

# Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama

---

Juraga, Iva

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:948554>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

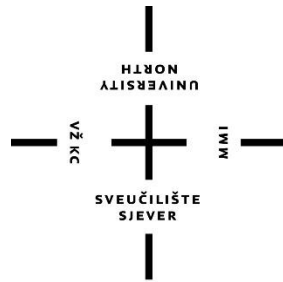
Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-30**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





**Sveučilište  
Sjever**

**Završni rad br. 625/MM/2019**

## **Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama**

**Iva Juraga, 0598/336**

Varaždin, rujan 2019. godine





# Sveučilište Sjever

Multimedija, oblikovanje i primjena

Završni rad br. 625/MM/2019

## Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama

### Student

Iva Juraga, 0598/336

### Mentor

Robert Geček, doc.art.

Varaždin, rujan 2019. godine

# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL Odjel za multimediju

STUDIJ preddiplomski stručni studij Multimedija, oblikovanje i primjena

PRISTUPNIK Iva Juraga

MATIČNI BROJ 0598/336

DATUM 10.05.2019.

KOLEGIJ Vizualna kultura

NASLOV RADA Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU Availability of art for People with Special Needs

MENTOR Robert Geček

ZVANJE doc.art.

ČLANOVI POVJERENSTVA

1. doc.art. dr.sc. Mario Periša - predsjednik
2. dr.sc. Andrija Bernik, pred. - član
3. doc.art. Robert Geček - mentor
4. doc. dr.sc. Darijo Čerepinko - zamjenski član
5. \_\_\_\_\_

VZ  
KC

MHI

## Zadatak završnog rada

BROJ 625/MM/2019

OPIS

Umjetnost je nešto u čemu svi uživaju, te bi prema svojoj prirodi trebala biti dostupna svima. U praksi, osobe s posebnim potrebama često imaju problem s pristupačnošću – bilo da je problem fizičke prirode (npr. nedostatak prilaza za invalidska kolica, nedostatak lifta), bilo da je problem u nedostatku prilagođenog stručnog vodstva (npr. vodiči koji govore znakovni jezik), te općenito nedostatkom izložbi prilagođenih osobama s invaliditetom. Kako je pristupačnost pojam koji sve više dobiva na značaju, pokušati ću objasniti kako da dostupnost umjetnosti što širem spektru ljudi može poboljšati iskustvo ne samo osobama s posebnim potrebama, već i svima ostalima.

U radu je potrebno:

- objasniti važnost dostupnosti umjetnosti za sve, s naglaskom na pristupačnost za osobe s posebnim potrebama
- prikazati primjere dostupnosti u svijetu i kod nas
- analizirati rezultate anketa
- opisati prijedloge kako bi se mogla poboljšati pristupačnost u praksi

ZADATAK URUČEN

17.06.2019



*[Handwritten signature]*

## **Predgovor**

Završni rad na temu Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama rezultat je istraživanja o načinima i mogućnostima dostupnosti muzeja prvenstveno iz znatiželje, budući da sam i ja osoba s invaliditetom (nagluha osoba). Iako sama nemam velikih problema s dostupnošću i mogu u većini slučajeva neometano posjećivati muzeje i druge institucije, primijetila sam da dostupnost za druge osobe s invaliditetom i nije tako dobra. Radi toga sam krenula istražiti kakva je situacija u Hrvatskoj, a kakva je dostupnost muzeja u svijetu.

Željela bih se zahvaliti mentoru doc.art. Robertu Gečeku na usmjeravanju i poticanju na promišljanje o umjetnosti i njezinoj pristupačnosti za sve.

U Varaždinu, 18.09.2019.

## Sažetak

Muzeji trebaju promicati jednak pristup i osigurati ugodnu i prijateljsku atmosferu koja će potaknuti posjetitelje bez obzira na osobne okolnosti ili društveno podrijetlo. Međutim, različite prepreke mogu spriječiti ljude u pristupu i iskorištavanju kvalitete usluge i mogućnosti koje se nude.

Te prepreke mogu biti fizičke, osjetilne, intelektualne, financijske, kulturne, emocionalne, ili jednostavno nedostatak informacija. Poboljšanje pristupa muzejima, uz uključivanje inkluzije i raznolikosti, uključuje korištenje kreativnih ideja za rješavanje fizičkih, intelektualnih i socijalnih prepreka koje sprečavaju ljude da iskoriste dostupne mogućnosti. Ključni izazovi s kojima se suočavaju muzeji kreću se od usklađivanja sa zakonskim zahtjevima navedenih zgrada do razumijevanja i zadovoljavanja različitih potreba različitih ljudi.

U novije vrijeme digitalna tehnologija i društveni mediji pružaju mogućnosti muzejima da se uključe u širu publiku na kreativnije i inventivnije načine, omogućujući mnogim ljudima pristup muzejskim zbirkama, programima i izložbama. Važno je da muzeji i galerije razumiju pitanja pristupa u svojim muzejima kako bi i dalje pronalazili načine za uklanjanje prepreka kako bi se osigurala pristupačna usluga koja zadovoljava standarde i najbolju praksu. Predanost poboljšanju pristupa može pomoći zadržati i privući različitu publiku i na taj način poboljšati iskustvo i uživanje ljudi svih dobi i mogućnosti.

Svrha ovog rada je prikazati osnovne razlike u odnosu na dostupnost i pristupačnost muzeja u svijetu i u Hrvatskoj, te navesti neke prijedloge kako bi se pristupačnost muzeja u Hrvatskoj mogla poboljšati, iako se u nekim muzejima već radi na povećanju dostupnosti.

*Ključne riječi: osobe s posebnim potrebama, dostupnost, muzeji, pristupačnost*

## **Abstract**

Museums will promote equal access and provide a welcoming and friendly atmosphere that will inspire visitors regardless of their environmental characteristics or social background. However, different obstacles can prevent people from accessing and taking advantage of the quality services and opportunities they offer.

These barriers can be physical, sensory, intellectual, financial, cultural, emotional, or simply insufficient information. Improving access to museums, incorporating inclusion and diversity, utilizing creative ideas to address physical, intellectual and social barriers that expand people to take advantage of the opportunities available. The key challenges facing museums are moving to align with the legal requirements, they must be understood and meet the different needs of different people.

More recently, digital technology and social media have enabled museums to engage with a broader audience about creativity and invention, enabling many people to access museum collections, programs and exhibitions. It is important for the museum and gallery to understand the issues approaching their museums in order to continue to find their barrier removal capabilities to ensure an affordable service that meets standards and best practice. A commitment to improvement can help retain and reach a diverse audience, thus enhancing the experience and enjoyment of people of all ages and opportunities.

The purpose of this paper is to outline the basic differences with respect to the accessibility and accessibility of museums in the world and in Croatia, also there are some suggestions for improving the accessibility of museums in Croatia, although some museums are already working to increase accessibility.

*Keywords: people with special needs, availability, museums, accessibility*



## Popis korištenih kratica

<b>EU</b>	Europska unija
<b>UN</b>	Ujedinjeni narodi
<b>UNCRPD</b>	The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom međunarodni je ugovor koji identificira prava osoba s invaliditetom kao i obveze Parlamenta i Skupštine za promicanje, zaštitu i osiguranje tih prava
<b>RH</b>	Republika Hrvatska
<b>MET</b>	Metropolitan Museum of Art
<b>MoMA</b>	Museum of Modern Art
<b>COO</b>	Chief operating officer Šef odjela
<b>FM</b>	frequency modulation Odnosi se na tehnologiju emitiranja koja koristi podešavanje frekvencije da bi pružila zvuk putem radija
<b>V&amp;A</b>	Victoria & Albert Museum
<b>ONCE</b>	Organización Nacional de Ciegos Españoles Španjolska zaklada osnovana radi prikupljanja sredstava za pružanje usluga slijepim osobama i osobama s ozbiljnim oštećenjem vida
<b>QR kod</b>	Quick Response Code QR kôd sastoji se od crnih kvadrata raspoređenih u četvrtastu rešetku na bijeloj pozadini, koji se mogu očitati uređajem za obradu slike, poput kamere, i obrađivati sve dok se slika ne može na odgovarajući način interpretirati
<b>DVD</b>	digital video disc
<b>MUO</b>	Muzej za umjetnost i obrt
<b>MSU</b>	Muzej suvremene umjetnosti
<b>MGZ</b>	Muzej grada Zagreba
<b>EMZ</b>	Etnološki muzej Zagreb
<b>TIF</b>	Tiflološki muzej
<b>MPV</b>	Muzej prekinutih veza
<b>GKD</b>	Galerija Klovićevi dvori

# Sadržaj

1.	Uvod.....	6
2.	Osobe s posebnim potrebama .....	8
2.1.	Tko su osobe s posebnim potrebama/invaliditetom .....	8
2.2.	Podjela invalidnosti .....	10
2.3.	Broj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj .....	13
3.	Pristupačnost muzeja u svijetu.....	17
3.1.	Primjeri pristupačnosti .....	18
3.2.	Specijalizirani muzeji .....	27
3.3.	Taktilne galerije.....	32
4.	Pristupačnost muzeja u Hrvatskoj.....	34
4.1.	Na koji način muzeji promoviraju pristupačnost .....	34
4.2.	Pristupačnost muzeja u Hrvatskoj - primjeri dobre prakse .....	38
4.3.	Pristupačnost muzeja u Zagrebu .....	42
4.4.	Tablica pristupačnosti muzeja u Zagrebu.....	44
5.	Prijedlozi za poboljšanje pristupačnosti.....	51
5.1.	Slijepi i slabovidne osobe - što treba znati .....	54
5.2.	Gluhe i nagluhe osobe - što treba znati .....	59
5.3.	Osobe smanjene pokretljivosti - što znati .....	63
5.4.	Osobe s kognitivnim oštećenjima - što reći i učiniti .....	64
5.5.	Nevidljive poteškoće (Invisible Disabilities) - što reći i učiniti.....	66
6.	Zaključak.....	67
7.	Literatura.....	68

## 1. Uvod

Umjetnost nas svakodnevno okružuje - kazalište, film, likovna umjetnost, glazba i još mnogo toga. Uranjanje u ovu umjetničku kulturu ima pozitivne učinke, posebno ako su joj djeca izložena u mladoj dobi. Gradovi bi trebali osigurati da njihova scena umjetnosti i kulture bude dostupna javnosti - s posebnim naglaskom na one koji su možda slabo izloženi, poput djece i ljudi s posebnim potrebama - kako bi se potaknula kreativno produktivnija zajednica.

Važno je da muzeji i galerije razumiju pitanja pristupa u svojim muzejima kako bi i dalje pronalazili načine za uklanjanje prepreka kako bi se osigurala pristupačna usluga koja zadovoljava standarde i najbolju praksu. Predanost poboljšanju pristupa može pomoći zadržati i privući različitu publiku i na taj način poboljšati iskustvo i uživanje ljudi svih dobi i mogućnosti.

Sve više muzeja i umjetničkih institucija ulaže velike napore kako bi poboljšali svoju pristupačnost. Metropolitan Museum of Art (The Met) u New Yorku jedan je od najpristupačnijih muzeja u SAD-u i šire. Muzej aktivno radi na tome da svoju zbirku, zgrade, programe i usluge učini dostupnima svim posjetiteljima bez obzira na okolnosti. Uz to, muzej redovito nudi razne događaje posebno prilagođene za posjetitelje s invaliditetom.

Nažalost, postoji znatna razlika u pristupu za osobe s posebnim potrebama u svijetu i Hrvatskoj. Iako se stanje svake godine poboljšava, u Hrvatskoj još ima mnogo prostora za napredak. Jedan od svijetlih primjera pristupačnosti je Tiflološki muzej u Zagrebu, jedini specijalizirani muzej u Hrvatskoj, te jedan od rijetkih takvih muzeja u svijetu. Muzej uvažava različitost i potiče na humanost, a postavom prilagođenim osobama s invaliditetom poziva posjetitelja na aktivno sudjelovanje u vizualnom, slušnom i taktilnom iskustvu.

U radu namjeravam pokazati razlike u odnosu prema dostupnosti muzeja u svijetu i Hrvatskoj, na primjerima nekih od najpoznatijih i najposjećenijih muzeja (Met, MoMA). Također, navesti ću primjere dobre pristupačnosti u Hrvatskoj, koji mogu služiti kao vodiči kako se može poboljšati dostupnost što široj publici.

U sklopu istraživanja napravila sam anketu koja ispituje pristupačnost muzeja u Zagrebu, budući da je grad Zagreb mjesto s najvećim brojem muzeja i galerija, a osim toga i zanimljivo turističko odredište s velikim brojem domaćih i stranih posjetitelja.

U završnom poglavlju navedeni su neki prijedlozi kako bi se mogla povećati i poboljšati pristupačnost muzeja, s posebnim naglaskom i prijedlozima za svaki oblik invalidnosti, budući da osobe s različitim vrstama invaliditeta zahtijevaju i različiti pristup.

## 2. Osobe s posebnim potrebama

### 2.1. Tko su osobe s posebnim potrebama/invaliditetom

Susreti s osobama s posebnim potrebama kod ljudi koji pripadaju tzv. prosječnoj populaciji u svakodnevnom životu vrlo često izazivaju nedoumicu, a ponekad, nažalost, čak i nelagodu.

Poštujući potrebe ljudi s tjelesnim ili psihičkim nedostacima društvo pokazuje stupanj svoje kulturološke i socijalne osjetljivosti. Ono je motivirajući most koji omogućuje takvim ljudima da se što bolje uklape u svakodnevni život i ostvare punoću svog življenja.

Sam naziv „osoba s posebnim potrebama“ daje primarni naglasak na bio-psiho-socijalne karakteristike samog čovjeka, a ne na njegove eventualne nedostatke. Vjerojatno će i taj naziv s vremenom evaluirati kako se mijenjaju saznanja, svijest i odnos prema takvim ljudima. [1]

#### Osobe s invaliditetom

EU promiče aktivno uključivanje i potpuno sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvu, u skladu s pristupom Europske unije pitanjima invaliditeta temeljenom na ljudskim pravima. Invaliditet nije stvar diskrecijskog prava već pitanje ljudskih prava. Taj je pristup i u središtu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD), čiji je EU potpisnik.

Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010. – 2020. Europske komisije, prihvaćena 2010., nadovezuje se na UNCRPD uz korištenje iskustava iz Akcijskog plana za osobe s invaliditetom za razdoblje 2004. – 2010. [2]

Njezini se ciljevi nastoje ostvariti provođenjem mjera u osam prioriternih područja [2]:

**1. pristupačnost** : učiniti robu i usluge pristupačnima za osobe s invaliditetom te promicati razvoj tržišta pomagala.

**2. sudjelovanje** : osigurati da osobe s invaliditetom uživaju sve koristi građanstva EU-a; uklanjati prepreke jednakom sudjelovanju u javnom životu i slobodnim aktivnostima; promicati pružanje kvalitetnih usluga koje se pružaju u zajednici.

**3. jednakost** : suzbijati diskriminaciju na temelju invaliditeta i promicati jednake mogućnosti.

**4. zapošljavanje** : znatno povećati udio osoba s invaliditetom koje rade na otvorenom tržištu rada. Oni čine šestinu ukupnog stanovništva EU-a u radnoj dobi, no stopa njihove zaposlenosti relativno je niska.

**5. obrazovanje i osposobljavanje** : promicati uključivo obrazovanje i cjeloživotno učenje za učenike i studente s invaliditetom. Jednaki pristup kvalitetnom obrazovanju i cjeloživotnom učenju osobama s invaliditetom omogućuje da u potpunosti sudjeluju u društvu te da poboljšaju kvalitetu svojeg života. Europska komisija pokrenula je nekoliko obrazovnih inicijativa za osobe s invaliditetom. Među njima su Europska agencija za razvoj obrazovanja za učenike i studente s posebnim potrebama te posebna studijska skupina za invaliditet i cjeloživotno učenje.

**6. socijalna zaštita** : promicati pristojne životne uvjete, suzbijati siromaštvo i socijalnu isključenost.

**7. zdravstvena zaštita** : promicati jednak pristup zdravstvenim uslugama i ustanovama koje pružaju te usluge.

**8. vanjsko djelovanje** : promicati prava osoba s invaliditetom u kontekstu proširenja EU-a i međunarodnih razvojnih programa.

Prema procjenama UN-a problem invalidnosti je mnogo rašireniji nego što se inače misli: od deset stanovnika svake zemlje najmanje je jedan u izvjesnoj mjeri invalid. Raspolaganje odgovarajućim podacima o invaliditetu je preduvjet za planiranje odgovarajućih preventivnih mjera i donošenje programa za osobe s invaliditetom. Uostalom, unapređenje razine zdravlja pučanstva ima za cilj i povećanje broja godina života bez bolesti i invaliditeta.

Hrvatska je, prepoznajući taj problem, donijela Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (NN64/01), koji propisuje način prikupljanja, obrade i zaštite tajnosti podataka o osobama s invaliditetom. Registar se vodi u Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo, a počeo je s radom 2002. godine. Prema navedenom Zakonu invaliditet je trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti (koje proizlazi iz oštećenja zdravlja) neke fizičke aktivnosti ili psihičke

funkcije primjerene životnoj dobi osobe i odnosi se na sposobnosti u obliku složenih aktivnosti i ponašanja, koje su općenito prihvaćene kao bitni sastojci svakodnevnog života. [3]

## 2.2. Podjela invalidnosti

Osobe s invaliditetom dio su svakog dijela naše zajednice: muškarci, žene i djeca; poslodavci i zaposlenici; učenici i nastavnici. Nijedna od dvije osobe s istim invaliditetom ne doživljavaju svoju invalidnost na isti način.

Jedino što razlikuje osobu s invaliditetom jest to što može zahtijevati neki oblik prilagodbe kako bi im se omogućilo da rade određene stvari na isti način kao i osobe bez invaliditeta.

Postoji mnogo različitih vrsta invaliditeta i mogu proizaći iz nezgoda, bolesti ili genetskih poremećaja. Invalidnost može utjecati na pokretljivost, sposobnost učenja stvari ili sposobnost komuniciranja, a neki ljudi mogu imati više od jednog tipa invaliditeta. Invalidnost može biti vidljiva ili skrivena, može biti trajna ili privremena i može imati minimalan ili značajan utjecaj na sposobnosti osobe.

Iako su neki ljudi rođeni s invaliditetom, mnogi ljudi stječu invalidnost. Na primjer, osoba može steći invalidnost zbog nezgode na radnom mjestu ili u prometnoj nesreći ili može razviti invalidnost s godinama. Postoji snažna veza između dobi i invalidnosti; kako ljudi postaju stariji, postoji veća tendencija razvijanja uvjeta koji uzrokuju invalidnost. Neki nedostaci mogu biti skriveni, poznati kao nevidljivi invaliditet. [4]

Neki primjeri invalidnosti:

- oštećenje vida
- oštećenje sluha
- intelektualne teškoće
- ozljede mozga
- poremećaj sa spektra autizma
- fizička invalidnost.

## **Oštećenje vida**

Oštećenje vida odnosi se na ljude koji su slijepi ili imaju djelomičan vid.

## **Oštećenje sluha**

Poremećaji sluha mogu varirati od blagih do težih. Osobe koje imaju slab sluh mogu koristiti niz strategija i pomoćne opreme, uključujući govor, čitanje s usana, pisanje bilješki, slušni aparat ili tumače znakovnog jezika.

## **Osobe s intelektualnim teškoćama**

Osoba s intelektualnim teškoćama može imati značajna ograničenja u vještinama potrebnim za život i rad u zajednici, uključujući poteškoće u komunikaciji, samoposluživanju, socijalnim vještinama, sigurnosti i usmjerenju.

Kognitivne invalidnosti su vrsta oštećenja prisutna kod ljudi koji pate od disleksije i raznih drugih poteškoća u učenju i uključuju govorne poremećaje.

## **Osobe s stečenom ozljedom mozga**

Stečena ozljeda mozga odnosi se na bilo koju vrstu oštećenja mozga koja nastane nakon rođenja. Ozljeda se može dogoditi zbog infekcije, bolesti, nedostatka kisika ili traume glave.

Dugoročni učinci su različiti za svaku osobu i mogu se kretati od blagih do težih.

Posljedice ozljede mozga:

- povećan umor (mentalni i fizički)
- neki usporavaju brzinu kojom obrađuju informacije, planiraju i rješavaju probleme
- promjene u njihovom ponašanju i osobnosti, fizičkim i osjetilnim sposobnostima ili razmišljanju i učenju
- također može imati poteškoća u područjima kao što su pamćenje, koncentracija i komunikacija.

Osoba s stečenom ozljedom mozga nema intelektualni invaliditet i nema mentalnu bolest. [5]

## **Osobe s poremećajem spektra autizma**

Autizam je slojeviti opis koji uključuje autistični poremećaj, Aspergerov sindrom i atipični autizam. Autizam utječe na način na koji se informacije uzimaju i čuvaju u mozgu. Osobe s autizmom obično imaju poteškoće u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, društvenim



interakcijama i drugim aktivnostima. Oštećenja obično postoje u tri glavna područja funkcioniranja[5]:

- društvena interakcija
- komunikacija
- ponašanje (ograničeni interesi i ponavljajuća ponašanja).

Mnogi ljudi s poremećajem sa spektra autizma također imaju osjetne osjetljivosti, tj. prekomjernu ili nedovoljnu osjetljivosti na vid, dodir, okus, miris, zvuk, temperaturu ili bol.

Oni koji imaju Aspergerov sindrom obično su prosječne ili iznadprosječne inteligencije i mogu pokazati širok raspon ponašanja i socijalnih vještina.

Osobe s Aspergerovim sindromom mogu pokazati neke od sljedećih karakteristika[5]:

- poteškoće u formiranju prijateljstava
- sposobnost dobrog razgovaranja, bilo previše ili premalo, ali poteškoće u komunikaciji
- nesposobnost razumijevanja da komunikacija uključuje i slušanje, kao i razgovor
- vrlo doslovno razumijevanje onoga što je rečeno.
- nesposobnost razumijevanja pravila društvenog ponašanja, osjećaja drugih i „čitanja“ govora tijela.
- osjetljivost na kritiku

### **Osobe s tjelesnim invaliditetom**

Uobičajena osobina tjelesne nesposobnosti je da utječe na neki aspekt čovjekove tjelesne funkcije, obično bilo na pokretljivost, spretnost ili izdržljivost. Osobe s tjelesnim invaliditetom obično su stručnjaci za svoje potrebe i razumjet će utjecaj njihove invalidnosti.

Postoji mnogo različitih vrsta invaliditeta i veliki broj situacija koje ljudi dožive. Invalidnost može biti trajna ili privremena. Može postojati od rođenja ili biti stečen kasnije u životu. Ljudi s istim invaliditetom vjerojatno su kao i svi drugi imati različite sposobnosti. [5]

### **2.3. Broj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj**

Prema podacima Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, iz Izvješća o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj za 2019. godinu, u Hrvatskoj živi 511 281 osoba s invaliditetom od čega su 307 647 muški (60%) i 203 634 žene (40%) te na taj način osobe s invaliditetom čine oko 12,4% ukupnog stanovništva RH.

Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 248 389 (49%), je u dobnoj skupini 65+ dok je 217 578 (42%) osoba u radno aktivnoj dobi, 20-64 godina.

Najveći broj osoba s invaliditetom ima prebivalište u Gradu Zagrebu i Splitsko-dalmatinskoj županiji. U te dvije županije živi oko 27% od ukupnog broja osoba s invaliditetom, no ukoliko se razmotri koliki je udio osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu županije dolazimo do podatka da je najveći udio u Krapinsko-zagorskoj, s time da je najviša prevalencija u dječjoj dobi u Koprivničko-križevačkoj županiji, dok je u Krapinsko-zagorskoj županiji najveća prevalencija u radno aktivnoj i dobi iznad 65 godina. [6]

Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu, županijama prebivališta te dobnim skupinama [6]

ŽUPANIJA PREBIVALIŠTA	Dobne skupine						Ukupno
	0-19		20-64		65+		
	m	ž	m	ž	m	ž	
BJELOVARSKO-BILOGORSKA	964	574	3923	1983	2679	3408	<b>13531</b>
BRODSKO-POSAVSKA	663	412	5850	1780	2908	2244	<b>13857</b>
DUBROVAČKO-NERETVANSKA	544	322	3057	1100	1855	1417	<b>8295</b>
GRAD ZAGREB	5572	3104	20394	13343	19681	24206	<b>86300</b>
ISTARSKA	1144	627	3443	2178	3017	2800	<b>13209</b>
KARLOVAČKA	683	432	4806	2061	3997	4466	<b>16445</b>
KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA	1519	886	3919	2211	3008	3757	<b>15300</b>
KRAPINSKO-ZAGORSKA	1051	663	4832	3189	4651	4463	<b>18849</b>
LIČKO-SENJSKA	238	148	1620	575	1152	1030	<b>4763</b>
MEĐIMURSKA	1267	870	2476	1773	1430	1542	<b>9358</b>
OSJEČKO-BARANJSKA	1977	1237	8712	2553	3960	3067	<b>21506</b>
POŽEŠKO-SLAVONSKA	400	278	2831	990	1972	1377	<b>7848</b>
PRIMORSKO-GORANSKA	1751	980	4611	3073	4638	5087	<b>20140</b>
SISAČKO-MOSLAVAČKA	1419	855	6402	2247	5044	4132	<b>20099</b>
SPLITSKO-DALMATINSKA	2750	1657	16123	6747	11807	11925	<b>51009</b>
ŠIBENSKO-KNINSKA	612	345	3655	975	2431	2233	<b>10251</b>
VARAŽDINSKA	1229	779	5729	3456	5488	6444	<b>23125</b>
VIROVITIČKO-PODRAVSKA	317	224	2931	1077	1626	1541	<b>7716</b>
VUKOVARSKO-SRIJEMSKA	951	585	6186	2132	3829	2748	<b>16431</b>
ZADARSKA	942	471	4863	1496	3743	2770	<b>14285</b>
ZAGREBAČKA	2359	1352	9624	5046	8408	6534	<b>33323</b>
Nespecificirano	99	62	20984	10622	34901	18973	<b>85641</b>
<b>Ukupno</b>	<b>28451</b>	<b>16863</b>	<b>146971</b>	<b>70607</b>	<b>132225</b>	<b>116164</b>	<b>511281</b>

*Tablica 1.1 Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu, županijama prebivališta te dobnim skupinama*

Prikaz udjela osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu županije te u pojedinim dobnim skupinama - prevalencija invaliditeta na 100 stanovnika [6]

Županija prebivališta	Prevalencija invaliditeta (%)	Prevalencija invaliditeta u dobnj skupini 0-19 (%)	Prevalencija invaliditeta u dobnj skupini 20-64 (%)	Prevalencija invaliditeta u dobnj skupini 65+(%)
KRAPINSKO-ZAGORSKA	14,9	7,0	10,3	38,0
KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA	14,0	10,8	9,3	32,0
KARLOVAČKA	13,9	5,2	9,7	32,5
VARAŽDINSKA	13,7	6,0	8,9	37,9
SISAČKO-MOSLAVAČKA	13,2	7,7	9,6	27,7
BJELOVARSKO-BILOGORSKA	12,3	6,9	9,1	27,2
SPLITSKO-DALMATINSKA	11,3	4,7	8,5	27,5
POŽEŠKO-SLAVONSKA	11,3	4,6	9,3	24,4
GRAD ZAGREB	10,8	5,5	6,8	29,0
ZAGREBAČKA	10,7	5,8	7,7	25,9
LIČKO-SENJSKA	10,4	4,6	8,4	19,3
VUKOVARSKO-SRIJEMSKA	10,3	4,5	8,9	21,3
ŠIBENSKO-KNINSKA	10,1	5,1	8,0	18,7
VIROVITIČKO-PODRAVSKA	10,0	3,4	8,6	21,8
BRODSKO-POSAVSKA	9,6	3,4	9,0	18,7
ZADARSKA	8,5	4,1	6,5	18,0
MEĐIMURSKA	8,4	8,7	6,4	15,2
OSJEČKO-BARANJSKA	7,6	5,7	6,5	13,3
PRIMORSKO-GORANSKA	7,0	5,7	4,4	15,0
DUBROVAČKO-NERETVANSKA	6,8	3,5	5,8	13,1
ISTARSKA	6,3	4,8	4,4	13,3
Republika Hrvatska	<b>12,4</b>	<b>5,5</b>	<b>8,7</b>	<b>30,4</b>

*Tablica 1.2 Prikaz udjela osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu županije te u pojedinim dobnim skupinama - prevalencija invaliditeta na 100 stanovnika*

**Vrste oštećenja** - Najčešće vrste oštećenja kod osoba s invaliditetom, na temelju Zakona o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (NN64/01), su oštećenja lokomotornog sustava te oštećenja drugih organa.

Prikaz vrsta oštećenja koje uzrokuju invaliditet ili kao komorbiditetne dijagnoze pridonose stupnju funkcionalnog oštećenja osobe [6]

Vrste oštećenja	Ukupan broj	% od ukupnog broja osoba s invaliditetom	Prevalencija / 1000 stanovnika
Oštećenje lokomotornog sustava	147502	28,8	36
Oštećenje drugih organa	135220	26,4	33
Mentalna oštećenja	133637	26,1	32
Oštećenje središnjeg živčanog sustava	76377	14,9	19
Oštećenje glasovno govorne komunikacije	30711	6,0	7
Intelektualna oštećenja	27422	5,4	7
Oštećenje vida	27092	5,3	7
Oštećenje sluha	13133	2,6	3
Oštećenje perifernog živčanog sustava	11830	2,3	3
Prirođene anomalije i kromosomopatije	11588	2,3	3
Autizam	2508	0,5	1

*Tablica 1.3 Prikaz vrsta oštećenja koje uzrokuju invaliditet ili kao komorbiditetne dijagnoze pridonose stupnju funkcionalnog oštećenja osobe*

### 3. Pristupačnost muzeja u svijetu

Svatko ima pravo pristupa kulturnoj baštini, a muzeji trebaju promicati jednak pristup i osigurati ugodnu i prijateljsku atmosferu koja će potaknuti posjetitelje bez obzira na osobne okolnosti ili društveno podrijetlo. Međutim, različite prepreke mogu spriječiti ljude u pristupu i iskorištavanju kvalitete usluge i mogućnosti koje se nude.

Te prepreke mogu biti fizičke, osjetilne, intelektualne, financijske, kulturne, emocionalne, ili jednostavno nedostatak informacija. Poboljšanje pristupa muzejima, uz uključivanje inkluzije i raznolikosti, uključuje korištenje kreativnih ideja za rješavanje fizičkih, intelektualnih i socijalnih prepreka koje sprečavaju ljude da iskoriste dostupne mogućnosti. Ključni izazovi s kojima se suočavaju muzeji kreću se od usklađivanja sa zakonskim zahtjevima navedenih zgrada do razumijevanja i zadovoljavanja različitih potreba različitih ljudi.

Muzeji su dužni proširiti pristup i razumno se prilagoditi. Tijekom godina, muzeji su razvili inventivnije načine za uklanjanje prepreka i širenje angažmana i uključivanja različitih publika. U novije vrijeme digitalna tehnologija i društveni mediji pružaju mogućnosti muzejima da se uključe u širu publiku na kreativnije i inventivnije načine, omogućujući mnogim ljudima pristup muzejskim zbirkama, programima i izlozbama. Važno je da muzeji i galerije razumiju pitanja pristupa u svojim muzejima kako bi i dalje pronalazili načine za uklanjanje prepreka kako bi se osigurala pristupačna usluga koja zadovoljava standarde i najbolju praksu. Predanost poboljšanju pristupa može pomoći zadržati i privući različitu publiku i na taj način poboljšati iskustvo i uživanje ljudi svih dobi i mogućnosti.

Sve više muzeja i umjetničkih institucija ulaže velike napore kako bi poboljšali svoju pristupačnost.

### **3.1. Primjeri pristupačnosti**

#### **THE MET**

Metropolitan Museum of Art (The Met) u New Yorku jedan je od najpristupačnijih muzeja u SAD-u. Muzej aktivno radi na tome da svoju zbirku, zgrade, programe i usluge učini dostupnima svim posjetiteljima. Uz to, Met redovito nudi razne događaje za posjetitelje s invaliditetom.

U posljednjih nekoliko godina, Metropolitan Museum of Art pokušao je doći do nove publike na Internetu. U veljači 2017. godine, muzej je pokrenuo svoju inicijativu za otvoreni pristup (Open Access Initiative), čime je omogućio besplatno i neograničeno korištenje na Internetu stotine tisuća slika u visokoj rezoluciji u svojim zbirkama. [7]

#### **DOSTUPNOST MUZEJA [7][8][9]:**

Skrbnici/pratitelji posjetitelja s invaliditetom imaju omogućen besplatan ulaz.

#### **Korisnici invalidskih kolica:**

Muzej je dostupan osobama u invalidskim kolicima i drugim posjetiteljima koji trebaju izbjegavati stepenice.

Posjetitelji s invaliditetom mogu koristiti uređaje za kretanje, uključujući ručna i električna invalidska kolica, skutere za mobilnost i pomagala za pokretanje na ručni pogon (kao što su šetači, štapovi i štake) u svim područjima koja su otvorena za korištenje pješaka.

Muzej nudi mogućnost besplatnog najma invalidskih kolica (standardnih i širokih) na odjelu garderobe muzeja po principu „prvi dolaze, prvi se poslužuju“; posjetitelji u kolicima također mogu zatražiti pratnju za pomoć u kretanju muzejom (uz prethodnu najavu barem dva tjedna ranije).

#### **Psi vodiči:**

Psi vodiči su dobrodošli u muzej.

**Pomoćni uređaji za slušanje:**

Pomoćni uređaji za slušanje (sa slušalicama ili omčama za vrat) dostupni su u raznim galerijskim programima, a dobivaju se uz zahtjev na recepciji. Muzej nudi i razna događanja za posjetitelje s oštećenjem sluha, te vođenje na znakovnom jeziku.

**Vođenje na znakovnom jeziku:**

Vodstvo na znakovnom jeziku dostupno je besplatno za muzejske događaje ili vođene grupne ture (uz najavu dva tjedna unaprijed), ovisno o dostupnosti prevoditelja. Za muzejske programe u ASL-u (American Sign Language) može se zatražiti glasovno tumačenje.

**Video vodiči (Sign Language Tours on Facebook Live)**

Prošle jeseni, Met Odjel za obrazovanje (Access and Community Programs Education Department ) uključio se u društvene medije i predstavio svoju prvu turneju na američkom znakovnom jeziku (ASL) na Facebook-u Live. To je video vodič koji svatko na svijetu s Facebook računom može gledati uživo ili poslije. Prva turneja bila je vođenje kroz izložbu o Rodinu, a gledana je više od 52.000 puta. Sljedeću Facebook Live ASL turneju pregledalo je 18.000 ljudi, a live-streaming ASL program, na "Jedinstvenim oblicima kontinuiteta u prostoru" Umberta Boccionija, dostigao je 17.000 pregleda u 24 sata. [8]

**Podnaslovi:**

Podnaslovi u stvarnom vremenu (Real Time Captioning) dostupni su za predavanja na zahtjev uz prethodnu najavu najmanje tri tjedna ranije, ovisno o dostupnosti opisa.

**Veliki ispis:**

Za neke izložbe dostupne su knjižice s ispisom velikog tiska, te informacije na brajici.

**Audio vodiči:**

Audio vodiči dostupni su na pametnom telefonu ili na uređaju koji je dostupan u velikoj dvorani, na ulazima na izložbe i na mjestima Met Store u cijelom muzeju. Uređaji audio vodiča su besplatni za posjetitelje koji su slijepi, slabovidni, gluhi ili sa gubitkom sluha.

Audio vodiči imaju kontrole glasnoće i slušalice. Omče za vrat za slušna pomagala s T-prekidačima dostupne su na zahtjev. Transkripti u standardnom i velikom tisku dostupni su i za odabrane izlete.



**Dodirni obilasci (Guided Touch Tours):**

Za slijepce i slabovidne posjetitelje muzej nudi mogućnost vođenja uz dodir izložaka - posjetitelji mogu istražiti umjetnička djela dodirom, uključujući drevne rimske i egipatske skulpture, američke arhitekture, skulpture od mramora i bronce te djela Augustea Rodina.

**Opisni obilasci (Verbal Imaging Tours):**

Muzej nudi mogućnost opisnih vođenih tura za slijepce i slabovidne posjetitelje (vodič verbalno opisuje pojedina umjetnička djela).

**Radionice:**

Uz navedene dostupnosti, muzej nudi i radionice za posjetitelje s razvojnim poteškoćama, osobe s poteškoćama u učenju te osobe s autizmom. Radionice su besplatne, no potrebna je prethodna rezervacija mjesta. Radionice su dostupne za odrasle i djecu s teškoćama u razvoju, zajedno s prijateljima i članovima obitelji. Na radionicama se obrađuje tema dana uz obilazak galerije i umjetničke aktivnosti poput crtanja.

Dostupne su i radionice za oboljele od demencije i njihove skrbnike, na engleskom i španjolskom jeziku. [9]

## **MoMA**

Muzej moderne umjetnosti (MoMA) u New Yorku konstantno unaprjeđuje svoju dostupnost kako bi pružio ugodno korisničko iskustvo svim posjetiteljima, uključujući i one s invaliditetom.

U tu svrhu, u Muzeju rade na uklanjanju prepreka kroz radionice za obuku o jednakosti osoba s invaliditetom i prilagođeni profesionalni razvoj. Cilj muzeja je da su ideali pristupačnosti i uključenosti ugrađeni u čitavu MoMA.

U sklopu muzeja provodi se program 'Create Ability', studijski program za djecu i odrasle s intelektualnim i razvojnim poteškoćama, 'Meet Me at MoMA', pionirski program za posjetitelje s Alzheimerovom bolešću, te drugi programi kojim se nastoje stvoriti programi i resursi koji podržavaju različite ciljeve i stilove učenja posjetitelja.

Osim programiranja, MoMA je uspostavila Radnu skupinu za pristupačnost (Accessibility Task Force) koja omogućuje da pristupačnost i dalje bude glavni prioritet u instituciji. Ovu radnu skupinu pokrenuo je James Gara, COO MoMA-e, a sastoji se od predstavnika iz cijele institucije, uključujući osoblje koje se bavi kućnim poslovima kao što su sigurnost, angažman posjetitelja, članstvo i maloprodaja, kao i kustosi, dizajneri izložbi, A / V i digitalni mediji. Radna skupina osnažuje ideju da pristupačnost nije isključivo zadaća osoblja u obrazovanju, nego je to jednostavno integrirana, zajednička odgovornost. [10]

### **DOSTUPNOST MUZEJA [11]:**

Ulaz je besplatan za skrbnika koji prati posjetitelja s invaliditetom.

#### **Korisnici invalidskih kolica:**

U Muzeju moderne umjetnosti sve galerije, ulazi i sadržaji dostupni su za osobe u invalidskim kolicima.

Liftovi se nalaze u cijelom muzeju.

Javni ulaz dostupan je rampom. Invalidska kolica za najam dostupna su besplatno u čekaonici na principu "prvi dolaze, prvi su posluženi". Tri glavna kata muzeja, uključujući knjižaru i kafić, dostupna su dizalom. Također, dostupne su kupaonice prilagođene osobama u invalidskim kolicima.

### **Slijepi i slabovidni posjetitelji:**

Vodič za posjetitelje dostupan je u velikom tisku i Brailleovom pismu na informacijskom pultu u predvorju.

Psi vodiči su dobrodošli.

Posjetiteljima je dostupno vodstvo posebno obučениh predavača koji daju opsežne vizualne opise umjetničkih djela, a moguće je i sudjelovanje u raspravama o raznim temama, umjetnicima i izložbama s programom 'Art in Sight'.

Postoji i mogućnost dodira odabranih skulptura i predmeta iz zbirke, u Vrtu skulptura MoMA i galerijama, uz zakazani obilazak.

MoMA Audio: vizualni opisi - audio program za slijepu i slabovidnu posjetitelje koji pruža detaljne opise ključnih djela iz muzejske zbirke - dostupan je besplatno na audio stolovima ili putem aplikacije MoMA na pametnom telefonu. Transkripti svih audio programa dostupni su na uređajima (na engleskom, francuskom, njemačkom, talijanskom, korejskom, japanskom, mandarinskom i portugalskom).

### **Glui i nagluhi posjetitelji:**

Tumači znakovnog jezika i podnaslovi dostupni su za sve javne programe uz prethodnu najavu najmanje tri tjedna unaprijed.

MoMA Audio uređaji kompatibilni su s T-zavoјnicom. Omče na vratu i transkripti svih audio programa dostupni su na uređajima.

Sva MoMA kina, stolovi u predvorju, stolovi za prodaju karata, audio vodiči i dvije učionice Edward John Noble edukacijskog centra opremljene su indukcijskim petljama koje izravno prenose slušna pomagala s T-zavoјnicama. Filmovi na stranom jeziku uključuju engleske titlove. Kazališta MoMA opremljena su uređajima za titlovanje i audio opis za kompatibilne filmove.

FM pomoćni uređaji za slušanje (slušalice i omče za vrat) dostupni su za sve Galerijske sjednice za pojačavanje zvuka.

### **Posjetitelji s intelektualnim ili razvojnim poteškoćama:**

U sklopu muzeja moguće je sudjelovati na praktičnim radionicama za osobe s intelektualnim i razvojnim poteškoćama i njihove obitelji pomoću programa Create Ability. Svaki mjesec

sudionici se usredotočuju na drugu temu, istražujući različite umjetničke radove u galerijama i stvarajući umjetnička djela u učionici.

### **Posjetitelji s demencijom:**

'Meet Me at MoMA' je mjesečni program za osobe s demencijom i članovima njihovih obitelji ili njegovateljima. 'Meet Me at MoMA' pruža forum za dijalog kroz promatranje i stvaranje umjetnosti. Posebno osposobljeni muzejski edukatori ističu teme, umjetnike i izložbe tijekom interaktivnog programa u galerijama i učionicama Muzeja.

### **The MoMA Alzheimer's Project:**

Projekt MoMA Alzheimer bio je posebna inicijativa u Odjelu za obrazovanje muzeja (Museum's Department of Education). Inicijativa se odvijala od 2007. do 2014. i financirana je od strane Zaklade MetLife. Tijekom tog vremena, osoblje MoMA-e proširilo je postojeće obrazovne programe MoMA-e osobama s Alzheimerovom bolešću i njihovim skrbnicima, kroz razvoj resursa za obuku namijenjenih umjetnicima i zdravstvenim radnicima o tome kako umjetnost učiniti dostupnom osobama s demencijom, koristeći metodologije i pristupe poučavanja MoMA-e. Ove resurse mogu koristiti muzeji, ustanove za pomoć u životu i druge društvene organizacije koje služe osobama s demencijom i njihovim partnerima u skrbi. [11]

## **VICTORIA & ALBERT MUSEUM (V&A)**

Victoria & Albert Museum (V&A) u Londonu je najveći muzej umjetnosti i dizajna na svijetu.

Tijekom proteklih deset godina muzej je bio proaktivan u razvoju inkluzivnih i dostupnih usluga i prostora za svoje posjetitelje, uključujući i one s problemima vida. Cilj V&A je da osobe s invaliditetom uđu s ulice, baš kao i svaki posjetitelj, te da uživaju u kolekciji. Povijesno gledano, ovaj pristup nije bio norma za muzeje jer mnogi ne bi bili ni fizički ni intelektualno dostupni. Zbog toga je u FuturePlanu V&A, pristup za osobe s invaliditetom prioritet.

### **Dodirni objekti i Brailleovo pismo**

Jedna od glavnih promjena u FuturePlanu bila je ugradnja dodirnih objekata u galerije. Strategija tumačenja (The Interpretation Strategy) učinila je dodirne objekte normom u V&A, što je omogućilo svim posjetiteljima interakciju s objektima. Muzeji su pozivali slabovidne posjetitelje na razgled uz mogućnost dodira predmeta nakon zatvaranja muzeja. Činiti to kad je muzej bio otvoren, potaknuo bi sposobne posjetitelje da također dodirnu te predmete. No sada je mogućnost dodira trajno prikazanih objekata dostupna za istraživanje svim posjetiteljima, a ne samo onima s oštećenjem vida.

### **Audio i opis zvuka:**

V&A se udaljava od uporabe Brailleovog pisma za predmete dodira u galerijama jer postoji ograničena publika koja može čitati Brailleovo pismo. Uz ograničenja u financiranju i volju da se omogući pristup široj publici muzej želi pružiti veću dostupnost kroz nove tehnologije. Audio opisi objekata se pišu i bilježe kako bi se posjetiteljima s oštećenim vidom pomoglo da slušaju opise preuzete putem vlastitih pametnih telefona.

Cilj muzeja je osigurati sustav koji je i *user friendly* za sve posjetitelje i pristupačan onima koji nisu tehnički orijentirani ili isključeni novom tehnologijom. [12]

### **Taktilne knjige:**

Osobama oštećenog vida može biti teško pristupiti fotografijama i slikama. Verbalni opis može pomoći, no upotrebom taktilne slike možete dodati opisu koji omogućuje posjetitelju daljnje tumačenje djela. V&A je razvila svoju ponudu otkako je krajem 1990-ih posjetiteljima omogućila izradu crteža, interpretirajući slike za galeriju fotografija.

Knjige izrađene za Galeriju slika poprimile su i taktilni oblik slike i tehnike koje danas koristimo. Međutim, nisu svi ljudi oštećenog vida naučeni da dodiruju, što otežava čitanje

taktilnih slika, pa je ponekad potrebno ukloniti manje važne elemente koji omogućuju korisniku da se usredotoči na ključne slike djela.

Kako bi pokušao dalje razvijati ovaj oblik tumačenja, V&A je surađivala s Kraljevskim nacionalnim institutom za slijepe ljude kako bi taktilne slike učinile pristupačnijima. U taktilnim knjigama nalaze se: Brailleova pisma galerijskih ploča; galerijski planovi tako da se posjetitelj može orijentirati u galeriji; i opisi taktilnih slika kao i same taktilne slike. Ako je potrebno, slike su pojednostavljene kako bi se istaknuli ključni elementi slike. [12]

### **Pristupačno vodstvo:**

Odjel za učenje (The Learning Department) razvio je programe prilagođene za osobe s invaliditetom; V&A je jedan od prvih muzeja na svijetu koji je to učinio. Cilj programa je potaknuti posjetitelje s invaliditetom u muzeju nudeći događaje koji odgovaraju njihovim specifičnim potrebama. Program se fokusira na stalnu zbirku muzeja kao i na posebne izložbe.

V&A nudi taktilne sesije za posjetitelje oštećenog vida od 1985. godine. Muzej održava posebne događaje tijekom cijele godine koji služe ovoj publici. Program se često mijenja i fokusira se na razne muzejske zbirke. To potiče ljude na ponovne posjete i da uživaju u novim iskustvima. [12]

Osim ovih događaja, V&A je izvrstan primjer muzeja koji nudi cijeli paket alata. Za mnoge je jedno od ključnih pitanja dostupnost informacija. Posjetitelji često moraju znati koji su objekti unaprijed dostupni. To im pomaže da planiraju svoje putovanje i budu neovisni. V&A je posvećen pristupačnosti i pruža detaljne informacije prije posjeta na mreži. Muzej nudi namjensku uslugu vođenja koja se može unaprijed rezervirati.

V&A također služi djeci i obiteljima s oštećenjima vida pomoću senzornog ruksaka. Omogućuje mlađim posjetiteljima istraživanje muzeja kroz multisenzorne aktivnosti. Ruksak sadrži mnogo predmeta na dodir, kao što su keramički modeli i različiti materijali. [13]

### **DOSTUPNOST MUZEJA [13]:**

#### **Pomagala za mobilnost**

Invalidska kolica i pomagala za hodanje dostupni su na informacijskom pultu na ulazu.

### **Indukcijske petlje**

Potrebno je prebaciti svoj slušni aparat u položaj "T". Indukcijske petlje dostupne su u sljedećim područjima:

Informativni stolovi

Dvorane za predavanja i seminare

Maloprodajne točke

Oprema za poboljšanje zvuka

### **Vođenje na znakovnom jeziku**

Postoje redovite ture za gluhe i nagluhe osobe na britanskom znakovnom jeziku ili s podnaslovima uživo.

### **Videozapisi**

Izbor videozapisa unutar galerija uključuje titlove. Muzej radi na titlovanju svih videozapisa u galerijama i izložbama.

### **Usluga vođenja**

Ako je posjetiteljima potreban vodič koji će im pomoći oko zgrade, dostupan je uz najavu unaprijed. Nažalost, ne može se jamčiti pomoć posjetiteljima koji ne rezerviraju unaprijed.

### **Skeneri za pretvorbu teksta u govor**

Skeneri za pretvorbu teksta u govor dostupni su na informacijskim stolovima. Ovi ručni skeneri mogu se koristiti za čitanje teksta koji se zatim glasno izgovori, dostupni su tekstovi o vodiču kroz galeriju ili tekstu oznake objekta oko Muzeja.

## **3.2. Specijalizirani muzeji**

Postoje muzeji koji su u potpunosti prilagođeni osobama s posebnim potrebama. Takvi specijalizirani muzeji svoje djelovanje i građu izlažu u skladu s osobama s posebnim potrebama kojima su namijenjene (npr. muzeji specijalizirani za slijepe i slabovidne posjetitelje, muzeji za gluhe i slično). Takvih muzeja ima nekoliko na svijetu, a jedan od njih je i zagrebački Tiflološki muzej, o kojem ću podrobnije govoriti kasnije.

### **TAKTIČKI MUZEJ SLIJEPIH (Tactual Museum for Blind) Atena, Grčka**

Taktički muzej osnovan je 1984. godine. Predsjednik Svjetionika za slijepe (Lighthouse for the Blind), Protopapadaki L. i generalni direktor Kefakis Manolis, tražili su način koji bi osobama s oštećenim vidom omogućio da dođu u dodir s drevnom kulturom Grčke. Prve artefakte kupio je Svjetionik, nakon čega je uslijedilo nekoliko donacija organizacija koje pružaju podršku i drugih. Istodobno je shvaćeno da je sposobnost dodira i osjećaja eksponata izvrstan novi način približavanja starogrčkoj civilizaciji ne samo za slijepe, već i za osobe s vidom.

To je jedan od 4-5 muzeja te vrste u svijetu. Glavna razlika između Taktičkog muzeja i drugih muzeja je mogućnost da svi posjetitelji dodirnu sve izložbe koje su kopije izvornika izloženih u drugim muzejima. [14]

Ulaz u muzej besplatan je za sve posjetitelje s posebnim potrebama i njihovu pratnju.

#### **Posjetitelji s problemima s mobilnošću**

Muzej je pristupačan osobama s poteškoćama u kretanju, preko rampe, uz glavni ulaz u zgradu. Pristup drugom katu korištenjem dizala stubišta.

#### **Informativni materijali**

Kako bi se posjetiteljima pomoglo u dobivanju informacija koje su im potrebne u vezi s eksponatima, napravljen je automatski vodič na grčkom i engleskom jeziku. Tu su i opisni znakovi napisani na Brailleovom pismu i uvećana slova za slabovidne osobe.



Osim izložbe Olimpijskih igara, postoje informativni materijali tiskani na Brailleovom pismu o Olimpijskim i Paraolimpijskim igrama, kao i karte reljefa Atene s istaknutim olimpijskim objektima.

### **Čitači zaslona**

Za osobe koje koriste čitače zaslona (Hal, Jaws itd.) postoji alternativni set web-stranica Taktičkog muzeja, s točno istim sadržajem, koje su dizajnirane i razvijene prema smjernicama za pristupačnost web-sadržaja.

### **Dodir i učenje**

Izložbe u Taktičkom muzeju, kipovi, posude, skulpture i korisni predmeti točne su kopije originala koji su izloženi u muzejima diljem Grčke, kao što su Nacionalni arheološki muzej, Akropola, Delfi, Olimp, Heraklion i Muzej kikladske umjetnosti; datiraju iz kikladskih, minojskih, geometrijskih, arhaičnih, strogih ritmova, klasičnog, helenističkog i rimskog razdoblja.

Posjetitelji mogu dotaknuti i osjetiti kip Afrodite od Melosa, Hermesa Praxitelesa, Posejdona Artemisiona, modela Atene na Akropoli, i druge. [14]

### **MUSEO TIFLOLÓGICO, Madrid, Španjolska**

Nacionalna organizacija španjolskih slijepih ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) otvorila je 1992. godine Museo Tiflológico u Madridu sa željom da slijepim osobama ponudi mogućnost pristupa muzeju na standardizirani način.

Trenutno je Museo Tiflológico prostor namijenjen posjetiteljima kako bi mogli vidjeti i dotaknuti izložbe, iako je ono što ga čini originalnim i jedinstvenim činjenica da je to muzej koji je rođen odlukom svojih korisnika i dizajniran od strane njih te prilagođen njihovim potrebama.

Cilj muzeja je promicanje i zadovoljavanje kulturnih potreba osoba s teškim oštećenjem vida, kao i predstavljanje napora integracije i normalizacije koje provodi ONCE.

Muzej prikazuje modele poznatih građevina uz slike, skulpture i tekstilnu umjetnost. Također se usredotočuje na umjetnost slijepih osoba i dokumentira povijest osoba s oštećenjima vida. Muzej ugošćuje privremene instalacije tema i umjetnosti povezanih s sljepoćom. [15]

Izložena djela imaju naslove na Brailleovom pismu, a QR-kodovi dostupni su u radovima privremene izložbene dvorane, uz to osobama sa sljepoćom ili oštećenjem vida dostupne su informacije putem mobilnih telefona. Osim toga, imaju Beepcons, inteligentne vodilice koje olakšavaju osobama s oštećenjem vida da putem mobilne aplikacije identificiraju i pronađu obližnje objekte. Ovaj alat, razvijen u ILUNION Technology and Accessibility, pruža osobama oštećenog vida informacije o određenoj točki u zgradi ili o izloženim radovima, lako ih pronalazeći kroz zvuk. [15]

Ulaz je slobodan za sve posjetitelje.

### **FINSKI MUZEJ GLUHIH** (Finnish Museum of the Deaf), Helsinki, Finska

Finski muzej gluhih čuva kulturnu baštinu gluhih u Finskoj. Muzej organizira izložbe u Svjetioničarskoj kući u Helsinkiju, gdje se nalaze prostorije finske Udruge gluhih. Muzejske zbirke i ured muzeja nalaze se u prostorijama Werstasa u Tampereu.

Funkcija muzeja je prikupljanje, istraživanje i izlaganje kulturne baštine gluhih i znakovnih korisnika u Finskoj. Cilj muzeja je povećati znanje o povijesti i kulturi korisnika gluhih i znakovnih jezika te ojačati njihov identitet. Osim toga, muzej nastoji komunicirati znanje o svojoj specijalnosti široj javnosti.

Raznovrsne zbirke muzeja služe i istraživačima i drugim posjetiteljima. Finski muzej gluhih surađuje s drugim muzejima i institucijama koje provode istraživanja o gluhom i znakovnom jeziku u Finskoj i inozemstvu. Muzej istražuje i prezentira ga kroz svoje izložbene aktivnosti i materijale koje proizvodi.

Muzejske zbirke obuhvaćaju oko 10 000 predmeta i fotografija. Oni također uključuju dokumente, knjige i umjetnička djela. Zbirke prikazuju obrazovanje gluhih, organizacijske aktivnosti, istaknute osobe u zajednici, znakovni jezik i rad koji je zajednica učinila kako bi ojačala svoj status i postigla jednakost.

Zbirke obuhvaćaju razdoblje od kraja 18. stoljeća do danas i danas su dio zbirke Muzeja rada Werstasa.

U pripremi je izrada virtualnog muzeja, koji će igrati važnu ulogu u razmjeni informacija o povijesti gluhih, a virtualne će izložbe biti uređene ovdje u budućnosti. [16]

## **NORVEŠKI MUZEJ KULTURE I POVIJESTI GLUHIH** (Norwegian Museum of Deaf Culture and History), Trondheim, Norveška

Norveški muzej za kulturu i povijest gluhih usredotočuje se na kulturu, povijest i jezik norveških gluhih osoba i koristi primjere iz ovoga u dijalogu o invalidnosti i normalnosti. Muzej radi na podržavanju „Zakona o zabrani diskriminacije na temelju invaliditeta“ (Ministarstvo za djecu i jednakost) radi promicanja jednakosti neovisno o invaliditetu. Muzej surađuje s pristupačnošću, fokusirajući se na jednakost, jednake mogućnosti, dostupnost i olakšavanje za sve.

Izložba sadrži interaktivne ekrane na dodir s videozapisima na znakovnom jeziku s opisima i zvukom, kao i predmete, tekst i fotografije koji pružaju uvid u povijest, jezik i kulturu.

Poseban dio izložbe posvećen je pričama gluho-slijepih. Sastoji se od digitalnih priča koje se mogu vidjeti na ekranima u muzeju. Osim toga, dostupni su brojni taktilni elementi koji prenose priče. [17]

### **Jezici**

Sadržaj muzeja dostupan je u mnogim oblicima: znakovnom jeziku, pisanom jeziku, zvuku, govornom jeziku i Brailleovom pismu.

Većina sadržaja muzeja dostupna je i na engleskom jeziku.

### **Za posjetitelje s ograničenom pokretljivošću**

Rampa i otvarač za vrata:

Postoji ulaz s rampom iza zgrade. Muzej je u prizemlju i ima automatska vrata za otvaranje vrata u cijelom muzeju. Svi prostori su na jednoj razini i nema prepreka na izložbi.

### **Posjetitelji s oštećenjem sluha**

Muzej je vrlo dobro prilagođen posjetiteljima s oštećenim sluhom. Sve informacije u muzeju dostupne su preko norveškog znakovnog jezika ili teksta.

Ponekad se dijelovi muzejskih tura provode koristeći govorni jezik. Ako je potreban tumač prilikom posjeta, potrebno je kontaktirati djelatnike muzeja unaprijed.

### **Slijepi i slabovidni posjetitelji**

Muzej je djelomično olakšan posjetiteljima slabovidnim osobama. Većina objekata stavlja se u staklene ormariće i nije dostupna na taktičan način. Sve pisane informacije dostupne su na Brailleovom pismu ili putem zvuka.

U muzeju postoji izložba koja govori o gluho-slijepim osobama u Norveškoj, a na ovoj izložbi svi predmeti su dostupni na taktičan način.

Ture su djelomično bazirane na vizualnoj komunikaciji, ali će muzej olakšati ture ako su unaprijed rezervirane. Postoji prilika da se neki od objekata izvade iz vitrine za taktilna iskustva ako se to zatraži.

### **Psi vodiči:**

Psi vodiči su dobrodošli u muzeju, a osoblje muzeja obučeno je kako se ponašati oko pasa vodiča.

### **Posjete s pomoćnikom i / ili tumačem:**

Prevoditelji i asistenti također moraju biti prijavljeni za događaje i ture kako bi muzej znao točan broj posjetitelja koje očekuje. Ponekad postoji samo prostor za određeni broj posjetitelja i kako bi se osiguralo da ima mjesta za sve njih, važno je da ih se prebroji prilikom izvršenja rezervacije. [17]

### 3.3. Taktilne galerije

„Taktilna galerija“ je muzejski pojam koji znači sobu za dodirivanje, tj. mjesto na kojem se svi eksponati smiju dodirivati. Taktilne galerije namijenjene su osobama s posebnim potrebama, poglavito slijepim i slabovidnim osobama. Kako bi se proširilo i poboljšalo korisničko iskustvo posjetitelja s posebnim potrebama, neki muzeji organizirali su u sklopu svojih galerija i taktilne galerije, budući da verbalni opis pojedinih izložaka nije dovoljan kako bi se dobila prava slika stvari. Zbog toga se rade reprodukcije pojedinih eksponata koje se mogu dodirivati i na taj način doživjeti umjetnost 'iz prve ruke' - taktilno. U taktilnim galerijama vodiči najprije verbalno opišu neki izložak, a zatim vode posjetitelje do izložka i potiču ih na istraživanje i dodirivanje opisanih izložaka kako bi upotpunili svoje iskustvo.

Osim taktilnih galerija, koje su najčešće dio muzeja, postoje i specijalizirani taktilni muzeji u kojima je dopušteno dodirivanje svih izložaka u muzeju; jedan od takvih muzeja je Omero Tactile Museum u Italiji.

#### **OMERO TACTILE MUSEUM, Ancona, Italija**

Taktilni muzej Omero osnovale su 1993. godine dvije slijepice i jedini je takve vrste u Italiji. Taktilni muzej Omero jedan je od rijetkih muzeja na svijetu gdje je moguće slobodno dodirnuti sva umjetnička djela, a ulaz je besplatan. [18]

Kada gosti posjećuju različite prostorije mogu dotaknuti skulpture koje pripadaju antičkim civilizacijama kao što su rimska, egipatska i grčka, a zatim, tijekom posjeta, dodiruju kipove koji ih vode u današnje vrijeme. Zanimljiva je i sekcija posvećena arhitekturi, gdje se posjetitelji mogu diviti važnim maketama spomenika kao što su atenski Partenon, Venerin Hram, Katedrala Sv. Ciriaco, Vanvitelliova zgrada i rimski Panteon.

Bogata zbirka taktilnih radova kontinuirano se povećava s novim akvizicijama plastične i skulpturalne umjetnosti svih vremena kao što su odljevci izliveni u smoli i gipsu, te izvorni dokazi.

Muzej ima specifičnu bibliografiju o raspravljenim temama s velikim otiskom, te otiskom na brajici, te korisnim videozapisima, audio-zapisima i DVD-ima. [19]

## TAKTILNA GALERIJA U LOUVREU

Musée du Louvre ima prostor posebno dizajniran za posjetitelje s invaliditetom, pozivajući ih da se bolje upoznaju s kiparskim oblicima dodirivanjem gipsanih odljeva izložaka. To omogućuje posjetiteljima da steknu umjetničko znanje pomoću tehničkih i ikonografskih pristupa. Teksture postaju prepoznatljive kao i materijali, ritam i volumen skulptura, a posjetitelji mogu uvidjeti tehnike koje kipar koristi.

Posjetitelji s invaliditetom i osoba koja ih prati imaju besplatan pristup stalnim zbirkama muzeja Louvre i galeriji Touch.

Dok su posjetitelji s invaliditetom očigledno prioritarna i povlaštena ciljna publika ove taktilne izložbe, interpretacija dodirrom je izvorni pristup koji također zadovoljava širu javnost i nudi razine pristupa prilagođene njihovim potrebama. Alati koji se postavljaju za posjetitelje s invaliditetom tako mogu služiti svima, s obzirom na to da je dodir univerzalni alat za tumačenje.

Uz izložke se nalaze plakete na Brailleovom pismu, na francuskom i na engleskom jeziku koje objašnjavaju opće teme izložbe. [20]

### **Posjetitelji u galeriji**

Taktilna mapa na ulazu u galeriju daje posjetiteljima predodžbu o veličini područja i postavljanju umjetnina.

Galerija je uređena u neprekinutom prikazu, s rukohvatom i taktilnom podnom trakom koja vodi posjetitelje od jednog umjetničkog djela do sljedećeg kako bi sami prolazili galerijom. Taktilne podne pločice u kontrastnim bojama i materijalima upozoravaju posjetitelje samostojećih umjetničkih djela u središtu galerije. Budući da trodimenzionalna istraživanja zahtijevaju od posjetitelja da fizički pristupaju umjetničkim djelima, rotirajuće baze postavljaju se na konzole za male umjetničke radove, dok se umjetnička djela velikih dimenzija prikazuju u središtu galerije kako bi posjetitelji mogli hodati okolo.

Gipsani ili odljevci od smole popraćeni su uzorkom izvornog materijala skulpture kako bi se dobio uvid u rad kipara, uz zidne naljepnice na Brailleovom pismu i veliki tisak.

### **Poseban audio vodič**

Audio vodič za muzej prilagođen je za obilazak tura timom slijepih i slabovidnih sudionika. Svi komentari na radove sadrže opise boja i materijala izloženih objekata. [21]

## 4. Pristupačnost muzeja u Hrvatskoj

Zadnjih nekoliko godina, muzeji posvećuju sve više pažnje u povećanju pristupačnosti, no još uvijek ima mnogo prostora za napredak. Projekt prilagodbe kulturnih građevina osobama s posebnim potrebama i audio vodiči u svijetu nisu novost, međutim, u Hrvatskoj još ima mnogo posla kako bi se poboljšala dostupnost.

### 4.1. Na koji način muzeji promoviraju pristupačnost

#### Prilagođene izložbe

Muzeji i galerije s vremena na vrijeme organiziraju izložbe prilagođene osobama s posebnim potrebama, a u sklopu Moderne galerije u Zagrebu otvorena je i Taktilna galerija, koju je otvorila i osmislila autorica Nataša Jovičić, koja je zaslužna i za osmišljavanje i izradu multisenzorskog pomagala DiTacta koji pomaže slijepim i slabovidnim osobama da dožive vizualne kulturne sadržaje. [25]

#### MUZEJ ZA UMJETNOST I OBRT:

##### *Izložba 'Ljudi i dodiri' za senzibilizaciju javnosti na probleme slijepih osoba*

Jedinstveno stvaralaštvo gluho-slijepe kiparice Sanje Fališevac predstavljeno je s pedesetak keramoskulptura na izložbi "Ljudi i dodiri" u Muzeju za umjetnost i obrt (MUO).

Izložba se održala u okviru projekta "Pogled u tamu" Hrvatske udruge za školovanje pasa vodiča i mobilitet.

Zbog senzibiliziranja javnosti na probleme s kojima se u svakodnevnom životu suočavaju slijepe osobe, neposredno prije otvorenja izložbe desetak ljudi koji vide prošetalo je od Cvjetnog trga do Muzeja s povezima na očima u pratnji pasa vodiča. Edukacija se nastavila i u Muzeju, gdje su posjetitelji izložbe imali priliku isprobati snalaženje bez osjetila vida u simulatoru "Svjetlo i tama pričaju", upoznavajući se sa zanimanjima i pomagalima slijepih osoba te dijeleći svoja iskustva o doživljenom.

Na izložbi je predstavljen presjek cjelokupnog, dvadesetogodišnjeg stvaralaštva Sanje Fališevac, a naglasak je na keramoskulpturama nastalima u proteklih pet godina. [22]

## MUZEJ SUVREMENE UMJETNOSTI:

Muzej suvremene umjetnosti organizirao je multisenzornu izložbu pod nazivom „Josef i Anni Albers: Putovanje kroz slijepo iskustvo“. Izložba prikazuje 63 rada Josefa i Anni Albers, jednih od pionira modernizma 20. stoljeća te ključnih ličnosti za razvoj apstraktne umjetnosti i umjetničke edukacije u svijetu. Izložba će tako uključivati radove iz najpoznatijeg ciklusa Josefa Albersa Hommage kvadratu, te neke od tekstilnih radova Anni Albers koja je svojim djelima naglašavala da se na tkaninu, i u njezinoj funkcionalnoj ulozi i u ulozi zidnog ukrasa, treba gledati kao na oblik umjetnost.

Izložba se ističe i po tome što je prilagođena slijepim i slabovidnim osobama. Sve radove prate taktilne reprodukcije koje omogućuju svim posjetiocima istraživanje djela putem dodira.

Izložbe bazirane na taktilnom doživljaju umjetničkog djela do sada su uglavnom bile ograničene na figuralno slikarstvo i skulpturu, a glavni izazov ovog projekta je omogućiti doživljaj apstraktne umjetnosti na primjeru djela Josefa i Anni Albers. Osim što se na ovaj način umjetnost približava slijepim i slabovidnim osobama, njihov će doživljaj svijeta biti približen i osobama koje umjetnost inače doživljavaju vizualno, unoseći radikalne promjene u prezentaciji djela i postavu izložbe u obliku zatamnenih prostora s podražajima za sva osjetila osim vida. [23]

## MODERNA GALERIJA:

*“Povijest umjetnosti kroz dodir i zvuk”*

Prva likovna monografija namijenjena slijepim i slabovidnim osobama pod nazivom “Povijest umjetnosti kroz dodir i zvuk”, autorice povjesničarke umjetnosti Nataše Jovičić, predstavljena je u Modernoj galeriji u Zagrebu.

Ovaj konceptijski inovativan i produkcijski zahtjevan multisenzorski vodič sastoji se od deset manjih knjiga posvećenih remek djelima hrvatskih i svjetskih velikana slikarstva i predstavlja vrhunac posebnog nakladničkog programa Moderne galerije koji je započeo 2009. godine paralelno s otvaranjem Taktilnog odjeljka stalnog postava. Osnovna ideja bila je omogućiti slijepim i slabovidnim osobama što potpuniji doživljaj umjetničkog djela i na taj način smanjiti prazninu s kojom se suočavaju na području likovne umjetnosti te kreirati polazište za



sveobuhvatniju literaturu o slikarskoj baštini u budućnosti. Autorica je u suradnji sa srodnim europskim muzejskim institucijama, inozemnim edukatorima i povjesničarima umjetnosti, neuroznanstvenicima s finskih sveučilišta Aalto i Ateneum u Helsinkiju te svojim prijateljima koji su slijepi, dolazila do različitih ideja i utvrdila metodologiju – svaka slika je razdijeljena na pet taktilnih dijagrama koji objašnjavaju kompoziciju, dubinu i boju slike, a prati ih audio vodstvo na hrvatskom i engleskom jeziku pomoću kojeg korisnik sluša interpretaciju i kontekstualizira građu.

U knjigu je uvršteno pet slikarskih ostvarenja hrvatskih autora iz fundusa Moderne galerije (Josip Račić, Majka i dijete; Miroslav Kraljević, Autoportret sa psom; Milan Steiner, Kiša; Leo Junek, Crtač i Edo Murtić, Highway) i pet djela starih majstora europske likovne baštine - Andrea Mantegna, Mrtvi Krist (Brera, Milano); Michelangelo Merisi da Caravaggio, Večera u Emausu (National Gallery, London); Vincent Van Gogh, Spavaća soba u Arlesu (Musee d Orsay, Pariz); Edvard Munch, Krik (Nacionalna galerija, Oslo); Hugo Simberg, Ranjeni anđeo (Ateneum – Nacionalni muzej, Helsinki). [24]

## EDUKATIVNO POMAGALO DiTACTA

U sklopu stalnog postava Moderne galerije nalazi se i *Taktilna galerija* koju je otvorila i osmislila autorica Nataša Jovičić, čije multisenzorno pomagalo DiTacta pomaže slijepim i slabovidnim osobama da dožive vizualne kulturne sadržaje.[25]

Riječ je o metodologiji kojom se na specifičan način interpretira umjetničko djelo - putem taktilnih dijagrama opisuju se elementi forme, kao i najteže razumljive pojmove za slijepu osobu: svjetlost, perspektiva i boja. Temelji se na izradi taktilnih dijagrama otisnutih u staklu, koji analiziraju i prevode sliku rastavljujući je u pet različitih slojeva (pet taktilnih dijagrama); na kompoziciju, dubinu, svjetlost, detalje i boju koji samo zajedno pročitani donose cjelokupnu sliku. Najteže je bilo prikazati boju. Svakoj je boji dodijeljena različita tekstura. Opipom teksture slijepa osoba može dobiti ideju o rasporedu boja. Ovaj izum registriran je u Hrvatskoj autorskoj agenciji temeljem Rješenja državnog zavoda za intelektualno vlasništvo Republike Hrvatske.

Uz taktilne dijagrame dodatno su didaktičko sredstvo audio zapisi koji opisuju umjetničko djelo. Audio zapis vrlo je detaljan, slijedi okvire, odnosno pravila tumačenja slike slijepim osobama s dodatnim objašnjenjem vezanim uz dijelove slike koje slijepa osoba percipira

na drugačiji način, npr. objašnjenje perspektive ili boje. Ove okvire interpretacije uspostavila je upravo Nataša Jovičić. [26]

Edukativno pomagalo DiTacta nastalo je na temelju suradnje sa znanstvenicima, a autorica ga stalno unaprjeđuje novim saznanjima i promjenama u daljnjim interpretacijama temeljenima na odazivu publike i prijedlozima slijepih i slabovidnih osoba. [26]

## TAKTILNA GALERIJA

Taktilna, multisenzorna galerija sastavni je dio Moderna galerije. To je prva galerija u Republici Hrvatskoj namijenjena slijepim i slabovidnim osobama. Namjera je putem dodira i zvuka prezentirati nekoliko kapitalnih djela hrvatske moderne umjetnosti.

Uz pomoć audio vodiča i taktilnih dijagrama prikazuju djela hrvatske umjetnosti dvadesetog stoljeća. Ovo iskustvo može biti zanimljivo i videćim osobama. [27]

## **4.2. Pristupačnost muzeja u Hrvatskoj - primjeri dobre prakse**

### **KARLOVAC**

#### **GRADSKI MUZEJ KARLOVAC**

Karlovački muzej izdao je vodič za slijepce i slabovidne osobe - Vodič za slijepce i slabovidne namijenjen je gledanju i dodirivanju. Ispisan je krupnim crnim tiskom i Brailleovim pismom. Ilustracije koje prikazuju oblik Karlovca 1579. godine i suvremeno doba otisnute su reljefno. Otisnuti vodič zapravo je tek uvod u središnju temu baštine i njegovu povijesnu jezgru u obliku zvijezde. [28]

Audio-vodič za cijeli muzejski postav Gradskog muzeja Karlovac postaje dostupan kada se svojim pametnim telefonom posjetitelji spoje na internetsku mrežu u muzeju, te sami biraju o čemu žele slušati. [29]

U izradi audio-vodiča sudjelovali su svi kustosi Gradskog muzeja, a podijeljen je u tri razine sadržaja narativno-obavijesnu, detaljnu koja podrobnije govori o muzejskim predmetima, povijesnim okolnostima, osobama, i slično te citatnu koja donosi citate iz književnih dijela, uzorke lokalnih govora, glazbu i zvukove prirode što je novitet jer to su sadržaji koji do sada nisu bili dostupni u muzeju.

Vodič za slijepce i slabovidne osobe za njih je besplatan, a svi ostali ga mogu kupiti za 15 kuna čime se pomaže izradi muzeografskih pomagala za osobe s posebnim potrebama. [30]

#### **AQUATIKA - SLATKOVODNI AKVARIJ KARLOVAC**

Aquatika – slatkovodni akvarij Karlovac predstavlja floru i faunu hrvatskih rijeka i jezera, geološku prošlost, tradicijsku kulturu i povijest porječja četiriju karlovačkih rijeka. Akvarij je prvenstveno namijenjen djeci i mladima, učenicima, znanstvenicima, akvaristima, odnosno lokalnom stanovništvu, kako bi se razvijala svijest o iznimnoj biološkoj raznolikosti te istovremeno educiralo korisnike kako na održiv način koristiti iznimna prirodna bogatstva Hrvatske u funkciji turizma. [32]

Slatkovodni akvarij Karlovac dobitnik je nagrade Plavi cvijet pristupačnosti za osiguravanje pristupačnosti osobama s invaliditetom jer je cijeli prostor prilagođen osobama smanjene pokretljivosti. Osim toga, označeni su pristupi i sadržaji slabovidnim osobama. U interpretacijskom dijelu vodiči jasnijim prikazom slabovidnim osobama nastoje dočarati sadržaje. Uz to, razgledavanje je praćeno i zvučnom kulisom s prirodnim zvukovima snimljenima uz rijeke. [31]

## **PULA**

### **ARHEOLOŠKI MUZEJ ISTRE**

U galeriji Sveta srca u Puli bila je otvorena izložba Prapovijest u rukama, koja je sasvim prilagođena osobama s invaliditetom. Izložba Prapovijest u rukama bila je otvorena od 14.06.2018. do 29.01.2019., te se u tom periodu slijepim i slabovidnim osobama, ali i svima ostalima, pružila mogućnost da pod rukama osjete i dožive prapovijesne istarske predmete. Osim replika predmeta, rekonstruirane su i izložene različite životne sredine poput nastambi, ali i mjesta ukopa, a posjetitelji mogu ući i u tamnu sobu i probati se u njoj snaći u potpunom mraku.

Dio je to europskog projekta COME-IN! kojemu je cilj približiti socijalno osjetljive grupe kulturnim ustanovama. U sklopu ovog projekta Arheološki muzej Istre nabavio je dva vrlo važna uređaja koje će moći koristiti i nakon završetka ovog projekta, a koji će unaprijediti muzejsku ponudu za osobe s invaliditetom, posebno za one oštećenog vida. Radi se o printeru za Brailleovo pismo s kojim su izrađene pločice s natpisima, te 3D printer koji će služiti za printanje replika predmeta iz povijesti.

Ravnatelj Arheološkog muzeja Istre Darko Komšo istaknuo je kako je više od same fizičke prilagođenosti izložbe osobama s invaliditetom bitna ona komponenta otvaranja muzeja svim članovima zajednice.

Predsjednik Udruge slijepih Istarske županije Zlatko Kuftić smatra kako je potrebno da Pula kao turistički grad ponudi svojim gostima sadržaje koji su prilagođeni osobama s oštećenjem vida i slijepima. U Udruzi često tijekom sezone dobivaju upite od turista iz cijelog svijeta da ih upute na mjesta i kulturne manifestacije koje su prilagođene za slijepe.

Za potrebe prilagođene izložbe prethodno je realiziran i katalog u potpunosti namijenjen slijepim osobama, isključivo na brajici, s taktilnim prikazima te uz prateći audio katalog. [33]

## *PROJEKT COME – IN! - Kako osobama s invaliditetom olakšati pristup muzejima i galerijama*

U Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula predstavljen je projekt COME-IN! (Cooperating for Open access to Museums towards a widEr Inclusion) koji ima za cilj otvaranje galerija i muzeja osobama s invaliditetom. Svrha COME-IN! projekta je otvaranje muzejskih i galerijskih izložbi osobama s raznim vrstama invaliditeta. Važno je da muzeji u svoje prostore mogu prihvatiti svaku osobu i ponuditi joj doživljaj koji će je obogatiti.

Arheološki muzej Istre iz Pule aktivan je partner u ovom projektu financiranom sredstvima Europskog strukturnog i investicijskog fonda Interreg Central Europe.

Mnogobrojne muzejske ustanove željele bi prikazati svoje zbirke svim uzrastima i svim zainteresiranim osobama. Međutim, kada je riječ o osobama s invaliditetom, često nemaju niti dovoljan stupanj opremljenosti, niti dovoljno predznanja da bi pružale potpuni doživljaj bogatstva predmeta koje čuvaju. Projektom COME-IN! želi se, između ostalog, djelovati na osviještenost institucija u polju pristupačnosti osobama s invaliditetom, te educirati muzejsko i ostalo zainteresirano osoblje da bi na najbolji mogući način učinili izložbe vidljivima i istinskim doživljajem za osobe s raznim vidovima invaliditeta.

Projekt COME-IN! traje od srpnja 2016. do srpnja 2019. i košta više od 2,7 milijuna eura od čega Arheološki muzej Istra dobiva blizu 167 tisuća eura uz sufinanciranje od 15 posto. Na projektu radi 14 partnera iz šest država uz devet pridruženih partnera.

Ovaj projekt usredotočuje se na četiri vrste invaliditeta - slabovidnosti, odnosno sljepoće, gluhoće, otežanog kretanja i mentalne retardacije, a u AMI-ju su odabrali da se posvete osobama koje imaju probleme s vidom. [34]

## **VARAŽDIN**

### **PALAČA HERZER - ENTOMOLOŠKI ODJEL**

Od 1954. g. za Varaždin je svojstven jedini specijalizirani entomološki muzej u Hrvatskoj, u kojemu se čuva vrijedna i jedinstvena zbirka najvećega varaždinskog prirodoslovca, gimnazijskog profesora te utemeljitelja i prvog kustosa Entomološkog odjela Franje Košćeca (1882. - 1968.). Zbirka prof. Košćeca predstavljena je u stalnom postavu s naslovom Svijet

kukaca, postavljene u palači Herzer. Muzejski postav uvodi posjetitelja u tajni život različitih i vrlo brojnih vrsta kukaca kontinentalnog dijela Hrvatske, odnosno srednje Europe. [35]

Prilikom obnove palače Herzer uklonjene su arhitektonske barijere, uređen je ulaz i izložbene prostorije. Ugrađeno je dizalo, uređen je prilagođeni sanitarni čvor te pomična rampa na ulazu. Time su stvoreni i osnovni uvjeti za pristupačnost zgrade osobama u kolicima, osobama s poteškoćama u kretanju, kao i slijepim te slabovidnim osobama. [36]

Cjelina Dodirom do spoznaje interpolacija je sadržaja namijenjenih slijepim i slabovidnim osobama u postav. To su modeli kukaca prirodne veličine i uvećani, reljefni prikazi modela gnjezdišta te kontrastno osvijetljene gravure kukaca. Razgledavanje tih izložaka je taktilno, a legende su ispisane Brailleovim pismom i povećanim crnim tiskom. Postoji i mogućnost korištenja audio-vodičem sa snimljenim vodstvom kroz cijeli postav te slušanja snimljenih glasanja životinja. [35]

Gradski muzej Varaždin, uz Tiflološki muzej u Zagrebu, jedini su muzeji u Hrvatskoj prilagođeni slijepim i slabovidnim osobama, mogu poslužiti kao dobar primjer ostalim institucijama. [36]

### 4.3. Pristupačnost muzeja u Zagrebu

Grad Zagreb ima najveći broj muzeja i galerija u Hrvatskoj, te je poželjna turistička destinacija. Stoga sam se u ovom radu usredotočila na istraživanje pristupačnosti muzeja u Zagrebu. Istraživanje je bilo provedeno u obliku anketnog upitnika o pristupačnosti, koji je bio poslan muzejima i galerijama.

Većina zagrebačkih muzeja i galerija svojim je eksponatima, načinom prezentacije i dostupnošću prilagođena osobama s invaliditetom i te su institucije posebno označene u informativnim brošurama Turističke zajednice grada Zagreba.

Rezultate ankete prikazala sam u obliku tablice, kako bi se jasnije mogli iščitati. Iz tablice je vidljivo da, iako su se neki muzeji/galerije potrudili poboljšati pristupačnost, situacija je daleko od idealne. Najbolji primjer pristupačnosti je Tiflološki muzej, koji je specijalizirani muzej prilagođen posebno za osobe s posebnim potrebama, s naglaskom na slijepu i slabovidnu osobu.

**Muzeji** koji su sudjelovali u anketi:

- Muzej Mimara
- Muzej suvremene umjetnosti
- Muzej grada Zagreba
- Etnografski muzej
- Muzej za umjetnost i obrt
- Tiflološki muzej
- Muzej prekinutih veza
- Galerija Klovićevi dvori

### **Anketna pitanja:**

1. Da li osobe s invaliditetom ostvaruju pravo na popust pri kupnji ulaznica?
2. Da li je dostupna pristupna rampa za invalidska kolica pred ulazom u zgradu?
3. Imate li dizalo?
4. Da li je prostor muzeja pristupačan za kretanje osoba u invalidskim kolicima?
5. Postoji li mogućnost stručnog vodstva prilagođenog za osobe s oštećenjima vida?
6. Postoji li mogućnost stručnog vodstva prilagođenog za osobe s oštećenjima sluha (vođenje na znakovnom jeziku)?
7. Ako bi postojala potražnja, biste li bili voljni organizirati prilagođeno stručno vodstvo?
8. Imate li dostupne audio-vodiče?
9. U slučaju prikazivanja video materijala, da li su dostupni podnaslovi/titlovi?
10. Da li postoji materijal za posjetitelje dostupan na brajici?
11. Postoji li mogućnost dodirivanja eksponata (taktilna soba)?
12. Da li je dopušten ulaz psima vodičima, rehabilitacijskim i terapijskim psima?
13. Postoji li mogućnost da u budućnosti povećate pristupačnost za osobe s invaliditetom?
14. Postoji li mogućnost da organizirate izložbu prilagođenu osobama s posebnim potrebama/invalidnošću?



#### 4.4. Tablica pristupačnosti muzeja u Zagrebu

	MIMARA	MSU	MGZ	EMZ	MUO	TIF	MPV	GKD
POPUST NA ULAZNICE	+	+	+	+	-	+	+	+
PRISTUPNA RAMPA	+	+	+	+	+	-		
DIZALO	+	+	+	-	+	+	-	+
SLOBODNO KRETANJE U PROSTORU	+	+	+	+	+	+	+	+
VODIČ ZA SLIJEPE	-	-	-	-	-	+	-	-
VODIČ ZA GLUHE	-	-	-	-	-	+	-	-
ORGANIZIRANO VODSTVO	+	+	+	+	+	+	-	+
AUDIO VODIČ	+	+	+	-	+	+	-	-
PODNASLOVI	-	-	-	-	-	+	-	-
BRAJICA	-	-	-	-	-	+	-	-
TAKTILNA SOBA	-	-	-	-	-	+	-	-
PSI VODIČI	*	+	*	+	*	+	*	*
POVEĆANJE PRISTUPAČNOSTI	+	+	+	+	+	+	+	+
PRILAGOĐENE IZLOŽBE	+	+	*	*	+	+	*	+

+ (da) / - (ne) / \* (možda)

Kako je vidljivo iz tablice, većina muzeja ima mogućnost kupovine **ulaznica s popustom**, no uvjeti i dostupnost za kupnju takvih ulaznica varira ovisno o muzeju.

Besplatan ulaz u muzej Mimara moguć je na određene datume:

Međunarodni dan muzeja (18. svibnja)

Europska noć muzeja (subota koja je najbliža Međunarodnom danu muzeja)

Noć muzeja

Muzej suvremene umjetnosti nudi besplatan ulaz za sve posjetitelje svake prve srijede u mjesecu.

Klovićevi dvori imaju dostupan popust za Hrvatske ratne invalide.

U Muzeju grada Zagreba besplatan ulaz za osobe s invaliditetom je svakog prvog utorka u mjesecu.

Etnografski muzej nudi besplatne ulaznice za sve društveno osjetljive skupine (pacijenti psihijatrijskih klinika, osobe s invaliditetom i poteškoćama u kretanju, osobe s intelektualnim poteškoćama).

**Pristupna rampa za invalidska kolica** dostupna je u većini muzeja; neki muzeji imaju ulaz u razini zemlje pa rampa nije niti potrebna (Muzej prekinutih veza i Klovićevi dvori), a Etnografski muzej ima pokretnu platformu za invalidska kolica.

Također, većina muzeja ima dostupno i **dizalo**, a u svim muzejima moguće je nesmetano kretanje osoba u invalidskim kolicima.

Mogućnost **stručnog vodstva** prilagođenog za osobe s oštećenjima vida i sluha dostupna je samo u Tiflološkom muzeju; većina drugih muzeja odgovorila je da bi bili voljni organizirati prilagođeno vodstvo ako bi postojala potražnja za time.

**Audio-vodiči** dostupni su u nekim muzejima (Mimara, MSU, MGZ, Tiflološki muzej), a MUO je imao dostupan mobilni-vodič za izložbu „Šezdesete u Hrvatskoj – Mit i stvarnost“.

U slučaju prikazivanja video materijala, **podnaslovi/titlovi** dostupni su samo u Tiflološkom muzeju, kao i materijal za posjetitelje na brajici. Od anketiranih muzeja, samo Tiflološki ima **taktilnu sobu**.

**Psima vodičima**, rehabilitacijskim i terapijskim psima dopušten je ulaz u MSU i Tiflološki muzej, a u Etnografski muzej obilazak Muzeja s (kućnim) ljubimcem moguć je vikendom od 10 do 13 sati pod uvjetom da se poštuje muzejski bonton.

Svi muzeji složili su se da postoji mogućnost da u budućnosti **povećaju pristupačnost** za osobe s invaliditetom; također se većina muzeja izjasnila potvrdno kod pitanja postoji li mogućnost da se organiziraju izložbe prilagođene osobama s posebnim potrebama.

Iz rezultata ankete može se zaključiti da je većina muzeja svjesna povećane potrebe za pristupačnošću, te da se trude povećati dostupnost svojih sadržaja što širem krugu posjetitelja.

Iako postoji još mnogo prostora za napredak, muzeji su izrazili želju da u budućnosti rade na povećanju pristupačnosti, bilo u prostoru muzeja i mogućnosti prilagođenog stručnog vodstva, bilo da se organiziraju posebne izložbe koje su dostupne i osobama s posebnim potrebama.

#### **4.5. Tiflološki muzej - specijalizirani muzej u potpunosti prilagođen osobama s posebnim potrebama**

Tiflološki muzej u Zagrebu jedan je od rijetkih specijalnih muzeja u Europi koji se bavi problematikom osoba s invaliditetom, poglavito osoba oštećena vida.

Tiflološki muzej je javna ustanova Republike Hrvatske koja sakuplja, čuva, proučava, dokumentira i komunicira građu vezanu, uglavnom, uz osobe oštećena vida.

Svojim djelovanjem nastoji upoznati društvenu zajednicu sa svijetom osoba s invaliditetom kao i osoba koje su dionici aktualne socijalne problematike u zajednici i šire, na čije probleme Muzej ukazuje i pokušava ih mijenjati. Iste se mogu aktivno uključiti u djelovanje Muzeja, a istodobno društvenoj zajednici omogućuje upoznavanje njihova života.

Ideja o stvaranju muzeja rodila se krajem 19. stoljeća, dok je muzej osnovan šezdesetak godina kasnije. Muzej je osnovan s ciljem sakupljanja, sređivanja i proučavanja dokumentarne građe koja se odnosi na slijepe osobe, njihov odgoj, rad i život općenito, kako u prošlosti tako i u sadašnjosti.

Veći se dio vremena bavio isključivo područjem oštećenja vida, a tek se na prijelazu tisućljeća okrenuo cjelokupnoj problematici osoba s invaliditetom. Svega koju godinu kasnije muzejska se djelatnost proširila na područje aktualne socijalne problematike – područje socijalno isključenih skupina.

U posljednjih desetak godina muzej je postao cijenjen i prepoznatljiv u muzejskoj zajednici, ne samo u Hrvatskoj i regiji – već i u Europi i svijetu. Posebno se istaknuo na području prilagodbe izložbi te pružanju pomoći u komunikaciji s osobama s invaliditetom, ponajviše u muzejskom okružju.

Novi stalni postav, četvrti od osnutka muzeja, otvoren je za javnost 24. 1. 2008. godine. Prilagođen je osobama s invaliditetom (brajica, uvećani tisak, taktilne trake, filmovi s podnatpisima za osobe oštećena sluha, toaleti prilagođeni osobama s invaliditetom, publikacije prilagođene slijepim osobama i dr.).

Zamišljen je kao interaktivan prostor u kojemu se posjetitelju nudi aktivno sudjelovanje te mogućnost vizualnog, auditivnog i taktilnog doživljaja. Adaptacijom prostora otvoreni su novi oblici komunikacije s publikom, obogaćen dijalog s osobama oštećena vida i društvenom zajednicom u cjelini. [37]

Pojedine teme u stalnom postavu predstavljene su kroz 6 tematskih cjelina:

### **1. Tamna soba**

Namijenjena je videćim posjetiteljima, pri čemu se potpunim isključenjem svjetla simulira sljepoća. Posjetitelji imaju mogućnost auditivnog i taktilnog razlikovanja kroz više jednostavnih zadataka. Ova se cjelina s vremenom nadopunjavala te postala multisenzorna soba u kojoj posjetitelj može aktivirati sva preostala osjetila osim vida.

### **2. Razvoj institucionalne brige za slijepe u Hrvatskoj**

Predstavljene su povijesne okolnosti prilikom osnivanja i početka rada Zemaljskog zavoda za odgoj slijepe djece u Zagrebu krajem 19. st.

### **3. Svakodnevni život u Zemaljskom zavodu za odgoj slijepe djece**

Tema je predstavljena putem filmske rekonstrukcije u trajanju od dvanaest minuta, a oslikava jedan dan u Zavodu krajem 19. st. U filmu se kao naturščici pojavljuju učenici osnovne škole Centra za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“, nasljednika nekadašnjega Zemaljskog zavoda za odgoj slijepe djece.

### **4. Razvoj pisma za slijepe**

Tema je predstavljena kronološki, od Inka pa do pedesetih godina 20. stoljeća s naglaskom na 18., 19. i prvoj polovici 20. st. Predstavljena su najznačajnija razdoblja u procesu opismenjavanja slijepih osoba te različiti pokušaji stvaranja pisma za slijepe do Brailleovog pisma.

### **5. Ukorak s vremenom**

Unutar ove cjeline prikazane su različite govorne i taktilne prilagodbe računalne tehnologije za slijepe, govorni računalni program, čitač ekrana za samostalnu upotrebu računala i elektronska bilježnica s ciljem upoznavanja šire društvene zajednice s mogućnošću upotrebe računala u svrhu kvalitetnijeg školovanja te potpunije inkluzije slijepih osoba.

## **6. Likovni radovi slijepih osoba**

Likovno stvaralaštvo slijepih predstavljeno je kroz radove troje slijepih autora: Ivana Ferlana, Remzije Đumišića i gluhoslijepe Sanje Fališevac. Uz skulpture posjetitelji mogu vidjeti kratke dokumentarne filmove koji prikazuju proces rada troje autora. [37]

### **Taktilna galerija**

Taktilna galerija je ciklus izložbi koje je poželjno istraživati dodirom. Dijelom su uključeni i dvodimenzionalni izlošci koji su pomno razrađenim načinima prilagodbe čitljivi slijepim osobama. Na taj način čak i videći posjetitelji imaju mogućnost doživjeti umjetničko djelo onako kako ga doživljava slijepa osoba.

Taktilna galerija nije poseban izložbeni prostor. Ona, u stvari, predstavlja ideju o izložbenoj aktivnosti u okviru koje će slijepe osobe, ali i sve ostale kategorije osoba s invaliditetom, imati mogućnost postati ravnopravnim posjetiteljima i sudionicima izložbenih prostora.

### **Djelatnici muzeja**

Muzej je s pet zaposlenih edukacijskih rehabilitatora (defektologa) posebno socijalno osviještena ustanova. Stručni se djelatnici prema zaduženjima kontinuirano dodatno obrazuju u različitim područjima edukacijske rehabilitacije: oštećenju vida, sluha, tjelesne invalidnosti, intelektualnih teškoća te na različitim područjima prilagodbe muzejskih programa osobama s invaliditetom – orijentacije i mobiliteta (peripatologija), taktilne grafike, verbalnih opisa, prilagodbe internetske stranice i dr. [37]

### **Pristupačnost muzeja**

Postav muzeja u potpunosti je pristupačan osobama s invaliditetom. Od ulaza u muzej do info pulta i dalje po postavu posjetitelje vode podne trake koje olakšavaju orijentaciju i kretanje osobama oštećena vida. Na info pultu moguće je pronaći reljefnu taktilnu kartu pomoću koje se može upoznati prostor, njegova organizaciju i sadržaj. Uvodne legende za svaku cjelinu postava kao i predmetne legende za svaki izloženi predmet otisnute su na uvećanom tisku za slabovidne i na brajici za slijepe posjetitelje, a postavljene su tako da su ugodne za čitanje prstima. Izložene fotografije su uvećane, a predmeti dostupni dodiru su replike izloženih originala. Dokumentarno igrani film Jedan dan u Zemaljskom zavodu za odgoj slijepe djece i tri dokumentarna filma o

slijepim kiparima Remziji Đumišiću, Sanji Fališevac i Ivanu Ferlanu titlovani su kako bi njihov sadržaj približili posjetiteljima oštećena sluha. Svi izloženi predmeti nalaze se u visini koja je pristupačna osobama u invalidskim kolicima.

Stalni postav popraćen je katalogom na uvećanom crnom tisku, vodičem kroz postav na uvećanom tisku i na brajici, a dostupan je i audio-vodič kroz postav.

Za sve koji žele saznati više ne samo o muzeju, nego i o oštećenju vida, informacije mogu pronaći u računalima u kojima su prilagođeni sadržaji za čitanje slabovidnim osobama, a muzej posjeduje i redak na brajici s govornom jedinicom u kojoj se nalaze sve informacije o muzeju.

[38]

## 5. Prijedlozi za poboljšanje pristupačnosti

Kako bi se poboljšala dostupnost za osobe s posebnim potrebama, korisno je imati neke smjernice kojima bi se vodili muzeji koji žele povećati dostupnost svog sadržaja što većem broju posjetitelja bez obzira na mogućnosti.

Ovaj vodič služi kao smjernice za zaposlenike muzeja i drugih kulturnih institucija, te ocrta što bi osoblje moralo znati kako bi služilo posjetiteljima muzeja i s njima komuniciralo s poštovanjem. Usredotočuje se na četiri glavne zajednice osoba s invaliditetom:

- Slijepi i slabovidne osobe
- Gluhe i nagluhe osobe
- Osobe smanjene pokretljivosti
- Osobe s kognitivnim oštećenjima

Mnoge od ovdje opisanih tehnika će biti prikladne za svakog posjetitelja koji ima druge vidljive ili nevidljive poteškoće. [39]



## **Jezik “ljudi - prvi” (People-First Language)**

Jezik kojim se društvo koristi da bi označio osobe s invaliditetom oblikuje njegova uvjerenja i ideje o njima. Riječi su moćne; zastarjeli, netočni i neprikladni opisi zadržavaju negativne stereotipe i stavove. Kada ljude opisujemo njihovim oznakama medicinskih dijagnoza, devalviramo ih i ne poštujemo ih kao pojedince. Nasuprot tome, korištenje promišljene terminologije može potaknuti pozitivne stavove o osobama s invaliditetom. Jedno od glavnih poboljšanja u komunikaciji sa i o osobama s invaliditetom je jezik “ljudi - prvi”. Korištenje tog jezika naglašavamo osobu, a ne invaliditet. Smještajući osobu na prvo mjesto, invaliditet više nije primarna, definirajuća karakteristika pojedinca, već jedan od nekoliko aspekata cjelokupne osobe. “Ljudi - prvi” jezik je objektivan način priznavanja, komuniciranja i izvještavanja o invaliditetu, eliminira generalizacije i stereotipe, fokusirajući se na osobu, a ne na invaliditet. [40]

Budite osjetljivi pri odabiru riječi koje koristite. Evo nekoliko smjernica o odgovarajućem jeziku:

### **UPOTRIJEBITI:**

ljudi s poteškoćama  
on ima intelektualni invaliditet  
moj sin ima autizam  
ona ima Downov sindrom  
on ima poteškoće u učenju  
on je niskog rasta ili je nizak  
koristi invalidska kolica  
tipična djeca ili djeca bez invaliditeta  
ona ima tjelesni invaliditet  
ona ima potrebu za tim

### **IZBJEGAVATI:**

hendikepirani, invalidi  
on je retardiran  
moj sin je autist  
ona je mongoloid  
on je glup/idiot  
on je patuljak  
vezani za invalidska kolica  
normalna i zdrava djeca  
ona je osakaćena  
ona ima problem sa

Jezik “ljudi-prvi” naglašava osobu, a ne invaliditet. Poželjno je komunicirati s posjetiteljima pomoću tog jezika. Ako ne znate kako opisati nekoga, najbolje je pitati osobu što on ili ona preferiraju. [40]

## **Adaptivne ili pomoćne tehnologije (Adaptive vs Assistive technologies)**

Pojmovi adaptivne i pomoćne tehnologije često se koriste naizmjenično, ali postoji razlika. Pomoćna tehnologija je širi pojam koji uključuje bilo koji dio opreme koji može pomoći osobi s invaliditetom. Adaptivna tehnologija je podskupina te skupine - ona uključuje opremu izrađenu izričito za osobe s invaliditetom i izrađenu posebno za tu zajednicu. [41]

## 5.1. Slijepi i slabovidne osobe - što treba znati

Kada netko tko je vidno slijep ili slabovidan uđe u muzej, prvi član osoblja koji ih pozdravlja treba uvijek pitati da li bi “željeli pomoć” (izbjegavajući riječ “potreba”), jer to može biti njihov prvi put u zgradi. Treba ih uputiti na najprikladniju točku ulaza (prijemni pult, izravno u galeriju, garderoba ili zahodi ako oni to zatraže ili oboje). Osoblje na prijemnom pultu trebalo bi imati pri ruci bilo kakve prilagodljive elemente kao što su brošure tiskane na Brailleovom pismu, velike tiskane ili taktilne verzije muzejskog plana i sl. [39]

Zaštitari bi trebali biti vrlo osjetljivi na potencijalne prepreke za slijepi i slabovidne posjetitelje, osobito ako posjetitelj ima bijeli štap. Ako posjetitelj ima bijeli štap, provjerite jesu li svjesni mogućih opasnosti od spoticanja. Jedan od uobičajenih elemenata u muzejskim lobijima su podni stupovi koji se obično koriste za stvaranje redova čekanja na prijemnom pultu, kao i za zaštitu umjetnosti. [39] Ako je potrebno, trebalo bi posjetitelje upozoriti na prepreke te im pružiti pomoć u zaobilazanju tih prepreka.

### Taktilni dijagrami (Tactile diagrams)

Taktilni dijagrami pretvaraju slike u taktilni jezik. To nisu točne reljefne reprodukcije vizualnih slika. Taktilni dijagrami omogućuju ljudima pristup vizualnim informacijama u umjetničkim djelima, kartama, arhitektonskim i drugim dijagramima te trodimenzionalnim objektima i prostorima.

Najlakši način za stvaranje taktilnog dijagrama je korištenje papira s mikrokapsulama (često nazvanog “swell paper”) i Tactile Image Enhancer. Fotokopirana slika na papiru mikrokapsule prolazi kroz Tactile Image Enhancer, koji zagrijava papir i uzrokuje porast crnih linija i uzoraka. Samo će crna područja porasti jer ta područja privlače najviše topline. Neobrađena područja na stranici ostaju ravna i glatka. [41]

## **Brailleovo pismo**

Brailleovo pismo je sistem pisanja i čitanja namijenjen slijepim ili slabovidnim osobama. Ako postoje verzije tlocrta na Brailleovom pismu, brošure ili odabrani tekstovi izložbe (opis slika i sl.), osoblje treba znati gdje se oni nalaze i provjeriti jesu li ažurirani, te uputiti posjetitelje na dostupnost takvih tekstova.

Osoblje također treba imati velike verzije tlocrta muzeja, idealno s taktilnom ili podignutom verzijom tlocrta kako bi olakšalo kretanje posjetiteljima s vizualnim poteškoćama. [39]

## **Audio-vodiči (Audio Described Media)**

Audio-vodiči omogućavaju vizualne prikaze kazališnih, medijskih i muzejskih izložbi za slijepe ili slabovidne osobe. To je besplatna usluga pripovijedanja koja opisuje ono što osoba koja gleda uzima zdravo za gotovo - kazališne slike koje osoba koja ima slabu viziju nekada može samo iskusiti kroz šaputanu stranu iz vidnog suputnika. U kazalištima, muzejima, filmskim i video prezentacijama, audio opis je komentar i pripovijedanje koje usmjerava slušatelja kroz prezentaciju sa sažetom, objektivnim opisima novih scena, okruženja, izložaka i sl. [42]

Audio-vodiči također mogu poslužiti slijepim ili slabovidnim posjetiteljima. To je obično dio postojećih audio tura, tako da bi osoblje na recepciji trebalo osigurati da posjetitelji koji imaju vizualne poteškoće znaju o audio-turnejama svojih muzeja.

Logotip za verbalni opis opisan je velikim slovima AD s tri zvučna vala koja izlaze iz slova D (slika 5.1).



*Slika 5.1 logotip za audio vodiče (Audio Described Media)*

## **Usmeni opis (Verbal description audio tour)**

Verbalni opis koristi ne-vizualni jezik za prenošenje vizualnog svijeta. Može navigirati posjetitelja kroz muzej, usmjeriti slušatelja na umjetničko djelo ili omogućiti pristup vizualnim aspektima izvedbe. Posjetitelj će željeti isto tumačenje kao i posjetitelji s zdravim vidom, tako da muzej samo daje informacije o fizičkom objektu uz interpretaciju. Za umjetnička djela verbalni opis uključuje standardne informacije koje se nalaze na naljepnici, kao što su ime umjetnika, nacionalnost, naslov rada, datum, dimenzije ili opseg djela, mediji i tehnika. Što je još važnije, verbalni opis uključuje opis predmeta i sastav djela.

Usmeni opis izložaka najčešće je dio audio vodiča, razlika je u načinu prenošenja informacija te drugačijih i opširnijih opisa. [41]

Verbalni opis audio ture obično se distribuira na istoj opremi kao i ostale audio-muzejske ture muzeja, tako da osoblje na recepciji treba biti svjesno bilo kakvih posebnih značajki koje bi mogle pomoći posjetitelju s oštećenim vidom.

## **Softver za pretvorbu teksta u govor (Text-to-Speech Software)**

Softver za pretvorbu teksta u govor je oblik sinteze govora koji pretvara tekst u govorni govor. Softveri su prvi put razvijeni kako bi pomogli slabovidnim osobama nudeći kompjutorski generirani govorni glas koji bi "čitao" tekst korisniku. Dok su mnoge primjene softvera za pretvaranje teksta u govor (čitači zaslona) namijenjeni osobnoj upotrebi na vlastitoj tehnologiji (računalo, prijenosno računalo, tabletno računalo, pametni telefon), postoji nekoliko ključnih primjena ove tehnologije koje mogu pomoći u poboljšanju iskustva posjetitelja i osoblja muzeja trebali bi razumjeti kako ljudi s gubitkom vida to koriste za navigaciju kroz digitalni sadržaj i informacije svog muzeja.

Appleovi mobilni proizvodi (iPhone, iPad) vrlo su popularni u zajednici s oštećenim vidom zbog vrlo uspješnog VoiceOver sučelja. Za korisnike Androida, usporediva aplikacija naziva se TalkBack i funkcionira na sličan način. VoiceOver i TalkBack kažu korisniku što se nalazi na zaslonu, što ta osoba ne vidi ili ne može vidjeti. Korisnik također može kontrolirati brzinu čitača do čak 300x brže od tradicionalne brzine govora. Također, važnost ispravnog označavanja svakog gumba, aplikacije, veze, slike i dokumenta u aplikaciji za čitače zaslona od velikog je značaja za korisnike aplikacije. [39]

## **‘Videći’ vodiči (Sighted Guide Technique)**

‘Sighted Guide Technique’ je tehnika koja je izvorno razvijena za slijepo osobe. Također je korisno za one s slabim vidom koji nisu sigurni u svoj položaj u nepoznatom okolišu. Uvijek treba pitati je li osobi s oštećenjima vida potrebna pomoć; ne trebaju svi ili ne žele pomoć ‘videćeg’ vodiča.

Osnovna tehnika nalaže da slijepa osoba ili osoba slabog vida primi vodiča lagano iznad lakta i omogućuje vodiču da hoda pola koraka naprijed. To osobi omogućuje da osjeća i slijedi smjer vodiča. Ako netko treba dodatnu potporu za hodanje, vodič bi trebao saviti ruku paralelno s tlom, tako da osoba koja treba pomoć može primijeniti težinu na ruku. [43]

## **Psi vodiči**

Psi koji su individualno osposobljeni za rad ili obavljanje poslova za osobe s invaliditetom. Primjeri takvog rada ili zadataka uključuju vođenje ljudi koji su slijepi, uzbunjivanje ljudi koji su gluhi, vučenje invalidskih kolica, uzbunjivanje i zaštita osobe koja ima napad, podsjećajući osobu s duševnom bolešću da uzima propisane lijekove, smirujući osobu s PTSP-om tijekom napada tjeskobe ili obavljanja drugih dužnosti. Uslužne životinje su radne životinje, a ne kućni ljubimci. Rad ili zadatak za koji je pas obučan za pružanje usluga mora biti izravno povezan s invaliditetom osobe. Psi čija je jedina funkcija pružanje udobnosti ili emocionalne potpore ne mogu se smatrati uslužnim životinjama. [39]

Ako posjetitelj dođe u vaš muzej sa životinjom koja nema prsluk koji jasno označava „uslužnu životinju/psa vodiča“, a nije jasno što invaliditet može biti, muzejsko osoblje može postaviti samo dva vrlo specifična pitanja:

- (1) “Je li pas uslužna životinja potrebna zbog invaliditeta?”
- (2) “Za koji je posao ili zadatak pas bio obučan za obavljanje?”

Osoblje ne može pitati o invalidnosti osobe, zatražiti medicinsku dokumentaciju, zahtijevati posebnu iskaznicu ili dokumentaciju za obuku za psa, ili zatražiti da pas pokaže svoju sposobnost za obavljanje posla ili zadatka.

Ako osoba ne reagira ili koja nema opravdan razlog za korištenje psa vodiča, na muzeju je da odluči hoće li posjetitelj moći ući sa svojim kućnim ljubimcem. Ako životinja s posjetiteljem laje

ili djeluje agresivno, vrlo je malo vjerojatno da je to trenirana životinja. Službene životinje su obučene da ne laju ili agresivno djeluju. Ako službeni pas postupa na način koji se ne može kontrolirati, a rukovatelj ga ne kontrolira, muzej može zatražiti od posjetitelja da ukloni životinju iz prostora. Posjetitelja treba pozdraviti da nastavi posjet bez životinje ako to žele. [39]

### **Slijepi i slabovidne osobe - što reći i učiniti[39]:**

- **Pitajte prije pružanja pomoći.** Nemojte pretpostavljati da je potrebna pomoć. Kada pitate, pokušajte upotrijebiti izraz “Želite li pomoć?”
- **Nikada ne gurajte, ne vucite ili zgrabite osobu koja je slijepa.** To može biti zastrašujuće, neugodno ili čak nesigurno.
- **Koristite svoj normalan glas.** Većina ljudi koji su slijepi imaju normalan sluh. Ako znate da osoba ima problema sa sluhom, usredotočite se na jasno govorenje, a ne na vikanje.
- **Predstavite se svaki put kad nađete na osobu s gubitkom vida.** Ne prepoznaje ili pamti svatko glasove.
- **Predstavite se prilikom ulaska u sobu** i obavijestite osobu da zna kada odlazite.
- **Predstavite se kada osoba koja je slijepa ulazi u sobu** ili vam prilazi.
- **Ne ostavljajte osobu koja stoji sama na otvorenom prostoru.**
- **Nemojte se ustručavati koristiti riječi poput “pogledati” i “vidjeti”.** U redu je reći stvari poput “Jeste li vidjeli sinoćnju emisiju? ”
- **Navedite eksplicitne upute** poput "s lijeve strane", "pet blokova sjeverno", “odmah iza vas.” Izbjegavajte korištenje ručnih signala ili kimanje glavom. Ako pokažete ili gestikulirate, opisujte usmeno ono što ukazujete.
- **Pitajte za dopuštenje** prije nego što dodirnete nekoga tko je slijep, ili njegove ili njezine osobne stvari.

## 5.2. Gluhe i nagluhe osobe - što treba znati

Mnogi ljudi koji su gluhi komuniciraju koristeći hrvatski znakovni jezik i smatraju sebe pripadnicima kulturne i jezične manjine. Drugi pojedinci koji su gluhi ili nagluhi komuniciraju kroz slušanje i govorni jezik. Vrlo je važno poštivati ovu kulturu, čak i ako ste neiskusni u komunikaciji s onima koji su u njoj članovi.

Kada posjetitelji koji su gluhi ili oštećenog sluha ulaze u vašu zgradu, osoblju na recepciji često nije očito da imaju problem sa slušanjem. Ako koriste znakovni jezik, možda ćete to moći uočiti na daljinu, ali slušna pomagala je teže uočiti. Budući da je usmena komunikacija kritični dio doživljaja posjetitelja kada posjetitelj prvi put dođe, bitno je imati jasnu vidljivu oznaku koja govori posjetiteljima koje su im usluge dostupne. [39]

### **T-Coils (T-zavojnice)**

Tehnologija T-coil (kratica za telecoil) brzo postaje jedna od najkorisnijih oblika adaptivne tehnologije za osobe oštećenog sluha. Za korisnike slušnih aparata T-zavojnice i kohlearnih implantata, mali prijemnik unutar uređaja djeluje kao antena na radiju kad god se audio signal šalje kroz indukcijsku petlju u njihovom dometu. Indukcijska petlja je jednostavno bakrena žica koja prenosi zvuk koji se šalje iz pojačala ili iz pojedinačnog ručnog uređaja preko T-zavojnice. Prijemni stolovi sada često imaju prijenosni model koji može sjediti na vrhu stola i omogućiti korisniku t-coil-a da čuje osobu za usluge posjetitelja koja govori u ugrađeni mikrofon. Ako je prostor muzeja zatvoren, posjetitelj ne mora zatražiti zasebni pomoćni uređaj za slušanje. Oni samo prebacuju svoj slušni aparat na položaj T-zavojnice i mogu savršeno čuti. To je velika prednost T-zavojnice - pruža gotovo besprijekorno iskustvo posjetitelju kao da nema gubitak sluha.

Ako posjetitelj nosi T-coil slušni aparat ili kohlearni implantat T-zavojnice, signalizacija na prijemnom stolu može posjetitelju dati do znanja da je prijemni pult opremljen indukcijskom petljom T-zavojnice.

Logotip T-zavojnice ima veliko uho s širokom trakom koji se proteže od donjeg lijevog kuta do gornjeg desnog kuta, a veliko T u donjem desnom kutu s tekstom na dnu. Ako se posjetitelj pita o ovoj tehnologiji, osoblje bi trebalo znati ima li muzej T-zavojnice i, ako ih ima, gdje se nalaze. Mogu biti u galerijama, kazalištima i / ili učionicama. Logotip T-zavojnice (slika 5.2) smješten na ili u blizini svih T-zavojnica može dodatno upozoriti posjetitelje na prisutnost. [41]





*Slika 5.2 Logotip T-zavojnice*

Kada korisnik T-coil slušnog aparata prebaci svoj T-zavojni prekidač, isključuje normalnu funkciju pojačanja svog slušnog aparata tako da oni mogu čuti samo ono što dolazi kroz T-zavojnicu. [41]

### **Podnaslovi (Open Captioning)**

‘Otvoreni opisi’ (Open Captioning) slični su titlovima na televiziji i filmovima. Razlika je u tome što se otvoreni opisi ne mogu isključiti. Otvoreni natpisi dodaju se tijekom proizvodnje video produkcije; naslovi su “snimljeni” na videozapis. Informacije o dostupnosti videozapisa s otvorenim naslovima trebaju biti dostupne na informacijskom pultu muzeja. [39]

Slika 5.3 prikazuje logotip koji označava da su podnaslovi dostupni u muzeju.



*Slika 5.3 Oznaka za Open Captioning - otvorene opise*

Otvoreni opisi uvijek su vidljivi na videozapisima; zatvoreni natpisi moraju biti aktivirani putem postavki uređaja. Otvoreni opisi preferirani su jer pružaju trenutni pristup, a gluhi ili nagluhi posjetitelji neće morati poduzeti dodatne radnje kako bi zatražili da osoblje aktivira

zatvorene opise. Videozapise bez dijaloga valja istaknuti kao takve, tako da ljudi koji su gluhi ili nagluhi ne pretpostavljaju da im nedostaje. [41]

Nema propisanih parametara za korištenje podnaslova, ali postoje neke smjernice[41]:

- Svaki tekstualni okvir trebao bi sadržavati od 1 do 3 retka teksta na zaslonu, u trajanju od 3 do 7 sekundi.
- Svi tekstualni okviri trebaju biti precizno sinkronizirani s zvukom.
- Tekstualni okvir trebao bi se premjestiti na zaslonu ako zatamnjuje tekst na ekranu ili druge bitne vizualne elemente.
- Pravopis mora biti barem 99% točan.
- Kada je prisutno više zvučnika, ponekad je korisno identificirati tko govori, pogotovo kada videozapis to ne čini jasnim.
- Trebaju se koristiti velika i mala slova.
- Font bi trebao biti ne serif, kao što je Helvetica medium.
- Ne-govorni zvukovi poput [GLAZBA] ili [SMIJEH] trebaju biti dodani u uglatim zagradama.
- Interpunkciju treba koristiti za maksimalnu jasnoću u tekstu, a ne nužno za stil.
- Opisi trebaju sačuvati i identificirati sleng ili naglaske. Svaki redak ne smije prelaziti 32 znaka.

### **Gluhe i nagluhe osobe - što reći i učiniti[39]:**

- **Uvijek izbjegavajte pojmove “gluhi i nijemi” i “gluhi i glupi”.** Izraz “nijem” je netočan, jer mnogi ljudi koji su gluhi koriste svoje glasne akorde i svi mogu na neki način tečno komunicirati, tako da nisu zapravo nijemi. Mnogi ljudi u zajednicama gluhih i nagluhих također ne vole termin pojam oštećenog sluha jer je riječ o oštećenoj osobi negativna, što znači da je nešto slomljeno i da treba popraviti.
- **Pitajte osobu kako on ili ona preferira komunicirati** (npr. Čitanje usana / govora, pisanje, jezik znakova, tumač, T-coil / indukcijska petlja audio, itd.) Mnogi muzeji u SAD-u (i svi muzeji u Velikoj Britaniji) usvojili su tehnologiju T-coil / indukcijske petlje za interpretaciju zvuka na izložbama i programima, kao i na recepciji. Ova tehnologija je relativno jeftina i jednostavna za ugradnju. T-coil logo upozorava korisnike slušnog aparata da jednostavno mogu prebaciti prekidač na svoj slušni aparat i čuti potreban zvuk

kao da slušaju radio stanicu. To može biti osobito korisno u muzejskim recepcijama koji se često nalaze u predvorjima s mnogo buke.

- Kada razgovarate s gluhom osobom, **govorite normalnim glasom.**
- **Smanjite pozadinsku buku** koliko god možete ako osoba ima neku sposobnost da čuje.
- **Ako govorite preko tumača, zapamtite da prevoditelj može zaostati za nekoliko riječi.** Povremeno pauzirajte.
- **Razgovarajte izravno s osobom koja je gluha ili nagluha,** a ne s tumačem.
- Olakšajte čitanje govora / čitanje usana pomoću:
  - Okrenite se prema svjetlu.
  - Pobrinite se da imate pažnju osobe prije nego što počnete govoriti.
  - Mahanje ili lagani dodir na ramenu prikladni su načini da privučete njegovu pažnju.
  - Držite ruke i druge predmete dalje od usta.
  - Izravno suočavanje s osobom.
  - Održavanje kontakta s očima.
  - Stajati mirno i ne hodati okolo ili okretati leđa osobi.
  - Pitanje ako ne razumijete; zamolite osobu da ponovi ono što je rekla ili da je zapiše.
  - Govoreći na jasan i izražajan način.
  - Govoreći prirodno: nemojte pretjerivati ili preuveličavati riječi i ne podižite glas.
  - Ne zaboravite da ne mogu svi gluhi čitati usne. Za one koji to mogu, čitanje usana djeluje samo oko 50% vremena, dok se ostatak razumije kroz kontekst. Ponekad se riječi promaše i mnoge riječi izgledaju isto na usnama, kao što su pri oblikovanju riječi koje sadrže “f” i “v”, “s” i “z”, “š” i “č” i “b”, “m”, “l”, “p ”. Kao rezultat, imena ljudi, mjesta ili stvari (riječi koje se ne mogu "shvatiti") trebale bi biti navedene.

### 5.3. Osobe smanjene pokretljivosti - što znati

Posjetitelji s poteškoćama u kretanju često se lako identificiraju jer koriste mobilne uređaje kao što su ručna ili električna kolica, električni skuteri ili kolica za golf, šetači, štapovi, štake ili proteze.

Neke osobe bez invaliditeta odlučuju koristiti skutere, kola za golf i Segway za lakše putovanje. Ako netko koristi jedan od tih uređaja, ali nema invaliditet, niste zakonski obvezni dopustiti im da uđu u vaš muzej. Možete ih također zamoliti da odu iz sigurnosnih razloga za druge posjetitelje ili za vašu zbirku.

Trebaju biti dostupne informacije o toaletima pristupačnim za invalidska kolica, dizalima / liftovima za invalidska kolica i sjedalima za invalidska kolica u kazalištima ili prostorima s fiksnim sjedalima. Osoblje na recepciji mora biti svjesno mjesta koja su nedostupna posjetiteljima u invalidskim kolicima i drugim mobilnim uređajima. [39]

#### **Osobe smanjene pokretljivosti - što reći i učiniti[39]:**

- **Poštujte osobni prostor i stvari.** Pitajte prije dodirivanja ili pomicanja invalidskih kolica, štaka, štapa i šetača.
- **Pitajte za dozvolu prije nego što počnete gurati nečija invalidska kolica** ili fizički dirati nekoga na bilo koji način. Slušajte i poštujte osobne preferencije.
- **Pokušajte biti oči u oči.** Ako je osoba u invalidskim kolicima, pokušajte sjesti kako biste mogli gledati jedni druge u oči.

## 5.4. Osobe s kognitivnim oštećenjima - što reći i učiniti

Pomoćni uređaji za slušanje, kao i tradicionalne audio ture, mogu biti od velike pomoći raznim zajednicama s kognitivnim poteškoćama, jer mogu pomoći utopiti prekomjernu pozadinsku buku i olakšati koncentraciju.

### Za osobe s autizmom[39]:

- Autizam je poremećaj širokog spektra. **Neki ljudi s autizmom ne mogu se verbalizirati.** Ako osoba ne odgovori na usmeno pitanje, pretpostavite da su vas razumjeli, ali možda neće moći govoriti. Ako je moguće, ponudite drugi način komunikacije, poput olovke / papira ili tableta.
- **Mnogi ljudi s autizmom imaju poteškoće u slušnom procesuiranju.** Nemojte davati naredbe s više koraka niti koristiti izgovorene rečenice. Jednostavne, jasne primjedbe su najbolje.
- **Neki ljudi s autizmom osjetljivi su na dodir, a neki mogu reagirati intenzivno kada se dodirnu.** Muzej i sigurnosno osoblje trebali bi biti svjesni toga i djelovati u skladu s tim. Na primjer, ako se čini da osoba s autizmom izbjegava fizički kontakt, ne pokušavajte se rukovati.
- Ljudi mogu reagirati iz različitih razloga (npr. nalaze se na nepoznatom mjestu ili su uzbuđeni). Zadržavanje može biti način na koji osoba s autizmom regulira dolaznu senzornu stimulaciju kako bi izbjegla preplavljenost podražajima. Nemojte ih obeshrabriti, osim ako to ne predstavlja opasnost za njih ili druge.
- **Osobe s autizmom mogu imati poteškoće s vizualnom obradom.** Posebno, iznenadni i neočekivani pokreti mogu ih uznemiriti. Osoblje sigurnosti mora izbjegavati žurbu.
- **Mnoštvo ljudi može biti izazov za osobe s autizmom.** Osoblje muzeja treba znati gdje ima tihih prostora u koje mogu usmjeriti obitelji osoba s autizmom, ako traže ili zahtijevaju takva mirna područja.
- **Buka mogu biti uznemirujuća** i, s druge strane, buka na niskoj razini, kao što je zujanje iz fluorescentnih svjetala (koja također može titrati) može biti dosadna. Budite svjesni da nešto na što većina ljudi ne može reagirati može biti problem za osobu s autizmom čiji je senzorni sustav vrlo osjetljiv.
- **Ako osiguravate programe za djecu ili odrasle osobe s autizmom,** razvijte društvenu priču o posjetu muzeju koji se može učiniti dostupnim prije posjeta grupi ili obiteljima s članovima s autizmom.

- **Preispitivanje iskustva i osjećaj onoga što možete očekivati važan je ljudima na spektru autizma.** Na početku grupnog posjeta, postavite jasne parametre i objasnite koliko ćete dugo obavljati određene aktivnosti.
- **Podsjetnici i upozorenja su važni.** Za mnoge ljude s autizmom prijelazi mogu biti teški, stoga je važno da znaju da dolazi do tranzicije. Unaprijed obavijestite ljude ako ulazite u prostor s filmovima ili videozapisima koji uključuju jaka svjetla, glasne zvukove ili nagla djelovanja.
- **Imajte sustav za pomoć osobama s autizmom koji su izgubljeni u muzeju.** (Ovo je osobito važno za nekoga tko nije verbalan ili ima ograničene verbalne vještine.) Razmislite o tome da navedete posebne oznake imena ili značke obiteljima / grupama koje uključuju osobu ili osobe s autizmom. To bi pomoglo ponovnom ujedinjenju nekoga tko je izgubljen sa svojom grupom.

#### **Za osobe s demencijom[39]:**

- **Budite otvoreni.** Osobe s demencijom dobro reagiraju na iskrenu gostoljubivost.
- **Razgovarajte izravno s osobom.** Pretpostavite da je sposoban odgovoriti.
- **Budite strpljivi u čekanju odgovora.** Ljudi s demencijom trebaju više vremena kako bi obradili informacije, osobito kad su u novom okruženju.
- **Kada pozdravljate posjetitelja s demencijom, uspostavite kontakt očima s osobom.** Dođite do razine očiju.
- **Predstavite se.** Pitajte: “A vi ste?”
- **Ne pokušavajte se automatski rukovati, jer neki ljudi s demencijom možda neće htjeti fizički kontakt.** Muzej i sigurnosno osoblje trebali bi biti svjesni toga i koristiti diskreciju i prosudbu u pokretanju bilo kojeg oblika fizičkog kontakta.
- **Dajte jasne upute mjestima kao što su čekaonice i zahodi.** Učinite to jednu po jednu i koristite geste kako biste razjasnili upute.
- Prilikom grupnog obilaska predstavite vođu grupe i napravite oznaku s imenom u velikom, podebljanom fontu za svakog sudionika.
- **Koristite jednostavne, podebljane natpise kako biste poboljšali orijentaciju** (na primjer: 4. kat, desno).
- **Kada se krećete kroz muzej na grupnoj turneji, budite jasni o tome kamo idete.** Na primjer, recite: “Vozimo ovaj lift na 4. kat.”
- **Uključite osobe s demencijom u razgovore i aktivnosti.**

## **5.5. Nevidljive poteškoće (Invisible Disabilities) - što reći i učiniti**

Zaposlenici na recepciji možda ne znaju da netko ima nevidljivu invalidnost, no važno je da ih uvijek imaju na umu. Na primjer, ako su frustrirani jer posjetitelj treba jako dugo vremena da prebroji svoj novac prilikom kupnje karata, trebali bi zapamtiti da posjetitelj može imati opsesivno-kompulzivni poremećaj, što čini izazov vrlo neobičnom transakcijom. Ili ako se čuvar susreće s posjetiteljem koji leži na podu u udaljenom kutu zgrade, treba im pristupiti sa suosjećanjem, jer osoba može patiti od kronične boli u leđima, a posjeti muzejima mogu biti naporni.

Ljudi s nevidljivim invaliditetom često su pogrešno shvaćeni i ljudi često imaju nerealna očekivanja od njih jer se čini da su “u redu”. Važno je da se osoblje sjeti da netko tko se može ponašati drugačije nego što bi očekivao može imati nevidljiv invaliditet. [39]

## 6. Zaključak

Muzej nije samo mjesto za izlaganje umjetnosti. S gotovo 55 000 muzeja širom svijeta, muzej je mjesto u koje posjetitelji odlaze kako bi iskusili nove perspektive i izazove, kako bi probudili spomen na važne trenutke iz povijesti ili jednostavno mjesto koje će ih osvijestiti i nadahnuti.

Poboljšanje pristupačnosti muzeja i povećanje dostupnosti za osobe s posebnim potrebama korisno je ne samo za osobe s posebnim potrebama, već i za sve posjetitelje bez obzira na mogućnosti. Osim toga, povećati će se posjećenost muzeja i galerija, ne samo domaćih, već i stranih turista. Na taj način promiče se i kultura i umjetnost te šalje dobra slika o Hrvatskoj u svijetu.

Rezultati provedene ankete pokazali su da je većina anketiranih muzeja spremna na povećanje svoje pristupačnosti, bilo na (pre)uređenju zgrade/prostora unutrašnjosti muzeja kako bi bili pristupačniji, bilo na proširenju ponude i mogućnosti za osobe s posebnim potrebama (poput organizacije stručnog vodstva ili organizacijom prilagođenih izložbi).

Implementiranje nekih od prijedloga za poboljšanje dostupnosti značajno će poboljšati korisničko iskustvo svih posjetitelja. Muzeji s odlično organiziranim programom dostupnosti mogu poslužiti kao primjer i smjernice za daljnje poboljšanje dostupnosti drugim muzejima.

Idući korak u razvoju pristupačnosti je prihvaćanje novih tehnologija. Muzeji remodeliraju postojeće pristupe umjetnosti, ukomponirajući tehnologiju ne samo kao način za poboljšanje izložbi, već kao i proširenje pojma umjetnosti. Neki muzeji počeli su koristiti mobilne usluge, implementirajući responzivni dizajn i razvijajući prilagođene mobilne aplikacije.

Iva Juraga

U Varaždinu, 07.10.2019.



## 7. Literatura

- [1] <http://www.oc-bbz.hr/vijest.asp?id=21>  
dostupno 01.07.2019.
- [2] <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=hr&catId=1137>  
dostupno 01.07.2019.
- [3] <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-o-osobama-s-invaliditetom-u-hrvatskoj-2015/>  
dostupno 01.07.2019.
- [4] <https://www.and.org.au/pages/what-is-a-disability.html>  
dostupno 01.07.2019.
- [5] <https://services.anu.edu.au/human-resources/respect-inclusion/different-types-of-disabilities>  
dostupno 01.07.2019.
- [6] Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, svibanj 2019.  
[https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Invalidi\\_2019.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Invalidi_2019.pdf)  
dostupno 01.07.2019.
- [7] <https://www.metmuseum.org/visit/accessibility>  
dostupno 20.07.2019.
- [8] <https://hyperallergic.com/436294/metropolitan-museum-accessibility-asl-facebook-live/>,  
dostupno 20.07.2019.
- [9] <https://www.metmuseum.org/-/media/files/events/programs/progs-for-visitors-with-disabilities/accesscalendar.pdf?la=en&hash=D24E34E6C44411D35A17169306B01AA436C898A4>  
dostupno 20.07.2019.
- [10] <https://stories.moma.org/what-does-it-mean-to-be-an-accessible-museum-9e9708254dc9>  
dostupno 20.07.2019.
- [11] <https://www.moma.org/visit/accessibility/>  
dostupno 20.07.2019.
- [12] <http://dsq-sds.org/article/view/3761/3276>  
dostupno 20.07.2019.
- [13] <https://www.museumnext.com/2019/02/making-museums-accessible-to-visually-impaired-visitors/>  
dostupno 20.07.2019.
- [14] <http://www.tactualmuseum.gr/indexe.htm>  
dostupno 01.08.2019.
- [15] <http://museo.once.es/home.cfm?id=1&nivel=1>  
dostupno 01.08.2019.
- [16] <http://www.kuurojenmuseo.fi/?cat=11&lang=en>  
dostupno 01.08.2019.
- [17] <https://norsk-dovemuseum.no/en/>  
dostupno 01.08.2019.
- [18] <http://www.lovelyancona.com/omero-tactile-museum/>  
dostupno 01.08.2019.

- [19] <https://www.visitancona.com/en/omero-tactile-museum-of-ancona/>  
dostupno 01.08.2019.
- [20] <https://www.louvre.fr/en/touch-gallery>  
dostupno 01.08.2019.
- [21] <https://www.louvre.fr/en/touch-gallery-a-new-tour-sculpting-body>  
dostupno 01.08.2019.
- [22] <https://www.in-portal.hr/in-portal-news/kultura/9207/muzej-za-umjetnost-i-obrt-izlozba-ljudi-i-dodiri-za-senzibilizaciju-javnosti-na-probleme-slijepih-osoba>  
dostupno 15.08.2019.
- [23] <http://www.msu.hr/?hr/21768/>  
dostupno 15.08.2019.
- [24] <http://mdc.hr/hr/mdc/publikacije/newsletter/newsletter-12-3-2019/>  
dostupno 15.08.2019.
- [25] <https://gov.hr/moja-uprava/aktivno-gradjanstvo-i-slobodno-vrijeme/kulturna-dogadjanja/kulturni-sadrzaji-za-osobe-s-invaliditetom/1767>  
dostupno 15.08.2019.
- [26] <https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=11686>  
dostupno 15.08.2019.
- [27] <https://www.moderna-galerija.hr/taktilna-galerija/>  
dostupno 15.08.2019.
- [28] <https://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/c-medu-rijetkima-karlovacki-muzej-izdao-vodic-slijepe-slabovidne-osobe-1815/>  
dostupno 15.08.2019.
- [29] <https://trend.com.hr/2015/05/18/stalni-postav-gradskog-muzeja-dostupan-i-putem-audio-vodica/>  
dostupno 15.08.2019.
- [30] <https://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/c-medu-rijetkima-karlovacki-muzej-izdao-vodic-slijepe-slabovidne-osobe-1815/>  
dostupno 15.08.2019.
- [31] <https://aquariumkarlovac.com/javna-ustanova-aquatika-dobitnik-plakete-plavi-cvijet-pristupacnosti/>  
dostupno 15.08.2019.
- [32] <https://aquariumkarlovac.com/o-nama/>  
dostupno 01.09.2019.
- [33] <http://www.in-portal.hr/in-portal-news/kultura/16111/pula-otvorena-izlozba-sasvim-prilagodjena-osobama-s-invaliditetom>  
dostupno 15.08.2019.
- [34] <https://www.in-portal.hr/in-portal-news/kultura/13850/projekt-come-in-kako-osobama-s-invaliditetom-olaksati-pristup-muzejima-i-galerijama>  
dostupno 15.08.2019.
- [35] <http://hvm.mdc.hr/gradski-muzej-varazdin,510%3AVR%C5%BD/hr/info/>  
dostupno 15.08.2019.
- [36] <http://pressedan.unin.hr/dodirom-do-spoznaje-kako-izgleda-svijet-kukaca.html>  
dostupno 15.08.2019.
- [37] Tiflološki muzej: Protiv predrasuda, Tiskara Zelina, Zagreb, 2016.
- [38] <http://www.tifloloskimuzej.hr/page.aspx?id=24>

- dostupno 15.08.2019.
- [39] <http://www.artbeyondsight.org/dic/module-3-effective-communication-and-interacting-with-people-with-disabilities/what-museum-front-line-staff-need-to-know/>  
dostupno 01.09.2019.
- [40] <https://www.thearc.org/who-we-are/media-center/people-first-language>  
dostupno 01.09.2019.
- [41] <http://www.artbeyondsight.org/dic/module-3-effective-communication-and-interacting-with-people-with-disabilities/Adaptive%20Technologies%20for%20People%20with%20Disabilities/>  
dostupno 01.09.2019.
- [42] <http://www.artbeyondsight.org/handbook/acs-audiodescribed.shtml>  
dostupno 01.09.2019.
- [43] <http://www.sightconnection.org/wp-content/uploads/sighted-guide.pdf>  
dostupno 01.09.2019.

## **Popis slika**

Slika 5.1 logotip za audio vodiče (Audio Described Media), dostupno na:

<https://www.sdimedia.com/service/access/>

Slika 5.2 Logotip T-zavojnice, dostupno na:

<http://www.hearingloop.org/logo.htm>

Slika 5.3 Oznaka za Open Captioning - otvorene opise/podnaslove, dostupno na:

<http://www.artbeyondsight.org/dic/module-3-effective-communication-and-interacting-with-people-with-disabilities/what-museum-front-line-staff-need-to-know/#Deaf>

IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Iva Juraga (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Iva Juraga  
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Iva Juraga (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Dostupnost umjetnosti za osobe s posebnim potrebama (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Iva Juraga  
(vlastoručni potpis)