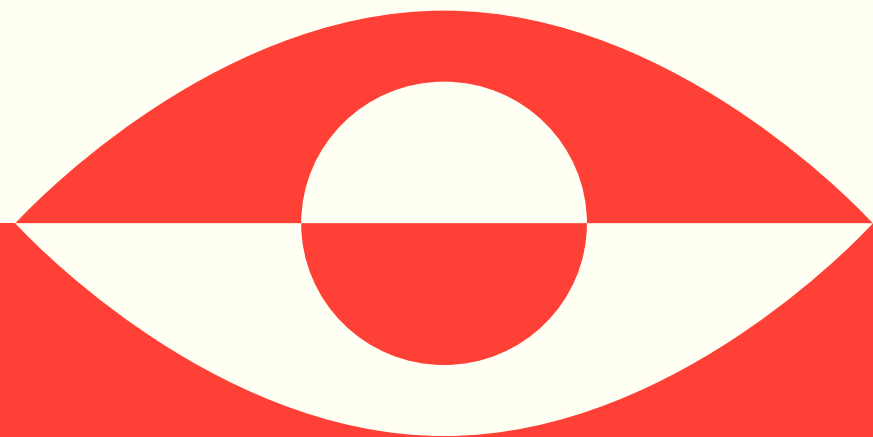


Raport z badań:

Wdrażanie dostępności w publicznych instytucjach kultury w Polsce



dr Agnieszka Konior
dr Anna Pluszyńska



dr Agnieszka Konior [↗]

Doktor nauk społecznych, adiunkt w Zakładzie Zarządzania Kulturą Instytutu Kultury Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prezeska stowarzyszenia Instytut Badań Organizacji Kultury – IBOK. Współpracuje m.in. z Narodowym Instytutem Dziedzictwa, Narodowym Centrum Kultury, Narodowym Instytutem Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów, a także innymi organizacjami. W ramach programu Kraków – Miasto Literatury UNESCO współtworzy cykl spacerów literackich po Krakowie. Członkini Humanistic Management Network i Komisji Zarządzania Kulturą i Mediami Polskiej Akademii Umiejętności. Interesuje się zagadnieniami związanymi z zarządzaniem dziedzictwem kulturowym, turystyką kulturową i metodologią badań w kulturze.



dr Anna Pluszyńska [↗]

Doktor nauk humanistycznych w dziedzinie nauk o zarządzaniu, adiunkt w Instytucie Kultury Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Z wykształcenia animatorka, menedżerka kultury, koordynatorka dostępności i otwartości, członkini Instytutu Badań Organizacji Kultury – IBOK oraz Humanistic Management Network, sekretarz Komisji Zarządzania Kulturą i Mediami PAU. Autorka i współautorka licznych publikacji oraz projektów badawczych dotyczących procesu zarządzania własnością intelektualną oraz szeroko rozumianej otwartości i dostępności instytucji kultury.

Wstęp → str. 5

01 Metodologia → str. 8

02 Koordynatorzy ds. dostępności
– samotni Don Kichoci czy liderzy zmian? → str. 17

03 Zarządzanie procesem wdrażania dostępności → str. 32

04 Wpływ ustawy na wdrażanie dostępności → str. 43

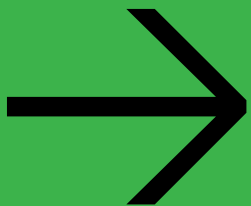
05 Dlaczego to nie bułka z masłem?
– trudności we wdrażaniu dostępności → str. 49

Zakończenie → str. 61

Rekomendacje → str. 64

Bibliografia → str. 66

Ankes (kwestionariusz ankiety) → str. 67



Wstęp

„Wiedza jest kluczem do zrozumienia wyzwań, przed którymi stoją instytucje kultury” [Ćwikła i in. 2023].

W ostatnich latach obserwujemy zmiany, których celem jest dostosowanie przestrzeni publicznej do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami poprzez ułatwienie dostępu m.in. do oferty kulturalnej. Zmiany te nabrały tempa wraz z wdrożeniem ustaw regulujących dostępność w Polsce [Ustawa o dostępności 2019; Ustawa o dostępności cyfrowej 2019]. Brakuje jednak wiedzy, jak publiczne instytucje kultury sobie radzą pod względem organizacyjnym, prawnym, finansowym, a także mentalnym z wdrożeniem obowiązujących przepisów. Celem projektu było wypełnienie tej luki badawczej.

→

W roku 2021 autorki przeprowadziły badania dotyczące dostępności cyfrowej, architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej w publicznych instytucjach kultury. Badanie to miało charakter pilotażowy i realizowane było na obszarze Małopolski [Konior, Pluszyńska, Grabowska 2021]. Niniejszy raport jest natomiast efektem badań o zasięgu ogólnopolskim, które zostały przeprowadzone w roku 2022, a wstępne wyniki zaprezentowane na III konferencji „Badania w sektorze kultury”, organizowanej przez Zakład Zarządzania Kulturą Instytutu Kultury Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Instytut Badań Organizacji Kultury – IBOK [Konferencja 2022].

Wiedza jest kluczem do zrozumienia wyzwań, przed którymi stoją instytucje kultury [Ćwikła i in. 2023]. Refleksja i krytyczna analiza tego, jakie inicjatywy podjęły organizacje na rzecz dostępności, jest ważna, by zaplanować nowe kierunki działania. Prezentowane wyniki badań mogą być więc inspiracją dla samych instytucji kultury, ale przede wszystkim podstawą ewaluacji procesu wdrażania dostępności w publicznych instytucjach w Polsce.

Raport został podzielony na cztery główne części:

1

W pierwszej uwagę poświęcono koordynatorom ds. dostępności i osobom odpowiedzialnym za wdrażanie dostępności w instytucji kultury. Choć za dostępność instytucji publicznej odpowiada dyrektor, to ciekawiło nas, jaką rolę w całym procesie odgrywa koordynator. Czy jest inicjatorem, rzecznikiem zmiany czy koordynuje działania grupy, a może samotnie wdraża dostępność?

2

W drugiej części skoncentrowano uwagę na samym procesie wdrażania dostępności. Jakie zasoby są niezbędne do wdrażania dostępności, czy instytucje kultury tworzą plany działania na rzecz dostępności, czy mają wyodrębniony budżet na ten cel, czy współpracują z otoczeniem zewnętrznym oraz jaką funkcję w procesie wdrażania dostępności pełni organizator.

3

W dwóch ostatnich częściach raportu przedstawione zostały opinie respondentów na temat wpływu ustawy na wdrażanie dostępności oraz trudności z tym związanych. Ta część jest wzbogacona o cytaty z wypowiedzi anonimowych respondentów, co pozwala na pełniejsze zrozumienie badanej problematyki.

4

Raport został zakończony praktycznymi rekomendacjami.

01

Metodologia

„Celem badania była eksploracja trudności oraz zidentyfikowanie potrzeb instytucji kultury związanych z wdrażaniem dostępności”.

Przedmiotem badania jest dostępność cyfrowa, architektoniczna oraz informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury w Polsce. Problem badawczy stanowi pytanie: czy i w jakim zakresie instytucje kultury w Polsce są przygotowane do wdrożenia dostępności? Problem został uszczegółowiony pytaniami badawczymi:

→ W jaki sposób zagadnienia prawne związane z ustawą o zapewnianiu dostępności przekładają się na praktyczne działania zarządcze i organizacyjne?

→ Jakie kompetencje interdyscyplinarne są niezbędne w praktycznych działaniach koordynatorów ds. dostępności?

→ Jakich zasobów wymaga wdrażanie dostępności w instytucjach kultury?

→ Jakie trudności pojawiają się przy wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury?

Celem badania była eksploracja trudności oraz zidentyfikowanie potrzeb instytucji kultury związanych z wdrażaniem dostępności. W związku z tym, że badanie ogólnopolskie było poprzedzone badaniem pilotażowym dotyczącym małopolskich instytucji kultury, na tym etapie zdecydowano o tym, żeby jako technikę badawczą wykorzystać jedynie ankietę internetową (CAWI), skierowaną do osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności we wszystkich publicznych instytucjach kultury w Polsce.

W badaniu pilotażowym, realizowanym od 16 czerwca do 14 lipca 2021 roku, wzięli udział przedstawiciele 83 publicznych instytucji kultury, co stanowiło 22% wszystkich instytucji kultury w Małopolsce. Kwestionariusz ankiety został opracowany na podstawie wniosków płynących ze zogniskowanych wywiadów grupowych (fokusów) przeprowadzonych z przedstawicielami wybranych małopolskich instytucji kultury oraz organizacji (publicznych i pozarządowych) zajmujących się pomocą we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury. Wyniki badania pilotażowego zostały opublikowane w raporcie *Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury. Małopolska* [Konior, Pluszyńska, Grabowska 2021].

Pytania zawarte w kwestionariuszu nie uległy większym zmianom w stosunku do pilotażu, doprecyzowano jedynie niektóre kwestie, które okazały się niejasne dla respondentów, lub dodano pytania zamknięte w miejsce otwartych

w sytuacji, kiedy odpowiedzi ankietowanych w badaniu pilotażowym można było podzielić na jednoznaczne kategorie.

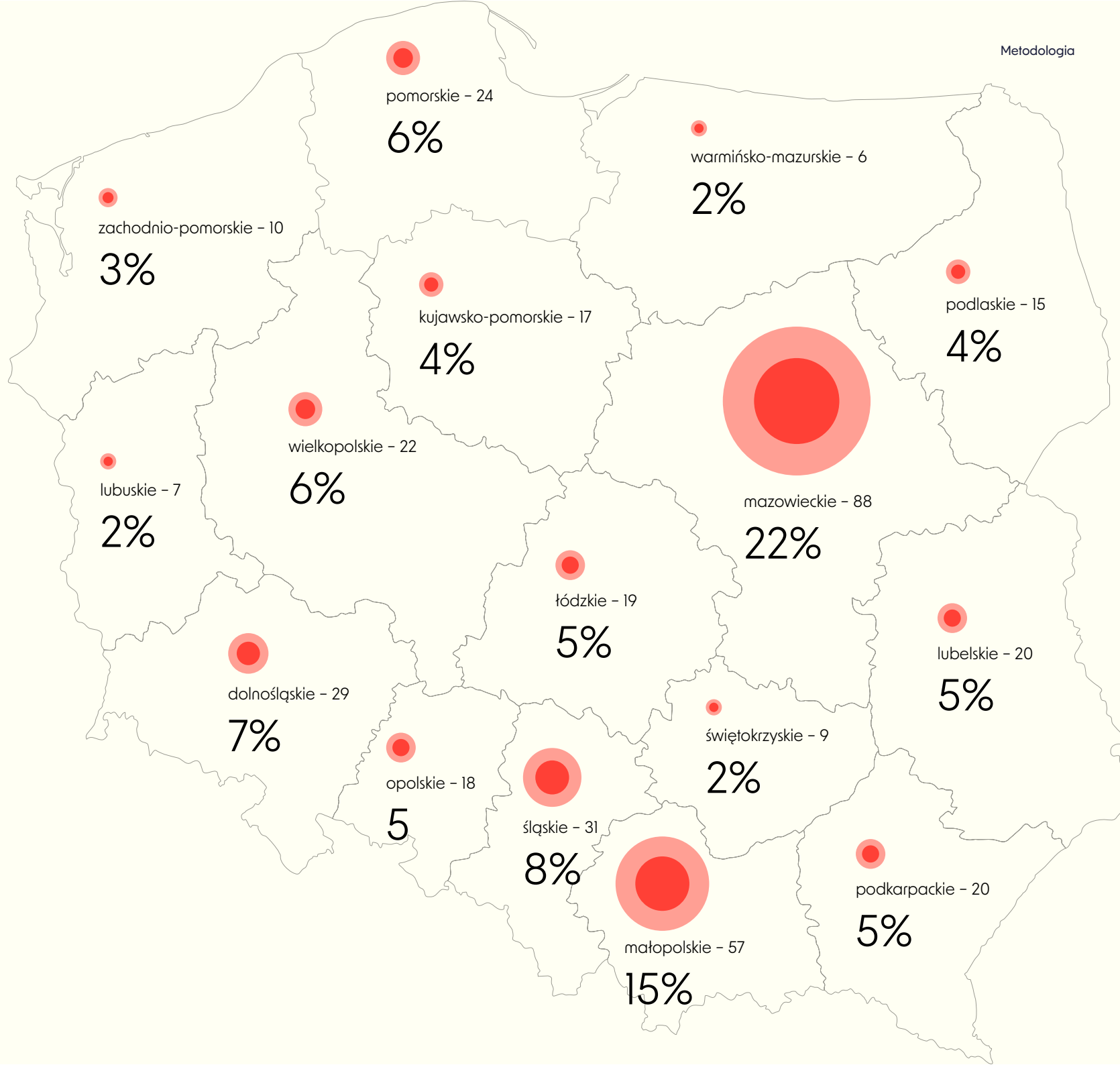
Kwestionariusz ankiety skierowany do przedstawicieli instytucji kultury z terenu całej Polski, czyli do 4626 instytucji, składał się z trzech sekcji oraz z metryczki. W pierwszej sekcji znalazły się pytania dotyczące koordynatorów ds. dostępności bądź osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury. W sekcji drugiej umieszczono pytania dotyczące wdrażania konkretnych rozwiązań w instytucjach reprezentowanych przez respondentów, trzecia sekcja zaś odnosiła się do perspektywy zewnętrznej (otoczenia instytucji kultury) i rozwiązań systemowych.

Badanie miało charakter mieszany (ilościowo-jakościowy), co pozwala stworzyć ogólny opis ustaleń z jakiegoś obszaru, zniwelować ograniczenia badań ilościowych i jakościowych oraz uzyskać całkiem nowe wnioski empiryczne [Lenart-Gansiniec, Sułkowski 2023]. Ankieta składała się z 36 pytań oraz z metryczki. W kwestionariuszu ankiety znalazły się pytania zamknięte, otwarte oraz półotwarte, jedno- i wielokrotnego wyboru. Część pytań miała charakter filtrujący, a więc udzielenie na nie odpowiedzi warunkowało możliwość odpowiedzi na kolejne pytania. Pytania zamknięte zostały poddane analizie ilościowej, a otwarte zakodowano. Instytucje mogły wypełniać ankietę pomiędzy 15 września a 31 października 2022 roku. Na naszą prośbę kilkakrotnie wysłaną mailowo na ogólne adresy instytucji

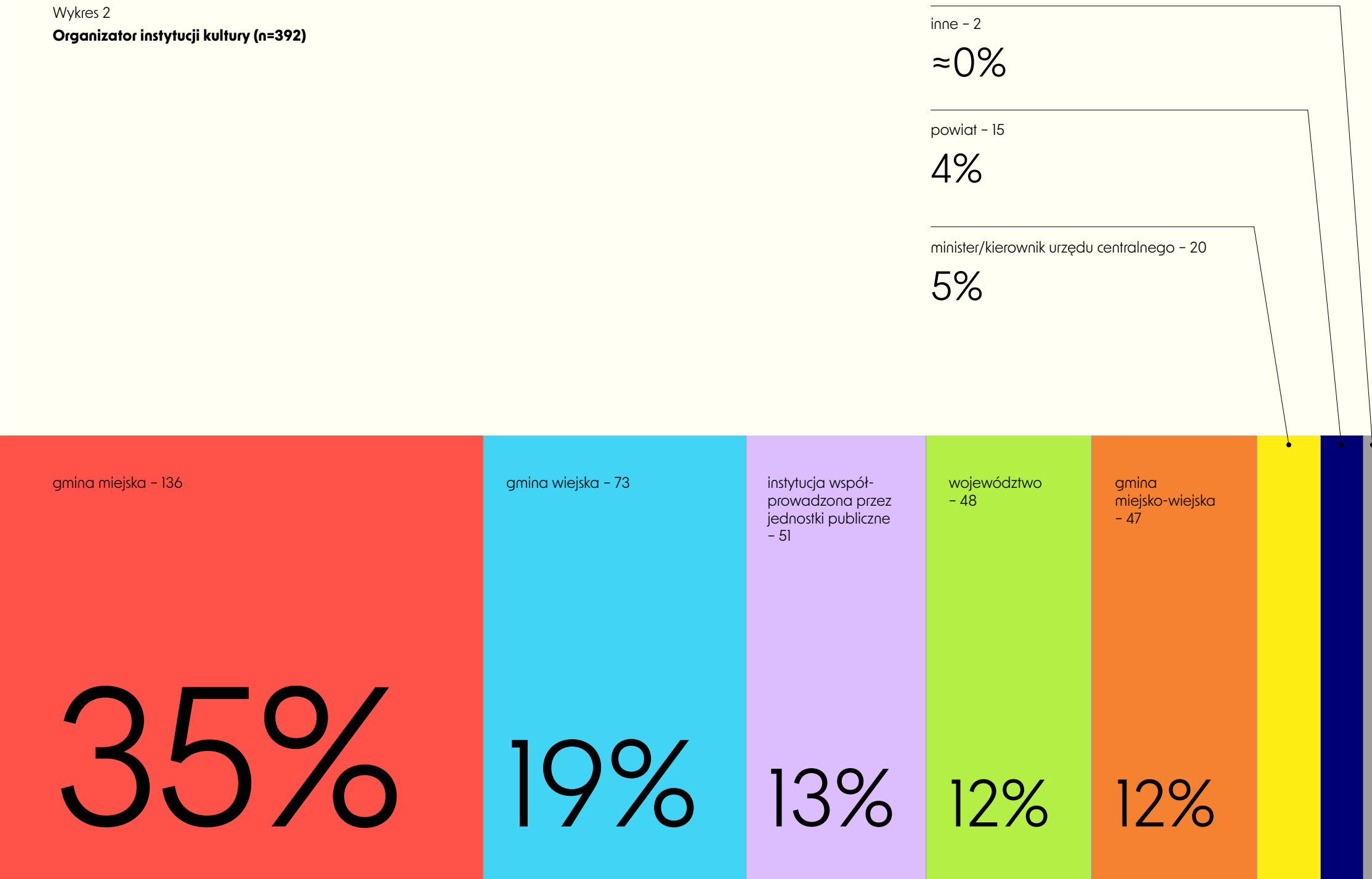
kultury odpowiedzieli przedstawiciele 392 publicznych instytucji kultury. Badanie można uznać za reprezentatywne (maksymalny poziom błędu wynosi +/- 5%).

Najczęściej ankietę wypełniały podmioty z województw mazowieckiego (22%), małopolskiego (15%) i śląskiego (8%). Pod względem statystycznym są to województwa z największą liczbą podmiotów kulturalnych [GUS 2022]. Jeśli chodzi o wielkość jednostek administracyjnych, w których działały badane instytucje kultury, to blisko 60% z nich reprezentowało małe (do 10 tys. mieszkańców; 28%) i średnie miasta (10–100 tys. mieszkańców; 31%). 17% ankietowanych reprezentowało instytucje znajdujące się w dużych ośrodkach (100–500 tys. mieszkańców), a 24% działało w największych polskich miastach, czyli w Warszawie, Krakowie, Łodzi, Wrocławiu i Poznaniu. Ankieta wypełniana była najczęściej przez podmioty, których organizatorem były gminy: miejskie (35%) bądź wiejskie (19%). Instytucje współprowadzone stanowiły 13% ankietowanych, a te, których organizatorem były urzędy marszałkowskie – 12%. Zaledwie dla 5% respondentów pracujących w instytucjach kultury organizatorem był minister lub kierownik urzędu centralnego.

Wykres/Infografika 1

Województwo, w którym prowadzona jest działalność kulturalna (n=392)

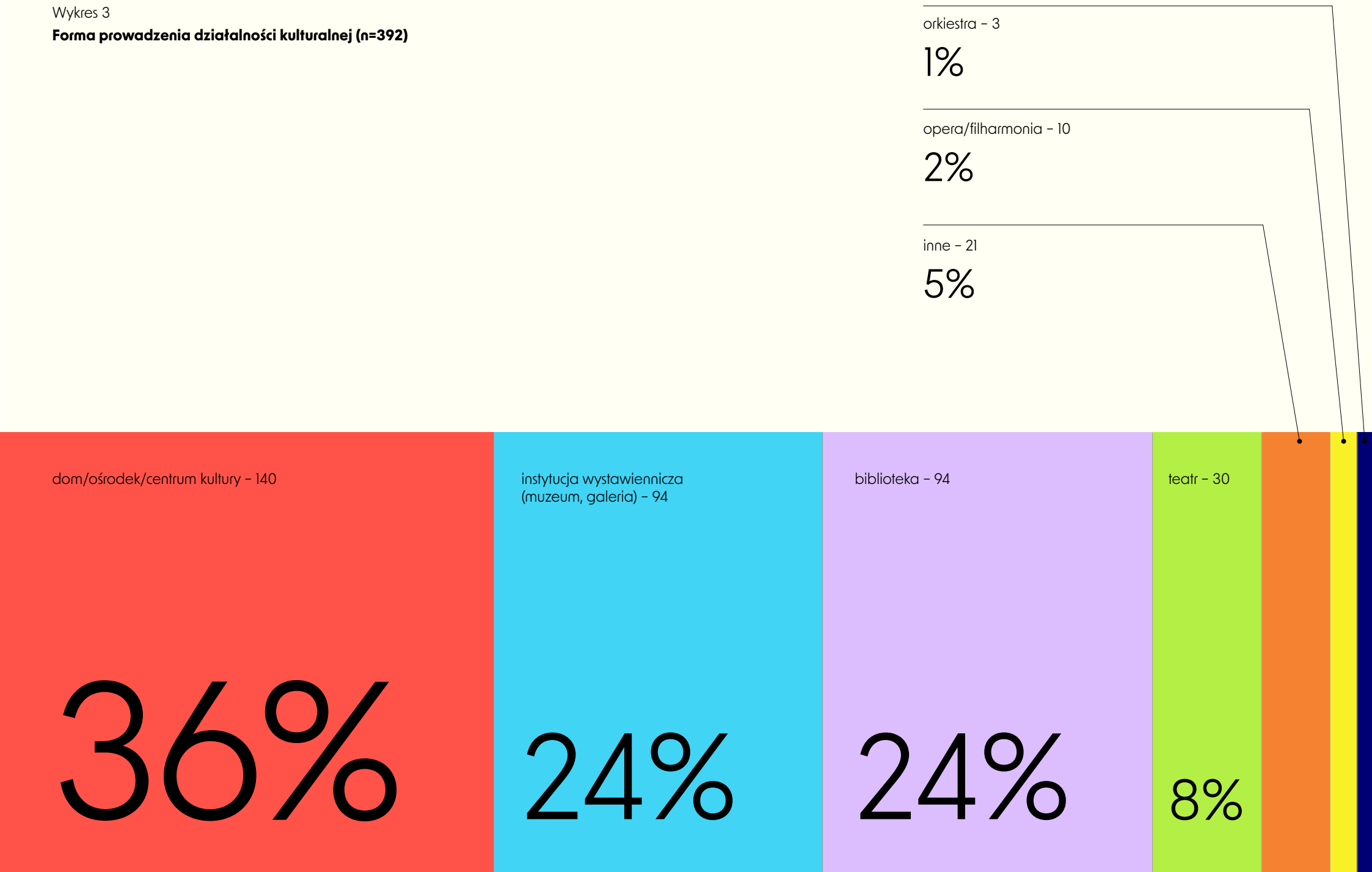
Wykres 2

Organizator instytucji kultury (n=392)

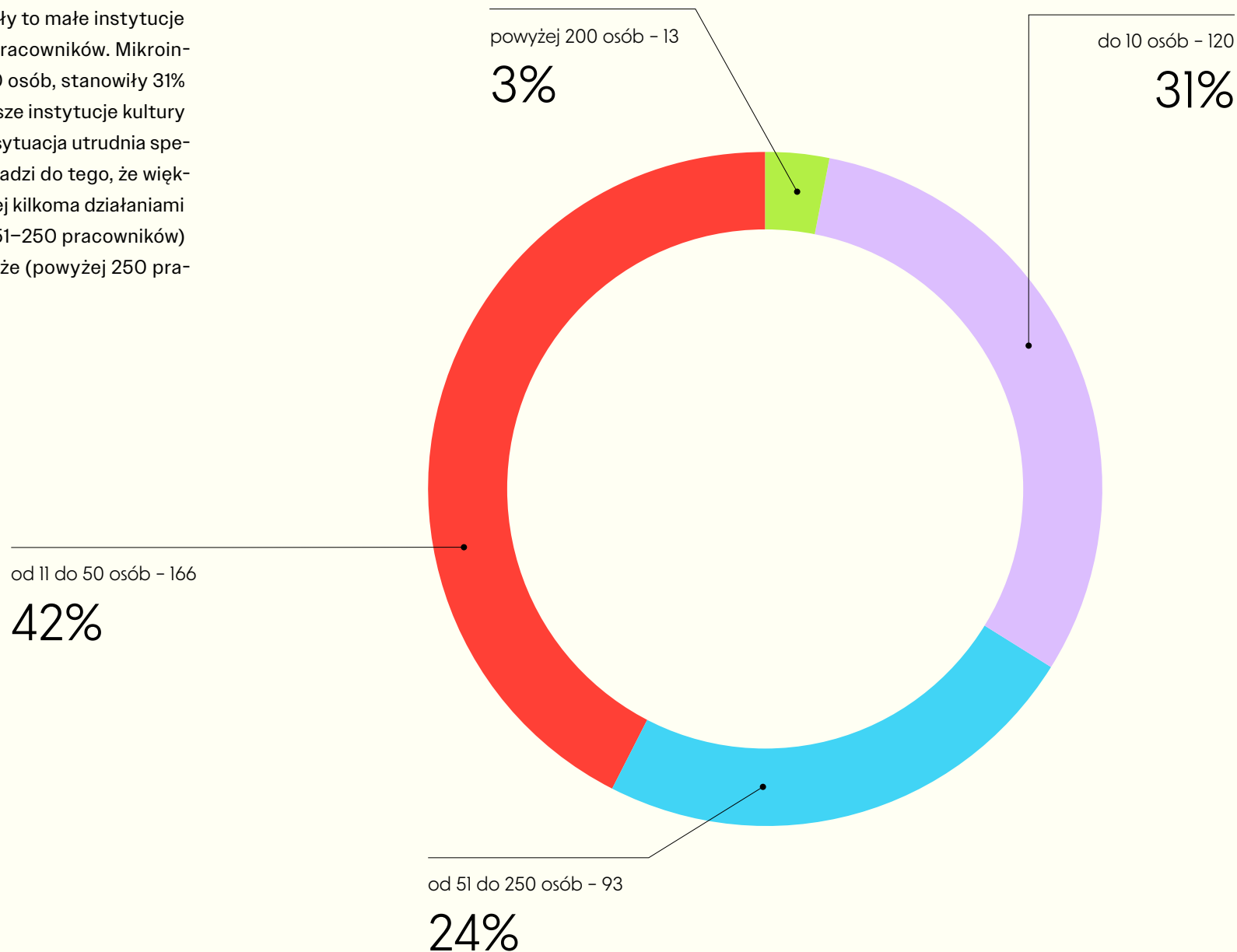
Największą grupę instytucji, które wypełniły ankietę, stanowili reprezentanci domów/ośrodków i centrów kultury (36%). W próbie badawczej tyle samo było przedstawicieli bibliotek, co instytucji wystawienniczych, czyli muzeów i galerii (po 24%). Teatry stanowiły 8% badanych. W stosunku do ogólnych statystyk dotyczących instytucji kultury w Polsce [GUS 2022] zdecydowanie niedoreprezentowane są biblioteki (które stanowią ponad 59% wszystkich instytucji kultury w kraju), a nadreprezentowane pozostałe formy prowadzenia działalności kulturalnej.



Wykres 3

Forma prowadzenia działalności kulturalnej (n=392)

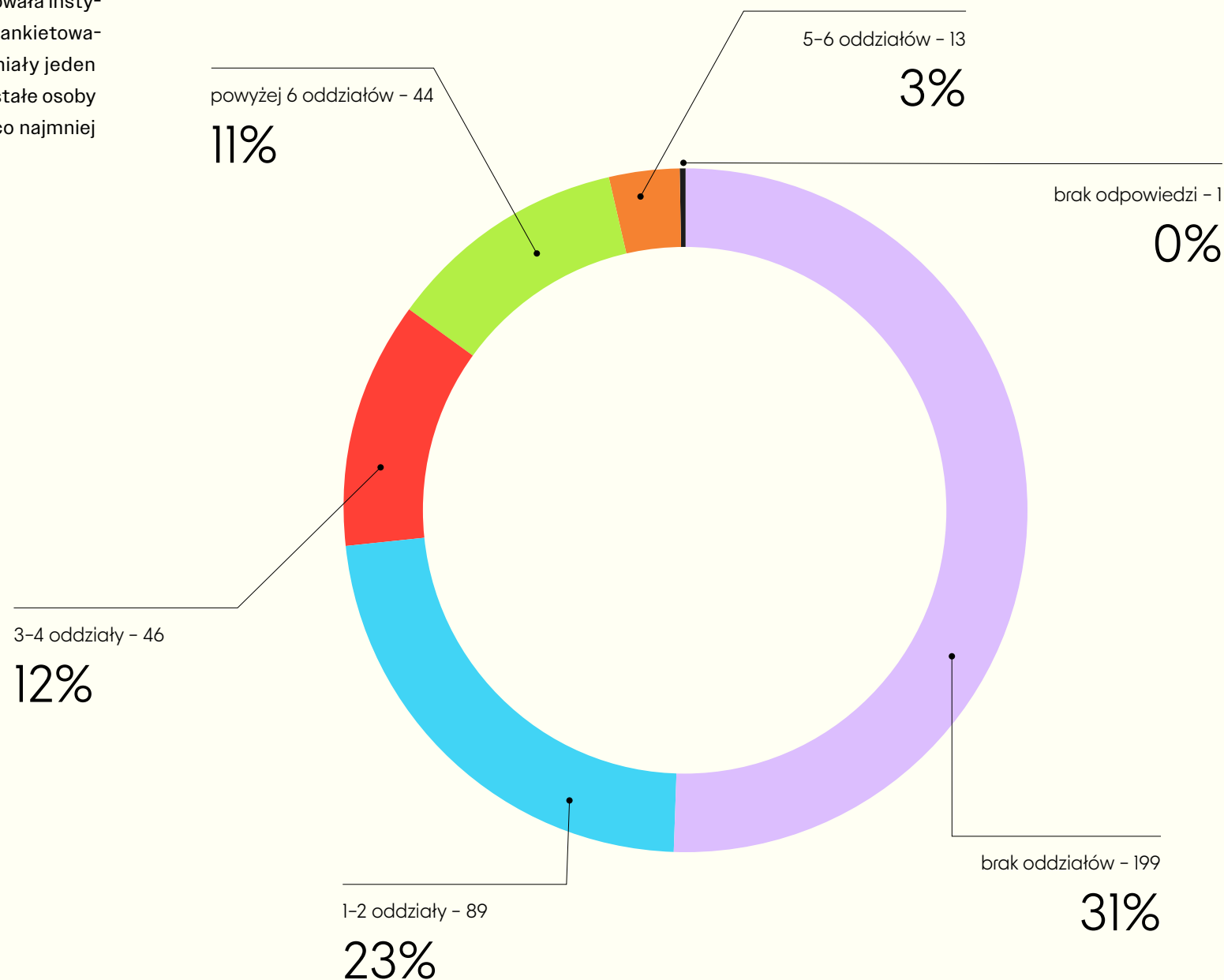
Jeśli przyjrzeć się reprezentowanym przez ankietowanych instytucjom, to najczęściej (42%) były to małe instytucje kultury, zatrudniające od 11 do 50 pracowników. Mikroinstytucje, w których pracowało do 10 osób, stanowiły 31% uczestników badania. Łącznie mniejsze instytucje kultury stanowiły 73% ankietowanych, taka sytuacja utrudnia specjalizację wewnątrz instytucji i prowadzi do tego, że większość pracowników zajmuje się raczej kilkoma działaniami równocześnie. Średnie instytucje (51–250 pracowników) stanowiły 24% ankietowanych, a duże (powyżej 250 pracowników) zaledwie 3%.



Wykres 4

Liczba zatrudnionych pracowników (n=392)

Ponad połowa (51%) badanych osób reprezentowała instytucje, które nie posiadały oddziałów. Około ¼ ankietowanych (23%) pracowała w podmiotach, które miały jeden lub dwa oddziały (poza siedzibą główną), pozostałe osoby były zatrudnione w jednostkach, które miały co najmniej trzy oddziały.



Wykres 5

Liczba oddziałów/filii, które wchodzą w skład instytucji kultury (poza siedzibą główną; n=392)

02

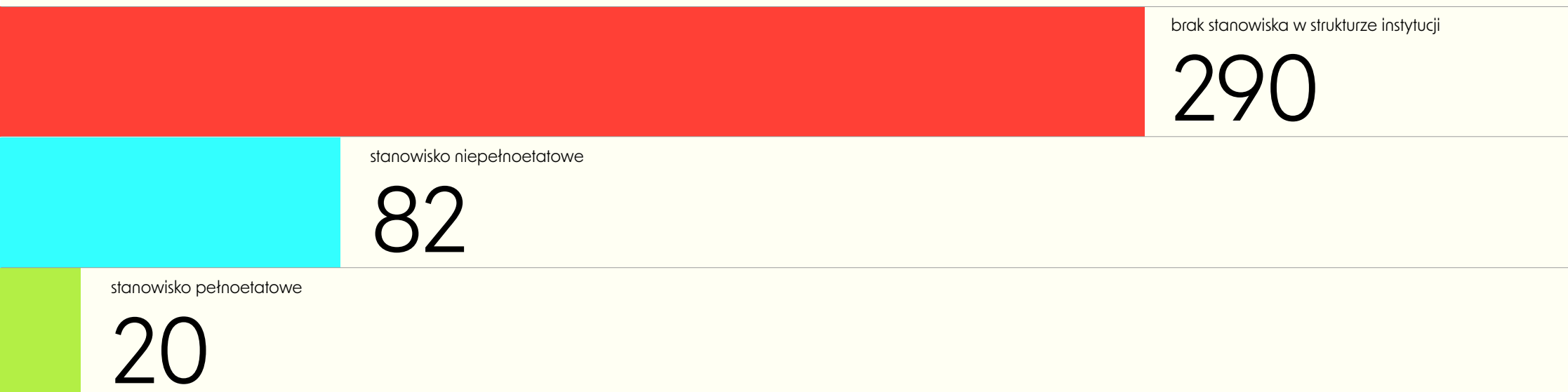
Koordynatorzy ds. dostępności – samotni Don Kichoci czy liderzy zmian?

„[...] wprowadzenie regulacji prawnych było motorem do zatrudnienia lub wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację zadań związanych z wdrażaniem dostępności w instytucji kultury”.

Zgodnie z zapisami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami powołanie koordynatora ds. dostępności nie jest ustawowym obowiązkiem instytucji kultury [Sobolewska, Wilk 2021, s. 22] i z prowadzonych badań wynika, że **instytucje kultury w Polsce nie tworzą w swoich strukturach odrębnych stanowisk dla koordynatorów ds. dostępności**. Tak odpowiedziało 74% respondentów. Jedynie 5% instytucji zatrudnia koordynatorów w wymiarze pełnoetatowym, a 21% w niepełnym wymiarze.

Wykres 6

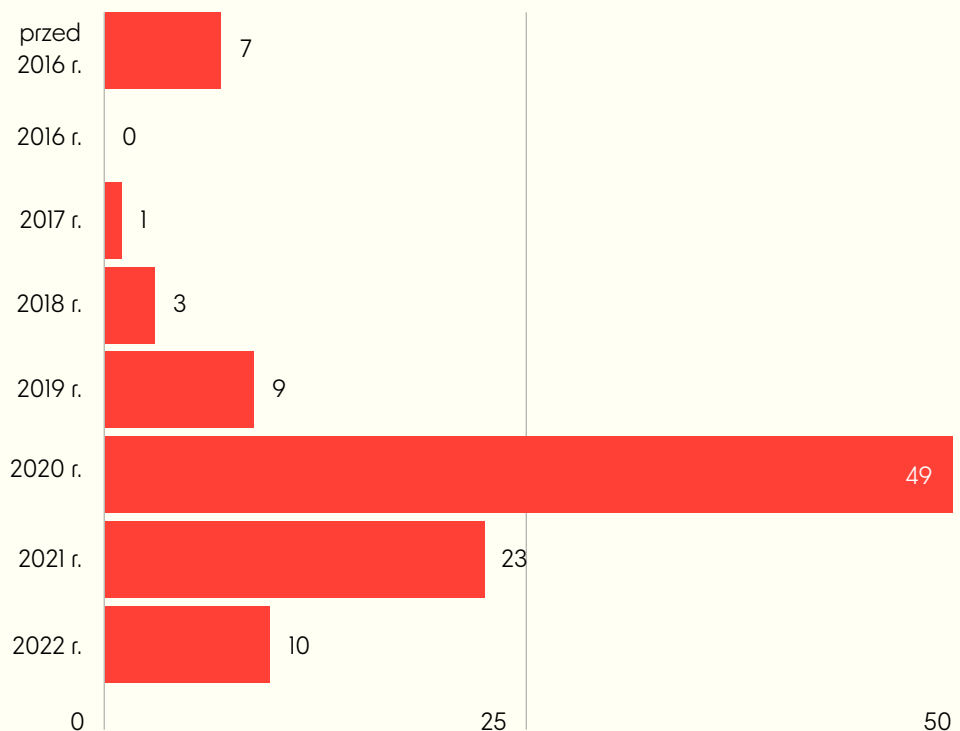
Instytucje posiadające odrębne stanowisko koordynatora
dostępności w swojej strukturze (n=392)



Analizując szczegółowe dane, można dostrzec, że badane instytucje stworzyły odrębne stanowisko koordynatora ds. dostępności w swojej strukturze stosunkowo niedawno. Najczęściej powoływano koordynatorów w roku 2020, a więc już po wdrożeniu przepisów prawnych dotyczących dostępności. Zaledwie 1,5% (n=102) instytucji utworzyło stanowisko koordynatora przed rokiem 2016. Były to głównie stanowiska pełnoetatowe (5 z 7 instytucji) z województwa mazowieckiego (4 z 7 instytucji). Można zatem stwierdzić, że **wprowadzenie przepisów ustawy stało się impulsem do zmian kadrowych w instytucji.**

Wykres 7

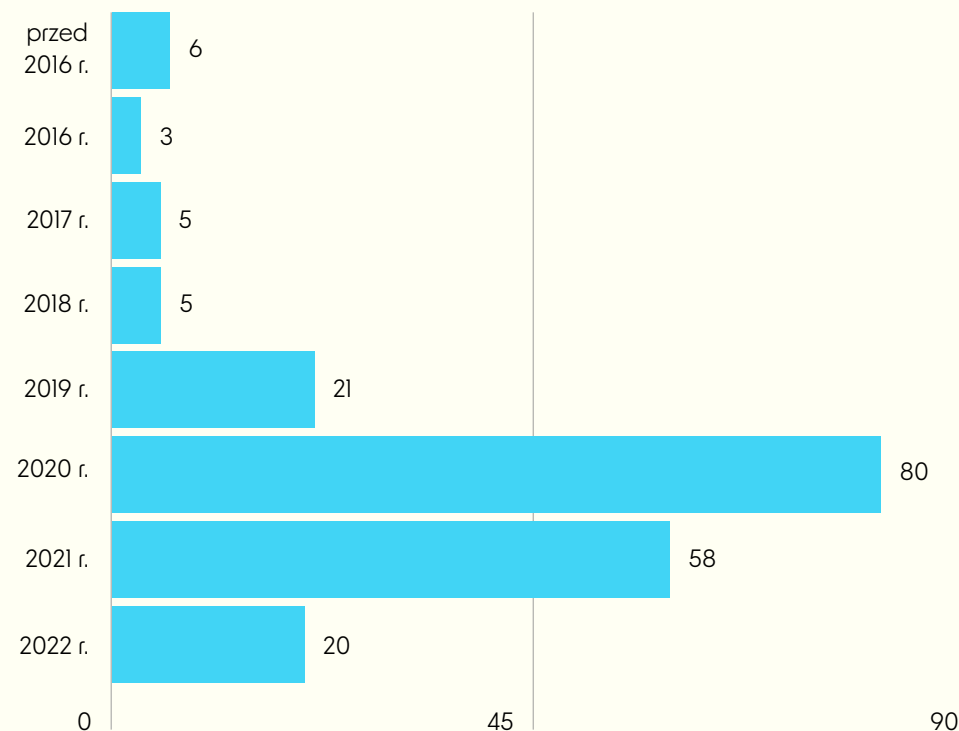
Rok, w którym został wyznaczony w instytucji pierwszy koordynator dostępności (n=102)



W instytucjach, w których strukturach organizacyjnych nie stworzono odrębnych stanowisk dla koordynatorów ds. dostępności, **najczęściej jednak wskazywano osobę, która była odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności (68%; n=290).** Także i w tym przypadku osoba taka była wyznaczana najczęściej w roku 2020 lub później, a więc po wdrożeniu przepisów ustaw dotyczących dostępności.

Wykres 8

Rok, w którym została wyznaczona w instytucji osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności (n=290)

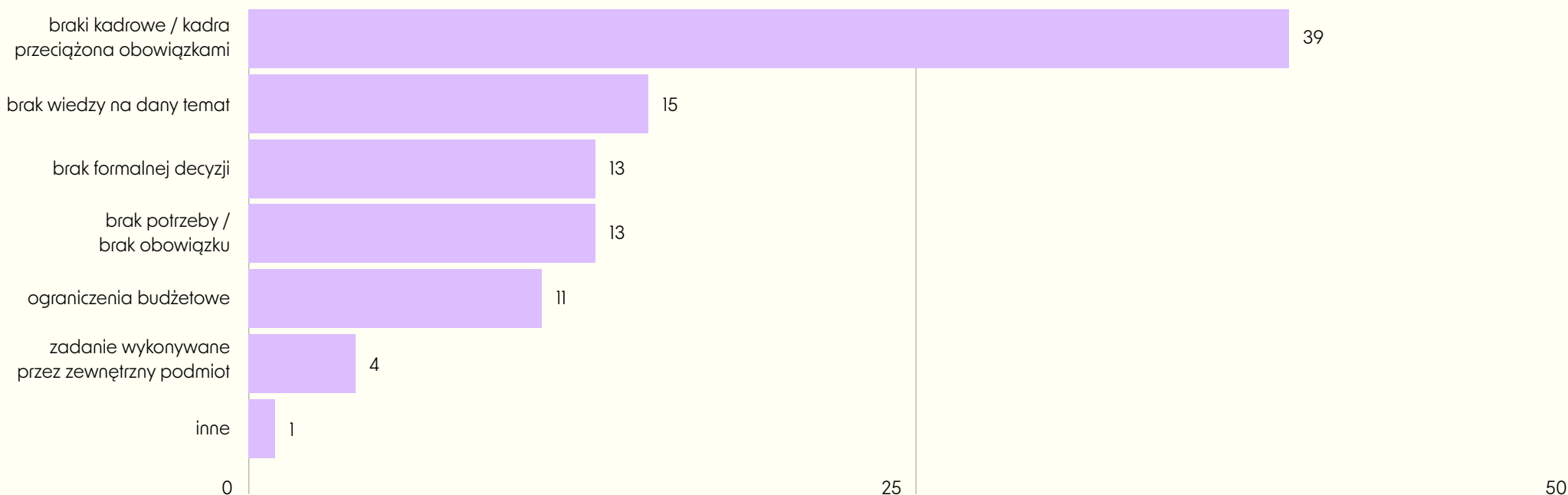


Z analizy danych wynika wyraźnie, że **wprowadzenie regulacji prawnych było motorem do zatrudnienia lub wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację zadań związanych z wdrażaniem dostępności w instytucji kultury**. Instytucje, w których nie wskazano osoby odpowiedzialnej za dostępność, argumentowały, że wynika to głównie z braków kadrowych i obciążenia pracowników innymi obowiązkami (42%; n=92). Część respondentów nie była w stanie odpowiedzieć na to pytanie lub nie czuła się do tego upoważniona (16%; n=92). Inni wskazywali, że brakuje formalnej decyzji dyrekcji, choć pracownicy (w tym także kierownictwo) starają się dbać o dostępność lub planowane jest wyznaczenie takiej osoby w przyszłości (15%; n=92). Niektórzy respondenci argumentowali, że nie ma potrzeby wskazywania czy zatrudniania koordynatora, gdyż nie ma takiego obowiązku

prawnego (14%; n=92) lub ograniczenia budżetowe utrudniają powołanie takiej osoby (12%; n=92). Cztery osoby wyjaśniły, że jest jeden koordynator na całą jednostkę samorządu terytorialnego lub zadania związane z dostępnością są zlecane na zewnątrz. Jedna osoba przyznała, że choć na papierze została taka osoba wskazana, to nie ma ona mocy sprawczej i realizuje swoje zadania tylko w teorii. Koordynatorzy ds. dostępności, a więc osoby pracujące na rzecz dostępności to kluczowe wyznaczniki dostępnej i inkluzywnej instytucji kultury. Wyznaczenie takiej osoby w instytucji jest istotne nie tylko w kontekście koordynacji zadań i szukania najlepszych rozwiązań, ale wymaga również zadbania o dobrostan takiego pracownika, by nie tylko posiadał odpowiednią wiedzę, ale też „miał siłę i mentalną przestrzeń” do tego, by reagować na potrzeby innych [Pasterak, Studziński 2023, s. 48–49].

Wykres 9

Powody, dla których nie została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności w instytucji kultury (n=92)

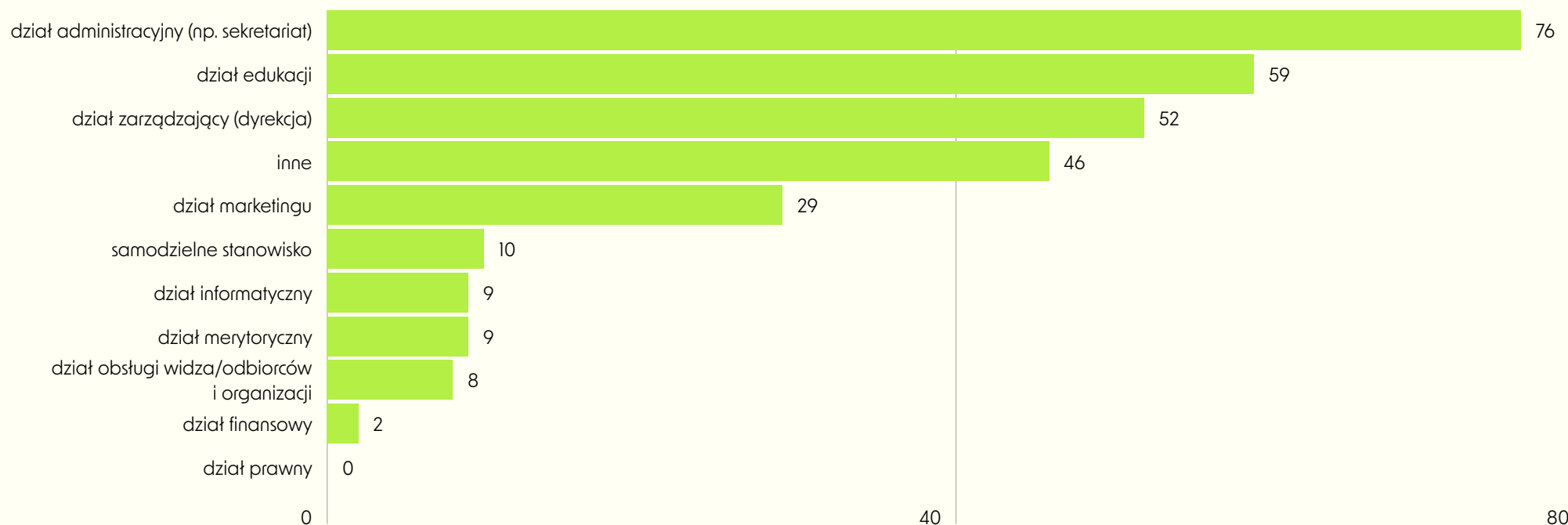


Jak już zostało wspomniane, powoływanie koordynatora ds. dostępności lub osoby odpowiedzialnej za wdrożenie dostępności jest praktyką od niedawna stosowaną w instytucjach kultury. Interesowało nas, jak stanowisko to zostało umiejscowione w strukturach organizacji. **Z badań wynika, że najczęściej osoby te pracują w dziale, który ogólnie nazwałyśmy „administracyjnym” (25%).** Osoba pracująca w takim dziale, prócz zadań

związanych z wdrażaniem dostępności, zajmuje się koordynacją i organizacją codziennej pracy biurowej danej instytucji. Nierzadko koordynator pracuje także w dziale edukacji (20%), np. organizując warsztaty, przygotowując materiały dydaktyczne etc., lub jest częścią zespołu zarządzającego (17%), by móc wspierać dyrektora, który formalnie odpowiada za wdrożenie dostępności instytucji.

Wykres 10

Dział, w którym pracuje osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności (n=300)

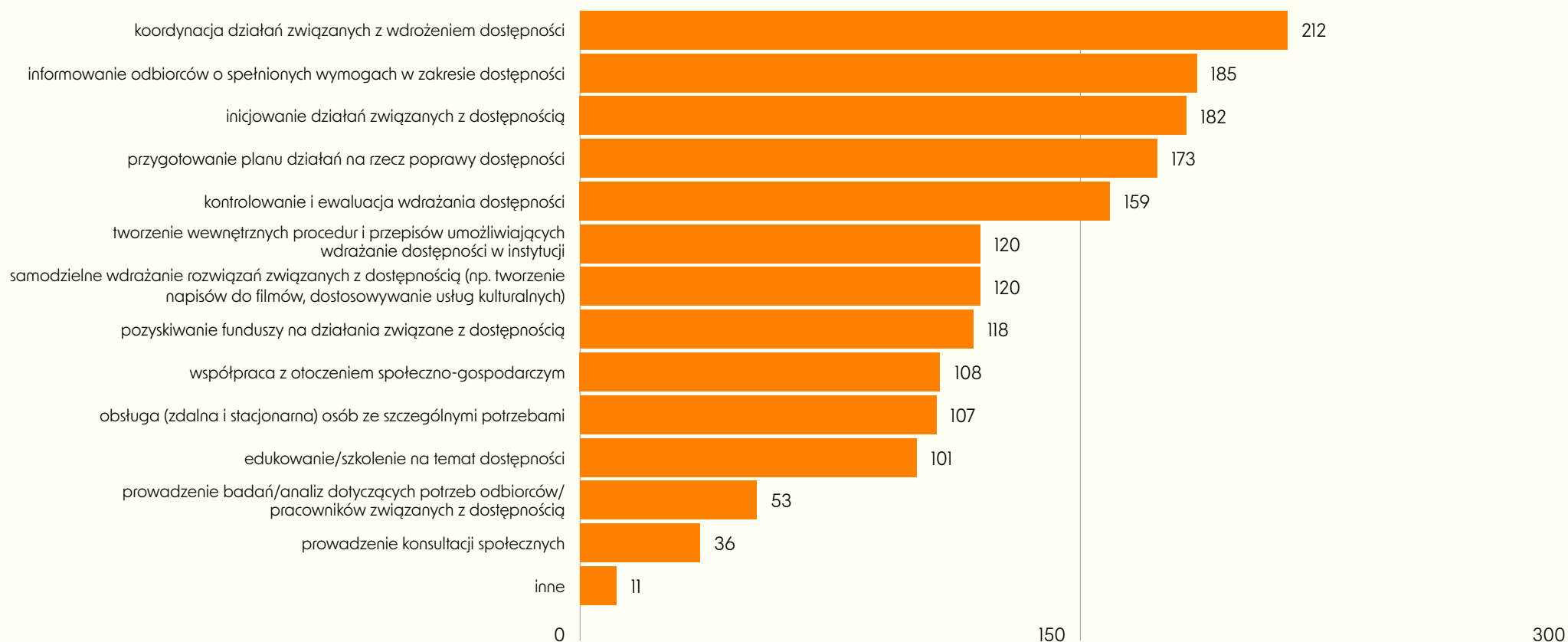


Koordynatorzy ds. dostępności wykonują liczne zadania związane z dostępnością. Wśród najczęściej wymienianych przez respondentów były zadania koordynacyjne (71%), informacyjne (62%), inicjujące (61%), przygotowawcze (58%) i kontrolne (53%). Biorąc pod uwagę obowiązki, jakie są powierzane koordynatorom ds. dostępności, należy uznać ich za menedżerów, odgrywających kluczową rolę we wdrażaniu dostępności. Warto natomiast zwrócić uwagę, że aż 40% respondentów wskazało, iż **koordynatorzy samodzielnie wdrażają rozwiązania związane z dostępnością**. Najczęściej taką odpowiedź podawali pracownicy potwierdzający, że w instytucji powołano odrębne stanowisko koordynatora

ds. dostępności. Taki stan wydaje się niepokojący, ponieważ wdrażanie dostępności powinno być udziałem wszystkich pracowników organizacji. Warto także zwrócić uwagę, że koordynatorzy ds. dostępności rzadko prowadzą badania potrzeb związanych z dostępnością czy konsultacje społeczne. Na tym polu najmniej aktywne są instytucje z województwa warmińsko-mazurskiego, a najbardziej aktywne – duże instytucje, które zatrudniają powyżej 250 pracowników i w których powołano specjalny zespół ds. dostępności. Brak prowadzonych badań i konsultacji społecznych należy ocenić negatywnie, oznacza to bowiem, że wdrażanie dostępności jest bezrefleksyjne, bez weryfikacji realnych potrzeb środowiska.

Wykres 11

Zakres zadań koordynatora/osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności (n=300)

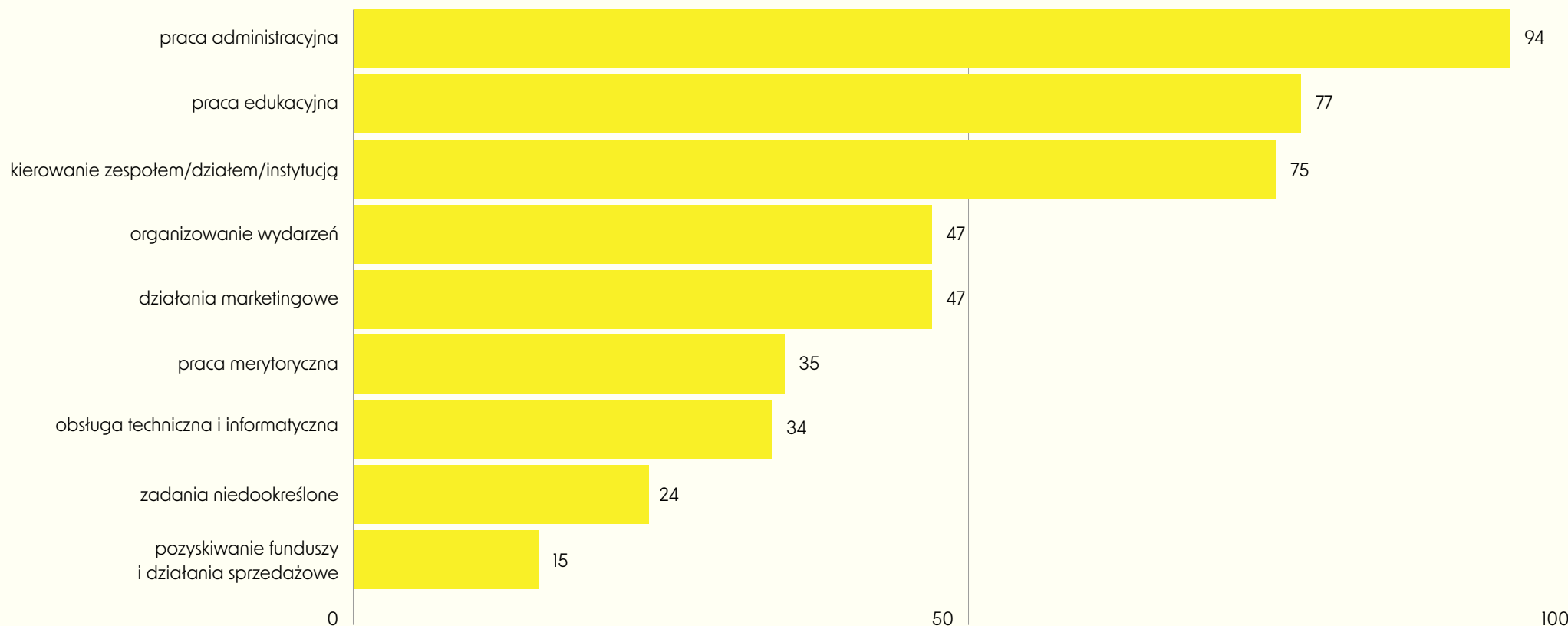


Z badań wynika ponadto, że 93% (n=300) koordynatorów ds. dostępności wykonuje także inne zadania, niezwiązane z wdrażaniem dostępności. Osoby, które wskazały, że wykonują też inne obowiązki, najczęściej wymieniały prace administracyjne (34%), działania edukacyjne (28%) oraz zarządcze (27%). Warto dodać, że 43% respondentów wskazało, że prócz obowiązków związanych z wdrażaniem dostępności pełnią co najmniej dwie dodatkowe funkcje, np. edukatora i bibliotekarza. **Osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostęp-**

ności często są więc „multizadaniowe”, co jest powszechnym, choć niepokojącym zjawiskiem w sektorze kultury [zob. Maciejewska; Waczyński]. Brakuje wiedzy, jak ta wielość zadań wpływa na jakość wykonywanej pracy związanej z wdrażaniem dostępności. Pojedyncze osoby formułowały stwierdzenia wskazujące, że ze względu na liczne obowiązki brakuje im czasu na zadania związane z dostępnością.

Wykres 12

Zadania – niezwiązane z wdrażaniem dostępności – jakie wykonują koordynatorzy (n=278)



Ankietowanym zadano pytanie, jakie kompetencje powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności. Większość (65%) z 283 osób, które odpowiedziały na to pytanie, wskazała na konieczność posiadania określonej wiedzy, która przede wszystkim miałaby dotyczyć aspektów prawnych i technologicznych, ale również dostosowania instytucji i jej działalności (pod kątem architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym) do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Respondenci podkreślali także, że wiedza powinna być na bieżąco aktualizowana zarówno w kwestii uwarunkowań prawnych, jak i najnowszych rozwiązań z zakresu dostępności:

[Posiadać] szeroką wiedzę i umiejętności komputerowo-programowe, pasjonować się i na bieżąco poznawać zmieniające się przepisy i przede wszystkim mieć na to czas! [A_74 (Przypis 1)].

Wypowiedzi respondentów wskazują, że jest to bardzo szeroki katalog odnoszący się do specjalistycznej wiedzy:

Wiedzę na temat różnych grup osób z niepełnosprawnościami, kompetencje dotyczące wdrażania dostępności – ETR [teksty łatwe do czytania i rozumienia – przyp. red.], ALT [teksty alternatywne – przyp. red.], polskich napisów, pisanie audiodeskrypcji, przedprzewodnika itp. (koordynator nie musi tego wszystkiego sam robić, nawet nie powinien, ale powinien się znać). Dobrze byłoby, gdyby koordynator ds. dostępności był po kursie podstawowym PJM [polskiego języka migowego – przyp. red.] [A_430].

W zakresie wiedzy/umiejętności: wiedza merytoryczna uzyskana na kursach kwalifikacyjnych lub studiach podyplomowych z zakresu dostępności. Znajomość co najmniej jednego z systemów komunikacji osób z niepełnosprawnością, np. polskiego języka migowego, alfabetu Braille'a, alfabetu (systemu) Lorma, doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami [A_335].

Blisko co trzeci z respondentów (31%) zaznaczał, że cechą charakterystyczną koordynatorów ds. dostępności powinna być przede wszystkim empatia:

Być komunikatywna, otwarta, cierpliwa, ciepła – to podstawowe cechy, które w zupełności wystarczą [A_427].

Wrażliwość na drugiego człowieka, otwartość, zdolności interpersonalne, umiejętność włączania zespołu w działania dostępnościowe, wiedzę na temat dostępności, doświadczenie w pracy z osobami z różnymi potrzebami i niepełnosprawnościami, dobre relacje z pracownikami innych instytucji i organizacji pozarządowych ułatwiające sieciowanie się i wspieranie nawzajem w pracy na rzecz dostępności [A_503].

Osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności powinna przede wszystkim charakteryzować się empatią – nastawioną na szczególne potrzeby swoich odbiorców, wrażliwością, otwartością, komunikatywnością, potrafiącą budować relacje i szybko adaptować się do zmiennego otoczenia, asertywnością, by bronić własnego zdania, oraz szczerością, by przyznać się do niewiedzy [A_915].

Trzecia najczęściej podawana odpowiedź dotyczyła innych kompetencji (27%), wśród nich respondenci wymieniali m.in. kreatywność, cierpliwość, skrupulatność, zaangażowanie czy posiadanie czasu i możliwości finansowych na realizację zaplanowanych działań. Taki sam odsetek respondentów (27%) wskazał na różnego rodzaju umiejętności, wśród których znalazły się zarówno te o charakterze technicznym (tworzenie stron internetowych, pisanie tekstów ETR i opisów alternatywnych), jak i miękkim (umiejętność negocjacji, pracy w zespole). Spora grupa ankietowanych zaznaczała także numiejętności menedżerskie związane z planowaniem, organizowaniem pracy, motywowaniem zespołów czy kontrolowaniem efektów działań. Kilka osób podkreśliło również, że koordynator powinien mieć umiejętności w zakresie realizacji audytów dostępności, pozyskiwania środków finansowych czy interpretacji przepisów prawa. Katalog niezbędnych umiejętności był zatem bardzo szeroki.

Spośród pozostałych cech i kompetencji podawanych przez respondentów najczęściej wskazywana była otwartość (20%). Jeśli chodzi o tę cechę, to odbiorcy wymieniali ją wprost lub starali się doprecyzować, na co dana osoba powinna być otwarta. Przede wszystkim były to szczególne potrzeby odbiorców, ale także pozyskiwanie nowej wiedzy, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań czy dialog w zakresie wdrażania dostępności we własnej instytucji. Zdaniem ankietowanych koordynatorzy ds. dostępności powinni być również osobami komunikatywnymi (16%), łatwo nawiązującymi kontakty oraz posiadającymi umiejętność mówienia wprost o potrzebach z zakresu dostępności i napotkanych problemach innym pracownikom instytucji kultury i osobom z otoczenia koordynatora i instytucji (np. organizatorowi). Ankietowani przyznawali też, że istotnymi cechami są: determinacja (12%), wysoka motywacja do wdrażania działań dostępnościowych i konsekwentne dążenie do realizacji tego celu, asertywność oraz – w mniejszym stopniu – doświadczenie (10%) w pracy z osobami z niepełnosprawnościami i pracy w instytucji kultury, a także usieciowienie w środowisku osób z niepełnosprawnościami i innych organizacji działających na ich rzecz (8%).

Podsumowując powyższe odpowiedzi na pytania otwarte, ankietowani zaznaczali, że **osoba pełniąca funkcję koordynatora ds. dostępności powinna posiadać specjalistyczną wiedzę i umiejętności oraz cechy charakteru, które umożliwią jej sprawniejsze funkcjonowanie w tym obszarze**. W zasadzie wszyscy ankietowani wskazali na kilka cech i kompetencji, jakimi powinni charakteryzować się koordynatorzy ds. dostępności:

Powinna posiadać dużą wiedzę w temacie kultury dostępnej, powinna być empatyczna, co jest zrozumiałe, ale powinna być również asertywna – ta cecha przyda się w czasie wdrażania rozwiązań. Poza tym powinna to być osoba chcąca ciągle się rozwijać i doksztalać w temacie turystyki dostępnej [A_360].

Powinna posiadać umiejętności komunikacyjne (kluczowa jest umiejętność nawiązywania i utrzymywania dobrych kontaktów ze współpracownikami, osobami ze środowiska, urzędnikami itp.), organizacyjne, wiedzę merytoryczną, umiejętność jasnego formułowania poleceń, pisanie instrukcji, raportów i planów. Ważne jest szerokie spojrzenie, umiejętność wejścia w buty osób, dla których dostępność to temat nieznany, wychodzenie z inicjatywą po to, aby wdrażać nowe, aktualne rozwiązania związane z dostępnością [A_439].

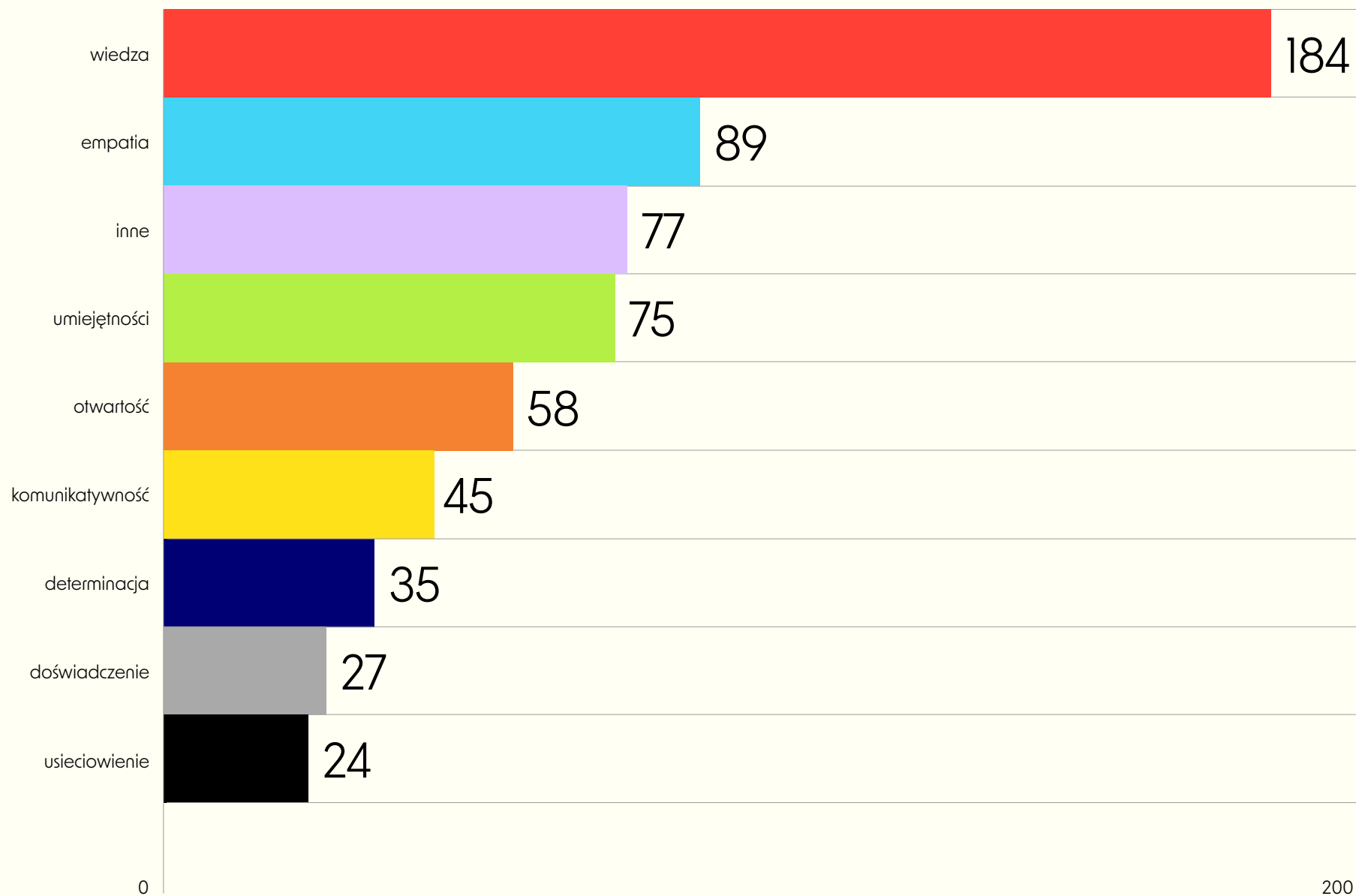
Inny z respondentów wymieniał cechy i umiejętności, jakie powinna posiadać osoba pracująca na stanowisku koordynatora ds. dostępności:

- *powinna znać i rozumieć ustawy dot. dostępności*
- *powinna interesować się tematyką włączania w życie społeczno-kulturalne różnych grup społecznych*
- *powinna być empatyczna, życzliwa, wyrozumiała i cierpliwa – to ostatnie zwłaszcza w stosunku do reszty zespołu*
- *powinna lubić wyzwania i nie bać się porażek*
- *powinna umieć odpuszczać, bo nie sposób wdrożyć wszystkiego, czego wymaga ustawa i czego potrzebują realni odbiorcy i odbiorczynie [A_572].*

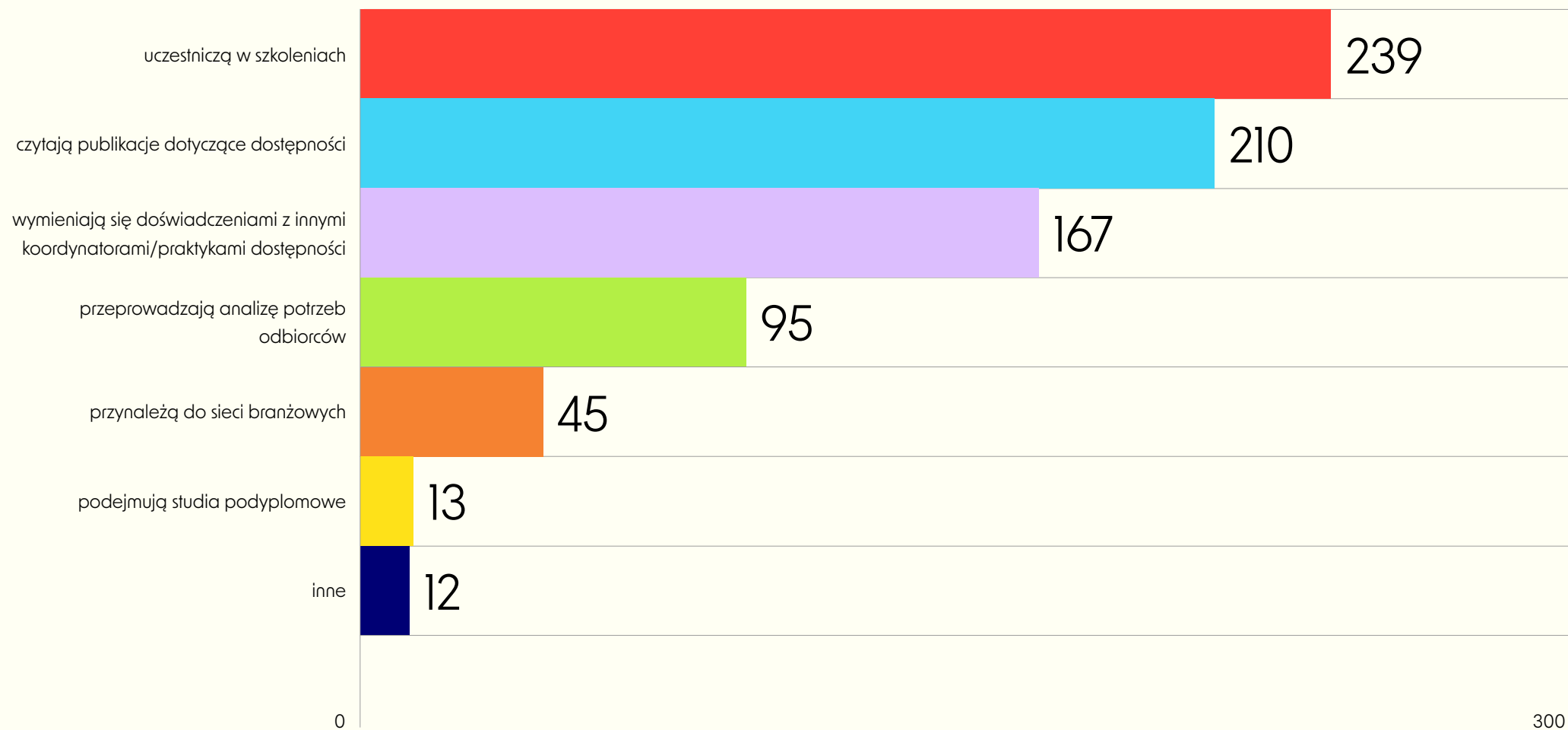
Pożądane cechy koordynatora ds. dostępności to:

- *empatia,*
- *osoba charakteryzująca się zaangażowaniem i umiejętnościami międzyludzkimi pozwalającymi na przekonywanie innych do konieczności zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,*
- *determinacja w działaniu na rzecz osób o szczególnych potrzebach zmierzających do poprawienia dostępności oferty teatru,*
- *chęć pogłębiania wiedzy o potrzebach osób z niepełnosprawnościami i kontaktu z ww. środowiskami i osobami z niepełnosprawnościami oraz do współpracy z organizacjami pozarządowymi/środowiskiem osób z niepełnosprawnościami,*
- *chęć do poszukiwania dobrych wzorców w innych (pokrewnych) instytucjach, poszukiwania alternatywnych rozwiązań (przy minimum kosztów, przy braku środków) umożliwiających/zwiększających dostępność oferty. Implementowanie dobrych praktyk we własnej instytucji [A_572].*
- *chęć do współpracy i czerpania wiedzy z wymiany doświadczeń z innymi koordynatorami i praktykami dostępności [A_948].*

Wykres 13

Kompetencje, jakie powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności (n=283)

Wykres 14

Sposoby poszerzania wiedzy przez koordynatorów ds. dostępności (n=300)

Wdrażanie dostępności w instytucjach kultury można określić jako proces nieustannej zmiany. Zmieniają się bowiem nie tylko regulacje prawne, ale także technologie zapewniające dostępność, preferencje odbiorców czy możliwości danej instytucji w tym zakresie. Za tym wszystkim powinna podążać zmiana w zakresie wiedzy osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w danej instytucji. Najczęściej jest ona podnoszona za pomocą uczestnictwa w szkoleniach (61%), lektury publikacji dotyczących dostępności (54%) czy wymiany doświadczeń z innymi praktykami/koordynatorami dostępności (43%).

Zaledwie co czwarta instytucja prowadzi analizę potrzeb swoich odbiorców. Najczęściej to działania realizują instytucje wystawiennicze oraz te o „innej” formie organizacyjnej. Jeśli wziąć pod uwagę organizatora, to ta praktyka jest najczęstsza wśród instytucji prowadzonych przez MKiDN.

Mniej popularną formą zdobywania nowych kompetencji jest przynależność do sieci branżowych. Jest ona powszechniejsza w większych miejscowościach (powyżej 100 tys. mieszkańców), częściej są to też instytucje prowadzone lub współprowadzone przez MKiDN. Warto jednak podkreślić, że większość sieci zrzeszających osoby zajmujące się dostępnością ma charakter wirtualny, więc barierą w tym wypadku raczej nie jest usytuowanie tych instytucji poza największymi miastami.

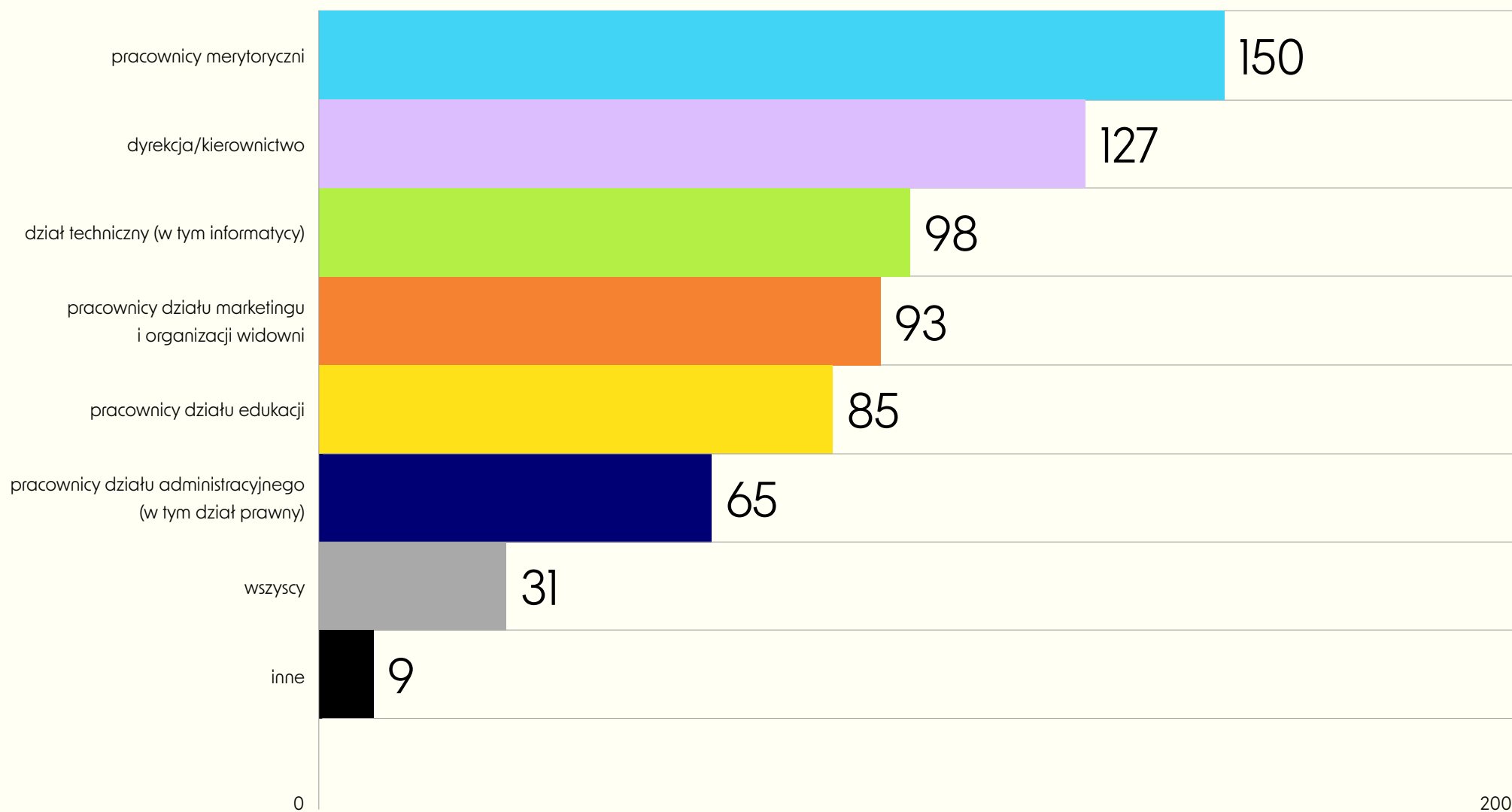
Marginalny odsetek respondentów podejmował do tej pory studia podyplomowe.

Należy zauważyć, że z możliwości podnoszenia wiedzy dotyczącej wdrażania dostępności częściej korzystają przedstawiciele największych instytucji, które zatrudniają powyżej 250 osób. Może wiązać się to z większą specjalizacją pracy w tych instytucjach i możliwością koncentracji na jednym obszarze działania. Wyjątkiem jest tutaj przeprowadzanie analiz potrzeb odbiorców – najczęściej realizowano je w instytucjach zatrudniających od 51 do 250 pracowników. Wiedzę dotyczącą dostępności częściej poszerza się w instytucjach, w których strukturze organizacyjnej wydzielono zadania związane z dostępnością, a więc powołano koordynatora/osobę odpowiedzialną za wdrażanie dostępności lub utworzono zespół ds. dostępności.

W ponad połowie badanych instytucji (52%) we wdrażanie dostępności zaangażowane są inne osoby poza koordynatorem ds. dostępności (czy osobą wskazaną jako odpowiedzialną za te zadania). Najczęściej taka sytuacja miała miejsce w operach i filharmoniach oraz instytucjach wystawienniczych oraz w instytucjach, w których zatrudnionych jest więcej pracowników (51–250 oraz powyżej 250).

Zdecydowanie rzadziej w instytucjach powoływane są **specjalne zespoły ds. dostępności. Funkcjonowały one zaledwie w 13% ankietowanych instytucji.** Najczęściej działały w instytucjach prowadzonych przez MKiDN, dużych instytucjach kultury, zatrudniających powyżej 250 osób oraz instytucjach wielooddziałowych – posiadających powyżej 6 oddziałów.

Wykres 13.

Osoby dodatkowo zaangażowane we wdrażanie dostępności (n=204)

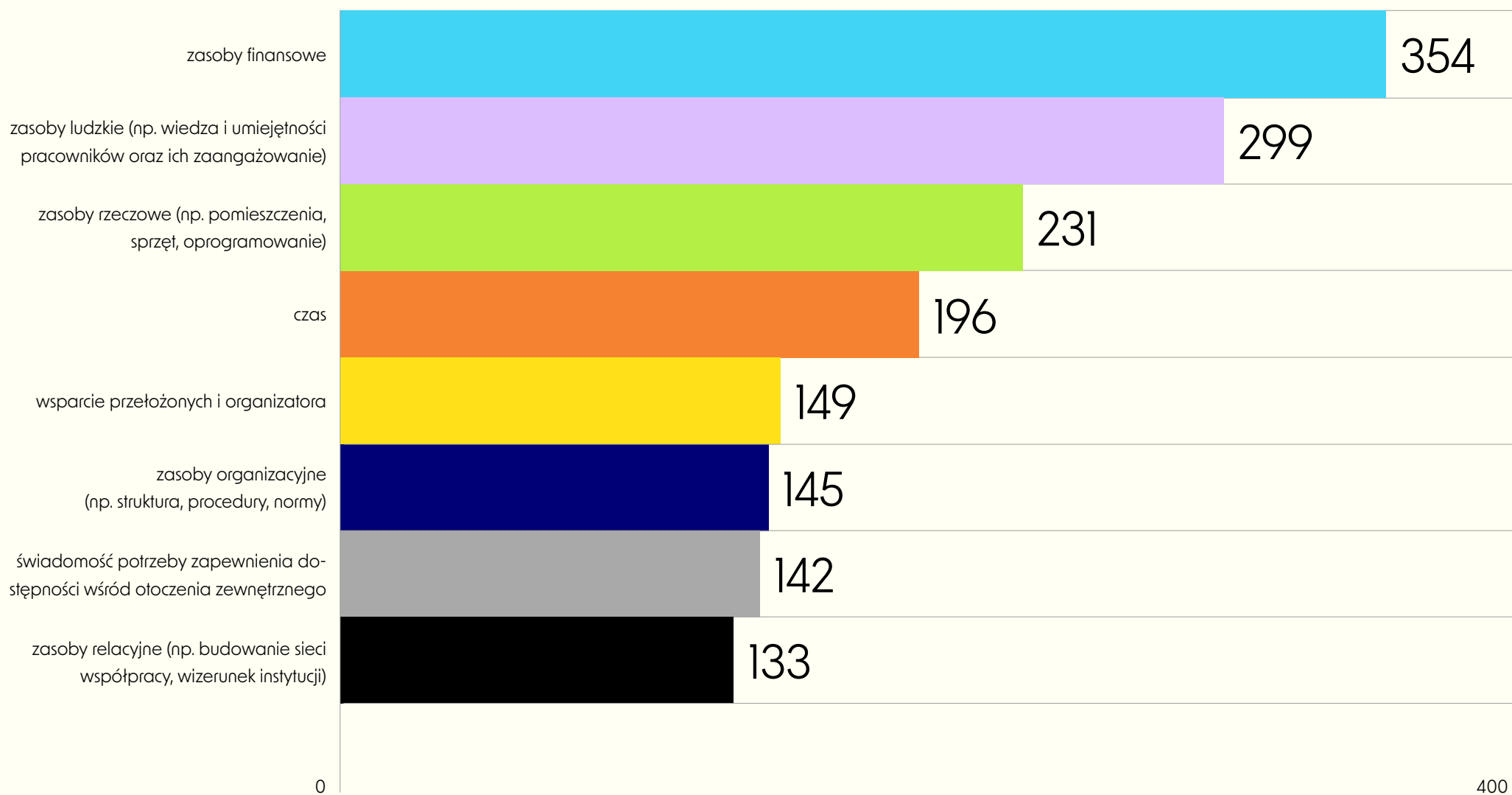
W wypadku blisko $\frac{3}{4}$ instytucji, które zadeklarowały, że inne osoby są zaangażowane we wdrażanie dostępności, wsparcie płynęło ze strony pozostałych pracowników merytorycznych. Co ciekawe, rzadziej w działania zaangażowana była dyrekcja/kierownictwo. Wsparcie ze strony działów technicznego, marketingu i organizacji widowni oraz edukacji było zauważalne w mniej więcej połowie badanych instytucji. Mimo że proces wdrażania dostępności obejmuje różne działy organizacji, to tylko 15% z nich zadeklarowało, że są w niego zaangażowani wszyscy. Rola dyrekcji najbardziej widoczna jest w wypadku bibliotek. Pracownicy działu marketingu i organizacji widowni najczęściej angażują się we wdrażanie dostępności w teatrach, zaś działu edukacji – w muzeach. Wszyscy pracownicy najczęściej zaangażowani są w bibliotekach i domach/ośrodkach i centrach kultury, choć różnice w tym wypadku nie były znaczące.

03

Zarządzanie procesem wdrażania dostępności

„Zarządzanie procesem wdrażania dostępności wymaga działań zaplanowanych i skoordynowanych, dążących do osiągnięcia ustalonego celu”.

Wykres 16

Zasoby niezbędne do wdrażania dostępności w instytucjach kultury (n=392)

Jednym z najbardziej współczesnych podejść do zarządzania organizacją jest skupianie się na zasobach [Zakrzewska-Bielawska 2020, s. 190]. Jako zasoby można rozumieć wszystko to, co organizacja posiada lub kontroluje, i co wykorzystywane jest do osiągnięcia przez nią celów [Glińska-Noweś, Godziszewski 2010, s. 428]. Koncentrując się na strategicznym podejściu do zarządzania organizacją, wyróżnić można np. zasoby finansowe (kapitał), rzeczowe (sprzęt, pomieszczenia, materiały), ludzkie (kwalifikacje i doświadczenia pracowników) czy organizacyjne (np. zaufanie) [Wernerfelt 1984; Hamel, Prahalad 1990; Barney 1991].

W pierwszej kolejności warto zatem przyjrzeć się zasobom, które zdaniem przedstawicieli instytucji są niezbędne do wdrażania dostępności. Prawie wszyscy ankietowani (90%) wskazali, że zasobem niezbędnym do wdrażania dostępności są środki finansowe. Ponad ¼ respondentów (76%) podało wiedzę i umiejętności pracowników oraz ich zaangażowanie. W dalszej kolejności wspominano o konieczności posiadania zasobów rzeczowych (59%), takich jak pomieszczenia, sprzęt czy oprogramowanie, oraz czasu (50%). Podobna liczba wskazań dotyczyła takich zasobów jak: wsparcie przełożonych i organizatora (38%), zasobów organizacyjnych, w postaci struktury, procedur czy norm (37%), świadomości zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego (36%), czy zasobów relacyjnych, np. budowania sieci współpracy czy wizerunku instytucji (34%). Ogólnie przyglądając się uzyskanym wynikom, można stwierdzić, że cztery najczęściej udzielane odpowiedzi są ze sobą wzajemnie powiązane, ponieważ zdobycie dodatkowych środków finansowych mogłoby przyczynić się do zatrudnienia specjalistów z zakresu dostępności lub wysłania obecnych pracowników na dodatkowe szkolenia, a także zakupu niezbędnego sprzętu czy oprogramowania. Nowe etaty w instytucji mogłyby z kolei przyczynić się do tego, że pracownicy zostaliby odciążeni i mieliby więcej czasu na realizację swoich zadań. Pozostałe odpowiedzi, które były zdecydowanie rzadziej zaznaczane przez ankietowanych, mają charakter pozafinansowy, jednak bez nich wdrażanie dostępności również byłoby trudne. Generalnie w instytucjach, w których do realizacji działań związanych z dostępnością delegowane zostały konkretne osoby lub zespoły, świadomość potrzeby posiadania tych zasobów jest większa (wyjątkiem są zasoby

rzeczowe, które częściej były wskazywane w organizacjach, w których nie wyodrębniono takich struktur).

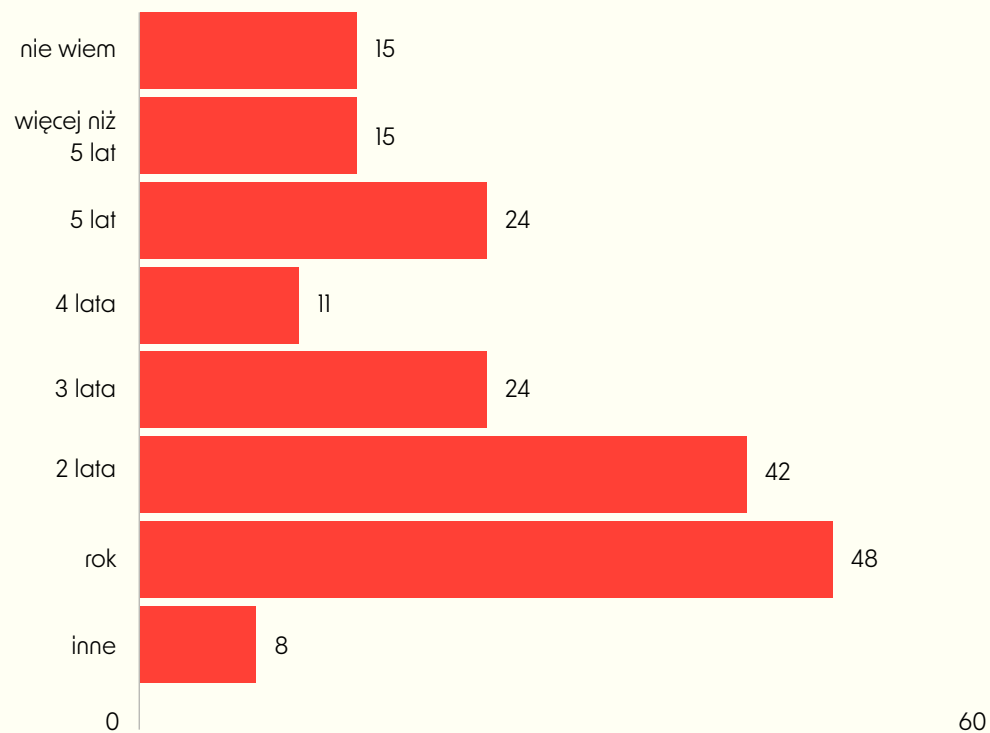
Jak zauważyła jedna z osób w odniesieniu do zasobów niezbędnych do wdrażania dostępności w instytucjach kultury:

Pewnie wszystkie po trochu, ale najważniejsza jest świadomość pracowników, chęć i wsparcie dyrekcji [A_427].

Zarządzanie procesem wdrażania dostępności wymaga działań zaplanowanych i skoordynowanych, dążących do osiągnięcia ustalonego celu. Zgodnie z obowiązującymi przepisami koordynator ds. dostępności jest odpowiedzialny za opracowanie planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Ustawa jednak nie reguluje terminu, w jakim plan powinien zostać opracowany, i nie wyznacza horyzontu czasowego takiego dokumentu. **Z naszych badań wynika, że 48% (n=392) instytucji publicznych w Polsce posiada plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.** Respondenci, którzy przyznali, że instytucja, w której pracują, taki plan posiada, doprecyzowali, że **horyzont czasowy planu działania to najczęściej rok (26%, n=187) lub dwa lata (22%)**. Wydaje się zatem, że wdrażanie dostępności w instytucjach kultury ma charakter krótkoterminowy i rzadko jest tożsame z opracowywaniem strategicznych rozwiązań, rozłożonych w czasie i konsekwentnie realizowanych. Z badań ponadto wynika, że wdrożenie przepisów ustawy ponownie było impulsem do wprowadzania zmian. Większość respondentów wskazała bowiem, że plany opracowano i rozpoczęto ich wdrażanie po roku 2020 (74%; n=187). Należy przy tej okazji zaznaczyć, że nie podejmowaliśmy próby oceny jakościowej zaplanowanych działań. Trudno więc stwierdzić, czy wprowadzenie wymogów prawnych realnie wpłynęło na zwiększenie dostępności publicznych instytucji kultury.

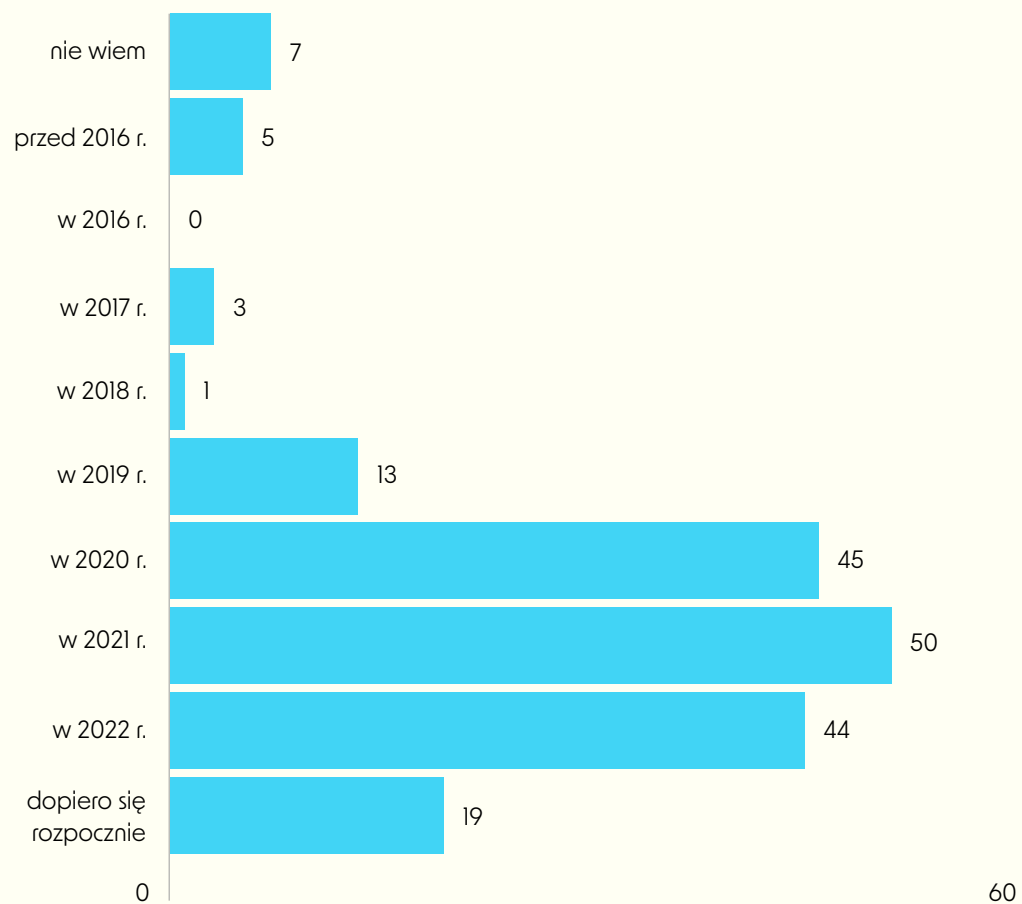
Wykres 17

Horyzont czasowy przyjętych w publicznych instytucjach kultury planów działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (n=187)



Wykres 18

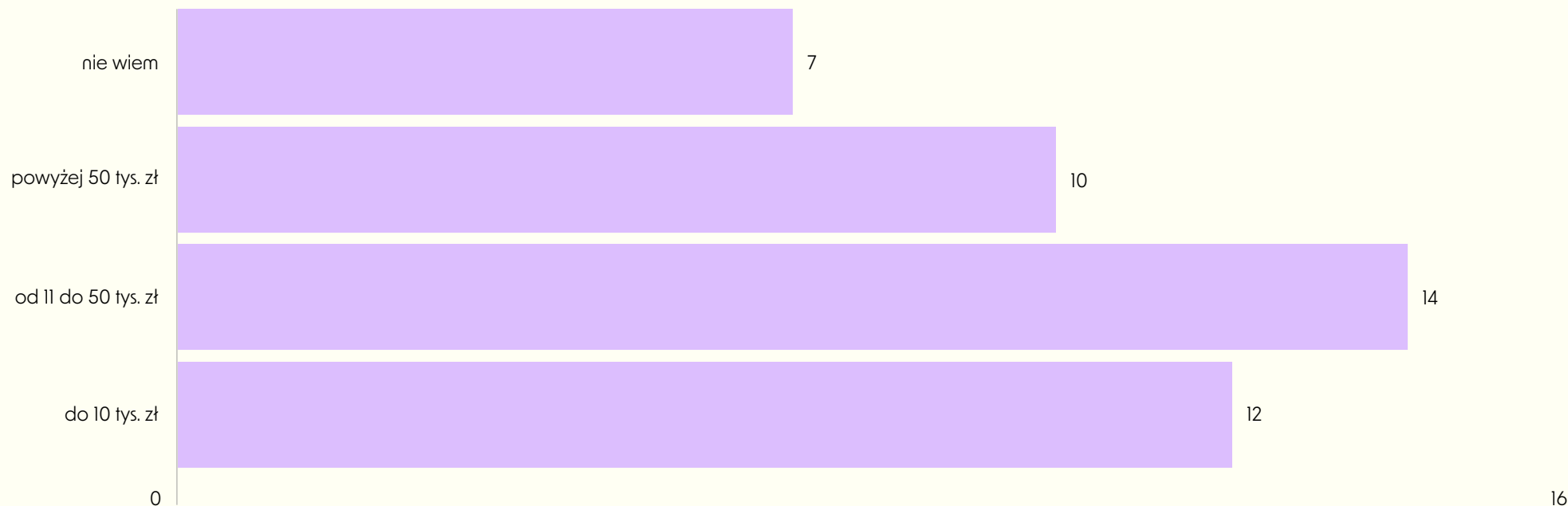
Rok, w którym rozpoczął się proces wdrażania planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (n=187)



Jak zostało zasygnalizowane, istotnym zasobem umożliwiającym wdrożenie dostępności w instytucji kultury są środki finansowe. Tymczasem działania związane z dostępnością nie są obligatoryjnym punktem ujętym w budżetach instytucji kultury. Z uwagi na tę dobrowolność interesowało nas, czy wdrażanie dostępności jest elementem ogólnej strategii finansowej publicznych instytucji. Zapytałyśmy więc ankietowanych, czy organizacja ma wydzielony budżet na wdrażanie dostępności, a jeśli tak, to jakiego rzędu są to kwoty.

Z badań wynika, że zaledwie 11% instytucji ma określony budżet przeznaczony na wdrażanie dostępności. Kwoty ujęte w budżecie są na tyle różnorodne, że trudno wskazać wyróżniające się podejście. Respondenci, którzy przyznali, że instytucja ma określony budżet na wdrażanie dostępności, podawali, że są to kwoty rzędu 11–50 tys. zł rocznie (33%; n=43), do 10 tys. zł rocznie (28%; n=43) lub powyżej 50 tys. zł rocznie (23%; n=43).

Wykres 19

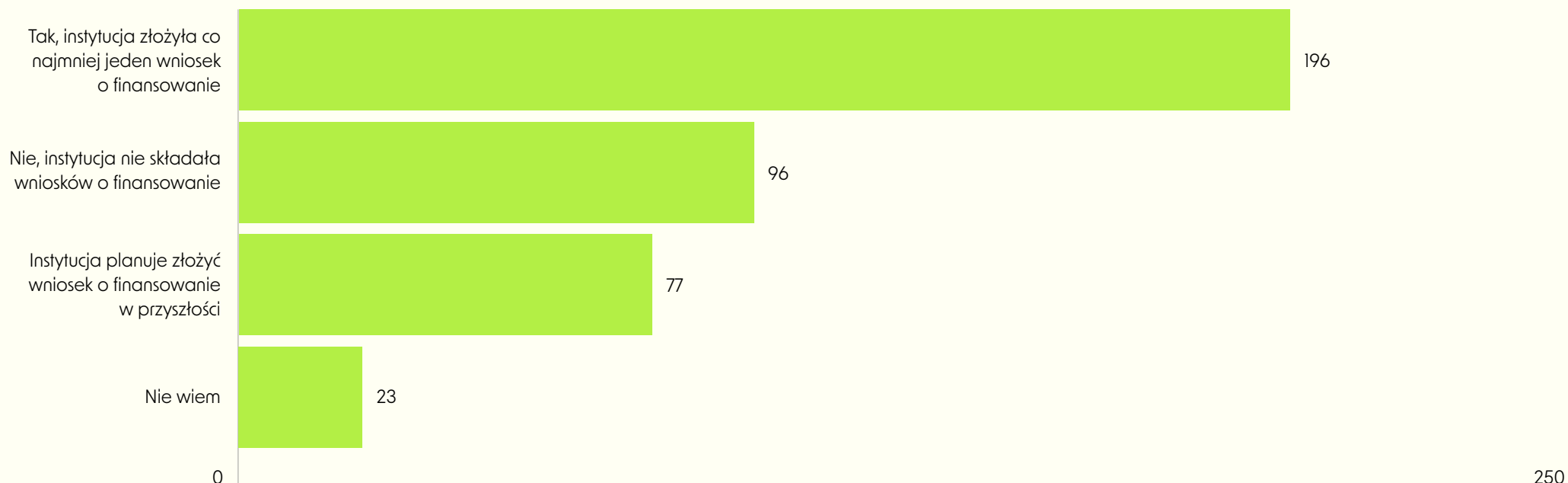
Kwoty przeznaczane na wdrażanie dostępności w skali roku (n=43)

Instytucje, prócz tego, że mają przeznaczony budżet na wdrażanie dostępności, starają się pozyskiwać dodatkowe środki finansowe ze źródeł zewnętrznych (77%; n=43). Biorąc pod uwagę wszystkie instytucje, które wzięły udział w badaniu, można także zauważyć, że instytucje składają wnioski o finansowanie zewnętrzne przeznaczone na wdrażanie dostępności (50%; n=392). Przy czym **instytucje podejmujące trud pozy-**

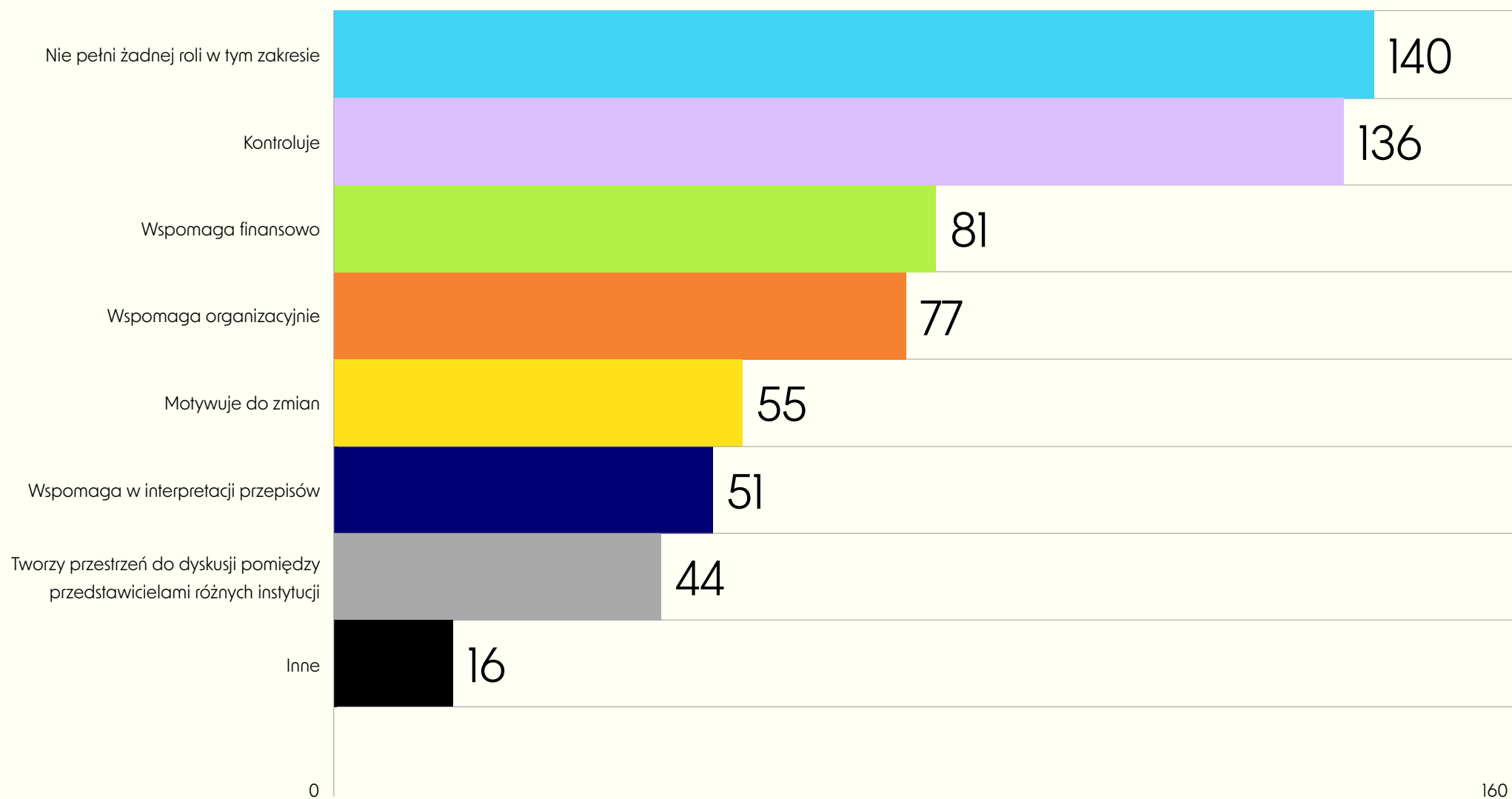
skania dodatkowych środków zewnętrznych otrzymują dofinansowanie jedynie w 59%. Fakt, że instytucje kultury ubiegają się o dodatkowe fundusze, stanowi potwierdzenie, że budżet instytucji kultury przeznaczony na dostępność jest niewystarczający. Z drugiej strony dofinansowanie zewnętrzne jest niepewne, w konsekwencji czego wydarzenia dostępne nie są realizowane wcale albo są organizowane tylko od czasu do czasu.

Wykres 20

Liczba instytucji składających co najmniej jeden wniosek o finansowanie zewnętrzne przeznaczone na wdrażanie dostępności (n=196)



Wykres 21

Rola organizatora instytucji kultury we wdrażaniu dostępności (n=392)

Ponad ½ badanych instytucji kultury (36%) zadeklarowała, że organizator nie pełni żadnej roli w procesie wdrażania dostępności. Widać również, że im mniejsza miejscowość, tym mniejszy wpływ organizatora. W miastach do 10 tys. mieszkańców więcej ankietowanych zadeklarowało, że organizator nie pełni żadnej roli. Najgorzej sytuacja wygląda w instytucjach, których organizatorem są powiat, gmina wiejska i MKiDN. Najmniej tego typu odpowiedzi było w instytucjach wojewódzkich i współprowadzonych. Brak wsparcia był artykułowany także w innych odpowiedziach, pojawiających się przy okazji pytań otwartych:

Bo zdaniem organizatora mamy nowy budynek i nic nie potrzebujemy... to nic, że audyt zlecony przez organizatora wykazał co innego i wskazał wieeeeeele uwag, zastrzeżeń i zaleceń [A_66].

Takie dane są nieco niepokojące, ponieważ oznaczają, że w znacznej części instytucji kultury organizatorzy nie wspierają dyrektorów i pracowników w procesie wdrażania dostępności, nie weryfikują też, w jakim stopniu ustawowe wymogi zostały spełnione. W tym kontekście powraca pytanie, które dość często było artykułowane zarówno w trakcie badań pilotażowych, jak i ogólnopolskich – jaką rolę powinni pełnić koordynatorzy ds. dostępności zatrudnieni w urzędach marszałkowskich, miejskich, gminnych czy w ministerstwach. Czy ich zakres obowiązków powinien obejmować tylko zapewnienie dostępności w obrębie urzędu czy też stanowić pomost pomiędzy organizatorem a instytucjami, który służy wsparciem i pomaga rozwiązywać problemy z zakresu dostępności. Podobne rozwiązanie dotyczące instytucji podległych Urzędowi Marszałkowskiemu zostało wdrożone w Województwie Małopolskim w ramach programu Kultura Wrażliwa i okazało się ono bardzo skuteczne [Konior, Pluszyńska, Grabowska 2021].

Jeśli chodzi o odpowiedzi pozostałych ankietowanych, to podobny odsetek (35%) zadeklarował, że rola organizatora polega na kontroli podejmowanych działań.

Najwięcej tego typu odpowiedzi udzielono w instytucjach wojewódzkich i współprowadzonych, co wydaje się zrozumiałe, ponieważ większa liczba organizatorów wiąże się ze wzmożoną koniecznością raportowania i kontroli działań. Organizatorzy wspierają instytucje także finansowo (21%) i organizacyjnie (20%). Rzadziej motywują do zmian (14%), wspomagają w interpretacji przepisów (13%). Zaledwie w 11% instytucji organizatorzy odpowiedzialni są za tworzenie przestrzeni do dyskusji pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji.

W większości odpowiedzi na te pytania ujawnia się mocna rola urzędów marszałkowskich jako organizatorów instytucji kultury. W zasadzie we wszystkich wypowiedziach (poza wsparciem w interpretacji przepisów) odpowiedzi były znacznie wyższe niż średnia dla ogółu instytucji.

Wśród innych odpowiedzi najczęstsze były takie, które podkreślały wkład organizatorów instytucji kultury we wdrażanie dostępności w podległych im jednostkach:

Organizuje zewnętrzne audyty dostępności, konsultuje się ze specjalistami zewnętrznymi, monitoruje wprowadzanie poprawek [A_407].

Na początku, kiedy zaczynaliśmy, rzeczywiście motywował i tworzył przestrzeń do zmian, teraz radzimy już sobie sami i sami się rozwijamy. Ale czujemy, że organizator nas w tej dziedzinie wspiera [A_427].

Organizuje szkolenia dotyczące dostępności [A_738].

Spina działania wszystkich instytucji miejskich [A_743].

Pojawił się także jeden głos negatywnie oceniający wkład organizatora:

Organizator nie podejmuje tego tematu pomimo kilku rozmów na ten temat, w budżecie też nie ma zapewnionych środków na wdrażanie dostępności [A_829].

Wdrażanie dostępności dotyczy ludzi, dlatego tak ważne jest, by w proces zaangażować także osoby ze szczególnymi potrzebami. Prowadząc badania, chcieliśmy sprawdzić, czy wdrażanie dostępności w publicznych instytucjach kultury ma charakter partycypacyjny.

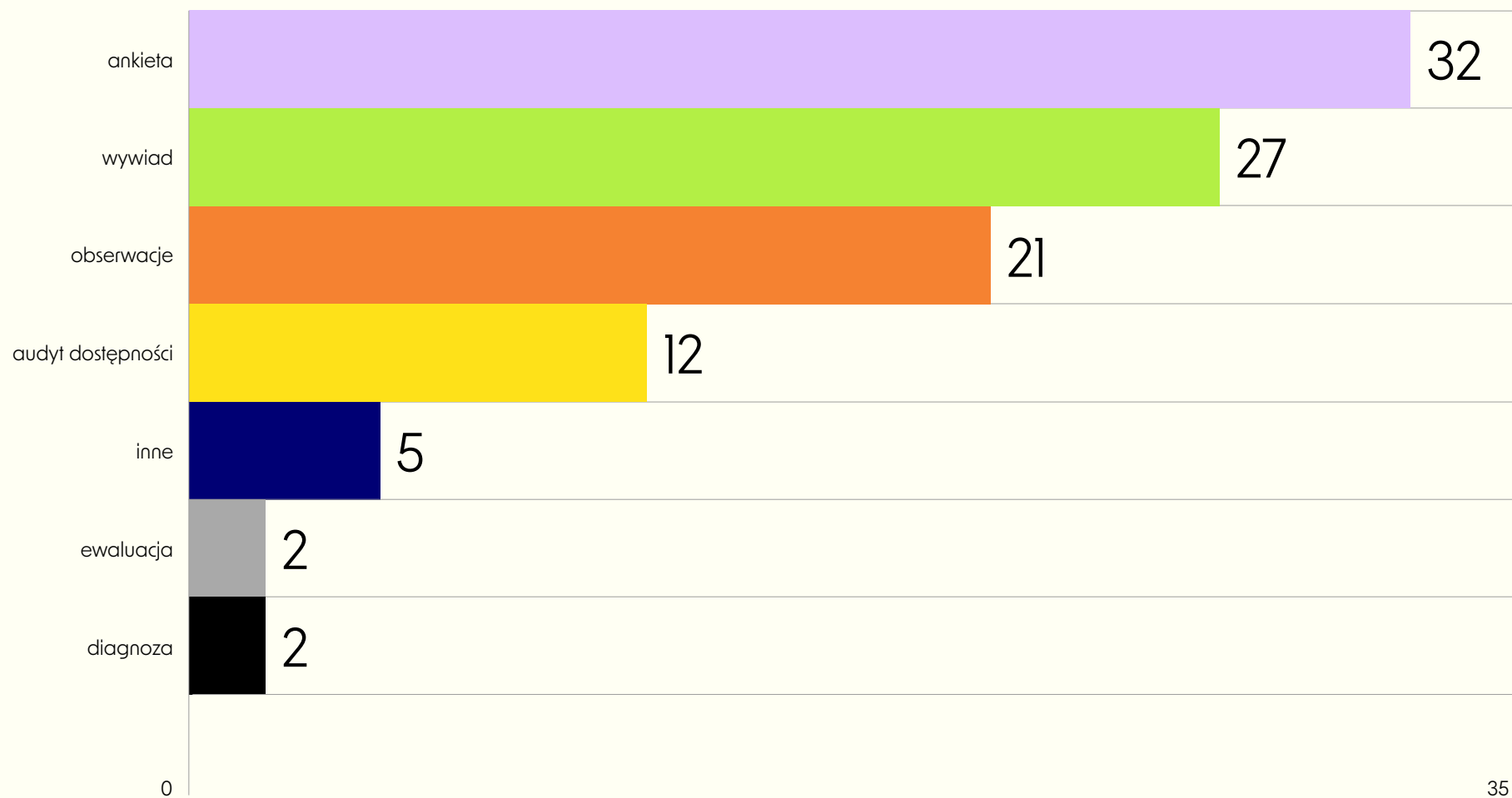
Z badań wynika, że jedynie połowa instytucji (50%) na stałe współpracuje w tym obszarze z otoczeniem zewnętrznym, w tym z grupą osób czy organizacjami pozarządowymi zrzeszającymi osoby ze szczególnymi potrzebami lub pracującymi na ich rzecz. Podejście to nie napawa optymizmem, oznacza bowiem, że spora część instytucji (50%) wdraża dostępność bezrefleksyjnie, nie weryfikując, jakie są realne potrzeby środowiska.

W kontekście współpracy z otoczeniem bardzo słabo wypada również kwestia związana z angażowaniem wolontariuszy w działania instytucji na rzecz dostępności. **Zaledwie 15% instytucji zadeklarowało, że podejmuje tego typu działania.** Częściej wolontariuszy angażowano w większych miastach – powyżej 100 tys. mieszkańców, w instytucjach, których organizatorem było ministerstwo, w teatrach, w dużych instytucjach zatrudniających powyżej 250 osób oraz w instytucjach, w których powołano zespół ds. dostępności, koordynatora lub inną osobę odpowiedzialną.

Jest to zdecydowanie niewykorzystany potencjał. Wolontariusze w organizacji powinni być traktowani nie tylko jako dodatkowy kapitał ludzki, który umożliwia realizację niektórych działań, ale przede wszystkim jako realizacja społecznej misji instytucji kultury. Włączenie nowych osób w działania będzie skutkowało uwrażliwieniem ich na szczególne potrzeby odbiorców (także tych z niepełnosprawnościami), co może przyczynić się do przełamania oporu w kontaktach oraz stworzenia bazy osób, które wspólnie będą działały na rzecz zmiany związanej z włączaniem kolejnych osób w życie społeczne. Odwołując się do idei propagowanej przez Małopolski Instytut Kultury, jest to „wrażliwy wolontariat” [Wrażliwy wolontariat]. Warto przy tym podkreślić, że wolontariat nie musi być realizowany tylko przez osoby młode. Dużym potencjałem są także działania realizowane przez osoby w wieku emerytalnym, szczególnie w kontekście obecnych zmian demograficznych oraz wydłużającej się średniej życia.

Wykres 22

Rodzaje realizowanych badań dotyczących szczególnych potrzeb odbiorców i/lub pracowników instytucji kultury (n=66)



By instytucja mogła otworzyć się na szczególne potrzeby odbiorców, musi je poznać, a to jest możliwe dzięki realizacji regularnych badań. Niestety jest to rzadkością w przypadku analizowanych instytucji kultury – 71% z nich deklaruje, że nie prowadzi badań w tym zakresie, z kolei 12% respondentów nie ma wiedzy, czy tego typu działania były do tej pory podejmowane. **Zaledwie 17% ankietowanych zadeklarowało, że realizowało badania dotyczące szczególnych potrzeb odbiorców lub pracowników instytucji kultury.** Najczęściej wykorzystywanymi technikami badawczymi były ankieta (48%), wywiad (41%) i obserwacja (32%). W 12 przypadkach udało się zrealizować audyty dostępności. Realizację ewaluacji i diagnoz zadeklarowały po 2 instytucje kultury. Celem badań ankietowych najczęściej było poznanie potrzeb odbiorców (lub wyróżnionych grup ze szczególnymi potrzebami, np. seniorów czy osób z niepełnosprawnościami) lub pracowników. Częstym tematem badań ankietowych była także dostępność architektoniczna budynków. Kilka instytucji zadeklarowało, że prowadzi tego typu badania cyklicznie. Realizowane wywiady i obserwacje często miały charakter nieustrukturyzowany – opierały się na swobodnych rozmowach z odbiorcami i obserwacji ich zachowań podczas odwiedzania instytucji:

Bardziej niż typowe badania prowadzona jest obserwacja. Wśród naszych użytkowników są osoby z niepełnosprawnością, z którymi rozmawiamy, staramy się sprostać ich oczekiwaniom [A_569].

Takie działania są równie ważne jak badania realizowane przez firmy zewnętrzne. Ważne tylko, żeby wnioski z nich płynące były na bieżąco spisywane i przekazywane pozostałym członkom organizacji. Do rzadkości należą kompleksowe badania realizowane we współpracy z firmami zewnętrznymi, były one wykonywane w pojedynczych przypadkach, najczęściej w ramach większych projektów grantowych:

Badania przeprowadzono w tym roku. Firmie zewnętrznej zlecono przeprowadzenie mikrodiagnozy społecznej wśród osób ze szczególnymi potrzebami. Diagnoza została przygotowana na bazie wywiadów bezpośrednich dotyczących barier napotykaných w trakcie wizyt i odbioru oferty instytucji, a także potrzeb w zakresie oferty merytorycznej instytucji. We własnym zakresie przeprowadziliśmy również wywiady z grupami docelowymi oparte o koncepcję podróży odbiorcy zawartą w modelu zapewniania dostępności wypracowywanym w ramach projektu „Kultura bez barier”. Na bieżąco analizujemy informacje zwrotne otrzymywane od odbiorców naszej oferty, a także dane z obserwacji poczynionych przez personel mający bezpośredni kontakt z odbiorcami [A_47].

04

Wpływ ustawy na wdrażanie dostępności

„Wejście regulacji dotyczących dostępności wpłynęło także pozytywnie na zwiększenie otwartości na potrzeby innych”.

Kluczowe przepisy z punktu widzenia wdrażania dostępności weszły w życie w roku 2021. Instytucje musiały realnie zmierzyć się z wyzwaniem. Prowadząc badania, interesowało nas, jak pracownicy instytucji kultury oceniają treść wprowadzonych regulacji oraz czy ich zdaniem wejście w życie ustaw wpływa pozytywnie na wdrażanie dostępności. **Większość respondentów (57%) uważa, że wprowadzenie przepisów ustawy wpłynęło pozytywnie (45%) lub zdecydowanie pozytywnie (12%) na wdrażanie dostępności w publicznych instytucjach kultury.** Wśród licznych argumentów respondenci podawali przede wszystkim, że wdrożenie przepisów ustawy zmotywowało do wprowadzenia zmian, przyspieszyło ten proces lub wpłynęło na zmianę priorytetów. Wejście regulacji dotyczących dostępności wpłynęło także pozytywnie na zwiększenie otwartości na potrzeby innych. Ponadto zdaniem uczestników badania obowiązek prawny, doprecyzowanie wymogów i widmo sankcji to na tyle mocne argumenty, że ucinają pole do dyskusji o konieczności wprowadzenia zmian. Warto jednak przytoczyć kilka dosłownych wypowiedzi ankietowanych, by lepiej zrozumieć ich punkt widzenia:

Wdrażanie dostępności wymaga wiedzy, czasu oraz zainwestowania środków finansowych (bezpośrednio lub w postaci roboczogodzin pracowników) i rzeczowych. Tymczasem w powszechnym mniemaniu działania związane z zapewnianiem dostępności dotyczą relatywnie niewielkiego procenta odbiorców. Z tego powodu przed wprowadzeniem ustawy wszelkim inicjatywom w tej dziedzinie (nawet najlepiej uargumentowanym) nadawano niski priorytet i łatwo odsuwano na dalszy plan. W przypadku wielu instytucji publicznych funkcjonujących niejednokrotnie w stanie permanentnego niedofinansowania oznaczało to brak szans na profesjonalne wdrożenie jakichkolwiek zmian w obszarze dostępności [A_47].

Kary przewidziane w ustawie mobilizują osoby decyzyjne do bardziej konsekwentnego wdrażania dostępności i w ogóle analizowania rozwiązań dostępnościowych [A_204].

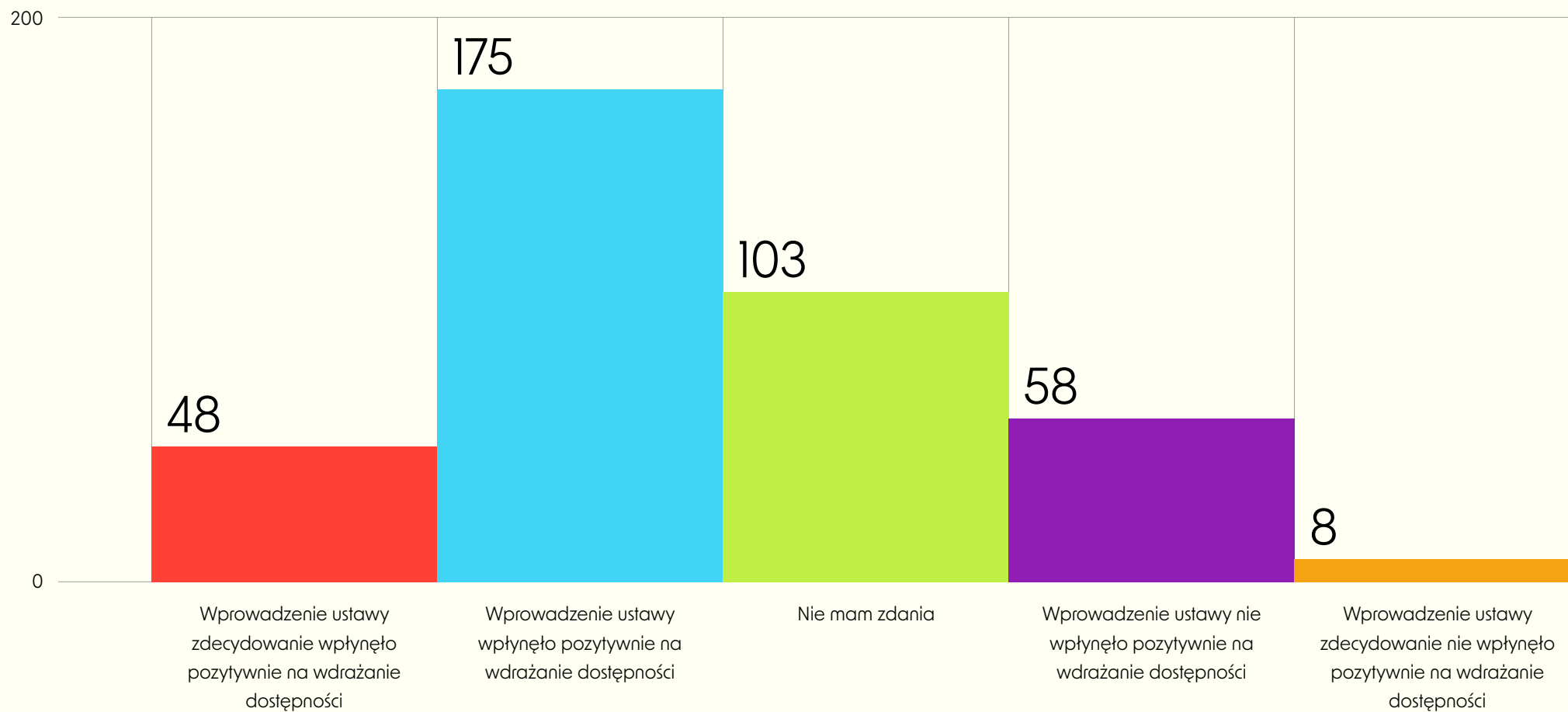
To, co wcześniej traktowano jako dobrą praktykę, stało się wymogiem, a co za tym idzie zmieniło perspektywę i priorytet tych działań [A_466].

Wprowadzenie ustawy o zapewnianiu dostępności spowodowało, iż zmienił się stosunek do osób z niepełnosprawnościami, wzrosło zrozumienie oraz wrażliwość na ich potrzeby [A_742].

Wprowadzenie ustawowego obowiązku – normy prawnej sankcjonowanej karą finansową – zamyka pole do dyskusji o konieczności wprowadzania zmian [A_826].

Wykres 23

Opinia respondentów na temat wprowadzenia ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (n=392)



Zdaniem niektórych respondentów wprowadzenie ustawy nie wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności (17%). Pracownicy publicznych instytucji kultury wskazywali przede wszystkim, że za wprowadzeniem przepisów nie poszły dodatkowe środki finansowe i wsparcie organizacyjne, by wdrożenie ustawy było w ogóle możliwe:

Wprowadzenie ustawy jest bardzo proste w porównaniu z wprowadzeniem jej w życie. Za wprowadzeniem ustawy powinny iść środki na szczegółowe szkolenia, zatrudnienie pracownika, dostosowanie przestrzeni do potrzeb osób niepełnosprawnych. Czy ustawa jest, czy jej nie ma, jeżeli nie mamy z czego się do niej dostosować, to nic ona nie zmienia [A_558].

Ankietowani wskazywali ponadto, że wprowadzenie przepisów zmusiło do podejmowania działań bez refleksji. Wprowadzano zmiany, bo tego wymaga ustawa, ale bez zastanowienia, czy zmiany te są potrzebne. Poniżej przykładowa wypowiedź w tym tonie:

W organizowanych przez nas zajęciach, pótkoloniach, wydarzeniach brały i biorą udział dzieci i osoby dorosłe z niepełnosprawnością. Temat jest dla nas ważny i chcielibyśmy dotrzeć do wszystkich odbiorców. Jednak ustawa narzuciła negatywne zachowania, tworzy się na siłę coś, aby było „odhaczone”. Jeżeli w całej gminie nie mamy osób głuchych lub słabo słyszących, jaki sens ma udział tłumacza migowego np. w przedstawieniu teatralnym dla mieszkańców? Oczywiście jeżeli byłaby wcześniej zgłaszana taka potrzeba, jest to naturalne. Poza tym wszelkie transkrypcje generują spore koszty, na które nie mamy finansowania. Najczęściej pracownik tworzy sam przez kilka godzin transkrypcję, co utrudnia prowadzenie bieżącej działalności. Wcześniej działania były intuicyjne, oparte na analizie potrzeb. Ustawa sprawiła, że należy wdrożyć wszystko niezależnie od tego, czy jest taka potrzeba czy nie. Tracimy czas, pieniądze i energię na wdrażanie czegoś, z czego być może nikt nie skorzysta. Temat jest niezwykle istotny, jednak warto go wdrażać świadomie, i aby go dobrze wdrożyć, musi płynąć wsparcie finansowe (opierając się jedynie na grantach, nie jest to możliwe) [A_829].

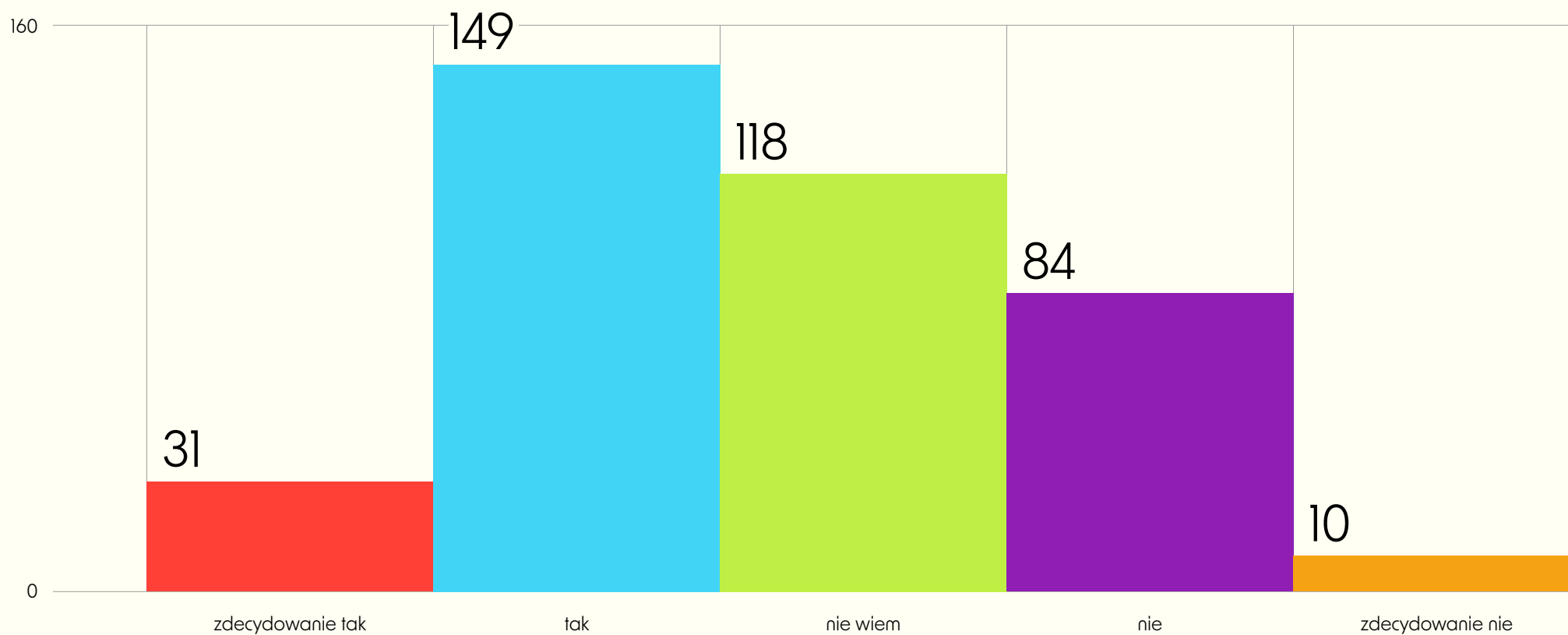
Część uczestników badania (26%) miała trudność w ocenie, czy wprowadzenie przepisów ustawy wpływa pozytywnie czy nie na dostępność w publicznych instytucjach kultury, ale tylko wybrane osoby uargumentowały, dlaczego mają wątpliwości. Ci, którzy się wypowiedzieli, zauważają wady i zalety regulacji, o czym najlepiej świadczy poniższa wypowiedź:

I tak, i nie [w domyśle: wprowadzenie ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności w instytucji – przyp. red.]. Tak, ponieważ wprowadzone zostały zmiany, które zapewne nie zostałyby wprowadzone, gdyby ich od nas nie wymagano. Nie, ponieważ nie otrzymaliśmy żadnych środków na wdrożenie dostępności, zatem musieliśmy uszczuplić własną dotację, więcej już nie jesteśmy w stanie wygospodarować, a mimo już poczynionych inwestycji i wydanych środków nadal nie jesteśmy tak bardzo dostępni, jak byśmy chcieli i jak powinniśmy być [A_272].

Poprosiliśmy uczestników badania o opinię, czy ich zdaniem wprowadzenie ustawy ułatwia wdrażanie dostępności w publicznej instytucji kultury. Zdania, że „tak” lub „zdecydowanie tak” było 46% odpowiadających. Przeciwnego zdania było 24%, a niezdecydowanych 30% respondentów.

Wykres 24

**Opinia respondentów na temat tego, czy dzięki ustawie jest łatwiej/
skuteczniej wdrażać dostępności w instytucji kultury (n=392)**



Respondenci, którzy byli zdania, że wprowadzenie ustawy ułatwia wdrażanie dostępności, argumentowali przede wszystkim, że podstawa prawna stworzyła wymóg, a w konsekwencji narzuciła odpowiedzialność. Ankietowani twierdzą, że *kary działają motywująco* [A_456] i wprowadzenie ustawy *ogranicza dyskusje nad zasadnością wydatkowania środków na ten cel* [A_466], bo *zawsze można powiedzieć – „to już nie jest moje widzimisię, to jest ustawowy obowiązek”* [A_430].

Pracownicy zwracali również uwagę, że dzięki ustawie powstały wytyczne, co należy wdrażać i jak, zwiększyła się świadomość potrzeb osób z niepełnosprawnościami; ustawa także zmobilizowała pracowników, a szczególnie dyrekcję do wprowadzania zmian.

Uczestnicy badania, których zdaniem ustawa nie ułatwiła wdrażania dostępności, argumentowali, że na instytucje nałożono dodatkowe wymogi bez wsparcia finansowego i organizacyjnego. Zabrakło więc narzędzi, by ustawę wdrażać. Jeden z odpowiadających argumentował, że *ustawa wymaga, a więc mobilizuje, ale nie ułatwia* [A_303] wdrażania dostępności. *Ustawa jest straszakiem i przymusem, i widmem kary [...], a nie potrzebą realnej zmiany* [A_885]. Ponadto pracownicy instytucji kultury wskazywali, że *ustawa jest niespójna, nie precyzuje wielu kwestii, trudno odwoływać się do niej, ponieważ każdy zapis może zostać podważony* [A_24].

Nie ułatwia, ponieważ ustawa jako bardzo arbitralna nie daje pola manewru i narzuca zastosowanie rozwiązań, których instytucje podlegające Ustawie o ochronie zabytków i Ustawie o muzeach spełnić nie mogą, wprowadzając dysonans u osób nie tylko odpowiedzialnych, ale przede wszystkim tych, którym zależy na rzeczywistym, a nie tylko formalnym wprowadzeniu zmian [A_335].

Tylko część respondentów uargumentowała, dlaczego trudno im ocenić jednoznacznie, czy regulacje prawne ułatwiają czy nie wdrażanie dostępności. Ci, którzy chcieli się wypowiedzieć, zauważają po prostu pozytywne i negatywne tego strony:

Teoretycznie powinno być łatwiej. Ale ustawa swoje, rzeczywistość swoje, cięcia budżetu swoje, a podejście ludzi jeszcze co innego [A_66].

Z jednej strony powinno być łatwiej, ponieważ wiadomo, co powinno się osiągnąć, ale z drugiej strony napotykanymi trudnościami utrudniają wdrażanie dostępności [A_796].

05

Dlaczego to nie bułka z masłem? – trudności we wdrażaniu dostępności

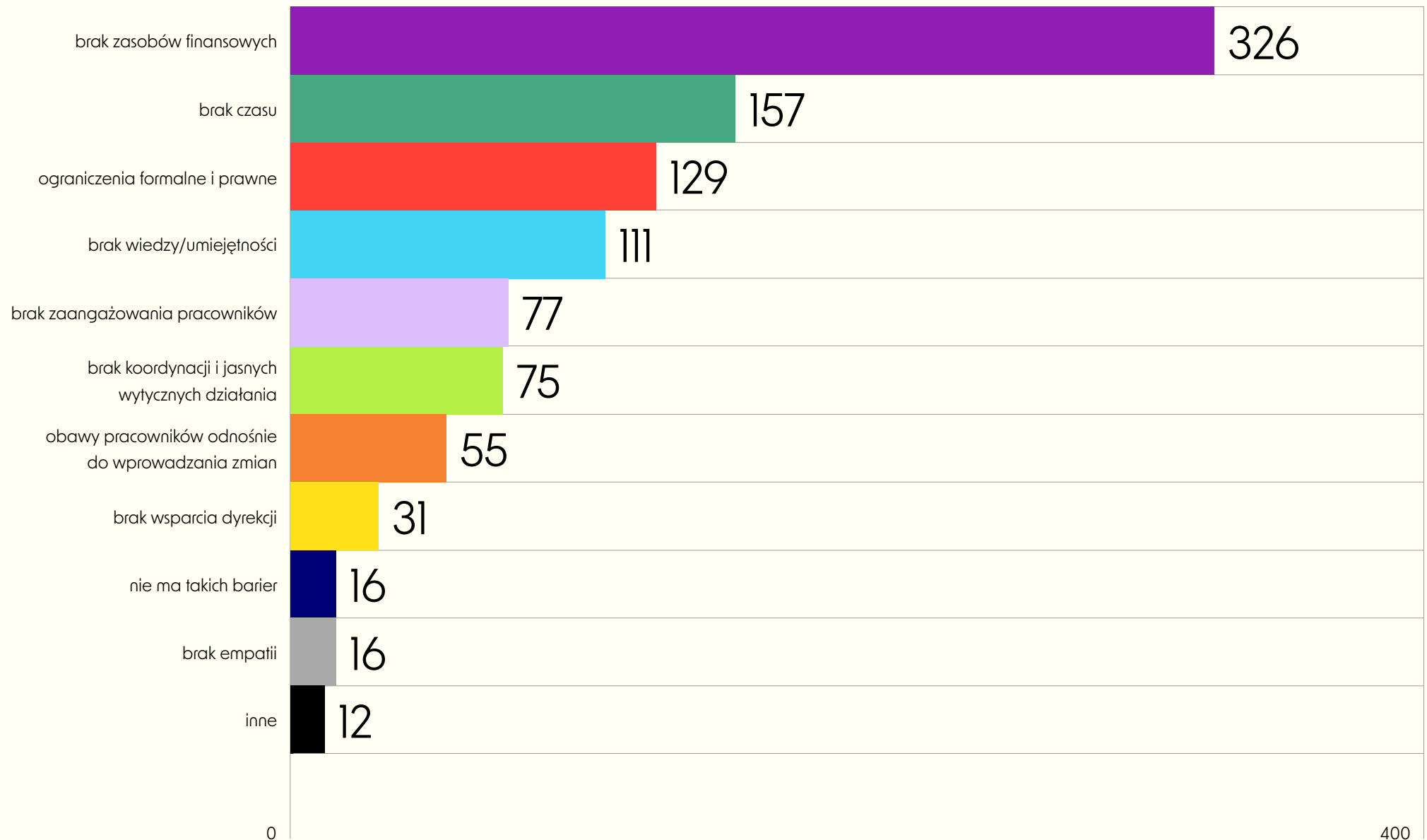
„Ogólnie należy jednak stwierdzić, że wdrażanie dostępności stanowi duże wyzwanie dla zdecydowanej większości instytucji kultury w Polsce”.

Jako największą barierę wewnątrz instytucji, która utrudniała lub wręcz uniemożliwiała wdrażanie dostępności w badanych instytucjach kultury, wskazano brak środków finansowych. Takiej odpowiedzi udzieliło ponad 84% ankietowanych, zatem zaledwie 1/4 respondentów uważa, że posiada środki finansowe odpowiedniej wysokości lub ich pozyskanie nie stanowi problemu. Kolejną najczęściej powtarzającą się odpowiedzią był brak czasu, na co wskazało 41% instytucji, które wypełniły ankietę. Z innych badań wynika (Ochał, Różycka 2022), że nadmierne obciążenie obowiązkami jest typowe dla zatrudnienia w sektorze kultury. Jak wynika z odpowiedzi na jedno z wcześniejszych pytań, osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności często łączą te działania z innymi, bardzo niewielka część pracowników jest w na tyle komfortowej sytuacji, że może poświęcić swój czas tylko na koordynowanie kwestii związanych z dostępnością, stąd też pojawia się kwestia braku czasu. W instytucjach, w których w kwestie wdrażania dostępności zaangażowani byli także inni pracownicy, rzadziej skarżono się na brak czasu (36%). Kwestia wyznaczenia

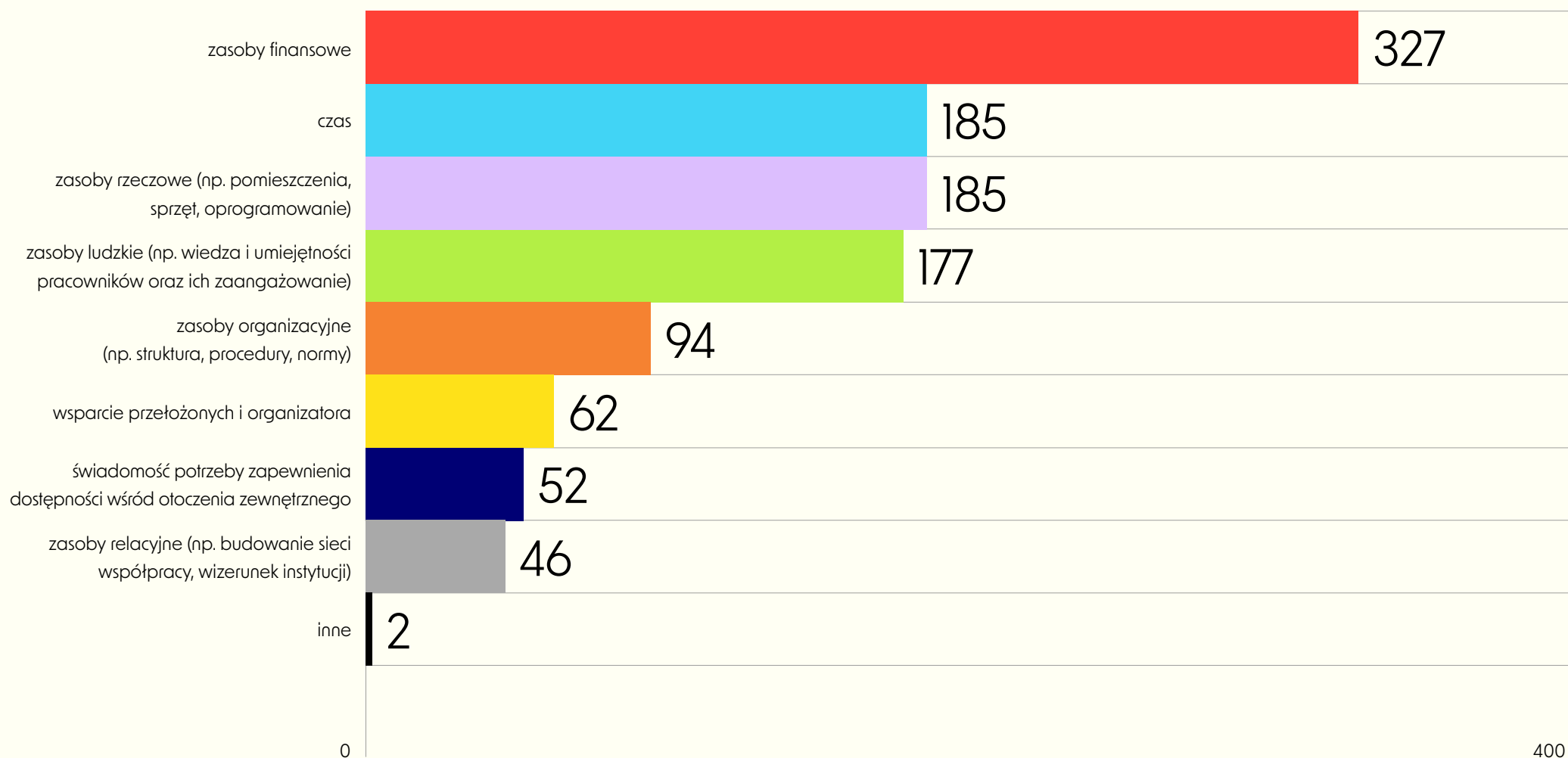
koordynatora lub innej osoby odpowiedzialnej nie miała bezpośredniego przełożenia na to, w jakim stopniu ankietowani postrzegali brak czasu jako jedną z głównych barier.

Jedna trzecia ankietowanych wskazała, że barierą we wdrażaniu dostępności są ograniczenia formalne i prawne. Im większa instytucja, tym częściej podawano tego typu bariery. W organizacjach zatrudniających powyżej 250 pracowników takiej odpowiedzi udzieliła już ponad połowa respondentów. Na brak specjalistycznej wiedzy i umiejętności w tym zakresie wskazało 29% instytucji. Mniej istotne okazały się kwestie związane z działaniami wewnątrzorganizacyjnymi i zarządzaniem. Brak zaangażowanych pracowników jako barierę podało 20% instytucji, a 14% zadeklarowało, że problemem są obawy pracowników przed wprowadzanymi zmianami. Jeśli chodzi o kwestie zarządcze, wskazywano na brak koordynacji i jasnych wytycznych do działania (19%) oraz brak wsparcia dykcji (8%). Tylko 4% badanych instytucji zaznaczyło, że problemem jest brak empatii. Tyle samo zadeklarowało, że nie ma takich barier.

Wykres 25

Bariery wewnątrzinstytucjonalne utrudniające wdrażanie dostępności (n=387)

Wykres 26

Braki w zasobach niezbędnych do wdrażania dostępności w instytucjach kultury (n=392)

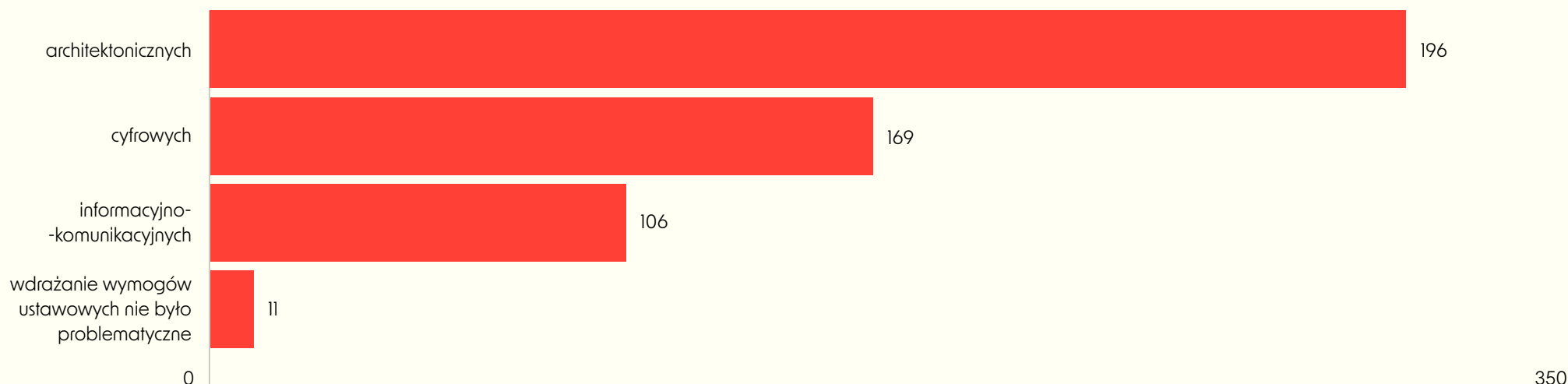
Podobnie jak w poprzednim pytaniu dotyczącym barier wewnątrzinstytucjonalnych ankietowani zaznaczyli, że brakuje im zasobów finansowych, by skuteczniej wdrażać dostępność. Takiej odpowiedzi udzieliło 83% ankietowanych, co oznacza, że zaledwie 17% badanych instytucji dysponuje budżetem odpowiednim do potrzeb. Najrzadziej brak zasobów finansowych jako barierę do działania podawali przedstawiciele organizacji, których organizatorem jest MKiDN. Następne w kolejności wymieniania odpowiedzi uzyskały podobną liczbę głosów. Tyle samo ankietowanych (po 47%) wskazało na to, że brakuje im czasu lub zasobów rzeczowych, w postaci sprzętu, pomieszczeń czy oprogramowania. W 45% badanych przypadków problemem są braki w wiedzy i umiejętnościach zatrudnionych osób. Dla blisko ¼ ankietowanych (24%) istotne są braki w zasobach organizacyjnych, takich jak struktura, przyjęte procedury czy normy. Najmniej ankietowanych wskazało, że brakuje im wsparcia przełożonych i organizatora (16%), świadomości otoczenia zewnętrznego, dotyczącej tego, że wdrażanie dostępności jest istotną kwestią (13%), czy zasobów relacyjnych, takich jak wizerunek organizacji czy budowanie sieci współpracy (12%).

Ankietowanych zapytano również, który z obszarów związanych z wdrażaniem dostępności był dla nich największym wyzwaniem. Ponad ¼ ankietowanych wskazało na kwestie związane z dostępnością architektoniczną. Stanowiły one największe wyzwanie dla instytucji repertuarowych (takich jak teatry, opery, filharmonie i orkiestry) oraz dla instytucji wystawienniczych. Również instytucje, które posiadały najwięcej oddziałów (powyżej 6), miały z tą kwestią największy problem, na co wskazało 91% ankietowanych.

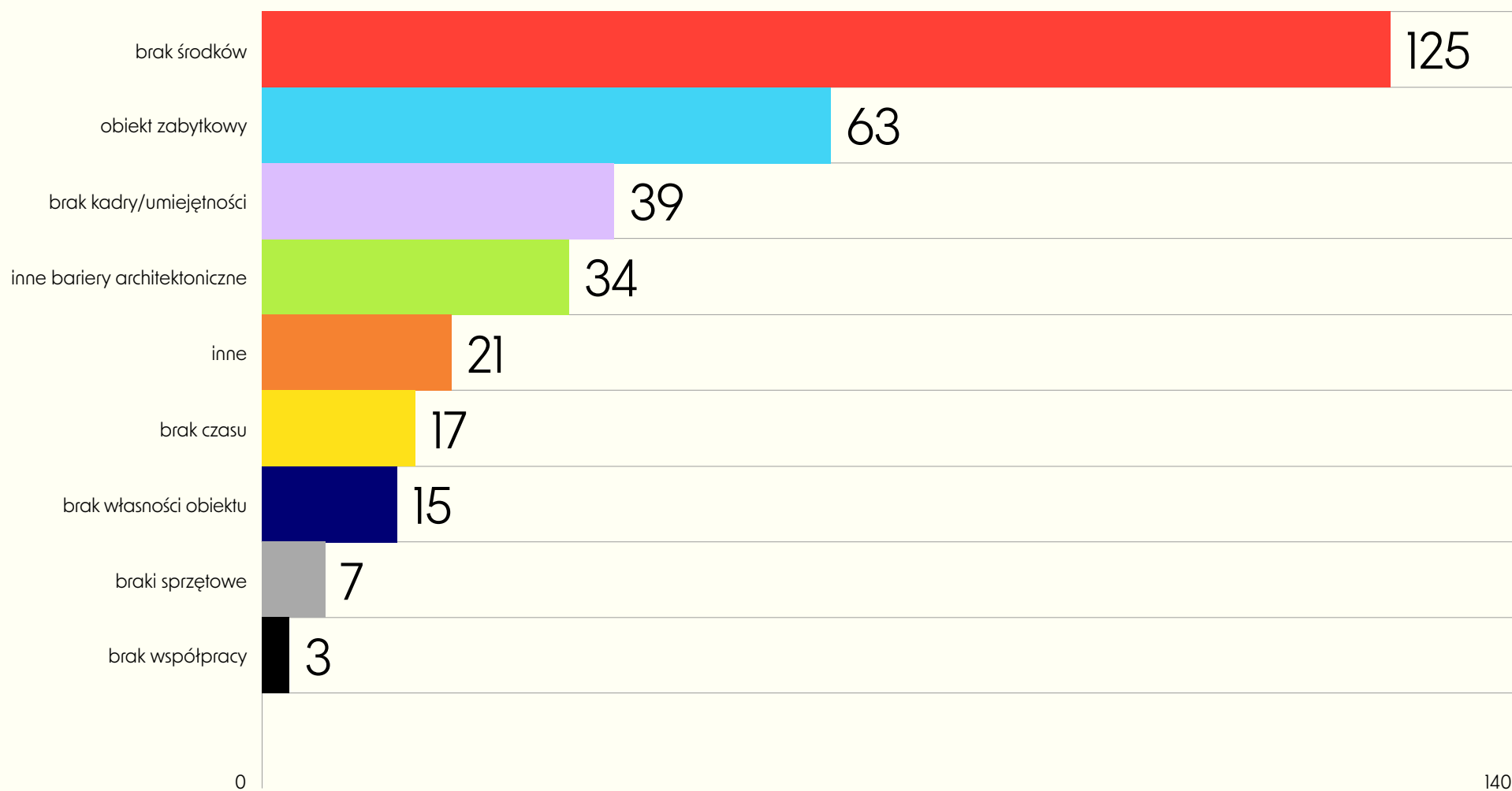
Dla 43% respondentów największym wyzwaniem była dostępność cyfrowa. Najmniej trudności sprawiło wdrażanie rozwiązań związanych z dostępnością informacyjno-komunikacyjną, co stanowiło problem dla 27% instytucji. Dla zaledwie 3% respondentów wdrażanie wymogów ustawowych nie było problematyczne. **Należy również dodać, że w instytucjach, w których wyznaczono koordynatora ds. dostępności lub osobę odpowiedzialną za te kwestie, powołano specjalny zespół lub angażowano innych pracowników w te działania, zgłaszano mniej problemów. Ogólnie należy jednak stwierdzić, że wdrażanie dostępności stanowi duże wyzwanie dla zdecydowanej większości instytucji kultury w Polsce.**

Wykres 27

Największe wyzwania związane z wdrażaniem dostępności w poszczególnych obszarach (n=392)



Wykres 28

Powody, dla których wdrażanie wymogów ustawowych było najbardziej problematyczne (n=229)

W pytaniu otwartym zapytałyśmy uczestników badania, dlaczego wdrażanie dostępności w tych obszarach stanowiło dla nich wyzwanie. Podobnie jak w wypadku poprzednich pytań spora część przedstawicieli instytucji odpowiadających na to pytanie wskazała, że powodem był brak środków finansowych (55%). Zdaniem ankietowanych do najbardziej kosztownych działań należą te związane z zapewnieniem dostępności architektonicznej, stworzeniem nowej dostępnej strony internetowej, zapewnieniem tłumacza PJM na wydarzeniach, napisów do filmów czy szkoleniami dla pracowników.

Ponieważ winda, podjazdy, pętla indukcyjna, usługa tłumacza PJM są drogie, a dotacja organizatora nie zostaje powiększona o te potrzeby. Nie jesteśmy w stanie tego zrealizować własnymi siłami [A_268].

Zmiany w zakresie barier architektonicznych wymagają zazwyczaj sporych nakładów finansowych, a ich usuwanie w niektórych obiektach nie jest możliwe w pełnym zakresie [A_403].

Wymogi architektoniczne i cyfrowe wymagają ogromnych środków finansowych, których małe jednostki takie jak gminne ośrodki kultury nie posiadają. Staranie się o środki zewnętrzne wiąże się z koniecznością zabezpieczenia wkładu własnego i wykwalifikowanej kadry chociażby przy wymogach cyfrowych, na które najnormalniej w świecie nas nie stać [A_891].

Ze względu na to, że takie odpowiedzi bardzo często się powtarzały, jako osobną kategorię wymieniliśmy zabytkowość budynków, która okazała się problematyczna dla 26% ankietowanych odpowiadających na to pytanie (16% ogółu). Część z nich zaznaczała tylko, że działają w zabytkowym budynku, część podawała bardziej rozbudowane odpowiedzi:

Realizacja wymogów architektonicznych wiąże się z największym nakładem środków, a instytucja nie może liczyć na dodatkowe wsparcie w tym zakresie ze strony organizatora. Mieścimy się w zabytkowym budynku, co jeszcze bardziej utrudnia wszelkie modyfikacje. Ponadto długotrwałe remonty uniemożliwiają funkcjonowanie instytucji, a co za tym idzie ograniczają przychód z biletów. To wszystko sprawia, że kierownictwo instytucji odmawia wdrożenia rozwiązań architektonicznych [A_24].

Instytucja mieści się w budynku historycznym, który jest pod opieką konserwatora, dlatego konieczna jest duża uważność przy projektowaniu i wdrażaniu rozwiązań. Mimo większej otwartości, niektóre miejsca nie będą mogły być udostępnione architektoniczne ze względu na charakter miejsca (np. nie ma możliwości poszerzenia korytarza) [A_204].

Wymogi architektoniczne w przypadku budynków zabytkowych są trudne do spełnienia i wymagają ogromnych środków finansowych [A_268].

W części odpowiedzi widoczne było też niezrozumienie i rozgoryczenie decyzjami konserwatorskimi:

Bo siedziba mieści się w zabytkowej kamienicy, w której nie ma windy i mieć nie będzie według konserwatora zabytków [A_63].

Niektóre budynki naszej instytucji podlegają konserwatorowi zabytków i tu był największy problem – brak zgody w ingerencję i modernizację budynku [A_503].

Muzeum mieści się w budynku zabytkowym, który posiada swoje ograniczenia związane z wymogami wojewódzkiego konserwatora zabytków [A_314].

Trudność architektoniczne z uwagi na ochronę konserwatora zabytków [A_836].

Dodatkowo warto zaznaczyć, że niektóre odpowiedzi zakwalifikowane do kategorii „inne bariery architektoniczne” (15% odpowiedzi w tym pytaniu) miały dość nieprecyzyjny charakter – ich autorzy prawdopodobnie mieli również na myśli to, że obiekty, w których funkcjonują reprezentowane przez nich instytucje kultury, są zabytkowe, ale nie wyartykułowali tego w pełni. Najczęściej pojawiało się określenie „stary budynek/budownictwo”. Wśród innych odpowiedzi w tej kategorii pojawiały się bariery architektoniczne niemożliwe do likwidacji (bez podania konkretów), trwałość projektu uniemożliwiająca ingerencję, a także specyfika niektórych instytucji, np. tych będących skansenami:

Skansen położony jest na nierównym pagórkowatym terenie. Dla osób samodzielnie poruszających się na wózkach teren jest trudny z powodu drobnych kamieni na ścieżkach. Zabytkowe drewniane obiekty położone są na całym obszarze skansenu (5 ha) w niewielkich odległościach od siebie (20–50 m). Wejście do obiektów jest przez niskie drzwi z wysokimi progami. Do kilku obiektów zostały zakupione szyny podjazdowe oraz rampy dla wózków, co spotkało się z bardzo pozytywną oceną osób, które do tej pory nie miały możliwości zwiedzenia wnętrz zabytkowych obiektów budownictwa drewnianego [A_192].

W kontekście problemów o naturze architektonicznej 7% respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie, podało, że budynek nie jest ich własnością. W związku z tym wdrażanie dostępności architektonicznej jest trudne, a czasem nawet niemożliwe.

Zdaniem 17% ankietowanych, którzy udzielili odpowiedzi na to pytanie, problemem jest brak możliwości zatrudnienia dodatkowych osób, które w swoim zakresie obowiązków miałyby kwestie związane z zapewnieniem dostępności, lub brak kompetencji dotychczasowych pracowników.

Koordinator ds. dostępności nie ma umiejętności, aby dobrze publikować treści na stronach internetowych. Jest zależny od informatyków. Podobnie z dostępnością architektoniczną – nie ma wpływu na decyzje dotyczące remontów [A_205].

Nie mamy na etacie specjalistów z branży IT, brakuje nam czasu i umiejętności [A_303].

Duży obszar działań koniecznych do realizowania, kosztowne rozwiązania i trudności związane z ich finansowaniem, potrzeba posiadania bardzo ścisłej i konkretnej wiedzy plus konsultacji zewnętrznych, komplikacje i trudności związane z wprowadzaniem rozwiązań architektonicznych w budynkach zabytkowych, brak konkretnych wskazówek i podręczników na poziomie ministerialnym dotyczących m.in. ewakuacji osób z niepełnosprawnościami, nowy obszar tematyczny również dla pracowników straży pożarnych [A_503].

W szczególności z powodu braku osób oraz czasu np. do samodzielnego tworzenia audiodeskrypcji do zamieszczonych multimediów na stronach WWW (trillery/zwiastuny spektakli) oraz alternatywnych napisów do materiałów wizualnych zamieszczanych na naszych stronach WWW, np. zdjęć, przy jednoczesnym braku środków na zlecenie tej pracy na zewnątrz [A_948].

Ankietowani podkreślali również, że liczba specjalistów zajmujących się kwestiami związanymi z dostępnością jest ograniczona, zdarzają się też firmy, które oferują usługi niskiej jakości:

Cyfrowe – dlatego że na pierwszy rzut oka bardzo trudno ocenić dostępność cyfrową, bardzo mało osób się na tym zna i bardzo dużo firm niestety oszukuje, stosując uproszczenia [...] [A_427].

Nie ma również finansów na etat dla koordynatora ds. dostępności. Brakuje lokalnych firm informatycznych, które znają zasady dostępności i są w stanie poprawić funkcjonalność strony WWW [A_687].

Cyfrowa dostępność jest dużym wyzwaniem przy skomplikowanym narzędziu informatycznym, jakim jest platforma VOD. Kolejne audyty cyfrowej dostępności strony wykazywały kolejne problemy i konieczne zmiany do wprowadzenia, z którymi musiał zmagać się nasz wykonawca. Ponieważ ich wdrożenie jest dla niego bardzo kosztowne, jest opieszale i niechętny do współpracy. Opłacał nawet własny audyt u niecertyfikowanej firmy, tylko po to, aby udowodnić nam, że nie musi wprowadzać zmian i że strona spełnia standard WCAG, który mamy wpisany w umowie (raport z tego audytu to jedna strona A4 informująca, że spełniamy wszystkie kryteria, nawet takie jak posiadanie audiodeskrypcji – a nie mamy ani jednej). Sprawdzenie wykonanych poprawek (naprawili dotąd tylko część rzeczy) również wymagało bardzo specjalistycznej wiedzy, i generowało kolejne koszty, ponieważ znowu trzeba było zatrudnić specjalistów [A_407].

Jedna z ankietowanych osób zwróciła uwagę na inną bardzo istotną kwestię – **zwiększająca się wiedza w zakresie dostępności powoduje również odsłanianie kolejnych obszarów „niewiedzy”, co bardzo często przyczynia się do przytłoczenia pracowników nadmiarem obowiązków i wzrostu poczucia, że właściwe rozwiązania są niemożliwe do osiągnięcia:**

W małej instytucji, w której nie pracuje informatyk, wdrażanie cyfrowych wymogów jest wręcz nierealne. Mamy to szczęście, że nie mamy zbyt wielu barier architektonicznych, jednak z rozmów z pracownikami innych domów kultury wiemy, że jest to temat nie do przeskoczenia. W kwestiach informacyjno-komunikacyjnych brakuje nam wiedzy (choć wszyscy pracownicy merytoryczni – 5 osób – biorą udział w szkoleniach). Im więcej się szkolimy, tym temat jest szerszy i większe przerażenie maluje się w naszych oczach. Potrzebujemy konkretnych rozwiązań i wsparcia [A_892].

Pośrednio ten brak kompetencji wśród dotychczasowej kadry i środków finansowych na zatrudnienie nowych osób był też powiązany z brakiem czasu na realizację dotychczasowych zadań, na co wskazało 7% respondentów odpowiadających na to pytanie. Pozostałe osoby podawały inne powody, w tym braki sprzętowe czy w zakresie współpracy. W zdecydowanej większości odpowiedzi związane były jednak z wieloma współistniejącymi barierami.

Wdrażanie trzeba zacząć od wszystkich dziedzin. Potrzeba nauki procedur, zmian w sposobie komunikowania się z odbiorcą, zrozumienia jego potrzeb, co przekłada się na zmianę dotychczasowych form funkcjonowania. O ile zmiany komunikacyjne czy cyfrowe są do wdrożenia, o tyle architektoniczne nie zawsze.

Każdy z tych obszarów wymaga zainwestowania środków finansowych, których nie mamy do dyspozycji. Nasza instytucja zajmuje się działalnością wystawienniczą. Dysponujemy dużym budynkiem, w którym wiele przestrzeni jest gruntownie przearanżowywanych co kilka miesięcy. Wszelkie ułatwienia architektoniczne w tych przestrzeniach muszą zatem również podlegać odpowiednim modyfikacjom. Do tego dochodzą inwestycje w niezbędne rozwiązania z obszaru informacyjno-komunikacyjnego. W obszarze cyfrowym budowa naszej obecnej strony internetowej nie pozwala na łatwe dostosowanie jej do wymogów ustawy. Koszt dostosowania jest niewiele niższy niż inwestycja w nową stronę. Uwzględniając inne elementy i niezbędne szkolenia personelu, kompleksowe i skuteczne wdrożenie wymagań ustawy wymaga od nas zainwestowania na początek od 300 do 500 tysięcy złotych, a ich dalsze utrzymanie dodatkowych 100–200 tysięcy złotych rocznie. Nasz organizator nie zamierza stosownie zwiększyć dotacji [A_47].

Respondenci zostali także poproszeni przez nas o to, żeby zaproponowali rozwiązania, jakie można byłoby wprowadzić na szczeblu centralnym, aby usprawnić wdrażanie dostępności. Odpowiedzi udzieliło ponad ¾ ankietowanych. Najwięcej propozycji dotyczyło zwiększenia funduszy na wdrażanie dostępności, wskazało na to 62% osób odpowiadających na to pytanie. Chodziło zarówno o zwiększenie dotacji pochodzącej od organizatora, jak i większą liczbę programów grantowych. Pozyskane w ten sposób środki finansowe miałyby zostać przeznaczone na dostosowanie architektoniczne obiektów, zatrudnienie dodatkowych pracowników, zakup sprzętu czy oprogramowania (kwestie dotyczące organizacji dostępnych wydarzeń pojawiały się znacznie rzadziej). Często jednak wybrzmiewała konieczność wsparcia w tym aspekcie mniejszych ośrodków, które nie mają tak dużego doświadczenia w pozyskiwaniu funduszy zewnętrznych i nie mogą pozwolić sobie na zapewnienie wkładu własnego do projektów.

Dofinansować tych, którzy do tej pory nie zdołali poczynić znacznych kroków we wprowadzeniu dostępności. Brak środków, a nie brak chęci – to zapewne jest przyczyna [A_253].

Chociaż zdania w tej kwestii były rozbieżne, część ankietowanych twierdziła, że dofinansować należy instytucje, które systematycznie i według założonego planu działają na rzecz zwiększania dostępności. Często były to także podmioty działające w większych ośrodkach miejskich:

Program finansowania usprawnień w dostępności dla instytucji kultury, nie tylko dla instytucji z małych miast i wsi [A_491].

Przeznaczać dotacje dla tych instytucji, które wdrażają plany zwiększania dostępności do swojej instytucji [A_332].

Zdaniem części ankietowanych środki finansowe na ten cel mogłyby zostać przekazane z budżetu centralnego do samorządów, które dystrybuowałyby je dalej do podległych sobie instytucji kultury.

Niektórzy respondenci postulowali wydzielenie osobnego budżetu w instytucji, który mógłby zostać przeznaczony wyłącznie na zwiększanie dostępności:

Zobligowanie do tworzenia oddzielnego budżetu na wdrożenie dostępności [A_107].

Jeśli wdrażanie dostępności pociąga za sobą koszty, to może warto wprowadzić obowiązek dotowania przez organizatora ściśle tego punktu w budżecie [A_398].

Zapewnić instytucjom kultury w ramach przyznawanych dotacji określony procent budżetu przeznaczony wyłącznie na poprawę dostępności [A_822].

Ankietowani wskazywali również na konieczność organizacji specjalistycznych szkoleń (13%), które byłyby darmowe i dotyczyły także dobrych praktyk wdrażanych z innych instytucjach. Tego typu szkolenia powinny być, zdaniem respondentów, skierowane nie tylko do koordynatorów ds. dostępności, ale też do organizatorów, dyrekcji instytucji i wszystkich pracowników, co umożliwiłoby zwiększenie społecznej świadomości. Szkolenia mogłyby mieć formę indywidualnych konsultacji lub audytów, tak żeby w jak największym stopniu dostosować je do potrzeb konkretnych instytucji.

Podobny odsetek ankietowanych (12%) postulował wzmocnienie roli koordynatorów czy osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury. Chodzi zarówno o ich godziwe wynagradzanie za wykonywaną pracę, jak i odciążenie z realizacji innych obowiązków oraz szczegółowe wskazanie zadań w zakresie obowiązków. Działalność koordynatorów mogłaby być wzmocniona przez powołanie interdyscyplinarnych zespołów ds. dostępności. Pojawiły się także postulaty, żeby w mniejszych instytucjach odpowiedzialność za powołanie koordynatora ds. dostępności została przeniesiona na organizatora:

Uważam, że koordynator ds. dostępności nie powinien być w każdej instytucji. Uważam, że organizator powinien powołać koordynatorów, a każdy z nich zajmowałby się kilkoma instytucjami. Dałoby to oszczędność środków i profesjonalne działanie [A_263].

Zapewnienie etatów dla osób, które miałyby się tym zająć; na gminę wiejską wielkości jak nasza (20 tys. osób) wystarczyłby pewnie 1 etat dla koordynatora, który byłby wsparciem dla wszystkich jednostek organizacyjnych, znałby tematykę i zajmował się nią na bieżąco, a nie z doskoku, raz w roku, kiedy trzeba złożyć sprawozdanie [A_563].

Dobrym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie powiatowych konsultantów dostępności, którzy z jednej strony służyliby fachową radą i wsparciem, a z drugiej – mogliby bardziej monitorować, co się (nie)dzieje w ich lokalnych społecznościach [A_572].

Uczestnicy badania (9%) postulowali także stworzenie bazy wiedzy, np. metodą crowd-sourcingu. Chodzi o zgromadzenie w jednym miejscu użytecznych poradników dotyczących

zapewnienia dostępności i dobrych praktyk w tym zakresie. Baza powinna być poszerzona o listę zweryfikowanych firm, które zajmują się audytami czy rozwiązaniami dostępnościowymi, w tym tłumaczy języka migowego, listy rekomendowanego sprzętu, możliwych do pozyskania grantów itp.

Niektórym respondentom brakuje komentarza do ustawy, który w jasny i precyzyjny sposób określiłby, jak interpretować przepisy. Pojawiały się również postulaty dotyczące racjonalizacji przepisów ustawowych i dostosowania ich do możliwości instytucji. Zdaniem pracowników instytucji wdrażanie przepisów ustawowych powinno być kontrolowane.

Ankietowani podkreślali konieczność przeprowadzenia kampanii informacyjnej oraz działań edukacyjnych, które zwiększyłyby świadomość różnorodności potrzeb (w tym osób z niepełnosprawnościami), ale także praw obywatelskich w zakresie dostępu do kultury i usług publicznych:

Kampania informacyjna w instytucjach i organizacjach zajmujących się osobami o szczególnych potrzebach (dotycząca wzbudzania potrzeby uczestniczenia w życiu kulturalnym. Jeśli wcześniej nie było ono dostępne – lub było dostępne w stopniu ograniczonym – osoby ze szczególnymi potrzebami nie mają nawyku uczestnictwa w kulturze) [A_24].

Zwiększyć kampanie informacyjne i ilość spotkań i szkoleń byśmy bardziej zdawali sobie sprawę z tego, że niepełnosprawność nie zawsze oznacza ograniczenie. To nasze

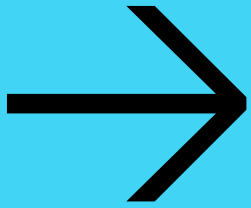
otwarcie i mądrość we wprowadzaniu zmian [...] powodują, że nasza okolica staje się dostępna. Bo zaczynamy od siebie [A_186].

Każdy przypadek jest inny i chyba nie ma złotego środka na rozwiązanie wszystkich problemów, ale ważne jest, aby nie pomijać tych tematów. Edukacja. Warto edukować osoby ze szczególnymi potrzebami, jakie mają prawa, ale także podnosić świadomość w społeczeństwie. To w procesie długofalowym mogłoby skutecznie pomóc [A_509].

Zdaniem pracowników wdrażanie przepisów ustawowych powinno odbywać się we współpracy z osobami, do których kierowane są wypracowywane rozwiązania, lub organizacjami, które je reprezentują. Ważne jest, aby wymogi odpowiadały potrzebom odbiorców, ale też możliwościom samych instytucji:

Przy konstruowaniu kolejnych przepisów czy nowelizacji wprowadzić przede wszystkim zasadę „Nic o nas bez nas” w odniesieniu do środowisk, którym przepisy mają być dedykowane [A_245].

Myślę, że tutaj potrzebna jest decentralizacja, bo nie ma możliwości, żeby urzędnik z Warszawy zrozumiał sytuację seniorek na śląskiej wsi czy osób G/głuchych na Podlasiu – no nie ma tej perspektywy. Kontekst lokalności jest tutaj bardzo ważny i to nie ma prawa się udać na poziomie centralnym [...] [A_572].



Zakończenie

„Ostatnie lata spowodowały realną zmianę w instytucjach kultury w zakresie dostępności, na co wpływ miało wejście w życie ustawy. Jednocześnie wdrażanie tego typu wymogów ujawniło wiele problemów, które jeszcze przed wprowadzeniem regulacji były charakterystyczne dla większości instytucji kultury [...]”.

Wejście w życie ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wpłynęło na sytuację w instytucjach kultury. Przede wszystkim wiązało się to z dodatkowymi obowiązkami dla pracowników, ponieważ większość instytucji nie realizowała wcześniej działań dostępnościowych w takim zakresie. Bezpośrednim skutkiem uchwalenia tego aktu prawnego było powołanie koordynatorów ds. dostępności lub wskazanie osób odpowiedzialnych za te działania. W ponad połowie instytucji uchwalono również plan działania na rzecz poprawy dostępności. Choć istniały także instytucje, które przed 2019 rokiem posiadały takie plany lub wyznaczyły koordynatorów ds. dostępności, to wejście w życie ustawy wpłynęło na intensyfikację tego typu działań. Większość respondentów była zdania, że wprowadzenie ustawy wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności w instytucjach kultury. Jednakże zdania dotyczące tego, czy dzięki temu ten proces stał się łatwiejszy, są podzielone.

Koordynatorzy ds. dostępności stosunkowo rzadko zatrudniani są w instytucjach kultury w ramach wydzielonego etatu lub jego części. Zdecydowanie powszechniejszą praktyką jest uwzględnianie tego typu działań w zakresie obowiązków dotychczasowych pracowników, którzy najczęściej są rekrutowani spośród działów administracji, edukacji lub zarządczych. Charakterystyczną cechą koordynatorów ds. dostępności, jak i większości osób zatrudnionych w instytucjach kultury jest wielozadaniowość, a więc łączenie w ramach etatu różnego rodzaju obowiązków. W większości wypadków osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności wspierane są w swoich działaniach przez inne osoby, chociaż rzadko zdarza się, że są to interdyscyplinarne zespoły powołane w tym celu. Do zadań osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności należy przede wszystkim: koordynacja działań, informowanie i inicjowanie. Wśród kompetencji, jakimi powinni charakteryzować się koordynatorzy ds. dostępności, wskazywano głównie na posiadanie specjalistycznej wiedzy. Równie ważna była empatia i umiejętności, zarówno te techniczne (np. informatyczne), jak i miękkie (np. komunikatywność). Najczęściej koordynatorzy nabywają kompetencje poprzez uczestnictwo w szkoleniach, czytanie publikacji czy wymianę doświadczeń.

Badani wskazali, że do wdrażania dostępności przede wszystkim potrzebne są zasoby finansowe. Tylko nieliczne instytucje posiadają wydzielony budżet na ten cel. Oprócz dotacji organizatora instytucje starają się pozyskiwać środki na działania dostępnościowe z funduszy zewnętrznych, mniej więcej połowa z nich może się pochwalić sukcesami w tym zakresie. Inne zasoby, które zdaniem ankietowanych są niezbędne do wdrażania dostępności, to: wiedza i umiejętności pracowników, zasoby rzeczowe, czas. Należy jednak podkreślić, że po części wiążą się one z kwestiami finansowymi, bo dzięki posiadaniu odpowiednich funduszy można zatrudnić i przeszkolić pracowników czy zakupić odpowiedni sprzęt.

Największą trudność badanym instytucjom sprawiło spełnienie wymagań związanych z zapewnieniem dostępności architektonicznej. Wśród zidentyfikowanych trudności związanych z wdrażaniem dostępności wskazano przede wszystkim na brak środków finansowych i brak czasu. W dalszej kolejności były to ograniczenia formalno-prawne czy brak specjalistycznej wiedzy i umiejętności. Warto zwrócić uwagę również na inne kwestie – przede wszystkim brak wsparcia organizatorów we wdrażaniu dostępności, który został zasygnalizowany przez ⅓ respondentów. Zde-

cydowanie niewykorzystanym potencjałem, który mógłby ułatwić wdrażanie dostępności, jest współpraca z organizacjami zrzeszającymi osoby ze szczególnymi potrzebami, wolontariuszami czy analiza potrzeb odbiorców.

Ostatnie lata spowodowały realną zmianę w instytucjach kultury w zakresie dostępności, na co wpływ miało wejście w życie ustawy. Jednocześnie wdrażanie tego typu wymogów ujawniło wiele problemów, które jeszcze przed wprowadzeniem regulacji były charakterystyczne dla większości instytucji kultury, jak choćby niedofinansowanie, konieczność wykonywania bardzo różnorodnych obowiązków przez pracowników czy niedostateczna współpraca z otoczeniem. Z badań wynika jednak, że w instytucjach kultury pracują osoby, które są otwarte oraz empatyczne i zależy im na włączaniu jak najszerszych grup odbiorców w podejmowane działania.

Bardzo dziękujemy wszystkim tym, którzy zdecydowali się wziąć udział w naszym badaniu i poświęcili czas na wypełnienie ankiety. Dzięki nim możliwe było pokazanie, jak publiczne instytucje kultury sobie radzą pod względem organizacyjnym, prawnym, finansowym, ale także mentalnym z wdrożeniem obowiązujących przepisów dotyczących dostępności.

Rekomendacje

Sformułowanie jednoznacznych rekomendacji dotyczących wdrażania dostępności w instytucjach kultury nie jest rzeczą łatwą, zależy ono bowiem od wielkości instytucji, jej charakteru czy miejsca działania. Poniżej przedstawiamy te o charakterze systemowym:

- Zwiększenie liczby programów dotacyjnych na wdrażanie dostępności, w szczególności tych, które będą łączyły ze sobą komponenty twarde (zmiany architektoniczne, dostosowanie stron i aplikacji) z miękkimi (organizacja dostępnych wydarzeń, szkolenia dla całych zespołów instytucji).
- Wydzielenie w instytucjach budżetu przeznaczonego wyłącznie na wdrażanie dostępności.
- Powołanie w każdej instytucji koordynatora ds. dostępności (lub osoby odpowiedzialnej za jej wdrażanie), która będzie zarządzała interdyscyplinarnym zespołem złożonym z przedstawicieli różnych działów. W przypadku instytucji działających w mniejszych ośrodkach powołanie jednego koordynatora dla kilku podmiotów. Koordynatorem powinna być osoba, której zakres obowiązków nie wykracza poza działania związane z wdrażaniem dostępności.
- Angażowanie wolontariuszy w działania na rzecz dostępności.

Rekomendacje c.d.

- Podejmowanie ścisłej współpracy z organizacjami pozarządowymi zrzeszającymi osoby ze specjalnymi potrzebami lub pracującymi na ich rzecz.
- Prowadzenie badań na temat potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami oraz konsultacji społecznych.
- Stworzenie ogólnopolskiej bazy wiedzy dotyczącej dostępności – zgromadzenie w jednym miejscu poradników, dobrych praktyk, listy akredytowanych firm zajmujących się dostępnością.
- Stworzenie komentarza do Ustawy o zapewnianiu dostępności, który wyjaśniałby, w jaki sposób należy interpretować przepisy.
- W przypadku instytucji kultury mieszczących się w obiektach zabytkowych – ściślejsza współpraca ze służbami konserwatorskimi, w szczególności w zakresie wypracowywania wspólnych rozwiązań. Ze strony służb konserwatorskich konieczne jest uzasadnianie podejmowanych decyzji. Ich pracownicy powinni także uczestniczyć w szkoleniach z zakresu dostosowywania obiektów zabytkowych do wymogów ustawowych.

Bibliografia

Barney 1991 – Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.

Ćwikła i in. 2023 – Ćwikła, M., Konior, A., Laberschek, M., Pluszyńska, A., Szostak, A. (2023). Mirror, mirror on the wall, do I want to know at all? A story about cultural organizations that conduct research on themselves and those that do not. *International Journal of Cultural Policy*, 29(4), 518–536. DOI: 10.1080/10286632.2022.2077933.

Glińska-Neweś, Godziszewski 2010 – Glińska-Neweś, A., Godziszewski, B. (2010). Zarządzanie zasobami. W: S. Lachiewicz, B. Nogalski (red.), *Osiągnięcia i perspektywy nauk o zarządzaniu*. Warszawa, s. 424–443.

Hamel, Prahalad 1990 – Hamel, G., Prahalad, C.K. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68 (3), 79–91.

Konior, Pluszyńska, Grabowska 2021 – Konior, A., Pluszyńska, A., Grabowska, A. (2021). Dostępność cyfrowa, architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna w publicznych instytucjach kultury. *Małopolska*. <https://kultura.uj.edu.pl/nauka/badania/dostepnosc>

GUS 2022 – Kultura i dziedzictwo narodowe w 2021 r. Główny Urząd Statystyczny.

Konferencja 2022 – Konferencja 2022. Badania w sektorze kultury. Dostępność, <https://badania.kultura.uj.edu.pl/2022/program>

Maciejewska – Maciejewska, K. Inteligenci skazani na biedę. O pracownikach publicznych instytucji kultury. <http://miejmiesce.com/sztuka/inteligenci-skazani-na-biede-o-pracownikach-publicznych-instytucji-kultury/>

Ochał, Różycka 2022 – Ochał, M., Różycka, M. (2022). Czas zmian. Kondycja instytucji kultury z województwa mazowieckiego w 2022 roku – Raport z badania. Warszawa: Mazowiecki Instytut Kultury.

Pasterak, Studziński 2023 – Pasterak, B., Studziński, J. (2023). *Inkluzywna kultura*. O instytucjach kultury jeszcze bardziej otwartych. Kraków: Małopolski Instytut Kultury.

Sobolewska, Wilk 2021 – Sobolewska, A., Wilk, B. (red.). (2021). Zapewnianie i finansowanie dostępności: Praktyczny poradnik dla sektora publicznego (Stan prawny: 1 lutego 2021). Warszawa: C.H. Beck.

Sułkowski, Lenart-Gansiniec 2023 – Sułkowski, Ł., Lenart-Gansiniec, R. (red.). (2023). *Metody badań mieszanych w naukach o zarządzaniu*. Dąbrowa Górnicza: Wydawnictwo Naukowe Akademii WSB.

Ustawa o dostępności 2019 – Ustawa z 19 lipca 2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Ustawa o dostępności cyfrowej 2019 – Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Waczyński 2024 – Waczyński, P. (2024, February 5). Potrzeba jedności. <https://pwkulturalnie.pl/2020/09/13/potrzeba-jednosci/>

Wernerfelt 1984 – Wernerfelt, B. (1984). A Resource-based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171–180.

Wrażliwy wolontariat – Wrażliwy wolontariat. <https://kulturawrazliwa.pl/wrazliwy-wolontariat/>

Zakrzewska-Bielawska 2020 – Zakrzewska-Bielawska, A. (2020). *Strategia przedsiębiorstwa*. W: A. Zakrzewska-Bielawska (red.), *Podstawy zarządzania. Teoria i ćwiczenia* (189–223). Warszawa: Wydawnictwo Nieoczywiste.

Aneks (kwestionariusz ankiety)

Szanowni Państwo,
mając na względzie Państwa doświadczenie we wdrażaniu dostępności w instytucjach kultury, kierujemy do Państwa prośbę o wypełnienie ankiety. Jej celem jest zebranie opinii dotyczących problemów we wdrażaniu dostępności. Udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy, a jego wyniki posłużą zarówno realizacji celów badawczych, jak i skonstruowaniu praktycznych rekomendacji związanych z analizowaną tematyką. Wyniki zostaną również zaprezentowane na konferencji „Badania w sektorze kultury. Dostępność”, która odbędzie się w Krakowie w dniach 17–18 listopada 2022 r. Wypełnienie ankiety nie powinno zająć więcej niż 20 minut.

Z góry dziękujemy za poświęcony czas

Zespół badawczy
dr Agnieszka Konior, dr Anna Pluszyńska
Zakład Zarządzania Kulturą
Instytutu Kultury
Uniwersytetu Jagiellońskiego

Sekcja I

Pytania w tej sekcji dotyczą koordynatorów ds. dostępności lub osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w instytucjach kultury.

1. Czy instytucja, w której pracujesz, posiada odrębne stanowisko koordynatora ds. dostępności w swojej strukturze?
 - ☐ tak, pełnoetatowe – przejście do pytania 2
 - ☐ tak, ale niepełnoetatowe – przejście do pytania 2
 - ☐ nie – przejście do pytania 3

2. W którym roku w instytucji został wyznaczony pierwszy koordynator ds. dostępności?
 - ☐ w tym roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2021 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2020 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2019 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2018 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2017 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ w 2016 roku – przejście do pytania 7
 - ☐ przed 2016 rokiem – przejście do pytania 7

3. Czy aktualnie w instytucji wskazano osobę odpowiedzialną za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?
 - ☐ tak – przejście do pytania 4
 - ☐ nie – przejście do pytania 6

4. W którym roku w instytucji, w której pracujesz, została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?

- ☐ w tym roku
- ☐ w 2021 roku
- ☐ w 2020 roku
- ☐ w 2019 roku
- ☐ w 2018 roku
- ☐ w 2017 roku
- ☐ w 2016 roku
- ☐ przed 2016 rokiem

5. W jakim dziale pracuje osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności?

- ☐ dziale zarządzającym (dyrekcja) – przejście do pytania 7
- ☐ dziale administracyjnym (np. sekretariat) – przejście do pytania 7
- ☐ dziale edukacji – przejście do pytania 7
- ☐ dziale marketingu – przejście do pytania 7
- ☐ dziale prawnym – przejście do pytania 7
- ☐ dziale informatycznym – przejście do pytania 7
- ☐ dziale finansowym – przejście do pytania 7
- ☐ inne – przejście do pytania 7

6. Dlaczego w Twojej instytucji nie została wyznaczona osoba odpowiedzialna za realizację działań związanych z wdrażaniem dostępności? – przejście do pytania 12 (sekcja II)

7. Jaki jest zakres zadań koordynatora/osoby odpowiedzialnej za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji?

Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ samodzielne wdrażanie rozwiązań związanych z dostępnością (np. tworzenie napisów do filmów, dostosowywanie usług kulturalnych)
- ☐ edukowanie/szkolenie na temat dostępności
- ☐ pozyskiwanie funduszy na działania związane z dostępnością
- ☐ współpraca z otoczeniem społeczno-gospodarczym
- ☐ informowanie odbiorców o spełnionych wymogach w zakresie dostępności
- ☐ kontrolowanie i ewaluacja wdrażania dostępności
- ☐ koordynacja działań związanych z wdrożeniem dostępności
- ☐ inicjowanie działań związanych z dostępnością
- ☐ obsługa (zdalna i stacjonarna) osób ze szczególnymi potrzebami
- ☐ prowadzenie badań/analiz dotyczących potrzeb odbiorców/pracowników związanych z dostępnością
- ☐ prowadzenie konsultacji społecznych
- ☐ przygotowanie planu działań na rzecz poprawy dostępności
- ☐ tworzenie wewnętrznych procedur i przepisów umożliwiających wdrażanie dostępności w instytucji
- ☐ inne

8. Czy koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności wykonuje także inne zadania – niezwiązane z dostępnością?

- ☐ tak – przejście do pytania 9
- ☐ nie – przejście do pytania 10

9. Jakie inne zadania – niezwiązane z dostępnością – wykonuje koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności?

10. Jakie kompetencje Twoim zdaniem powinna posiadać osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności?

11. W jaki sposób koordynatorzy/osoby odpowiedzialne za wdrażanie dostępności w Twojej instytucji poszerzają swoją wiedzę w tym zakresie?

Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ uczestniczą w szkoleniach
- ☐ przynależą do sieci branżowych
- ☐ czytają publikacje dotyczące dostępności
- ☐ podejmują studia podyplomowe
- ☐ przeprowadzają analizę potrzeb odbiorców
- ☐ wymieniają się doświadczeniami z innymi koordynatorami/praktykami dostępności
- ☐ inne

Sekcja II

Pytania w tej sekcji dotyczą wdrażania konkretnych rozwiązań dotyczących dostępności w Twojej instytucji kultury.

12. Czy instytucja, w której pracujesz, posiada plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami?

- ☐ tak – przejście do pytania 13
- ☐ nie – przejście do pytania 15

13. Jak długą perspektywę czasową obejmuje ten plan?

- ☐ rok
- ☐ 2 lata
- ☐ 3 lata
- ☐ 4 lata
- ☐ 5 lat
- ☐ więcej niż 5 lat
- ☐ nie wiem
- ☐ inne

14. Kiedy rozpoczął się proces wdrażania tego planu?

- ☐ dopiero się rozpocznie
- ☐ w tym roku
- ☐ w 2021 roku
- ☐ w 2020 roku
- ☐ w 2019 roku

- ☐ w 2018 roku
- ☐ w 2017 roku
- ☐ w 2016 roku
- ☐ przed 2016 rokiem
- ☐ nie wiem
- ☐ inne

15. Czy Twoja instytucja ma wydzielony budżet na wdrażanie dostępności?

- ☐ tak – przejście do pytania 16
- ☐ nie – przejście do pytania 17

16. Jakiego rzędu kwoty są przeznaczane na wdrażanie dostępności w skali roku?

- ☐ do 10 tys. złotych
- ☐ od 11 do 50 tys. złotych
- ☐ powyżej 50 tys. złotych
- ☐ nie wiem

17. Czy Twoja instytucja złożyła co najmniej jeden wniosek o finansowanie zewnętrzne przeznaczone na wdrażanie dostępności?

- ☐ tak – przejście do pytania 18
- ☐ nie – przejście do pytania 19
- ☐ nie, ale planujemy złożyć w przyszłości – przejście do pytania 19
- ☐ nie wiem – przejście do pytania 19

18. Czy Twoja instytucja otrzymała finansowanie zewnętrzne na wdrażanie dostępności?

- ☐ tak
- ☐ nie
- ☐ nie wiem

19. Czy Twoja instytucja współpracuje stale z jakąś grupą osób/organizacją pozarządową zrzeszającą osoby ze specjalnymi potrzebami lub pracującą na ich rzecz?

- ☐ tak
- ☐ nie

20. Czy instytucja współpracuje z wolontariuszami przy wdrażaniu dostępności?

- ☐ tak
- ☐ nie

21. Czy w instytucji został powołany specjalny zespół ds. dostępności?

- ☐ tak – przejście do pytania 23
- ☐ nie – przejście do pytania 22

22. Czy we wdrażanie dostępności zaangażowani są też inni pracownicy (inni niż koordynator/osoba odpowiedzialna za wdrażanie dostępności)?

- ☐ tak – przejście do pytania 23
- ☐ nie – przejście do pytania 24

23. Kto dodatkowo jest zaangażowany we wdrażanie dostępności poza samym koordynatorem/osobą odpowiedzialną?

Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ dyrekcja/kierownictwo
- ☐ pracownicy merytoryczni
- ☐ dział techniczny (w tym informatycy)
- ☐ pracownicy działu marketingu i organizacji widowni
- ☐ pracownicy działu administracyjnego (w tym dział prawny)
- ☐ pracownicy działu edukacji
- ☐ wszyscy
- ☐ inne

24. Jakie Twoim zadaniem są największe bariery wewnątrz instytucji, utrudniające wdrażanie dostępności?

Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ obawy pracowników odnośnie do wprowadzania zmian
- ☐ ograniczenia formalne i prawne
- ☐ brak zaangażowania pracowników
- ☐ brak koordynacji i jasnych wytycznych działania
- ☐ brak wsparcia dyrekcji
- ☐ brak empatii
- ☐ brak czasu
- ☐ brak wiedzy/umiejętności
- ☐ brak zasobów finansowych
- ☐ nie ma takich barier
- ☐ inne

25. Jakie zasoby i inne elementy Twoim zdaniem są niezbędne do wdrażania dostępności w instytucji?

Proszę wskazać maksymalnie trzy najważniejsze

- ☐ zasoby relacyjne (np. budowanie sieci współpracy, wizerunek instytucji)
- ☐ zasoby finansowe
- ☐ zasoby ludzkie (np. wiedza i umiejętności pracowników oraz ich zaangażowanie)
- ☐ zasoby rzeczowe (np. pomieszczenia, sprzęt, oprogramowanie)
- ☐ zasoby organizacyjne (np. struktura, procedury, normy)
- ☐ czas
- ☐ wsparcie przełożonych i organizatora
- ☐ świadomość potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego
- ☐ inne

26. Czego najbardziej brakuje w Twojej instytucji?

Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ zasobów relacyjnych (np. budowanie sieci współpracy, wizerunek instytucji)
- ☐ zasobów finansowych
- ☐ zasobów ludzkich (np. wiedza i umiejętności pracowników oraz ich zaangażowanie)
- ☐ zasobów rzeczowych (np. pomieszczenia, sprzęt, oprogramowanie)
- ☐ zasobów organizacyjnych (np. struktura, procedury, normy)
- ☐ czasu
- ☐ wsparcia przełożonych i organizatora
- ☐ świadomości potrzeby zapewnienia dostępności wśród otoczenia zewnętrznego
- ☐ inne

27. Czy w Twojej instytucji prowadzone są badania szczególnych potrzeb odbiorców i/lub pracowników?

- ☐ tak – przejście do pytania 28
- ☐ nie – przejście do pytania 29 (sekcja III)
- ☐ nie wiem – przejście do pytania 29 (sekcja III)

28. Proszę o podanie przykładu takich badań. Kiedy były prowadzone?
W jaki sposób (np. ankiety, wywiady, obserwacja)? Czego dotyczyły?

Sekcja III

Ta sekcja dotyczy perspektywy zewnętrznej (otoczenia instytucji kultury) i rozwiązań systemowych.

29. Jaką rolę obecnie pełni organizator Twojej instytucji kultury we wdrażaniu dostępności? Możliwość wielokrotnego wyboru

- ☐ kontroluje
- ☐ wspomaga finansowo
- ☐ wspomaga organizacyjnie
- ☐ wspomaga w interpretacji przepisów
- ☐ tworzy przestrzeń do dyskusji pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji
- ☐ motywuje do zmian
- ☐ nie pełni żadnej roli w tym zakresie
- ☐ inne

30. Czy Twoim zdaniem wprowadzenie ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wpłynęło pozytywnie na wdrażanie dostępności w instytucji, w której pracujesz?

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ tak
- ☐ nie wiem
- ☐ nie
- ☐ zdecydowanie nie

31. Dlaczego?

32. Czy dzięki ustawie jest łatwiej/skuteczniej wdrażać dostępność w Twojej instytucji i dlaczego?

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ tak
- ☐ nie wiem
- ☐ nie
- ☐ zdecydowanie nie

33. Dlaczego?

34. Wdrażanie których wymogów ustawowych okazało się najbardziej problematyczne?

- ☐ architektonicznych
- ☐ cyfrowych
- ☐ informacyjno-komunikacyjnych
- ☐ wdrażanie wymogów ustawowych nie było problematyczne

35. Dlaczego?

36. Jakie rozwiązania na poziomie centralnym Twoim zdaniem warto wprowadzić, aby usprawnić wdrażanie dostępności?

Metryczka

37. Województwo

- ☐ dolnośląskie
- ☐ kujawsko-pomorskie
- ☐ lubelskie
- ☐ lubuskie
- ☐ łódzkie
- ☐ małopolskie
- ☐ mazowieckie
- ☐ opolskie
- ☐ podkarpackie
- ☐ podlaskie
- ☐ pomorskie
- ☐ śląskie
- ☐ świętokrzyskie
- ☐ warmińsko-mazurskie
- ☐ wielkopolskie
- ☐ zachodniopomorskie

38. Wielkość jednostki administracyjnej, w której prowadzona jest działalność kulturalna

- ☐ do 10 tys. mieszkańców
- ☐ 10–100 tys. mieszkańców
- ☐ 100–500 tys. mieszkańców
- ☐ powyżej 500 tys. mieszkańców

39. Organizator

- ☐ gmina miejska
- ☐ gmina wiejska
- ☐ gmina miejsko-wiejska
- ☐ powiat
- ☐ województwo
- ☐ minister/kierownik urzędu centralnego
- ☐ instytucja współprowadzona przez jednostki publiczne
- ☐ instytucja współprowadzona w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego
- ☐ inne

40. Forma prowadzenia działalności kulturalnej

- ☐ archiwum
- ☐ biblioteka
- ☐ dom/ośrodek/centrum kultury
- ☐ instytucja wystawiennicza (muzeum, galeria)
- ☐ opera/filharmonia
- ☐ orkiestra
- ☐ teatr
- ☐ inne

41. Liczba zatrudnionych pracowników

- ☐ do 10
- ☐ 11–50
- ☐ 51–250
- ☐ powyżej 250

42. Liczba oddziałów/filii, które wchodzi w skład instytucji kultury (poza siedzibą główną)

- ☐ brak oddziałów
- ☐ 1–2 oddziały
- ☐ 3–4 oddziały
- ☐ 5–6 oddziałów
- ☐ powyżej 6 oddziałów

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Raport dostępny na licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa – Na tych samych warunkach 4.0.

Tekst licencji można znaleźć pod adresem: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorek

Publikacja jest dostępna w sieci pod adresem: www.kultura.uj.edu.pl/nauka/badania/dostepnosc

Autorki raportu:

dr Agnieszka Konior

dr Anna Pluszyńska

Korekta: **Marta Kołpanowicz**

Projekt graficzny, skład, łamanie: **Krystian Talar (talar.dsgn)**

Instytut Kultury Uniwersytetu Jagiellońskiego

ul. Prof. S. Łojasiewicza 4, 30-348 Kraków

Kraków 2024



Badania wykonano przy wsparciu finansowym Priorytetowego Obszaru Badawczego Heritage w ramach Programu Strategicznego Inicjatywa Doskonałości w Uniwersytecie Jagiellońskim.

Niniejsza publikacja została sfinansowana ze środków Priorytetowego Obszaru Badawczego Heritage w ramach Programu Strategicznego Inicjatywa Doskonałości w Uniwersytecie Jagiellońskim.

