



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Zadanie 1. Przedsięwzięcie szkoleniowe

Projektowanie uniwersalnej kultury - dostępność w instytucjach kultury

Strategia wdrażania dostępności w oparciu o Model Dostępnej Kultury

Stan obecny

Rodzaj instytucji kultury, zespół i podejmowane działania

Muzeum Miasta Łodzi od 1975 r. zajmuje się gromadzeniem i prezentowaniem zbiorów poświęconych historii Łodzi i jej mieszkańców, badaniem dziejów miasta, a także upowszechnianiem wiedzy o jego przeszłości oraz współczesności. W polu zainteresowań instytucji mieści się zarówno przemysłowe dziedzictwo miasta, jego wielokulturowa tożsamość, architektura, sztuka i rzemiosło, jak i kultura popularna, sport oraz zwyczaje życia codziennego. Główną siedzibę Muzeum stanowi położony w sercu Łodzi dawny Pałac Rodziny Poznańskich. Bogatą kolekcję zgromadzoną w tym historycznym budynku uzupełniają zbiory prezentowane w oddziale muzeum: Muzeum Sportu i Turystyki oraz filii – Muzeum Kanału „Dętka”.

Dziedzictwo Poznańskich, jednego z najważniejszych rodów fabrykanckich XIX-wiecznej Łodzi, od początku znajduje się w centrum działalności Muzeum. Wzniesiona na życzenie rodziny Poznańskich monumentalna rezydencja stanowi symbol dynamicznego rozwoju miasta, które w ciągu zaledwie kilkudziesięciu lat przekształciło się z małej osady w centrum przemysłu włókienniczego Królestwa Polskiego. Wystawy prezentowane w Muzeum Miasta Łodzi nie tylko kreślą obraz życia zamożnych fabrykantów czy wybitnych jednostek, przybliżają także codzienność tysięcy robotników i mieszczan wspólnie budujących tożsamość miasta. Wystawa „Na wspólnym podwórku – łódzki tygiel kultur i wyznań” wprowadza w wybrzmiewającą wieloma językami przestrzeń Łodzi zamieszkiwanej przez Polaków, Niemców, Żydów i Rosjan. Z kolei „Łódź w Europie. Europa w Łodzi. Ziemia obiecana wczoraj i dziś” śledzi fenomen błyskawicznego rozwoju tej nowoczesnej metropolii. W lepszym wyobrażeniu sobie scenerii minionych zdarzeń pomaga precyzyjnie wykonana „Makieta dawnej Łodzi”. Nieopodal głównej siedziby, na Placu Wolności, Muzeum Kanału „Dętka” oferuje unikalną możliwość zajrzenia pod powierzchnię industrialnej Łodzi. To udostępniony do zwiedzania zabytek hydrotechniki – podziemny owalny zbiornik na wodę deszczową. Z kolei o sportowych aktywnościach i sukcesach łódzian opowiada wystawa w drugim oddziale Muzeum Miasta Łodzi, czyli Muzeum Sportu i Turystyki.

Oprócz zróżnicowanych wystaw stałych Muzeum regularnie prezentuje nowe wystawy czasowe, korespondujące z najważniejszymi obszarami zainteresowań instytucji. Upowszechnianiu wiedzy



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



i inicjowaniu dialogu z odbiorcami służy także szeroka oferta edukacyjna dla wszystkich grup wiekowych, wydarzenia oraz projekty.

Realizacja rozbudowanego programu oraz opieka nad trzema obiektami należącymi do muzeum jest realizowana przez 67 pracowników zatrudnionych w różnych działach (łącznie na strukturę Muzeum Miasta Łodzi składa się 8 działów: administracyjno-techniczny, kadrowo-płacowy, finansowo-księgowy, programowy, dział zbiorów, dział historycznych, dział promocji i marketingu oraz dział edukacji). W skład zespołu wchodzi pracownicy o różnorodnych kompetencjach oraz doświadczeniu w zakresie opracowywania programu instytucji, działalności merytorycznej i administracyjnej, edukacji oraz obsługi publiczności, a także promocji i komunikacji z publicznością.

Muzeum Miasta Łodzi oprócz prowadzenia działalności wystawienniczej i wydawniczej realizuje różnorodną ofertę kulturalną, na którą składają się działania prowadzone w ramach stałej oferty edukacyjnej (lekcje muzealne oraz warsztaty dla grup zorganizowanych, głównie grup szkolnych) oraz cykliczne wydarzenia. Do drugiej kategorii zaliczają się m.in. cykle oprowadzań dla indywidualnych uczestników (m.in. „Zapraszamy na salony”, „Pałac na piątek”, „Pałac wieczorową porą”), koncertów („Muzyka Łodzi”, „Muzyczne matinee”, „Barokowe miraż”), warsztatów rodzinnych (cykl „Akademia Małego Łodzianina” oraz „Jak dbać o domowe archiwum”), a także spotkań i wykładów. Z tych ostatnich należy wymienić przede wszystkim cykl pn. „Łodzianki (nie) znane”, którego celem jest przywrócenie pamięci kobiet, które odegrały ważną, choć często zapomnianą, rolę w historii Łodzi, a także „Miasto w przekroju” będące przestrzenią do spotkań i debat z zaproszonymi gośćmi, poświęconych różnorodnym zagadnieniom z zakresu urbanistyki i socjologii miasta.

W 2024 r. Muzeum zainicjowało także kilka mniej typowych dla swojej oferty działań. Były to m.in. międzypokoleniowe warsztaty graficzne towarzyszące wystawie czasowej „Józef Hecht. Artystyczne żywioły”, podczas których zostały wykorzystane nowe, specjalnie opracowane pomoce dydaktyczne (prasa drukarska oraz matryce przygotowane na podstawie obiektów z muzealnych zbiorów), warsztaty antydyskryminacyjne realizowane jako program towarzyszący wystawie czasowej „Ceija Stojka (1933-2013): „Nie mogę zapomnieć”, podczas których uczestnicy mogli zapoznać się z różnymi aspektami kultury i sztuki romskiej, a także cykl spotkań zrealizowanych we współpracy z Uniwersytetem Łódzkim dotyczących sztucznej inteligencji w sztukach plastycznych i muzyce. Z kolei w oddziale – Muzeum Sportu i Turystyki oraz filii – Muzeum Kanału „Dętki” realizowana była wakacyjna oferta edukacyjna dla grup półkolonijnych oraz weekendowe oprowadzania.



Realizując swój program, Muzeum Miasta Łodzi podejmuje współpracę z licznymi instytucjami i lokalnymi organizacjami, działając wspólnie z nimi zarówno w ramach wieloletnich partnerstwa, jak i doraźnych, krótkotrwałych inicjatyw. W ciągu ostatniego roku były to m.in.

- Centrum Dialogu im. Marka Edelmana oraz Akademia Sztuk Pięknych w Łodzi i Akademickie Centrum Designu (współpraca w ramach organizacji wystaw czasowych i programu towarzyszącego);
- Akademia Muzyczna w Łodzi, Fundacja im. Stanisława Liszewskiego, Rotary Club Łódź, Międzynarodowa Fundacja Muzyczna im. Artura Rubinsteina w Łodzi (współpraca w ramach organizacji koncertów z cyklu „Muzyka Łodzi”, „Muzyczne matinee oraz „Barokowe miraż);
- Łódzki Uniwersytet Trzeciego Wieku, Wydział Filologiczny Uniwersytetu Łódzkiego, Łódzki Szklak Kobiet, Stowarzyszenie Inicjatyw Miejskich Topografie, Stowarzyszenie Społecznie Zaangażowani (współpraca przy realizacji wykładów, prelekcji i spacerów miejskich);
- Towarzystwo Opieki nad Starym Cmentarzem przy ul. Ogrodowej, Stowarzyszenie Venea Artis, Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego, Centrum Inicjatyw na rzecz rozwoju „Regio”, Stowarzyszenie Pracownia Alternatywnego Wychowania (współpraca przy realizacji i promocji oferty edukacyjnej dla grup szkolnych i edukacji pozaszkolnej);
- Towarzystwo Społeczno-Kulturalne Żydów w Polsce, Gmina Wyznaniowa Żydowska w Łodzi (współpraca przy realizacji przedsięwzięć poświęconych historii i kulturze łódzkich Żydów);
- Towarzystwo Przyjaciół Dzieci w Łodzi, Polski Związek Głuchych Oddział Łódź, Polski Związek Niewidomych Okręg Łódzki, Fundacja Szansa dla Niewidomych, Fundacja „Navicula” (współpraca przy wdrażaniu dostępnych narzędzi oraz oferty dla osób ze szczególnymi potrzebami).

Ponadto muzeum utrzymuje stałe relacje w zakresie wspólnej promocji i upowszechniania miejskiej oferty kulturalnej z innymi instytucjami miejskimi (muzea, teatry, biblioteki) oraz placówkami szkolnymi, w tym również ośrodkami edukacji włączającej (m.in. Specjalnym Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym nr 4 oraz nr 6 w Łodzi, a także szkołami specjalnymi).



Działalność na rzecz osób z niepełnosprawnością i osób starszych

Pierwsze działania na rzecz osób niepełnosprawnych i osób starszych zostały podjęte w 2013 roku i dotyczyły opracowania ścieżki zwiedzania Pałacu Rodziny Poznańskich dla osób ze szczególnymi potrzebami w obszarze widzenia wraz z publikacją brajlowską i tyflografikami. Od tego czasu działania na rzecz osób z niepełnosprawnością i osób starszych realizowane są dla szerszego grona odbiorców, z uwzględnieniem ich potrzeb z różnych obszarów i zakresu. Działania te początkowo skierowane były przede wszystkim do uczestników konkretnych, przygotowanych w ramach jednorocznych projektów edukacyjnych wydarzeń kulturalnych, natomiast od 2022 roku podejmowane są także starania dotyczące rozwoju dostępności oferty instytucji dla osób korzystającej z niej w sposób samodzielny i indywidualny.

Osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze pojawiają się w Muzeum Miasta Łodzi w różnych rolach: jako publiczność bierna i włączona w działania, wolontariusze (obecnie jedna wolontariuszka reprezentująca tę część interesariuszy), współpracownicy i zleceniobiorcy, a także sami pracownicy. Obecnie najliczniej reprezentowaną kategorią jest publiczność bierna, natomiast stale podejmowane są działania mające na celu wyrównanie tych proporcji. W związku z powyższym cały czas staramy się współpracować ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych poprzez dbanie o dotychczasowe relacje (nawiązywane czasem z naszej inicjatywy lub będące efektem odpowiedzi na zaproszenie do współdziałania wpływające ze strony środowiska, np. od instytucji, stowarzyszeń lub osób prywatnych), a także poszerzanie ich.

W związku z powyższym Muzeum stara się podejmować różne działania na rzecz pogłębiania wiedzy i umiejętności pracowników i pracownic muzeum w zakresie obsługi odbiorców z niepełnosprawnością i osób starszych. Obecnie poziom tych kompetencji jest bardzo nierównomierny i rozproszony względem różnych działów. Wynika to przede wszystkim ze stopnia częstotliwości codziennego kontaktu z interesariuszami instytucji, a także intensywności rotacji pracowników w danym dziale. Opiekunowie ekspozycji oraz edukatorzy w stopniu dobrym posiadają kompetencje pozwalające na sprawną obsługę osób starszych, oraz o szczególnych potrzebach w obszarze wzroku i poruszania się. Natomiast jedynie kilku pracowników charakteryzuje się umiejętnościami na podobnym poziomie w zakresie obsługi osób Głuchych (3 osoby) oraz o szczególnych potrzebach w zakresie rozumienia i czucia (5 osób). Niektórzy pracownicy działów merytorycznych (Dział Edukacji, Dział Historyczny, Dział Promocji i Dział Programowy) ponadto w toku realizacji różnych zadań dostępnościowych nabyli dodatkowo umiejętności w obszarze przygotowywania materiałów informacyjnych i edukacyjnych dla osób o szczególnych potrzebach w obszarze rozumienia, czucia i wzroku.



Obecnie prowadzone działania na rzecz osób o szczególnych potrzebach dotyczą przede wszystkim oferty siedziby głównej – Pałacu Rodziny Poznańskich i prowadzone są dwutorowo: poprzez działania wspierające indywidualnych (samodzielnych) odbiorców oraz uczestników zorganizowanych wydarzeń edukacyjnych i kulturalnych.

W pierwszym zakresie działania te są realizowane poprzez udostępnienie na wystawach stałych takich rozwiązań i narzędzi jak: informatory w prostym języku, uzupełnione na nagrania wideo z tłumaczeniem na PJM, nagrania audiodeskrypcji oraz audioprzewodników uzupełnione o plansze dotykowe (tyflografiki) oraz karty informacyjne w druku transparentnym. Ponadto na wybranych ekspozycjach dostępne są repliki eksponatów oraz makiety udostępnione do poznawania dotykiem. W przestrzeniach komunikacyjnych obecne są również plany dotykowe (zintegrowane również z systemem znaczników dźwiękowych), oraz linie naprowadzające i punkty uwagi. Na wszystkie wystawy można dostać się bez przeszkód architektonicznych (korzystając z windy lub podnośnika). Zwiedzający mogą także skorzystać z miejsc wypoczynkowych oraz strefy wyciszenia.

Z kolei dostępne wydarzenia w naszej instytucji organizowane są przede wszystkim w ramach cyklu „Muzeum na wyciągnięcie ręki”, którego tematyka jest dostosowywana do kalendarza rocznego instytucji. Po otwarciu nowych wystaw przygotowujemy wydarzenia towarzyszące, takie jak oprowadzania z przewodnikiem lub spotkania z tłumaczem PJM, aby umożliwić dostęp do oferty muzeum dla osób o różnych potrzebach. Dział Edukacji i Dział Programowy opracowują materiały promocyjne, np. wideozaproszenia z tłumaczem PJM. Ponadto czasami koordynator ds. dostępności i Dział Promocji kontaktują się z organizacjami zrzeszającymi osoby o szczególnych potrzebach, by skonsultować zakres tematyczny wydarzeń i dostosować ich harmonogram.

Tym samym Muzeum Miasta Łodzi podejmuje działania dotyczące różnych obszarów dostępności, a także obejmujące całość podróży odbiorcy. Nie oznacza to jednak, że wszystkie wskazane obszary i etapy są równomierne zagospodarowane, jak wskazuje bowiem przeprowadzona pod koniec 2024 r. autodiagnoza, najbardziej zaniedbanymi obecnie etapami podróży odbiorcy są: pozyskanie wiadomości o dostępnej ofercie, droga na wydarzenie i z powrotem oraz utrzymanie kontaktu z odbiorcą (ewaluacja). Podobnie brak właściwych proporcji w kontekście działań dostępnościowych zachodzi pomiędzy działalnością siedziby głównej (Pałacu Rodziny Poznańskich) oraz filii i oddziału, co wymaga pojęcia szeregu przedsięwzięć korygujących te różnice.

Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

Muzeum realizuje szereg działań mających na celu utrzymywanie efektywnej komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz osobami starszymi, dbając o zapewnienie im pełnej dostępności do



oferowanych wydarzeń i usług. Współpraca z tymi grupami społeczno-kulturowymi wymaga przyjęcia odpowiednich strategii komunikacyjnych, które uwzględniają różnorodne potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami oraz seniorów. Niestety obecnie Muzeum nie posiada sformalizowanych procedur w tym zakresie. Informacje są zatem przekazywane na bieżąco, dostosowywane do aktualnych potrzeb i projektów. Często realizacja takich działań odbywa się w oparciu o harmonogramy i terminarze współpracujących z muzeum organizacji zewnętrznych, które zajmują się promocją wydarzeń skierowanych do osób z niepełnosprawnościami oraz seniorów. Takie podejście pozwala na elastyczność w dostosowywaniu działań promujących wydarzenia, w zależności od kalendarza innych inicjatyw realizowanych przez organizacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami i osób starszych, ale utrudnia zaplanowanie kampanii promocyjnych i informacyjnych z większym wyprzedzeniem czasowym.

Wszelkie informacje, które trafiają do muzeum od osób z niepełnosprawnościami i seniorów, są przekazywane za pośrednictwem sekretariatu instytucji. Sekretariat pełni rolę centralnego punktu przyjmowania informacji, które następnie są dekretnowane do odpowiednich działów, takich jak Dział Edukacji, Dział Programowy czy do koordynatora ds. dostępności. W zależności od charakteru zapytania lub sugestii odpowiednie osoby w muzeum podejmują działania mające na celu kontynuowanie kontaktu, rozwiązywanie problemów lub wdrażanie nowych inicjatyw, które odpowiadają na potrzeby wskazane przez osoby z niepełnosprawnościami lub seniorów.

Z kolei za stałe utrzymywanie kontaktów z osobami z niepełnosprawnościami oraz osobami starszymi w muzeum odpowiadają przede wszystkim koordynator ds. dostępności i Dział Promocji.

Koordynator odgrywa kluczową rolę w zapewnianiu, aby wszystkie wydarzenia i komunikaty były dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Z kolei Dział Promocji odpowiada za przekazywanie informacji o muzealnej ofercie, zarówno dla osób prywatnych, jak i organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami i seniorów.

Muzeum stara się zapewnić maksymalną dostępność swoich działań, wykorzystując różnorodne kanały komunikacji, zarówno tradycyjne, jak i cyfrowe. W ramach kampanii promocyjnych wykorzystywane są: drukowane biuletyny, ulotki i plakaty, które są dostępne w miejscach publicznych, a także cyfrowe narzędzia takie jak newslettery czy informacje w mediach społecznościowych. Ponadto, czasami muzeum organizuje spotkania i sieciowanie z grupami oraz organizacjami, które działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami i seniorów. W zależności od dostępnych zasobów finansowych muzeum stara się także dotrzeć do szerszej publiczności za pośrednictwem mediów masowych, takich jak radio czy telewizja.



Dzięki wielości kanałów muzeum jest potencjalnie w stanie dotrzeć do różnych grup odbiorców, dostosowując formę komunikacji do ich preferencji i potrzeb. Niestety efektywność wykorzystywanych kanałów komunikacji jest sporadycznie monitorowana i weryfikowana. Muzeum zbiera dane z różnych źródeł, takich jak statystyki strony internetowej i mediów społecznościowych, dodatkowo co 2-3 lata przeprowadzane są badania ankietowe wśród publiczności, które pozwalają na ocenę skuteczności działań komunikacyjnych oraz identyfikację obszarów, które wymagają poprawy. Badania te umożliwiają muzeum lepsze dostosowanie swoich działań do potrzeb odbiorców oraz wprowadzanie ewentualnych zmian w strategii komunikacji, niestety są one organizowane incydentalnie, bez uwzględnienia szerszej (wieloletniej) strategii w zakresie ewaluacji.

Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

W okresie październik 2018 – czerwiec 2023 w ramach studiów doktoranckich II edycji programu grantowego Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego „Doktorat wdrożeniowy” przez obecną koordynatorkę ds. dostępności została wykonana praca badawcza pt. *Ocena oraz weryfikacja współczesnych metod przekładu kodu wizualnego obiektu sztuki i obiektu historycznego na język opisowy w przestrzeni edukacyjnej ekspozycji muzealnej*. Jej zasadnicza część wraz z implementacją opracowanych rozwiązań prowadzona była w Muzeum Miasta Łodzi. Jej celem było kompleksowe wdrożenie nowej metodologii i standardów dostępnościowych w zakresie projektowania systemów komunikatów językowych w przestrzeniach wystawienniczych. Głównym problemem badawczym była próba odpowiedzi na pytanie, jak powinna wyglądać uniwersalna formuła komunikatu językowego w muzeum, który dzięki swojej dostępnej formie jednocześnie będzie pełnić dwie role: narracji o charakterze informacyjnym i edukacyjnym oraz narzędzia wspomagającego inkluzję kulturalną i społeczną odbiorcy.

W ramach pracy dyplomowej zostały przeprowadzone wieloletnie badania z publicznością muzeum, których celem była weryfikacja najczęściej wybieranych form komunikatów językowych w przestrzeniach wystaw pod kątem ich skuteczności (przydatności), przystawalności do kompetencji i preferencji współczesnego odbiorcy oraz dostępności dla osób o szczególnych potrzebach (w tym przede wszystkim z niepełnosprawnością intelektualną lub narządu wzroku). Tym samym ocenie zostały poddane takie rozwiązania jak: audiodeskrypcja, teksty wykorzystujące zasady prostego języka oraz formuły ETR, narzędzia komunikacji alternatywnej (AAC). Szczegółowej charakterystyce, pogłębionej o krytyczną ewaluację został również poddany efekt wdrożenia – system komunikatów językowych opracowanych dla jednej z najnowszych wystaw stałych w Muzeum Miasta Łodzi pt. „Łódź w Europie. Europa w Łodzi. Ziemia obiecana wczoraj i dziś”. Ocena została dokonana na



podstawie wyników badań ilościowych (badań ankietowych) oraz jakościowych (wykorzystujących metodę obserwacji i wywiadu).

Poza opisanym powyżej przedsięwzięciem naukowo-badawczym badania z publicznością (najczęściej w formie ankiet ewaluacyjnych) prowadzone były także równoległe do realizowanych projektów edukacyjnych (m.in. „Muzeum? Jasna sprawa!” badania w okresie luty – czerwiec 2023; „Józef Hecht. Artystyczne żywioły” badania w okresie sierpień-wrzesień 2024). Wszystkie opisane powyżej przedsięwzięcia badawcze były realizowane siłami wyłącznie pracowników instytucji kultury (koordynatora do spraw dostępności oraz opiekunów ekspozycji działających w roli ankieterów), co wyraźnie rzutuje na kwestię systematyczności i zakresu podejmowanych przez Muzeum działań w obszarze badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach.

Zidentyfikowane potrzeby

Kluczowe potrzeby Muzeum Miasta Łodzi w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności, które zostały dotychczas zidentyfikowane w ramach przeprowadzonych wewnętrznych audytów oraz diagnoz:

1. Konieczność wprowadzenia rozwiązań i narzędzi umożliwiające spełnienie ustawowego minimum w zakresie:
 - a. dostępności architektonicznej: w obszarze ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, oznaczeń poziomych dla ciągów komunikacyjnych i schodów, zapewnienie informacji na temat układu przestrzeni w filii – Muzeum Kanału „Dętka” w formie wizualnej, dotykowej i głosowej, a także wprowadzenie rozwiązań zwiększających komfort poruszania się i korzystania z infrastruktury (np. szatni) osobo ze szczególnymi potrzebami w obszarze poruszania się;
 - b. dostępności cyfrowej w formie opracowania i prowadzenia w pełni dostępnej strony internetowej;
 - c. dostępności informacyjno-komunikacyjnej w zakresie wsparcia osób, które potrzebują korzystać z języka migowego lub/oraz pętli indukcyjnych, także poprzez aktualizację i uzupełnienie informacji w zakresie działalności instytucji dostępnej w różnych formach komunikacji (w tym również w ramach deklaracji dostępności);
2. Podjęcie systemowych działań związanych z zarządzaniem dostępnością w instytucji, w tym: podanie do publicznej informacji polityki instytucji w tym zakresie, oficjalne powołanie zespołu do spraw dostępności wraz z przygotowaniem podstawowych procedur dotyczących jego działalności.



3. Potrzeba wyrównania poziomu dostępności dla różnych siedzib Muzeum Miasta Łodzi: filii – Muzeum Kanału „Dętka” i oddziału Muzeum Sportu i Turystyki w stosunku do dostępności oferty siedziby głównej, przede wszystkim poprzez opracowanie dostępnych na stałe na ekspozycjach rozwiązań w postaci wideoprowadzań z tłumaczem PJM, nagrań audiodeskrypcji, opracowania replik lub pomocy dotykowych na bazie wybranych eksponatów, wprowadzenie tekstów pisanych prostą polszczyzną oraz w formacie ETR;
4. Intensyfikacja oraz poszerzenie działań w zakresie współpracy ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami i osobami starszymi, także poprzez umożliwienie im stałego i aktywnego udziału w budowaniu programu i planowaniu nowych rozwiązań dostępnościowych w instytucji, podjęcie systematycznych działań w zakresie prowadzenia dostępnej promocji i komunikacji, a także regularnych badań potrzeb i preferencji z interesariuszami muzeum ze szczególnymi potrzebami;
5. Przygotowanie dostępnej oferty kulturalnej w zakresie wydarzeń, które dotychczas nie były udostępniane (m.in. wydarzenia muzyczne, dostępne oprowadzania po Muzeum Kanału „Dętka”, warsztaty rodzinne dla osób ze szczególnymi potrzebami).
6. Realizacja przedsięwzięć mających na celu utrzymanie i rozwijanie dotychczasowego poziomu dostępności w instytucji, m.in. poprzez: opracowanie harmonogramu szkoleń i materiałów dla obecnych i przyszłych pracowników, opracowanie strategii zarządzania w zakresie powoływania roboczych zespołów ds. dostępności, opracowanie procedur monitoringu aktualności i sprawności narzędzi i rozwiązań dostępnościowych obecnych już w instytucji.



Planowane działania w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności,
identyfikowania potrzeb, zasad komunikacji i włączania osób ze szczególnymi
potrzebami

PLAN KRÓTKOTERMINOWY

Cele wdrażania dostępności w instytucji kultury i kryteria sukcesu planu krótkoterminowego

W 2025 roku Muzeum Miasta Łodzi planuje podjąć szereg działań w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności, jednakowo w obszarze zadań o charakterze zarządczym, w przedsięwzięciach mających na celu udostępnienie przestrzeni instytucji oraz jej oferty, a także w inicjatywach związanych z budowaniem trwałych relacji z publicznością, w tym również interesariuszy ze szczególnymi potrzebami. W związku z powyższym jako priorytetowe wyznacza następujące cele:

1. Podjęcie systemowych działań związanych z zarządzaniem dostępnością w instytucji, w tym: podanie do publicznej informacji polityki instytucji w tym zakresie, oficjalne powołanie zespołu do spraw dostępności wraz z przygotowaniem podstawowych procedur dotyczących jego działalności, opracowanie materiałów ze standardami dostępności instytucji skierowanych do nowych pracowników oraz podwykonawców i podmiotów współpracujących. Określenie stopnia oraz zakresu realizacji celu będzie możliwe poprzez weryfikację dokumentów dostępnych na stronie internetowej instytucji dotyczących jej polityki w zakresie dostępności dla osób o szczególnych potrzebach.
2. Realizacja zadań związanych z wypełnieniem ustawowego minimum w zakresie dostępności architektonicznej (w tym m.in.: przygotowanie narzędzi i procedur ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, dostosowanie przestrzeni siedziby głównej oraz filii do osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się), cyfrowej (w tym m.in. przygotowanie dostępnej strony internetowej, wprowadzenie procedur związanych z przygotowywaniem dostępnych cyfrowo dokumentów obejmujących również dokumenty wewnętrzne instytucji oraz zasoby intranetu) i informacyjno-komunikacyjnej (w tym m.in.: aktualizacja i uzupełnienie informacji w zakresie działalności instytucji z wykorzystaniem różnych kanałów – także w ramach deklaracji dostępności – i narzędzi dostępnych cyfrowo oraz na miejscu w instytucji, przygotowanie pakietu dostępnych ścieżek edukacyjnych umożliwiających osobom o szczególnych potrzebach skorzystanie z oferty filii instytucji – Muzeum Kanału Dętka). Weryfikacja stopnia oraz zakresu realizacji celu będzie przeprowadzona poprzez



audyty wewnętrzne przeprowadzone w formie samooceny lub działań zlecony zewnętrznym podmiotom.

3. Rozwijanie współpracy z odbiorcami poprzez podjęcie systemowych i stałych działań w zakresie dostępnej promocji oferty instytucji kultury, rozpoznanie potrzeb i preferencji potencjalnych interesariuszy instytucji poprzez przeprowadzenie badań w tym zakresie oraz rozwijanie i pogłębianie relacji ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami poprzez stworzenie bazy lokalnych kontaktów z instytucjami bądź indywidualnymi osobami z nimi związanymi. Kryterium realizacji celu będzie przeprowadzenie minimum 4 spotkań informacyjno-zapoznawczych z przedstawicielami nowych organizacji/ instytucji wspierających środowiska osób o szczególnych potrzebach oraz organizacja we współpracy z nimi minimum 2 wydarzeń kulturalnych zakończonych pełnym procesem ewaluacyjnym.

Biorąc pod uwagę wieloobszarowość wyznaczonych celów i związane z nimi bardzo duże nakłady pracy oraz finansowe, realizację celu drugiego oraz częściowo trzeciego Muzeum Miasta Łodzi uzależnia od pozyskanego dofinansowania.

Oferta instytucji kultury

W 2025 roku zostaną podjęte działania mające na celu zapewnienie jak najszerszego dostępu do oferty i zasobów Muzeum Miasta Łodzi, w szczególności w przestrzeni jego siedziby głównej (Pałacu Rodziny Poznańskich), ale także filii – Muzeum Kanału Dętka. Dotyczyć będą one wszystkich obszarów dostępności oraz etapów podróży odbiorcy, a ich zakres będzie obejmował utrwalania i rozwijania dotychczas opracowanych i wykorzystywanych narzędzi, a także wprowadzania nowych rozwiązań i metod współpracy z publicznością. Do realizacji zaplanowanych przedsięwzięć zostanie włączony zespół do spraw dostępności, w skład którego wchodzić będą pracownicy różnych działów instytucji. Duża część zadań zostanie powierzona podmiotom zewnętrznym – zarówno firmom, jak i indywidualnym podwykonawcom, których wybór w pierwszej kolejności będzie uwzględniał ugruntowane doświadczenie w pracy na rzecz środowisk osób z niepełnosprawnościami, bądź przynależność do nich.

SIEDZIBA GŁÓWNA

W zakresie oferty realizowanej w Pałacu Rodziny Poznańskich zostaną podjęte działania mające na celu zwiększenie dostępności i komfortu indywidualnych uczestników, którzy będą korzystali z przestrzeni siedziby głównej podczas samodzielnego zwiedzania lub uczestnictwa w zorganizowanych wydarzeniach. W tym celu m.in. siedziba główna zostanie wyposażona w stacjonarne i przenośne pętle indukcyjne, zostanie przeorganizowana przestrzeń szatni (tak, aby



była ona dostępna dla wszystkich użytkowników, w tym dla osób o szczególnych potrzebach w zakresie poruszania się oraz osób niskorosłych), a same przestrzenie ekspozycyjne zostaną uzupełnione o dodatkowe rozwiązania ułatwiające poruszanie się po nich (np. dodatkowe miejsca wypoczynku czy materiały wizualne i cyfrowe uzupełniające system informacyjno-nawigacyjny w formie nagrań audio i wideom z tłumaczem PJM). Niezwykle istotnym i traktowanym priorytetowo zadaniem będzie również wdrożenie procedur oraz narzędzi dotyczących ewakuacji osób o szczególnych potrzebach, co zostanie zrealizowane poprzez opracowanie stosownej instrukcji, a także zakup niezbędnego sprzętu, który zostanie wybrany na drodze audytu i konsultacji prowadzonych we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.

W 2025 r. w siedzibie głównej planowane jest podjęcie pilotażowych działań w zakresie udostępnienia wydarzeń muzycznych. Dotychczas nie były bowiem podejmowane tego rodzaju aktywności w przypadku koncertów, dlatego w pierwszej połowie roku zostaną przeprowadzone badania sondażowe weryfikujące oczekiwania i potrzeby wśród potencjalnych uczestników tego rodzaju wydarzeń.

FILIA – MUZEUM KANAŁU „DĘTKA”

W 2025 roku zostaną również podjęte działania mające na celu udostępnienie oferty filii Muzeum Miasta Łodzi – Muzeum Kanału „Dętka”. Dotyczyć będą one zarówno możliwości samodzielnego zwiedzania tej przestrzeni, jak i uczestnictwa w zorganizowanych wydarzeniach (np. zwiedzania z przewodnikiem). Ze względu na specyfikę przestrzeni tego obiektu (podziemny, zabytkowy kanał), jak i kilkuletnią przerwę w jego dostępie dla publiczności wynikającą z remontu pl. Wolności, dotychczas obiekt ten w ogóle nie został objęty działaniami w zakresie dostępności. Zaprojektowane działania mają zatem za zadanie objąć w sposób kompleksowy wszystkie etapy korzystania z jego oferty (podróży odbiorcy), jak i wszystkie obszary dostępności. Oprócz technicznych rozwiązań dotyczących adaptacji jego przestrzeni (w tym m.in. wprowadzenie planów dotykowych, dodatkowych miejsc wypoczynku czy oświetlenia) zostaną opracowane we współpracy z konsultantami reprezentującymi środowiska osób z niepełnosprawnościami ścieżki edukacyjne ułatwiające zapoznanie się z historią tego miejsca osobom o różnych potrzebach. Szczególnym wyzwaniem będzie udostępnienie oferty Muzeum Kanału „Dętka” osobom mającym trudności z poruszaniem się (szczególnie tym, które korzystają z wózków), ponieważ ze względów konserwatorskich nie ma możliwości wprowadzenia windy umożliwiającej jazdę pod ziemię. W związku z powyższym muzeum planuje przygotowanie alternatywnej ścieżki zwiedzania, z wykorzystaniem narzędzi VR.



DOSTĘPNA INFORMACJA O OFERCIE

Bardzo ważnym aspektem prac nad udostępnianiem oferty instytucji będzie również podjęcie kompleksowych działań mających na celu umożliwienie dotarcia do informacji o ofercie osobom o różnych potrzebach. W związku z powyższym zostaną przeprowadzone prace związane przygotowaniem w pełni dostępnej strony internetowej instytucji, która jednocześnie będzie ważnym narzędziem komunikacji z publicznością. Poprzez odpowiednio skonstruowany formularz będzie można rezerwować bilety na poszczególne wydarzenia, jednocześnie wskazując na pożądane wsparcie (np. asystenta osoby z niepełnosprawnością czy tłumacza PJM), warunki uczestnictwa, czy też preferowany kanał komunikacji. Strona internetowa będzie zatem istotnym wsparciem w rozpoznawaniu preferencji i potrzeb interesariuszy muzeum, a także narzędziem do utrzymywania z nimi stałego kontaktu (m.in. poprzez moduł ankietowy oraz newsletter, który będzie opracowywany w kilku wariantach – standardowym, z wykorzystaniem formatu ETR czy w formie vlogów z tłumaczem PJM).

Organizacja wszystkich powyższych działań zaplanowana jest na cały 2025 r., a ich realizacja uzależniona jest od pozyskanego dofinansowania.

Obszary dostępności

Planowane w 2025 r. działania z zakresu wdrażania dostępności w Muzeum Miasta Łodzi obejmować będą wszystkie obszary tak, aby z oferty instytucji mogło skorzystać jak najwięcej odbiorców. Ważne jest, aby dostępność nie dotyczyła wyłącznie pojedynczych wydarzeń, ale kompleksowo obejmowała wszystkie dziedziny działalności muzeum, dzięki czemu jego goście będą mogli czuć się w nim komfortowo i bezpiecznie nie tylko podczas jednorazowych spotkań, ale za każdym razem przebywając w muzealnych przestrzeniach i w każdej roli, w jakiej przyjdzie im odwiedzić instytucję (jako uczestnicy wydarzeń, współpracownicy, konsultanci itp.). Wytypowane na 2025 r. działania wynikają przede wszystkim z konieczności spełnienia ustawowego minimum dostępności, ale także z wyartykułowanych przez naszych odbiorców podczas dotychczasowych spotkań, rozmów i badań, potrzeb oraz preferencji.

WIDZENIE

- przygotowanie replik wybranych eksponatów i pomocy dotykowych (w tym planów oraz makiet fragmentów wystaw) do przestrzeni Muzeum Kanału „Dętka” oraz wystaw stałych w siedzibie głównej (termin realizacji: III i IV kwartał 2025 r.);



- przygotowanie nagrań audiodeskrypcji do wybranych obiektów i przestrzeni, w tym również przestrzeni Muzeum Kanału „Dętka” (termin realizacji: II i III kwartał 2025 r.);
- wprowadzenie systemu informacji dźwiękowej (znaczników dźwiękowych) oraz dodatkowego oświetlenia do przestrzeni Muzeum Kanału „Dętka” (termin realizacji: III kwartał 2025 r.);
- wprowadzenie oznaczeń kontrastowych w przestrzeni Muzeum Kanału „Dętka”, wprowadzenie oznaczeń kontrastowych i brajlowskich w szatni w siedzibie głównej;
- przygotowanie i prowadzenie w pełni dostępnej strony internetowej (termin realizacji: III i IV kwartał 2025 r.).

SŁYSZENIE

- zakup i wprowadzenie do użytku pętli indukcyjnych: stacjonarnych (do kas i punktów informacyjnych wraz z odpowiednim oznakowaniem tych miejsc) oraz przenośnych, do wykorzystania podczas wydarzeń (termin realizacji: III i IV kwartał 2025 r.);
- zapewnienie tłumacza PJM podczas wybranych wydarzeń kulturalnych oraz możliwości skorzystania z tłumacza online w przestrzeniach muzeum (termin realizacji: cały 2025 r.);
- uzupełnienie kluczowych materiałów cyfrowych (w tym również archiwalnych) o napisy oraz tłumacza PJM (termin realizacji: IV kwartał 2025 r.);
- uzupełnienie procedur PPOŻ o ewakuację osób Głuchych i słabosłyszących, w tym weryfikacja systemu sygnalizacji wzrokowej w ramach alarmu PPOŻ (termin realizacji: II kwartał 2025 r.).

PORUSZANIE SIĘ

- przygotowanie nowej przestrzeni szatni, dostępnej dla osób o ograniczonej mobilności, osób starszych, poruszających się na wózkach, osób niskorosłych (termin realizacji: III i IV kwartał 2025 r.);
- zakup urządzeń niezbędnych do ewakuacji osób o szczególnych potrzebach w zakresie poruszania się wraz z przeszkoleniem personelu muzeum dotyczącym procedur w tym obszarze (termin realizacji: II i III kwartał 2025 r.);
- opracowanie alternatywnej ścieżki zapoznania się z przestrzenią Muzeum Kanału „Dętka” dla osób poruszających się na wózkach (termin realizacji: II – IV kwartał 2025 r.);
- wprowadzenie dodatkowych miejsc wypoczynku w siedzibie głównej oraz filii, a także zakup trzech wózków dla osób z niepełnosprawnością ruchową możliwych do wypożyczenia na miejscu w muzeum (termin realizacji: II kwartał 2025 r.);
- weryfikacja aktualności zapisów dotyczących informacji o istniejących barierach architektonicznych w siedzibie głównej oraz filii (termin realizacji: II kwartał 2025 r.).



ROZUMIENIE

- opracowanie dostępnej informacji o Muzeum Kanału „Dętka” oraz treści edukacyjnych w przestrzeni jego wystaw z wykorzystaniem: przedprzewodnika, informacji w formacie ETR (dostępnych również na stronie internetowej), systemu oznaczeń przestrzeni z wykorzystaniem piktogramów i grafik (termin realizacji: II i III kwartał 2025 r.);
- przygotowanie nowej struktury strony internetowej opracowanej w toku konsultacji z osobami o szczególnych potrzebach w zakresie rozumienia wraz z wprowadzeniem schematu informacji o wydarzeniach uzupełnianych opracowanym schematem piktogramów i grafik oraz alternatywną wersją w formacie ETR dostępną przy każdym wydarzeniu (termin realizacji: II – IV kwartał 2025 r.);
- opracowanie schematu newslettera, formatki do rezerwacji biletów oraz arkusza ankiety ewaluacyjnej online wykorzystujących język prosty oraz tekst w formacie ETR (termin realizacji: II – IV kwartał 2025 r.)

CZUCIE

- wprowadzenie na stałe cichych godzin dla wszystkich siedzib muzeum (termin realizacji: II kwartał 2025 r.);
- wprowadzenie urządzeń nawołujących pracowników, możliwych do wypożyczenia w punkcie kasowym Muzeum Kanału „Dętka” do użytku w przypadku np. ataku paniki czy klaustrofobii bądź innej potrzeby szybkiego kontaktu z pracownikiem (termin realizacji: II kwartał 2025 r.);
- weryfikacja aktualności zapisów dotyczących informacji o potencjalnych niedogodnościach w przestrzeniach wystawienniczych (termin realizacji: II – IV kwartał 2025 r.);
- zmiana organizacji ruchu (w tym przebudowa szatni) w celu zmniejszenia liczby zatłoczonych i głośnych miejsc na trasie zwiedzania wystaw stałych w siedzibie głównej (termin realizacji: III- IV kwartał 2025 r.).

Zespół instytucji kultury i organizacja pracy

Muzeum Miasta Łodzi planuje w 2025 r. oficjalnie powołać zespół do spraw dostępności, który będzie wspierał dotychczasowe działania koordynatora (którego stanowisko zostało oficjalnie powołane zarządzeniem z dn. 01.03.2023 r.) w zakresie:

- wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Muzeum Miasta Łodzi,



- wdrażania planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez muzeum,
- monitorowanie działalności podejmowanej przez muzeum w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,

W skład zespołu do spraw dostępności wchodzić będą pracownicy reprezentujący wszystkie działy instytucji (zarówno merytoryczne, jak i administracyjno-techniczne), przy czym w jego obrębie mogą działać mniejsze podzespoły, które docelowo będą zajmowały się konkretnymi obszarami (np. zapewnienie dostępności w obrębie danej wystawy czasowej). Koordynator zaś, jako osoba organizująca pracę zespołu, będzie opracowywał plany krótko i długoterminowe w zakresie dostępności, przedstawiał dyrektorowi muzeum bieżące informacje o podejmowanych działaniach z zakresu realizowanych zadań oraz będzie odpowiedzialny za sporządzanie raportu zbiorczego o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zostanie również zachowane prawo koordynatora do udzielania poleceń pracowniczych w zakresie dostępności z upoważnienia Dyrektora Muzeum, dzięki czemu będzie mógł od weryfikować terminowość oraz zakres wdrażanych rozwiązań.

Ważnym zadaniem dla koordynatora i zespołu do spraw dostępności zaplanowanym na 2025 r. będzie opracowanie materiałów ze standardami dostępności instytucji skierowanych do nowych pracowników oraz podwykonawców i podmiotów współpracujących. Materiały te dotyczyć będą wymogów instytucji w zakresie ustawowej dostępności, rozszerzonych również o postulowane działania z różnych obszarów dostępności, które będą wymagane od osób i instytucji współpracujących z muzeum w roli podwykonawców. W tym kontekście szczególnie istotne będzie również stałe podnoszenie kompetencji pracowników i pracownic instytucji w zakresie obsługi widzów z niepełnosprawnością i osób starszych. Zadanie to będzie realizowane poprzez skierowanie do udziału w zewnętrznych szkoleniach wybranych pracowników, a także organizowanie cyklicznych szkoleń wewnętrznych (skierowanych do nowych pracowników oraz szkoleń przypominających dla wszystkich zatrudnionych).

Osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze w instytucji kultury

W ramach działań z zakresu wdrażania dostępności w 2025 r. Muzeum Miasta Łodzi planuje podjęcie różnych aktywności prowadzących do poszerzenia obszaru i rodzaju współpracy muzeum ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Priorytetem dla tego rodzaju zadań będzie aktywne włączanie tych grup w planowanie i realizację przedsięwzięć muzeum oraz rozwijanie partnerstw lokalnych i ogólnopolskich.



Aby w pełni wykorzystać potencjał grup osób o szczególnych potrzebach, muzeum będzie chciało otworzyć się na ich partycypację w nowych rolach, które wykraczać będą poza dotychczasowe uczestnictwo w konsultacjach dotyczących cyklicznych wydarzeń. Osoby te będą mogły aktywnie pełnić funkcje:

- Konsultantów programowych – członków zespołów projektowych, którzy współtworzą oferty kulturalne i edukacyjne, dostosowując je do różnorodnych potrzeb użytkowników.
- Przewodników lub edukatorów – prowadzących dedykowane warsztaty lub zwiedzanie z perspektywy osób z niepełnosprawnościami bądź osób starszych, co pozwoli na uwrażliwienie innych odwiedzających na kwestie dostępności.
- Ambasadorów muzeum – osób reprezentujących muzeum w środowiskach lokalnych, wspierających promocję i rekomendujących działania instytucji.
- Testerów rozwiązań dostępnościowych – weryfikujących wprowadzone udogodnienia, np. audiodeskrypcje, napisy, oznaczenia dotykowe, czy aplikacje mobilne.

Zadania związane z organizowaniem kontaktów ze środowiskami osób z niepełnosprawnością i osób starszych zostaną powierzone przede wszystkim koordynatorowi do spraw dostępności. Będzie on jednak jedynie inicjował i monitorował nawiązanie relacji, ponieważ dalszą komunikację prowadzić będą poszczególni członkowie zespołu do spraw dostępności, w zależności od zakresu i obszaru współpracy.

Ponadto zostaną podjęte również kroki na rzecz rozwijania współpracy i systematycznego budowania relacji z organizacjami i grupami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze w obszarze lokalnym. W tym celu zostaną podjęte działania w zakresie rozpoznania nowych (w stosunku do utrwalonych już partnerstw) organizacji i instytucji działających na rzecz osób o szczególnych potrzebach (w tym m.in. Domów Dziennego Pobytu czy Ośrodków Pomocy Społecznej), a także odszukania lokalnych liderów z tych środowisk. Nawiązana na rzecz dostępności współpraca będzie mogła prowadzić do wyłonienia osób, które będą chciały aktywnie włączyć się w działania muzeum w ramach wymienionych powyżej ról, ale również tworzenia sieci wsparcia w zakresie promocji wydarzeń muzealnych poprzez kanały komunikacyjne partnerów, a także prowadzenia badań potrzeb i preferencji potencjalnej publiczności instytucji.



Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

Na potrzeby skutecznej komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach Muzeum Miasta Łodzi planuje opracować wielokanałową strategię w zakresie nawiązywania i utrzymywania kontaktów z podmiotami i instytucjami reprezentującymi środowiska osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.

Strategia komunikacji muzeum zakładać będzie integrację metod online i offline: informacje dostępne będą zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak i fizycznej (np. w siedzibie muzeum oraz w instytucjach partnerskich). Do jej prowadzenia wykorzystywane będą zróżnicowane formaty treści (video z napisami i tłumaczeniem na PJM, treści audio, dostępne przygotowane dokumenty, materiały drukowane w powiększonym druku lub druku brajlowskim). Zadania te będą podejmowane równolegle do podejmowanych bezpośrednich kontaktów, takich jak regularne spotkania z przedstawicielami środowisk osób z niepełnosprawnościami i osób starszych oraz stały kontakt telefoniczny.

Za działania w tym zakresie odpowiadać będzie koordynator oraz zespół do spraw dostępności. Koordynator będzie pełnił funkcję głównego punktu kontaktowego, odpowiadając za tworzenie i nadzorowanie procedur komunikacyjnych, inicjowanie współpracy oraz monitorowanie efektywności działań, natomiast pozostali członkowie zespołu będą odpowiedzialni za dalszą komunikację, w zależności od jej zakresu. Ważną rolę w procesie przekazywania informacji z instytucji kultury będzie również pełnił Dział Promocji, który planuje w 2025 r. wdrożenie standardów informacyjnych w oparciu o zasady jak najszerszej dostępności, także poprzez wykorzystanie nowo opracowanej strony internetowej. Nowa strona internetowa muzeum stanie się kluczowym narzędziem komunikacji online, spełniającym wymogi standardu WCAG 2.1 na poziomie AA lub wyższym. Dzięki jej strukturze i funkcjonalności będzie można realizować następujące formy kontaktu online:

- Regularnie aktualizowaną sekcję na stronie dedykowaną informacjom dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- newsletter, który będzie opracowywany w kilku wariantach – standardowym, z wykorzystaniem formatu ETR czy w formie vlogów z tłumaczem PJM
- Wiadomości e-mail z funkcją wyboru preferowanego formatu (tekst prosty, tekst w formacie ETR).

Działania te będą uzupełniały stosowane obecnie takie formy kontaktu jak: rozmowy telefoniczne czy SMS-owe. Istotnym w tym zakresie zadaniem, zaplanowanym do realizacji w IV kwartale 2025 r., jest



weryfikacja i uzupełnienie informacji o dostępnych w instytucji rozwiązaniach i narzędziach na ogólnopolskich stronach internetowych zbierających dane dotyczące miejsc dostępnych w Polsce oraz dostępnych zasobów cyfrowych.

Natomiast w zakresie kontaktów offline uwzględnione zostaną takie działania jak: prowadzenie korespondencji tradycyjnej (w tym również w formatach dostępnych np. powiększony druk, teksty brajlowskie), a także drukowanie tradycyjnych materiałów informacyjnych (ulotek, biuletynów, informatorów) i przekazywanie ich bezpośrednio do siedzib instytucji partnerskich, a także udostępnianie ich stacjonarnie w przestrzeniach muzeum (kasa, szatnia).

Z kolei w ramach wprowadzania procedury przekazywania informacji od osób z niepełnosprawnościami i osób starszych do instytucji Muzeum wdroży system wielokanałowego odbioru informacji zwrotnej, w której również istotną rolę odgrywać będzie nowa strona internetowa wykorzystująca:

- formularz kontaktowy na stronie internetowej, zoptymalizowany dla czytników ekranu i umożliwiający przesyłanie treści w formacie audio.
- formularze ankiety online: dotyczących potrzeb oraz opinii użytkowników
- możliwość kontaktu e-mailowego, oraz za pośrednictwem mediów społecznościowych.
- możliwość składania opinii w formie papierowej w siedzibie muzeum (w punktach dostępnych).
- konsultacje telefoniczne z obsługą przeszkoloną w komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach.

Koordynator do spraw dostępności będzie odpowiadał za analizę zgłoszeń, przekazywanie ich odpowiednim działom muzeum oraz formułowanie odpowiedzi zwrotnych. Natomiast poszczególni członkowie zespołu do spraw dostępności będą odpowiedzialni za weryfikację efektywności kanałów komunikacji, m.in. poprzez badanie ankietowe dotyczące satysfakcji użytkowników w zakresie dostępności i skuteczności komunikacji (pierwsze badanie zaplanowane na IV kwartał 2025 roku), a także spotkania konsultacyjne z przedstawicielami środowisk osób o szczególnych potrzebach (w 2025 roku planowane są minimum trzy spotkania dotyczące oceny efektywności komunikacji).

Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Badanie potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach jest ważnym elementem strategii w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności w Muzeum Miasta Łodzi. W związku z powyższym na 2025 r. planowane jest przygotowanie kompleksowych działań badawczych, uwzględniających kontynuację



dotychczas podejmowanych inicjatyw w tym zakresie, ale również przeprowadzenie pilotażowych działań o charakterze animacyjno-badawczym oraz sieciującym. Kluczowym ich celem jest dotarcie do potencjalnej publiczności, która jeszcze nie odwiedziła muzeum (a nie tak jak dotychczas ograniczenie grona respondentów do osób już obecnych w muzeum), co pozwoli jeszcze lepiej zidentyfikować bariery i potrzeby, a także zaplanować działania zwiększające dostępność oferty.

W tym celu muzeum będzie chciało rozpocząć działania badawcze, wychodząc poza przestrzeń swojej instytucji. Sposobnością do tego mogą być spotkania zapoznawcze i informacyjne organizowane w siedzibach partnerów, prowadzone przez pracowników instytucji także w formie warsztatów przybliżających ofertę muzeum lub konsultacji środowiskowych odbywających bezpośrednio w miejscach, w których przebywają osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze.

W ramach tego rodzaju spotkań planowane jest przeprowadzenie badań z wykorzystaniem przede wszystkim takich metod jak badania ankietowe i wywiady pogłębione (prowadzone zarówno z osobami o szczególnych potrzebach, jak i ich opiekunami). Kwestionariusze ankiet (wykorzystujące zarówno pytania otwarte i zamknięte, dostosowane do różnych grup odbiorców, np. seniorów, osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, sensorycznymi czy intelektualnymi) będą ponadto wykorzystane w formie cyfrowej (dostępne online na stronie internetowej instytucji) oraz papierowej: rozsyłane za pośrednictwem organizacji partnerskich, oraz dostępne na miejscu w siedzibie muzeum lub siedzibie partnerów.

Poznanie potrzeb i preferencji grup docelowych będą również realizowane poprzez działania konsultacyjne. W tym celu do procesu wdrażania zaplanowanych na 2025 r. rozwiązań dostępnościowych zostaną zaproszone osoby z niepełnosprawnościami, które będą mogły ocenić skuteczność opracowywanych narzędzi na różnych etapach ich powstawania: zarówno w fazie ich wyboru, projektu, jak i ewaluacji gotowego produktu. Szczególnym zadaniem w tym zakresie będzie przygotowanie w pełni dostępnej strony internetowej, której proces powstania zakładać będzie przeprowadzenie przez wykonawcę konsultacji kreatywnych, w których udział wezmą pracownicy muzeum oraz potencjalni użytkownicy strony (przede wszystkim osoby z różnymi potrzebami), tak aby lepiej zrozumieć różne preferencje i perspektywy różnorodnych odbiorców.

W celu profesjonalizacji prowadzonych badań potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach, a także pozyskania wsparcia na etapie projektowania metodologii badań oraz analizowania ich wyników, muzeum planuje podjąć współpracę z ekspertami z Centrum Studiów nad Niepełnosprawnością i Dostępnością Uniwersytetu Łódzkiego. Dzięki tej kooperacji muzeum może otrzymać pomoc w interpretacji wyników badań ankietowych czy wywiadów, Centrum zaś będzie



miało możliwość weryfikacji własnych rekomendacji w ramach praktyki i wdrożeń w instytucji kultury. Tym samym dzięki współpracy z lokalnymi społecznościami, partnerstwom z organizacjami i wsparciu ekspertów, muzeum będzie mogło przygotować ofertę będącą odpowiedzią na realne potrzeby jego potencjalnych odbiorców.

Zidentyfikowane potrzeby

Spośród sześciu zidentyfikowanych kluczowych potrzeb instytucji, wyróżnionych w części dokumentu strategii poświęconej stanowi obecnemu instytucji (str. 8-9 niniejszego dokumentu), do końca 2025 roku planowane jest zaspokojenie trzech kategorii (nr 1-3) potrzeb oraz rozpoczęcie działań w kolejnych trzech (nr 4-6).

Jako konieczne do spełnienia w najbliższym czasie zostały wytypowane potrzeby związane z obowiązkiem wypełnienia ustawowego minimum w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Ich realizacja jest istotna z punktu widzenia zarówno niezbywalnego prawa do równego dostępu do dziedzictwa kulturowego, ale także bezwarunkowej konieczności zapewnienia bezpieczeństwa wszystkich odbiorców oferty kulturalnej instytucji (stąd jako pierwsze do realizacji w 2025 r. zostały wytypowane działania z zakresu wprowadzenia procedur i narzędzi dotyczących ewakuacji osób o szczególnych potrzebach). Sposoby i techniki, które będą wykorzystywane w celu zaspokojenia tych potrzeb, zostały szczegółowo opisane w punkcie „Obszary dostępności” (str. 13-15 niniejszego dokumentu).

Z kolei zadania związane z realizacją takich potrzeb jak: podjęcie systemowych działań związanych z zarządzaniem dostępnością, poszerzanie działań w zakresie współpracy i partycypacji środowisk i osób ze szczególnymi potrzebami, czy poszerzanie wachlarza dostępnych wydarzeń kulturalnych, są traktowane jako wstępne (inicjujące) w stosunku do ich z natury wieloletniego charakteru. Stąd ich kontynuacja będzie planowana na kolejne lata, z zastrzeżeniem, że są to działania, w których sam proces jest ważniejszy niż efekt finalny. Ich kontynuacja i rozszerzenie będzie projektowane na kolejne lata przedsięwzięć dostępnościowych.

Zidentyfikowane ryzyka lub szanse

Planując na 2025 r. przedsięwzięcia w zakresie wdrażania i rozwoju dostępności Muzeum Miasta Łodzi będzie chciało podejmować szereg działań w obszarze projektowania, organizacji i procedowania (np. umów i zamówień publicznych), które miałyby minimalizować ryzyko wpływające z niepożądanych zdarzeń oraz minimalizować samo prawdopodobieństwo ich pojawienia się. Wskazane poniżej grupy zdarzeń, ich prawdopodobieństwo oraz wpływ na wdrażanie



dostępności, a także działania minimalizujące ryzyko i prawdopodobieństwo ich wystąpienia, będą miały kluczowe znaczenie dla sukcesu projektu.

W kontekście przebudowy muzealnej szatni istnieje ryzyko pojawienia się problemów technicznych, które mogą wynikać zarówno z czynników zależnych, jak i niezależnych od instytucji. Takie trudności mogą spowodować wydłużenie czasu realizacji projektu lub zwiększenie jego uciążliwość dla odwiedzających muzeum. Szacuje się, że prawdopodobieństwo wystąpienia takich sytuacji jest średnie – drobne komplikacje są bardziej prawdopodobne, poważne problemy mniej. Ich wpływ na rozwijanie dostępności w muzeum również można ocenić jako średni. Chociaż opóźnienia w przebudowie nie powinny zakłócić długoterminowych planów instytucji, mogą one negatywnie wpłynąć na komfort odwiedzających oraz na wizerunek muzeum jako miejsca przyjaznego i dostępnego.

Przebudowa szatni sama w sobie, bez dodatkowych komplikacji, stanowić może być dokuczliwa dla gości, konieczne jest zatem zadbanie, by nawet w trakcie prac osoby z niepełnosprawnościami, rodzice z dziećmi czy seniorzy mogli korzystać z niezbędnych udogodnień. Konieczne będzie umieszczenie czytelnych komunikatów (na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, w kasie) o planowanym zakresie i czasie trwania przebudowy, które będą zarazem informowały publiczność o przyczynach przebudowy i jej nadrzędnych celach (tj. poprawa funkcjonalności, bezpieczeństwa i dostępności). W zależności od planów projektu może zaistnieć także konieczność wyznaczenia tymczasowych ciągów komunikacyjnych i oznaczenia stref wyłączonych z użytkowania.

Przy dużym projekcie remontowym ryzyko zaistnienia pewnych komplikacji zawsze istnieje – na przykład, ze względu na warunki atmosferyczne opóźniona może być dostawa materiałów bądź gotowych elementów zamówionych od zewnętrznych wykonawców i ze względu na takie opóźnienie prace, które zgodnie z pierwotnym harmonogramem nie zakłócałyby warunków zwiedzania, będą musiały być przeprowadzone w godzinach, kiedy w muzeum odwiedzają zwiedzający, wykorzystując zarazem przestrzeń, gdzie przebywają goście. Ze względu na lokalizację windy, nagłe i nieplanowane zmiany w harmonogramie prac będą mogły chwilowo uniemożliwić dostęp na pierwsze piętro i do piwnic dla osób z ograniczeniami ruchu. Tego typu potencjalnych problemów nie da się w pełni wyeliminować i jeżeli zaistnieją, konieczna jest przede wszystkim komunikacja – zarówno między pracownikami technicznymi a zespołem ds. dostępności, jak i między muzeum a odbiorcami.

Jeżeli chodzi o projektowanie i budowę nowej strony internetowej muzeum, istnieje możliwość, że nowopowstała strona nie będzie odpowiadać wymogom wynikającym między innymi z ustawy



o dostępności cyfrowej oraz doraźnym potrzebom dostępnościowym instytucji.

Prawdopodobieństwo zaistnienia takiej sytuacji jest niewielkie w punkcie wyjścia (tj. w momencie oddania do użytku strony), lecz należy o nim wspomnieć, gdyż z upływem czasu ryzyko to narasta, a jego wpływ na rozwijanie dostępności muzeum jest bardzo duży – nowa, dostępna strona jest bowiem zarówno kluczowym elementem planu działań krótkoterminowych, jak i podstawą do wdrażania kolejnych rozwiązań w odleglejszej perspektywie czasowej.

Aby zminimalizować prawdopodobieństwo zaistnienia sytuacji, gdzie nowa strona internetowa nie spełnia wymagań dostępnościowych, w pierwszej kolejności konieczne będzie dokładne i przejrzyste sprecyzowanie specyfiki projektu. To wiązać się będzie z uwzględnieniem wymagań dostępności cyfrowej w umowie z wykonawcą i z zaznaczeniem w owej obowiązku zgodności z WCAG 2.1 na poziomie AA lub wyższym oraz przepisami ustawy o dostępności cyfrowej. Należy ponadto rozpatrzyć możliwość ustalenia okresu gwarancji na zgodność z wymaganiami dostępności oraz opracowania planu aktualizacji strony, który uwzględniłby ciągłe utrzymanie zgodności z wymogami dostępności cyfrowej.

Po drugie, ważnym elementem budowy strony będzie włączenie zespołu ds. dostępności oraz przedstawicieli środowisk osób ze szczególnymi potrzebami od samego początku projektu. Regularne konsultacje oraz audyty pozwolą zarówno na jasne komunikowanie oczekiwań, jak i na wykrywanie i eliminowanie błędów na wczesnych etapach budowania nowej strony.

Ponieważ prawidłowo funkcjonująca i dostatecznie dostępna strona internetowa jest kluczowa dla działań Muzeum Miasta Łodzi, minimalizowanie konsekwencji płynących z niespełniania przez stronę wymogów dostępności wymaga szybkich, skutecznych działań naprawczych. Tu kluczowe będzie przeszkolenie szerokiego grona pracowników instytucji w zasadach poprawnego funkcjonowania strony, tak aby pracownicy muzeum byli w stanie rozpoznać zaistniałe problemy i niezgodności z zasadami dostępności cyfrowej, zanim dotrą do nich zewnętrzni użytkownicy strony. Dalej, w przypadku zaistnienia problemów, ważna będzie otwarta komunikacja z użytkownikami, w tym opublikowanie informacji o występujących problemach i niedociągnięcia, planie ich rozwiązania oraz przewidywanym terminie zakończenia prac.

W zakresie ogólnej pracy muzeum na rzecz dostępności negatywny wpływ na zawarte w strategii cele może mieć zaistnienie sytuacji, w ramach której potencjalni odbiorcy z grona osób o szczególnych potrzebach nie uznają naszej oferty za atrakcyjną i nie będą chętni do współpracy. Aby ograniczyć ryzyko związane z taką sytuacją, konieczne jest poszerzenie wachlarza grup i instytucji, z którymi muzeum współpracuje, aby poszczególne wydarzenia i elementy oferty naszej instytucji nie były w



pełni zależne od współpracy z jednym podmiotem, bądź ze zbyt wąskim gronem odbiorców.

Prawdopodobieństwo takich sytuacji można zmniejszyć poprzez utrzymywanie stałej komunikacji ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami, aby oferowane terminy i tematy wydarzeń były bardziej dogodne i lepiej dopasowane do potrzeb odbiorców.

Zaistnieć mogą również sytuacje, w których gość lub grono gości wystosowuje prośbę o zaopatrzenie konkretnego udogodnienia (np. wózków, pętli indukcyjnych), a muzeum będzie w stanie ich zaopatrzyć ze względu na bardzo krótki czas realizacji bądź na niedostępność sprzętu w muzeum. W tym przypadku zarówno ryzyko wypływające z tego zdarzenia, jak i jego prawdopodobieństwo ograniczyć można przez nabycie takiego sprzętu w większej ilości. Co więcej, prawdopodobieństwo takich sytuacji ograniczyć można poprzez zapewnienie nowych, dostępnych kanałów komunikacyjnych umożliwiających wcześniejsze zgłoszenie potrzeb.

Biorąc pod uwagę różnorodność potencjalnych ryzyk, kluczowe dla realizacji przedsięwzięcia będzie zbudowanie zespołu projektowego, który będzie mógł szczegółowo i precyzyjnie przygotować się na pojawienie się ewentualnych przeszkód. Aby sprawnie minimalizować ich wpływ, do przeprowadzenia przedsięwzięcia zostaną zaproszone również doświadczeni konsultanci, których doradztwo będzie największą szansą na powodzenie zadania.

Inwestycje na rzecz dostępności

Wszystkie inwestycje na rzecz rozwoju dostępności zostały wykazane w punkcie pn. *Obszary dostępności* (str. 13-15 niniejszego dokumentu) wraz z zakładanym terminarzem ich realizacji. Wykonanie inwestycji uzależnione jest jednak od pozyskanego dofinansowania.

Ustawy o dostępności

Zgodnie z opisanymi w punkcie „Obszary dostępności” elementami składowymi programu działań na 2025 r. Muzeum Miasta Łodzi deklaruje, żeby wszystkie podejmowane przez niego przedsięwzięcia będą realizowane z uwzględnieniem wymogów zawartych w *Ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, jednocześnie traktując jako najważniejsze do zastosowania założenia projektowania uniwersalnego oraz dodatkowe warunki wprowadzone *Ustawą z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (ustawa o dostępności cyfrowej)*. W celu weryfikacji poprawności i kompletności podejmowanych zadań na koniec 2025 r. zaplanowana zostanie realizacja dwóch audytów: dostępności cyfrowej oraz dostępności architektonicznej siedziby głównej muzeum – Pałac Rodziny Poznańskich.



PLAN DŁUGOTERMINOWY

Cele wdrażania dostępności w instytucji kultury i kryteria sukcesu planu długoterminowego

Po zrealizowaniu celów założonych na rok 2025 w ramach planu krótkoterminowego, Muzeum Miasta Łodzi zamierza wdrożyć kolejne rozwiązania służące rozwijaniu dostępności. Obejmować będą one zarówno prace na poziomie organizacyjnym, jak i działania usprawniające korzystanie z przestrzeni i oferty instytucji, a także inicjatywy sprzyjające nawiązywaniu i utrzymywaniu trwałych relacji z odbiorcami, w tym osobami ze szczególnymi potrzebami. Muzeum priorytetowo traktuje następujące cele:

1. Rozwinięcie dotychczasowych działań w kierunku kompleksowego, profesjonalnego zarządzania dostępnością, kładąc nacisk na wzmocnienie zespołu ds. dostępności, a także na ujednolicenie standardów obowiązujących w siedzibie głównej, w filii – Muzeum Kanału „Dętka” oraz przede wszystkim w oddziale – Muzeum Sportu i Turystyki. Priorytetem będzie stałe podnoszenie kompetencji kadry dzięki rozszerzonym szkoleniom, obejmującym m.in. obsługę publiczności, planowanie wydarzeń i przygotowywanie materiałów promocyjnych. Jednocześnie zostanie wdrożony jednolity system raportowania i monitorowania dostępności, np. poprzez platformę umożliwiającą wymianę informacji i upowszechnianie sprawdzonych rozwiązań. Planowany jest także rozwój kompetencji w takich dziedzinach jak obsługa systemów IT, co pozwoli zapewnić spójną, wysoką jakość działań komunikacyjnych całego muzeum.
2. Bazując na osiągnięciach w zakresie dostępności cyfrowej (budowa dostępnej strony i formułowanie procedur tworzenia dokumentów wewnętrznych), muzeum zamierza wdrażać nowatorskie rozwiązania wykorzystujące nowe media, by wspierać osoby o szczególnych potrzebach i jednocześnie uatrakcyjnić ofertę kulturalną dla wszystkich odbiorców. Przy sprzyjających warunkach finansowych oraz organizacyjnych uruchomiona zostać może wirtualna platforma, umożliwiająca zdalne uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych, za pomocą transmisji wzbogaconych o napisy, tłumaczenie na PJM i audiodeskrypcję. Zastosowane mogą być również aplikacje mobilne wyposażone w funkcje rozszerzonej rzeczywistości i interaktywne mapy oraz cyfrowe repozytorium zasobów edukacyjnych.
3. Kontynuując działania na rzecz dostępności i pogłębiając relacje ze środowiskami osób o szczególnych potrzebach, muzeum skupi się na silniejszym zaangażowaniu lokalnych społeczności we współtworzenie oferty kulturalnej, tak aby lepiej odpowiadała ona na realne



potrzeby odbiorców. W Radzie Muzeum zasiądzie przedstawiciel organizacji działających na rzecz osób o szczególnych potrzebach. Jednym z kluczowych kroków będzie stworzenie stałej platformy konsultacyjnej, zrzeszającej organizacje pozarządowe, grupy społeczne, osoby z niepełnosprawnościami i seniorów, by wspólnie wypracowywać przyjazne rozwiązania. Regularnie prowadzone badania fokusowe i ankietowe pozwolą na bieżąco modyfikować program, a cykliczne festiwale i wydarzenia tematyczne, organizowane z lokalnymi partnerami, będą dostosowane do potrzeb zróżnicowanych uczestników.

Oferta instytucji kultury, zespół, współpraca z osobami z niepełnosprawnością i osobami starszymi

W ciągu kolejnych pięciu lat Muzeum Miasta Łodzi będzie kontynuować i pogłębiać swoją działalność w obszarze dostępności poprzez dalsze doskonalenie rozwiązań wdrożonych w 2025 roku, ale będzie także inicjować nowe projektów adresowanych do szerokiego grona odbiorców. Działania, które w 2025 roku obejmowały siedzibę główną Muzeum Miasta Łodzi oraz Muzeum Kanału „Dętka” w przyszłych latach rozszerzone będą o podobne projekty w oddziale – Muzeum Sportu i Turystyki.

Jednym z kluczowych elementów będzie rozwój kompetencji powołanego w pierwszym zespole ds. dostępności, który będzie mógł przeprowadzać cykliczne audyty oraz wdrażać bieżące rekomendacje na podstawie potrzeb zgłaszanych przez gości oraz pracowników. Współpraca z osobami z niepełnosprawnościami oraz organizacjami pozarządowymi na poziomie konsultacyjnym i projektowym pozwoli na wprowadzanie kompleksowych rozwiązań zgodnych z ideą projektowania uniwersalnego we wszystkich obszarach Modelu Dostępnej Kultury. Po włączeniu przedstawicieli środowisk osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w planowanie i organizowanie doraźnej działalności muzeum w rolach konsultacyjnych, w kolejnych latach przedstawiciele tych społeczności będą także zasilić grono stałych pracowników muzeum, zostaną oni również zaproszeni do Rady Muzeum.

W obszarze architektonicznym i informacyjnym muzeum może rozważyć dalszą modernizację ekspozycji i przestrzeni obsługi gości, np. poprzez rozbudowę systemu oznaczeń wizualnych i dotykowych czy dostosowanie przestrzeni edukacyjnych do prowadzenia warsztatów w trybie hybrydowym. Konieczne będzie również sukcesywne przystosowywanie oferty cyfrowej, np. strony internetowej i aplikacji, do ewoluujących wytycznych WCAG, z uwzględnieniem postępujących zmian technologicznych. Planujemy także korzystać z narzędzi analitycznych, które umożliwią śledzenie interakcji użytkowników i identyfikowanie dalszych kierunków rozwoju. Ponadto poprzez wprowadzenie procedur związanych z systematyczną weryfikacją funkcjonalności stosowanych już



rozwiązań podejmowane będą mikrodziałania naprawcze związane z ewaluacją, aktualizacją bądź korektą już dostępnych narzędzi i rozwiązań, tak aby były one stale dostępne do wykorzystania przez osoby o szczególnych potrzebach.

Istotnym uzupełnieniem będą działania szkoleniowe skierowane do pracowników wszystkich działów, mające na celu nie tylko zapewnienie wysokiego poziomu bieżącej obsługi zwiedzających i gości, lecz także wspieranie kadry w poszukiwaniu nowych inicjatyw wpływających na dostępność. W rezultacie muzeum może wprowadzić stałe konsultacje i warsztaty wewnętrzne z udziałem specjalistów, a także włączyć do współpracy gości – w szczególności osoby starsze, z niepełnosprawnością czy rodziny z dziećmi – tak by ich perspektywa była obecna już na etapie planowania oferty. Dzięki temu Muzeum Miasta Łodzi stworzy w ciągu kolejnych pięciu lat model instytucji, która stale reaguje na zmieniające się potrzeby i tym samym staje się przykładem dobrej praktyki w zakresie dostępności kultury.

Zespół instytucji kultury i organizacja pracy

Rola zespołu do spraw dostępności, powołanego w ramach działań określonych w planie na rok 2025, zostanie poszerzona w kolejnych latach. Koordynator ds. dostępności będzie powierzał wybranym członkom zespołu następujące role w procesie projektowania i wdrażania oferty Muzeum Miasta Łodzi:

- doradztwo projektowe – uczestnictwo w planowaniu nowych wystaw, modernizacji przestrzeni czy tworzeniu materiałów promocyjnych w celu uwzględnienia zasad projektowania uniwersalnego,
- analiza i ewaluacja rozwiązań – bieżąca ocena wdrażanych usprawnień oraz rekomendowanie zmian na podstawie pozyskanych opinii użytkowników, wyników audytów i dobrych praktyk,
- współpraca z otoczeniem zewnętrznym – budowanie relacji z organizacjami pozarządowymi oraz stowarzyszeniami osób z niepełnosprawnościami w celu uzyskiwania konsultacji i opinii, a także wspólnej realizacji projektów promujących dostępność.

Ponadto spośród pracowników Muzeum Kanału „Dętka” oraz Muzeum Sportu i Turystyki wyłoniona zostanie osoba lub osoby, które staną się odpowiedzialne za dostępność w tych oddziałach.

W perspektywie następnych pięciu lat ważne będzie nieustanne podnoszenie kompetencji kadry poprzez regularne szkolenia wewnętrzne. Treści i zakres szkoleń będą dostosowane do aktualnych potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności i do potrzeb seniorów. Planowany jest



również aktywny udział pracowników muzeum w konferencjach czy wizytach studyjnych w instytucjach cenionych za wysokie standardy dostępności.

W okresie po zakończeniu założonych działań krótkoterminowych, muzeum planuje bardziej zdecydowanie skupić się na wzmacnianiu zaangażowania społecznego oraz poszerzenia roli wolontariuszy w codziennym funkcjonowaniu instytucji. Rozbudowany program wolontariatu pozwoli włączyć w życie muzeum osoby z różnorodnym doświadczeniem i kompetencjami w dziedzinie dostępności (na przykład studentów pedagogiki lub osoby posługujące się PJM) tak, aby mogli wspierać edukację muzealną czy oprowadzania. W ramach tych inicjatyw powstaną nowe funkcje wolontariackie, które wzmocnią i wzbogacą doraźną pomoc osobom z niepełnosprawnościami w trakcie zwiedzania. Ponadto muzeum będzie organizowało cykliczne spotkania otwarte, zapraszając do udziału społeczność lokalną, zwłaszcza osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami. Dzięki tym konsultacjom, mieszkańcy Łodzi będą mogli wyrażać opinie i sugestie, a przez to realnie wpływać na kształt oferty i sposób funkcjonowania muzeum – zarówno jako organ doradczy, jak i jako potencjalni pracownicy lub współpracownicy instytucji.

Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

Rozwijanie strategii komunikacji w sferze dostępności to proces ciągły, wymagający stałej analizy potrzeb odbiorców, wdrażania nowych technologii oraz współpracy z doświadczonymi ekspertami i samymi zainteresowanymi. Regularne konsultacje z osobami z niepełnosprawnościami i seniorami pomogą muzeum elastycznie reagować na wyzwania i zmiany w otoczeniu, a także pozwolą umocnić wizerunek instytucji otwartej i przyjaznej dla wszystkich. Implementacja wspomnianych rozwiązań w znacznej mierze zwiększy zasięg oraz skuteczność działań komunikacyjnych, jednocześnie integrując szerokie grono odbiorców z programem muzeum.

Istotnym kierunkiem rozwoju strategii komunikacyjnej będzie wdrożenie i rozwinięcie indywidualnie dopasowanych form kontaktu. Dla przykładu, newslettery będą mogły być dostępne w coraz to nowych wariantach: z wykorzystaniem tłumaczenia na język migowy, w formie audiodeskrypcji czy w języku łatwym do czytania (ETR). Równie ważne będzie umożliwienie szybkiego wyboru preferowanych treści, tak aby każda osoba mogła otrzymać wiadomości w najbardziej dogodnej i zrozumiałej dla siebie formie. Przy sprzyjających okolicznościach budżetowych oraz technicznych, związanych z dostępem do technologii, będzie mógł być opracowany system „alertów” czy powiadomień (mailowych, SMS-owych lub w dedykowanej aplikacji), które informowałyby w czasie rzeczywistym o najnowszych wydarzeniach, zmianach w harmonogramie lub działaniach społecznych



organizowanych przez muzeum. Dzięki temu osoby z różnymi potrzebami mogłyby sprawniej zaplanować wizytę w instytucji.

W kontekście dostępności szczególnie ważne będzie, aby materiały publikowane na profilach społecznościowych muzeum były dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi. Oznacza to dbałość o m.in. systematyczne dodawanie audiodeskrypcji do filmów, napisów w języku polskim, a także tłumaczenia na PJM, jeśli format wideo zawiera informację mówioną (dotyczy to także materiałów archiwalnych, które są w zasobach muzeum). Duży potencjał tkwi także w transmisjach na żywo (live-streamach) z możliwością zadawania pytań w trakcie. Dzięki nim, osoby, które nie mogą pojawić się w muzeum osobiście, będą miały szansę wziąć czynny udział w wydarzeniach, takich jak na przykład spotkania autorskie.

Skuteczna strategia komunikacyjna wymaga stałego monitorowania i analizowania działań, co w praktyce oznacza regularne sprawdzanie statystyk strony internetowej, kanałów w mediach społecznościowych oraz form komunikacji offline. Nowa strona internetowa powinna pozwolić na intuicyjną analizę takich danych, jak np. częstotliwość kliknięć w materiały z PJM, liczbę odsłon filmów z audiodeskrypcją czy popularność newslettera w różnych formatach. Na podstawie tych wskaźników można będzie elastycznie modyfikować rodzaje i częstotliwość publikowanych treści. Niezwykle istotne może okazać się zaproszenie samych interesariuszy do współtworzenia materiałów promocyjnych. Tworzenie zespołu ambasadorów, którzy mogliby testować prototypowe rozwiązania czy treści stanowić będzie kluczowy kanał pozyskiwania cennych uwag. Osoby te będą mogły same występować w informacyjnych spotach wideo, dzieląc się swoimi doświadczeniami i motywując innych do korzystania z oferty muzeum. Rozszerzanie współpracy z innymi instytucjami, w tym także międzynarodowymi, umożliwi wymianę dobrych praktyk i wpływanie na większą skalę działań dostępnościowych, a nawet przygotowywanie szeroko zakrojonych kampanii społecznych promujących dostępność łódzkiej kultury.

Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Pierwszym krokiem w dalszej rozbudowie strategii badania potrzeb publiczności będzie ustanowienie cyklicznych dyskusji z przedstawicielami środowisk osób z niepełnosprawnościami i seniorów. Mogą to być zarówno spotkania online (webinary, czaty wideo), jak i spotkania stacjonarne. Dzięki temu muzeum nie tylko uzyska bieżącą weryfikację swoich działań, ale też wyłoni nowe obszary wymagające usprawnienia. Jedną z potencjalnych koncepcji w tym zakresie może być uruchomienie internetowego forum dyskusyjnego lub dedykowanego czatu na stronie internetowej, by każda zainteresowana osoba mogła zgłaszać sugestie w dogodnym momencie. Stały dialog z kluczowymi



odbiorcami pozwoli na szybsze reagowanie na pojawiające się potrzeby. Przedstawiciele środowisk z niepełnosprawnościami mogą ponadto stanowić nieocenione źródło inspiracji w kwestii innowacyjnych narzędzi i formatów komunikacji, a także wspierać w testowaniu nowych rozwiązań jeszcze przed ich oficjalnym wprowadzeniem.

Regularne przeprowadzanie badań ankietowych, wywiadów pogłębionych czy spotkań konsultacyjnych umożliwi porównywanie wyników w czasie i ocenę, czy wprowadzane rozwiązania rzeczywiście poprawiają dostępność. Taki monitoring pozwoli też reagować na nowe trendy w zakresie technologii i projektowania działalności muzeum dla osób z niepełnosprawnościami. Ważne jest, by wyznaczyć konkretne odstępy czasu (np. co rok lub dwa lata) na realizację badań, a następnie w klarowny sposób udostępnić pozyskane dane odpowiednim działom muzeum. W następnych latach muzeum położy dodatkowy nacisk na nawiązywanie relacji z ośrodkami akademickimi w celu pozyskiwania wsparcia merytorycznego na etapie planowania, realizacji i analizy badań. Współpraca z ekspertami z dziedziny projektowania uniwersalnego, pedagogiki specjalnej czy psychologii pozwoli bardziej precyzyjnie formułować i interpretować wnioski, a także publikować efekty i wnioski z badań w celu ich szerszej popularyzacji.

Zidentyfikowane potrzeby

Mając pełną świadomość, że tworzenie wieloletnich planów wymaga znacznej elastyczności, wynikającej z możliwych zmian technologicznych, prawnych oraz ewolucji na lokalnym rynku kultury, a co za tym idzie – ciągle zmieniających się potrzeb i preferencji odbiorców, wszelkie działania kierowane do realizacji w perspektywie 2026-2030 będą prowadzone w sposób otwarty na bieżące korekty i innowacje.

Identyfikacja potrzeb instytucji kultury w zakresie dostępności będzie zatem realizowana systematycznie i wieloaspektowo, uwzględniając zarówno pojawiające się nowe technologie, innowacyjne rozwiązania, jak i aktualne nawyki oraz oczekiwania współczesnych odbiorców. Szczególną uwagę zwrócimy na elastyczność – tak, aby wdrażane rozwiązania mogły być w przyszłości modyfikowane i rozwijane wraz ze zmianą warunków zewnętrznych. Kluczowym działaniem będzie także intensyfikacja i poszerzenie współpracy ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób starszych. Ich aktywny udział w procesie budowania programu dostępności i planowania nowych rozwiązań pozwoli na dokładniejsze zrozumienie faktycznych barier oraz wyzwań, a także zagwarantuje, że wdrożone działania będą odpowiadały aktualnym i przyszłym potrzebom. Włączenie



interesariuszy w proces decyzyjny jest niezbędne w sytuacji, w której rzeczywistość społeczna i technologiczna może się zmieniać w sposób nieprzewidywalny.

Jako priorytet traktowane będą potrzeby w zakresie utrzymania i rozwijania poziomu dostępności instytucji, który osiągniemy do końca 2025 roku. Zostanie w tym celu opracowany harmonogram szkoleń dla obecnych i przyszłych pracowników, by systematycznie podnosić ich kompetencje związane z dostępnością oraz gotowością do wprowadzania nowych rozwiązań, również tych, których dzisiaj nie jesteśmy jeszcze w stanie w pełni przewidzieć. Zaplanowana zostanie również strategia zarządzania oparta na tworzeniu zespołów roboczych ds. dostępności oraz regularnym monitoringu funkcjonowania wdrożonych narzędzi i rozwiązań. Dzięki temu instytucja będzie mogła szybko reagować na zmiany oraz elastycznie dostosowywać się do nowych uwarunkowań.

Istotnym elementem działań, kontynuowanym po 2025 roku, będzie prowadzenie dostępnej promocji i komunikacji, tak aby skutecznie dotrzeć do szerokiego grona odbiorców – w tym także osób dotychczas wykluczonych. Regularne badania potrzeb i preferencji umożliwią na bieżąco weryfikować skuteczność wprowadzonych działań i wskażą potencjalne nowe obszary wymagające interwencji, zwłaszcza w kontekście zmieniających się warunków otoczenia.

W odpowiedzi na zidentyfikowane dotąd potrzeby instytucja planuje przygotowanie szerszej oferty kulturalnej, zwłaszcza w obszarach, które do tej pory nie były w pełni dostępne. Podstawą do jej wyznaczenia będą sugestie i wybory potencjalnych uczestników, ale także nowo ukształtowana polityka wystawiennicza i edukacyjna, zorientowana na projektowanie uniwersalne. Dzięki elastycznemu podejściu i stałemu analizowaniu zmian technologicznych, prawnych oraz rynkowych, instytucja będzie w stanie stale rozwijać i doskonalić swoje działania w zakresie dostępności.

Inwestycje na rzecz dostępności

W perspektywie wieloletniej zostaną uwzględnione przede wszystkim inwestycje utrzymujące i rozwijające osiągnięty do końca 2025 r. poziom dostępności, a także wyrównujące jego zakres na działania realizowane nie tylko w siedzibie głównej (Pałacu Rodziny Poznańskich), ale także filii – Muzeum Kanału „Dętka” oraz przede wszystkim oddziale – Muzeum Sportu i Turystyki.

Ponadto, przy uwzględnieniu możliwości zdobycia dodatkowych, dużych środków finansowych, mogłyby zostać zrealizowane szeroko zakrojone inwestycje dotyczące dostępności w siedzibie głównej. Przykładem mogłaby być przebudowa wejścia do ogrodu, tak aby zniwelować bariery architektoniczne z pominięciem racjonalnych usprawnień na rzecz stałych, ogólnodostępnych



rozwiązań. W perspektywie wieloletniej powinna zostać również uwzględniona konieczność rearanżacji bądź stworzenia całkowicie nowej, opracowanej dostępne i z uwzględnieniem zasad projektowania uniwersalnego, wystawy poświęconej historii wielokulturowej Łodzi. Zastąpiłaby ona obecną ekspozycję (pt. „Na wspólnym podwórku – łódzki tygiel kultur i wyznań”), która na ten moment jest udostępniana osobom ze szczególnymi potrzebami jedynie w ramach racjonalnych usprawnień lub dostępu alternatywnego.

Zidentyfikowane ryzyka lub szanse

W kontekście długoterminowego planu wdrażania dostępności w Muzeum Miasta Łodzi, istnieje kilka niepewnych kategorii zdarzeń, które mogą mieć wpływ na realizację założonych celów. Wskazane poniżej grupy zdarzeń, ich prawdopodobieństwo oraz wpływ na wdrażanie dostępności, a także działania minimalizujące ryzyko i prawdopodobieństwo ich wystąpienia, będą miały kluczowe znaczenie dla sukcesu projektu.

Największe prawdopodobieństwo wystąpienia i wysokości wpływu dotyczy zagrożenia wynikającego z niedostatecznych zasobów kadrowych i/ lub rotacji pracowników. Ważne jest zatem zadbanie o dobrostan pracowników z wykorzystaniem różnych narzędzi motywacyjnych i zarządczych, wspierających ich zaangażowanie w długoterminowy rozwój instytucji, co może zminimalizować prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia. Natomiast istotne w kontekście minimalizowania ryzyka wypływającego ze zdarzenia będzie opracowanie wieloletniego harmonogramu szkoleń dla pracowników, które pozwolą nowozatrudnionym osobom szybko nabyć niezbędne umiejętności, ale również będą wspierały stałych pracowników w rozwijaniu poczucia profesjonalizacji wykonywanych zadań. Budowanie sieci partnerstw z instytucjami i organizacjami wspierającymi osoby ze szczególnymi potrzebami pozwoli również na szybkie wykorzystanie ich doświadczenia lub zasobów na wypadek nieprzewidzianych, nagłych braków kadrowych.

Inną grupą zdarzeń, która charakteryzuje się wysokim wpływem na realizację zaplanowanych działań oraz prawdopodobieństwem wystąpienia, są wszelkiego rodzaju problemy z wdrożeniem i utrzymaniem funkcjonalności i aktualności technologii cyfrowych (np. strony internetowej lub urządzeń zintegrowanych z zewnątrz obsługiwany aplikacjami mobilnymi). Aby zminimalizować możliwość wystąpienia tego zagrożenia podejmowana zostanie zamawianie i zakupu nowych technologii współpraca będzie dotyczyła jedynie doświadczonych podwykonawców, oferujących odpowiednie gwarancje i możliwości serwisowania urządzeń. Przed przystąpieniem do dużych inwestycji planowane jest również testowanie i pilotażowe uruchamianie nowych technologii w małej skali. Pozwoli to na wychwycenie ewentualnych problemów przed pełnym wdrożeniem.



Natomiast w celu minimalizowania ryzyka wyływającego z tej kategorii zdarzeń istotne będzie przygotowywanie szkoleń dla pracowników obsługujących nowe technologie, aby uniknąć potencjalnych błędów w obsłudze systemów i urządzeń.

Ważną grupą zdarzeń, dla której trudno jednoznacznie ocenić stopień prawdopodobieństwa i wpływu na realizację strategii dostępności instytucji kultury, może być również niedostateczne zaangażowanie i zainteresowanie ofertą instytucji wśród potencjalnych interesariuszy reprezentujących środowiska osób ze szczególnymi potrzebami. Obojętność lub trudność w utrzymaniu dobrych relacji ze społecznościami i organizacjami może prowadzić do niezaspokojenia realnych potrzeb odbiorców. Brak zaangażowania może również zmniejszyć skuteczność działań mających na celu dostosowanie oferty muzeum oraz jej promocję.

Ważne jest zatem, aby podejmować systematyczne działania związane z utrzymywaniem pozytywnych, autentycznych i partnerskich relacji z interesariuszami muzeum, co może zminimalizować prawdopodobieństwo zdarzenia. Docenianie partnerów, angażowanie ich w ważne dla muzeum zadania, przy jednoczesnym pozostawieniu autonomii w podejmowaniu decyzji, powinno prowadzić do zbudowania trwałych i owocnych więzi. Natomiast istotne w kontekście minimalizowania ryzyka wyływającego ze zdarzeń będzie prowadzenie regularnych spotkań informacyjno-zapoznawczych prowadzących do ciągłego poszerzania grona odbiorców i współtwórców oferty instytucji.

Kryteria sukcesu planu wdrażania i rozwijania dostępności

W związku z koniecznością prowadzenia bieżącej oceny skuteczności podejmowanych przedsięwzięć na rzecz wdrażania i rozwijania dostępności w muzeum planowane jest wprowadzenie odpowiednich kryteriów sukcesu, które będą mogły być weryfikowane na podstawie zbieranych na bieżąco danych związanych z analizą następujących obszarów:

- Zgodność wdrażanych zadań z założeniami i standardami dostępności - ocenie podlegać będą procedury dostosowywania przestrzeni, oferty edukacyjnej, jak również organizacji wydarzeń w muzeum pod kątem ich dostępności dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Pod uwagę będą brane zarówno minima ustawowe, jak i rekomendacje wynikające z wewnętrznie ustalonych standardów. Kluczowe będzie porównanie wyników działań z zaplanowanymi celami, co pozwoli zidentyfikować luki i obszary do poprawy.
- Zadowolenie i satysfakcja odwiedzających – ocena będzie wypadkową wzrostu zainteresowanie dostępną ofertą instytucji (wyrażoną m.in. poprzez wzrost frekwencji, ale



również zaangażowanie w budowanie oferty przez interesariuszy reprezentujących środowiska osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych) oraz opinii osób odwiedzających muzeum zbieranych podczas badań prowadzonych z publicznością. Dla zapewnienia obiektywności badań ocena będzie opracowywana poprzez wykorzystanie różnorodnych narzędzi badawczych takich jak ankiety, wywiady, badania fokusowe oraz analizy opinii przekazywanych przez osoby z niepełnosprawnościami. Ważne będzie zebranie informacji o doświadczeniach użytkowników związanych z dostępnością przestrzeni, materiałów edukacyjnych, oznakowania, a także o interakcji z personelem oraz porównywanie wyników w perspektywie wieloletnich działań.

- Poziom wiedzy i kompetencji pracowników instytucji kultury – oprócz zaplanowania wieloletniego harmonogramu szkoleń sukcesywnie będą badane dane dotyczące tego, w jakim stopniu przeprowadzone szkolenia dla pracowników muzeum wpłynęły na ich kompetencje w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W tym celu zostaną wprowadzone narzędzia oceny efektywności szkoleń, takie jak testy przed i po szkoleniu, ankiety oceniające wiedzę oraz umiejętności pracowników, a także obserwację ich zachowań w kontekście bezpośredniego kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami.
- Dostosowanie przestrzeni i oferty kulturalnej instytucji do zmieniających się wymogów i preferencji odbiorców – stałej ocenie podlegać się również kwestia tego, w jakim stopniu przestrzeń muzeum oraz oferta wystaw i wydarzeń zostały dostosowane do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. W związku z tym, że ocena powinna być maksymalnie obiektywna, planowana jest realizacja systematycznych audytów wykonywanych zarówno w ramach współpracy partnerskich z instytucjami działającymi w środowisku osób z niepełnosprawnościami, jak i audytów prowadzonych przez firmy zewnętrzne z uprawnieniami do nadawania certyfikatów.

Na podstawie wyników ewaluacji, będą systematycznie opracowywane rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju dostępności w muzeum. Te rekomendacje mogą obejmować zarówno krótkoterminowe poprawki (np. drobne zmiany w przestrzeni czy w ofercie edukacyjnej), jak i długoterminowe strategie rozwoju, takie jak plany dalszych szkoleń dla personelu, wdrażanie nowych technologii wspierających dostępność czy modyfikacja procedur obsługi osób z niepełnosprawnościami.