



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Projektowanie uniwersalne kultury – dostępność w instytucjach kultury

Zadanie 3.1 Kompleksowy program szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej

Autodiagnoza dostępności instytucji kultury

Wstęp/Instrukcja

Poniższy dokument powstał w ramach programu „Projektowanie uniwersalne kultury – dostępność w instytucjach kultury”, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus. Jego celem jest wspieranie procesu analizy zasobów instytucji kultury w zakresie dostępności oferty oraz przestrzeni dla osób z niepełnosprawnościami (OzN), osób starszych i innych osób ze szczególnymi potrzebami.

W pracach nad autodiagnozą uczestniczył zespół ds. dostępności oraz pracownicy instytucji, którzy na co dzień pracują z turystami w obszarze turystyki, eventów, sprzedaży i projektów, wspierani przez trenera-tutora podczas sesji tutoringu on-line.

Pracę nad autodiagnozą dostępności poprzedziła lektura [Modelu Dostępnej Kultury](#).



Pełna nazwa instytucji: Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu

Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu (MGW) to największy w Polsce i jeden z najważniejszych w Europie ośrodków górnictwa. To jedno z największych i najchętniej odwiedzanych miejsc w Polsce, będące perłą turystyki postindustrialnej. Muzeum prowadzi szeroką działalność w sferze naukowo-badawczej, wydawniczej i wystawienniczej. Równolegle zarządza też unikatowymi i modelowo zrewitalizowanymi obiektami dziedzictwa przemysłowego o funkcjach kulturalnych, turystycznych i edukacyjnych. Obecnie Muzeum to 30 obiektów budowlanych, ponad 10 km podziemnych tras turystycznych w oryginalnych podziemiach górniczych. To unikalne miejsce, które łączy Kopalnię Guido oraz kompleks Sztolnia Królowa Luiza, na który składają się wyrobiska i część naziemna Kopalni i Sztolni Królowa Luiza. W skład Muzeum wchodzi również Wieża Ciśnień, Park 12C oraz Strefa Carnall, tworząc wszechstronną przestrzeń dla miłośników historii, techniki i dziedzictwa górniczego.

Muzeum od wielu lat podejmuje działania zmierzające do zwiększania dostępności swojej oferty oraz przestrzeni dla osób z niepełnosprawnościami, osób starszych i innych osób ze szczególnymi potrzebami. Celem Muzeum jest tworzenie warunków umożliwiających wszystkim odbiorcom możliwie bezpieczny i komfortowy udział w wydarzeniach kulturalnych, edukacyjnych i turystycznych. Działania podejmowane przez Muzeum obejmują zarówno rozwój dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej, jak i systematyczne podnoszenie kompetencji pracowników w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W ostatnich latach Muzeum sukcesywnie wprowadza rozwiązania poprawiające dostępność, takie jak dostosowanie wybranych przestrzeni i tras zwiedzania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, rozwój dostępności strony internetowej, zapewnianie informacji o dostępności, doposażanie obiektów w udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz organizowanie szkoleń dla pracowników i przewodników. Jednocześnie należy podkreślić, że rozwijanie dostępności w Muzeum wiąże się ze szczególnymi wyzwaniami wynikającymi z charakteru zabytkowych obiektów przemysłowych oraz podziemnych wyrobisk górniczych. Ograniczenia techniczne, konserwatorskie i bezpieczeństwa sprawiają, że nie wszystkie bariery mogą zostać całkowicie wyeliminowane.



I. ZESPÓŁ I NASZE KOMPETENCJE

1. Czy w instytucji została podjęta oficjalnie decyzja o rozwijaniu dostępności?

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Nie wiem.

2. W jaki sposób ta decyzja została ogłoszona?

- a) Zarządzenie dyrektora.
- b) Ogłoszenie w czasie zebranie zespołu.
- c) Mail do zespołu.
- d) Publikacja informacji na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych.
- e) Nie została ogłoszona.
- f) Nie wiem.

3. Czy w instytucji jest osoba pełniąca funkcję koordynatora/koordynatorki do spraw dostępności (lidera/liderki do spraw dostępności, specjalisty/specjalistki do spraw dostępności itp.)?

- a) Tak.
- b) Nie.

W dniu 28.02.2025 r. Zarządzeniem nr 11/02/2025 został powołany Koordynator Dostępności wraz z zespołem.

4. Czy zespół instytucji został poinformowany o tym, kto pełni tę funkcję?

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Nie dotyczy.

Pracownicy Muzeum zostali poinformowani o powołaniu Koordynatora Dostępności mailem. Z uwagi na złożoność instytucji, część pracowników bez dostępu do poczty elektronicznej uzyskała taką informację od przełożonych. Zarządzenie Dyrektora jest dostępne w Intranecie. Pełne informacje dotyczące Koordynatora są również zamieszczone na stronie internetowej MGW.



5. Czy dane kontaktowe do koordynatora/koordynatorki dostępności są opublikowane, np. na stronie internetowej instytucji?

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Nie dotyczy.

Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu dysponuje dwoma stronami internetowymi. Główną stroną internetową jest: <https://muzeumgornictwa.pl/> natomiast stroną sprzedażową jest <https://www.podziemnaprzygoda.pl/>.

Na dole stron jest dodana zakładka DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI, która przenosi odbiorcę do deklaracji dostępności. Odbiorca znajdzie tam informację o mailu Koordynatora oraz jego numerze telefonu, a także informacje dotyczące obsługi wniosków i skarg związanych z dostępnością.

Deklaracja dostępności dostępna jest również na stronie BIP.

6. Czy w instytucji jest zespół do spraw dostępności (formalnie powołany lub nieformalny)?

- a) Tak.
- b) Nie.

Zespół ds. dostępności został oficjalnie powołany w dniu 28.02.2025 r. Zarządzeniem Dyrektora nr 11/02/2025. W Zarządzeniu został powołany Koordynator Dostępności wraz z wykazem obowiązków oraz zostało wyznaczonych dwóch pracowników do współpracy z Koordynatorem (dostępność cyfrowa oraz architektoniczna). Ze względu na obecne zmiany kadrowe w instytucji, skład zespołu zostanie w najbliższym czasie zaktualizowany.

7. Czy zespół instytucji został poinformowany o tym, kto wchodzi w skład zespołu do spraw dostępności?

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Nie dotyczy.

Zarządzenie Dyrektora jest ogólnodostępnym dokumentem zamieszczonym w Intranecie. Koordynator w razie potrzeby kieruje również zapytania do pozostałych członków



zespołu. Udział w projekcie „Zadanie 3.1 Kompleksowego programu szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej” również przyczynił się do zwiększenia wiedzy na temat zespołu ds. dostępności wśród pracowników Muzeum, którzy podczas trwania całego projektu są zachęceni do brania udziału w webinarach, szkoleniach oraz wyjazdach.

8. Czy skład zespołu do spraw dostępności został podany np. na stronie internetowej instytucji?

- a) Tak.
- d) **Nie.**
- b) Nie dotyczy.

9. W jakie prace jest angażowana osoba zajmująca się koordynacją dostępności w instytucji?

- ☐ Konsultuje wszystkie przygotowywane działania merytoryczne.
- ☐ **Konsultuje niektóre przygotowywane działania merytoryczne.**
- ☐ **Przygotowuje własne działania merytoryczne.**
- ☐ **Samodzielnie udostępnia prowadzone działania merytoryczne.**
- ☐ Rozdziela budżet na zapewnianie dostępności w Twojej instytucji.
- ☐ Prowadzi warsztaty o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- ☐ Organizuje warsztaty o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- ☐ **Opracowuje wytyczne zapewniania dostępności w Twojej instytucji.**
- ☐ **Stale współpracuje z dyrektorem Twojej instytucji.**
- ☐ Czasami współpracuje z dyrektorem Twojej instytucji.
- ☐ **Kieruje pracami zespołu ds. zapewniania dostępności.**
- ☐ **Dbą o wypełnianie minimów ustawowych w zakresie zapewniania dostępności**
- ☐ Nie wiem.

10. W jakie prace jest angażowany zespół do spraw dostępności w instytucji?

- ☐ Konsultuje wszystkie przygotowywane działania merytoryczne.
- ☐ **Konsultuje niektóre przygotowywane działania merytoryczne.**
- ☐ **Przygotowuje własne działania merytoryczne.**
- ☐ **Samodzielnie udostępnia prowadzone działania merytoryczne.**
- ☐ Rozdziela budżet na zapewnianie dostępności w Twojej instytucji.



- ☐ Prowadzi warsztaty o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- ☐ Organizuje warsztaty o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- ☐ **Opracowuje wytyczne zapewniania dostępności w Twojej instytucji.**
- ☐ Stale współpracuje z dyrekcją Twojej instytucji.
- ☐ **Czasami współpracuje z dyrekcją Twojej instytucji.**
- ☐ **Dbą o wypełnianie minimów ustawowych w zakresie zapewniania dostępności.**
- ☐ Nie wiem.

11. Czy w instytucji były prowadzone warsztaty o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i osób starszych?

- a) **Tak.**
- b) Nie.
- c) Nie wiemy.

12. Kto brał udział w takich szkoleniach?

- a) Wszyscy pracownicy.
- b) Większość pracowników.
- c) **Nieliczni pracownicy.**
- d) Nie wiem.

13. Czy w szkoleniach brali też udział wolontariusze?

- a) Tak, wszyscy.
- b) **Tak, część.**
- c) Nie.
- d) Nie wiem.

14. Czy w szkoleniach brali udział współpracownicy/współpracowniczki (np. instruktorzy/instruktorzy, przewodnicy/przewodniczki itp.)?

- a) **Tak, wszyscy.**
- b) Tak, część.
- c) Nie.
- d) Nie wiem.

Obecnie Muzeum bierze udział w dwóch projektach dot. dostępności:



- Zadanie 3.3. Pakiet szkoleń – dostępność instytucji kultury i wdrażanie standardów dostępności
- Zadanie 3.1 Kompleksowego programu szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej

W ramach tych projektów pracownicy obszarów: ruchu turystycznego, projektów miękkich i twardych, digitalizacji, administracji, organizacji imprez, obszarów technicznych brali udział w szkoleniach i webinarach oraz e-learningach i wizytach studyjnych od 2024 roku do 2026 roku:

- kurs dla koordynatorek i koordynatorów dostępności. Szkolenie e-learningowe Narodowego Centrum Kultury;
- szkolenie wprowadzające dla instytucji kultury w Warszawie;
- szkolenie e-learningowe model dostępnej kultury;
- szkolenie „Dobre praktyki we wdrażaniu działań dostępnościowych”;
- szkolenie: „Prawne aspekty zapewnienia dostępności w IK”;
- szkolenie: „Myślenie strategiczne i długoterminowe planowanie działań dostępnościowych”;
- szkolenie: „Rozwiązania technologiczne dla zapewnienia dostępności”;
- szkolenia z obszarów: rozumienia, widzenia, słyszenia, czucia, poruszania się;
- szkolenie: „Jak promować wydarzenia w dostępny sposób”;
- szkolenie: „Nie tylko dostępność – jak tworzyć warsztaty dla nastolatków z niepełnosprawnościami”;
- szkolenie: „Partnerstwa na rzecz dostępności w instytucjach kultury”.

15. Proszę określić poziom kompetencji dotyczących dostępności wśród osób w zespole i – opcjonalnie – przypisać osoby posiadające te kompetencje (przez funkcję i role w dziale).

Prosimy o zaznaczenie w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza, „w ogóle nie posiadamy kompetencji w tym zakresie”, 2 oznacza „raczej nie posiadamy”, 3 oznacza „trudno powiedzieć”, 4 oznacza „raczej posiadamy”, 5 oznacza „zdecydowanie posiadamy”.

W dniu 24.06.2026 r. w Muzeum została przeprowadzona ankieta, która określiła poziom kompetencji dot. dostępności wśród pracowników. Ankieta była przeprowadzana z



reprezentantami każdego działu. W sumie w ankiecie wzięło udział 25 osób. Zaznaczone poniżej odpowiedzi są średnią uzyskanych odpowiedzi.

KOMPETENCJA	1	2	3	4	5	OSOBY Z ZESPOŁU
Zarządzanie dostępnością (koordynacja dostępności)				x		Koordinator Dostępności
Obsługa osób z niepełnosprawnością lub osób starszych OBSZAR WIDZENIA			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Obsługa osób z niepełnosprawnością lub osób starszych OBSZAR SŁYSZENIA		x				Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Obsługa osób z niepełnosprawnością lub osób starszych OBSZAR PORUSZANIA SIĘ				x		Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Obsługa osób z niepełnosprawnością lub osób starszych OBSZAR ROZUMIENIA					x	Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Obsługa osób z niepełnosprawnością lub osób starszych OBSZAR CZUCIA				x		Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Szeroko rozumiany savoir vivre, inicjowanie kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach, w tym z osobami starszymi				x		Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW



KOMPETENCJA	1	2	3	4	5	OSOBY Z ZESPOŁU
Opracowanie materiałów dostępnościowych: OBSZAR SŁYSZENIA (np. napisy rozszerzone, zlecenie tłumaczeń PJM)			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Opracowanie materiałów dostępnościowych: OBSZAR WIDZENIA (np. materiały dotykowe, audiodeskrypcja)		x				Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Opracowanie materiałów dostępnościowych: OBSZAR ROZUMIENIA (np. karty w tekście łatwym do czytania (ETR), materiały w prostym języku)			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Opracowanie materiałów dostępnościowych: OBSZAR CZUCIA (np. przedprzewodnik, informacje o treściach wrażliwych, pomoce sensoryczne)			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Umiejętność posługiwania się Polskim Językiem Migowym	x					Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Umiejętność posługiwania się językiem prostym				x		Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW



KOMPETENCJA	1	2	3	4	5	OSOBY Z ZESPOŁU
Komunikacja i promocja dostępności (w tym dostępne media społecznościowe)			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Obsługa sprzętu i narzędzi dostępu (np. pętli indukcyjnych)	x					Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW
Ewakuacja i bezpieczeństwo OzN			x			Ocena dotyczy wybranej grupy pracowników MGW

Wyniki ankiety wskazują, że pracownicy Muzeum posiadają dobrze rozwinięte kompetencje w zakresie bezpośredniej komunikacji z odbiorcami oraz stosowania zasad prostego języka. Największe potrzeby rozwojowe dotyczą natomiast kompetencji specjalistycznych, wymagających praktycznej wiedzy i umiejętności, takich jak posługiwanie się Polskim Językiem Migowym, obsługa urządzeń wspierających dostępność oraz przygotowywanie materiałów dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.



II. DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA, CYFROWA, INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA I EWAKUACJA

1. Czy instytucję audytowano pod kątem dostępności architektonicznej?

- a) Tak, audyt przeprowadził organizator.
- b) Tak, audyt przeprowadziła firma zewnętrzna.**
- c) Tak, audyt przygotowaliśmy samodzielnie / we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi.**
- d) Nie.
- e) Nie wiem.

Muzeum Górnictwa Węglowego na etapie tworzenia nowych planów inwestycyjnych poddało analizie elementy infrastruktury i posiadaną ofertę w aspekcie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Działania te odbywały się w latach 2023-2025.

Audyt obejmował analizę dostępności tras turystycznych oraz obiektów, zarówno wewnątrz budynków, jak i w przestrzeniach plenerowych w odniesieniu do osób o szczególnych potrzebach. Ich ocena wykonana została przede wszystkim pod kątem architektoniczno-budowlanym.

2. Czy instytucja ma procedurę ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami jako element Instrukcji Bezpieczeństwa Przeciwopozarowego (IBP) / innych procedur?

- a) Tak, opracowaliśmy to we współpracy z firmą zewnętrzną.
- b) Tak, opracowaliśmy to we współpracy z inspektorem BHP / strażą pożarną.
- c) Nie.**
- d) Nie wiem.

Muzeum posiada procedurę ewakuacji turystów. Obecnie trwają prace nad korektą wszystkich IBP, które szczegółowo uwzględnią osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze.

3. Gdzie i jak opisywana jest dostępność architektoniczna instytucji?

Dostępność informacyjno-komunikacyjna całej instytucji jest opisana na stronie www Muzeum <https://muzeumgornictwa.pl/deklaracja-dostepnosci/deklaracja-dostepnosci->



www.muzeumgornictwa-pl/. Na stronie internetowej można znaleźć informacje związane z dotarciem do instytucji <https://muzeumgornictwa.pl/zwiedzaj/jak-dotrzec/>.

Budynki w strefie naziemnej zlokalizowane przy ul. Wolności 410, ul. M. Mochnackiego 12, ul. Karola Miarki 8, ul. 3 Maja 93, ul. 3o Maja 93a, ul. 3 Maja 19, ul. Zamoyskiego 2, spełniają minimalne wymagania zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Podziemne trasy turystyczne w Kopalni Guido i Sztolni Królowa Luiza w Zabrze spełniają minimalne wymagania zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Przestrzenie komunikacyjne – część budynków posiada wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne (np. podjazdy dla wózków inwalidzkich lub windy). Do wszystkich obiektów Muzeum umożliwiony jest wstęp osobie korzystającej z psa asystującego.

W obiektach Muzeum osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest możliwość ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób – komunikaty dźwiękowe, oznaczenia dróg ewakuacyjnych, szkolenia i instrukcje dla osób funkcyjnych z zakresu ochrony przeciwpożarowej i zasad postępowania na wypadek ewakuacji.

4. Jakie są trzy największe bariery w dostępie do instytucji biorąc pod uwagę architekturę?

Na etapie dotarcia do miejsca wydarzenia oraz poruszania się po obiektach występują bariery architektoniczne wynikające przede wszystkim ze specyfiki zabytkowych obiektów przemysłowych. Obejmują one m.in. ograniczoną dostępność części tras podziemnych dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

- Występowanie nierównych powierzchni posadzek, które mogą powodować potknięcia;
- Konieczność korzystania z górniczych wind, niewystarczające oznakowanie prowadzące od parkingów do punktów obsługi oraz brak oznaczeń i elementów wspomagających orientację przestrzenną;



- Częściowy brak dostosowania toalet dla osób z niepełnosprawnością w niektórych budynkach Muzeum.

5. Jakie są trzy największe atuty dostępności architektonicznej instytucji?

Z uwagi na to, że nasze podziemia to autentyczne pogórnice przestrzenie, nie wszędzie jesteśmy w stanie dostosować i ukształtować teren do wymogów gości ze szczególnymi potrzebami.

- Istnieje możliwość zorganizowania specjalnie dedykowanej wycieczki dla osoby z niepełnosprawnością i osoby starszej wraz z asystentem, po uprzednim kontakcie z instytucją;
- Wszystkie zejścia w podziemia odbywają się w asyście przewodnika, który zawsze stanowi wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- W ramach realizacji projektów inwestycyjnych budynki Muzeum są sukcesywnie dostosowywane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, Dostosowane są już obiekty: Wieża Ciśnień, budynki w Strefie Carnall, budynek muzeum przy 3 Maja 19.

6. Jaki jest kierunek zmian dotyczący dostępności architektonicznej instytucji?

W ramach realizacji projektów inwestycyjnych budynki Muzeum są sukcesywnie dostosowywane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

- Realizacja projektów inwestycyjnych, w których przewidujemy likwidację barier architektonicznych, m.in. toaleta dla osób z niepełnosprawnością z zamontowanymi uchwytami, dostępne miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnością na terenie kompleksu – na obszarach, w których ich brakuje;
- Usprawnienia architektoniczne na trasach (malowanie farbą ostrzegawczą, łańcuchy ostrzegawcze, łączniki do poręczy itp.), dodatkowe poręcze stalowe na trasie, dodatkowe ławki umożliwiające odpoczynek, miejsca wyciszenia;
- Zwiększenie wsparcia przewodnickiego i personalnego na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.



DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

1. Czy instytucję audytowano pod kątem dostępności cyfrowej?

- a) Tak, audyt przeprowadził organizator.
- b) Tak, audyt przeprowadziła firma zewnętrzna.
- c) Tak, audyt przygotowaliśmy samodzielnie / we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi.**
- d) Nie.
- e) Nie wiem.

Audyt pod kątem dostępności cyfrowej został wykonany w 2025 roku środkami własnymi. Wyniki audytu, w formie Raportu o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego, zostały opublikowane na stronie BIP Muzeum w dniu 31.03.2025 r.

W 2026 roku strona internetowa została sprawdzona na podstawie samooceny w oparciu o listę kontrolną do badania dostępności cyfrowej opublikowanej przez Ministerstwo Cyfryzacji. Podstawowy poziom dostępności cyfrowej wypadł pozytywnie. Zgodnie z aktualizacją deklaracji dostępności z marca 2026 roku, na podstawie samooceny instytucji strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Lista niespełnionych wymagań:

- częściowe posiadanie nagrań w Polskim Języku Migowym (PJM);
- nagrania wideo nie posiadają wbudowanych napisów;
- brak wersji audio deklaracji dostępności;
- nie wszystkie elementy graficzne posiadają teksty alternatywne;
- nie wszystkie nagłówki i sekcje są prawidłowo oznaczone pod kątem struktury HTML;
- brak możliwości zmiany kontrastu i powiększania czcionki;
- sekcja nawigacji nie zawsze oznaczona jest jako lista.

2. Gdzie i jak opisywana jest dostępność cyfrowa instytucji?



Muzeum opisuje dostępność cyfrową poprzez Deklarację dostępności zamieszczoną na stronie www Muzeum <https://muzeumgornictwa.pl/deklaracja-dostepnosci/deklaracja-dostepnosci-www-muzeumgornictwa-pl/>. Deklaracja zawiera informacje o dostępności strony www, możliwościach kontaktu, wsparciu dla osób z niepełnosprawnościami oraz procedurze zgłaszania problemów z dostępnością.

3. Jakie są trzy największe bariery w dostępie cyfrowym do instytucji?

Największymi barierami w dostępie cyfrowym są:

- Część wewnętrznych dokumentów publikowanych przez Muzeum ma formę skanów podpisanych dokumentów, które nie zawierają warstwy tekstowej możliwej do odczytania przez programy czytające ekran. W dokumentach mogą również występować braki w zakresie prawidłowej struktury nagłówków, oznaczenia tabel, list oraz opisów alternatywnych dla grafik;
- Nie wszystkie materiały audiowizualne udostępniane przez Muzeum zawierają napisy odzwierciedlające treść wypowiedzi. Problem dotyczy w szczególności materiałów promocyjnych, relacji z wydarzeń oraz publikacji zamieszczanych w serwisach internetowych i mediach społecznościowych;
- Muzeum posiada dwie strony internetowych; muzeumgornictwa.pl i podziemnaprzygoda.pl. Strony te powstawały w różnym okresie czasu i zbudowane są na różnych platformach. Jest to powodem braku spójności w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych;

4. Jakie są trzy największe atuty dostępności cyfrowej instytucji?

Największe atuty dostępności cyfrowej to:

- Wdrożenie nowej wersji strony internetowej przyczyniło się do poprawy dostępności i użyteczności serwisu. Zastosowano bardziej przejrzysty układ treści, intuicyjną nawigację oraz czytelniejszą prezentację informacji, co ułatwia korzystanie ze strony wszystkim użytkownikom, w tym osobom starszym oraz osobom z różnymi potrzebami w zakresie dostępności;
- Możliwość zakupu biletów zarówno w kasach stacjonarnych, jak i poprzez platformę cyfrową online (nie dotyczy biletów na lekcje edukacyjne i biletów kupowanych ze specjalnymi zniżkami);



- Materiały promocyjne (graficzne i filmowe) Muzeum są przygotowywane środkami własnymi, co pozwala zróżnicować sposoby prezentacji treści zwiększając dostępność informacji dla odbiorców o różnych potrzebach;

5. Jaki jest kierunek zmian dotyczący dostępności cyfrowej instytucji?

- Zwiększenie ilości nagrań z subskrypcją i w Polskim Języku Migowym (PJM);
- Poprawa dostępności materiałów w mediach społecznościowych wraz ze wdrożeniem tekstu alternatywnego;
- Zwiększenie udziału kadry uczestniczącej w warsztatach oraz szkoleniach w zakresie dostępności cyfrowej dokumentów cyfrowych. Analiza wyników ankiety przeprowadzonej wśród pracowników Muzeum z dnia 24.06.2026 r. potwierdziła, że pracownicy wymagają dalszych szkoleń rozwojowych w zakresie dostępności cyfrowej.

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

1. Czy instytucję audytowano pod kątem dostępności informacyjno-komunikacyjnej?

- a) Tak, audyt przeprowadził organizator.
- b) Tak, audyt przeprowadziła firma zewnętrzna.
- c) **Tak, audyt przygotowaliśmy samodzielnie / we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi.**
- d) Nie.
- e) Nie wiem.

W ramach tworzenia strategii inwestycyjnej w 2024 i 2025 roku Muzeum przeprowadziło audyt w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. W procesie oceny dostępności udział brały osoby ze szczególnymi potrzebami, co pozwoliło na weryfikację funkcjonowania obiektów i usług z perspektywy rzeczywistych użytkowników oraz identyfikację obszarów wymagających usprawnień.

2. Gdzie i jak opisywana jest dostępność informacyjno-komunikacyjna instytucji?

Dostępność informacyjno-komunikacyjna całej instytucji jest opisana na stronie www Muzeum <https://muzeumgornictwa.pl/deklaracja-dostepnosci/deklaracja-dostepnosci-www-muzeumgornictwa-pl/>. Na stronie internetowej można znaleźć informacje związane



z dotarciem do instytucji <https://muzeumgornictwa.pl/zwiedzaj/jak-dotrzec/> i sposobami kontaktu: <https://muzeumgornictwa.pl/kontakt/>. W razie konieczności istnieje także możliwość bezpośredniego kontaktu telefonicznego lub poprzez media społecznościowe.

3. Jakie są trzy największe bariery w instytucji biorąc pod uwagę dostępność informacyjno-komunikacyjną?

Bariery pod kątem dostępności informacyjno-komunikacyjnej to:

- Brak materiałów przygotowanych w ETR oraz informacji o dostępności publikowanych bezpośrednio przy organizowanych wydarzeniach;
- Ograniczona dostępność materiałów audiowizualnych dla osób z niepełnosprawnością słuchu – nie wszystkie filmy, nagrania i materiały multimedialne posiadają napisy lub inne formy wsparcia dla osób Głuchych i słabosłyszących;
- Brak spójnego systemu oznakowania architektonicznego obejmującego wszystkie budynki i przestrzenie dostępne dla użytkowników (sposobu poruszania się między nimi).

4. Jakie są trzy największe atuty dostępności informacyjno-komunikacyjnej instytucji?

Największymi atutami w dostępności informacyjno-komunikacyjnej są:

- Zwiedzanie tras turystycznych w obiektach Muzeum odbywa się zawsze z przewodnikiem, co wpływa na możliwość dostosowania wycieczki do potrzeb uczestników i natychmiastowego reagowania w razie konieczności;
- Kadra przewodników i animatorów jest w pełni przeszkolona z obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Ponadto, jeśli turysta ma jakieś specjalne potrzeby w zakresie dostępności, może to zgłosić na kontakt podany na stronie www.
- Muzeum oferuje specjalne ulgi na zakup biletów dla osób niepełnosprawnych i ich opiekunów.
- W ramach realizowanych wydarzeń Muzeum tworzy wydarzenia dostępne – w obiektach dostosowanych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Podczas niektórych wydarzeń zaangażowany jest tłumacz PJM.

5. Jaki jest kierunek zmian dotyczący dostępności informacyjno-komunikacyjnej instytucji?



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- Wdrożenie spójnego systemu oznakowania architektonicznego obejmującego wszystkie budynki i przestrzenie dostępne dla użytkowników, w celu poprawy orientacji, bezpieczeństwa oraz dostępności informacyjno-komunikacyjnej.
- Informowanie przed każdym wydarzeniem o możliwości kontaktu z koordynatorem ds. dostępności, który przekaże wszelkie informacje o dostępności wydarzenia.
- Prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych w uwzględnieniu materiałów przygotowanych w ETR, posiadających napisy i audiodeskrypcję.



III. PROGRAM I WYDARZENIA

1. **Jakie wydarzenia były realizowane przez instytucję jako dostępne? Można wybrać kilka odpowiedzi.**

a) **Wystawy i wernisaże.**

b) Seanse filmowe.

c) Pokazy teatralne.

d) Pokazy taneczne i sztuk performatywnych.

e) Koncerty

f) Festiwale, proszę napisać o jakiej tematyce:

g) **Warsztaty (jednorazowe i cykle), proszę napisać o jakiej tematyce:**

Warsztaty rękodzielnicze podczas eventów plenerowych w Parku 12C, INDUSTRIADY, Dniu Dziecka, Tygodnia Ziemi itp. (dostępność dla osób niepełnosprawnych ruchowo), Pamiątniki kobiet – warsztaty pamiątnikarskie (dostępność dla osób Głuchych i słabosłyszących).

h) **Edukacja kulturowa (semestralna, roczna), proszę napisać o jakiej tematyce:**

Dźwiękowa Akademia Dziedzictwa Górniczego – program edukacyjny wykraczający poza standardową działalność Muzeum, przywracający górniczym orkiestrom dętym społeczne funkcje wpływające na zwiększenie integracji wśród mieszkańców wybranych dzielnic górnośląskich miast.

i) Spotkania i debaty.

j) **Konkursy**

k) Plenery, wyjazdy, wycieczki.

l) **Oprowadzania i zwiedzania** (zwiedzanie pod ziemią, lekcje edukacyjne: dostępność dla osób z niepełnosprawnością ruchową, osoby w spektrum, osoby starsze).

m) Wydarzenia okolicznościowe.

n) Inne:

Wydarzenia mają charakter stacjonarny.

2. **Jakie wydarzenia chcą Państwo realizować jako dostępne w przyszłości? Można wybrać kilka odpowiedzi.**

a) **Wystawy i wernisaże.**

b) Seanse filmowe.



- c) Pokazy teatralne.
- d) Pokazy taneczne i sztuk performatywnych.
- e) **Koncerty.**
- f) **Festiwale**
- g) **Warsztaty (jednorazowe i cykle), proszę napisać o jakiej tematyce:** edukacyjne, warsztaty dla pracowników, warsztaty projektowe (warsztaty ekologiczne, związane z kulturą górniczą i dziedzictwem przemysłowym).
- h) Edukacja kulturowa (semestralna, roczna), proszę napisać o jakiej tematyce:
- i) **Spotkania i debaty.**
- j) **Konkursy.**
- k) Plenery, wyjazdy, wycieczki.
- l) **Oprowadzania i zwiedzania.**
- m) **Wydarzenia okolicznościowe.**
- n) Inne:

**3. W jaki sposób komunikowane są wydarzenia dostępne? W jakich miejscach?
Z jakim wyprzedzeniem? Przy użyciu jakich narzędzi?**

Wydarzenia dostępne organizowane przez Muzeum komunikowane są za pośrednictwem strony internetowej Muzeum, mediów społecznościowych oraz materiałów informacyjnych dostępnych w punktach obsługi ruchu turystycznego. Informacje o wydarzeniach pojawiają się również w lokalnych portalach.

Komunikaty publikowane są zazwyczaj z kilkutygodniowym wyprzedzeniem, aby umożliwić uczestnikom zaplanowanie wizyty oraz zgłoszenie ewentualnych potrzeb związanych z dostępnością. Do komunikacji wykorzystywane są narzędzia takie jak: strony internetowe, media społecznościowe, plakaty i ulotki, informacje dostępne w kasach i punktach obsługi odwiedzających.

4. Jak przygotowywane są wydarzenia dostępne? Jak i kto je planuje?

Wydarzenia dostępne przygotowywane są przez pracowników Muzeum odpowiedzialnych za organizację wydarzeń, ruch turystyczny i dział edukacji. Planowanie odbywa się z uwzględnieniem specyfiki obiektu, obejmującego zarówno infrastrukturę naziemną, jak i trasy podziemne.



Na etapie przygotowań analizowana jest dostępność poszczególnych przestrzeni, bezpieczeństwo uczestników oraz możliwość udziału osób ze szczególnymi potrzebami. Organizatorzy współpracują z personelem technicznym oraz pracownikami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo i obsługę ruchu turystycznego.

Przy planowaniu wydarzeń uwzględniane są m.in.:

- warunki poruszania się po obiekcie,
- dostępność wejść i ciągów komunikacyjnych,
- liczba uczestników,
- oznakowanie tras,
- procedury bezpieczeństwa i ewakuacji,
- możliwość uzyskania wsparcia ze strony pracowników muzeum / przewodników.

Informacje dotyczące dostępności wydarzeń przekazywane są uczestnikom przed wydarzeniem za pośrednictwem strony internetowej, mediów społecznościowych oraz materiałów informacyjnych muzeum, a także przez pracowników i przewodników.

5. Czy w planowaniu i organizacji wydarzeń biorą udział osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze?

W miarę możliwości w planowaniu i organizacji wydarzeń uwzględniane są opinie oraz potrzeby osób z niepełnosprawnościami i osób starszych. Informacje zwrotne pozyskiwane są m.in. poprzez rozmowy przewodników z turystami na trasach turystycznych, a także, przy organizacji wydarzeń o charakterze edukacyjnym, przez dział edukacji. Przy organizacji wydarzeń Muzeum stara się dostosowywać rozwiązania organizacyjne do potrzeb różnych grup odbiorców, szczególnie w zakresie bezpieczeństwa, komunikacji oraz możliwości poruszania się po infrastrukturze naziemnej i trasach podziemnych.

6. Czy promocję wydarzeń wspiera środowisko osób z niepełnosprawnościami i osób starszych?

Obecnie promocję wydarzeń tylko częściowo wspiera środowisko osób z niepełnosprawnościami i osób starszych. Brakuje sformalizowanych form współpracy. W miarę możliwości, Muzeum planuje realizować działania specjalnie dedykowane środowisku osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych.



7. Czy dostępne wydarzenia są poddawane ewaluacji przez zespół instytucji?

Dostępne wydarzenia są częściowo poddawane ewaluacji przez Muzeum w celu oceny poziomu dostępności oraz jakości organizacji. Analizowane są m.in. opinie uczestników, skuteczność zastosowanych rozwiązań oraz obszary wymagające poprawy. Wyniki ewaluacji pomagają w planowaniu kolejnych wydarzeń i wdrażaniu działań zwiększających dostępność dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Forma ewaluacji jest nieformalna, przekazywana między pracownikami konkretnych działów.

8. Czy dostępne wydarzenia są poddawane ewaluacji przez publiczność?

Dostępne wydarzenia są częściowo poddawane ewaluacji przez publiczność. Zazwyczaj zwiedzanie ewaluują przewodnicy po skończonym oprowadzaniu podziemnym grup.

Szczegółowa analiza programu

Zachęcamy do szczegółowej analizy dostępności programu i wydarzeń. W tym celu należy wypełnić poniższą tabelę. Proponujemy uzupełnić ją na dwóch poziomach: 1) dla całej instytucji (tj. w przypadku wizyty osoby z niepełnosprawnością lub osoby starszej o dowolnym charakterze, np. w celu podpisania umowy o pracę); 2) dla konkretnych wydarzeń, minimum dwóch (np. koncert i warsztaty plastyczne).

Szczegółowa analiza programu znajduje się w załączniku nr 1 do autodiagnozy instytucji.



IV. **PUBLICZNOŚĆ I RELACJE**

1. Proszę wskazać obszary dostępności według Modelu Dostępnej Kultury, których reprezentanci pojawiają się w instytucji?

- ☐ **Obszar widzenia**
- ☐ **Obszar słyszenia**
- ☐ **Obszar poruszania się**
- ☐ **Obszar rozumienia**
- ☐ **Obszar czucia**

Zespół tworzący autodiagnozę nie posiada pełnych danych do powyższego punktu, jednak na podstawie obserwacji działalności instytucji oraz charakteru realizowanych wydarzeń można przypuszczać, że w Muzeum pojawiają się przedstawiciele wszystkich wskazanych obszarów dostępności. Dotyczy to zarówno uczestników wydarzeń i działań edukacyjnych, jak również osób odwiedzających instytucję okazjonalnie lub współpracujących przy organizacji przedsięwzięć.

2. Reprezentanci Ci pojawiają się w instytucji jako:

- ☐ **Pracownicy**
- ☐ **Współpracownicy i zleceniobiorcy**
- ☐ **Wolontariusze**
- ☐ **Publiczność bierna**
- ☐ **Publiczność włączona w działania**

Zespół tworzący autodiagnozę nie posiada pełnych danych do powyższego punktu, jednak na podstawie obserwacji działalności instytucji oraz charakteru realizowanych wydarzeń można przypuszczać, że w instytucji pojawiają się przedstawiciele wszystkich wskazanych obszarów dostępności. Dotyczy to zarówno uczestników wydarzeń i działań edukacyjnych, jak również osób odwiedzających instytucję okazjonalnie lub współpracujących przy organizacji przedsięwzięć.

3. Biorąc pod uwagę specyfikę lokalną (albo dowolną inną, zależnie od zasięgu oddziaływania instytucji), poziom uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w życiu instytucji można ocenić jako:

- ☐ **Zdecydowanie wysoki**
- ☐ **Umiarkowanie wysoki**



- ☐ Niewyróżniający się / niewidoczny
- ☐ **Umiarkowanie niski**
- ☐ Zdecydowanie za niski
- ☐ Trudno ocenić / nie wiem

Specyfika instytucji oraz jej przestrzeni, związana z charakterem obiektu przemysłowego i tras podziemnych, może powodować przekonanie, że miejsce jest całkowicie niedostępne dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych. W praktyce Muzeum podejmuje działania mające na celu dostosowywanie wybranych tras i wydarzeń do różnych potrzeb odbiorców. Świadomość dostępności oferty Muzeum jest jednak wśród osób ze szczególnymi potrzebami nadal niewielka.

Osoby ze szczególnymi potrzebami stosunkowo rzadko zgłaszają pytania dotyczące dostępności lub podejmują próbę uczestnictwa, co może wynikać zarówno z obaw przed barierami architektonicznymi, jak i utrwalonego wizerunku obiektu jako miejsca trudno dostępnego.

4. Czy instytucja ma partnerstwa lub inne relacje ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami i osobami starszymi?

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Nie wiem.

5. Proszę opisać charakter tych relacji (czas trwania, poziom relacji) oraz określić, czy mają one charakter formalny (to relacje pomiędzy instytucją, a organizacjami pozarządowymi) czy nieformalny (to relacje z pojedynczymi osobami lub grupami nieformalnymi).

Relacje ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami i osobami starszymi mają zarówno charakter formalny, jak i nieformalny.

Charakter formalny obejmuje współpracę z organizacjami pozarządowymi, ekspertami oraz osobami uczestniczącymi w audytach i konsultacjach społecznych dotyczących dostępności instytucji. Współpraca o formalnym charakterze miała miejsce m.in. podczas realizacji audytu tras turystycznych i obiektów oraz przy opracowywaniu rekomendacji dotyczących poprawy dostępności. Relacje te mają charakter kilkuletni i są związane z



planowaniem nowych inwestycji oraz stopniowym wdrażaniem zmian zwiększających dostępność.

Relacje nieformalne dotyczą przede wszystkim kontaktów z pojedynczymi osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi oraz osobami asystującymi, które dzielą się swoimi doświadczeniami i uwagami dotyczącymi funkcjonowania instytucji. Kontakty te mają charakter konsultacyjny i wspierają proces lepszego rozpoznawania potrzeb odbiorców oraz dostosowywania infrastruktury i oferty do różnych grup użytkowników.

6. Jakie nowe kontakty i relacje może / chce nawiązać zespół instytucji w niedalekiej przyszłości?

Instytucja ma już kontakt z organizacjami pozarządowymi (w małym zakresie i tylko w konkretnych przypadkach działań Muzeum) oraz ze szkołami specjalnymi w zakresie oferty edukacyjnej. W najbliższej przyszłości instytucja planuje rozwijać relacje przede wszystkim ze środowiskami senioralnymi, ponieważ obecnie współpraca w tym obszarze jest ograniczona i wymaga wzmocnienia. Planowane jest nawiązywanie kontaktów z lokalnymi klubami seniora, uniwersytetami trzeciego wieku, organizacjami społecznymi oraz grupami działającymi na rzecz osób starszych.

7. Obecności i reprezentacji jakiej grupy osób o szczególnych potrzebach najbardziej brakuje w instytucji?

Jak wynika z analizy sytuacji i powyższych odpowiedzi, w Muzeum najbardziej brakuje osób z niepełnosprawnością wzroku, ruchu oraz osób starszych. Wynikać to może z przekonania tej grupy osób, że podziemia są zupełnie dla nich niedostępne, a także braku nawiązania relacji z tą konkretną grupą osób.



V. ZASOBY DOSTĘPNYCH TEKSTÓW KULTURY

1. **Czy w zasobach instytucji są teksty kultury dostępne dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych?**
 - a) **Tak, dostępne dzięki narzędziom i usługom adaptacyjnym.**
 - b) Tak, opracowane od początku jako dostępne.
 - c) Nie.
 - d) Nie wiem.

2. **Jak oceniana jest przez Państwa liczba dostępnych tekstów kultury w instytucji?**
 - a) Dostępnych tekstów kultury nie ma.
 - b) **Jest ich za mało – oferta nie jest zadowalająca dla publiczności.**
 - c) W sam raz dla obsługi naszej publiczności o szczególnych potrzebach.

3. Jest ich „za dużo” – czujemy, że nie wykorzystujemy wszystkiego w pełni.
Jak przechowywane są narzędzia dostępu, np. audiodeskrypcje, nagrania w języku migowym, karty w tekście łatwym do czytania, itp.?
 - a) Tylko on-line albo jako kopie cyfrowe.
 - b) Tylko w formach tradycyjnych (fizycznych).
 - c) **I tak, i tak – w zależności od obiektu.**
 - d) Nie wiem.

4. **Czy baza dostępnych tekstów kultury albo informacje o nich są dostępne dla publiczności?**
 - a) Tak, online.
 - b) **I tak, i tak – w zależności od obiektu.**
 - c) Nie.
 - d) Nie wiem.

5. **Jakie teksty kultury są dostępne?**
 - Muzeum posiada korytarze, tunele, kopalniane wyrobiska (odzwierciedlenie autentycznych wyrobisk górniczych), oryginalne lub zrekonstruowane miejsca pracy górników, narzędzia górnicze, elementy infrastruktury (np. zabytkowe maszyny górnicze, kombajny);



- „Żywa” narracja przewodnika – przewodnik podczas zwiedzania opowiada o każdym elemencie danej trasy, turysta ma również możliwość dotknięcia i poczucia wybranych miejsc i eksponatów;
- Oznaczenia ułatwiające orientację w przestrzeni (Wieża Ciśnień);
- Efekty dźwiękowe i świetlne budujące atmosferę podczas zwiedzania podziemi;
- Materiały filmowe z działalności muzeum i eventów dostępne na YouTube z napisami.

6. Jakie są największe przeszkody w udostępnianiu tekstów kultury w instytucji?

Największe przeszkody w udostępnianiu tekstów kultury w Muzeum wynikają przede wszystkim ze specyfiki obiektu – wyrobiskach podziemnych. Kluczowym ograniczeniem są warunki przestrzenne i infrastrukturalne wynikające z historycznego charakteru obiektu – wąskie przejścia, zróżnicowany poziom terenu, schody oraz ograniczone możliwości ingerencji budowlanych w strukturę wyrobisk. To sprawia, że pełne dostosowanie przestrzeni do wszystkich potrzeb dostępnościowych jest procesem złożonym i częściowo ograniczonym technicznie. Drugą istotną przeszkodą jest konieczność zachowania bezpieczeństwa w przestrzeni podziemnej, co może ograniczać możliwość wprowadzania niektórych form udogodnień lub instalacji technologicznych wspierających dostępność. Kolejną barierą jest ograniczona świadomość społeczna dotycząca dostępności kopalni jako przestrzeni możliwej do zwiedzania przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze, co wpływa na mniejsze zainteresowanie i rzadkie zgłaszanie potrzeb w tym zakresie. W efekcie instytucja musi jednocześnie rozwijać rozwiązania dostępnościowe oraz aktywnie informować o ich obecnym stanie. Przeszkodą jest również złożoność działań instytucji oraz jej pracowników, a także brak spójnego planu dotyczącego dostępności między wszystkimi działami.

7. Podczas jakiego typu wydarzeń zespół instytucji pracuje na bazie dostępnych tekstów kultury?

Zespół instytucji pracuje na bazie dostępnych tekstów kultury przede wszystkim podczas zwiedzania tras turystycznych w kopalni, oprowadzań edukacyjnych oraz wydarzeń tematycznych organizowanych w przestrzeni podziemnej. Wykorzystywane są one również podczas warsztatów, zajęć edukacyjnych oraz spotkań skierowanych do różnych grup odbiorców, w tym osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.



8. Czy w otoczeniu instytucji kultury są obiekty dostępne (np. rzeźby, pomniki przyrody, budynki albo widoki i układy architektoniczne)?

Tak – w otoczeniu instytucji kultury znajdują się obiekty o charakterze kulturowym i przestrzennym, które mogą być odbierane jako dostępne elementy dziedzictwa i krajobrazu. W bliskim otoczeniu występują m.in. historyczne zabudowania związane z przemysłowym charakterem miasta, układy urbanistyczne oraz elementy architektury poprzemysłowej, które tworzą spójną przestrzeń kulturową np. budynek Poczty Głównej przy Placu Dworcowym 1, wzniesiony w latach 1909-1911.

W szerszym sąsiedztwie występują m.in. Szyb Maciej przy ul. Srebrnej 6, a także Dom Muzyki i Tańca przy ul. gen. de Gaulle'a 17, które pełnią funkcje kulturalne i edukacyjne oraz są dostępne dla odwiedzających. Dodatkowo, warto również wspomnieć o Pomniku Braci Górniczej – jednym z najbardziej charakterystycznych symboli górniczego dziedzictwa Zabrze. Pomnik znajduje się na skwerze przy ul. 3 Maja.

Na terenie Strefy Carnall, należącej do Muzeum znajduje się m.in. wieża szybowa Carnall o wysokości 31,5 metra z punktem widokowym, budynek z najstarszą działającą maszyną parową w Europie oraz ekspozycje poświęcone historii kopalni, elektryfikacji i ratownictwu górniczemu. Do Muzeum należy również 46 metrowej wysokości Wieża Ciśnień. Jej unikalna konstrukcja, wyróżnia się monumentalnym charakterem. Na szczycie wieży znajduje się platforma widokowa, z której rozpościera się niesamowity widok na całe Zabrze, okoliczne miasta Śląska, a przy dobrej pogodzie nawet Beskidy.

Należy jednak zaznaczyć, że część przestrzeni znajdujących się w otoczeniu instytucji nadal posiada ograniczenia w zakresie dostępności. Dotyczy to przede wszystkim obszarów zabytkowych oraz terenów o charakterze poprzemysłowym, gdzie historyczna infrastruktura utrudnia pełne dostosowanie przestrzeni do potrzeb wszystkich użytkowników. Występują tam m.in. schody, nierówne nawierzchnie, wysokie krawężniki czy brak odpowiednich podjazdów. Ograniczenia te mogą wpływać na komfort poruszania się osób z niepełnosprawnościami i osób starszych, jednak podejmowane są stopniowe działania mające na celu poprawę dostępności i funkcjonalności tych przestrzeni.

Zabrze, 14.09.2026 r.

Szczegółowa analiza dostępności programu i wydarzeń Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrze (MGW)

1. ANALIZA DLA CAŁEJ INSTYTUCJI (STACJONARNA WIZYTA W BUDYNKACH MGW W CELU POZYSKANIA INFORMACJI O DZIAŁANIACH INSTYTUCJI I EWENTUALNYM ZAKUPIE BILETU)

Komentarz: zmodyfikowano nazwy etapów podróży, aby odpowiadały obecności w instytucji, a nie na wydarzeniu.

Etapy podróży odbiorcy	Pozyskanie informacji o zakupie biletu stacjonarnie w kasie	Proces zakupu biletów stacjonarnie w kasie	Droga do kasy i powrót	Poruszanie się po przestrzeni punktu/budynku, w którym znajduje się kasa	Doświadczenia klienta podczas zakupu biletu	Utrzymanie kontaktu z klientem po zakupie biletu
Obszar widzenia	+ Strona internetowa zawiera informacje o lokalizacjach kas, godzinach otwarcia, cenach biletów oraz możliwościach ich zakupu. + Na stronie internetowej znajduje się szczegółowy opis oferty MGW. + Na stronie www dostępna jest Deklaracja dostępności. + Na stronie www podany jest kontakt do koordynatorki dostępności. - Konieczne jest sprawdzenie dostępności miejsc telefonicznie lub online za pośrednictwem strony internetowej, ze względu na limitowanie wejść. +/- Główna strona www MGW nie ma możliwości powiększenia tekstu i zmiany kontrastu, ale strona sprzedażowa takie funkcje posiada. - Część grafik nie posiada opisów alternatywnych. - Brak materiałów promocyjnych dla OzN.	+ Kompetentna obsługa w punktach kasowych. + Materiały promocyjne w postaci ulotek dostępne są przy stanowisku obsługi. + W punktach obsługi kasowej dostępne ekrany z cennikiem i oferta MGW.	+ Do budynków, w których znajdują się kasy, prowadzą tablice kierunkowe. - Z doświadczeń MGW wynika jednak, że część klientów ma trudności z odnalezieniem właściwej drogi z parkingów do kas. +/- niektóre obiekty MGW znajdują się w Totupoint. - Część lokalizacji wymaga dodatkowego oznakowania.	+ Kasy znajdują się na parterze. Wejścia są dobrze widoczne, a punkt sprzedaży jest oznakowany. + W pobliżu kas znajdują się tablice informacyjne oraz oznaczenia sanitariatów. +/- niektóre obiekty posiadają systemy oznaczeń architektonicznych dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (OzN). - Część lokalizacji wymaga dodatkowego wew. oznakowania. - W większości obiektów brak oznaczeń w alfabecie Braille'a.	+ Szybka i kompetentna obsługa. + Pracownik kas przedstawia dostępne warianty biletów oraz materiały informacyjne dotyczące oferty MGW.	+ Klient otrzymuje ulotki informacyjne, kupon rabatowy do wykorzystania podczas kolejnej wizyty oraz informacje o innych atrakcjach Muzeum. + W przestrzeni kas znajdują się plakaty promujące pozostałe trasy i wydarzenia.
Obszar słyszenia	+ Informacje o możliwościach zakupu biletów dostępne są na stronie internetowej oraz telefonicznie. - Często zgłaszanym problemem jest	+ Pracownik udziela ustnych informacji dotyczących oferty, cen, godzin zwiedzania oraz dostępności miejsc.	+ W razie potrzeby pracownicy udzielają wskazówek dotyczących dojścia do właściwego punktu obsługi.	+ Kompetentni pracownicy udzielający, w razie konieczności, pomocy i wskazówek klientom	+ Klient może uzyskać wyjaśnienia dotyczące zasad zakupu, płatności oraz przebiegu	+ Pracownicy zachęcają do ponownego odwiedzenia Muzeum oraz informują o nowych wydarzeniach i promocjach.

	niemożność dodzwonienia się do punktu rezerwacji.	- Pracownicy kas nie posługują się PJM. - Brak pętli indukcyjnej.			realizacji rezerwacji. -Brak pętli indukcyjnej.	
Obszar poruszania się	+ Strona internetowa zawiera informacje o lokalizacji obiektów/kas, godzinach otwarcia kas oraz parkingach. + Dostępność architektoniczna obiektów opisana jest w Deklaracji dostępności opublikowanej na stronie www.	+ Punkty kasowe zlokalizowane na parterze. + Zakup biletów odbywa się prawie zawsze przy niskim stanowisku kasowym. + Możliwa płatność gotówką lub kartą.	+ Przy budynkach znajdują się miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami. + Wejścia wyposażone są w pochylnie lub wejścia z poziomu terenu, a w wybranych obiektach również drzwi automatyczne. + Część budynków wyposażona jest w windy. - Część lokalizacji wymaga dodatkowego oznakowania.	+ Wewnętrzne ciągi komunikacyjne umożliwiają poruszanie się osobom korzystającym z wózków lub innych urządzeń wspomagających. + W pobliżu kas znajdują się toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. +/_ niektóre obiekty posiadają systemy oznaczeń architektonicznych dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. - Część lokalizacji wymaga dodatkowego wew. oznakowania.	+ Klient może bez przeszkód podejść do stanowiska obsługi i dokonać zakupu biletu. - Stanowiska kasowe nie posiadają niskich ład. + Na miejscu dostępni są pracownicy udzielający pomocy w razie potrzeby.	+ Przy kolejnej wizycie klient może wykorzystać otrzymany kupon rabatowy oraz skorzystać z rekomendowanych atrakcji.
Obszar rozumienia	+ Informacje na stronie www przedstawione są w sposób uporządkowany i opisują lokalizację kas, godziny otwarcia oraz sposób zakupu biletów. + Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności. + Dostępność w obszarze informacyjno- komunikacyjnym opisana jest w Deklaracji dostępności zamieszczonej na stronie www. - Problem z kontaktem telefonicznym.	+ Obsługę kasową realizują kompetentni pracownicy gotowi odpowiedzieć na każde pytanie klienta posługując się prostym i zrozumiałym językiem. - Brak przedprzewodnika.	+ Oznakowanie prowadzi do punktów obsługi/kas biletowych. - Część lokalizacji wymaga dalszego dopracowania w kwestii czytelności oznakowania.	+ Punkt kasowy jest łatwy do zidentyfikowania – dobrze jest oznaczony. + Obsługa pomaga odnaleźć właściwe miejsce oraz udziela niezbędnych informacji.	+ Proces zakupu przebiega według jednolitego standardu obsługi, obowiązującego we wszystkich punktach sprzedaży MGW.	+ Klient otrzymuje informacje o kolejnych wydarzeniach, możliwościach ponownego zakupu biletów oraz materiałach promocyjnych.
Obszar czucia	Pozyskanie informacji nie wiąże się z oddziaływaniem bodźców sensorycznych.	+ Proces zakupu odbywa się w spokojnym środowisku kasowym.	+ Droga do budynku nie powoduje zwiększonego obciążenia sensorycznego	+ Pomieszczenia kasowe są ogrzewane i oświetlone zgodnie z przeznaczeniem. +/- W godzinach zwiększonego ruchu może występować większa liczba osób oczekujących do obsługi.	+ Zakup biletu nie wiąże się z intensywnymi bodźcami dźwiękowymi ani światłymi.	+ Materiały promocyjne oraz przekazywane informacje umożliwiają spokojne zapoznanie się z ofertą także po zakończeniu wizyty.
Uwagi ogólne	Proces stacjonarnego zakupu biletu został zorganizowany w sposób umożliwiający korzystanie z usług Muzeum osobom starszym oraz osobom ze szczególnymi potrzebami. Wszystkie kasy biletowe zlokalizowane są na parterze budynków, a pracownicy kas udzielają wsparcia na każdym etapie procesu sprzedaży. Punkty kasowe posiadają raczej wysokie lada. Klienci mogą dokonać płatności gotówką lub kartą oraz uzyskać informacje dotyczące dostępności oferty i infrastruktury. Jednocześnie autodiagnoza wskazuje potrzebę dalszego doskonalenia systemu oznakowania prowadzącego z parkingów do kas biletowych oraz stopniowego zwiększania dostępności materiałów informacyjnych, tak aby ułatwić samodzielne korzystanie z oferty wszystkim odwiedzającym. Celem zwiększenia komfortu klientów, zakup biletów może się także odbywać poprzez specjalnie dedykowaną temu procesowi platformę. By dodatkowo zachęcić klientów do kupna biletów internetowo, cena biletów kupionych online jest niższa od ceny zakupu w kasach stacjonarnych.					

2. ANALIZA DLA LEKCJI EDUKACYJNYCH REALIZOWANYCH W KOMPLEKSIE SZTOLNIA KRÓLOWA LUIZA W ZABRZU

Etapy podróży odbiorcy	Pozyskanie informacji o wydarzeniu	Proces zakupu biletów	Droga na wydarzenie i powrót	Poruszanie się po przestrzeni instytucji	Doświadczenie wydarzenia	Utrzymanie kontaktu z instytucją
Obszar widzenia	+ Strona internetowa zawiera informacje o ofercie edukacyjnej w specjalnie dedykowanej zakładce. + Na stronie www dostępna jest Deklaracja dostępności. + Na stronie www podany jest kontakt do koordynatorki dostępności. + elementy audiodeskrypcji wplecione w narrację przewodnika +/- Nie dość czytelny sposób pozyskania informacji na www o możliwości realizacji oferty dla OzN. - Strona www nie ma możliwości powiększenia tekstu i zmiany kontrastu. - Część grafik nie posiada opisów alternatywnych. - Brak materiałów promocyjnych dostosowanych dla OzN.	- Brak możliwości zakupu biletów edukacyjnych przez stronę www. + Empatyczna obsługa telefoniczna zespołu edukacji i zespołu rezerwacji. - Zdarzający się utrudniony kontakt telefoniczny.	+ Do obiektów, w których realizowane są lekcje edukacyjne, prowadzą tablice kierunkowe. - Z doświadczeń MGW wynika jednak, że część klientów ma trudności z odnalezieniem właściwej drogi z parkingów. +/- Niektóre obiekty MGW znajdują się w Totupoint. - Część lokalizacji wymaga dodatkowego oznakowania.	+ W miejscach, gdzie odbywają się lekcje edukacyjne znajdują się toalety. +/- niektóre obiekty posiadają systemy oznaczeń architektonicznych dostosowane do potrzeb OzN. - Część lokalizacji wymaga dodatkowego wew. oznakowania. + Toalety zlokalizowane na parterze dostosowane są dla OzN. - W większości obiektów brak oznaczeń w alfabecie Braille'a.	+ Zjazdy pod ziemię odbywają się zawsze z przewodnikiem a zajęcia na powierzchni z animatorem. - Brak punktów uwagi. + Kadra przewodników jest przeszkolona do obsługi OzN. - Brak materiałów promocyjnych dostosowanych dla OzN.	- Brak sformalizowanego kontaktu z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się OzN.
Obszar słyszenia	+ Niezależny od rezerwacyjnego numer telefonu do edukacji umożliwia połączenie z zespołem edukacji. Na ewentualne nieodebrane telefony (zdarzające się po godz. 16.00) pracownicy edukacji oddzwaniają. - Często zgłaszanym problemem jest niemożność dodzwonienia się do rezerwacji	+ Empatyczna obsługa telefoniczna zespołu edukacji i zespołu rezerwacji. - Pracownicy kas nie posługują się PJM. - Brak pętli indukcyjnej.	- Część lokalizacji wymaga dodatkowego oznakowania.	- Część lokalizacji wymaga dodatkowego wew. oznakowania.	- Brak oferty edukacyjnej i warsztatów przeznaczonych dla osób Głuchych i słabosłyszących. - Brak wyszkolonej kadry do obsługi OzN	- Brak sformalizowanego kontaktu z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się OzN.
Obszar poruszania się	+ Strona internetowa zawiera informacje o lokalizacji obiektów oraz parkingach. + Dostępność architektoniczna obiektów opisana jest w Deklaracji dostępności	+ Empatyczna obsługa telefoniczna zespołu edukacji i zespołu rezerwacji.	+ Wejścia wyposażone są w pochylnie lub wejścia z poziomu terenu, a w wybranych obiektach również drzwi automatyczne.	+ Jedna trasa podziemna dedykowana jest dla uczniów z niepełnosprawnością ruchową.	+ Toaleta dla OzN znajduje się na parterach budynków obsługi ruchu turystycznego.	- Brak sformalizowanego kontaktu z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się OzN.

	opublikowanej na stronie www.		+ Część budynków wyposażona jest w windy. + Przed obiektami znajdują się miejsca parkingowe.			
Obszar rozumienia	+ Oferta edukacyjna przedstawiona jest w sposób uporządkowany i jasny. + Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności. + Dostępność w obszarze informacyjno-komunikacyjnym opisana jest w Deklaracji dostępności zamieszczonej na stronie www. - Brak oferty lekcji z tłumaczeniami PJM. - Częściowo oferta lekcji jest dostosowana do osób ze spektrum autyzmu i innymi niepełnosprawnościami.	+ Obsługę kasową realizują kompetentni i empatyczni pracownicy. - Brak przedprzewodnika.	+ Oznakowanie prowadzi do punktów obsługi/kas biletowych. +/- Część lokalizacji wymaga dalszego dopracowania w kwestii czytelności oznakowania.	+ MGW posiada trasę przygotowaną dla uczniów z niepełnosprawnością. + W Muzeum dostępne są słuchawki wyciszające. - Brak informacji o możliwości wypożyczenia słuchawek wyciszających na stronie www czy przy kasie. + Oferta edukacyjna konsultowana merytorycznie ze specjalistami. - Brak punktów wyciszenia. - Niedostateczne ostrzeżenia, że prezentowane doznania mogą być trudne dla osób wrażliwych.	+ Warsztaty i lekcje prowadzą przewodnicy przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze spektrum. + Przewodnicy uprzedzają turystów o wystąpieniu głośnych dźwięków, świateł stroboskopowych i innych czynnikach mogących mieć wpływ na OzN.	- Brak sformalizowanego kontaktu z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się osobami z niepełnosprawnością.
Obszar czucia	+ Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności.	+ Proces zakupu odbywa się w spokojnym środowisku kasowym. - Brak możliwości zakupu biletów na zajęcia edukacyjne online. + Empatyczna obsługa telefoniczna zespołu edukacji i zespołu rezerwacji.	+ Droga na wydarzenie edukacyjne nie powoduje zwiększonego obciążenia sensorycznego	+ W Muzeum dostępne są słuchawki wyciszające. - Brak informacji o możliwości wypożyczenia słuchawek wyciszających na stronie www czy przy kasie. + Oferta edukacyjna konsultowana merytorycznie ze specjalistami. - Brak punktów wyciszenia. - Niedostateczne ostrzeżenia, że prezentowane doznania mogą być trudne dla osób wrażliwych.	+ Warsztaty i lekcje prowadzą przewodnicy przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze spektrum. + Przewodnicy uprzedzają turystów o wystąpieniu głośnych dźwięków, świateł stroboskopowych i innych czynnikach mogących mieć wpływ na OzN.	- Brak sformalizowanego kontaktu z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się osobami z niepełnosprawnością.
Uwagi ogólne	Lekcje edukacyjne nie są promowane w środowiskach OzN. Osoby z niepełnosprawnościami korzystające z lekcji edukacyjnych dowiadują się o ofercie tzw. "pocztą pantoflową". Brak materiałów promocyjnych dostosowanych do potrzeb OzN (np. brak Przedprzewodników). Zakup biletów online na lekcje edukacyjne dla OzN jest możliwy tylko w kasie, przy czym należy podkreślić, że dość dobrze funkcjonuje telefoniczna rezerwacja oferty – rezerwacja bezpośrednio w zespole ds. edukacji. MGW posiada ofertę edukacyjną przystosowaną dla OzN, lecz oferta ta nie jest szerzej promowana w środowisku OzN. Dużym atutem lekcji edukacyjnych prowadzonych w Muzeum jest wykwalifikowana kadra przewodników, która chętnie rozszerza swoje kompetencje w obsłudze OzN i bierze udział w szkoleniach. Należy podjąć szereg działań, by sformalizować współpracę ze środowiskiem OzN, w celu udostępnienia i upowszechnienia oferty edukacyjnej dla dzieci z niepełnosprawnościami.					

3. ANALIZA DLA WYDARZENIA – KONCERT ORGANIZOWANY W RAMACH CYKLU „MUZYKA NA POZIOMIE” W KOPALNI GUIDO (320 METRÓW POD ZIEMIĄ)

Etapy podróży odbiorcy	Pozyskanie informacji o wydarzeniu	Proces zakupu biletów	Droga na wydarzenie i powrót	Poruszanie się po przestrzeni instytucji	Doświadczenie wydarzenia	Utrzymanie kontaktu z instytucją
Obszar widzenia	+ Czytelna strona internetowa, zdjęcia wydarzeń, podstawowe informacje o dostępności. - Nie wszystkie materiały promocyjne mają wysoki kontrast. - Częściowy brak opisów alternatywnych w grafikach. - Brak materiałów promocyjnych przystosowanych do potrzeb OzN.	+ Możliwość zakupu biletów online. - Ograniczone informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnością wzroku.	+ Oznakowanie dojazdu do kopalni. + dobrze oznakowane ogólnodostępne miejsca parkingowe. - Ograniczona liczba tablic prowadzących z parkingu do wejścia.	+ Dostępne toalety nie zawsze przystosowane do potrzeb OzN. - Ograniczona przestrzeń wynikająca ze specyfiki podziemi. - Słabe oświetlenie wynikające ze specyfiki kopalni może utrudniać orientację. - Niewystarczające oznakowanie części ciągów komunikacyjnych i liczba oznaczeń dotykowych.	+ Zjazdy pod ziemię odbywają się zawsze z przewodnikiem. - Brak audiodeskrypcji i materiałów w dostępnych dla OzN formatach.	+ Aktualne informacje o wydarzeniach dostępne na stronie www i w mediach społecznościowych.
Obszar słyszenia	+ Informacje tekstowe dostępne na materiałach zamieszczanych online. +/- Materiały wideo nie zawsze posiadają napisy.	+ Zakup biletów możliwy bez kontaktu telefonicznego poprzez platformę online.	+ Personel udziela informacji na miejscu. - Niewystarczająca ilość osób posługujących się PJM.	+ Komunikaty przekazywane głównie głosowo. - Niewystarczająca ilość osób posługujących się PJM.	+/- Obecność tłumacza PJM tylko na wybranych wydarzeniach. - Brak pętli indukcyjnych w przestrzeniach Kopalni Guido i Sztolni.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.
Obszar poruszania się	+ Strona internetowa zawiera informacje o lokalizacji obiektów oraz parkingach. + Dostępność architektoniczna obiektów opisana jest w Deklaracji dostępności opublikowanej na stronie www.	+ Zakup biletów online eliminuje konieczność wizyty w kasie.	+ Dobrze oznakowane ogólnodostępne miejsca parkingowe. + Wejścia wyposażone są w pochylnie lub wejścia z poziomu terenu, a w wybranych obiektach również drzwi automatyczne. + Część budynków wyposażona jest w windy.	+ Dostępne toalety nie zawsze przystosowane do potrzeb OzN. - Nierówne nawierzchnie i ograniczona przestrzeń wynikające ze specyfiki podziemi. - Z uwagi na specyfikę miejsc, nie wszystkie są dostępne dla OzN.	+ Dostępny na miejscu personel pomaga uczestnikom. - Ograniczona możliwość swobodnego przemieszczania się podczas wydarzenia.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.
Obszar rozumienia	+ Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności. - Brak materiałów w ETR.	+ Prosty i intuicyjny system zakupu biletów poprzez platformę online.	+ Instrukcje dojazdu do obiektu dostępne na stronie www.	- Oznaczenia nie zawsze są jednoznaczne dla osób z trudnościami poznawczymi. + Podczas wydarzeń obecni są pracownicy Muzeum z kompetentnym i elastycznym podejściem do klienta.	+ Zapowiedzi koncertów. - Brak materiałów w prostym języku.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.
Obszar czucia	+ Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności.	- Brak informacji o poziomie bodźców sensorycznych.	- Zjazd pod ziemię i wyjazd mogą być stresujące dla części uczestników. + Informacje na temat warunków	+ Informacje na temat warunków panujących pod ziemią dostępna na stronie www. - Chłód, wilgoć i ograniczona przestrzeń	- Głośna muzyka, efekty świetlne i pogłos mogą być trudne dla osób wysoko wrażliwych.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.

	- Brak informacji o poziomie bodźców sensorycznych.		panujących pod ziemią dostępna na stronie www.	mogą powodować dyskomfort sensoryczny.		
Uwagi ogólne	Wydarzenia organizowane w wyjątkowej przestrzeni zabytkowej kopalni zapewniają niepowtarzalne doświadczenia, jednak charakter obiektu wiąże się z ograniczeniami dostępności architektonicznej. Warto rozszerzyć informacje o dostępności na stronie internetowej, zapewnić napisy na materiałach promocyjnych, przygotować informacje w tekście łatwym do czytania oraz rozważyć wprowadzenie wybranych udogodnień (np. tłumaczenia PJM lub audiodeskrypcji podczas wybranych wydarzeń). Mocną stroną działalności komercyjnej Muzeum jest doświadczenie zespołu w organizacji wydarzeń oraz kompetentna i elastyczna postępowanie do każdego klienta. Najistotniejszym potencjałem jest możliwość indywidualnego dopasowania organizacji wydarzeń do potrzeb uczestników.					

4. ANALIZA DLA TRASY TURYSTYCZNEJ – PODZIEMNY SPACER GÓRNICZY W KOPALNI GUIDO

Etapy podróży odbiorcy	Pozyskanie informacji o wydarzeniu	Proces zakupu biletów	Droga na wydarzenie i powrót	Poruszanie się po przestrzeni instytucji	Doświadczenie wydarzenia	Utrzymanie kontaktu z instytucją
Obszar widzenia	+ Czytelna strona internetowa, zdjęcia wydarzeń, podstawowe informacje o dostępności. + elementy audiodeskrypcji wplecione w narrację przewodnika - Nie wszystkie materiały promocyjne mają wysoki kontrast. - Częściowy brak opisów alternatywnych w grafikach. - Brak materiałów promocyjnych przystosowanych do potrzeb OzN.	+ Możliwość zakupu biletów online. - Ograniczone informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnością wzroku.	+ Oznakowanie dojazdu do kopalni. + dobrze oznakowane ogólnodostępne miejsca parkingowe. - Ograniczona liczba tablic prowadzących z parkingu do wejścia.	+ Dostępne toalety nie zawsze przystosowane do potrzeb OzN. - Nierówne powierzchnie wynikające ze specyfiki podziemi. - Słabe oświetlenie wynikające ze specyfiki kopalni może utrudniać orientację. + Zwiedzanie trasy podziemnej odbywa się z przewodnikiem.	+ Wiele elementów zwiedzania działa na słuch, węch, dotyk. - Brak opisów poszczególnych ekspozycji w alfabecie Braila. - Brak audiodeskrypcji i materiałów w dostępnych dla OzN formatach.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe. + Możliwość pobrania ulotki.
Obszar słyszenia	+ Informacje tekstowe dostępne na materiałach zamieszczanych online. +/- Materiały wideo nie zawsze posiadają napisy.	+ Zakup biletów możliwy bez kontaktu telefonicznego poprzez platformę online.	+ Personel udziela informacji na miejscu. - Niewystarczająca ilość osób posługujących się PJM.	+ Komunikaty przekazywane głównie głosowo. - Niewystarczająca ilość osób posługujących się PJM.	+/- Ograniczone możliwości oprowadzania grup w PJM. + Wiele elementów zwiedzania działa na wzrok, węch, dotyk.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe. + Możliwość pobrania ulotki.
Obszar poruszania się	+ Strona internetowa zawiera informacje o lokalizacji obiektów oraz parkingach. + Dostępność architektoniczna obiektów opisana jest w Deklaracji dostępności opublikowanej na stronie www.	+ Zakup biletów online eliminuje konieczność wizyty w kasie. + Dojście do kas proste, bez barier.	+ Dobrze oznakowane ogólnodostępne miejsca parkingowe. + Wejścia wyposażone są w pochylnie lub wejścia z poziomu terenu, a w wybranych obiektach również drzwi automatyczne. + Część budynków wyposażona jest w windy.	+/- Jedna z trzech tras turystycznych, jest dostępna w 90% dla osób na wózkach inwalidzkich (przy udziale dodatkowego przewodnika). + Dostępne toalety nie zawsze przystosowane do potrzeb OzN. - Nierówne powierzchnie wynikające ze specyfiki podziemi. - Z uwagi na specyfikę miejsc, nie wszystkie są dostępne dla OzN.	+ Dostępny na miejscu personel pomaga uczestnikom. - Przemieszczanie się w podziemiach odbywa się zawsze z przewodnikiem.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe. + Możliwość pobrania ulotki.
Obszar rozumienia	+ Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności. - Brak materiałów w ETR.	+ Prosty i intuicyjny system zakupu biletów poprzez platformę online.	+ Instrukcje dojazdu dostępne na stronie internetowej.	- Oznaczenia nie zawsze są jednoznaczne dla osób z trudnościami poznawczymi.	+ Przewodnicy używają języka prostego i zrozumiałego.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.
Obszar czucia	+ Na stronie www podany jest kontakt do Koordynatorki dostępności. - Brak informacji o poziomie bodźców sensorycznych.	- Brak informacji o poziomie bodźców sensorycznych.	- Zjazd pod ziemię i wyjazd mogą być stresujące dla części uczestników. + Informacje na temat warunków panujących pod ziemią dostępna na stronie www.	+ Informacje na temat warunków panujących pod ziemią dostępna na stronie www. - Chłód, wilgoć i ograniczona przestrzeń mogą powodować dyskomfort sensoryczny.	- Dźwięki maszyn mogą być uciążliwe dla osób wysoko wrażliwych. +/- Zwiedzanie wyrobisk kopalni może wzbudzać dużo emocji.	+ Kontakt mailowy i przez media społecznościowe.

Uwagi ogólne	Wycieczki odbywające się w oryginalnych, podziemnych przestrzeniach Kopalni Guido zapewniają niepowtarzalne doświadczenia, jednak charakter obiektu wiąże się z ograniczeniami dostępności architektonicznej. Warto rozszerzyć informacje o dostępności na stronie internetowej, zapewnić napisy do materiałów promocyjnych, przygotować informacje w tekście łatwym do czytania oraz rozważyć wprowadzenie wybranych udogodnień.
--------------	---

Zabrze, 14.09.2026 r.