz w kinie lub galerii, pokrywa się z odsetkiem respondentów, którzy deklarują udział w projekcji filmu z audiodeskrypcją lub zwiedzenie wystawy plastycznej ze specjalnymi udogodnieniami dla osób niewidomych. (Kosiński i in., 2016)

Na podstawie wspomnianego raportu można sformułować wniosek, że osoby, które chodzą do muzeów/galerii, robią to wyłącznie wtedy, gdy wystawom towarzyszą udogodnienia komunikacyjne, jak na przykład audiodeskrypcje czy możliwość dotykania eksponatów/tyflografik.

Za dość złożoną należy uznać kwestię zagwarantowania właściwej komunikacji osobom niewidzącym lub niedowidzącym już na terenie muzeum. Podstawową sprawą jest właściwe oznaczenie samego budynku, ciągów komunikacyjnych, tak aby zapewnić możliwość samodzielnego poruszania się w przestrzeni. W tym kontekście istotne pozostają zagadnienia dotyczące zastosowanych rozmiarów czcionek i ich rodzajów (preferowane są tak zwane czcionki bezszeryfowe, na przykład Arial), stosowanie rozproszonego oświetlenia oraz kontrastowych zestawień kolorów w podpisach na wystawach czy też oznaczaniu na przykład wind lub schodów (Albin, 2020, s. 168–170).

Za pożądaną formę wspomagającą komunikację jest uznawana audiodeskrypcja, czyli werbalny, dźwiękowy opis treści, jakie ma nieść kontakt na przykład z dziełem sztuki. Przyjmuje się, że pojedyncza audiodeskrypcja nie powinna trwać dłużej niż 4 minuty i musi zawierać zarówno dane podstawowe (na przykład tytuł, autor), jak i kontekst (na przykład okoliczności powstania, informacje o autorze). Komunikat powinien odpowiadać na pytania: kto?, co?, jak?, gdzie?, kiedy? Rolą przekazu jest „przybliżenia użytego w dziele i wyrażonego w treści wizualnej kodu kultury, symbolu, zabiegu formalnego” (Fundacja Kultury bez Barrier, 2012).

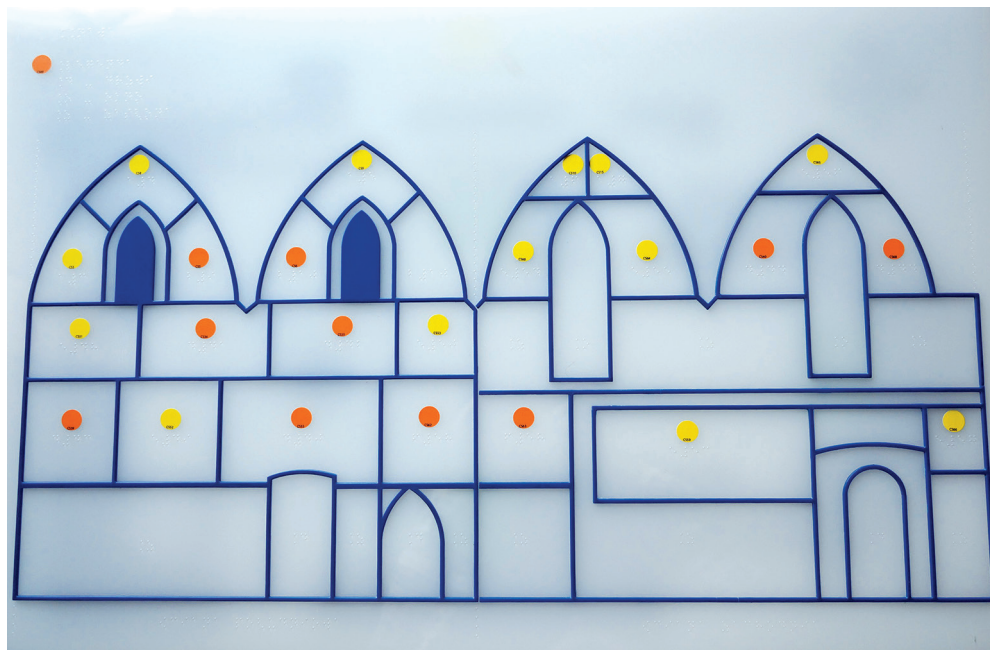
Do coraz bardziej pożądanej formy wspomagającej zwiedzanie wystaw muzealnych przez osoby z dysfunkcją wzroku należą tyflografiki, czyli wypukłe odwzorowania dzieł sztuki. Są to najczęściej uproszczone formy przekazu niezawierające wszystkich szczegółów, konstruowane tak, aby nie zaburzyć czytelności. Pomoce te wykonuje się zazwyczaj z plastiku lub innych materiałów sztucznych. W celu obrazowania artefaktów i narracji wystaw stosuje się także makiety, wydruki zabytków na drukarkach 3D lub odlewy. Stosowanie ich w połączeniu z audiodeskrypcjami wzmacnia skuteczność i siłę przekazu.

Muzea dopuszczają także bezpośredni kontakt z oryginalnymi dziełami sztuki przez ich dotykanie, co oczywiście odbywa się w obecności pracowników instytucji i zgodnie z wszystkimi regułami konserwatorskimi. Z kolei dzięki profesjonalnym tyflografikom jest możliwe zróżnicowanie dotykowe linii o odmiennej treści, dzięki czemu przekaz staje się jeszcze bardziej precyzyjny (Więckowska, 2009).

Powstaje pytanie o rolę alfabetu Braille’a w procesie komunikacji z osobami niewidomy. Może wydać się to zaskakujące, ale ta forma porozumiewania nie jest zbyt powszechna. Alfabet jest mało znany osobom niedowidzącym, nieco częściej posługują się nim całkowi-

cie niewidzący. Jeśli alfabet znajduje zastosowanie, to specjaliści zalecają zamieszczanie komunikacji między innymi na pulpitych czy blatach (Piasecki, 2014, s. 246).

Przykładem takiej propozycji zwiedzania może być rozwiązanie przyjęte w Kaplicy Trójcy Świętej w Muzeum Narodowym w Lublinie. Na specjalnie przygotowanych matrycach zostały wydrukowane opisy fresków sporządzone alfabetem Braille'a, ponadto umieszczono na nich kontury i rozkład malowideł w wersji wypukłych figur. Innym rozwiązaniem jest zamieszczenie oznaczeń na terenie budynku. Oba przykłady zostały zaprezentowane dalej.



Fot. 1. Kaplica Trójcy Świętej, Muzeum Narodowe w Lublinie, fot. A. Bożechowska

Słuch a komunikacja

Budowanie publiczności muzeum, które reprezentuje z definicji sztuki wizualne, wśród osób niesłyszących lub niedosłyszących wydaje się zadaniem łatwiejszym niż tworzenie oferty dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Jednak z badań, jakie zostały zaprezentowane w raporcie „Nie bądź głuchy na kulturę”, wynika, że z wszystkich form aktywności kulturalnej głusi najrzadziej korzystają z muzealnej (Czech, Kosiński, Wąchał, 2014).

Mimo wizualnej formy przekazu przeważającej w muzeach należy pamiętać, że komunikacja z osobami z dysfunkcją słuchu powinna odbywać się przede wszystkim za pośrednictwem polskiego języka migowego (PJM), co wymaga specjalistycznych umiejętności. Dopuszczalny bywa także system językowo-migowy, ale jest on mniej rekomendowany przez samych zainteresowanych. Tłumaczenie w PJM może odbywać się na żywo lub być wcześniej nagrane – w postaci przygotowanych materiałów wspomagających zwiedzanie (Fundacja Kultury bez Barier, b.d.).



Fot. 2. Oznakowanie komunikacji w Muzeum Narodowym w Lublinie, fot. A. Bożechowska

Ponadto, jeśli na wystawach muzealnych wykorzystuje się filmy czy inne materiały audiowizualne będące pomocami w zwiedzaniu, powinno się także uwzględniać konieczność zamieszczania tłumaczenia tekstów oraz opisy dźwięków². Stosując transkrypcje do materiałów wizualnych w muzeach, często zamieszcza się odrębnie opis w wersji wydrukowanej, a w wypadku stron internetowych na przykład jako plik do pobrania. Należy jednak podkreślić, że słowo pisane nigdy nie zastąpi PJM, ponieważ osoby głuche najczęściej mają trudności percepcyjne z odbiorem tekstu (Ruta, Wrześniewska-Pietrzak, 2017, s. 153–154).

Bardzo ważnym elementem wspomagającym zwiedzanie i komunikację z osobą z dysfunkcją słuchu są pętle indukcyjne. Przeznaczone dla osób posługujących się aparatami słuchowymi lub implantami poprawiają ostrość i jakość dźwięku. Innym sposobem wspomagania komunikacji jest system FM, czyli urządzenie radiowe do przesyłania dźwięków na odległość. Dzięki temu osoba niedosłysząca otrzymuje czysty dźwięk pozbawiony szumów czy hałasu.

Wbrew pozorom to właśnie osoby z dysfunkcją słuchu mają możliwość bardziej dogłębnego odbierania bodźców w kontakcie z zabytkami. Dzieje się tak dlatego, że każda z dysfunkcji wpływa na wyostrenie sprawnych zmysłów:

posługiwanie się językiem migowym, jak i czytanie z ruchu warg czy obserwowanie mimiki rozmówców wymagają widzenia. Wydaje się zatem, że w przypadku osób niesłyszących dominującym zmysłem percepcji jest wzrok, który w tradycji estetycznej uważany był za jeden ze zmysłów kontemplacyjnych, budujących dystans wobec dzieła sztuki. Tymczasem głusi, tak samo jak wszyscy słyszący, postrzegają świat polisensorycznie, odbierając bodźce ze wszystkich ośrodków zmysłowych – słuchowe także. (Woźniak-Czech, 2019, s. 276)

W konsekwencji osoby z niepełnosprawnością słuchu dokonują różnych interpretacji widzenia tego samego obiektu-obrazu, co jest określane jako zjawisko wielorakiej interpretacji narracyjnej (Lubińska-Kościółek, Zielińska, 2018, s. 259). Tym samym mają duże możliwości percepcji semiotycznej, ale uzależniona jest ona od odpowiedniego przygotowania tła, sposobu przekazania wiedzy stanowiącej podwaliny do odnajdywania kontekstów i poszukiwania własnego odbioru sztuki.

Rozumienie a komunikacja

Podobnie jak w wymienionych dysfunkcjach możemy mieć do czynienia z różnymi rodzajami i stopniami niepełnosprawności umysłowych lub zaburzeń rozwojowych. Będzie to oczywiście wpływało na sposób percepcji, sprawność i możliwości odbioru oferty muzealnej, a także pozyskania o niej wiedzy. Wobec tego można przyjąć kilka ogólnych zasad komunikacji, które powinny opierać się na niestosowaniu metafor, zapożyczeń czy regionalizmów na rzecz komunikatów prostych lub tekstów pisanych oraz wykorzystywania ilustracji/rysunków (Staniec, 2018, s. 449).

W tworzeniu komunikatów ułatwiających zwiedzanie muzeum istotne jest korzystanie z komunikacji alternatywnej i wspomagającej, na którą składa się system narzędzi (pikto-

² Napisy mogą być: dosłowne – zawierające każde słowo danej wypowiedzi, w tym powtórzenia, charakteryzujące się krótkim czasem wyświetlania; uproszczone – niezawierające wszystkich słów, uproszczone pod względem składni i słownictwa, mające najdłuższy czas wyświetlania (należy je stosować ostrożnie, pamiętając, aby nie zmienić sensu wypowiedzi); standardowe – zawierające większość dialogu (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, 2014).

gramy, symbole PCS, symbole Blissa, Makaton, gesty Coghamo, fonogesty, rysunki, obrazy, zdjęcia). Najczęściej są używane piktogramy, czyli proste rysunki przedstawiające przedmioty, pojęcia lub czynności. Ta forma jest szczególnie przydatna dla osób niepotrafiących czytać lub pisać. Za niezwykle ważne trzeba też uznać tworzenie uproszczonych tekstów tworzących alternatywę zarówno w opisach zabytków, ścieżek zwiedzania, jak i multimediiów (Staniec, 2018, s. 452–456).

Szczególną i bardzo liczną grupą odwiedzającą muzea są osoby autystyczne lub w spektrum autyzmu. Najczęściej są one niezwykle wrażliwe na bodźce zewnętrzne, wywoływane przez dźwięki, światło, hałas, gwar czy multimedia wspomagające wystawy itp. Z myślą o takich osobach można tworzyć specjalne pokoje wyciszenia czy wprowadzać godziny, w których zwiedzanie odbywa się w ciszy, na przykład bez włączonych monitorów, dźwięku. Sporym wyzwaniem jest próba pogodzenia potrzeb tych osób przy zachowaniu elementów scenograficzno-teatralnych, które coraz częściej mają za zadanie uatrakcyjnianie wystaw (Szkolenia Narodowego Instytutu Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów, 2015, s. 37–55).

Zdarza się, że instytucje tworzą także przeznaczone dla osób z takimi dysfunkcjami specjalne przewodniki po całym muzeum lub wybranych ścieżkach zwiedzania. Niestety są to raczej wyjątki. Jako przykład dobrej praktyki w tym zakresie można wskazać publikację *Przewodnik po pałacu dla dzieci ze spektrum autyzmu. Przygotowanie do wizyty indywidualnej w Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie*, która powstała we współpracy z fundacją Synapsis (Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, b.d.). Dalej znajduje się przykładowy system komunikacji za pośrednictwem piktogramów, który został stworzony na potrzeby Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie.

Dodatkowa pomoc w komunikowaniu się podczas zwiedzania

Oto rysunkowa pomoc w komunikacji. Jeśli chcesz o czymś poinformować, wystarczy, że wskażesz odpowiedni rysunek.



PRZEWODNIK PO PAŁACU DLA DZIECI ZE SPEKTRUM AUTYZMU – PRZYGOTOWANIE DO WIZYTY INDYWIDUALNEJ

Fot. 3. Przewodnik po pałacu dla dzieci ze spektrum autyzmu. Przygotowanie do wizyty indywidualnej w Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

Badania – próba oceny

W celu weryfikacji działań, jakie w kwestii komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami wykonują muzea, od stycznia do lutego 2023 roku przeprowadziłam badania zatytułowane „Dostępność do kultury”. Próbą badawczą objęłam dwadzieścia muzeów narodowych i samorządowych w Polsce (odpowiedzi udzieliło osiemnaście instytucji). Posłużyłam się metodą badania ankietowego, a jako techniki użyłam kwestionariusza ankiety. W badaniu skoncentrowałam się przede wszystkim na sposobach komunikacji, jakich muzea używają w kontakcie z osobami z dysfunkcją wzroku, słuchu oraz z niepełnosprawnością intelektualną i spektrum autyzmu. Dalej zaprezentowane wyniki pochodzą właśnie ze wspomnianego raportu. Badani wypełniali ankiety bez wspomagania, były one przesłane drogą mailową do osób zajmujących się w wybranych instytucjach zagadnieniami dostępności. Ankietowani odpowiadali łącznie na 54 pytania, które były skoncentrowane na następujących kwestiach: Jakiego rodzaju narzędzia komunikacji i wspomagania komunikacji stosują muzea dla poszczególnych grup? Czy dostępne są one w trybie ciągłym, czy tylko w związku z organizacją specjalnych wydarzeń? Na jakie trudności natrafiają instytucje przy realizacji zadań w zakresie komunikacji z osobami ze specjalnymi potrzebami? Czy istnieją normy, standardy lub wytyczne w zakresie takiej komunikacji?

Jak wynika z rozważań zawartych w pierwszej części tekstu, narzędziem, które w najłatwiejszy i najprostszy sposób ułatwia komunikację z osobami z dysfunkcją słuchu, jest pętla indukcyjna. Przeprowadzone badania pokazują jednak, że jej wykorzystanie w muzeach nie jest zbyt powszechne, na stałe ma ona bowiem zastosowanie w zaledwie 17% instytucji, co pokazuje tabela 1.

Tabela 1. Pętle indukcyjne

Czy w ramach programu dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu Muzeum wykorzystuje podczas zwiedzania wystaw pętle indukcyjne?	N	%
zawsze	3	16,7
czasami	7	38,9
nigdy	8	44,4
suma	18	100,0

Źródło: badania ankietowe własne.

Niewiele ponad połowę badanych muzeów (55,6%) zadeklarowało, że pętli indukcyjnych używa na wystawach zawsze lub okazjonalnie. Na ogół jeśli takie urządzenie jest dostępne, pozostaje wykorzystywane na jednej bądź na wybranych ekspozycjach, instytucje mają także zestawy mobilne. W pytaniu otwartym wskazywano, że są one często używane na stanowiskach kasowych do obsługi zwiedzających. W trakcie zwiedzania stosuje się alternatywne rozwiązania, takie jak system tour guide (edukator ma nadajnik, a uczestnicy spotkania odbiorniki ze słuchawkami).

Blisko 80% badanych muzeów zadeklarowało natomiast, że wsparciem w komunikacji na wystawach są tłumacze języka migowego. Rzadziej muzea posługują się usługami zdalnego tłumaczenia (22,2% zawsze, 11,1% czasami, 66,7% nigdy). Umiejętność posługiwania się PJM jest wdrażana wśród personelu obsługującego zwiedzających, ale usługi takie częściej są kupowane, na przykład tłumacz PJM przychodzi z grupą zwiedzających. W jednym przypadku nadmieniono o wykorzystywaniu w celu komunikacji PJM specjalnej aplikacji.

Generalnie tłumacze PJM są obecni na większości wydarzeń specjalnych czy wernisaży oraz podczas zajęć czy spotkań skierowanych do grup wykluczonych.

Zaledwie 33,2% muzeów w ramach dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu podczas zwiedzania wystaw udostępnia filmy w PJM lub z tłumaczeniem na PJM (38,9% robi to czasami, 27,8% nigdy). Nieco częściej muzea wykorzystują do tego napisy do filmów (38,9% badanych robi to zawsze, 33,3% czasami, 27,8% nigdy). Jako przyczynę niewykorzystywania lub rzadkiego wykorzystywania napisów i PJM do filmów wskazywano względy ekonomiczne lub brak umiejętności i narzędzi.

Na liczne trudności muzea natrafiają także przy wspomaganiu zwiedzania dla osób z dysfunkcją wzroku. Stosunkowo często wykorzystują teksty alternatywne w materiałach wizualnych na wystawach (o ile na ekspozycjach takie formy występują) oraz przede wszystkim na stronach internetowych i w mediach społecznościowych.

Tabela 2. Teksty alternatywne

Czy w ramach programu dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku Muzeum wykorzystuje teksty alternatywne do materiałów wizualnych na wystawach?	N	%
zawsze	7	38,9
czasami	4	22,2
nigdy	6	33,3
brak odpowiedzi	1	5,6
suma	18	100,0

Źródło: badania ankietowe własne.

Z kolei audiodeskrypcje na żywo stosuje 27,8% badanych, 38,9% czasami, natomiast 33,3% nie robi tego nigdy. Nieco częściej muzea włączają w proces zwiedzania audiodeskrypcje w postaci nagrań, co ukazuje tabela 3. Niemniej jednak w odpowiedziach na pytania otwarte często pojawiały się głosy, że tego typu rozwiązania są stosowane wyłącznie w zwiedzaniu przeznaczonym dla osób z dysfunkcją wzroku.

Tabela 3. Audiodeskrypcje

Czy w ramach programu dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku Muzeum wykorzystuje podczas zwiedzania wystaw audiodeskrypcje w postaci nagrań?	N	%
zawsze	6	33,3
czasami	9	50,0
nigdy	3	16,7
suma	18	100,0

Źródło: badania ankietowe własne.

Najłatwiejszą formą wspomaganie samodzielnego poruszania się po wystawie/budynku jest stworzenie planów tyflograficznych. Jednak w praktyce znajduje to zastosowanie w trybie ciągłym zaledwie w 2,22% przypadków badanych, czasami – 38,9%, a nigdy – 33,3%. Jeśli chodzi o wykorzystywanie podczas zwiedzania kopii zabytków, odpowiedzi „zawsze” udzieliło 11,1% badanych, „czasami” odpowiedziało 66,7%, „nigdy” – 22,2%. Ankietowani tłumaczyli, że braki w tym zakresie wynikają najczęściej z problemów lokalowych,

przestarzałych wystaw oraz niewystarczających budżetów. Z podobną częstotliwością muzea sięgają po tyflografiki, co zostało zaprezentowane dalej.

Tabela 4. Tyflografiki

Czy w ramach programu dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku Muzeum wykorzystuje podczas zwiedzania wystaw tyflografiki?	N	%
zawsze	4	22,2
czasami	8	44,4
nigdy	5	27,8
brak odpowiedzi	1	5,6
suma	18	100,0

Źródło: badania ankietowe własne.

Badani wskazywali, że utrudnienia związane z używaniem tyflografik prowadzą się przede wszystkim do problemów z pozyskaniem finansowania na ich wykonanie. W związku z tym jeśli nawet są stosowane, to rzadziej na wystawach w trybie ciągłym, a częściej przez poszczególne działy edukacji na specjalnie przygotowywanych zajęciach. Niektóre muzea wskazywały także na problem z używaniem tyflografii leżący po stronie zwiedzających. Ze względu na konieczność mocnej koncentracji wiąże się to z szybkim zmęczeniem lub nawet zniecierpliwieniem. Jedno z badanych muzeów wskazało na stosowanie dodatkowych pomocy wspomagających prace z tyflografikami oddziałującymi na inne zmysły (na przykład kostki zapachowe, dźwięki).

Do rzadkości należy używanie na wystawach do podpisów czy oznaczeń budynku alfabetu Braille'a – 2,22% muzeów robi to zawsze, 38,9% czasami, a 55,6% nie używa tej formy komunikacji nigdy. Niestety sytuacja wygląda podobnie, jeśli chodzi o wykorzystywanie tekstów w druku powiększonym/kontrastowym. Zawsze wykonuje to zaledwie 5,6% badanych, 33,3% deklaruje, że dzieje się to czasami, a ponad połowa – 55,6% – nie robi tego nigdy.

Sposoby komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną i spektrum autyzmu w muzeach także nie są zbyt rozwinięte, o czym świadczy prezentowane zestawienie.

Tabela 5. Język ETR

Czy osobom z niepełnosprawnością intelektualną i spektrum autyzmu Muzeum udostępnia podczas zwiedzania wystaw stałych opisy w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)?	N	%
zawsze	5	27,8
czasami	7	38,9
nigdy	6	33,3
suma	18	100,0

Źródło: badania ankietowe własne.

Należy wspomnieć, że 27,8% badanych w takiej komunikacji na stałe wspomaga się piktogramami, 38,9% robi to czasami, a 33,3% nie robi tego nigdy (na to pytanie nie odpowiedziało 5,6% ankietowanych). Ponadto 61,1% wskazało, iż używa jeszcze innych metod wspomagających komunikację z przywołanymi grupami wykluczonych.

Wnioski

Przedstawione wyniki badań jednoznacznie wskazują, że mimo istniejącego obowiązku zapewnienia dostępu do oferty kulturalnej osobom ze szczególnymi potrzebami kwestia ta pozostawia wiele do życzenia. Rolą instytucji, w tym przypadku muzeów, jest zagwarantowanie odpowiedniego otoczenia osobom z trudnościami poznawczymi, zapewniające im równość dostępu. Na otoczenie składa się system informacyjno-komunikacyjny rozumiany jako przestrzeń fizyczna i cyfrowa.

Dbanie o usuwanie barier, dążenie do zastosowania kolejnych rozwiązań komunikacyjnych to oczywiście właściwy kierunek działań. Jednak warto podkreślić, że brakuje standardów, norm czy określonych zasad co do stosowanych sposobów komunikacji ze zwiedzającymi. Praktyka pokazuje, iż muzea starają się wdrożyć różne metody i narzędzia komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami, lecz dotychczas nie udało się wypracować standardów w tym względzie. Niepokojące jest także to, że narzędzia komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami są wykorzystywane około 25–30%. Ponadto wspomnianych narzędzi i sposobów komunikacji rzadko używa się w codziennej ofercie muzeów, a częściej wykorzystuje się je podczas spotkań, zajęć skierowanych do osób ze specjalnymi potrzebami. Tym samym nie można mówić o zapewnieniu komunikacji w sposób stały i systemowy. Wykonane badania otwierają drogę do dalszych eksploracji z udziałem osób z poszczególnymi dysfunkcjami w celu stworzenia modelu komunikacji opartego na wzajemnych oczekiwaniach, doświadczeniach, potrzebach i możliwościach.

Bibliografia

Akty prawa

- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. *Dz.U. 2012 poz. 1169*.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się. *Dz.U. 2011 Nr 209, poz. 1243*.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. *Dz.U. 2019 poz. 848*.
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. *Dz.U. 2019 poz. 1696*.

Monografie i artykuły

- Albin, K. (2020). Mniej obrazów, więcej słów. Dostępność konferencji naukowych dla osób z dysfunkcją wzroku. W G. Całka, J. Niedbalski, D. Żuchowska-Skiba (Red.), *Jak badać zjawisko niepełnosprawności. Szanse i zagrożenia założeń teoretycznych i metodologicznych studiów nad niepełnosprawnością* (pp. 161–176). Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Całka, G., Niedbalski J., Żuchowska-Skiba, D. (2020). *Jak badać zjawisko niepełnosprawności. Szanse i zagrożenia założeń teoretycznych i metodologicznych studiów nad niepełnosprawnością*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Lubińska-Kościołek, E., Zielińska, J. (2018). Osoba dorosła z niepełnosprawnością słuchową jako odbiorca sztuki (na podstawie wyników badań zrealizowanych na pograniczu pedagogiki specjalnej i neuroestetyki). *Interdyscyplinarne Konteksty Pedagogiki Specjalnej*, 21, 247–261.

- Pawłowska, A., Wendorff, A., Sowińska-Heim, J. (2019). *Osoby z niepełnosprawnością i sztuka. Udostępnianie – percepcja – integracja*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Piasecki, A. (2014). Wykorzystanie technologii komunikacyjnych przez osoby z dysfunkcjami narządów wzroku i słuchu. *Studia Ekonomiczne*, 199, 239–248.
- Rakowska, A. (2003). *Język, komunikacja, niepełnosprawność. Wybrane zagadnienia*. Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej.
- Ruta, K., Wrześniewska-Pietrzak, M. (2017). Odnaleźć się w przestrzeni – problemy z przestrzenną organizacją komunikatu na lektoracie PJM. *Forum Oświatowe*, 30 (2), 151–163.
- Sadowska, S. (2005). *Ku edukacji zorientowanej na zmianę społecznego obrazu osób niepełnosprawnych intelektualnie*. Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Staniec, E. (2018). Metody komunikacji niewerbalnej z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie. *Edukacja – Technika – Informatyka*, 9 (4), 448–459.
- Szkolenia Narodowego Instytutu Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów (2015). *ABC. Gość niepełnosprawny w muzeum, cz. 2. Niepełnosprawność intelektualna, autyzm, grupy zróżnicowane* (p. 7). Narodowy Instytut Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów.
- Więckowska, E. (2009). Zasady redagowania tyflografik. *Tyfloświat*, 2 (3).
- Woźniak-Czech, A. (2019). Estetyczne aspekty tworzenia i odbioru sztuki przez osoby z wadami słuchu. *Przestrzenie Teorii*, 13, 31.
- Zaorska, M., Baczała, D., Bleszyński, J. (2009). *Osoba z niepełnosprawnością – opieka, terapia, wsparcie*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.

Źródła internetowe

- Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich. Sytuacja osób głuchych w Polsce. Raport zespołu ds. Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich. (2014). Dostęp 26 kwietnia 2023 z https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Raport_Sytuacja_osob_poz%203_srodki_2%20XII.pdf.
- Czech, F., Kosiński, B., Wąchal, K. (2014). Far Beyond Business. Analiza profilu uczestnictwa w kulturze osób niesłyszących w Polsce. Raport częściowy przygotowany na podstawie wyników badań kwestionariuszowych. Dostęp 2 stycznia 2022 z <https://www.kulturagluchych.pl/photos/cms/PDF/Raport%20CAPI.pdf>.
- Fundacja Kultury bez Barrier. Audiodeskrypcja – zasady tworzenia. (2012). Oprac. I. Künstler, U. Butkiewicz, R. Więckowski. Dostęp 1 czerwca 2023 z <https://kulturabezbarier.org/wp-content/uploads/2019/12/Audiodeskrypcja-zasady-tworzenia.pdf>.
- Fundacja Kultury bez Barrier. Przewodnik po dostępności. (b.d.). Dostęp 20 kwietnia 2023 z <https://kultura bezbarier.org/wp-content/uploads/2019/12/Otwarcie-dla-wszystkich-publicacja-www.pdf>.
- Kosiński, B., Czech, F., Wiącek, E., Koźmiński, T., Klyszcz, L. (2016). Far Beyond Business. Nie Bądź Ślepy na Kulturę – uczestnictwo osób niewidomych w życiu kulturalnoartystycznym na przestrzeni lat 1989–2014. Raport finalny. Dostęp 3 marca 2023 z <http://kulturaslepych.farbb.com/content/uploads/2017/02/Raport-finalny.pdf>.