

Pułapki (nie)dostępności – muzeum w dobie nowoczesnych technologii. Na przykładzie Muzeum Narodowego w Krakowie

Iwona Parzyńska

Muzeum Narodowe w Krakowie

Dorota Żuchowska-Skiba

 <https://orcid.org/0000-0002-8198-9900>

AGH, Akademia Górniczo-Hutnicza w Krakowie

Beata Cichy

Paulina Gajoch

 <https://orcid.org/0000-0002-3764-8172>

AGH, Akademia Górniczo-Hutnicza w Krakowie

Streszczenie

Muzeum pełni ważną rolę edukacyjną, dostarczając wiedzy i informacji w trakcie zwiedzania kolekcji muzealnych. Stanowi również przestrzeń dla spotkań ludzi, którzy mając podobne zainteresowania przyczyniają się do budowania sieci społecznych i kapitału kulturowego. Dziś muzeum, jak każda instytucja, stanęła wobec nowych wyzwań w obliczu pojawienia się nowoczesnych technologii, które z jednej strony otwierają się na osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a z drugiej stanowią nowy powód wykluczenia tych, dla których te technologie nie są dostępne. Przepisy prawa narzuciły podmiotom publicznym konieczność dostosowania rozwiązań cyfrowych do standardów dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. To sprawia, że dziś w ofercie muzealnej coraz częściej możemy zobaczyć wirtualne kolekcje i/lub inne nowoczesne rozwiązania opracowane na podstawie współczesnych technologii, ułatwiające zwiedzanie.

Nasz artykuł pokazuje, jak osoby z niepełnosprawnościami oceniają rozwiązania wprowadzone w Muzeum Książąt Czartoryskich w Krakowie, ułatwiające dostępność kolekcji. Przeprowadzone wywiady pozwoliły ocenić, jakie działania ze strony muzeum są najbardziej cenione przez badane osoby z niepełnosprawnościami, skąd czerpią wiedzę na temat kolekcji oraz jaki potencjał widzą w nowych technologiach.

Słowa kluczowe

dostępność, muzeum, niepełnosprawność, nowe technologie, wirtualne zwiedzanie.

Traps of (in)availability – a museum in the age of modern technologies.
On the example of the National Museum in Krakow

Abstract

The museum plays an important educational role, providing knowledge and information while visiting museum collections. It is also a meeting space for people who have similar interests, contributing to building their networks and cultural capital. Today, the museum, like every cultural institution, has faced new challenges in the face of the emergence of modern technologies, which on the one hand open the museum to people with various types of disabilities, and on the other, constitute a new reason for excluding those for whom these technologies are not available. The law has imposed on public entities, including the museum, the need to adapt digital solutions to the standards of accessibility for people with disabilities. This means that today the museum offer more often includes virtual tours or solutions based on modern technologies that facilitate sightseeing.

Our article shows how people with disabilities evaluate the solutions that facilitate accessibility introduced at the Princes Czartoryski Museum in Krakow. The interviews allowed to recreate the activities of the museum are most appreciated by the respondents with disabilities, from where they learn about the collection and what potential they see in new technologies used in museums to advertise events and / or share the collection.

Keywords

accessibility, disability, museum, new technologies, virtual tours.

Muzea stoją dziś przed istotnym społecznym wyzwaniem, jakim jest usunięcie barier w dostępie do kolekcji i włączenie osób wykluczonych, w tym osób z niepełnościami, do pełnego korzystania z ich zasobów (Sandell, 2003). Dla realizacji tego zadania podejmują współpracę z placówkami edukacyjnymi, podmiotami leczniczymi i instytucjami pomocowymi oraz organizacjami pozarządowymi, aby w odpowiedzi na zgłaszane zapotrzebowanie organizować pokazy/warsztaty adresowane do osób z konkretnym rodzajem niepełnosprawności (por. Sandell, 2003; Szubielska, Sztorc, 2021; Olejniczak, 2020). Wiele muzeów otwierając się na osoby z niepełnościami tworzy specjalnie rozwiązania dedykowane osobom z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności, np. audiodeskrypcje, tyflografiki dla zwiedzających z niepełnosprawnością wzroku (por. Józwiak, 2021; Pawłowska, 2019; Knapel, 2021). Takie podejście sprawia, że osoby odpowiedzialne za udostępnienie kolekcji koncentrują się na specjalnych potrzebach konkretnej grupy, pomijając potrzeby osób z innymi rodzajami niepełnosprawności. W efekcie mamy do czynienia z budowaniem odrębnej przestrzeni muzealnej dla osób ze specjalnymi potrzebami, co wpisuje się w separacyjny model dostępności, niepozwalający na pełną inkluzję (por. Dubiel, 2020).

Takie podejście nie uwzględnia zmieniającej się roli muzeum we współczesnym świecie, które dziś stały się miejscem wymiany doświadczeń oraz podejmowania współpracy i współtworzenia (por. Danilewicz, 2013; Andermann, Arnold-de Simine, 2012), co sprzyja budowaniu sieci i umacnianiu się społeczności oraz tworzeniu i stałemu wzbogacaniu kapitału kulturowego (por. Murzyn-Kupisz, Działek, 2013). Dotychczasowe badania pokazują, że rozwiązania mające na celu udostępnienie kolekcji i tworzenie programów edukacyjnych dedykowane zwiedzającym z określonymi rodzajami niepełnosprawności były często krytycznie oceniane przez badanych. Pozytywnie odbierano natomiast możliwości nawiązania nowych interakcji społecznych i włączania osób niepełnosprawnych w szerszą społeczność zwiedzających (Candlin, 2003).

Wywołało to pod koniec pierwszej dekady XXI w. środowiskową dyskusję o inkluzji społecznej w kontekście muzeów i udostępnianych kolekcji muzealnych dla zwiedzających z różnymi potrzebami, w tym osób z niepełnościami (por. Simon, 2010). Inkluzję społeczną nowego muzealnictwa rozumiano jako otwarcie instytucji na partycypację różnych grup odbiorców (por. Simon, 2010). Zdaniem Niny Simon (2015) muzea powinny stosować techniki partycypacyjne, aby dać zwiedzającym głos i rozwijać doświadczenia, które są dla nich najbardziej wartościowe i przekonujące (Bullock, Mahon, Killingsworth, 2010). Wymaga to oparcia się na modelu integracyjnym w podejściu do dostępności kultury i zbiorów muzealnych, który zakłada, że aktywność kulturalna powinna być przestrzenią interakcji i spotkań pomiędzy osobami sprawnymi i niepełnosprawnymi (Dubiel, 2020; Candlin, 2003).

Istotną rolę w tym procesie mogą odegrać nowoczesne technologie (Parry, 2007). Sprzyja temu dialogowy charakter mediów społecznościowych oraz logika współpracy i współtworzenia, zarówno w odniesieniu do treści tworzonych przez użytkowników, jak i projektowania oraz innowacji zorientowanych na użytkownika. Sprzyja to budowaniu

zaangażowania i uczestnictwa w tworzeniu dostępnych treści i rozwiązań (McMillen, Alter, 2017; Natusch, 2015). Wpisuje się to w wymagania, jakie współcześnie stają przed muzeami, które dziś stają się przestrzenią dla dzielenia się doświadczeniami i budowania sieci oraz podejmowania aktywności i budowania zaangażowania w działania artystyczne i społeczne (por. Danilewicz, 2013).

Celem artykułu będzie pokazanie, jak obecność nowoczesnych technologii w przestrzeni muzealnej odbierają osoby z niepełnosprawnościami i jaką rolę ich zdaniem odgrywają dziś nowe media, a zwłaszcza portale społecznościowe, dla udostępniania kolekcji muzealnych oraz budowania sieci społecznych i przestrzeni dla aktywności kulturalnej i pełnego włączenia.

NOWOCZESNE TECHNOLOGIE W PRZESTRZENI MUZEALNEJ

Technologia jest używana w muzeach od wielu lat. Audioprzewodniki w formie nagrań na urządzenia odtwarzające są powszechnie dostępne, co pozwala odwiedzającym samodzielnie zwiedzać ekspozycje. Technologie te zakładają jednak bierność odbiorcy i tylko w niewielkim stopniu widz może sterować procesem zwiedzania. Raczej stanowią dodatkowy kanał transmisji treści edukacyjnych lub informacyjnych (Natusch, 2015). Podobny charakter ma udostępnianie informacji na temat wystawy, jak i zbiorów muzeum na stronie internetowej. Pozwala to zwiedzającym lepiej przygotować się do zwiedzania lub po opuszczeniu muzeum przypomnieć sobie niektóre z eksponatów. Umożliwia też zapoznanie się online z wystawionymi na wystawie przedmiotami lub przechowywanymi w magazynie (Natusch, 2009). Jednak dziś wykorzystanie nowych technologii nabiera nowatorskiego charakteru i wychodzi poza funkcje edukacyjno-poznawcze (por. Natusch, 2015).

Korzystanie z mediów społecznościowych ma stwarzać możliwość zmniejszenia izolacji społecznej, poszerzenia relacji społecznych i ułatwienia włączenia społecznego osób z niepełnosprawnościami (Ellis, Goggin, 2014). Media te mogą również oferować możliwości zdobycia informacji o dziełach sztuki i przedmiotach w muzeum, pozwalając jednocześnie na wymianę doświadczeń lub udział w dyskusji na temat kolekcji muzealnej. Media społecznościowe umożliwiają użytkownikom łączenie się, uczestniczenie i dzielenie się swoimi przeżyciami i opiniami na temat muzeów i wystaw z innymi użytkownikami. Może to odegrać ważną rolę w promowaniu oferty muzealnej i przyciąganiu do muzeum osób, które wcześniej nie były zainteresowane zwiedzaniem (Drotner, Schröder, 2013).

Dobre opinie na temat wystawy mogą również pozytywnie wpłynąć na reputację muzeum i przyciągnąć nowych odbiorców, np. osoby ze społeczności głuchych doświadczają włączającego, dostępnego zwiedzania w muzeum i dzielą się swoim przeżyciem ze znajomymi w mediach społecznościowych. Takie komunikaty są bardziej skuteczne w przyciąganiu odwiedzających muzeum z tej kategorii społecznej niż tradycyjne płatne reklamy (McMillen, Alter, 2017).

W ostatnich czasach coraz częściej muzea starają się zaproponować użytkownikom interaktywne usługi i wykorzystują aplikacje, aby zapoznać odbiorców z ofertą muzealną (por. Gmiterek, 2017; Rosset, Zielonka, 2016; Manczak, Bajak, Sanak-Kosmowska, 2021).

Muzea, które wykorzystują nowe technologie dla szerokiego udostępniania kolekcji muzealnych, nowoczesne rozwiązania adaptują do specyfiki zbiorów. Jednym z takich rozwiązań są beacons, które w Polsce są wykorzystywane m.in. w Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, gdzie sensory łączą się z aplikacją mobilną oraz w Muzeum Książąt Czartoryskich w Krakowie, w którym automatyzują działanie audioprzewodnika. Spełniają one funkcję nawigacyjną i informacyjną oraz służą szeroko pojętej edukacji gościa muzealnego. Rozwiązania te adresowane są do zwiedzających z dysfunkcjami o charakterze sensorycznym, gdyż powiązane są z formami przekazu informacji udostępnianych przez aplikację lub audioprzewodnik, które odpowiadają ich potrzebom – tym przypadku audiodeskrypcją oraz zwiedzaniem w PJM – Polskim Języku Migowym (por. Manczak, Bajak, 2020). Zastosowanie beaconów do usprawnienia komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami zwiedzającymi muzea zostało też pozytywnie ocenione przez przedstawicieli innych polskich instytucji kultury, w tym Muzeum Lotnictwa Polskiego w Krakowie, Muzeum Powstań Śląskich w Świętochłowicach, Górnośląskiego Parku Etnograficznego w Chorzowie. Pracownicy tych instytucji wskazywali, że jest to rozwiązanie wspierające dostępność i mogące być odpowiedzią na potrzeby osób z niepełnosprawnościami (Manczak, Sanak-Kosmowska, Bajak, 2021; Manczak, Sanak-Kosmowska, Bajak, 2020). Rozwiązania wykorzystujące beacons dla zwiększenia dostępności zbiorów muzealnych stosowane są także w muzeach poza Polską (Spachos, Plataniotis, 2020).

Technologie wspomagają współcześnie prezentację eksponowanych artefaktów w celu zaangażowania widza w przeżyciu i nawiązania dialogu z wystawą. Zapraszają odwiedzających muzeum do uzupełnienia znaczenia interfejsu obiekt-technologie poprzez ich własne reakcje emocjonalne, przeżycia i zebrane doświadczenia (Andermann, Arnold-de Simine, 2012). Coraz częściej muzealnicy oferują wirtualne ścieżki zwiedzania i umożliwiają szeroki dostęp do cyfrowych zasobów, dzięki czemu muzeum może być bardziej dostępne i otwarte na pełne włączenie w różnych formach zwiedzania (Proktor, 2011). Umożliwia to dostęp z dowolnego miejsca i dla każdego, w tym osób o specjalnych potrzebach, do kolekcji muzealnych. Osoby z niepełnosprawnościami ruchu, wzroku, słuchu czy intelektualnymi mogą dzięki możliwości zwiedzania online na równi z osobami sprawnymi doświadczyć zwiedzania kolekcji muzealnych (por. Sylaiou i in., 2009).

Technologie VR lub AR są wykorzystywane również podczas fizycznego zwiedzania kolekcji muzealnych. Prowadzone badania pokazują, że zwiedzanie wzbogacone technologią VR do tworzenia opowieści społecznych, czyli krótkich tekstowych i wizualnych narracji, która opisuje sytuację społeczną z codziennego życia za pomocą materiałów wizualnych, może być atrakcyjna dla osób w spektrum autyzmu (Garzotto i in., 2018). Wskazuje to, że nowoczesne technologie wspierają integracyjny model dostępności kulturalnej (Dubiel, 2020).

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA W ŚWIETLE AKTÓW PRAWNYCH

W Polsce podmioty publiczne są zobowiązane do przestrzegania ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów

publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848). Oznacza to, że muszą być one zgodne ze Standardem WCAG 2.1, czyli Web Content Accessibility Guidelines. Jest to opublikowany przez World Wide Web Consortium (W3C) standard, który zawiera zbiór zasad, jakimi powinni kierować się twórcy stron internetowych, aby przygotowane przez nich strony były maksymalnie dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Standard stosuje się także do aplikacji webowych i mobilnych. Oryginalny tekst standardu dostępny jest na stronie <https://www.w3.org/TR/WCAG21>. Zgodnie z załącznikiem nr 1 do ustawy obowiązkowe jest stosowanie 49 kryteriów sukcesu z poziomu AA.

Wybrane kwestie reguluje także ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Regulacje dotyczą w szczególności:

- umieszczenia na stronie danych teleadresowych podmiotu i linku do strony podmiotowej w BIP,
- umieszczenia na stronie narzędzi kontaktowych (np. formularzy, wideotłumacza PJM),
- zapewnienia odpowiedniej nawigacji i kontrastu na stronie,
- napisów w filmach,
- audiodeskrypcji i tekstów alternatywnych.

Od 6 września 2021 r. każdy obywatel może poinformować podmiot publiczny o braku jego dostępności w wymiarze architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym (opisanych w art. 6), Osoby ze szczególnymi potrzebami lub ich przedstawiciele ustawowi będą mogli także złożyć wnioski i skargi, o których mowa w rozdziale 4 ustawy.

Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami wymaga zapewnienia dostępności, aby załatwić swoją sprawę urzędową w danym podmiocie publicznym lub skorzystać z jego usług, będzie mogła złożyć wniosek o zapewnienie dostępności.

Natomiast jeśli:

- pomimo wniesienia wniosku podmiot publiczny nie zapewni dostępności w przeciągu 14 dni i nie poinformuje, że potrzebuje na to więcej czasu,
 - podmiot publiczny poinformuje, że potrzebuje więcej czasu, ale nie zapewni dostępności (ma maksymalnie 2 miesiące na zapewnienie dostępności),
 - podmiot publiczny odmówi zapewnienia dostępności (nawet jeśli zapewni dostęp alternatywny)
- wówczas można złożyć skargę na brak dostępności do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

Na wniesienie skargi osoba ze szczególnymi potrzebami ma 30 dni od upływu terminu, w którym podmiot publiczny miał zapewnić dostępność po złożeniu powyższego wniosku (14 dni lub maksymalnie 2 miesiące). Wnosząc wniosek i skargę trzeba spełnić wymagania formalne, np. podać dane kontaktowe czy wskazać konkretne bariery, które utrudniły lub uniemożliwiły dostępność. Szczegółowe wymagania formalne zostały opisane w art. 30 ust. 3 i art. 32 ust. 3 ustawy.

Zgodnie z tymi przepisami osoby z niepełnosprawnościami już od 2019 r. mają prawnie zagwarantowany dostęp do treści i technologii cyfrowych. Uzyskały ważne narzędzie do egzekwowania swoich praw w zakresie dostępności aplikacji oraz zasobów cyfrowych.

METODOLOGIA BADAŃ

Badania objęły 10 osób z niepełnosprawnościami w wieku pomiędzy 24 a 43 rokiem życia. Wśród badanych dwie osoby miały niepełnosprawność wzroku, trzy słuchu, jedna ruchu, cztery niepełnosprawność intelektualną. Wśród badanych 6 osób to kobiety, 4 mężczyźni. 3 osoby miały wykształcenie wyższe, 2 średnie, a 5 – wykształcenie zawodowe. Spośród badanych 6 osób pracowało, dwie uczyły się, a dwie były bezrobotne. Wszyscy badani wyrazili zgodę na udział w badaniu na temat dostępności kolekcji muzealnych dla osób z niepełnosprawnościami. Badanie trwało około 1,5 godziny. Badani najpierw zwiedzali Muzeum Książąt Czartoryskich w Krakowie, a potem brali udział w wywiadzie indywidualnym pogłębionym. Sześć osób brało udział w badaniu samodzielnie, a cztery z opiekunem, który uczestniczył zarówno w zwiedzaniu, jak i potem towarzyszył podczas wywiadu. Podczas zwiedzania badani mogli skorzystać z audioprzewodnika, który pozwalał na wybór ścieżki zwiedzania w trybie standardowym, w PJM oraz dla osób z niepełnosprawnością wzroku z audiodeskrypcją. Taką formę zwiedzania wybrały osoby głuche (dwie osoby), dwie osoby z niepełnosprawnością wzroku oraz dwie osoby w spektrum autyzmu. Inni badani samodzielnie wybierali ścieżkę zwiedzania, tylko w niektórych momentach słuchali audioprzewodnika, a część mniej interesujących ich części kolekcji pomijali.

Badania prowadzono w lutym – maju 2022 r. w Muzeum Narodowym w Krakowie w oddziale Muzeum Książąt Czartoryskich. Był to okres, kiedy jeszcze obowiązywały ostrzeżenia w zakresie noszenia maseczek oraz zakaz dotykania tych eksponatów, które były udostępnione do zwiedzania. Jednak obsługa zrobiła wyjątek, pozwalając osobom z niepełnosprawnością wzroku czytać opisy zapisane alfabetem Braille'a i dotykać obiekty. Osoby głuche na czas rozmowy z tłumaczem PJM zdejmowały maseczkę – co też spotkało się z wyrozumiałością ze strony obsługi sal muzealnych. Pokazuje to, że muzea nawet w okresie epidemii były wrażliwe na potrzeby specjalne osób je zwiedzających i wykazywały się elastycznością, uwzględniając potrzeby osób zwiedzających.

Badanie dotyczyło dostępności muzeum i wykorzystania nowoczesnych technologii dla ułatwienia dostępu do kolekcji. Ze względu na to w pierwszej części wywiadu pytano badanych o korzystanie ze smartfona/laptopa i samodzielne przeglądanie informacji dotyczących oferty muzealnej oraz stron www i profili w mediach społecznościowych muzeów. Tylko dwie osoby poddane badaniu mówiły, że potrzebują pomocy przy wyszukiwaniu informacji i korzystaniu z laptopa, gdyż samodzielnie mają trudności z obsługą urządzeń. Przyznawały jednak, że z pomocą opiekuna przeglądają interesujące treści. Jedna z badanych mówiła:

Ja sobie tego wszystkiego nie umiem uruchomić, ale jak gdzieś jadę albo mam zwiedzić jakieś muzeum w Krakowie, to z siostrą czytamy o tym miejscu lub muzeum. To dla mnie ważne, żeby być wcześniej przygotowaną. (wywiad 8)

Wśród badanych wszyscy deklarowali, że lubią odwiedzać muzea, ale przyznawali, że robią to niezbyt często. Pytani o powody, wskazywali w większości na brak czasu, mówili:

Tak jest praca, dom... obiad, kolacja i tak mijają dni, brakuje czasu na wyjście do muzeum. Gdy mam czas wolny, to oczywiście idę, ale to raczej podczas urlopu. (wywiad 1)

Tylko jedna osoba powiedziała o barierach, które wykluczają ją z tego typu aktywności, jak wizyty w muzeum:

Nie widzę, więc do muzeum muszę iść z kimś i nie zawsze kogoś mogę namówić. Nie bardzo mogę iść sama, bo nawet jak jest audiodeskrypcja (co bardzo doceniam), to i tak ciężko mi z nawigacją. Boję się, że coś zniszczę, przypadkiem na coś wpadnę. Nawet jeśli do kas jest wyznaczona ścieżka, która ułatwia poruszanie się samodzielnie, to w salach jej nie ma i owszem audioprzewodnik kieruje, ale te wskazówki są często mało precyzyjne. (wywiad 5)

Najczęściej badani odpowiadali, że zwiedzają muzeum w czasie wyjazdów do innych miast lub krajów oraz wyjść organizowanych przez szkołę lub NGO, którego są beneficjentami. Tylko jedna z badanych (osoba z niepełnosprawnością słuchu) powiedziała, że:

Na większość wystaw chodzę sama. Wybieram te, które mnie interesują. Kupuję bilet online na konkretną godzinę, na stronie wcześniejszej czytam o samym muzeum i wystawie, jak jest mapka, to ją analizuję. Zdjęcia też ułatwiają orientację. (wywiad 6)

Badana mówiła też, że:

W muzeum i tak trzeba być cicho, więc dla mnie to idealne miejsce, bo ludzie oglądają i nie odzywają się do innych zwiedzających. (wywiad 6)

Wszyscy badani dostrzegli, że muzeum dziś jest bardziej dostępne niż kiedy odwiedzili je kilka lat temu. Zwracali uwagę na zmiany w przestrzeni muzeum, która została wygospodarowana, aby stworzyć część rekreacyjną, gdzie można usiąść, porozmawiać, zjeść ciastko w kawiarni, ulokowanej na dziedzińcu. Wskazuje to na zmieniające się funkcje muzeum, które przestaje być jedynie instytucją gromadzącą i udostępniającą zbiory do zwiedzania, ale staje się przestrzenią spotkań, podejmowania dialogu i współpracy, co sprzyja inkluzji społecznej i buduje kolejne pole dla integracji.

DOSTĘPNOŚĆ A NOWE TECHNOLOGIE

W przeprowadzonym badaniu wszyscy badani (również niekorzystający ze smartfona/laptopa samodzielnie) doceniali wykorzystanie nowoczesnych technologii w procesie udostępnienia kolekcji muzealnych. Audioprzewodniki z funkcją automatycznej nawigacji były oceniane jako pomocne. Badani deklarowali, że jest to bardzo dobry kierunek otwierający muzea na samodzielne zwiedzanie przez osoby z niepełnosprawnościami. Jedna z badanych mówiła:

Ten audioprzewodnik jest super, byłoby dobrze, gdyby to było powszechnie stosowane rozwiązanie. Wtedy mogłabym sobie pozwolić na pewien „spontan” w zwiedzaniu. Teraz zawsze wymaga to większej logistyki, zamawianie biletów, odpowiedniego przewodnika itd. Dlatego korzystam z wycieczek organizowanych przez moją fundację. (wywiad 10)

Badani początkowo mieli trudność z obsługą audioprzewodnika. Podczas zwiedzania osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi miały problemy z automatyczną nawigacją. Na dodatek błędy w oprogramowaniu powodowały „zawieszenie” audioprzewodnika. Za każdym razem taka sytuacja wymagała pomocy ze strony obsługi, co wiązało się z barierami komunikacyjnymi. Zdaniem badanych problem ten łatwo można rozwiązać, dodając instrukcję informującą, jak działa audioprzewodnik i co zrobić w sytuacji, gdy nie działa poprawianie.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku mówiły też, że dobrze byłoby dodać funkcję regulowania prędkości odczytywania informacji. Jedna z badanych powiedziała, że:

Osoby niewidome zwykle korzystają z urządzeń czytających, w których można ustawić tempo czytania. Tu jest zbyt wolne, to wydłuża czas zwiedzania i sprawia, że przy poszczególnych obiektach stoimy tak długo, jak trwa opis, bo nie możemy przejść dalej. Gdyby odczyt był szybszy 2, 3 razy, to byłoby to zrozumiałe, a zwiedzanie nie wydłużałoby się tak bardzo. (wywiad 5)

Osoby głuche natomiast mówiły, że dobrze byłoby, aby obok tłumacza PJM dostępne były napisy – zdaniem jednego z badanych:

Zwłaszcza przy literowaniu długich i obco brzmiących nazwisk byłoby to ułatwieniem. (wywiad 6)

W kolejnej części wywiadu badani byli pytani o korzystanie z oferty wirtualnego zwiedzania i obsługi klienta online. Mówili, że niezbyt często odwiedzają strony internetowe muzeum. Zazwyczaj robili to, gdy byli zainteresowani zakupem/rezerwacją biletu. Nie poszukiwali wirtualnych ścieżek zwiedzania na stronie muzeum. Jedna z badanych mówiła:

Muzeum z możliwością zakupu biletu online to dla mnie największe ułatwienie. Większość rzeczy kupuję online i to jest dla mnie duże udogodnienie. A gdybym chciała znaleźć jakąś prezentację wystawy, to raczej na YouTube lub w relacji na Instagramie. (wywiad 7)

Nikt z badanych nie zwiedzał wirtualnie Muzeum Książąt Czartoryskich, nikt też o takiej możliwości nie wiedział. Poinformowani podczas wywiadu mówili, że chętnie skorzystają z udostępnionych ścieżek zwiedzania online. Badani zdecydowanie częściej czerpali informację na temat oferty muzealnej z mediów społecznościowych. Jedna z badanych powiedziała:

Najczęściej wiem, że dzieje się coś ciekawego w muzeum, jeśli ktoś znajomy udostępni info o zwiedzaniu z przewodnikiem PJM. Takie wydarzenia są fajne, a dzięki Facebookowi dowiaduję się o nich. To dla mnie ważne, bo mogę spotkać inne osoby, które mają podobne do moich zainteresowania podczas takiego zwiedzania. (wywiad 6)

Inny badany powiedział, że:

Często muzea są niedostępne, co sprawia, że osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności do nich nie chodzą. Nawet nie próbują, wolą unikać. Tymczasem media społecznościowe mogą pokazać, że jest inaczej, np. publikując informację, że będą godziny, kiedy pracownicy będą przyjaźni dla osób w spektrum autyzmu. (wywiad 3)

Badani wskazywali, że dla nich istotną rolę odgrywają rekomendacje w mediach społecznościowych ze strony osób, które mają podobny rodzaj niepełnosprawności. Mówili:

Jeśli szukam muzeów lub jakichkolwiek atrakcji w danym miejscu, w którym mam spędzić wakacje, pytam znajomych na grupach na Facebooku, co warto obejrzeć. To dla mnie najlepsze info, gdybym jechał do Krakowa, to na stronie mojej społeczności na FB zapytałbym, jakie muzea polecacie. (wywiad 5)

Badani w trakcie wywiadu podawali przykłady, np. kody QR przy obiektach zawierających pełniejsze opisy dla zainteresowanych, szersze wykorzystanie ekranów do wyświetlania filmów, korzystanie z technologii VR i AR. Podczas wywiadu odwoływali się do własnych doświadczeń ze zwiedzania innych ekspozycji w Polsce i za granicą i podawali szereg przykładów zastosowania nowoczesnych technologii w muzeach.

Widać było wyraźną różnicę między osobami starszymi a młodszymi, jeśli chodzi o korzystanie z nowych technologii. Osoby młodsze niezależnie od rodzaju niepełnosprawności korzystały ze smartfonów i mówiły o rozwiązaniach, które byłyby dostępne za ich pośrednictwem, np. mówili o możliwości pobrania aplikacji mobilnej ułatwiającej zwiedzanie lub korzystania z kodów QR za pośrednictwem własnego urządzenia. Osoby starsze natomiast doceniały możliwość skorzystania z urządzeń już skonfigurowanych i przygotowanych w muzeum. Obawiały się, że nie poradzą sobie z samodzielną instalacją i obsługą aplikacji. Pokazuje to, że nadal przy wprowadzaniu nowoczesnych technologii w mury muzealne trzeba pamiętać o wykluczeniu cyfrowym, które może być barierą w dostępie do wystawy dla zwiedzających o niższych kompetencjach w korzystaniu z zasobów cyfrowych. Jedna z badanych powiedziała:

Wszystkie te aplikacje, audioprzewodniki są bardzo fajne, ale trzeba pamiętać, że wciąż dla wielu osób technologie są niedostępne i jednak to cyfrowe wykluczenie sprawia, że zawsze powinna być też tradycyjna oferta, np. zwiedzanie z przewodnikiem. (wywiad 8)

W ostatniej części wywiadu badani byli pytani o znajomość swoich praw w zakresie dostępności obiektów publicznych oraz zasobów cyfrowych. Większość (6 osób) mówiła, że w ostatnich latach wszystko się zmienia w ich opinii w kierunku coraz większej dostępności. Zarówno otoczenie fizyczne, jak i cyfrowe, jest coraz bardziej przyjazne. Zwracali jednak uwagę np. na brak opisów alternatywnych przy grafikach/obrazach w mediach społecznościowych i na stronach internetowych lub zbyt długie albo zbyt krótkie pliki audio czy filmy bez tłumaczenia na PJM lub bez napisów opisujące dane dzieło. Mimo że dwie osoby przyznały, iż czasem piszą komentarz, prosząc o opis alternatywny obrazu

lub napisy na filmie (wywiad 5 i 7), to w większości badani uważali, że to jeszcze nie czas, żeby osoby z niepełnosprawnościami głośno mówiły o swoich prawach, bo jest to zdaniem jednej z badanych, postrzegane: „jako wyraz roszczeniowości albo nadmierne krytykanctwo” (wywiad 4). Inny badany powiedział:

Dziś osoba na wózku, z laską, z psem przewodnikiem staje się coraz częstszym widokiem. Tak więc wszystko jest bardziej dostępne..., ale prawa i upominanie się o nie to jeszcze długa droga. Zwykle takie postawy są widziane negatywnie, a osoby z niepełnosprawnościami upominające się o swoje prawa oskarżane są o brak wdzięczności. (wywiad 1)

Pokazuje to, że osoby z niepełnosprawnościami nawet znając swoje prawa raczej nie upominają się o ich egzekwowanie. Dominują postawy nastawione raczej na korzystanie z istniejących udogodnień niż walka o pełną dostępność. Jedna z badanych mówiła:

Byłoby cudowanie, gdyby wszędzie były windy i podjazdy, a schody nie stanowiły bariery. Lecz muzea zwykle są w zabytkowych budynkach i ciężko je dostosować. To trzeba zrozumieć i docenić, że wszystko się zmienia na plus. (wywiad 2)

Kolejny badany powiedział, że:

Korzystam ze swoich praw i często proszę o udostępnienie jakichś materiałów lub pomoc, ale nie żądam i nie straszę jakimiś karami, tylko proszę. To moim zdaniem lepsza postawa. (wywiad 5)

Wskazuje to na niechętnie wchodzenie badanych w sytuacje o konfrontacyjnym charakterze, choć dostrzec można, że w mediach społecznościowych podejmują oni próby walki o swoje prawa. Stanowi to ważny krok dla zbudowania asertywnej postawy gotowej do upominania się publicznie o realizację swoich praw.

WNIOSKI

Nowoczesne technologie w muzeach pozwalają wzbogacić program zwiedzania i usprawnić komunikację i nawigację po ekspozycji. Oferują również możliwości pozwalające na zwiększenie zaangażowania publiczności w samo zwiedzanie kolekcji muzealnych. Ma to istotne znaczenie, gdyż badani deklarowali, że korzystają z rekomendacji innych osób o podobnych niepełnosprawnościach, zanim wybiorą się na wystawę.

Wydaje się jednak, że pomimo popularyzacji wizyt online w muzeach podczas pandemii COVID-19 w latach 2020–2022 (por. UNESCO, 2020; Dubiel, 2021) nadal badani wolą fizyczną obecność i zwiedzanie kolekcji muzealnych. Może to wynikać zarówno z braku pełnej dostępności cyfrowej do tych wydarzeń oraz ich stosunkowo słabe promowanie na odpowiednich platformach, jak i w grupach, które mogłyby być zainteresowane takimi aktywnościami, np. na Instagramie.

Badani w wywiadach zwracali uwagę na zawodność technologii, zawieszanie się audioprzewodnika lub niemożność dostosowania tempa słuchania do swoich potrzeb. Wskazywali też na wadliwość niektórych rozwiązań, np. sensorom nie zawsze udawało się połączyć z aplikacją, co utrudniało wykorzystanie ich pełnego potencjału w zakresie nawigacji użytkowników. Jednak badani doceniali stosowanie nowoczesnych technologii, które zwiększają dostępność i ułatwiają zwiedzanie. Należy zauważyć, że badani, korzystając z nowoczesnych rozwiązań, byli gotowi od razu wskazywać ich mocne i słabe strony, a nawet proponować możliwe ulepszenia, co wskazuje na ich bardzo duże zaangażowanie i chęć partycypacji w procesie budowania dostępnych muzeów i atrakcyjnych programów dla osób z niepełnosprawnościami.

Wydaje się, że w muzeach konieczna jest zmiana modelu myślenia o dostępności. W badaniach zauważono, że rozwiązania dedykowane dla osób z niepełnosprawnością wzroku były wykorzystywane przez osoby, dla których nie są dedykowane, np. audioprzewodniki podnosiły jakość i komfort zwiedzania osobom w spektrum autyzmu. Stanowi to kolejny argument za tym, by projektowane rozwiązania nie tworzyły odrębnych przestrzeni fizycznych lub czasowych, np. specjalne dni dla osób z niepełnosprawnościami. Muzeum powinno odchodzić od segregacji w kierunku pełnego włączenia i budowania modelu inkluzywnego, wzmacniającego zaangażowanie i wspierającego partycypację grup wykluczonych.

BIBLIOGRAFIA

- Andermann, J., Arnold-de Simine, S. (2012). Museums and the Educational Turn: History, Memory, Inclusivity. *Journal of Educational Media, Memory, and Society*, 4(2), 1–7. <https://doi.org/10.3167/jemms.2012.040201>
- Bullock, C.C., Mahon, M.J., Killingsworth, Ch.L. (2010). *Introduction to Recreation Services for People with Disabilities: A Person-Centered Approach*. Sagamore Publishing LLC.
- Candlin, F. (2003). Blindness, Art and Exclusion in Museums and Galleries. *International Journal of Art & Design Education*, 22, 100–110. <https://doi.org/10.1111/1468-5949.00343>
- Danilewicz, A. (2013). Kilka uwag o dostępności muzeów na przykładzie Portugalii. Batalię wygrała Batalha. *Muzealnictwo*, 54, 217–223.
- Drotner, K., Schröder, K. (2013). Introduction Museum Communication and Social Media: The Connected Museum. W: K. Drotner, K. Schröder (red.), *Museum Communication and Social Media: The Connected Museum*. Routledge Research in Museum Studies (s. 1–14). Routledge.
- Dubiel, M. (2020). Together or Separated? The Segregative and Integrative Model of Cultural Accessibility for Persons with Disabilities. *Studia Humanistyczne AGH*, 19(3), 139–156. <https://doi.org/10.7494/human.2020.19.3.139>
- Dubiel, M. (2021). Kultura zdalna: szansa na uczestnictwo czy zagrożenie izolacją? Przypadek osób z niepełnosprawnością wzroku. W: G. Całek, J. Niedbalski, M. Raclaw, D. Żuchowska-Skiba (red.), *Wirtualizacja życia osób z niepełnosprawnością* (s. 129–148). Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. <https://doi.org/10.18778/8220-739-2.08>
- Ellis, K., Goggin, G. (2014). Disability and social media. W: J. Hunsinger, T. Senft (red.), *The social media handbook* (s. 126–143). Routledge.
- Garzotto, F., Matarazzo, V., Messina, N., Gelsomini, M., Riva, C. (2018). *Improving Museum Accessibility through Storytelling in Wearable Immersive Virtual Reality*. 3rd Digital Heritage International Congress (DigitalHERITAGE) held jointly with 2018 24th International Conference on Virtual Systems & Multimedia (VSMM 2018), 1–8. <https://doi.org/10.1109/DigitalHeritage.2018.8810097>
- Gmiterek, G. (2017). Nowoczesna edukacja. Wykorzystanie aplikacji mobilnych w muzeach – przegląd i analiza polskich projektów. *E-mentor*, 2(69), 25–39. <https://doi.org/10.15219/em69.1296>
- Jóźwiak, W. (2021). POLIN – muzeum dostępne. Muzeum jako miejsce, gdzie dokonuje się zmiana społeczna. *Kultura Współczesna. Teoria. Interpretacje. Praktyka*, 3(115), 30–38. <https://doi.org/10.26112/kw.2021.115.03>
- Knapek, A. (2021). Muzeum na wyciągnięcie ręki. *Kultura Współczesna. Teoria. Interpretacje. Praktyka*, 3(115), 39–50. <https://doi.org/10.26112/kw.2021.115.04>
- Manczak, I., Bajak, M. (2020). Beacons w muzeach: przypadek osób z niepełnosprawnością sensoryczną. *Studia Pedagogiczne*, 36–37, 65–81.
- Manczak, I., Bajak, M., Sanak-Kosmowska, K. (2021). Muzealna aplikacja mobilna a udogodnienia dla osób niepełnosprawnych: przykład Wilanów Guide. *Przegląd Prawno-Ekonomiczny* 2, 35–54.

- Manczak, I., Sanak-Kosmowska, K., Bajak, M. (2020). Zastosowanie beaconów w komunikacji z niepełnosprawnym turystą kulturowym (na przykładzie muzeów miejskich). *Turystyka Kulturowa*, 5, 116–139.
- Manczak, I., Sanak-Kosmowska, K., Bajak, M. (2021). Beaconsy w komunikacji rynkowej z niepełnosprawnym odbiorcą kultury. *Marketing i Rynek*, 3, 28–36. <https://doi.org/10.33226/1231-7853.2021.3.3>
- McMillen, R., Alter, F. (2017). Social media, social inclusion, and museum disability access. *Museums and Social Issues*, 2(12), 115–125. <https://doi.org/10.1080/15596893.2017.1361689>
- Murzyn-Kupisz, M., Działek, J. (2013). Muzea a budowanie kapitału społecznego w środowisku lokalnym. *Development*, 1, 35–54.
- Natusch, B. (2009). *Minority Communities and Traditional and Online Museums*. ROCME-LIA.
- Natusch, B. (2015). The Role of Technology in Participatory Museum Experiences. *Nihon University Research Bulletin*, 77, 79–99.
- Olejniczak, M. (2020). Osoby z niepełnosprawnością w muzeum na wolnym powietrzu. Ograniczenia czy niemoc organizacyjna?. *Studia Lednickie*, XIX, 151–162. <https://doi.org/10.34698/sl.19.2020.07>
- Parry, R. (2007). *Recoding the Museum: Digital Technology and the Technologies of Change*. Routledge.
- Pawłowska, A. (2019). Audiodeskrypcja dzieł sztuki jako wsparcie osób niewidomych i słabowidzących w przestrzeni muzealnej. *Problemy Edukacji, Rehabilitacji i Socjalizacji Osób Niepełnosprawnych*, 28, 73–88.
- Pawłowska, A., Długosz, P. (2021). Wsparcie osób niewidomych i słabowidzących w przestrzeni muzealnej w ramach działań z programu „trzecia misja uczelni”. W: E. Śmiechow-ska-Petrovskij (red.), *Edukacja wizualna osób niewidomych w zakresie sztuki. Wybrane zagadnienia* (s. 41–58). Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego.
- Rosset, de A., Zielonka, K. (2016). Aplikacje mobilne w muzeach, moda czy potrzeba?. *Muzealnictwo*, 57, 236–244. <https://doi.org/10.5604/04641086.1220430>
- Sandell, R. (2003). Social Inclusion, the Museum and the Dynamics of Sectoral Change. *Museum and Society*, 1(1), 45–62.
- Simon, N. (2010). *The participatory museum*. Santa Cruz: Museum 2.0.
- Simon, N. (2015). *Meditations on relevance, part 1: Overview*. *Museum 2.0*. <http://museumtwo.blogspot.com/2015/07/meditations-on-relevance-part-1-overview.html>
- Spachos, P., Plataniotis, K.N. (2020). BLE Beacons for Indoor Positioning at an Interactive IoT-Based Smart Museum. *IEEE Systems Journal*, 3(14), 3483–3493. <https://doi.org/10.1109/JSYST.2020.2969088>
- Sylaïou, S., Liarokapis, F., Kostas, K., Petros, P. (2009). Virtual museums, a survey and some issues for consideration. *Journal of Cultural Heritage*, 10, 520–528. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2009.03.003>

Szubielska, M., Sztorc, A. (2021). „Nie dotykać!” – alfabetyzacja wizualna uczniów z niepełnosprawnościami wzroku w galerii sztuki współczesnej. W: E. Śmiechowska-Petrovskij (red.), *Edukacja wizualna osób niewidomych w zakresie sztuki. Wybrane zagadnienia* (s. 59–76). Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego.

UNESCO (2020). *Museums around the world in the face of COVID-19*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373530>

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. 2019 poz. 848.