

**Raport „Głos (nie)dostępności: rzeczywistość
włączenia osób z niepełnosprawnościami
w instytucjach kultury
województwa łódzkiego-badanie jakościowe”**

KULTURA

LUDZIE

BADANIA

ROZWÓJ

Łódź, 2026



Ministerstwo Kultury
i Dziedzictwa Narodowego



NARODOWE
CENTRUM
KULTURY

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu Narodowego Centrum Kultury Kultura – Interwencje. Edycja 2026

Spis

1. Wykaz skrótów	4
2. Wprowadzenie	4
3. Metodologia	5
3.1 Założenia i zakres badania	5
3.2 Badanie ilościowe pracowników instytucji kultury	6
3.3. Audyt dostępności cyfrowej	7
3.4. Badanie jakościowe – indywidualne wywiady pogłębione	8
3.5. Synteza wyników	8
4. Wyniki audytu dostępności cyfrowej	9
4.1. Łaski Dom Kultury	10
4.2. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu	11
4.3. Centrum Kultury Gminy Kutno	12
4.4. Aleksandrowskie Centrum Kultury w Aleksandrowie Łódzkim	13
4.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu	14
4.6. Synteza wyników audytu	15
5. Diagnoza dostępności architektonicznej i organizacyjno-kompetencyjnej instytucji partnerskich	16
5.1. Dostępność architektoniczna	17
5.1.1. Aleksandrowskie Centrum Kultury	17
5.1.2. Centrum Kultury Gminy Kutno	18
5.1.3. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu	19
5.1.4. Łaski Dom Kultury	22
5.1.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu	23
5.1.6. Podsumowanie – dostępność architektoniczna	24
5.2. Organizacja dostępności i przygotowanie kadry	24
5.2.1. Aleksandrowskie Centrum Kultury	24
5.2.2. Centrum Kultury Gminy Kutno	25

5.2.3. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu	26
5.2.4. Łaski Dom Kultury	27
5.2.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu	28
5.2.6. Podsumowanie – organizacja dostępności i przygotowanie kadry	29
6. Perspektywa potencjalnych odbiorców – badanie jakościowe	30
6.1 Dostęp do informacji	31
6.2 Preferencje dotyczące uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych	33
6.3 Bariery ograniczające uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych	34
6.4 Potrzeby osób z niepełnosprawnościami i proponowane usprawnienia	37
6.5 Wnioski	39
7. Perspektywa pracowników	42
7.1 Analiza ilościowa	42
7.2 Wnioski z badania pracowników instytucji kultury	71
8. Podsumowanie ogólne	73
9. Rekomendacje	74

1. Wykaz skrótów

OzN – osoby z niepełnosprawnościami

CAWI – *Computer-Assisted Web Interview* – wspomagany komputerowo wywiad internetowy

IDI – *Individual In-Depth Interview* – indywidualny wywiad pogłębiony

WCAG – *Web Content Accessibility Guidelines* – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych

AAC – *Augmentative and Alternative Communication* – komunikacja alternatywna i wspomagająca

PJM – Polski Język Migowy

2. Wprowadzenie

Niniejszy raport został opracowany w ramach projektu Raport **„Głos (nie)dostępności: rzeczywistość włączenia osób z niepełnosprawnościami w instytucjach kultury województwa łódzkiego-badanie jakościowe”**, którego celem było rozpoznanie poziomu dostępności instytucji kultury dla osób z niepełnosprawnościami, identyfikacja barier ograniczających ich uczestnictwo w życiu kulturalnym oraz wskazanie działań wspierających rozwój bardziej inkluzywnych instytucji.

Dostępność instytucji kultury należy rozumieć szerzej niż tylko jako możliwość fizycznego wejścia do budynku. Obejmuje ona również dostęp do informacji, komunikacji, oferty programowej, a także możliwość samodzielnego i bezpiecznego uczestnictwa w wydarzeniach. Bariera może pojawić się na każdym z tych etapów – od momentu poszukiwania informacji o wydarzeniu, przez zaplanowanie i zorganizowanie udziału, aż po korzystanie z przestrzeni i samej oferty.

Istotne jest zatem rozróżnienie pomiędzy dostępnością formalną a rzeczywistą możliwością uczestnictwa. Spełnienie określonych wymogów technicznych nie zawsze oznacza, że osoba z niepełnosprawnością może w pełni i samodzielnie korzystać z oferty instytucji. Na doświadczenie uczestnika wpływają sposób komunikacji, przygotowanie pracowników, organizacja wydarzenia oraz możliwość uzyskania odpowiedniego wsparcia. Dostępność ma tym samym wymiar

organizacyjny i relacyjny – wiąże się ze sposobem funkcjonowania instytucji oraz jej gotowością do rozpoznawania i uwzględniania różnorodnych potrzeb odbiorców.

Takie podejście stanowiło punkt wyjścia dla niniejszego projektu, którego założeniem było przejście od analizy dostępności technicznej do rozpoznania rzeczywistych doświadczeń osób z niepełnosprawnościami i ich relacji z instytucjami kultury. Z tego względu badanie objęło zarówno warunki dostępności instytucji, przygotowanie ich kadr, jak i doświadczenia oraz potrzeby osób korzystających z ich oferty. Umożliwiło to spojrzeć na dostępność jako na proces obejmujący różne elementy uczestnictwa w kulturze, a nie wyłącznie jako zbiór pojedynczych udogodnień.

Projekt został zrealizowany jako wieloetapowy proces badawczy obejmujący analizę formalnej dostępności instytucji kultury oraz poznanie doświadczeń osób z niepełnosprawnościami korzystających z ich oferty. W jego ramach przeprowadzono audyt dostępności cyfrowej stron internetowych, natomiast kwestie dostępności architektonicznej, organizacyjnej i kompetencji pracowników uwzględniono w badaniu ilościowym skierowanym do pracowników instytucji. Takie podejście umożliwiło zestawienie oceny dostępności instytucji z perspektywą ich pracowników oraz doświadczeniami użytkowników i określenie, w jakim stopniu istniejące rozwiązania odpowiadają na rzeczywiste potrzeby odbiorców. Szczegółowa diagnoza dostępności została przeprowadzona w pięciu wybranych instytucjach kultury województwa łódzkiego.

Raport stanowi podsumowanie wyników audytu dostępności oraz badań jakościowych i ilościowych. Opracowanie zawiera diagnozę najważniejszych barier, analizę doświadczeń respondentów oraz rekomendacje służące zwiększeniu dostępności i budowaniu bardziej włączających instytucji kultury.

3. Metodologia

3.1 Założenia i zakres badania

Badanie zostało zrealizowane z wykorzystaniem triangulacji metod badawczych, łącząc badanie ilościowe pracowników instytucji kultury, audyt dostępności cyfrowej i badanie jakościowe z udziałem osób z niepełnosprawnościami. Zastosowanie kilku źródeł danych pozwoliło spojrzeć

na dostępność instytucji kultury z różnych perspektyw – zarówno przez pryzmat warunków funkcjonowania instytucji oraz przygotowania ich pracowników, jak i doświadczeń osób bezpośrednio korzystających z oferty kulturalnej.

Diagnoza dostępności instytucji kultury została przeprowadzona w odniesieniu do pięciu wybranych instytucji:

- Łaskiego Domu Kultury,
- Miejskiego Ośrodka Kultury w Zgierzu,
- Centrum Kultury Gminy Kutno,
- Aleksandrowskiego Centrum Kultury,
- Miejskiej Biblioteki im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu.

W przypadku tych instytucji analizowano dostępne rozwiązania, warunki korzystania z oferty, przygotowanie organizacyjne i kompetencyjne pracowników.

Tak zaprojektowane badanie umożliwiło nie tylko rozpoznanie istniejących rozwiązań i barier, ale również sprawdzenie, w jakim stopniu dostępność deklarowana lub obserwowana po stronie instytucji przekłada się na możliwość rzeczywistego uczestnictwa w kulturze.

3.2 Badanie ilościowe pracowników instytucji kultury

Badanie ilościowe zostało przeprowadzone na próbie 82 pracowników instytucji kultury z województwa łódzkiego metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview). Jego celem było rozpoznanie sposobu funkcjonowania dostępności w instytucjach kultury, w tym warunków architektonicznych i organizacyjnych, przygotowania pracowników do kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami oraz barier utrudniających rozwijanie dostępności.

Badanie CAWI dostarczyło ogólnego obrazu dostępności w instytucjach kultury województwa łódzkiego, pozwalając określić najczęściej występujące rozwiązania, problemy i potrzeby związane z zapewnianiem dostępności. Uzyskane wyniki stanowiły podstawę do szczegółowej diagnozy dostępności architektonicznej oraz organizacyjno-kompetencyjnej pięciu instytucji partnerskich objętych projektem. W ich przypadku odpowiedzi pracowników zostały przeanalizowane zarówno

zbiorczo, jak i osobno, co pozwoliło uchwycić specyfikę poszczególnych instytucji i wskazać obszary wymagające dalszych działań.

Zakres badania obejmował m.in. dostępność architektoniczną, dostępność informacyjną i komunikacyjną, przygotowanie i kompetencje pracowników, organizację dostępności w instytucjach, stosowane rozwiązania, bariery w rozwijaniu dostępności oraz potrzeby dotyczące dalszego wsparcia.

3.3. Audyt dostępności cyfrowej

Audyt dostępności cyfrowej stanowił odrębny komponent diagnozy instytucjonalnej. Ocenie poddano strony internetowe pięciu badanych instytucji kultury pod kątem możliwości samodzielnego korzystania z nich przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami.

W ramach diagnozy dostępności cyfrowej oceniono zgodność stron internetowych z wymaganiami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Weryfikacja została przeprowadzona z wykorzystaniem:

- analizy eksperckiej,
- testów funkcjonalnych,
- analizy kodu źródłowego,
- narzędzia wspomagającego *WAVE Web Accessibility Evaluation Tool*
- narzędzia *Text Spacing Editor*.

Ocena obejmowała tzw. kryteria sukcesu odnoszące się m.in. do struktury treści, dostępności formularzy, obsługi za pomocą klawiatury, czytelności informacji, kontrastu, responsywności oraz zgodności kodu z wymaganiami technologii asystujących.

3.4. Badanie jakościowe – indywidualne wywiady pogłębione

Drugim etapem projektu było przeprowadzenie 23 wywiadów IDI (Individual In-Depth Interview) z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności korzystającymi z oferty instytucji kultury w województwie łódzkim.

Rozmowy obejmowały kilka wzajemnie powiązanych obszarów. Analizie poddano przede wszystkim:

- sposoby uczestnictwa w kulturze i korzystania z oferty instytucji,
- sposoby poszukiwania informacji o wydarzeniach i ofercie,
- organizację udziału w wydarzeniach, w tym kwestie dojazdu i osoby towarzyszącej,
- dostępność przestrzeni i infrastruktury,
- warunki organizacji wydarzeń,
- sposób komunikowania się pracowników z osobami z niepełnosprawnościami,
- doświadczenia związane z uzyskiwaniem potrzebnego wsparcia,
- bariery ograniczające uczestnictwo,
- rozwiązania ułatwiające udział w kulturze,
- oczekiwania i potrzeby dotyczące przyszłej oferty instytucji.

Szczególne znaczenie miało rozpoznanie sytuacji, w których rozwiązania funkcjonujące po stronie instytucji nie odpowiadają w pełni rzeczywistym potrzebom odbiorców. Pozwoliło ono uchwycić bariery, które mogą nie być widoczne z perspektywy samej instytucji, a które oddziałują na możliwość podjęcia i kontynuowania uczestnictwa w kulturze.

3.5. Synteza wyników

Wyniki poszczególnych komponentów badania zostały następnie zestawione w celu uzyskania możliwie pełnego obrazu dostępności instytucji kultury. Badanie ilościowe pracowników pozwoliło rozpoznać warunki funkcjonowania instytucji, przygotowanie kadry oraz sposób organizowania dostępności. Audyt cyfrowy dostarczył informacji o dostępności internetowych kanałów komunikacji.

Z kolei wywiady z osobami z niepełnosprawnościami pozwoliły ocenić dostępność z perspektywy odbiorców i uchwycić bariery pojawiające się w rzeczywistym procesie uczestnictwa.

Poszczególne źródła danych nie były traktowane jako niezależne oceny, lecz jako elementy uzupełniające się. Zestawienie ich wyników umożliwiło weryfikację czy rozwiązania i warunki deklarowane lub identyfikowane po stronie instytucji odpowiadają doświadczeniom osób korzystających z ich oferty.

Takie podejście umożliwiło przejście od diagnozy poszczególnych elementów dostępności do szerszego spojrzenia na całe doświadczenie uczestnika – od uzyskania informacji o wydarzeniu, przez organizację udziału i dotarcie do instytucji, po udział w wydarzeniu i możliwość uzyskania potrzebnego wsparcia. Dzięki temu możliwe było wskazanie nie tylko istniejących barier, ale również obszarów, w których działania instytucji mogą być rozwijane w taki sposób, aby zwiększać rzeczywiste uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w kulturze.

4. Wyniki audytu dostępności cyfrowej

Audyt dostępności cyfrowej stanowił jeden z elementów diagnozy poziomu dostępności badanych instytucji kultury. Jego celem była ocena funkcjonalności serwisów internetowych pod kątem możliwości samodzielnego korzystania z nich przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami.

Analizę przeprowadzono w odniesieniu do kryteriów sukcesu standardu Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, czyli szczegółowych wymagań dotyczących dostępności treści i funkcjonalności stron internetowych, obejmujących kryteria przypisane do poziomów A i AA. Ocenie poddano m.in. dostępność treści nietekstowych, strukturę i organizację informacji, formularze, nawigację z wykorzystaniem klawiatury, kontrast, możliwość powiększania treści, responsywność, obsługę elementów interaktywnych oraz zgodność kodu z wymaganiami technologii asystujących. Audyt obejmował analizę ekspercką, ręczną weryfikację funkcjonalności oraz wykorzystanie narzędzia WAVE Web Accessibility Evaluation Tool i Text Spacing Editor. Wyniki audytu wskazują, że poziom dostępności cyfrowej badanych serwisów jest zróżnicowany.

W każdym z analizowanych serwisów zidentyfikowano elementy spełniające wymagania WCAG 2.1, ale jednocześnie występowały obszary wymagające poprawy. Najczęściej powtarzające się problemy dotyczyły jakości tekstów alternatywnych dla grafik, struktury nagłówków, dostępności materiałów multimedialnych, kontrastu, formularzy oraz – w części serwisów – obsługi strony z wykorzystaniem klawiatury.

4.1. Łaski Dom Kultury

Audyt serwisu Łaskiego Domu Kultury wykazał, że strona w znacznym stopniu spełnia wymagania WCAG 2.1 na poziomach A i AA. Większość analizowanych kryteriów została spełniona, a zidentyfikowane problemy miały przede wszystkim charakter techniczny i dotyczyły sposobu przygotowania części elementów strony.

Jednym z głównych problemów była jakość tekstów alternatywnych. Tekst alternatywny był wprowadzany, jednak w przypadku zdjęć powtarzała się ta sama treść, która nie opisywała faktycznej zawartości grafik. Oznacza to, że użytkownik korzystający z czytnika ekranu nie otrzymywał informacji odpowiadającej temu, co przedstawiało dane zdjęcie. Rekomendowano zastąpienie powtarzających się opisów rzeczywistymi tekstami alternatywnymi odpowiadającymi treści lub funkcji poszczególnych grafik.

Kolejnym obszarem wymagającym poprawy była struktura nagłówków. W serwisie występowało przejście z poziomu H3 bezpośrednio do H5, z pominięciem poziomu H4. Tego rodzaju nieciągłość może utrudniać użytkownikom technologii asystujących rozpoznanie struktury strony i sprawne poruszanie się pomiędzy jej sekcjami.

Problemy stwierdzono również w zakresie formularzy oraz nawigacji klawiaturowej. Pole służące do wprowadzania adresu e-mail nie posiadało odpowiedniego atrybutu autocomplete, natomiast podczas nawigacji z użyciem klawiatury pojawiał się problem z opuszczaniem rozwijanego menu za pomocą kombinacji Shift + Tab. W praktyce ograniczało to swobodę przemieszczania się po stronie użytkownikom korzystającym wyłącznie z klawiatury.

Jednocześnie serwis posiadał szereg mocnych stron. Pozytywnie oceniono m.in. logiczną kolejność prezentowania treści, brak problemów z kontrastem, możliwość powiększenia tekstu do 200%, poprawne dopasowanie strony do różnych rozmiarów ekranu, dostępność menu z poziomu klawiatury oraz prawidłową widoczność fokusu.

W przypadku Łaskiego Domu Kultury priorytetem powinno być zatem uporządkowanie struktury informacji, poprawa opisów alternatywnych oraz usunięcie problemów związanych z nawigacją klawiaturową i formularzami. Są to zmiany stosunkowo precyzyjnie zidentyfikowane i możliwe do wdrożenia bez przebudowy całego serwisu.

4.2. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu

Audyt serwisu Miejskiego Ośrodka Kultury w Zgierzu pozwolił zidentyfikować problemy dotyczące zarówno warstwy treściowej i strukturalnej strony, jak i jej funkcjonalności. Wśród najważniejszych wskazano brak tekstów alternatywnych dla obrazów pełniących funkcję odnośników, nieprawidłową strukturę nagłówków, niewystarczający kontrast, problemy z obsługą klawiaturą, niewidoczny fokus, automatycznie zmieniające się treści oraz niepełną dostępność formularzy.

Istotnym problemem były grafiki pełniące funkcję odnośników, które nie posiadały odpowiednich tekstów alternatywnych. W konsekwencji użytkownicy czytników ekranu nie otrzymywali informacji o funkcji danego elementu. Problem ten miał znaczenie szczególnie w kontekście samodzielnego korzystania z serwisu przez osoby niewidome i słabowidzące.

Braki występowały również w zakresie struktury informacji. WAVE wykazał nieprawidłową hierarchię nagłówków, a także brak etykiety powiązanej z co najmniej jednym polem formularza. Dodatkowo formularze nie zawierały odpowiednich atrybutów autocomplete.

Szczególnie istotna grupa niezgodności dotyczyła percepcji treści. Część tekstów charakteryzowała się niewystarczającym kontrastem, a po powiększeniu strony do 200% nakładka narzędzia dostępności zasłaniała elementy menu. Stwierdzono także zastosowanie tekstu w formie graficznej oraz problemy z kontrastem wskaźnika fokusu. Po zwiększeniu odstępów w tekście część elementów ulegała rozjechaniu lub ucięciu.

Najpoważniejsze problemy dotyczyły jednak obsługi serwisu z poziomu klawiatury. Nie wszystkie elementy interaktywne były dostępne bez użycia myszy, występowały problemy z przemieszczaniem fokusu za pomocą Shift + Tab, a także brakowało wyraźnego wskaźnika fokusu. Dodatkowo automatycznie zmieniające się banery nie posiadały mechanizmu pozwalającego użytkownikowi na ich zatrzymanie. Pozytywnie oceniono natomiast m.in. prawidłowe określenie języka strony, logiczną kolejność prezentowania treści, brak ograniczeń czasowych, poprawne działanie w różnych orientacjach ekranu oraz spójność nawigacji pomiędzy podstronami.

W przypadku MOK w Zgierzu zakres zidentyfikowanych problemów wskazuje na potrzebę potraktowania działań naprawczych jako kompleksowego procesu. Priorytet powinny stanowić: pełna obsługa klawiaturą, widoczność fokusu, poprawa kontrastu, dostępność formularzy oraz zapewnienie możliwości zatrzymywania automatycznie zmieniających się treści.

4.3. Centrum Kultury Gminy Kutno

Audyt serwisu Centrum Kultury Gminy Kutno wykazał, że strona w dużej mierze spełnia wymagania WCAG 2.1 na poziomach A i AA, jednak zidentyfikowano kilka obszarów wymagających istotnych usprawnień. W szczególności problemy dotyczyły dostępności grafik i materiałów wideo, struktury nagłówków, kontrastu oraz tytułów podstron.

Najbardziej wyraźnym problemem była dostępność treści multimedialnych. Materiał wideo nie posiadał zweryfikowanych napisów, audiodeskrypcji ani odpowiedniej alternatywy tekstowej. Ograniczało to możliwość korzystania z materiału przez osoby niesłyszące, słabosłyszące, niewidome i słabowidzące.

Drugim istotnym obszarem były teksty alternatywne. Na stronie nie zastosowano odpowiednich atrybutów alt dla obrazów, co oznaczało, że użytkownicy czytników ekranu nie otrzymywali informacji o treści lub funkcji elementów graficznych.

Nieprawidłowości stwierdzono także w strukturze nagłówków oraz w zakresie kontrastu. W części serwisu hierarchia nagłówków nie odpowiadała logicznej strukturze treści, natomiast część tekstów

nie spełniała minimalnych wymagań kontrastu WCAG 2.1 AA. Dodatkowo stwierdzono brak indywidualnych, opisowych tytułów części podstron. Problem ten może utrudniać orientację w serwisie osobom korzystającym z wielu kart przeglądarki oraz użytkownikom technologii asystujących.

Jednocześnie serwis dobrze radził sobie w zakresie funkcjonalności interfejsu. Pozytywnie oceniono pełną nawigację z wykorzystaniem klawiatury, brak pułapek klawiaturowych, możliwość powiększenia tekstu, prawidłowe dostosowanie treści do szerokości ekranu, odpowiednią obsługę rozwijanych elementów oraz widoczność fokusu.

W przypadku Centrum Kultury Gminy Kutno działania naprawcze powinny koncentrować się przede wszystkim na dostępności materiałów multimedialnych, prawidłowym opisanu grafik, uporządkowaniu struktury nagłówków oraz poprawie kontrastu tekstów.

4.4. Aleksandrowskie Centrum Kultury w Aleksandrowie Łódzkim

Audyt serwisu Aleksandrowskiego Centrum Kultury w Aleksandrowie Łódzkim wykazał, że strona spełnia część wymagań WCAG 2.1 na poziomach A i AA, jednak zidentyfikowano istotne obszary wymagające poprawy, szczególnie w zakresie dostępności treści graficznych, struktury informacji oraz elementów interaktywnych.

Najważniejszym problemem była niejednolita jakość tekstów alternatywnych dla grafik. W części przypadków atrybuty alt były nieobecne, a w innych zawierały ogólne lub nieprecyzyjne opisy, które nie oddawały rzeczywistej treści lub funkcji obrazów. Ogranicza to dostępność serwisu dla użytkowników korzystających z czytników ekranu.

Zidentyfikowano również nieprawidłowości w strukturze nagłówków, polegające na braku zachowania logicznej hierarchii treści. W niektórych sekcjach nagłówki były stosowane w sposób niekonsekwentny, co utrudniało orientację w strukturze strony i szybkie odnajdywanie informacji.

W zakresie elementów interaktywnych stwierdzono problemy związane z dostępnością niektórych komponentów z poziomu klawiatury. Część przycisków i odnośników nie posiadała wyraźnego wskaźnika fokusu, co utrudniało ich identyfikację podczas nawigacji bez użycia myszy.

Dodatkowo w serwisie występowały pojedyncze problemy z kontrastem tekstu względem tła, szczególnie w elementach o charakterze informacyjnym i promocyjnym. Wpływa to na czytelność treści dla osób słabowidzących.

Pozytywnie oceniono natomiast responsywność serwisu, poprawne dostosowanie układu do urządzeń mobilnych, brak automatycznie odtwarzanych treści dźwiękowych oraz ogólną spójność nawigacji pomiędzy podstronami.

W przypadku Aleksandrowskiego Centrum Kultury priorytetem powinno być ujednolicenie i poprawa tekstów alternatywnych, uporządkowanie struktury nagłówków oraz zapewnienie pełnej widoczności i dostępności elementów interaktywnych z poziomu klawiatury.

4.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu

Audyt serwisu Biblioteki Miejskiej im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu wykazał, że strona w dużej mierze spełnia wymagania WCAG 2.1, jednak występują obszary wymagające poprawy. Najważniejsze zidentyfikowane problemy dotyczyły materiałów multimedialnych, tekstów alternatywnych, kontrastu, formularzy oraz tytułu jednej z podstron.

W zakresie multimedii stwierdzono brak napisów oraz audiodeskrypcji dla materiału wideo dostępnego w serwisie. Oznacza to, że część użytkowników nie ma dostępu do wszystkich informacji przekazywanych w materiale – w szczególności osoby niesłyszące lub słabosłyszące do informacji dźwiękowych oraz osoby niewidome i słabowidzące do informacji przekazywanych wyłącznie wizualnie.

Problemem pozostawały również teksty alternatywne dla części grafik. W przypadku jednego z badanych elementów analiza WAVE i kodu HTML wykazała, że wartość atrybutu alt stanowiła nazwę pliku lub identyfikator zamiast rzeczywistego opisu zawartości grafiki. Takie rozwiązanie nie

przekazuje użytkownikowi technologii asystujących informacji o znaczeniu obrazu. Problem występował również w formularzu – pole adresu e-mail nie posiadało odpowiedniego atrybutu autocomplete. Dodatkowo podstrona „Kalendarz wydarzeń” nie zawierała unikalnego i opisowego tytułu, co może utrudniać użytkownikom orientację w serwisie.

W zakresie kontrastu zidentyfikowano konkretny przypadek współczynnika 2,76:1, który nie spełnia wymagań WCAG 2.1 AA dla standardowego tekstu. Jednocześnie pozostałe elementy związane z powiększaniem tekstu, ich rozmieszczeniem na stronie (reflow) oraz kontrastem elementów nietekstowych zostały ocenione pozytywnie.

Na tle zidentyfikowanych problemów pozytywnie należy ocenić strukturę informacji, kolejność prezentowania treści, pełną obsługę serwisu z wykorzystaniem klawiatury, widoczność fokusu, spójność nawigacji oraz poprawne działanie strony po powiększeniu treści i zwiększeniu odstępów tekstu.

W przypadku biblioteki w Łowiczu priorytetem powinno być zapewnienie dostępności materiałów multimedialnych, poprawa jakości tekstów alternatywnych oraz usunięcie wskazanych problemów technicznych w formularzu i strukturze podstron.

4.6. Synteza wyników audytu

Analiza wyników audytów pokazuje, że dostępność cyfrowa badanych instytucji nie jest problemem jednowymiarowym. Zidentyfikowane bariery występowały zarówno na poziomie treści publikowanych przez instytucje, jak i technicznej konstrukcji serwisów.

Najbardziej powtarzalnym problemem były teksty alternatywne dla grafik. Nieprawidłowości w tym zakresie występowały w kilku serwisach, przy czym ich charakter był różny – od całkowitego braku atrybutów alt, przez stosowanie jednakowych opisów dla wielu zdjęć, po wykorzystywanie nazw plików lub identyfikatorów zamiast opisów oddających znaczenie grafiki. Problemy te mają bezpośrednie znaczenie dla osób niewidomych i słabowidzących korzystających z czytników ekranu.

Drugim powtarzającym się obszarem były materiały multimedialne. W przypadku części instytucji stwierdzono brak napisów, audiodeskrypcji lub alternatyw tekstowych dla materiałów wideo. Oznacza to, że samo udostępnienie filmu na stronie nie jest równoznaczne z zapewnieniem dostępności treści.

Kolejnym badanym obszarem była struktura informacji, przede wszystkim hierarchia nagłówków oraz kontrast treści, który w części serwisów nie spełniał wymagań WCAG 2.1 AA.

Istotne różnice pomiędzy instytucjami widoczne były w zakresie nawigacji klawiaturowej – od pełnej dostępności w części serwisów po poważne ograniczenia w innych.

Najważniejsze obszary wymagające poprawy

1. Poprawa dostępności grafik (teksty alternatywne)
2. Zapewnienie dostępności materiałów multimedialnych
3. Uporządkowanie struktury nagłówków
4. Poprawa dostępności formularzy
5. Pełna obsługa klawiaturą i widoczność fokusu
6. Poprawa kontrastu treści i elementów interaktywnych
7. Poprawa działania stron przy powiększeniu i zmianie odstępów
8. Ujednolicenie tytułów podstron
9. Kontrola elementów automatycznie zmieniających się

5. Diagnoza dostępności architektonicznej i organizacyjno-kompetencyjnej instytucji partnerskich

Diagnoza pięciu instytucji partnerskich obejmowała rozpoznanie warunków dostępności przestrzeni oraz organizacyjnego i kompetencyjnego przygotowania instytucji. W analizie

wykorzystano informacje dotyczące funkcjonujących rozwiązań, identyfikowanych barier i potrzeb dalszych zmian. W odniesieniu do przestrzeni wykorzystano informacje pochodzące od pracowników dobrze znających codzienne funkcjonowanie instytucji, w tym stosowane rozwiązania, miejsca sprawiające trudność, możliwość dotarcia do poszczególnych części budynku oraz potrzeby dalszych zmian. Tak zgromadzony materiał pozwala rozpoznać, które elementy infrastruktury są postrzegane jako wspierające samodzielne korzystanie z instytucji, a które mogą ograniczać dostęp do budynku lub części oferty. Wyniki w tym zakresie należy traktować jako diagnozę warunków dostępności z perspektywy osób znających codzienne funkcjonowanie instytucji, a nie jako techniczny audyt architektoniczny. Analizę podzielono na dwa uzupełniające się obszary: dostępność architektoniczną oraz organizację dostępności i przygotowanie kadry. W pierwszym obszarze uwzględniono przede wszystkim ocenę dostępności przestrzeni, wskazywane rozwiązania architektoniczne oraz bariery ograniczające możliwość korzystania z budynków i ich poszczególnych części. Drugi obszar obejmuje przygotowanie pracowników, organizację działań na rzecz dostępności, stosowane procedury, podział odpowiedzialności, organizację wydarzeń z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz bariery utrudniające dalsze wprowadzanie zmian.

5.1. Dostępność architektoniczna

5.1.1. Aleksandrowskie Centrum Kultury

W Aleksandrowskim Centrum Kultury szczególnej uwagi wymagają warunki przemieszczania się pomiędzy poszczególnymi częściami budynku. Zidentyfikowane potrzeby dotyczą przede wszystkim zapewnienia dostępu do wyższych kondygnacji, m.in. poprzez montaż windy lub platform schodowych, a także dalszego ograniczania barier w przestrzeni. W zakresie dostępności dla osób niewidomych i słabowidzących w instytucji zastosowano już tabliczki z oznaczeniami w alfabecie Braille'a, które stanowią istotne udogodnienie. Dalsze działania mogą koncentrować się na uzupełnianiu istniejących rozwiązań wspierających orientację i samodzielne poruszanie się po budynku

Jednocześnie w instytucji funkcjonują już rozwiązania zwiększające dostępność. Wskazywana jest m.in. toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a także – w odniesieniu do części przestrzeni – brak barier utrudniających poruszanie się. Rozwiązania te stanowią istotny element dostępności budynku, nie zapewniają jednak możliwości swobodnego korzystania ze wszystkich jego części.

Znaczenie barier związanych z przestrzenią znajduje wyraźne odzwierciedlenie w ocenach pracowników instytucji. Wszyscy uczestniczący w badaniu pracownicy wskazali dostępność architektoniczną jako obszar wymagający poprawy, a żaden z nich nie uznał jej za jeden z najlepiej przygotowanych elementów funkcjonowania placówki.

Kluczowym kierunkiem dalszych działań pozostaje zatem zapewnienie możliwości samodzielnego przemieszczania się po całym budynku, w szczególności dostępu do poszczególnych kondygnacji. Najczęściej wskazywanym rozwiązaniem jest montaż windy lub platform schodowych. Jest to jednocześnie zmiana wymagająca znacznych nakładów finansowych. Z informacji uzyskanych od pracowników wynika, że zarówno możliwości finansowe instytucji, jak i gminy są obecnie niewystarczające do realizacji takiej inwestycji.

Rozpoznane potrzeby wskazują więc dość jednoznacznie obszary wymagające dalszych działań infrastrukturalnych. Określenie szczegółowego zakresu niezbędnych zmian – w tym parametrów technicznych rozwiązań dotyczących komunikacji pionowej, ciągów komunikacyjnych i oznaczeń – powinno jednak zostać poprzedzone wizją lokalną i oceną przestrzeni pod kątem rzeczywistej możliwości samodzielnego korzystania z niej przez osoby z różnymi potrzebami.

5.1.2. Centrum Kultury Gminy Kutno

W Centrum Kultury Gminy Kutno funkcjonuje szereg podstawowych rozwiązań ułatwiających osobom z niepełnosprawnościami korzystanie z przestrzeni. Wśród rozwiązań ocenianych jako przydatne wskazywane są przede wszystkim bezprogowe podjazdy do budynków oraz toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W odniesieniu do parterów budynków zwracano również uwagę na brak istotnych barier architektonicznych.

Pozytywna ocena istniejących rozwiązań znajduje odzwierciedlenie w wynikach badania pracowników – 88,9% uznało dostępność architektoniczną za jeden z najlepiej przygotowanych obszarów funkcjonowania instytucji. Wynik ten wskazuje, że zastosowane rozwiązania są zauważalne w codziennym funkcjonowaniu placówki i stanowią jej mocną stronę.

Nie oznacza to jednak, że przestrzeń odpowiada już na wszystkie potrzeby użytkowników. Dalszego rozwoju wymaga przede wszystkim możliwość samodzielnego przemieszczania się pomiędzy różnymi poziomami budynków. Wśród potrzeb wskazywano montaż wind lub platform schodowych oraz likwidację barier związanych ze schodami. Drugą grupę stanowią rozwiązania istotne dla osób niewidomych i słabowidzących – dodatkowe oznaczenia, w tym oznaczenia w alfabecie Braille'a oraz kontrastowe oznaczenia schodów i krawędzi. Wskazywano także możliwość wyposażenia dostosowanych toalet w systemy alarmowe.

Obraz dostępności Centrum Kultury Gminy Kutno jest więc stosunkowo korzystny, zwłaszcza w odniesieniu do podstawowych warunków wejścia do budynków i korzystania z przestrzeni na poziomie parteru. Dalsze działania powinny koncentrować się na zapewnieniu dostępności całego ciągu korzystania z budynku – od wejścia, przez możliwość przemieszczania się pomiędzy kondygnacjami, po korzystanie z poszczególnych pomieszczeń i zaplecza sanitarnego.

5.1.3. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu

Warunki korzystania z przestrzeni Miejskiego Ośrodka Kultury w Zgierzu są ogólnie oceniane korzystnie, jednak rozpoznane potrzeby wskazują na istotną różnicę pomiędzy możliwością wejścia do instytucji a możliwością korzystania ze wszystkich jej przestrzeni i pełnej oferty.

W ocenie pracowników dostępność architektoniczna należy do lepiej przygotowanych obszarów funkcjonowania instytucji. 71,4% badanych wskazało ją jako jeden z najlepiej przygotowanych elementów, podczas gdy 21,4% uznało ją za obszar wymagający największej poprawy. Korzystna jest również ogólna ocena przygotowania instytucji – 85,7% badanych uznało ją za zdecydowanie lub raczej przygotowaną na wizyty osób z niepełnosprawnościami.

Jednocześnie zebrane informacje wskazują, że pozytywna ocena dostępności architektonicznej nie oznacza całkowitego wyeliminowania barier. W przypadku Miejskiego Ośrodka Kultury w Zgierzu istotne jest uwzględnienie różnic pomiędzy trzema obiektami, w których instytucja prowadzi działalność: Starym Młynem przy ul. Długiej 41A, Strefą Rzemiosła i Sztuki przy ul. Rembowskiego 3 oraz Centrum Kultury Dziecka przy ul. Rembowskiego 17.

Budynek Starego Młyna wyposażono w rozwiązania umożliwiające osobom z niepełnosprawnościami korzystanie z poszczególnych kondygnacji. Znajdują się w nim podjazd, winda z komunikatami głosowymi i oznaczeniami w alfabecie Braille'a przy przyciskach sterujących, a także dostosowane toalety. Zastosowano również kontrastowe i przestrzenne oznaczenia toalet oraz system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT, wspierający orientację osób niewidomych i słabowidzących. Na każdym poziomie znajdują się też materace ewakuacyjne. Pomimo istniejących udogodnień deklaracja dostępności wskazuje brak szerszego systemu oznaczeń w alfabecie Braille'a w przestrzeniach budynku, co pozwala zidentyfikować obszar dalszych usprawnień. Przed budynkiem zapewniono miejsce parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami

Odmierna sytuacja występuje w Strefie Rzemiosła i Sztuki. Budynek posiada zewnętrzną windę umożliwiającą dostęp do tylnego wejścia, a na parterze mieszczą się pracownie artystyczne oraz toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Budynek wyposażony jest w płachtę ewakuacyjną. Istotnym ograniczeniem pozostaje jednak brak windy lub platformy zapewniającej komunikację pomiędzy kondygnacjami. W konsekwencji osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą dotrzeć do pracowni na parterze, lecz dostęp do pierwszego piętra, wykorzystywanego do organizacji warsztatów, zajęć i spotkań, jest ograniczony. W budynku zastosowano przestrzenne i kontrastowe oznaczenia toalet, natomiast brakuje oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Ograniczenia architektoniczne występują również w Centrum Kultury Dziecka. Wejście główne poprzedzone jest dwoma stopniami, a dostęp dla osób poruszających się na wózkach umożliwia podjazd od strony ogrodu, za zamkniętą bramą, która podczas zajęć jest otwierana. W tej części terenu znajduje się również miejsce parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami.

Na parterze mieści się dostosowana toaleta, oznaczona kontrastowym piktogramem przestrzennym. Budynek wyposażony jest w materac ewakuacyjny. Barię stanowią jednak schody prowadzące na pierwsze piętro, przy których nie zainstalowano platformy. W budynku brakuje ponadto oznaczeń w alfabecie Braille'a. Orientację osób z niepełnosprawnością wzroku wspiera natomiast znacznik dźwiękowy systemu TOTUPOINT umieszczony przy wejściu głównym.

Zidentyfikowane różnice pomiędzy obiektami wskazują, że dostępność architektoniczna powinna być rozpatrywana nie tylko w kontekście możliwości wejścia do budynku, lecz także swobodnego korzystania z przestrzeni, w których realizowana jest działalność instytucji. Szczególnego znaczenia nabiera to w Strefie Rzemiosła i Sztuki oraz Centrum Kultury Dziecka, gdzie brak odpowiednich rozwiązań komunikacji pionowej ogranicza możliwość samodzielnego dotarcia do pomieszczeń znajdujących się na piętrach.

Należy przy tym uwzględnić uwarunkowania związane z ochroną dziedzictwa kulturowego. Centrum Kultury Dziecka mieści się w budynku wpisanym do rejestru zabytków, natomiast Strefa Rzemiosła i Sztuki funkcjonuje w historycznej zabudowie Parku Kulturowego „Miasto Tkaczy”. Ochrona zabytkowego charakteru tych miejsc może znacząco utrudniać wprowadzanie rozwiązań takich jak winda wewnętrzna czy platforma schodowa oraz wymagać uzgodnień konserwatorskich. Ocena możliwości zastosowania konkretnego rozwiązania powinna więc uwzględniać zarówno indywidualne warunki techniczne budynków, jak i wymogi związane z ochroną ich wartości historycznych.

W przypadku Miejskiego Ośrodka Kultury w Zgierzu kluczowe jest zatem spojrzenie na dostępność z perspektywy całej „ścieżki użytkownika”. Obejmuje ona dotarcie do obiektu i wejście do budynku, możliwość samodzielnego przemieszczania się pomiędzy kondygnacjami, dostęp do sal, w których odbywają się zajęcia i wydarzenia, a także korzystanie z dostosowanych pomieszczeń sanitarnych i oznaczeń ułatwiających orientację przestrzenną. Dalsze działania powinny uwzględniać ograniczenia występujące zwłaszcza w obiektach przy ul. Rembowskiego 3 i 17, przy jednoczesnym utrzymywaniu i rozwijaniu istniejących rozwiązań dostępnościowych we wszystkich trzech

budynkach. Tam, gdzie ingerencja w historyczną substancję budynku jest ograniczona, znaczenia nabiera również poszukiwanie innych sposobów zapewniania dostępu do oferty instytucji.

5.1.4. Łaski Dom Kultury

W Łaskim Domu Kultury warunki przestrzenne stanowią jeden z najważniejszych obszarów wymagających dalszych zmian. Funkcjonują już rozwiązania umożliwiające korzystanie z części budynku przez osoby z niepełnosprawnościami, przede wszystkim w obrębie parteru. Wskazywane są m.in. podjazd dla osób poruszających się na wózkach, dostosowana toaleta oraz możliwość wejścia do budynku z psem przewodnikiem.

Istnienie tych rozwiązań nie oznacza jednak pełnej dostępności przestrzeni. Problemem pozostaje możliwość swobodnego i samodzielnego korzystania z całego budynku przez osoby o ograniczonej mobilności. Potrzeba dalszych dostosowań infrastrukturalnych jest w tej instytucji szczególnie wyraźna.

Znajduje to odzwierciedlenie w ocenach pracowników. 91,7% badanych wskazało dostępność architektoniczną jako element wymagający największej poprawy. Jednocześnie żaden z badanych nie potwierdził, że instytucja jest zdecydowanie lub raczej przygotowana na wizyty osób z niepełnosprawnościami. Ograniczenia architektoniczne zostały ponadto wskazane przez 41,7% badanych jako jedna z barier utrudniających zwiększanie dostępności instytucji.

W rozpoznanych potrzebach pojawiają się rozwiązania umożliwiające osobom z ograniczoną mobilnością swobodniejsze korzystanie z budynku. Oznacza to, że dalszy rozwój dostępności powinien obejmować nie tylko utrzymanie już istniejących udogodnień na parterze, ale przede wszystkim rozszerzenie dostępności na te części przestrzeni, które pozostają obecnie trudne lub niemożliwe do samodzielnego wykorzystania.

Istotnym uwarunkowaniem możliwości wprowadzania takich zmian są finanse. Wsparcie finansowe jako potrzebną formę pomocy wskazało 100% badanych pracowników. W przypadku Łaskiego

Domu Kultury ma to szczególne znaczenie, ponieważ część potrzebnych zmian ma charakter infrastrukturalny, a więc wymaga nakładów większych niż proste dostosowania organizacyjne.

5.1.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu

Miejska Biblioteka w Łowiczu należy do instytucji, w których warunki przestrzenne są oceniane stosunkowo wysoko. W budynku funkcjonują rozwiązania ułatwiające korzystanie z niego osobom z ograniczoną mobilnością, w tym przede wszystkim platforma schodowa. Jednocześnie doświadczenia związane z jej użytkowaniem wskazują, że sama obecność rozwiązania technicznego nie przesądza jeszcze o pełnej dostępności – zwracano uwagę, że obsługa platformy może być kłopotliwa i czasochłonna.

Pozytywny obraz znajduje odzwierciedlenie w ocenach pracowników. 87,5% badanych wskazało dostępność architektoniczną jako jeden z najlepiej przygotowanych elementów funkcjonowania biblioteki. Taki sam odsetek – 87,5% – uznał instytucję za zdecydowanie lub raczej przygotowaną na wizyty osób z niepełnosprawnościami.

Jednocześnie rozpoznano obszary, w których istniejące rozwiązania można dalej rozwijać. W odniesieniu do przemieszczania się pomiędzy poziomami budynku wskazywany jest montaż windy jako rozwiązanie bardziej funkcjonalne niż obecna platforma schodowa. Potrzeby dotyczą również dostępności dla osób niewidomych i słabowidzących – lepszego systemu oznaczeń budynku, oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz ścieżek prowadzących. Przypadek biblioteki dobrze pokazuje, że dostępność nie powinna być oceniana wyłącznie poprzez stwierdzenie obecności lub braku określonego urządzenia. Istotne jest również to, czy rozwiązanie może być użyte w sposób możliwie samodzielny, wygodny i niewymagający nadmiernego czasu lub dodatkowej pomocy. Z tej perspektywy platforma schodowa poprawia dostępność, ale nie musi być rozwiązaniem optymalnym z punktu widzenia użytkownika. Dalsze działania powinny więc obejmować zarówno poprawę możliwości przemieszczania się po budynku, jak i rozwój rozwiązań orientacyjnych wspierających osoby z ograniczeniami wzroku.

5.1.6. Podsumowanie – dostępność architektoniczna

We wszystkich pięciu instytucjach funkcjonują rozwiązania wspierające dostępność przestrzeni, jednak ich zakres i praktyczna użyteczność są zróżnicowane. W części instytucji podstawowe rozwiązania są oceniane pozytywnie, ale jednocześnie pracownicy wskazują konkretne bariery ograniczające możliwość samodzielnego korzystania z całego budynku. Zebrane informacje wskazują, że jednym z najczęściej identyfikowanych ograniczeń jest brak rozwiązań umożliwiających osobom o ograniczonej mobilności samodzielny dostęp do wszystkich kondygnacji. Powszechny jest brak wind umożliwiający OzN dotarcie na wyższe piętra budynków. Wskazywano również na potrzebę dalszego dostosowania ciągów komunikacyjnych, oznaczeń oraz rozwiązań wspierających osoby niewidome i słabowidzące. Istotne jest również uwzględnienie tego, czy istniejące udogodnienia są rzeczywiście wygodne i możliwe do samodzielnego wykorzystania.

5.2. Organizacja dostępności i przygotowanie kadry

5.2.1. Aleksandrowskie Centrum Kultury

Organizacyjne przygotowanie instytucji do zapewniania dostępności wymaga dalszego uporządkowania. Wśród badanych pracowników 60% badanych pracowników wiedziało, kto odpowiada za koordynację dostępności w instytucji, natomiast pozostali nie potrafili tego jednoznacznie wskazać. Wszyscy badani potwierdzili brak formalnych procedur dotyczących obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Wskazuje to na potrzebę wyraźniejszego określenia odpowiedzialności za dostępność oraz uporządkowania zasad postępowania w tym zakresie. Istotnym obszarem pozostaje również przygotowanie kadry. Zdaniem 40% badanych wskazało kompetencje pracowników jako obszar wymagający poprawy. W szkoleniach dotyczących dostępności uczestniczyło 40% badanych, przy czym były to pojedyncze doświadczenia szkoleniowe. Jednocześnie 100% respondentów wskazało samokształcenie jako źródło wiedzy dotyczącej dostępności. Pokazuje to, że pracownicy zdobywają wiedzę przede wszystkim poprzez własne poszukiwania i doświadczenie, podczas gdy systematyczne przygotowanie szkoleniowe nie obejmuje całej kadry. 40% badanych deklaroowało występowanie trudności w pracy z osobami z

niepełnosprawnościami. Wśród wskazywanych problemów pojawiały się przede wszystkim trudności komunikacyjne oraz bariery architektoniczne. Pojedyncze wskazania dotyczyły również braku procedur i ograniczeń finansowych. Wskazuje to, że część pracowników może potrzebować bardziej praktycznego przygotowania do kontaktu z osobami o różnych potrzebach.

Ważnym obszarem jest także uwzględnianie dostępności w planowaniu oferty. Regularne organizowanie wydarzeń uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnościami zadeklarowało 20% badanych, natomiast 20% – że robi to sporadycznie. 40% respondentów wskazało, że takich działań obecnie nie ma, ale są one planowane. Oznacza to, że rozwijanie dostępnej oferty pozostaje obszarem, który jest dopiero częściowo wdrażany. Z perspektywy organizacyjnej istotne jest więc połączenie jasnego określenia odpowiedzialności za dostępność, rozwoju kompetencji pracowników oraz bardziej systematycznego uwzględniania potrzeb osób z niepełnosprawnościami przy planowaniu działań. Szczególnie ważne wydaje się zapewnienie kadrze nie tylko ogólnej wiedzy o dostępności, ale również praktycznych umiejętności związanych z komunikacją, rozpoznawaniem potrzeb odbiorców i reagowaniem w sytuacjach wymagających dodatkowego wsparcia.

5.2.2. Centrum Kultury Gminy Kutno

W przypadku Centrum Kultury Gminy Kutno pracownicy dość pozytywnie oceniają ogólne przygotowanie instytucji do przyjmowania osób z niepełnosprawnościami – 55,5% badanych oceniło je pozytywnie, podczas gdy 22,2% miało ocenę negatywną. Jednocześnie wyniki dotyczące przygotowania kadry i organizacji dostępności wskazują na obszary wymagające dalszego uporządkowania.

Szczególnie widoczna jest niewielka liczba pracowników, którzy mieli możliwość formalnego przygotowania się do pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Udział w szkoleniu dotyczącym dostępności zadeklarowało 11,1% badanych. W zestawieniu z tym wynikiem istotne jest, że kompetencje pracowników zostały wskazane przez 55,6% respondentów jako obszar wymagający poprawy. Odpowiedzi sugerują więc, że dalszy rozwój dostępności w instytucji powinien

obejmować nie tylko rozwiązania dotyczące przestrzeni, ale również wzmacnianie praktycznych kompetencji osób mających kontakt z odbiorcami.

Znaczenie tego obszaru widać również w odpowiedziach dotyczących barier. Brak szkoleń w zakresie dostępności wskazało 66,7% pracowników, a taki sam odsetek wskazał brak czasu na wdrażanie zmian. Oznacza to, że potrzeba podnoszenia kompetencji występuje jednocześnie z ograniczeniami organizacyjnymi, które mogą utrudniać udział pracowników w szkoleniach czy przeznaczenie czasu na wdrażanie nowych rozwiązań. Najczęściej wskazywaną barierą pozostawał jednak brak środków finansowych – 88,9% wskazań.

Odpowiedzi pracowników wskazują, że w instytucji funkcjonują już konkretne rozwiązania wspierające dostępność. Wśród stosowanych rozwiązań wskazywano m.in. dostępną stronę internetową zgodną z WCAG, którą wymieniło 44,4% badanych.

Jednocześnie jednak dostępność informacyjna została wskazana przez 66,7% pracowników jako obszar wymagający poprawy, a dostępność cyfrowa przez 77,8%.

Potrzeba rozwijania kompetencji jest widoczna również w odpowiedziach otwartych. Wśród proponowanych działań pojawiały się szkolenia pracowników oraz przygotowanie osób odpowiedzialnych za kontakt z odbiorcami, a także potrzeba konsultowania rozwiązań z organizacjami zajmującymi się osobami z niepełnosprawnościami. Wskazuje to na potrzebę rozwijania nie tylko ogólnej wiedzy o dostępności, ale przede wszystkim umiejętności przydatnych w codziennej pracy – rozpoznawania potrzeb odbiorców, właściwej komunikacji i reagowania w sytuacjach wymagających dodatkowego wsparcia.

5.2.3. Miejski Ośrodek Kultury w Zgierzu

Organizacyjne przygotowanie instytucji jest oceniane dość pozytywnie, choć widoczne są obszary wymagające dalszego uporządkowania. 71,4% badanych wiedziało, kto odpowiada za koordynację dostępności, natomiast formalne procedury dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami potwierdziło 21,4% respondentów. Oznacza to, że odpowiedzialność za dostępność jest dla części kadry jasno określona, ale formalne zasady postępowania nie są równie wyraźnie obecne w

funkcjonowaniu instytucji. Przygotowanie pracowników również można ocenić jako relatywnie dobre. Wśród 50% badanych wskazało kompetencje pracowników jako jeden z najlepiej przygotowanych obszarów, podczas gdy 28,6% uznało je jednocześnie za obszar wymagający poprawy. W szkoleniach dotyczących dostępności uczestniczyło 50% pracowników, natomiast druga połowa nie miała takiego doświadczenia. W kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami 64,3% badanych najczęściej deklarowało otwartość, podczas gdy pojedyncze wskazania dotyczyły obawy przed popełnieniem błędu i niepewność. Istotnym elementem organizacyjnego podejścia jest sposób tworzenia oferty. Jednocześnie 92,9% badanych wskazało, że instytucja organizuje wydarzenia projektowane z myślą o osobach z niepełnosprawnościami, przy czym 64,3% wskazało na regularne działania, a 28,6% na działania sporadyczne. Jednocześnie 42,9% respondentów uznało ofertę programową za obszar wymagający największej poprawy. Pokazuje to, że samo organizowanie dostępnych wydarzeń nie wyczerpuje potrzeb związanych z włączaniem osób z niepełnosprawnościami w ofertę instytucji.

W odpowiedziach otwartych pojawiały się przede wszystkim postulaty szkoleń personelu, rozwijania oferty dla dzieci z wyzwaniami rozwojowymi, konsultowania rozwiązań z osobami z niepełnosprawnościami oraz współpracy z placówkami i organizacjami wspierającymi tę grupę odbiorców. Wskazywano również na potrzebę rozwijania kompetencji związanych z komunikacją, w tym stosowaniem komunikacji AAC. Najważniejszym wyzwaniem organizacyjnym pozostaje więc przejście od pojedynczych działań do bardziej systemowego uwzględniania dostępności w planowaniu oferty i funkcjonowaniu instytucji. Potwierdza to również rozkład wskazywanych barier – 50% badanych wskazało brak środków finansowych, 42,9% brak personelu, a 28,6% brak szkoleń. Jednocześnie jako potrzebne formy wsparcia najczęściej wskazywano wsparcie finansowe (64,3%), szkolenia dla pracowników (42,9%) oraz konsultacje eksperckie (42,9%).

5.2.4. Łaski Dom Kultury

Organizacyjne przygotowanie Łaskiego Domu Kultury również wymaga wzmocnienia. 25% badanych potwierdziło istnienie formalnych procedur dotyczących obsługi osób ze szczególnymi

potrzebami, natomiast 33,3% wiedziało, kto odpowiada za koordynację dostępności w instytucji. Oznacza to, że zarówno formalne zasady postępowania, jak i odpowiedzialność za dostępność nie są jeszcze w pełni zakorzenione w funkcjonowaniu instytucji.

Kompetencje kadry są oceniane niejednoznacznie. 25% badanych wskazało kompetencje pracowników jako jeden z najlepiej przygotowanych obszarów, ale jednocześnie 33,3% uznało je za obszar wymagający największej poprawy. Wśród źródeł wiedzy dominują doświadczenie zawodowe (58,3%) i samokształcenie (66,7%), podczas gdy szkolenia wskazało 16,7% badanych. Jednocześnie 50% respondentów uznało szkolenia dla pracowników za potrzebną formę wsparcia.

Na uwagę zasługuje również sposób uwzględniania dostępności w ofercie. 100% badanych wskazało, że instytucja obecnie nie organizuje wydarzeń projektowanych z myślą o osobach z niepełnosprawnościami, przy czym 66,7% wskazało, że takie działania są planowane. Jednocześnie 50% badanych uznało organizację wydarzeń za obszar wymagający poprawy, a ofertę programową wskazało 33,3%. Pokazuje to, że rozwijanie dostępnej oferty pozostaje jeszcze przede wszystkim kierunkiem planowanych działań, a nie stałym elementem funkcjonowania instytucji.

Wśród barier utrudniających rozwój dostępności 33,3% badanych wskazało brak szkoleń, a 41,7% ograniczenia architektoniczne. Potrzeby pracowników obejmują więc zarówno rozwój kompetencji, jak i stworzenie warunków organizacyjnych i finansowych do wdrażania zmian. Szczególnie istotne jest przy tym połączenie przygotowania kadry z planowaniem dostępnej oferty – tak aby dostępność nie ograniczała się do pojedynczych udogodnień, lecz była uwzględniana również w organizacji wydarzeń i codziennym kontakcie z odbiorcami.

5.2.5. Miejska Biblioteka im. A. K. Cebrowskiego w Łowiczu

Organizacyjne przygotowanie biblioteki przedstawia się korzystnie w zakresie odpowiedzialności za dostępność – 100% badanych wiedziało, kto odpowiada za jej koordynację. Słabiej wygląda natomiast kwestia formalnego uporządkowania zasad działania: 25% respondentów potwierdziło

istnienie formalnych procedur dotyczących obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, 50% ich nie potwierdziło, a 25% nie wiedziało, czy takie procedury funkcjonują.

Pozytywnie oceniane są natomiast kompetencje pracowników. 50% badanych wskazało je jako jeden z najlepiej przygotowanych obszarów, podczas gdy 25% uznało je za obszar wymagający poprawy. Wśród rozwiązań stosowanych w bibliotece pojawiają się także działania wykraczające poza samą dostępność przestrzeni – prosty język w komunikacji, materiały z większą czcionką, audiobooki, zajęcia sensoryczne czy działania związane z nauką języka migowego. Pokazuje to, że dostępność jest w pewnym zakresie uwzględniana również w sposobie przygotowywania oferty i komunikacji z odbiorcami. Jednocześnie rozwijanie kompetencji kadry wciąż jest potrzebne. 37,5% badanych wskazało brak szkoleń jako barierę zwiększania dostępności, a 37,5% wskazało szkolenia pracowników jako potrzebną formę wsparcia. W odpowiedziach otwartych pojawiała się również potrzeba przeszkolenia całego personelu oraz dostępu do dobrych praktyk dotyczących wdrażania dostępności.

Ważnym elementem funkcjonowania biblioteki jest także współpraca z odbiorcami i organizowanie działań odpowiadających na ich różnorodne potrzeby. Zdaniem 75% badanych współpraca z organizacjami osób z niepełnosprawnościami stanowi potrzebną formę wsparcia, a 62,5% wskazało ją jako jeden z czynników mogących pomóc w dalszym rozwijaniu dostępności. Jednocześnie 62,5% badanych uznało małe zainteresowanie odbiorców za barierę zwiększania dostępności. Zestawienie tych odpowiedzi sugeruje, że jednym z kierunków dalszych działań może być lepsze docieranie do potencjalnych odbiorców i współpraca z podmiotami, które już pracują z osobami z niepełnosprawnościami.

5.2.6. Podsumowanie – organizacja dostępności i przygotowanie kadry

Odpowiedzi pracowników pokazują, że organizacja dostępności w badanych instytucjach znajduje się na różnym etapie rozwoju. W części placówek pracownicy mają doświadczenie szkoleniowe i potrafią wskazać osobę odpowiedzialną za dostępność, jednak nie zawsze towarzyszą temu formalne procedury znane całemu zespołowi. W innych instytucjach również sama

odpowiedzialność za koordynację dostępności pozostaje dla części pracowników niejasna. Istotnym elementem diagnozy jest także różnica między kontaktem z osobami z niepełnosprawnościami a przygotowaniem oferty z uwzględnieniem ich potrzeb. Sam fakt, że osoby z niepełnosprawnościami korzystają z oferty instytucji, nie oznacza jeszcze, że dostępność jest trwale uwzględniana w planowaniu wydarzeń i organizacji pracy. Potwierdzają to odpowiedzi dotyczące wydarzeń projektowanych z myślą o tej grupie odbiorców. Najważniejszą barierą w rozwijaniu dostępności pozostają ograniczenia finansowe, które pojawiały się we wszystkich analizowanych instytucjach. Jednocześnie pracownicy wskazują na potrzebę szkoleń, konsultacji, audytów oraz współpracy z organizacjami osób z niepełnosprawnościami. Wskazuje to, że rozwój dostępności wymaga nie tylko inwestycji w infrastrukturę, ale również wzmacniania kompetencji i tworzenia bardziej uporządkowanego sposobu zarządzania dostępnością w instytucjach.

6. Perspektywa potencjalnych odbiorców – badanie jakościowe

W ramach badania przeprowadzono indywidualne wywiady pogłębione (IDI) z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności, które korzystają lub korzystały z oferty instytucji kultury w województwie łódzkim. Rozmowy pozwoliły spojrzeć na dostępność z perspektywy osób, które bezpośrednio korzystają z oferty kulturalnej i doświadczają różnych ułatwień oraz barier w uczestnictwie.

Analiza wywiadów koncentrowała się na kilku wzajemnie powiązanych obszarach: doświadczeniach związanych z korzystaniem z oferty kulturalnej, barierach w uczestnictwie, dostępności informacji i komunikacji, funkcjonowaniu przestrzeni i infrastruktury, postawach oraz kompetencjach pracowników, a także oczekiwaniach wobec instytucji kultury. Szczególne znaczenie miało rozpoznanie sytuacji, w których formalnie dostępne rozwiązanie nie odpowiadało rzeczywistym potrzebom uczestnika.

Wypowiedzi respondentów pokazują zatem dostępność z perspektywy użytkownika – pozwalają określić, co rzeczywiście ułatwia uczestnictwo, co je ogranicza oraz jakie rozwiązania osoby z niepełnosprawnościami uznają za najbardziej potrzebne. Ich doświadczenia pozwalają

ocenić, na ile rozwiązania funkcjonujące w instytucjach przekładają się na rzeczywistą możliwość samodzielnego i komfortowego uczestnictwa w kulturze.

6.1 Dostęp do informacji

Sposób pozyskiwania informacji o wydarzeniach kulturalnych jest ściśle związany z poziomem samodzielności osób z niepełnosprawnościami oraz zakresem otrzymywanego wsparcia. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że dla wielu respondentów podstawowym źródłem informacji są opiekunowie, terapeuci, asystenci osobiści, pracownicy Warsztatów Terapii Zajęciowej oraz innych placówek wspierających. Osoby te nie tylko przekazują informacje o wydarzeniach, ale często również pomagają w ich zrozumieniu oraz organizują udział w wydarzeniach kulturalnych.

Respondenci, którzy funkcjonują bardziej samodzielnie, najczęściej wyszukują informacje w Internecie. Wskazywali przede wszystkim wyszukiwarki internetowe, media społecznościowe – zwłaszcza Facebook – oraz strony internetowe instytucji kultury. Pojedyncze osoby korzystają również z plakatów, lokalnej prasy czy informacji przekazywanych przez znajomych. Część badanych deklarowała także, że przekazuje znalezione informacje innym osobom z niepełnosprawnościami lub organizacjom, z którymi pozostaje w kontakcie.

Warto jednak zauważyć, że deklarowana możliwość samodzielnego wyszukiwania informacji nie zawsze oznacza pełną samodzielność w korzystaniu z nich. W części przypadków respondenci korzystają ze wsparcia asystentów lub opiekunów przy odczytywaniu i interpretowaniu treści. Wskazywano również, że osoby z trudnościami w czytaniu lub korzystaniu z Internetu mogą wymagać pomocy innych osób w znalezieniu informacji o wydarzeniach. Oznacza to, że dostępność komunikacji należy rozpatrywać nie tylko jako możliwość dotarcia do informacji, ale również jako możliwość jej samodzielnego zrozumienia i wykorzystania.

Jednocześnie wywiady pokazują, że sam dostęp do informacji nie zawsze oznacza możliwość samodzielnego skorzystania z niej. Dotyczy to przede wszystkim osób z niepełnosprawnością intelektualną lub trudnościami w czytaniu, które często wymagają wsparcia przy interpretacji

komunikatów i podjęciu decyzji o uczestnictwie w wydarzeniu. Oznacza to, że publikowanie informacji wyłącznie na stronach internetowych lub w mediach społecznościowych nie pozwala skutecznie dotrzeć do wszystkich potencjalnych odbiorców.

Respondenci zwracali również uwagę na sposób przygotowania komunikatów. Powinny być one formułowane prostym i zrozumiałym językiem, z wykorzystaniem większej czcionki, czytelnych oznaczeń oraz elementów graficznych ułatwiających orientację. Wskazywano także na potrzebę stosowania piktogramów, rozwiązań dostosowanych do osób z dysfunkcją wzroku oraz innych form komunikacji odpowiadających różnym potrzebom odbiorców.

Przeprowadzone badanie pokazuje, że skuteczna komunikacja instytucji kultury powinna obejmować zarówno osoby z niepełnosprawnościami, jak i ich opiekunów oraz organizacje wspierające, które w wielu przypadkach pełnią rolę pośredników pomiędzy ofertą kulturalną a jej odbiorcami.

Wyniki pokazują, że nie istnieje jeden uniwersalny sposób docierania do osób z niepełnosprawnościami. Dla części respondentów podstawą jest bezpośrednie wsparcie opiekuna lub asystenta, podczas gdy inni samodzielnie korzystają z Internetu, mediów społecznościowych, plakatów czy kontaktu telefonicznego z instytucjami:

„Tutaj od pani.” (R1)

„Od pani Julity i mojej asystentki. To one wszystko mi mówią.” (R2)

„Na Facebooku często są ogłoszenia... i w internecie trochę szperam.” (R22)

„Wielu moich znajomych z niepełnosprawnościami nie potrafi korzystać z Internetu ani czytać, dlatego pomagam im wyszukiwać informacje.” (R10)

Przeprowadzone wywiady pokazują, że skuteczna komunikacja instytucji kultury powinna uwzględniać zróżnicowane potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Osoby bardziej samodzielne najczęściej indywidualnie, bez niczyjej pomocy wyszukują informacje, głównie w Internecie i mediach społecznościowych, natomiast osoby wymagające większego wsparcia pozostają

w dużym stopniu zależne od opiekunów, terapeutów i organizacji wspierających. Oznacza to, że skuteczne informowanie o wydarzeniach powinno być kierowane zarówno do samych odbiorców, jak i do osób wspierających ich w codziennym funkcjonowaniu.

6.2 Preferencje dotyczące uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych

Przeprowadzone wywiady pokazują, że uczestnictwo w kulturze pełni dla respondentów nie tylko funkcję rozrywkową, ale przede wszystkim społeczną i integracyjną. Dla wielu badanych możliwość wyjścia z domu, spotkania z innymi ludźmi oraz wspólnego spędzania czasu była równie ważna, a niekiedy ważniejsza niż sam program wydarzenia. Z tego względu dużą rolę odgrywają wyjazdy organizowane przez warsztaty terapii zajęciowej, środowiskowe domy samopomocy oraz organizacje wspierające osoby z niepełnosprawnościami.

Respondenci uczestniczą w różnorodnych wydarzeniach kulturalnych. Najczęściej wskazywali kino, koncerty, wydarzenia plenerowe, festyny oraz pikniki rodzinne. Dużym zainteresowaniem cieszą się również spektakle teatralne, które – w opinii części badanych – sprzyjają bardziej kameralnej atmosferze i bezpośredniemu kontaktowi z aktorami. Rzadziej wymieniano wizyty w muzeach, które zazwyczaj wiązały się z indywidualnymi zainteresowaniami respondentów.

Istotnym elementem uczestnictwa w kulturze jest możliwość aktywnego zaangażowania się w wydarzenia. Część respondentów podkreślała, że największą satysfakcję daje nie tylko udział w wydarzeniach jako odbiorca, ale również możliwość występowania na scenie, prezentowania własnej twórczości czy współtworzenia programu artystycznego. Tego rodzaju aktywność wzmacnia poczucie sprawczości i pewności siebie oraz sprzyja integracji społecznej. Respondenci podkreślali, że chcieliby być postrzegani nie tylko jako odbiorcy wydarzeń, ale również jako ich współtwórcy.

Wywiady pokazały, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie zawsze jednoznacznie rozpoznają własne doświadczenia jako uczestnictwo w kulturze. Uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych często opisywane było przede wszystkim jako forma rozrywki, sposób spędzania czasu, możliwość wyjścia z domu czy spotkania z innymi osobami. Dopiero doprecyzowanie pytań

pozwalalo oddzielić te doświadczenia od uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych. Oznacza to, że sposób, w jaki badani postrzegają kulturę, nie zawsze pokrywa się z kategoriami przyjmowanymi w badaniu – wydarzenie może być przez nich zapamiętane przede wszystkim jako wspólne wyjście, spotkanie czy dobra zabawa, mimo że z perspektywy instytucji jest wydarzeniem kulturalnym.

W wypowiedziach respondentów pojawiały się jednak konkretne przykłady aktywności, które można jednoznacznie zakwalifikować jako uczestnictwo w kulturze. Badani wskazywali zarówno na odbiór wydarzeń, takich jak teatr, kino czy koncerty, jak i na aktywne uczestnictwo w działaniach artystycznych:

„Najbardziej lubię chodzić do teatru.” (R8)

„Lubię kino, koncerty i teatr.” (R3)

„Najbardziej podobały mi się spotkania z ludźmi z różnych ośrodków.” (R23)

„Najbardziej lubię występować na scenie.” (R14)

„Największą pasją jest muzyka i śpiew.” (R19)

Analiza wywiadów wskazuje, że dla respondentów uczestnictwo w kulturze ma przede wszystkim wymiar społeczny i integracyjny. Równie istotne jak sama oferta kulturalna są możliwość spotkań z innymi ludźmi, wspólnego przeżywania wydarzeń oraz aktywnego udziału w ich tworzeniu.

6.3 Bariery ograniczające uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych

Uczestnictwo w kulturze może być ograniczane przez bariery pojawiające się na różnych etapach korzystania z oferty instytucji. Nie dotyczą one wyłącznie dostępności samego budynku czy wydarzenia, ale mogą pojawiać się już wcześniej – przy poszukiwaniu informacji, planowaniu udziału i organizacji dojazdu. Znaczenie mają również warunki, w jakich odbywa się wydarzenie, sposób komunikacji oraz możliwość uzyskania potrzebnego wsparcia.

W wypowiedziach osób uczestniczących w badaniu pojawiały się bariery o różnym charakterze: organizacyjnym, architektonicznym, ekonomicznym, sensorycznym i społecznym. Ich znaczenie

było zróżnicowane w zależności od indywidualnej sytuacji respondentów, a niektóre trudności występowały jednocześnie.

- Bariery organizacyjne

Wielu respondentów uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych wyłącznie wtedy, gdy wyjazd organizowany jest przez warsztaty terapii zajęciowej, stowarzyszenie lub inną placówkę wspierającą. Osoby bardziej samodzielne również podkreślały, że obecność osoby towarzyszącej zwiększa poczucie bezpieczeństwa oraz komfort uczestnictwa. W rezultacie brak transportu lub odpowiedniego wsparcia często oznacza rezygnację z udziału w wydarzeniach.

Potrzeba wsparcia nie dotyczy przy tym wyłącznie osób całkowicie niesamodzielnych. Również respondenci, którzy są w stanie samodzielnie dotrzeć na wydarzenie lub korzystać z części dostępnych usług, wskazywali, że obecność drugiej osoby zwiększa ich poczucie bezpieczeństwa i komfort uczestnictwa. Oznacza to, że asystencja lub obecność osoby towarzyszącej może pełnić nie tylko funkcję praktyczną, ale również wspierającą samodzielność i poczucie bezpieczeństwa.

Badanie pokazuje, że dostępność wydarzenia rozpoczyna się już na etapie planowania wyjścia, a nie dopiero po przekroczeniu progu instytucji kultury. Nawet dobrze przygotowana oferta pozostaje niedostępna, jeżeli uczestnik nie ma możliwości bezpiecznego dotarcia na miejsce.

- Bariery architektoniczne

Respondenci zwracali uwagę na nadal występujące bariery architektoniczne, takie jak schody, brak wind, podjazdów czy poręczy ułatwiających poruszanie się. Wskazywano również na niewystarczające oznakowanie budynków, słabe oświetlenie oraz ograniczoną dostępność toalet. Jednocześnie część badanych pozytywnie oceniała zmiany wprowadzane przez instytucje kultury, podkreślając jednak potrzebę dalszego dostosowywania przestrzeni do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

- Bariery ekonomiczne

Dla części respondentów ograniczeniem są również koszty uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych. Wysokie ceny biletów, a także dodatkowe wydatki związane z transportem lub koniecznością zapewnienia opieki sprawiają, że częstszy udział w wydarzeniach staje się trudny lub niemożliwy. W wywiadach pojawiała się potrzeba większej liczby ulg oraz preferencyjnych cen dla osób z niepełnosprawnościami.

- Bariery społeczne i sensoryczne

Niektórzy respondenci wskazywali również na bariery wynikające z charakteru samych wydarzeń. Tłok, hałas oraz intensywne bodźce świetlne obniżały komfort uczestnictwa, szczególnie u osób w spektrum autyzmu i osób z nadwrażliwością sensoryczną. Badani oczekiwali organizowania wydarzeń z ograniczoną liczbą bodźców, mniejszym natężeniem światła i hałasu oraz możliwością odpoczynku w spokojniejszej przestrzeni. Rozwiązania te mogłyby zwiększyć komfort uczestnictwa i ograniczyć rezygnację z udziału w wydarzeniach.

W pojedynczych wypowiedziach pojawiały się także obawy przed negatywnymi reakcjami otoczenia, choć większość badanych pozytywnie oceniała postawę pracowników instytucji kultury oraz atmosferę panującą podczas wydarzeń.

„Chciałem być samodzielny, ale nie mogę być samodzielny trochę.” (R5)

„Najbardziej przeszkadza transport.” (R7)

„Gdybym miał z kim pojechać, to bym pojechał.” (R23)

„Brakuje osoby, z którą mogłabym pójść.” (R11)

„Obecność drugiej osoby daje mi poczucie bezpieczeństwa.” (R10)

„Żeby wszyscy byli na równych prawach.” (R7)

Analiza wywiadów pokazuje, że bariery ograniczające uczestnictwo w kulturze pojawiają się już na etapie planowania udziału w wydarzeniu. O dostępności decydują nie tylko rozwiązania architektoniczne, lecz także możliwość skorzystania z transportu, wsparcia organizacyjnego oraz

pomocy osoby towarzyszącej. Wypowiedzi respondentów wskazują, że dostępność wydarzeń należy postrzegać jako proces obejmujący wszystkie etapy uczestnictwa - od uzyskania informacji i organizacji wyjścia po bezpieczny powrót do domu.

Na podstawie analizy wywiadów zidentyfikowano powtarzające się wątki dotyczące sposobów korzystania z oferty kulturalnej, barier uczestnictwa oraz potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Poniższe zestawienie pokazuje, ilu spośród 23 respondentów odnosiło się do poszczególnych tematów. Liczby mają charakter orientacyjny – odnoszą się do występowania danego wątku w wypowiedziach, a nie do odpowiedzi udzielanych w ramach zamkniętych pytań ankietowych. Jeden respondent mógł wskazywać więcej niż jeden temat.

Tabela 1 Najczęściej wskazywane bariery, formy wsparcia i potrzeby związane z uczestnictwem w kulturze (na podstawie wywiadów z respondentami)

Kategoria	Liczba respondentów wskazujących dany wątek (orientacyjnie)
transport jako barierę	12
brak asystenta jako barierę	14
bariery architektoniczne	15
hałas/tłok jako utrudnienie	8
deklaruje chęć częstszego uczestnictwa	13

6.4 Potrzeby osób z niepełnosprawnościami i proponowane usprawnienia

Wypowiedzi respondentów pokazują, że zwiększenie dostępności kultury wymaga działań obejmujących zarówno przestrzeń instytucji kultury, jak i organizację uczestnictwa oraz sposób

komunikowania oferty. Badani zwracali uwagę, że nawet niewielkie usprawnienia mogą znacząco ułatwić udział w wydarzeniach i zwiększyć poczucie samodzielności.

Jednym z najczęściej wskazywanych oczekiwań była poprawa dostępności architektonicznej. Respondenci podkreślali potrzebę dalszego usuwania barier w budynkach, zapewnienia wygodnych podjazdów, wind, odpowiednio przystosowanych toalet oraz czytelnego oznakowania przestrzeni. Dla osób z niepełnosprawnością wzroku lub trudnościami w poruszaniu się równie ważne było odpowiednie oświetlenie oraz wyraźne oznaczenie ciągów komunikacyjnych.

Drugim istotnym obszarem była dostępność informacji o wydarzeniach kulturalnych. Respondenci oczekują, że komunikaty będą przygotowywane prostym i zrozumiałym językiem, z wykorzystaniem większej czcionki, piktogramów oraz innych form ułatwiających odbiór informacji przez osoby o różnych potrzebach. Bardzo ważny jest również jasny przekaz dotyczący dostosowania samego wydarzenia do potrzeb OzN.

Jedna z respondentek opisywała sytuację, w której otrzymała zaproszenie na wydarzenie przygotowane z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Sam fakt, że informacja o wydarzeniu została skierowana bezpośrednio do niej, a instytucja jasno komunikowała jego dostosowanie, stanowił dla niej sygnał, że może w nim bezpiecznie i komfortowo uczestniczyć.

Dobrą praktyką, pozwalającą OzN mieć pewność, że wydarzenie będzie dostępne dla tej grupy odbiorców jest rozwijanie stałej współpracy instytucji kultury z organizacjami i placówkami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami. Regularne przekazywanie informacji o dostępnych wydarzeniach oraz kierowanie do nich zaproszeń pozwala nie tylko docierać do odbiorców, ale również budować ich zaufanie do instytucji i zmniejszać niepewność związaną z udziałem w wydarzeniu.

Badani zwracali uwagę na potrzebę rozwoju usług wspierających uczestnictwo, w szczególności zapewnienia transportu oraz możliwości skorzystania z pomocy asystenta lub osoby towarzyszącej. W opinii respondentów rozwiązania te mogą w większym stopniu wpływać na realną dostępność wydarzeń niż kolejne zmiany infrastrukturalne.

W wywiadach pojawiała się także potrzeba tworzenia wydarzeń bardziej otwartych i dostosowanych do zróżnicowanych potrzeb odbiorców. Respondenci wskazywali na znaczenie spokojniejszej atmosfery podczas wybranych wydarzeń, ograniczenia nadmiernych bodźców oraz organizowania działań sprzyjających aktywnemu uczestnictwu osób z niepełnosprawnościami. Ważnym elementem jest również budowanie otwartości i świadomości społecznej, tak aby osoby z niepełnosprawnościami czuły się pełnoprawnymi uczestnikami życia kulturalnego.

„Więcej podjazdów i wind.” (R9)

„Informacje powinny być prostsze i bardziej czytelne.” (R15)

„Dobrze byłoby, gdyby był transport na takie wydarzenia.” (R7)

„Chciałabym częściej uczestniczyć, gdyby było łatwiej się tam dostać.” (R18)

„Żeby obok miał dobrego przyjaciela.” (R5)

Z wypowiedzi respondentów wynika więc, że poprawa dostępności nie musi oznaczać wyłącznie kosztownych zmian infrastrukturalnych. Równie ważne mogą być działania organizacyjne i komunikacyjne – przygotowywanie czytelnych informacji, bezpośrednie zapraszanie osób z niepełnosprawnościami na dostępne wydarzenia, współpraca z organizacjami i placówkami wspierającymi oraz zapewnienie możliwości uzyskania potrzebnej pomocy. Takie działania mogą zwiększać nie tylko faktyczną dostępność oferty, ale również poczucie, że jest ona rzeczywiście kierowana do osób z różnymi potrzebami.

6.5 Wnioski

Przeprowadzone wywiady pokazują, że doświadczenia osób z niepełnosprawnościami związane z uczestnictwem w kulturze są zróżnicowane i zależą od wielu elementów – od sposobu uzyskania informacji o wydarzeniu, przez możliwość zorganizowania udziału i dotarcia na miejsce, po warunki panujące podczas wydarzenia oraz dostępność potrzebnego wsparcia. Oznacza to, że możliwość skorzystania z oferty kulturalnej nie zależy wyłącznie od tego, czy sama instytucja jest dostępna architektonicznie.

Największą barierą ograniczającą uczestnictwo respondentów nie okazały się bariery architektoniczne, lecz trudności organizacyjne. W wielu przypadkach brak możliwości samodzielnego dotarcia na miejsce wydarzenia, konieczność korzystania z pomocy innych osób lub brak dostępnego transportu skutecznie uniemożliwiały udział w kulturze. Wyniki badania pokazują, że dostępność wydarzeń powinna być rozpatrywana jako cały proces – od uzyskania informacji o wydarzeniu, przez możliwość zaplanowania udziału, aż po bezpieczny powrót do domu.

Badanie wskazuje również, że sposób przekazywania informacji ma istotny wpływ na możliwość uczestnictwa w kulturze. Respondenci korzystają z różnych źródeł informacji, jednak dla wielu osób kluczową rolę odgrywają opiekunowie, terapeuci, asystenci oraz placówki wspierające. Oznacza to, że skuteczna komunikacja instytucji kultury powinna być kierowana nie tylko do samych odbiorców, ale również do osób i organizacji wspierających ich codzienne funkcjonowanie.

Istotnym wnioskiem jest również to, że potrzeby informacyjne osób z niepełnosprawnościami są zróżnicowane. Część respondentów samodzielnie korzysta z Internetu oraz mediów społecznościowych, natomiast inne osoby wymagają prostszych komunikatów, odpowiedniego dostosowania treści lub wsparcia przy ich interpretacji. Pokazuje to, że skuteczna komunikacja wymaga stosowania różnych kanałów i form przekazywania informacji.

Dobrym rozwiązaniem jest podkreślanie w komunikacji dostępności oferty dla osób z – najlepiej – konkretnymi rodzajami niepełnosprawności, by mogły one mieć pewność, że faktycznie będą w stanie bez przeszkód uczestniczyć w wydarzeniu, a także podejmowanie prób bezpośredniego dotarcia z informacją do OzN. Działania takie mogą wzmacniać poczucie bezpieczeństwa i zachęcać do uczestnictwa. Wskazuje to również na potencjał stałej współpracy instytucji kultury z organizacjami i placówkami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, które mogą być ważnym partnerem w docieraniu z ofertą do odbiorców.

Analiza wywiadów pozwala stwierdzić, że uczestnictwo w kulturze pełni dla respondentów przede wszystkim funkcję społeczną i integracyjną. Możliwość spotkania z innymi ludźmi, wspólnego spędzania czasu oraz aktywnego uczestnictwa w wydarzeniach często była wskazywana jako

równie ważna jak sam program artystyczny. Dla części badanych istotne znaczenie miała również możliwość współtworzenia wydarzeń, występowania na scenie oraz prezentowania własnych umiejętności.

Badanie pokazuje ponadto, że respondenci pozytywnie oceniają zmiany zachodzące w zakresie dostępności instytucji kultury, jednocześnie wskazując na potrzebę dalszego rozwijania rozwiązań odpowiadających na zróżnicowane potrzeby odbiorców. Dotyczy to zarówno likwidowania barier architektonicznych, jak i poprawy dostępności informacyjnej oraz organizacyjnej.

Na podstawie zgromadzonego materiału można stwierdzić, że największy potencjał zwiększania uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w kulturze tkwi w kompleksowym podejściu do dostępności. Obejmuje ono równoczesne rozwijanie usług asystenckich, wsparcia transportowego, przygotowywanie czytelnych materiałów informacyjnych, dalsze dostosowywanie infrastruktury oraz budowanie trwałej współpracy pomiędzy instytucjami kultury a organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Wyniki badania pokazują również, że działania na rzecz dostępności nie powinny ograniczać się do usuwania barier, lecz koncentrować się na tworzeniu warunków sprzyjających aktywnemu uczestnictwu i budowaniu poczucia sprawczości osób z niepełnosprawnościami. Włączanie ich w życie kulturalne jako pełnoprawnych uczestników i współtwórców wydarzeń może przyczynić się nie tylko do zwiększenia frekwencji, ale również do wzmacniania integracji społecznej oraz budowania bardziej otwartego i dostępnego środowiska kultury.

Zwiększenie dostępności kultury wymaga kompleksowych działań obejmujących komunikację, organizację uczestnictwa, infrastrukturę oraz współpracę z podmiotami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami. Dopiero połączenie tych elementów może przyczynić się do trwałego zwiększenia udziału tej grupy w życiu kulturalnym.

7. Perspektywa pracowników

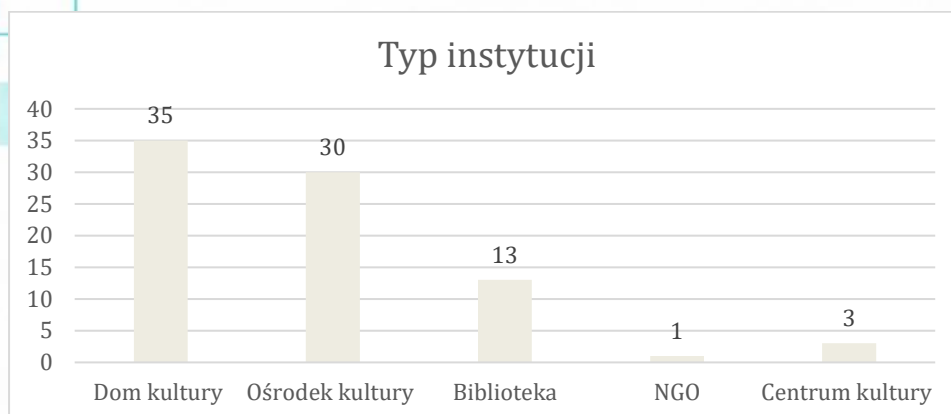
7.1 Analiza ilościowa

Badanie ankietowe skierowane do pracowników instytucji kultury z województwa łódzkiego jest uzupełnieniem badania jakościowego i przeprowadzonych diagnoz. W badaniu wzięły udział 82 osoby reprezentujące instytucje kultury w województwie łódzkim. Zebrany materiał pozwala spojrzeć na kwestie dostępności z perspektywy osób, które na co dzień odpowiadają za funkcjonowanie instytucji, kontakt z odbiorcami oraz przygotowanie i realizację oferty kulturalnej. Analiza obejmowała doświadczenia pracowników związane z dostępnością oferty kulturalnej, przygotowaniem instytucji i kadry do pracy z osobami z niepełnosprawnościami oraz stosowanymi rozwiązaniami i barierami w rozwijaniu dostępności. W części audytowej raportu wyniki badania ilościowego były skorelowane z poszczególnymi instytucjami. Poniżej przedstawione jest zestawienie zbiorcze.

Najliczniejszą grupę respondentów stanowili pracownicy domów kultury – 35 respondentów oraz ośrodki kultury – 30 osób. Centra kultury reprezentowały 3 osoby. Łącznie pracownicy domów, ośrodków i centrów kultury stanowili 68 osób, czyli 82,9% wszystkich badanych. W badaniu uczestniczyli również pracownicy bibliotek – 13 osób (15,9%) oraz jedna osoba reprezentująca organizację pozarządową (1,2%).

Na potrzeby dalszej analizy domy kultury, ośrodki kultury i centra kultury traktowane są jako jedna kategoria – domy, ośrodki i centra kultury. Wynika to z podobnego charakteru działalności tych podmiotów oraz pozwala uniknąć nadmiernego rozdrobnienia próby. Tym samym zdecydowana większość respondentów reprezentowała szeroko rozumiany sektor domów, ośrodków i centrów kultury, podczas gdy mniejszą część stanowili pracownicy bibliotek. Odpowiedź przedstawiciela NGO ma charakter jednostkowy i nie jest traktowana jako odrębna grupa w dalszych porównaniach.

Wykres 1 Typ instytucji

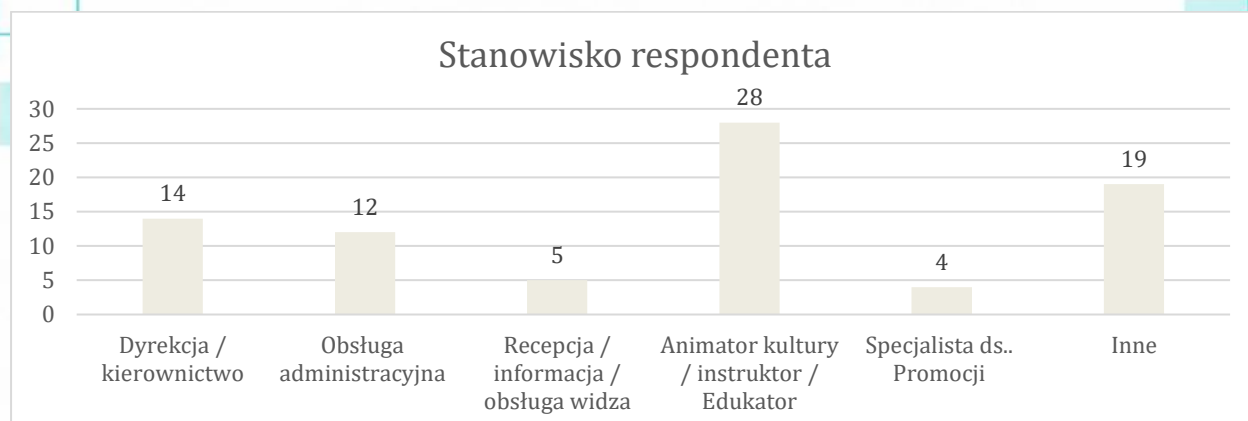


Największą grupę badanych stanowili animatorzy – 28 osób (34,1%). Dyrekcję reprezentowało 14 osób (17,1%), a stanowiska związane z obsługą – 12 osób (14,6%). W badaniu uczestniczyło również 5 pracowników recepcji (6,1%) oraz 4 specjalistów (4,9%). Pozostałe 19 osób (23,2%) wskazało inne stanowiska.

Kategoria „inne” jest bardzo zróżnicowana. Znalazły się w niej m.in. osoby zajmujące się choreografią, pracownicy bibliotek, specjalista ds. współpracy z zagranicą, grafik, pracownicy kadr i księgowości oraz osoby odpowiedzialne za utrzymanie czystości. Nie jest to więc grupa, którą można traktować jako jeden typ stanowiska – charakter pracy tych osób, a także ich kontakt z odbiorcami i osobami z niepełnosprawnościami, może być bardzo różny.

Takie zróżnicowanie stanowisk jest ważne dla interpretacji wyników całego badania. W ankiecie wzięły udział zarówno osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie i prowadzenie oferty kulturalnej, jak i osoby odpowiedzialne za zarządzanie, pierwszy kontakt z odbiorcami czy zaplecze administracyjne i organizacyjne. Uzyskane odpowiedzi nie pokazują więc dostępności wyłącznie z perspektywy osób pracujących bezpośrednio z publicznością, ale odzwierciedlają doświadczenia pracowników pełniących w instytucjach różne role.

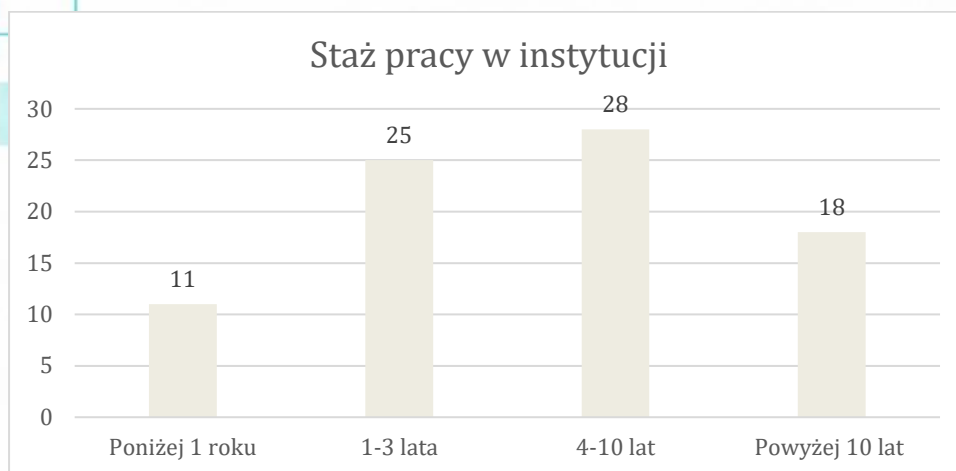
Wykres 2 Stanowisko



Pod względem stażu pracy w badanych instytucjach grupa respondentów była zróżnicowana. Najliczniejszą kategorię stanowiły osoby pracujące w instytucji od 4 do 10 lat – 28 osób (34,1%). Niewiele mniej, bo 25 respondentów (30,5%), pracowało od 1 do 3 lat. Staż przekraczający 10 lat zadeklarowało 18 osób (22,0%), natomiast 11 osób (13,4%) pracowało w swojej instytucji krócej niż rok.

Oznacza to, że ponad połowa badanych (56,1%) była związana z instytucją od co najmniej 4 lat. Jednocześnie 43,9% respondentów stanowiły osoby ze stażem nieprzekraczającym 3 lat, w tym 13,4% pracowników, którzy dołączyli do instytucji w ciągu ostatniego roku. Taki rozkład pozwala spojrzeć na kwestie dostępności zarówno z perspektywy osób z dłuższym doświadczeniem w funkcjonowaniu instytucji, jak i pracowników, którzy są z nią związani stosunkowo krótko.

Wykres 3 Staż pracy w instytucji



Najczęściej badani oceniali, że osoby z niepełnosprawnościami korzystają z oferty ich instytucji sporadycznie – taką odpowiedź wybrało 37 osób (45,1%). Kolejne 22 osoby (26,8%) wskazały na regularną obecność.

Jednocześnie 20 osób (24,4%) określiło takie wizyty jako bardzo rzadkie. Dwie osoby (2,4%) wskazały, że osoby z niepełnosprawnościami nie pojawiają się w ich instytucji wcale, a jedna osoba (1,2%) nie potrafiła określić częstotliwości.

Nie można więc powiedzieć, że kontakt z osobami z niepełnosprawnościami jest w badanych instytucjach czymś wyjątkowym. Jest obecny, ale najczęściej nie ma charakteru regularnego. To ważne w kontekście dalszych wyników, szczególnie tych dotyczących poczucia przygotowania pracowników. Osoba, która ma z OzN kontakt sporadycznie, może mieć mniej okazji do zdobywania doświadczenia i sprawdzenia swoich kompetencji w praktyce. Z kolei regularny kontakt może sprzyjać większej swobodzie w takich sytuacjach.

Wykres 4 Częstotliwość pojawiania się osób z niepełnosprawnościami w badanych instytucjach



Badani pracownicy najczęściej wskazywali na kontakt z osobami z niepełnosprawnościami ruchowymi – taką odpowiedź zaznaczyło 59 osób, czyli 72,0% respondentów.

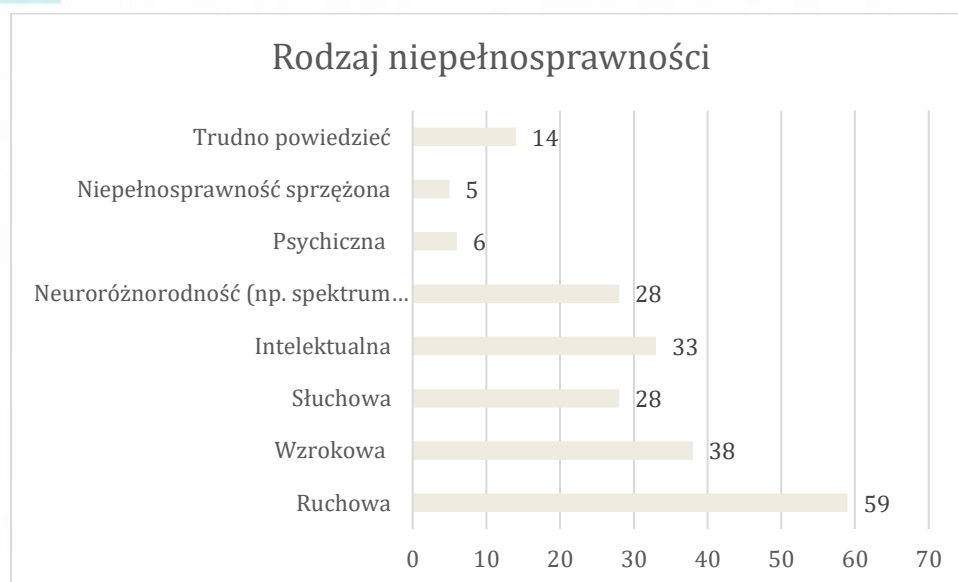
Drugą najczęściej wskazywaną kategorią była niepełnosprawność wzrokowa – wskazało ją 38 osób (46,3%). Stosunkowo często pojawiał się również kontakt z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, którą wskazały 33 osoby (40,2%). Po 28 respondentów (po 34,1%) wskazało na kontakt z osobami z niepełnosprawnością słuchową oraz osobami neuroróżnorodnymi, w tym w spektrum autyzmu.

Znacznie rzadziej pracownicy wskazywali kontakt z osobami z niepełnosprawnością psychiczną – 6 osób (7,3%) – oraz z osobami z niepełnosprawnościami sprzężonymi – 5 osób (6,1%).

Rozkład odpowiedzi pokazuje więc, że doświadczenia pracowników są nierównomiernie rozłożone pomiędzy poszczególne grupy odbiorców. Najbardziej powszechny jest kontakt z osobami z niepełnosprawnościami ruchowymi, wzrokowymi i intelektualnymi, natomiast zdecydowanie mniej pracowników ma doświadczenia związane z niepełnosprawnością psychiczną czy sprzężoną. Zróżnicowanie odbiorców jest istotnym elementem oceny dostępności instytucji –

oznacza, że przygotowanie do ich obsługi powinno uwzględniać różne potrzeby związane zarówno z przestrzenią i organizacją uczestnictwa, jak i komunikacją oraz kompetencjami pracowników.

Wykres 5 Rodzaje niepełnosprawności, z którymi spotykają się pracownicy instytucji kultury



Wydarzenia projektowane z myślą o osobach z niepełnosprawnościami nie są jeszcze stałym elementem działalności wszystkich badanych instytucji. Wśród 23 osoby (28,0%) wskazały, że takie działania odbywają się w ich instytucji sporadycznie. Niewiele mniej – 22 osoby (26,8%) – pracują w instytucjach, które obecnie nie organizują takich wydarzeń, ale planują je w przyszłości.

Regularne organizowanie tego typu wydarzeń zadeklarowało 17 osób (20,7%). Łącznie 40 badanych (48,8%) wskazało więc, że w ich instytucjach takie działania są już podejmowane, choć w przypadku większości mają one charakter sporadyczny.

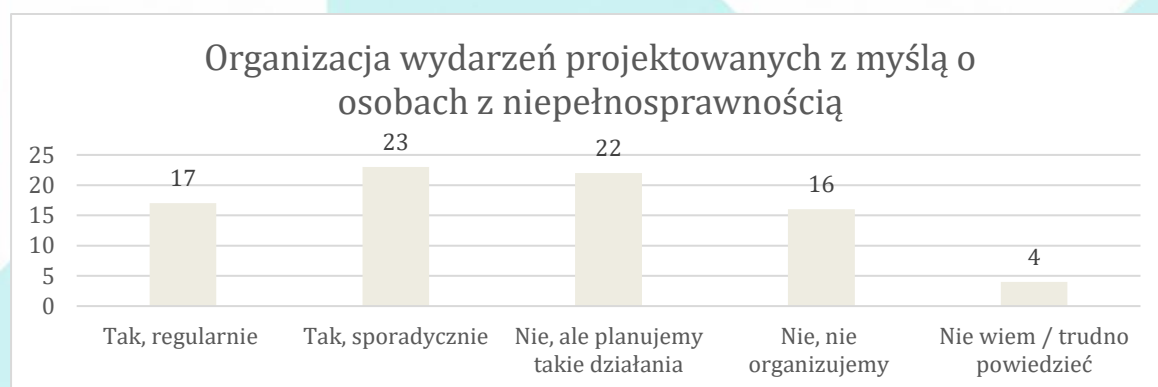
Jednocześnie 16 osób (19,5%) wskazało, że ich instytucja nie organizuje takich wydarzeń i nie planuje ich wprowadzenia, a 4 osoby (4,9%) nie potrafiły określić sytuacji.

Wynik jest szczególnie ciekawy w zestawieniu z wcześniejszą deklaracją dotyczącą obecności osób z niepełnosprawnościami. Regularną lub sporadyczną obecność tych osób w swoich instytucjach

zadeklarowało 59 badanych, co stanowi 72,0% respondentów, podczas gdy tylko 40 osób (48,8%) potwierdziło, że organizowane są tam wydarzenia projektowane z myślą o tej grupie. Sama obecność osób z niepełnosprawnościami wśród odbiorców nie zawsze przekłada się więc na przygotowywanie oferty z uwzględnieniem ich potrzeb.

Jednocześnie 22 osoby (26,8%) wskazujące na plany wprowadzenia takich działań pokazują, że w części instytucji ten obszar dopiero się rozwija. Warto więc w dalszej analizie przyjrzeć się temu, co pozwala niektórym instytucjom organizować takie wydarzenia regularnie, a co sprawia, że w innych pozostają one na poziomie sporadycznych działań lub planów.

Wykres 6 Częstość organizacji wydarzeń projektowanych z myślą o osobach z niepełnosprawnością



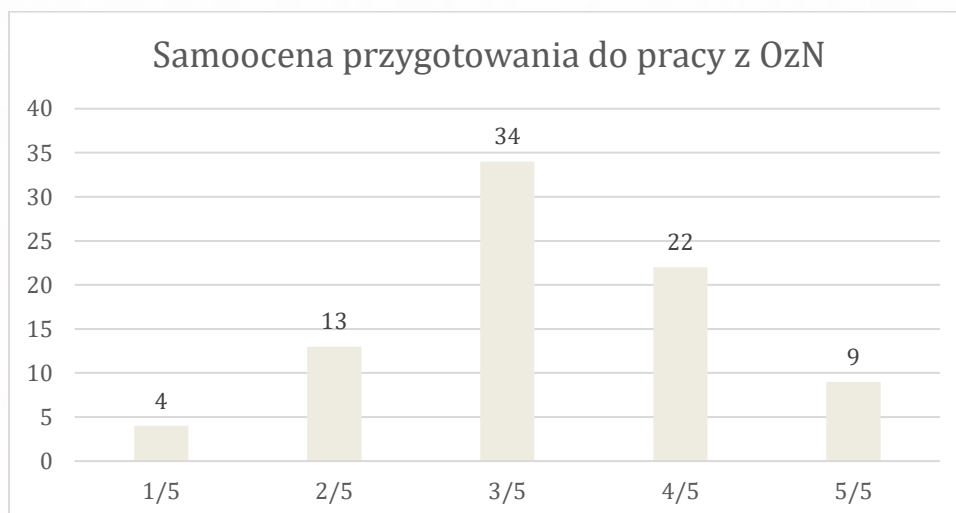
Kolejnym elementem badania była samoocena przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnościami. W skali od 1 do 5 średnia ocena wyniosła 3,23, co wskazuje na umiarkowany poziom deklarowanego przygotowania.

Najczęściej wybierano ocenę 3/5 – wskazały ją 34 osoby (41,5%). Ocenę 4/5 wystawiły sobie 22 osoby (26,8%), a najwyższą ocenę 5/5 – 9 osób (11,0%). Łącznie 31 osób (37,8%) oceniło swoje przygotowanie wysoko, przyznając sobie 4 lub 5 punktów.

Niższe oceny pojawiały się rzadziej. 17 osób (20,7%) wybrało ocenę 1 lub 2. Najniższą ocenę, 1/5, wskazały 4 osoby (4,9%), natomiast 13 osób (15,9%) oceniło swoje przygotowanie na 2/5.

Widać więc, że oceny pozytywne przeważają nad niskimi, ale najczęściej pracownicy lokują swoje przygotowanie pośrodku skali. Taki rozkład sugeruje, że większość badanych nie postrzega siebie jako całkowicie nieprzygotowanej do kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami, ale jednocześnie stosunkowo niewielka grupa ocenia swoje kompetencje jako bardzo wysokie.

Wykres 7 Samoocena przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnością



Zestawienie częstotliwości kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami z samooceną przygotowania pokazuje wyraźną zależność między tymi zmiennymi. Średnia ocena przygotowania wynosiła 2,70 wśród pracowników, którzy określali kontakt z osobami z niepełnosprawnościami jako bardzo rzadki, 3,24 wśród osób wskazujących na kontakt sporadyczny oraz 3,77 wśród pracowników deklarujących regularny kontakt. Analiza korelacji rang Spearmana potwierdziła występowanie dodatniej, umiarkowanej i statystycznie istotnej zależności między częstotliwością kontaktu a samooceną przygotowania ($p = 0,376$; $p = 0,001$). Oznacza to, że pracownicy mający częstszy kontakt z osobami z niepełnosprawnościami wyżej oceniają własne przygotowanie do pracy z tą grupą odbiorców. Wynik ten nie pozwala jednak stwierdzić, że częstszy kontakt bezpośrednio powoduje wzrost kompetencji, wskazuje natomiast, że doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami wiąże się z wyższą oceną własnego przygotowania.

Tabela 2 Samoocena pracownika a częstotliwość wizyt osób z niepełnosprawnościami w instytucji kultury

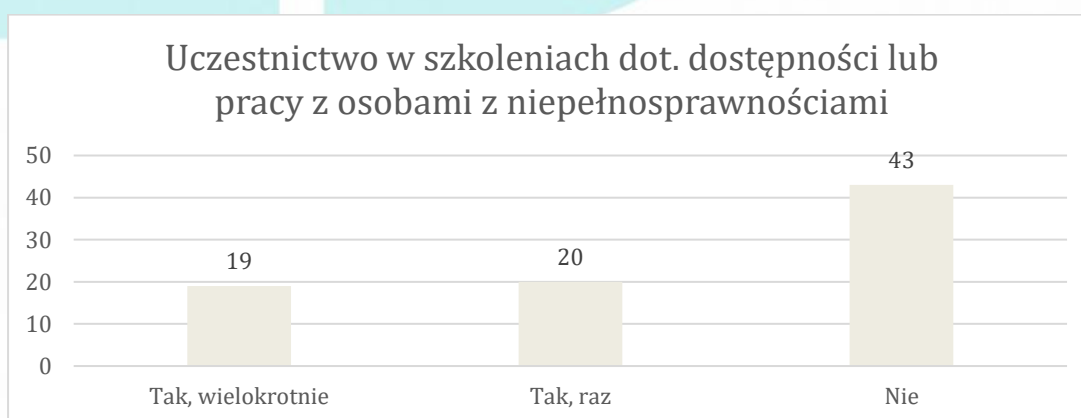
Częstotliwość obecności OzN	1/5	2/5	3/5	4/5	5/5	Średnia
Bardzo rzadko (n=20)	3	7	8	2	0	2,70
Sporadycznie (n=37)	1	6	15	12	3	3,24
Regularnie (n=22)	0	2	5	9	6	3,77

Ponad połowa badanych pracowników nie uczestniczyła dotychczas w szkoleniach dotyczących dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Taką odpowiedź wskazały 43 osoby (52,4%). Oznacza to, że doświadczenie szkoleniowe w tym obszarze ma 39 osób (47,6%).

W szkoleniach jednokrotnie uczestniczyło 20 osób (24,4%), natomiast 19 osób (23,2%) brało udział w nich więcej niż raz. Widać więc, że wśród pracowników, którzy mieli już możliwość skorzystania z takiej formy przygotowania, niemal połowa miała z nią kontakt wielokrotnie.

Doświadczenie szkoleniowe nie jest zatem jeszcze powszechne – 52,4% badanych nie miało dotychczas takiej formy przygotowania. Jednocześnie niemal co czwarta osoba (23,2%) uczestniczyła w szkoleniach więcej niż raz, co pokazuje, że w części instytucji rozwijanie kompetencji związanych z dostępnością jest już podejmowane w sposób powtarzalny.

Wykres 8 Uczestnictwo respondentów w szkoleniach dot. dostępności lub pracy z OzN



Ocena własnego przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnościami różniła się w zależności od wcześniejszego udziału w szkoleniach dotyczących dostępności i pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Najniższą średnią ocenę – 3,00/5 – wystawiły sobie osoby, które uczestniczyły w szkoleniu tylko raz. Wśród pracowników, którzy nie brali udziału w takich szkoleniach, średnia wyniosła 3,12/5. Wyżej swoje przygotowanie oceniali natomiast pracownicy mający doświadczenie w wielokrotnym uczestnictwie w szkoleniach – średnio 3,74/5.

Najbardziej widoczna jest więc różnica między osobami, które w szkoleniach uczestniczyły wielokrotnie, a pozostałymi grupami. Nie oznacza to jednak, że na podstawie tych danych można stwierdzić, że większa liczba szkoleń bezpośrednio przekłada się na wyższą samoocenę przygotowania. Zależność między doświadczeniem szkoleniowym a oceną własnego przygotowania nie osiągnęła poziomu istotności statystycznej.

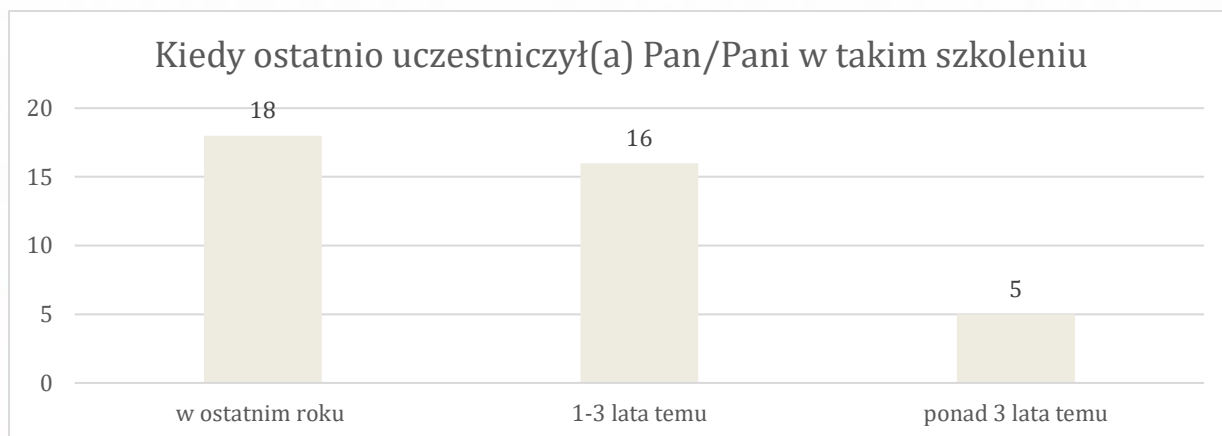
Można natomiast zauważyć, że pracownicy wielokrotnie uczestniczący w szkoleniach wyróżniają się wyższą średnią samooceną swoich kompetencji. Jest to wynik, który warto mieć na uwadze przy planowaniu dalszych działań szkoleniowych, szczególnie jeśli mają one służyć nie tylko przekazywaniu wiedzy, ale również zwiększaniu praktycznej pewności pracowników w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami.

Wśród 39 respondentów, którzy zadeklarowali wcześniejszy udział w szkoleniach dotyczących dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami, niemal połowa uczestniczyła w takim szkoleniu w ciągu ostatniego roku. Odpowiedź tę wskazało 18 osób (46,2%). Niewiele mniej, 16 osób (41,0%), brało udział w szkoleniu od 1 do 3 lat temu. Natomiast 5 respondentów (12,8%) wskazało, że ich ostatnie szkolenie odbyło się ponad 3 lata temu.

Oznacza to, że 87,2% osób posiadających doświadczenie szkoleniowe uczestniczyło w szkoleniu w ciągu ostatnich trzech lat. Jedynie niewielka część badanych korzystała z takiej formy podnoszenia kompetencji ponad trzy lata temu. Z perspektywy aktualności wiedzy jest to korzystny wynik, choć należy pamiętać, że dotyczy on wyłącznie osób, które w ogóle

uczestniczyły w szkoleniach – nadal 52,4% wszystkich badanych pracowników nie miało takiego doświadczenia.

Wykres 9 Kiedy respondenci uczestniczyli ostatnio w szkoleniu dot. dostępności lub pracy z OzN



Osoby, które uczestniczyły w szkoleniach dotyczących dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami, wskazywały różnorodną tematykę. Najczęściej dotyczyła ona dostępności instytucji kultury, w tym jej wymiaru architektonicznego, komunikacyjnego i cyfrowego, a także sposobów dostosowania przestrzeni i infrastruktury.

Pojawiały się również szkolenia dotyczące bezpośredniej pracy z osobami z niepełnosprawnościami, komunikacji i zapewniania odpowiedniego wsparcia. Część pracowników wskazywała na tematykę projektowania dostępnej oferty i wydarzeń, w tym projektowania uniwersalnego i dobrych praktyk.

W odpowiedziach znalazły się także zagadnienia prawne i organizacyjne, m.in. deklaracje dostępności, przepisy prawa oraz zadania koordynatora dostępności. Pojedyncze wypowiedzi dotyczyły bardziej szczegółowych tematów, takich jak autyzm i neuroróżnorodność, AAC czy sensoplastyka.

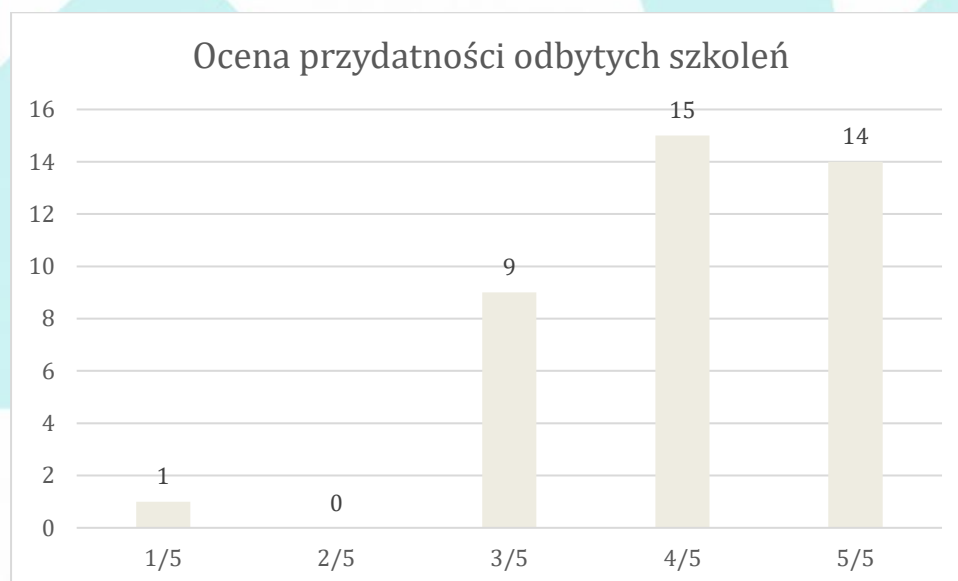
Zakres szkoleń był więc szeroki i obejmował zarówno kwestie organizacyjne i infrastrukturalne, jak i praktyczne przygotowanie do pracy z osobami o różnych potrzebach.

Osoby, które uczestniczyły w szkoleniach dotyczących dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami, oceniły ich przydatność średnio na 4,05/5. To wysoka ocena, wskazująca, że szkolenia były przez uczestników postrzegane jako wartościowe w kontekście ich pracy.

Najczęściej wybierano ocenę 4/5 – 15 osób (38,5%), a niewiele mniej osób przyznało najwyższą ocenę 5/5 – 14 osób (35,9%). Łącznie 29 osób (74,4%) oceniło przydatność szkoleń na 4 lub 5 punktów. Ocenę 3/5 wskazało 9 osób (23,1%), a tylko 1 osoba (2,6%) wybrała ocenę 1/5.

Wyniki wskazują więc na wyraźnie pozytywną ocenę dotychczasowych doświadczeń szkoleniowych. Trzy czwarte uczestników oceniło je wysoko, a średnia przekraczająca 4 punkty sugeruje, że szkolenia były dla pracowników nie tylko źródłem wiedzy, ale również stanowiły wartościowe wsparcie w kontekście ich pracy. Jednocześnie należy pamiętać, że ocena ta dotyczy wyłącznie 39 osób, które uczestniczyły w szkoleniach, a więc niespełna połowy całej badanej grupy.

Wykres 10 Ocena przydatności odbytych szkoleń



Najczęściej wskazywanym przez respondentów źródłem wiedzy o pracy z osobami z niepełnosprawnościami było samokształcenie – zadeklarowało je 55 osób (67,1%). Na drugim miejscu znalazło się doświadczenie, wskazane przez 35 respondentów (42,7%). Zbliżona liczebnie

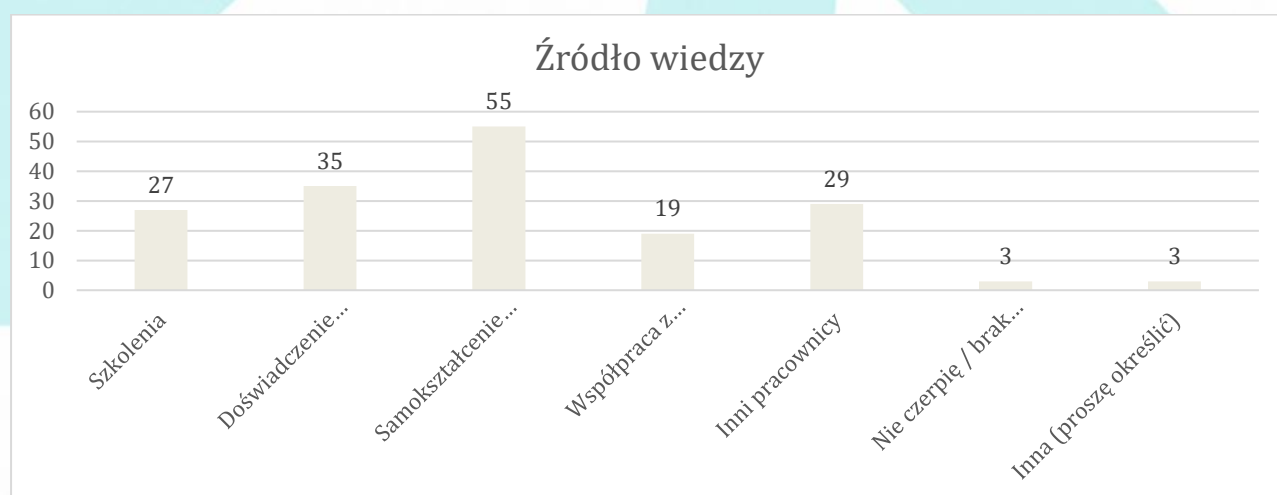
była grupa osób, które jako źródło wiedzy wskazały innych pracowników lub osoby, z którymi współpracują – odpowiednio 29 osób (35,4%). Szkolenia zostały wskazane przez 27 respondentów (32,9%), natomiast współpracę z organizacjami jako źródło wiedzy wskazało 19 osób (23,2%).

Niewielka grupa badanych zadeklarowała, że nie pogłębia wiedzy w tym zakresie – odpowiedź tę wskazały 3 osoby (3,7%). Kolejne 3 osoby (3,7%) wskazały inne źródła.

Najwyraźniej widać więc, że kompetencje związane z dostępnością są rozwijane przede wszystkim samodzielnie. Samokształcenie wskazało ponad dwie trzecie badanych, podczas gdy szkolenia – niespełna jedna trzecia. Jest to ciekawe zestawienie z wcześniejszą oceną szkoleń, które osoby mające z nimi doświadczenie oceniły wysoko – średnio na 4,05/5. Problemem nie wydaje się więc sama przydatność szkoleń, ale raczej ich ograniczona dostępność dla całej kadry.

Znaczenie mają również doświadczenie i wymiana wiedzy w codziennej pracy, co pokazuje, że kompetencje w tym obszarze kształtują się zarówno poprzez formalne działania, jak i praktykę.

Wykres 11 Źródła wiedzy i kompetencji dotyczących pracy z osobami z niepełnosprawnością



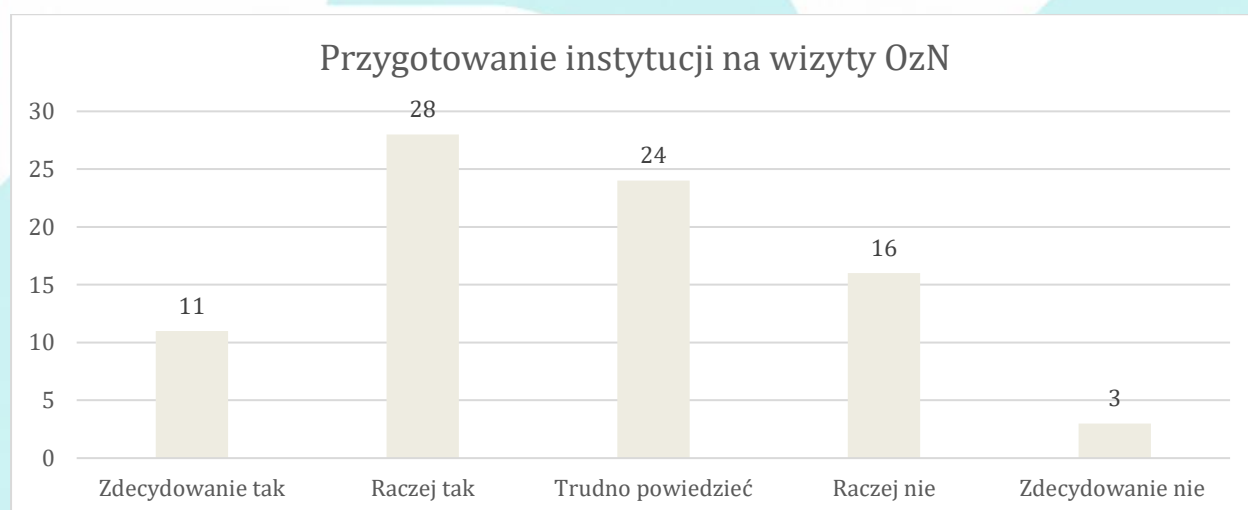
Niemal połowa badanych pozytywnie ocenia przygotowanie swojej instytucji na wizytę osoby z niepełnosprawnością. Odpowiedź „raczej tak” wybrało 28 osób (34,1%), a kolejne 11 osób (13,4%) było o tym zdecydowanie przekonanych. Łącznie daje to 39 osób (47,6%).

Jednocześnie 24 osoby (29,3%) nie potrafiły jednoznacznie ocenić przygotowania instytucji. Negatywną ocenę wyraziło 19 osób (23,2%), w tym 16 osób (19,5%) wskazało „raczej nie”, a 3 osoby (3,7%) – „zdecydowanie nie”.

Rozkład odpowiedzi wskazuje więc na przewagę ocen pozytywnych, ale bez wyraźnej przewagi nad pozostałymi odpowiedziami. Szczególnie zwraca uwagę duży odsetek osób, które wybrały „trudno powiedzieć”. Może to oznaczać, że część pracowników nie ma pełnej wiedzy na temat rozwiązań funkcjonujących w ich instytucji albo trudno im ocenić jej przygotowanie w sposób całościowy.

Dlatego ogólną ocenę warto zestawzić z odpowiedziami dotyczącymi konkretnych rozwiązań zwiększających dostępność. Dopiero one pozwalają zobaczyć, co w praktyce działa dobrze, a gdzie pojawiają się największe braki.

Wykres 12 Przygotowanie instytucji na wizyty osób z niepełnosprawnościami



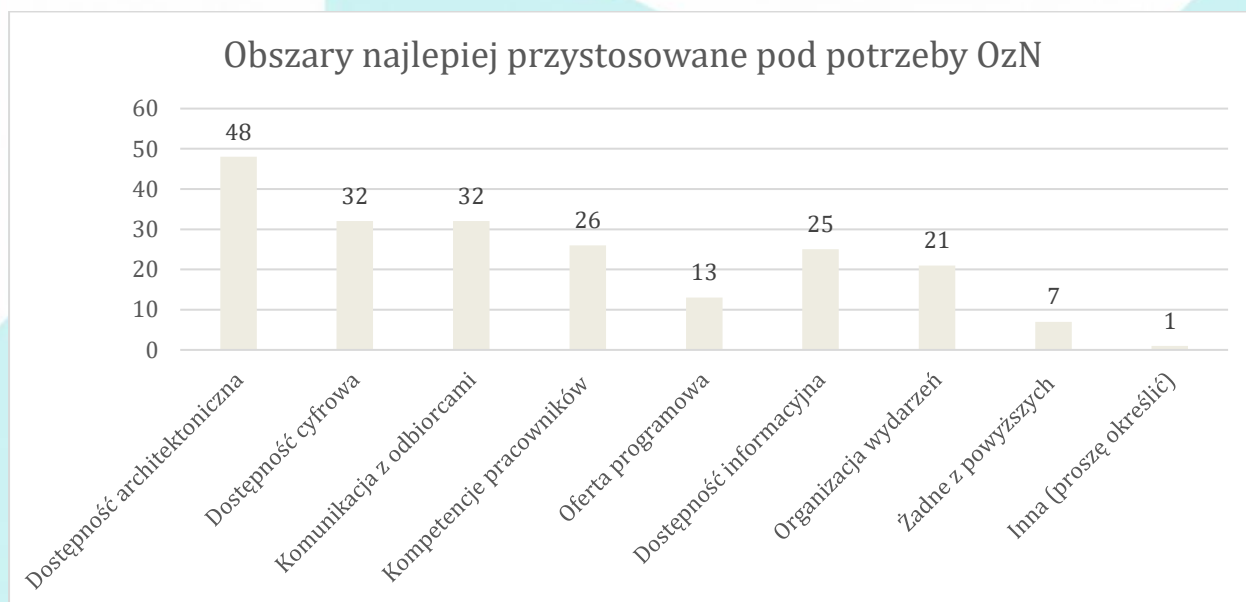
Najczęściej jako najlepiej przystosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wskazywano dostępność architektoniczną – 48 osób (58,5%). Na kolejnych miejscach znalazły się dostępność cyfrowa oraz komunikacja – po 32 osoby (39,0%).

Nieco rzadziej badani wskazywali kompetencje pracowników – 26 osób (31,7%), dostępność informacji – 25 osób (30,5%) oraz organizację – 21 osób (25,6%). Najrzadziej za dobrze

przystosowany obszar uznawano ofertę programową – 13 osób (15,9%). 7 osób (8,5%) nie wskazało żadnego z wymienionych obszarów, a 1 osoba (1,2%) wybrała odpowiedź „inna”.

Najbardziej widoczna jest więc różnica między dostępnością przestrzeni a dostosowaniem samej oferty. Architektura jest zdecydowanie najczęściej postrzegana jako mocna strona instytucji, podczas gdy oferta programowa została wskazana przez niespełna co szóstą osobę. Wskazuje to, że dostępność jest wyraźniej dostrzegana w wymiarze fizycznym i organizacyjnym niż w tym, co instytucje proponują odbiorcom i w jaki sposób odpowiadają na ich różnorodne potrzeby.

Wykres 13 Obszary najlepiej przystosowane na potrzeby osób z niepełnosprawnością występujące w instytucjach respondentów



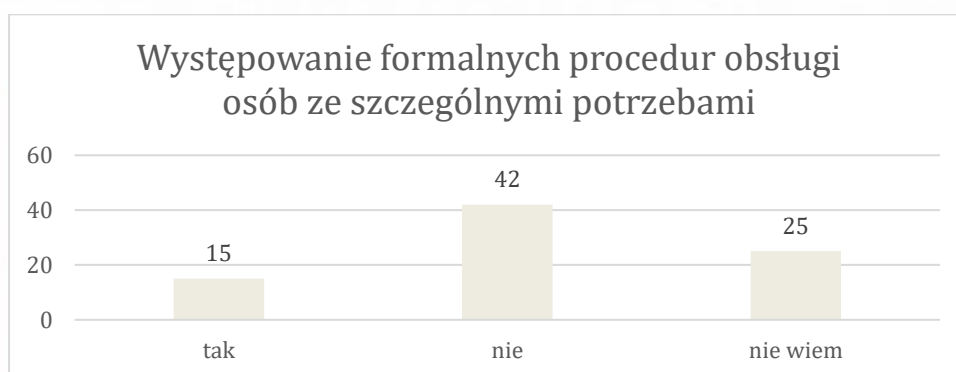
Formalne procedury dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami nie są w badanych instytucjach powszechne. Ich brak wskazały 42 osoby (51,2%), natomiast istnienie takich procedur potwierdziło 15 osób (18,3%).

Dużą część stanowiły również odpowiedzi „nie wiem” – 25 osób (30,5%) nie potrafiło określić, czy w ich instytucji obowiązują formalne zasady postępowania w tym zakresie. Oznacza to, że łącznie 67 osób (81,7%) albo nie potwierdziło istnienia procedur, albo nie miało wiedzy na ich temat.

Taki rozkład odpowiedzi pokazuje, że formalne zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami nie są jeszcze wyraźnie obecne w świadomości dużej części pracowników. \

Z perspektywy codziennego funkcjonowania instytucji znaczenie ma więc nie tylko samo opracowanie procedur, ale również to, czy pracownicy wiedzą, gdzie ich szukać i jak z nich korzystać.

Wykres 14 Występowanie formalnych procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

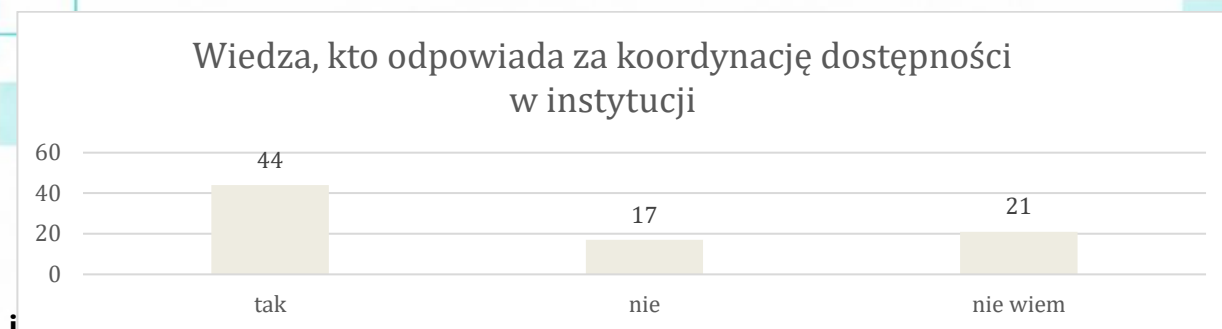


W 44 przypadkach (53,7%) pracownicy wiedzą, kto w ich instytucji odpowiada za koordynację dostępności. Jednocześnie 17 osób (20,7%) wskazało, że w ich instytucji nie ma takiej osoby, a 21 osób (25,6%) nie potrafiło określić, jak wygląda to w ich miejscu pracy.

Oznacza to, że 46,3% badanych nie ma możliwości jednoznacznego wskazania osoby odpowiedzialnej za dostępność. To ważne z punktu widzenia codziennego funkcjonowania instytucji – zarówno pracownik, jak i odbiorca powinien wiedzieć, do kogo zwrócić się z pytaniem, potrzebą wsparcia czy problemem związanym z dostępnością.

W zestawieniu z wcześniejszym wynikiem dotyczącym formalnych procedur, gdzie 30,5% badanych odpowiedziało „nie wiem”, widać, że zasady i odpowiedzialność za dostępność nie zawsze są dla pracowników jasne. To obszar, który warto wzmacniać nie tylko poprzez tworzenie odpowiednich rozwiązań, ale również przez ich jasne komunikowanie całemu zespołowi.

Wykres 15 Znajomość osoby odpowiedzialnej za koordynację dostępności



Wiedza na ten temat była zróżnicowana w zależności od zajmowanego stanowiska. Najczęściej możliwość wskazania osoby odpowiedzialnej za dostępność deklarowali pracownicy obsługi administracyjnej (66,7%) oraz osoby zajmujące stanowiska kierownicze (64,3%). W przypadku pracowników recepcji, informacji i obsługi widza odsetek ten wyniósł 60,0%, natomiast wśród animatorów, instruktorów i edukatorów – 46,7%. W grupie specjalistów oraz pracowników obsługi technicznej i gospodarczej odpowiedź „tak” wskazywało odpowiednio 30,0% i 20,0% badanych. Wśród bibliotekarzy i edukatorów wszyscy badani wskazali, że wiedzą, kto odpowiada za koordynację dostępności, jednak grupa ta była niewielka.

Tabela 3 Wiedza o osobie odpowiedzialnej za koordynację dostępności według stanowiska pracy (%)

Stanowisko	Tak	Nie wiem	Nie
Dyrekcja / kierownictwo	64,3%	14,3%	21,4%
Animator / instruktor / edukator	46,7%	36,7%	16,7%
Obsługa administracyjna	66,7%	16,7%	16,7%
Recepcja / informacja / obsługa widza	60,0%	20,0%	20,0%
Specjalista / administracja	30,0%	30,0%	40,0%
Bibliotekarz / edukator	100,0%	0,0%	0,0%
Obsługa techniczna / gospodarcza	20,0%	40,0%	40,0%

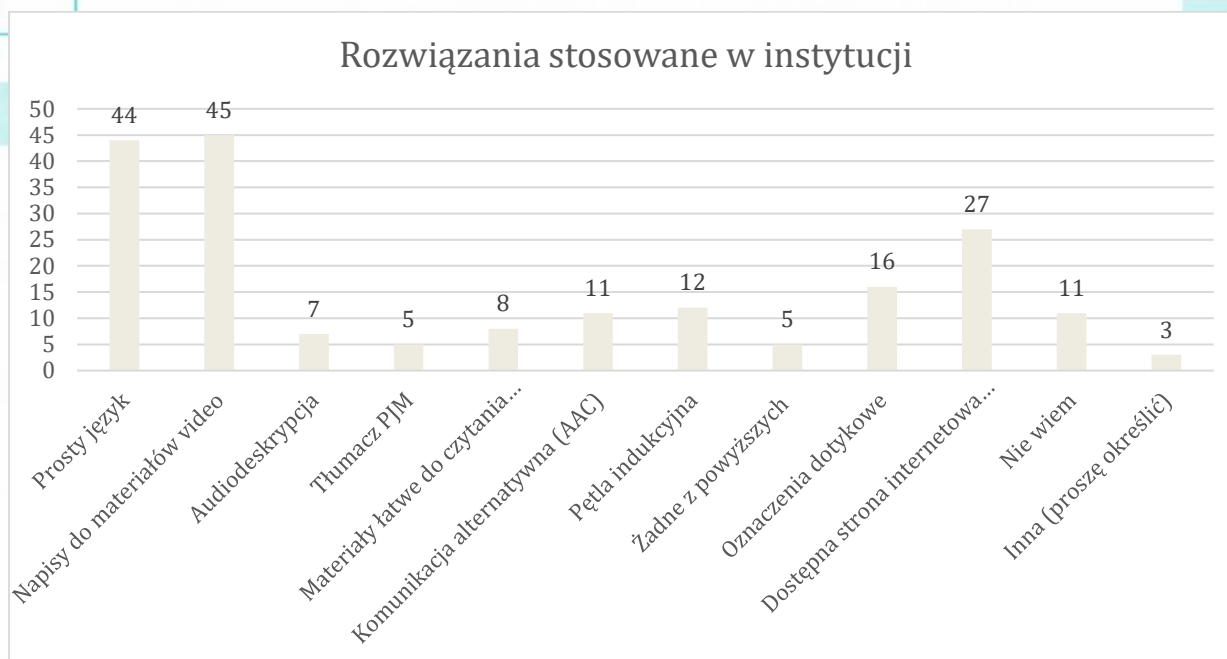
Kolejne pytanie dotyczyło rozwiązań stosowanych przez badane instytucje w celu zwiększania dostępności ich oferty i działań dla osób z niepełnosprawnościami. W badanych instytucjach najczęściej stosowane są rozwiązania związane z komunikacją i przekazywaniem informacji. Napisy wskazało 45 osób (54,9%), a prosty język – 44 osoby (53,7%). Kolejne 27 osób (32,9%) wskazało rozwiązania związane z dostępną informacją, a 16 osób (19,5%) – odpowiednie oznaczenia.

Rzadziej pojawiały się rozwiązania wymagające bardziej specjalistycznego wyposażenia lub wsparcia. Pętlę indukcyjną wskazało 12 osób (14,6%), rozwiązania związane z komunikacją – 11 osób (13,4%), a materiały dostosowane do potrzeb odbiorców – 8 osób (9,8%). Audiodeskrypcję wskazało 7 osób (8,5%), natomiast możliwość skorzystania z tłumacza – 5 osób (6,1%).

Warto również zwrócić uwagę, że 11 osób (13,4%) nie wiedziało, jakie rozwiązania są stosowane w ich instytucji. Kolejne 5 osób (6,1%) nie wskazało żadnego z wymienionych rozwiązań, a 3 osoby (3,7%) podały inne.

Najczęściej wykorzystywane są więc rozwiązania, które można wdrożyć stosunkowo łatwo i które bezpośrednio ułatwiają komunikację oraz dostęp do informacji. Znacznie rzadziej pojawiają się natomiast rozwiązania bardziej specjalistyczne, takie jak audiodeskrypcja, tłumacz czy pętla indukcyjna.

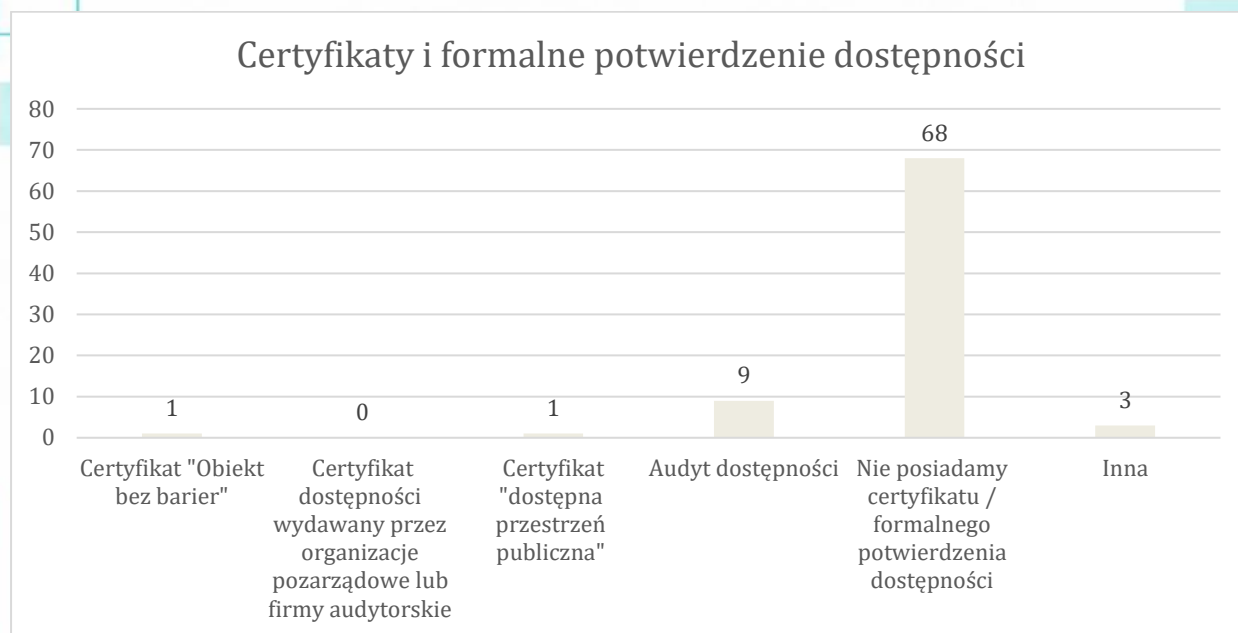
Wykres 16 Rozwiązania zwiększające dostępność stosowane w badanych instytucjach



W badanych instytucjach formalne potwierdzenie spełniania standardów dostępności jest rzadkością. 68 osób (82,9%) wskazało, że ich instytucja nie posiada certyfikatu ani innego formalnego potwierdzenia w tym zakresie. 9 osób (11,0%) wskazało na przeprowadzony audyt dostępności, natomiast pozostałe odpowiedzi pojawiały się pojedynczo – po 1 osobie (1,2%) wskazano dwa rodzaje certyfikatów, a 3 osoby (3,7%) wybrały odpowiedź „inna”.

Tak duży udział odpowiedzi wskazujących na brak formalnego potwierdzenia pokazuje, że certyfikacja lub audyt nie są jeszcze powszechnym elementem działań związanych z dostępnością w badanych instytucjach. Nie oznacza to jednak, że instytucje nie podejmują działań w tym zakresie. Wcześniejsze odpowiedzi wskazywały na stosowanie m.in. napisów, prostego języka czy dostępnych materiałów. Można więc powiedzieć, że konkretne rozwiązania są obecne częściej niż ich formalne potwierdzenie.

Wykres 17 Certyfikaty, audyty i inne formy formalnej weryfikacji dostępności



Doświadczenia pracowników związane z trudnościami w bezpośredniej pracy z osobami z niepełnosprawnościami są dość zróżnicowane. Doświadczenie takich trudności zadeklarowało 27 badanych, co stanowi 32,9% respondentów, podczas gdy 27 osób (32,9%) nie miało podobnych doświadczeń. Największa grupa – 28 osób (34,1%) – wybrała odpowiedź „trudno powiedzieć”.

Nie ma więc jednej wyraźnie dominującej odpowiedzi. Jedna trzecia badanych ma za sobą sytuacje, które wiązały się z trudnościami, ale podobnie liczna grupa takich problemów nie dostrzegала. Jeszcze więcej osób nie potrafiło jednoznacznie ocenić swoich doświadczeń.

Duży udział odpowiedzi „trudno powiedzieć” można częściowo wiązać z tym, że kontakt z osobami z niepełnosprawnościami nie jest równie częsty w przypadku wszystkich pracowników. Wcześniej 24,4% badanych wskazało, że osoby z niepełnosprawnościami pojawiają się w ich instytucjach bardzo rzadko. Przy niewielkiej liczbie takich kontaktów trudniej też o jednoznaczną ocenę własnych doświadczeń.

Wykres 18 Doświadczenie trudności w pracy z osobami z niepełnosprawnościami

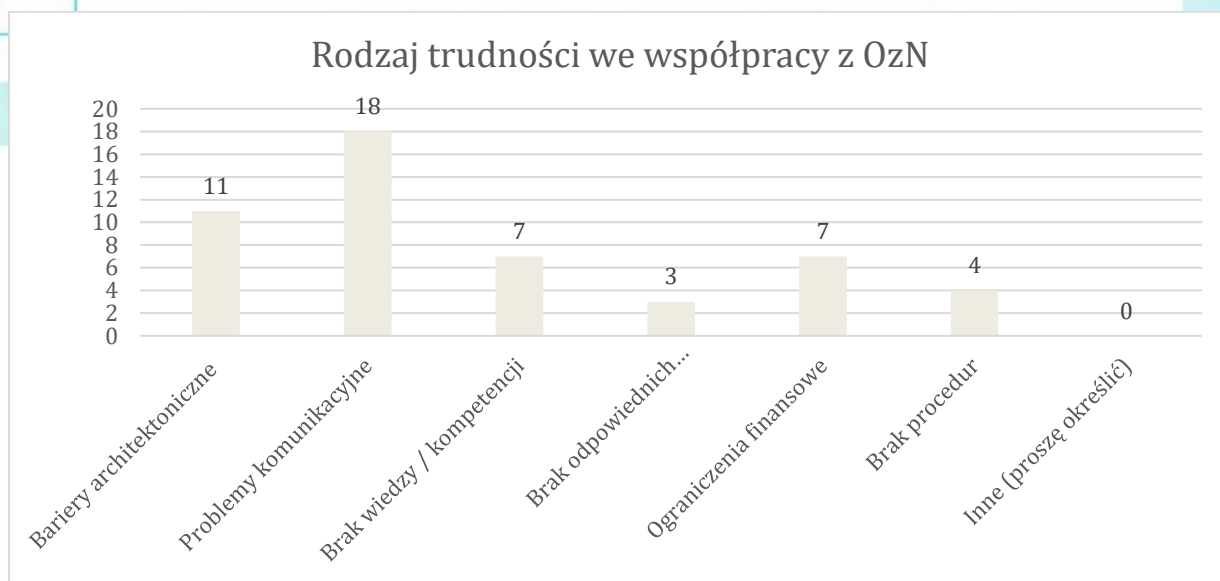


Wśród pracowników, którzy doświadczyli trudności w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, najczęściej wskazywano problemy komunikacyjne – 18 osób. Na drugim miejscu znalazły się bariery architektoniczne – 11 osób.

Po 7 osób wskazało brak wiedzy lub kompetencji oraz ograniczenia finansowe. Rzadziej pojawiały się brak procedur – 4 osoby oraz brak odpowiednich narzędzi – 3 osoby.

Najbardziej zwraca uwagę to, że trudności komunikacyjne pojawiały się częściej niż bariery architektoniczne. Odpowiedzi pokazują więc, że dostępność jest dla części pracowników wyzwaniem nie tylko w wymiarze przestrzeni, ale również w codziennym kontakcie z odbiorcami. Brak wiedzy i kompetencji, wskazany przez 7 osób, dodatkowo pokazuje, że ważnym obszarem pozostaje praktyczne przygotowanie pracowników do reagowania na różne potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

Wykres 19 Trudności doświadczane w pracy z osobami z niepełnosprawnościami



Największą barierą w zwiększaniu dostępności instytucji wskazywaną przez pracowników jest brak środków finansowych – 56 osób (68,3%). To zdecydowanie najczęściej wybierana odpowiedź, wyraźnie wyprzedzająca pozostałe trudności.

Na drugim miejscu znalazł się brak szkoleń – 35 osób (42,7%). Dalej wskazywano ograniczenia architektoniczne – 29 osób (35,4%), małe zainteresowanie odbiorców – 24 osoby (29,3%), brak personelu – 23 osoby (28,0%) oraz brak czasu na wdrożenie zmian – 22 osoby (26,8%). 12 osób (14,6%) wskazało brak współpracy z organizacjami, 5 osób (6,1%) – brak wiedzy kierownictwa, a 2 osoby (2,4%) podały inne bariery.

Najwyraźniej widać więc, że pracownicy największych przeszkód upatrują w ograniczonych zasobach instytucji – przede wszystkim finansowych, ale także związanych z dostępem do szkoleń, personelem i czasem potrzebnym na wprowadzanie zmian. Dopiero za nimi pojawiają się konkretne ograniczenia architektoniczne.

Warto zwrócić uwagę również na małe zainteresowanie odbiorców, wskazane przez 29,3% badanych. Jest to wynik, który dobrze zestawiać z wcześniejszymi odpowiedziami dotyczącymi

obecności osób z niepełnosprawnościami w instytucjach i organizowania wydarzeń z myślą o tej grupie. Pozwala to spojrzeć szerzej na to, czy ograniczona oferta wynika przede wszystkim z barier po stronie instytucji, czy również z niewielkiego zainteresowania odbiorców.

Wykres 20 Bariery w zwiększaniu dostępności instytucji



Najczęściej wskazywanym odczuciem podczas kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami była otwartość – 27 osób (32,9%). Niewiele mniej, bo 25 osób (30,5%), wskazało obawę przed popełnieniem błędu. Już te dwie odpowiedzi pokazują, że w doświadczeniach pracowników współwystępują otwartość i pewna niepewność związana z kontaktem.

Wśród badanych 18 osób (22,0%) określiło swoje odczucia jako neutralne. Rzadziej pojawiały się stres – 6 osób (7,3%), niepewność – 4 osoby (4,9%) oraz satysfakcja – 2 osoby (2,4%).

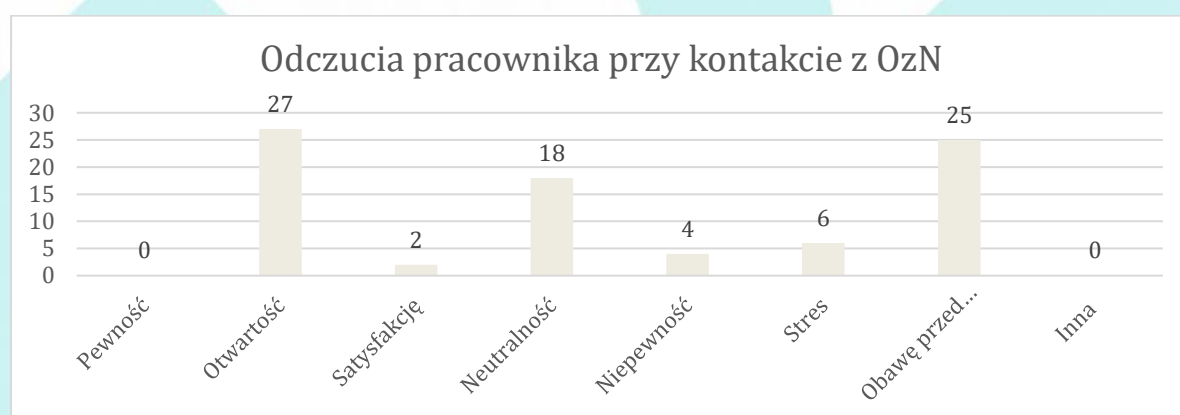
Szczególnie istotna jest obawa przed popełnieniem błędu, która pojawiła się niemal tak często jak otwartość. Może ona wskazywać, że część pracowników chce właściwie reagować na potrzeby osób z niepełnosprawnościami, ale nie zawsze ma pewność, jak się zachować lub komunikować. W tym kontekście znaczenie mają również wcześniejsze wyniki dotyczące przygotowania i szkoleń –

niepewność w kontakcie nie musi oznaczać niechętnego nastawienia, ale może wiązać się z brakiem doświadczenia lub praktycznych kompetencji.

W wypowiedziach osób, które odczuwały niepewność lub obawę przed popełnieniem błędu, najczęściej pojawiał się problem komunikacji. Badani obawiali się przede wszystkim, że nie rozumieją osoby z niepełnosprawnością lub sami nie zostaną właściwie zrozumiani. Pojawiały się również obawy dotyczące doboru odpowiednich słów i tego, czy wypowiedź nie zostanie odebrana jako niestosowna lub raniąca. Część osób wskazywała wprost na brak wiedzy jako źródło swojej niepewności.

Wypowiedzi te sugerują, że trudność nie dotyczy samego kontaktu, ale przede wszystkim tego, jak właściwie się w nim zachować i komunikować. Pracownicy chcą uniknąć sytuacji, w której powiedzą coś nieodpowiedniego, a jednocześnie nie zawsze mają pewność, jak najlepiej odpowiedzieć na potrzeby drugiej osoby.

Wykres 21 Odczucia pracowników w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami



Ogólny obraz jest raczej pozytywny, choć wyraźnie widać różnicę między nastawieniem pracowników a praktycznym włączaniem osób z niepełnosprawnościami w działania instytucji.

Najwyżej oceniono stwierdzenie, że osoby z niepełnosprawnościami są traktowane jako pełnoprawni uczestnicy życia kulturalnego. Zgodziło się z nim 65 osób (79,3%), w tym 38 osób zdecydowanie, a średnia ocena wyniosła 4,21/5. Tylko 3 osoby (3,7%) wyraziły brak zgody.

Dobrze oceniane jest również wsparcie ze strony pracodawcy – 46 osób (56,1%) zgodziło się, że je otrzymuje, a średnia wyniosła 3,67/5. Zdecydowanie negatywnie oceniły ten aspekt tylko 2 osoby (2,4%).

Niższe oceny pojawiają się przy kwestiach związanych z codziennym funkcjonowaniem dostępności. 28 osób (34,1%) uważa, że dostępność jest traktowana w instytucji jako priorytet, a 38 osób (46,3%) zgadza się, że potrzeby osób z niepełnosprawnościami są konsultowane, a nie zakładane z góry.

Największą lukę widać przy aktywnym uwzględnianiu osób z niepełnosprawnościami w projektowaniu działań. Zgodziło się z tym tylko 25 osób (30,5%), podczas gdy 31 osób (37,8%) wyraziło brak zgody. Średnia 2,89/5 była najniższa w całym zestawieniu.

Umiarkowanie oceniono również własne przygotowanie do działania. 32 osoby (39,0%) deklarują, że wiedzą, jak komunikować się z osobami o różnych potrzebach, przy średniej 3,12/5. Taki sam odsetek wie, gdzie w razie potrzeby szukać pomocy, jednak tutaj średnia jest jeszcze niższa – 2,96/5.

Podobnie wygląda ocena dostępności jako elementu kultury organizacyjnej. Zgodziło się z tym 38 osób (46,3%), a 25 osób (30,5%) wyraziło brak zgody. Średnia wyniosła 3,34/5.

Całość układa się więc w dość czytelny obraz: pracownicy w dużej mierze akceptują obecność osób z niepełnosprawnościami i postrzegają je jako pełnoprawnych uczestników życia kulturalnego, ale znacznie słabiej wypada przełożenie tego podejścia na praktykę – konsultowanie potrzeb, projektowanie działań z udziałem odbiorców oraz pewność pracowników, jak reagować w konkretnych sytuacjach.

Tabela 4 Ocena dostępności i przygotowania instytucji z perspektywy pracowników

	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam
Wiem, jak komunikować się z osobami o różnych potrzebach	5	17	28	27	5
W razie potrzeby wiem, gdzie szukać pomocy	9	13	24	28	8
Nasza instytucja traktuje dostępność jako priorytet	4	20	30	20	8
Czuję się wspierany/a przez pracodawcę	2	9	25	24	22
Osoby z niepełnosprawnościami i są aktywnie uwzględniane w projektowaniu działań	14	17	26	14	11
	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam
W naszej instytucji osoby z niepełnosprawnościami i są traktowane jako pełnoprawni uczestnicy życia kulturalnego	1	2	14	27	38
Potrzeby osób z niepełnosprawnościami i są konsultowane, a nie zakładane z góry	7	12	25	22	16
Dostępność stanowi element kultury organizacyjnej, a nie pojedyncze działanie	5	20	19	18	20

Kolejne pytanie dotyczyło form wsparcia, które pracownicy uznają za potrzebne do zwiększenia dostępności swoich instytucji. Ponownie najsilniej wskazywaną potrzebą jest wsparcie finansowe – 68 osób (82,9%). To zdecydowanie najczęściej wybierana odpowiedź i dobrze koresponduje z wcześniejszym wynikiem, w którym brak środków finansowych był najczęściej wskazywaną barierą w zwiększaniu dostępności.

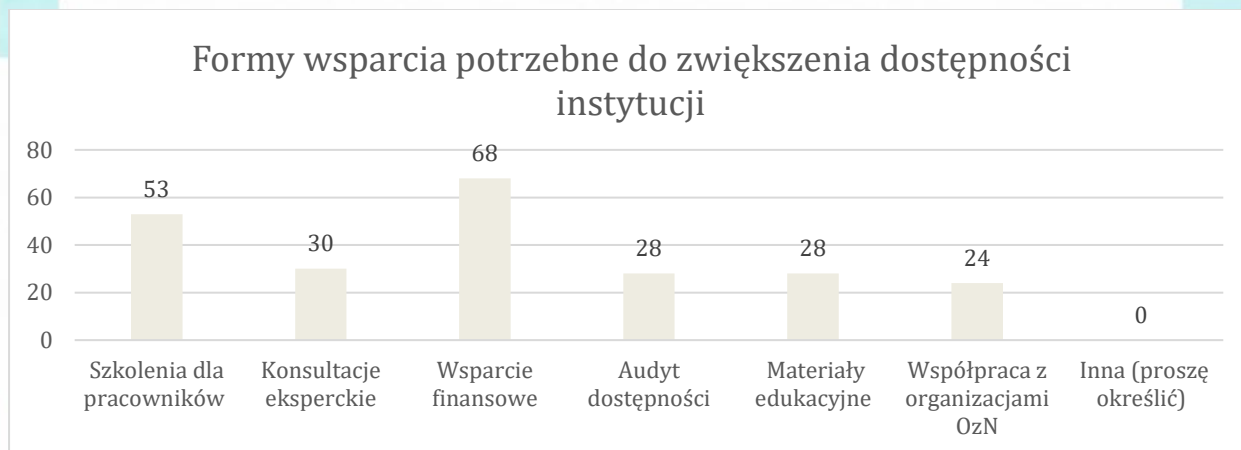
Na drugim miejscu znalazły się szkolenia dla pracowników – 53 osoby (64,6%). Jest to szczególnie istotne w kontekście wcześniejszych odpowiedzi, ponieważ 52,4% badanych nie uczestniczyło dotychczas w szkoleniach dotyczących dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami.

Mniej więcej jedna trzecia badanych wskazała konsultacje eksperckie – 30 osób (36,6%), audyt dostępności i materiały edukacyjne – po 28 osób (34,1%), a także współpracę z organizacjami osób z niepełnosprawnościami – 24 osoby (29,3%).

Najbardziej wyraźnie zaznaczają się więc dwie potrzeby: środki na wprowadzanie zmian oraz rozwijanie kompetencji pracowników. Pozostałe formy wsparcia, takie jak konsultacje, audyty czy materiały edukacyjne, są wskazywane rzadziej, ale nadal dotyczą około jednej trzeciej badanych.

Co ważne, potrzeby te odpowiadają barierom wskazywanym wcześniej. Brak środków finansowych był najczęściej wskazywaną przeszkodą (68,3%), a brak szkoleń – kolejną (42,7%). W przypadku potrzeb wsparcia te same dwa obszary ponownie znalazły się na pierwszych miejscach. Pracownicy wskazują więc przede wszystkim na te formy wsparcia, które mogą odpowiadać na najczęściej dostrzegane przez nich ograniczenia.

Wykres 22 Formy wsparcia potrzebne do zwiększenia dostępności instytucji



W odpowiedziach otwartych dotyczących działań, które mogłyby zwiększyć dostępność pracownicy wskazywali przede wszystkim na konkretne zmiany w przestrzeni, większe finansowanie oraz podnoszenie kompetencji kadry. Są to obszary, które wyraźnie powtarzają się również we wcześniejszych odpowiedziach ankietowych.

Dużo uwagi poświęcono dostępności architektonicznej. Wskazywano m.in. na potrzebę montażu wind i platform schodowych, dostosowania toalet, poprawy oznakowania oraz wyznaczenia dróg wolnych od barier. W niektórych przypadkach przeszkodą są ograniczenia konstrukcyjne budynków, ich zabytkowy charakter lub brak środków na potrzebne prace.

Drugim ważnym obszarem było finansowanie zmian – zarówno remontów i zakupu wyposażenia, jak i organizacji dostępnych wydarzeń. W wypowiedziach pojawiały się m.in. pętle indukcyjne, wyposażenie dla osób z dysfunkcją wzroku czy materiały dostępne cyfrowo.

Pracownicy zwracali również uwagę na potrzebę szkoleń i wsparcia merytorycznego. Wskazywano zarówno na przygotowanie do bezpośredniej pracy z osobami z niepełnosprawnościami, jak i na tworzenie dostępnych treści czy planowanie wydarzeń. Pojawiały się także propozycje audytów i konsultacji eksperckich.

Ważnym wątkiem była dostępność cyfrowa i informacyjna – m.in. dostępne strony internetowe, napisy do materiałów wideo, czytniki ekranu, oznaczenia dotykowe oraz komunikacja alternatywna i wspomagająca. Część pracowników wskazywała także na potrzebę rozwoju samej oferty, tak aby osoby z niepełnosprawnościami mogły uczestniczyć nie tylko w wydarzeniach przygotowanych specjalnie dla nich, ale również w regularnej działalności instytucji.

Pojedyncze wypowiedzi dotyczyły również jasnego podziału odpowiedzialności za dostępność, w tym wyznaczenia osoby posiadającej odpowiednie kompetencje i doświadczenie.

Odpowiedzi otwarte dobrze uzupełniają wcześniejsze wyniki. Pokazują, że pracownicy dostrzegają potrzebę zmian na kilku poziomach jednocześnie – od infrastruktury i finansowania, przez kompetencje kadry i komunikację, po sposób projektowania oferty. Dostępność nie jawi się więc jako kwestia jednego rozwiązania, ale jako obszar wymagający kilku uzupełniających się działań.

Pracownicy wskazywali też na konkretne udogodnienia, których efekt jest widoczny w codziennym funkcjonowaniu instytucji. Wśród pozytywnych przykładów występujących w omawianych instytucjach pojawiały się przede wszystkim rozwiązania architektoniczne – podjazdy, windy, platformy schodowe i dostosowane toalety.

Drugą grupę stanowiły rozwiązania związane z informacją i komunikacją. Wymieniano m.in. prosty język, napisy do materiałów wideo, dostępne strony internetowe, kontrastowe oznaczenia, materiały dla osób z dysfunkcją wzroku, a także rozwiązania wykorzystujące AAC i PJM.

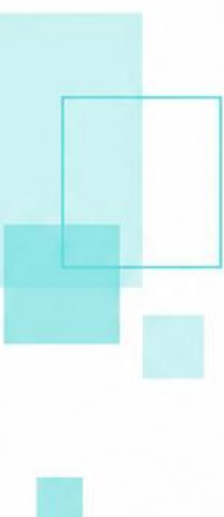
Pojawiały się również przykłady dostosowania oferty, takie jak zajęcia dla dzieci z wyzwaniami rozwojowymi, zajęcia sensoryczne czy działania umożliwiające udział w ofercie osobom o różnych potrzebach. Ważnym uzupełnieniem były doświadczenia związane ze współpracą z odbiorcami i organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami – m.in. konsultowanie planowanych zmian i zbieranie opinii.

Jednocześnie część pracowników nie potrafiła wskazać rozwiązania, które sprawdziło się w ich instytucji, a niektórzy wskazywali, że takich działań dotychczas nie było.

Wypowiedzi pokazują więc, że dostępność jest najłatwiej dostrzegana tam, gdzie przekłada się na konkretne i widoczne rozwiązania – od podjazdu czy windy po napisy i dostępną stronę internetową. Jednocześnie pojawiają się przykłady szerszego podejścia, obejmującego również dostosowanie oferty, komunikacji oraz konsultowanie zmian z osobami, których one dotyczą.

7.2 Wnioski z badania pracowników instytucji kultury

1. Osoby z niepełnosprawnościami są obecne w instytucjach, ale kontakt z nimi najczęściej nie ma charakteru regularnego. Obecność odbiorców z niepełnosprawnościami nie zawsze przekłada się na systematyczne projektowanie oferty z uwzględnieniem ich potrzeb. Działania na rzecz tej grupy są podejmowane, jednak w wielu przypadkach mają raczej charakter okazjonalny niż stały.
2. Największa luka dotyczy praktycznego przygotowania pracowników, a nie ich nastawienia wobec osób z niepełnosprawnościami. Pracownicy na ogół dostrzegają potrzebę włączania osób z niepełnosprawnościami w życie kulturalne, jednak słabiej oceniają własne przygotowanie do odpowiadania na ich potrzeby. Ograniczone doświadczenie i niewystarczające możliwości zdobywania wiedzy mogą utrudniać pewne i samodzielne działanie w codziennych sytuacjach.
3. Szkolenia są oceniane jako wartościowe, ale nie są jeszcze powszechnym źródłem wiedzy. Osoby, które miały możliwość udziału w szkoleniach, oceniają je pozytywnie. Jednocześnie znaczna część pracowników zdobywa wiedzę przede wszystkim samodzielnie. Wskazuje to na potrzebę rozwijania dostępnych i praktycznie ukierunkowanych form podnoszenia kompetencji całej kadry.
4. Dostępność przestrzeni jest częściej wskazywana jako mocna strona niż dostępność oferty programowej. Odpowiedzi pracowników pokazują, że rozwiązania dotyczące przestrzeni są w części instytucji oceniane pozytywnie, podczas gdy większe potrzeby rozwojowe dotyczą przygotowania oferty i włączania osób z niepełnosprawnościami w jej tworzenie. Jednocześnie pracownicy w dużej mierze zgadzają się, że osoby z niepełnosprawnościami



powinny być traktowane jako pełnoprawni uczestnicy życia kulturalnego. Wyzwaniem pozostaje więc przełożenie tej deklarowanej otwartości na praktykę projektowania działań. Komunikacja jest jednym z najważniejszych obszarów wymagających wzmocnienia. Trudności w porozumiewaniu się z osobami z niepełnosprawnościami pojawiają się jako istotna bariera w bezpośredniej pracy. Pracownikom towarzyszy również obawa przed popełnieniem błędu, zwłaszcza dotyczącego sposobu komunikowania się i doboru odpowiednich słów. Potrzebne są więc nie tylko ogólne informacje o dostępności, ale przede wszystkim praktyczne przygotowanie do codziennego kontaktu z różnymi grupami odbiorców.

5. Formalne zasady dostępności nie są jeszcze wystarczająco widoczne w codziennym funkcjonowaniu instytucji. W wielu przypadkach pracownicy nie mają pewności, czy w ich miejscu pracy obowiązują konkretne procedury dotyczące dostępności ani kto odpowiada za jej koordynowanie. Może to utrudniać reagowanie na pojawiające się potrzeby i sprawiać, że dostępność pozostaje zależna od indywidualnej wiedzy i zaangażowania poszczególnych pracowników.
 6. Największą przeszkodą w rozwijaniu dostępności są ograniczone zasoby, przede wszystkim finansowe i kompetencyjne. Pracownicy wskazują zarówno na brak środków, jak i niewystarczające możliwości szkoleniowe. Jednocześnie właśnie tych dwóch form wsparcia najbardziej potrzebują. Pokazuje to, że rozwój dostępności wymaga nie tylko dobrej woli instytucji, ale również zapewnienia im odpowiednich warunków organizacyjnych i finansowych.
 7. Dostępność jest coraz częściej rozumiana szerzej niż tylko jako usuwanie barier architektonicznych. W wypowiedziach pracowników pojawiają się potrzeby związane z dostępnością cyfrową i informacyjną, komunikacją, przygotowaniem oferty, kompetencjami kadry oraz współpracą z organizacjami osób z niepełnosprawnościami. Ważnym elementem staje się również konsultowanie planowanych rozwiązań z samymi odbiorcami.
- 

Pokazuje to, że w części instytucji zaczyna kształtować się bardziej kompleksowe podejście do dostępności.

8. Podsumowanie ogólne

Przeprowadzone badanie pozwoliło spojrzeć na dostępność instytucji kultury z kilku perspektyw – poprzez audyt dostępności, doświadczenia osób z niepełnosprawnościami oraz opinie pracowników instytucji. Zestawienie tych źródeł pokazuje, że w badanych instytucjach podejmowane są działania na rzecz zwiększania dostępności, jednak ich zakres i poziom są zróżnicowane. Jednocześnie sama obecność dostępnych rozwiązań nie zawsze przekłada się na możliwość swobodnego i samodzielnego uczestnictwa w kulturze.

Z perspektywy osób z niepełnosprawnościami szczególnie ważne okazują się kwestie wykraczające poza samą przestrzeń instytucji. O możliwości udziału w wydarzeniu często decydują wcześniejsze etapy – znalezienie i zrozumienie informacji, zaplanowanie wyjścia, transport oraz możliwość skorzystania ze wsparcia drugiej osoby. Dostępność należy więc rozumieć jako cały proces uczestnictwa, a nie wyłącznie jako możliwość wejścia do budynku.

Wyniki ankiety pracowników pokazują przy tym, że nastawienie wobec osób z niepełnosprawnościami jest na ogół pozytywne, ale słabiej wypadają kwestie związane z praktycznym przygotowaniem do odpowiadania na ich potrzeby. Szczególnie widoczna jest różnica między przekonaniem, że osoby z niepełnosprawnościami powinny być pełnoprawnymi uczestnikami życia kulturalnego, a ich rzeczywistym udziałem w projektowaniu oferty i działań instytucji.

Podobną zależność widać w dostępności cyfrowej. Badane strony internetowe posiadają wiele prawidłowo działających elementów, ale powtarzają się problemy dotyczące m.in. tekstów alternatywnych, materiałów multimedialnych, struktury informacji, kontrastu oraz obsługi klawiaturą. Oznacza to, że dostępność cyfrowa wymaga nie tylko jednorazowego dostosowania strony, ale również dbałości o sposób przygotowywania i publikowania kolejnych treści.

Całość materiału wskazuje również na znaczenie zasobów i kompetencji. Pracownicy jako główne bariery rozwoju dostępności wskazują przede wszystkim ograniczenia finansowe i brak szkoleń, a jednocześnie właśnie wsparcie finansowe i rozwój kompetencji są najczęściej oczekiwanymi formami pomocy. Wskazuje to na potrzebę działań, które nie tylko usuwają konkretne bariery, ale również wzmacniają instytucje w samodzielnym i długofalowym rozwijaniu dostępności.

Ogólny obraz jest więc pozytywny, ale niejednoznaczny. W badanych instytucjach istnieją już rozwiązania i doświadczenia, na których można budować, jednak dostępność nie jest jeszcze w pełni spójna – różnice dotyczą zarówno poszczególnych instytucji, jak i różnych obszarów ich funkcjonowania. Największym wyzwaniem pozostaje połączenie dostępnej przestrzeni, informacji i komunikacji, przygotowania pracowników oraz organizacji uczestnictwa w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością mogła rzeczywiście korzystać z kultury na równych zasadach.

9. Rekomendacje

Przeprowadzone badanie pokazuje, że rozwój dostępności instytucji kultury nie powinien być rozumiany jako realizacja pojedynczych działań, takich jak likwidacja bariery architektonicznej czy dostosowanie strony internetowej. W badanych instytucjach funkcjonują już rozwiązania i praktyki, na których można budować, a pracownicy dostrzegają potrzebę dalszego rozwijania dostępności. Jednocześnie możliwości wprowadzania zmian są ograniczane przede wszystkim przez zasoby finansowe, dostęp do szkoleń i możliwości organizacyjne.

O możliwości uczestnictwa w kulturze decyduje cały proces – od znalezienia i zrozumienia informacji o wydarzeniu, przez zaplanowanie i zorganizowanie udziału, dotarcie do instytucji, aż po możliwość swobodnego uczestnictwa i uzyskania potrzebnego wsparcia. Dlatego rekomendacje koncentrują się nie tylko na usuwaniu istniejących barier, ale również na wzmacnianiu kompetencji instytucji, rozwijaniu współpracy z osobami z niepełnosprawnościami i podmiotami je wspierającymi oraz tworzeniu warunków do długofalowego rozwijania dostępności.

Rekomendacje powinny być traktowane jako wzajemnie uzupełniające się działania. Nie każda instytucja będzie potrzebowała dokładnie takiego samego zestawu rozwiązań – ich zakres powinien wynikać z lokalnych warunków, wyników diagnozy oraz potrzeb odbiorców.

1. Traktować dostępność jako stały element zarządzania instytucją

Dostępność powinna zostać włączona do codziennego funkcjonowania instytucji, a nie pozostawać zadaniem realizowanym przy okazji pojedynczych projektów lub wydarzeń. W pierwszej kolejności warto jasno określić, kto w instytucji odpowiada za koordynowanie kwestii dostępności, a następnie ustalić podstawowe zasady postępowania w sytuacjach wymagających dostosowania oferty lub obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami.

Potrzebne są proste i znane pracownikom procedury – nie rozbudowana dokumentacja, ale praktyczna informacja: kto reaguje na zgłoszenie, gdzie szukać pomocy, jakie rozwiązania są dostępne i jak postępować w przypadku potrzeby indywidualnego dostosowania udziału w wydarzeniu. Jest to szczególnie istotne, ponieważ znaczna część pracowników nie ma pewności, czy takie procedury funkcjonują, ani kto odpowiada za dostępność.

2. Projektować dostępność wydarzenia od początku do końca

Przy planowaniu wydarzenia warto przeanalizować całą ścieżkę uczestnika: informacja → zapis lub zakup biletu → dotarcie na miejsce → wejście → udział w wydarzeniu → wyjście i powrót.

Takie podejście pozwala zauważyć bariery, których nie widać podczas samego audytu budynku. Z wywiadów wynika, że dla części osób największym problemem nie jest samo wejście do instytucji, ale brak transportu, osoby towarzyszącej lub możliwości zorganizowania wyjścia. W efekcie nawet dostępne architektonicznie wydarzenie może pozostać poza zasięgiem potencjalnego uczestnika.

Warto więc, w zależności od możliwości instytucji, rozwijać współpracę z podmiotami organizującymi transport i wsparcie asystenckie, a informacje o dostępnych formach pomocy podawać uczestnikom jeszcze przed wydarzeniem.

3. Uporządkować i ujednolicić komunikację z odbiorcami

Informacja o wydarzeniu powinna być nie tylko dostępna technicznie, ale przede wszystkim zrozumiała i wystarczająca do podjęcia decyzji o uczestnictwie. W praktyce oznacza to stosowanie prostego języka, czytelnej struktury, odpowiedniej wielkości tekstu, jednoznacznych oznaczeń oraz – tam, gdzie jest to pomocne – piktogramów i innych form wspierających rozumienie informacji.

W komunikatach dotyczących wydarzeń warto jasno wskazywać m.in. sposób dotarcia, dostępność budynku, możliwość skorzystania z pomocy, warunki udziału oraz ewentualne ograniczenia. Informacje powinny być publikowane w kilku uzupełniających się kanałach. Jest to ważne, ponieważ część osób korzysta przede wszystkim z Internetu i mediów społecznościowych, podczas gdy inni uczestnicy w dużej mierze polegają na opiekunach, asystentach, terapeutach lub organizacjach wspierających.

4. Wprowadzić dostępność cyfrową do codziennego procesu publikowania treści

Problemy wykryte podczas audytu stron internetowych nie dotyczą wyłącznie ich konstrukcji technicznej. Powtarzały się przede wszystkim nieprawidłowe teksty alternatywne, niedostępne materiały multimedialne, problemy z hierarchią nagłówków, kontrastem, formularzami oraz obsługą strony z poziomu klawiatury.

Dlatego oprócz usunięcia wskazanych błędów technicznych potrzebne jest wypracowanie wewnętrznych zasad tworzenia dostępnych treści. Powinny one obejmować m.in. przygotowywanie opisów alternatywnych, dodawanie napisów do materiałów wideo, prawidłowe formatowanie tekstów i nagłówków oraz sprawdzanie dostępności dokumentów publikowanych na stronie.

Warto również okresowo ponawiać kontrolę serwisu, ponieważ nawet poprawiona strona może z czasem tracić dostępność wraz z publikowaniem nowych materiałów.

5. Rozwijać kompetencje pracowników poprzez praktyczne szkolenia

Potrzeby szkoleniowe powinny być traktowane jako jeden z podstawowych elementów rozwoju dostępności. Ponad połowa badanych pracowników nie uczestniczyła dotychczas w szkoleniu

dotyczącym dostępności lub pracy z osobami z niepełnosprawnościami, natomiast osoby, które takie szkolenia odbyły, oceniały je wysoko.

Szkolenia powinny mieć przede wszystkim praktyczny charakter i koncentrować się na sytuacjach, z którymi pracownicy mogą spotkać się w codziennej pracy, w szczególności na komunikacji z osobami o różnych potrzebach, reagowaniu na prośby o pomoc, przygotowywaniu dostępnych komunikatów, organizacji wydarzeń oraz rozpoznawaniu barier.

Szczególną uwagę należy poświęcić pracownikom pierwszego kontaktu, ale szkolenia nie powinny ograniczać się wyłącznie do tej grupy. Za dostępność wydarzenia odpowiadają bowiem również osoby zajmujące się programem, promocją, administracją czy organizacją przestrzeni.

6. Włączać osoby z niepełnosprawnościami w projektowanie oferty

Jedną z najważniejszych zmian powinno być przejście od projektowania „dla” osób z niepełnosprawnościami do projektowania „wspólnie z nimi”.

W badaniu pracowników bardzo wyraźnie widoczna jest różnica pomiędzy uznaniem osób z niepełnosprawnościami za pełnoprawnych uczestników kultury a ich rzeczywistym udziałem w projektowaniu działań. Tymczasem wywiady pokazują, że uczestnicy chcą nie tylko korzystać z gotowej oferty, ale również występować, prezentować własną twórczość, spotykać się z innymi i współtworzyć wydarzenia.

W praktyce może to oznaczać konsultowanie nowych działań z osobami z niepełnosprawnościami, zapraszanie ich do testowania rozwiązań, tworzenie grup konsultacyjnych czy współpracę z lokalnymi organizacjami. Nie chodzi przy tym o tworzenie osobnej oferty przy każdej okazji, ale o zwiększanie dostępności regularnej działalności instytucji.

7. Rozwijać ofertę w sposób uwzględniający różnorodne potrzeby

Oferta dostępna powinna obejmować zarówno wydarzenia kierowane bezpośrednio do osób z niepełnosprawnościami, jak i możliwość korzystania przez nie z regularnego programu instytucji.

Warto rozwijać rozwiązania odpowiadające na różne potrzeby – np. wydarzenia o ograniczonej liczbie bodźców, możliwość odpoczynku w spokojniejszym miejscu, odpowiednie

przygotowanie przestrzeni czy wcześniejsze przekazanie uczestnikom informacji o warunkach wydarzenia. W przypadku części osób istotne mogą być również napisy, audiodeskrypcja, PJM, AAC czy materiały w formach łatwiejszych do odbioru.

Jednocześnie dostępność nie powinna oznaczać tworzenia jednej uniwersalnej „oferty dla osób z niepełnosprawnościami”. Potrzeby uczestników są różne, dlatego rozwiązania powinny być dobierane do charakteru wydarzenia i rzeczywistych potrzeb odbiorców.

8. Wzmacniać współpracę z organizacjami i placówkami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami

Współpraca z Warsztatami Terapii Zajęciowej, środowiskowymi domami samopomocy, stowarzyszeniami i innymi podmiotami powinna mieć bardziej stały charakter. Organizacje te mogą być nie tylko kanałem przekazywania informacji o wydarzeniach, ale również partnerem w rozpoznawaniu potrzeb, projektowaniu oferty i organizowaniu uczestnictwa.

Jest to szczególnie istotne w sytuacji, gdy część potencjalnych odbiorców korzysta ze wsparcia innych osób przy wyszukiwaniu informacji, planowaniu wyjścia czy dotarciu na miejsce.

9. Planować inwestycje w dostępność na podstawie rzeczywistych potrzeb

Ograniczenia finansowe są najczęściej wskazywaną przez pracowników barierą w rozwijaniu dostępności. Jednocześnie wsparcie finansowe jest najczęściej wskazywaną potrzebą. Dlatego działania na rzecz dostępności powinny być uwzględniane w planowaniu budżetu instytucji, a większe inwestycje realizowane etapami, zgodnie z ustaloną hierarchią potrzeb. W pierwszej kolejności warto usuwać bariery, które bezpośrednio ograniczają możliwość uczestnictwa, a następnie rozwijać rozwiązania zwiększające samodzielność i komfort odbiorców.

10. Regularnie sprawdzać dostępność i doświadczenia odbiorców, pogłębiać diagnozę

Dostępność nie jest stanem, który można osiągnąć raz i uznać za zakończony. Zmieniają się strony internetowe, sposób komunikowania oferty, wydarzenia oraz potrzeby odbiorców. Dlatego warto okresowo sprawdzać najważniejsze obszary funkcjonowania instytucji – zarówno pod kątem spełniania wymagań technicznych, jak i doświadczeń osób korzystających z oferty. Ważnym

elementem takiej oceny powinno być regularne zbieranie opinii osób z niepełnosprawnościami i wykorzystywanie ich przy planowaniu kolejnych działań.

Zasadne wydaje się również rozszerzenie diagnozy dostępności o audyty przestrzeni oraz pogłębione badania z osobami z niepełnosprawnościami. W kolejnych etapach diagnozy warto uzupełniać zastosowane metody o audyty dostępności architektonicznej prowadzone w formie wizji lokalnych, pozwalające na bezpośrednią ocenę przestrzeni, ciągów komunikacyjnych i praktycznej użyteczności zastosowanych rozwiązań. Równolegle warto poszerzyć badania jakościowe o bardziej ustrukturyzowane wywiady z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności i szczególnych potrzeb, z uwzględnieniem zróżnicowania uczestników pod względem cech demograficznych, takich jak wiek, płeć, miejsce zamieszkania czy sytuacja zawodowa. Pozwoliłoby to uchwycić zróżnicowanie doświadczeń i potrzeb odbiorców oraz zweryfikować, w jakim stopniu rozwiązania deklarowane przez instytucje jako dostępne są rzeczywiście funkcjonalne z perspektywy ich użytkowników. Tak zaprojektowane badania umożliwiłyby również bardziej precyzyjne określenie barier charakterystycznych dla poszczególnych grup oraz formułowanie rekomendacji lepiej odpowiadających na różnorodność potrzeb osób korzystających z oferty instytucji kultury. Najważniejszym kierunkiem dalszych działań powinno być przejście od pojedynczych rozwiązań do spójnego systemu dostępności. Badanie pokazuje, że w instytucjach istnieją już konkretne dobre praktyki – m.in. prosty język, napisy, rozwiązania architektoniczne czy dostępne formy komunikacji – jednak nie zawsze są one częścią jednolitego sposobu działania. Dlatego rozwój dostępności powinien łączyć cztery elementy: dostępną przestrzeń, dostępną informację i komunikację, przygotowaną kadrę oraz organizację uczestnictwa odpowiadającą na rzeczywiste potrzeby odbiorców. Dopiero ich połączenie daje szansę na zmianę z dostępności rozumianej jako zestaw technicznych udogodnień w dostępność, która rzeczywiście pozwala osobom z niepełnosprawnościami samodzielnie i aktywnie uczestniczyć w kulturze.

Spis tabel

Tabela 1 Najczęściej wskazywane bariery, formy wsparcia i potrzeby związane z uczestnictwem w kulturze (na podstawie wywiadów z respondentami)	37
Tabela 2 Samoocena pracownika a częstotliwość wizyt osób z niepełnosprawnościami w instytucji kultury	50
Tabela 3 Wiedza o osobie odpowiedzialnej za koordynację dostępności według stanowiska pracy (%)	58
Tabela 4 Ocena dostępności i przygotowania instytucji z perspektywy pracowników	67

Spis wykresów

Wykres 1 Typ instytucji	43
Wykres 2 Stanowisko	44
Wykres 3 Staż pracy w instytucji	45
Wykres 4 Częstotliwość pojawiania się osób z niepełnosprawnościami w badanych instytucjach	46
Wykres 5 Rodzaje niepełnosprawności, z którymi spotykają się pracownicy instytucji kultury	47
Wykres 6 Częstość organizacji wydarzeń projektowanych z myślą o osobach z niepełnosprawnością	48
Wykres 7 Samoocena przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnością	49
Wykres 8 Uczestnictwo respondentów w szkoleniach dot. dostępności lub pracy z OzN	50
Wykres 9 Kiedy respondenci uczestniczyli ostatnio w szkoleniu dot. dostępności lub pracy z OzN	50
Wykres 10 Ocena przydatności odbytych szkoleń	53
Wykres 11 Źródła wiedzy i kompetencji dotyczących pracy z osobami z niepełnosprawnością	54
Wykres 12 Przygotowanie instytucji na wizyty osób z niepełnosprawnościami	55
Wykres 13 Obszary najlepiej przystosowane na potrzeby osób z niepełnosprawnością występujące w instytucjach respondentów	56
Wykres 14 Występowanie formalnych procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	57
Wykres 15 Znajomość osoby odpowiedzialnej za koordynację dostępności	58
Wykres 16 Rozwiązania zwiększające dostępność stosowane w badanych instytucjach	60
Wykres 17 Certyfikaty, audyty i inne formy formalnej weryfikacji dostępności	61
Wykres 18 Doświadczenie trudności w pracy z osobami z niepełnosprawnościami	62
Wykres 19 Trudności doświadczane w pracy z osobami z niepełnosprawnościami	63
Wykres 20 Bariery w zwiększaniu dostępności instytucji	64
Wykres 21 Odczucia pracowników w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami	65
Wykres 22 Formy wsparcia potrzebne do zwiększenia dostępności instytucji	69