



COME-IN!

PRIROČNIK ZA UPRAVLJALCE MUZEJSKIH DEJAVNOSTI

VER. (12)

13/10/2017



VSEBINA

NAMEN IN VSEBINA PRIROČNIKA 2
1 PROJEKT COME-IN!.....	4
1.1 Cilji projekta	4
1.2 Projektna načela	4
1.3 Vključevanje in dostopnost za vsakogar	5
1.4 Zakonodajni okvir	6
2 OZAVEŠČANJE	7
2.1 Premoščanje vrzeli: premagovanje ovir za sodelovanje	7
2.2 Korektno besedišče	9
3 STORITVENA VERIGA	11
3.1 Zagotavljanje dostopnosti	11
3.2 Zagotavljanje kakovostnih storitev za obiskovalce	14
3.2.1 Kaj bi obiskovalci morali vedeti.....	15
3.2.2 Povratne informacije obiskovalcev	16
3.2.3 Kako komunicirati	16
3.2.4 Kaj storiti in česa ne pri interakciji z obiskovalci	17
3.2.5 Reševanje problemov.....	17
4 OBISK RAZSTAV	19
4.1 Multisenzorična razstava.....	19
4.1.1 Avdio in video vodniki	19
4.1.2 Taktilna orodja	20
4.2 Interakcija z obiskovalci	21
4.2.1 Predstavitev ogleda razstave	21
4.2.2 Predstavitev muzejskih eksponatov.....	22
4.2.3 Opisovanje umetnosti slepim osebam.....	23
4.2.4 Delavnice, interaktivne dejavnosti in seminarji	24
4.3 Pripovedovanje zgodb.....	25
4.3.1 Vsaka umetnina pripoveduje svojo zgodbo	25
4.3.2 Oblikovanje zgodbe.....	25
5 ZAKLJUČKI	27
Priloga1– Preverjanje izpolnjevanja zahtev dostopnosti	28
Priloga 2 – Spletni viri	32

NAMEN IN VSEBINA PRIROČNIKA

Namen pričujočega priročnika je izboljšati veščine muzejskega osebja pri zagotavljanju kakovostnih storitev vsem muzejskim obiskovalcem.

Priročnik podaja osnovne informacije o vključevanju oseb z oviranostjo in je razdeljen v naslednja štiri poglavja:

- **Projekt COME-IN!** na kratko predstavi cilje projekta, partnerstvo in dejavnosti za izboljševanje dostopnosti do muzejev.
- **Ozaveščanje:** to poglavje se posveča problemom, ki zadevajo vključevanje, dostopnost in ukrepe, potrebne za premoščanje in odpravljanje ovir v muzejih.
- **Storitvena veriga** se osredotoča na to, kako pravilno izpeljati in uporabiti razpoložljive postopke in orodja za zagotavljanje kakovostnih storitev med celotnim potekom storitvene verige.
- **Obiskovanje razstav** pojasnjuje, kako ponuditi ustrezne storitve posameznim obiskovalcem ali skupinam obiskovalcev.

Priloga 1 in 2 vsebujeta navodila o Zagotavljanju zahtev dostopnosti in nekaj spletnih virov za nadaljnje informacije o dostopnosti.

1. PROJEKT COME-IN!

1.1. Cilji projekta

COME-IN! želi ovrednotiti srednjeevropsko kulturno dediščino ter povečati kapacitete majhnih in srednje velikih muzejev z dostopom za širšo javnost. Poglavitni cilj projekta je VKLJUČEVANJE.

Projekt COME-IN! financira Interreg CENTRAL EUROPE Programme, uresničuje pa ga evropsko partnerstvo, ki vključuje združenja ljudi z oviranostjo, univerze, centre za usposabljanje in druge institucije, ki se ukvarjajo s problemi dostopnosti.

Natančne informacije o projektu COME-IN! so dostopne na spletni strani projekta: <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>.

1.2. Projektna načela

COME-IN! temelji na naslednjih načelih:

- izboljševanju spletnega komuniciranja o muzejskih storitvah za vse obiskovalce;
- odstranjevanju fizičnih ovir v muzejih in zunaj njih;
- snovanj razstav tako, da so dostopne vsakomur;
- vključevanju avdio in video vodnikov in različnih pripomočkov, kot so taktilna in multimedijška orodja;
- omogočanju sodelovanja pri kulturnih dogodkih;
- usposabljanju muzejskega osebja za zagotavljanje kakovostnih storitev vsem obiskovalcem;
- uvedbi oznake COME IN!, ki se podeli muzejem, za katere je ugotovljeno, da izpolnjujejo standarde dostopnosti.

1.3. Vključevanje in dostopnost za vsakogar

COME-IN! vključuje dve ključni načeli:

VKLJUČEVANJE

pomeni spoštovati vsakogar takšnega ali takšno, kot je. To pomeni, da imajo vsi ljudje priložnost polnega vključevanja v družbeno življenje. Celotna notranost muzeja, od njegovih prostorov do izobraževalnih dejavnosti, mora biti zasnovana tako, da se zagotovi največje mogoče vključevanje obiskovalcev.

DOSTOPNOST

pomeni odstranitev kakršne koli ovire v muzeju. Namen muzeja bi moral biti spodbujanje enakega pristopa za vse ter zagotavljanje prijetnega ozračja in primerne okolja. Dostopnost mora vključevati naslednje:

- **fizični dostop** do javnih zgradb, cest, transporta in drugih objektov ali naprav na prostem, vključno z muzeji;
- **dostop do vseh vrst informacij in komunikacij** z zagotavljanjem ustreznih spletnih strani, avdio in video vodnikov, Braillove pisave in taktilnih označb;
- **socialni dostop**, ki terja pravico do enakih možnosti za vključevanje v vse vidike družbenega življenja: izobraževanja, dela, prostočasnih dejavnosti, kulture, športa itd.;
- **ekonomski dostop** z omogočanjem prostega vstopa, znižanimi cenami vstopnic in/ali prednostnega dostopa za osebe z oviranostjo in/ali njihove spremljevalce.

Natančnejše informacije o dostopnosti do muzejev so na voljo v projektnem dokumentu COME-IN! GUIDELINES¹.

¹ <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>

1.4. Zakonodajni okvir

Poleg nacionalnih zakonodaj držav-partneric projekta COME-IN! obstajata še dve pomembni zakonodajni listini, na katerih temeljita Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov in Evropska strategija o invalidnosti 2010-2020.

Konvencija ZN² je sporazum, ki terja spoštovanje do dostojanstva, izbire in vključevanja vseh oseb z oviranostjo in zahteva od držav, da vključujejo osebe z oviranostjo pri sprejemanju odločitev, ki vplivajo na njihovo življenje.

Pravico oseb z oviranostjo do sodelovanja v kulturnem življenju še posebno spodbuja 30. člen Konvencije. Osebe z oviranostjo bi morale imeti dostop do kulturnih dobrin v dostopnih oblikah, do televizijskih programov, filmov, gledališč in drugih kulturnih dejavnosti ter, ravno tako v dostopnih oblikah, do kulturnih predstav ali storitev.

Evropska strategija o invalidnosti 2010-2020³ spodbuja aktivno vključenost in polno sodelovanje oseb z oviranostjo v družbi z uresničevanjem zahtev na naslednjih 8 prednostnih področjih:

- Dostopnost
- Sodelovanje
- Enakost
- Delo
- Izobraževanje in usposabljanje
- Socialna zaščita
- Zdravstvo
- Zunanji ukrepi

² Online: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> (10.10.2016)

³ Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016)

2. OZAVEŠČANJE

2.1. Premoščanje vrzeli: premagovanje ovir za sodelovanje

Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov navaja, da “Ljudje z oviranostjo vključujejo osebe z dolgoročnimi fizičnimi, duševnimi, intelektualnimi in senzoričnimi oviranostmi, ki v interakciji z različnimi ovirami utegnejo onemogočati njihovo polno in učinkovito sodelovanje v družbi na enakih temeljih z drugimi.”

Ta definicija je v podporo dejstvu, da **problem tiči v (fizičnih) ovirah, ne pa v oviranosti oseb**. Torej bi si morali zapomniti, da je “Osebo treba obravnavati kot prvo”.

PROJEKT COME IN! spodbuja to spremembo stališča (socialni model proti medicinskemu), ki se osredotoča na ovire, ne pa oviranost, z vključujočim pristopom, ki koristi vsem muzejskim strankam, ne samo osebam z oviranostjo, kot kaže naslednja tabela (seznam ni izčrpen):

(ICF) SOCIALNI MODEL	VS	(ICD) MEDICINSKI MODEL
Osredotočenost na ovire (vključno z dostopom)		Osredotočenost na oviranost
<ul style="list-style-type: none"> - Odstranite ovire, ki otežujejo mobilnost (stopnice, klančine, majhna ali težka vrata it.) - Izogibajte se večjim razdaljam (razmislite o prevoznih sredstvih, zagotovite otočke za počitek in cone za sprostitev, itd.) - Razmislite o funkcionalnosti razpoložljivih orodij/naprav (računalnikov, mišk itd.) - Vpeljite znake in orientacijske znake in orodja - Odločite se za skladno in spoštljivo fizično in verbalno razmerje - Na novo postavite umetnine/eksponate in označbe (višina, obdajajoči prostor itd.) - Zagotovite naprave/orodja za omogočanje mobilnosti (invalidski vozički, prenosni stoli itd.) 		<p>Mobilna oviranost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uporabniki invalidskih vozičkov - osebe s palicami ali berglami - starejše osebe z zmanjšano mobilnostjo - osebe z astmo ali srčno boleznijo - druge prizadete fizične funkcije: stanje, sedenje, koordinacija, ročna spretnost, itd.

Osredotočenost na ovire (vključno z dostopom)	Osredotočenost na oviranosti
<ul style="list-style-type: none"> - Zagotovite ustrezna orodja/naprave (taktilna, avdio, Braillova pisava, digitalna itd.) - Na novo postavite umetnine/eksponate ter opise (višina, obdajajoči prostor, Braillove nalepke in katalogi, taktilne knjige itd.) - Prilagodite in postavite jasne oznake in predmete / orodja za usmerjanje zvoka - Revidirajte predstavitev umetnin/eksponatov (preprost jezik, različni pogledi, prostorska osredotočenost, taktilna orodja, pripovedovanje zgodb itd.) 	<p>Vidna oviranost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osebe, ki so slepe od rojstva - slepe osebe z rezidualnim vidom - osebe, ki so oslepele zaradi poškodb ali bolezni - slabovidne osebe - starejši ljudje z okrnjenim vidom
<ul style="list-style-type: none"> - Zagotovite ustrezna orodja/naprave (radio/wifi slušne zanke, slušni pripomočki itd.) - Revidirajte predstavitev umetnin / eksponatov (preprost jezik, znakovni jezik, video itd.) 	<p>Slušna oviranost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osebe, ki so gluhe od rojstva ali zgodnje mladosti - osebe, ki so oglušele v teku življenja - osebe z določeno stopnjo izgube sluha
<ul style="list-style-type: none"> - Zagotovite veččutni pristop k umetnostim (njihovo doživljanje z vsemi čuti) - Vpeljite učenje s pristopom do umetnosti (zagotovite delavnice, laboratorijske vaje itd.) - Revidirajte predstavitev umetnin/eksponatov (preprost jezik, omejeno število umetnin, pripovedovanje zgodb itd.) 	<p>Motnja učenja navadno prizadene način, s katerim je oseba v interakciji s svojim družbenim okoljem in obdeluje informacije. Najpogostejše učne težave so:</p> <ul style="list-style-type: none"> - disleksija: težave z branjem, pisanjem in črkovanjem. - diskalkulija: težave z učenjem in razumevanjem matematičnih konceptov/simbolov. - dispraksija (razvojna motnja koordinacije) prizadene motorično koordinacijo, ne prizadene pa umskih sposobnosti. - osebe z motnjo pomanjkanja pozornosti.
<ul style="list-style-type: none"> - Zagotovite prostore, kjer se obiskovalci lahko med obiskom sprostijo (počivališča, delavnice, itd.) - Revidirajte predstavitev umetnin / eksponatov z uporabo preprostega jezika in različnih načinov predstavljanja (poenostavljene 	<p>Duševne motnje so lahko:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agorafobija - depresija - motnja osebnosti - shizofrenija - anksioznost - Alzheimerjeva bolezen

časovnice, prostorski opisi, pripovedovanje zgodb).	- avtizem
--	-----------

2.2. Korektno besedišče

Kadar govorimo z osebami z oviranostmi ali o njih, je pomembno, da izbiramo korektno besedišče in fraze. Jezik je lahko bodisi močno orodje bodisi način za utrjevanje stereotipov in socialnih ovir. Prav zato je zelo pomembno, da se osredotočamo na osebo, ne pa na njeno oviranost.

Tu je nekaj koristnih nasvetov:

- Kadar opisujete osebe z oviranostjo, nikoli ne postavite njihove motnje na prvo mesto, ampak poudarite njihovo človečnost, s čimer se boste ognili objektivizaciji.
- Nikoli ne uporabljajte izraza »normalen«, kadar govorite o osebah brez oviranosti v primerjavi z osebami z oviranostjo. Rajši uporabljajte »brez oviranosti«⁴ ali »osebe brez motenj«.
- Ne uporabljajte besed, ki namigujejo, da so osebe z oviranostjo zaradi svojih motenj junaki. Obratno pa ne puščajte vtisa, da so osebe z oviranostjo žrtve ali pomilovanja vredni ljudje⁵.
- Izogibajte se frazam, kakršna je »trpi za«, ki namigujejo na nelagodje, nenehne bolečine in občutek brezpnosti.
- Uporabniki invalidskega vozička se morda ne vidijo kot osebe »priklenjene« na invalidski voziček - o vozičku rajši poskušajte razmišljati kot o napravi, ki jim omogoča gibanje.
- Večine oseb z oviranostjo ne motijo besede, s katerimi opisujemo vsakdanje življenje. Osebe, ki uporabljajo invalidski voziček,

⁴ Online. Appropriate Terminology - Brown University, USA: www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology (12.10.2016)

⁵ Online. Australian Network on Disability: www.and.org.au/pages/inclusive-language.html (12.10.2016)

»gredo na sprehod«, osebe z motnjo vida pa so morda veseli - ali tudi ne - »da vas vidijo«. Motnja ali oviranost zgolj pomeni, da se nekatere stvari lahko opravijo drugače.

- Običajnim frazam, ki motnje ali oviranost samodejno povezujejo z negativnimi stvarmi, kot recimo »gluh za vse okrog sebe« ali »biti slep od ljubezni«, se moramo izogibati.
- Izogibati se je treba trpnim besedam, ki o določeni osebi govorijo kot o žrtvi. Rajši uporabljajmo besede, ki do oseb z oviranostjo izkazujejo spoštovanje in jih prikazujejo kot dejavne posameznike z nadzorom nad lastnim življenjem.⁶

ODSVETOVANE IN SVETOVANE BESEDE	
Odsvetovane	Svetovane
invalidne osebe	osebe z oviranostjo
trpijo za, žrtve	imajo [te ali one motnje]
priklenjene na invalidski voziček	uporabniki invalidskega vozička
duševno prizadete, umsko zaostale, slaboumne	osebe z učnimi težavami
pohabljenjenci, pokveke	osebe z oviranostjo
spastiki	osebe s cerebralno paralizo
telesno zdrave	osebe brez oviranosti
duševni bolniki, nori	osebe z duševnimi motnjami
gluhonemi	osebe z motnjo sluha, uporabniki znakovnega jezika
slepi	osebe z motnjo vida, slepe in slabovidne osebe
epileptiki, diabetiki, depresivne	osebe z epilepsijo, diabetesom,

⁶ Na spletu: Inkluzivno izražanje: svetovana in odsvetovana raba besed pri pisanju o oviranosti: <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disabilityabout-disability> (14. 10. 2016)

osebe itd.	depresijo ali osebe, ki imajo epilepsijo, diabetes, depresijo
prtljikavci	osebe z omejeno rastjo ali osebe kratke rasti
vrtočlavice, božjastni napadi	epileptični krči ⁷

3. STORITVENA VERIGA

3.1. Zagotavljanje dostopnosti

Razstava mora biti zasnovana tako, da je dostopna in jo lahko obiše vsak. Ta pristop temelji na tako imenovanih univerzalnih oblikovalskih načelih.

“Univerzalno oblikovanje” pomeni oblikovanje proizvodov, okolja, programov in storitev tako, da so ta uporabna za vse ljudi do največje možne mere, brez potrebe po njihovem prilagajanju ali posebnem oblikovanju. “Univerzalno oblikovanje” ne izključuje podporne tehnologije za določene skupine oseb ali osebe z oviranostjo, kjer je ta pač potrebna (2. Člen Konvencije o pravicah invalidov).

Projekt COME-IN! je glede dostopnosti razvil pristop, ki ne upošteva zgolj problemov, povezanih z obiskom razstave in z muzejskimi eksponati. Obstajajo namreč tudi drugi pomembni aspekti, ki obiskovalcem prinašajo zadovoljive izkušnje. Te lahko razdelimo v tako imenovano “storitveno verigo”, ki opisuje vse aspekte, pomembne za muzejske obiskovalce.

⁷ Online: Inclusive language: www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability (14.10.2016)



Na splošno bi morala *storitvena veriga* muzeja upoštevati naslednje komponente:

- Vhodni podatki - informacije in komunikacija pred obiskom
- Prihod
- Vhod
- Blagajna
- Garderoba
- Razstavni prostor
- Stranišča
- Trgovina
- Izhodni podatki - informacije in komunikacija po obisku

Kriteriji dostopnosti projekta COME-IN! temeljijo na elementih *storitvene verige*, navzkrižno preverjenih s štirimi ustreznimi vidiki dostopnosti:

- fizični dostop
- informacijski in komunikacijski dostop
- socialni dostop
- ekonomski dostop

Matrika dostopnosti, prikazana spodaj, se lahko uporabi za preverjanje, ujemanja trenutnih razmer s kriteriji dostopnosti, kot so opredeljeni v projektu COME-IN!.

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski in komunikacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
Vhodni podatki				
Prihod				
Vhod				
Blagajna				
Garderoba				
Razstavni prostor				
Stranišča				
Trgovina				
Izhodni podatki				

Storitveno verigo, temelječo na tej matriki, je mogoče prilagoditi individualno v skladu s potrebami določenega muzeja. Če so kriteriji izpolnjeni, lahko s kljukico označimo vsako polje matrike. Matrika opredeljuje samo minimalne standarde. Če je kak stolpec prazen, to še ne pomeni, da ne obstajajo nobene zahteve.

Da bi se zagotovila dobra storitev, mora muzejsko osebje izpeljati pravilne postopke za vsak korak *storitvene verige*.

Koristi, ki jih prinaša uporaba storitvene verige kot orodja za ocenjevanje dostopnosti, so:

- temeljita ocena vseh relevantnih področij in storitev
- strukturiran postopek
- premislek o dostopu za VSE obiskovalce.

Seznam kriterijev dostopnosti je na voljo v prilogi “Pogoji za zagotavljanje dostopnosti”.

3.2. Zagotavljanje kakovostnih storitev za obiskovalce

Kot je verjetno dobro znano, so nadvse pomembni prvi trenutki obiska v muzeju. Če ste toplo sprejeti in so vam jasno dane vse informacije, ki jih potrebujete, in vam pri načrtovanju poti po muzeju pomaga profesionalno muzejsko osebje, boste zagotovo bolj uživali v obisku. Takoj boste dobili dober vtis o muzeju in njegovem osebju ter, seveda, občutek, da muzej opravlja kakovostno storitev.

Ta pristop bi moral biti uporabljen za celotno storitveno verigo za vse obiskovalce, z oviranostjo ali brez, s posvečanjem pozornosti vsem vidikom obiska.

Osebe z oviranostjo morajo natančno načrtovati svoj obisk. Vedeti morajo, kako priti tja, ali pred dostopom obstajajo kake ovire, kaj si lahko ogledajo in kakšne storitve so jim na voljo. Tako se lahko odločijo, ali je obisk vreden njihovega časa ali ne. Prav zato bi jim morale **biti na voljo vse relevantne informacije, na primer na muzejski spletni strani.**

Ob prihodu utegnejo obiskovalci potrebovati nove informacije o tem, kako se je treba gibati skozi razstavne prostore ali kakšna **podporna orodja so na voljo.** Lahko pa tudi prosijo za pomoč.

In ko je njihov obisk naposled pri kraju, morda želijo pustiti **povratne informacije o svojih izkušnjah.**

Če želimo zagotoviti dobro storitev, je treba zagotoviti tudi prave informacije na kar najbolj učinkovit način.

Nekaj nasvetov in predlogov boste našli v naslednjih poglavjih:

- Kakšne informacije zagotoviti pred in med obiskom
- Kako od obiskovalcev zbrati povratne informacije
- Kako komunicirati na jasn in učinkovit način
- Kako se lotiti težav, ki lahko tarejo obiskovalce

3.2.1 Kaj bi obiskovalci morali vedeti

Ne domnevajte, da dandanes kar vsi uporabljajo internet ali berejo letake, da bi prišli do informacij, preden se odpravijo na obisk. Mnogi ljudje, posebno starejši, rajši uporabljajo telefon, da bi dobili odgovore na svoja vprašanja. In ko pridejo v muzej, raje vprašajo kot berejo znake ali navodila na zaslonu, preden se odpravijo na ogled muzeja. Počutijo se namreč veliko bolj samozavestne, če imajo opraviti z osebo kot pa s »kosom papirja« ali ekranom. Prav zato je pomembno, da vedno pomagamo vsem obiskovalcem, posvetimo vso pozornost njihovim zahtevam in jih seznanimo s sledečimi informacijami:

O fizičnem dostopu

- kako priti tja
- povezavah do dostopnega javnega prevoza
- parkirnih mestih za osebe z oviranostjo in njihove spremljevalce
- taktilnih in/ali senzornih poteh
- dostopnem vhodu
- klopeh, ki so na voljo po muzeju

O razstavi

- kaj si lahko ogledajo in ali obstajajo kake omejitve ali deli muzeja, ki niso dostopni
- vstopnice, popusti in brezplačne storitve za osebe z oviranostjo in njihove spremljevalce
- razpoložljiva avdio-video orodja in podpora za obiskovalce z motnjami vida in sluha
- vodniki v Braillovi pisavi
- taktilna orodja ali razpoložljivi vodeni ogledi
- ocenjeno trajanje ogleda
- dodatne razpoložljive storitve: npr. Invalidski vozički, spremljevalno osebje
- brezplačni vodeni ogledi ali spremljevalci
- delavnice in laboratoriji

O dodatnih storitvah

- lokacija dostopnih garderob
- lokacija dostopnih stranišč in previjalnica za dojenčke
- kavarna, bar ali okrepčila
- počivališča

- pomoč obiskovalcem

3.2.2 Povratne informacije obiskovalcev

Od obiskovalcev je po njihovem obisku pomembno zbrati pripombe in predloge, saj se tako lahko odločimo za določene izboljšave in zagotovimo boljše storitve zanje. Vsak muzej ima na voljo več načinov za zbiranje povratnih informacij: od tradicionalne knjige obiskovalcev do naprednejše naprave z zaslonom na dotik. Obiskovalci lahko pozneje objavijo svoje pripombe tudi na družbenih omrežjih, na primer na Facebooku. Zatorej je pomembno, da:

- vprašate obiskovalce, ali želijo pustiti kako pripombo (povratno informacijo)
- jim pokažete, kako to narediti
- jim ponudite različne razpoložljive formate, kamor lahko vpišejo morebitne pripombe
- jim pri tem ponudite pomoč, če je treba
- zberete in ocenite te povratne informacije in po potrebi ustrezno ukrepate
- potem ko ste dobili povratne informacije, obvestite obiskovalce o sprejetih ukrepih, tako da vidijo, da je bila njihova povratna informacija upoštevana in da lahko pripomore k spremembam na boljše

3.2.3 Kako komunicirati

Najprej je treba vsakemu obiskovalcu, ki vstopi v muzej, izreči toplo dobrodošlico. Ob nasmehu in pristrčnem pozdravu se obiskovalci počutijo bolj sproščeno. Z vsakim kontaktom se ustvari pristna komunikacija z njimi. Kadarkoli dobijo od nas to ali ono navodilo ali pa jim odgovorimo na zastavljena vprašanja po telefonu, pri recepciji ali v razstavnih prostorih, je treba upoštevati naslednja preprosta pravila:

- stavke in besede izgovarjajte kar najbolj jasno
- uporabljajte kratke stavke
- medtem ko govorite, si nikoli ne zakrivajte ust
- da bi se ognili (pre)zapletenim stavkom, naj bodo navodila jasna in preprosta
- uporabljajte jezik, ki je primeren za vaše občinstvo
- bodite potrpežljivi in kak stavek ponovite, če je treba

- kadar odgovarjate na vprašanja po telefonu, se izogibajte zvokom/hrupu v ozadju
- če svoja sporočila posnamete na odzivnik, jih izgovarjajte počasi in jasno.

Takšen pristop ne bo koristil le osebam z oviranostjo, marveč vsem!

3.2.4 Kaj storiti in česa ne pri interakciji z obiskovalci

Interakcija je ena izmed najpomembnejših faktorjev v povezavi med obiskovalci in muzejskim osebjem.

Tu navajamo nekaj primerov pozitivnih in negativnih pristopov:

- osredotočite se na osebo in ne na njeno oviranost
- svojo pozornost vselej namenite osebi z oviranostjo, ne pa njenemu spremljevalcu ali tolmaču
- vprašajte, ali in kakšno pomoč potrebuje
- če je pomoč sprejeta, počakajte na navodila s tem v zvezi
- spoštujte osebni prostor in zasebnost obiskovalcev
- z osebo govorite iz oči v oči na istem nivoju
- kadar govorite, dovolite, da osebe vidijo vaše ustnice in izraz na obrazu
- kadar hodite s slepo ali slabovidno osebo, jo lahko verbalno opozarjate na različne ovire v prostoru (npr. stopnice, stole itd.)
- nikoli ne motite psov vodnikov
- ne bojte se, da boste zagrešili kako napako, saj jih lahko dela vsak; le učite se na njih in nadaljujte s svojim delom.

3.2.5 Reševanje problemov

Ena najbolj cenjenih reči je za vsakogar najti nekoga, ki bo rešil tvoje težave. Obiskovalci lahko potrebujejo pomoč v vsakem hipu, torej bodite pripravljeni na iskanje rešitve!

Tu je nekaj preprostih nasvetov, **kako se je treba primerno vesti**

- dobro prisluhnite vsaki zahtevi, saj je pomembno, da natančno razumete, v čem tiči problem

- kadar oseba pojasnjuje kako reč, jo glejte naravnost v oči, saj mora čutiti, da je resnično deležna vse vaše pozornosti
- zastavljajte vprašanja, da se prepričate, da ste pravilno razumeli, o čem teče beseda
- razmišljate o možnih rešitvah
- bodite fleksibilni, da le ne prekršite pomembnih pravil
- če ne najdete rešitve, pospremite osebo do sodelavca/kolega, ki bi utegnili razrešiti problem.

Tu pa sledi nekaj neustreznih vedenjskih primerov, **kakršnih se je treba izogibati**

- ne odvrniti nudenje pomoči, brez da bi poslušali in resnično razumeli, v čem je problem
- ne recite, da ne morete pomagati, ker niste zadolženi za to zadevo, ne da bi omenili, kdo je odgovoren in bi morda lahko pomagal
- ne prepustite osebe kakemu drugemu članu osebja, ne da bi vedeli, ali lahko resnično pomaga.

Rešitev je vedno mogoče najti. Obiskovalci od vas ne bodo pričakovali čudežev. Vendar pa bodo cenili trud in skrb, ki ste ju izkazali.

4 OBISK RAZSTAV

4.1. Veččutna razstava

Veččutne predstavitve omogočajo, da v razstavah uživajo tudi osebe z vidno, slušno in kognitivno oviranostjo. Veččutno pomeni, da je informacije mogoče sprejemati z več kot enim od naših čutov. Poleg z vidom bi morali razstavo v kar največji meri doživljati tudi z drugimi čuti: sluhom, dotikom, okusom in vohom.

Med veččutnim ogledom je v umetnosti mogoče uživati s kombinacijo rabe različnih čutov, na primer kadar ogled ob govorni besedi poteka v preprostem in znakovnem jeziku in se je predmetov mogoče dotikati, jih vohati in okušati. Pozitivne izkušnje je mogoče ustvariti tudi z ustvarjalnimi delavnicami, kjer so obiskovalci aktivno vključeni v različne dejavnosti (risanje, slikanje itd.).

V muzejih so obiskovalcem na voljo različni podporni pripomočki in naprave, kot na primer avdio in video vodniki, multimedijske naprave, taktilna orodja in poenostavljeni muzejski vodniki.

4.1.1. *Avdio in video vodniki*

Avdio vodniki so zelo priročni, ker si obiskovalci lahko ogledajo artefakte in dobijo takojšnjo razlago o njih, ne da bi jim bilo treba prebrati razlage na etiketah ali panojih. To je v veliko pomoč posebno tistim, ki imajo težave z branjem, npr. starejšim osebam, otrokom, osebam, ki nosijo dvofokalne leče, ali osebam z disleksijo.

Vsem obiskovalcem omogočajo boljšo izkušnjo: imeti priložnost z večje razdalje občudovati umetniško delo kot celoto.

Avdio vodniki so navadno na voljo kot naprave, ki jih je mogoče najeti pri vhodu v muzej, ali kot aplikacije, ki si jih lahko naložite na pametni telefon. Slepe osebe lahko uporabljajo avdio vodnike na dostopnih sledilnih ploščicah.

Vsebina avdio vodnikov lahko daje preprost opis razstavljenih artefaktov, ali pa ima naprednejše interaktivne funkcije za različne namene in prejemnike.

Navadno zagotavljajo:

- interaktivni zemljevid muzeja (besedilo in avdio)
- besedilo ter avdio/video opis artefaktov na razstavi v enem ali več jezikih
- vodene ali priporočene ogleda v muzeju
- interaktivne izkušnje, temelječe na igrah (npr. za otroke)
- ogleda ob pripovedovanju zgodb
- avdio opisne vodnike za slepe obiskovalce
- video vodnike s podnapisi
- video vodnike v znakovnem jeziku

4.1.2. Taktilna orodja

Taktilna orodja lahko uporabljajo slabovidne osebe kot interpretacijske pripomočke. Taktilne risbe ali slike lahko prevajajo umetniška dela, prostore ali poslopja v taktilni jezik.

Izvirnih artefaktov sicer ne reproducirajo z vso natančnostjo, zato pa omogočajo obiskovalcem, da sami ustvarijo mentalno podobo o njih.

Uporabljati jih je mogoče skupaj z informacijami v Braillovi pisavi in avdio razlago.

4.2 Interakcija z obiskovalci

Ker k spremljanju skupin po razstavah sodijo opisovanje, pojasnjevanje in pripovedovanje o stvareh, bi morale biti pri tem v celoti uporabljene vse osnovne tehnike komuniciranja: glas, telesna govorica, logika in jasnost sklepanja, ritem in naracija.

Pri obiskovalcih z okvaro vida je pomembno, da umetnino opišemo in »reproduciramo« ustno, tako da dobijo res pravo sliko o njej. Opis lahko kombiniramo z uporabo nekaterih taktilnih reprodukcij ali modelov.

4.2.1 Predstavitev ogleda razstave

Eden najpomembnejših trenutkov obiska je prvi stik z obiskovalci: **predstavite se** in, če je skupina majhna, pozdravite vsakega obiskovalca posebej.

Če se osebe v skupini med seboj ne poznajo, vsakega prosite za ime in od kod prihaja. Tako je lažje ustvariti odnos med udeleženci.

Vprašajte jih, kakšna so njihova pričakovanja in zakaj so se odločili obiskati muzej. Tako boste lažje prilagodili ogled interesom in potrebam obiskovalcev. Dobili bodo občutek, da so pomembni in da je muzej pripravil prav poseben, ne pa običajen, ogled zanje.

V prvi fazi je pomembno dobiti prvo predstavo o tem, kdo obiskovalci so in **kako komunicirati** z njimi. Iz te enominutne povratne informacije poskusite izvleči vsaj toliko informacij, da se boste lahko odločili za ustrezen način komuniciranja z njimi.

Na tej točki jim **predstavite program ogleda**: kaj bodo obiskali in kako dolg bo ogled. Ponudite jim letake ali kako drugo informativno gradivo, ki ga morda želijo imeti.

Če obstajajo kaki drugi pomembni predpisi, ki bi jih obiskovalci morali poznati, ali pa pravila **vedenja**, ki jih morajo upoštevati med ogledom, bodite jasni, vljudni, vendar odločni. In pojasnite jim razloge, zakaj jih morajo izpolnjevati.

Seznajte jih s **praktičnimi zadevami**, kot na primer, kje so stranišča, počivališča, kavarna ali trgovina. Vnaprej jih vprašajte, ali kaj potrebujejo, na primer, ali imajo kake posebne želje glede razstave in kaj bi radi videli, ali pa glede razpoložljivih muzejskih zmogljivosti.

Preverite, ali udeleženci morebiti želijo uporabiti avdio/video vodnike, orodja za pomoč ali kake druge pripomočke.

Če obiskovalci dobijo občutek, da muzejsko osebje skrbi zanje in njihovo dobro počutje, bo to v njih po vsej verjetnosti vzbudilo zaupanje in naklonjenost. In tako bo vaša naloga postala veliko lažja.

4.2.2 Predstavitev muzejskih eksponatov

Da bi bila predstavitev muzejskih eksponatov obiskovalcem čim bolj jasna in sistematična, je treba upoštevati naslednje:

Struktura

- Na kratko predstavite eksponate v okviru tem, ki jih boste obravnavali, tako da bodo obiskovalci lažje sledili vašim razlagam.
- Opišite eksponate.
- V dogajanje vključite obiskovalce, in sicer tako, da bodo izražali svoja mnenja, vtise ali občutke, ki jih v njih vzbujajo eksponati.
- Uporabite tehniko pripovedovanja zgodb: ta se je izkazala kot zelo učinkovita pri zburjanju pozornosti in dvigovanju pozornosti, predvsem pri otrocih.
- Izogibajte se prepogostim odmikom od glavnih poudarkov predstavitve. Obstaja namreč možnost, da bo predstavitev izgubila logično zaporedje vsebin in povezav med njimi.
- Predstavitev končajte z močnim in učinkovitim zadnjim stavkom, z nečim, kar si bodo obiskovalci dobro zapomnili in bo tako v njih pustilo pozitiven vtis.

Jezikovni register

- Bodite pozorni na tip jezika, ki ga boste uporabili med predstavitvijo. Slog in stopnja formalnosti naj bosta odvisna od tipa obiskovalcev.
- Govorite preprosto in neposredno.
- Uporablajte besede in izraze, ki so za vas naravni.
- Izogibajte se težkim abstraktnim pojmom.

Glas

- Pred začetkom predstavitve se prepričajte, da vas lahko vsi slišijo; prilagodite svoj glas tako, da vas dobro slišijo, ne da bi se zdelo, da kričite.
- Poskušajte ohranjati pozornost obiskovalcev, najboljše s spreminjanjem tona, ritma in jakosti glasu. Tako se bo vaš glas zdel bogatejši in tudi bolj izrazen. Torej nikoli ne govorite monotono, sicer vas ne bo poslušal nihče več.
- Ne govorite ne prehitro ne prepočasi. In ne pozabite na premore! Premori imajo enako vrednost in moč kot besede. Premore uporabljamo za poudarjanje ali pa za komične in dramatične učinke.
- In naposled ne pozabite na pravilno dihanje. Globoko in enakomerno dihanje izboljšuje kakovost glasu in zmanjšuje napetost.

Govorica telesa

- Ustvari pristno komunikacijo z očesnim stikom.
- Zavestno uporabljajte svoje roke. Vsekakor pa se izogibajte čohljanju po glavi ali drugih delih telesa. Roke in prste uporabljajte za spremljanje in utrjevanje stvari, ki jih opisujete.
- Ne poskakujte iz ene strani na drugo!

4.2.3 Opisovanje umetnosti slepim osebam

Preden se lotite dejanskega ustnega opisovanja umetniškega dela, je pomembno, da dobite nekaj predhodnih informacij. Naslednja vprašanja utegnejo pomagati pri oblikovanju predstavitve umetnine.

- Kaj je to? Slika, kip, arheološka relikvija ...
- Kje leži/stoji? Kako velika je? Iz česa je narejena?
- Kakšna je tema umetniškega dela?
- Kdo je umetnik/avtor?
- Kdaj je bila ustvarjena?
- Zakaj je bila ustvarjena?

Potem začnite opisovati izbrano delo. Če obstaja taktilna reprodukcija slike, jo lahko uporabite. Oseba, ki se dotika reprodukcije, lahko ima več idej za mentalno reproduciranje podobe. Toda ne pozabite, da taktilna reprodukcija ni kot fotografija, ampak bolj kot zemljevid, na katerem lahko nekdo najde položaj določenih elementov.

Na začetku torej nujno spremljajte obiskovalčevo roko v raziskovanju reprodukcije in pojasnjajte ključne elemente podobe, ki se je ta oseba dotika.

Barve je mogoče »prevesti« ali primerjati s percepcijami drugih čutov. Na primer, primerjati barve z materiali, ki se jih lahko dotikajo, kot so na primer zemlja, voda, les ali kamen.

4.2.4 Delavnice, interaktivne dejavnosti in seminarji

Muzeji so lahko idealen prostor za navdih, učenje in uživanje. Prinesejo lahko mnoge priložnosti vsakomur, ne glede na njihovo kulturno ali družbeno ozadje, da uživajo v umetnosti, znanosti in zgodovini, hkrati pa so v močno oporo učenju v ustvarjalnem okolju.

Delavnice, interaktivne dejavnosti in seminarji so učinkovit način za privabljanje širšega kroga obiskovalcev, na katerih ne sodelujejo le strokovnjaki, marveč tudi ljudje, ki jih morda sploh ne mika obiskovanje muzejev.

- **Delavnice** so zasnovane tako, da aktivneje privabijo obiskovalce in povečujejo njihovo uživanje v muzeju. Poleg tega lahko pospešujejo globlje razumevanje tem, povezanih z razstavo, prinašajo praktične izkušnje, omogočajo učenje novih veščin ali tehnik in se lotevajo kreativnih projektov.
- **Interaktivne dejavnosti** delujejo kot spodbuda za raziskovanje tistega, kar ljudje vidijo med obiskom razstave. Lahko stimulirajo učenje iz izkušenj "iz prve roke". Obstajajo mnoge dejavnosti, ki jih ponujajo muzeji, kot so na primer raziskovalne škatle za igranje in učenje hkrati.
- **Seminarji** so navadno namenjeni profesionalcem, a so lahko privlačni tudi za neizvedence, ki bi se radi naučili nečesa novega.

4.3 Pripovedovanje zgodb

4.3.1 Vsaka umetnina pripoveduje svojo zgodbo

Vsaka umetnina pripoveduje neko zgodbo, pravzaprav veliko zgodb, ki jih je mogoče pripovedovati: zgodbe o umetniku, o usodi dela in o upodobljenih likih.

Pripovedovanje zgodb bo obogatilo obisk muzeja. Možno je kombinirati eksponate na razstavi in narediti zgodbo na njihovi osnovi.

Seveda pa s pripovedovanjem zgodb lahko opišemo ali pojasnimo tudi eksponate v prirodoslovnih muzejih ali muzejih znanosti.

V dogajanje lahko vključite tudi obiskovalce same, in sicer tako, da jim zastavljate vprašanja ali pa jim naložite kake naloge. Na primer, kadar je govor o človeških mumijah, lahko vprašate, ali so stari Egipčani mumificirali samo ljudi. Večina obiskovalcev navadno odgovori: »Ne, mumificirali so tudi živali, kot na primer mačke.« Torej lahko spodbudite skupino, na primer otrok, naj poskusi najti živalske mumije na razstavi. Ali pa jim recite, naj si izmislijo svoje lastne zgodbe.

Kadar opisujete neko umetnino skupini na razstavi, imate za to le pet minut časa. Obiskovalci bodo med poslušanjem zelo verjetno stali. Torej je pomembno, da ste jedrnat. V primeru, če potrebujete več časa, pa je boljše, če pozneje nadaljujete v sobi s sedeži ob uporabi slik ali video naprave.

4.3.2 Oblikovanje zgodbe

Vse zgodbe imajo bolj ali manj enako dramatično strukturo, ki jo je mogoče razdeliti v pet naslednjih momentov:

Začetno stanje

- Opis ozadja zgodbe (prostor in čas) in glavni protagonisti.

Nekaj se zgodi

- Dogodek, ki poruši ravnotežje začetnega stanja (npr. spor med protagonisti, nastanek težav, odkritje hudodelskega dejanja itd.)

Razvoj dogodkov

- Opis zaporedja dogodkov. Stvari se navadno zapletejo v jedru zgodbe, protagonisti se bojujejo drug proti drugemu, in ni jasno, kakšen bo izid.

Vrhunec

- Trenutek najvišje dramatične napetosti v zgodbi, ki lahko vodi do različnih izidov: do rešitve problema, razkritja morilca, smrti junaka itd.

Zaključek ali končno stanje

- Opišite novo ravnotežje, doseženo po prenehanju sovražnosti: premirje, zakoniti kralj na prestolu itd.

Vsaka zgodba bi morala biti uravnotežena med različnimi načini pripovedovanja:

- **Narativne sekvence**, kjer so navedeni dogodki in akcija zgodbe.
- **Deskriptivne sekvence**, kjer so opisani kraji in protagonisti zgodbe.
- **Reflektivne sekvence**, kjer so navedeni komentarji in razmišljanja o protagonistih ali pomenu zgodbe

Kombinacija teh elementov določa tempo zgodbe.

Obstaja še en poseben element, ki ga je mogoče uporabiti, in sicer, kako so kombinirani posamezni dogodki. Lahko, na primer:

- sledimo kronološkimi dogodki
- začnemo na koncu
- ali pa iz sredine, ko povemo, kaj se je že zgodilo, in potem nadaljujemo vse do konca zgodbe

Seveda obstaja veliko opcij in kombinacij. Torej se sami odločite, kako boste pripovedovali svojo zgodbo.

5 ZAKLJUČKI

Priročnik COME-IN! se osredotoča na znanje in spretnosti, kar je nujno za opravljanje kakovostnih storitev za obiskovalce, pri čemer je treba upoštevati vse, kar zadeva VKLJUČEVANJE in DOSTOPNOST v muzejih, še posebej pa:

- OZAVEŠČENOST, da SO PROBLEM OVIRE, ne pa oviranost, kar pomeni, da moramo vedno vztrajati pri inkluzivnem pristopu, ki koristi vsem muzejskim obiskovalcem, ne pa samo osebam z oviranostjo.
- kako pomembno je IDENTIFICIRATI IN ODSTRANITI VSAKO OVIRO, ki bi lahko oteževala dostop do muzejev in galerij
- rabo INKLUZIVNEGA JEZIKA, KI SE OSREDOTOČA NA OSEBO, NE PA NA OVIRANOST
- muzejsko STORITVENO VERIGO, kot inovativen pristop k dostopnosti, ki vključuje vse vidike obiska: informacije in komuniciranje pred obiskom, prihod, vhod, blagajno, garderobo, razstavne prostore, stranišča, trgovino ter informacije in komuniciranje po obisku
- in, nenazadnje, pomen KOMUNIKACIJE IN SKRBI ZA OBISKOVALCE, kar pomeni nenehno posvečanje vsem potrebam in zahtevam obiskovalcev

Priloga 1- Preverjanje izpolnjevanja zahtev dostopnosti

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
VHODNI PODATKI Informacije in komunikacija pred obiskom		<ul style="list-style-type: none"> • Izjava o dostopnosti • A/AA dostop do spletne strani ali • AAA dostop do spletne strani • Spletne strani z video komponentami v znakovnem jeziku • <i>Informacije v preprostem jeziku</i> • Dostopen dizajn tiskanih informacij 	<ul style="list-style-type: none"> • Sodelovanje z društvi oseb z oviranostjo • <i>Šolski program vključevanja</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačen ali • Enaka storitev za enako ceno

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
PRIHOD	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Parkirna mesta za osebe z oviranostjo v bližini vhoda • Povezava z dostopnim javnim transportom • Taktilne / senzorne oznake ogledne poti 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o prihodu (del izjave o dostopnosti) • Dostopni sistem usmeritev 		<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačno parkiranje ali • Enaka storitev za enako ceno (in brezplačna pomoč)

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
VHOD	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Dostopna vrata • Ergonomske stopnice • klančina ali dvigalo • Prostor za gibanje • <i>Preproga, primerna za rabo invalidskih vozičkov</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o dostopnosti do vhoda (izjava o dostopnosti) • Orientacijske karte (zlahka berljive, taktilne) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Asistenca strankam pri vходу</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačno ali • Enaka storitev za enako ceno (in brezplačna osebna asistenca)

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
BLAGAJNA	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Ergonomska miza (ustrezna tudi za uporabnike invalidskih vozičkov) • Prostor za gibanje • Taktilne ogledne poti • Indukcijska zanka 	<ul style="list-style-type: none"> • Usposobljeno osebje • Jasno označena blagajna • <i>Dostopne informacije o cenah (velikost pisave, visoki kontrasti itd.)</i> • Brošure/letaki v različnih formatih (zlahka berljivo, Braillova pisava itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposleni z oviranostjo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačen ali • Enaka storitev za enako ceno (in brezplačna osebna asistenca)

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
GARDEROBA	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • V neposredni bližini blagajne • Dostopna garderoba (npr. višina itd.) • Dostopne omarice (taktilne številke ali znaki, obešalniki na različnih višinah) 	<ul style="list-style-type: none"> • Usposobljeno osebje • <i>Informacije o cenah (velikost pisave, visoki kontrasti itd.)</i> • Jasno označena garderoba 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposleni z oviranostjo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačen ali • Enaka storitev za enako ceno (in brezplačna osebna asistenca)

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
RAZSTAVNI PROSTORI	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Tla primerna za invalidske vozičke • Prostor za gibanje • Klančine ali dvigala • Razstavne orientacijske oznake • Potek obiska se ne spreminja, pa če so obiskovalci osebe z oviranostjo ali brez • Položaj artefaktov • Počivališča 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o razstavnih prostorih (izjava o dostopnosti) • Razstavne orientacijske oznake • <i>Opis artefaktov v različnih formatih</i> • <i>Avdio in video vodniki v različnih formatih (znakovni jezik itd.)</i> • <i>Poglobljeno doživetje (z različnimi čuti)</i> • <i>Ponujeni so različni pripomočki (indukcijska zanka itd.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaposleni z oviranostjo</i> • <i>Inkluzivni vodeni ogledi</i> • <i>Usposobljeno osebje</i> • <i>Vstop dovoljen psom vodnikom</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačen ali • Enaka storitev za enako ceno (in brezplačna osebna asistenca)

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Informacijski dostop	Socialni dostop	Ekonomski dostop
STRANIŠČA	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Dostopna stranišča (prostor za gibanje, višina opreme, držala itd.) • Ključ »Euro key« za stranišča za osebe z oviranostjo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o straniščih v izjavi o dostopnosti • Jasno označena stranišča 		<ul style="list-style-type: none"> • Brezplačen ali • Enaka storitev za enako ceno

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Dostop do informacij in komuniciranja	Socialni dostop	Ekonomski dostop
TRGOVINA	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Dostopna vrata • Prostor za gibanje • Dostopna blagajna (višina pulta itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o cenah • Dostopne knjige in vodniki • Usposobljeno osebje 	Zaposleni z oviranostjo	

Dostopnost Storitvena veriga	Fizični dostop	Dostop do informacij in komuniciranja	Socialni dostop	Ekonomski dostop
IZHODNI PODATKI Informacije in komunikacija po obisku	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z normami/predpisi • Dostopna točka za zbiranje povratnih informacij • Različni formati za zbiranje povratnih informacij 	<ul style="list-style-type: none"> • V skladu z muzejskim sistemom upravljanja kakovosti • Informacije o upravljanju s povratnimi informacijami • Zagotavljanje povratnih informacij • Usposobljeno osebje 	<ul style="list-style-type: none"> • Povratne informacije • Strategije za kakovostne izboljšave 	

Priloga 2 - Spletni viri

Interakcija in komunikacija

- National Service Knowledge Network on YouTube, *Communicating with people with disabilities - Ask me first*, <https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>
- Coordown, short film “*Not special needs*”. <http://www.notspecialneeds.com/>
- National Service Knowledge Network Website: www.serviceandinclusion.org/index.php
- The International Council on English Braille website, www.iceb.org
- Perkins School for the Blind and Texas School for the Blind and Visually Impaired, www.pathstoliteracy.org
- The Tommy Edison Experience. *The Funny Side of Being Blind*. <https://www.youtube.com/user/TommyEdisonXP/featured>
- British Dyslexia Association, *What are specific learning difficulties*, www.bdadyslexia.org.uk/educator/what-are-specific-learning-difficulties
- DysTalk, *Talks on Dyslexia, Dyscalculia, Dyspraxia* (videos) www.dystalk.com
- British Deaf Association Website: www.bda.org.uk
- National Institute on Deafness and Other Communication Disorders website: www.nidcd.nih.gov/health/hearing-aids

Multisenzorične razstave

- Kunsthistorisches Museum Wien. *Museum's Book*. <https://shop.khm.at/en/shop/detail/?shop%5BshowItem%5D=10000000029464-1693-0&shop%5Bfilter%5D%5BtagsFacet%5D=>
- Macval Musée D'art Contemporain Du Val De Marne. *Multi-sensory Tours*. www.macval.fr/english/visits-events/visits/article/multi-sensory-tours#h3_tdm
- Metropolitan Museum of Art. www.metmuseum.org/blogs/digital-underground/2015/multisensory-met
- Typhlological museum (Tiflološki muzej) Croatia. www.tifloloskimuzej.hr/home_en.aspx?id=48
- Van Gogh Museum. *Feeling Van Gogh*. www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh

Avdio vodniki

- British Museum, Audio guides, www.britishmuseum.org/visiting/planning_your_visit/audio_guides.aspx
- Metropolitan Museum of Art, Audio guides, www.metmuseum.org/visit/audio-guide

Taktilna orodja

- Anke Brock, Christophe Jouffrais. *Interactive audio-tactile maps for visually impaired people*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01237319/document>
- British Museum. *Room 4 Touch Tour*. http://www.britishmuseum.org/learning/access/egyptian_touch_tour.aspx
- Deutsches Historisches Museum (Berlin). *Inclusive communication stations*. www.dhm.de/besuch-service/barrierefreies-museum.html
- Louvre Museum. *Touch Stations on Historic Architectural Development*. www.louvre.fr/accessibilite
- Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung. *Tactile Paintings/ Art beyond sight. Tactile diagrams*. www.artbeyondsight.org/handbook/acs-tactile.shtml

Pripovedovanje zgodb

- British Museum. *Fieldnotes Storytelling*. www.britishmuseum.org/PDF/storytelling_resource_changed_font_size.pdf
- The National Gallery (London). *Paintings for storytelling*. www.nationalgallery.org.uk/learning/teachers-and-schools/teaching-english-and-drama/paintings-for-storytelling
- Children Museum (Pittsburgh, USA). *Museum Story Guide*. <https://pittsburghkids.org/visit/accessibility>