

Rekomendacje dla instytucji użytkownika



Hajnówka dostępna -
program dostępności
miasta w sferach kultury
i turystyki inspirowany
rozwiązaniami włoskimi
z miasta Matera

Białystok – Hajnówka, lipiec 2022



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Spis treści

1. Wstęp	2
Metodologia tworzenia rekomendacji	3
Międzysektorowa współpraca – rola Grupy Inicjatywnej.....	3
Rekomendacje dotyczące sposobu pracy nad standardami dostępności	5
2. Audyt dostępności	7
Rekomendacje do modelowego audytu dostępności.....	7
Rekomendowane elementy audytu dostępności	9
Rekomendowany sposób przeprowadzenia audytu dostępności	10
3. Usługi kulturalne	13
Standard świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców	13
Rekomendacje do pracy nad standardami dostępności usług kulturalnych.....	22
4. Usługi turystyczne	26
Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie w przestrzeni	26
Rekomendacje do pracy nad standardami dostępności usług turystycznych.....	32
5. Dostępność urzędu.....	37
Zastosowanie wypracowanych standardów usług w zlecanych zadaniach publicznych.....	37
Usługi dotyczące obsługi mieszkańców.....	38
Dostępność urzędu - Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście wielkości do 30 000 mieszkańców	38
Rekomendacje do tworzenia standardów dostępności urzędu oraz zwiększenia dostępności	42
Przestrzeń i usługi nastawione na równość szans	44
6. Ważne aspekty dostępności – rekomendacje	44
Standardy obsługi klientów - osób o szczególnych potrzebach	46

1

Wstęp



1. Wstęp

Program „Hajnówka dostępna - program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera” to program podejmujący zagadnienia obsługi klientów, turystów, gości i uczestników wydarzeń kulturalnych w ważnych dla miasta Hajnówka sferach turystyki i kultury, który w centrum stawia człowieka i jego potrzeby. Potrzeby te nazwane są szczególnie, choć szczególnie, w ocenie realizatorów Programu, nie są.

Czy potrzeby: widzenia, słyszenia, czucia, rozumienia, możliwości swobodnego poruszania się, komfortowego załatwienia swoich spraw, wzięcia udziału w wydarzeniu, spektaklu, seansie kinowym, brzmia specjalnie i szczególnie?

Czy szczególnie są takie potrzeby, jak:

- Obejrzenie spektaklu podczas lokalnego festiwalu teatralnego?
- Skorzystanie z toalety w lokalnym domu kultury?
- Czucie się dobrze, bezpiecznie i komfortowo w lokalnej bibliotece?
- Możliwość samodzielnego wejścia do urzędu i załatwienie sprawy jako mieszkaniec miasta?
- Komfortowy zakup/rezerwacja biletu, np. w języku migowym, angielskim czy z pozycji wózka?

- Wzięcie udziału w zwiedzaniu własnego miasta?

Wymienione wyżej potrzeby ma każdy z nas. Miasto Hajnówka i realizatorzy projektu wzięli współodpowiedzialność za to aby, rozpocząć pracę nad tym, aby usługi były dostępne dla wszystkich mieszkańców i turystów. Do tego zachęca nas także rządowy program Dostępność Plus. Jego celem jest zapewnienie wszystkim, w szczególności osobom z niepełnosprawnościami i seniorom, swobodnego dostępu do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu kulturalnym, społecznym i publicznym.

W programie Hajnówka dostępna skupiliśmy się na przestrzeni usług w obszarach turystyka i kultura – które wyraźnie wyodrębniają się w strategii rozwoju miasta. W ramach projektu zebraliśmy wiedzę i doświadczenie lokalnych instytucji oraz skorelowaliśmy je z potrzebami mieszkańców i turystów. Mamy nadzieję, że poprzez realizację Programu i wdrożenie standardów dostępności poszczególnych usług udaje nam się zwiększyć dostęp do różnego rodzaju miejsc, wydarzeń i treści, które stanowią o bogactwie naszego dziedzictwa kulturalnego i turystycznego oraz ułatwiają dostęp do usług urzędu.

Rekomendacje dla instytucji użytkownika mają na celu przekazanie wskazówek, wniosków z naszych hajnowskich działań i doświadczeń innym lokalnym społecznościom, gminom o podobnej wielkości do 30 tyś. mieszkańców.

Rekomendacje to próba zebrania uwag, rad i opinii całego zespołu projektowego w tym partnera ponadnarodowego.

Zachęcamy do zapoznania się z nimi, oraz dostosowania do własnych lokalnych uwarunkowań, potrzeb i możliwości.

Metodologia tworzenia rekomendacji

Międzysektorowa współpraca – rola Grupy Inicjatywnej.

Do udziału w projekcie „Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera”, pracy nad modelem oraz wypracowania rekomendacji zaproszono szereg lokalnych przedstawicieli instytucji kultury oraz turystyki, którzy stworzyli Grupę Inicjatywną pracującą w projekcie przez cały okres jego realizacji. Grupa została powołana Zarządzeniem nr 2/2020 Burmistrza Miasta Hajnówka z dnia 10 stycznia 2020r. W skład Grupy weszli przedstawiciele instytucji miejskich oraz przedstawiciele lokalnych organizacji pozarządowych.

Nabór członków wywodzących się z organizacji partnerów społecznych był naborem otwartym, jednakże przy rekrutacji członków grupy brano uwagę następujące kryteria: organizacja zgłaszająca przedstawiciela realizuje lub w ciągu dwóch ostatnich realizowała zadanie publiczne w obszarze kultury lub turystyki, organizacja pracuje na rzecz osób, które mają specjalne potrzeby/ są osobami o specjalnych potrzebach, przedstawiciele mają motywację do działań zwiększających dostępność w obszarze kultury i turystyki.

Przedstawiciele instytucji samorządowych wskazywał Burmistrz z uwzględnieniem następujących

kryteriów:

- praca w jednostce związanej z realizacją zadań z zakresu kultury i turystyki,
- praca w urzędzie w zakresie związanym z planowaniem i zarządzaniem przestrzeni,
- praca związana z bezpośrednią obsługą klientów.

W skład 16 – osobowej Grupy Inicjatywnej weszło 8 przedstawicieli sektora społecznego wywodzących się z następujących organizacji:

1. Fundacja na rzecz budowy otwartego społeczeństwa ONI –TO MY;
2. Fundacja Wspomagania Edukacji, Integracji i Terapii Osób Niepełnosprawnych „Kaja”;
3. Lokalna Organizacja Turystyczna „Region Puszczy Białowieskiej”;
4. Polski Związek Niewidomych Okręg Podlaski Koło Terenowe w Hajnówce;
5. Stowarzyszenie Kulturalne „Pocztówka”;
6. Stowarzyszenie Uniwersytet Trzeciego Wieku w Hajnówce;
7. Warsztat Terapii Zajęciowej przy Parafii Św. Trójcy w Hajnówce;
8. Związek na rzecz Edukacji i Promocji Kultury Białoruskiej Szczyty.

oraz przedstawiciele jednostek samorządowych w tym: Urzędu Miejskiego w Hajnówce, Hajnowskiego Domu Kultury oraz Miejskiej Biblioteki Publicznej w Hajnówce.

Celem powołania Grupy Inicjatywnej było opracowanie i wdrożenie Programu Dostępności w sferze kultury i turystyki, w

funkcjonowaniu Urzędu Miasta Hajnówka, wypracowanie nowych rozwiązań w zakresie dostępności architektonicznej, komunikacyjno-informacyjnej, cyfrowej dla osób ze specjalnymi potrzebami zgodnych m.in. z rządowym Programem Dostępność+, ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Lokalnym Programem Rewitalizacji Miasta Hajnówka.

Prace Grupy Inicjatywnej były wspierane przez animatorów. Grupa spotykała się raz w miesiącu, pracowała zgodnie z przyjętym Regulaminem Pracy Grupy Inicjatywnej.

Elementem wypracowania rekomendacji w projekcie była także współpraca z partnerem włoskim IAC Matera. Współpraca ta przebiegała z wykorzystaniem następujących elementów:

- wizyta studyjna we Włoszech w Materze,
- wizyta studyjna w Polsce w Hajnówce,
- bieżący kontakt z ekspertami w postaci zdalnej poprzez platformę ZOOM, kontakt telefoniczny i mailowy przy wsparciu tłumacza.

Trzech przedstawicieli partnera wzięło udział w wizycie studyjnej w Hajnówce w maju 2022 roku w tym w seminarium wdrożeniowym zrealizowanym w Hajnówce w dniu 27 maja 2022.



Panel dyskusyjny z udziałem ekspertów włoskich – Hajnówka 27 maja 2022



Seminarium konsultacyjne – Hajnówka 27 maja 2022

Rekomendacje dotyczące sposobu pracy nad standardami dostępności

Tworząc standardy dostępności można zastosować szereg różnych sposobów pracy. Można wybrać podejście eksperckie, w którym zatrudnimy ekspertów, doradców, którzy doskonale znają tematykę, wytyczne prawne i mają doświadczenie ale także mniejszą znajomość lokalnej specyfiki, można także podejść do zagadnienia bardziej partycypacyjnie i wykorzystać doświadczenie i wiedzę lokalnej społeczności. Można także zastosować podejście mieszane: skorzystać z wiedzy ekspertów ale oprzeć się także na doświadczeniu przedstawicieli lokalnych instytucji. Takie właśnie rozwiązanie zastosowano w Hajnówce.

Poniżej rekomendacje dotyczące sposobu pracy nad standardami wynikające z doświadczeń pracy nad standardami dostępności w Hajnówce:

- Tworząc standardy dostępności usług działaj partycypacyjnie – do prac koniecznie włącz przedstawicieli instytucji realizujących te usługi na terenie gminy. To oni najlepiej znają lokalne uwarunkowania i potrzeby.
- Tworząc standardy dostępności oraz inne działania zwiększające dostępność koniecznie włącz w prace osoby o specjalnych potrzebach w tym osoby z niepełnosprawnościami, seniorów, dzieci i ich opiekunów. Bez ich wskazówek twoje rozwiązania mogą okazać się mało przydatne tym, którym szczególnie powinny służyć. Pracując z osobami z niepełnosprawnościami pamiętaj, że różne niepełnosprawności generują różnorodne potrzeby, spróbuj zadbać o potrzeby zarówno osób z dysfunkcją wzroku, słuchu jak również z problemami z poruszaniem się.
- Pracując nad standardami i rozwiązaniami w sferze zwiększania dostępności sprawdź jakie cele i działania w tym obszarze zostały uwzględnione w



lokalnych dokumentach strategicznych: strategiach, programach, planach – kompleksowe planowanie jest w tym obszarze szczególnie istotne. Warto także unikać powielania działań na terenie gminy oraz zwiększać komplementarność działań a do tego konieczna jest znajomość planów poszczególnych instytucji.

- Szukaj sojuszników – patrz z meta poziomu – pamiętaj, że w przypadku usług ważne jest także aby nawiązać współpracę z sektorem biznesu – zwiększenie dostępności leży także w ich interesie.
- Powołanie Grupy Inicjatywnej lub innego umocowanego prawnie zespołu składającego się z lokalnych ekspertów z pewnością zwiększy efektywność pracy oraz rangę podejmowanych działań.
- Konsultuj proces zmian z mieszkańcami, sprawdzaj jakie oni mają pomysły i potrzeby. Działania partycypacyjne zwiększają zaufanie i poparcie dla wprowadzanych zmian.
- W razie potrzeby korzystaj ze wsparcia ekspertów – np. przy realizacji audytów dostępności, zakupie i planowaniu udogodnień dla osób o specjalnych potrzebach. Te udogodnienia i nowe rozwiązania cały czas są ulepszone warto inwestować w najnowsze rozwiązania.
- Standardy możesz dzielić na różne kategorie np. standardy podstawowe możliwe do spełnienia już dziś, lub te konieczne do wprowadzenia natychmiast i standardy rekomendowane możliwe do wprowadzenia w przyszłości, takie do których będziemy dążyć, możliwe do wprowadzenia po spełnieniu warunków, dokonaniu zmian czy inwestycji.



2 Audyt dostępności



2. Audyt dostępności

Rekomendacje do modelowego audytu dostępności

Wiele budynków użyteczności publicznej w Polsce takie jak budynki urzędów, domów kultury, szkół ośrodków pomocy społecznej, bibliotek to budynki wybudowane wiele lat temu, w czasie, gdy dostosowania dla osób o specjalnych potrzebach nie były wymagane. Budynki te są użytkowane do dnia dzisiejszego, ale wraz ze zmieniającym się prawem, a także zwłaszcza zmieniającą się świadomością społeczną wymagają zwiększenia ich dostępności i dostosowania do potrzeb osób o specjalnych potrzebach takich jak osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, rodzice z małymi dziećmi.

Od 2019 roku użytkowanie tych budynków reguluje Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wskazówką jest także program Dostępność Plus.

Zgodnie z rządowym Programem Dostępność Plus na lata 2018 – 2025 dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby o szczególnych potrzebach, w tym indywidualnych, wynikających z braku pełnej sprawności. Dostępność

dotyczy w szczególności:

- osób na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- osób niewidomych i słabo widzących;
- osób głuchych i słabo słyszących;
- osób głuchoniewidomych;
- osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- osób starszych i osłabionych chorobami;
- kobiet w ciąży;
- osób z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Nie można zlikwidować barier w budynku, jeśli niewiele się o nich wie, nie interesuje się tym dla kogo są one barierami oraz jakie elementy stanowią szczególne utrudnienia oraz jakich grup odbiorców dotyczą. Instalacja windy nie na wiele się zda, jeśli wejście do niej będzie wymagało pokonania kilku schodów lub wysokiego progu. Bez dobrych

oznaczeń wewnątrz budynku wszyscy będą mieli trudności w poruszaniu się po nim. Oprócz likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnością ruchową, trzeba też pamiętać o potrzebach osób głuchych, niewidomych, ale też na przykład seniorów czy też rodziców z małymi dziećmi. Dlatego przeprowadzenie audytu dostępności architektonicznej jest niezbędne nie tylko z przyczyn formalnych, ale też po to, by przeprowadzana później inwestycja i dostosowania miały sens i długo służyły jak największej grupie odbiorców. Audyt dostępności warto przeprowadzić aby przyszłe inwestycje i dostosowania były adekwatne do potrzeb odbiorców, jest on także dokumentem niezbędnym w naborze wniosków o udzielenie pożyczki z Funduszu Dostępności.

Audyt dostępności to, według definicji używanej przez Bank Gospodarstwa Krajowego, analiza określająca zakres inwestycji zwiększającej dostępność budynków dla osób o szczególnych potrzebach. W wyniku jej przeprowadzenia powinien powstać katalog działań, które będą prowadzić do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami lub jej poprawy w danym budynku.

Audyt może przeprowadzić sam podmiot, właściciel lub użytkownik budynku, ale może też zlecić to zewnętrznemu wykonawcy.

Główną zasadą sporządzania audytu dostępności jest zasada przyjazności przestrzeni dla każdego użytkownika.

W potocznym rozumieniu audyt dostępności to identyfikowanie elementów, które utrudniają dostanie się do budynku i poruszanie się po nim przez osoby o specjalnych potrzebach np. osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, rodzice z dziećmi w wózkach, a następnie likwidowanie tych utrudnień poprzez zastosowanie takich rozwiązań jak windy, podjazdy, poręcze i toalety dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Warto jednak do zagadnienia audyt podejść bardziej kompleksowo. Warto rozumieć dostępność nie tylko brak błędów i utrudnień komunikacyjnych, ale także **jako przyjazność przestrzeni dla każdego użytkownika. Stworzeniu tej przyjaznej dla każdego przestrzeni sprzyjają zasady uniwersalnego projektowania.**



Audyt dostępności a zagadnienia prawne

Podstawą audytu jest stwierdzenie zgodności z ogólnie przyjętymi parametrami i obowiązującymi prawnie standardami. Przystępując do audytu dostępności należy zapoznać się z następującymi dokumentami:

1. Ustawa z dn. 19 lipca 2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
2. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (z późn. zm.);
3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów;
4. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy;
5. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane Dz. U. 1994 Nr 89 poz. 414
6. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020 dostępne na stronie <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/standardy/>

Audyt dostępności budynku – zdjęcie pokazuje niedostosowanie – zbyt niski strop klatki schodowej utrudniający poruszanie się po niej

7. Wytyczne sporządzania audytu dostępności w celu uzyskania pożyczek na realizację przedsięwzięć z zakresu zapewnienia lub poprawy dostępności budynków mieszkalnictwa wielorodzinnego, budynków użyteczności publicznej oraz budynków zamieszkania zbiorowego w ramach Funduszu Dostępności (wytyczne obowiązują wnioskodawców w ramach Funduszu Dostępności).

Głównym celem standardów dostępności dla polityki spójności 2014-2020 (pkt 6) jest zapewnienie, że osoby z niepełnosprawnościami będą miały na równi z osobami pełnosprawnymi dostęp do funduszy europejskich w zakresie:

- udziału;
- użytkowania;
- zrozumienia;
- komunikowania się;
- skorzystania z ich efektów.

Standardy uwzględniają potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w szczególności osób:

- z niepełnosprawnością ruchową;
- niewidomych i słabowidzących;
- głuchych i słabosłyszących;
- z niepełnosprawnością intelektualną;
- z zaburzeniami lub chorobami psychicznymi.

Dobrze przeprowadzony audyt to nie tylko sprawdzenie, czy drzwi są odpowiednio szerokie lub czy pochylnia jest odpowiednio skonstruowana, czy łazienka i toaleta są użyteczne i funkcjonalne dla osoby z niepełnosprawnością czy też dziecka. Są elementy audytu wymagające nie tyle znajomości przepisów, co wyobraźni i doświadczenia audytora. Badając dany obiekt, audytor musi być w stanie przewidzieć, jak będą w nim funkcjonować ludzie. Dotyczy to choćby oznaczeń w alfabecie Braille'a dla osób niewidomych. Nie wystarczy samo ich umieszczenie, muszą znajdować się w odpowiednich miejscach, tak by rzeczywiście spełniały swoją rolę. Niezbędna jest też wiedza na temat tworzenia przestrzeni uniwersalnych, przyjaznych różnym użytkownikom.

Rekomendowane elementy audytu dostępności

„Wytyczne sporządzania audytu dostępności w celu uzyskania pożyczek na realizację przedsięwzięć z zakresu zapewnienia lub poprawy dostępności budynków mieszkalnictwa wielorodzinnego, budynków użyteczności publicznej oraz budynków zamieszkania zbiorowego w ramach Funduszu Dostępności” dostępne na stronie ww.bgk.pl opisują elementy, z których powinien składać się audyt dostępności niezbędny do ubiegania się o pożyczkę w ramach Funduszu Dostępności. Elementy te można zastosować także do audytów stosowanych w innych celach. Oczywiście katalog tych elementów może być rozszerzany w miarę potrzeb i dostosowywany do szerszej niż

osoby z niepełnosprawnościami grupy użytkowników.

Audyty dostępności powinny składać się z następujących części:

1. Dane ogólne
2. Identyfikacja barier utrudniających/ uniemożliwiających korzystanie z budynku:
 - 2.1. Otoczenie i strefa wejściowa do budynku
 - 2.2. Komunikacja pionowa i pozioma w budynku
 - 2.3. Inne bariery dostępności budynku
3. Opis działań poprawiających dostępność budynku
 - 3.1. Otoczenie i strefa wejściowa do budynku
 - 3.1.1. Dostosowanie systemu domofonów
 - 3.2. Komunikacja pionowa i pozioma w budynku
 - 3.2.1. Budowa pochylni
 - 3.2.2. Montaż platform pionowych i ukośnych
 - 3.2.3. Budowa/montaż dźwigu osobowego
 - 3.3. Inne przedsięwzięcia
4. Dokumentacja zdjęciowa



Audyty dostępności budynku – próg utrudniający poruszanie się osobom z dysfunkcją ruchu, dodatkowo przejście utrudnia umieszczona w ciągu komunikacyjnym drabina.

Doświadczenia Hajnówki w realizacji audytów dostępności:

W projekcie „Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera” wykonano następujące audyty dostępności:

1. Audyt dostępności budynku Urzędu Miasta Hajnówka przy ul. Aleksego Zina 1
2. Audyt dostępności budynku Hajnowskiego Centrum Kultury przy ul. Tamary Sołoniewicz 4
3. Audyt dostępności budynku Miejskiej Biblioteki Publicznej im. dr Tadeusza Rakowieckiego w Hajnówce przy ul. 3 Maja 45
4. Audyt dostępności budynku dworca kolejowego w Hajnówce, w którym mieści się Hajnówka Centralna – stacja kultury przy ul. Dworcowej 1

Przydatne poradniki dostępne na stronie <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/ofunduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/poradniki/>

Rekomendowany sposób przeprowadzenia audytu dostępności

1. Określenie obiektu audytu. Ustalenie, co chcemy audytować, cały budynek czy jego część, np. tylko jedno piętro lub pomieszczenie.
2. Przygotowanie informacji na temat obiektu. Jakiej jest wielkości, jakie pełni funkcje, kto z niego korzysta, jakie procedury w nim panują (dotyczące korzystania, pracy w nim, jak również np. procedury dotyczące ewakuacji). Analiza nie powinna obejmować jedynie budynku ale także otoczenie, plac na którym stoi, drogi dojścia i dojazdu, dostępność komunikacji publicznej, dostępność miejsc parkingowych w tym dla osób o specjalnych potrzebach np. osób z niepełnosprawnościami, kobiet w ciąży, rodziców z małymi dziećmi.
3. Przyjęcie perspektywy osób korzystających z budynku. Najlepiej jest zaprosić do udziału w audycie użytkowników także tych ze specjalnymi potrzebami. Ważne jest także aby skupić się na funkcjonalności budynku z perspektywy osób z niego korzystających w tym gości i pracowników.
4. Wizja lokalna. W audytowanym obiekcie grupa audytująca (eksperti i użytkownicy) powinni zacząć wizję lokalną budynku/pomieszczenia od wejścia do budynku lub dojścia do budynku oraz całą komunikację poziomą i pionową wewnątrz budynku. Należy przyjrzeć się układowi pomieszczeń, szerokości drzwi, wielkości korytarzy, parametrom schodów, dostępności łazienek i toalet, itd. To wszystko trzeba przeanalizować, mając na uwadze nie tylko użytkowników poruszających się na wózkach czy z niepełnosprawnością wzroku, ale też seniorów, rodziców z dziećmi czy też kurierów wnoszących do budynku ciężkie paczki, czy też dostawców. Nie wolno też zapominać o dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu i takich rozwiązaniach, jak pętle indukcyjne czy usługa tłumacza języka migowego, oraz usługi oferowane przez internet.
5. Uwzględnienie potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, chorobami psychicznymi czy autyzmem. Kluczem jest przyjazność sensoryczna przestrzeni – na przykład kolory ścian, jak również akustyka i układ pomieszczeń, oznaczenia ewakuacyjne, szerokie przejścia itp.
6. Wsparcie eksperta. Nie wystarczy, żeby wizja lokalna po danym obiekcie została wykonana

Określ i opisz obiekt audytu

Wizja lokalna z udziałem interesariuszy

Wsparcie eksperta

przez osobę poruszającą się na wózku, głuchą i niewidomą warto aby uczestniczył w niej także ekspert/audytor posiadający doświadczenie w wykonywaniu audytów dostępności. Nawet w obrębie jednej niepełnosprawności potrzeby i trudności różnych osób mogą być naprawdę różne. Dlatego spostrzeżenia samych użytkowników należy uzupełnić o doświadczenie eksperta, który ma wiedzę o różnych potrzebach i trudnościach, a także o tym, jak wyjść im naprzeciw. W przypadku budynków należących do instytucji publicznych czy wspólnot samorządowych warto aby w audycie uczestniczyła osoba odpowiedzialna za infrastrukturę.

7. Dokumentacja fotograficzna i/lub filmowa. W trakcie wizji lokalnej budynku jest wykonywana dokumentacja fotograficzna oraz pomiary np. szerokości drzwi, korytarzy, wysokości włączników, klamek, wieszaków, itp.



8. Raport. Wynikiem przeprowadzonego audytu jest raport z określeniem poziomu dostępności. Poziomą dostępność może być określony za pomocą liter alfabetu A+ -A-B-C-D gdzie A+ oznacza budynek o najwyższym poziomie dostępności, natomiast D budynek niedostępny dla osób o specjalnych potrzebach. Audyt powinien także zawierać listę błędów i barier do zlikwidowania oraz propozycje/sugestie w jaki sposób te błędy i bariery w dostępności mogą być zniwelowane, tak aby zwiększyć dostępność danej przestrzeni. Proponowane rozwiązania powinny być adekwatne do przestrzeni i mogą być stosowane sugestie wariantowe.

9. Informowanie o wynikach audytu. Warto po przeprowadzeniu audytu omówić jego wyniki z zainteresowanymi użytkownikami i osobami biorącymi udział w wizji lokalnej, tak aby mieli świadomość zidentyfikowanych wspólnie barier oraz skonsultować z nimi zaproponowane rozwiązania.
10. Wsparcie poaudytowe. Szczególnie istotne jest wsparcie poaudytowe i współpraca przy samej likwidacji barier – po to, by na bieżąco udzielać rad i wskazówek, a także wyszukiwać nowe rozwiązania, sposoby likwidacji barier, gdy okaże się, że te wcześniej zaproponowane z jakiegoś powodu nie mogą być zrealizowane np. z powodu ograniczeń finansowych lub technicznych.



Audyt dostępności budynku – nieoznakowany próg stanowiący niebezpieczeństwo dla osób z niepełnosprawnościami w tym z dysfunkcją wzroku, trudnościami z poruszaniem się, ale także dla osób starszych.

3

Usługi kulturalne



3

3. Usługi kulturalne

Standard świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców

Na potrzeby opracowanego modelu przyjęto definicję usługi kulturalnej zawartą w Słowniku Teorii Żywej Kultury: Usługą kulturalną¹ jest sekwencja działań (najczęściej uporządkowana wg jakiegoś wzoru i wzorca) wycho- dząca od empirycznego lub ideolo- gicznego ustalenia potrzeb jednostek i/lub grup społecznych, zmierzająca do ich jednorazowego, ciągłego lub cyklicznego zaspokajania. Usługa kulturalna odpowiadająca na potrzeby ustalone empirycznie wiąże się z ani- macyjnym lub rynkowym podejściem do działalności kulturalnej. Usługa kulturalna jako efekt ideologicznego traktowania potrzeb wiąże się zwykle ze zjawiskiem przemocy symbolicz- nej, np. ze strony państwa lub innych podmiotów (warstw społecznych, elit, mediów itp.). Zanim zostaną zreali- zowane, usługi kulturalne istnieją w

postaci oferty kulturalnej.

W projekcie Hajnówka Dostępna zostały opracowane następujące standardy usług kulturalnych.

1. Kino z audiodeskrypcją
2. Wydarzenie kulturalne dla widzów młodszych do 14 roku życia – spektakl i animacje w formie online
3. Wydarzenie kulturalne dla dzieci starszych powyżej 14 roku życia i dorosłych
4. Wydarzenia plenerowe
5. Wyszukanie i wybór materiałów bibliotecznych, odpowiadających na potrzeby czytelnika – za pomocą katalogu bibliotecznego
6. Wypożyczanie materiałów bibliotecznych na nośniku fizycznym
7. Wypożyczanie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej
8. Udostępnianie materiałów bibliotecznych istniejących fizycznie
9. Udostępnianie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej
10. Udostępnienie urządzeń/sprzętów elektronicznych, m. in. z dostępem do Internetu i pomoc w realizacji

wszelkich usług z wykorzystaniem tych urządzeń

11. Wystawy
12. Lekcje biblioteczne, inne zajęcia edukacyjno-kulturalne dla dzieci i młodzieży
13. Konkursy
14. Spotkania autorskie, literackie, warsztaty, spotkania klubu książki, klubu zainteresowań, akcje i projekty promujące czytelnictwo
15. Usługa informacyjna
16. Działalność wydawnicza
17. Spektakl teatralny
18. Prowadzenie stron internetowych, profili w mediach społecznościowych np. na Facebooku

¹ Słownik TEORII ŻYWEJ KULTURY - zawartość - opis hasła USŁUGA KULTURALNA <http://ozkultura.pl/node/202> (dostęp: 08.06.2020 r.)

Standardy zostały opracowane przez przedstawicieli następujących podmiotów:

- Hajnowski Dom Kultury
- Miejska Biblioteka Publiczna
- Stowarzyszenie Kulturalne Poczówka

Poniżej zakres opracowanych standardów dostępności.

Opracowane standardy zostały podzielone na dwie kategorie:

- Standardy podstawowe – takie które muszą i mogą być spełnione w aktualnych warunkach
- Standardy rekomendowane – takie, które są zalecane jednak nie są obowiązkowe (często ze względu na konieczność dostosowania np. części budynku, konieczności zakupu dodatkowego wyposażenia itp.

1. Nazwa usługi: Kino z audiodeskrypcją

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby z różnymi niepełnosprawnościami w tym z dysfunkcją wzroku i/lub słuchu, Osoby starsze, Dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- zapewnienie informacji o seansie z audiodeskrypcją oraz promocji seansu wśród potencjalnie zainteresowanych odbiorców,
- zapewnienie filmu z audiodeskrypcją i napisami w języku polskim,
- zapewnienie słuchawek do audiodeskrypcji,
- możliwość rezerwacji miejsc, zgodnie z indywidualnymi

potrzebami, zapewniających dobrą widoczność sceny (np. dla osób niskiego wzrostu i poruszających się na wózku), napisów (dla osób głuchych/słabosłyszących np. informacja o położeniu ekranu) oraz miejsce dla asystenta obok

REKOMENDOWANY:

- zapewnienie informacji o dostępności i dostosowaniu do osób o specjalnych potrzebach – miejsca i wydarzenia oznakowane czytelnie i zrozumiale w tym powiększona i prosta czcionka, zadbanie o kontrast,
- zapewnienie możliwości zakupu biletu i pozyskania informacji przez osoby z dysfunkcją wzroku w kasie lub poprzez stronę internetową,
- dostosowanie godziny seansu do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku – seans w godzinach dziennych (przed zmrokiem),
- zapewnienie asystentów do pomocy w zajęciu miejsc na widowni oraz bezpiecznego opuszczenia kina po zakończeniu seansu filmowego,
- zwiększenie możliwość wyboru rodzaj siedzenia (leżaki, pufy, krzesła)

2. Nazwa usługi: Wydarzenie kulturalne dla widzów młodszych do 14 roku życia – spektakl i animacje w formie online

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Dzieci z niepełnosprawnością słuchu, Dzieci z trudnościami w poruszaniu się, Dzieci

z zaburzeniami ze spektrum autyzmu
Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- informacja o dostępności miejsca i wydarzenia na stronie internetowej instytucji kultury wraz z podaniem zasad logowania lub pobrania zapisu spektaklu/wydarzenia,
- opracowanie scenariusza, spektaklu i animacji dostosowanych do wieku odbiorców,
- publikacja wydarzenia na popularnych portalach społecznościowych i stronie internetowej domu kultury,

REKOMENDOWANY:

- stworzenie napisów ułatwiający odbiór osób z niepełnosprawnością słuchu,
- opublikowanie spektaklu oraz animacji w formie online wyposażonej w napisy w języku polskim dla dzieci niesłyszących,
- nagranie i zmontowanie spektaklu w celu ponownego odtworzenia

3. Nazwa usługi: Wydarzenie kulturalne dla dzieci starszych powyżej 14 roku życia i dorosłych

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby z różnymi niepełnosprawnościami

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- zapewnienie materiałów informacyjnych i promocyjnych w języku łatwym do czytania,
- zapewnienie alternatywnych form

kontaktu: e-mail lub SMS (m.in. dla g/Głuchych i słabosłyszących), telefoniczny (m.in. dla osób niewidomych),

- dostosowanie i oznakowanie budynku,
- zapewnienie czytelnych i kontrastowych tabliczek-piktogramy,
- oznaczenie stopni, toalet itp.,

REKOMENDOWANY:

- zapewnienie informacji o dostępności miejsca i wydarzenia na stronie internetowej instytucji kultury, oznakowanie czytelne i zrozumiałe w tym powiększona i prosta czcionka, zadbanie o kontrast,
- zapewnienie asystenta pomagającego w poruszaniu się domu kultury w tym w zajęciu miejsc na widowni,
- informacja o tym, jakie efekty specjalne np. świetlne, dźwiękowe będą wykorzystane w przedstawieniu

4. Nazwa usługi: Wydarzenia plenerowe

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby z różnymi niepełnosprawnościami

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- informacja o dostępności miejsca i wydarzenia na stronie www,
- zapewnienie alternatywnych form kontaktu: e-mail lub SMS (m.in. dla g/Głuchych i słabosłyszących), telefoniczny (m.in. dla osób niewidomych),

REKOMENDOWANY:

- dla osób niewidomych i słabowidzących zapewnienie: audiodeskrypcji na żywo, asysty w dotarciu na miejsce wydarzenia,
- dla osób słabowidzących zapewnienie możliwości wyboru miejsca, tam, gdzie najlepiej widać,
- dla osób z niepełnosprawnością ruchową zapewnienie możliwości asysty w celu dotarcia na miejsce,
- zapewnienie miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością,
- odpowiednie oznaczenie piktogramami dostępnych usług np. punktu informacyjnego, kasy, toalet,
- zapewnienie utwardzonego ciągu komunikacyjnego,
- zapewnienie toalety dla osób z niepełnosprawnością,
- zapewnienie bezpieczeństwa np. stosowanie najazdów na kable, barierki ochronnych

5. Nazwa usługi: Wyszukanie i wybór materiałów bibliotecznych, odpowiadających na potrzeby czytelnika – za pomocą katalogu bibliotecznego

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby niewidome oraz niedowidzące, Osoby z problemami słuchu, Osoby z trudnościami w poruszaniu się, Osoby starsze

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- możliwość komunikacji z bibliotekarzem za pomocą e-maili,

sms-ów, telefonicznie,

REKOMENDOWANY:

- bibliotekarz o maksymalnie szerokich kompetencjach komunikacyjnych, np. posługiwanie się językiem migowym, umiejętność empatycznego nawiązania kontaktu z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, ze spektrum autyzmu, z zaburzeniami psychicznymi; umiejętność kreatywnego odpowiadania na potrzeby użytkowników biblioteki,
- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy, zarówno w obszarze wiedzy, jak i tzw. kompetencji miękkich,
- stała dbałość o poprawne działanie elektronicznych kanałów komunikacji, bieżącą ich obsługę przez bibliotekarzy, oraz bieżącą informację o nich, co najmniej w treści Deklaracji Dostępności w stronie www biblioteki

6. Nazwa usługi: Wypożyczanie materiałów bibliotecznych na nośniku fizycznym

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby niewidome oraz niedowidzące, Osoby z problemami słuchu, Osoby z trudnościami w poruszaniu się, Osoby starsze

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- zapewnienie godziny otwarcia biblioteki, w tym wypożyczalni, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,

- zapewnienie funkcjonalnych podjazdów dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, dla osób z dziećmi w wózkach, osób z bagażem na kółkach,
- zapewnienie szerokich otworów drzwiowych i przejść pozbawionych progów, umożliwiających przemieszczanie się na wózku inwalidzkim, o kulach, z balkonikiem, z wózkiem dziecięcym, z bagażem na kółkach, z dużym plecakiem, itp.,
- stworzenie miejsca do bezpiecznego, chwilowego pozostawienia bagażu, wózka dziecięcego, itp.,
- możliwość wejścia z psem-przewodnikiem,
- oznakowanie drogi do toalety,
- czytelna i kompetentna komunikacja z bibliotekarzem, nakierowana na zaspokojenie zasadnych potrzeb użytkownika,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych,

REKOMENDOWANY:

- możliwość zwrotu materiałów bibliotecznych o nietypowej porze, np. poza godzinami pracy biblioteki,
- oznaczenie kontrastowo stopni schodów i podestów,
- dostęp do książek przystosowanych dla osób z dysfunkcją wzroku, np. z dużą czcionką, o bardzo białym papierze (kontrast), dostęp do książek mówionych (audiobooki), o treści odpowiadającej potrzebom użytkownika,
- stałe badanie potrzeb i możliwości użytkowników biblioteki w komunikacji z nimi i społecznością

lokalną,

- rozwiązania funkcjonalne umożliwiające zwrot wypożyczonych materiałów (np. wrzutnia książek),
- zapewnienie stale uzupełnianego księgozbioru książek z dużą czcionką i kontrastowym do druku papierem, oraz zbioru audiobooków, adekwatnych treścią do potrzeb użytkowników konkretnej biblioteki,
- używanie w razie potrzeb udogodnień technicznych, np. aplikacja na smartfony, tłumacząca mowę i inne dźwięki na tekst pisany

7. Nazwa usługi: Wypożyczanie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby niewidome oraz niedowidzące, Osoby z problemami słuchu, Osoby z trudnościami poruszania się, Osoby starsze
Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym wypożyczalni, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- bieżący kontakt z użytkownikami za pomocą poczty elektronicznej,
- brak zbędnych formalności w stosunku do czytelników wywiązujących się na bieżąco ze swoich zobowiązań czytelniczych, oraz deklarujących swoje szczególne potrzeby,
- dbałość o dobre funkcjonowanie

sprzętu do odtwarzania bibliotecznych materiałów elektronicznych, ich aktualizację i/ lub cykliczną wymianę na nowsze modele,

- dbałość o bieżące uzupełnianie zbiorów elektronicznych, adekwatnych treściowo do potrzeb użytkowników biblioteki, w szczególności użytkowników tych zbiorów

REKOMENDOWANY:

- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi platform zewnętrznych, oferujących dostęp do ebooków, audiobooków i synchrobooków, w postaci: instrukcji na dostępnej zgodnie ze standardem WCAG 2.1 stronie internetowej biblioteki, instrukcji na plakatach, ulotkach w przestrzeni biblioteki, instrukcji bezpośrednio udzielonej przez kompetentnego bibliotekarza,
- wyposażenie biblioteki w sprawne urządzenia do korzystania z elektronicznych materiałów bibliotecznych, i wypożyczanie ich wraz z instrukcją obsługi i nagranyymi materiałami bibliotecznymi,
- zapewnienie materiałów instruktażowych dla użytkowników,
- umożliwienie wgrania na własny sprzęt użytkownika wybranych materiałów bibliotecznych, przy zachowaniu praw autorskich i innych praw, stosowanych w takich przypadkach,
- zapewnienie sprzętu i kompetentnej kadry do obsługi czytelników, potrzebujących skorzystać z tego typu materiałów bibliotecznych

8. Nazwa usługi: Udostępnianie materiałów bibliotecznych istniejących fizycznie

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby z różnymi niepełnosprawnościami, Osoby starsze, Dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym czytelnia/ informatorium, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- zapewnienie funkcjonalnych podjazdów dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, dla osób z dziećmi w wózkach, osób z bagażem na kółkach,
- szerokie otwory drzwiowe i przejścia pozbawione progów, umożliwiające przemieszczanie się na wózku inwalidzkim, o kulach, z balkonikiem, z wózkiem dziecięcym, z bagażem na kółkach, z dużym plecakiem, itp.,
- zapewnienie miejsca do bezpiecznego, chwilowego pozostawienia bagażu, wózka dziecięcego, itp.,
- możliwość wejścia z psem-przewodnikiem,
- oznakowanie drogi do toalety,
- udostępnienie materiałów bibliotecznych w sposób adekwatny do potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
- czytelna i kompetentna komunikacja z bibliotekarzem, nakierowana na zaspokojenie zasadnych potrzeb użytkownika

REKOMENDOWANY:

- oznaczenie kontrastowo stopni schodów i podestów,
- przygotowanie materiałów bibliotecznych przez bibliotekarza na biurku, gdzie osoba o trudnościach w poruszaniu się będzie miała zapewnioną dla siebie i materiałów maksymalnie szeroką i wygodną przestrzeń,
- zapewnienie odpowiedniego (nie oślniewającego i nie zbyt słabego) oświetlenia ogólnego i kierunkowego,
- udostępnienie wraz z materiałami przyrządów pomocniczych, typu lupy, folie, linijki powiększające,
- udostępnienie skanera lub wykonanie skanu przez bibliotekarza w celu udostępnienia treści osobom z orzeczoną dysfunkcją wzroku

9. Nazwa usługi: Udostępnianie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, Dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym czytelnia/ informatorium, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- dbałość o dobre funkcjonowanie sprzętu do udostępniania bibliotecznych materiałów elektronicznych, ich aktualizację i/lub cykliczną wymianę na nowsze modele,

- dbałość o bieżące uzupełnianie zbiorów elektronicznych, adekwatnych treściowo do potrzeb użytkowników biblioteki, w szczególności użytkowników tych zbiorów,
- funkcjonalna łazienka z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami,
- informacja o możliwości wejścia z psem-przewodnikiem

REKOMENDOWANY:

- posiadanie przez bibliotekę sprawnych urządzeń do korzystania z elektronicznych materiałów bibliotecznych,
- zapewnienie działań i materiałów instruktażowych dla użytkowników,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych,
- posiadanie przez przynajmniej część komputerów bibliotecznych dostępnych dla czytelnika udogodnień ułatwiających/ umożliwiających korzystanie z nich przez użytkowników o szczególnych potrzebach, np. użytkowników z dysfunkcją wzroku - np. klawiatura o dużej czcionce i w kontrastowych kolorach (żółć i czerń) oraz program udźwiękowiający system komputerowy, wraz z dostępnymi słuchawkami, które zapewnią ciszę potrzebną pozostałym użytkownikom biblioteki,
- stałe badanie potrzeb i możliwości użytkowników biblioteki w komunikacji z nimi i społecznością lokalną,
- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi platform zewnętrznych, oferujących dostęp do materiałów

bibliotecznych tylko na miejscu w bibliotece, w szczególności instruktaż przeprowadzony przez kompetentnego bibliotekarza

10. Nazwa usługi: Udostępnienie urządzeń/ sprzętów elektronicznych, m. in. z dostępem do Internetu i pomoc w realizacji wszelkich usług z wykorzystaniem tych urządzeń

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- udostępnienie sprawnego i funkcjonalnego sprzętu, typu kserokopiarka, komputer, drukarka (również kolorowa), skaner,
- zapewnienie potrzebnego instruktażu przez infografiki, plakaty, wskazówki udzielane bezpośrednio przez bibliotekarza,
- zapewnienie bieżącej pomocy bibliotekarza, gdy szczególne potrzeby użytkownika utrudniają lub uniemożliwiają samodzielne wykorzystanie sprzętu i zaspokojenie swoich potrzeb,
- zapewnienie sprawnego i funkcjonalnego sprzętu i kompetentnej kadry do obsługi użytkowników,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych

REKOMENDOWANY:

- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi sprzętu, w szczególności

instruktaż przeprowadzony przez kompetentnego bibliotekarza, a w razie potrzeby bieżąca pomoc w wykonaniu konkretnych działań na bibliotecznych urządzeniach,

- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy, zarówno w obszarze wiedzy, jak i tzw. kompetencji miękkich

11. Nazwa usługi: Wystawy

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- wystawa umieszczona na linii wzroku osób, do których jest głównie adresowana (np. niżej, gdy jest adresowana do dzieci)

REKOMENDOWANY:

- zadbanie o przestrzeń wystawienniczą (na poziomie funkcjonalnym i architektonicznym), aby była możliwość wyeksponowania treści na optymalnym dla użytkowników poziomie i z możliwością skrótów odstępów w przestrzeni między wystawianą treścią a odbiorcą,
- zadbanie o optymalne oświetlenie przestrzeni wystawienniczej i poszczególnych wystawianych obiektów (światło silne, ale rozproszone, wszystkie powierzchnie matowe nie powodujące olśnienia i refleksów),
- zadbanie o kontrast wizualny między tłem wystawy (np. ściany, podłogi, antyramy, pass-partout) a treściami wystawianymi,

- prezentacja wystawy w Internecie w standardzie WCAG 2.1,
- wystawa umieszczona w miejscu, gdzie jest odpowiednie oświetlenie, bez potrzeby wysyłania wzroku, ani bez efektu olśnienia i odbijających się refleksów,
- prezentowanie wystawy równoległe w przestrzeni biblioteki oraz na stronie www i w mediach społecznościowych, przy zachowaniu standardów WCAG 2.1

12. Nazwa usługi: Lekcje biblioteczne, inne zajęcia edukacyjno-kulturalne dla dzieci i młodzieży

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- dopasowanie przekazywanych treści i organizacja lekcji bibliotecznej/zajęć edukacyjno-kulturalnych (w tym organizacja przestrzeni bibliotecznej) do potrzeb osób w nich uczestniczących, szczególnie tych osób, których rodzice/opiekunowie/nauczyciele wskazali na istnienie szczególnych potrzeb konkretnych osób lub grup dzieci i młodzieży,
- bieżąca komunikacja z rodzicami, opiekunami, nauczycielami, odpowiedzialnymi za osoby lub grupy dzieci i młodzieży biorące udział w lekcji bibliotecznej/zajęciach edukacyjno-kulturalnych – na etapie przygotowywania lekcji/zajęć,

w trakcie jej trwania (i korekta na bieżąco poszczególnych elementów lekcji/zajęć), oraz po jej zakończeniu (w postaci informacji zwrotnych, pozwalających w przyszłości lepiej przeprowadzić podobne lekcje/zajęcia z osobami o tych samych lub podobnych potrzebach),

- zapewnienie dostępności architektonicznej i funkcjonalnej poszczególnym grupom dzieci i młodzieży (np. przyjazne, nieduże i lekkie meble dla młodszych dzieci, łazienka dopasowana do potrzeb dzieci i/lub osób o niskim wzroście),
- dostępność organizacyjno-logistyczna – np. wybór odpowiedniej pory lekcji, przykładowo przeprowadzenie lekcji w warunkach ciszy poza czasem udostępniania zbiorów – dla osób z deficytami w zakresie koncentracji; przeprowadzenie lekcji przez bibliotekarza poza budynkiem biblioteki (w przedszkolu, szkole), gdy grupa dzieci z różnych przyczyn nie ma możliwości przyjść do biblioteki

13. Nazwa usługi: Konkursy

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- zapewnienie łatwego dostępu do informacji o konkursie, oraz o wynikach rozstrzygnięcia konkursu,
- regulamin zapewniający maksymalne włączenie różnych

grup użytkowników biblioteki,

- elastyczność w formach przyjmowania prac konkursowych (np. drogą elektroniczną, przez dostarczenie do biblioteki w formie fizycznej, inne),
- zapewnienie maksymalnie pełnej informacji o konkursie i jego wynikach, przez informacje w przestrzeni biblioteki (plakaty, zaproszenia, informacje ustne przekazywane przez bibliotekarzy), w przestrzeni miasta/regionu, oraz na stronach internetowych i w mediach społecznościowych biblioteki oraz współpracujących z biblioteką instytucji/organizacji – w standardzie WCAG 2.1

14. Nazwa usługi: Spotkania autorskie, literackie, warsztaty, spotkania klubu książki, klubu zainteresowań, akcje i projekty promujące czytelnictwo

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- dostęp do informacji o spotkaniu lub akcji organizowanej przez bibliotekę, w tym do informacji o zapewnieniu dostępności dla osób o szczególnych potrzebach,
- dostęp do spotkania lub akcji organizowanej przez bibliotekę i/ lub do sprawozdania ze spotkania lub akcji – w trybie online,
- zapewnienie maksymalnie pełnej informacji o spotkaniu/ warsztatach/akcji, przez

informacje w przestrzeni biblioteki (plakaty, zaproszenia, informacje ustne przekazywane przez bibliotekarzy), w przestrzeni miasta/regionu, oraz na stronach internetowych i w mediach społecznościowych biblioteki oraz współpracujących z biblioteką instytucji/organizacji – w standardzie WCAG 2.1,

- otwartość na zapotrzebowania zgłaszane przez użytkowników o szczególnych potrzebach (np. przez zapewnienie asystenta osoby niepełnosprawnej, dopasowanie godzin planowanego spotkania, itp.),
 - zapewnienie dostępności architektonicznej i funkcjonalnej w bibliotece, oraz w miejscu odbywania się danego spotkania/ wydarzenia, poszczególnym grupom odbiorców, w szczególności o łatwy dostęp do łazienki z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami i/lub dla dzieci/osób o niskim wzroście,
 - zadbanie o odpowiednie nagłośnienie podczas spotkania/ wydarzenia (mikrofon i głośniki z przetestowanymi w danym pomieszczeniu parametrami), tak aby wszyscy uczestnicy spotkania wzajemnie dobrze się słyszeli, ale też nie doświadczali nagłych i niemiłych efektów dźwiękowych,
 - funkcjonalna łazienka z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami,
 - informacja o możliwości wejścia z psem-przewodnikiem
- #### REKOMENDOWANY:
- umieszczenie czytelnej informacji odnośnie zadbania o dostępność

dla osób o szczególnych potrzebach – jeśli zostały podjęte takie działania (np. obecność tłumacza języka migowego),

- zadbanie o dobrą jakościowo transmisję online z wydarzenia (w trybie live), oraz o archiwizację nagrania i umieszczenie go na stronie internetowej biblioteki i/lub w mediach społecznościowych

15. Nazwa usługi: Usługa informacyjna

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- dostęp do informacji maksymalnie czytelnej, precyzyjnej, adekwatnej do potrzeb informacyjnych użytkowników biblioteki, w tym osób o szczególnych potrzebach,
- dostęp do informacji przekazywanej różnymi sposobami i kanałami dostępu (piktogramy, tablice informacyjne, plakaty, banery, itp., oraz internetowo przez stronę www, media społecznościowe, aplikacje na smartfony, itp.),
- spójny dla całej instytucji system piktogramów,
- piktogramy zamontowane w miejscach i na wysokościach takich, aby były widoczne i miały wartość informacyjną dla użytkowników biblioteki, zwłaszcza osób o szczególnych potrzebach,
- plakaty, banery, itp. czytelne

przez zastosowany kontrast, odpowiednią czcionkę (bezszerfową), wielkość liter, umieszczenie na wysokości optymalnej dla użytkowników biblioteki, o treści sformułowanej w sposób maksymalnie prosty,

- strona internetowa, strony w mediach społecznościowych, treści w aplikacjach spełniające standardy WCAG 2.1 (m.in. możliwość włączenia większego kontrastu, powiększenia czcionki, zamieszczony opis grafik czy zdjęć, dający możliwość odczytu przez program udźwiękwiający system komputerowy; teksty pisane prostym językiem, uzupełnienie treści pisanych piktogramami)

REKOMENDOWANY:

- tablice/tabliczki/napisy informacyjne – czytelne przez zastosowany kontrast, odpowiednią czcionkę (bezszerfową), wielkość liter, umieszczenie na wysokości optymalnej dla użytkowników biblioteki, na tle/materiale matowym, i przy oświetleniu nie powodującym olśnień i refleksów,
- zapewnienie systemu piktogramów spójnego dla całego miasta/regionu, funkcjonujący w instytucjach obsługujących użytkowników o szczególnych potrzebach,
- uzupełnianie w miarę możliwości i potrzeb użytkowników sposobów informowania o nowe formy, np. kody QR czytywane w wybranych przestrzeniach biblioteki, np. na wystawach, czy teksty pisane alfabetem Braille'a i/lub tyflografiki towarzyszące poszczególnym tablicom lub napisom informacyjnym

16. Nazwa usługi: Działalność wydawnicza

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- dostępność różnych form wydawniczych, najlepiej dopasowanych do szczególnych potrzeb użytkowników (np. audiobooki dla osób z dysfunkcją wzroku)

REKOMENDOWANY:

- informacja przez zwykłe kanały informacyjne biblioteki o możliwościach dostępu do wydawnictw biblioteki,
- dążenie, po dokonanej analizie potrzeb użytkowników, do wydawania poszczególnych materiałów w różnych formach wydawniczych, np. książka/informator/broszura tradycyjna, ebook, audiobook, inne,
- zadbanie o czytelną informację o dostępnych formach wydawnictw bibliotecznych, oraz o sposobach dostępu do nich (zakup, dostęp online, inne) poprzez zwykłe kanały informacyjne biblioteki (np. plakaty, strona internetowa, itp.) oraz przez bezpośrednią komunikację z bibliotekarzem

17. Nazwa usługi: Spektakl teatralny

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

REKOMENDOWANY:

- zapewnienie audiodeskrypcji spektaklu,
- dostosowanie wizualnej warstwy scenografii do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie systemu audio dostosowanego dla osób z niepełnosprawnościami,
- dostosowanie godzin prezentacji, by nie sprawiały problemu dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie transportu,

18. Nazwa usługi: Prowadzenie stron internetowych, profili w mediach społecznościowych np. na Facebooku

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

REKOMENDOWANY:

- opatrywanie zdjęć tekstem alternatywnym,
- umieszczanie wyraźnych i zrozumiałych informacji,
- dopasowywanie zdjęć do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.



Kino letnie organizowane przez Hajnowski Dom Kultury, 2020



Piktogramy na Wertep Festiwal - 2020

Rekomendacje do pracy nad standardami dostępności usług kulturalnych

- Zbuduj zespół ds. opracowania standardów usług kulturalnych. Najlepiej aby w skład zespołu wchodził przedstawiciele kilku instytucji kultury i organizacji. Warto aby zespół składał się z przedstawicieli zarówno instytucji publicznych (samorządowych) jak i pozarządowych.
- Wyjaśnij członkom zespołu cel tworzenia standardów. Zwróć uwagę na funkcjonalność tego rozwiązania oraz fakt, że standardy nie stanowią ograniczenia w codziennej pracy instytucji i organizacji a praktyczne wskazówki w jaki sposób dotychczas realizowaną usługę uczynić bardziej dostępną i przyjazną dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Zaplanuj proces pracy, stwórz harmonogram pracy oraz określ ramy czasowe. Zaplanuj cykliczne spotkania oraz sposób komunikacji w zespole ds. opracowania standardów usług kulturalnych.
- Warto wyłonić lidera zespołu, który będzie czuwał nad procesem oraz sekretarza, którego zadaniem będzie spisywanie pomysłów oraz dokumentacja prac zespołu.
- Przystępując do prac nad standardami usług kulturalnych wyodrębnij poszczególne usługi i nazwij je.
- Następnie określ jaka jest grupa odbiorców każdej usługi (wyodrębnij np. usługi kulturalne kierowane do dzieci, osób dorosłych i inne)

Zbuduj zespół ds. standardów!

Zaplanuj proces pracy!

Nazwij i opisz usługi

- Podziel usługę na poszczególne działania/elementy
- Zastanów się jakie są ograniczenia w dostępie do usługi i na którym etapie świadczenia usługi występują oraz jakich grup te ograniczenia dotyczą
- Zaplanuj działanie zwiększające dostępność dla poszczególnych grup docelowych
- Sprawdź, czy jesteś w stanie zapewnić to rozwiązanie już teraz, czy wymaga to dodatkowych działań np. inwestycji, zakupów, przeszkolenia
- Podziel standardy/rozwiązania na podstawowe takie, które uważasz za konieczne i możliwe do wprowadzenia już dziś i takie, do których należy dążyć, które będą możliwe po wykonaniu dodatkowych czynności lub dostępne w przyszłości – rekomendowane.
- Opisane standardy dostępności skonsultuj z innymi przedstawicielami instytucji kultury, animatorami oraz konieczne z osobami o szczególnych potrzebach – odbiorcami usług kulturalnych – ich uwagi z pewnością wzbogacą i urealnią tworzone standardy
- Wprowadzaj modyfikacje
- Zachęć lokalne instytucje kultury do stosowania standardów
- Promuj standardy i dostępność usług

Patrz przez pryzmat potrzeb odbiorców!

Przedstawiamy rekomendacje, których udzieliłi nam partnerzy włoscy – rekomendacje te pozostawiamy w oryginalnym brzmieniu, uważając, że zewnętrzne spojrzenie na lokalną specyfikę i uwarunkowania jest niezwykle cenne i wnoszące wiele inspiracji.

Rekomendacje partnera włoskiego Nadia Casamassima i Andrea Santantonio (IAC MATERA) opracowane na podstawie wizyt i spotkań z organami lokalnymi i stowarzyszeniami w ramach wyjazdu studyjnego odbywającego się w Hajnówce i w okolicy w dniu 23–28 czerwca 2022.

Dostępność i sztuka

Aby miasto było dostępne i integracyjne, konieczna jest zmiana sposobu postrzegania i rozumienia niepełnosprawności, tak aby wywołać namacalną zmianę w ludziach i życiu codziennym.

Światowa Organizacja Zdrowia przesunęła punkt ciężkości z niepełnosprawności na zdrowie ludzi, zakładając, że każda osoba w dowolnym momencie życia może mieć stan zdrowia, który w niesprzyjających warunkach staje się niepełnosprawnością.

Bardzo często, poza obiektywnym stanem trudności, istnieją sytuacje i konteksty powodujące niepełnosprawność, które można łatwo przezwyciężyć, przenosząc uwagę z braku na inne zdolności i możliwości.

Jednocześnie pozostają sytuacje marginalizacji i separacji społecznej, które podważają dostępność i prawo do doświadczenia, wiedzy, towarzyskości i kultury.

Zaleca się, w celu ułatwienia znaczącego procesu integracji, budowanie ścieżek i procesów związanych z konkretnymi doświadczeniami oraz tworzenie okazji do spotkań i refleksji nad kwestią dostępności, która może angażować wszystkich obywateli.

Uważamy, że konieczne jest tworzenie ścieżek zwracania uwagi na niepełnosprawność w kontekstach edukacyjnych, zaczynając od szkół. To właśnie w szkole dzieci doświadczają swoich pierwszych kontekstów społecznych i uczą się o relacjach z innymi. Dlatego sprawą

fundamentalną jest, aby szkoły były pierwszymi przestrzeniami integracyjnymi, które są otwarte na różnorodność.

Oprócz szkół ważne byłyby grupy sportowe, a następnie zaangażowanie stowarzyszeń sąsiedzkich, grup nieformalnych i przestrzeni instytucjonalnych.

Wpływ sztuki na zdrowie

W listopadzie 2019 r. WHO przedstawiła „Ealth Hevidence Network”, raport na temat występowania sztuki w zdrowiu. Opierając się na około 900 badaniach i publikacjach na całym świecie, pokazuje, że sztuka jest dobra dla zdrowia, poprawia jego stan i jakość życia oraz przyczynia się do zintegrowanej, skoncentrowanej na osobie opieki i leczenia.

Korzyści zdrowotne odnoszą się zarówno do aktywności w formie biernego uczestnictwa (zwiedzanie muzeum, oglądanie pokazu lub filmu), jak i aktywnego uczestnictwa (uczestnictwo w tańcu, kreatywnego pisanie lub warsztatów budowania rąk).

W raporcie wyróżniono pięć kategorii:

- sztuki sceniczne (teatr, taniec, śpiew, muzyka, film)
- sztuki wizualne (projektowanie, rzemiosło, malarstwo, fotografia)
- literatura (pisanie, czytanie, uczęszczanie na festiwale)
- kultura (zwiedzanie muzeum, galerii sztuki, chodzenie na koncerty lub spektakle teatralne)
- sztuki online, cyfrowe i komputerowe (animacje, gry wideo).

Raport pokazuje, że sztuka wpływa na zdrowie, zarówno indywidualne, jak i zbiorowe, wpływa na nierówności społeczne, tworząc znaczące więzi i relacje, przyczynia się do rozwoju jednostek i społeczności oraz sprzyja „poczuciu artystycznemu”, innym spojrzeniu na rzeczywistość i jej zmiany.

Sztuka może w każdej sferze interwencji, z dowolną grupą społeczną, przynieść znaczące korzyści.

Można pracować nad poszczególnymi aspektami, takimi jak pamięć, koncentracja, równowaga, fizyczna realizacja, wzmacnianie tożsamości, samoocena, ale także nad interakcjami między grupami, np. nad integracją grup różnych kultur, nad wymianą międzypokoleniową, lub relacji między operatorami a użytkownikami. Doświadczenia zdobyte w Europie i we Włoszech są liczne i obejmują bardzo różne konteksty.

Przykłady działań, które można zrealizować:

- Ścieżki twórcze, ekspresyjne i artystyczne ze zintegrowanymi grupami z niepełnosprawnością i bez: muzyka, taniec, teatr, pisanie, sztuki wizualne, których dorobek jest otwarty dla publiczności,
- Ścieżki artystyczne prowadzone przez artystów niepełnosprawnych,
- Pokazy i spektakle prowadzone przez artystów niepełnosprawnych,
- Stypendia i dostęp do szkoleń zawodowych, kulturalnych i artystycznych dla osób niepełnosprawnych,
- Promowanie dostępności wydarzeń kulturalnych dla osób niepełnosprawnych,
- Budowanie sojuszy między obiektami przyjmującymi osoby z niepełnosprawnością a stowarzyszeniami kulturalnymi, sportowymi i artystycznymi w mieście,
- Szkolenie pracowników kultury w zakresie projektowania i wdrażania zintegrowanych procesów.

4

Usługi turystyczne



4

4. Usługi turystyczne

Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie w przestrzeni

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku usługi turystyczne to „usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym”. Na potrzeby modelu definicja usługi turystycznej została przyjęta na podstawie Encyklopedii Zarządzania¹ - usługi turystyczne to czynności, które mają na celu zaspokojenie materialnych i niematerialnych potrzeb turystycznych ludzi. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku do usług turystycznych zaliczamy² „usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym”.

W projekcie Hajnówka Dostępna zostały opracowane następujące standardy usług turystycznych:

1. Usługa transportowa
2. Usługa noclegowa
3. Usługa gastronomiczna
4. Usługa przewodnicka i/lub pilotażu
5. Usługa informacyjna w miejscu turystycznym oraz przez internet/ aplikacje mobilne
6. Usługa rekreacyjna/ sportowa
7. Usługa kulturalno-rozrywkowa
8. Usługa handlowa

Standardy zostały opracowane przez:

- Przedstawicieli Lokalnej Organizacji Turystycznej
- Przewodników i pilotów turystycznych

Poniżej zakres opracowanych standardów dostępności w obszarze turystyki. Opracowane standardy zostały podzielone na dwie kategorie:

- Standardy podstawowe – takie które muszą i mogą być spełnione w aktualnych warunkach
- Standardy rekomendowane – takie, które są zalecane jednak nie są obowiązkowe (często ze względu na konieczność dostosowania np. części budynku, konieczności zakupu dodatkowego wyposażenia itp.

¹ https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_us%C5%82ug_turystycznych

² Ustawa o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884)

1. Nazwa usługi: Usługa transportowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

PODSTAWOWY:

- współpraca różnych szczebli samorządu terytorialnego z lokalnymi przewoźnikami i przedsiębiorcami, zajmującymi się usługami transportowymi,
- utworzenie lokalnych porozumień pomiędzy zainteresowanymi podmiotami ws. współpracy, ułatwiającej lub umożliwiającej dostępność usług transportowych, zwłaszcza dla osób o szczególnych potrzebach,
- współpraca z zarządami dróg w zakresie tworzenia i utrzymania dostępnej dla osób o szczególnych potrzebach infrastruktury związanej z transportem

REKOMENDOWANY:

- systematyczne zwiększanie funkcjonalnej sieć ścieżek rowerowych z wykorzystaniem środków zewnętrznych,
- spójny w mieście/regionie i powiązany z siecią ścieżek rowerowych system wypożyczania rowerów (w tym rowerów dla dzieci, trójkołowych oraz rowerów-tandemów),
- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- zapewnienie/zwiększanie

dostępności połączeń kolejowych i autobusowych (ew. alternatywnych typu skutery, riksze, itp.) umożliwiających swobodne i dogodne czasowo przemieszczanie się,

- umożliwienie dotarcia do miejscowości turystycznej, poruszania się po niej, optymalnego czasu na zwiedzanie oraz możliwości powrotu w godzinach popołudniowych/ wieczornych dogodnych dla turysty,
- zapewnienie w miejscowości/ regionie dostępnej infrastruktury związanej z transportem, np. miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością w istotnych turystycznie punktach,
- systematyczne zwiększanie dostępności toalet do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na/przy większych parkingach publicznych, sieć ścieżek rowerowych z infrastrukturą, itp.,

2. Nazwa usługi: Usługa noclegowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

PODSTAWOWE:

- zapewnienie miejsca na bezpieczne pozostawienie bagażu, zwłaszcza wielkogabarytowego lub nietypowego (zapasowy wózek inwalidzki, wózek dziecięcy), sprzętu turystycznego (np. rowery, przyczepki rowerowe), itp.,

REKOMENDOWANY:

- zwiększanie kompetencji personelu obiektów noclegowych, w zakresie obsługi i zaspakajania potrzeb osób/ grup turystów o szczególnych potrzebach,
- zwiększanie ilości pokoi i toalet dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zapewnienie w obiekcie noclegowym większej ilości pokoi (więcej niż 1), przystosowanych do przyjęcia gości o specjalnych potrzebach,
- zwiększanie ilości miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, zorganizowane możliwie jak najbliżej głównego wejścia do budynku,
- zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1, (internet, aplikacje mobilne), uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów,
- systematyczne niwelowanie barier poziomych i pionowych w przestrzeniach komunikacyjnych obiektów noclegowych,
- zapewnienie wstępu do budynków turystycznych osobom korzystającym z pomocy psa asystującego, oraz możliwość bezpiecznego i maksymalnie komfortowego noclegu i możliwości przemieszczania się po obiekcie dla osoby z psem asystującym,
- systematyczne likwidacja barier informacyjnych o obiektach noclegowych (w Internecie, poza miejscowością/ regionem) oraz na miejscu w samym obiekcie,
- systematyczne likwidowanie

barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji w obiektach noclegowych,

- system oznaczeń w obiekcie prosty i czytelny, uwzględniający różne potrzeby różnych osób/grup turystów,
- oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje, obiekty sportowo-rekreacyjne, itp., wykorzystanie w obiekcie spójnego systemu piktogramów stosowanych w regionie (jeśli zostały stworzone),
- szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników branży turystycznej w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie noclegowym

3. Nazwa usługi: Usługa gastronomiczna

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

REKOMENDOWANE:

- dostosowanie usług cyfrowych w standardzie WCAG 2.1 (Internet, aplikacje mobilne), uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów (np. piktogramy, udźwiękowione menu),
- dostosowanie przestrzeni obiektów gastronomicznych, w tym w szczególności ciągi

komunikacyjne, toalety,

- zapewnienie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliżej głównego wejścia budynku,
- zapewnienie wstępu do obiektu osobie korzystającej z psa asystującego,
- możliwość pozostawienia w bezpiecznym miejscu dużego lub nietypowego bagażu (np. wózek dziecięcy, walizka),
- zapewnienie kompetentnego personelu obiektu gastronomicznego, (wiedza i umiejętności dotyczące obsługi i zaspakajania potrzeb osób/grup turystów o szczególnych potrzebach),
- stworzenie systemu prostych i czytelnych oznaczeń w obiekcie, uwzględniający różne potrzeby osób/grup turystów,
- oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje, obiekty sportowo-rekreacyjne itp.,
- szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie gastronomicznym,
- podnoszenie wiedzy i umiejętności komunikacyjnych personelu obiektu gastronomicznego,

4. Nazwa usługi: Usługa przewodnicka i/lub pilotażu

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Potrzeba skorzystania z

usług przewodnika/ pilota

Sposób zapewnienia dostępności:

PODSTAWOWE:

- możliwość skomunikowania się z biurem turystyczny/przewodnickim/z przewodnikiem/pilotem i zamówienia usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,
- możliwość skorzystania z punktu informacji turystycznej osobiście za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej,

REKOMENDOWANE:

- możliwość skorzystania maksymalnie w pełni z usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,
- podnoszenie kompetencji przewodników/ pilotów oraz firm ich zatrudniających, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami, w tematyce szczególnych potrzeb różnych osób i grup turystów i sposobów zaspokojenia tych potrzeb, np. posługiwanie się językiem migowym, umiejętność towarzyszenia osobie z dysfunkcją wzroku (np. pomoc w poruszaniu się po obiekcie/terenie turystycznym),
- posiadanie przez przewodnika i używanie podczas pracy sprzętów lub oprogramowania ułatwiających odbiór treści osobom o szczególnych potrzebach (np. używanie mobilnego sprzętu nagłaśniającego, posiadanie lup lub innych sprzętów do powiększania),
- szkolenia i bieżące doszkalanie pracowników w obszarze

kompetencji miękkich, m. in. komunikacji z osobami/grupami o szczególnych potrzebach,

- dzielenie się informacją o dobrych praktykach w innych miastach/regionach i o opłacalności materialnej i społecznej takich działań, inne działania organizacyjne, np. udostępnianie lokalu, sprzętu do szkoleń, itp.,

5. Nazwa usługi: Usługa informacyjna w miejscu turystycznym oraz przez internet/ aplikacje mobilne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

PODSTAWOWE:

- możliwość pozostawienia w sposób bezpieczny dużego bagażu lub np. wózka dziecięcego,
- zapewnienie wolnej od barier architektonicznych przestrzeni w punkcie informacji turystycznej, np.: łada w punkcie informacji turystycznej o wysokości umożliwiającej korzystanie z niej osobom na wózkach i osobom w pozycji siedzącej,
- czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- zapewnienie turystycznej aplikacji mobilnej, składającej się z trzech modułów: atrakcje turystyczne (opis w formie audiodeskrypcji, informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnościami), lokalne gastronomiczne (informacje o dostępności miejsc dla osób

z niepełnosprawnościami), kalendarz wydarzeń),

REKOMENDOWANE:

- zapewnienie wejścia do budynku bez barier architektonicznych i komunikatywne korzystanie z możliwości informacyjnych punktu /informacji zamieszczonych w Internecie/ aplikacji mobilnych,
- możliwość skorzystania z toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- możliwość skorzystania z miejsc służących do odpoczynku,
- informacja na temat dostępnych miejsc i ofert turystycznych co najmniej w sposób wizualny, w miarę możliwości dotykowy i/lub głosowy,
- zapewnienie usługi cyfrowej stron internetowych WAG 2.1 i aplikacji mobilnych,
- możliwość skomunikowania się z kompetentnymi osobami/ pracownikami informacji turystycznej, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami,
- zapewnienie miejsca postojowego (parkingowego) dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliżej wejścia do punktu informacji turystycznej,
- zapewnienie czytelnej informacji poprzez prawidłowo zamieszczone (z uwzględnieniem możliwych szczególnych potrzeb osób lub grup turystów) napisy, tablice, banery, infografiki, piktogramy, itp. – m. in. na odpowiedniej wysokości, bez efektu refleksów i ośnień, z odpowiednim kontrastem, z

użyciem odpowiedniej czcionki, itp.,

- uzupełnianie w miarę możliwości informacji uzyskiwanej poprzez dotyk (alfabet Braille'a, tyflografika, itp.) oraz poprzez dźwięk (np. nagrania dostępne przez aplikację mobilną, wywoływane zeskanowaniem kodu QR, itp.),
- spójny w mieście/regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1,
- funkcjonowanie w punktach informacyjnych osób/ pracowników o wysokich kompetencjach komunikacyjnych, uwzględniających maksymalnie szerokie spektrum szczególnych potrzeb osób/ grup turystów,
- szkolenia i bieżące doszkalanie osób/ pracowników informacji turystycznej w obszarze kompetencji komunikacyjnych, szczególnie dotyczących potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
- tworzenie i wspieranie maksymalnie dobrych warunków i przyjaznego klimatu społecznego do szkolenia i samodoskonalenia się osób/ pracowników informacji turystycznej w wyżej wymienionych kompetencjach,
- porozumienie z samorządem lokalnym i zarządami dróg, oraz lokalnymi przedsiębiorcami – ws. miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, oraz innych udogodnień

dla osób o szczególnych potrzebach i likwidowania barier architektonicznych, leżących w kompetencjach ww. instytucji/ przedsiębiorstw

6. Nazwa usługi: Usługa rekreacyjna/ sportowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Osoby z różnymi niepełnosprawnościami, Osoby starsze, Dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

REKOMENDOWANE:

- dostosowanie infrastruktury rekreacyjnej/ sportowej m. in.: boisk, basenów, innych obiektów sportowych, placów zabaw, ścieżek rowerowych, ścieżek edukacyjnych, szlaków turystycznych- do potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
- dostępność informacji cyfrowej i tradycyjnej o usłudze,
- osoby/pracownicy realizujący usługę dla osób o szczególnych potrzebach – kompetentni pod względem komunikacji i postaw ułatwiających maksymalnie pełne korzystanie z usługi,
- organizowanie w miejscowości/ regionie turystycznym imprez turystycznych, zawierających usługi rekreacyjne/ turystyczne: uwzględniające potrzeby osób o szczególnych potrzebach, dedykowane wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach,
- likwidowanie barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- likwidowanie barier

informacyjnych (obszar informacji wizualnej, dźwiękowej, dotykowej oraz cyfrowej, stosowanie standardu WCAG 2.1) i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),

- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, uwzględniających usługi rekreacyjne i/lub sportowe - dla osób o szczególnych potrzebach,
- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, zawierających w programach usługi rekreacyjne/ sportowe, dedykowanych wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach,

7. Nazwa usługi: Usługa kulturalno-rozrywkowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

REKOMENDOWANE:

- zapewnienie informacji wizualnej (w miarę możliwości również dotykowej i dźwiękowej) oraz cyfrowej w standardzie WCAG 2.1,

dotyczącej danego obiektu/usługi, w szczególności o dostępności dla poszczególnych osób/grup (np. informacja o audiodeskrypcji filmu, spektaklu, informacja o pętli indukcyjnej w obiekcie, informacja o asystencie osoby z niepełnosprawnością w obiekcie, itp.),

- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- likwidacja barier informacyjnych i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),
- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,

8. Nazwa usługi: Usługa handlowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

Sposób zapewnienia dostępności:

PODSTAWOWE:

- umożliwienie dotarcia do potrzebnych punktów handlowych (powiązanie z usługą transportową),
- zapewnienie możliwości wejścia/wjechania do miejsca realizującego usługę handlową (np. szerokie drzwi, brak progów, podjazdy),

- umożliwienie zostawienia w bezpiecznym miejscu większego, nieporęcznego bagażu,
- zapewnienie wolnego dostępu do towarów i możliwości samodzielnego wyboru potrzebnych artykułów,
- zapewnienie możliwości skomunikowania się ze sprzedawcą odnośnie kupowanych towarów (cechy, cena),

REKOMENDOWANE:

- utworzenie mapy i/lub aplikacji opisująca udogodnienia dla osób o szczególnych potrzebach w poszczególnych punktach handlowych,
- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- stworzenie spójnego w mieście / regionie zestawu piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych osób obsługujących punkty handlowe, w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach.



System informacji miejskiej w Hajnówce

Rekomendacje do pracy nad standardami dostępności usług turystycznych

- Zbuduj zespół ds. opracowania standardów usług turystycznych. Najlepiej aby w skład zespołu wchodził przedstawicieli kilku instytucji działających w obszarze turystyki i organizacji. Warto aby zespół składał się z przedstawicieli zarówno instytucji publicznych (samorządowych) jak i pozarządowych. Warto zaprosić także przedstawicieli sektora biznesu działających w obszarze usług turystycznych.
- Wyjaśnij członkom zespołu cel tworzenia standardów. Zwróć uwagę na funkcjonalność tego rozwiązania oraz fakt, że standardy nie stanowią ograniczenia w codziennej pracy instytucji i organizacji oraz firm a stanowią praktyczne wskazówki w jaki sposób dotychczas realizowaną usługę uczynić bardziej dostępną i przyjazną dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Zaplanuj proces pracy, stwórz harmonogram pracy oraz określ ramy czasowe. Zaplanuj cykliczne spotkania oraz sposób komunikacji w zespole ds. opracowania standardów usług kulturalnych.
- Warto wyłonić lidera zespołu, który będzie czuwał nad procesem oraz sekretarza, którego zadaniem będzie spisywanie pomysłów oraz dokumentacja prac zespołu.
- Przystępując do prac nad standardami usług turystycznych wyodrębnij poszczególne usługi i nazwij je.
- Następnie określ jaka jest grupa odbiorców każdej usługi (wyodrębnij np. usługi turystyczne kierowane do dzieci, osób dorosłych i inne).
- Podziel usługę na poszczególne działania/elementy.



Uspójnij cel standardów!

- Zastanów się jakie są ograniczenia w dostępie do usługi i na którym etapie świadczenia usługi występują oraz jakich grup te ograniczenia dotyczą.
- Zaplanuj działania zwiększające dostępność dla poszczególnych grup docelowych.
- Sprawdź, czy jesteś w stanie zapewnić to rozwiązanie już teraz, czy wymaga to dodatkowych działań np. inwestycji, zakupów, przeszkolenia.
- Podziel standardy/rozwiązania na podstawowe takie, które uważasz za konieczne i możliwe do wprowadzenia już dziś i takie, do których należy dążyć, które będą możliwe po wykonaniu dodatkowych czynności lub dostępne w przyszłości – rekomendowane.
- Opisane standardy dostępności skonsultuj z innymi przedstawicielami instytucji, organizacji i firm działających w obszarze usług turystycznych, przewodnikami i pilotami oraz konieczne z osobami o szczególnych potrzebach – odbiorcami usług kulturalnych – ich uwagi z pewnością wzbogacą i urealnią tworzone standardy.
- Wprowadzaj modyfikacje.
- Zachęć lokalne instytucje, organizacje i firmy do stosowania standardów dostępności w obszarze usług turystycznych.
- Promuj standardy i dostępność usług – z pewnością wpłynie to na ilość klientów i turystów odwiedzających gminę.



Konsultuj wypracowane standardy!



Modyfikuj i promuj!

Przedstawiamy rekomendacje, których udzielił nam partnerzy włoscy – rekomendacje te pozostawiamy w oryginalnym brzmieniu, uważając, że zewnętrzne spojrzenie na lokalną specyfikę i uwarunkowania jest niezwykle cenne i wnoszące wiele inspiracji.

Rekomendacje partnera włoskiego Luca Petruzellis (IAC MATERA) opracowane na podstawie wizyt i spotkań z organami lokalnymi i stowarzyszeniami w ramach wyjazdu studyjnego odbywającego się w Hajnówce i w okolicy w dniu 23–28 czerwca 2022.

Przyjmowanie turystów niepełnosprawnych w mieście Hajnówka.

Miasto Hajnówka imponujące miejsce pod względem przyrodniczym i kulturowym.

Puszczą Białowieska, wpisana na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO, może poszczycić się bogatą florą i fauną. Żyją tu ostatnie okazy żubra.

Społeczno-kulturowa Hajnówka ma złożoną tożsamość, ukształtowaną z biegiem czasu przez to, że jest miastem granicznym, jest jednym z ośrodków prawosławia i ważnym ośrodkiem kultury białoruskiej w Polsce.

Hajnówka i jej okolice, w tym las, leżą na równinach, co znacznie ułatwia rozwiązanie problemu barier architektonicznych, które również występują w mieście, zwłaszcza w budynkach – w których – w wielu przypadkach – można podjąć działania w celu poprawy użyteczności i żywotności przestrzeni wewnętrznych.

Sieć tras wokół ośrodków turystycznych i rezerwatów Puszczy Białowieskiej również nie ma żadnych nierówności, dzięki czemu przy starannej i stałej konserwacji oraz odpowiednim oznakowaniu można zapewnić dostępność i bezpieczeństwo każdemu, kto chce odwiedzić las pierwotny.

Aspekt naturalistyczny oraz wymiar wieloetniczny i wielokulturowy silnie przyciągają turystów i odwiedzających: odpowiednio wzmocnione inkluzywnym designem mogą również przyciągnąć turystów z niepełnosprawnościami.

Rekomendacja

Dzięki projektowi „Hajnówka Dostępna – program dostępności miasta w sferze kultury i turystyki, inspirowany włoskimi rozwiązaniami miasta Matera”, Hajnówka rozpoczęła szlachetną ścieżkę zbliżania się do standardów turystyki dostępnej, która już wzbudziła zainteresowanie innych miast Podlasia.

Moim zdaniem na tym etapie konieczna jest restrukturyzacja obecnego lokalnego systemu turystycznego w celu dostosowania go do jakościowo wyższych cech i standardów turystyki dostępnej, tak aby móc przyciągnąć turystów z niepełnosprawnościami.

To długa, żmudna praca, która wymaga ścisłej współpracy publiczno-prywatnej. Dlatego sugeruję, abyśmy robili krok po kroku, zaczynając od realizacji dwóch tras, które zamierzam opisać.

Turyści niepełnosprawni, podobnie jak wszyscy turyści, poszukują miejsc, które mogą zaoferować konkretne i satysfakcjonujące odpowiedzi na ich specyficzne potrzeby/pragnienia w odniesieniu do:

- Co zobaczyć (parki, muzea, kościoły itp.)?
- Co robić (koncerty, spektakle teatralne i różne imprezy)?
- Baza noclegowa i gastronomiczna
- Transport
- Informacje

Obecność usług i produktów związanych z powyższymi pięcioma punktami sprawia, że lokalna oferta turystyczno-kulturalna jest dostępna dla osób z niepełnosprawnościami i jakościowo bardziej satysfakcjonująca w oczach turystów sprawnych.

Hajnówka mogłaby stworzyć dwa szlaki turystyczne, jeden w mieście, drugi w pobliskiej Puszczy Białowieskiej.

Trasa miasta mogłaby dotyczyć kilku znaczących przystanków z przeszłości i niedawnej historii Hajnówki: mam na myśli na przykład nowoczesną Cerkiew Świętej Trójcy i Muzeum Kultury Białoruskiej oraz, w nawiązaniu do niedawnej przeszłości, dworzec przywrócony do życia przez Stowarzyszenie Kulturalne Pocztówka, zajmujące się animacją i edukacją dzieci, młodzieży i dorosłych poprzez sztukę.

Ścieżka dydaktyczna powinna zaczynać się od Rezerwatu Żubrów i przebiegać wzdłuż sieci leśnych szlaków.

Te dwie trasy powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby:

- przestrzenie i zawartość warty odwiedzenia scen i miejsc są zgodne z zasadami projektowania dla wszystkich: oznacza to, że przestrzenie i zawartość muszą zostać zaprojektowane, aby sprostać nowym potrzebom;
- móc podróżować bezpiecznie i - w miarę możliwości - samodzielnie przez turystów z niepełnosprawnościami;
- zapewnić przynajmniej najbardziej pożądane usługi (np. taksówki dostępne dla wózków inwalidzkich, usługi przewodnickie i eskortowe świadczone przez specjalnie przeszkolonych profesjonalistów, wynajem wózków inwalidzkich itp.), aby zagwarantować turystom szeroki wybór;
- przekazywanie informacji

o nich obejmuje osoby z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i intelektualną oraz dzieci, zarówno w Internecie (na stronach publicznych i prywatnych instytucji zajmujących się turystyką), jak i offline (mapy, broszury, totemy multimedialne itp.).

Praktyczne przykłady

Trasa miejska

Cerkiew Świętej Trójcy jest ciekawa nie tylko ze względu na to, co reprezentuje, ale także ze względu na nieregularne formy architektoniczne i wewnątrz ozdobione ikonami i freskami.



Dotykową mapę wizualną można by sporządzić na wzór tej wykonanej w Materze dla Domu Jaskini Casalnuovo (patrz zdjęcie poniżej) i trójwymiarowego przekroju kościoła, aby dotykiem docenić podział wewnętrznych pomieszczeń i faliste kształty dachu i kopuły. Można również tworzyć kopie ikon, aby ludzie mogli je dotykać. Wszystkie treści powinny być dostępne dla dzieci, osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Trasa przyrodnicza

Rezerwat Pokazowy Żubrów położony jest w samym sercu Puszczy Białowieskiej, a na dużych wybiegach bytuje tam wiele gatunków zwierząt leśnych, w tym przede wszystkim żubr. Z przodu każdego wybiegu znajduje się wyczuwalne pudełko z informacjami w alfabecie Braille'a, które przedstawiają i opisują gatunki tam żyjące. Ponieważ szyby te są mocno zniszczone przez warunki atmosferyczne, można je odbudować, wyposażyć w odpowiednie osłony, aby spowolnić ich degradację. Wszystkie treści powinny być dostępne dla dzieci, osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Rzut kamieniem od rezerwatu przebiega trasa Green Velo, najdłuższa stała ścieżka rowerowa w Polsce. Rezerwat jest więc punktem styku turystyki rowerowej i przyrodniczej. Powszechnie wiadomo, że turystyka rowerowa coraz bardziej otwiera się na potrzeby osób niepełnosprawnych, w szczególności z niepełnosprawnością ruchową, co może sprzyjać większemu napływowi osób niepełnosprawnych do rezerwatu.

Kiedy wszedłem do lasu, byłem podekscytowany. Jest pełen niezwykłych zapachów, a dotyk, z należyty szacunkiem i delikatnością, daje silne doznania.

Nie każdy może lub chce do niego wejść, więc ciekawie byłoby przywrócić elementy lasu do muzeum przy Rezerwacie Pokazowym Żubrów; na przykład, używając materiału syntetycznego, można wykonać części futra jelenia, żubra, łosia, niedźwiedzia, rysia itp., aby ocenić dotykem różnice lub porównać części kory świerka, sosny zwyczajnej, dębu i innych drzew leśnych. Wszystkie treści powinny być dostępne dla dzieci, osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością intelektualną.



Puszcza Białowieża – pierwotny las wpisany na listę światowego dziedzictwa UNESCO

5 Dostępność urzędu



5

5. Dostępność urzędu

Zastosowanie wypracowanych standardów usług w zlecanych zadaniach publicznych

Wypracowane i wprowadzone standardy dostępności usług kulturalnych i turystycznych są stosowane nie tylko w instytucjach samorządowych lecz także w zadaniach zleconych Miasta Hajnówka organizacjom pozarządowym.

W Hajnówce w Ogłoszeniu otwartego konkursu ofert na realizację zadań publicznych w sferze wypoczynku dzieci i młodzieży (Zarządzenia Nr 117/2022 Burmistrza Miasta Hajnówka z dnia 6 lipca 2022 roku) zastał zastosowany następujący zapis dotyczący dostępności: Pkt. 4. Termin i warunki realizacji zadania:

4.3. Zadanie winno być realizowane z dbałością o równe traktowanie wszystkich uczestników, w tym o zapewnienie dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej w stopniu wynikającym z zakresu rzeczowego zadania (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom

ze szczególnymi potrzebami Dz. U. 2020 poz. 1062). Informacja na ten temat powinna znaleźć się w ofercie.

4.4. Zadanie winno być realizowane zgodnie ze „Standardami świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców”, stanowiące Załącznik nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Hajnówka nr 124/2021 z dnia 30 grudnia 2021 roku w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach; „Standardami świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców”, stanowiące Załącznik nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Hajnówka nr 122/2021 z dnia 30 grudnia 2021 roku w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie przestrzeni.

Celem stosowanych zapisów jest zwiększenie dostępności usług także tych zlecanych przez miasto podmiotom zewnętrznym oraz realne stosowanie wypracowanych rozwiązań.

Usługi dotyczące obsługi mieszkańców

Dostępność urzędu – Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście wielkości do 30 000 mieszkańców

Podmiot publiczny zapewnia dostępność przez stosowanie uniwersalnego projektowania nowych rozwiązań lub racjonalnych usprawnień w usuwaniu istniejących barier. Minimalne wymagania obejmują zapewnienie w instytucjach publicznych:

- dostępności architektonicznej – zarówno korytarze, jak i klatki schodowe powinny być wolne od barier i zapewniać możliwość poruszania się po nich między innymi osób na wózku, osób korzystających z kul, lasek i innych pomocy ortopedycznych, osób starszych, a także osób z wózkami dziecięcymi, mających różne problemy z poruszaniem się (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku),
- dostępności cyfrowej – została kompleksowo uregulowana w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów

publicznych,

- dostępności informacyjno-komunikacyjnej – zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) – m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, czy pliku odczytywalnego maszynowo, dzięki któremu taką informację może udźwiękować osoba niewidoma. Dostępność w tym zakresie to także umożliwienie komunikacji z podmiotem w taki sposób, jaki jest dogodny dla osoby ze szczególnymi potrzebami np. poprzez SMS czy przy użyciu usługi tłumaczenia migowego online.

Rodzaje usług świadczonych dla mieszkańców w Urzędzie Miasta Hajnówka

- usługi administracyjne (opłaty, pozwolenia, bezpośrednia obsługa klientów)
- usługi społeczne (zasiłki, świadczenia, profilaktyka związana z uzależnieniami od alkoholu, ewidencja ludności, wydawanie dowodów osobistych, rejestracja zgonów i urodzeń, udzielanie ślubów cywilnych),
- usługi informacyjne (tablice informacyjne, strona www, punkt obsługi klientów, informacja świadczona drogą telefoniczną, e-mail, udostępnianie informacji publicznej, działania promocyjne),
- usługi oświatowe (stypendia szkolne, pomoc materialna o charakterze socjalnym dla

uczniów),

- usługi komunalne i ochrona środowiska (deklaracje dot. odbioru odpadów, decyzje ws. usunięcia drzew, dodatki mieszkaniowe, dodatki energetyczne itp.),
- usługi z zakresu polityki gospodarczej (prowadzenie ewidencji działalności gospodarczej),
- e-usługi (platforma e-puap).

W projekcie opracowano standardy usług dla następujących wyodrębnionych usług:

1. Usługi administracyjne, Usługi oświatowe, Usługi komunalne i ochrona środowiska, Usługi z zakresu polityki gospodarczej
2. Usługi społeczne
3. Usługi informacyjne

Standardy dostępności zostały opracowane przez przedstawicieli urzędu w tym Sekretarza gminy i koordynatora dostępności.

Poniżej zakres opracowanych standardów dostępności urzędu. Opracowane standardy zostały podzielone na dwie kategorie:

- Standardy podstawowe – takie które muszą i mogą być spełnione w aktualnych warunkach
- Standardy rekomendowane – takie, które są zalecane jednak nie są obowiązkowe (często ze względu na konieczność dostosowania np. części budynku, konieczności zakupu dodatkowego wyposażenia itp.

1. Nazwa usługi: Usługi administracyjne, Usługi oświatowe, Usługi komunalne i ochrona środowiska, Usługi z zakresu polityki gospodarczej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, Osoby starsze, Rodzice z dziećmi

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- wydzielone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, posiadające rampę krawężnikową lub całkowicie pozbawione krawężnika,
- obecność podjazdów przed budynkiem, odpowiednia szerokość drzwi bez progu, linie naprowadzające i pola uwagi przed wejściem, kontrastowe nakładki na schodach zewnętrznych, kontrastowa taśma na drzwiach,
- umieszczenie kontrastowych taśm na schodach wewnętrznych,
- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą schodołazu,
- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie okienka do podpisu dokumentów przez osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- dostosowanie strony internetowej do standardów WCAG 2.1, dokumentów na niej zamieszczanych zgodnie

ze standardami dostępności cyfrowej,

REKOMENDOWANY:

- zamontowanie w kasie stanowiskowej pętli indukcyjnej,
- plan wdrożenia e-usług zgodnych ze standardami dostępności cyfrowej,
- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- możliwość wypełnienia i wysłania formularza/wniosku w formie elektronicznej używając podpisu elektronicznego,
- usługa online tłumacza języka migowego dostępna na stronie internetowej,
- przeszkolenie pracowników z języka migowego, co zapewni dostępność tłumacza Polskiego Języka Migowego na miejscu, bądź zapewnienie tłumacza poprzez zawarcie umowy zlecenia,
- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),
- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą windy, platformy przychodowej,

2. Nazwa usługi: Usługi społeczne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, Osoby starsze, Rodzice z dziećmi

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie okienka do podpisu,
- możliwość obsługi klienta na parterze budynku w miejscu specjalnie do tego wyznaczonym,
- udzielanie informacji telefonicznie i mailowo dla klientów, mających trudności z dostaniem się do urzędu (wiadomości mailowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku),
- zapewnienie co najmniej jednej toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, do której można dostać się bez pokonywania barier w postaci schodów, jeśli zaś są umożliwienie skorzystania z narzędzie tj. schodołaz; informacja obrazkowa (piktogram) mówiąca o obecności toalety,
- dostosowywanie cyfrowe dokumentów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

REKOMENDOWANY:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),
- zapewnienie możliwości wypełnienia i wysłania wniosku

w wersji elektronicznej w formie dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,

- podejmowanie działań projektowych zmierzających do wdrożenia usługi e-urząd,
- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami

3. Nazwa usługi: Usługi informacyjne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, Osoby starsze, Rodzice z dziećmi

Sposób zapewnienia dostępności usługi:

PODSTAWOWY:

- tablice informacyjne umieszczone na odpowiedniej wysokości,
- zapewnienie w holu urzędu tablicy z numerami i przeznaczeniem pokojów,
- opracowanie i montaż tabliczek informacyjnych z numerem pokoju i jego przeznaczeniem, z informacją w alfabecie Braille'a,
- umiejscowienie Punktu Obsługi Klienta na parterze urzędu,
- zapewnienie napisów na nagraniach sesji Rady Miasta odtwarzanych w Internecie,,
- napisy na nagraniach z sesji Rady Miasta udostępnionych w Internecie,
- dostosowanie strony internetowej urzędu do standardów dostępności cyfrowej,
- zapewnienie toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na

parterze budynku,

REKOMENDOWANY:

- używanie większej czcionki na zamieszczanych ogłoszeniach,
- zapewnienie tablicy tyflograficznej z rozkładem pomieszczeń w holu urzędu,
- zwiększenie dostępności architektonicznej sali konferencyjnej dla osób poruszających się na wózku
- dostępność pętli indukcyjnej w sali konferencyjnej,
- systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie tłumacza języka migowego podczas sesji Rady Miasta na żywo,

Obowiązki samorządu:

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nakłada nowe obowiązki na samorządy. Przepisy mają na celu stworzyć osobom ze szczególnymi potrzebami - z niepełnosprawnościami czy seniorom - warunki do bardziej samodzielnego i komfortowego korzystania z budynków i usług administracji publicznej i innych podmiotów publicznych.

Od 20 września 2019 r. wszystkie podmioty publiczne muszą spełniać minimalne wymagania w zakresie trzech obszarów dostępności, o których mowa w art. 6 ustawy - architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

Ponadto od 30 września 2020 r. w każdym urzędzie musi funkcjonować koordynator do spraw dostępności.

Ma on czuwać nad tym, aby urząd był dostępny dla każdego.

Dostępność architektoniczna

- wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne budynków, czyli możliwość poruszania się po piętrach i pomiędzy piętrami,
- dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych w budynku,
- informacja na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- wstęp do budynku osobie z psem asystującym,
- możliwość ewakuacji osobom ze szczególnymi potrzebami lub zapewnienie im innego sposobu ratunku).

Dostępność cyfrowa

Podmioty publiczne są zobowiązane do przestrzegania ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Oznacza to, że muszą być one zgodne ze Standardem WCAG 2.1, czyli Web Content Accessibility Guidelines. Jest to opublikowany przez organizację W3C standard, który zawiera zbiór zasad, jakimi powinni kierować się twórcy stron internetowych, aby przygotowane przez nich strony były maksymalnie dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Ustawa dotyczy w szczególności umieszczenia na stronie: danych teleadresowych podmiotu i linku do strony podmiotowej w Biuletynie Informacji Publicznej, narzędzi kontaktowych (np. formularzy,

wideotłumacza języka migowego itp.). Wskazuje też na konieczność zapewnienia odpowiedniej nawigacji po stronie, umieszczenia na stronie deklaracji dostępności i zapewnienia dostępnych multimediiów (czyli np. zawierających napisy). Na stronie powinny też zostać umieszczone informacje dotyczące sytuacji kryzysowej oraz opublikowane dostępne dokumenty urzędowe.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Podmioty publiczne muszą zapewnić w jej ramach: obsługę z wykorzystaniem poczty elektronicznej, SMS, MMS, strony internetowe lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje, urządzenia do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, na stronie internetowej danego podmiotu informacje o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania Easy-To-Read (ETR), na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Dostęp alternatywny

Jeśli ze względów np. technicznych lub prawnych, takich jak np. ochrona konserwatorska budynku w którym się mieści się podmiot nie może on zapewnić dostępności w zakresie określonym powyżej, musi zastosować dostęp alternatywny. Polega on np. na zmianie organizacyjnej obsługi klientów – np. przeniesieniu jej do pomieszczenia na parterze do którego nie prowadzą schody, lub zapewnianiu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby (np. pomoc przy wejściu na piętro, przetłumaczenie dokumentu, pomoc w komunikacji).

Podmioty publiczne muszą co kolejne 4 lata, sporządzić krótki raport o stanie zapewniania swojej dostępności oraz opublikować go na stronie BIP danego podmiotu lub stronie internetowej oraz przekazać do właściwego wojewody.

Rekomendacje do tworzenia standardów dostępności urzędu oraz zwiększenia dostępności

Ważne jest aby na stanowisko koordynatora dostępności powołać osobę o stosowanych kompetencjach. Zgodnie z opublikowanym przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej Niezbędnikiem koordynatora dostępności <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/niezbednik-koordynatora-dostepnosc>:

Koordynator dostępności powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- projektowania uniwersalnego,
- funkcjonowania osób o różnych cechach w tym osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, osób z czasowymi ograniczeniami sprawności fizycznej,
- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej,
- dostępności informacyjno – komunikacyjnej.

Pożądane cechy koordynatora dostępności to:

- osoba z niepełnosprawnością lub posiadająca doświadczenie w pracy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami,
- osoba współpracująca z organizacjami pozarządowymi/ środowiskiem osób z niepełnosprawnościami,
- osoba otwarta na nową wiedzę,
- osoba posiadająca wiedzę o funkcjonowaniu instytucji, za dostępność której odpowiada,
- osoba charakteryzująca się zaangażowaniem i umiejętnościami międzyludzkimi pozwalającymi na przekonywanie innych do konieczności zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

*Koordynator dostępności:
kompetencje
i decyzyjność!*

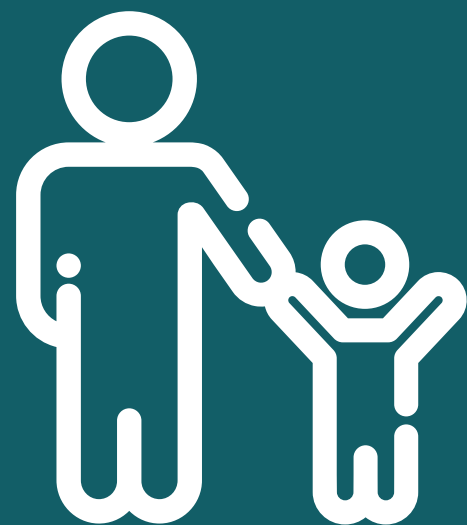
Ważne jest aby każdy pracownik urzędu zatrudniony na stanowisku urzędniczym lub administracyjnym znał standardy dostępności urzędu oraz wykazywał się empatią oraz podstawową wiedzą z zakresu obsługi interesantów/ mieszkańców w tym ze specjalnymi potrzebami. Istotne jest aby planować rozwój i szkolenia pracowników uwzględniając szkolenia z zakresu asysty dla osób z niepełnosprawnościami, języka migowego, obsługi interesantów. Ważne aby korzystać z dostępnych poradników i opracowań np. Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności? www.dostepnoscplus.gov.pl

Ważne aby tematyka zapewnienia dostępności była cyklicznie poruszana np. na radzie gminy i aby dostępność poszczególnych usług społecznych w gminie była sukcesywnie zwiększana. Istotne jest także informowanie mieszkańców o dostępności usług oraz wprowadzanych udogodnieniach.

*Empatia,
wiedza oraz
rzeczywista
pomoc!*

*Podnoszenie
kompetencji*

6 Ważne aspekty dostępności – rekomendacje



6

6. Ważne aspekty dostępności – rekomendacje

Przestrzeń i usługi nastawione na równość szans

Poprzez dostępność przestrzeni i obiektów, należy rozumieć możliwość samodzielnego korzystania z nich przez osoby niepełnosprawne, poruszające się na wózkach inwalidzkich i przy pomocy chodzików, czy też osoby niewidome.

Zgodnie z Ustawą o zapewnieniu dostępności przestrzeń nastawiona na równość to przede wszystkim:

- wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne budynków, czyli możliwość poruszania się po piętrach i pomiędzy piętrami,
- dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych w budynku,
- informacja na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- wstęp do budynku osobie niewidomej lub niedowidzącej z psem asystującym,

- możliwość ewakuacji wszystkich osób w tym osób ze szczególnymi potrzebami lub zapewnienie im innego sposobu ratunku).

Ale przestrzeń nastawiona na równość to także przestrzeń, w której wszyscy czują się dobrze, taka, która nie generuje dodatkowego wysiłku fizycznego, jest łatwo dostępna, po której poruszanie się jest intuicyjne. Tworzeniu takiej przestrzeni służą zasady uniwersalnego projektowania:

Zasady uniwersalnego projektowania

Projektowanie uniwersalne¹ stawia na pierwszym miejscu użytkownika, zwiększając dostępność usług, przedmiotów i obiektów, która jest warunkiem zapewnienia równości szans osób z niepełnosprawnościami. Sformułowano osiem głównych reguł uniwersalnego projektowania oraz 30 zasad dostępności, poprzez stosowanie których zapewnimy dostępność przestrzeni i usług. Poniżej przedstawiamy reguły i zasady:

1. Użyteczność dla osób o różnej sprawności

Za użyteczne rozwiązania uważa się takie, z których mogą korzystać

jednocześnie wszyscy, bez względu na możliwości funkcjonalne użytkownika,

- gdy jest to możliwe, użytkowanie powinno być identyczne dla wszystkich, a jeśli nie jest to możliwe, należy zastosować użytkowanie ekwiwalentne
- należy unikać rozwiązań, które pogłębiałyby segregację i stygmatyzację;
- należy zapewnić, aby użytkowanie nie naruszało prywatności, bezpieczeństwa i poczucia pewności oraz realizowane było na równi z innymi użytkownikami
- projekt, rozwiązanie powinny być atrakcyjne dla wszystkich .

2. Elastyczność w użytkowaniu

Konieczność zastosowania takich rozwiązań, które będą intuicyjne w użytkowaniu i będą uwzględniały doświadczenie, wiedzę, umiejętności językowe lub aktualne możliwości koncentracji użytkownika

- eliminują zbędną złożoność i skomplikowanie projektu/ rozwiązania;
- zwiększają możliwości intuicyjnego korzystania z rozwiązania;

¹ Koncepcja została stworzona przez amerykańskiego architekta Ronalda Mace'a (1941–1998) i początkowo odnosiła się do projektowania architektonicznego. Zasady uniwersalnego projektowania za Realizacja zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami Poradnik dla realizatorów projektów i instytucji systemu wdrażania funduszy europejskich 2014–2020

- przy korzystaniu uwzględniają w maksymalnym zakresie umiejętności użytkownika (w czytaniu, pisaniu czy zdolności językowe);
- uwzględniają priorytety informacji;
- zapewniają skuteczną informację (zwrotną) podczas użytkowania i po jego zakończeniu.

3. Proste i intuicyjne użytkowanie

Konieczność zastosowania takich rozwiązań, które będą intuicyjne w użytkowaniu i będą uwzględniały doświadczenie, wiedzę, umiejętności językowe lub aktualne możliwości koncentracji użytkownika,

- eliminują zbędną złożoność i skomplikowanie projektu;
- zwiększają możliwości intuicyjnego korzystania z rozwiązania;
- przy korzystaniu uwzględniają w maksymalnym zakresie umiejętności użytkownika (w czytaniu, pisaniu czy zdolności językowe);
- uwzględniają priorytety informacji;
- zapewniają skuteczną informację (zwrotną) podczas użytkowania i po jego zakończeniu.

4. Czytelna informacja

Konieczność zastosowania informacji z uwzględnieniem zakresów percepcji człowieka i warunków otoczenia:

- do przekazywania istotnych informacji należy: stosować piktogramy, informację dotykową i głosową;
- zapewnić odpowiedni kontrast

dla informacji, z uwzględnieniem warunków otoczenia;

- zmaksymalizować czytelność istotnych informacji;
- rozróżnić informację w zakresie orientacji przestrzennej i sposobu korzystania;
- zapewnić możliwość dostępu do informacji poprzez urządzenia będące w dyspozycji osób z ograniczeniami sensorycznymi.

5. Tolerancja na błędy

Należy minimalizować zagrożenia i przypadkowe negatywne konsekwencje podczas użytkowania rozwiązań technicznych i przestrzennych, należy:

- stosować rozwiązania i ich lokalizację w taki sposób, aby były dostępne, a jednocześnie eliminować wszelkie zagrożenia w czasie użytkowania;
- wprowadzać czytelne ostrzeżenia o zagrożeniach lub możliwości popełnienia błędu;
- stosować rozwiązania cechujące się pewnością bezpieczeństwa użytkowania;
- ograniczyć czynności, które powodują znużenie i wymagają skupienia podczas użytkowania.

6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku

Konieczność stosowania takich rozwiązań, które nie powodują nadmiernego wysiłku podczas użytkowania:

- pozwalają użytkownikowi zachować naturalną pozycję ciała;
- nie wymagają użycia nadmiernej siły podczas użytkowania;
- należy zminimalizować

konieczność powtarzania czynności podczas użytkowania;

- zminimalizować konieczność stałego wysiłku fizycznego.
- ### 7. Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania

Konieczność zapewnienia odpowiedniej przestrzeni do wykonania danego działania, z uwzględnieniem możliwości funkcjonalnych człowieka, w tym ograniczeń w mobilności i percepcji oraz pozycji ciała (na stojąco lub siedząc), należy

- zapewnić pole widzenia dla dowolnej pozycji ciała;
- umożliwić dostęp i skorzystanie z rozwiązania z pozycji siedzącej (np. na wózku inwalidzkim) lub stojącej, uwzględniając szeroki zakres wzrostu użytkownika;
- uwzględnić warunki ergonomiczne dłoni przy konstruowaniu uchwytów i elementów sterowania urządzeniami;
- zapewnić odpowiednią przestrzeń do korzystania z rozwiązań przez użytkowników posługujących się osobistymi urządzeniami wspomagającymi mobilność lub percepcję czy wymagających pomocy osobistej (opiekuna, asystenta).

8. Percepcja równości

Równoprawny dostęp do środowiska, korzystania ze środków transportu, produktów i z usług powszechnych lub powszechnie zapewnianych, w taki sposób, aby nie powodowało to sytuacji, gdy korzystający z nich czuje się w jakikolwiek sposób

dyskryminowany czy stygmatyzowany. Odnosi się to do sytuacji, gdy indywidualna ocena rozwiązania może wpływać na postrzeganie siebie, jak również postrzeganie przez innych naszych różnic fizycznych czy niepełnosprawności jako cech dyskryminujących lub niewspółmiernie wyróżniających.

WAŻNE

Projektowanie uniwersalne jest pożądanym sposobem zapewniania dostępności. Z racjonalnych usprawnień korzystaj wyłącznie w sytuacji, w której zastosowanie projektowania uniwersalnego jest niemożliwe.

Standardy obsługi klientów – osób o szczególnych potrzebach

W przypadku każdego z odbiorców usług, uczestników wydarzeń kulturalnych, turystów należy zachować jak najwyższy standard usługi oraz zachowywać się z empatią oraz zgodnie z zasadami *savoir vivre*. Nie wszyscy usługodawcy, urzędnicy i pracownicy instytucji wdrażających standardy dostępności mają doświadczenie w kontaktach z osobami o szczególnych potrzebach w tym z osobami z niepełnosprawnościami. Z pewnością taki kontakt powinien opierać się na szacunku, empatii, zrozumieniu i otwartości. Więcej kontaktów oraz ich systematyczność także zwiększają umiejętności i otwartość.

Poniżej przedstawiamy kilka prostych informacji i rekomendacji. Zwiększenie kontaktów i większa otwartość instytucji w pewności pozwolą na poznanie zasad komunikowania się z osobami o specjalnych potrzebach.²

Osoby sprawne oraz pracownicy instytucji świadczących usługi społeczne w tym kulturalne i turystyczne powinny pamiętać o tym, aby:

- **rozmawiać bezpośrednio z osobą z niepełnosprawnością** a nie z osobą towarzyszącą, przewodnikiem czy asystentem osoby z niepełnosprawnością. Samodzielność i bezpośredni

kontakt z innymi osobami są ważne i pokazują podmiotowe traktowanie.

- **zapytać czy nasza pomoc jest potrzebna i jak powinna wyglądać** – niepełnosprawność nie musi oznaczać, że osoby, które są nią dotknięte, wymagają pomocy; wręcz przeciwnie – osoby z niepełnosprawnościami lubią czuć się niezależne i dużo pracują nad samodzielnością, dlatego nie należy spieszyć się z pomocą jeśli nie wiemy czy nasza pomoc jest potrzebna. Należy także zapytać jak powinna wyglądać nasza pomoc, nie należy pomagać w sposób jaki nam wydaje się konieczny.
- **nie podejmować decyzji za osoby z niepełnosprawnościami** – nie należy angażować osoby z niepełnosprawnością w jakiegokolwiek czynności lub przedsięwzięcia bez uprzedniego zapytania jej o zgodę. Dotyczy to także np. korzystania z udogodnień znajdujących się w instytucji świadczącej usługi, np. korzystania ze schodolazu, podnośnika itp.
- **być ostrożnym w kontakcie fizycznym z osobą niepełnosprawną** – nie każdy lubi być dotykany nawet z intencją pomocy, tym bardziej że w przypadku osób z niepełnosprawnościami dotyk może np. zaburzyć równowagę osoby i spowodować upadek lub potknięcie. Ponadto osoby z niepełnosprawnościami korzystające ze sprzętu

² Opracowane za „Praktycznym poradnikiem *savoir-vivre* wobec osób niepełnosprawnych: dostępnym na stronie http://niepelnosprawni.sggw.pl/MPIPS_Savoir_vivre.pdf

rehabilitacyjnego (wózka inwalidzkiego, laski, balkonika do chodzenia) traktuje te przedmioty jako część swojej przestrzeni osobistej i oczekują od innych odpowiedniego traktowania.

Poszczególne rodzaje niepełnosprawności wymagają od nas specjalnej wiedzy i zachowania. Poniżej kilka wskazówek w zależności od rodzaju niepełnosprawności klienta:

1. Osoby z uszkodzonym narządem wzroku

- należy zasygnalizować osobom niewidomym swoją obecność bądź opuścić pomieszczenia np. poprzez wypowiedzenie swojego imienia lub przekazanie informacji „Już wróciłem” albo „wychodzę” a także czynności, które się wykonuje np. „analizuję teraz Pana/Pani dokumenty”, „przejdę teraz do drugiego pokoju”, „sprawdzę Pana/Pani dane w systemie”
- przy prowadzeniu osoby niewidomej lepiej jest, gdy osoba niewidoma trzyma się czyjś ramienia niż gdy sama jest trzymana pod rękę lub za ramię, ma wtedy większą kontrolę i może poruszać się bardziej pewnie.
- tłumacząc drogę osobie niewidomej należy stosować odpowiednie zwroty, tak aby były zrozumiałe dla niej, np.
- gdy osoba niewidoma porusza się z psem przewodnikiem należy iść, podchodzić do osoby tak aby znajdować się po stronie przeciwnej niż pies, nie należy dotykać psa – przewodnika ani laski osoby niewidomej

- ostrzegając przed niebezpieczeństwem lub przeszkodą, trzeba stosować konkretne polecenia, gdyż samo słowo „Uwaga” to za mało dla osób niewidomych, np. „uwaga stopień”, „przed nami schody – 5 stopni”
- należy przeczytać tekst np. dokumentu, oświadczenia, wniosku osobie niewidomej lub niedowidzącej; jeśli ta wyrazi na to zgodę, a sprawa z którą się zwraca do urzędu tego wymaga
- nie należy zostawiać osoby niewidomej samej na środku pomieszczenia, lecz przy ścianie lub stole, opisując dodatkowo drogę do wyjścia
- w pomieszczeniach, w których obsługiwane są osoby z dysfunkcją wzroku należy usunąć wszelkie przedmioty z przejścia o ile to możliwe, aby nie stanowiły zagrożenia dla osób z dysfunkcją wzroku

2. Osoby z uszkodzonym narządem ruchu (osoby poruszające się na wózku inwalidzkim)

- drzwi i podjazdy w budynku powinny być zawsze otwarte, aby ułatwić dostęp osobom poruszającym się na wózku
- wózek stanowi dla osoby poruszającej się na nim element osobistej przestrzeni – nie należy więc opierać się na wózku, kłaść na nim czeokolwiek, pchać ani dotykać wózka bez zgody właściciela
- rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku, powinno starać się utrzymywać kontakt wzrokowy na

zbliżonym poziomie (np. można usiąść na krześle zamiast stać)

- należy zadbać o dostępność toalety dla osób poruszających się na wózku i właściwie ją oznakować
 - w celu uniknięcia upadków osób poruszających się przy pomocy kul, należy oznaczyć wszelkie miejsca, na których np. powierzchnia jest mokra lub śliska
- ## 3. Osoby z uszkodzonymi narządami słuchu lub mowy
- należy zwracać się bezpośrednio do osoby, z którą rozmawiamy, nawet jeśli rozmowie pośredniczy tłumacz języka migowego lub asystent osoby z niepełnosprawnością
 - powinno się utrzymywać kontakt wzrokowy podczas rozmowy z osobą z dysfunkcją słuchu, niektóre osoby niesłyszące odczytują z ruchu warg; w związku z tym nie powinno się także zasłaniać ust oraz trzeba mówić z twarzą zwróconą do rozmówcy
 - należy mówić wyraźnie stojąc przodem do rozmówcy aby ułatwić odczytywanie z ruchu warg
 - gdy nie zrozumiemy wypowiedzi osoby mającej trudności z mową, należy poprosić o powtórzenie lub napisanie informacji na kartce;
- ## 4. Osoby z innymi rodzajami niepełnosprawności
- niski wzrost: umożliwienie dostępu do jak największej ilości przedmiotów np. unikanie wysokich kontuarów, kontakt wzrokowy na zbliżonym poziomie
 - upośledzenie umysłowe: tempo wypowiedzi oraz odpowiednie słownictwo

powinno być dostosowane do rozmówcy; osoby dotknięte tym schorzeniem na ogół nie potrafią podejmować szybkich decyzji, więc należy okazać cierpliwość w kontaktach z taką osobą; nie należy traktować osób z upośledzeniem umysłowym w sposób protekcyjny ani używać w komunikacji z nimi języka dziecięcego.

Więcej informacji w „Praktycznym poradniku savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych: dostępnym na stronie http://niepelnosprawni.sggw.pl/MPIPS_Savoir_vivre.pdf

Rekomendacje, które oddajemy w Państwa ręce to efekt naszej ponad trzydziestomiesięcznej pracy i doświadczeń. Zachęcamy do zapoznania się i w razie pytań do kontaktu z:

**Ośrodkiem Wspierania
Organizacji
Pozarządowych**

ul. Modlińska 6 lok. U3,
15-066 Białystok

E-MAIL: biuro@owop.org.pl

TELEFON: +48 85 675 21 58

Dokument opracowany w ramach projektu Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera