

# **Dostępność**

**cyfrowa, architektoniczna  
i informacyjno-komunikacyjna  
w publicznych instytucjach kultury**

**Małopolska**

Agnieszka Konior, Anna Pluszyńska, Anna Grabowska



# Spis treści

Wstęp str. 03

1. Metodologia str. 08

Etap wstępny str. 12  
stworzenie bazy małopolskich instytucji kultury

I etap str. 16  
analiza danych zastanych

II etap str. 17  
zogniskowane wywiady grupowe (fokusy)

III etap str. 18  
ankiety (CAWI)

2. Analiza dostępnych danych str. 22

3. Wyniki badań str. 36

3.1. Definicja dostępności str. 37

3.2. Definicja osób ze szczególnymi potrzebami str. 41

3.3. Wpływ ustawy na wdrażanie dostępności str. 44

3.4. Koordynatorzy dostępności str. 51

3.5. Zasoby niezbędne do wdrażania dostępności  
w instytucjach kultury str. 70

3.6. Zarządzanie procesem wdrażania dostępności str. 76

3.7. Trudności we wdrażaniu dostępności str. 84

Zakończenie str. 92

Rekomendacje str. 95

Bibliografia str. 97

Aneks 1 str. 99  
Kwestionariusze wywiadów grupowych

Aneks 2 str. 101  
Kwestionariusz ankiety



**Wstęp**



Wdrażanie dostępności jest związane z działaniami skierowanymi do osób o szczególnych potrzebach, które są rozumiane bardzo szeroko, np. osób z różnego rodzaju niepełnosprawnością, których – według statystyk – jest w Polsce nawet 4–7 mln (czyli 10–20%), ale także np. do kobiet w ciąży, opiekunów małych dzieci (do 4. roku życia), osób o nietypowym wzroście, mających trudności w komunikowaniu się, z ograniczoną mobilnością czy osób starszych, których odsetek stale rośnie (w 2020 roku 60 lat lub więcej miało 9,8 mln Polaków, co stanowi 25% społeczeństwa). Po uwzględnieniu tych wszystkich przykładów i danych statystycznych okazuje się, że blisko połowa Polaków może zostać uznana za osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie bez powodu zatem istnieje pilna konieczność podniesienia jakości życia różnych grup docelowych, mających – z rozmaitych przyczyn – ograniczenia w dostępie do przestrzeni publicznej. W ostatnich latach obserwujemy zmiany, których celem jest dostosowanie tej przestrzeni do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami poprzez ułatwienie dostępu np. do usług publicznych, budynków użyteczności publicznej, edukacji, transportu, służby zdrowia czy kultury. Zmiany te nabrały tempa wraz z wdrożeniem ustaw regulujących dostępność w Polsce. Na kierunek wprowadzonych w kraju zmian prawnych niewątpliwie miała wpływ Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych ratyfikowana przez Polskę 6 września 2012 roku<sup>1</sup> [Konwencja ONZ 2006]. W Konwencji mowa bowiem o społecznym modelu niepełnosprawności, która wynika z uwarunkowań środowiska i usług (transportu, edukacji, kultury etc.) nieodpowiednio dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością. W modelu społecznym podkreśla się znaczenie barier otoczenia (tzn. niepełnosprawność jest wynikiem interakcji z otoczeniem), a nie samo uszkodzenie organizmu, które może powodować niezdolność

czy niesamodzielność. W modelu tym uwaga koncentruje się na potencjale danej osoby mimo barier, niepełnosprawność zaś jest rozumiana jako problem społeczny, a nie indywidualny (danej osoby czy względnie rodziny). W modelu społecznym kluczowe jest zatem, by skupić się na dostosowaniu otoczenia i znoszeniu barier (architektonicznych, komunikacyjnych, cyfrowych).

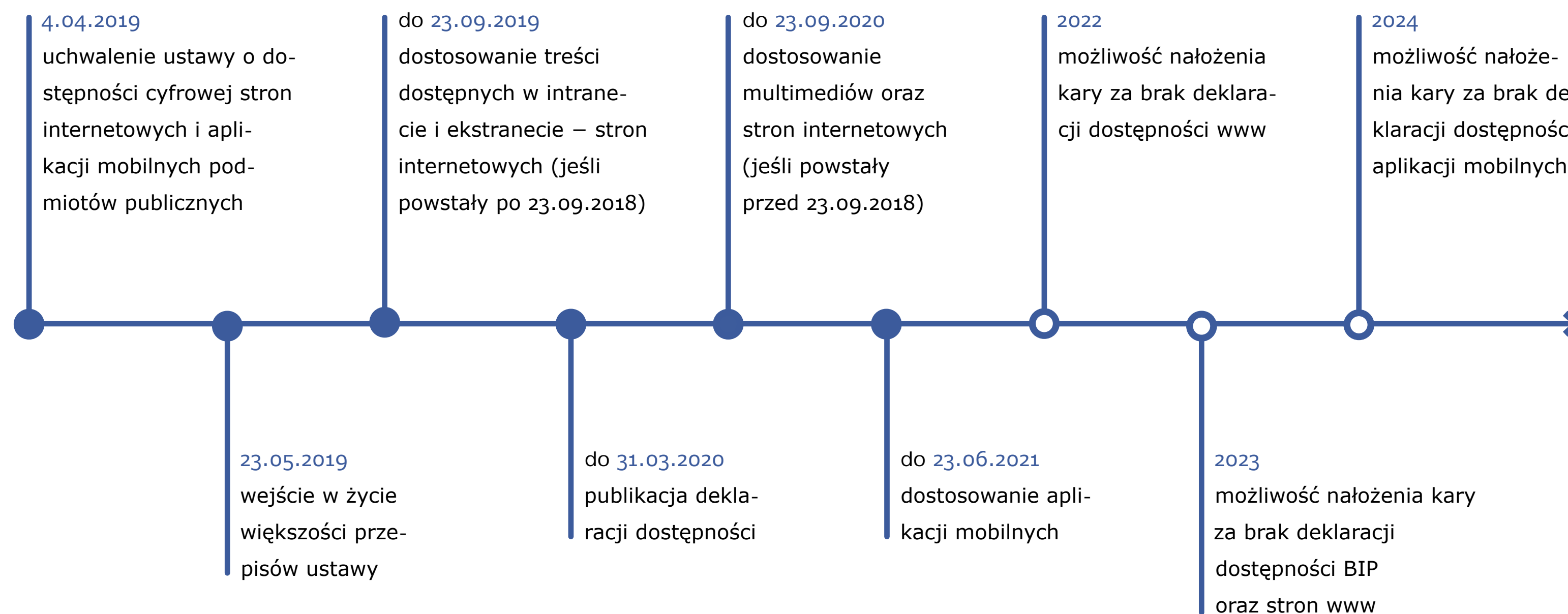
Ratyfikacja Konwencji przez Polskę przyczyniła się do stworzenia pierwszego rządowego programu „Dostępność Plus” [Dostępność Plus 2018]. Program ten został ogłoszony w roku 2018 i przyjęty uchwałą Rady Ministrów. Został przygotowany na lata 2018–2025, a wśród jego założeń znalazło się między innymi przygotowanie obecnie obowiązujących ustaw.

<sup>1</sup> Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych weszła w życie 25 października 2012 roku.



W roku 2019 wprowadzono dwie ustawy na rzecz dostępności:

- ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych [Ustawa o dostępności cyfrowej 2019], w której określono wszelkie wymagania w tym zakresie. Zgodnie z ustawą dostępność cyfrowa polega na zapewnieniu funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;



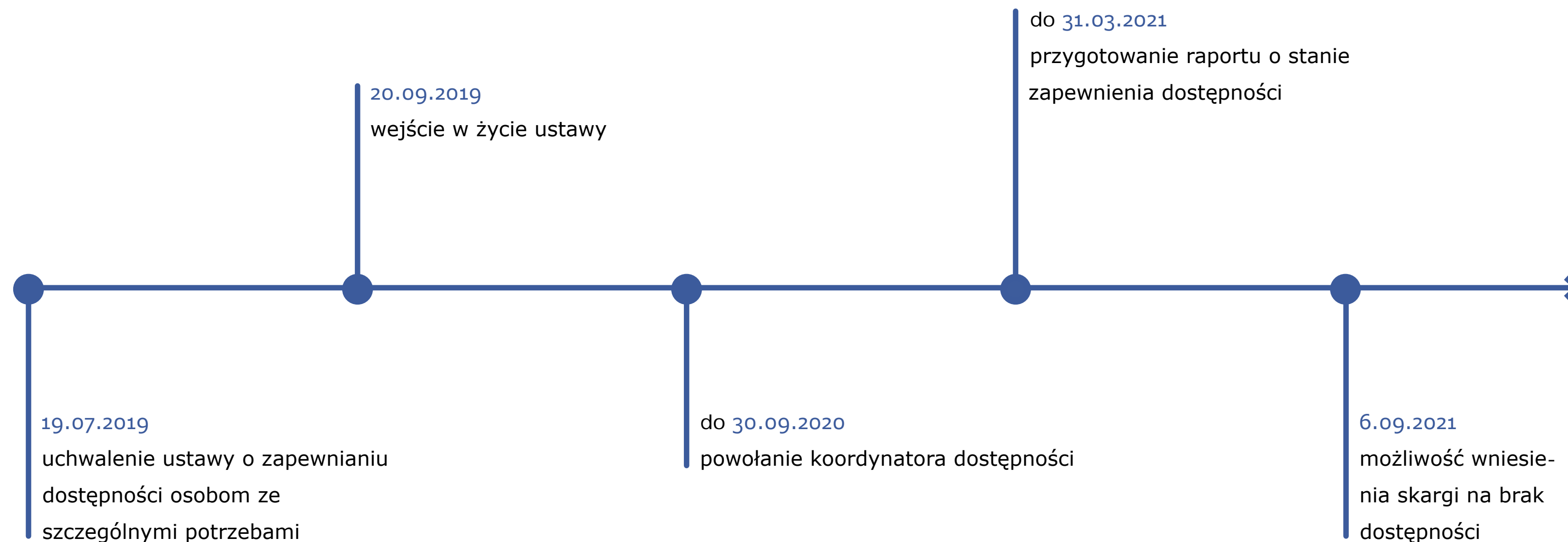
Ryc. 1. Etapy wdrożenia ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

Źródło: Ustawa o dostępności cyfrowej 2019. Opracowanie graficzne własne



oraz

- ustawę z 19 lipca 2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami [Ustawa o zapewnianiu dostępności 2019], która jest pierwszym systemowym rozwiązaniem na gruncie polskiego prawa, zobowiązującym podmioty publiczne do podjęcia wielu działań zmierzających do poprawy dostępności ich budynków, usług czy produktów. Wskazana ustawa weszła w życie 20 września tego samego roku. W trakcie prawie dwuletniego okresu przejściowego podmioty publiczne miały obowiązek dostosowania się do nowych regulacji, w tym między innymi do 30 września 2020 należało powołać koordynatora ds. dostępności, a do 31 marca 2021 trzeba było przygotować pierwszy raport o zapewnieniu dostępności (art. 11 ustawy). Kluczowa jest natomiast data 6 września 2021 roku, po której dostęp alternatywny musi być traktowany jako sytuacja wyjątkowa, czyli podmioty publiczne muszą spełniać wymagania ustawy i zapewniać podstawową dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną. Po tej dacie osobom ze szczególnymi potrzebami ponadto przysługuje możliwość wniesienia skargi na brak dostępności.



**Ryc. 2.** Etapy wdrożenia zapisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Źródło: Ustawa o zapewnianiu dostępności 2019. Opracowanie graficzne własne



Prócz rozwiązań prawnych służących poprawie dostępności zostały także wprowadzone instrumenty wsparcia finansowego wspomagające wdrażanie rozwiązań. Fundusz Dostępności – bo o nim mowa – został powołany na podstawie art. 35 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Jest to państwowy fundusz celowy, będący w dyspozycji ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego. W praktyce środki przeznaczane są na realizację zadań polegających na wsparciu działań w zakresie zapewniania lub poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, głównie w budynkach użyteczności publicznej oraz budynkach mieszkalnictwa wielorodzinnego. Nieco upraszczając, Fundusz Dostępności to pieniądze przeznaczone na preferencyjne pożyczki, z możliwością umorzenia maksymalnie 40% ich wartości – po spełnieniu określonych warunków. Środki Funduszu pochodzą między innymi z funduszy unijnych, dotacji z budżetu państwa oraz ze środków Solidarnościowego Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych [Sobolewska, Wilk 2021]. Do końca roku 2020 udzielono 30 pożyczek na łączną kwotę 10,8 mln zł. W roku 2021 zaplanowano na ten cel 30 mln zł. Wraz z wdrożeniem przepisów dotyczących dostępności w Polsce, przyjęto również uchwałę Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 roku „Strategię na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030” [Strategia 2021]. Strategia ta zawiera kierunki rozwoju polityki społecznej wobec osób z niepełnosprawnościami. W dokumencie ujęto różne obszary, w tym uczestnictwo w życiu kulturalnym i zwiększenie dostępności publicznych instytucji kultury.

Wyżej opisane zmiany prawne, organizacyjne i finansowe, jakie wprowadzono przez ostatnie dwa lata, by wesprzeć proces wdrażania dostępności,

stały się przyczynkiem do przeprowadzenia badań. Zmiany te bowiem wpłynęły na funkcjonowanie wielu podmiotów publicznych, w tym państwowych i samorządowych instytucji kultury, które musiały się realnie zmierzyć z problemem dostępności. Instytucje miały za zadanie dokonać diagnozy poziomu dostępności architektonicznej, cyfrowej i komunikacyjno-informacyjnej, a następnie wdrożyć ustawowe wymagania. Brakowało jednak wiedzy, czy instytucje kultury są przygotowane pod względem organizacyjnym, finansowym, ale także mentalnym na wdrożenie obowiązujących przepisów. Poniższy raport jest wynikiem kilkumiesięcznego projektu badawczego zatytułowanego „Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury”. Celem naszych badań była eksploracja trudności oraz zidentyfikowanie potrzeb instytucji kultury związanych z wdrażaniem dostępności. Badania miały charakter pilotażowy i były prowadzone wśród małopolskich publicznych instytucji kultury.



# **1. Metodologia**



Przedmiotem badania jest dostępność cyfrowa, architektoniczna oraz informacyjno-komunikacyjna (ryc. 3) w publicznych instytucjach kultury z obszaru Małopolski. Województwo małopolskie zostało wybrane do analizy, ponieważ sytuuje się na drugim miejscu, po województwie mazowieckim, pod względem liczby podmiotów działających w obszarze kultury (na każde 10 tys. mieszkańców przypada 5 instytucji kultury w skali województwa, a w skali kraju 4 instytucje). Województwo małopolskie charakteryzuje się również dużą różnorodnością pod względem działających na jego obszarze podmiotów oraz dużym zagęszczeniem instytucji na jego terytorium (11 na 100 km<sup>2</sup>, przy średniej dla kraju 5/100 km<sup>2</sup>) [GUS 2019]. Województwo małopolskie wyróżnia się też na tle innych pod względem prowadzonych działań na rzecz dostępności. W roku 2016 został zainicjowany przez samorząd województwa małopolskiego projekt „Małopolska. Kultura wrażliwa”. Jest to pierwszy systemowy projekt realizowany w skali całego województwa, którego głównym celem jest dostosowanie oferty i przestrzeni instytucji kultury do potrzeb każdej osoby, w tym także tej ze szczególnymi potrzebami, zainteresowanej aktywnym udziałem w życiu kulturalnym [Małopolska. Kultura wrażliwa].

Sam temat dostępności nie jest nowy, jednak przed wprowadzeniem w roku 2019 obowiązujących przepisów działania w tym obszarze miały charakter dobrowolny. Obecnie wszystkie podmioty stanęły przed obowiązkiem dostosowania się do nowych regulacji. W debacie publicznej nie brakuje więc dyskusji na temat spełnianych wymogów i poziomu dostępności instytucji kultury. Zabrakło natomiast wiedzy, czy instytucje kultury są w ogóle przygotowane pod względem organizacyjnym, prawnym, ale

także mentalnym na wdrożenie obowiązujących przepisów. Rozważania te były motywacją do realizacji projektu badawczego „Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury” sfinansowanego ze środków Priorytetowego Obszaru Badawczego Heritage w ramach programu „Inicjatywa Doskonałości – Uczelnia Badawcza” w Uniwersytecie Jagiellońskim.

Cele projektu zostały sformułowane w następujący sposób:

- Ocena wdrożenia przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności (architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej) osobom ze szczególnymi potrzebami w badanych publicznych instytucjach kultury.
- Wyjaśnienie, w jakim stopniu instytucje kultury są gotowe na wdrażanie dostępności.
- Zidentyfikowanie problemów, barier i potrzeb związanych z wdrażaniem dostępności.
- Nawiązanie współpracy z pracownikami małopolskich publicznych instytucji kultury oraz konsultacje w zakresie zapewniania dostępności tych instytucji osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Sformułowanie rekomendacji w zakresie zapewniania dostępności instytucji.

Problem badawczy stanowi pytanie: **czy i w jakim zakresie małopolskie instytucje kultury są przygotowane do wdrożenia dostępności?** Problem został uszczegółowiony pytaniami badawczymi:

- W jaki sposób zagadnienia prawne związane z ustawą o zapewnianiu dostępności przekładają się na praktyczne działania zarządcze i organizacyjne?
- W jaki sposób przedstawiciele instytucji kultury rozumieją zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? Czym jest dla nich dostępność? Kim są dla nich osoby ze szczególnymi potrzebami?
- Jakie kompetencje interdyscyplinarne są niezbędne w praktycznych działaniach koordynatorów dostępności?
- Jakich zasobów wymaga wdrażanie dostępności w instytucjach kultury?
- Jakie trudności pojawiają się przy wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury?

W ramach badań zastosowano triangulację:

- źródeł danych (dane pochodziły z różnych źródeł – stron internetowych, raportów o stanie zapewnienia dostępności, wywiadów i ankiet),



- metod badawczych (wykorzystano metodologię mieszaną, jakościowo-ilościową, w tym następujące techniki zbierania danych: analizę danych zastanych, zogniskowane wywiady grupowe i ankiety),
- badaczy (fokusy były prowadzone naprzemiennie przez członkinie zespołu badawczego; analiza danych zastanych była realizowana wspólnie; materiał uzyskany ze zogniskowanych wywiadów grupowych został zakodowany przynajmniej raz przez wszystkie członkinie zespołu badawczego, a następnie zebrany i uporządkowany; wyniki ankiety były analizowane przez przynajmniej dwie członkinie zespołu badawczego, dotyczy to również pytań otwartych).

- II etap – zogniskowane wywiady grupowe (fokusy) (14–19 maja 2021)
- III etap – ankiety (CAWI) (16 czerwca – 14 lipca 2021)

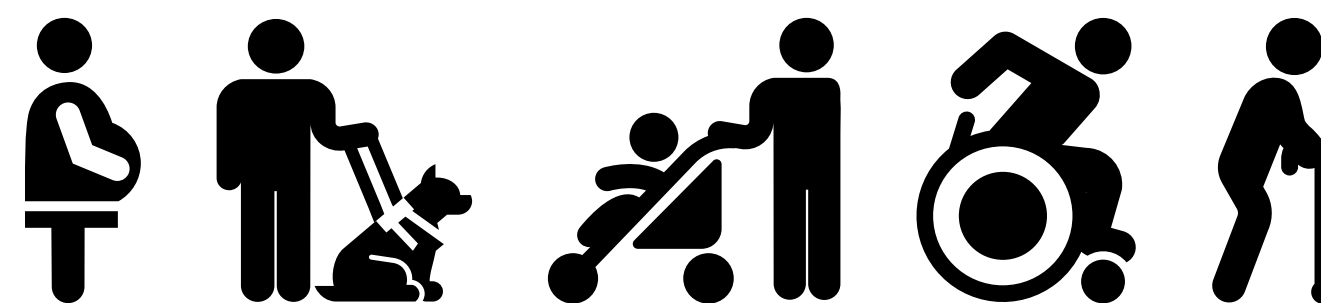
Poszczególne etapy badań zostały opisane poniżej.

Wykorzystano zatem podejście mnogie niejednorodne do triangulacji, czyli „zbieranie i analizowanie danych, wyciągnięcie wniosków z jednoczesnym użyciem metod jakościowych i ilościowych” [Stańczyk 2016, s. 246]. Zastosowanie triangulacji pozwoliło na zapewnienie rzetelności i trafności badań [Flick 2011, s. 197].

Projekt badawczy składał się z kilku etapów:

- etap wstępny – stworzenie bazy małopolskich instytucji kultury (1–31 marca 2021)
- I etap – analiza danych zastanych (1–18 kwietnia 2021)





Jestem osobą ze szczególnymi potrzebami.  
Dzięki zapewnieniu dostępności

architektonicznej

komunikacyjno-informacyjnej

cyfrowej

mogę samodzielnie

wejść do instytucji kultury  
i swobodnie poruszać  
się po budynku

komunikować się z instytucją  
kultury w najbardziej dogodny dla  
mnie sposób; pozyskać informacje  
o prowadzonych przez nią  
działaniach i uczestniczyć w nich

korzystać ze stron internetowych,  
aplikacji mobilnych i mediów  
społecznościowych, które są bardziej  
postrzegalne zmysłowo, funkcjonalne,  
zrozumiałe i rzetelne

Ryc. 3. Czym jest dostępność architektoniczna, komunikacyjno-informacyjna i cyfrowa instytucji kultury?

Źródło: Opracowanie własne. Ikony autorstwa Yo Szczepanska z the Noun Project

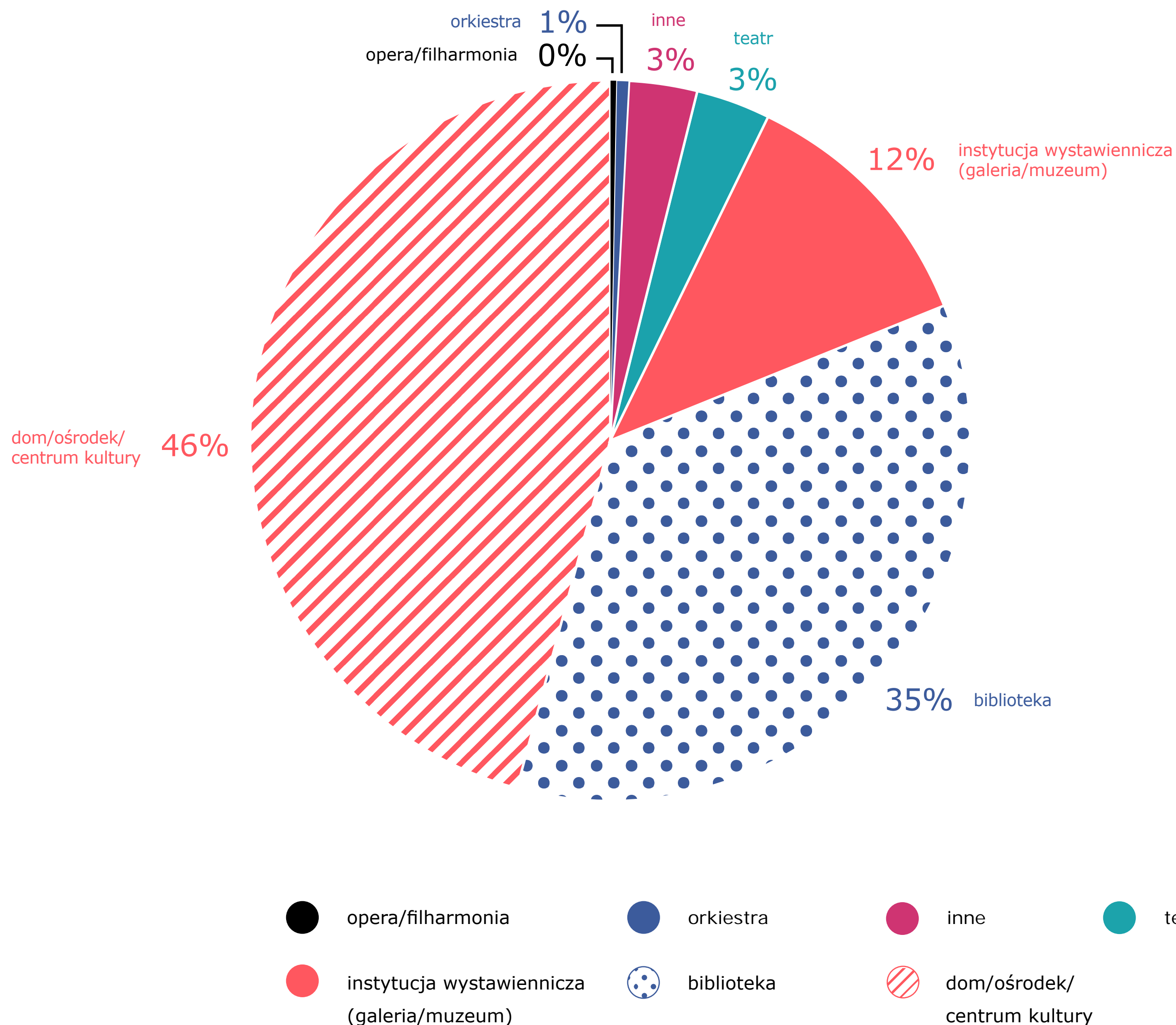


# Etap wstępny

## stworzenie bazy małopolskich instytucji kultury

W ramach przygotowań do realizacji badań stworzono bazę publicznych instytucji kultury znajdujących się na terenie województwa małopolskiego. Członkinie zespołu badawczego przeanalizowały strony internetowe oraz Biuletyny Informacji Publicznej (BIP) wszystkich gmin i powiatów leżących na terenie Małopolski, dodatkowo stronę Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego oraz Ministerstwa Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu, gdzie znajdowały się informacje dotyczące podległych im instytucji mających główną siedzibę na terenie badanego województwa. W efekcie uzyskano bazę 376 podmiotów, która obejmowała takie dane, jak: nazwa, liczba oddziałów, forma organizacyjna, organizator, dane dotyczące głównej siedziby (powiat, gmina, miejscowość), dane kontaktowe instytucji i koordynatora dostępności, adres strony internetowej oraz BIP.

Blisko połowę analizowanych instytucji (46%) stanowiły domy/ośrodki/centra kultury, wysoki był także odsetek bibliotek (35%) oraz instytucji wystawienniczych – galerii i muzeów (12%). Pozostałe formy organizacyjne instytucji nie były tak mocno reprezentowane i stanowiły jedynie niewielki odsetek całości, było to 13 teatrów, 11 instytucji określonych jako „inne” (np. instytuty kultury), 2 filharmonie i 2 orkiestry (wyk. 1).

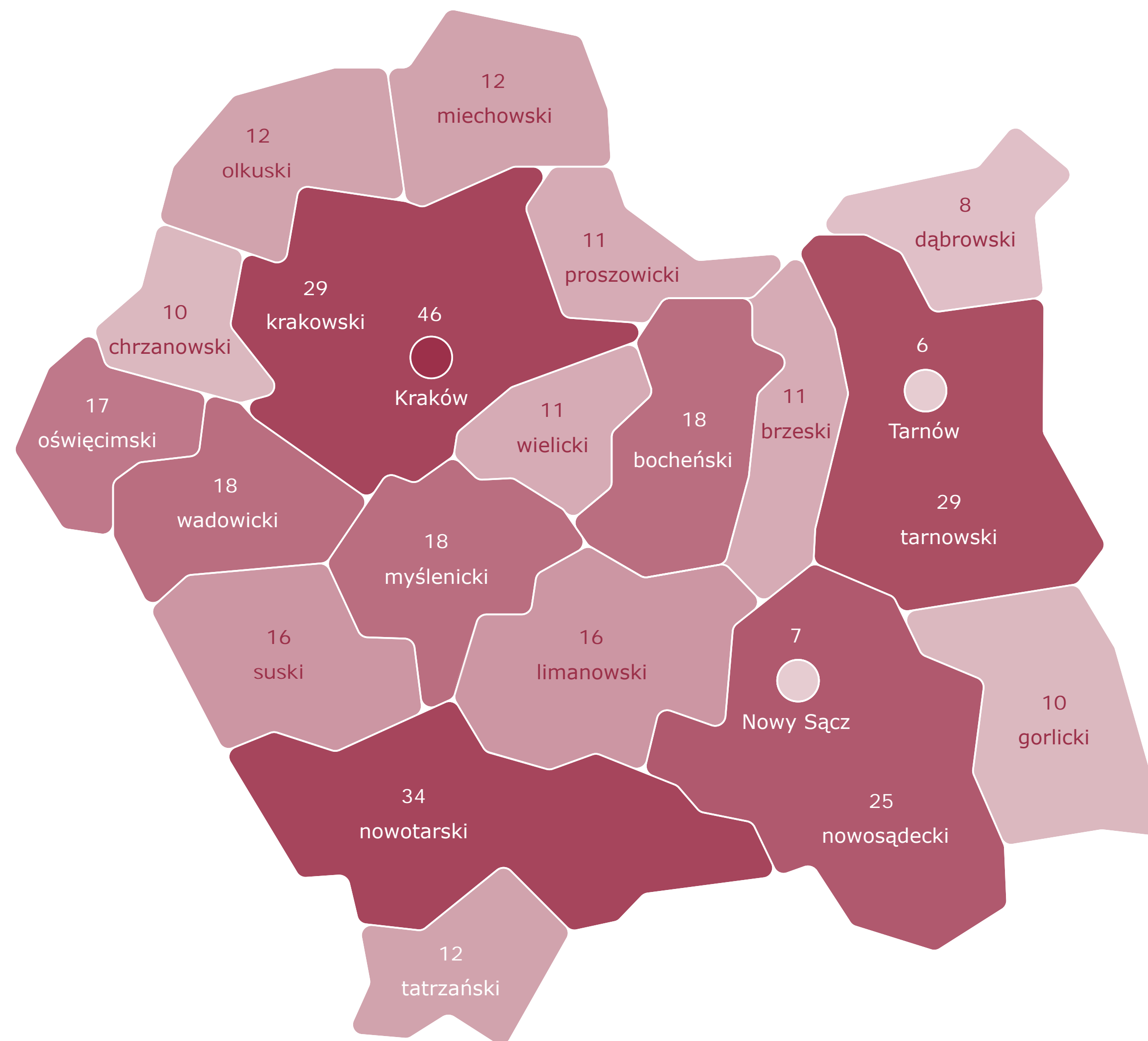


Wyk. 1. Liczba badanych instytucji wg formy organizacyjnej (n=376)

Najwięcej instytucji znajdowało się w Krakowie (46), powiecie nowotarskim (34), powiecie krakowskim (29), tarnowskim (29) oraz nowosądeckim (25) (wyk. 2).

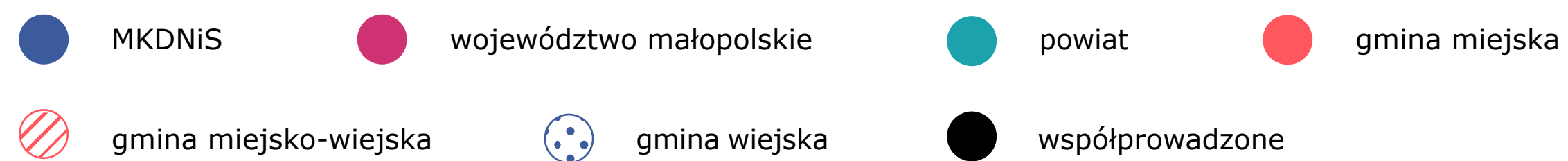
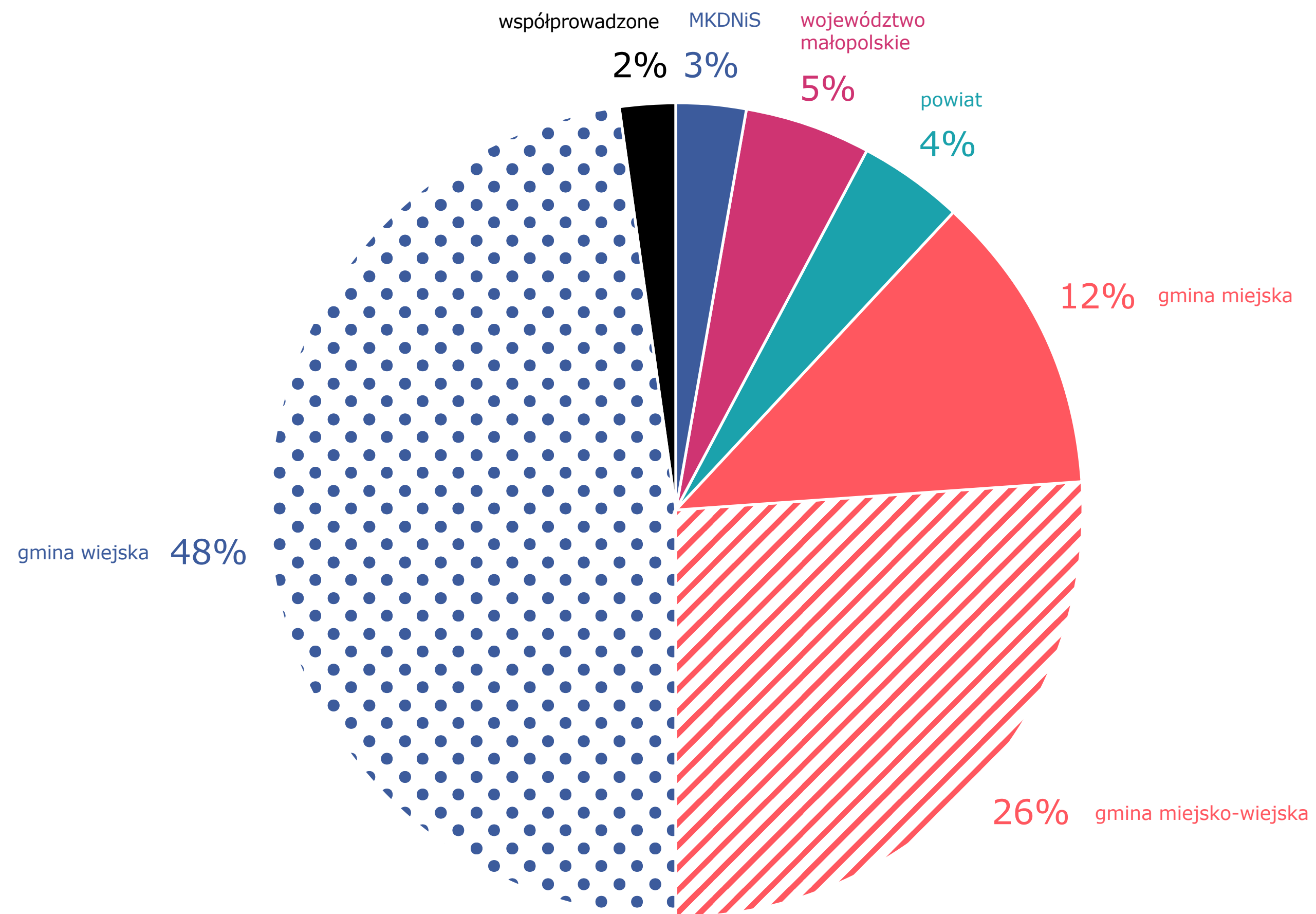
Organizatorem blisko 6 na 7 instytucji kultury (86%) były gminy, w tym: gminy wiejskie (48%), gminy miejsko-wiejskie (26%), gminy miejskie (12%). Pozostałe instytucje były podległe województwu małopolskiemu (5%), powiatom (4%), Ministerstwu Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu (MKDniS) (3%) lub były współprowadzone przez różnych organizatorów (2%) (wyk. 3).

Większość domów kultury oraz bibliotek podlegała gminom (głównie wiejskim i miejsko-wiejskim). Organizatorami instytucji wystawienniczych (galerii i muzeów) były zarówno MKDniS, jak i jednostki samorządu terytorialnego (JST). Badane filharmonie i opery podlegały wyłącznie województwu małopolskiemu, a organizatorem orkiestr były wyłącznie gminy miejskie (w obu wypadkach Kraków). Spoglądając na zebraną bazę z jeszcze innej perspektywy, można wskazać, że domy kultury oraz biblioteki znajdują się głównie w mniejszych ośrodkach, podczas gdy siedziby teatrów, orkiestr, oper/filharmonii oraz innych instytucji kultury zlokalizowane są najczęściej w większych miastach. Galeria i muzea zwykle mieszczą się w miastach dużych i średniej wielkości (poza gminami wiejskimi) (tab. 1).



Wyk. 2. Liczba badanych instytucji w poszczególnych powiatach (n=376)





Wyk. 3. Liczba badanych instytucji wg organizatora (n=376)

	Dom/ ośrodek/ centrum kultury	Biblioteka	Instytucja wystawiennicza	Teatr	Opera/ filharmonia	Orkiestra	Inne	<b>ŁĄCZNIE</b>
MKDNiS	—	—	5	1	—	—	4	<b>10</b>
Województwo małopolskie	2	1	9	2	2	—	3	<b>19</b>
Powiaty	8	2	3	2	—	—	—	<b>15</b>
Współprowadzone	1	—	5	—	—	—	2	<b>8</b>
Gmina miejska	15	9	9	8	—	2	2	<b>45</b>
Gmina miejsko-wiejska	48	38	11	—	—	—	—	<b>97</b>
Gmina wiejska	98	82	2	—	—	—	—	<b>182</b>
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>172</b>	<b>132</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>376</b>

**Tab. 1.** Organizator i forma organizacyjna badanych instytucji kultury

Źródło: opracowanie własne



# I etap

## analiza danych zastanych

W pierwszym etapie badań przeprowadziłyśmy **analizę stron internetowych i BIP-ów wszystkich 376 badanych małopolskich instytucji kultury**. Poszukiwałyśmy informacji dotyczących tego:

- czy instytucja wskazała z imienia i nazwiska koordynatora dostępności lub osobę do kontaktu w sprawie dostępności,
- czy instytucja opublikowała deklarację dostępności,
- czy instytucja opublikowała raport o stanie zapewnienia dostępności.

Dodatkowo przeprowadziłyśmy **analizę raportów o stanie dostępności** zamieszczonych na stronach internetowych i BIP-ach małopolskich instytucji kultury. Linki do raportów znajdowały się na stronach 200 badanych instytucji, jednakże w przypadku 12 z nich nie były one aktywne lub nie można było pobrać z nich raportów. Jedna z badanych instytucji umieściła na swojej stronie 3 raporty – po jednym dla każdego ze swoich oddziałów. **Łącznie przeanalizowano 190 raportów o stanie zapewnienia dostępności** osobom ze szczególnymi potrzebami.

Zbiorcze opracowanie raportów o stanie zapewnienia dostępności przygotowywane jest także przez Główny Urząd Statystyczny we współpracy z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej. Jednakże w momencie przygotowywania tego raportu (wrzesień 2021) nie udało nam się uzyskać informacji, kiedy dane będą udostępnione i jaki będzie poziom ich agregacji (czy będzie możliwość wyodrębnienia ze zbioru małopolskich instytucji kultury). W związku z tym zdecydowałyśmy się na samodzielną analizę udostępnionych przez instytucje raportów, mimo że zbiór ten był niepełny (obejmował 188 z 376 instytucji).

Dzięki analizie danych zastanych mogłyśmy dotrzeć do danych stworzonych bezpośrednio przez instytucje kultury, co miało swoje zalety, ale też ograniczenia. Z jednej strony analizowałyśmy dane stworzone bezpośrednio przez instytucje kultury, więc w kontekście realizowanych badań można je uznać za materiał trafny i rzetelny [Łuczewski, Bednarz-Łuczewska 2012, s. 176–185]. Z drugiej jednak strony to same instytucje oceniały stan zapewnienia przez siebie dostępności – nie był to zatem materiał obiektywny, dane mogły bowiem odbiegać od stanu faktycznego.

# II etap

## zogniskowane wywiady grupowe (fokusy)

Fokusy zostały przeprowadzone w trzech grupach, do udziału w nich zaprosiliśmy:

- fokus 1 (f1) – przedstawiciele organizacji (publicznych, pozarządowych) zajmujących się pomocą we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury,
- fokus 2 (f2) – przedstawiciele małopolskich instytucji kultury, których organizatorem są gminy lub powiat,
- fokus 3 (f3) – przedstawiciele małopolskich instytucji kultury, których organizatorem jest województwo małopolskie lub Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu.

Kryterium wyboru uczestników badań fokusowych była ich wiedza z zakresu wdrażania dostępności (f1) oraz różnorodność reprezentowanych przez nich instytucji – wielkość, organizator, siedziba, forma organizacyjna (w badaniu wzięli udział przedstawiciele między innymi muzeum, teatru, biblioteki, domu kultury) (f1 i f2), był to więc celowy dobór próby.

Podział na fokus 2 i 3 wynikał z tego, że chcieliśmy, by rozmowy odbywały się wśród osób reprezentujących instytucje o podobnej wielkości, budżecie i dysponujących zbliżonym kapitałem ludzkim. Stąd też podział na instytucje, których organizatorem było MKiDN lub województwo małopolskie – zlokalizowane najczęściej w dużych miastach, zatrudniające sporo osób i dysponujące większym budżetem, oraz instytucje gminne – których siedziby znajdowały się w mniejszych miejscowościach lub na obrzeżach dużych miast, zatrudniające kilkanaście osób, dysponujące stosunkowo niewielkimi środkami finansowymi. W naszej opinii taki podział (na f2 i f3) wpłynął na bardziej swobodną wymianę zdań podczas wywiadów, ponieważ ich uczestnicy mierzyli się z podobnymi trudnościami we wdrażaniu dostępności.

Celem wywiadów było określenie problemów i barier związanych z wdrażaniem ustawy o dostępności. Fokusy zostały przeprowadzone w formie on-line według ustalonego wcześniej scenariusza (aneks 1), wszystkie trwały około 2 godzin. Nagrania zostały poddane transkrypcji, a następnie zakodowane przy pomocy oprogramowania do analizy danych jakościowych przez wszystkie członkinie zespołu badawczego (wykorzystano triangulację badaczy).

Zaletami zogniskowanych wywiadów grupowych jako metody badawczej jest to, że rozmówcy dzięki słuchaniu odpowiedzi innych osób są stymulowani do wypowiedzi (efekt synergii), dzięki temu można uzyskać bardziej zróżnicowany materiał badawczy. Wśród wad należy wymienić możliwość zdominowania wywiadu przez jedną osobę i trudności z uzyskaniem odpowiedzi od wszystkich członków grupy [Gudkova 2012, s. 116–117]. Zachowanie odpowiedniej dynamiki grupowej było dużym wyzwaniem dla badaczek, szczególnie w trakcie wywiadów prowadzonych on-line.



# III etap

## ankiety (CAWI)

Kwestionariusz ankiety (Aneks 2) został opracowany przez wszystkie członkinie zespołu badawczego na podstawie wniosków sformułowanych podczas zogniskowanych wywiadów grupowych. Celem ankiet było określenie problemów i barier związanych z wdrażaniem ustawy o dostępności wśród małopolskich instytucji kultury. Link do formularza ankiety (przygotowanego za pomocą oprogramowania do tworzenia ankiet on-line) został przesłany do wszystkich badanych instytucji kultury – na adresy mailowe koordynatorów dostępności/osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności oraz ogólne adresy mailowe instytucji. Prośba o wypełnienie ankiet była ponawiana kilkakrotnie. Odpowiedzi były zbierane przez blisko miesiąc od 16 czerwca do 14 lipca 2021 roku. W efekcie uzyskano **83 poprawnie wypełnione ankiety**, co stanowiło 22% badanych instytucji. Badana próba nie jest reprezentatywna, więc wyników ankiety nie można uogólniać na wszystkie małopolskie instytucje kultury.

Ankieta internetowa była podzielona na trzy sekcje. Pytania zawarte w pierwszej sekcji dotyczyły koordynatorów lub osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury. Pytania w sekcji drugiej odnosiły się do wdrażania konkretnych rozwiązań dotyczących dostępności w poszczególnych instytucjach kultury. W sekcji trzeciej zamieszczono

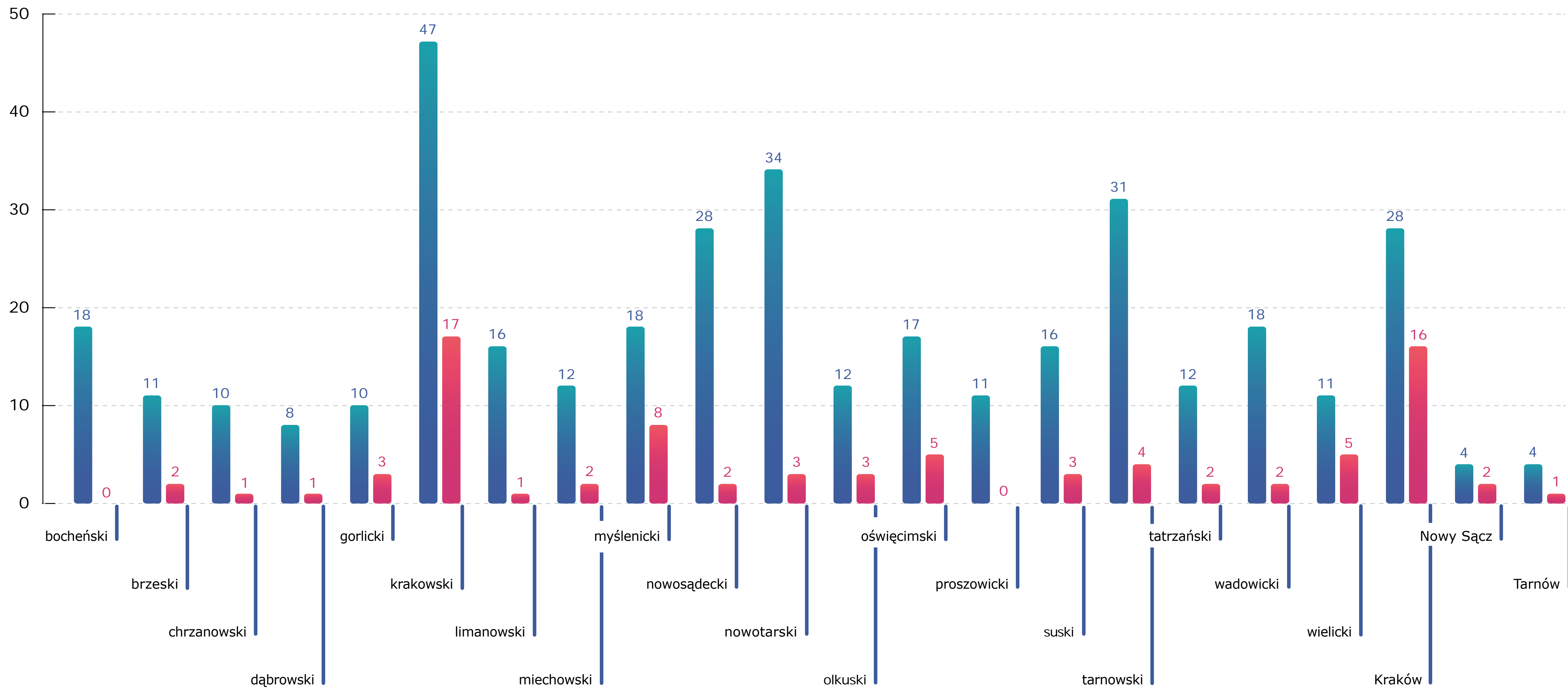
pytania dotyczące perspektywy zewnętrznej (otoczenia instytucji kultury) i rozwiązań systemowych. Na końcu ankiety znajdowała się metryczka, a pytania w niej zawarte dotyczyły specyfiki instytucji oraz danych na temat otoczenia, w jakim działają. W ankiecie przeważały pytania zamknięte i półotwarte, które zostały poddane analizie ilościowej. Odpowiedzi na pytania otwarte zostały zakodowane przez przynajmniej dwie członkinie zespołu badawczego.

W stosunku do całej próby badawczej (376 instytucji) największy zwrot odpowiedzi otrzymałyśmy od instytucji znajdujących się w powiecie wielickim (45%, 5 z 11), myślenickim (44%, 8 z 18) i krakowskim (36%, 17 z 47) oraz w miastach: Krakowie (57%, 16 z 28) i Nowym Sączu (50%, 2 z 4) (wyk. 4).

Analizując z kolei formę organizacyjną instytucji, które wypełniły ankietę, największy zwrot otrzymałyśmy od instytucji wystawienniczych (52%, 23 z 44), oper/filharmonii (50%, 1 z 2) oraz teatrów (38%, 5 z 13). Pozostałe formy organizacyjne instytucji kultury były niedoreprezentowane (wyk. 5).

Biorąc pod uwagę organizatorów odpowiedzialnych za prowadzenie działalności kulturalnej najczęściej odpowiedzi odesłały do nas instytucje zarządzane przez województwo małopolskie (58%, 11 z 19), gminy miejskie (53%, 24 z 45) oraz instytucje mające kilku organizatorów – współprowadzone (63%, 5 z 8) (wyk. 6). Uwzględniając wcześniejsze kwestie, jak celowy dobór próby czy niski zwrot ankiet, badania nie można uznać za reprezentatywne.

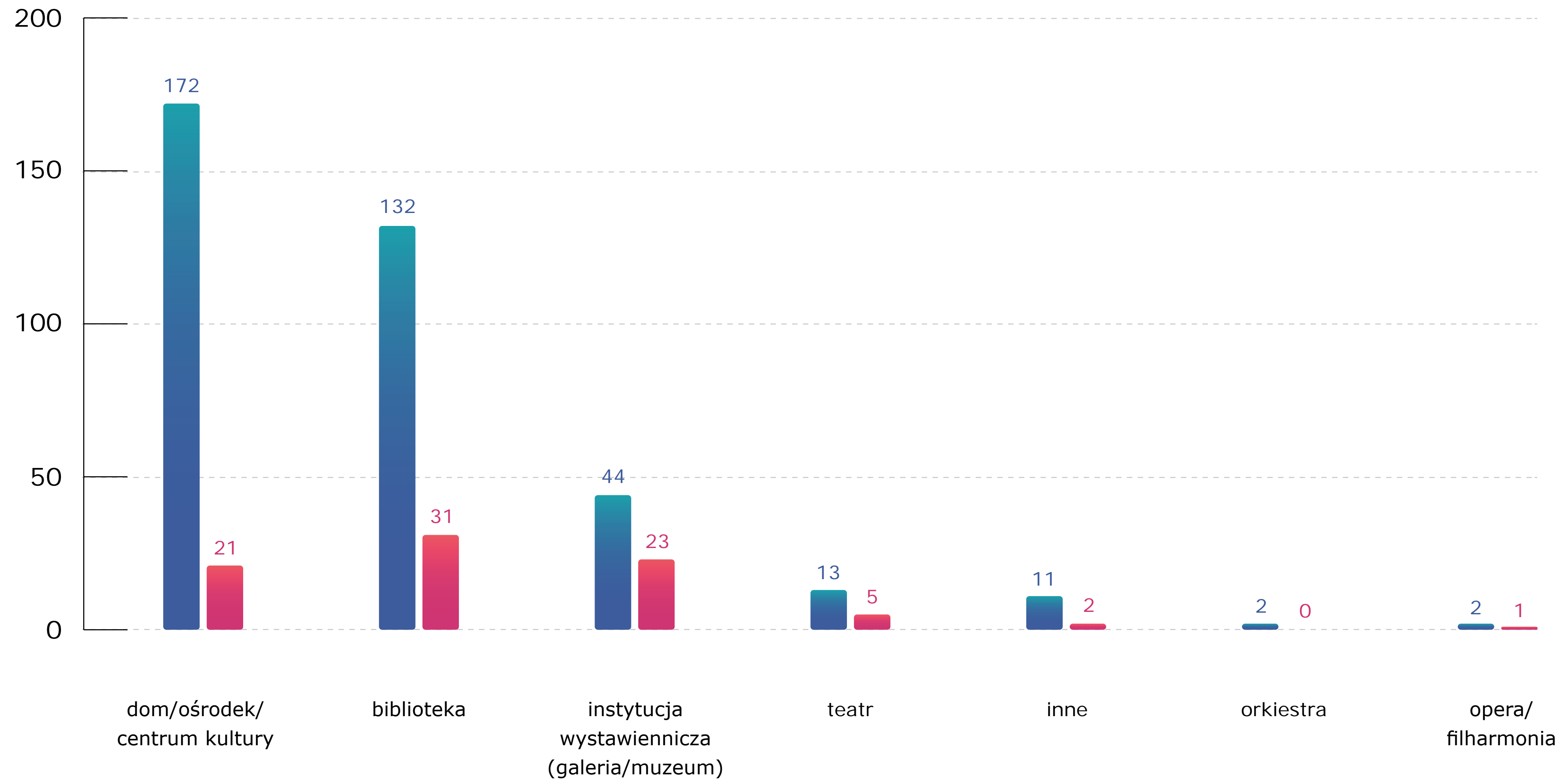
W rozdziale 3 zostaną zaprezentowane cytaty z wywiadów i ankiet. Wypowiedzi uczestników fokusowych zostały zanonimizowane. Każdy rozmówca otrzymał przynależny mu kod. Przykładowo f1/f5 oznacza, że cytatał pochodzi z pierwszego fokusa (f1), z wypowiedzi piątego uczestnika (f5). Otwarte wypowiedzi ankietowanych również zostały zakodowane. Każdy ankietowany otrzymał przynależny mu kod. Przykładowo a3 oznacza, że cytatał pochodzi z trzeciego wypełnionego kwestionariusza ankiety.



Wyk. 4. Liczba instytucji w poszczególnych powiatach w stosunku do liczby instytucji, które wypełniły ankietę (metryczka) (n=376/n=83)

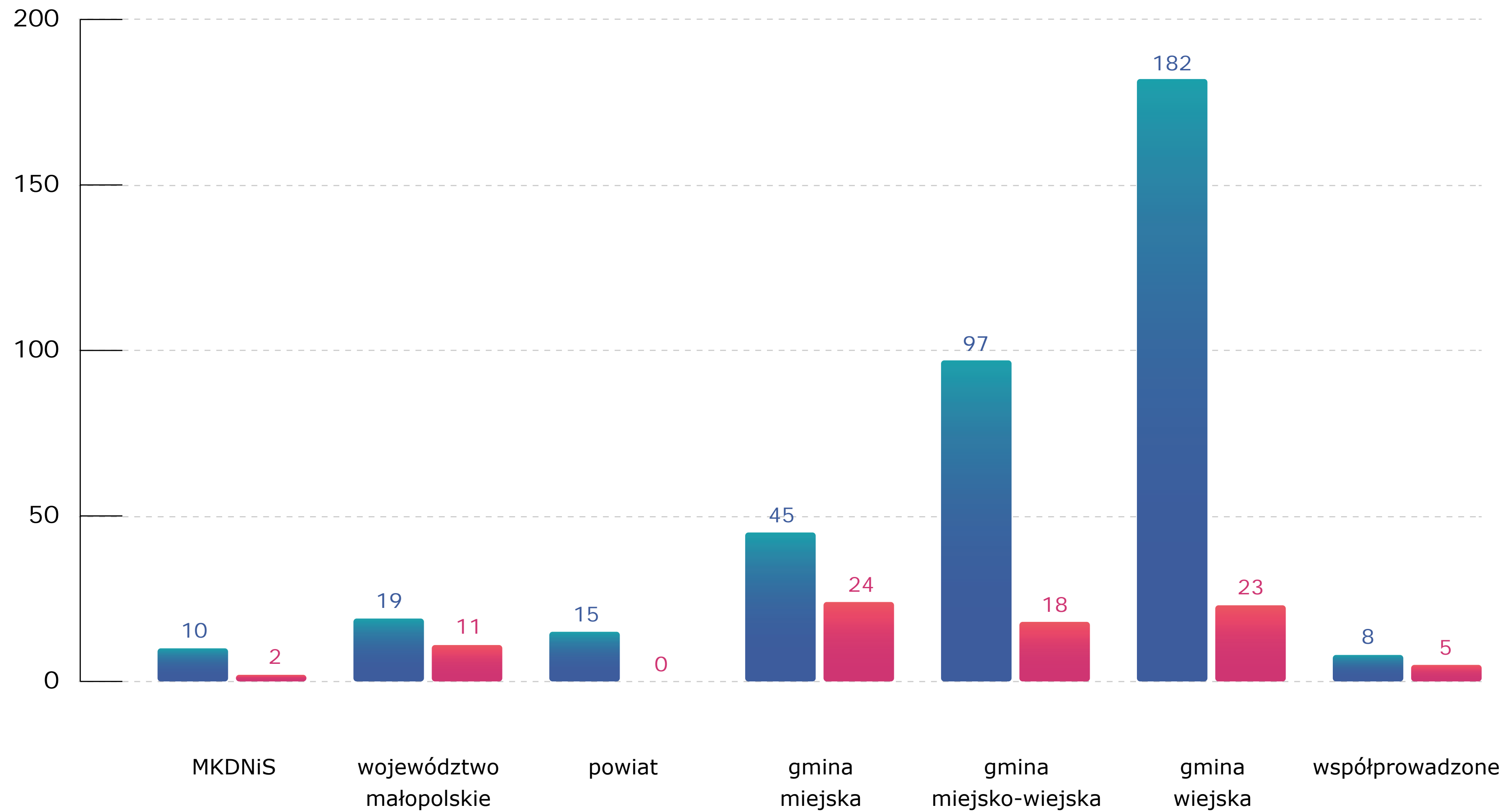
● badane instytucje ogółem ● instytucje, które wzięły udział w ankiecie





● badane instytucje ogółem
 ● instytucje, które wzięły udział w ankiecie

Wyk. 5. Liczba instytucji wg formy organizacyjnej w stosunku do liczby instytucji, które wypełniły ankietę (metryczka) (n=376/n=83)



● badane instytucje ogółem
 ● instytucje, które wzięły udział w ankiecie

Wyk. 6. Liczba instytucji wg organizatora w stosunku do liczby instytucji, które wypełniły ankietę (metryczka) (n=376/n=83)



## **2. Analiza dostępnych danych**



Celem naszych badań, jak zostało wspomniane w części metodologicznej, była eksploracja problemów i barier związanych z wdrożeniem dostępności zgodnie z obowiązującym aktualnie prawem i wprowadzonymi wymaganiami. Naszym zamiarem nadrzędnym nie było zatem dociekanie, czy instytucje kultury są dostępne i w jakim zakresie. Przystępując jednak do badania, podjęliśmy próbę przeanalizowania danych ogólnodostępnych na stronach internetowych małopolskich instytucji kultury i prowadzonych przez nie Biuletynów Informacji Publicznej. Interesowało nas między innymi, czy instytucje kultury wskazały koordynatora dostępności lub konkretną osobę do kontaktu w tej sprawie, czy opublikowały deklarację oraz raport o stanie zapewnienia dostępności. Warto podkreślić, że wcieliśmy się w rolę przeciętnego użytkownika stron internetowych instytucji kultury i BIP. Istnieje więc ryzyko, że nie dotarliśmy do interesujących nas danych z uwagi na to, że nie udało nam się ich odnaleźć. Wyszliśmy jednak z założenia, że z punktu widzenia odbiorcy – którym może być także osoba ze szczególnymi potrzebami – kluczowa jest łatwość w dostępie do informacji.

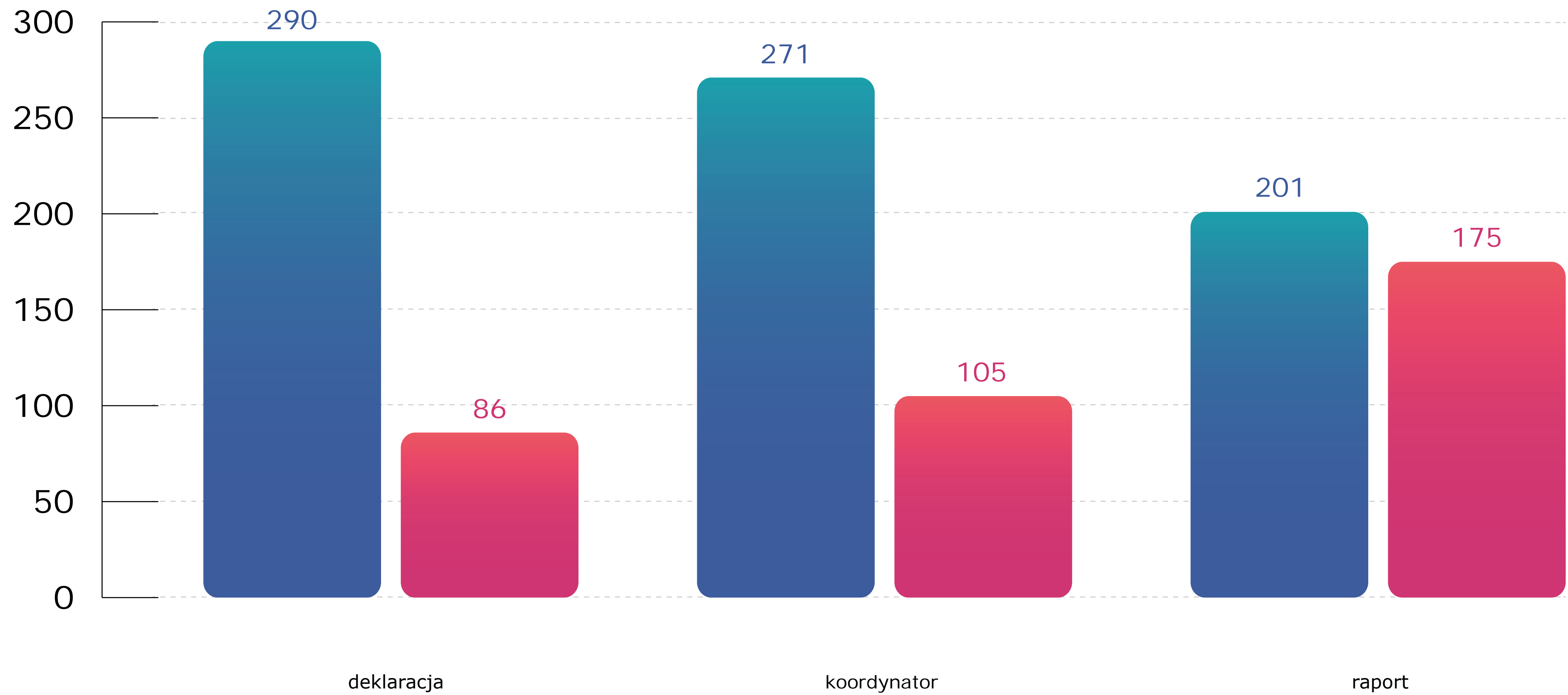
Łącznie przebadaliśmy 376 instytucji kultury. Z przeprowadzonej przez nas analizy (stan na połowę kwietnia 2021) wynika, że 28% (105) podmiotów nie podało na stronie internetowej ani w BIP-ie nazwiska koordynatora ds. dostępności lub konkretnej osoby do kontaktu w tej sprawie, 23% (86) instytucji nie opublikowało deklaracji dostępności, a 46% (175) instytucji nie opublikowało raportu o stanie zapewnienia dostępności (wyk. 7). Co ważne, 17% instytucji nie wykonało żadnej z tych czynności, czyli w ogóle nie wskazało koordynatora, nie opublikowało deklaracji ani raportu. Warto zauważyć, że instytucje kultury, które nie

wskazały koordynatora lub osoby odpowiedzialnej za dostępność (takich instytucji było 105 spośród 376), jednocześnie nie opublikowały deklaracji dostępności (71%) lub nie opublikowały raportu o stanie zapewnienia dostępności (71%). Wydaje się zatem, że wyznaczenie konkretnej osoby wspierającej proces wdrażania dostępności instytucji kultury wpływa pozytywnie na realizację ustawowych wymogów.

Dokonując analizy szczegółowej uzyskanych danych, można wyciągnąć wniosek, że najczęściej braków dotyczących wskazania osób wspierających wdrażanie dostępności czy publikowania deklaracji i raportów zauważalnych jest wśród instytucji wiejskich, miejsko-wiejskich i państwowych (wyk. 8) oraz w domach/ośrodkach/centrach kultury i bibliotekach (wyk. 9).

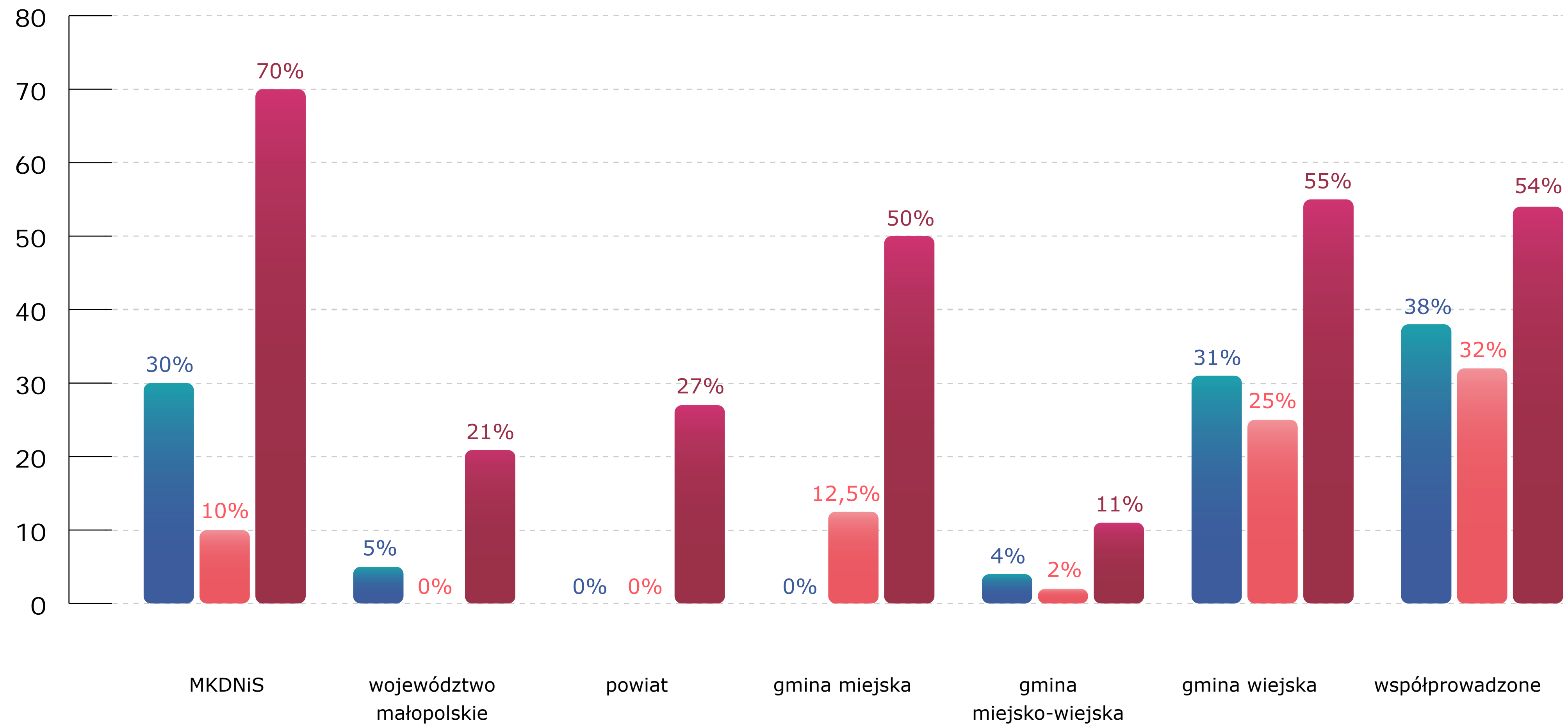
W przypadku powiatów z kolei największe braki dotyczące koordynatorów, deklaracji i raportów były na stronach internetowych instytucji kultury zlokalizowanych w powiatach: proszowickim, bocheńskim, tarnowskim i nowosądeckim (wyk. 10).





● tak ● nie

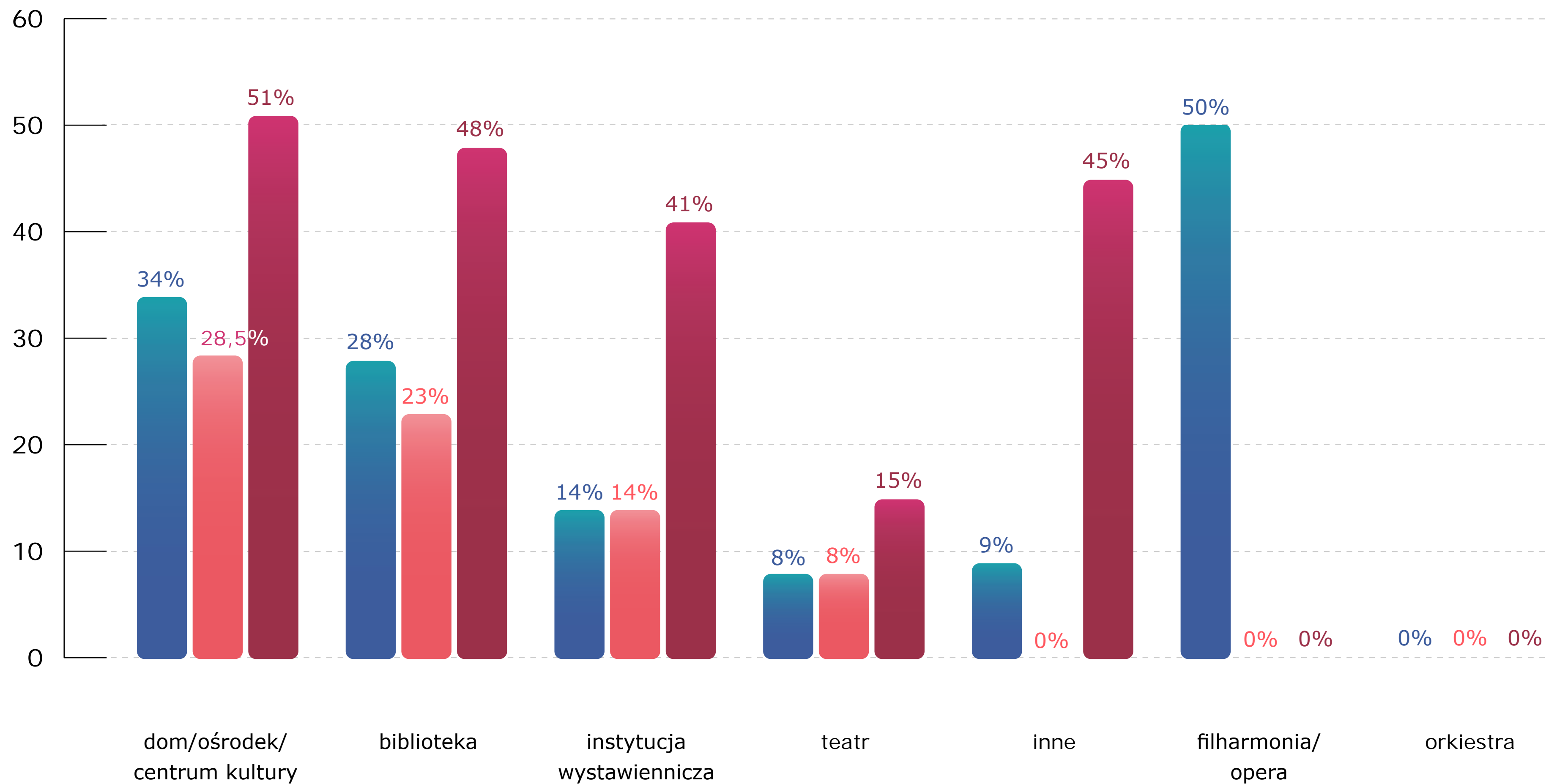
Wyk. 7. Czy instytucje kultury udostępniły dane osobowe koordynatorów dostępności, publikowały deklaracje i raporty dostępności? (n=376)



● brak koordynatora    
 ● brak deklaracji    
 ● brak raportu

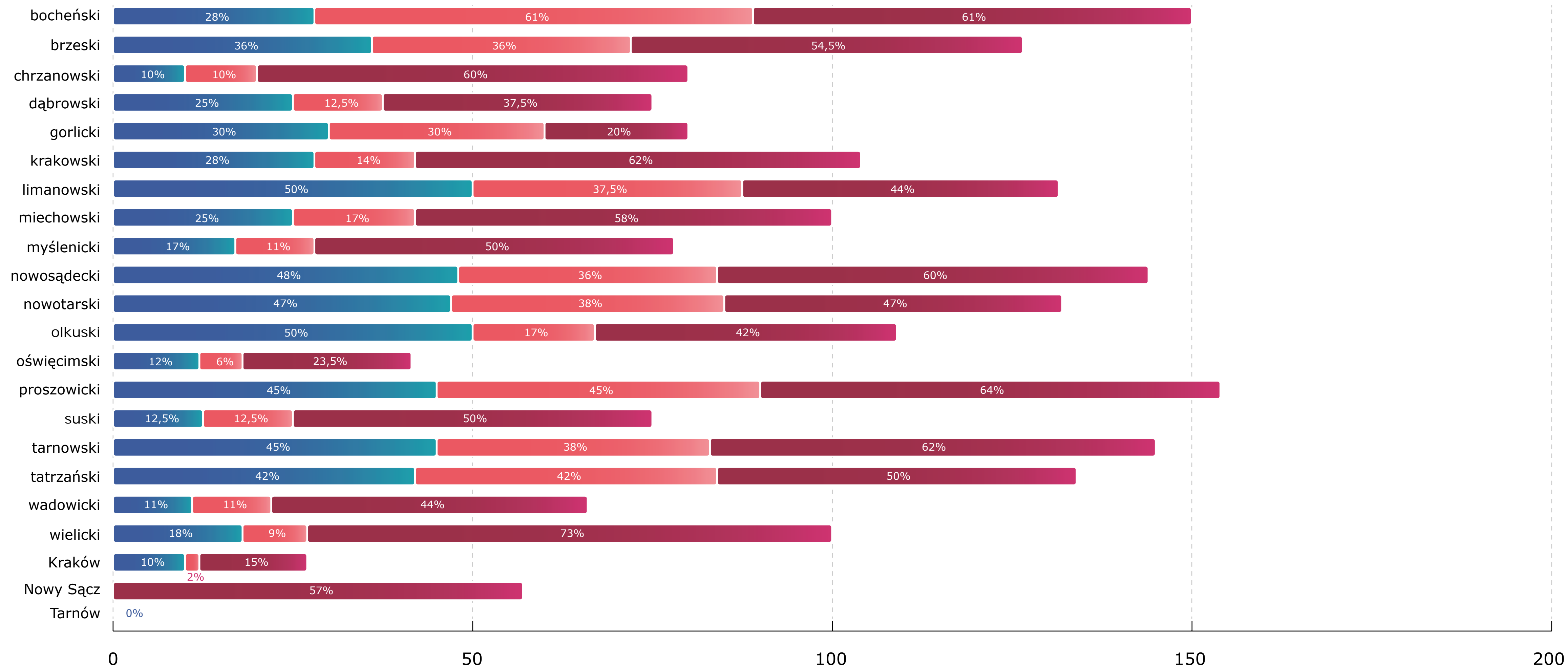
Wyk. 8. Braki na stronach internetowych instytucji kultury [organizatorzy] (n=376)





● brak koordynatora    
 ● brak deklaracji    
 ● brak raportu

Wyk. 9. Braki na stronach internetowych instytucji kultury [formy organizacyjne] (n=376)



● brak koordynatora    ● brak deklaracji    ● brak raportu

Wyk. 10. Braki na stronach internetowych instytucji kultury [powiaty]  
(n=376)



Z naszej wstępnej analizy wynika również, że spośród 376 przebadanych instytucji kultury 17 nie miało w ogóle swoich stron internetowych, a 42 instytucje nie prowadziły Biuletynu Informacji Publicznej. To jest o tyle ważne, że brak strony internetowej instytucji czy BIP-u nie tylko utrudnia, ale wręcz uniemożliwia kontakt z odbiorcami oraz dopełnienie niektórych wymogów ustawowych związanych z dostępnością.

Zgodnie z ustawą publiczne instytucje kultury były zobowiązane przygotować do 31 marca 2021 roku raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i opublikować go na swojej stronie podmiotowej BIP lub stronie internetowej. Raport ten przekazywany jest w dalszej kolejności do właściwego miejscowo wojewody lub ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego. W trakcie prowadzonych badań nie było dostępnych danych podsumowujących zawartość owych raportów, dlatego postanowiliśmy zebrać wszystkie dostępne w połowie kwietnia 2021 roku raporty i dokonać ich wstępnej analizy. Spośród wszystkich przebadanych 376 publicznych instytucji kultury w Małopolsce 188 umieściło raporty na swoich stronach podmiotowych BIP lub stronach internetowych. Jedna z przebadanych instytucji opracowała 3 raporty – po jednym dla każdego z 3 oddziałów. Prócz tego 12 instytucji umieściło na swoich stronach linki do raportów, które były nieaktywne i uniemożliwiały zapoznanie się z ich treścią. Ostatecznie przeanalizowano łącznie 190 raportów.

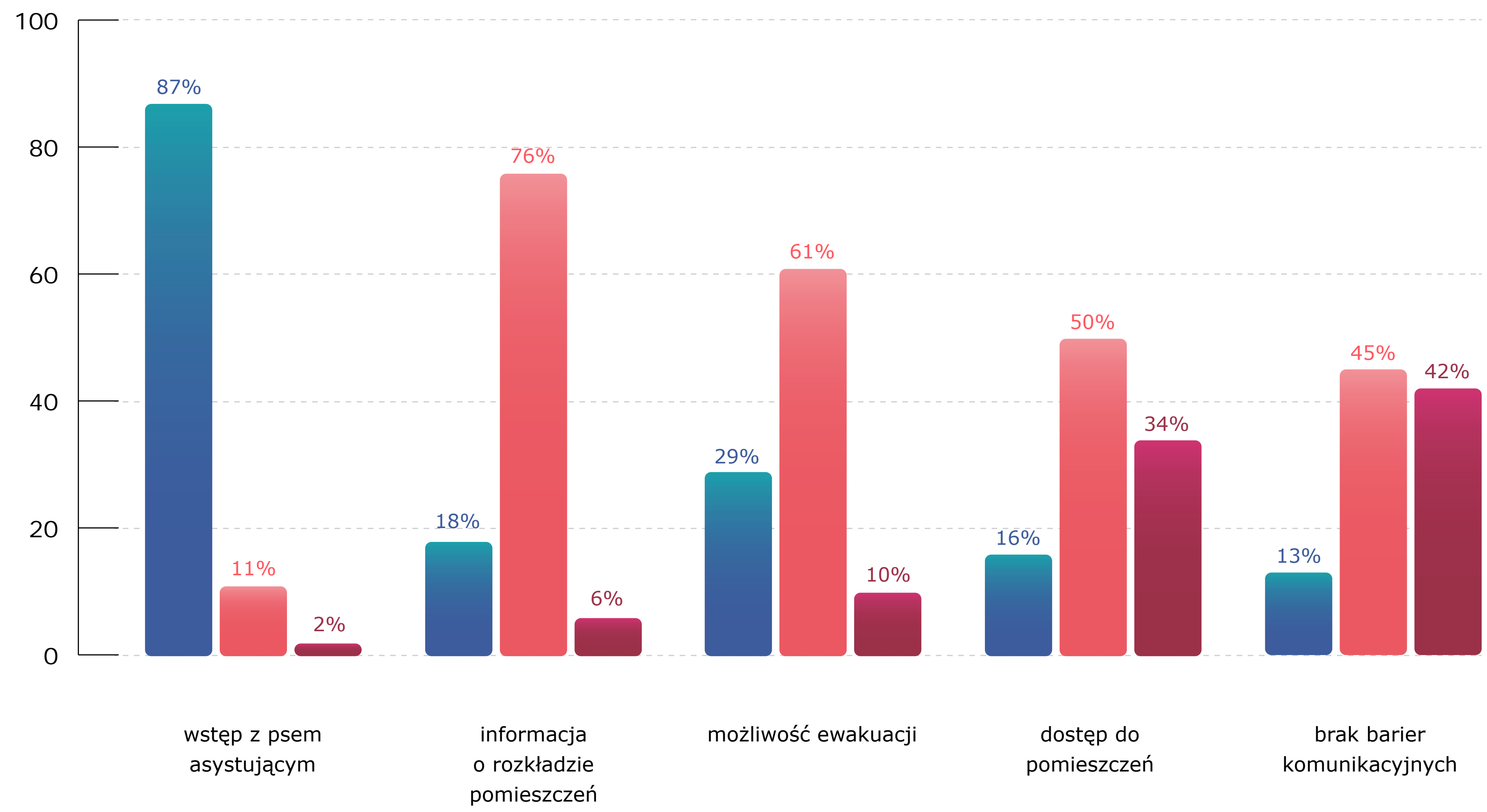
Raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami został przygotowany na jednolitym formularzu opracowanym przez ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego. Dzięki temu było możliwe dokonanie zbiorczego zestawienia. W formularzu raportu

uwzględniono trzy istotne aspekty: dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną.

Z przeprowadzonej analizy wynika, że w zakresie dostępności architektonicznej 13% instytucji kultury zapewnia w budynku/ach wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne. Z kolei 16% małopolskich instytucji kultury stosuje w budynku/ach rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub ma zainstalowane urządzenia, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem pomieszczeń technicznych). Jedynie 18% instytucji zapewnia w budynku/ach informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. Zdecydowana większość instytucji (87%) zapewnia (umożliwia, dopuszcza) wstęp do budynku/ów osobie z psem asystującym. Niepokoi jednak fakt, że jedynie 29% instytucji daje osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji z budynku lub uratowania w inny sposób. Podsumowujące dane dotyczące dostępności architektonicznej zostały przedstawione na [wyk. 11](#).

Warto przy tej okazji nadmienić, że zniwelowanie większości barier architektonicznych wymaga dużych nakładów finansowych i zaplanowania z dłuższym wyprzedzeniem. Z naszej analizy wynika, że małopolskie instytucje kultury czeka zatem jeszcze dużo wysiłku w tym zakresie. Istnieją jednak takie bariery architektoniczne, które zależą głównie od dobrej woli i otwartości instytucji kultury. Przykładem jest możliwość wstępu z psem asystującym. Cieszy więc fakt, że w tym obszarze instytucje zapewniają w głównej mierze dostępność. Dokonując całościowej oceny, należy stwierdzić, że zaledwie 6 instytucji kultury na 190 podmiotów (3%)

zadeklarowało, że w całości spełnia wszystkie wymogi związane z dostępnością architektoniczną. Stan ten nie napawa optymizmem szczególnie dlatego, że zniwelowanie barier architektonicznych jest zadaniem nie tylko czasochłonnym, ale również kosztownym.



● tak     
 ● nie     
 ● w części budynków

Wyk. 11. Dostępność architektoniczna małopolskich instytucji kultury (n=190)



Drugim obszarem, który uwzględniono w raportach, była dostępność cyfrowa. Wynika z nich, że 190 badanych instytucji łącznie prowadziło 392 strony internetowe. Przy czym najczęściej instytucje deklarowały prowadzenie jednej strony (45%) lub dwóch stron (36%). Instytucją wyróżniającą się na tle innych było Krakowskie Biuro Festiwalowe, które posiada 35 stron internetowych. Z raportów także wynika, że 3% instytucji (spośród 190) nie ma w ogóle własnej strony internetowej. Ten wynik jest zbliżony do naszych wstępnych obserwacji, bo – jak już wspomniano wyżej – na 376 badanych instytucji kultury 4,5% nie prowadziło żadnej strony internetowej.

Co interesujące, zaledwie jedna badana instytucja jako swoje strony podała odnośniki do mediów społecznościowych – Facebooka i Instagrama, wskazując, że publikowane na nich treści nie są zgodne z ustawą o dostępności cyfrowej. Takie pytanie bezpośrednio nie pojawiło się w raporcie o stanie zapewnienia dostępności, chociaż biorąc pod uwagę fakt, że dla większości instytucji są one równie ważnym jak strony www medium, służącym do komunikacji z widzami (w wypadku instytucji, które nie miały stron www, często nawet jedynym), to w przyszłości takie pytanie powinno zostać w nim uwzględnione. Jak wynika z komentarza do ustawy o dostępności cyfrowej opublikowanego na stronie [www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/dostepnosc-cyfrowa-a-portale-spoiecznosciove](http://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/dostepnosc-cyfrowa-a-portale-spoiecznosciove), dostępność na portalach społecznościowych dotyczy publikowanych treści (np. nagłówki, opisy alternatywne, napisy do filmów), a nie samych serwisów społecznościowych, ponieważ na tę drugą kwestię instytucje kultury nie mają bezpośredniego wpływu.

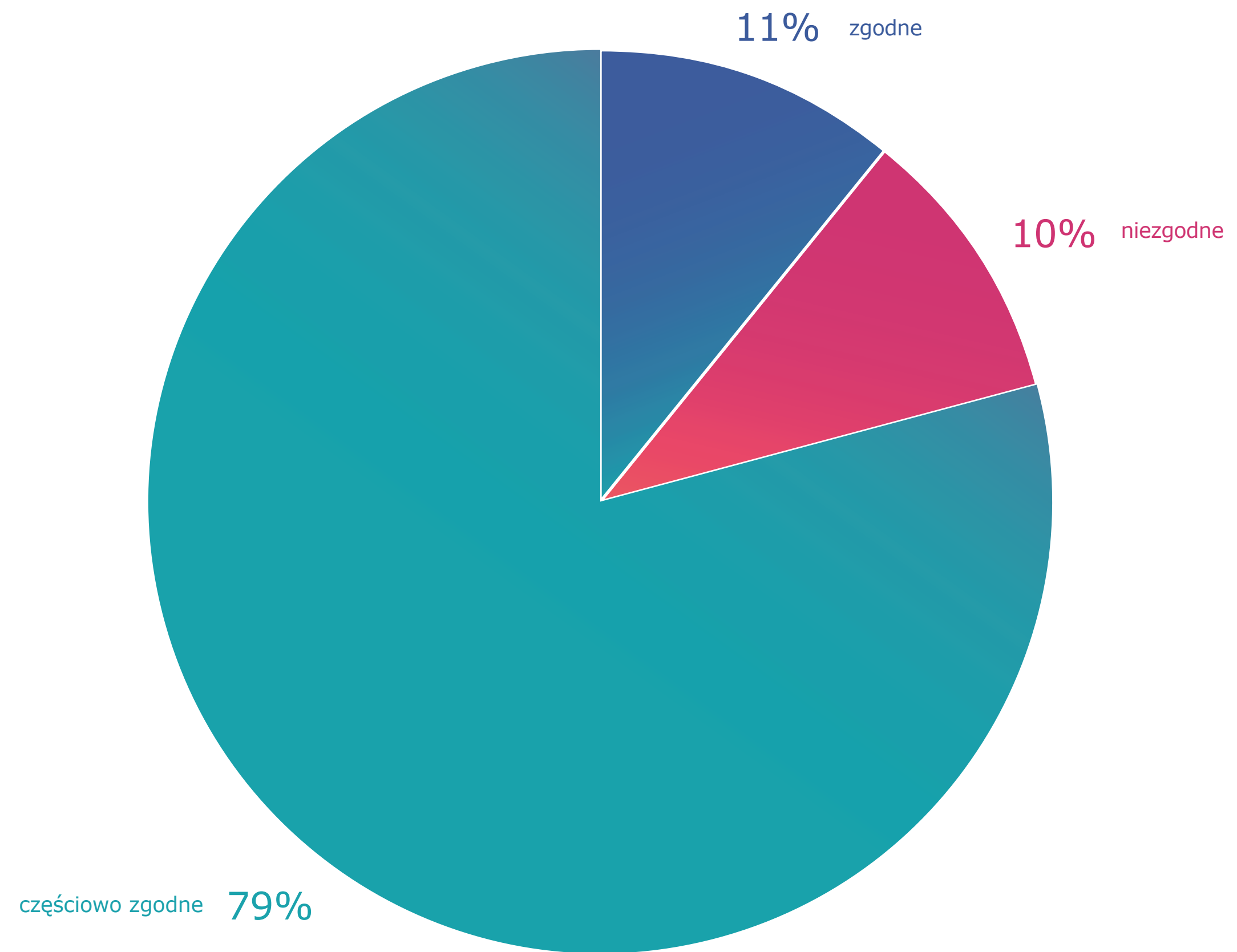
Kolejna interesująca uwaga, zamieszczona przez jedną z instytucji kultury, dotyczyła intranetu, czyli systemu służącego do komunikacji wewnątrzorganizacyjnej, do którego dostęp najczęściej mają tylko pracownicy. Badana instytucja zadeklarowała, że posiadany przez nią intranet nie jest dostępny, co jest bardzo istotne w kontekście zatrudnienia pracowników ze szczególnymi potrzebami. Takie pytanie również, naszym zdaniem, powinno znaleźć się w sprawozdanych co 4 lata raportach o stanie zapewnienia dostępności.

Z przeprowadzonej analizy raportów wynika też, że 57 instytucji (30%) posiadało co najmniej jedną stronę internetową, dla której nie sporządzono deklaracji dostępności. Łącznie takich deklaracji nie sporządzono dla 86 stron (22% stron). W przypadku stron, dla których sporządzono deklarację dostępności (306 stron), są one w przeważającej większości częściowo zgodne (79%) (wyk. 12). Warto przy tej okazji dodać, że informacje zawarte w raportach są wynikiem tak naprawdę samooceny instytucji kultury. Z pewnością niektóre z nich zleciły dokonanie audytu strony internetowej czy aplikacji zewnętrznej firmie, inne natomiast oceniły stan dostępności samodzielnie. Nie jest naszą intencją ocenianie tego w kategoriach dobrych czy złych praktyk, należy jednak mieć świadomość, że zebrane w ten sposób dane mogą się różnić w zakresie interpretacji poszczególnych punktów zawartych w formularzu.

Bardzo charakterystyczne jest to, że publiczne instytucje kultury rzadko posiadają aplikacje. Zaledwie 8 instytucji (spośród 190) zadeklarowało, że ma co najmniej 1 aplikację. Łącznie zadeklarowano posiadanie 12 aplikacji i jedynie dla 4 z nich sporządzono deklarację dostępności. Te, dla

których sporządzono deklaracje, były w większości zgodne (3 aplikacje) lub częściowo zgodne (1 aplikacja) z ustawą o dostępności cyfrowej.

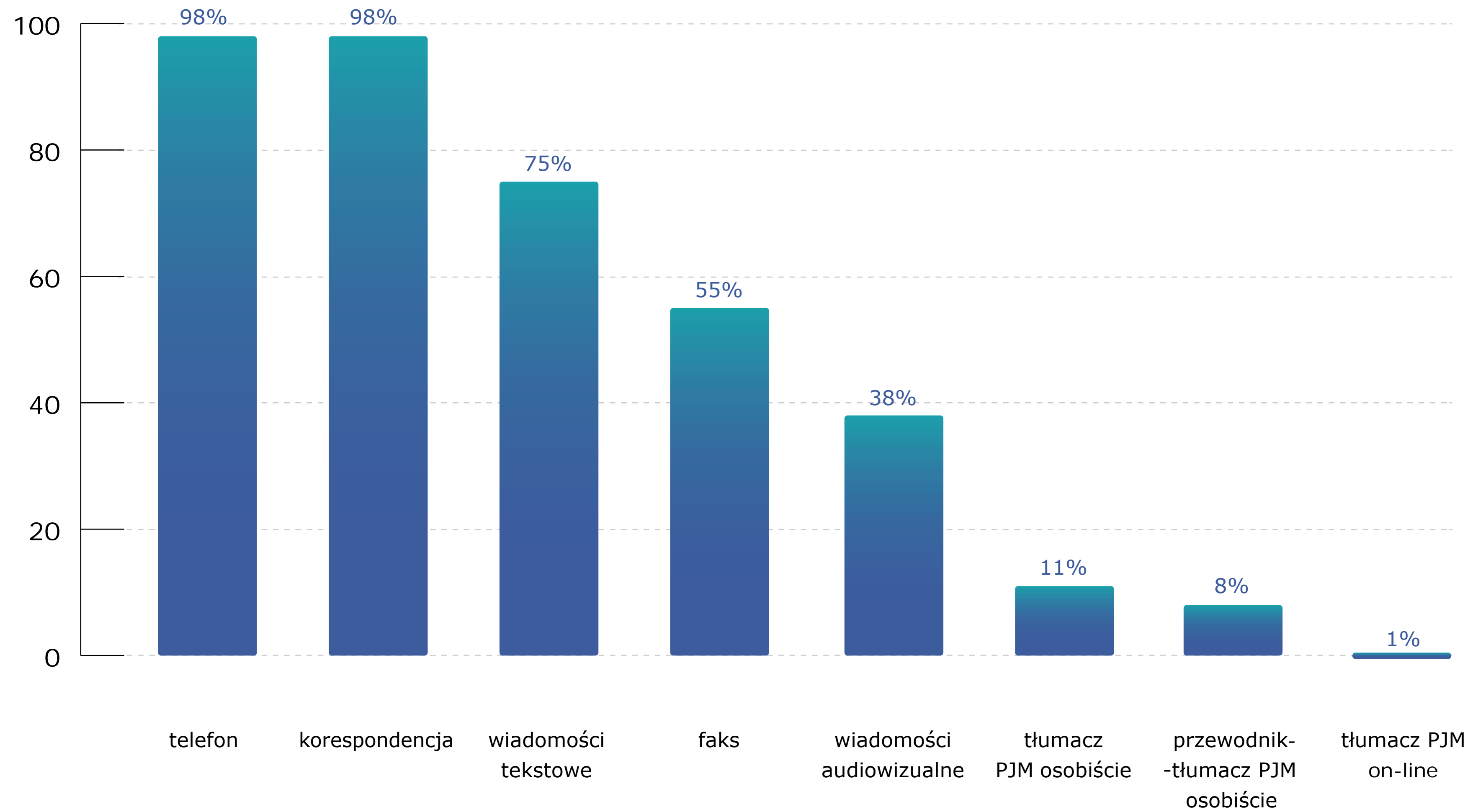
Opublikowane raporty dostarczyły także wiedzy w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej małopolskich instytucji kultury. Spośród różnych sposobów/środków wspierających komunikowanie się z małopolskimi instytucjami kultury najczęściej zapewniany jest: kontakt telefoniczny (98%), korespondencyjny (98%), możliwość przesyłania wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych (75%) oraz przesyłanie faksów (55%). Można zatem stwierdzić, że instytucje bardzo dobrze radzą sobie z wykorzystaniem tradycyjnych metod komunikacji, takich jak telefon czy korespondencja pocztowa. Im nowsza forma, związana przy tym z użyciem technologii (np. komunikatorów internetowych), tym instytucje mają z nią większy problem. Wyjątek stanowi tutaj faks, ale jest to w dużej mierze anachroniczny sposób komunikacji, coraz rzadziej wykorzystywany. Największe trudności w komunikowaniu się z instytucjami kultury mają osoby posługujące się językiem migowym, ponieważ zaledwie 1% instytucji zapewnia wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line), 8% podmiotów zapewnia kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) i 11% umożliwia pomoc tłumacza języka migowego – kontakt osobisty. Wśród badanych instytucji nie ma takiej, która spełniałaby wszystkie wymogi w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej (wyk. 13).



● zgodne    ● niezgodne    ● częściowo zgodne

Wyk. 12. Strony internetowe, dla których sporządzono deklarację dostępności (n=190)





Wyk. 13. Wykaz sposobów/środków wspierających komunikowanie zapewnianych osobom ze szczególnymi potrzebami (n=190)

Z podsumowania raportów wynika także, że tylko 11% instytucji kultury posiada urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takie jak pętle indukcyjne, systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth. Nie jest również częstą praktyką informowanie na stronie internetowej o zakresie działalności instytucji kultury z wykorzystaniem: tekstu odczytywanego maszynowo (33% instytucji zapewnia taką możliwość), informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) (18% instytucji) czy nagrań treści w polskim języku migowym (PJM) w postaci pliku wideo (jedynie 4% instytucji) (wyk. 14). Zaledwie 3% instytucji zapewnia informacje o zakresie swojej działalności w każdej z trzech wymienionych wyżej postaci.

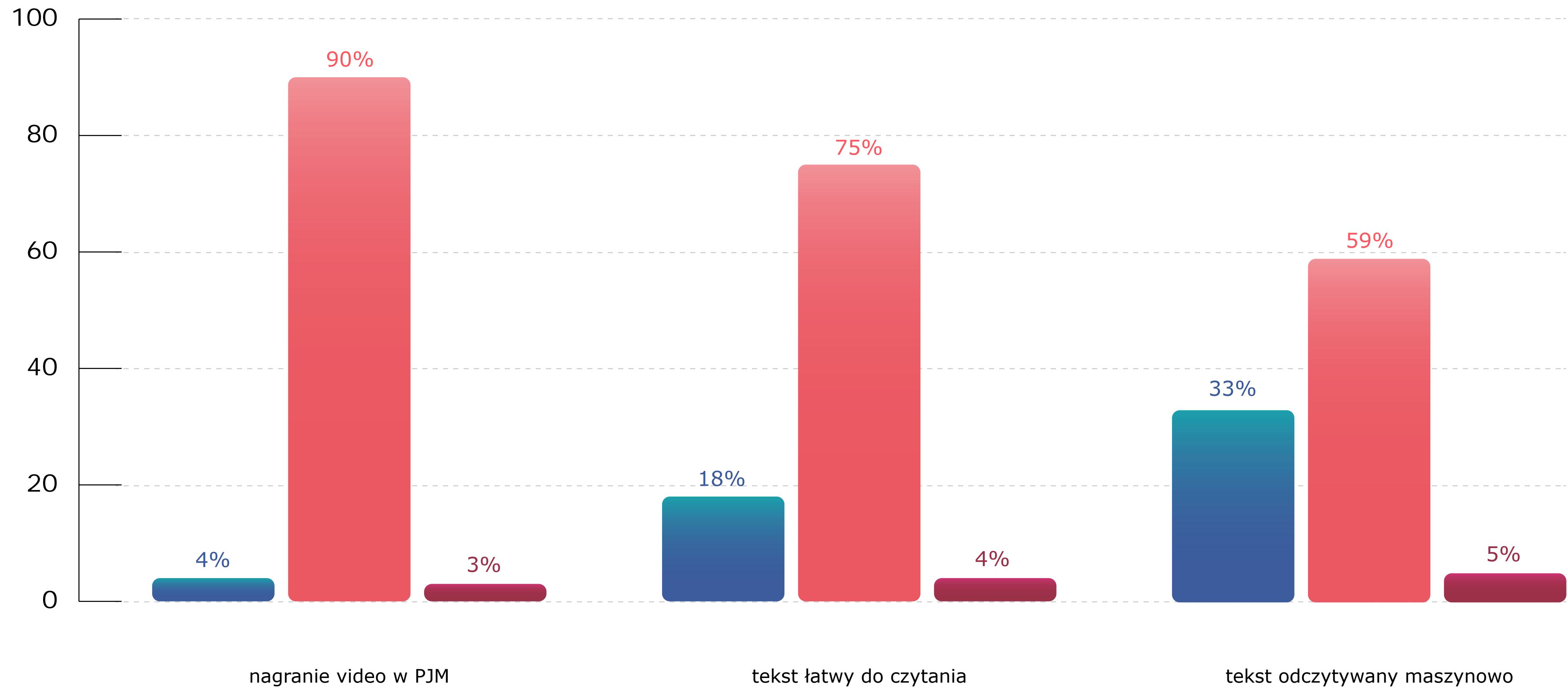
Dane z raportów pozwalają również dokonać oceny działań małopolskich instytucji kultury w okresie sprawozdawczym (tj. od 20 września 2019 do 1 stycznia 2021). Z danych tych wynika, że tylko 1% instytucji kultury zapewniał – na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami – możliwość komunikacji w formie określonej w raporcie. Interesujące byłoby poznanie przyczyn takiego stanu rzeczy, jednak analiza samej treści raportu nie umożliwia zgłębienia tego tematu.

Podsumowując podejmowane przez małopolskie instytucje kultury działania alternatywne na rzecz dostępności w okresie sprawozdawczym (od 20 września 2019 do 1 stycznia 2021), należy stwierdzić, że podmioty te w przeważającej większości nie zapewniły takiej możliwości. Jedynie 11% instytucji umożliwiło pozyskanie wsparcia ze strony innej osoby, 6% zapewniło wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, 7% dokonało na potrzeby osób ze szczególnymi

potrzebami zmian w organizacji funkcjonowania podmiotu (wyk. 15). Zaledwie 5 instytucji kultury zapewniło dostęp alternatywny w każdej z wymienionych wyżej postaci. Z kolei aż 83% podmiotów w żadnej.

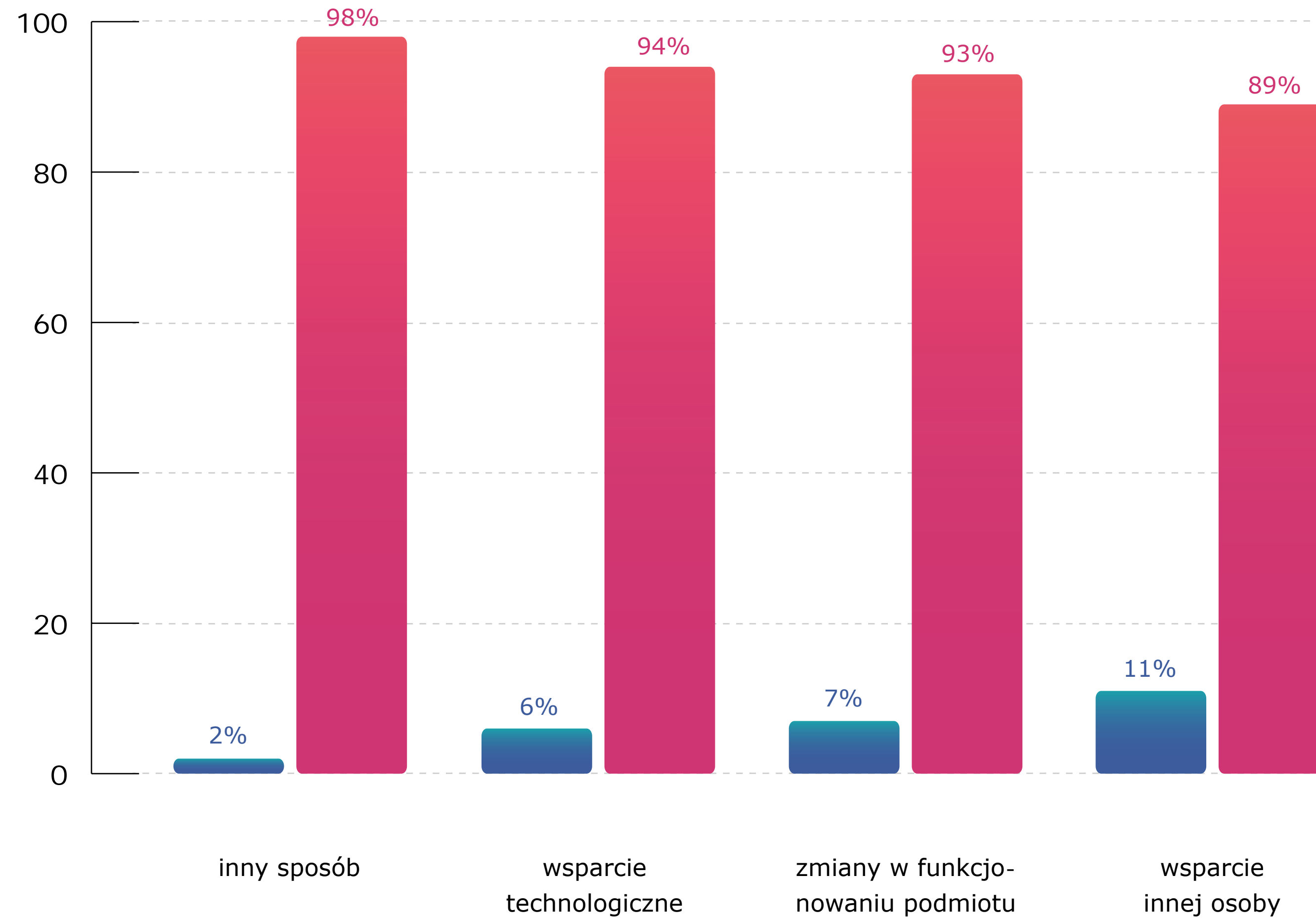
Powyższe dane uzyskane z raportów stanowiły dla nas punkt wyjścia do dalszych rozważań. Nie było naszą intencją dokonywanie oceny i wskazywanie dobrych czy złych praktyk. Dane te pokazały nam natomiast, jak dużo jest jeszcze pracy przed instytucjami kultury, by stały się one w pełni dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami, a ich funkcjonowanie było zgodne z ogólnie narzuconymi wymogami.





● tak
 ● nie
 ● na części stron

Wyk. 14. Stopień zapewnienia informacji o zakresie działalności z wykorzystaniem tekstu odczytywanego maszynowo, nagrania treści w PJM oraz informacji w tekście łatwym do czytania (n=190)



● tak ● nie

Wyk. 15. Stopień zapewnienia dostępu alternatywnego w okresie od 20.09.2019 do 1.01.2021 (n=190)



# **3. Wyniki badań**



# 3.1. Definicja dostępności

W ustawie z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność jest zdefiniowana jako dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania ustawowe, będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.

Ustawa wyodrębnia też przykładowe działania i ich cele. Z zapisów ustawy wynika, że „podmiot publiczny w ramach zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami podejmuje także działania mające na celu:

- 1) uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej przez ten podmiot działalności;
- 2) usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstawaniu”.

Mając na uwadze zapisy ustawy, na początku prowadzonych badań fokusowych poproszono respondentów o zdefiniowanie własnymi słowami

terminu „dostępność”. Najczęściej uczestnicy odwoływali się do elementów będących częścią oferty kulturalnej, które przyczyniają się do zmniejszenia trudności, z jakimi muszą zmierzyć się osoby ze szczególnymi potrzebami podczas odwiedzin w instytucji. Zauważono, że znoszenie barier i zapewnienie dostępu umożliwia zapoznanie się z ofertą instytucji kultury nie tylko osobom z niepełnosprawnościami, ale i szerokiemu gronu odbiorców o szczególnych potrzebach.

Zdaniem rozmówców o dostępności możemy mówić wtedy, gdy każdy bez względu na ograniczenia może korzystać z oferty kulturalnej. Kluczowe jest zatem, by zagwarantować osobom ze szczególnymi potrzebami niezależność i wolność wyboru. Z tej wolności wynika wspomniana łatwość i samodzielność w korzystaniu przez odbiorców z oferty instytucji kultury, ponieważ nie ograniczają ich niepełnosprawności. Rozmówcy także utożsamiali dostępność z równością (tj. na tych samych zasadach z dostępnych przestrzeni publicznych może skorzystać każdy, bez względu na jego ograniczenia) i kojarzyli z wyrównywaniem szans, które gwarantuje akceptację różnorodności.

*Dla mnie dostępność to jest taka wolność korzystania z ofert, usług, które są na rynku. Bez ograniczeń i bez wstydu, że trzeba o coś prosić.*

[f1/f5]

*Dostępność jest prawem każdego człowieka, niezależnie od możliwości fizycznych i psychicznych. Jest to prawo do uczestnictwa w życiu społecznym czy korzystania z usług kulturalnych na takich zasadach, na jakich ta osoba jest gotowa w nich uczestniczyć. To jest jej wybór i ten wybór powinien po prostu być jej umożliwiony.*

[f1/f1]



*Dla mnie to jest taka dostępność, gdzie ja jako osoba z różną niepełnosprawnością jestem w stanie pójść do teatru, do muzeum bez udziału i bez pomocy osoby trzeciej. Po prostu wchodzę na stronę internetową, kupuję sobie bilet bez niczyjej pomocy, czy też jadę do kasy. Czuję się jak pełnosprawna osoba, która przychodzi i załatwia wszystko sama. Dla mnie tym jest dostępność.*

[f1/f4]

*Dostępność nie może być tylko na poziomie regulacji ustawy, tak jak mamy teraz. To powinna być strategia, która uwzględnia przede wszystkim edukację i porządek społeczny.*

[f1/f5]

*Myślę, że dostępność to jest neverending story, bo cokolwiek zaplanujemy nowego, musimy się zastanawiać nad tym, co zrobić, by było to np. fizycznie dostępne. To się nie kończy de facto, to nie jest i nigdy nie będzie temat zamknięty.*

[f3/f1]

Jeszcze inni uczestnicy wywiadów, definiując dostępność, wspominali o potrzebie zmiany mentalnej i budowaniu dojrzałego społeczeństwa obywatelskiego, które jest otwarte na przyjęcie bardzo szerokiej definicji dostępności. Uczestnicy wywiadów kojarzyli dostępność także z empatią oraz wrażliwością.

*Dostępność tak naprawdę zaczyna się zmieniać, kiedy zmienia się też wrażliwość człowieka, bo sam przepis nie jest czasami wystarczający, żeby zrozumieć pewien problem (...). Zdolność do wdrażania narzędzi, które są proponowane, i rozwiązań wzrasta wtedy, kiedy w człowieku rodzi się pewna empatyczność i faktycznie zaczyna odczuwać te autentyczne bariery i zaczyna rozumieć, dlaczego to jest tak ważne.*

[f1/f2]

*Wdrażając dostępność, potrzebna jest wrażliwość, żeby wiedzieć, że tutaj nie chodzi o zrobienie czegoś niepotrzebnego, tylko czegoś, co tak naprawdę da podstawę do równego uczestnictwa.*

[f1/f5]

Jak wynika z przytoczonych wypowiedzi, dzięki dbaniu o dostępność ofert każdy odbiorca powinien czuć, że jest traktowany na tych samych zasadach co inni.

Rozmówcy – szczególnie osoby pełniące funkcję koordynatora – często kojarzyły dostępność z wynikami działań podejmowanych zgodnie z zapisami ustawy, ale także z potrzebą posiadania zasobów, np. ludzkich (szczególną rolę przypisywano koordynatorom dostępności, ale również dyrektorom instytucji kultury) i finansowych. Rozmówcy zwracali też uwagę, że dostępność jest procesem składającym się z szeregu działań wielokrotnych, wymagającym czasu, ale i wiedzy.

Pomimo częstego kojarzenia dostępności z osobami z niepełnosprawnościami rozmówcy podkreślali, że obszar ten może dotyczyć każdego, w tym rodziców z dziećmi czy osób starszych – takie spojrzenie uzasadnia potrzebę otwartości i nauki akceptacji różnego rodzaju potrzeb.

*Instytucja kultury powinna być dostępna nawet dla mam z trójką dzieci i z wózkiem, by nie musiały się zastanawiać, czy będą miały gdzie zostawić wózek, czy będą mogły nim wjechać.*

[f2/f3]

Przytoczony fragment wypowiedzi jednej z osób zaproszonych do wywiadu grupowego potwierdza fakt, że dostępność jest traktowana szeroko.

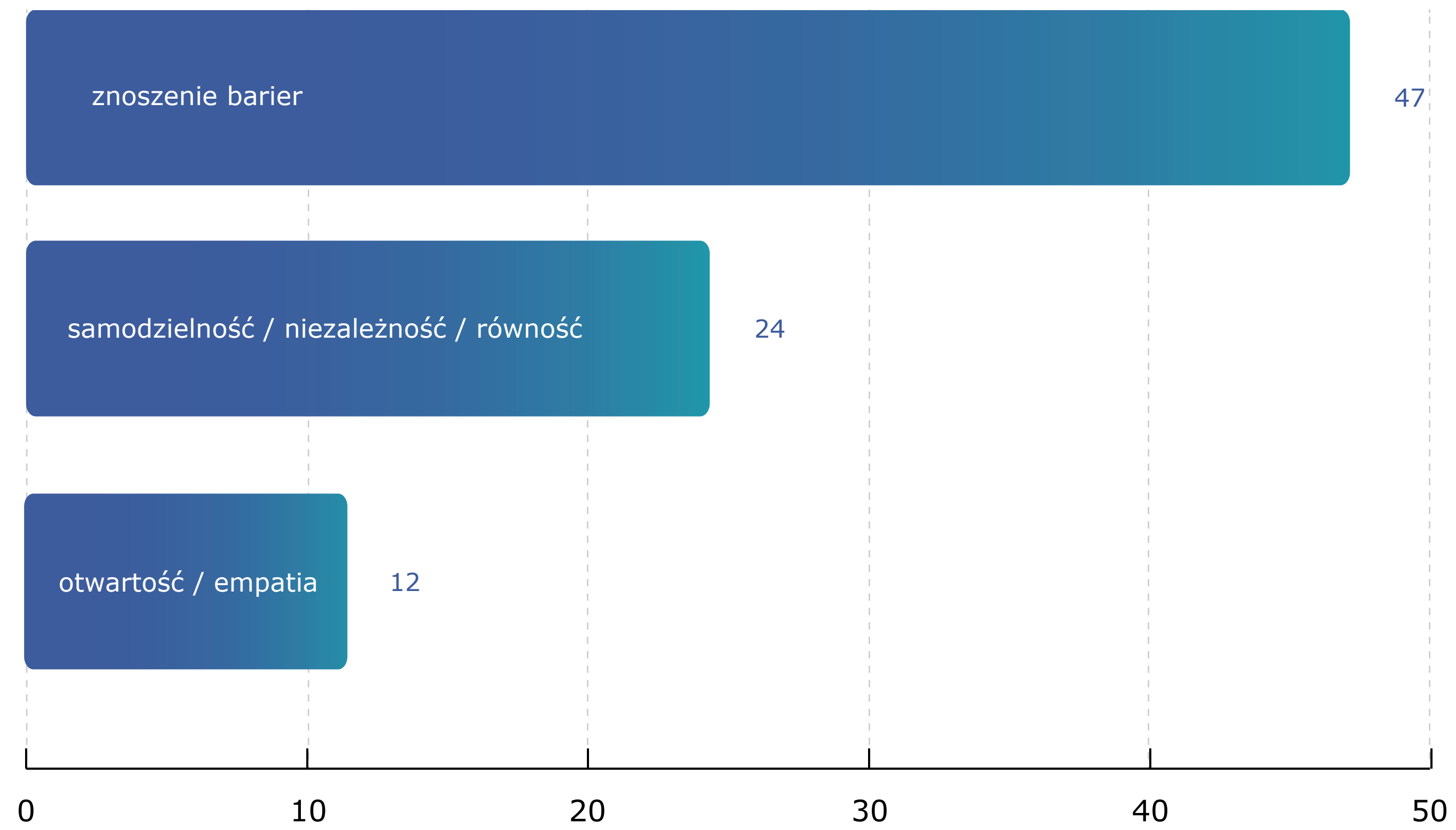
Podczas badań ankietowych też zadałyśmy pytanie „Czym jest dla Ciebie dostępność?” Badani udzielali podobnych odpowiedzi jak uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych. Pytanie to miało charakter otwarty. Po zakodowaniu odpowiedzi można zauważyć trzy kluczowe aspekty, na które ankietowani zwracali uwagę (wyk. 16).

Przede wszystkim dostępność kojarzona jest z działaniami instytucji kultury rozumianymi jako znoszenie różnego rodzaju barier (57%, 47 odpowiedzi). Wśród charakterystycznych, często powtarzających się sformułowań można wymienić między innymi: „przystosowanie obiektów”,

„zapewnienie dostępu”, „dostosowywanie wydarzeń”. Część respondentów (29%, 24 odpowiedzi) kładła nacisk na osoby ze szczególnymi potrzebami, identyfikując dostępność z samodzielnością, niezależnością, możliwością czy łatwością w korzystaniu z oferty instytucji kultury. Ankietowani kojarzyli także dostępność z otwartością i empatią (14%, 12 odpowiedzi), zwracając uwagę głównie na samą świadomość potrzeby wdrażania dostępności, zmianę mentalności i wyrównywanie szans.

Porównując wyniki, które uzyskałyśmy podczas badań ankietowych oraz zogniskowanych wywiadów grupowych, można zauważyć, że zaproszeni do badania podobnie definiują dostępność.





Wyk. 16. Czym jest dla Ciebie dostępność? (pyt. 1) (n=83)

## 3.2. Definicja osób ze szczególnymi potrzebami

Podczas badań fokusowych oraz ankietowych zapytałyśmy „Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami?”

Uczestnicy fokusów często akcentowali, że osobą ze szczególnymi potrzebami jest każdy potencjalny odbiorca oferty. Szczególne potrzeby nie są zatem, według zaproszonych do badań osób, jedynie potrzebami osób z niepełnosprawnością, ale także potrzebami np. matek czy ojców z dziećmi lub osób starszych. Osoby ze szczególnymi potrzebami zostały również zdefiniowane jako te, które potrzebują wielu udogodnień, by móc zapoznać się z ofertą instytucji.

*Tak naprawdę dostępność to nie są tylko osoby z niepełnosprawnością. To jest problem bardzo szeroki, który może dotyczyć każdego z nas.*

[f1/f4]

*Specjalna potrzeba nie jest potrzebą osoby na wózku i niewidomej. To spektrum jest super hiper szerokie.*

[f1/f3]

*Staramy się wypracować taki model myślenia o dostępności, że jesteśmy dostępni dla wszystkich: dla seniorów, dla matek z dziećmi, dla ojców z dziećmi, dla dużych grup, dla małych grup, no, po prostu to całe myślenie o dostępności stało się dużo szersze niż myślenie tylko o osobach o szczególnych potrzebach czy właśnie o osobach z konkretnymi niepełnosprawnościami.*

[f3/f3]

Rozmówcy stwierdzili, że dostępność powinna być rozwijana w instytucjach, biorąc pod uwagę omówioną wcześniej szeroką grupę odbiorców oraz ze zrozumieniem różnorodności potrzeb tych osób, tak aby z oferty kulturalnej mógł skorzystać każdy bez ograniczeń i trudności.

*Musimy podjąć się wdrożenia ustawy na poważnie, dlatego że ci ludzie tego potrzebują i my też tego potrzebujemy, bo mówimy o całym spektrum niepełnosprawności. Nie chodzi tylko o ludzi, którzy poruszają się na wózkach, ale też o osoby starsze, kobiety w ciąży, a także o mnie, jeśli boli mnie noga i tak dalej, i tak dalej.*

[f2/f6]



Osoby biorące udział w badaniach zauważyły, że od momentu, gdy potrzeby osób z niepełnosprawnością zaczynają być zaspokajane, notuje się uaktywnienie tej grupy społeczności.

*Z radością stwierdzam, że osoby niepełnosprawne się uaktywniły. Myślę, że w ciągu ostatnich 10 lat dużo dobrego w tym kierunku zrobiono. Osoby te uaktywniły się w życiu kulturalnym społeczności nawet takiej jak nasza, czyli małej społeczności.*

[f2/f1]

Podczas badań ankietowych zadałyśmy pytanie „Kim są dla Ciebie osoby ze szczególnymi potrzebami?” Pytanie miało charakter otwarty i wszyscy respondenci udzielili na nie odpowiedzi.

Mimo różnorodności wypowiedzi można jednak wskazać pewne cechy wspólne: ankietowani, nierzadko tłumacząc, kim jest osoba ze szczególnymi potrzebami, podawali przykłady; wśród tych najczęściej występujących były osoby z niepełnosprawnościami (25 razy – 30%), ale też osoby starsze (9 razy – 11%) czy rodzice z dziećmi (9 – 11%). Odpowiedzi te korespondują z wypowiedziami uczestników badań fokusowych, którzy również zaznaczali, że dostępność dotyczy szerokiego grona osób.

Zdaniem ankietowanych osoba ze szczególnymi potrzebami to ktoś, kto wymaga dodatkowej troski, udogodnień (26–31%). Podkreślali przy tym rolę społeczną i instytucjonalną wobec takich osób.

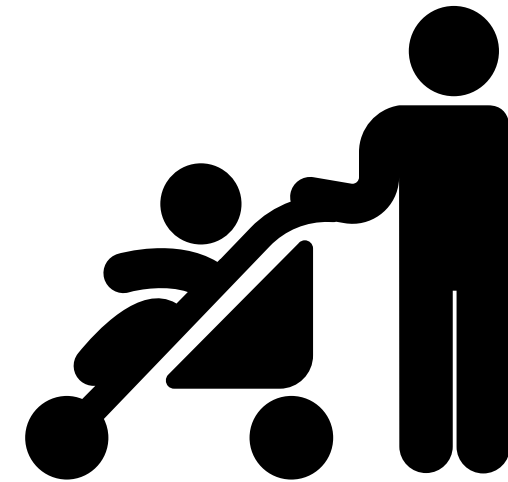
Definiując ten termin, respondenci podkreślali, że są to osoby z różnymi ograniczeniami, mierzące się na co dzień z wieloma barierami (37–45%), kładąc nacisk głównie na cechy psychofizyczne tych osób. Rzadziej (8–10%) wskazywano, że każdy z nas jest osobą, która ma swoje szczególne potrzeby, a sporadycznie (5–6%) respondenci o osobach ze szczególnymi potrzebami mówili „klienci”, zwracając uwagę, że są to potencjalni odbiorcy instytucji kultury.

Warto poszerzyć definicję osób ze szczególnymi potrzebami o inne podmioty niż te podane przez uczestników fokusów i ankietowanych. Wszystkie odpowiedzi zostały zebrane na [ryc. 4](#).





**Osoby z niepełnosprawnościami:  
wzroku, słuchu, narządów ruchu,  
intelektualną**



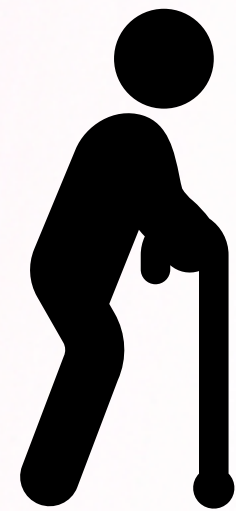
**Opiekunowie  
dzieci**



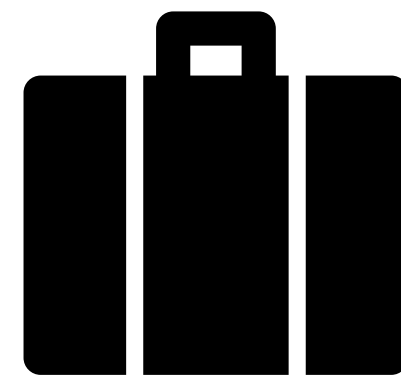
**Dzieci**



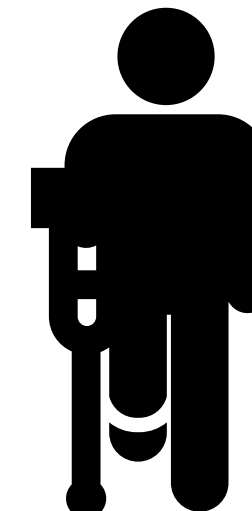
**Kobiety w ciąży**



**Seniorzy**

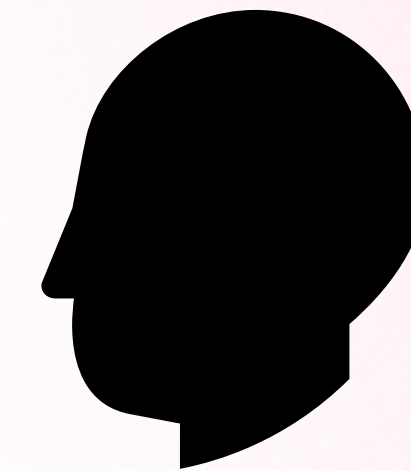


**Cudzoziemcy**



**Osoby z czasowo  
ograniczoną mobilnością**

np. ze złamaną nogą, bólami kręgosłupa,  
ale także ciężkim czy nieporęcznym bagażem



**Każdy, kto ma  
szczególne potrzeby/  
potrzebuje udogodnień**

Ryc. 4. Osoby ze szczególnymi potrzebami

Źródło: Opracowanie własne. Ikony autorstwa Jo Szczepanska z The Noun Project



## 3.3. Wpływ ustawy na wdrażanie dostępności

W 2021 roku weszły w życie wszystkie przepisy dwóch kluczowych z punktu widzenia wdrażania dostępności ustaw, czyli ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. W związku z powyższym był to czas, w którym także instytucje kultury musiały się realnie zmierzyć z problemem dostępności. Podczas prowadzenia badań interesowało nas, jak pracownicy instytucji kultury oceniają treść wprowadzonych przepisów oraz czy i dlaczego regulacje prawne wpływają pozytywnie na wdrażanie dostępności. Pytanie w tym zakresie zadałyśmy zarówno rozmówcom – czyli uczestnikom badań fokusowych, jak i ankietowanym.

Prowadząc wywiady grupowe, nietrudno było zauważyć, że wprowadzenie regulacji dotyczących dostępności jest bardzo różnie oceniane przez pracowników instytucji kultury. Jak zauważył jeden z rozmówców:

[z jednej strony] możemy psioczyć na tę ustawę, bo ona naprawdę jest bardzo zła, ale z drugiej strony była niesłuchanie potrzebna, bo stawia nas do pionu.

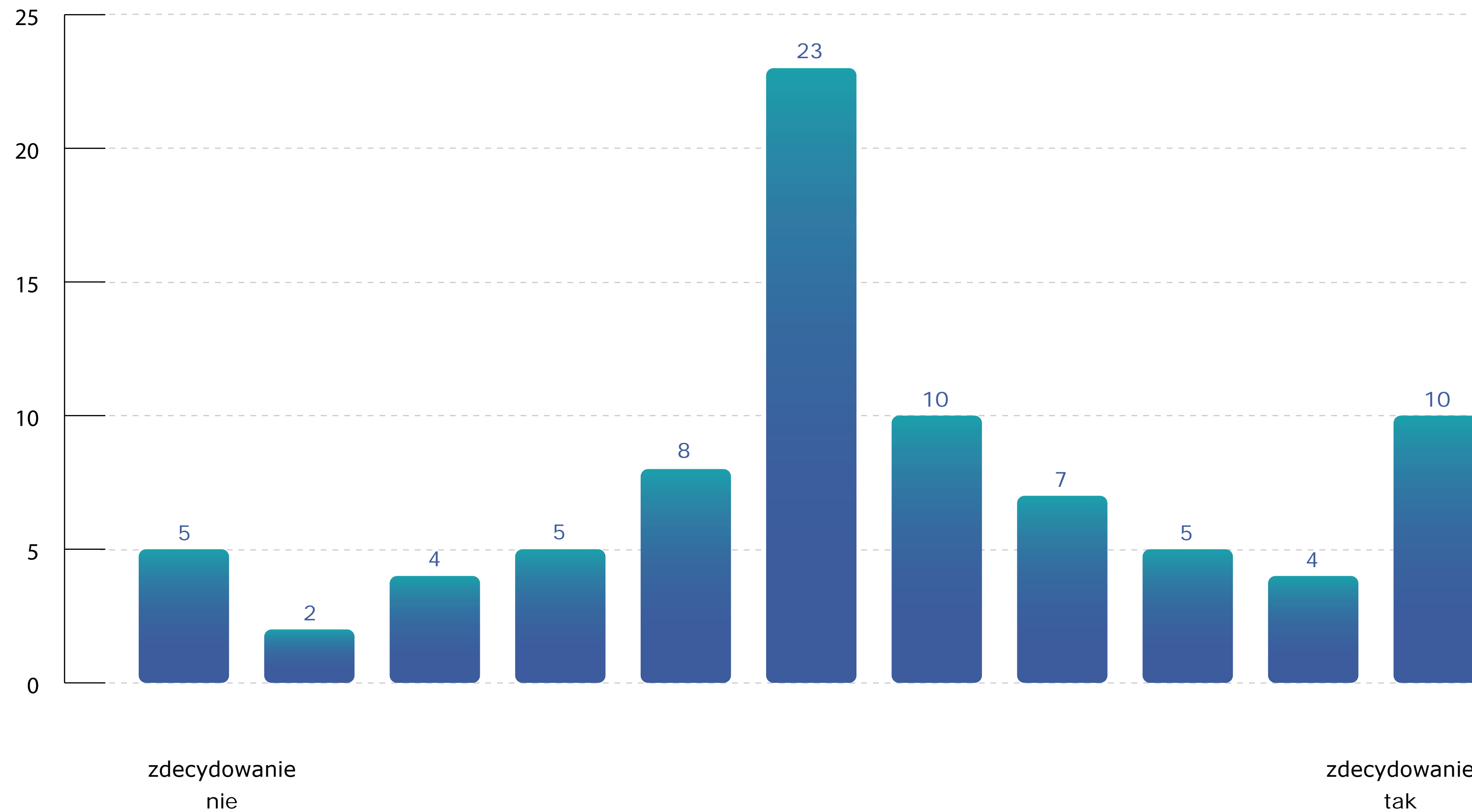
[f3/f1]

W podobnym tonie wypowiadali się inni:

Na początku jak ustawa została ogłoszona i weszła w życie, to było jak uderzenie w policzek, a potem uznałem, że nie powinniśmy się jej bać. Nie bądźmy hipokrytami. Lepiej, żeby ona była jakkolwiek, niż żeby jej nie było wcale.

[f3/f3]

Ankietowanych zapytałyśmy również, czy ich zdaniem wprowadzenie ustawy wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności w instytucjach kultury. Swój stosunek do ustawy mieli ocenić w dziesięciostopniowej skali, przy czym zero oznaczało „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”. Najwięcej instytucji (49%, 41) zauważyła jednocześnie pozytywne i negatywne skutki ustawy (tj. respondenci zaznaczyli odpowiedzi w skali między 4 a 6 – wyk. 17). Ankietowani mieli możliwość uargumentowania swojej oceny oraz wyrażenia opinii w pytaniu otwartym. Respondenci podkreślali, że z jednej strony ustawa narzuciła zmiany organizacyjne, ale z drugiej strony nie wpłynęła na zwiększenie świadomości pracowników, odbiorców i otoczenia instytucji co do rzeczywistych celów wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami.



Wyk. 17. Czy wprowadzenie ustawy pozytywnie wpłynęło na wdrażanie dostępności? (pyt. 30) (n=83)



Wśród respondentów, którzy wskazywali na pozytywne skutki wprowadzonych ustaw (31%), aż 90% podkreśliło, że regulacje prawne przede wszystkim mobilizują do działania. Ankietowani również podnosili, że dzięki ustawie wprowadzono czytelne wytyczne i procedury (18%) oraz że samo uregulowanie tych kwestii spowodowało zwrócenie uwagi na temat dostępności (13%).

Uczestnicy fokusów także pozytywnie wypowiadali się o wpływie ustawy na wdrażanie dostępności w publicznych instytucjach kultury, choć zdecydowanie rzadziej niż ankietowani. Wśród głosów pozytywnie oceniających wprowadzenie ustawy były takie, w których rozmówcy podkreślali, że legislacja wymusiła pewne działania na podmiotach publicznych:

*Przykładowo, wprowadzanie tekstów alternatywnych, opisów do filmików to jest coś dobrego, coś, do czego zostaliśmy zmuszeni, coś, co jednak wpłynęło na delikatną poprawę komfortu osób ze szczególnymi potrzebami. To jest jakiś plus.*

[f2/f6]

*Ustawa, myślę, że otworzyła oczy instytucjom kultury i ich przełożonym na problem osób, którym musimy zapewnić dostępność. I wiadomo, że pewne zmiany nie są gwałtowne, ale początek działań już jest, więc myślę, że z czasem każda instytucja będzie się dostosowywać w takim stopniu, w jakim może, i chociaż trochę bardziej się pokłoni w stronę tych osób, albo nawet spróbuje je przyciągnąć jakąś ofertą (...).*

[f2/f3]

Dzięki ustawie trudności osób ze szczególnymi potrzebami zostały dostrzeżone, co rozmówcy często podkreślali jako wartość dodaną wprowadzonych regulacji:

*Nie powiedziałabym, że wszyscy, niemniej jednak zdecydowana większość instytucji zauważyła problem. Niekoniecznie potrafi go rozwiązać, niekoniecznie wie i pracuje w określonych standardach, natomiast na pewno część instytucji kultury otworzyła się na innego odbiorcę i uwzględnia prawo dostępu do kultury, które przysługuje także osobom ze szczególnymi potrzebami.*

[f1/f3]

Z badań fokusowych wynika, że wprowadzenie ustawy wymusiło też wdrożenie pozytywnych zmian organizacyjnych i o charakterze zarządczym:

*Z biegiem czasu zadań związanych z wdrażaniem dostępności było coraz więcej. Wprowadzenie ustawy mocno tę pracę nad dostępnością wzmocniło, w związku z tym zaistniała potrzeba zatrudnienia osoby czy wskazania obowiązków osobie, która mogła się w pełni zająć tylko tym, czyli nie dzielić tego z innymi obowiązkami.*

[f3/f2]

Ankietowani także zwrócili uwagę na aspekty zarządcze. Podkreślali przy tym, że ustawa stanowi niepodważalny dokument będący często formalnym argumentem ułatwiającym wdrażanie dostępności. Świadczą o tym przykładowe wypowiedzi respondentów:

*Podstawa prawna ucina dyskusje na temat „a po co to komu?”, gdy brak zrozumienia dla podejmowanych działań u pracowników. Jest też argumentem w kontaktach z organizatorem.*

[a3]

*Wprowadzenie obowiązku ustawowego potrafi przekonać większość biurokratów do tego, aby choćby udawali współpracę.*

[a10]

W rozmowie uczestnicy badań fokusowych podkreślali również dużą rolę programu „Małopolska. Kultura wrażliwa”, zwracając uwagę, że wprowadzanie zmian w zakresie dostępności jest procesem, który trwa w niektórych instytucjach od kilku lat. To sprawia, że szczególnie wojewódzkie instytucje kultury nie miały tak dużych trudności z wdrażaniem przepisów ustawy. Wprowadzone regulacje okazały się dla tych instytucji korzystne, gdyż wskazały obszary, które można by było jeszcze ulepszyć, a o których wcześniej nie myślano. Ponadto ustawa w pewnym sensie spełnia funkcję kontrolną wobec dotychczasowych działań i motywacyjną do dalszej pracy.

*Ustawa w jednym przypadku obnaża braki, a w drugim daje kopa, jeśli we wcześniejszych latach działania były prowadzone świetnie. W ustawie widzę więc potencjał weryfikacyjny i to jest fajna rzecz.*

[f2/f6]

Wprowadzenie regulacji prawnych częściej jednak wywołuje obawy. Przede wszystkim zarówno w badaniach fokusowych, jak i ankietowych podkreślano, że ustawa jest bardzo wymagająca i trudna do wdrożenia w krótkim czasie, w dodatku bez wsparcia, czego dowodem są poniższe wypowiedzi rozmówców:

*Absolutnie zgodzę się, że wprowadzona ustawa zawyża poprzeczkę (...). Czy ustawa coś zmieni? Moim zdaniem będzie zmieniała, ale bardzo powoli, i boję się, że ustawa może nawet pewne rzeczy spowolnić, bo będzie to robione minimalistycznie po to, żeby móc się wypowiedzieć i nie płacić kar, które w ustawie są zapisane.*

[f1/f4]

*W momencie, w którym pojawiła się ustawa, wszyscy byli przerażeni, ponieważ w ciągu dosłownie trzech lub czterech miesięcy w zasadzie mieliśmy obowiązek zapewnić dostępność, co w instytucji, która ma wiele oddziałów, jest praktycznie nieosiągalne w takim krótkim czasie. To może być plan na przynajmniej kilka lat, a w tym momencie możemy mówić co najwyżej o pracy na zasadzie gaszenia pożaru.*

[f3/f1]

*Ta ustawa to jest kobyła. Ja miałam nadzieję, że to będzie wyglądało inaczej, a jak zaczęliśmy wszystko wprowadzać, okazało się, że zero przygotowania, zero pieniędzy na programy, na to, żeby ludzie zostali wynagrodzeni, na to, żeby budynki zostały przystosowane.*

[f2/f6]

Również ankietowani wśród negatywnych skutków wdrożenia ustawy wymieniali brak wsparcia i wzmożoną frustrację związaną z brakiem środków na ten cel oraz stawianiem wymogów, ale bez konkretnych przykładów rozwiązań (7%):

*Niejasność przepisów, mnogość oczekiwanych rezultatów wpływają negatywnie na pracowników, którzy będąc odpowiedzialni za dostępność, napotykają bariery finansowe lub rzeczowe, które od nich nie zależą.*

[a7]



*Ustawa generuje zasady bardzo często awykonalne dla małych instytucji. Chęć wywiązania się z zapisów ustawy odbiera możliwość samodzielnego dostosowywania posiadanych zasobów do osób ze szczególnymi potrzebami.*

[a7]

Rozmówcy podkreślali ponadto, że ustawa jest nieprecyzyjna, niespójna, ale także trudna do przeanalizowania, a w związku z tym podatna na błędną interpretację. To wszystko wpływa negatywnie na proces wdrożenia dostępności. Świadczy o tym poniższe stwierdzenie:

*Ustawodawca ograniczył się do przygotowania dokumentów. Zabrakło jakiegoś procesu wdrażania oprócz tego, że rzucamy go na żywioł interpretacji wszystkich podmiotów, które mają gowdrożyć.*

[f1/f5]

Uczestnicy badań fokusowych zwracali uwagę, że ustawa spowodowała większą biurokrację i skupienie się na ilości, a nie na jakości. W dłuższej perspektywie wprowadzenie ustawy może mieć charakter „przeciwnskuteczny”, gdyż podmioty publiczne koncentrują się na wdrażaniu ustawy, a nie

na wdrażaniu dostępności. W gorzkich słowach wypowiedali się na ten temat rozmówcy:

*Co zmieniła ustawa? Pokazała mi, że temat dostępności może być ważny, ale zaraz po tym udowadnia, że to jest tylko papier, który mogę wrzucić do kosza. Że jest tylko czymś, co sprawia, że przed terminami, które są zawarte w ustawie, wysyłane są do nas maile z zapytaniem: „Czy zostały spełnione warunki? Proszę o odpowiedź tak lub nie”. (...) Nikt nie pyta: „Jak wam idzie? Jak sobie radzicie? Czego potrzebujecie?”. Tylko wylicza po prostu: tabelki, raporty. (...) Czujecie tę hipokryzję, która z tego bije? (...) Wprowadzenie ustawy w podmiotach instytucji publicznej wynika chyba tylko z tego, że zmieniło się prawo w Europie i w związku z tym my musimy to zrobić. Nie, że chcemy, tylko musimy. Kropka.*

[f2/f6]

[f3/f3]

*Stwierdziłem, że ustawa w obszarze kultury wyrządza więcej szkody niż pożytku (...). Niektóre instytucje mają odruch, że nie myślą o dostępności, ale myślą, jak spełnić wymagania ustawy, czyli nie zdroworoządkowo, czyli nie, żeby to działało, ale żeby było zgodne z prawem. To nie jest dobre podejście.*

Warte podkreślenia jest również to, że duże obawy budzą zapisy ustawy dotyczące skarg i kar za brak dostępności i sposobu weryfikacji popełnianych w tym zakresie błędów. Zdaniem rozmówców wprowadzone regulacje są zbyt radykalne. Uczestnicy badań fokusowych zwracali także uwagę, że niekiedy brakuje zrozumienia tematu wśród dyrektorów instytucji kultury, odpowiedzialnych za wdrożenie dostępności. Koncentrują się oni bowiem głównie na tym, by nie było skarg i kar. To też sprawia, że pod dużą presją są stawiani koordynatorzy ds. dostępności.

*W tym momencie my – koordynatorzy dostępności – musimy przyjąć pozycję nieco obronną, czyli strzec naszych instytucji przed przyszłymi być może karami. Ustawa jest tak skonstruowana, że nie ma jakiejś komisji, która by oceniała poziom dostępności, tylko tak naprawdę ocenia nas każdy poszczególny widz, który może mieć bardzo skomplikowane specjalne potrzeby, jak np. tłumaczenie w języku Lorma lub inne, których jeszcze sobie nie wyobrażamy.*

[f3/f1]

*Pracując w ramach sieci koordynatorów, liderów dostępności, często spotykam się ze stwierdzeniem, że skoro od września będziemy otrzymywać wnioski i skargi, to nasi dyrektorzy chcą, żeby wszystko już teraz było zrobione. Brakuje więc zrozumienia samego procesu, za to jest koncentracja na tym, by nie było skarg i wniosków. Nie da się tak zrobić!*

[f1/f5]

*Obserwujemy zupełnie inną perspektywę, kiedy wdrażając dostępność, mówimy o wrażliwości, która wynika z jakiegoś sposobu myślenia czy też z poczucia sprawiedliwości społecznej, niż kiedy mówimy o realizacji ustawy. Sumienie nie ma tej normy, że musi być dostępna aplikacja albo strona internetowa po danym roku. Ta perspektywa mówi, że ona ma być dostępna, bo służy konkretnym ludziom. Ta perspektywa rzeczywiście, i to trzeba sobie powiedzieć jasno, w instytucjach jest bardzo różna.*

[f1/f3]

Wśród uczestników badań fokusowych byli rozmówcy, którzy kategorycznie wypowiadali się, że ich zdaniem wprowadzenie jakichkolwiek przepisów prawnych nie doprowadzi do pozytywnych zmian w zakresie dostępności, jeśli w procesie wdrażania pominie się aspekt edukacji, budowania wrażliwości od najmłodszych lat:

*Niespecjalnie wierzę w jakiegokolwiek normy prawne, ponieważ kultury społecznej nie da się zmienić za pomocą ustaw.*

[f1/f4]

Powyższe uwagi rozmówców często korespondowały ze stwierdzeniem, że choć ustawa stawia duże wymagania, na których skupiają się podmioty publiczne, to jednocześnie w całym procesie wdrażania dostępności zatracą się poczucie wrażliwości na potrzeby innych.

*Wraz z wejściem w życie ustaw pojawia się odpowiedzialność dyrekcji instytucji za wdrożenie rozwiązań prawnych w Polsce. To jest punkt realizacji przepisów prawa. My chcielibyśmy, aby ten aspekt zmiękczyć – to znaczy zadbać o pewien poziom wrażliwości, ponieważ bez tego wdrożenie przepisów będzie raczej tylko suchym ćwiczeniem, ograniczającym się do jakiegoś minimalizmu.*

[f1/f5]

*To, co się takiego charakterystycznego zmieniło po wprowadzeniu ustawy, to to, że kiedyś ofertę kulturalną dla osób z niepełnosprawnościami robili ci, którzy chcieli i którzy czuli, że warto. A teraz jest straszna presja i wymóg, żeby robili to wszyscy. Co z jednej strony jest o tyle dobre, że częściowo przełamują się osoby, które miały chęci, ale się bały, ale często jest niestety tak, że zabierają się za to osoby, które są do tego zmuszane i nie jest to związane z ich chęciami, tylko z nałożonymi obowiązkami.*

[f2/f6]

Rozmówcy podkreślali, że wprowadzenie regulacji prawnych obnaża niestety wady naszej

*kultury prawnej, że potrzebujemy sankcji, aby wdrażać dostępność (...).*

[f1/f5]



Szczególnie ta ostatnia wypowiedź potwierdza się w przeprowadzonych przez nas badaniach ankietowych. Ponieważ jako jeden z pozytywnych aspektów wdrożenia ustawy respondenci wymieniali właśnie „odgórny przymus”, konieczność potraktowania dostępności jako ciągłego procesu rozwijającego potencjał placówki (23%). Warto przytoczyć jedną z wypowiedzi respondentów:

*Ustawa podniosła rangę myślenia o dostępności: ewaluowała z robienia tego „dla siebie” do robienia tego, bo tak należy, tak trzeba.*

[a63]

Wydaje się zatem, że przynajmniej dla niektórych publicznych instytucji kultury stawianie wymogów i grożenie karami stanowi jedyną mobilizację do działania. Bez odpowiedzi pozostaje jednak pytanie, o jakim jakościowo działaniu możemy w tym wypadku mówić i czy idzie ono w parze z wrażliwością na potrzeby innych.

## 3.4. Koordynatorzy dostępności

Zarówno w trakcie zogniskowanych wywiadów grupowych, jak i w ramach ankiet pytałyśmy respondentów o kwestie związane z koordynatorami dostępności – ich formalny status, zakres obowiązków, umiejscowienie w strukturze organizacyjnej, potrzebne na tym stanowisku kompetencje i sposoby ich poszerzania. Zgodnie z zapisami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami powołanie koordynatora dostępności nie jest ustawowym obowiązkiem instytucji kultury [Sobolewska, Wilk 2021, s. 22]. Jednakże wyznaczenie konkretnej osoby odpowiedzialnej za realizację tego typu działań powinno pozytywnie wpłynąć na ich skuteczność i efektywność. Jak wynika z analizy danych zastanych, 28% spośród 376 badanych instytucji nie podało na swojej stronie internetowej ani w BIP-ie nazwiska koordynatora dostępności lub konkretnej osoby do kontaktu w tej sprawie. W związku z czym bezpośredni kontakt był utrudniony.

Z kolei z badań ankietowych wynika, że zdecydowana większość instytucji (57 odpowiedzi z 83 – 69%) nie utworzyła odrębnego stanowiska koordynatora dostępności, a 24% (20 odpowiedzi) utworzyło odrębne stanowisko, ale zatrudnia koordynatorów dostępności na niepełny etat. Zaledwie 7% (6 odpowiedzi) instytucji kultury utworzyło odrębne

stanowisko i zatrudnia aktualnie koordynatorów dostępności w wymiarze pełnoetatowym (wyk. 18).

Zatem sytuacja, w której koordynator dostępności jest pełnoetatowym pracownikiem, należy do rzadkości. Zwracał na to uwagę jeden z uczestników badań fokusowych:

*(...) osiągnięciem instytucji może być to, że jestem normalnie etatowym koordynatorem dostępności od samego początku, a nie osobą, która ma to w zadaniach jako coś dodatkowego.*

[f3/f5]

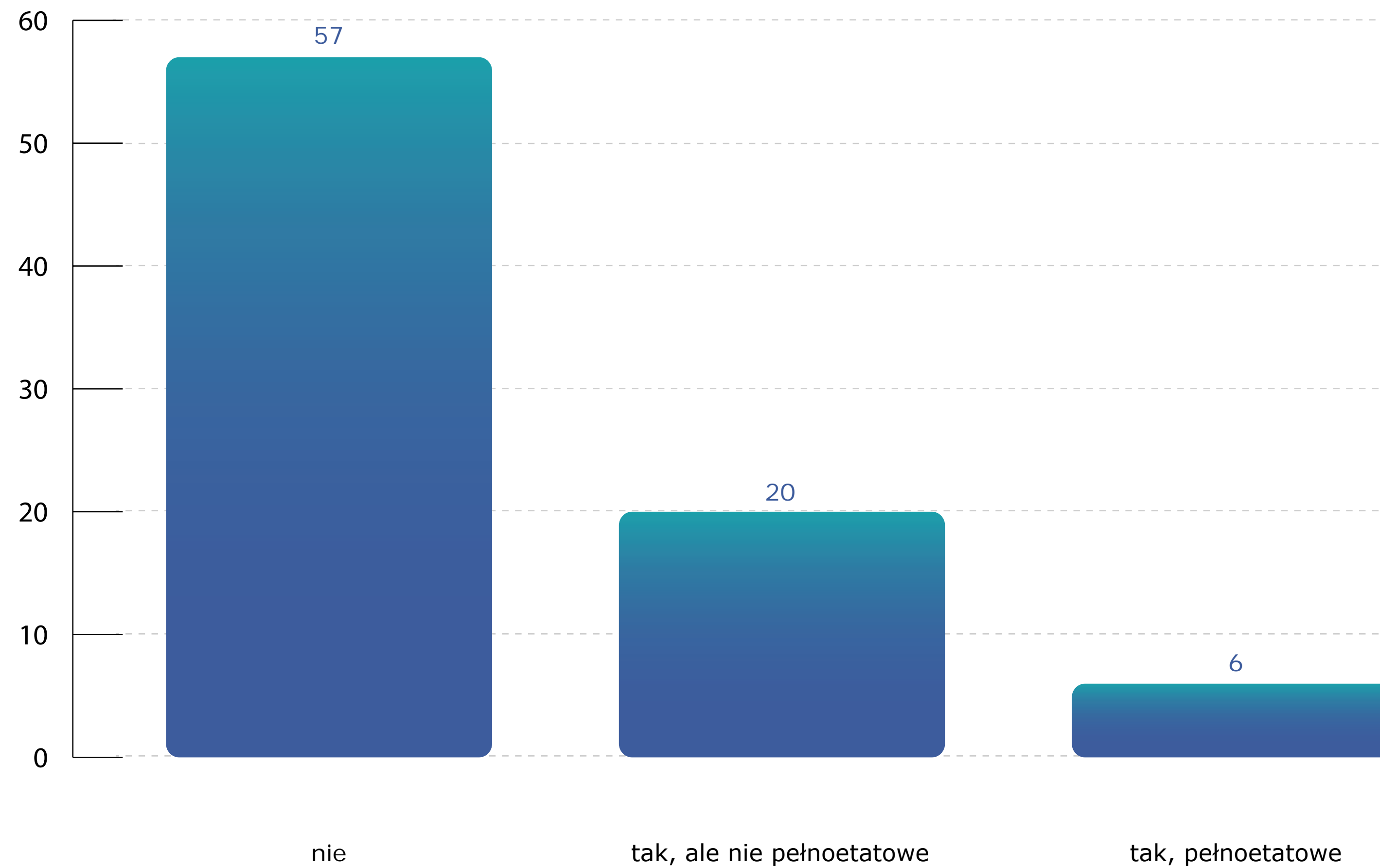
Pozostałe osoby podkreślały także, że wraz z wejściem w życie ustawy nie zatrudniono nowych osób na stanowisko koordynatora dostępności, ale zachęcano dotychczasowych pracowników do poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w tym zakresie:

*(...) u nas są osoby, które się już z tego migowego dość dobrze przeszkoliły. Funkcjonuje więc taki schemat, który polega na tym, że my – etatowi pracownicy – nabieramy dodatkowych kompetencji zamiast zatrudnić kolejne osoby.*

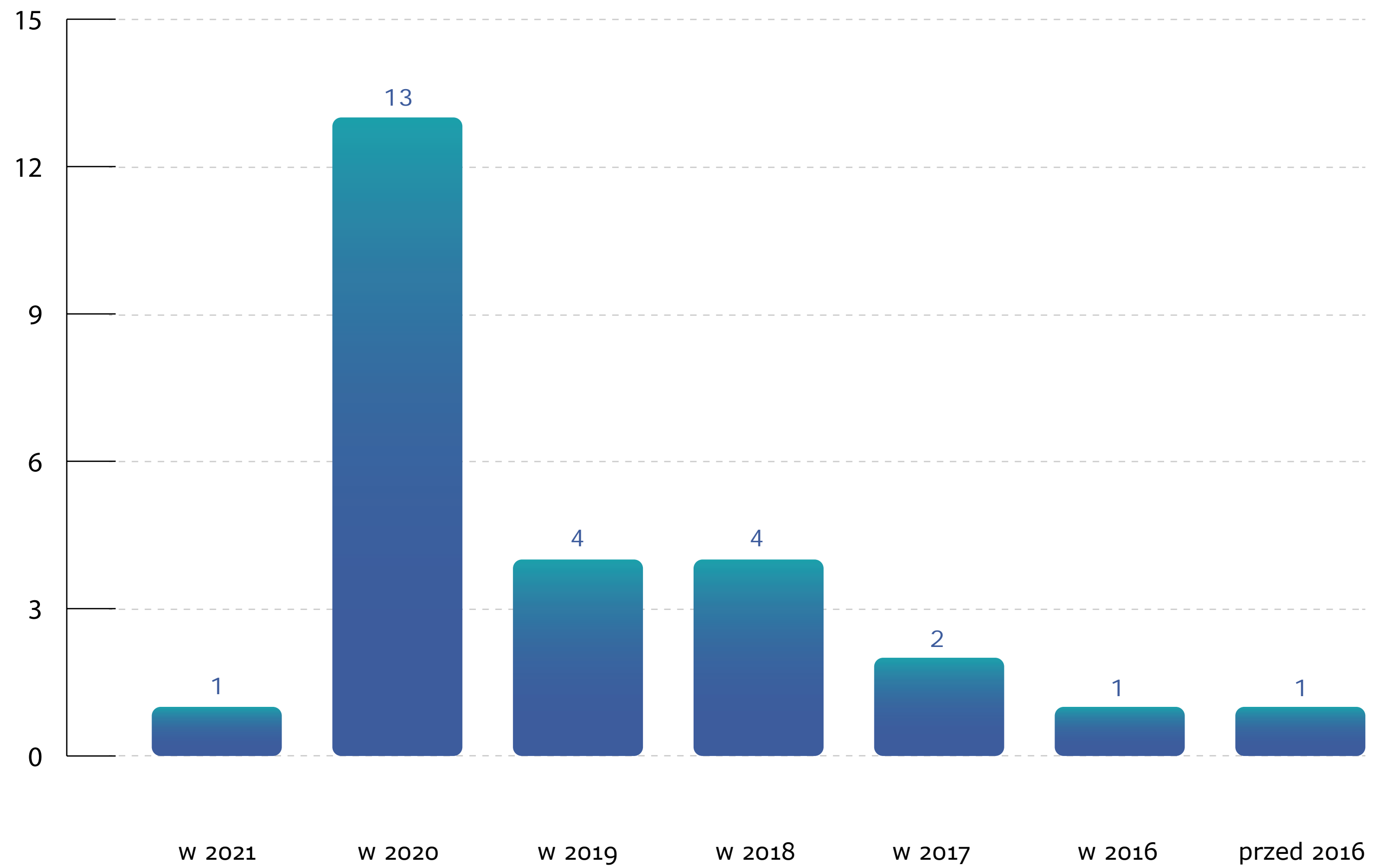
[f2/f6]

Jeśli przyrzeć się bliżej koordynatorom dostępności, można dostrzec, że takie stanowisko w badanych instytucjach zostało utworzone stosunkowo niedawno (wyk. 19). Połowa instytucji (13 odpowiedzi – 50%), w których powołano koordynatora dostępności jako pracownika pełno- lub niepełnoetatowego (n=26) wskazała, że stanowisko zostało utworzone w roku 2020, a więc wtedy, kiedy zaczęła obowiązywać ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Pozostałe instytucje utworzyły stanowisko koordynatora w roku 2019 lub wcześniej. Punktem odniesienia był rok 2016, kiedy w województwie małopolskim rozpoczął się projekt „Małopolska. Kultura wrażliwa”. Z badań wynika, że zaledwie jedna instytucja utworzyła stanowisko koordynatora dostępności przed 2016 rokiem.





Wyk. 18. Czy instytucja, w której pracujesz, posiada odrębne stanowisko koordynatora dostępności w swojej strukturze? (pyt. 3) (n=83)



Wyk. 19. W którym roku w instytucji został wyznaczony pierwszy koordynator dostępności? (pyt. 4) (n=26)



Co interesujące, z badań fokusowych wynika, że koordynatorami dostępności, szczególnie w większych instytucjach kultury, zostały niekiedy wyznaczone dwie osoby, np. koordynator dostępności cyfrowej i koordynator dostępności architektonicznej lub koordynator ds. projektów infrastrukturalnych („twardych”) i koordynator ds. projektów społecznych („miękkich”).

*Taki zasób ludzki jest bardzo potrzebny. Nie jest jednak dobrze, by w całej instytucji był jeden koordynator, ponieważ nie ma on możliwości, by wszystko wymyślić i zorganizować. Nie mam się kogo zapytać, co on o tym myśli. Mogę jedynie konsultować pomysły ze środowiskiem, czy ktoś by chciał przyjść na takie wydarzenie, czy nie itd. Dla mnie ważne jest partnerstwo w pracy, więc dodatkowa osoba na podobnym stanowisku, z którą mogę wejść w dialog, też jest bardzo potrzebna.*

[f3/f5]

W niektórych z badanych instytucji koordynatorzy pełnili funkcję pełnomocnika dyrektora, co mogłoby świadczyć, przynajmniej w założeniu, o wysokiej priorytyzacji tego typu działań w instytucji. W części badanych organizacji – mimo że formalnie nie powołano koordynatora dostępności – wskazano osobę odpowiedzialną za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności; mówił o tym jeden z uczestników fokusów:

*Ja, inaczej niż niektórzy z przedmówców, nie mogę nazwać siebie tak naprawdę koordynatorem dostępności. Bo ja nie pełnię takiej funkcji. Nie ma u nas formalnie takiego stanowiska. Ja się tym zajmuję, ale nie mam tego wpisanego w zakres moich obowiązków ani nikt inny tego nie ma.*

[f3/f3]

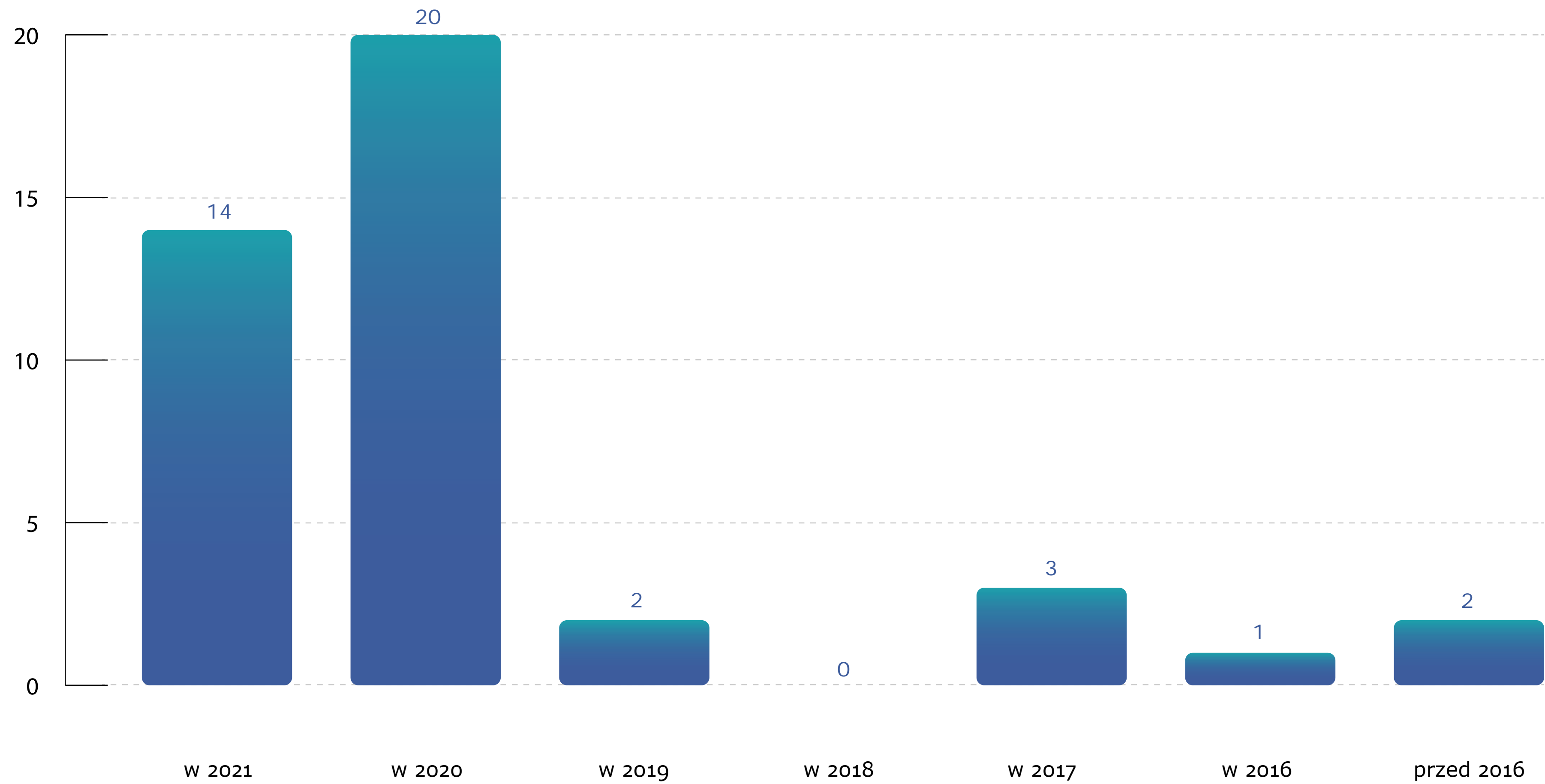
W powyższym przypadku występuje sytuacja, w której osoba zajmująca się sprawami dostępności nie jest formalnie koordynatorem ani nie posiada takich obowiązków w opisie swojego stanowiska pracy, jednakże na co dzień realizuje tego typu działania.

Chcąc dowiedzieć się o skali tego zjawiska, zapytałyśmy o to ankietowanych, którzy w pytaniu nr 3 podali, że instytucja kultury, w której pracują, nie utworzyła odrębnego stanowiska koordynatora dostępności (n=57). Interesowało nas, czy pomimo faktu, że w strukturze organizacji nie ma wyodrębnionej komórki odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności, wskazano osobę, której powierzono zadania z tym związane. Twierdząco na to pytanie odpowiedziało 44 ankietowanych (77%).

W kolejnym pytaniu próbowaliśmy dociec, w którym roku została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności. Na to pytanie odpowiedziały 44 osoby (n=44). Z odpowiedzi wynika, że głównym impulsem do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej

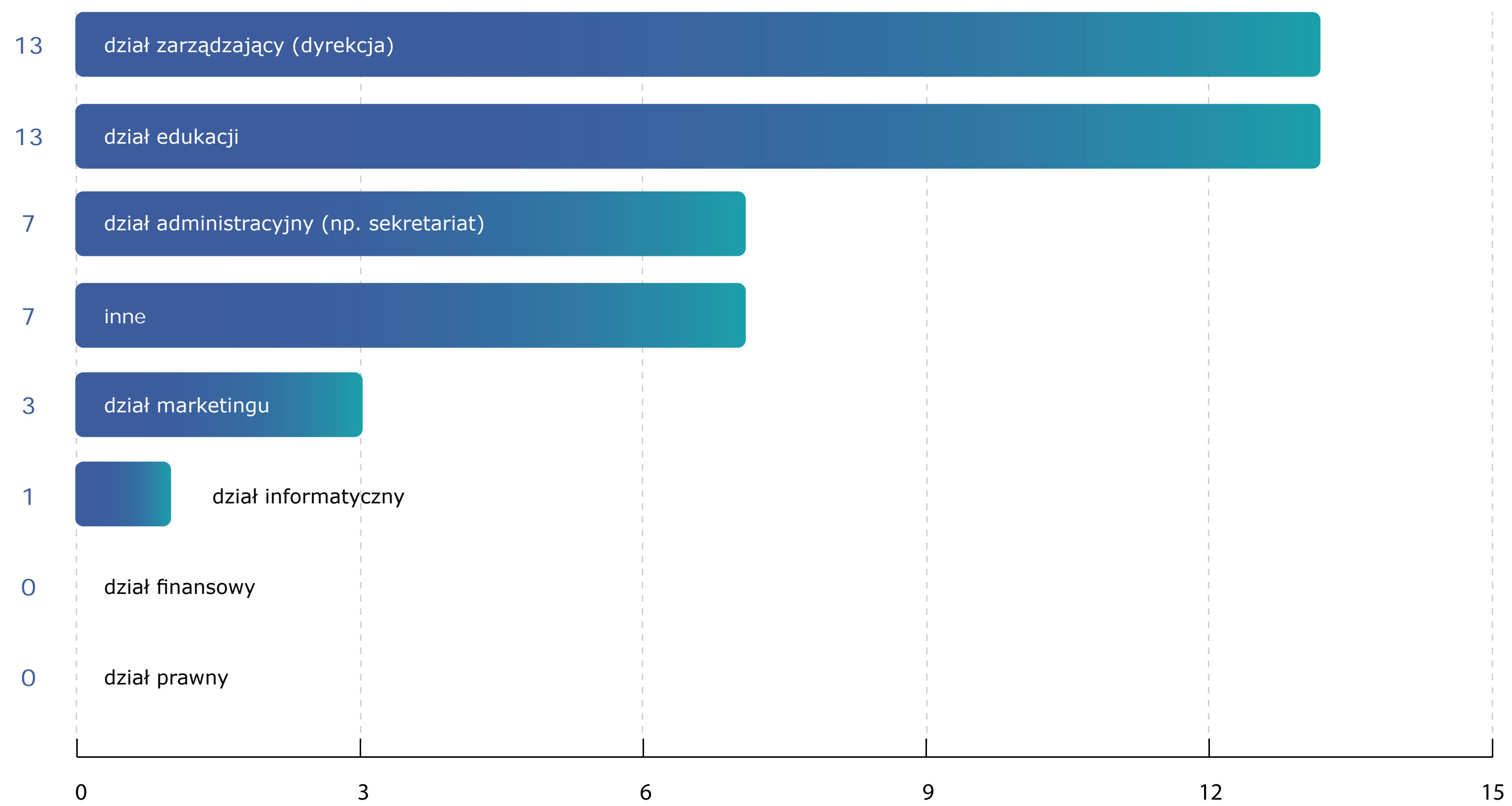
za wdrażanie dostępności było wprowadzenie ustawy, gdyż przeważająca większość instytucji (34 odpowiedzi – 77%) zdecydowała się to uczynić w roku 2020 i 2021 (wyk. 20). Jednakże w stosunku do odpowiedzi na pytanie dotyczące daty powołania koordynatora dostępności wyraźnie widać, że więcej instytucji zdecydowało się powołać osobę odpowiedzialną za dostępność w roku bieżącym – 2021. Może to wynikać z faktu, że część instytucji potraktowała powołanie koordynatora dostępności jako swój obowiązek prawny i zrealizowała go zgodnie z zapisami ustawy do września 2020 roku. Pozostałe instytucje, które nie powołały koordynatorów dostępności, interpretując, że nie jest to ich ustawowy obowiązek, podjęły decyzję o delegowaniu zadań związanych z dostępnością w późniejszych terminach. Jest to jednakże robocza hipoteza, która wymagałaby weryfikacji.

Interesowało nas również, z jakimi innymi obowiązkami musi się mierzyć osoba wyznaczona do realizacji działań związanych z wdrażaniem dostępności, dla której nie był to jedyny zakres wykonywanej pracy (wyk. 21). Na to pytanie także odpowiedziało 44 ankietowanych (n=44). Z badań wynika, że osobami odpowiedzialnymi za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności są przede wszystkim pracownicy działu zarządzającego oraz działu edukacji. Pytanie to miało charakter jednokrotnego wyboru. Przy czym respondenci mieli też możliwość dodania własnej odpowiedzi. Na taką możliwość zdecydowało się 7 osób. Wśród odpowiedzi „inne” ankietowani głównie wskazywali, że osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności pracują w różnych działach o charakterze merytorycznym i są to np. bibliotekarze czy muzealnicy. Podawano więc działy specyficzne dla danej formy organizacyjnej instytucji.



Wyk. 20. W którym roku w instytucji, w której pracujesz, została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności? (pyt. 6) (n=44)





Wyk. 21. W jakim dziale pracuje osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności? (pyt. 7) (n=44)

Osoby biorące udział w badaniach fokusowych, niebędące formalnie koordynatorami dostępności, reprezentowały podobne działy. Zwrócono przy tym uwagę na istotną kwestię. Zwiększenie zakresu obowiązków bardzo rzadko wiązało się ze wzrostem wynagrodzenia, mimo że realizacja zadań związanych z dostępnością wymagała dodatkowych kompetencji i czasu:

*Uważam, że w związku ze zwiększonym zakresem obowiązków osoby, które dostały tę funkcję, powinny mieć z tego powodu podwyższone wynagrodzenie. U nas coś takiego oczywiście się nie stało, czyli tak naprawdę zostaliśmy postawieni przed faktem, że musimy zrealizować postanowienia ustawy, natomiast nie dostaliśmy na to środków, żeby je wdrożyć i żeby wynagrodzić ludzi, którzy się tym zajmują.*

[f2/f6]

W badaniach fokusowych zapytałyśmy również, jakie były powody, dla których dana osoba została koordynatorem dostępności. Uczestnicy wywiadów wskazywali na kwestię przypadku lub powiązanie dotychczasowych obowiązków z dostępnością (np. kierownik działu administracji lub informatyk). Dla kilku rozmówców powierzenie obowiązków związanych z dostępnością było wynikiem realizacji wcześniejszych projektów skierowanych do osób ze szczególnymi potrzebami (np. osób z niepełnosprawnościami czy seniorów). Chodziło między innymi o projekty dofinansowane z funduszy europejskich, MKDniS czy działania w ramach programu

„Małopolska. Kultura wrażliwa”. Kilka osób wspomniało też, że same są osobami ze szczególnymi potrzebami lub takie osoby znajdują się wśród ich bliskich, więc bezpośrednio mierzą się z problemem dostępności:

*Ja zostałam po prostu powołana przez dyrekcję i wytypowana spośród całego zespołu. Być może podłożem tej decyzji jest moje prywatne życie, ponieważ jestem mamą dziecka niesłyszącego, które posiada dwa implanty ślimakowe, więc ta niepełnosprawność nie jest mi obca.*

[f2/f3]

Co interesujące, badani wskazywali, że często funkcja osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności była traktowana przez pracowników organizacji jako taka, której nikt nie chciał się podjąć z uwagi na brak czasu czy kompetencji:

*Koordinator w instytucjach kultury, ale też w różnych instytucjach administracji publicznej, to jest bardzo często takie kukułcze jajo, które ktoś komuś położył, by od teraz tym tematem się zajmował.*

[f1/f1]

*Ja nie chciałam od samego początku zajmować się wszystkim i powiem dlaczego. (...) To jest bardzo ważna rzecz i powinna być do tego powołana osoba kompetentna, dla której nie będzie to kolejna rzecz, która tylko poszerza zakres dotychczasowych obowiązków.*

[f2/f6]

Zatem w wypadku badanych osób opór przed przyjęciem nowych obowiązków wynikał nie tyle z braku zaangażowania czy niechęci do zmian, ile ze świadomości braku możliwości pogodzenia nowych i dotychczasowych obowiązków lub dostatecznych kompetencji. Część osób uważała, że najlepszym koordynatorem dostępności będzie osoba z niepełnosprawnościami:

*To jest tak ważna rzecz, że miałam nadzieję, że jeśli będę cały czas stawiać opór, to zajmie się tym osoba z zewnątrz, najlepiej osoba (...) z niepełnosprawnościami.*

[f2/f6]



*W instytucji pracuje na pół etatu koleżanka, która sama jest osobą z niepełnosprawnością, porusza się na wózku i bardzo dobrą robotę robi w muzeum. Niesłuchanie też zmienia świadomość, wystarczy, że się pojawi – to już jest wielki kapitał.*

[f3/f1]

Chciałyśmy również dowiedzieć się, dlaczego w części badanych instytucji kultury nie została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z dostępnością. Na to pytanie odpowiedziało 13 osób. Cztery osoby podały, że pracują w małej instytucji kultury z ograniczonymi zasobami ludzkimi oraz finansowymi. Dwie kolejne przyznały, że obowiązki związane z wdrażaniem dostępności są rozproszone na różne osoby, które – gdy zajdzie taka konieczność – pochylają się nad danym problemem. Dwie osoby szczerze wyznały, że nie ma potrzeby wyznaczania osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności, a trzech respondentów nie wie, dlaczego taka osoba nie została do tej pory wyznaczona w instytucji kultury. Jedna osoba zapewniła, że taka osoba zostanie wyznaczona w przyszłości. Jedna instytucja kultury korzysta z usług koordynatora ds. dostępności pracującego w urzędzie gminy.

W ramach badań fokusowych zapytałyśmy rozmówców, jaki jest zakres obowiązków osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w poszczególnych instytucjach. Z jednej strony respondenci zauważyli, że ponieważ kwestia dostępności staje się coraz bardziej powszechna w instytucjach

kultury, osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności zaczynają pełnić funkcję „zworników”. To z nimi konsultowane jest niemal każde działanie, które jest realizowane przez instytucję. Dzięki temu mają one bardzo dobrą orientację w bieżącej działalności organizacji. Z drugiej strony pewną niedogodnością jest to, że koordynatorzy są traktowani jak wyrocznia, osoby, które powinny się znać na wszystkim, co dotyczy dostępności. Tymczasem temat ten uwzględnia tak wiele aspektów (np. prawo budowlane, rozwiązania technologiczne etc.), że trudno oczekiwać od koordynatora, by potrafił odpowiedzieć na każde pytanie bez dodatkowego wsparcia ekspertów z danej dziedziny.

*Jeżeli w teatrze pojawia się temat z hasłem „niepełnosprawność”, to od razu wszyscy kierują się do mnie. Wszyscy wychodzą z założenia, że ja powinnam umieć rozwiązać każdy problem (...). Wskazuję, co jest do poprawy albo do zrobienia, i koordynuję działania np. związane z dostępnością architektoniczną, bo fizycznie tego nie robię.*

[f3/f5]

*Uczynienie mnie odpowiedzialnym za dostępność doprowadziło do takiej sytuacji, że co chwilę ktoś przylatuje do mnie. Jestem powoli jak ksiądz proboszcz, który jest najlepiej zorientowany w tym, co się dzieje, ponieważ każda rzecz praktycznie przychodzi przeze mnie. Dlatego, że zajmuję się dostępnością, a dostępność – jak się okazuje – jest powoli wszechobecna (...) jestem czasem takim kierownikiem zamieszania.*

[f3/f3]

*Według mnie to nie tyle jest koordynator dostępności, co taki kombinator, ponieważ ta dostępność jest gdzieś przemycana. Ja nie mówię o tym głośno, że dzięki takim a takim działaniom uzyskamy dostępność. Ja tylko proponuję pewne rozwiązania, które spowodują, że oferta będzie jeszcze ciekawsza, a że przy okazji będzie też dostępna – to ja się tym na razie nie chwalam. Trzeba się trochę boczkiem przemknąć i znaleźć język, którym można dotrzeć do ludzi wewnątrz swojej instytucji.*

[f3/f3]

Oprócz koordynowania wydarzeń związanych z dostępnością pracownicy oddelegowani do tego typu obowiązków niejednokrotnie zajmują się ich realizacją. Prowadzą warsztaty z osobami ze szczególnymi potrzebami, przygotowują napisy do filmów, teksty alternatywne czy podejmują inne działania, żeby wydarzenia były bardziej dostępne:

*Jeśli chodzi o działania bardziej artystyczne, to często zdarza się, że prowadzę jakieś warsztaty dla osób z niepełnosprawnościami. Nie tylko jestem w roli koordynatora, ale też wykonawcy czy tekstów, czy audiodeskrypcji itd.*

[f3/f5]

Podobne pytanie zadane w ankiecie miało charakter wielokrotnego wyboru. Staraliśmy się uzyskać informację, jaki jest zakres obowiązków koordynatorów i osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności. Na pytanie 9 (wyk. 22) odpowiedziało 70 osób (13 respondentów pozostawiło to pytanie bez odpowiedzi). Z badań wynika, że zakres obowiązków koordynatorów i osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności ogranicza się głównie do koordynacji tych działań, kontrolowania i ewaluowania procesu wdrażania, inicjowania działań związanych z dostępnością oraz informowania odbiorców o spełnionych wymogach w zakresie dostępności. Dwie osoby sformułowały własną odpowiedź, wskazując, że zadania koordynatora są bliżej nieokreślone i koncentrują się głównie na wdrażaniu ustawy. Zastanawia fakt, że w mniejszym stopniu koordynatorzy

prowadzą konsultacje społeczne oraz badania/analizy dotyczące potrzeb odbiorców czy pracowników. Bez tego działania instytucji kultury mogą nie spełniać oczekiwań osób ze szczególnymi potrzebami, a tym samym mogą być bezskuteczne.

Uczestnicy fokusów wspominali, że w ramach zakresu swoich obowiązków muszą łączyć zadania koordynatora z innymi:

*(...) bycie koordynatorem to był jeden z elementów mojej działalności w instytucji i myślę, że jedna szóstka tej działalności, ponieważ zajmowałam się organizacją wydarzeń z zakresu muzyki i teatru.*

[f3/f2]

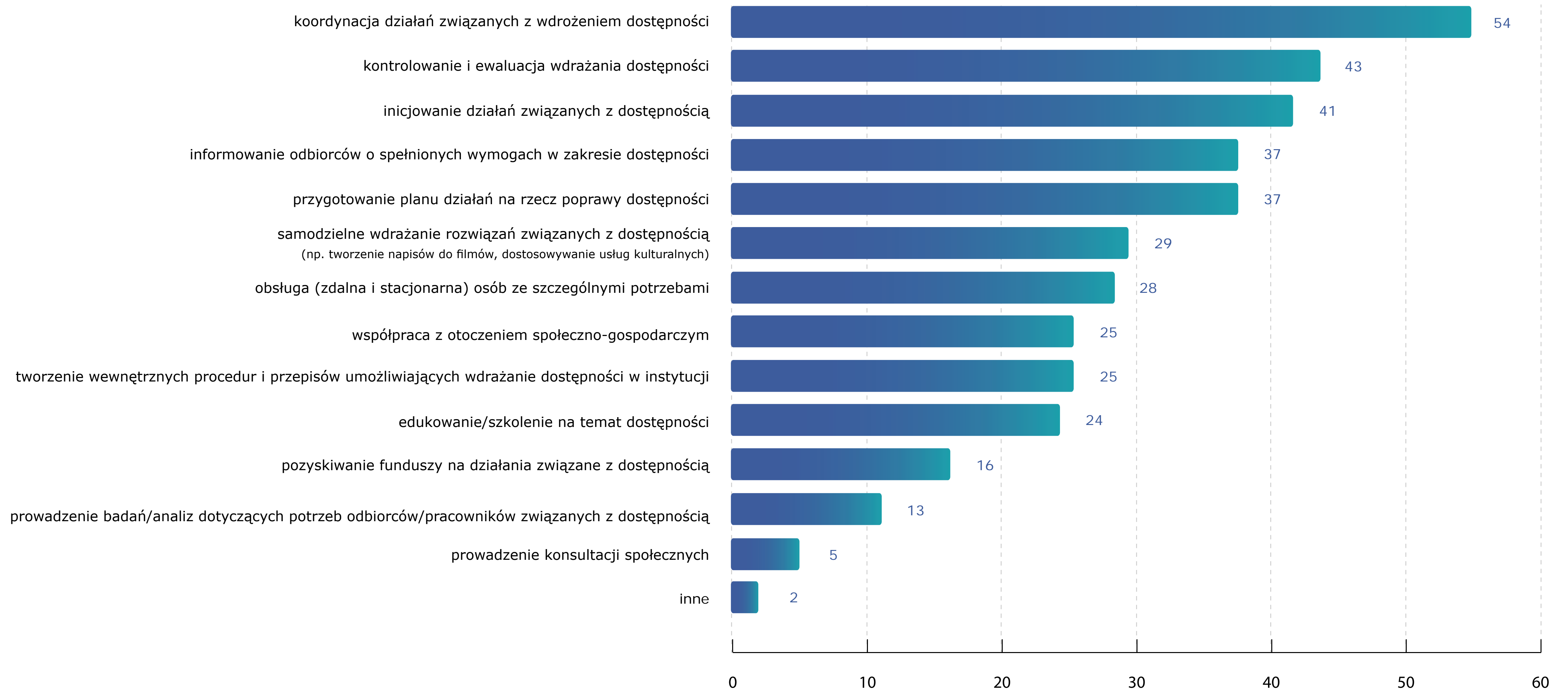
*Powrzucali nam to w istniejące już obowiązki pracownicze.*

[f2/f6]

W ankiecie zapytaliśmy zatem, jak często taka sytuacja miała miejsce. Na pytanie 10 odpowiedziało 70 osób (13 respondentów pozostawiło je bez odpowiedzi). Z ankiety wynika, że zdecydowana większość (87%) koordynatorów i osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności wykonuje

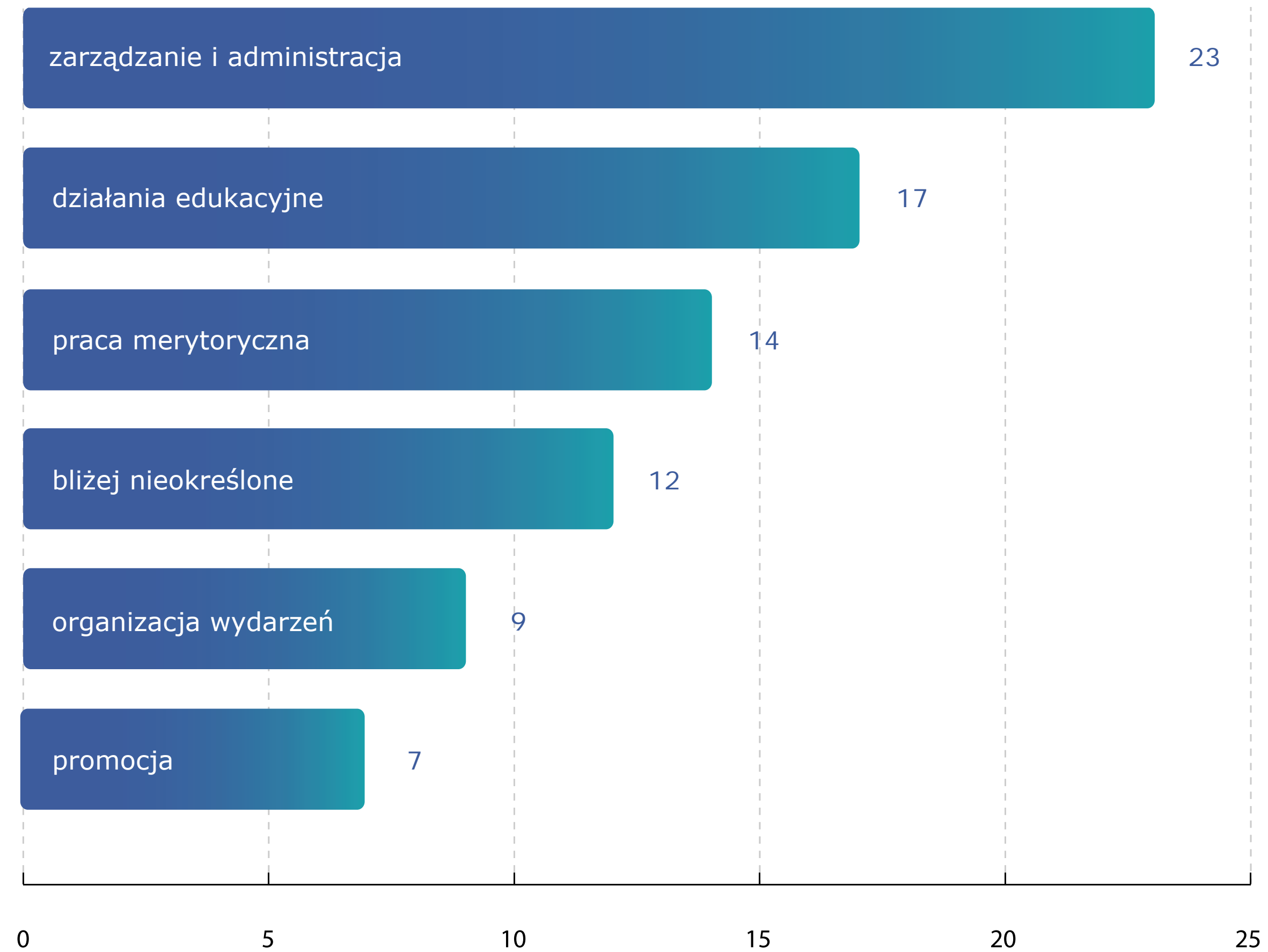
też inne zadania pracownicze – niezwiązane z dostępnością. Dzielenie obowiązków związanych z dostępnością z innymi zadaniami, szczególnie w instytucjach, w których są braki kadrowe, może prowadzić do problemu, który został już nakreślony wcześniej – na planowanie strategiczne i analizę potrzeb otoczenia brakuje już czasu. Skutkuje to wykonywaniem obowiązków bez refleksji nad ich sensem, co w konsekwencji może przyczynić się nawet do wypalenia zawodowego.

W kolejnym pytaniu staraliśmy się dociec, jakie inne zadania – niezwiązane z dostępnością – wykonują koordynatorzy i osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności. Na to pytanie odpowiedziało 60 respondentów (wyk. 23) – 23 osoby (38%) wskazały, że koordynatorzy dostępności to najczęściej kierownicy instytucji kultury, ale także osoby pracujące w obrębie działu administracji, np. sekretarka, asystent dyrektora, inspektor ochrony danych osobowych, informatyk, inspektor BHP. Z kolei 17 osób (28%) wśród zadań dodatkowych realizowanych przez koordynatora dostępności wymieniło działania edukacyjne, 14 osób (23%) pracę merytoryczną, podając przykłady zadań choćby bibliotekarza czy kustosza, 9 osób (15%) organizację wydarzeń, a 7 osób (12%) – działania o charakterze promocyjnym. Pozostałe 12 osób (20%) bliżej nie określiło zakresu zadań, zaznaczając jedynie, że są one zgodne z obowiązkami pracowniczymi.



Wyk. 22. Jaki jest zakres zadań koordynatora/osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji? (pyt. 9) (n=70)





Wyk. 23. Jakie inne zadania – niezwiązane z dostępnością – wykonuje koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności? (pyt. 11) (n=60)

Dodanie do dotychczasowego zakresu obowiązków tych związanych z dostępnością w części przypadków negatywnie wpłynęło na jakość pracy. Badani podkreślali, że brakuje im czasu na realizację wszystkich obowiązków, więc pracują w ramach nadgodzin. Czasu brakuje przede wszystkim na planowanie działań i refleksję nad tym, co rzeczywiście warto wdrożyć w zakresie dostępności. Brak zatem planu działania na rzecz poprawy dostępności i priorytyzacji poszczególnych aktywności:

*(...) każdej z nas zostało to dołożone do obowiązków, które już mamy. Nie mam możliwości, by szukać informacji, jak się tym zająć, co mogę robić. Zadania są wpychane: „Trzeba to zrobić. No to dobra, weź ty się tym zajmij”. Przygotuj wniosek na pętli indukcyjnej, żebyśmy za 4 lata mogli wpisać do wniosku, że coś zrobiliśmy”. Więc jest to tak strasznie po macoszemu traktowane.*

[f2/f5]

Zaznaczano również, że osoby, które zostały wyznaczone jako odpowiedzialne za wdrażanie dostępności, często nie miały wystarczających kompetencji w tym zakresie, więc nowe obowiązki były dla nich przytłaczające:

*Ostatnio miałam rozmowę z takim koordynatorem na Śląsku. Ona po prostu dostała tę funkcję i jest przerażona, bo musi wszystko wdrożyć.*

[f1/f1]

*Ja jak zostałam powołana na koordynatora, to został mi przedstawiony zakres moich obowiązków. Tak troszkę czułam się rzucona na głęboką wodę i nie wiedziałam, co z czym, jak i od czego w ogóle zacząć, jak to ogarnąć, więc potrzebowałam się doszkolić.*

[f2/f3]

Badani wskazywali też, że chociaż ustawowo za wdrażanie uregulowań związanych z zapewnieniem dostępności odpowiedzialny jest dyrektor, to ta odpowiedzialność jest przenoszona na pracowników, którzy w swoich obowiązkach mają koordynację tych działań. Biorąc pod uwagę te częste praktyki, osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności obawiają się negatywnych konsekwencji podejmowanych działań, np. w postaci skarg na brak zapewnienia dostępności, które można składać od 6 września 2021 roku:

*Szczerze mówiąc, ja się boję tego września, bo już teraz w mojej instytucji pojawiają się głosy, czy ja na pewno dobrze przygotowałam instytucję na ten wrzesień. Bo, delikatnie mówiąc, osób krytycznych jest sporo, osób, które w ten sposób odpędzają swoje demony.*

[f3/f1]

Zapytałyśmy uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych, jakiego rodzaju kompetencje powinna mieć osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności. Co interesujące, badani częściej wskazywali na cechy charakteru osób będących koordynatorami niż na wiedzę i umiejętności, które można nabyć w krótkim czasie. Można zatem wyciągnąć wniosek, że zdaniem badanych koordynatorem dostępności nie może zostać każdy, ale osoba, która ma ku temu szczególne predyspozycje. Z uwagi na tematykę dostępności, która często jest marginalizowana, podawano takie cechy, jak przebojowość, pewność siebie, umiejętność mediacji i bronięcia własnego zdania:

*(...) muszę stanąć i obronić mocno tego, o co wnioskuję i o co proszę. Odwaga i pewność siebie jest potrzebna. Jednocześnie umiejętność radzenia sobie z frustracją, która się pojawia, ponieważ, powiedzmy sobie szczerze, nie zawsze jesteśmy pewni, że rozwiązanie, które wybraliśmy, jest jedynym słusznym.*

[f3/f1]

W powyższym cytacie został dodatkowo podniesiony wątek pojawiający się w pozostałych wypowiedziach naszych rozmówców. W związku z tym, że kwestia dostępności od niedawna funkcjonuje w instytucjach kultury, nie został jeszcze wypracowany katalog dobrych praktyk, którym można byłoby się posługiwać. Koordynatorzy dostępności dopiero zdobywają doświadczenie, powinni być więc otwarci na współpracę i dużą uwagę poświęcić budowaniu relacji zarówno z odbiorcami o szczególnych potrzebach, jak i z organizacjami pozarządowymi i niezależnymi ekspertami. Poza tym umiejętność przyznania się do niewiedzy i poszukiwania pomocy innych jest wysoce cenioną cechą. Wśród innych umiejętności wymieniano też tę związaną z szybkim uczeniem się i łączeniem wiedzy humanistycznej z techniczną:

*Koordinator musi się szybko uczyć i jeśli ktoś jest np. ewidentnie humanistą, to nie ma zmiłuj, musi też poznać techniczną stronę pewnych rozwiązań i być na to otwarty. A jeżeli ma umysł bardziej techniczny, no to z kolei tę drugą stronę powinien nadrobić, bo bez tego się nie da wdrażać dostępności.*

[f3/f1]

Bardzo istotna jest również komunikatywność, rozumiana nie tylko na gruncie językowym, ale także przy użyciu alternatywnych sposobów porozumiewania się – nie zawsze chodzi tutaj o znajomość języka migowego:

*(...) to musi być osoba bardzo komunikatywna, umiejąca pewne rzeczy z ludzi wyciągnąć i też bardzo dobrze przedstawić swoje racje oraz zadawać dobre pytania i komunikować w różny alternatywny sposób. Bo tutaj mowa ciała i inne rzeczy mają znaczenie, zwłaszcza jeżeli mówimy o komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami.*

[f3/f1]

Koordinator dostępności powinien być jednocześnie dobrym liderem. Pożądane jest, by potrafił zjednywać sobie innych wokół idei dostępności i wyznaczać zespołowi ambitne cele oraz wykorzystywać nadarzające się

okazje. Poza tym, szczególnie w kontekście wysokich wymagań, jakie w zakresie dostępności stawia przed instytucjami ustawa, konieczne jest uszeregowanie celów od tych najważniejszych do tych mniej ważnych:

*Wydaje mi się, że ważną kompetencją jest to, aby osoba, która się zajmuje dostępnością, potrafiła z gąszczem tych wszystkich potrzeb, rzeczy do zrobienia na teraz albo na wczoraj wybrać to, co jest najbardziej istotne. Ponieważ – jak rozmawialiśmy – wszyscy działamy przy dosyć ograniczonych środkach finansowych. Trzeba więc dokonywać pewnych wyborów, czasami bolesnych. Potrzebny jest przegląd, co teraz powinniśmy zrobić, a co ewentualnie możemy zostawić na później.*

[f3/f6]

Jednakże jedną z najważniejszych cech w opinii badanych jest otwartość na innych i wrażliwość na ich potrzeby:

*Prawda jest taka, że żeby być koordynatorem, to trzeba mieć wrażliwość.*

[f1/f1]



*(...) uważam, że człowiek, który jest koordynatorem, musi po prostu lubić ludzi. Musi odczuwać empatię i być naturalny w stosunku do innych, bez względu na stopień niepełnosprawności czy jakieś inne dysfunkcje. Jeśli to wynika z naturalnych cech charakteru i też oczywiście ze starań, to myślę, że jest to z korzyścią dla obu stron, bo przecież wzajemnie się od siebie uczymy.*

[f2/f1]

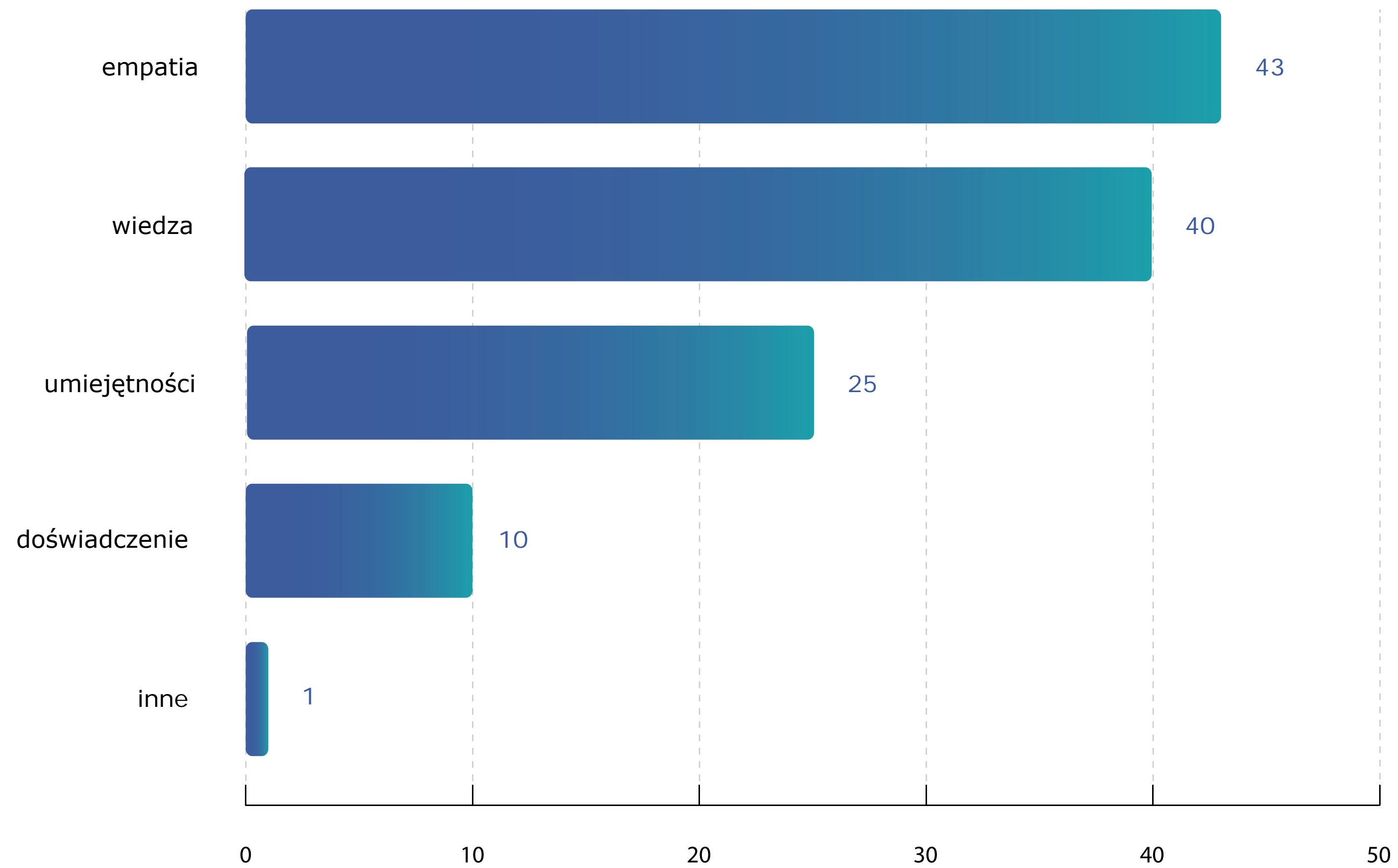
Nie bez znaczenia jest optymizm i wiara, że warto podejmować te działania:

*My, koordynatorzy, musimy mieć pozytywne nastawienie, bo wiadomo, że często słyszymy, że coś źle zrobiliśmy, że tamtego nie da się. Ale mimo wszystko cały czas musimy wierzyć w to, że to, co robimy, ma sens. Bo jak się zatrzymamy, to już kaplica. Musimy wierzyć, bo inaczej to nie będzie ani dostępne, ani nie będzie miało sensu.*

[f3/f3]

Podobne pytanie, o kompetencje, jakie powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności, zadałyśmy również w ankiecie

([wyk. 24](#)). Odpowiedziało na nie 68 osób. Pytanie miało charakter otwarty, uzyskane odpowiedzi zostały zakodowane. Zdaniem respondentów koordynator powinien przede wszystkim być empatyczny i wrażliwy na potrzeby innych (63%, 43 odpowiedzi) oraz posiadać wiedzę (59%, 40) z zakresu między innymi obowiązujących przepisów/wymogów, nowych technologii i budownictwa, a także powinien znać potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Respondenci zwracali też uwagę na pożądane umiejętności organizacyjne, szybkiego reagowania na zmiany oraz zaradność, fachowość, kreatywność i komunikatywność (w tym znajomość języka migowego) (35%, 25). Nie bez znaczenia jest też dla ankietowanych doświadczenie we współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami. Wyniki ankiet są zatem podobne do odpowiedzi uzyskanych w trakcie zogniskowanych wywiadów grupowych.



Wyk. 24. Jakie kompetencje Twoim zdaniem powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności? (pyt. 12) (n=68)

W kontekście wiedzy i umiejętności związanych z zapewnieniem dostępności zapytałyśmy uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych, w jaki sposób je zdobywają. Najczęściej wskazywali na bezpłatne webinaria i szkolenia, które zostały zintensyfikowane w trakcie pandemii COVID-19. Nie bez znaczenia była także przynależność do grup (nawet tych wirtualnych – w mediach społecznościowych) i sieci, w ramach których można było wymieniać się doświadczeniami, informować o wydarzeniach z zakresu dostępności i zdobywać odpowiedzi na praktyczne pytania. Niemniej istotne w opinii badanych są obserwacja tego, co dzieje się we własnej instytucji, oraz konsultacje wdrażania usprawnień w zakresie dostępności z całym zespołem:

*Obserwujcie! Będąc koordynatorami dostępności, nie powinniśmy tylko siedzieć lub chodzić po ciemnych gmachach własnych instytucji. Trzeba iść tam, gdzie jest obsługa ruchu turystycznego, tam, gdzie osoby ze szczególnymi potrzebami się pojawiają. Tam nikt nie krzyczy: „Uwaga, przyjechał ktoś na wózku”, albo: „Uwaga, mamy seniora, wszyscy na miejsca”. Bądźmy tam i przyglądajmy się, jak ci ludzie sobie radzą albo jak sobie nie radzą.*

[f3/f3]

Niewielka część badanych zwróciła uwagę na konieczność prowadzenia badań z zakresu dostępności. Przy czym nie muszą to być tylko ankiety czy wywiady, ale także nieformalne audyty dostępności,

podejmowane przez zaprzyjaźnionych odbiorców czy wolontariuszy z niepełnosprawnościami:

*Ważne jest prowadzenie badań, ankietowanie swoich widzów na wszystkie możliwe sposoby, ponieważ oni chcą nam pewne rzeczy powiedzieć. (...) Czasami osoby z niepełnosprawnościami, które są naszymi stażystami czy wolontariuszami, mogą też przeprowadzić wywiady ze znajomymi, które być może będą trochę bardziej uczciwe, w tym sensie, że usłyszymy konkrety i bez owijania w bawełnę. Na podstawie badań można wiele informacji wyciągnąć.*

[f3/f1]

*Mam przyjaciółkę, która ma 70 lat – świetna babka. Czasami biorę ją do naszej instytucji i mówię do niej: „Ty wiesz, co masz robić. Wypunktuj nam wszystkie błędy”. W tej sytuacji jestem takim trochę adwokatem diabła, ale to jedyny sposób, który zawsze skutkuje, jeśli wasz głos jest niesłyszalny. To jest coś, co możecie zrobić, jeśli chcecie komuś pokazać, gdzie są błędy. Ja to bardzo polecam.*

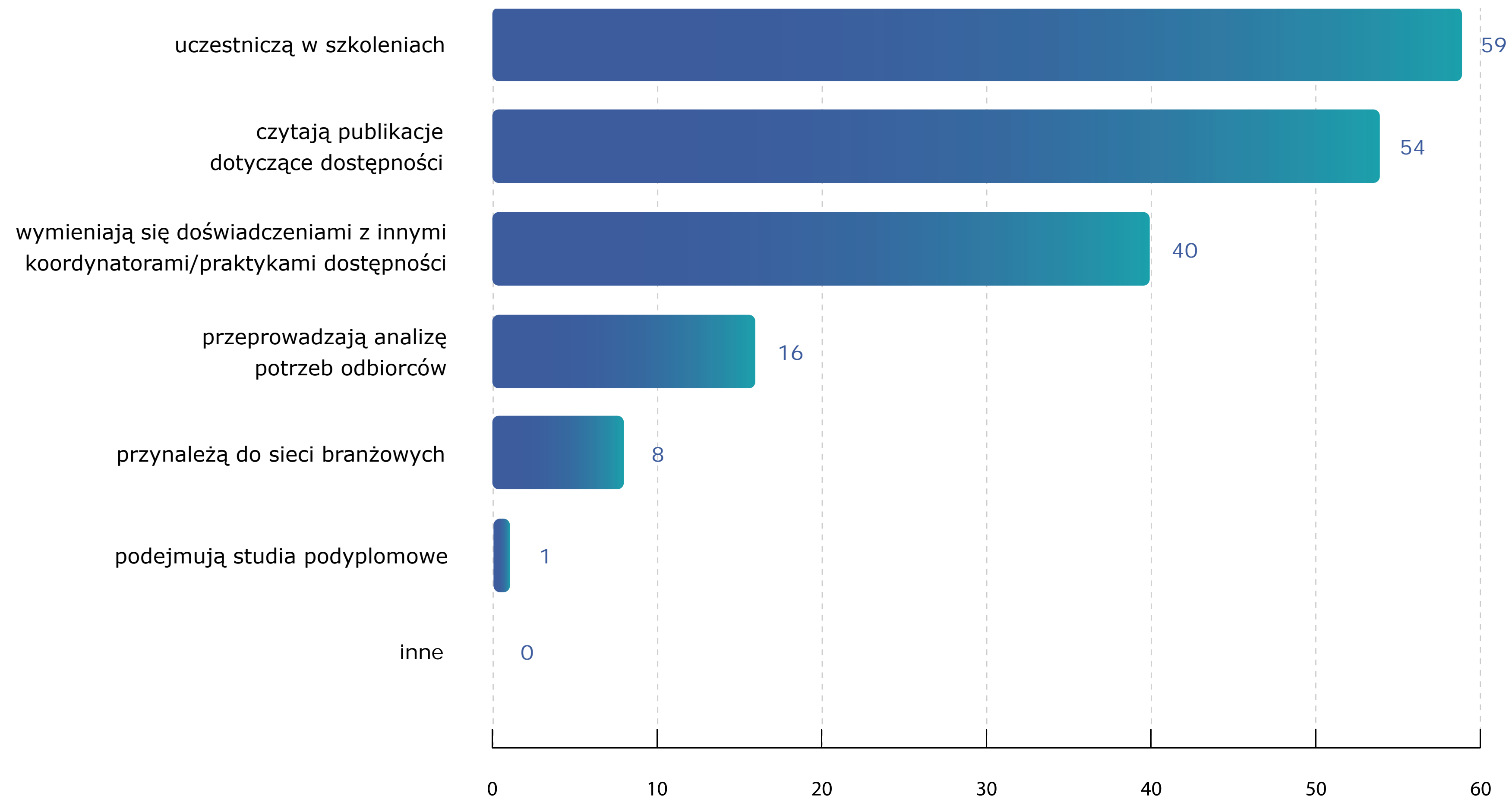
[f2/f6]

*Najlepszym weryfikatorem są właśnie osoby, które są niepełnosprawne, które w jakiś sposób będą z tego korzystać. Początkowo weryfikowaliśmy sami, po czym brzydko mówiąc, puknęliśmy się w głowę i stwierdziliśmy, że skoro mamy te osoby w ramach projektu, z którymi wspólnie realizujemy działania, to siądźmy z nimi, zapytajmy, czy w ogóle będą chciały nam pomóc (...). I faktycznie okazało się, że oni są chętni do współpracy, bo wiedzą, że później będą też korzystać z tych wypracowanych rozwiązań. Przykładowo taki audioprzewodnik, który u nas w miarę fajnie funkcjonuje, jest nagrany przy dużym udziale osób niewidomych. No i wtedy to ma sens.*

[f2/f2]

Również w ankiecie zapytałyśmy respondentów, w jaki sposób osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności poszerzają swoją wiedzę w danym zakresie (wyk. 25). Odpowiedziało 69 osób (pozostałe osoby zostawiły to pytanie bez odpowiedzi). Z badań wynika, że koordynatorzy poszerzają swoją wiedzę na temat dostępności, głównie uczestnicząc w szkoleniach (86%, 59 odpowiedzi), czytając publikacje dotyczące dostępności (78%, 54) oraz wymieniając się doświadczeniami z innymi koordynatorami i praktykami dostępności (58%, 40). Zastanawiające jest to, że dla koordynatorów głównym źródłem informacji/wiedzy nie są badania potrzeb odbiorców ze szczególnymi potrzebami, co dość często było podkreślane w trakcie badań fokusowych.





Wyk. 25. W jaki sposób koordynatorzy/osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji poszerzają swoją wiedzę w tym zakresie? (pyt. 13) (n=69)

Jako podsumowanie powyższych rozważań dotyczących roli koordynatora dostępności warto przywołać opinie badanych, w których postulują oni konieczność profesjonalizacji działań i utworzenia zawodu koordynatora dostępności:

*(...) przydałaby się nam bardziej konkretna definicja tego zawodu. Bo to już jest zawód. Przydałyby się nie tylko szkolenia dwudniowe albo dwutygodniowe, tylko porządne studia, studia podyplomowe z głową zrobione, a nie tylko dla pieniędzy. I takie definiowanie nie tylko przez ustawę i poradnik koordynatora dostępności, ale coś bardziej trwałego.*

[f3/f1]

Z drugiej jednak strony wyrażano obawy związane z tym, że formalizacja zadań i profesjonalizacja może doprowadzić do utraty empatii i zapału niezbędnych do realizacji działań związanych z dostępnością:

*Wiecie co, ja mam obawy, że jak będzie to już zdefiniowane jako zawód, to nic dobrego z tego nie będzie, tylko będzie z tego kłopot. Być może się mylę, ale to może być jak z panem od RODO czy BHP. Że co jakiś czas ktoś przychodzi, robi jakieś szkolenie i wskazuje obszary, nad którymi warto popracować. Będzie miał pod sobą osiem takich instytucji i powie „sayōnara, teraz radźcie sobie sami”.*

[f3/f3]

Podsumowując, na podstawie przeprowadzonych wywiadów i odpowiedzi udzielonych w ankiecie można wyróżnić kluczowe cechy, jakimi powinien odznaczać się koordynator dostępności (ryc. 5).

# Dobry koordynator dostępności

## JEST:

- odważny
- empatyczny
- otwarty
- kompetentny
- liderem
- komunikatywny
- edukatorem
- wielozadaniowy
- mediatorem
- optymistyczny
- autorytetem
- kreatywny
- doświadczony
- wrażliwy
- biegły w wielu dziedzinach wiedzy
- świetnym organizatorem



## POTRAFI:

- słuchać
- budować relacje
- przyznać się do niewiedzy
- bronić własnego zdania
- szybko się uczyć i adaptować do zmieniającego się środowiska
- rozpoznawać potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami

Ryc. 5. Cechy dobrego koordynatora dostępności

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań



## 3.5. Zasoby niezbędne do wdrażania dostępności w instytucjach kultury

By wdrażać dostępność w instytucjach kultury, niezbędne jest posiadanie odpowiednich zasobów. Upraszczając, można je podzielić na cztery podstawowe rodzaje: rzeczowe, finansowe, informacyjne i kapitał ludzki. Prowadząc badania, byliśmy ciekawe, które z nich są kluczowe. W trakcie fokusów dodatkowo okazało się, że zasoby informacyjne są na tyle istotną i wielowątkową kwestią, że zdecydowałyśmy się wydzielić kilka związanych z nią zagadnień, jak zasoby relacyjne (np. budowanie sieci współpracy, wizerunek instytucji), zasoby organizacyjne (np. struktura, procedury, normy), wsparcie przełożonych i organizatora oraz świadomość potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego. Rozmówcy zwracali również uwagę na zasób, jakim jest czas. Pytanie o zasoby i inne elementy niezbędne do wdrażania dostępności w instytucjach zadałyśmy także ankietowanym (wyk. 26).

Zdaniem zdecydowanej większości respondentów do wdrażania dostępności w instytucjach kultury niezbędne są zasoby finansowe (89%, 74 odpowiedzi), ludzkie (70%, 58) oraz rzeczowe (60%, 50). Blisko połowa ankietowanych podkreśliła istotność czasu jako zasobu. Pozostałe zasoby, takie jak relacyjne, organizacyjne, wsparcie przełożonych i organizatora czy świadomość potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia

zewnętrznego, były w opinii ankietowanych mniej istotne i uzyskały między 25 a 30% wskazań.

Co interesujące, w trakcie zogniskowanych wywiadów grupowych kwestia finansów była poruszana dość rzadko. Rozmówcy zdawkowo przyznawali jedynie:

*To, co jest nam potrzebne, to oczywiście pieniądze.*

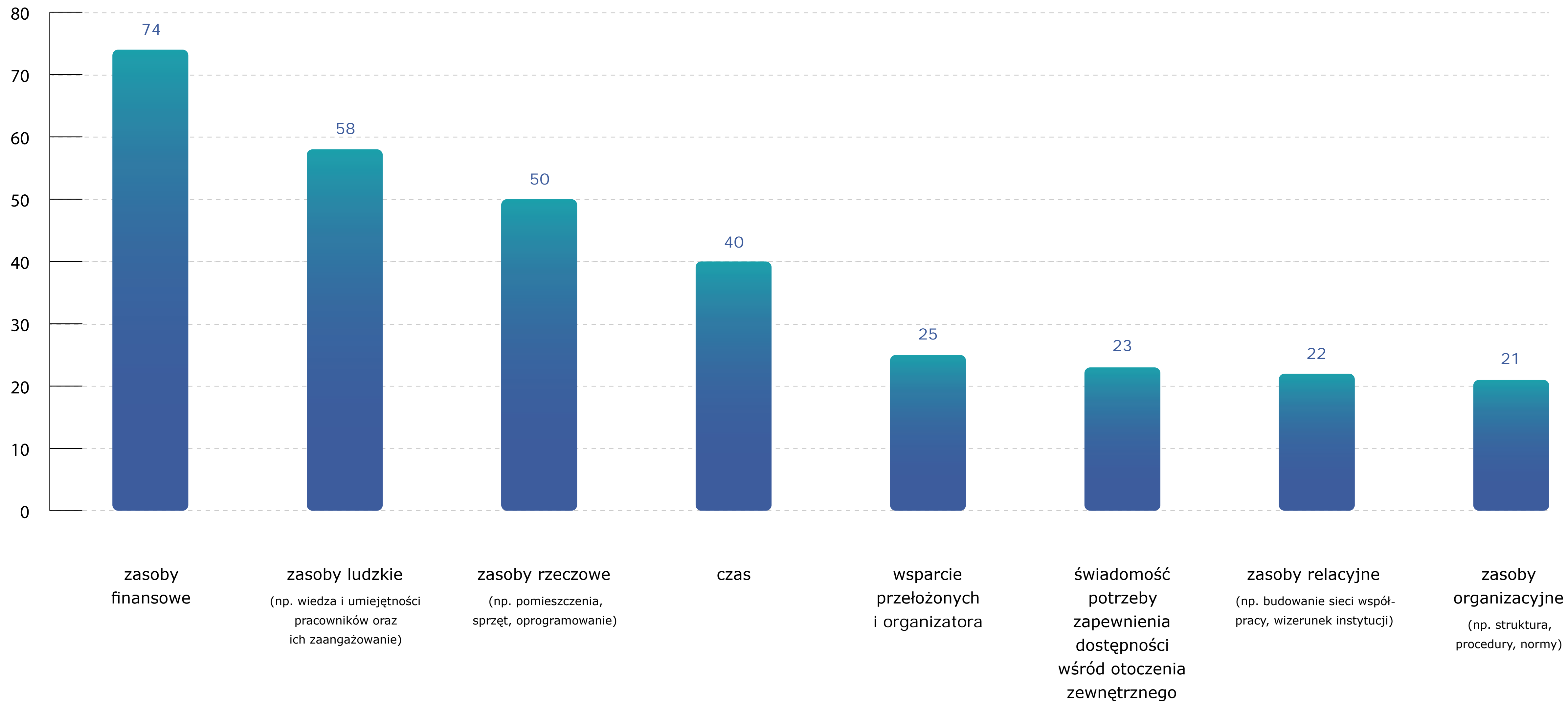
[f3/f1]

Zauważali przy tym, że kwestia braku środków finansowych jest w zasadzie permanentnym stanem, w jakim znajdują się publiczne instytucje kultury, jednakże rozwiązania związane z dostępnością, takie jak tłumaczenie na język migowy, dostosowanie stron internetowych czy budynków od strony architektonicznej, są wyjątkowo kosztowne i znacznie przekraczają budżety instytucji kultury (więcej o tym piszemy w rozdziale 3.7 dotyczącym trudności we wdrażaniu ustawy). Badani zaznaczali przy

tym, że pieniądze są ważnym, ale nie kluczowym zasobem. Ich posiadanie nie zlikwidowałoby wszystkich problemów związanych z niedostępnością instytucji kultury. W opinii badanych ważniejsze od dużych budżetów przeznaczonych na zapewnienie dostępności są zmiana mentalności i nastawienie przede wszystkim na wydarzenia „miękkie” (nie infrastrukturalne), które będą zwiększały uczestnictwo osób ze szczególnymi potrzebami w kulturze, prowadziły do ich integracji oraz zmian w świadomości pozostałych odbiorców oferty:

*Lepiej usłyszeć: „Nie damy wam dzisiaj pieniędzy. Damy wam pieniądze, jak coś wdrożycie. Damy Wam jakąś małą pulę, może kupimy pętlę indukcyjną, ale najpierw Wy musicie pomyśleć o tym, co jest dla Was ważne. I pomyślcie o tym, że to, co robicie, ma być dobre jakościowo”. Dlaczego tak jest lepiej? Bo jeżeli puścimy pieniądze i powiemy: „Róbcie za to dostępność”, to odcięcie pieniędzy będzie oznaczało zakończenie dostępności.*

[f1/f3]



Wyk. 26. Zasoby i inne elementy niezbędne do wdrażania dostępności w instytucji kultury (pyt. 25) (n=83)

Kwestie związane z zasobami rzeczowymi były w zasadzie nieobecne w wywiadach grupowych, a jeśli już występowały, to w powiązaniu z zasobami finansowymi (jak wspomniana w powyższej wypowiedzi pętla indukcyjna).

Drugim w kolejności istotnym dla ankietowanych zasobem byli ludzie. Ten wątek również został poruszony w trakcie fokusów. Temat dotyczący koordynatorów dostępności szczegółowo opisałyśmy w rozdziale 3.4. Z jednej strony chodzi tutaj o kompetencje osób pracujących w instytucjach kultury, z drugiej ich cechy charakteru, umiejętność współpracy z innymi i głębokie poczucie, że rozwiązania związane z dostępnością warto wdrażać. Poza tym podkreślano konieczność współpracy ze specjalistami, którzy zajmują się pokrewną tematyką. Chodziło przede wszystkim o informatyków pracujących nad dostępnością stron internetowych oraz tłumaczy języka migowego:

*Jeśli chodzi o zasoby, to przede wszystkim wydaje mi się, że najbardziej potrzebni są ludzie, zwłaszcza tacy fachowcy jak dobrzy informatycy, których głównym zadaniem jest prowadzenie stron internetowych.*

[f2/f4]

Korzystanie z umiejętności specjalistów wiąże się także ze współpracą z osobami z niepełnosprawnościami i traktowaniem ich jako ekspertów z zakresu dostępności.

*My w ramach „Kultury wrażliwej” próbowaliśmy weryfikować działania z wiedzą osób z niepełnosprawnościami, z którymi współpracowaliśmy. Dzięki temu widzieliśmy, gdzie były błędy będące efektem pracy firm świadczących profesjonalne usługi.*

[f1/f2]

*Uczestniczyłam w szkoleniu z savoir-vivre. Prowadziła je osoba, która jest niewidoma i ma ubytek słuchu. To po prostu było super szkolenie, bo prócz tego, że szkolili, opowiadała też o sobie.*

[f1/f1]

Czas jako zasób niezbędny do wdrażania zapisów ustawy o dostępności pojawiał się w odpowiedziach dość często, szczególnie w kontekście jego niedoboru. Z jednej strony rozmówcy wskazywali na krótki okres pomiędzy wejściem w życie ustawy a koniecznością wdrożenia jej zapisów. Wiele kwestii okazało się dla pracowników instytucji nowych, w związku z tym musieli podnieść swoje kompetencje w tym zakresie, pozyskać

środki finansowe na wdrożenie usprawnień i budowanie sieci współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz organizacjami, które działają na ich rzecz, a do tego wszystkiego potrzebny był czas. Jego brak pojawiał się również w kontekście konieczności dzielenia kompetencji koordynatora dostępności z dotychczasowymi obowiązkami (o czym więcej w rozdziale 3.4). Kwestia dostępności – mimo że istotna – była tylko jedną z wielu, którymi należało się zająć:

*Przykład idzie z góry, rozlewa się na instytucje, które są pod spodem. Ciężko oczekiwać od dyrekcji, żeby traktowała jakoś mega poważnie temat dostępności, kiedy ma tysiąc innych spraw, które musi traktować poważnie.*

[f2/f6]

Bezpośrednio z powyższym cytatem wiąże się kwestia wsparcia przełożonych i organizatora we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury. Uczestnicy fokusów zauważali, że wymogi ustawowe stały się dla nich dobrym argumentem, który mogą przedstawić dyrekcji czy organizatorowi, szczególnie tym, którzy dotąd z małym przekonaniem odnosili się do kwestii dostępności (więcej o tym pisałyśmy w rozdziale 3.3, dotyczącym wpływu ustawy na wdrażanie dostępności). Podobne głosy pojawiły się wśród ankietowanych. Niektórzy uczestnicy fokusów podkreślali także, że choć wsparcie ze strony organizatora i przełożonych jest ważne, to do tej pory go nie czuli. Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność,



przynajmniej w części instytucji kultury jest rolą entuzjastów, którzy wierzą w ideał kultury dostępnej dla wszystkich i starają się wcielać go w życie mimo braku wsparcia ze strony przełożonych (więcej informacji na ten temat można znaleźć w rozdziale 3.6).

*Poza tym nie zawsze wszyscy traktują poważnie koordynatorów. Mówią: „No dobrze, zrobimy to stanowisko”, ale potem nawet jeśli te osoby mają wiedzę, to nie są słuchane przez dyrekcję. Bo o ile ja na przykład twardo stoję przy swoim zdaniu w zakresie dostępności, bo czuję ten temat, to w wielu instytucjach tak nie jest.*

[f1/f1]

Bardzo istotna w wypowiedziach uczestników fokusów okazała się kwestia związana ze świadomością potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia, która z kolei jedynie przez 28% ankietowanych została wskazana jako istotny zasób. Odpowiednia edukacja zdaniem naszych rozmówców jest niezbędną, żeby w kwestii dostępności zaszły realne zmiany. Bardzo często podkreślali oni, że zmienić musi się przede wszystkim mentalność. Edukacja powinna mieć miejsce już od najmłodszych lat i odbywać się w szkole, ważny jest także bezpośredni kontakt z osobami ze szczególnymi potrzebami, np. poprzez wolontariat. W taki sposób swoje doświadczenia opisywała jedna z rozmówczyń:

*Ja miałam akurat szczęście, że trafiłam w pewnym momencie do szkoły, która organizowała wolontariat. I ten wolontariat między innymi był w domu opieki dla osób z niepełnosprawnościami. Dla mnie jako bardzo młodej wówczas dziewczyny niepełnosprawność stała się czymś zupełnie normalnym. Ci ludzie są i koniec. Oni po prostu mają swoje potrzeby, niekiedy trzeba im pomóc, niekiedy sobie sami świetnie radzą. Jedna rzecz, której na pewno nie potrzebują, to jest litość. I to doświadczenie mnie po prostu zbudowało, jeśli chodzi o różnorodność.*

[f1/f4]

Edukacja powinna odbywać się nie tylko na niższych szczeblach kształcenia, ale obejmować cały system. Ważne jest szkolenie specjalistów w tym zakresie, takich jak informatycy, tłumacze, graficy, pracownicy urzędów konserwatorskich czy architekci. Uczestnicy fokusów dużą wagę przykładali do wdrażania zasad projektowania uniwersalnego, polegającego na tym, by otoczenie i produkty były użyteczne dla wszystkich, bez konieczności specjalnej adaptacji.

Jak twierdzą rozmówcy, edukacja odbywa się nie tylko poprzez wykłady, warsztaty i lekturę poradników, ale przede wszystkim przez obecność osób ze szczególnymi potrzebami w instytucjach oraz przeznaczone dla nich udogodnienia, które powoli w wielu polskich instytucjach kultury stają się codziennością:

*Dlaczego upieraliśmy się na tłumaczy polskiego języka migowego? Nie dlatego, że środowisko głuchych jest dla nas najważniejsze i je wyróżniamy. Tylko dlatego, że to jest najbardziej edukacyjny element na każdym wernisażu i spotkaniu. Kiedy nagle ludzie widzą, że pojawia się tłumacz, to po pierwsze zaczynają się do niego przyzwyczajać, ale po drugie to pokazuje, że nie wszystko jest tak, jak było. Że można coś zrobić dla małych środowisk.*

[f1/f3]

*Zmiana filozofii, zmiana społeczna to jest zmiana empatyczna. To jest zmiana w człowieku. Żaden mój krzyk ani wprowadzenie przepisów z poziomu województwa nie dawały tyle, co spotkanie z osobami, które migaly, które jeździły na wózkach. Powinniśmy posadzić dyrektorów na wózkach, kazać im funkcjonować, wejść, usiąść na sali teatralnej z zasłoniętymi oczami.*

[f1/f3]

Mówiąc z kolei o zasobach relacyjnych, uczestnicy fokusów wskazywali na potrzebę współpracy z innymi koordynatorami dostępności (w zakresie wymiany doświadczeń i dobrych praktyk), osobami ze szczególnymi potrzebami oraz organizacjami, które je zrzeszają, a też z dostawcami

produktów i usług zwiększających dostępność samej instytucji i jej oferty (np. producenci tyflografik, przedsiębiorcy zajmujący się dostosowaniem stron internetowych). Bardzo istotne jest także dogłębne rozpoznanie środowiska, w którym się działa. Jak wspomnieliśmy już wcześniej (w rozdziale 3.4), tak w wywiadach, jak w ankietach niewiele osób deklarowało, że prowadzi regularne badania dotyczące szczególnych potrzeb swoich odbiorców. Zdaniem osób uczestniczących w fokusach niezbędna jest analiza zarówno otoczenia zewnętrznego – czyli osób i grup, które potencjalnie mogłyby zostać odbiorcami instytucji kultury – jak i analiza ich potrzeb.

*Dobrze, żeby była partycypacja i wspólne zastanowienie się nad potrzebami, bo nie chciałabym, żeby cokolwiek było tworzone bez udziału osób zainteresowanych. To jest też taki aspekt diagnostyczny, kiedy sprawdzamy, czy środowisko czegoś potrzebuje, czy nie.*

[f1/f1]

*Dzwoniąc wiele razy po różnych instytucjach, urzędach, słyszę: „Ale w moim mieście czy w mojej gminie nie ma osób niepełnosprawnych”. To jest ciągle takie myślenie. Natomiast uważam, że najważniejsza jest edukacja, edukacja i jeszcze raz edukacja. Tego po prostu brakuje u nas.*

[f1/f4]

W kontekście zasobów organizacyjnych, czyli różnego rodzaju norm, struktur i wytycznych związanych z wdrażaniem dostępności, rozmówcy zauważali, że zapewnienie dostępności powinno być obowiązkowym wymogiem we wszystkich regulaminach wewnątrzorganizacyjnych:

*Najważniejsza jest praca u podstaw, czyli tłumaczenie ludziom, na czym w ogóle ta dostępność polega, i zmiana myślenia przy każdej nadarzającej się okazji. Próba wbicia się w różnego rodzaju regulaminy i zasady organizowania pracy, czyli np. sformułowanie regulaminu organizowania wystaw tak, żeby kwestie dostępności przy każdej wystawie były traktowane nie tylko jako zapewnienie przepustowości przejść pomiędzy obiektami, ale również tyflografiki i inne udogodnienia.*

[f3/f1]

Przy okazji uczestnicy badań zwracali uwagę na kwestię, która wymyka się procedurom, chociaż w bezpośredni sposób związana jest z zarządzaniem organizacją – za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury powinien być odpowiedzialny nie tylko koordynator i dyrektor, ale wszystkie osoby tam zatrudnione:

*Dostępność to nie jest kwestia tylko koordynatora dostępności. To proces zarządczy, który zaczyna się od dyrektorów, przechodzi przez dział promocji, zamówień publicznych i inne szczeble.*

[f1/f5]

*Wrażliwość nie może dotyczyć wdrażania tego typu rozwiązań wyłącznie przez dyrekcję, kadry zarządzające, kadry kierownicze, pracowników merytorycznych. Bo podstawową barierę będzie stanowił portier, który nie będzie otwierał drzwi, który będzie wstawiał w przejściu bidony z wodą albo cokolwiek innego, co będzie ograniczało ciągi komunikacyjne, i osoby na wózkach nie będą mogły się swobodnie poruszać. (...) To myślenie musi być wdrożone na każdym szczeblu organizacji.*

[f1/f3]

*Tak naprawdę każdy dział instytucji i każdy człowiek w tej instytucji musi być przygotowany do wdrażania dostępności. Przykład spektakli teatralnych: jak przygotować pracowników technicznych do realizacji przedstawień z audiodeskrypcją. Jak przygotować próby aktorów do tego, że pojawia się tłumacz. (...) Ja się nie dziwię, że koordynatorzy mają w sobie pewne obawy, ale ten lęk wynika z niewiedzy. To wszystko trzeba oswoić z czasem i z dobrym wsparciem.*

[f1/f2]



## 3.6. Zarządzanie procesem wdrażania dostępności

Zarządzanie procesem wdrażania dostępności wymaga działań zaplanowanych i skoordynowanych. Szczególnie jeśli weźmiemy pod uwagę fakt, że dopiero wprowadzenie obowiązujących przepisów zainicjowało działania w tym obszarze. Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami koordynator ds. dostępności jest odpowiedzialny za opracowanie planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Ustawa jednak nie reguluje terminu, w jakim plan powinien zostać opracowany. Nie wyznacza też horyzontu czasowego takiego dokumentu. Z przeprowadzonych przez nas badań wynika, że zaledwie 35% spośród przebadanych instytucji opracowało plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wydaje się zatem, że wdrażanie dostępności w instytucjach kultury rzadko ma charakter strategiczny z ustalonym kierunkiem działań, rozłożonych w czasie i konsekwentnie realizowanych.

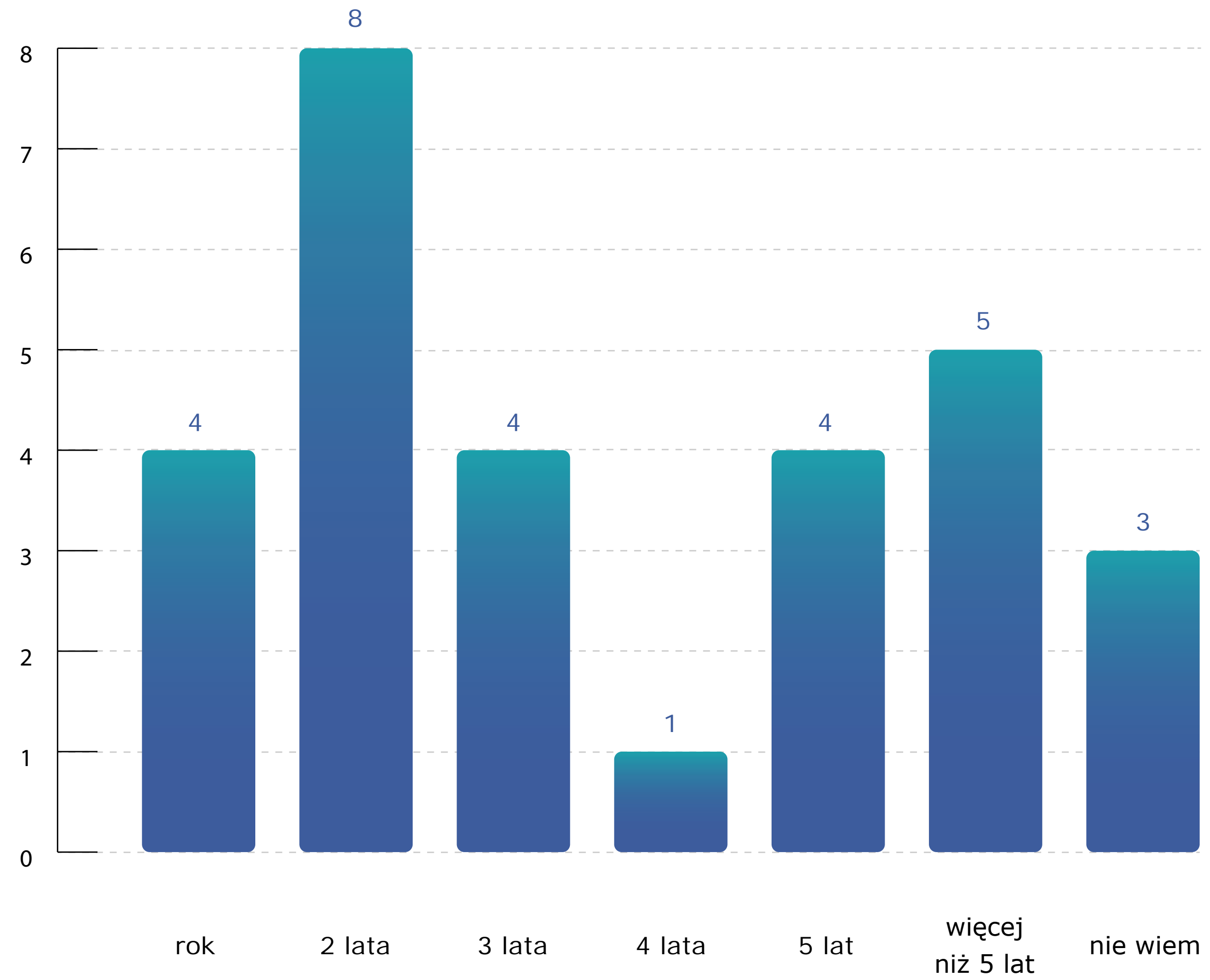
Proces planowania wymaga racjonalności i umiejętności analitycznych. Trzeba bowiem znaleźć równowagę pomiędzy pożądanym stanem dostępności instytucji kultury a posiadanymi aktualnie zasobami czy możliwymi do pozyskania w zmieniającym się środowisku. Wdrażanie planu strategicznego ma głównie na celu uzyskanie rezultatów w jakiejś określonej

perspektywie czasowej. Zapytałyśmy więc respondentów, którzy w pytaniu wcześniejszym potwierdzili, że instytucja kultury, w której pracują, ma opracowany plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności (29 osób), jak długą perspektywę czasową obejmuje ten plan. Z badań wynika, że instytucje kultury, które zdecydowały się ukierunkować swoje działania wspierające dostępność, najczęściej formułowały plan na najbliższy rok do 3 lat (55%, 16 odpowiedzi) (wyk. 27). Plan działania na 2–3 lata jest optymalny, gdyż względnie możliwy do kontrolowania z perspektywy zarządzania i umożliwiający realizację w nieustannie zmieniającym się otoczeniu zewnętrznym.

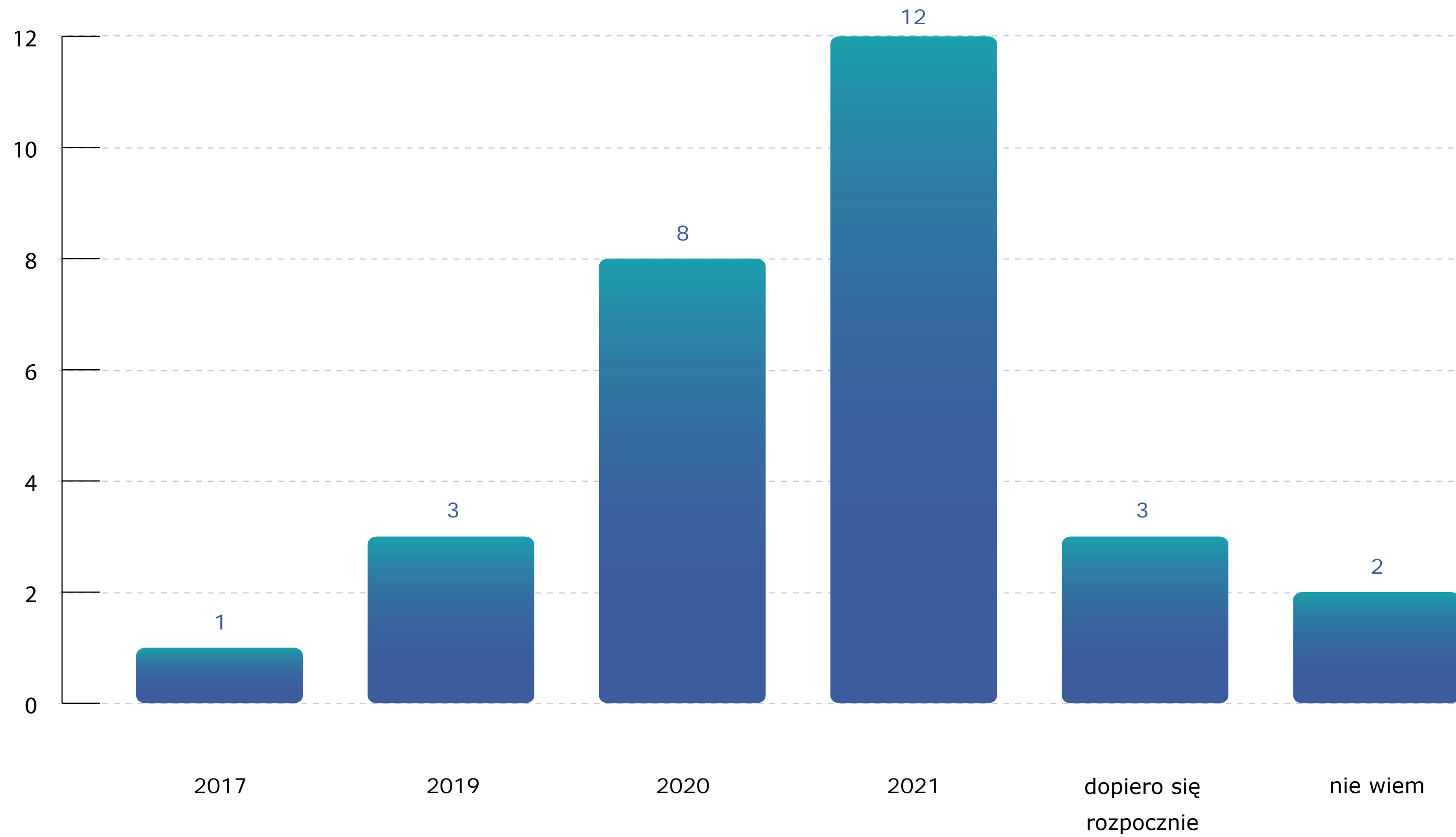
Staraliśmy się doprecyzować, kiedy rozpoczął się proces wdrażania stworzonego planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Na pytanie to także odpowiedziało 29 respondentów, potwierdzających, że taki plan instytucja w ogóle posiada. Większość instytucji kultury (69%, 20 odpowiedzi) realizację stworzonego planu rozpoczęła w roku 2020 lub 2021 (wyk. 28). Wskazany rok wydaje się nie bez znaczenia, ponieważ zbiega się z terminem wprowadzenia obowiązujących przepisów dotyczących zapewnienia przez podmioty publiczne dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Można zatem stwierdzić, że wprowadzenie

aktualnych ustaw w tym przypadku stało się impulsem do zmian. Należy jednak wyraźnie podkreślić, że nie podejmowałyśmy próby oceny jakościowej wprowadzanych zmian czy zaplanowanych w przyszłości. Trudno więc powiedzieć, czy określenie wymogów prawnych wpływa na realne zwiększenie dostępności publicznych instytucji kultury.

Jak już zostało wcześniej zasygnalizowane (rozd. 3.5), respondenci wskazywali, że jednym z najważniejszych zasobów niezbędnych do wdrażania dostępności w instytucji są finanse. Warto przy tej okazji dodać, że działania związane z dostępnością nie są obligatoryjnym punktem ujętym w budżetach publicznych instytucji kultury. I z uwagi na tę dobrowolność interesowało nas, czy wdrażanie dostępności jest elementem ogólnej strategii finansowej publicznych instytucji kultury. Dlatego zapytałyśmy ankietowanych, czy organizacja ma wydzielony budżet na wdrażanie dostępności, a jeśli tak, to jakiego rzędu są to kwoty.



Wyk. 27. Jak długą perspektywę obejmuje plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? (pyt. 15) (n=29)



Wyk. 28. Kiedy rozpoczął się proces wdrażania planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? (pyt. 16) (n=29)



Okazało się, że zaledwie 12% przebadanych instytucji kultury ma określony budżet na wdrażanie dostępności. Z tym że budżet ten w skali roku najczęściej oscyluje wokół kwoty 11–50 tys. zł (40%, 4 odpowiedzi). Warto przy tej okazji zaznaczyć, że wysokość budżetu wyznaczonego na wdrażanie dostępności nie jest zależna od wielkości instytucji i liczby zatrudnionych pracowników (wyk. 29). Wydaje się jednak, że biorąc pod uwagę potrzeby instytucji związane szczególnie z niwelowaniem barier architektonicznych (których, jak wynika z podsumowania raportów dostępności, jest dużo), wysokość budżetów przeznaczonych na dostępność jest na niskim poziomie.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, zastanawiające jest, że choć zasoby finansowe są uznawane przez respondentów za kluczowe w realizacji celów związanych z dostępnością, to ten obszar działalności nie jest uwzględniany w planach budżetowych całej instytucji kultury. Warto byłoby w przyszłości pogłębić badania, by poznać, jakie są przyczyny tego stanu rzeczy.

Wdrażanie dostępności zawsze dotyczy ludzi, dlatego tak ważne jest, by w cały proces zaangażować kadry kultury oraz osoby ze szczególnymi potrzebami. Prowadząc badania, chcieliśmy więc dociec, czy wdrażanie dostępności w publicznych instytucjach kultury ma charakter partycypacyjny. W pierwszej kolejności sprawdziliśmy, czy we wdrażanie dostępności angażowany jest zespół pracowników, czy też zadanie to spoczywa w rękach jednej osoby. Wyniki badań pokazują, że zaledwie 7% instytucji podjęło decyzję, by powołać specjalny zespół ds. dostępności.

Mając świadomość, że tworzenie zespołu szczególnie w mniejszych instytucjach nie jest możliwe lub jest to bardzo trudne, chcieliśmy się upewnić, czy we wdrażanie dostępności są zaangażowani także inni pracownicy poza samym koordynatorem ds. dostępności lub jedną osobą do tego wyznaczoną. Na to pytanie odpowiedziało 77 respondentów, z czego 44 osoby (57%) przyznały, że we wdrażanie dostępności zaangażowano więcej niż jedną osobę.

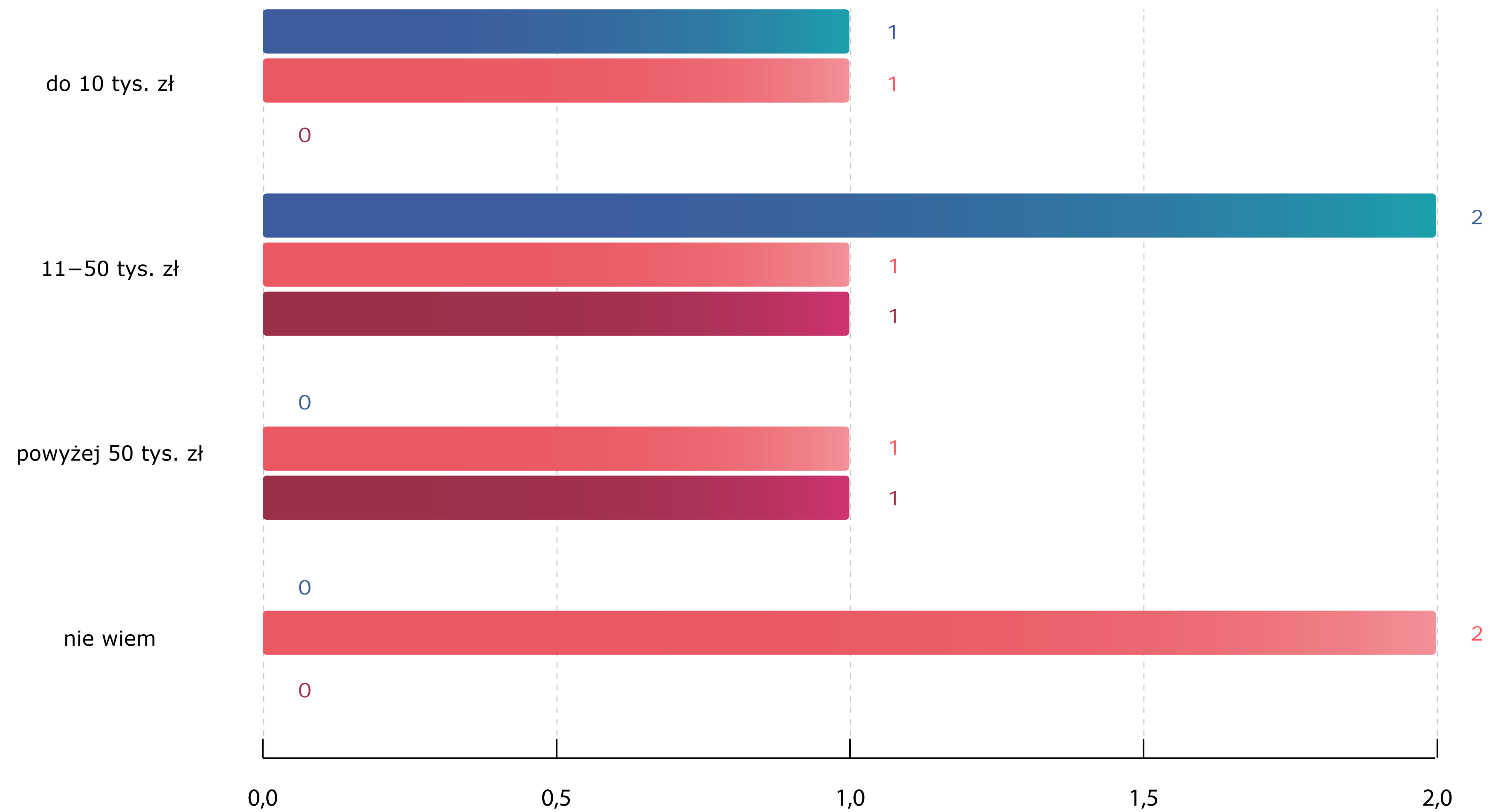
Na podstawie wyników badań można stwierdzić, że 60% przebadanych instytucji kultury traktuje wdrażanie dostępności jako pracę zespołową i wymagającą zaangażowania wielu pracowników. W kolejnym pytaniu staraliśmy się doprecyzować, kto dokładnie jest zaangażowany we wdrażanie dostępności. Pytanie to miało charakter otwarty i odpowiedziało na nie 50 respondentów, czyli wszystkie osoby, które potwierdziły, że w instytucji powołano zespół ds. dostępności lub w cały proces zaangażowano więcej niż jedną osobę. Z odpowiedzi wynika, że najczęściej w proces – poza samym koordynatorem – są angażowani również pracownicy merytoryczni, kierownictwo oraz dział techniczny, w tym osoby odpowiedzialne za obsługę strony internetowej instytucji kultury (wyk. 30). Interesujące jest to, że respondenci podkreślali niebagatelną rolę dyrektora instytucji kultury, na którym w dużej mierze spoczywa odpowiedzialność wdrażania dostępności. Jego otwartość i zrozumienie tematu są dodatkowym wsparciem, ale i motywatorem do działań.

Interesujące jest to, że czterech respondentów przyznało, iż we wdrażanie dostępności są zaangażowani wszyscy pracownicy. Wśród tych instytucji znalazły się dwie biblioteki zatrudniające do 10 osób, dom/ośrodek/

centrum kultury zatrudniający 11–50 osób oraz instytucja wystawiennicza zatrudniająca powyżej 250 pracowników. Warto dodać, że o ile instytucje kultury chętnie angażują wielu pracowników w proces wdrażania dostępności, o tyle niechętnie współpracują w tym zakresie z wolontariuszami. Zaledwie 16% instytucji przyznało, że podejmuje takie wspólne działania.

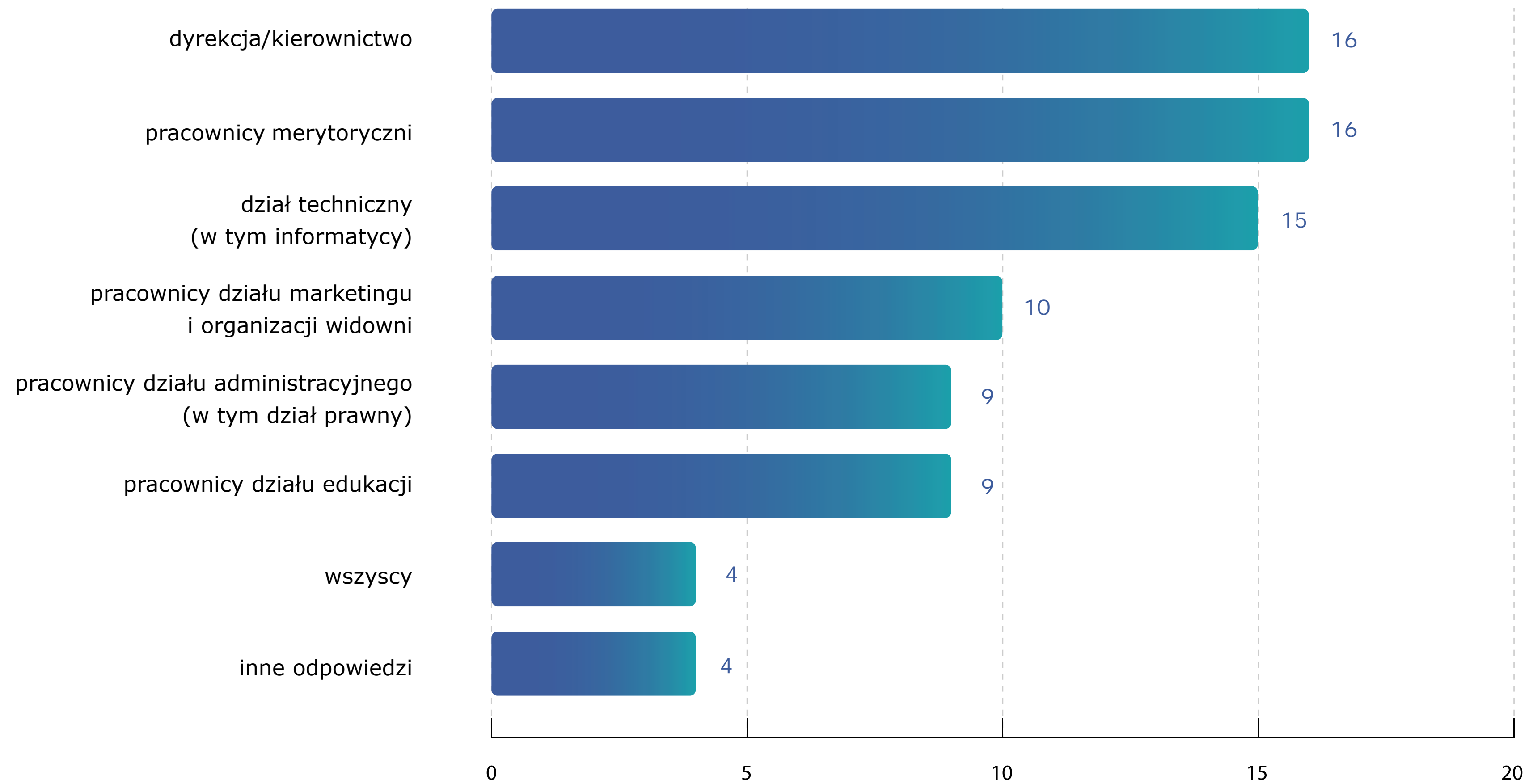
Kontynuując temat podejścia partycypacyjnego we wdrażaniu dostępności, staraliśmy się dowiedzieć, czy instytucje kultury współpracują w tym obszarze z otoczeniem zewnętrznym. Z badań wynika, że 42% badanych organizacji stale współpracuje z jakąś grupą osób lub/i organizacją pozarządową zrzeszającą osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie napawa to zbyt dużym optymizmem, oznacza bowiem, że spora część instytucji kultury (58%) wdrażanie dostępności realizuje bezrefleksyjnie, nie weryfikując, jakie są realne potrzeby środowiska.

Powyższy wniosek potwierdzają dalsze wyniki naszych analiz. W kolejnym pytaniu zapyaliśmy respondentów, czy instytucje kultury, w których pracują, prowadzą badania szczególnych potrzeb odbiorców i/lub pracowników. Zaledwie 8% ankietowanych odpowiedziało na to pytanie twierdząco (wyk. 31). Respondenci wskazali przy tym, że badali głównie satysfakcję odbiorców, atrakcyjność oferty oraz dostępność architektoniczną czy programową. Przede wszystkim przeprowadzono ankiety (4 instytucje kultury), ale także wywiady i badania fokusowe.



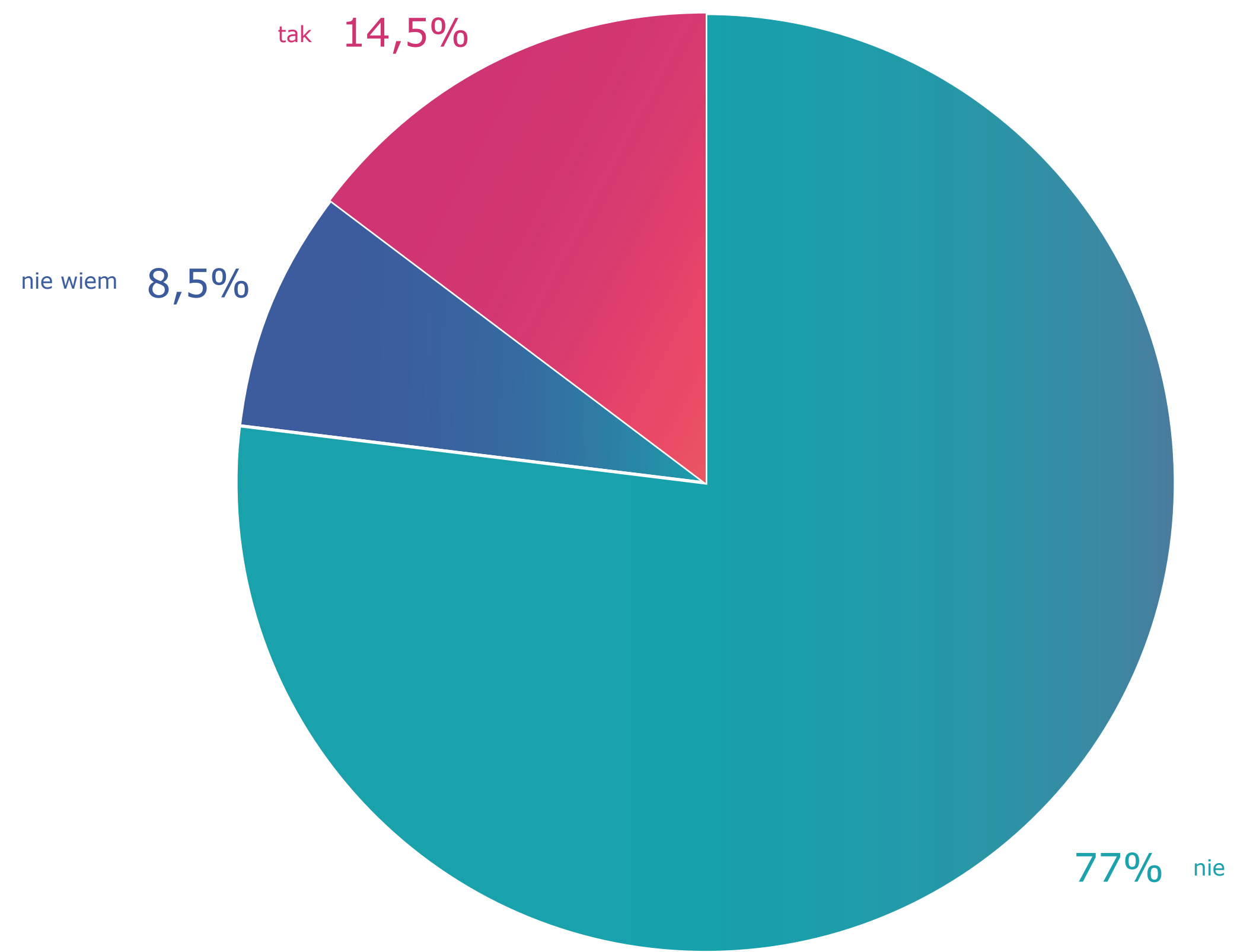
● 11–50 pracowników    
 ● 51–250 pracowników    
 ● powyżej 250 pracowników

Wyk. 29. Jakiego rzędu kwoty są w instytucji kultury przeznaczane na wdrażanie dostępności w skali roku? (pyt. 18) (n=10)



Wyk. 30. Kto dodatkowo jest zaangażowany we wdrażanie dostępności poza samym koordynatorem/osobą odpowiedzialną? (pyt. 23) (n=50)



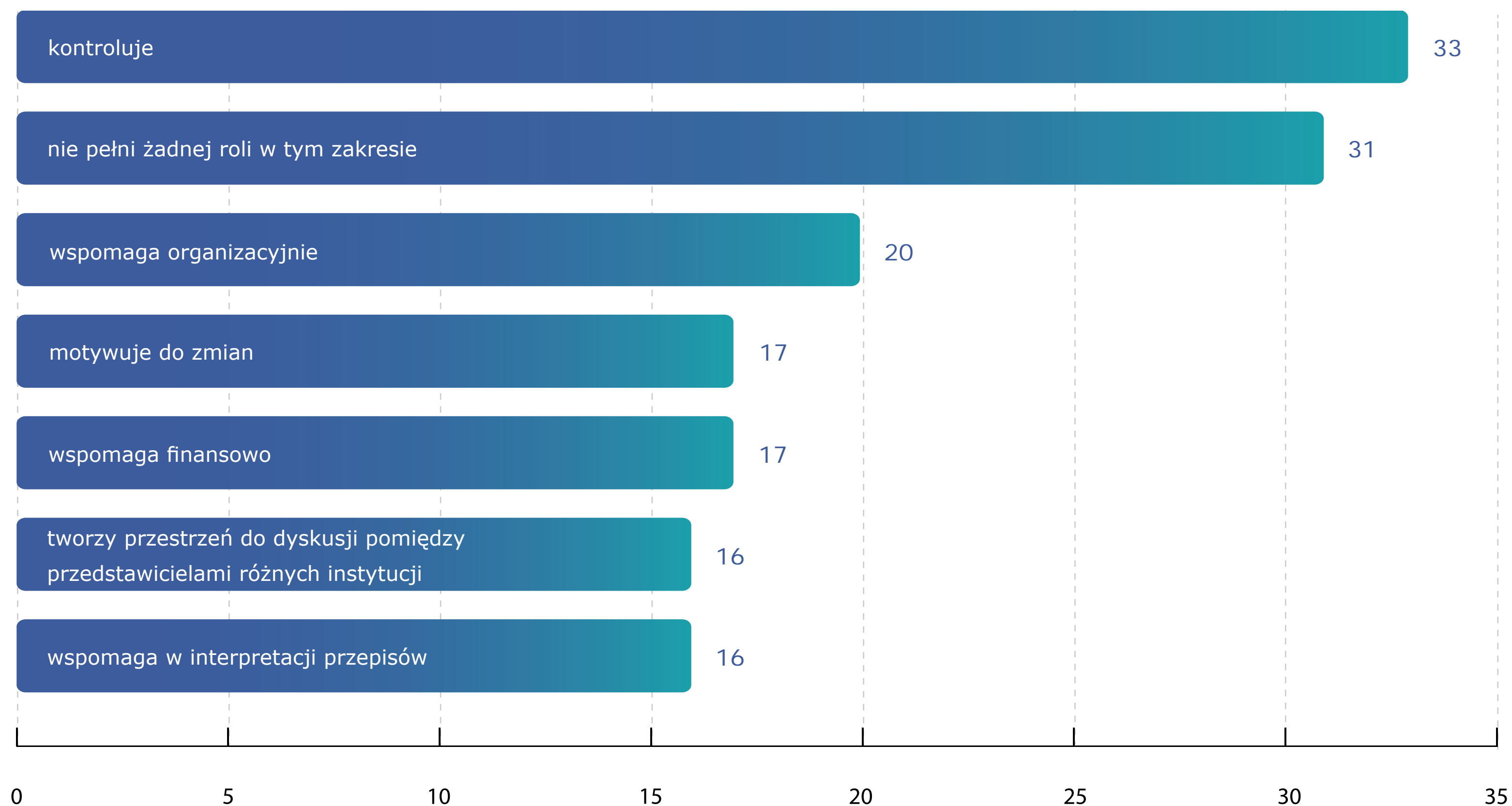


● nie      ● tak      ● nie wiem

Wyk. 31. Czy w instytucjach kultury są prowadzone badania szczególnych potrzeb odbiorców i/lub pracowników? (pyt. 27) (n=83)

Pytanie na temat prowadzonych konsultacji społecznych i badań/analiz potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami warto zestawić z odpowiedziami na pytanie dotyczące zakresu zadań koordynatora/osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności w instytucji kultury (wyk. 22). Z analizy wynika, że prowadzenie przez instytucje kultury konsultacji i badań nie tylko nie jest praktykowane, ale też nie leży w zakresie obowiązków osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności. Ten fakt należy uznać za niepokojący, gdyż może oznaczać, że publiczne instytucje kultury koncentrują się wyłącznie na wdrażaniu przepisów ustawy bez dodatkowej refleksji. W konsekwencji działania organizacji mogą nie spełniać oczekiwań osób ze szczególnymi potrzebami, a tym samym mogą być bezskuteczne.

Zgodnie z obowiązującym prawem państwowe i samorządowe instytucje kultury są zobowiązane do zapewnienia dostępności. Interesowało nas, czy organizatorzy tych instytucji pełnią jakąś szczególną rolę w procesie wdrażania dostępności. Pytanie to miało charakter wielokrotnego wyboru i odpowiedzieli na nie wszyscy ankietowani (wyk. 32). Z badań wynika, że zdaniem respondentów organizator głównie kontroluje (40%, 33 odpowiedzi) lub nie pełni żadnej roli w tym zakresie (37%, 31). Część respondentów uznała również, że organizator wspomaga organizacyjnie (24%, 20) i finansowo (20%, 17), motywuje do zmian (20%, 17), wspomaga w interpretacji przepisów (19%, 16) i tworzy przestrzeń do dyskusji pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji (19%, 16). Warto zauważyć, że 11% respondentów twierdzi, iż organizator wyłącznie kontroluje. Podkreślamy to, ponieważ takie podejście w dłuższej perspektywie nie sprzyja wdrażaniu dostępności, a stanowi źródło obaw przed negatywnymi konsekwencjami.



Wyk. 32. Jaka rolę obecnie pełni organizator instytucji kultury we wdrażaniu dostępności? (pyt. 29) (n=83)

## 3.7. Trudności we wdrażaniu dostępności

Podczas badań zarówno na etapie realizacji badań ankietowych, jak i przeprowadzania zogniskowanych wywiadów grupowych zachęciłyśmy zaproszone osoby do podzielenia się z nami spostrzeżeniami na temat trudności, jakie napotykają podczas wdrażania dostępności.

Analizując swobodne odpowiedzi rozmówców, można zauważyć podobieństwa i wyodrębnić powtarzające się zagadnienia. Pierwszą trudnością, którą napotykają koordynatorzy dostępności w swoich instytucjach, są bariery finansowe. Okazały się one jedną z największych przeszkód. Rozmówcy zauważyli, że brakuje funduszy specjalnie przeznaczonych na rozwój dostępności. Podczas wywiadów zainteresowało nas, gdzie leży tego przyczyna. Czasami wskazywano, że ustawa, która weszła w życie, nie rozwiązuje problemów pojawiających się we wspomnianym zakresie barier. Kolejnym czynnikiem wpływającym na brak finansów jest pandemia COVID-19 – respondenci zauważyli, że budżetowanie zmniejszyło się w tym okresie. Istotne znaczenie ma także brak przeznaczonych dla kultury programów finansowania dostępności.

*Jest „Uczelnia dostępna”, w ramach której można się starać o granty, są środki, które są skierowane do resortu zdrowia, natomiast kultura nie ma nawet takiego komponentu i dostępny dla nas jest tylko „Fundusz dostępności” (...), z którego w okresie pandemicznym tak naprawdę trudno jest pozyskać środki. A ponieważ do mnie między innymi należy też szukanie źródeł finansowania pewnych działań, to w momencie, w którym tych pieniędzy znaleźć nie można, bardzo trudno jest przeprowadzić działania. Dlatego ciągle pewne rzeczy przesuwamy i nie czujemy, że jesteśmy całkowicie dostępni.*

[f3/f1]

Warto przy tej okazji dodać, że czas prowadzonych badań ankietowych zbiegł się z terminem ogłoszenia programu „Kultura bez barier”, w ramach którego instytucje będą mogły ubiegać się o środki na realizację wielu działań i rozwiązań umożliwiających szersze udostępnianie oferty kulturalnej osobom z niepełnosprawnościami. Trudno się

zatem dziwić, że respondenci nie uwzględnili tego programu w swoich wypowiedziach.

Dodatkowe finansowanie, w postaci np. grantów, zostało nawet określone jako marzenie niektórych odpowiadających.

*Moim marzeniem jest – może będę nudna – aby był jakiś dodatkowy budżet ze strony Urzędu Marszałkowskiego albo jakieś granty, czyli więcej możliwości finansowania działań, aby unikać tej frustracji koordynatorów, którzy muszą szereg działań wykonać. W związku z pandemią wiemy, że sytuacja finansowa w instytucjach kultury jest bardzo trudna. Borykamy się więc z problemem, bo mamy dużo planów do zrealizowania, a nie jesteśmy w stanie ich wykonać.*

[f3/f2]



Wspomniane trudności wynikające z braku pieniędzy ograniczały dostępność szczególnie w większych instytucjach, składających się z wielu oddziałów. Rozmówcy podkreślali, że brakuje finansów na organizowanie szkoleń, które są potrzebne dla osób zajmujących się dostępnością. Niewystarczająca ilość środków pieniężnych powoduje ponadto inne ograniczenia – brak ludzi, brak ułatwień niwelujących bariery architektoniczne oraz brak możliwości korzystania z profesjonalnych, odpłatnych programów graficznych niezbędnych do tworzenia materiałów audiowizualnych.

*Wiadomo, jak to jest w takich instytucjach, np. samorządowych. Dostępne środki nie są wysokie i na pewne rzeczy nie ma pieniędzy. Największą barierą jest chociażby brak środków finansowych na dobre szkolenia, które często są naprawdę drogie.*

[f2/f3]

Jak się okazało, bariery finansowe są obecnie jednymi z najtrudniejszych do pokonania w ramach procesu wdrażania dostępności i podnoszenia jakości oferty kulturalnej instytucji w odniesieniu do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Jest to spowodowane ich szerokim spektrum oddziaływania.

Drugą przeszkodą, o której wspominali badani podczas wywiadów grupowych, jest brak znajomości potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Ta trudność, jak określili rozmówcy, wiąże się bezpośrednio z koniecznością

zmiany społecznej. Nie jest ona jeszcze bardzo odczuwalna, ponieważ wiele osób, które wymagają szczególnej troski, nadal pozostaje niezdiagnozowanych lub nie korzysta z oferty kulturalnej i społecznej, przez co kontakt z nimi jest ograniczony.

Brak znajomości potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami przejawia się także w nieumiejętnym dostosowaniu szeroko pojętej oferty instytucji kultury.

*Tak naprawdę umiejętność robienia spotów reklamowych czy spotów informacyjnych w instytucjach kultury, które pozwalałyby na jakieś opisy audiodeskrypcyjne czy lepiej grały kontrastami dla osób z niepełnosprawnością wzroku – powiedzmy sobie szczerze – nie jest nadal standardem.*

[f1/f5]

Zapytałyśmy uczestników wywiadów, jakie według nich mogłyby być potencjalne rozwiązania problemu braku wiedzy na temat szczególnych potrzeb odbiorców. Zdaniem rozmówców rozwiązaniem może być np. przeprowadzanie audytu dostępności czy prowadzenie przez instytucję badań potrzeb odbiorców ze szczególnymi potrzebami.

*Podstawą budowania relacji ze środowiskiem jest odpowiednia diagnoza. Świadomość tego, jakie są aktualnie potrzeby.*

[f1/f5]

Czasami w wywiadach z przedstawicielami instytucji kultury podawano, że z wielu dostosowanych przez nich elementów nie skorzystały jeszcze osoby ze szczególnymi potrzebami. Brakuje zatem informacji zwrotnej, czy zostały one właściwie dostosowane.

*Nie było u nas ani jednej osoby z jakąkolwiek niepełnosprawnością. Więc ja czasami spotykam się z pytaniem: „Ale po co mamy to robić, skoro nikt z tego nie korzysta? Widział ktoś u nas kogoś na wózku, widział ktoś kogoś z laską?”. Brakuje więc feedbacku od osób, które chciałyby z tego korzystać. Przykładowo ja siedzę i piszę te teksty alternatywne i po prostu uszami mi już to wychodzi, bo strona ma milion zdjęć. Do filmików tworzę napisy i już czasami oczy mnie bolą od patrzenia w ten monitor. I przychodzi czasami taka myśl, że gdybym wiedziała, że choć jedna osoba z tego korzysta, chociaż jedna, to naprawdę byłaby jakaś motywacja, a tymczasem staramy się powoli wdrażać dostępność, ale w zasadzie nie wiemy, czy ktoś z tego korzysta.*

[f2/f5]

*Jak pojawiały się komentarze od osób niewidomych, to dopiero wtedy poskutkowało. Kiedy osoby z niepełnosprawnością wchodziły do instytucji i robią trochę zamieszania. To jest ten moment, od którego się zaczyna, kiedy te osoby są widoczne. Nie robimy wtedy tego dla sztuki. W momencie, kiedy wprowadzicie do instytucji realnie te osoby i one zaczną wylapywać różne rzeczy, to wtedy zaczyna to przemawiać do Waszej dyirekcji i Waszych współpracowników.*

[f2/f6]

Trudności w kontaktach z odbiorcami, szczególnie z osobami z niepełnosprawnościami, były zdaniem rozmówców wynikiem także pandemii. Zauważali oni bowiem spadek sprzedaży biletów wśród tej grupy odbiorców. Konsekwencją tego był brak motywacji do dalszej pracy. Koordynatorzy nie mają pewności, czy przygotowywane przez nich materiały znajdują swoich odbiorców. Sami więc przyznają, że czasami zadania związane z rozbudową dostępności wykonują z mniejszym zapałem.

Duża część uczestników wywiadów stwierdziła, że pomimo określenia w ustawie działań, jakie powinny zostać podjęte, brakuje informacji, w jaki sposób trzeba je wykonać. Wiele osób nie ma bowiem doświadczenia we wdrażaniu procesu dostępności. Ponieważ brakuje środków finansowych, pracownicy korzystają głównie ze szkoleń darmowych. Poza tym brak wykwalifikowanej kadry sprawia, że w razie wątpliwości związanych z dostosowaniem oferty pracownicy nie mają się do kogo zwrócić o pomoc.

Brak podstaw teoretycznych i doświadczenia generował stres związany z wdrażaniem dostępności. Stanowiło to problem głównie dla instytucji gminnych i powiatowych, które wcześniej nie działały w obszarze dostępności. W odmiennej sytuacji były organizacje podległe województwu małopolskiemu, ponieważ ich pracownicy już od kilku lat zdobywają wiedzę w tym zakresie w ramach realizacji projektu „Małopolska. Kultura wrażliwa”.

*(...) dla instytucji, które były w programie „Małopolska. Kultura wrażliwa”, nie był to taki wielki szok, dlatego że my bardzo dużo zrobiliśmy już w tym zakresie przez ostatnie cztery lata. Myślę, że większy problem miały instytucje, które w ogóle nie działały w sferze dostępności, albo w małym zakresie. Na pewno dla nich to był szok i obawa przed ilością zadań do wykonania.*

[f3/f2]

Kolejnymi trudnościami, z jakimi zmagają się instytucje kultury, są te związane z architekturą przynależnych do nich budynków. Szczególnie jeśli są to obiekty zabytkowe, których przebudowa wymaga zgody wojewódzkiego/miejskiego konserwatora zabytków. W praktyce uzyskanie zgody na pewne rozwiązania jest bardzo trudne, a niekiedy wręcz niemożliwe, jeśli zmiany te niszczyłyby wygląd czy konstrukcję budynku, a w konsekwencji powodowały utratę zabytkowego charakteru. Rozmówcy zwracali uwagę, że z powodu tych trudności wiele obiektów nie będzie

w pełni dostosowanych, ponieważ brakuje w nich dostępnych ciągów komunikacyjnych.

*Budynki są zabytkowe i niektóre nie będą mogły być dostosowane w pełnym stopniu (...). W tych budynkach zbudowanie windy groziłoby katastrofą budowlaną. Mamy też budynki, na które nałożono pewnego rodzaju nakazy konserwatorskie. To wszystko powoduje, że tej pełnej dostępności nie możemy osiągnąć.*

[f3/f1]

Następnymi wymienianymi przez uczestników wywiadów przeszkodami były te związane z mentalnością. Mówiąc o tych trudnościach i podejściu, w którym dostępność jest traktowana jako kolejne zadanie do wykonania, zwracano uwagę, że brakuje wrażliwości na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami.

*U nas zadania związane z dostępnością są po prostu odhaczane, punkt po punkcie.*

[f2/f6]

Rozmówcy przyczyn takiego stanu rzeczy upatrują w tym, że na stanowisko koordynatorów dostępności powoływani są pracownicy, którzy otrzymali to zadanie jako dodatkowy obowiązek, a w konsekwencji nie zawsze chętnie chcą się tym obszarem zajmować. Uczestnicy badań fokusowych tę niechęć wiązali z brakiem empatii i wrażliwości. Praca takich koordynatorów ogranicza się więc do „odhaczenia” wymogów ustawy w celu uniknięcia kary. Badani określali hipokryzją zapraszanie osób z niepełnosprawnościami na wydarzenia tylko po to, by spełnić określony procent udziału tych osób w działaniach instytucji.

Uczestniczące w badaniu osoby podkreśliły negatywny wpływ presji nakładanej na instytucje kultury oraz niezdrowej konkurencji między organizacjami, która nie zawsze przyczynia się do realnego zwiększenia dostępności instytucji dla osób ze szczególnymi potrzebami.

*Glupio teraz jest nie mieć miejsca dostosowanego dla osób z niepełnosprawnościami, co często wiąże się z tym, że te miejsca są źle dostosowane. Właściciele tych miejsc robią to, powiedzmy, że dla odhaczenia, żeby znaleźć się na mapie miejsc dostępnych dla osób niepełnosprawnych, ale nie idzie za tym ani realna chęć, ani empatia, przez co bardzo często te osoby mogą spotkać się w tych miejscach z całkowitym niezrozumieniem.*

[f2/f6]

Brak zrozumienia potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami pojawia się także wśród kadry kultury, co dodatkowo utrudnia podejmowanie jakichkolwiek działań. Przykładem tego może być poniższa wypowiedź:

*Prawdę mówiąc, najtrudniejsze rozmowy, jakie miałam, były z kuratorami, którzy uczciwie powiedzieli, że oni sobie w ogóle nie wyobrażają, co osoba niewidoma może mieć z tego, że przyszła do muzeum.*

[f3/f1]

Rozmówcy zwracali uwagę, że w procesie wdrażania dostępności pracownicy skupiają się głównie na unikaniu kar ustawowych, zamiast na szczególnych potrzebach odbiorców. Podejście to potęgują kolejne bariery, w tym brak finansów, brak odpowiedniego wsparcia ze strony organizatorów, braki w zasobach, czego konsekwencją jest również brak motywacji pracowników do wdrażania dostępności.

Uczestnicy badań fokusowych zwracali uwagę, że lepiej byłoby, gdyby instytucje kultury koncentrowały się bardziej na jakości wdrożonych rozwiązań związanych z dostępnością niż na ich liczbie. Zaznaczano, że edukacja w zakresie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami powinna dotyczyć każdego szczebla organizacji, ponieważ trudności pojawiają się wtedy, kiedy nawet jeden z pracowników nie wie, jak je zaspokoić. Wdrażanie dostępności powinno się zacząć od edukacji i budowania poczucia wrażliwości na potrzeby innych:

*Tam, gdzie dyrektor nie był w stanie zmienić sposobu myślenia, to żadne pieniądze także nie generowały zmiany i nie generowałyby zmiany.*

[f1/f3]

W trakcie wywiadów z instytucjami gminnymi sporą barierą okazał się brak czasu, chodziło szczególnie o zbyt krótki okres, jaki wyznaczono od momentu wejścia w życie ustawy do momentu realizacji jej założeń. Niedobory czasowe korespondowały z brakiem dodatkowego etatu dla koordynatora dostępności, ponieważ zadania związane z dostępnością były delegowane już zatrudnionym pracownikom, przeładowanym innymi obowiązkami. Zdaniem uczestników badań fokusowych łączenie obowiązków negatywnie wpływa na sam proces wdrażania dostępności. Ponieważ jest to dodatkowe obciążenie dla pracowników, w konsekwencji wykonują oni wyłącznie najważniejsze i najpilniejsze zadania, do których nie zawsze należą te związane z dostępnością.

*Ja swoich obowiązków mam naprawdę bardzo dużo i jak dołożono mi nowe zadanie to zdarzało mi się pracować po godzinach, żeby po prostu troszkę podciągnąć ten temat dostępności.*

[f2/f3]

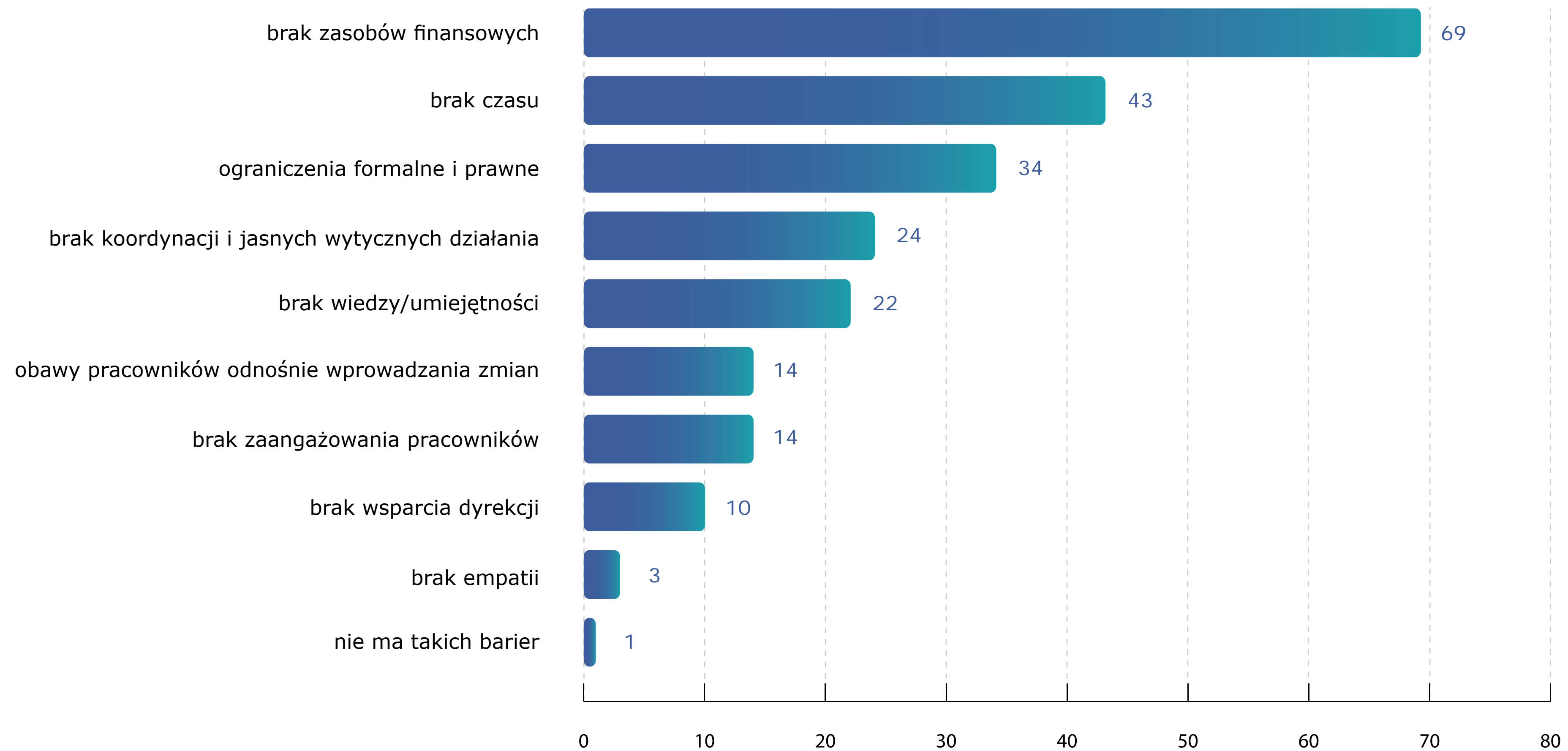


Prowadząc badania, chcieliśmy także uzyskać informacje na temat barier i trudności ograniczających wdrażanie dostępności (wyk. 33). Pytanie miało charakter półotwarty, wielokrotnego wyboru. Z analizy wynika, że aż 83% (69 odpowiedzi) ankietowanych jako największą barierę utrudniającą wdrażanie dostępności wskazało brak zasobów finansowych. Kolejne najczęściej wspomniane przeszkody to brak czasu (52%, 43) oraz ograniczenia formalne i prawne (41%, 34). Odpowiedzi te korespondowały z tymi, których udzielili uczestnicy badań fokusowych. Co ciekawe, brak empatii był najrzadziej spotykaną barierą we wdrażaniu dostępności wymienianą przez respondentów (jedynie 4% czyli trzech ankietowanych zaznaczyło tę opcję).

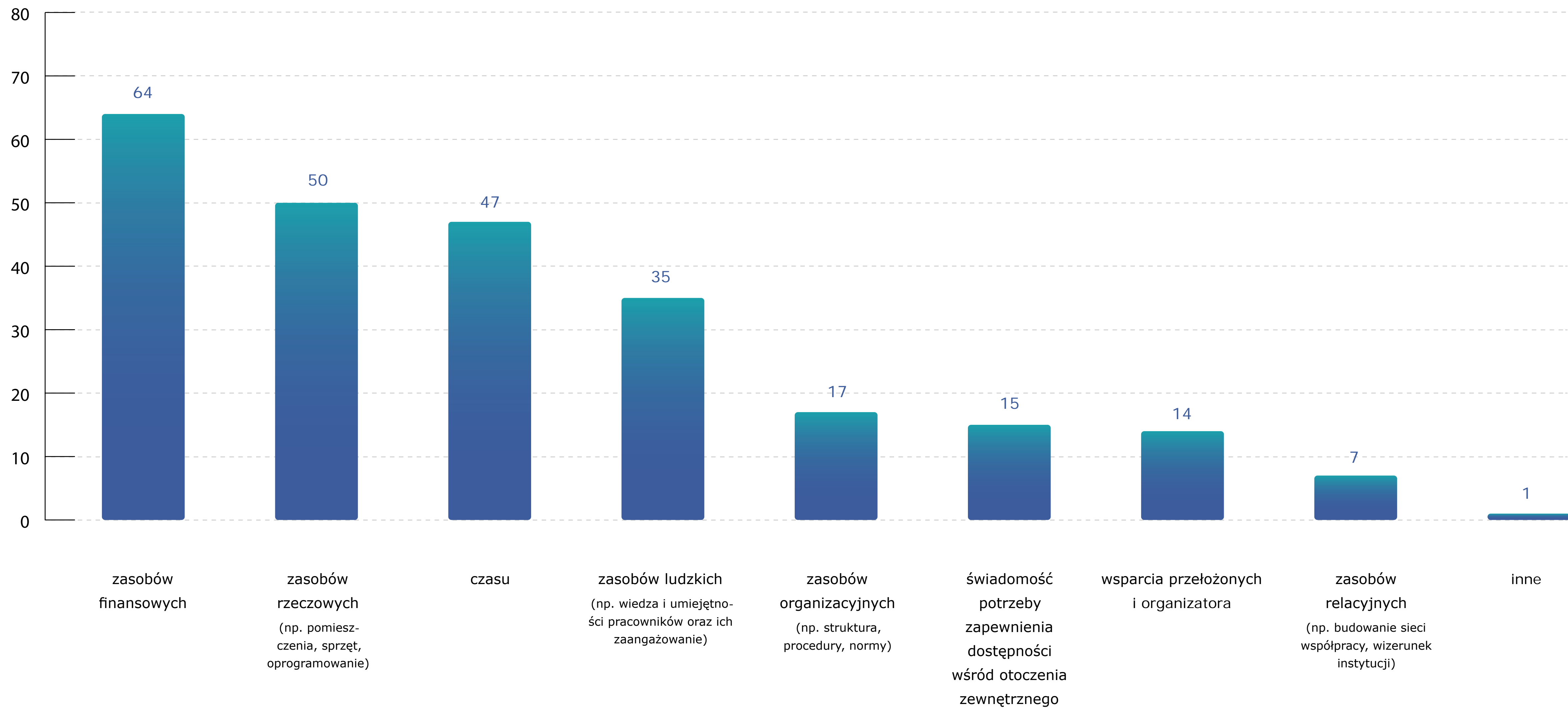
Interesowało nas również, czego najbardziej brakuje w instytucjach kultury w zakresie wdrażania dostępności (wyk. 34). Największe braki instytucje zgłaszają w zasobach finansowych (77%, 64 odpowiedzi) oraz – co z tym związane – w zasobach rzeczowych (60%, 50). Ankietowani podawali też, że brakuje im czasu (57%, 47) i ludzi (42%, 35). Co piąta z badanych instytucji podała, że należałoby rozbudować zasoby organizacyjne, czyli wypracować struktury, procedury i normy związane z wdrażaniem dostępności. Podobny odsetek badanych był zdania, że poprawie powinna ulec świadomość potrzeby zapewniania dostępności wśród otoczenia zewnętrznego (18%, 15) oraz że brakuje im wsparcia ze strony przełożonych i organizatora (17%, 14). Mniej niż 1 na 10 ankietowanych zauważa braki w zasobach relacyjnych, takich jak wizerunek instytucji czy sieci współpracy. Jest to o tyle zastanawiające, iż w poprzednim pytaniu respondenci nie wskazywali, że zasoby relacyjne (takie jak budowanie sieci współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i organizacjami

je wspierającymi) są niezbędne, tymczasem uczestnicy badań fokusowych podkreślali, że są one podstawą jakichkolwiek działań w zakresie dostępności. Co interesujące, 5 instytucji podało, że brakuje im jedynie zasobów finansowych, a 4 – że jedynym brakującym zasobem jest czas. Zatem w ich opinii bariery związane z wdrażaniem dostępności można dość szybko przezwyciężyć.

Dodatkowo zadałyśmy pytanie, które wymogi ustawowe zdaniem ankietowanych okazały się najbardziej problematyczne i dlaczego. Pytanie miało charakter otwarty, a odpowiedzi zostały zakodowane. Dla większości respondentów największą trudność stanowi wdrożenie przepisów dotyczących dostępności architektonicznej (46 odpowiedzi), w mniejszym stopniu cyfrowej (18) i informacyjno-komunikacyjnej (10) (wyk. 35). Dwie osoby wskazały, że problematyczne jest powołanie koordynatora dostępności. Respondenci, uzasadniając swoje odpowiedzi, podawali, że powodem tych trudności jest przede wszystkim brak finansów (48%). Wśród dodatkowych argumentów pojawiały się takie odpowiedzi, jak braki kadrowe czy czasowe w realizacji zadań. Szczególnie trudności w zapewnieniu dostępności architektonicznej wynikają z faktu, że instytucje mieszczą się w starych i zabytkowych budynkach, które nie mogą być przebudowywane lub wymagają specjalnych ustaleń z konserwatorem zabytków. Warto zauważyć, że podobne argumenty pojawiały się w trakcie wywiadów grupowych.

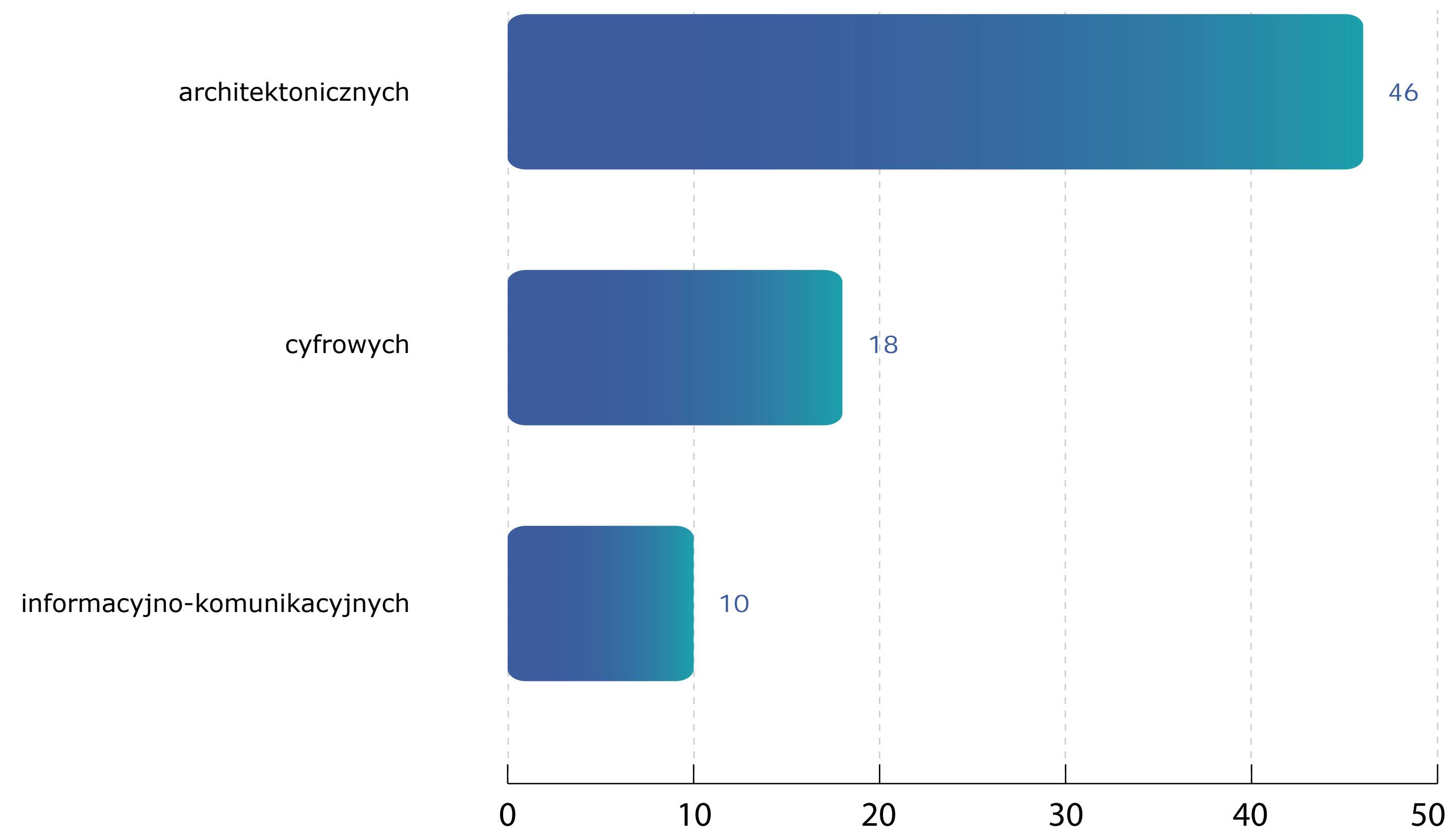


Wyk 33. Jakim Twoim zdaniem są największe bariery wewnątrz instytucji utrudniające wdrażanie dostępności? (pyt. 24) (n=83)



Wyk 34. Czego najbardziej brakuje w Twojej instytucji? (pyt. 26) (n=83)





Wyk 35. Wdrażanie których wymogów ustawowych okazało się najbardziej problematyczne? (pyt. 33) (n=74)

**Zakończenie**

Głównym założeniem naszego projektu była próba odpowiedzi na pytanie, czy i w jakim zakresie małopolskie instytucje kultury są przygotowane do wdrożenia dostępności. Problem został uszczegółowiony pytaniami badawczymi, na które poniżej udzielamy odpowiedzi:

### **1. W jaki sposób zagadnienia prawne związane z ustawą o zapewnianiu dostępności przekładają się na praktyczne działania zarządcze i organizacyjne?**

Wprowadzenie ustawy o dostępności spotkało się raczej z umiarkowanym odbiorem. Zarówno uczestnicy badań fokusowych, jak i ankietowani zauważają wady oraz zalety wprowadzania norm prawnych dotyczących dostępności. Do tych pierwszych zaliczają przede wszystkim zakres przedmiotowy ustawy. Inaczej mówiąc – badani podkreślali, że ustawa jest nieprecyzyjna, wymagająca i bardzo trudna do wdrożenia w krótkim czasie, w dodatku bez dodatkowego wsparcia (w tym także finansowego). Zdaniem badanych wprowadzenie ustawy przyczyniło się do większej biurokracji i nacisku na ilość, a nie jakość. Zaletą natomiast jest to, że wprowadzenie regulacji prawnych zmobilizowało do działania oraz zwiększyło świadomość pracowników, odbiorców i otoczenia instytucji co do szczególnych potrzeb odbiorców i możliwości niwelowania barier. Ustawa w pewnym sensie wymusiła zmiany organizacyjne i zarządcze.

Zauważalną zmianą było utworzenie w strukturze organizacji odrębnego stanowiska koordynatora dostępności lub delegowanie zadań z tym

związanych konkretnej osobie spośród zatrudnionych pracowników. Ponadto proces wdrażania dostępności w wielu organizacjach jest traktowany jako praca zespołowa, do której angażowane są też inne osoby poza samym koordynatorem. Warto jednak zauważyć, że instytucje rzadziej przyjmują podejście partycypacyjne w tym procesie, stale współpracując z otoczeniem zewnętrznym. Instytucje kultury również rzadko prowadzą badania wśród odbiorców ze szczególnymi potrzebami. Część instytucji opracowała krótkoterminowe plany działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a niektóre uwzględniły ten obszar działalności w swoich planach budżetowych.

### **2. W jaki sposób przedstawiciele instytucji kultury rozumieją zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? Czym jest dla nich dostępność? Kim są dla nich osoby ze szczególnymi potrzebami?**

Uczestnicy badań fokusowych oraz ankietowani definiują dostępność jako coś, co daje wolność wyboru, niezależność, ale także gwarantuje równość i samodzielność w korzystaniu z usług i produktów kulturalnych. Od strony organizacyjnej dostępność kojarzona jest również z procesem wdrażania obowiązujących przepisów i wykorzystywania lub pozyskiwania odpowiednich zasobów, np. ludzkich czy finansowych. Wreszcie dostępność związana jest z empatią i wrażliwością na potrzeby drugiego człowieka.

Zdaniem badanych osobą ze szczególnymi potrzebami jest każdy potencjalny odbiorca, czyli nie tylko osoba z niepełnosprawnościami, ale i opiekunowie z dziećmi czy seniorzy. To ktoś, kto wymaga dodatkowej opieki i udogodnień. W badaniach podkreślano też rolę społeczną, jaką pełnią wobec tych osób instytucje kultury.

### **3. Jakie kompetencje interdyscyplinarne są niezbędne w praktycznych działaniach koordynatorów dostępności?**

Koordynatorzy dostępności zdaniem respondentów powinni charakteryzować się przede wszystkim empatią, związaną ze szczególnymi potrzebami swoich odbiorców. Niezbędne są także wiedza, umiejętności oraz doświadczenie nabyte w trakcie pracy. Te aspekty jeszcze mocniej wybrzmiały podczas zogniskowanych wywiadów grupowych. Ich uczestnicy podkreślali, że do bycia koordynatorem dostępności predysponowane są przede wszystkim osoby o określonych cechach charakteru: wrażliwe, empatyczne, otwarte, komunikatywne, potrafiące budować relacje i szybko adaptować się do zmieniającego się otoczenia. Takie, które umieją bronić własnego zdania, ale i przyznać się do niewiedzy. Oprócz tego istotna jest rozległa wiedza, łącząca aspekty humanistyczne i techniczne.



#### **4. Jakich zasobów wymaga wdrażanie dostępności w instytucjach kultury?**

Analizując odpowiedzi ankietowanych i uczestników fokusów na pytanie dotyczące zasobów niezbędnych do tego, by instytucje kultury były bardziej dostępne, można zauważyć pewne rozbieżności. Ankietowani wskazywali przede wszystkim na zasoby finansowe i ściśle z nimi związane zasoby rzeczowe (za pieniądze można zakupić sprzęt i oprogramowanie) oraz ludzkie (dodatkowe fundusze umożliwią zatrudnienie pełnoetatowych koordynatorów dostępności lub zlecenie na zewnątrz usług związanych z dostępnością). Pośrednio z tą kwestią związany jest czas jako zasób, gdyż zatrudnienie większej liczby pracowników umożliwi im realizację zaplanowanych działań związanych z dostępnością.

Tymczasem dla uczestników wywiadów grupowych ważniejsze okazały się zasoby, do których ankietowani nie przykładali aż tak dużej wagi. Zwracano uwagę przede wszystkim na konieczność budowania wrażliwości na osoby ze szczególnymi potrzebami wśród wszystkich pracowników organizacji i całego społeczeństwa. Istotne było wsparcie przełożonych i organizatora w zapewnianiu dostępności oraz umieszczenie związanych z tym kwestii w wytycznych i regulaminach organizacyjnych. Konieczna zdaniem respondentów jest także współpraca z osobami ze szczególnymi potrzebami, organizacjami, które je wspomagają, usługodawcami oraz wzajemna wymiana doświadczeń z innymi osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie dostępności w instytucjach. Choć dla ankietowanych finanse były kluczowym zasobem, to uczestnicy fokusów wskazywali go raczej jako jeden z wielu istotnych

aspektów. Można zatem uznać, że odpowiedzi uzyskane z ankiet i zo- gniskowanych wywiadów grupowych dotyczące zasobów wymaganych do wdrażania dostępności w instytucjach kultury wzajemnie się uzupełniają, tworząc wielowątkowy obraz.

#### **5. Jakie trudności pojawiają się przy wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury?**

Jedną z największych przeszkód we wdrażaniu dostępności okazały się finanse. Zarówno rozmówcy, jak i ankietowani podkreślali, że ograniczone budżety publicznych instytucji kultury, szczególnie w popandemicznej rzeczywistości, są niewystarczające by pokryć niezbędne i kosztowne wydatki związane z dostępnością. Na niekorzyść działa również czas, ponieważ harmonogram wdrożenia ustawy jest bardzo napięty, więc instytucje kultury zmuszone są do podejmowania działań najbardziej pilnych i będących w zasięgu ich niewielkich możliwości.

Kolejną trudnością jest brak wykwalifikowanej kadry. Na zatrudnienie nowej osoby często nie ma środków, dlatego dodatkowy zakres obowiązków związanych z dostępnością powierzany jest dotychczasowym pracownikom. Te osoby, i tak już mocno przeładowane pracą, muszą – często na własną rękę – dodatkowo się szkolić, by nabyć niezbędną wiedzę i umiejętności.

Istotny jest też brak znajomości szczególnych potrzeb odbiorców, a to wiąże się z obawą, że oferta instytucji kultury nie będzie odpowiednio

dostępna. Brak podstawowej wiedzy teoretycznej i doświadczenia generuje w pracownikach instytucji stres związany z dostępnością i obawę przed ewentualnymi karami uwzględnionymi w ustawie.

Badani zwracali również uwagę na trudności dotyczące dostępności architektonicznej wynikające z faktu, że niektóre siedziby instytucji kultury mieszczą się w obiektach zabytkowych. W takich przypadkach wdrażanie pewnych rozwiązań dostępnościowych jest szczególnie problematyczne, a niekiedy wręcz niemożliwe.

Ważną kwestią są trudności związane z mentalnością zarówno dyrekcji i pracowników instytucji kultury, jak i otoczenia. Zdaniem badanych brakuje wrażliwości na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, więc wdrażanie jakichkolwiek rozwiązań spotyka się z niezrozumieniem, a w konsekwencji marginalizowaniem tego obszaru lub ograniczaniem się do wprowadzenia zmian ilościowych (zgodnych z ustawą), a nie jakościowych, czyli tych, które są rzeczywiście potrzebne.

# **Rekomendacje**

### **W zakresie zarządzania instytucją:**

- Stworzenie zespołu lub osobnego stanowiska koordynatora dostępności w większych instytucjach kultury, wskazanie konkretnej osoby lub osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w mniejszych instytucjach.
- Organizowanie szkoleń dla wszystkich pracowników instytucji w celu zwiększenia otwartości i budowania wrażliwości na szczególne potrzeby odbiorców.
- Prowadzenie badań dotyczących szczególnych potrzeb odbiorców instytucji kultury oraz tego, w jakim stopniu przygotowana oferta na nie odpowiada (ankiety, wywiady, ale przede wszystkim nieformalne audyty dostępności prowadzone przez osoby ze szczególnymi potrzebami).
- Prowadzenie działań marketingowych skierowanych do osób ze szczególnymi potrzebami w celu dotarcia do nich z ofertą.
- Zwiększenie współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i organizacjami działającymi na ich rzecz.
- Stworzenie szczegółowego planu wdrażania dostępności w instytucji kultury, określenie celów krótko- i długoterminowych, przydzielenie zasobów i wskazanie osób odpowiedzialnych za realizację poszczególnych działań.

### **W zakresie rozwiązań systemowych:**

- Stworzenie systemu wsparcia – szczególnie na poziomie regionalnym – w zakresie interpretacji obowiązujących przepisów.
- Ewaluacja podjętych przez instytucje działań z uwzględnieniem wprowadzonych zmian jakościowych, a nie tylko ilościowych.
- Budowanie sieci współpracy między osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury oraz ekspertami i organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.
- Organizacja szkoleń z zakresu dostępności skierowanych do pracowników instytucji kultury.
- Wypracowanie katalogu dobrych praktyk (bazy) w zakresie dostępności.
- Prowadzenie działań edukacyjnych (już na poziomie wczesnoszkolnym) uwrażliwiających na potrzeby innych.
- Rozwój wolontariatu – zarówno wśród osób ze szczególnymi potrzebami, jak i na ich rzecz.



# **Bibliografia**

Dostępność Plus 2018 – Dostępność Plus 2018–2025 – program rządowy, 2018, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, źródło: [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program\\_Dostepnosc\\_Plus.pdf](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program_Dostepnosc_Plus.pdf)

Flick 2011 – Flick Uwe, 2011, *Triangulacja w etnografii*, w: *Jakość w badaniach jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa

Gudkova 2012 – Gudkova Svetlana, 2012, *Wywiady w badaniach jakościowych*, w: Dariusz Jemielniak (red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, tom 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa

GUS 2019 – Kultura w roku 2019, Główny Urząd Statystyczny, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/kultura-turystyka-sport/kultura/kultura-w-2019-roku,2,17.html> [dostęp: 13.09.2021]

Konwencja ONZ 2006 – Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13.12.2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169 ze zm.)

Łuczewski, Bednarz-Łuczewska 2012 – Łuczewski Michał, Bednarz-Łuczewska Paulina, 2012, *Analiza dokumentów zastanych*, w: Dariusz Jemielniak (red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, tom II, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa

Małopolska. Kultura wrażliwa – O projekcie, Małopolski Instytut Kultury, <https://kulturawrazliwa.pl/o-projekcie/> [dostęp: 19.09.2021]

Sobolewska, Wilk 2021 – Sobolewska Agata, Wilk Bartosz, 2021, *Zapewnianie i finansowanie dostępności. Praktyczny przewodnik dla sektora publicznego*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa

Stańczyk 2016 – Stańczyk Sylwia, 2016, *Triangulacja – łączenie metod badawczych i urzetenienie badań*, w: Wojciech Czakon (red.), *Podstawy metodologii badań w naukach o zarządzaniu*, Wydawnictwo Nieoczywiste, Warszawa

Strategia 2021 – Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030, 2021, Rada Ministrów, źródło: <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/Uchwala-Nr-27-Rady-Ministrow-w-sprawie-przyjecia-Strategii-1614284683.pdf>

Ustawa o dostępności cyfrowej 2019 – Ustawa z dnia 4.04.2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848)

Ustawa o zapewnianiu dostępności 2019 – Ustawa z dnia 19.07.2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062)



# **Aneks 1**



# Kwestionariusze wywiadów grupowych

**I.** Pytania skierowane do przedstawicieli organizacji (publicznych, pozarządowych) zajmujących się pomocą we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury

- 1) Czym dla Was jest dostępność instytucji kultury?
- 2) Jak Waszym zdaniem na przestrzeni ostatnich kilku lat zmieniła się dostępność instytucji kultury przez wejście w życie ustawy?
- 3) Czy Waszym zdaniem instytucje kultury są przygotowane (pod względem organizacyjnym, prawnym, finansowym, mentalnym) na wdrożenie dostępności i dlaczego?
- 4) Jakie Waszym zdaniem są największe bariery we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury?
- 5) W jakim stopniu Waszym zdaniem zapisy aktualnie obowiązującej ustawy pomagają lub utrudniają wdrażanie dostępności?

6) Jakie Waszym zdaniem dodatkowe działania na poziomie ogólnokrajowym są potrzebne, by wdrożenie dostępności było w pełni możliwe?

**II.** Pytania skierowane do przedstawicieli małopolskich instytucji kultury, których organizatorem są gminy, powiat, województwo małopolskie lub Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu

- 7) Jak to się stało, że pracujecie/pracowaliście nad wdrażaniem dostępności w instytucji kultury i jakie są lub były Wasze główne zadania w tym zakresie?
- 8) Co uważacie za największą trudność w zapewnianiu dostępności i jak sobie radzicie z jej pokonywaniem?
- 9) Czy udało się w Waszej instytucji w pełni wdrożyć przepisy ustawy o zapewnianiu dostępności? A jeśli nie udało się czegoś wdrożyć, to dlaczego? Z czym był najmniejszy, a z czym największy problem?

10) Jakie Waszym zdaniem są potrzebne zasoby, by wdrożenie dostępności było w pełni możliwe?

11) Jak Waszym zdaniem na przestrzeni ostatnich kilku lat zmieniła się dostępność instytucji kultury przez wejście w życie ustawy?

12) W jaki sposób poszerzacie swoją wiedzę odnośnie do zapewnienia dostępności?

13) Jakie Waszym zdaniem umiejętności/kompetencje powinien posiadać koordynator dostępności, które będą służyły wdrażaniu dostępności?

# **Aneks 2**



# Kwestionariusz ankiety

Szanowni Państwo,

*mając na względzie Państwa doświadczenie we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury, kierujemy do Państwa prośbę o wypełnienie ankiety. Jej celem jest zebranie opinii dotyczących problemów we wdrażaniu dostępności. Udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy, a jego wyniki posłużą zarówno realizacji celów badawczych, jak i skonstruowaniu praktycznych rekomendacji związanych z analizowaną tematyką. Wypełnienie ankiety nie powinno zająć więcej niż 20 minut. Badanie skierowane jest do przedstawicieli małopolskich publicznych instytucji kultury.*

*Z góry dziękujemy za poświęcony czas.*

Zespół badawczy:

Agnieszka Czyczyło, Anna Grabowska,

Agnieszka Konior, Anna Pluszyńska

Projekt badawczy „Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury” został sfinansowany ze środków Priorytetowego Obszaru Badawczego Heritage w ramach programu „Inicjatywa Doskonałości – Uczelnia Badawcza” w Uniwersytecie Jagiellońskim.

## Sekcja I

Pytania w tej sekcji dotyczą koordynatorów dostępności lub osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury.

1) Czym jest dla Ciebie dostępność?

2) Kim są dla Ciebie osoby ze szczególnymi potrzebami?

3) Czy instytucja, w której pracujesz, posiada odrębne stanowisko koordynatora dostępności w swojej strukturze?

TAK, PEŁNOETATOWE [przejdź do pytania 4](#)

TAK, ALE NIE PEŁNOETATOWE [przejdź do pytania 4](#)

NIE [przejdź do pytania 5](#)

4) W którym roku w instytucji został wyznaczony pierwszy koordynator dostępności?

w 2021 r. [przejdź do pytania 7](#)

w 2020 r. [przejdź do pytania 7](#)

w 2019 r. [przejdź do pytania 7](#)

w 2018 r. [przejdź do pytania 7](#)

w 2017 r. [przejdź do pytania 7](#)

w 2016 r. [przejdź do pytania 7](#)

przed 2016 r. [przejdź do pytania 7](#)



5) Czy aktualnie w instytucji wskazano osobę odpowiedzialną za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?

- TAK [przejdźcie do pytania 6](#)
- NIE [przejdźcie do pytania 8](#)

6) W którym roku w instytucji, w której pracujesz, została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?

- w 2021 r.
- w 2020 r.
- w 2019 r.
- w 2018 r.
- w 2017 r.
- w 2016 r.
- przed 2016 r.

7) W jakim dziale pracuje osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?

- dziale zarządzającym (dyrekcja) [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale administracyjnym (np. sekretariat) [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale edukacji [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale marketingu [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale prawnym [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale informatycznym [przejdźcie do pytania 9](#)
- dziale finansowym [przejdźcie do pytania 9](#)
- inne... [przejdźcie do pytania 9](#)

8) Dlaczego w Twojej instytucji nie została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności? [przejdźcie do pytania 14 \(sekcja II\)](#)

9) Jaki jest zakres zadań koordynatora/osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji?

- samodzielne wdrażanie rozwiązań związanych z dostępnością (np. tworzenie napisów do filmów, dostosowywanie usług kulturalnych)
- edukowanie/szkolenie na temat dostępności
- pozyskiwanie funduszy na działania związane z dostępnością
- współpraca z otoczeniem społeczno-gospodarczym
- informowanie odbiorców o spełnionych wymogach w zakresie dostępności
- kontrolowanie i ewaluacja wdrażania dostępności
- koordynacja działań związanych z wdrożeniem dostępności
- inicjowanie działań związanych z dostępnością
- obsługa (zdalna i stacjonarna) osób ze szczególnymi potrzebami
- prowadzenie badań/analiz dotyczących potrzeb odbiorców/pracowników związanych z dostępnością

- prowadzenie konsultacji społecznych
- przygotowanie planu działań na rzecz poprawy dostępności
- tworzenie wewnętrznych procedur i przepisów umożliwiających wdrażanie dostępności w instytucji
- inne...

10) Czy koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności wykonuje także inne zadania – niezwiązane z dostępnością?

- TAK *przejdź do pytania 11*
- NIE *przejdź do pytania 12*

11) Jakie inne zadania – niezwiązane z dostępnością – wykonuje koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności?

12) Jakie kompetencje Twoim zdaniem powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności?

13) W jaki sposób koordynatorzy/osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji poszerzają swoją wiedzę w tym zakresie?

- uczestniczą w szkoleniach
- przynależą do sieci branżowych
- czytają publikacje dotyczące dostępności
- podejmują studia podyplomowe
- przeprowadzają analizę potrzeb odbiorców
- wymieniają się doświadczeniami z innymi koordynatorami/praktykami dostępności
- inne...

## Sekcja II

Pytania w tej sekcji dotyczą wdrażania konkretnych rozwiązań dotyczących dostępności w Twojej instytucji kultury.

14) Czy instytucja, w której pracujesz, posiada plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami?

- TAK *przejdź do pytania 15*
- NIE *przejdź do pytania 17*

15) Jak długą perspektywę czasową obejmuje ten plan?

- rok
- 2 lata
- 3 lata
- 4 lata
- 5 lat
- więcej niż 5 lat

- nie wiem
- inne...

16) W którym roku rozpoczął się proces wdrażania tego planu?

- dopiero się rozpocznie
- w 2021 r.
- w 2020 r.
- w 2019 r.
- w 2018 r.
- w 2017 r.
- w 2016 r.
- przed 2016 r.
- nie wiem
- inne...

17) Czy Twoja instytucja ma wydzielony budżet na wdrażanie dostępności?

- TAK *przejdźcie do pytania 18*
- NIE *przejdźcie do pytania 19*

18) Jakiego rzędu kwoty są przeznaczane na wdrażanie dostępności w skali roku?

- do 10 tys. zł
- 11–50 tys. zł
- powyżej 50 tys. złotych
- nie wiem

19) Czy Twoja instytucja współpracuje stale z jakąś grupą osób/organizacją pozarządową zrzeszającą osoby ze specjalnymi potrzebami lub pracującą na ich rzecz?

- TAK
- NIE

20) Czy instytucja współpracuje z wolontariuszami przy wdrażaniu dostępności?

- TAK
- NIE

21) Czy w instytucji został powołany specjalny zespół ds. dostępności?

- TAK *przejdźcie do pytania 23*
- NIE *przejdźcie do pytania 22*

22) Czy we wdrażanie dostępności zaangażowani są też inni pracownicy (inni niż koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności)?

- TAK *przejdźcie do pytania 23*
- NIE *przejdźcie do pytania 24*

23) Kto dodatkowo jest zaangażowany we wdrażanie dostępności poza samym koordynatorem/osobą odpowiedzialną?

*Proszę wymienić liczbę osób i pełnione funkcje/stanowisko w organizacji*



24) Jakim Twoim zadaniem są największe bariery wewnątrz instytucji utrudniające wdrażanie dostępności?

*Proszę wskazać maksymalnie trzy najważniejsze*

- obawy pracowników dotyczące wprowadzania zmian
- ograniczenia formalne i prawne
- brak zaangażowania pracowników
- brak koordynacji i jasnych wytycznych działania
- brak wsparcia dyirekcji
- brak empatii
- brak czasu
- brak wiedzy/umiejętności
- brak zasobów finansowych
- nie ma takich barier
- inne...

25) Jakie zasoby i inne elementy Twoim zdaniem są niezbędne do wdrażania dostępności w instytucji?

*Proszę wskazać maksymalnie trzy najważniejsze*

- zasoby relacyjne (np. budowanie sieci współpracy, wizerunek instytucji)
- zasoby finansowe
- zasoby ludzkie (np. wiedza i umiejętności pracowników oraz ich zaangażowanie)
- zasoby rzeczowe (np. pomieszczenia, sprzęt, oprogramowanie)
- zasoby organizacyjne (np. struktura, procedury, normy)
- czas
- wsparcie przełożonych i organizatora
- świadomość potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego
- inne...

26) Czego najbardziej brakuje w Twojej instytucji?

*Można wybrać dowolną liczbę odpowiedzi*

- zasobów relacyjnych (np. budowanie sieci współpracy, wizerunek instytucji)
- zasobów finansowych
- zasobów ludzkich (np. wiedza i umiejętności pracowników oraz ich zaangażowanie)
- zasobów rzeczowych (np. pomieszczenia, sprzęt, oprogramowanie)
- zasobów organizacyjnych (np. struktura, procedury, normy)
- czasu
- wsparcia przełożonych i organizatora
- świadomości potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego
- inne...

27) Czy w Twojej instytucji prowadzone są badania szczególnych potrzeb odbiorców i/lub pracowników?

- TAK *przejdź do pytania 28*
- NIE *przejdź do pytania 29 (sekcja III)*
- NIE WIEM *przejdź do pytania 29 (sekcja III)*

28) Proszę o podanie przykładu takich badań. Kiedy były prowadzone? W jaki sposób (np. ankiety, wywiady, obserwacja)? Czego dotyczyły?

### Sekcja III

Ta sekcja dotyczy perspektywy zewnętrznej (otoczenia instytucji kultury) i rozwiązań systemowych.

29) Jaką rolę obecnie pełni organizator Twojej instytucji kultury we wdrażaniu dostępności?

*Można wybrać dowolną liczbę odpowiedzi*

- kontroluje
- wspomaga finansowo

- wspomaga organizacyjnie
- wspomaga w interpretacji przepisów
- tworzy przestrzeń do dyskusji pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji
- motywuje do zmian
- nie pełni żadnej roli w tym zakresie
- inne...

30) Czy Twoim zdaniem wprowadzenie ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności w instytucji, w której pracujesz?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak

- Dlaczego?

31) Czy dzięki ustawie jest łatwiej/skuteczniej wdrażać dostępności w Twojej instytucji i dlaczego?

32) Wdrażanie których z wymogów ustawowych okazało się najbardziej problematyczne i dlaczego?

33) Jakie rozwiązania na poziomie centralnym Twoim zdaniem warto wprowadzić, aby usprawnić wdrażanie dostępności?

### METRYCZKA

Powiat

- bocheński
- brzeski
- chrzanowski
- dąbrowski
- gorlicki
- krakowski
- limanowski
- m. Kraków

- m. Nowy Sącz
- m. Tarnów
- miechowski
- myślenicki
- nowosądecki
- nowotarski
- olkuski
- oświęcimski
- proszowicki
- suski
- tarnowski
- tatrzański
- wadowicki
- wielicki

Organizator

- gmina miejska
- gmina wiejska
- gmina miejsko-wiejska
- powiat
- województwo
- minister/kierownik urzędu centralnego
- instytucja współprowadzona przez jednostki publiczne
- instytucja współprowadzona w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego
- inne...

- instytucja wystawiennicza (muzeum, galeria)
- opera/filharmonia
- orkiestra
- teatr
- inne...

Liczba zatrudnionych pracowników

- do 10
- 11–50
- 51–250
- powyżej 250

Forma prowadzenia działalności kulturalnej

- biblioteka
- dom/ośrodek/centrum kultury

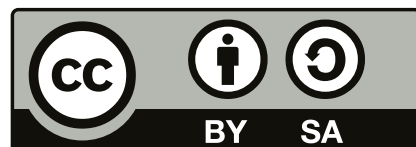


Liczba oddziałów/filii, które wchodzi w skład instytucji kultury (poza siedzibą główną)

- brak oddziałów
- 1–2 oddziały
- 3–4 oddziały
- 5–6 oddziałów
- powyżej 6 oddziałów

Raport dostępny na licencji Creative Commons:  
Uznanie autorstwa – Na tych samych warunkach 4.0.

Tekst licencji można znaleźć pod adresem:



Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorek

Publikacja jest dostępna w sieci pod adresem:

W raporcie wykorzystano ikony autorstwa Yo Szczepanska z The Noun Project, dostępne pod adresem:

**Autorki raportu:**

dr Agnieszka Konior  
dr Anna Pluszyńska  
Anna Grabowska

**Zespół projektowy:**

dr Agnieszka Konior  
dr Anna Pluszyńska  
Anna Grabowska  
mgr Agnieszka Czyczyło

**Korekta:** Marta Kołpanowicz

**Projekt graficzny, skład, łamanie:** Weronika Trębacz

Instytut Kultury Uniwersytetu Jagiellońskiego  
ul. Prof. S. Łojasiewicza 4, 30-348 Kraków  
Kraków 2021



Projekt badawczy „Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury” został sfinansowany ze środków Priorytetowego Obszaru Badawczego Heritage w ramach programu „Inicjatywa Doskonałości – Uczelnia Badawcza” w Uniwersytecie Jagiellońskim.