



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

Strategia wdrażania dostępności w oparciu o Model Dostępnej Kultury

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.

Strategia dostępności to dokument opisujący sposób wdrożenia modelu dostępności, uwzględniający m.in. cele i harmonogram działań, dobór narzędzi niezbędnych do tworzenia oferty kulturalnej z partycypacyjnym udziałem grupy docelowej, opis zasad komunikacji z grupą docelową oraz interesariuszami działań instytucji kultury (IK), sposoby identyfikacji potrzeb i dobór środków ich zaspokajania, identyfikację ryzyk, sposoby weryfikacji sukcesu oraz niezbędne zasoby. Materiał powstał w wyniku ciągu szkoleń i sesji tutorskich oraz pracy nad Autodiagnozą dostępności.

Punktem wyjścia do stworzenia strategii była obecna, zidentyfikowana w całym spektrum działań projektowych, sytuacja instytucji kultury. W oparciu o ten stan określona została strategia w dwóch wymiarach – planu krótkoterminowego i długoterminowego. Takie podejście umożliwi najlepiej przygotować się do wdrażania zmian systematycznych, efektywnych i odpowiadających rzeczywistym możliwościom instytucji kultury oraz pozwoli odpowiedzieć na oczekiwania odbiorców ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osób z niepełnosprawnością i osób starszych.

Dokument powstał w oparciu o [Model Dostępnej Kultury](#).



Pełna nazwa instytucji: Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu

I. Stan obecny

1. Rodzaj instytucji kultury, zespół i podejmowane działania

Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu to największy w Polsce i jeden z najważniejszych w Europie ośrodków górnictwa. Prowadzi szeroką działalność w sferze naukowo-badawczej, wydawniczej i wystawienniczej. Posiada także bogatą i zróżnicowaną ofertę turystyczną, skupioną na odkrywaniu górniczego dziedzictwa regionu. Zwiedzający mają okazję eksplorować trasy w najgłębszej na świecie kopalni węgla kamiennego udostępnionej dla ruchu turystycznego, gdzie wciąż działają oryginalne maszyny górnicze. Równolegle z ruchem turystycznym w przestrzeniach Muzeum organizowane są liczne wydarzenia: koncerty, spektakle, przedstawienia teatralne, wystawy. Obecnie Muzeum to 30 obiektów budowlanych oraz ponad 10 km tras turystycznych w oryginalnych podziemiach górniczych.

Bardzo ważna jest także działalność edukacyjna prowadzona przez Muzeum dla najmłodszych. To tutaj realizowana jest oferta edukacyjna, zgodna z podstawą programową na każdym szczeblu edukacyjnym, od przedszkoli do szkół średnich.

Szczególnym wyzwaniem pozostaje zapewnienie dostępności w zabytkowych obiektach przemysłowych oraz podziemnych wyrobiskach górniczych. Ich historyczny charakter, uwarunkowania techniczne, wymagania konserwatorskie oraz konieczność zapewnienia bezpieczeństwa zwiedzających ograniczają możliwość zastosowania niektórych rozwiązań i całkowite wyeliminowanie istniejących barier. W tych warunkach rozwijanie dostępności wymaga indywidualnego podejścia, analizy możliwych rozwiązań oraz poszukiwania alternatywnych sposobów udostępniania dziedzictwa.

W kontekście dostępności oferty Muzeum ważny jest sposób organizacji samego procesu zwiedzania oraz zapewniania odbiorcom odpowiedniej informacji i wsparcia. Zwiedzanie tras odbywa się z przewodnikiem, który nie tylko przekazuje wiedzę o obiekcie i jego dziedzictwie, ale również zwraca uwagę na warunki mogące mieć znaczenie dla komfortu i bezpieczeństwa uczestników, w szczególności występujący na trasie hałas, zmiany natężenia światła czy inne charakterystyczne bodźce. Jest w stanie też na bieżąco reagować na zgłaszane potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami.



Ważnym elementem doświadczenia podczas zwiedzania jest także możliwość bezpośredniego kontaktu z przestrzenią i jej wyposażeniem. W granicach określonych względami bezpieczeństwa zwiedzający mogą dotykać elementów znajdujących się na trasie, co pozwala na bardziej bezpośrednie i wielozmysłowe poznawanie dziedzictwa.

Dostępność wspierana jest również poprzez odpowiednie przygotowanie odbiorcy do wizyty. Możliwość zakupu biletów online ułatwia zaplanowanie zwiedzania, a dostępne przed wizytą informacje pozwalają zapoznać się z charakterem trasy, jej warunkami oraz potencjalnymi utrudnieniami. Dzięki temu odbiorca może wcześniej ocenić, czy dana forma zwiedzania odpowiada jego indywidualnym potrzebom i odpowiednio przygotować się do wizyty.

Ważnym kierunkiem rozwoju dostępności jest wykorzystywanie nowoczesnych technologii, które umożliwiają poznawanie obiektów i dziedzictwa Muzeum w formie cyfrowej. Muzeum sukcesywnie rozwija rozwiązania pozwalające na wirtualne zwiedzanie wybranych przestrzeni, w tym miejsc, do których dostęp fizyczny jest ograniczony ze względu na uwarunkowania architektoniczne, techniczne lub bezpieczeństwa. Rozwiązania cyfrowe umożliwiają szersze udostępnianie miejsc, których pełna dostępność fizyczna nie jest możliwa, przy jednoczesnym zachowaniu ich autentycznego charakteru.

Instytucja posiada Koordynatora Dostępności oraz zespół ds. dostępności.

W Muzeum dużą część pracowników stanowi kadra przewodników i animatorów, grupa osób o wysokich kompetencjach, mająca bezpośredni kontakt z klientem. Przewodnicy i animatorzy uczestniczą w licznych kursach i szkoleniach w zakresie pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, które szerzej zostały opisane w Autodiagnozie dostępności.

Muzeum współpracuje z Regionalnym Ośrodkiem Metodyczno-Edukacyjnym METIS w Katowicach, co stanowi istotny przykład partnerstwa instytucji działających na rzecz edukacji. Realizowane wspólnie inicjatywy obejmują działania dydaktyczne, szkoleniowe i wydarzenia o charakterze konferencyjnym, które wzmacniają rolę obu instytucji w regionie. Kluczowym obszarem współpracy jest działalność edukacyjna i szkoleniowa, ukierunkowana na podnoszenie kompetencji kadry Muzeum, w szczególności przewodników i osoby obsługujące klientów (w tym dzieci). W ramach tej współpracy pracownicy Muzeum uczestniczą w specjalistycznych szkoleniach prowadzonych przez METIS, m.in. zorganizowano serię szkoleń pod zbiorczą nazwą „Obsługa klienta z niepełnosprawnościami w spektrum autyzmu, zespołu Aspergera itp.”. Dzięki temu



przewodnicy zyskują narzędzia i wiedzę pozwalające na tworzenie bardziej dostępnej i inkluzywnej oferty edukacyjnej oraz turystycznej. Partnerstwo to wpisuje się również w szersze działania na rzecz dostępności instytucji kultury oraz wyrównywania szans w dostępie do edukacji i dziedzictwa kulturowego.

Jednocześnie Muzeum współpracuje z Regionalnym Ośrodkiem Doskonalenia Nauczycieli „WOM” w Katowicach w zakresie tworzenia partnerstwa instytucji, współorganizacji działań edukacyjnych kierowanych w szczególności do kadry nauczycielskiej, współtworzenia wydarzeń z zakresu edukacji, tj. konferencji, szkoleń i warsztatów, a także wymianę doświadczeń i dobrych praktyk ze szczególnym uwzględnieniem tematyki edukacji kulturowej.

W 2025 roku Muzeum podjęło współpracę z Wojewódzkim Pogotowiem Ratunkowym w Katowicach. Efektem tej współpracy jest przygotowana nowa lekcja edukacyjna „Mistrzowie Pierwszej Pomocy”. Realizowana w podziemiach Sztolni Królowa Luiza lekcja wprowadza uczniów z klas I – VI szkoły podstawowej w świat pierwszej pomocy w sposób prosty, zrozumiały, a przede wszystkim angażujący i pełen zabawy. Uczestnicy zajęć zdobywają nieocenione umiejętności reagowania w sytuacjach zagrożenia oraz nabywają praktyczne umiejętności ratujące życie i zdrowie osób, także z niepełnosprawnościami. Współpraca z Wojewódzkim Pogotowiem Ratunkowym jest kolejnym przykładem działań Muzeum ukierunkowanych na rozwijanie partnerstw z innymi podmiotami oraz wykorzystywanie ich wiedzy i doświadczenia do budowania bardziej dostępnej, bezpiecznej i włączającej oferty edukacyjnej.

2. Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Muzeum Górnictwa Węglowego na etapie tworzenia nowych planów inwestycyjnych poddało analizie elementy infrastruktury i posiadaną ofertę w aspekcie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Audytem objęto trasy turystyczne oraz obiekty, zarówno wewnątrz budynków, jak i w przestrzeniach plenerowych, dokonując ich oceny przede wszystkim pod kątem architektoniczno-budowlanym. Audyt obejmował analizę dostępności ww. przestrzeni w odniesieniu do osób o szczególnych potrzebach, w tym:

- osób z niepełnosprawnością ruchową: poruszających się na wózkach, o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- osób z niepełnosprawnością wzroku: niewidomych i słabowidzących;
- osób z niepełnosprawnością słuchu: Głuchych i słabosłyszących;
- osób ze spektrum autyzmu;



- osób starszych (zalecenia jak dla osób z niepełnosprawnością ruchową);
- kobiet w ciąży (zalecenia jak dla osób z niepełnosprawnością ruchową).

Badanie przeprowadzono z udziałem osób z niepełnosprawnościami oraz osobami asystującymi. Wnioski z audytu uzupełniły również rekomendacje, wypracowane w ramach konsultacji społecznych z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Audyt odbywał się w latach 2023-2025.

3. Opis głównych barier dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w zakresie realizacji działań kulturalnych

Przeprowadzona analiza dostępności, uwzględniająca Model Dostępnej Kultury oraz etapy podróży odbiorcy, wskazuje, że główne bariery utrudniające udział osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w działaniach kulturalnych występują zarówno na etapie pozyskiwania informacji o ofercie, planowania wizyty, uczestnictwa w wydarzeniach, jak i utrzymywania kontaktu z instytucją.

Na etapie pozyskiwania informacji zidentyfikowano bariery cyfrowe i komunikacyjne. Informacje o dostępności oferty nie zawsze są kompletne i łatwe do odnalezienia, brakuje materiałów przygotowanych zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej, opisów alternatywnych grafik, napisów do części materiałów audiowizualnych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) oraz pełnej informacji o dostępnych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. Główna strona internetowa instytucji nie ma możliwości powiększenia tekstu i zmiany kontrastu, a część grafik nie posiada opisów alternatywnych. W przypadku części oferty edukacyjnej informacje o możliwości udziału osób z niepełnosprawnościami dostępne są głównie poprzez kontakt telefoniczny, który czasami bywa utrudniony.

Na etapie planowania udziału i zakupu biletów bariery dotyczą przede wszystkim ograniczonej możliwości samodzielnego załatwienia wszystkich formalności online, niewystarczających informacji o dostępności poszczególnych tras i wydarzeń oraz braku szczegółowych wskazówek dotyczących dojazdu, dojścia do punktów obsługi i korzystania z infrastruktury przez osoby z ograniczoną mobilnością lub szczególnymi potrzebami. Pracownicy kas nie posługują się PJM oraz brakuje pętli indukcyjnych, które ułatwiłyby korzystanie z ofert przez osoby Głuche i słabosłyszące.

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, a czasem wręcz całkowitą niedostępność części tras podziemnych dla osób z niepełnosprawnością ruchową, nierówne nawierzchnie, konieczność korzystania z górniczych wind, niewystarczające oznakowanie prowadzące od parkingów do punktów obsługi oraz brak oznaczeń w alfabecie Braille'a i elementów wspomagających orientację przestrzenną. Zarówno na powierzchni, jak i w obiektach podziemnych występuje ograniczona możliwość samodzielnego przemieszczania się osób korzystających z wózków (schody, nierówne nawierzchnie, tory).

Na etapie uczestnictwa w wydarzeniach największe bariery dotyczą dostępności komunikacyjno-informacyjnej i sensorycznej. Brakuje tłumaczeń na Polski Język Migowy, audiodeskrypcji, napisów do części materiałów oraz materiałów edukacyjnych przygotowanych w dostępnych formatach. Ograniczona jest również liczba wydarzeń dedykowanych osobom Głuchym i słabosłyszącym. Specyfika przestrzeni podziemnych – ograniczone oświetlenie, pogłos, hałas, niska temperatura, wilgoć oraz silne bodźce sensoryczne – może stanowić istotną barierę dla osób w spektrum autyzmu, osób wysoko wrażliwych oraz osób starszych. Dodatkowo brakuje wyraźnych informacji o poziomie bodźców sensorycznych, punktów wyciszenia oraz ostrzeżeń dotyczących treści lub efektów mogących wywoływać dyskomfort.

Na etapie utrzymania kontaktu z odbiorcami zdiagnozowano potrzebę szerszej współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami oraz skuteczniejszego docierania z informacją o dostępnej ofercie do potencjalnych odbiorców. Obecnie znaczna część osób korzystających z oferty dowiaduje się o niej poprzez rekomendacje i tzw. „pocztę pantoflową”, co ogranicza możliwość dotarcia do nowych uczestników.

Przeprowadzona diagnoza pokazuje, że Muzeum podejmuje działania na rzecz zwiększania dostępności, w tym rozwija kompetencje kadry, udostępnia wybrane trasy dla osób z niepełnosprawnością ruchową oraz konsultuje ofertę edukacyjną ze specjalistami. Jednocześnie istnieje potrzeba dalszego rozwoju dostępności informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej, architektonicznej i sensorycznej, aby osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby starsze mogły w pełni, samodzielnie i komfortowo uczestniczyć w działaniach kulturalnych na każdym etapie kontaktu z instytucją.



4. Opis najważniejszych potrzeb w zakresie tworzenia oferty instytucji kultury dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych

Przeprowadzona Autodiagnoza dostępności oraz doświadczenia zdobyte podczas realizacji Zadania 3.1 Kompleksowy program szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej, realizowanego w ramach programu „Projektowanie uniwersalnej kultury – dostępność w instytucjach kultury”, potwierdziły potrzebę dalszego, systemowego rozwijania dostępności Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu we wszystkich obszarach funkcjonowania instytucji. Analiza wykazała, że wdrażane dotychczas rozwiązania stanowią dobrą podstawę do dalszych działań, jednak wymagają uzupełnienia i uporządkowania, aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami i osobom starszym możliwość pełnego, samodzielnego i komfortowego uczestnictwa w ofercie kulturalnej.

Jedną z najważniejszych potrzeb jest rozwój dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Konieczne jest przygotowanie spójnych i łatwo dostępnych informacji o dostępności poszczególnych wydarzeń i przestrzeni Muzeum, rozwijanie strony internetowej zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej, przygotowywanie materiałów w tekście łatwym do czytania (ETR), materiałów z napisami, audiodeskrypcją oraz tłumaczeniem na Polski Język Migowy, a także wyraźne informowanie o dostępnych udogodnieniach jeszcze przed wizytą. Istotną potrzebą jest również rozwój dostępności oferty programowej poprzez przygotowanie większej liczby wydarzeń i działań edukacyjnych projektowanych z myślą o różnych grupach odbiorców, w tym o osobach z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, osobach w spektrum autyzmu, osobach z niepełnosprawnością intelektualną oraz seniorach. Ważnym kierunkiem jest wdrażanie rozwiązań umożliwiających odbiór wydarzeń różnymi kanałami zmysłowymi oraz dostosowanie sposobu prowadzenia zajęć do zróżnicowanych potrzeb uczestników.

Zdiagnozowano również potrzebę dalszego podnoszenia kompetencji pracowników w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zarówno rozwijania umiejętności komunikacyjnych i wiedzy na temat różnych rodzajów niepełnosprawności, jak i budowania kompetencji związanych z projektowaniem uniwersalnym oraz przygotowywaniem dostępnych wydarzeń kulturalnych.

Kolejnym obszarem wymagającym rozwoju jest dostępność architektoniczna i sensoryczna. Ze względu na zabytkowy charakter części obiektów nie wszystkie bariery mogą zostać całkowicie wyeliminowane. Jednak konieczne jest dalsze wdrażanie rozwiązań poprawiających orientację w przestrzeni, czytelne oznakowanie, zwiększenie



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



liczby elementów wspierających samodzielne poruszanie się oraz rozwój udogodnień ograniczających nadmierne bodźce sensoryczne.



II. Planowane działania w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności, identyfikowania potrzeb, zasad komunikacji i włączania osób ze szczególnymi potrzebami w planie krótkoterminowym oraz długoterminowym

1. Cele w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych

Najważniejsze cele w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w planie krótkoterminowym (do końca 2027 r.):

- Stworzenie spójnego i trwałego systemu zarządzania dostępnością w Muzeum, opartego na jasno określonych odpowiedzialnościach, procedurach, monitorowaniu i ciągłym doskonaleniu. Składa się na niego:
 - poszerzenie zespołu ds. dostępności o osoby z wielu różnych obszarów działalności instytucji, takich jak ruch turystyczny, edukacja, eventy, BHP, obsługa kas, pozyskiwanie projektów, administracja, kadry itp.;
 - przegląd procedur ewakuacyjnych turystów pod kątem osób z niepełnosprawnościami i osób starszych oraz dostosowanie Instrukcji Bezpieczeństwa Przeciwpożarowego do tych osób;
 - rozwój kompetencji pracowników poprzez ich udział w warsztatach oraz szkoleniach w zakresie dostępności cyfrowej, obsługi turystycznej, organizacji imprez oraz zespołów projektowych, z zakresu potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz innych osób o szczególnych potrzebach, tworzenia dostępnych materiałów promocyjnych i informacyjnych, projektowania dostępnych wydarzeń kulturalnych.
- W obszarze dostępności cyfrowej – przeprowadzenie audytu strony internetowej Muzeum <https://muzeumgornictwa.pl/>. Zwiększenie jej dostępności poprzez możliwości zwiększania czcionki i kontrastu oraz zwiększenie dostępności cyfrowej na stronie sprzedażowej – <https://www.podziemnaprzygoda.pl/>; zwiększenie ilości nagrań w Polskim Języku Migowym (PJM); zwiększenie materiałów graficznych z opisami alternatywnymi; zwiększenie ilości materiałów z transkrypcją i audiodeskrypcją.
- W obszarze informacyjno-komunikacyjnym – zwiększenie dostępności materiałów w mediach społecznościowych wraz z wdrożeniem tekstu alternatywnego i napisów w materiałach wideo; przygotowanie materiałów na



temat działalności Muzeum w ETR; udostępnianie materiałów promocyjnych na temat wydarzeń zawierających informacje o dostępności.

Najważniejsze cele w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w planie długoterminowym (do końca 2031 r.):

- W obszarze dostępności architektonicznej to przede wszystkim dostosowanie przestrzeni muzealnych, w tym likwidacja barier architektonicznych, udoskonalenie rozwiązań architektonicznych w aspekcie dostępności w ramach realizacji projektów inwestycyjnych; wdrożenie spójnego systemu oznakowania architektonicznego obejmującego wszystkie budynki i przestrzenie dostępne dla użytkowników, w celu poprawy orientacji, bezpieczeństwa oraz dostępności informacyjno-komunikacyjnej; usprawnienia architektoniczne na trasach (malowanie farbą ostrzegawczą, łańcuchy ostrzegawcze, łączniki do poręczy itp.), dodatkowe poręcze stalowe na trasie, dodatkowe ławki umożliwiające odpoczynek, miejsca wyciszenia itp.
- W obszarze dostępności cyfrowej – przeprowadzenie audytu strony sprzedażowej – <https://www.podziemnaprzygoda.pl/>; zwiększenie ilości nagrań w Polskim Języku Migowym (PJM); zwiększenie materiałów graficznych z opisami alternatywnymi; zwiększenie ilości materiałów z transkrypcją i audiodeskrypcją.
- W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej – przygotowanie materiałów na temat wydarzeń odbywających się we wszystkich obiektach instytucji w ETR; współpraca ze środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami; przygotowanie oferty turystycznej dedykowanej dla tej grupy osób.

2. Oferta instytucji kultury

Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu planuje udostępnić osobom z niepełnosprawnością i osobom starszym dedykowaną ofertę w obszarach wynikających z Modelu Dostępnej Kultury. Będzie ona obejmowała w szczególności: dostępność architektoniczną, dostępność cyfrową, dostępność informacyjno-komunikacyjną oraz dostępność oferty turystycznej. Model będzie wdrażany sukcesywnie zgodnie z założeniami, aby zapewnić osobom ze szczególnymi potrzebami równy dostęp do wydarzeń oraz usług Muzeum. Nastąpi to z uwzględnieniem możliwości technicznych, organizacyjnych oraz potrzeb uczestników.



Równolegle prowadzone będą działania służące podnoszeniu kompetencji pracowników i współpracowników instytucji w zakresie dostępności, obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność oferty będzie realizowana za pomocą następujących:

- metod: wdrażanie dostępności informacyjnej przed wizytą; wdrażanie dostępności komunikacyjnej; wdrażanie dostępności sensorycznej; wdrażanie dostępności poznawczej i projektowanie wydarzeń włączających;
- technik: przedprzewodniki przed zwiedzaniem / przedprogramy przed koncertami; wprowadzenie materiałów z audiodeskrypcją do zwiedzania/ wystaw / wydarzeń; tłumaczenia materiałów online na Polski Język Migowy (PJM); wprowadzenie materiałów w standardzie ETR (tekst łatwy do czytania i rozumienia); organizacja warsztatów przyjaznych sensorycznie;
- narzędzi: audioprzewodniki; pomoce dotykowe; system nawigacji Totupoint, pętle indukcyjne; słuchawki wygłuszające;
- zasobów: wysoko wykształcona kadra pracowników, szczególnie tych mających bezpośredni kontakt z turystą: przewodnicy i animatorzy; przestrzeń przeznaczona na strefę ciszy.

Dostępność będzie realizowana przede wszystkim siłami własnymi. Pracownicy Muzeum z różnych obszarów będą przygotowywać wsad merytoryczny, zgodny ze swoimi kompetencjami, np. wsad merytoryczny do przedprzewodników i przedprogramów, materiałów edukacyjnych, grafik i materiałów z użyciem prostego języka ETR. Wsad ten będzie każdorazowo konsultowany z Koordynatorem Dostępności i jego zespołem. Przygotowanie pomocy sensorycznych, prace architektoniczne, elementy dotyczące tłumaczenia na PJM czy audiodeskrypcja będą zlecone na zewnątrz.

3. Zespół instytucji kultury i organizacja pracy

Pracownicy Muzeum będą włączani w tworzenie dostępności w instytucji poprzez szkolenia zarówno dla obszaru obsługi turystycznej, organizacji imprez oraz działów projektowych, w zakresie:

- potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz innych osób o szczególnych potrzebach;
- obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami;



- tworzenia dostępnych materiałów promocyjnych i informacyjnych,
- projektowania dostępnych wydarzeń kulturalnych,
- dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

W zakresie zarządczym Muzeum podejmie działania mające na celu dalsze systemowe rozwijanie dostępności. Dotychczas funkcjonujący zespół ds. dostępności zostanie rozszerzony o przedstawicieli różnych działów Muzeum, co umożliwi uwzględnianie aspektów dostępności na etapie planowania i realizacji działań we wszystkich obszarach działalności instytucji. Rozwój dostępności będzie finansowany przede wszystkim ze środków pozyskiwanych w ramach projektów i programów zewnętrznych, a w miarę możliwości również ze środków własnych Muzeum.

4. Osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze w instytucji kultury

Muzeum planuje kontynuować oraz rozwijać współpracę ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych. Współpraca będzie obejmowała przede wszystkim działania konsultacyjne, opiniowanie planowanych inwestycji i wydarzeń, udział w audytach dostępności oraz wspólne wypracowywanie rozwiązań poprawiających dostępność infrastruktury i oferty instytucji. Kontynuowane będą również działania związane z analizą tras turystycznych oraz przestrzeni wewnętrznych i plenerowych pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze będą pojawiały się w życiu instytucji jako uczestnicy wydarzeń, odbiorcy oferty kulturalnej, konsultanci społeczni, osoby opiniujące poziom dostępności oraz partnerzy wspierający rozwój działań dostępnościowych. Ważnym elementem współpracy będzie uwzględnianie ich doświadczeń i rekomendacji przy planowaniu kolejnych działań inwestycyjnych i organizacyjnych, przede wszystkim pod kątem dostępnych wydarzeń. Jak wynika z Autoanalizy, w dalszym ciągu pojawia się w instytucji przekonanie, że istnieje zbyt mały kontakt lub jego brak z fundacjami, stowarzyszeniami zajmującymi się osobami z niepełnosprawnością i osobami starszymi. Muzeum weźmie to pod uwagę w działaniach w przyszłości.

Za kontakt ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych odpowiedzialny będzie Koordynator Dostępności wraz z zespołem ds. dostępności, we współpracy z pracownikami instytucji zaangażowanymi w działania związane z organizacją wydarzeń i promocją. Współpraca z organizacjami lokalnymi będzie



opierała się na dialogu, konsultacjach oraz wymianie doświadczeń dotyczących poprawy dostępności instytucji i jej oferty.

5. Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

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 instytucja podejmuje działania mające na celu dostosowywanie wybranych tras i wydarzeń do różnych potrzeb odbiorców. Jednak świadomość tych możliwości wśród potencjalnych uczestników nadal jest 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.

Zatem, na stronie internetowej instytucji zostaną wprowadzone wszelkie informacje o dostępnej ofercie i budynkach, tak aby odwiedzający wiedział, jak ma się przygotować do wizyty, która opcja jest dla niego najbardziej interesująca. Zawarte będą również informacje o możliwych sytuacjach stresujących na trasie. Treści związane z dostępnością zostaną umieszczone w specjalnie temu dedykowanej zakładce i będą spełniały wymogi dostępności cyfrowej.

Aktualnie na stronie internetowej znajdują się informacje na temat kontaktu z koordynatorem w zakresie dostępności. Jest też informacja o możliwości dostosowania oferty zwiedzania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Konieczny jest jednak wcześniejszy kontakt z instytucją.

Na wybraną trasę/obiekt osobie niepełnosprawnej przysługuje bilet ulgowy, zgodnie z cennikiem. Również opiekunom osób niepełnosprawnych przysługuje bilet w obniżonej cenie. Osoby z niepełnosprawnościami mogą zwiedzać podziemne trasy z psem przewodnikiem.

Odpowiedzialność za utrzymanie kontaktu ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osobami starszymi pełnić będzie Koordynator Dostępności wraz z zespołem, delegując kontakt z tymi podmiotami przez konkretne zespoły, np. szkoły specjalne – zespół edukacji, środowisko seniorów – zespół organizacji imprez/



zespół turystyki itp. Kontakt będzie się odbywał poprzez e-mail, kontakt telefoniczny, bezpośrednie rozmowy.

Planowane jest informowanie bezpośrednie o wydarzeniach dostępnych w ramach pozyskanych kontaktów. Informacje o wydarzeniach tłumaczonych na PJM będą kierowane do środowisk osób Głuchych i słabosłyszących.

Informacje od osób z niepełnosprawnościami i osób starszych trafiają do Muzeum w formie papierowej i elektronicznej. Pisma są w sekretariacie odnotowywane i następnie dekretowane do działów odpowiedzialnych merytorycznie, natomiast kopia korespondencji jest przekazywana Koordynatorowi Dostępności.

Koordynator jest zobowiązany do bieżącego informowania Dyrektora Muzeum o podejmowanych działaniach w ramach realizowanych zadań oraz składania raportów zbiorczych o stanie dostępności instytucji osobom z niepełnosprawnościami. Zasady informowania Dyrektora określa Zarządzenie nr 11/02/2025 Dyrektora Muzeum z dnia 28.02.2025 o powołaniu Koordynatora Dostępności.

Z uwagi na to, że zwiedzanie obiektów Muzeum odbywa się zawsze pod opieką przewodnika, wszelkie uwagi w zakresie dostępności mogą być także zgłaszane bezpośrednio przewodnikowi w trakcie i po wizycie w instytucji. Uwagi te są przekazywane do ruchu turystycznego i do Koordynatora Dostępności.

Wszystkie informacje związane ze sposobem kontaktowania się z Muzeum zawarte są na stronie internetowej instytucji w zakładce Kontakt i Deklaracja Dostępności.

6. Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Badanie potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach będzie miało charakter ciągły, partycypacyjny i praktyczny. Celem działań będzie nie tylko rozpoznanie barier w dostępie do oferty instytucji, ale również wspólne wypracowanie rozwiązań zwiększających dostępność wydarzeń, przestrzeni i komunikacji.

Muzeum planuje kontynuować oraz rozwijać współpracę ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych. Współpraca będzie obejmowała przede wszystkim działania konsultacyjne, opiniowanie planowanych inwestycji i wydarzeń, udział w audytach dostępności oraz wspólne wypracowywanie rozwiązań poprawiających dostępność infrastruktury i oferty instytucji. Kontynuowane będą również działania związane z analizą tras turystycznych oraz przestrzeni wewnętrznych i plenerowych pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.



Podejmowane będą również przez Koordynatora Dostępności działania sieciujące. Instytucja nawiąże współpracę z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, klubami seniora, placówkami edukacyjnymi i ośrodkami wsparcia. Spotkania konsultacyjne pozwolą na wymianę doświadczeń, lepsze rozpoznanie potrzeb lokalnej społeczności oraz wypracowanie trwałego modelu współpracy.

Po wybranych wydarzeniach zbierane będą opinie uczestników dotyczące poziomu dostępności oraz jakości zastosowanych rozwiązań. Wyniki posłużą do systematycznego doskonalenia oferty.

Do zadań zespołu ds. dostępności będzie należało przygotowanie badań, prowadzenie ankiet i rozmów z odbiorcami, organizacja warsztatów, dokumentowanie wyników oraz wdrażanie zaleceń do codziennej działalności Muzeum. Zespół dzięki temu rozwinie swoje kompetencje w zakresie komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach oraz projektowania dostępnych wydarzeń.

7. Identyfikacja ryzyk

Przy procesie wdrażania Strategii, na realizację założonych celów mogą mieć wpływ:

- brak odpowiednich kompetencji pracowników oraz rotacja kadry;
- ograniczone środki finansowe lub wzrost kosztów realizacji działań dostępnościowych.

Realizacja celów określonych w Strategii jest uzależniona m.in. od zapewnienia odpowiednich zasobów kadrowych oraz sprawnego systemu koordynacji działań na rzecz dostępności. Ze względu na skalę i złożoność działalności Muzeum szczególne znaczenie ma funkcja Koordynatora Dostępności, którego zadaniem jest integrowanie działań podejmowanych w różnych obszarach funkcjonowania instytucji, monitorowanie ich realizacji oraz zapewnienie przepływu informacji pomiędzy zaangażowanymi osobami i komórkami organizacyjnymi.

Jednym z identyfikowanych ryzyk jest niedostępność Koordynatora Dostępności, np. w związku z długotrwałą nieobecnością, zmianą stanowiska lub innymi nieprzewidzianymi okolicznościami. Sytuacja taka może prowadzić do osłabienia koordynacji działań, opóźnień w realizacji zaplanowanych zadań, zakłóceń w przepływie informacji oraz braku ciągłości w zarządzaniu dostępnością.



W celu ograniczenia tego ryzyka odpowiedzialność za realizację działań związanych z dostępnością nie jest skoncentrowana wyłącznie na jednej osobie. Funkcjonuje zespół ds. dostępności, którego członkowie posiadają wiedzę o prowadzonych działaniach i mogą wzajemnie przejmować określone zadania. W przypadku czasowej lub trwałej nieobecności Koordynatora Dostępności zespół zapewnia ciągłość realizacji kluczowych działań oraz wsparcie w koordynowaniu zadań do czasu przywrócenia pełnej obsady funkcji.

Dużym ryzykiem jest też nadal niewystarczający poziom wiedzy na temat dostępności wśród pracowników Muzeum. Stąd organizowane będą szkolenia dla kadry, zarówno dla zespołu ale również dla pozostałych pracowników Muzeum. A dla nowo zatrudnionych pracowników przewidziane jest szkolenie wdrażające do obowiązujących standardów. Wszyscy pracownicy będą także uczestniczyli w szkoleniach w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i osób starszych.

W Strategii wskazane zostały działania wymagające sporych nakładów finansowych. Zatem ryzykiem jest brak środków lub niewystarczająca ilość na ich realizację. W konsekwencji może dojść do opóźnienia realizacji działań, ograniczenia ich zakresu lub konieczności zmiany kierunku wdrażania dostępności.

W związku z zarządzaniem ryzykiem istotne jest wskazanie najważniejszych działań i to ich wykonanie będzie priorytetem. Kolejno na każde z niezbędnych działań, będzie poszukiwane źródło finansowania, zarówno ze środków własnych, krajowych oraz unijnych.

W celu ograniczenia prawdopodobieństwa wystąpienia powyższych ryzyk prowadzone będą działania prewencyjne, obejmujące przede wszystkim planowanie finansowe, systematyczne szkolenia pracowników oraz reagowanie na występujące problemy.

8. Inwestycje na rzecz dostępności

W ramach realizacji projektów inwestycyjnych Muzeum zakłada przede wszystkim działania w obszarze dostępności architektonicznej.

- likwidacja barier architektonicznych, m.in. ogólnodostępne toalety przystosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych, wyposażone w sprzęty oraz pochwyt i poręcze ułatwiające korzystanie z toalety osobom poruszającym się na wózkach



- inwalidzkich w budynkach znajdujących się na terenie Strefy Carnall (trzeci segment budynku Kompresorów i Rozdzielni 6 kV, Akumulatorownia);
- zwiększenie dostępnych miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością na terenie kompleksu – na obszarach, w których ich brakuje, na terenie Strefy Carnall (budynek Eksperymentarium, Łaźnia Łańcuszkowa, budynek Kompresorów i Rozdzielni 6 kV, Akumulatorownia);
 - usprawnienia architektoniczne na trasach (malowanie farbą ostrzegawczą, łańcuchy ostrzegawcze, łączniki do poręczy itp.), dodatkowe poręcze stalowe na trasie, dodatkowe ławki umożliwiające odpoczynek, miejsca wyciszenia;
 - podłogowy system oznaczeń powierzchni w postaci pinezek dotykowych ostrzegawczych, podłogowe punkty uwagi (Łaźnia Łańcuszkowa, budynek Kompresorów i Rozdzielni 6 KV, Akumulatorownia, Nadszybie Szybu Carnall);
 - montaż przestrzennej makiety tyflograficznej, jak i tablic kierunkowych/informacyjnych z oznaczeniami w formie kodów QR na terenie Strefy Carnall;
 - poręcze z nakładkami z tekstem w alfabecie Braille'a na terenie Strefy Carnall;
 - system informacji wizualnej zaprojektowany w sposób uniwersalny (kontrasty, odpowiednia wielkość i rodzaj czcionki);
 - pętle indukcyjne i mobilne pętle w budynkach Łaźni Łańcuszkowej, Eksperymentarium, Akumulatorowni, na wystawach multimedialnych w Strefie Carnall oraz na poziomie 320 w Kopalni Guido;
 - sala edukacyjna wyposażona w sensoryczne zabawki i miejsce do odpoczynku na terenie Strefy Carnall (Eksperymentarium);
 - aplikacja do samodzielnego zwiedzania poszczególnych odcinków lokalizacji.

Dla osób nieznających języka polskiego przewidziano zamieszczenie opisów dodatkowo w języku angielskim (Strefa Carnall, Eksperymentarium, budynek Łaźni Łańcuszkowej, budynek Kompresorów i Rozdzielni 6 KV, Akumulatorownia, budynek nadszybia Szybu Carnall).

Osoby starsze i opiekunowie z dzieckiem będą mieli możliwość odpoczynku w nowo zaprojektowanej przestrzeni (krzesła; fotele; pergole rzymskie tkaninowe chroniące przed słońcem i deszczem) (Strefa Carnall, Eksperymentarium, budynek Łaźni Łańcuszkowej, budynek Kompresorów i Rozdzielni 6 KV).



9. Ustawy o dostępności

Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu będzie wypełniało wymogi minimalne Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i Ustawy o zapewnianiu dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

W zakresie dostępności cyfrowej planowana jest okresowa aktualizacja deklaracji dostępności. Ponadto przy tworzeniu nowych treści cyfrowych stosowane będą zasady dostępności cyfrowej, z uwzględnieniem publikowania dostępnych cyfrowo dokumentów i materiałów, uzupełnianie opisów alternatywnych grafik, zapewnianie napisów do materiałów filmowych.

W obszarze dostępności architektonicznej nastąpi zwiększenie liczby rozwiązań uwzględniających projektowanie uniwersalne podczas realizacji nowych inwestycji i modernizacji.

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej nastąpi dalsze udoskonalanie sposobów komunikacji oraz zwiększenie materiałów informacyjnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. W miarę możliwości Muzeum, będą wdrażane rozwiązania technologiczne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na stronie internetowej Muzeum zostaną wprowadzone wszelkie informacje o dostępnej ofercie i budynkach, tak aby odwiedzający wiedział jak ma się przygotować do wizyty, która opcja jest dla niego najbardziej interesująca. Zawarte będą również informacje o możliwych sytuacjach stresujących na trasie. Treści umieszczone na stronie będą spełniały wymogi dostępności cyfrowej.

10. Kryteria sukcesu planu wdrażania i rozwijania dostępności

Ewaluacja realizacji działań na rzecz wdrażania i rozwijania dostępności będzie prowadzona w sposób cykliczny z wykorzystaniem informacji pozyskiwanych z różnych źródeł m.in. od użytkowników. Ewaluacja będzie prowadzona przez Koordynatora Dostępności.

Elementem podejmowanych działań będzie analiza liczby pracowników uczestniczących w szkoleniach z zakresu dostępności oraz stopnia wdrożenia zdobytej wiedzy w codziennej działalności. Zostanie to zweryfikowane za pomocą cyklicznych rozmów Koordynatora Dostępności z pracownikami.



Istotnym elementem oceny będzie również analiza satysfakcji użytkowników oraz skuteczności zastosowanych rozwiązań w praktyce. Szczególne znaczenie będą miały uwagi zgłaszane przez osoby ze szczególnymi potrzebami, ponieważ pozwolą zweryfikować, czy wdrożone działania rzeczywiście przyczyniają się do zwiększenia komfortu korzystania z usług Muzeum.

Wedle powyżej planowanych działań, będą gromadzone i analizowane dane pochodzące z audytów dostępności, przeglądów technicznych, ankiet satysfakcji użytkowników, konsultacji z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz sprawozdań z realizacji działań.

Wyniki pozwolą na wyznaczania nowych celów oraz planowania kolejnych działań krótko- i długoterminowych mających na celu systematyczne podnoszenie poziomu dostępności Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu.

Kryteriami sukcesu będą:

- zwiększenie dostępności oferty Muzeum – systematyczne zwiększanie liczby wystaw, wydarzeń, programów edukacyjnych i innych form działalności uwzględniających potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności;
- poprawę dostępności przestrzeni i infrastruktury – sukcesywne usuwanie istniejących barier oraz uwzględnianie zasad projektowania uniwersalnego przy planowaniu remontów, inwestycji i nowych rozwiązań;
- rozwój dostępnej komunikacji – zapewnienie, aby informacje o ofercie Muzeum były możliwe do odbioru i zrozumienia przez osoby o różnych potrzebach, w tym poprzez rozwój dostępności cyfrowej, audiodeskrypcji, materiałów w prostym języku, napisów i innych form alternatywnej komunikacji;
- wzrost kompetencji pracowników – systematyczne podnoszenie wiedzy i umiejętności zespołu w zakresie dostępności, komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz projektowania oferty odpowiadającej na różnorodne potrzeby odbiorców;
- stałe uwzględnianie dostępności w procesach organizacyjnych – włączanie kwestii dostępności do planowania wydarzeń, inwestycji, zakupów, projektów, komunikacji, edukacji i działalności programowej Muzeum;



- rozwój konsultacji z odbiorcami – regularne pozyskiwanie opinii osób korzystających z oferty Muzeum, w szczególności osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami, oraz wykorzystywanie ich doświadczeń do udoskonalania oferty;
- wzrost satysfakcji odbiorców – poprawa ocen dotyczących dostępności Muzeum, łatwości korzystania z jego oferty oraz poczucia samodzielności i komfortu podczas wizyty;
- systematyczne monitorowanie efektów – prowadzenie okresowej oceny realizacji działań, identyfikowanie obszarów wymagających poprawy oraz aktualizowanie planu zgodnie z wynikami monitoringu;
- budowanie kultury dostępności w organizacji – traktowanie dostępności jako wspólnej odpowiedzialności całego zespołu, a nie wyłącznie zadania wyznaczonych pracowników;
- wzrost liczby osób korzystających z dostępnej oferty – zwiększanie uczestnictwa osób z różnorodnymi potrzebami w wydarzeniach, programach edukacyjnych, wystawach i w innych formach działalności Muzeum.

W celu oceny realizacji planu corocznie monitorowane będą:

- liczba dostępnych wydarzeń, wystaw i programów edukacyjnych;
- liczba przygotowanych materiałów dostępnościowych;
- liczba pracowników przeszkolonych w zakresie dostępności;
- liczba zidentyfikowanych i usuniętych barier;
- liczba konsultacji z osobami z niepełnosprawnościami i organizacjami reprezentującymi ich potrzeby;
- liczba zgłoszeń dotyczących dostępności oraz sposobu ich rozwiązania;
- poziom satysfakcji odbiorców z dostępności oferty;
- liczba osób korzystających z rozwiązań i usług zwiększających dostępność;
- stopień realizacji działań zaplanowanych na dany rok.

Za najważniejszy miernik sukcesu należy jednak uznać realną zmianę doświadczenia odbiorcy – sytuację, w której osoba odwiedzająca Muzeum może samodzielnie, bezpiecznie i komfortowo korzystać z jego przestrzeni i oferty, a w przypadku potrzeby uzyskać odpowiednie wsparcie.



Zakończenie

Wdrażanie dostępności w Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu jest procesem długofalowym, wymagającym systematycznego działania, współpracy i stałego doskonalenia. Nie jest to jedynie realizacja określonych wymogów czy pojedynczych działań infrastrukturalnych, lecz konsekwentne budowanie muzeum otwartego na różnorodne potrzeby swoich odbiorców.

Celem planu jest tworzenie warunków, w których możliwość korzystania z oferty Muzeum – jego przestrzeni, wystaw, wydarzeń, edukacji i zasobów – będzie w jak największym stopniu dostępna dla wszystkich, niezależnie od indywidualnych potrzeb i sposobu funkcjonowania.

Dostępność traktujemy jako integralny element rozwoju Muzeum, a nie jako odrębny obszar jego działalności. Dlatego jej wdrażanie powinno być obecne zarówno w planowaniu nowych inwestycji i wydarzeń, jak i w codziennej pracy zespołu, komunikacji z odbiorcami, tworzeniu oferty edukacyjnej i kulturalnej oraz rozwijaniu kompetencji pracowników.

Istotnym elementem tego procesu będzie również słuchanie osób korzystających z oferty Muzeum. Ich doświadczenia, opinie i wskazówki powinny stanowić ważne źródło wiedzy o tym, które rozwiązania rzeczywiście zwiększają dostępność, a które wymagają dalszego rozwoju.

Plan wdrażania i rozwijania dostępności należy zatem traktować jako dokument żywy – podlegający okresowej ocenie, aktualizacji i dostosowaniu do zmieniających się potrzeb odbiorców, możliwości organizacyjnych oraz rozwoju technologii i dobrych praktyk.

Dostępne muzeum to nie tylko lepiej przygotowana przestrzeń i oferta. To przede wszystkim muzeum, w którym każdy może czuć się zaproszony, zauważony i pełnoprawnie uczestniczyć w odkrywaniu dziedzictwa. Właśnie w tym kierunku Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu będzie konsekwentnie rozwijać swoją działalność.

Zabrze, 23.09.2026 r.

**Bartłomiej
Sylwester
Szewczyk** Elektrycznie
podpisany przez
Bartłomiej
Sylwester Szewczyk
Data: 2026.09.29
14:00:41 +02'00'