



Inny w przestrzeni instytucji kultury. „Zmagania” z dostępnością na przykładzie Muzeum Śląska Cieszyńskiego w Cieszynie

Streszczenie: W coraz bardziej zróżnicowanym świecie otwartość na odmienność staje się priorytetowa. Odmienność ta może być rozumiana szeroko. Może odnosić się do osób z obcym bagażem kulturowym, innymi zasobami kulturowymi czy ich niedoborem. Może dotyczyć także jednostek czy całych grup wykazujących specjalne potrzeby. Otwarcie na potrzeby takich osób i edukowanie społeczeństwa w tym zakresie należy do jednego z wielu zadań instytucji kultury. Potrzeba czynienia instytucji bardziej dostępną staje się coraz większym wyzwaniem dla jej pracowników. W tekście został podjęty problem dostosowywania instytucji kultury do wymogów ustawodawczych wprowadzonych przez ustawę z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2020, poz. 1062) oraz ustawę z dnia 4.04.2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019, poz. 848). Zagadnienie to zostało rozpatrzone w oparciu o wyniki badań przeprowadzonych metodą studium przypadku w Muzeum Śląska Cieszyńskiego w Cieszynie. W prowadzonych badaniach pod uwagę wzięto dostępność architektoniczną, komunikacyjno-informacyjną i cyfrową. Analizie poddano wywiady przeprowadzone z pracownikami muzeum. W tekście została podjęta próba odpowiedzi na pytanie o ocenę dostępności badanej jednostki zarówno z perspektywy wiedzającego (obserwacja uczestnicząca), jak i pracowników.

Słowa kluczowe: muzeum, instytucja kultury, dostępność architektoniczna, dostępność cyfrowa, dostępność komunikacyjna, Muzeum Śląska Cieszyńskiego

Dostęp do usług publicznych i budynków użyteczności publicznej jest jednym z podstawowych i niezbywalnych praw każdego człowieka. W rzeczy-

wistości korzystanie z tego prawa nie zawsze jest możliwe w równym stopniu dla wszystkich. Dostrzeżenie owych nierówności i podjęcie kolejnych kroków w ich niwelowaniu stanowiło i stanowi nadal pochodną wielu globalnych procesów o charakterze społeczno-kulturowym. Wspomniane procesy oscylują wokół trzech zasadniczych pojęć: „równouprawienie”, „wielokulturowość¹/międzykulturowość”² i „odmienność”. Pojęcia te dynamicznie zmieniały się pod wpływem działań emancypacyjnych grup mniejszościowych (kobiety, grupy etniczne, mniejszości seksualne i in.) oraz wzrastającej mobilności. W konsekwencji zjawiska z nimi związane stały się realnym wyzwaniem, z którym musiały zmierzyć się i mierzą się nadal kolejne grupy społeczne i organizacje. Coraz większa świadomość własnych praw oraz zorganizowane dopominanie się o ich egzekwowanie przy jednoczesnym globalnym przepływie osób i idei wymogły na społeczeństwach odpowiednie reakcje. W coraz bardziej zróżnicowanym świecie otwartość na odmienność staje się priorytetowa. Odmienność ta może być rozumiana szeroko. Może odnosić się do osób z obcym bagażem kulturowym, innymi zasobami kulturowymi czy ich niedoborem. Może dotyczyć także jednostek czy całych grup wykazujących specjalne potrzeby.

Jak zauważają Barbara Jamrozowicz i Katarzyna Smoter (2019, s. 206): „Egzystowanie we współczesnym świecie skłania do poszukiwania strategii dotyczących przekazu wiedzy, nabywania umiejętności i rozwijania postaw umożliwiających harmonijne funkcjonowanie na obszarze, w którym uobecnia się zróżnicowanie kulturowe”. W ponowoczesnym świecie, który

¹ „Wielokulturowość (ang. multiculturalism) określana jest najczęściej jako kontrastywne ujęcie mnogości kultur. Na płaszczyźnie opisowej wskazuje na obecność i funkcjonowanie obok siebie wielu różnych i odrębnych kultur na określonym terytorium geograficznym, w ramach społecznych lub politycznych struktur. W tym ujęciu jest stwierdzeniem obiektywnego faktu zróżnicowania kulturowego danej społeczności, społeczeństwa czy nacji [...]. Terminem tym opisuje się także fakt empiryczny przejawiający się w wielorasowości, wielojęzyczności, wieloetniczności, wieloreligijności czy wielowyznaniowości, jak też w innych elementach kultury. Może on zatem dotyczyć warunków, w których człowiek funkcjonuje, jak też jego tożsamości, czyli wielości kultur w jednym człowieku” (Nikitorowicz i Guziuk-Tkacz, 2021, s. 24).

² Interesujące ujęcie tego pojęcia w kontekście problematyki, której poświęcony jest niniejszy tekst, zaproponowała Urszula Klajmon-Lech (2019, s. 199): „Międzykulturowość rozumiem jako współegzystowanie osób należących do różnych grup kulturowych, wchodzenie przez nie ze sobą w otwarte, regularne i trwałe interakcje [...]. W takim rozumieniu międzykulturowości Inność (taka jak niepełnosprawność) uważana jest za normalną cechę poszczególnych członków społeczeństwa”.

charakteryzuje się zmiennością i zróżnicowaniem, współistnienie staje się nieodzowną cechą ludzkiej codzienności (Młynarczuk-Sokołowska, 2014, s. 198). Tym samym coraz częściej w kontaktach międzyludzkich koniecznym staje się dysponowanie kompetencjami międzykulturowymi. W szczególności dotyczy to osób, które profesjonalnie zajmują się szeroko pojętą edukacją zarówno dzieci, jak i osób dorosłych oraz instytucji, które tego typu działania mają wpisane w strategię i misję. Chodzi tu przede wszystkim o instytucje kultury, od których coraz częściej oczekuje się otwarcia na Innego.

Wyposażenie pracowników tychże instytucji w kompetencje międzykulturowe jest niezwykle istotne z kilku względów. Z jednej strony są one niezbędnym zestawem narzędzi w kontaktach z coraz bardziej zróżnicowanym odbiorcą. Umożliwiają one w ten sposób elastyczne reagowanie na zmieniające się potrzeby i oczekiwania odwiedzających. Tym samym pozwalają, by instytucja miała możliwość dopasowania swojej oferty do różnych osób, przeciwdziałając wykluczeniu i nie tracąc na liczbie gości. Z drugiej strony misja edukacyjna wpisana w działalność takiego miejsca powinna opierać się na idei międzykulturowości i dawać przestrzeń do twórczych kontaktów z Innym oraz podejmowania działań inkluzywnych. Ostatecznym efektem takich działań winno być przewartościowanie „inności”, jako jednej z wielu naturalnych cech członków społeczeństwa.

Pierwsze zmiany uwzględniające odmienność i różnorodność zainicjowane były wymogami rynkowymi: „Włączanie idei i narzędzi z obszaru zarządzania różnorodnością jest wymuszone przez zmiany na rynku pracy, demografię i konkurencję pomiędzy organizacjami o kandydatów i kandydatki do pracy” (Dąbrowski, 2018, s. 453). Konieczność wzięcia pod uwagę kwestii różnorodności w organizacjach uwidacznia się np. w przypadku zmian pokoleniowych pracowników. Przedstawiciele kolejnych pokoleń funkcjonujących na rynku pracy prezentują odmienne style życia, doświadczenia, umiejętności, priorytety i zasady moralne. Ignorowanie tych zjawisk może powodować konflikty i odpływ pracowników (Hysa, 2016, ss. 385–398). Wnioski te można odnieść także do instytucji kultury. Niedostrzeganie różnic pokoleniowych, charakteryzujących osoby odwiedzające lub potencjalnych gości, może powodować malejące zainteresowanie ofertą. Na ten problem zwracają uwagę m.in. autorzy publikacji takich jak: *Rodziny/2015. Seniorki i seniorzy/2016 w instytucji kultury. Publikacja poseminaryjna cyklu „Odbiorcy instytucji kultury”* (Herkt i Mieszala, 2018), *Młodość / 2019 w instytucji kultury. Publikacja poseminaryjna cyklu „Odbiorcy instytucji kultury”* (Herkt i Mieszala, 2020).

Z czasem zachowania inkluzywne zaczęły odgrywać istotną rolę w podnoszeniu jakości i efektywności funkcjonowania nowoczesnych instytucji i organizacji. Łucja Waligóra (2018) podkreśla, iż takie podejście zmierzało coraz bardziej w kierunku wykorzystania owej różnorodności, jako potencjału przynoszącego wymierne korzyści. To z kolei spowodowało, że coraz większe znaczenie zyskiwało i zyskuje nadal zarządzanie humanistyczne. Ten typ zarządzania wiąże się z istotną zmianą akcentów, która doprowadziła do umieszczenia istoty ludzkiej w centrum wszelkich działań. Monika Kostera wśród kilku istniejących definicji „zarządzania humanistycznego” wskazuje także na taką, w której jest ono działaniem „»z poziomu człowieka« i zorientowane na człowieka, poszukujące zrozumienia i wyjaśnienia postaw, motywacji i problemów ludzkich, bez osądzania i bez wynoszenia się ponad człowieczeństwo zarówno badanych, jak i badającego, zarządzanych i zarządzającego” (Kostera, 2015, s. 54). Twórcza integracja różnic, a nie ich niwelowanie, może wnieść do organizacji konstruktywne zmiany, które z czasem mogą doprowadzić do rozwoju teje. Wnioski te początkowo odnosiły się do organizacji i środowisk biznesowych, niemniej badacze stwierdzają, iż „przyszłość zarządzania jest także związana z poszerzaniem dostępności organizacji dla klientów, odbiorców usług, osób uczestniczących w wydarzeniach kulturalnych. Niezależnie od tego, czy uwaga skupia się na osobach z niepełnosprawnościami, osobach starszych, obcokrajowcach – każdorazowo dotyka ona tematu zarządzania różnorodnością” (Dąbrowski, 2018, s. 454). Mając na uwadze fakt, iż duża część instytucji kultury ma status podmiotu publicznego, zwiększenie ich dostępności i uwzględnianie w coraz większym stopniu różnorodności odbiorców przestają być zadaniami wyłącznie kadry zarządzającej. Coraz bardziej wymagają one od pracowników na wszystkich stanowiskach odpowiednich kompetencji, w tym kompetencji międzykulturowych. Stają się również wyzwaniem wymagającym opracowania i przyjęcia odpowiednich aktów prawnych. Dają one narzędzia do zastosowania rozwiązań systemowych w zwiększaniu dostępności tych instytucji. Oznacza to, iż m.in. „muzea otwierają się na potencjalnych, a nie konkretnie zaproszonych, umówionych widzów z niepełnosprawnością. Robią to więc w zgodzie z ideą projektowania uniwersalnego, które zakłada, że każda osoba – bez względu na niepełnosprawność lub jej brak – powinna móc w każdej chwili przyjść i obejrzeć prezentowaną wystawę” (Więckowski, 2015, s. 8). Równy dostęp dla wszystkich do szeroko rozumianej kultury jest jednym z elementów równego traktowania. Z tego względu ważne jest, by promowane zmiany spowodowały, że dostępność stanie się powszechnie obowiązującą.

Szczególnie ważnym dokumentem w tym zakresie jest Konwencja z 13.12.2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych. Jej ratyfikowanie przez kolejne państwa uruchomiły procesy zmian legislacyjnych dotyczących zwiększenia dostępności przestrzeni publicznej, budynków użyteczności publicznej i wypracowanie narzędzi ułatwiających komunikację z podmiotem publicznym. W polskim ustawodawstwie podjęto co najmniej kilka ważnych działań legislacyjnych zmierzających w stronę większej dostępności. Jedną z pierwszych istotnych decyzji prawnych było ratyfikowanie wspomnianej Konwencji przez państwo polskie w 2012 roku (Dz.U. 2012, poz. 1169 ze zm.). Jak zauważa Agata Sobolewska (2021, s. 3), „ratyfikacja [...] przyczyniła się do stworzenia nowego podejścia w zakresie zapewniania różnych zasad udziału w życiu społecznym i publicznym osobom wykluczonym czy dyskryminowanym ze względu na szczególne potrzeby”. Kolejny krok to przyjęcie przez Radę Ministrów w 2019 r. dwóch ważnych ustaw: ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2020, poz. 1062) oraz ustawy z dnia 4.04.2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019, poz. 848).

Uchwalone akty prawne stały się inspiracją do podjęcia badań jakościowych, których celem było rozpoznanie, w jakim kierunku zmierzają niewielkie, lokalne instytucje kultury w procesie otwierania się na Innego na przykładzie wdrażania ustawowego obowiązku dostępności. Pytania, które rodziły się w trakcie eksploracji, dotyczyły tego, jak dostępność jest postrzegana przez pracowników instytucji i jakie scenariusze działań są przez nich podejmowane w codziennej aktywności zawodowej. Chodziło o rozpoznanie stosunku pracowników instytucji kultury do szeroko rozumianego Innego. Pod uwagę zostały wzięte zarówno same zmiany, jak również postawy i motywacje pracowników zaangażowanych w te działania. Jedną z konkluzji wynikających z badań jest rola i znaczenie kompetencji międzykulturowych w tym procesie.

W prowadzonych badaniach pod uwagę wzięto dostępność architektoniczną, komunikacyjno-informacyjną i cyfrową. W kwestionariuszu wywiadu te trzy kategorie nie zostały jednoznacznie wskazane, gdyż to rozmówcy decydowali o tym, którego rodzaju dostępności będzie dotyczyła ich wypowiedź. Pozostawienie takiej swobody wypowiedzi rozmówcom (brak pytań zamkniętych, brak pytań o dokładnie sprecyzowane zagadnienia) dało możliwość poznania, jaki jest ich poziom znajomości zagadnienia. Dopiero w przypadku dłuższych i pogłębionych wypowiedzi pojawiały się pytania doprecyzowujące to zagadnienie.

W działaniach empirycznych wykorzystana została metoda studium przypadku (Grzegorzczak, 2015, ss. 9–16) z użyciem narzędzi badawczych: wywiadów pogłębionych oraz obserwacji uczestniczącej (udział w zwiedzaniu placówki). Przeprowadzone przeze mnie badanie miało miejsce w Muzeum Śląska Cieszyńskiego w Cieszynie. Miało ono charakter wywiadu ustrukturyzowanego i zostały przeprowadzone w oparciu o kwestionariusz wywiadu, które uzupełniła obserwacja uczestnicząca. Podczas kolejnych wizyt w muzeum udało mi się przeprowadzić rozmowy z osobami zatrudnionymi w różnych działach. Na potrzeby niniejszego opracowania przeanalizowane zostały narracje pracowników działów merytorycznych. Wywiady, z których pochodzą wspomniane narracje, prowadzone były w maju i kwietniu 2022 r.

Mając świadomość, że temat zmieniającej się współcześnie roli instytucji kultury, w szczególności konieczności otwartości na Innego, inkluzywności placówki, jest inspirujący dla badaczy, teoretyków i praktyków, co owocuje interesującymi, merytorycznymi tekstami, w niniejszym opracowaniu skupiono się na przybliżeniu własnych doświadczeń terenowych. Zabieg ten powoduje, że tekst ma przede wszystkim charakter opisowy i informacyjny, a jego celem jest zarysowanie problemu muzeum z dostępnością dla osób ze szczególnymi potrzebami. Opis ten ma za zadanie wskazać, jaką rolę odgrywają kompetencje międzykulturowe (lub ich brak), w niezbędnym współcześnie otwarciu instytucji na wszystkich odbiorców. Analiza tych wypowiedzi prowadzi do wniosku, że brak wspomnianych kompetencji skutkuje tytułowymi „zmaganiem” z dostępnością.

Charakterystyka badanego obiektu – czy muzeum dla wszystkich?

Muzeum Śląska Cieszyńskiego znajduje się w centrum Cieszyna, w zabytkowym miejskim pałacu Larischów. Jest to obiekt dwupiętrowy i trójskrzydłowy. Pomimo zabytkowej bryły w obiekcie umieszczono windę, wykorzystywaną przez pracowników muzeum i okazjonalnie przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Wejście do przestrzeni wystawienniczej usytuowane jest od strony dziedzińca i prowadzi na pierwsze piętro, gdzie znajduje się wystawa stała. Sale ekspozycyjne są przestronne, o szerokich przejściach i bezprogowe. Na terenie muzeum (parter, przy kasie biletowej) znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób poruszających się na wózkach, osób słabowidzących (ściany w kolorach kontrastowych) i rodziców z małymi dziećmi (przewijak). Sama ekspozycja jest już niedostępna. Gabloty stoją pośrodku sali, uniemożliwiają swobodne poruszanie się np. osobom na wózku i nie są

zabezpieczone przez ewentualnym skaleczeniem. Obiekt nie zawiera również drogi ewakuacji dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

Zwiedzanie ekspozycji ma miejsce wyłącznie w towarzystwie przewodnika, który w kolejnych salach omawia zawartość kolekcji muzealnej i przybliża historię regionu. Przewodnik opowiada w języku polskim (w razie konieczności również w języku angielskim). Z tego względu udział osób nieznających żadnego z tych języków lub niesłyszących, czy niewidomych, w takim zwiedzaniu jest niemożliwy. Niemożliwe jest również samodzielne zapoznanie się z eksponatem, ograniczony jest też czas zwiedzania do możliwości grupy, a przekazywane informacje stanowią zestaw ogólnej wiedzy i ciekawostek historycznych opracowanych na potrzeby „przeciętnego” turysty. Wystawa stała zaaranżowana jest w sposób tradycyjny; na ścianach umieszczone zostały obrazy, w gablotach znajdują się eksponaty, natomiast zabytkowe meble ustawione są pod ścianami. W pobliżu eksponatów znajdują się tabliczki informacyjne w języku polskim. Dostępność komunikacyjno-informacyjna nie została uwzględniona w projektowaniu wystawy stałej. Wspomniane opisy nie mają swoich odpowiedników w języku obcym. Zapoznanie się z eksponatami podczas standardowego zwiedzania przez osoby niewidome lub słabowidzące jest niemożliwe lub bardzo trudne. Dużą trudnością dla osób słabowidzących są szklane gabloty, które z jednej strony są słabo widoczne, z drugiej – odbijają światło, utrudniając oglądanie zawartości. W przestrzeni ekspozycyjnej brakuje tyflografik, opisów w alfabecie Braille’a czy audioprzewodnika. Niektóre eksponaty i ich opisy są niedostępne z perspektywy wózka inwalidzkiego, gdyż umieszczono je powyżej linii wzroku osoby siedzącej. Zwiedzanie trwa około godziny, w tym czasie nie są przewidziane przerwy, na salach brakuje siedzisk przeznaczonych dla zwiedzających. Tak intensywny sposób zwiedzania, bez możliwości odpoczynku może być męczący dla osób starszych, z małymi dziećmi lub mających problemy z poruszaniem się. W ten sposób dość duża grupa odbiorców zostaje wykluczona z korzystania z oferty muzeum. W przypadku osób niedosłyszących i głuchych zwiedzanie bez wcześniejszego kontaktu z pracownikami muzeum jest niemożliwe. Przewodnicy nie posługują się językiem migowym, a muzeum nie zatrudnia tłumacza języka migowego. Obiekt nie posiada również pętli indukcyjnej.

Strony internetowe i profile w mediach społecznościowych są coraz częściej jedną z ważniejszych przestrzeni funkcjonowania instytucji kultury. Z pomocą tych narzędzi można nie tylko informować o misji organizacji i jej działalności, ale także budować relacje i wchodzić w interakcje z odbiorcami kultury. Odpowiednio skonstruowane komunikaty oraz wykorzystanie coraz

lepszych rozwiązań technicznych umożliwiają docieranie z ofertą do nowych odbiorców. Działania te mogą odbywać się na wielu płaszczyznach, niemniej ich wspólnym mianownikiem jest szeroko pojęta dostępność. Dostępność cyfrowa muzeum jest niewystarczająca. Wynika to, z jednej strony z przyczyn technicznych, z drugiej z ogólnego braku zainteresowania pracowników funkcjonowaniem tej witryny. Strona internetowa jest trudna w odbiorze, a treści tam umieszczane nie uwzględniają potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Nie zawiera ona informacji praktycznych, takich jak: możliwości dojazdu/dojścia do obiektu z uwzględnieniem potrzeb np. osób na wózkach, dostęp do toalety dla osób niepełnosprawnych, istnienie możliwości lub nie – skorzystania z dodatkowych udogodnień itp. Pod względem wizualnym jest ona mało czytelna. Z deklaracji dostępności można się dowiedzieć, że żadna z podstron nie zawiera kolorystyki kontrastowej. Brakuje także opisów alternatywnych i tytułów dla większości zdjęć i grafik, dokumenty PDF nie są w całości poprawnie odczytywane przez programy dla osób niewidzących, natomiast materiały wideo/multimedialne nie posiadają audiodeskrypcji. Problemy występują także w aplikacji mobilnej strony muzeum.

Dostępność muzeum w opiniach pracowników

Rozmowy przeprowadzone z osobami pracującymi w badanej instytucji pokazały, że znajomość tego zagadnienia jest mocno zróżnicowana i w dużym stopniu niewystarczająca. Największą wiedzę na temat konieczności dostosowania obiektu, jego oferty i strony internetowej do osób ze szczególnymi potrzebami posiadają pracownicy będący w bezpośrednim kontakcie z gośćmi muzeum. W ich ocenie muzeum nie jest w pełni dostępne, niemniej wskazują oni również elementy, które dają poczucie zadowolenia. Jednym z częściej wymienianych jest winda: „My mamy dostosowaną windę, żeby wytransportować osoby, które mają problemy z chodzeniem. Wtedy na ekspozycji dokonujemy delikatnych zmian, na przykład otwieramy szerzej drzwi, odsuwamy delikatnie gabloty [...], mamy toaletę dostosowaną”³. Wspomniana winda jest w zasadzie jedynym udogodnieniem, które występuje na terenie obiektu⁴. Pozostałe bariery charakteryzowane są jako te, które wynikają

³ Informacja pochodzi od pracownika działu naukowo-oświatowego.

⁴ W pierwotnym zamyśle była ona przeznaczona na potrzeby pracowników. Obecnie użytkowana jest również przez niektórych zwiedzających. Niemniej wspomniana funkcja windy jest wtórna, o czym świadczy m.in. fakt, iż osoba niezatrudniona nie

z jednej strony z braku odpowiednich finansów oraz, co szczególnie ważne, specyfiki i bogactwa ekspozycji, której nie da się w inny sposób zaaranżować.

W celu zwiększenia dostępności muzeum i jego zbiorów pracownicy działu naukowo-oświatowego podejmują pewne działania. Jedną z ważniejszych inicjatyw jest udział w szkoleniach dotyczących pracy z osobami z różnymi potrzebami. Zdobyte umiejętności umożliwiają im lepszą pracę z takim odbiorcą i pozwalają do pewnego stopnia dostosować ofertę instytucji: „Bardzo ciekawe zwiedzanie, które tematycznie i cyklicznie robimy są to osoby głuchonieme i niedowidzące. My jesteśmy, może nie w sposób oszałamiający pod względem technologii, ale prowadzimy chociażby z Polskim Związkiem Niewidomych takie zajęcia oprowadzania i one się udają. Przez to, że eksponat jest wyjmowalny, dotykalny i przygotowujemy prezentacje audiodeskrypcyjne i jeśli chodzi o to, co można by palcami zobaczyć. To jest też ważne. Więc mamy takie zwiedzanie. Również mamy zwiedzanie osób związanych ze Szpitalem Śląskim, tych, którzy przez arteterapię i sztukę potrzebują oprowadzania troszeczkę pod kątem tych niepełnosprawności”⁵. Podkreślają również, że szkolenia umożliwiają im wyjście z ofertą muzeum do kolejnych grup odwiedzających (np. osób przebywających w domach starości, więzienia).

Pracownicy wspomnianego działu mają także większą swobodę dostosowywania lekcji muzealnych do wieku i potrzeb odbiorcy. Prezentacje dedykowane młodzieży szkolnej nawiązują do tematów omawianych podczas lekcji, natomiast kontakt z dziećmi pozwala uwzględnić ich poziom rozwoju, możliwości poznawcze oraz ewentualne specjalne potrzeby: „Jeśli to jest przedszkole integracyjne, to oni współistnieją razem i zazwyczaj jest również nauczyciel, który pomaga, no bo nie jesteśmy ekspertami, chociaż taki szereg szkoleń przeszliśmy [...], więc mamy wyobrażenie, jak tę wiedzę dostosować. Więc to pomaga nam to przeprowadzić. Bo to będzie trochę inne dla takiego dziecka. Ale te dzieci i tak dobrze już działają w grupie [...]. Ale mamy też takie grupy, które są typowo, pod kątem na przykład dzieci z zespołem Downa, takie oprowadzanie też mieliśmy. Wtedy wiadomo, czego oczekujemy, jaki będzie ten program”⁶.

Standardowe korzystanie z oferty placówki przeznaczone jest dla osób, które nie posiadają specjalnych potrzeb: „Dlatego też, przy takim zwiedzaniu, pani w kasie informuje, uprzedza, zanim kupią bilet. Ja sama to robię absolutnie

ma możliwości samodzielnego skorzystania z niej (należy znać kod, który pozwoli ją uruchomić).

⁵ Informacja pochodzi od pracownika działu naukowo-oświatowego.

⁶ Informacja pochodzi od pracownika działu naukowo-oświatowego.

zawsze i mówię: Drodzy Państwo, to jest godzina zwiedzania, tysiąc metrów kwadratowych, czy Państwo mają siły, możliwości, ponieważ będziemy wędrować godzinę”⁷. Takie sytuacje często budzą rozterki w pracownikach oprowadzających po ekspozycji, niemniej ich wątpliwości pozostają bez odpowiedzi.

Przedstawione przykłady działań wskazują, że dostępność nie jest sprawą priorytetową w badanej instytucji. Osoby ze szczególnymi potrzebami traktowane są jako grupa, dla której należy przygotować odrębny program zwiedzania, która wymaga specjalnego traktowania przez osoby do tego przygotowane. W konfrontacji wygodnego zwiedzania dla wszystkich z potrzebą zaprezentowania jak największej liczby zgromadzonych eksponatów, pierwszeństwo zyskuje ekspozycja.

„Zmagania” z dostępnością

Obserwacja funkcjonowania badanego obiektu z perspektywy odbiorcy strony internetowej oraz gościa odwiedzającego wystawę prowadzi do wniosku, iż kwestia dostępności nie jest rozpoznana i uwzględniona w prowadzeniu instytucji. Oferta muzeum budowana jest w oparciu o wiedzę merytoryczną jej pracowników, ta zaś nie jest wzbogacana o kompetencje miękkie umożliwiające otwarcie instytucji na zmieniającego się odbiorcę. Bez odpowiedniej wiedzy i narzędzi inkluzywność, otwartość na różnorodność czy w końcu zwiększenie dostępności staje się niemożliwe.

W szerszym kontekście oferta muzeum uwzględnia potrzeby kulturalne kilku wyodrębnionych grup odbiorców. W tym podejściu zaobserwować można pewną stagnację. Z rozmów z pracownikami wynika, iż oferta ta jest stała, a modyfikacje wprowadza się okazjonalnie, w większości dotyczą one lekcji muzealnych. Pomimo świadomości zmieniającego się otoczenia i oczekiwań odbiorców propozycja muzeum pozostaje niezmienna. Analizując wyniki przeprowadzonych rozmów, można stwierdzić, iż na taki stan rzeczy składa się co najmniej kilka czynników. Pierwszym z nich jest hierarchia celów statutowych, z których wynika iż zadaniem nadrzędnym jest gromadzenie dóbr kultury i ich konserwacja, a następnie ich upowszechnianie. W takim ujęciu odbiorca kultury oraz jego potrzeby są wtórne. Drugim czynnikiem jest brak regularnych szkoleń z zakresu różnorodności i dostępności. Sytuacja ta uniemożliwia pracownikom zrozumienie procesów zachodzących w ich otoczeniu i umiejscowienie w kontekście społeczno-kulturowym pew-

⁷ Informacja pochodzi od pracownika działu naukowo-oświatowego.

nych intuicji, które rodzą się w oparciu o zdobyte na co dzień doświadczenia. Absencja ta pozbawia ich praktycznych umiejętności oraz znajomości narzędzi zwiększających dostępność. Nie są również rozpoznane przez pracowników muzeum możliwości wnioskowania o środki na ten cel. Potrzeby te traktowane są jako drugorzędne.

Prowadzi to do wniosku, że planowanie kolejnych lat funkcjonowania muzeum jest wypadkową myślenia o instytucji jako obiekcie zlokalizowanym z boku otoczenia społecznego, na którego działanie nie mają wpływu – i mieć nie mogą – odwiedzający je odbiorcy. Tak więc nie są oni postrzegani jako partnerzy współtworzący i współodpowiedzialni za muzeum, lecz jako okazjonalni widzowie. Z tej perspektywy ich potrzeby są wtórne do potrzeb samej placówki.

Zakończenie

Podsumowując wyniki przeprowadzonych badań można zauważyć, iż problem dostępności jest słabo rozpoznany przez pracowników instytucji. Do pewnego stopnia jest on dostrzegany, niemniej wiedza na ten temat jest niewystarczająca. Świadomość braku dostępności muzeum dla osób z różnymi potrzebami posiadają przede wszystkim pracownicy będący na co dzień w kontakcie z odbiorcami. Często podawanym argumentem świadczącym o dostępności placówki jest winda i zmodernizowane toalety. Są to jednak swoiste „plomby” zapełniające braki w tym zakresie. Sam proces zwiększania dostępności odbierany jest jako kolejny, nie do końca uzasadniony, obowiązek narzucony na instytucję odgórnie. To powoduje, że jego wdrażanie odbierane jest jako swoiste „zmaganie się” z ową, nieco enigmatyczną, dostępnością.

Zasada inkluzywności i budowanie oferty z uwzględnieniem różnorodnych potrzeb nie zostały uwzględnione w misji czy celach strategicznych badanego muzeum. Analiza wypowiedzi pracowników badanej jednostki oraz obserwacje własne wskazują przede wszystkim na brak kompetencji międzykulturowych tych osób, kompetencji rozumianych jako „swoistego kompleksu wiedzy, umiejętności, postaw, motywacji, emocji i wartości”, które z perspektywy międzykulturowości ujmowane są w następujący sposób: „wiedza (*knowledge*) – informacje na temat otaczającego świata, umożliwiające adaptację do zmieniających się warunków oraz wiedza odnosząca się do wytworów kultury i praktyk kulturowych w kontekście własnego życia i życia rozmówcy; – świadomość (*awareness*) istnienia różnic i podobieństw funk-

cjonujących między kulturami oraz procesów, które uobecniają się w interakcjach społecznych; – umiejętności (*skills*) „przyglądania się” rzeczywistości, komunikacji, interpretacji i ustalania wzajemnych powiązań, a także analizy kultur (w kontekście historycznym, geograficznym, jak również społecznym); – postawy (*attitudes*) implikujące gotowość komunikacyjną, m.in. dociekliwość, otwartość, gotowość do wyzbycia się uprzedzeń, tolerancyjność” (Jamrozowicz i Smoter, 2019, ss. 207–208). Brak profesjonalnych szkoleń dla osób zatrudnionych w muzeum uniemożliwia dostrzeżenie konieczności zmiany własnych postaw i wartości w pracy zawodowej, które umożliwiłyby większe otwarcie na zróżnicowanego odbiorcę. Brak wskazanych wyżej kompetencji powoduje, że instytucja jest zamknięta na potrzeby różnorodnych odbiorców, wyróżnia się złą komunikacją ze swoimi odbiorcami, a jej misja skupia się przede wszystkim na dobrostanie zachowanego dziedzictwa. Kolejnym efektem braku szkoleń w zakresie kompetencji międzykulturowych są działania osób zatrudnionych w dziale edukacji, które charakteryzują się tym, że są niewystarczające lub nie do końca poprawne, gdyż oparte wyłącznie na pewnych intuicjach pojedynczych osób.

Reasumując, obecność osób ze szczególnymi potrzebami w przestrzeni instytucji kultury „zmagającej się” z dostępnością obecnie częściej wzmacnia ich inność/obcość, aniżeli buduje poczucie bycia pełnoprawnym odbiorcą kultury. By zmienić tę sytuację, konieczne jest wdrożenie działań edukacyjnych dla pracowników placówki w zakresie międzykulturowości. Dopiero zmiana świadomości i nabycie przez nich odpowiednich kompetencji może w realny sposób wpłynąć na poprawę dostępności badanej jednostki i tym samym przyczynić się do zwiększenia udziału osób ze szczególnymi potrzebami w szeroko rozumianej kulturze, udziału rozumianego jako proces obustronnej wymiany w pełnym stopniu angażującym uczestniczących w nim aktorów. Sytuację tę i płynące z niej korzyści doskonale opisał Lech Witkowski (2023, ss. 15–16): „Czynienie osób z niepełnosprawnościami widzialnymi w przestrzeni publicznej uruchamia okazje, w których pojedyncze nawet gesty życzliwości czy sytuacyjnej pomocy zwrotnie działają także na tych, którzy takie gesty podejmują, gdyż spotkanie staje się życiodajne dla wyobraźni i wrażliwości, poszerzając zdolność otwarcia na spotkanie »innego«. Wychodząc naprzeciw złożoności świata społecznego zwykle mijanej z obojętnością, lekceważeniem, bywa pogardą, zanim samemu w podobnej kondycji społecznej się nie znajdują, jednostki takie nabywają kompetencji moralnych, jakich nie da się uzyskać żadną perswazją kulturową czy abstrakcyjnym oddziaływaniem”.

Bibliografia

- Dąbrowski, T. 2018. Zarządzanie różnorodnością jako wyzwanie dla organizacji związanych z kulturą. *Zarządzanie w Kulturze*. **19** (4), ss. 453–470. <https://www.ejournals.eu/Zarządzanie-w-Kulturze/2018/19-4-2018/art/13511/> (28.11.2023).
- Grzegorzczak, W. 2015. Studium przypadku jako metoda badawcza i dydaktyczna w naukach o zarządzaniu. W: Grzegorzczak, W. red. *Wybrane problemy zarządzania i finansów. Studia przypadków*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, ss. 9–16. https://wydawnictwo.uni.lodz.pl/wp-content/uploads/2017/08/grzegorzczak_druk_srodki.pdf#page=10 (28.11.2023).
- Herk M. i Mieszala, A. 2018. *Rodziny/2015. Seniorki i seniorzy/2016 w instytucji kultury. Publikacja poseminaryjna cyklu „Odbiorcy instytucji kultury”*, Poznań: Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT. Odbiorcy instytucji kultury. Seniorki i Seniorzy w instytucji kultury. by BramaPoznania – Issuu (28.11.2023).
- Herk, M. i Mieszala, A. 2020. *Młodzież / 2019 w instytucji kultury. Publikacja poseminaryjna cyklu „Odbiorcy instytucji kultury”*, Poznań: Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT [dok. elektroniczny] *Młodzież / 2019 w instytucji kultury* by BramaPoznania – Issuu (28.11.2023).
- Hysa, B. 2016. Zarządzanie różnorodnością pokoleniową. *Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej*, **97**, ss. 385–398. https://www-arch.polsl.pl/wydzialy/ROZ/ZN/Documents/z97/30_po_rec_034_Hysa.pdf (28.11.2023).
- Jamrozowicz, B. i Smoter, K. 2019. Uczyć się, aby żyć wspólnie z „Innymi”, uczyć się po to, by uczyć „Innych”. W: Nikitorowicz, J., Młynarczuk-Sokołowska, A. i Namiotko, U. red. *Przestrzenie międzykulturowe w badaniach i praktyce edukacyjnej*. Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, ss. 205–226.
- Klajmon-Lech, U. 2019. Wybrane koncepcje socjologii medycyny w badaniach międzykulturowych oraz badaniu osób z niepełnosprawnością i ich rodzin. *Edukacja Międzykulturowa*. **1** (10), ss. 199–212.
- Konwencja z 13.12.2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. 2012, poz. 1169 ze zm.).
- Kostera, M. 2015. Refleksje o zarządzaniu humanistycznym. W: Nierenberg, B., Batko, R. i Sułkowski, Ł. red. *Zarządzanie humanistyczne*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, ss. 53–61. https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/20035/kostera_refleksje_o_zarządzaniu_humanistycznym_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y (28.11.2023).

- Młynarczuk-Sokołowska, A. 2014. Uczenie się z Innymi i od Innych jako wartość w procesie edukacji międzykulturowej. W: Guzik-Tkacz, M., Józefowicz, A. i Siegień-Matyjewicz, A.J. red. *Współczesne konteksty pedagogiki międzykulturowej*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, ss. 197–205. https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7844/1/A_Mlynarczuk-Sokolowska_Uczenie_sie_z_Innymi_i_od_Innych.pdf (28.11.2023).
- Nikitorowicz, J. i Guziuk-Tkacz, M. 2021. Wielokulturowość – międzykulturowość – transkulturowość w kontekście pedagogicznym. *Edukacja Międzykulturowa*. 2 (15), ss. 23–36.
- Sobolewska, A. i Wilk, B. 2021. *Zapewnianie i finansowanie dostępności. Praktyczny poradnik dla sektora publicznego*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019, poz. 848).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019, poz. 1696).
- Waligóra, Ł. 2018. Zarządzanie różnorodnością w organizacjach. Prezentacja wybranych praktyk. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*. 348, ss. 26–43. https://www.researchgate.net/publication/344271430_ZARZADZANIE_ROZNOODNOSCIA_W_ORGANIZACJACH_PREZENTACJA_WYBRANYCH_PRAKTYK (28.11.2023).
- Więckowski, R. 2015. Włączeni w muzeum. W: *ABC Gość niepełnosprawny w muzeum*, cz. 2. *Niepełnosprawność intelektualna, autyzm, grupy zróżnicowane*. Warszawa: Narodowy Instytut Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów. 7, s. 8. https://www.nimoz.pl/files/publications/27/ABC_Gosc_niepelnosprawny_cz2.pdf (28.11.2023).
- Witkowski, L. 2023. Edukacja w trosce o „efekt pogranicza” międzykulturowego (panorama tropów i profili humanistycznych w retrospekcji). *Edukacja Międzykulturowa*. 3 (20), ss. 15–16.

The Other in the space of cultural institutions. „Struggle” for accessibility – the case of the Museum of Cieszyn Silesia in Cieszyn

Abstract: In the increasingly diversified world, openness to difference becomes a priority. This difference can be understood broadly. It may refer to people with

foreign cultural experiences, with other cultural resources or with their shortage. It may also concern individuals or entire groups with special needs. Opening to the needs of such people and educating the society in this regard is one of the many tasks of cultural institutions. The need to make an institution more accessible is becoming a constantly growing challenge for its employees.

The text addresses the problem of adapting cultural institutions to the legislative requirements introduced by the Act of 19th July 2019 on ensuring accessibility to people with special needs and the Act of 4th April 2019 on the digital accessibility of websites and mobile applications of public entities. This issue was discussed in reference to the research results obtained with the use of the case study method in the research conducted in the Museum of Cieszyn Silesia in Cieszyn. What was taken into account in those studies was architectural, communication-information and digital accessibility. The interviews conducted with museum employees were analysed.

Keywords: museum, cultural institution, architectural accessibility, digital accessibility, communication accessibility, the Museum of Cieszyn Silesia.

Translated by Agata Cieñciała