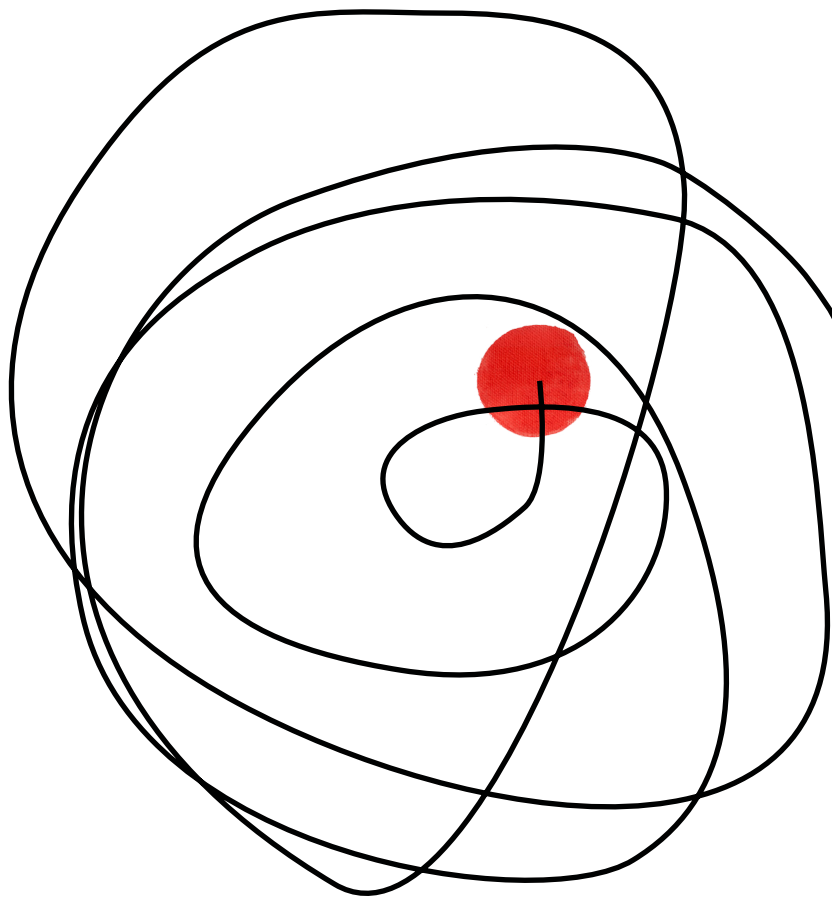


LIETUVOS MENO MUZIEJŲ  
**PRIEINAMUMAS**



# Leidiny „Lietuvos meno muziejų prieinamumas“ yra 2017-2018 m. įgyvendinto Lietuvos meno muziejų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimo dalis.

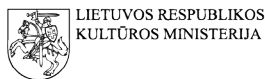
Tyrimą įgyvendino

SOCIALINIAI m e n o P R O J E K T A I

Pagrindinis projekto partneris



Projektą parėmė



## **Tyrėjos:**

dr. Simona Karpavičiūtė ir Ieva Petkutė

## **Tekstų autorės:**

Ieva Petkutė

dr. Simona Karpavičiūtė

dr. Rita Pačvalėn

## **Prie tyrimo prisidėjo:**

Dienos centras „Šviesa“

Kauno apskrities gestų kalbos vertėjų centras

Kauno rajono socialinių paslaugų centras

Klaipėdos apskrities gestų kalbos vertėjų centras

Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga

Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos Klaipėdos miesto filialas

Lietuvos žmonių su negalia sąjunga

Neįgaliųjų centras „Klaipėdos lakštutė“

Panevėžio apskrities gestų kalbos vertėjų centras

Surdologijos centras

Vilniaus apskrities gestų kalbos vertėjų centras

## **Partneriai:**

The Tiltas Trust

Lietuvos muziejų asociacija

Lietuvos savivaldybių asociacija

Lietuvos sporto universitetas

Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centras

Kalbos redaktorė – Asta Stirbytė

Dizainerė – Eglė Gudonytė

ISBN 978-609-475-417-3

VšĮ „Socialiniai meno projektai“, 2019

# TURINYS

|  |    |
|--|----|
| ĮVADAS .....   | 5  |
| APIE TYRIMĄ .....  | 7  |
| LIETUVOS MENO MUZIEJŲ PRIEINAMUMAS: MUZIEJŲ DARBUOTOJŲ POŽIŪRIAI IR NUOSTATOS .....                          | 10 |
| Prieinamumo klausimas ir muziejaus misija .....  | 11 |
| Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas .....  | 14 |
| Muziejus ir visuomenė .....  | 15 |
| Auditorijų tyrimai ir lankytojų patirties kokybės vertinimas .....   | 20 |
| Apibendrinimas .....   | 22 |
| Nuo ko pradėti? .....  | 23 |
| MUZIEJAUS PRIEINAMUMO VERTINIMO GAIRĖS .....   | 24 |
| I. Prieinamumo tema muziejaus politikoje .....   | 25 |
| II. Fizinis muziejaus prieinamumas .....   | 27 |
| III. Informacijos (komunikacijos) prieinamumas .....   | 32 |
| IV. Darbuotojų pasirengimas .....  | 36 |
| V. Prieinamas turinys ir meno potyris .....  | 40 |
| VI. Finansinis prieinamumas .....  | 43 |
| VII. Socialinis prieinamumas .....   | 44 |
| VIII. Auditorijų tyrimai ir paslaugų kokybės stebėseną .....   | 49 |
| SUOMIJOS PATIRTIS .....  | 51 |
| Įsivaizduok, permąstyk ir veik: įtraukaus ir kūrybiškai į auditorijos įvairovę žvelgiančio muziejaus link .. | 51 |
| Suomijos muziejų veiklos pavyzdžiai .....  | 54 |
| PRIEDAI .....  | 62 |
| 1 priedas. Muziejaus prieinamumo vertinimo klausimynas .....   | 62 |
| 2 priedas. Muziejų konsultantai prieinamumo klausimais .....   | 82 |

# **ĮŽANGA**

Prie svetingo ir visiems lankytojams atviro muziejaus kūrimo prisideda visi šios įstaigos darbuotojai – tiek sutinkantys lankytojus, tiek rengiantys parodas, ekskursijas bei edukacinę veiklą, tiek planuojantys muziejaus veiklos kryptis ir biudžetą.

Šis 2017–2018 metais įgyvendintą Lietuvos meno muziejų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimą pristatantis leidinys yra skirtas visiems, besidomintiems muziejų prieinamumo didinimo galimybėmis. Tai yra patariamasis dokumentas, galintis pagelbėti tarpkultūrinėje ir tarpsektorinėje aplinkose, kai glaudžiai bendradarbiaujama su neįgaliųjų atstovais, nevyriausybinėmis organizacijomis, paslaugų teikėjais ir pilietine visuomene.

Turimais duomenimis, šis tyrimas yra pirmasis Baltijos šalyse, nagrinėjantis meno muziejų prieinamumo negalią turintiems asmenims temą. Tyrime taikyta įvairi tyrimų metodika, todėl tikimės, kad šis darbas prisidės prie tarpsektorinių tyrimų plėtotės Lietuvoje.

# IVADAS

Daugiau nei milijardas žmonių arba kas septintas pasaulio gyventojas turi tam tikrą negalią, veiklos apribojimų ir dalyvavimo ribotumą<sup>1</sup>. Negalia yra natūrali kiekvieno iš mūsų gyvenimo dalis, nulemta įvairių priežasčių, taip pat senėjimo ar sveikatos sutrikimų<sup>2</sup>. Vis dėlto dar ir šiandien daug neįgalių žmonių patiria socialinę atskirtį. Vertinant žmonių bendravimo, aplinkos, asmenybės veiksmų sąveiką, pavyzdžiui, fizinę aplinką, socialinės paramos trūkumą, neigiamas nuostatas ir požiūrius, galima konstatuoti, kad neįgalieji patiria dalyvavimo visuomeninėje veikloje trukdžius, susiduria su pagarbos asmens orumui, pasirinkimo laisvės, galimybių veikti nepriklausomiems nuo kitų asmenų stoka<sup>3</sup>.

Visuomenėje negalia vis dar matoma kaip asmens kūno problema ar trūkumas, kurį reikia mediciniškai spręsti. Tokį požiūrį siekiama keisti socialiniu negalios modeliu, kai dėmesys nuo žmogaus galimybių nukreipiamas į nepritaiktą aplinką, kitaip tariant, kai gerinamos prieinamumo sąlygos<sup>4</sup>. Prieinamumas, kaip apibrėžta Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnyje, yra išankstinė sąlyga, kad neįgalieji galėtų aktyviai naudotis žmogaus teisėmis, visapusiškai ir lygiai su kitais dalyvauti visuomenėje ir įnešti savo indėlį, gyventi savarankiškai ir rinktis visais savo gyvenimo klausimais<sup>5</sup>.

Visuomenėje prieinamumas dažnai vertinamas itin siaurai – tik kaip fizinės aplinkos (pastatų, kelių, transporto) pritaikymas neįgaliesiems. Tačiau tai yra kur kas platesnė sąvoka, susijusi su galimybių įvairiose gyvenimo srityse užtikrinimu, apimanti paslaugų ir produktų prieinamumą viešajame ir privačiajame sektoriuose. Be fizinės aplinkos, mūsų dalyvavimui visuomenėje ir socialiniam aktyvumui didelę įtaką turi informacinė ir socialinė aplinkos, mus supančių asmenų požiūriai. Kitaip tariant, prieinamumo trūkumas šiose sferose skirtingas galimybes turintį asmenį gali padaryti neįgaliumi, o užtikrinus prieinamumą – paskatinti dalyvavimą ir veikimą bendruomenėje<sup>6</sup>.

Dėl globalių kultūrinių, ekonominių ir demografinių procesų šalių visuomenės darosi vis įvairesnės – į jas įsitraukia įvairiomis kalbomis kalbantys, skirtingas religines nuostatas, interesus ir galimybes turintys žmonės, vietinės kilmės ar atvykę iš kitų kraštų ir pan. Europos Sąjungoje vis labiau įsigali nuostata, kad kultūra yra priemonė atrasti savo ir kitų žmonių kultūrą, tarpusavio skirtumus ir bendrybes, kurti ryšius su įvairiomis visuomenės grupėmis, ypač su mažiau visuomeninėje veikloje dalyvaujančiomis ar net patiriančiomis socialinę atskirtį<sup>7</sup>. Kultūra ir dalyvavimas kultūriniame

---

<sup>1</sup> Tarptautinė funkcionavimo, negalumo ir sveikatos klasifikacija (TFK). (angl. *The International Classification of Functioning, Disability and Health*). Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2004.

<sup>2</sup> Pasaulio sveikatos organizacija. Negalia ir sveikata (angl. *Disability and health*), 2018 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

<sup>3</sup> Pasaulio sveikatos organizacija. Pasaulinis 2014–2021 m. veiksmy dėl negalios planas. Geresnė visų negalią turinčių asmenų sveikata (angl. *Global disability action plan 2014-2021. Better health for all people with disability*). PSO: Ženeva, 2015.

<sup>4</sup> Europos Tarybos 2017–2023 m. strategija dėl negalios „Žmogaus teisės: realybė visiems“. Europos Taryba, 2017.

<sup>5</sup> Neįgaliųjų teisių konvencija (NDT), 2010 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <http://www.ndt.lt/neigaliuju-teisiu-konvencija/>.

<sup>6</sup> Europos Tarybos 2017–2023 m. strategija dėl negalios „Žmogaus teisės: realybė visiems“. Europos Taryba, 2017.

<sup>7</sup> Petkutė, I., and co-authors. Social inclusion: partnering with other sectors: Brainstorming Report. In: *Voices of Culture. Structured Dialogue between the European Commission and the cultural sector*; Brussels, 2018 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <http://www.voicesofculture.eu/wp-content/uploads/2018/10/FINAL-Brainstorming-report-SD7-Social-inclusion.pdf>.

gyvenime yra minimi Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje<sup>8</sup>. Šios teisės įgyvendinimas itin aktualus muziejų kontekste – šios įstaigos yra kultūrinio gyvenimo dalis ir yra visuotinai pripažįstamos kaip kultūros puoselėjimo ir išsaugojimo židiniai. Lietuva, 2010 m. ratifikavusi Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją, įsipareigojo negalią turintiems asmenims užtikrinti dalyvavimo kultūriniame gyvenime teisę.

2017–2018 m. vykdytu Lietuvos meno muziejų paslaugų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimu (toliau – Tyrimas) siekta atskleisti, kaip šios teisės į kultūrą įgyvendinimas atsispindi Lietuvos meno muziejų veikloje.

Leidinyje apžvelgiamas pats Tyrimas; su prieinamumo aspektais susiję respondentų – muziejų darbuotojų – požiūriai ir nuostatos; pateikiamos, remiantis Tyrimo rezultatais, parengtos muziejų prieinamumo vertinimo gairės. Leidinyje jos praplėstos skirtingą negalią turinčių asmenų ir jų atstovų įžvalgomis apie oraus ir savarankiško lankymosi muziejuje sąlygas, siekiant atkreipti dėmesį į prieinamumo problemos aktualumą įgyvendinant muziejaus politiką, atliekant lankytojų tyrimus ir vertinant paslaugų kokybę; drauge muziejaus prieinamumą įvertinti fiziniu, informacijos (komunikacijos), darbuotojų pasirengimo, turinio ir meno potyrio, finansinio bei socialinio prieinamumo aspektais.

Taip pat leidinyje pateikiamas žvilgsnis į muziejų prieinamumo klausimą Suomijoje: Tyrimo partnerės – Suomijos nacionalinės organizacijos „Culture for All“ vykdančiosios direktorės Ritos Paqvalen straipsnis ir muziejų prieinamumo bei lankytojų įvairovės didinimo Suomijos muziejuose pavyzdžiai. Leidinio prieduose skaitytojas ras Prieinamumo vertinimo gairių santrauką – klausimyną, kurį patogų pasitelkti vertinant muziejaus paslaugų prieinamumą. Rekomenduojama, kad toks vertinimas būtų vykdomas pasitelkus nepriklausomus ekspertus ir bendradarbiaujant su auditorijų grupių atstovais. Prieduose taip pat pateikiamas negalią turinčių asmenų ir jų atstovų, sutikusių prieinamumo klausimais teikti konsultacijas, kontaktų sąvadas.

Pažymėtina, kad muziejaus prieinamumo kūrimas yra tęstinis procesas.

Tikimės, kad leidinys paskatins aptariamą temą pažinimą ir meno muziejų prieinamumą didinančių naujų sprendimų diegimą. Suprantama, kiekvienos kultūros įstaigos situacija yra skirtinga ir ne visos rekomendacijos gali būti įgyvendintos visuose Lietuvos meno muziejuose. Antra vertus, vienas pagrindinių bet kurio muziejaus tikslų turėtų būti siekis tapti atviru ir visiems prieinamu muziejumi, juk kalbame apie pamatinės žmogaus teisės – teisės į kultūrą – įgyvendinimą.

---

<sup>8</sup>Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos 27 straipsnyje teigiama, kad kiekvienas turi teisę laisvai dalyvauti bendruomenės kultūriniame gyvenime, gėrėtis menu, dalytis mokslo pažangos laimėjimais ir jų teikiama nauda. Prie šios 1948 m. priimtos deklaracijos Lietuva prisijungė 1991 m. kovo 12 dieną. Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. Valstybės žinios, 2006 m. birželio 17 d., Nr. 68-2497.

# APIE TYRIMĄ

Vykdam Lietuvos meno muziejų paslaugų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimą, siekta dviejų tikslų. Tai – atskleisti:

- vyraujančius požiūrius į muziejų prieinamumą tarp Lietuvos meno muziejų darbuotojų ir negalią turinčių asmenų bei jų atstovų;
- iššūkius, su kuriais susiduria negalią turintys asmenys ir jų artimieji, siekdami dalyvauti visuomenei skirtoje Lietuvos meno muziejų veikloje.

Tyrimas įgyvendintas 2017–2018 metais.

## Tyrimo struktūra

### 1. Bandomasis tyrimas:

- literatūros šaltinių analizė;
- Tyrimo įrankio parengimas (remiantis literatūros šaltinių analize, konsultacijomis su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais bei ekspertais).

### 2. Lietuvos meno muziejų prieinamumo tyrimas:

- individualūs pusiau struktūruoti interviu su regos, klausos, fizinę ir intelekto negalią turinčiais muziejų lankytojais ir jų atstovais;
- individualūs pusiau struktūruoti interviu su įvairias pareigas einančiais Lietuvos meno muziejų darbuotojais;
- anoniminė regos ir klausos negalią turinčių asmenų vienmomentė anketinė apklausa Lietuvoje;
- stebimieji vizitai į Lietuvos meno muziejus;
- kokybinių ir kiekybinių tyrimo duomenų analizė.

### 3. Muziejų prieinamumo vertinimo gairių sukūrimas.

Muziejų prieinamumo vertinimo gairės parengtos remiantis literatūros šaltinių analize, Tyrimo dalyvių ir ekspertų įžvalgomis, kitų šalių muziejų prieinamumo vertinimo rekomendacijomis ir šį prieinamumą didinančių sprendimų praktika.

### 4. Muziejų konsultantų prieinamumo didinimo klausimais kontaktų sąvado sudarymas.

Atlikta vienmomentė negalią turinčių asmenų ir jų atstovų anketinė apklausa Lietuvoje.

### 5. Tyrimo pristatymas elektroniniame leidinyje, renginiuose ir publikacijose.

## Tyrimo organizavimas

Lietuvos meno muziejų laukas Tyrime apibrėžtas remiantis 2016 m. muziejų statistikos duomenimis, kuriuos teikia Lietuvos Respublikos kultūros ministerija<sup>9</sup> ir interneto portalas „Lietuvos muziejai“<sup>10</sup>. Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Druskininkuose vykdytame tyrime buvo atliekamos Lietuvos meno muziejų darbuotojų ir lankytojų atstovų apklausos.

### Lietuvos meno muziejų darbuotojų apklausa

Muziejų darbuotojai dalyvavo individualiuose pusiau struktūruotuose interviu (vyko 2018 m. kovo–gegužės mėnesiais). Tyrime kalbinti šias pareigas einantys darbuotojai: muziejų direktoriai, direktorių pavaduotojai, padalinių vedėjai, viešųjų ryšių specialisto, kuratoriaus, edukatoriaus, gido funkcijas atliekantys, taip pat kasos, rūbinės, salių darbuotojai (n = 55).

Kalbintų asmenų darbovietės: Lietuvos dailės muziejus (Nacionalinė dailės galerija, Prano Domšaičio galerija, Radvilų rūmų muziejus, Taikomosios dailės ir dizaino muziejus, Vilniaus paveikslų galerija, Vytauto Kasiulio dailės muziejus), Lietuvos nacionalinis muziejus (Kazio Varnelio namai-muziejus), Nacionalinis M. K. Čiurlionio dailės muziejus (A. Žmuidzinaičiaus kūrinių ir rinkinių muziejus, Kauno paveikslų galerija, Mykolo Žilinsko dailės galerija, M. K. Čiurlionio dailės galerija, M. K. Čiurlionio memorialinis muziejus), Šiaulių „Aušros“ muziejus (Fotografijos muziejus); į Tyrimą taip pat buvo įtrauktas Šiuolaikinio meno centras.

Muziejų darbuotojų buvo klausama apie:

- muziejaus misiją ir funkcijas;
- muziejaus vaidmenį visuomenėje ir poveikį kitiems viešojo gyvenimo sektoriams;
- muziejaus prieinamumo sampratą ir muziejaus prieinamumą fizinio, informacijos (komunikacijos), darbuotojų pasirengimo, turinio ir meno potyrio, finansinio bei socialinio prieinamumo aspektais;
- bendradarbiavimo su auditorijomis praktiką; negalią turinčių asmenų lankymąsi muziejuje;
- muziejaus teikiamų paslaugų ir lankymosi patirties kokybės vertinimą ir vykdomas auditorijos (lankytojų) apklausas.

Tais atvejais, kai muziejuose dirbo keletas tas pačias funkcijas atliekančių asmenų, respondentus nulėmė atsitiktinė atranka.

### Auditorijų (lankytojų) atstovų apklausa

Prie negalią turinčių asmenų ir jų atstovų kokybinio ir kiekybinio tyrimo įgyvendinimo reikšmingai prisidėjo: Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga, VšĮ Surdologijos centras, BĮ Dienos centras „Šviesa“, SBJ Kauno rajono socialinių paslaugų centras, BĮ Neįgaliųjų centras „Klaipėdos lakštutė“, Lietuvos žmonių su negalia sąjunga, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos Klaipėdos miesto filialas.

Negalią turinčių asmenų dalyvavimą Tyrime padėjo koordinuoti jiems atstovaujančios įstaigos. Jų vadovai buvo informuoti apie atliekamą Tyrimą ir jo tikslus, jo rezultatų naudojimą. Planuojant negalią turinčių asmenų tyrimo imtį, neįgalūs asmenys buvo skiriami į dvi amžiaus grupes – jaunimas ir vyresnio amžiaus. Sudarant negalią turinčių asmenų ir jų atstovų tyrimo imtį, remtasi atsitiktine atranka.

<sup>9</sup> Lietuvos Respublikos kultūros ministerija. 2016 m. muziejų statistika, 2017 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <http://lrkm.lrv.lt/lt/veikla/kulturos-statistika/muzieju-statistika>.

<sup>10</sup> Portalas „Lietuvos muziejai“. Muziejų statistika. Muziejai 2016 m., n. d. [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <https://www.muziejai.lt/Statistika.lt.asp>.



Tyrime regos, klausos, fizinę ir intelekto negalią turintys asmenys bei jų atstovai, globėjai ir šeimos nariai (n = 51; nuo 22 iki 63 metų) dalyvavo individualiuose pusiau struktūruotuose interviu (interviu rengti 2018 m. kovo–gegužės mėnesiais). Šių asmenų buvo klausama apie:

- dalyvavimo kultūrinėje veikloje intensyvumą;
- lankymosi muziejuose patirtį, sunkumus, poveikį bei svarbą;
- muziejaus prieinamumo sampratą ir muziejaus prieinamumo vertinimą fizinio, informacijos (komunikacijos), darbuotojų pasirengimo, turinio ir meno potyrio, finansinio bei socialinio prieinamumo aspektais;
- dalyvavimą vertinant muziejaus paslaugų ir lankymosi patirties kokybę ir galimybę palikti atsiliepimą / išsakyti savo nuomonę;
- bendradarbiavimą su kultūros įstaigomis ir muziejais;
- rekomendacijas muziejų vadovybei;
- svajonių muziejų;
- visuomenės požiūrį į negalią turinčius asmenis.

2018 m. balandžio–gegužės mėnesiais taip pat buvo atlikta anoniminė Lietuvoje gyvenančių regos ir klausos negalią turinčių asmenų vienmomentė anketinė apklausa internetu. Anketoje buvo klausimai apie tiriamųjų sociodemografines charakteristikas, lankymosi muziejuose patirtį, iššūkius ir lūkesčius. Buvo gauta 12 atsakymų. Visi asmenys (n = 12; nuo 31 iki 61 metų) anketą užpildė iki galo, neatsakytų ar ne iki galo užpildytų anketų nebuvo.

2018 m. gruodį buvo atlikta Lietuvos muziejų konsultantų (negalią turinčių asmenų ir jų atstovų) vienmomentė anketinė apklausa internetu. Anketoje buvo klausama apie atstovaujama negalios tipą, prašoma nurodyti asmens ir organizacijos kontaktinius duomenis. Norą konsultuoti muziejus prieinamumo klausimais išreiškė 16 asmenų.

## **Tyrimo duomenų analizė**

Kokybinio tyrimo duomenų analizė atlikta taikant teminės analizės metodą<sup>11</sup>. Kiekybinio tyrimo duomenų analizė atlikta taikant statistinę tyrimo duomenų analizę (aprašomoji statistika).

## **Tyrimo etika**

Tyrimo dalyviai buvo supažindinti su Tyrimu ir jo tikslais, eiga bei duomenų panaudojimu. Tiriamieji laisvu apsisprendimu sutiko dalyvauti Tyrime. Dalyvavimas buvo nemokamas ir savanoriškas. Buvo užtikrintas gautų Tyrimo duomenų anonimiškumas ir konfidencialumas.

---

<sup>11</sup> Braun, V., Clarke, V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 2006, vol. 3, p. 77–101.

# LIETUVOS MENO MUZIEJŲ PRIEINAMUMAS: MUZIEJŲ DARBUOTOJŲ POŽIŪRIAI IR NUOSTATOS

Tarpsektorines meno iniciatyvas organizuojanti viešoji įstaiga „Socialiniai meno projektai“ 2017–2018 m. įgyvendino Lietuvos meno muziejų paslaugų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimą, kuris yra pirmasis šios tematikos darbas, susijęs su Lietuvos muziejų veikla. Tikriausiai paklaustumėte, ką muziejų tinklui nepriklausanti įstaiga gali pasiūlyti muziejams ir apskritai koks šios įstaigos veiklos ryšys su muziejais?

Įvairialypės VŠĮ „Socialiniai meno projektai“ veiklos (tyrimai, mokymai, meno projektai) tikslas – teisės į kultūrą įgyvendinimas, meno prieinamumo didinimas, dalyvavimo kūrybiniame procese galimybių kūrimas asmenims, dėl sveikatos ir socialinių netolygumų susiduriantiems su įvairiais suvaržymais. Įstaigos veiklos tikslas išplaukia iš Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos, kurioje teigiama, kad „kiekvienas turi teisę laisvai dalyvauti bendruomenės kultūriniame gyvenime, gėrėtis menu“<sup>12</sup>. Ši deklaracija, prie kurios Lietuva prisijungė 1991 m., yra aktuali ir Lietuvos meno muziejams, nes jų veikla, be tradicinės kaupimo, saugojimo, restauravimo veiklos bei tyrimų, apima ir materialinių kultūros vertybių eksponavimą bei populiarinimą visuomenėje<sup>13</sup>.

Europos Sąjungos erdvėje vis aktyviau kalbama, jog paveldosaugos institucijos turi plėtoti bendradarbiavimą su įvairiomis auditorijomis, nes tai atveria plačias galimybes kurti naujas, kokybiškas ir visuomenės poreikius atitinkančias kultūros paslaugas<sup>14</sup>. Vakarų šalyse populiarios naujosios muzeologijos idėjos skatina atsigręžti į vietos bendruomenes, jų poreikius, ieškoti būdų, kaip suteikti joms sprendimų galią<sup>15</sup>. Čia gali pagelbėti kūrybinės partnerystės, kuriose dalyvautų socialinių pokyčių siekiančios nevyriausybines organizacijos. Jos geba lanksčiai veikti ir kurti naujas, veiksmingas ir abipusiškai naudingas bendradarbiavimo su visuomenės grupėmis formas, padedančias visuomenei atverti kultūros naudą<sup>16</sup>. Bendradarbiavimo proceso dalyviai bendrą veiklą praturtina savo požiūriais, profesine ir gyvenimiška patirtimi, įgūdžiais, sustiprina visuomenės įvairovės pažinimą. Dalyvavimas kūrybinėje partnerystėje padeda kurti geriausiai visuomenės grupių poreikius atitinkančias paslaugas ir skatina siekti įvairių tikslų – asmeninių, organizacinių, socialinių.

Imtis šio Tyrimo mus paskatino patirtis, sukaupta projekte „Susitikime muziejuje“ (vykdomas nuo 2014 m.), kuriuo siekiama skatinti Lietuvos meno muziejų atvirumą demenciją turintiems ir Alzheimerio liga sergantiems asmenims bei jų globėjams. Pradėtas rengti kaip edukatorių mokymų programa, projektas išsiplėtė ir šiuo metu apima konsultacijas muziejų darbuotojams ir meno programų rengimą<sup>17</sup>. Įgyvendindami projektą „Susitikime muziejuje“, susidūrėme su daugybe prieinamumo iššūkių, kurie pastūmėjo pasidomėti Lietuvos muziejų prieinamumo situacija plačiau

<sup>12</sup> Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. 27 straipsnis. Valstybės žinios, 2006 m. birželio 17 d., Nr. 68-2497.

<sup>13</sup> Lietuvos Respublikos muziejų įstatymo pakeitimo įstatymas. Valstybės žinios, 2003 m. gegužės 29 d., Nr. IX-1593.

<sup>14</sup> Petkutė, I., and co-authors. Participatory Governance in Cultural Heritage: Brainstorming Report. Brussels, 2015 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: [www.centres-culturels.be/wp-content/uploads/2014/04/20151021\\_BrainstormingReportVOC\\_ECouncil\\_VF1.pdf](http://www.centres-culturels.be/wp-content/uploads/2014/04/20151021_BrainstormingReportVOC_ECouncil_VF1.pdf).

<sup>15</sup> Naujosios muzeologijos (pranc. *la nouvelle muséologie*) judėjimo, kilusio XX a. 8-ajame dešimtmetyje, šalininkai skatina muziejus įterpti savo veiklą į tarpdisciplinį dialogą, ieškoti naujų komunikacijos formų, prisiimant vaidmenį visuomenės raidos procesuose. Šio judėjimo tekstuose atkreipiamas dėmesys į poreikį keisti muziejaus modelį į tokį, kuriame būtų akcentuojama bendruomeninė nuosavybė ir sprendimų galia suteikiama vietos bendruomenėms.

<sup>16</sup> European Agenda for Culture. Work plan for Culture 2011-2014. Policy Handbook on Promotion of Creative Partnerships. European Union, 2014 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: [ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/reports/creative-partnerships\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/reports/creative-partnerships_en.pdf).

<sup>17</sup> Projektas „Susitikime muziejuje“ [žiūrėta 2019-05-27]. Prieiga per internetą: <http://www.menasgerovei.lt/susitikime-muziejuje.html>.

– kaip ją vertina įvairias pareigas einantys muziejų darbuotojai ir skirtingą negalią turintys muziejų lankytojai.

Šiandienėje Lietuvos kultūros politikoje daug kalbama apie kultūros pasitelkimą socialinei įtraukčiai, sanglaudai ir prieinamumui didinti. LRKM prieinamumą deklaruoja kaip strateginį tikslą<sup>18</sup>, prieinamumo aspektas pabrėžiamas visų valstybinių muziejų strateginiuose dokumentuose, tačiau surinkti Tyrimo duomenys rodo, kad praktikoje siekti šio tikslo nėra lengva. Visais lygmenimis trūksta kompleksinio prieinamumo problemos matymo, su ja susijusių aspektų įterpimo į skirtingas muziejaus funkcijas ir strateginius planus, dėmesio paslaugų kokybės vertinimui. Prieinamumo klausimu Lietuvoje itin trūksta atviros kultūros politikos formuotojų, muziejų ir visuomenės diskusijos. Akivaizdus atotrūkis tarp deklaruojamo susirūpinimo muziejų prieinamumo problema ir praktikos, kai muziejus veikia kaip aktyvus socialinių pokyčių kūrėjas.

Toliau aptarsime kai kurias Tyrime išryškėjusias prieinamumo didinimo kliūtis, požiūrius į prieinamumą ir su juo susijusias nuostatas muziejų bendruomenėse. Šiame skyriuje vartojama formuluotė „tiesiogiai su auditorijomis dirbantys muziejų darbuotojai“ apima edukatorių, gidų funkcijas atliekančius muziejininkus. „Tiesiogiai su auditorijomis nedirbantys muziejų darbuotojai“ apima administracijos (direktoriai, direktorių pavaduotojai, padalinių vedėjai) bei kuratoriaus, ryšių su visuomene specialisto funkcijas atliekančius darbuotojus.

Tekste pateikiamų Tyrime dalyvavusių muziejų darbuotojų nuomonių kalba yra netaisyta.

## Prieinamumo klausimas ir muziejaus misija

Pažymėtina, kad Tyrimo įgyvendinimo laikotarpiu Lietuvos muziejai savo veikloje rėmėsi strateginiais savo srities dokumentais. Kalbant apie muziejų misiją, LRKM parengtose Muziejų plėtros strateginėse kryptyse 2015–2020 metams rašoma, kad muziejų misija – „kaupiti, saugoti, restauruoti, tyrinėti kultūros, istorijos, gamtos ir technikos paveldo vertybes, suprantamai, patraukliai, pasitelkiant šiuolaikiškas komunikacijos priemones pristatyti jas visuomenei, formuoti žmogaus istorinę, kultūrinę, socialinę patirtį laikantis bendradarbiavimo, socialinės atsakomybės, darnos ir kultūrinio atvirumo principų“. Šiame dokumente muziejų misija yra suformuluota remiantis „nuostata, kad muziejai yra ne tik atminties išsaugojimo ir tyrimo, bet ir kultūros edukacijos įstaigos, kurių misija susijusi su visuomenės tobulėjimo skatinimu“<sup>19</sup>. Dauguma muziejų, remdamiesi LRKM 2016–2018 metų strateginiu veiklos planu<sup>20</sup>, savo strategine veiklos kryptimi arba prioritetais įvardija kokybiškų paslaugų teikimą ir jų prieinamumo įvairioms visuomenės grupėms didinimą.

Atliktas Tyrimas parodė, kad muziejų darbuotojai muziejų misijos svarbą suvokia labai skirtingai. Didelė dalis ne administracijos darbuotojų su suformuluota misija susipažino tik Tyrimo vykdymo metu. Aptariant formuluotę, didžioji dalis kuratoriaus funkcijas atliekančių darbuotojų jos svarbą vertino skeptiškai („[Misijos] taip ir rašomos, kad parašomos ir taip savarankiškai ten kybo <...>. Jos tiesiog turi būti parašytos.“; „Nieko nei labai blogo, nei labai gero nepasako.“ Kuratorius). Daugumai darbuotojų – tai biurokratinė, nuo praktikos atsieta būtinybė („Parašyta taip, kad muziejai daugumą jomis sektų.“; „Yra tos formuluotės. <...> Kyla klausimas, kiek jos yra kartojamos, o kiek realiai žmonės bando suprasti, ką ir kiek jos reiškia.“; „Tai yra standartinis apibrėžimas.“). Absoliuti dauguma su auditorijomis dirbančių asmenų muziejų misijos formuluotės bereikšme nelaikė, buvo kur kas labiau linkę gilintis į jos turinį („Tą apibrėžimą turėtų priimti bet kuris muziejininkas.“ Gidas).

Apskritai požiūris į muziejų misiją yra susijęs su tuo, kaip jų darbuotojai vertina muziejų prieinamumo klausimus.

<sup>18</sup> Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo sričių 2018–2020 metų strateginis veiklos planas. Patvirtinta LR kultūros ministro 2018 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. JV-192.

<sup>19</sup> Muziejų plėtros strateginės kryptys 2015–2020 metams. Patvirtinta LR kultūros ministro 2015 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. JV-247.

<sup>20</sup> Lietuvos Respublikos kultūros ministerija. 2016–2018 metų strateginis veiklos planas. Patvirtinta LR kultūros ministro 2016 m. sausio 21 d. įsakymu Nr. JV-36.

## Administracijos darbuotojų įžvalgos

Muziejų administracijos darbuotojų nuostatos dėl to, kokia yra XXI amžiaus muziejaus misija ir pagrindinės funkcijos, išsiskyrė. Daugiau nei pusė šias pareigas einančiųjų sutiko su esama formuluote, pažymėdami, kad muziejų misija pirmiausia susijusi su muziejaus, kaip saugyklos, kurios tikslas – kaupti ir saugoti, o saugant – tyrinėti ir restauruoti, samprata. Taip manančiųjų paklausę, koks vaidmuo tenka auditorijai (lankytojams), sulaukėme prieštarigų atsakymų. Vieni pažymėjo, kad saugojimo ir kaupimo funkcijos yra pamatinės („*Saugojimas yra svarbiausia. Be to nebūtų nei mūsų, nei muziejaus.*“ Padalinio vedėjas). Šia funkcijas, kalbintųjų nuomone, muziejai tinkamai įgyvendina, o vertybių komunikavimas yra pridėtinę vertę kuriantis elementas arba siekinys („*Tą ir vykdomė – kaupti, saugoti, restauruoti, tyrinėti visas tas vertybes. <...> Jeigu nepavyksta šiuolaikiškai pateikti, priklausomai nuo finansinių ar kitokių galimybių, nebūtinai gali pasiekti. Reikia to siekti. Tai yra siekiamybė.*“ Direktorius pavaduotojas). Kiti įžvelgė nesuderinamumą tarp atvirumo visuomenei ir tradicinių saugojimo ir kaupimo funkcijų vykdymo („*Muziejus yra jau nebe ta institucija. Dabar mums reikia pasidaryti kitokia institucija – muziejus keičia statusą. Jeigu mes galvosime, kad čia reikia padaryti tautos namus, tai tautos namai yra vienas dalykas, kur nėra eksponatų, nereikia apsaugos ir gali ten ir šokti, ir dainuoti, ir groti, lipdyti, ir minkyti. Nesvarbu meno objektai, nesvarbu rinkiniai, nesvarbu įsigijimas.*“ Padalinio vedėjas).

Kita dalis, arba mažiau nei pusė, apklaustųjų administracijos darbuotojų pažymėjo, kad muziejaus misija turi keistis. Jų teigimu, šiuolaikiniame muziejuje būtinas aktyvesnis santykis su visuomene („*<...> šioji aktyvioji veikla, įskaitant socialinę atsakomybę, yra vykdoma sukauptos, saugomos, tyrinėjamos, įvairiomis priemonėmis pristatomos kolekcijos pagrindu*“ Padalinio vedėjas). Taip manantieji pokyčius vertino kaip natūralų gyvenamojo laikotarpio ženklą, nemenkinantį tradicinės muziejaus veiklos („*Tos funkcijos natūraliai keisis pagal laikotarpį. Mes galime daryti sklaidą nepamiršdami saugojimo ir kaupimo. Bet kaupimas jau natūraliai nueis į antrą poziciją, o pirmoje bus eksponavimas.*“ Direktorius). Kaitos procesas, pavienių muziejininkų nuomone, neišvengiamai atsilies muziejaus santykiui su visuomene – šioji, iš pasyviai priimančios tai, ką siūlo muziejai, taps aktyvia ir įtaką muziejų veiklai galinčia daryti partnere. Vieno respondento nuomone, tokie pokyčiai sulauks pasipriešinimo pačioje muziejų bendruomenėje („*Mes sėdime ant milžiniškų turtų ir tik paskutinėje vietoje pagalvojama, kad turime jais dalintis su kažkuo, bet tik tada, kai susitvarkysim visus muziejinius reikalus. Taip yra muziejuose. Privalėsime pirmiausia pasižiūrėti, ko iš mūsų reikia visuomenei. Kaupimas ir saugojimas išliks, bet mes pirmiausiai turime susivokti kaip muziejai, kokioje vietoje esame ir ko iš mūsų reikia visuomenei. <...> Viduje dalis žmonių yra nusistatę. Tikrai ne visi sutinka, kad muziejaus misija ir samprata turi verstis į kitą galą.*“ Direktorius pavaduotojas).

Dauguma administracijos darbuotojų, kurie tradicines (saugojimo ir kaupimo) funkcijas laikė pamatinėmis ir nekintamos svarbos, dažniausiai gana siaurai vertino prieinamumo klausimą, be to, prieinamumo didinimą siejo ne su muziejaus vidine atsakomybe, o su išorės veiksniais – daugiausia su skiriamu finansavimu. Tarp šias nuostatas turinčiųjų vyraujanti nuomonė – prieinamumo problema tėra brangūs ir sunkių sprendimų reikalaujantys fiziniai kliūviniai. Kai kurie pridūrė, kad prieinamumo didinimas priklauso ir nuo specialistų, kurių muziejai dažniausiai neturi („*Žinokit, prieinamumo didinimas arba lankytojų didinimas yra daromas su stipriais marketingistais ir viešųjų ryšių specialistais.*“ Padalinio vedėjas). Pasitaikė nematančių jokių problemų dėl prieinamumo („*Koks dar prieinamumas? Kam įdomu, tas susiranda. Taigi, niekas netrukdo jiems eiti.*“ Padalinio vedėjas).

Dauguma manančiųjų, kad muziejų funkcijos šiuolaikiniame muziejuje turi keistis, nurodė prieinamumo kliūtis esant ne vien muziejų išorėje, bet ir viduje. Jų teigimu, prieinamumas yra susijęs su fizinės prieigos, techninės bazės ir tam tikros darbuotojų grupės kompetencijomis („*Išskirčiau tris dalykus – fizinis prieinamumas. Toliau aptarnavimas ekspozicijoje ar parodose – kokią paslaugą tas neįgalus žmogus gali gauti. Jis atvažiavo keltuvu, gali žiūrėti ir grožėtis ekspozicija ar paroda. Bet yra kitos neįgalumo rūšys. Muziejus <...> diegia muziejų padaliniuose audiogidus, <...> yra gidai gestų kalba. <...> Toliau – edukacija ir edukacinė veikla.*“ Direktorius pavaduotojas). Taigi šie asmenys prieinamumą siejo su techninių sprendimų diegimu ir įgalinimu pasitelkiant kai kuriuos darbuotojus, bet nesiejo šio elemento su parodų ar ekspozicijų turiniu.

Tarp administracines pareigas einančių darbuotojų vyraujanti nuomonė – prieinamumo klausimai nėra aktualūs visiems muziejų darbuotojams. Jie, kaip ir dauguma su auditorijomis nedirbančių muziejų darbuotojų, edukatorius ir gidus laikė turinčiais jausti didžiausią atsakomybę: tiek už auditorijos įvairovės plėtrą, tiek už meno populiarinimo veiklos įvairių poreikių ir galimybių turintiems lankytojams didinimą. Tokių asmenų priėmimą jie apibūdindavo žodžiais: „geras darbas“, „misija“, „labdara“, „šventas darbas“. Kai kurie, priešingai, kalbėdami apie meno prieinamumą įvairių poreikių ir galimybių turintiems asmenims, sakė, kad tai „niekur neregėtos prabangos dalykas“. Pasiteiravus nuomonės dėl poreikio reglamentuoti prieinamumo didinimą, dauguma nedirbančių su auditorijomis darbuotojų šiuo klausimu neturėjo nuomonės arba prieštaravo, sakydami, jog „prieinamumo“ sinonimas yra „žmoniškumas“ („*Tokie dalykai tarsi savaime suprantami. Jie nėra aprašomi ir nėra fiksuojami.*“ Administracijos darbuotojas).

Vospora administracijos atstovų prieinamumo klausimą laikė aktualiu visiems muziejų darbuotojams („*Kiekvienas iš savo pareigų taško turime matyti muziejų bet kurio ateinančio žmogaus akimis ir prisidėti prie jo atvirumo.*“ Padalinio vedėjas). Šie asmenys greta techninių ir praktinių prieinamumo kliuvinių nurodė ir emocinius bei socialinius („*Visuomenės sąmonėje muziejus yra institucija, kuri yra ne man, nes man ten viskas yra nesuprantama, ten viskas yra kažkam kitam, už mane protingesniau.*“ Padalinio vedėjas); kalbėdami apie prieinamumą, šį reiškinį siejo ne su negalią turinčių asmenų poreikiais, o apskritai su visuomenės įvairove, įtrauktimi, atvirumu. Taip manančiųjų tarp administracijos darbuotojų, kurie tradicines muziejų funkcijas laikė pirminėmis ir pagrindinėmis, nebuvo.

### **Tiesiogiai su auditorijomis dirbančių muziejų darbuotojų įžvalgos**

Kalbėdami apie muziejų misiją, absoliuti dauguma edukatorių ir gidų pažymėjo, kad šiuolaikiniame muziejuje menui populiarinti skiriama nepakankamai dėmesio („*Aš visą laiką jaučiu, kad kolekcija ir paveikslai yra svarbiau negu tie žmonės, kuriems mes norime tą kolekciją pristatyti.*“ Gidas; „*XXI a. veiklos tikslas šiek tiek turėtų būti kitoks nei XIX a. – meno pristatymas turėtų būti bent jau lygiavertis kaupimui ir saugojimui.*“ Edukatorius). Kiti manė, jog meno populiarinimas apskritai yra svarbiausia šiuolaikinio muziejaus funkcija („*Aš būčiau linkusi laikyti pristatymą kaip pirmą ir svarbiausią muziejų funkciją.*“ Edukatorė).

Daugiau nei pusė su auditorijomis dirbančių asmenų pažymėjo, kad suformuluotoje muziejaus misijoje auditorijos atžvilgiu išreiškiama galios pozicija („*Man kliūna teigimas, kad mes „formuojame patirtį“. Mes suteikiame patirtį, tai yra svarbu, tačiau patirties formavimas turi kryptingumą, su kuriuo aš nesutinku.*“ Gidas). Remdamiesi ne vienu metų veikla, kai kurie pažymėjo, kad galios pozicija atstumia auditoriją, kad patirtis muziejuje turi būti kuriama bendradarbiaujant su lankytojais („*Žiūrint į tai, kaip šiuolaikinė karta, jauni žmonės priima informaciją, iš anksto paruošta informacija jų nelabai domina. Manymas, kad muziejaus misija yra viską paruošti ir pristatyti žmogui, yra netinkamas. Būtinai įtraukimas, kūryba kartu, o ne paduoti paruoštą ir manyti, kad taip „formuosime“ žmones. Patirtis kyla iš asmeninių patirčių, iš įsisavinimo – kai autentiškai pajunti, prisidedi prie proceso, tada tau aktualu ir įdomu. Kai tau įbruka jau „sukramtyta“ informaciją, gal ją priimsi, bet neišgyvensi asmeniškai.*“ Edukatorius). Apibūdindami šiuolaikinį muziejų, tiesiogiai su auditorijomis dirbantys darbuotojai pažymėjo, kad jis turi būti prieinamas ir atviras visiems, nesvarbu, kokios asmens galimybės ir poreikiai, visiems demokratiškas, skatinantis reflektuoti ir kurti asmeninį santykį su meno objektais.

Su auditorijomis dirbantys muziejų darbuotojai kritiškai vertino savo darbovietės prieinamumą, dauguma pažymėjo, kad realybėje prieinamumas nėra strateginis tikslas, trūksta visų muziejų darbuotojų įtraukimo į prieinamumo didinimo procesą („*Nuo vadovo priklauso labai daug. Jeigu yra tas supratimas, tada galiausiai tai atsiranda muziejaus strategijoje, tai vienaip ar kitaip turi būti įgyvendinama. Tada atsiranda ne tiek paramos mechanizmai, bet tiesiog tai tampa tavo veiklos dalimi ir tu apie tai galvoji. Nėra taip, kad kažkas kažkur ten nori ir daro, nes jam ten įdomu.*“ Gidas).

## Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas

Apie ką pagalvojame, kai girdime žodį „negalia“? Dažniausiai žmonės atsako, jog iškyla neįgaliojo vežimėlio vaizdinys. Taip, neįgaliojo vežimėlis yra akivaizdus fizinės negalios simbolis, tačiau „negalia“ apima kur kas daug daugiau. Mažiau matomos negalios, tokios kaip klausos negalia, vystymosi ar psichikos sveikatos sutrikimai, žmonių retai minimos – tik tuomet, kai asmuo pažįsta ką nors turintį tą negalią. Siauras negalios vertinimas kuria muziejų prieinamumo barjerus. Norint juos įveikti, būtina paskatinti su negalia, lygybe ir įtrauktimi susijusių nuostatų kaitą. Globėjiškas elgesys, nesupratingumas ar netikę stereotipai – tai dažniausios negalią turinčių asmenų minimos problemos, kurias įveikus muziejaus prieinamumo samprata prasiplečia. Muziejaus atvėrimas įvairių galimybių ir skirtingų poreikių turintiems asmenims yra neatsiejamas nuo socialinio negalios modelio; pagal jį pažymima, jog dalyvavimo ribotumai ir susilpnėjusios galimybės yra įprasta tokio asmens gyvenimo dalis, o tai, kas didina patiriamą negalią, yra sisteminiai kliūviniai, trukdantys mažinti socialinę atskirtį ir išgyvendinti neigiamą požiūrį.

Organizacijos ir asmenys gali šalinti dalyvavimo kliūtis plėsdami savo turimas žinias, koks muziejaus sąlygų pritaikymas padėtų lankytojui. Kokie universalūs barjerai muziejaus erdvėje ar parodoje apsunkina šią patirtį? Koks turinys yra kviečiantis lankytis ir dalyvauti? Koks lankytojo sutikimas yra svingingas? Prieinamumą ir lygybę skatinantys mokymai gali padėti pasiekti, kad prieinamumas ir įtrauktis taptų integralia muziejaus veiklos dalimi.

### Prieinamumo temos pažinimas muziejų bendruomenėje

Lietuvos meno muziejų darbuotojai skirtingai susipažinę su prieinamumo tema. Vyrauja nuomonė, kad kvalifikacijos kėlimas administracijos darbuotojams nebūtinai („*Neturime laiko, užsiimame administracine, ne kūrybine veikla. Ir, matyt, nėra tokio didelio poreikio.*“ Direktorius pavaduotojas). Dirbantys administracinį darbą asmenys teigė, kad mokymuose vadybos klausimais nedalyvauja. Didelė dalis jų, kaip patys įvardijo, yra meno istorikai, dailėtyrininkai. Jų kvalifikacijos kėlimas būna susijęs su kūrybine veikla ar profesinio domėjimosi sritimi, o ne su administraciniu darbu. Išimtis – gaisrinės saugos mokymai, kurie yra privalomi visiems muziejų darbuotojams. Absoliuti dauguma ir kitų su auditorijomis nedirbančių muziejų darbuotojų pripažino neturėję mokymų prieinamumo klausimais. Paklausti, ar seminaras prieinamumo tema būtų aktualus visiems muziejų darbuotojams, dauguma buvo nusiteikę skeptiškai („*Kodėl jis turėtų būti privalomas? Kiltų klausimų, kodėl visiems. Ar visiems aktualu, ar visi turėtų gaišti savo laiką?*“ Direktorius pavaduotojas). Visi tyrime dalyvavę ekspozicijas prižiūrintys, kasos ar rūbinės darbuotojai mokymų prieinamumo tema nėra turėję, bet tokį poreikį nurodė.

Kvalifikaciją prieinamumo tema yra kėlę išimtinai tik su auditorijomis dirbantys asmenys – daugiausia gidai ir edukatoriai. Dalyvavusieji mokymuose teigė, kad tai praplėtė prieinamumo suvokimą („*Dabar man prieinamumas yra viskas, nuo to – kaip sužinos apie tą muziejų, kas sužinos apie tą muziejų, kur mes skelbsime informaciją, ką patirs auditorijos. <...> Anksčiau pirmiausiai galvojau apie judėjimo negalią – kad būtų patogų privažiuoti, prieiti.*“ Edukatorius). Iš kai kurių edukatorių įžvalgų išryškėjo stipriai į lankytoją orientuotas požiūris. Pavyzdžiui, vienas su auditorija dirbantis asmuo samprotavo, kad prieinamas muziejus yra ne vien tas, kuris atvirai priima kiekvieną atvykstantį, bet ir tas, kuris ieško būdų aplankyti tuos, kurie tokios galimybės neturi („*Norint būti prieinamu, būtina – išvažiuojamosios edukacijos ir ekskursijos. Ne visi žmonės turi galimybę atvykti.*“ Edukatorius).

Kalbintų gidų ir edukatorių nuomone, prieinamumo temos pažinimo netolygumas atspindi sisteminio požiūrio į prieinamumo klausimą stoką („*Kiek aš dalyvavau mokymuose, juose visada dalyvaudavo edukatoriai, gidai, net ne parodų kuratoriai. Beveik niekada vadovai ir vadovaujantys asmenys. Ir mes beveik visada kalbėdavome tą patį – kaip gerai, kad mes visa tai girdime, kaip visa tai yra gražu, bet kaip gaila, kad to negirdi vadovai. Nuo vadovo priklauso labai daug. Jeigu jis turi supratimą, tada prieinamumas atsiranda muziejaus strategijoje ir tai vienaip ar kitaip turi būti įgyvendinama. Tai tampa visų veiklos dalis ir visi apie tai turi galvoti.*“ Edukatorius).

## **Meno populiarinimo procese dalyvaujančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo problema**

Finansinės muziejų galimybės remti skirtingas pareigas einančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą yra ribotos. Vis dėlto, Tyrimo duomenimis, visi, išskyrus vieną Tyrime dalyvavusį muziejų, kad ir nereguliariai, nesistemiškai, pavieniais kartais, bet yra prisidėję prie meno populiarinimo veikloje dalyvaujančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo: pavyzdžiui, apmokėję kelionės išlaidas ir (arba) padengę mokymų dalyvio mokestį, skyrę komandiruočių pinigų, suteikę mokamas atostogas mokymų dienomis ir pan. Muziejaus, kuris neprišidėjo prie meno populiarinimo veikloje dalyvaujančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo, atstovas teigė, kad įstaiga aktyviai rūpinasi skaitmeninio ir restauravimo kompetencijų plėtra („*Mes ir patys rengiame mokymus kas dėl skaitmeninio kompetencijų ugdymo. Labai aktyviai. Atskirus seminarus rengia [padalinio pavadinimas] apie tai, kaip saugoti eksponatus, kaip juos prižiūrėti, kad jie išlaikytų savo būvį. Apmoko elementarus prevencinio konservavimo procedūras, kas yra labai svarbu muziejaus rinkinių saugotojams. Ta prasme yra keliama kvalifikacija.*“ Direktorius pavaduotojas). Šiame muziejuje meno populiarinimo proceso dalyviai savo kvalifikacijos kėlimu rūpinasi patys („*Daugiausia, jei kalbėti apie rimtesnes stažuotes ar kvalifikacijos kėlimo kursus, yra ieškoma aktyviai, kur jie galėtų būti, kur skelbiami, yra aplikuojama į stipendijas ir važiuojama – į užsienį ar panašiai. Nėra daug, per metus iki 5.*“ Direktorius pavaduotojas).

Su auditorijomis dirbantys šio muziejaus darbuotojai teigė, kad mokamus mokymus jie finansuoja asmeninėmis lėšomis, taip pat yra dalyvavę nevyriausybinų organizacijų rengtuose mokymuose arba su jų pagalba susikūrę kvalifikacijos kėlimo galimybę („*Kvalifikacijos tobulinimui lėšų muziejus neturi. Bet yra galimybių gerų partnerių dėka. Dar atsiranda progos, kai jas pats arba su tais bendradarbiais, partneriais susikuri. Tai nėra indėlis iš muziejaus ar muziejaus sektoriaus pusės.*“ Edukatorius). Dalyvaujantieji meno populiarinimo procese pažymėjo, kad šiame muziejuje trūksta paramos visų darbuotojų grupių kvalifikacijos kėlimui („*Muziejus prie mūsų kvalifikacijos kėlimo neprišideda. Tik reikalauja užpildyti, kokius mokymus praėjau, ir dar būtina už savo pinigus.*“ Edukatorius; „*Mokymams nėra skiriama dėmesio ir pastangų.*“ Gidas; „*Apie objektų skaitmeninimą tai gal ir rengiami mokymai. O mums, būna, kad pats finansuoja savo kelionę į renginį / konferenciją, o į komandiruotes neišleidžia, sako, kad tai nesusiję su padalinio veikla. Už mokymus visada turi pats susimokėti, jei nori kur važiuoti, ir dar reikia pasiimti nemokamų atostogų – taigi, ne tik negauni komandiruočių pinigų, bet ir atlyginimo.*“ Kuratorius). Kvalifikacijos kėlimo galimybių stokoiantys darbuotojai teigė, kad tai lemia konservatyvus vadovaujančias pareigas einančių asmenų požiūris į muziejų funkcijas („*Turime vieną pagreitį, o centrinis sukasi kitu greičiu. Būna, kad nesutampa. Struktūra iš principo nėra bloga. Problema yra žmonėse.*“ Kuratorius).

## **Muziejus ir visuomenė**

Žymiausi pasaulio muziejai atkreipia dėmesį, kad muziejai, menininkai ir edukatoriai veikdami kartu turi atliepti bendruomenių poreikius, kad jie išties gali prisidėti, pozityviai keisdami visuomenės požiūrį į negalią, įvairovę, lygias galimybes, o tai reiškia – ir prieinamumą. Toliau tekste bus aptariama, kaip muziejininkai apibūdina savo darbovietės auditoriją, kokį santykį su lankytojais siekia kurti savo veikloje, kaip prisideda prie auditorijos plėtos ir bendradarbiavimo su visuomenės grupėmis stiprinimo.

## **Kas yra muziejų auditorija?**

Tiesiogiai su lankytojais nedirbantys muziejininkai teigia, kad muziejų auditorijos struktūrai įtakos turi muziejaus parodų ir renginių tradicija, vieta ir pan., tačiau savo veikloje jie nesiorientuoja į konkrečias lankytojų grupes („*Mes privalome įsivaizduoti universalią auditoriją – visiems.*“ Direktorius pavaduotojas). Vis dėlto, kalbant apie skirtingus muziejaus veiklos segmentus – parodas ir edukacinę veiklą, buvo minimos skirtingos grupės. Parodų lankytojas daugumoje tirtų įstaigų apibūdinamas gana panašiai – suaugęs ar vyresnio amžiaus, turintis aukštąjį išsilavinimą,

moteris („Ar tai būtų parodos atidarymo renginys, paroda, ar tai būtų kultūrinis renginys ir panašiai. Moteris, nuo 35 iki 70 metų.“ Direktorius pavaduotojas). Dažnai priduriama, kad ši auditorijos dalis priklauso kultūros bendruomenei („Parodinė auditorija – žmonės, kurie domisi. Nuo edukacinių programų skiriasi tuo, kad ten jau galima kreiptis į žmones, kurie žino apskritai jau kažkokius faktus. Jiems skirta komunikacija.“ Direktorius pavaduotojas). Kalbinti muziejininkai teigė pastebėję, kad parodų turinys pritraukia ta sritimi besidominčius lankytojus, bet taip pat daugiausia – iš kultūros bendruomenės („Jeigu paroda skirta dizainui, mes žinome, kad ateis dizaineriai, bet gali „apsižioplinti“ ir fotografai.“ Kuratorius). Su auditorijomis nedarbinčiųjų nuomone, pagrindinė edukacinės veiklos auditorija yra kita („Kai kalbame apie edukacinę veiklą – ji dažniausiai skirta vaikams, asmenims su negalia.“ Direktorius pavaduotojas).

## **Įvairovė kolektyve**

Atviras muziejus vertybe laiko įvairovę – ne tik lankytojų, bet ir kolektyvo, nes darbuotojų įvairovė turi įtakos visos organizacijos atvirumui skirtingų poreikių ir galimybių turinčių asmenų organizacijos atvirumui skirtingų poreikių ir galimybių turinčių asmenų atžvilgiu<sup>21</sup>. Nustatyta, kad neįgalių asmenų įdarbinimas skatina organizacijas kurti negalią turintiems asmenims prieinamas paslaugas, pagreitina įstaigos prieinamumo didinimo procesus. Kai organizacijos mikroklimatas palaiko kolektyvo įvairovę, gerėja darbo sąlygos, didėja darbuotojų gerovė – jie ne tik jaučiasi labiau vertinami, bet drauge drąsiau atskleidžia su sveikata ir kitais veiksniais susijusius poreikius.

Lietuvos muziejų bendruomenės silpnai atspindi visuomenės įvairovę – lyties, išsilavinimo, įgalumo aspektais yra gana homogeniškos, o įdarbinimo politika neskatina neįgalių asmenų dalyvauti darbo konkursuose. Turimais duomenimis, tirtuose muziejuose neįgalieji nedirba kūrybinio darbo. Muziejų valdymo organuose visuomenės grupės neatstovaujamos: teoriškai į muziejų tarybas, formuojančias parodines veiklos kryptis ir pan., galima kviešti įvairių sričių ekspertus, nevyriausybinę organizacijų, visuomenės grupių atstovus, kurie padėtų pritraukti įvairesnes visuomenės grupes ir užtikrinti, kad muziejaus veikla visapusiškai atitiktų lankytojų poreikius, tačiau realybėje tokios praktikos beveik nėra. Be kita ko, tarp administracines pareigas einančių darbuotojų šis muziejų valdymo organas laikomas neveiksniu. Pastebima nuostata, kad auditorijos įvairovė – vidinis muziejaus klausimas sprendžiamas klausimas („Niekas negali mums pasakyti, kokių grupių mūsų muziejui trūksta.“ Administracijos darbuotojas).

## **Neįgalieji – kaip muziejų auditorija**

Tyrimas parodė, kad dauguma muziejų bendruomenės narių menkai pažįsta neįgaliąją visuomenės dalį. Darbuotojai, kurie yra susidūrę su neigiamu požiūriu į negalią, teigė, kad žinių apie visuomenės įvairovę trūksta visiems („Neįgalieji ilgą laiką buvo izoliuoti. Tarybmečiu tų žmonių nelabai buvo, jie nelabai buvo rodomi. Reikia žmonių švietimo ir pasiruošimo.“ Padalinio vedėjas). Poreikį šviesti įvairias pareigas einančius muziejų darbuotojus ypač pažymėjo tiesiogiai su auditorijomis dirbantys ir turintieji su negalia susijusios asmeninės patirties („Yra didelis moralinis klausimas – muziejuje dirbantys nėra pasiruošę, jiems nėra įprasta matyti žmones su negalia. Jie bijo, jiems gaila, baisu.“ Edukatorius).

Muziejuose, kaip ir visuomenėje, negalią lydi stigma ir užsisklendimas – kalbinti muziejų darbuotojai minėjo, kad darbe kylančios diskusijos apie negalią kone visuomet būna susijusios ne su asmenine patirtimi, o vien su lankytojų priėmimu. Tyrimo dalyviai, aptardami situacijas savo darbovietėse priimančias neįgalius lankytojus, dažnai vartojo neigiamo atspalvio žodyną, susijusį su materialinio turto saugojimu („išpuolis“, „pavojus“, „grėsmė“, „žala“, „sugadins“, „apsaugoti“, „kas nors nutiks“ ir

---

<sup>21</sup> Lynn-Senter Wittmer, J.; Lin, C. Valuing Employees with Disabilities: A Chain Effect of Pro-Disability Climate on Organizational Commitment [žiūrėta 2019-05-10]. Disability Studies Quarterly, 2017, vol. 37, no. 3. Prieiga per internetą: <http://dsq-sds.org/article/view/5555/4701>.



kt.), arba žodžius, apibūdinančiais santykį su negalia apskritai („įtampa“, „iššūkis“, „nenuspėjami“, „vargšai“, „negalima vesti“, „pasipriešinimas“, „nesuprantu jų kūno kalbos“, „problema“). Kai kurie kalbinti muziejų darbuotojai prisipažino pritariantys socialinę atskirtį didinančiai nuostatai, esą tam tikriems lankytojams (ypač turintiems specialiųjų poreikių) labiau tinkama naudotis skaitmeniniu turiniu – pavyzdžiui, virtualiais muziejais, ir nesilankyti fiziniame muziejaus erdvėje („*Manau, kad tai turėtų būti daugiau ir internetinio pobūdžio dalykai tai grupei žmonių. Negalia yra labai plati sritis. Yra vaikai, kurių negalima vesti niekur, nes tada muziejus mokyklos koridoriumi pasidaro.*“ Direktorius). Tiesiogiai su auditorijomis dirbantys darbuotojai (gidai, edukatoriai) apie su lankytojais susijusias situacijas kur kas dažniau buvo linkę kalbėti neutraliai arba atkreipė dėmesį į teigiamus aspektus („*Į muziejų ateinančios neįgaliųjų grupės išryškina tam tikras problemas – pavyzdžiui, veiklos, techninės bazės, infrastruktūros netobulumą. Greitai parodo, ką reikia tobulinti.*“ Edukatorius).

## Santykis su auditorija

Šiandien vis dažniau Lietuvoje deklaruojama samprata, kad muziejus yra atvira erdvė, kurioje institucija kartu su įvairiomis lankytojų grupėmis tyrinėja ir dalijasi žiniomis, emocijomis, atmintimi ir istorija<sup>22</sup>. Vis dėlto darbuotojų požiūris į santykį su lankytojais skiriasi. Apžvelgus administracijos darbuotojų nuomonę, ryšku, kad muziejaus ir lankytojų komunikavimas labiau yra vienakryptis. Tokią komunikaciją vykdančios muziejai kuria ne abipusių mainų su auditorija santykį, o pristato save kaip ekspertinę, žinojimu ir autoritetu besiremiančią instituciją, kai lankytojai yra laikomi žinių gavėjais, paslaugų vartotojais<sup>23</sup> („*Per edukacines programas, renginius paroda tam tikrai visuomenės grupei pateikiama taip, kad ji galėtų suprasti. Per edukaciją yra ugdomas būsimasis ir dabartinis muziejaus lankytojas. Čia yra paslauga – pateikimas. Per edukaciją bandome apimti ne tik tuos vaikus, augančią kartą, bet taip pat tas kitas grupes, kurioms reikėtų to specialaus postūmio ir kažkokio specialaus patraukimo ir įtraukimo į kultūrinę veiklą, ir taip jiems padėti kažkaip integruotis į visuomenę labiau, jai atsiverti. Edukacija yra pagalbinė priemonė vaikams ir negalią turintiems asmenims ar kitoms auditorijoms, kurioms reikia tos pagalbos dalyvauti.*“ Direktorius pavaduotojas). Tendencinga, kad tarp administracijos darbuotojų edukacija vertinama kaip priemonė ar socialinė paslauga, o ne kūrybinė ar intelektinė veikla („*Ji [edukatorė] atsargiai, įsijausdama tuos žmones bando atvesti pasižiūrėti į tą didįjį meną. Kur su vadovu, su tokiu žmogumi, su specialiu pasiruošimu, gali ateiti į tą rimtą parodą.*“ Padalinio vedėjas).

Su auditorijomis dirbantys muziejų darbuotojai yra linkę muziejų matyti kaip kontaktų erdvę, kurioje plėtojamas nehierarchinis, interaktyvus, abipusės sąveikos su įvairiomis socialinėmis grupėmis ir bendruomenėmis procesas, kuriuo nesiekama lankytojų šviesti ar tobulinti („*Edukatorius nėra transliuotojas, kuris pagelbėja žmogui pamatyti meno kūrinį, nes dalyvis kūrinį pamato pats. Edukatorius tiesiog paskatina šį procesą pasitelkdamas savo sumanymus.*“ Edukatorius). Priešingai, šių darbuotojų teigimu, kiekvieno lankytojo patirtis kaskart paskatina naują ir unikalų meno pažinimo ir patyrimo procesą („*Pagrindinis ekskursijų tikslas yra parodyti, kad meno kūrinys priklauso ne vien nuo objekto ir menininko, kuriuos mes vadiname atitinkamai meno kūriniumi ir menininku, bet tai yra tam tikras bendradarbiavimas iš abiejų pusių. Tas kognityvinis gebėjimas pamatyti kažką kaip meno kūrinį jau yra žiūrovo galioje.*“ Edukatorius). Kai kurie su auditorijomis dirbantys asmenys taip pat pridūrė, kad lankytojų priėmimas yra praturtinanti patirtis tiek edukatoriams („*Patys dalyviai man leidžia pamatyti meno kūrinius vis kitais, man naujais kampais*“), tiek parodų rengėjams („*Susidūrimas su*

<sup>22</sup> Citvarienė, D.; Čizaitė-Rudokienė, S.; Dikšaitė, R.; Dovydaitytė, L.; Juraitė, K. ir kt. Komunikuoti kultūrą: institucijos, strategijos, auditorijos: kolektyvinė monografija. Kaunas: VDU, 2015, p. 199.

<sup>23</sup> Aptariant muziejų komunikaciją, skiriami du patys bendriausi komunikavimo tipai. Vienakryptės (kitaip – transmisinės) komunikacijos atveju informacijos tekėjimo procesas įsivaizduojamas taip: siuntėjas => komunikavimas (arba informacijos perdavimas) gavėjas. Antras komunikavimo tipas – interaktyvioji komunikacija, kuria plėtojamas abipusių mainų santykis: siuntėjas => pranešimas => gavėjas (*Key Concepts of Museology*. Red. Desvallées, A.; Mairesse, F., et al. Armand Colin, 2010, p. 28–29 [žiūrėta 2019-05-20]). Prieiga per internetą: <http://www.icom-italia.org/wp-content/uploads/2018/02/ICOMItalia.KeyconceptsofMuseology.Pubblicazioni.2010.pdf>.

*lankytojais, pamatymas, kaip į jų meną reaguoja kiti žmonės, ne tie, kurie ateina į parodų atidarymus, leidžia suprasti, kad pasaulyje yra visokių žmonių. Tuomet kiekvienas turtėjame.“* Edukatorius).

Dalis edukatorių pažymi darbo su auditorija reglamentavimo stoka. Jų teigimu, darbo su auditorija apibrėžtumui trūksta dėmesio visų meno komunikacijos procese dalyvaujančių muziejininkų – tiek edukatorių, tiek kuratorių – pareigybių aprašymuose, todėl iniciatyvos daugiausia kyla iš asmeninės motyvacijos. Edukatoriai teigia, jog gilesnės refleksijos apie darbą su auditorija stoka tiek tarp pačios muziejų bendruomenės, tiek apskritai kultūros politikoje lemia ribotą šios veiklos potencialo panaudojimą („*Edukacija laikoma „arts and crafts“ (menai ir amatai – Red. past.) – pakarpykim, pažaiskim, kaip „fun part of education“ (linksmoji mokymosi dalis – Red. past.)* Edukatorius); taip pat tam tikras nuvertinančias nuostatas („*Laikoma, kad tas populiarinimas veiklos ar tų objektų yra kažkoks savo veiklos nužeminimas – kad tu išėini iš tų savo saugyklų, kur rinkai ir prižiūrėjai darbus, ir eini prie žmogaus ir kažką darai. <...> Muziejuje mūsų veikla yra vertinama nerimtai. Tai žlugdo, savyje turi rasti jėgų tai daryti, nepaisant to, kad tai nėra labai remiama.*“ Edukatorius). Kalbintųjų nuomone, mąstant apie santykį su auditorija, reikėtų kelti konkrečius klausimus („*Kokio tipo žinojimą galime nešti, kuo jis skiriasi nuo faktinio, mokslinio, patyriminio... Kaip jį papildo arba apskritai suponuoja.*“ Edukatorius). Kai kurių edukatorių teigimu, tokia diskusija suteiktų muziejams aiškumo dėl to, kokį santykį su auditorija (lankytojais) norima turėti („*O nuo to labai priklauso muziejų prieinamumas – nuo to, koku būdu suproblemini tą medžiagą, kurią pateiki.*“ Edukatorius).

### **Auditorijos įvairovės plėtra**

Nors meno populiarinimo veikla muziejaus erdvėje įprastai apima daug dedamųjų (parodos, edukacijos, ekskursijos, renginiai ir pan.), taigi su šia veikla susiję daugelis muziejaus darbuotojų, šiandien didžiausia atsakomybė įvairinti muziejaus publiką priskiriama tiesiogiai su auditorijomis dirbantiems muziejų darbuotojams – daugiausia gidams ir edukatoriams. Administracijos darbuotojai, kalbėdami apie muziejaus pastangas įvairinti muziejaus publiką, teigia, kad šioje srityje edukatorių pastangos yra svarbiausios („*Kas dėl turinio, nežinau, ar muziejus gali kažką daugiau be specialiujų edukacinių parodų ar edukacinių programų dar daryti.*“ Direktoriaus pavaduotojas; „*Jeigu pastebiu, kad čia yra mažiau pagyvenusių žmonių, aš kalbu su edukatoriais – gal padarome daugiau edukacijų pagyvenusiems žmonėms. Kiekvieną kartą ieškai būdų, kaip tą lankytoją sudominti, pritraukti arba ką jam pasiūlyti.*“ Administracijos darbuotojas).

Žvelgiant iš edukatorių perspektyvos, naujos lankytojų grupės muziejuje atsiranda trimis būdais. Pirmiausia edukatoriai turi turėti stiprią vidinę motyvaciją, kaupti tam reikalingas žinias ir pritraukti finansavimą („*Noriu pradėti dirbti su autizmo sindromą turinčiais asmenimis. Tie žmonės man pasidarė įdomūs, jų daugėja, didėja ir aš matau tuos vaikus, kurie yra klasėje, pvz., ateina ir yra vienas ar du. <...> Galvoju projektą rašyti – duos finansavimą, tai darysim.*“ Edukatorius). Kitais atvejais potencialios auditorijos atstovai patys pakviečia muziejų bendradarbiauti, pasiūlo idėjų ir prisiima dalį atsakomybės dėl vykdomos veiklos („*Kol neateina iniciatyvos iš išorės, nedaug kas ir vyksta. To entuziazmo iš tikrųjų būtų, tačiau to kasdienio organizacinio darbo iš tikrųjų yra daug ir nėra motyvacijos patiems ieškoti, kreiptis į kitą žmonių grupę, nes tada kita žmonių grupė klaus, o kodėl juos pamiršom?*“ Direktoriaus pavaduotojas; „*Labai dažnai būna, kad gauname pasiūlymų iš išorės ir galvojame, kaip į juos reaguoti. Kaip įgyvendinti tam tikrus dalykus. Kartais, kiek rečiau, būna iniciatyvos iš vidaus.*“ Edukatorius). Dar vienas būdas pritraukti naują auditoriją – dirbti su socialinių pokyčių siekiančiomis nevyriausybinėmis įstaigomis, kurios veikia kaip tarpininkas ir, turėdamos patirties bei žinių, muziejams padeda pasiekti naujas auditorijų grupes („*Auditorijos geriausiai prasiplečia bendradarbiaujant su kitais žmonėmis ir organizacijomis, kurios turi daugiau įdirbio. Man atrodo, kad muziejus, kaip didelė institucija, mažesnėms bendruomenėms kartais turi atgrasantį įvaizdį. Tuomet reikia patikimo tarpininko, kuriuo pasitikėtų ir ta maža bendruomenė, ir muziejus.*“ Edukatorius). Be to, jeigu nauja lankytojų grupė nėra gausi, visais atvejais svarbus muziejaus vadovo suinteresuotumas ir palaikymas.

Dėl susiklosčiusios veiklos tradicijos kuratorių įgūdžiai komunikuoti su auditorija yra labai riboti („*10 metų dirbu meno institucijoje kaip kuratorė, bet neturiu tokio „backgroundo“ („pasirengimo“ –*

Red. past.) *kaip kitaip nei ekskursijos būdu komunikuoti su auditorija.*“ Kuratorė). Kuratoriams nėra poreikio bendrauti su auditorija kūrybiniame procese. Kartais tenka bendrauti, kai paroda būna baigta, tačiau dažniausiai tai būna suinteresuotos grupės („*Kaip kuratorė pakankamai mažai susiduriu su auditorija. Pas mus yra tie svetingi savaitgaliai arba šiaip kokie nors svečiai – tuomet tu kaip kuratorius pravedi ekskursiją. Tuomet dažniausiai susiduriame su „highly motivated“ (labai motyvuotais – Red. past.) žmonėmis, kurie patys save motyvuoja. Paprastai bendravimas su publika tuo ir baigiasi.*“ Kuratorė).

Iš kuratorių santykio su parodų auditorija matyti, kad šiandien Lietuvos meno muziejų lankymas yra siejamas su socialiniu statusu ar simboliniu kapitalu ir atspindi saviškio ir prašalaičio skirtumus įtvirtinančią erdvę<sup>24</sup>. Susidūrimas su įvairesnėmis, nei įprasta, auditorijomis skatina pergalvoti santykio su auditorija kūrimo aspektus („*Tu tada supranti, kad turi kažkaip įdėti pastangas, kad užmegzti ryšį. Tai turi būti labai jautri pastanga, pereiti į visiškai kitą kontekstą.*“ Kuratorius; „*Esam „kapitaliai“ nutolę. Man iš tikrųjų neatėjo į galvą, kad žmogus gali nežinoti, ką reiškia „natiurmortas“ ir „simbolinis“. Su tokia publika bendrauti yra visiškai kitas dalykas negu su profesionalais.*“ Kuratorius).

Daugumos kuratorių nuostatos atspindi įsitvirtinusių muziejaus galios poziciją, kai kompetentinga muziejaus bendruomenė apibrėžia, kas yra menas („*Parodų auditorijai komunikuojame apie tos parodos kūrinį, kas tai yra kaip projektas, kodėl jis toks, kas jį daro, kuo jis ypatingas.*“ Direktoriaus pavaduotojas). Vis dėlto parodų rengėjai yra pastebėję, kad savo veikla jie gali paskatinti į muziejų ateiti ir čia nesilankančius žmones. Tais atvejais pristatomas turinys būna susijęs su tam tikrų visuomenės grupių ekspertine patirtimi („*Aš nepasakyčiau, kad dalyvauju kuriant auditorijos plėtimo sistemą, kita vertus, paskutiniai mano projektai, jie savo viduje turi tai, kas pritraukia auditoriją. Tad aš tikiuosi, kad per tą faktą, kad dalyvauja nauja auditorija, kurios iki šiol nebuvo, per savo projektą, bendradarbiavimą, atsiranda nauja auditorija.*“ Kuratorius).

Kalbant apie galimybes parodomis didinti lankytojų įvairovę, kai atsižvelgiama į įvairius lankytojų poreikius ir galimybes, absoliuti dauguma kuratorių šiuos tikslus priskyrė edukacijai, teigdami, kad jų veiklos dėmesio centre yra kultūros laukas, kultūros kontekstai, o ne auditorijų plėtra. Vyrauja nuostata, kad kuratorių vykdomi meno tyrimai turi būti atsieti nuo mąstymo apie žiūrovą, be to, pati meno samprata tarsi nesuderinama su auditorijos poreikių ir galimybių paisymu („*Mūsų specifika tokia, kad mes dirbame ne su specialiai kuriamais objektais, o su meno kūriniais, kurie yra kuriami menininkų ir negalvojančių, kad jie turės kažkokį ten specifinį žiūrovą.*“ Kuratorius). Kalbant apie muziejų santykį su negalią turinčių asmenų bendruomenėmis, pastebima stigma, paplitusi tarp su auditorijomis nedirbančių muziejų darbuotojų. Pavyzdžiui, dažnas kuratorius, kalbėdamas apie atviro negalią turinčių asmenų bendruomenei turinio kūrimą, pažymėdavo, jog kūryba, atsižvelgiant į auditorijos poreikius ir galimybes, yra stigmatizuota, tačiau būtinybės naudotis edukatoriaus, kaip „įgalintojo“, paslaugomis tokia nelaike („*Šioje vietoje aš matau tą edukacijos paskirtį, kad jie atvestų tą žmogų, kuriam edukatoriai būtų ta pagalba, užpildytų tą žmogaus stoką. Tai yra ta pagalba padėti patirti tą kūrinį. Ne kad kūrinys ar paroda būtų padaryta galvojančių apie tą žmogų su negalia, o jis kaip tik turėtų būti kaip ir bet kuris kitas žiūrovas, neturėtų būti kažkaip išskirtas, kad jam specialiai kažkas padaryta, bet kad šalia yra pagalba, kuri padeda žmogui tą trūkumą užpildyti.*“ Kuratorius).

Kuratorių funkcijas atliekantys muziejų darbuotojai nėra susipažinę su galimybėmis savo veikla prisidėti prie muziejų prieinamumo ar auditorijos (lankytojų) įvairinimo. Manančiųjų, kad prieinamas menas gali tapti kūrybine galimybe, skatinančia permąstyti parodos dizainą ir būdus, kaip lankytojai patiria meną, nebuvo. Parodų kuratorių indėlis į auditorijos plėtrą yra atsitiktinis, o ne planuojamas rezultatas.

---

<sup>24</sup> Tokį muziejaus veikimą vienas garsiausių meno muziejų lankytojų sociologinių tyrimų prancūzų mokslininkas Pierre'as Bourdieu vadino „simbolinio smurto erdve“ (Citvarienė, D. ir kt. Komunikuoti kultūrą: institucijos, strategijos, auditorijos: kolektyvinė monografija. Kaunas: VDU, 2015, p. 281.).

## **Bendradarbiavimas**

Edukacinės ir parodinės veiklos rengėjų bendradarbiavimas nėra reglamentuotas ir priklauso nuo muziejuje ar jo padalinyje susiklosčiusios vidaus kultūros. Įprastai edukatoriai neturi jokios įtakos parodos rengimo procesui, tačiau savo kuriamą edukacinę veiklą dažnai stengiasi atliepti tam tikrus parodos aspektus. Kartais bendradarbiavimas randasi dar veiklos planavimo etape („*Yra kuratorių, kurie domisi, jie keliauja ir yra lankstesni, dėl to rengdami paraišką jie supranta, kad paroda nėra vien tik išeksponavimas ir reikia pagrįsti, kuo tas projektas bus naudingas visuomenei lankytojui. Jis kreipiasi į mane ir mes iškart galvojame. Aš prašau turinio – koks parodos tikslas, ką ir kaip norima pristatyti. Tada duodu savo įžvalgas, kaip galima būtų dirbti su paroda su įvairaus amžiaus grupėmis, ko mums reikėtų. Išėina tam tikras bendradarbiavimas, bet taip yra ne su visais projektais. Kitais kartais pradedame tą bendradarbiavimą tik parodos veikimo metu – tuomet surengiu kokį susitikimą, prašau surengti ekskursiją ir pan.*“ Edukatorius). Kitais atvejais bendradarbiavimas apsiriboja informacijos pasidalinimu („*Mes turime labai gerą santykį. Vedėja dažniausiai rengia parodas. Tai apie planus mes jau žinome iš anksto ir netgi iš anksto projektus rašome. Sėdam kartu ir kalbamės, ką darysime. Įvairia medžiaga kaip menotyriminkėji visą laiką pasidalina sumumais. Labai džiaugiuosi tokiu bendradarbiavimu. Ji neprimeta man, ką daryti, bet ko aš paklausiu, konkrečius dalykus, įdomių faktų – mielai dalinasi. Mes čia visi dalinamės – ir gidai, ir edukatoriai tarpusavyje.*“ Edukatorius). Kartais rengiant parodas ir parodų edukacinę veiklą bendradarbiavimo visai nėra („*Tuomet tu neturi informacijos ir kaip lankytojas vaikštai, skaitai stendus arba papildomai ieškai literatūros, tai – sudėtinga. Tada turi didžiulį krūvį – turi pats tą informaciją susirinkti, jos išieškoti, atsakyti į klausimus ir po tau jau priėti prie savo darbo dalies, kaip tu informaciją, kurią susirinkai, perpratai, pateiksi lankytojui.*“ Edukatorius).

Apskritai muziejuose visuomenės grupės į edukacinės ar parodinės veiklos rengimą įtraukiamos itin retai, o paminėti pavieniai pavyzdžiai radosi kaip individualios iniciatyvos. Keletas tiesiogiai su auditorijomis dirbančių muziejų darbuotojų pažymėjo poreikį bendradarbiauti su auditorija nuo pat pradžių („*Tikrasis bendradarbiavimas turėtų prasidėti nuo idėjos.*“ Edukatorius). Vienas edukatorius teigė praktiškai įsitikinęs, kad toks požiūris užtikrina veiklos kokybę („*Pasiteisina tik tas modelis, kai nuo pat pradžių iki galo dalyvauja tie, kuriems skirti tie renginiai. Jeigu tie žmonės nebuvo pakviesti į užsiėmimo kūrimą, paskui iškart matau, kad reikia ir koreguoti.*“ Edukatorius).

Kalbant apie parodas, dauguma kuratorių teigė neturį darbo su bendruomenėmis patirties, pabrėždami, kad tai nėra jų interesų laukas. Pora kuratorių pripažino, jog bendruomenės yra įdomi meninio tyrimo terpė, tačiau tik vienas yra turėjęs kūrybinio darbo su bendruomene patirties.

Kai kurie muziejų darbuotojai pažymėjo, jog muziejai nerodo iniciatyvos bendradarbiauti su išorės organizacijomis siekdami praturtinti savo plėtojama veiklą ar paslaugas („*Yra per didelis stengimasis dirbti savame rate ir per mažas samdymasis pajėgų iš išorės, tarsi tos pajėgos kėsintųsi nusodinti mūsų pačių kompetencijas ir žinias. Nėra gerai, kad parodų dizainą daro tie patys žmonės 10 metų – tai kenkia sveikam klimatui, užsimarinuojame, neturime sveikos konkurencijos. Dabar kaita priklauso tik nuo to, kiek mes patys kažko prisimokome – tiek ir pritaikome. O kodėl nepakviesti, pavyzdžiui, kokio nors edukacijos specialisto, kuris padėtų pažvelgti į parodas ir renginius kitu kampu.*“ Edukatorius).

## **Auditorijų tyrimai ir lankytojų patirties kokybės vertinimas**

Muziejų prieinamumo klausimai yra kompleksiniai, priklausantys tiek nuo išorinės aplinkos, tiek nuo jų vidaus politikos. Prieinamumo vertinimas – tai būdas pamatyti bendrą įstaigos prieinamumo situaciją, pažinti auditoriją, gerinti lankytojų patirtį. Kitaip tariant, tyrimai padeda sužinoti, kodėl kai kurios visuomenės grupės lankosi muziejuose, o kitos – ne, kaip pastarąsias pritraukti; su kokiais iššūkiais susiduria įvairių poreikių ir galimybių turintys asmenys, kaip galėtume tuos sunkumus pašalinti ir pan.

Šiandien vienas iš pagrindinių su auditorija susijusių rodiklių, kuriuos nuosekliai renka visi muziejai, – apsilankymų skaičius. Lankytojus muziejai skirsto į grupes (pavyzdžiui, moksleivių, negalią turinčių asmenų, studentų ir pan.), tačiau bendrojoje muziejų statistikos suvestinėje, kurią viešina LRKM, skelbiamas tik bendras lankytojų skaičius. Lankytojų skaičiaus pokytis neleidžia įvertinti nei

lankytojų patirties kokybės, nei muziejaus prieinamumo įvairių poreikių ir galimybių turintiems lankytojams. Apsilankymų statistika taip pat nedaro įtakos nei biudžetinės įstaigos finansavimo apimčiai, nei muziejaus pastangoms didinti įvairių poreikių ir skirtingų galimybių turinčių asmenų dalyvavimą ir įtrauktį. Vis dėlto muziejai siekia bendrą kasmetinį lankytojų skaičių padidinti ar bent jau išlaikyti.

Tikslas fiksuoti kuo daugiau apsilankymų skatina neigiamą praktiką vykdant edukacinę veiklą. Dalis su auditorijomis dirbančių darbuotojų nurodė jaučiantys spaudimą priimti kuo daugiau ir gausesnių lankytojų grupių. Norint priimti įvairių poreikių ir skirtingų galimybių turinčius asmenis, tam reikia daugiau pasirengimo ir žmogiškųjų išteklių, edukacinės veiklos dalyvių būna gerokai mažiau. Pavyzdžiui, kai du edukatoriai priima lankytojus iš socialinių paslaugų namų, tai deramą dėmesį jie gali skirti tik 10 asmenų grupei, o kai lankytojai yra moksleiviai, tai, dirbdami atskirai, šie specialistai iš viso gali priimti dvi mokinių klases (apie 60 jaunuolių). Vieno muziejaus padalinio edukatorius teigė, kad lankytojų grupių skaičius priklauso ir nuo vadovybės požiūrio („*Kiek tas muziejus įsileis tų socialinių grupių, priklauso nuo vadovo.*“ Edukatorius). Daugelio kitų komentarai liudija, jog dėl dominuojančio požiūrio į kiekybinius rodiklius įvairių poreikių ir skirtingų galimybių turinčių asmenų priėmimas muziejuje dažnai tampa antraeilės svarbos, o kartais šiuo klausimu tenka taikyti atitinkamą strategiją („*Man šitos (intelektu negalią turinčiųjų – Red. past.) grupės svarbios ir aš laviruoju. Yra žmonės [administracijos padalinio pavadinimas], kurie nori tų skaičių – jie išreiškia norą, kad reikia viską daryti, kad jų būtų daugiau. Aš pasižiūriu, jeigu, pavyzdžiui, yra labai „einamas“ periodas ir moksleivių grupės atvažiuoja viena po kitos, tuomet kitoms grupėms (neįgaliųjų – Red. past.), kurios norėtų, aš nedarau. Nes aš žinau tą požiūrį, reikalavimus visokius. Bet užrašau tada, kai pvz., baigiasi kokia labai populiari paroda – tada aš ją priimu.*“ Edukatorius).

Muziejuose skiriama pastangų viešųjų ryšių veiklai kiekybiškai įvertinti („*Žiūrime, kiek žiniasklaidoje kur pasirodė, pabandome paskaičiuoti, bandome susirašyti visa tai.*“ Viešųjų ryšių specialisto funkcijas atliekantis darbuotojas). Dauguma kalbintų muziejų darbuotojų teigė, kad jų darbovietės vykdoma ryšių su visuomene veikla yra nepakankama. Jų nuomone, pagrindinė to priežastis – specialistų trūkumas. Tik pavieniais atvejais muziejai turi viešųjų ryšių specialistą, kitur šios funkcijos priskirtos darbuotojams, kurių pagrindinės funkcijos yra kitos. Dėl šios priežasties viešinimo veikla apsiriboja tam tikromis funkcijomis, nesiekiami tobulėti ar informacijos sklaidos procesuose labiau atsižvelgti į skirtingus lankytojų poreikius (pavyzdžiui, vykdyti personalizuotą komunikaciją ir pan.).

Apskritai Lietuvos meno muziejai nevykdo nuoseklių ir į pokyčius orientuotų auditorijų (lankytojų) tyrimų. Auditorijos nuomonės rinkimas yra fragmentiškas, nekryptingas ir be aiškaus tikslo. Vyrauja nuomonė, kad tiems darbuotojams, kurie yra dalyvauja visuomenei skirtos veiklos kūrimo procese, apklausos yra beprasmės („*Mums tos apklausos nereikalingos, nes lankytojus matome kiekvieną dieną. Jos reikalingos išorei – izoliuotų ir sprendimus priimančių žmonių grupei.*“ Kuratorius). Vis dėlto pasitaiko lankytojų apklausų iniciatyvų. Jų rezultatai pirmiausia yra reikalingi jų iniciatoriams – pavyzdžiui, kai apklausas rengia viešųjų ryšių specialisto funkcijas atliekantys darbuotojai, jie siekia gauti informacijos apie sociodemografines lankytojų charakteristikas („*Iš įstaigos pozicijos – tyrimai niekam nerūpi, niekam jie neįdomūs. Aš darau, nes man įdomu ir todėl, kad aš kitaip nelabai suvokiu šito darbo. Turiu matyti, koks tas lankytojas, tą bendrą vaizdą.*“ Viešųjų ryšių specialisto funkcijas atliekantis darbuotojas).

Tokios apklausos kartais praverčia ir gerinant lankytojų apsilankymo muziejuose sąlygas. Vis dėlto kadangi jos rengiamos konkrečių darbuotojų asmenine iniciatyva, pokyčiai muziejuose vyksta lėtai ir nėra sisteminiai. („*Žmonės įvardino nepasitenkinimą, kad muziejus darbo dienomis dirba iki 18:00 val. 3 metai iš eilės – matai, kad kartojasi – pageidautume, kad jūs dirbtumėte ilgiau. Todėl mes padarėme ketvirtadienį, kad dirbtų iki 20:00 val.*“; „*Jau keli metai iš eilės aš inicijuojau visas tas svetingumo programas, tuos ilguosius savaitgalius, <...> bet pasikeitimai vyksta ne taip greitai, kaip norėtūsi. Atsimuši į biurokratinės kliūtis.*“ Viešųjų ryšių specialisto funkcijas atliekantis darbuotojas).

Tirtuose muziejuose lankytojų nuomonei rinkti pasitelkiamos atsiliepimų knygos, apklausos interneto svetainėje, anketos su klausimais ar simboliais, taip pat kasų darbuotojai – pastarieji turi būti pasirengę išklaudyti lankytojų pastabas ir siūlymus. Aptariant šiuos pavienius grįžtamojo

ryšio gavimo būdus, kalbintieji darbuotojai sunkiai galėjo prisiminti atvejų, kada buvo atsižvelgta į lankytojų pastabas ar siūlymus, susijusius su lankymosi muziejuje patirties gerinimu („*Būna, kad tas pats pasikartoja ne vieną kartą – pavyzdžiui, užsieniečiai neranda įėjimo, prašo tekstų rusų kalba arba vietos atsisėsti. Bet čia niekas nereaguoja. Perduodi pastabas ir viskas. Reaguoja tada, jeigu tekstuose pastebimos klaidos – data ar pavardė. Tada iškart ištaiso.*“ Kasos darbuotojas).

Tiesiogiai su auditorijomis dirbantieji yra vienintelė apklaustų muziejų darbuotojų grupė, pažymėjusi poreikį vertinti savo veiklos kokybę („*Svarbu, ar tai, ką darai, ko imiesi, ar tai turi kokį tai poveikį, ar turi naudą tiems, su kuriais kartu darai, ir sau pačiam. Tai iš esmės vienas iš svarbiausių, manau, dalykų, kurio nedarom nuosekliai.*“ Edukatorius). Jie taip pat teigė, kad kokybės klausimas turėtų būti aktualus visiems kultūros paslaugų kūrimo procese dalyvaujantiems darbuotojams. Kai kurie atkreipė dėmesį, kad darbo su auditorija kokybės vertinimas yra sudėtingas, nes ši sritis stokoja apibrėžtumo ir kokybės kriterijų.

## Apibendrinimas

- Muziejams trūksta vienodo požiūrio į muziejų misiją. Tai lemia skirtingą muziejų prieinamumo klausimo sampratą ir skirtingą savo vaidmenį, kaip didinti šį prieinamumą, vertinimą.
- Lietuvos muziejų strateginiuose veiklos planuose suformuluotas prieinamumo didinimo siekis stokoja platesnės diskusijos, kuri atskleistų prieinamumo klausimo įvairiapusiškumą ir parodytų, kaip atsakomybė už šio klausimo įgyvendinimą galėtų būti paskirstyta visiems muziejų darbuotojams.
- Kvalifikacijos kėlimas – pagrindinė priemonė, suteikianti išsamesnių žinių apie prieinamumo klausimo sampratą, – remiamas ribotai, šiai praktikai trūksta sistemiskumo ir nuoseklaus vykdymo. Žinių trūkumas neleidžia muziejaus prieinamumo didinimo paversti strateginiu prioritetu ar visų muziejaus darbuotojų veiklai aktualiu klausimu.
- Muziejų darbuotojų bendruomenės gana homogeniškos; jų įvairovės plėtra galėtų paskatinti muziejų prieinamo didinimo procesus.
- Muziejuose stinga bendradarbiavimo su auditorija įvairiais lygmenimis. Dažniausiai puoselėjamas hierarchinis meno ir žiūrovo santykis, vyrauja vienakryptė komunikacija, kuriai būdinga daugiau kalbėti apie meninę produkciją nei apie tai, kiek muziejai geba įtraukti arba ką turi pasiūlyti skirtingų galimybių, interesų, kultūrinės ir gyvenimiškos patirties, amžiaus ir kt. lankytojams.
- Administracijos ir kiti su auditorijomis tiesiogiai nedirbantys muziejų darbuotojai neturi tikslo plėtoti dialogą su visuomene, per mažai pažįsta auditoriją; didžiausia atsakomybė už auditorijos įvairovę ir lygių galimybių lankytojams sudarymą yra priskiriama edukatoriams ir gidams. Parodų kuratorių indėlis į auditorijos plėtrą yra atsitiktinis, o ne planuojamas rezultatas. Tikėtina, kad įvairesnių visuomenės grupių pažinimas ir platesnis žvilgsnis į savo veiklos galimybes parodų rengėjus paskatintų logiką „jeigu paroda skirta dizainui, mes žinome, kad ateis dizaineriai, bet gali „apsižioplinti“ ir fotografai“ pritaikyti kituose kontekstuose, muziejuose nesilankantiems asmenims pristatant aktualų turinį.
- Tarp muziejų darbuotojų gyvuoja neigiamos nuostatos dėl negalią turinčių asmenų auditorijos. Jas pakeitus, galima būtų peržengti atvirumą įvairovei ribojančias normas, plėsti meno sampratą ir paskatinti pažinti prieinamumo klausimų įgyvendinimo galimybes. Atsižvelgimas į įvairių visuomenės grupių poreikius ir skirtingas galimybes galėtų tapti kūrybinio potencialu arba kūrybinio iššūkiu.
- Stokojant finansinėmis priemonėmis sustiprintos politinės valios ar realių šalies socialinės politikos veiksnių, vidinės tam tikrų muziejų ar muziejininkų pastangos yra pagrindinė į įvairių poreikių ir galimybių turinčių lankytojų plėtrą orientuotos veiklos atsiradimo priežastis.

- Finansinės priemonės, kurias valstybiniai muziejai gali pasitelkti siekdami meno vertybes „suprantamai, patraukliai, pasitelkiant šiuolaikiškas komunikacijos priemones pristatyti“ įvairių poreikių turinčioms visuomenės grupėms ir „formuoti žmogaus istorinę, kultūrinę, socialinę patirtį<sup>25</sup>, – tai egzistuojanti etatų sistema bei projektinio finansavimo lėšos.
- Projektiniu pagrindu vykdoma veikla (edukacinės programos, ekskursijos su gidu ir kt.), skirta įvairių poreikių turintiems lankytojams, retai tampa nuolatine muziejaus praktika. To priežastis – projektinio finansavimo trumpalaikiškumas ir neužtikrintumas, kintantys muziejinių interesai.
- Tai, kad auditorijų tyrimai nėra laikomi svarbia strateginių tikslų padedančia siekti veikla, atspindi muziejų santykio su auditorija problemą. Solidesnis muziejų požiūris į auditorijų tyrimus ir lankytojų patirties vertinimą, neapsiribojant vien kiekybiniais rodikliais, bet pasitelkiant ir kokybinius, parodytų realią muziejaus prieinamumo situaciją, padėtų geriau pažinti visuomenės grupes, gerinti lankytojų patirtį ir kurti naujas lankytojų poreikius atitinkančias muziejų paslaugas.

## Nuo ko pradėti?

Muziejui, kuris siekia tapti prieinamas ir atviras įvairių poreikių ir skirtingų galimybių turintiems asmenims, būtina:

- atsakyti sau į klausimą – kodėl prieinamumo kūrimas muziejui yra svarbus?
- pasitelkus išorės ekspertus, įvertinti muziejaus prieinamumą (1 priede pateikiamas muziejaus prieinamumo vertinimo gairės). Muziejaus prieinamumo vertinimas turėtų tapti reguliaria praktika;
- įgyvendinti mokymų programą, kuri visas pareigas einančius darbuotojus supažindintų su prieinamumo aspektais ir tuo, kaip savo veikla jie galėtų prisidėti prie muziejaus prieinamumo ir atvirumo didinimo;
- integruoti prieinamumo klausimų sprendimą į muziejaus politiką, strateginę veiklą ir biudžetą;
- atvirumo ir prieinamumo sampratą įtraukti į muziejaus viziją. Plėtojant dialogą tarp muziejaus darbuotojų, siekti, kad ji būtų aiški ir aktuali kiekvienam muziejuje dirbančiam asmeniui;
- parengti muziejaus prieinamumo didinimo planą, kuris būtų susietas su muziejaus strateginiu veiklos planu. Į muziejaus prieinamumo didinimo plano rengimą būtina įtraukti visas pareigas užimančius darbuotojus ir visuomenės grupių atstovus (2 priede pateikiamas negalią turinčių asmenų, sutikusių konsultuoti muziejus jų prieinamumo didinimo klausimais, kontaktų sąvadas). Šiame plane turi būti numatomi prieinamumo didinimo tikslai ir konkretūs uždaviniai, visiems muziejų darbuotojams paskirstyta atsakomybė už šių uždavinių įgyvendinimą. Prieinamumo didinimas yra nuolatinis procesas, todėl šis planas turi būti reguliariai atnaujinamas remiantis ne rečiau nei kartą per 3 metus atliekamo muziejaus prieinamumo vertinimo rezultatais;
- degti noru kurti visiems kuo atviresnį muziejų.

---

<sup>25</sup> Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymas dėl muziejų plėtros strateginių kryptių 2015–2020 metams patvirtinimo. Patvirtinta LR kultūros ministro 2015 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. ĮV-247.

## MUZIEJAUS PRIEINAMUMO VERTINIMO GAIRĖS

Muziejų prieinamumas – tai procesas, įtraukiantis visą organizaciją, reikalaujantis laiko, pastangų, smalsumo, kantrybės ir atidumo. Tai visapusiškas požiūris į tai, kaip veikia organizacija. Prieinamumo siekiančiame muziejuje auditorija (lankytojai) yra svarbiausias jo objektas, prie auditorijos patirties kūrimo prisideda visi muziejaus darbuotojai, bendradarbiaudami siekiant bendrų tikslų ir rezultatų.

Prieinamumo didinimas glaudžiai susijęs su auditorijų plėtros samprata; pastarasis procesas apima ne tik visapusišką požiūrį į meno poreikio ugdymą, kultūros institucijos, kaip „empatiškai atviros“ visuomenei, idėją, bet ir kitokią meno kūrinio adresato, suvokėjo sampratą<sup>26</sup>. Didinant muziejų prieinamumą, svarbu ilgalaikis meno poreikio ugdymas, lankytojams suteikiant galimybę ne vien patirti, dalyvauti, bet ir įsitraukti į visuomenei skirtos muziejų veiklos planavimo ir įgyvendinimo procesus.

Šiame skyriuje pateikiamos muziejų prieinamumo vertinimo gairės, prieinamumo klausimus suskirstant į aštuonias temas: 1) prieinamumo tema muziejaus politikoje; 2) fizinis muziejaus prieinamumas; 3) informacijos (komunikacijos) prieinamumas; 4) darbuotojų pasirengimas; 5) prieinamas turinys ir meno potyris; 6) finansinis prieinamumas; 7) socialinis prieinamumas; 8) auditorijų tyrimai ir paslaugų kokybės stebėseną.

Praplėstos negalią turinčių asmenų ir prieinamumo klausimų ekspertų įžvalgomis, šios gairės atspindi priemones ir sprendimus, kurie padėtų įvairių poreikių ir galimybių turintiems lankytojams kurti prieinamą ir atvirą muziejų. (Negalią turinčių asmenų ir prieinamumo klausimų ekspertų kalba netaisyta.)

---

<sup>26</sup> Citvarienė, D., ir kt. Komunikuoti kultūrą: institucijos, strategijos, auditorijos: kolektyvinė monografija. Kaunas: VDU, 2015, p. 176.



## **I. Prieinamumo tema muziejaus politikoje**

Muziejaus misija ir strategija atskleidžia, kokiomis vertybėmis vadovaujasi muziejus, kokių turi tikslų ir kokį santykį su esamais ar potencialiais lankytojais jis siekia kurti. Šiuolaikiniai muziejai vis aktyviau skelbia, kad glaudesnio ryšio su visuomene kūrimas yra vienas iš strateginių tikslų, darančių įtaką muziejaus veiklos kryptims bei teikiamoms kultūros paslaugoms. Tyrimo duomenys rodo, kad iki šiol Lietuvos meno muziejų skelbiamose misijose ar strategijose prieinamumo temai dėmesio skiriama tik fragmentiškai.

Čia toliau išvardyti teiginiai padės atsakyti į klausimą, ar muziejaus politika ir vidinė įstaigos organizacija atspindi siekį didinti muziejaus prieinamumą.

**Muziejaus misijos nuostatomis skiriamas dėmesys skirtingiems esamų ir potencialių lankytojų poreikiams.**

**Muziejus nurodo, kuriems visuomenės sektoriams siekia daryti ilgalaikį poveikį.**

**Muziejus įvardija, kokį vaidmenį užima arba siekia užimti visuomenėje.**

**Ideologinėje plotmėje deklaruojamas dėmesys auditorijai atsispindi praktinėse muziejaus veiklose.**

**Muziejaus strategijoje numatyta nuosekliai įgyvendinti muziejaus prieinamumo didinimo planą tam tikru (pavyzdžiui, 3–5 metų) laikotarpiu.**

**Muziejaus prieinamumo didinimo plane:**

- yra iškeltas tikslas didinti muziejaus prieinamumą;
- išvardyti numatytu laikotarpiu turintys būti įgyvendinti prieinamumo didinimo uždaviniai;
- numatyta stiprinti muziejaus bendruomenės sąmoningumą auditorijos įvairovės ir prieinamumo svarbos klausimais tam pasitelkiant mokymus ir kvalifikacijos kėlimą;
- apibrėžiama bendradarbiavimo su socialiniais partneriais svarba įvairiais muziejaus veiklos lygmenimis.

**Muziejus turi auditorijų plėtros strategiją, kurioje suformuluoti aiškūs tikslai ir uždaviniai, susiję su:**

- auditorijų tyrimais;
- komunikacija;
- kompetencijų plėtimu;
- organizacijos struktūros pokyčiais ir atsakomybių pasiskirstymu.

**Muziejaus biudžete numatytas finansavimas didinti muziejaus prieinamumą:**

- fizinį;
- informacijos sklaidos;
- renginių;
- edukacinės veiklos;
- parodų;
- plečiant darbuotojų kompetencijas prieinamumo klausimais.

*„Paspirtinti nieko nepaspirtinsi, jeigu nebus investicijų ir mokymų. Žmonės turi tai žinoti. Jeigu nežinai ir neturi supratimo, nepadarysi gerai. <...> Eiliniai žmonės nepagalvoja apie mums svarbius dalykus.“ (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

**Muziejus atlieka muziejaus strateginės veiklos tikslų ir uždavinių įgyvendinimo stebėseną ir vertinimą.**

**Muziejaus administracijoje yra darbuotojas, nusimanantis apie muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims gerinimą ir jiems atstovaujantis.**

**Muziejuje yra darbuotojas, atsakingas už muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims didinimą ir muziejaus prieinamumo didinimo plano įgyvendinimą.**

**Visi muziejaus skyriai yra įtraukti į muziejaus prieinamumo didinimo plano įgyvendinimą.**

**Visi darbuotojai yra susipažinę su muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims samprata ir muziejaus siekiniais šioje veiklos srityje.**

**Formuojant muziejaus strategiją, dalyvauja patariamoji negalią turinčių asmenų ar jų atstovų grupė.**

**Galima pateikti konkrečių pavyzdžių, kaip muziejaus vidinė kultūra palaiko nuostatą kurti didesnę muziejaus prieinamumą ir skatina lankytojų dalyvavimo galimybes.**

*Požiūris yra problema. Ne lėšos. Numatant prieinamumo klausimus nuo pat pradžių, naudą pajus daugiau skirtingus poreikius turinčių lankytojų. Į šį procesą būtina įtraukti neįgaliųjų atstovus. (Prieinamumo didinimo ekspertas, 73)*

*Jei būtų bendras susitarimas, būtų galima koordinuoti ir nukreipti tas bendras pastangas. Trūksta ir to, ir to. <...> Kiekvienas muziejus norės išgyventi, pragyventi, todėl turės kažką daryti. Kas trukdo? Nors muziejuose prieinamumas nuolat pabrėžiamas, patys muziejai nelabai supranta, nelabai įsivaizduoja, kas tai yra, kaip tai turėtų atrodyti ir kam to reikia. Viduje nelabai supranta. Kai nėra aiškaus tikslo, prieinamumo sprendimus siekiama visaip, kaip tik įmanoma, apeiti. Nėra vidinio poreikio. O kas daro, tas padaro. Nepasitarę padaro blogiau, pasitarę – geriau. (Neregys, 50)*

## **II. Fizinis muziejaus prieinamumas**

Šiame skyriuje vardijami teiginiai padeda įvertinti, ar muziejaus pastatas ir renginiai yra fiziškai prieinami įvairių poreikių ir galimybių turintiems muziejaus lankytojams.

### **Prieinamumas muziejaus prieigose**

**Prie muziejaus yra automobilių stovėjimo aikštelė ir joje įrengtos vietos negalia turintiems lankytojams.**

**Jeigu automobilių stovėjimo aikštelės nėra, neįgaliems lankytojams vis tiek yra sudaryta galimybė palikti automobilį arti įvažiavimo / įėjimo į muziejų.**

**Į muziejų vedantys takai yra:**

- pažymėti nukreipiamosiomis nuorodomis;
- be aukštų pakopų ar bepakopiai;
- lygaus ar vidutinio nuolydžio;
- neslidūs, kelyje nėra kliūčių.

**Į muziejų vedančiuose takuose įrengtos vizualinės ir taktinės orientavimosi nuorodos.**

**Jeigu takas į muziejų yra įkalnėje, abipus tako įrengti turėklai.**

**Įėjimas į muziejų yra:**

- aiškiai pažymėtas ir vizualiai išskirtas pastato tūryje;
- bepakopis ar su nuožulnia plokštuma.

**Jeigu prie įėjimo yra laiptai:**

- abipus jų yra turėklai;
- vizualiai pažymėtos pirmoji ir paskutinė laiptų pakopos.

**Prie įėjimo į pastatą muziejaus darbo valandos yra aiškiai nurodytos:**

- tekstas įskaitomas;
- parinktas tinkamas spalvinis kontrastas;
- naudojami aiškūs žymėjimo simboliai;
- nurodytų darbo valandų griežtai laikomasi (t. y. net jei muziejuje nėra lankytojų, jis dirba iki darbo laiko pabaigos).

*Man svarbu galėti laisvai judėti, praeiti, kad durys būtų pakankamai plačios, kad tualetai būtų patogiai išdėstyti ir nereikėtų bėgti į kitą muziejaus galą. (Neregys, 51)*

**Jeigu įėjimo į muziejų durys yra stiklinės, jos pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.**

- muziejaus durys yra pakankamai plačios;
- durų varstymo kryptis yra patogi;
- įėjimas yra be iškilus slenksčio;
- durų rankenos yra patogiam aukštyje;
- durys atveriamos lengvai, be didesnių pastangų;
- durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrindamos patogų patekimą į pastatą.

## Prieinamumas muziejaus viduje

### Muziejuje naudojama įvairi ženklavimo sistema:

- **tekstinė;**
- **vaizdinė;**
- **taktilinė;**
- **aiškūs ir įskaitomi ženklai (tinkamas šrifto dydis, spalvų kontrastas ir pan.);**
- **ženklavimas pateikiamas visiems lankytojams patogiai aukštyje.**

### Muziejaus erdvėse esančios stiklinės pertvaros ar durys pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.

*Jeigu yra stiklinės ir durys, ir sienos, nėra kontrastuojančių ženklų ar nuorodų, tu nematai, kur laiptai, kur bilietų kasa, kur tualetas – man tai yra problema. (Silpnaregis, 70)*

### Muziejuje yra kokybiškai parengtas ir aiškus:

- **taktilinis muziejaus planas;**
- **vaizdinis orientacinis žemėlapis.**

### Muziejuje yra liftas arba keltuvai, kuriais neįgaliojo vežimėliais judantys svečiai gali patekti į visas lankytojams skirtas erdves.

*Žmonėms su fizine negalia nereikėtų bandyti važiuoti į muziejų, kur yra laiptai. Tikrai nemalonu prašyti „dabar mane užnešk, panešk“ ir pan. (Intelekto negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

### Liftai arba keltuvai:

- **yra aiškiai pažymėti ir lengvai surandami;**
- **link jų veda taktilinis takas;**
- **turi aiškią vizualinę naudojimo instrukciją;**
- **turi naudojimo instrukciją Brailio raštu;**
- **lifto arba keltuvo iškvietimo ir valdymo mygtukai yra patogaus dydžio ir sumontuoti tinkamame aukštyje;**
- **lifte arba keltuve yra pagalbos iškvietimo priemonė;**
- **neriboja lankytojų laisvės judėti po muziejų savo maršrutu.**

*Būtina pažymėti laiptus, įrengti turėklus iš abiejų pusių. Ir apskritai, visiems tinkantis paprasčiausias liftas yra prieinamesnis nei stilingi laiptai. (Prieinamumo didinimo klausimų ekspertė, 72)*

### Muziejuje esantys laiptai, pakylės, nuolydžiai:

- **pasiekiami specialiu taktiliniu taku;**
- **pažymėti ryškia skiriamąja juosta;**
- **yra apšviesti;**
- **yra be kliūčių;**
- **iš abiejų pusių turi turėklus.**

*Man labai svarbu, kad būtų aiškiai pažymėti laiptai, pakylės ir nuolydžiai. (Regos negalia, silpnaregė, 107)*

*Kažkodėl sugalvoja ant laiptų pastatyti rodyklę su informacija – ten jai ne vieta, pavojinga lankytojams. (Silpnaregė, 106)*

## Apšvietimas

Muziejaus patalpose užtikrinamas adekvatus, neakinantis ir tolydus apšvietimas.

Prie kūrinių etikečių, aprašymų ir tekstinės medžiagos yra papildomas apšvietimas.

Muziejaus koridoriuose ir ekspozicinėse salėse:

- nėra pakopų;
- yra taktilinis takas;
- judėjimo trajektorijoje nėra kliūčių;
- neslidi grindų danga;
- yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti neįgaliojo vežimėliu besinaudojantiems asmenims;
- yra aiškiai pažymėta rekomenduojama judėjimo po ekspoziciją / parodą kryptis;
- patogiu atstumu įrengtos poilsio vietos (kėdės, suolai ar kitos poilsio vietos pritaikytos asmenims, judantiems neįgaliojo vežimėliu ir pan.);
- aiški muziejaus eksponatų ir jų etikečių sąsaja;
- eksponatai pateikiami patogiam apžiūrėti aukštyje;
- pažymėtos vietos, kuriose lankytojai turi būti atsargesni;
- prie eksponatų yra tinkamas apšvietimas orientuotis erdvėje (pavyzdžiui, apeiti objektą, įvertinti atstumą iki vitrinos ir pan.).

*Mums visada padėjo darbuotojos. Iš vienos salės kvietė į kitą, lydėjo. Vieniems, be nuorodų ir darbuotojų, būtų sunku. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 78)*

*Aš visada pasiklystu [muziejaus pavadinimas], nes ten labai didžiulės erdvės ir mažai orientyrų. O ekspozicija nuostabi. (Silpnaregė, 106)*

Muziejaus evakuacijos planas parengtas atsižvelgiant į neįgaliojo vežimėliu judančių asmenų patogumą.

Lankytojų saugumui skirti muziejaus sprendiniai yra reguliariai testuojami, užtikrinant jų prieinamumą negalia turintiems asmenims.

Muziejuje yra teikiamos asistavimo ir palydėjimo paslaugos (pavyzdžiui, palydėjimas, pagalba naudojantis techninėmis priemonėmis ir pan.).

Muziejuje yra galimybė apsilankyti neregiiui su šunimi vedliu.

Muziejuje yra galimybė apsilankyti ne darbo valandomis ir savaitgaliais.

Muziejuje yra reguliuojamo aukščio stalų ir kėdžių.

## Bilietų kasa

Vieta, kur galima įsigyti muziejaus lankymo bilietą:

- yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;
- link bilietų kasos veda taktilinis takas;
- bilietų kasos prieigos yra bepakopės, be kliūčių;
- grindys prie bilietų kasos neslidžios;
- prie bilietų kasos yra įdiegta indukcinė kilpa ar kita garso stiprinimo įranga;
- jeigu bilietų kasa įreminata stiklinių pertvarų, jos yra aiškiai pažymėtos įspėjamaisiais ženklais;

- bilietų kasa yra prieinama neįgaliojo vežimėliu judantiems asmenims – t. y. jos aukštis ir gylis yra patogūs aptarnauti lankytoją, šiam susipažinti su muziejaus lankymo informacija (kaina, audiogido paslauga, kt.), lankytojams skirtais leidiniais.

**Bilietų kasoje pateikiama informacija parengta atsižvelgiant į auditorijos įvairovę:**

- tekstas yra aiškus ir įskaitomas (parinktas tinkamas šrifto dydis, spalvinis kontrastas);
- informacija perteikiama įvairiais būdais (pavyzdžiui, supaprastinta kalba, Brailio raštu ar kt.).

## **Rūbinė**

**Muziejuje įrengta rūbinė:**

- yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;
- link rūbinės veda taktilinis takas;
- rūbinės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;
- grindys prie rūbinės yra neslidžios.

*Būna, kad įėjusi ir matau rūbinės ženklą. O kur ta rūbinė? Į kurią pusę? Ar atgal grįžti, ar eiti toliau – neaišku. „Mūsų darbuotojai parodys,“ – sako. Bet negi man kiekvieną kartą tuos darbuotojus trukdyti? Juk pakanka rodyklę nupaišyti, kad nukreipti į rūbinę. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

**Jeigu muziejuje veikia savitarnos rūbinė, joje yra:**

- pakankamai vietos judėti ir apsisukti neįgaliojo vežimėliu besinaudojantiems lankytojams;
- pasirūpinta prieinamu inventoriumi (pavyzdžiui, kabyklos ar spintelės yra įrengtos skirtingame aukštyje);
- kabyklų naudojimo instrukcija bei numeracija pateikiama ir taktiliniu būdu.

## **Tualetas**

**Muziejuje veikiantis tualetas:**

- yra aiškiai pažymėtas ir lengvai surandamas;
- link tualetu veda taktilinis takas;
- tualetu prieigos yra bepakopės, be kliūčių;
- techninės įrangos naudojimo instrukcija pateikta ir tekstine informacija, ir taktiliniu būdu;
- tualete yra įdiegta pagalbos iškvietimo priemonė;
- pritaikytas tualetas yra kiekviename muziejaus aukšte;
- tualetu durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrindamos patogų patekimą.

*Jei tualetu ženklas yra juodas ant tamsiai pilkų durų, man jis beveik neįžiūrimas. (Silpnaregė, 106)*

**Neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams tualete yra:**

- pakankamai plačios durys;
- patogios durų atidarymo kryptis;
- patogus rankenos aukštis ir durų užraktas;
- yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;
- kriauklė, veidrodis, higienos reikmenys yra patogiam aukštyje.

*Pasiskambinus į muziejų, sako, kad aš pateksiu, viskas tvarkoj, yra tualetas pritaikytas neįgaliesiems, o atvažiavęs pamatai, kad jis prigrūstas visokia įranga, plovimo priemonėmis, šluostėmis, gėlių vazonais... Arba užrakintas, o raktų niekas neturi ir nežino, kur jie yra. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

**Muziejuje yra pritaikytas vaiko priežiūros kambarys.**

## **Muziejaus kavinė**

**Muziejuje veikianti kavinė:**

- yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;
- link jos veda taktilinis takas;
- kavinės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;
- kavinės grindys yra neslidžios;
- kavinės durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrindamos patogų įėjimą ar išėjimą;
- jeigu kavinės durys stiklinės, jos yra pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.

**Judantiems neįgaliojo vežimėliu:**

- durys įvažiuoti į kavinę yra pakankamai plačios;
- durų atidarymo kryptis yra patogi;
- jei kavinės durys varstomos, jų rankenos aukštis yra patogus;
- kavinėje yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;
- kavinės kasos stalo aukštis yra patogus būti aptarnautam.

**Kavinės kainyno tekstas pateikiamas aiškiai ir įskaitomai.**

**Tuo tikslu naudojamas:**

- tinkamas spalvinis kontrastas;
- tinkamas šrifto dydis.

## **Muziejaus parduotuvė**

**Muziejuje veikianti parduotuvė:**

- yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;
- link jos veda taktilinis takas;
- parduotuvės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;
- parduotuvės grindys yra neslidžios;
- parduotuvės durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrindamos patogų įėjimą ar išėjimą;
- jeigu parduotuvės durys stiklinės, jos yra pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.

**Judantiems neįgaliojo vežimėliu:**

- durys įvažiuoti į parduotuvę yra pakankamai plačios;
- durų atidarymo kryptis yra patogi;
- durų rankenos aukštis (jei durys varstomos) yra patogus;
- yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;
- parduotuvės kasos stalo aukštis yra patogus būti aptarnautam;
- sudaryta galimybė laisvai apžvelgti prekes.

**Parduotuvės kainyno tekstas pateikiamas aiškiai ir įskaitomai. Tuo tikslu naudojamas:**

- tinkamas spalvinis kontrastas;
- tinkamas šrifto dydis.

### III. Informacijos (komunikacijos) prieinamumas

Skatinant negalią turinčių asmenų dalyvavimą muziejų veikloje, būtina aktyviau skleisti informaciją tarp tikslinės auditorijos. Toliau išvardyti teiginiai padeda įvertinti, ar muziejaus informacija efektyviai pasiekia lankytojų grupes, ar muziejaus informacija viešinama įvairius lankytojų poreikius ir galimybes atitinkančiais būdais.

**Muziejus naudoja personalizuotas komunikacijos strategijas.**

**Muziejus taiko ne vienakryptį, o abipusį institucijos ir lankytojo komunikavimą.**

**Taikomi įvairūs komunikavimo būdai: tiek konservatyvūs (tiesioginis informacijos perdavimas, informavimas žiniasklaidos priemonėmis), tiek ir modernūs (elektroninė terpė, socialiniai tinklai, auditorijų pritraukimo renginiai, vykstantys muziejuje ir už jo ribų, kt.).**

**Vykdoma komunikacinės veiklos efektyvumo stebėseną.**

**Komunikavimo būdai atspindi muziejaus koncepciją ir viešai skelbiamą poziciją auditorijos (lankytojų) atžvilgiu.**

Dauguma Tyrimė kalbintų skirtingą negalią turintiems atstovaujančių asmenų pažymėjo, kad Lietuvos meno muziejų interneto svetainėse pateikiama informacija apie paslaugas jiems atrodo nepatikima ir nepakankamai išsami. Todėl lankytojai, nesvarbu, kokią negalią turėtų, labiausiai pasitiki iš savo bendruomenės gauta informacija.

*Informacija viešojoje erdvėje dažniausiai yra netiksli, klaidinanti ar nepilna, nes ji nėra nuolat atnaujinama. Paskaitai viena, o atvažiuoji randi visai ką kita. Dėl to pasitikėti gali tik tais, kurie yra tokie patys. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

Regos ir klausos negalią turintieji pažymi, jog muziejų interneto svetainėse trūksta informacijos apie jiems prieinamas paslaugas, techninius sprendinius ir pan.

Atsižvelgdami į savo poreikius, kurtieji ir neprigirdintieji pažymi, kad muziejų interneto svetainėse dažniausiai yra sunku rasti informaciją, kuri padėtų lengvai apsispręsti dėl dalyvavimo kultūrinėje veikloje, padėtų planuoti apsilankymą kultūros įstaigoje ir pan. Šių neįgaliųjų poreikiams patenkinti būtina, kad naršyti interneto svetainėje nebūtų sudėtinga, informacija būtų skelbiama glaustai ir sklandžiai.

*Kurtiesiems yra sunku rasti informaciją apie galimybes dalyvauti veikloje – neaišku, kur ją rasti, į ką kreiptis. Organizacijoms nėra įprasta dalintis informacija, kuri galėtų būti aktuali kurtiesiems, o patiems rasti internete būna sudėtinga. (Kurčioji, 48)*

Toliau yra apžvelgiami aspektai, kuriuos kaip itin svarbius, kalbant apie interneto svetainės prieinamumą<sup>27</sup>, pažymėjo Tyrimė dalyvavę respondentai ir prieinamumo klausimų ekspertai.

---

<sup>27</sup> Nuosekliai informacinės aplinkos pritaikymui neįgaliesiems siūloma remtis šiais šaltiniais: WCAG 2.0. Pasaulinio saityno konsorciūmo Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijos (angl. *Web Content Accessibility Guidelines*); 2008 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą:

[https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos\\_sritys/E\\_itrauktis/Web%20Content%20Accessibility%20Guidelines%20\(vertimas\).docx](https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/E_itrauktis/Web%20Content%20Accessibility%20Guidelines%20(vertimas).docx);

Aginskaitė, S.; Gečaitė, K.; Jonikaitis, G. Internetas visiems: prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas. Vilnius: Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba kartu su partneriais, 2018 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <https://www.lygybe.lt/data/public/uploads/2018/12/internetas-visiems.pdf>.



## Muziejaus interneto svetainė

leškomas turinys interneto svetainėje greitai surandamas.

Yra galimybė keisti interneto svetainės rodymo nustatymus (A, AA ar AAA lygio prieinamumo standartas).

Interneto svetainė yra maksimaliai suderinama su vartotojo naudojamais agentais (programine įranga ir techninėmis priemonėmis), įskaitant pagalbines technologijas.

Interneto svetainė veikia keliomis kalbomis.

Informacija interneto svetainėje yra kokybiškai parengta:

- tiksli, išsami ir nuolat atnaujinama;
- įskaitoma ir lengvai suprantama;
- šalia tekstinės informacijos pateikiamos ir alternatyvos (garso, vaizdo įrašai, medijos priemonės, simboliai ir kt.);
- netekstinė informacija turi aprašymus;
- garso ar vaizdo įrašai pateikiami su subtitrais, yra garsinis vaizdavimas;
- yra programinė funkcija, informaciją konvertuojanti į kitą asmeniui reikiamą formą (informacija didesniu šriftu, Brailio raštu, garsinė, supaprastinta kalba, išdėstyta neprarandant informacijos turinio ir išlaikant pateikimo struktūrą).

Muziejaus interneto svetainėje lengvai surandama ši toliau pateikiama informacija.

### 1. Muziejaus koordinatės:

- adresas;
- darbo laikas;
- apsilankymo kaina;
- kontaktinė informacija: elektroninio pašto adresas ir telefonas, kuriais galima pasiteirauti dėl apsilankymo muziejuje ir dėl dalyvavimo visuomenei skirtuose renginiuose, parodose, edukacinėse programose ir kt.

Kreipiantis telefonu, yra galimybė atsakiklyje palikti žinutę, į kurią atsako (atskambina) muziejaus darbuotojai.

*Kauno rajone yra galerija, kuri, kiek tik nuvykdavau, visada užrakinta. Kai apsilankęs vėl radau ją eilinį kartą užrakintą, telefonu internete susiradau muziejaus telefono numerį ir paprašiau šalia buvusio žmogaus paskambinti. Tada atėjo kažkoks apsaugininkas, atrakino duris, įleido ir mes galėjome apsižiūrėti. Jeigu nebūtume paskambinę, niekas nebūtų įleidęs ir būtume išėję. Būtinybė paskambinti gali būti ir iššūkis, ir problema, nes aš to padaryti negaliu. Be to, jei neturėčiau interneto, būtume nežinoję, kur skambinti. (Kurčiasis, 62)*

### 2. Informacija apie muziejaus pasiekiamumą:

- automobiliu (nurodyta, ar greta muziejaus yra automobilių stovėjimo aikštelė, ar ji yra mokama, ar ji yra prieinama neįgaliųjų vežimėliu judantiems asmenims ir kt.);

*Išeidamas iš namų žmogus vežimėlyje turi suplanuoti visą savo maršrutą nuo „a“ iki „z“: tai ir įlipimas į mašiną, ir kur ją pastatyti, kur pereiti per gatvę; turi žinoti, ar „parkavimas“ yra mokamas, ar nemokamas. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

- pėsčiomis ir viešuoju transportu (nurodyta, ar greta muziejaus yra viešojo transporto stotelė, ar sudaryta galimybė pereiti gatvę, nurodytas atstumas nuo artimiausios stotelės iki muziejaus ir kt.).

*Kai lankaisi su grupe, muziejaus ir kelio radimo sunkumai atkrinta. Kai lankaisi vienas, reikia specialiai mokytis, aiškintis, kaip nueiti, kaip nuvažiuoti. <...> Neregijams reikėtų, kad būtų nurodytos artimiausios stotelės ir atstumas iki jų metrais. Labai smulkiai nereikia – jeigu yra 5 posūkiai, kiekvieno neaprašysi. (Neregys, 50)*

### **3. Informacija apie pastato prieinamumą:**

- **informacija apie muziejaus prieigose esančias kliūtis, einant nuo automobilių stovėjimo aikštelės ar viešojo transporto stotelės (pavyzdžiui, link muziejaus vedančio tako grindinys yra nelygus ir pan.);**

*Atvykstu, o ten – akmenų grindinys. Ne tik su vežimėliu baisu, visiems nepatogu, juk ir moterims su aukštakulniais... (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

- **informacija apie įėjimą į muziejų – ar jis yra pritaikytas. Jeigu pritaikytas įėjimas yra ne pagrindinis, nurodyta, kur jis yra, kokia naudojimosi juo tvarka (pavyzdžiui, ar reikia iš anksto pranešti apie atvykimą, ar reikia atvykus su kuo nors susisiekti ir pan.);**

*Norėtusi lengvai išsiaiškinti, kaip įeiti į pastatą – pavyzdžiui, ar pagrindinis įėjimas pritaikytas, jeigu nepritaikytas, kur yra pritaikytas ir ar reikia kažkam paskambinti, kad juo pasinaudoti. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

- **informacija apie muziejaus pastato prieinamumą (judėjimo neįgaliojo vežimėliu galimybės, nurodyta, ar yra keltuvai, liftai, pritaikyti tualetai ir kt.);**
- **yra galimybė atsisiųsti įvairiais formatais parengtą informaciją – muziejaus vidaus erdvės planą.**

### **4. Informacija apie meno prieinamumą didinančias ir meno potyrį praplečiančias priemones bei sprendinius:**

- **pateikta bendra informacija apie visuomenei skirtus renginius, ekspozicijas, parodas, edukacines dirbtuves;**
- **lengvai randama informacija apie visuomenei skirtos veiklos prieinamumą, struktūruojant ją pagal tikslinę grupę;**
- **yra galimybė atsisiųsti informaciją (brošiūrą) apie visuomenei skirtus muziejaus renginius, ekspozicijas, parodas, edukacines dirbtuves.**

*Mačiau tuos tinklapius – juose pilna informacijos apie muziejų turimą kolekciją, pavyzdžiui, mūsų rinkinį sudaro šešiasdešimt penki tūkstančiai egzempliorių, turime sukauptą tokią ir tokią ekspoziciją, įdėtas jos aprašymas ir pan. Bet mums pirmiausia reikia informacijos apie prieinamumą, tada norisi ne tik pavaikščioti, bet ir edukacijos. Vieni muziejai aktyviai skelbia, o kituose – tik vietoj sužinai, kad gali sudalyvauti kokioje nors veikloje. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

### **Skelbiama informacija apie esamas meno prieinamumą didinančias ir meno potyrį praplečiančias priemones bei sprendinius:**

- **asistavimo paslaugą;**
- **taktilinius takus;**
- **audiogidus;**
- **videogidus;**
- **taktilinius žemėlapius;**
- **garso didinimo sistemas<sup>28</sup>;**

<sup>28</sup> Universali architektūra. Garso didinimo sistemos [žiūrėta 2019-05-24]. Lietuvos žmonių su negalia sąjunga, 2019. Prieiga per internetą: <https://universali-architektura.lt/objektas/klausos-didinimo-sistemas/>.

- viešąją interneto prieigą;
- galimybę apsilankyti muziejuje kartu su šunimi vedliu;
- nurodyta, ar personalas yra pasirengęs priimti negalią turinčius asmenis;
- skelbiama, ar muziejaus darbuotojai yra parengti suteikti lankytojams tikslią ir išsamią informaciją apie muziejaus prieinamumą (fizinį pastato prieigų ir vidaus erdvių prieinamumą – įėjimus, tualetus, lifthus; dalyvavimo muziejaus veikloje galimybes ir pan.).

**Yra galimybė dalyvauti edukacinėje veikloje su šeimos nariu, draugais.**

**Edukacinėje veikloje yra pasitelkiamos įvairios joslės: rega, klausa, uoslė, skonio pojūtis, lytėjimas.**

**Muziejaus parodų ir ekspozicijų architektūra yra pritaikyta įvairiems lankytojų poreikiams ir galimybėms.**

**Yra galimybė atsisiųsti įvairiais formatais parengtą muziejaus prieinamumo gidą.**

**Renginiuose rezervuojamos vietos neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams.**

**5. Informacija apie muziejaus bendradarbiavimą su visuomeninėmis organizacijomis, įskaitant neįgaliųjų ir jų atstovų organizacijas.**

**6. Lankytojų atsiliepimai apie lankymosi muziejuje, dalyvavimo edukacinėje veikloje patirtį.**

**7. Muziejaus misija, vizija, tikslai, jų sąryšis su prieinamumo didinimo siekiais.**

## IV. Darbuotojų pasirengimas

Toliau išvardyti teiginiai leis įvertinti, ar muziejaus darbuotojai yra svetingi naujoms lankytojų grupėms, ar jie yra atviri auditorijos įvairovei, ar yra pasirengę priimti įvairių poreikių ir galimybių turinčius lankytojus.

Muziejų darbuotojai yra visuomenės, kurioje vis dar gajos išankstinės nuostatos, dalis. Mokymai padėtų keisti nuostatas ir kurti šiltesnį, atviresnį santykį su įvairių poreikių ir galimybių turinčiais lankytojais.

*Atvažiavus į muziejų dažnai tenka pajauti ir pastebėti padidėjusias „pajėgas“ muziejuje – visuose kampuose iš kažkur padaugėja žmonių, kurie įsitempę stebi ir, jeigu vaikas artinasi prie kažkokio eksponato, žiūrėk, jau sako ar rodo, kad jau nebeitų. <...> Darbuotojos dažnai pasikeičia mums išvažiuojant, kai pamato, kad nėra ko bijoti, kad nieko nesudaužėm, nenuvertėm, nesugadinom ir kad visai gražiai mokam elgtis tokioje aplinkoje. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

**Mokymuose muziejų prieinamumo ir paslaugų kokybės įvairių galimybių ir poreikių turintiems lankytojams užtikrinimo klausimais yra dalyvavę šie muziejaus darbuotojai :**

- vadovai;
- administracijos darbuotojai;
- padalinių vedėjai;
- fondų saugotojai;
- kuratoriai;
- edukatoriai;
- ekskursijų vadovai – gidai;
- salės darbuotojai;
- kasos darbuotojai;
- rūbinės darbuotojai;
- apsaugos darbuotojai ir kt.

**Įvairias pareigas einantys muziejaus darbuotojai nuolat tobulina savo kvalifikaciją prieinamumo klausimais.**

**Mokymų programos rengiamos bendradarbiaujant su negalią turinčiais asmenimis.**

2 priede yra pateiktas sąrašas organizacijų ir asmenų, išreiškusių norą teikti konsultacijas ar bendradarbiauti su muziejais jų prieinamumo didinimo tikslais.

**Muziejaus darbuotojai yra atviri auditorijos įvairovei ir yra pasirengę priimti naujus lankytojus.**

*Dažniausiai bilieto pirkti eina drąsiausias, bet, jeigu kurčiųjų grupėje yra girdintis, jis ir perka. „Tu girdi, tu ir eik, nes tau paprasčiau,“ – jam sakom. Jeigu kasininkė pamato, kad čia kurtieji – juk matosi, kad kalbame – ji visa būna tokia „strese“. O kai sužino, kad pirkti atėjo girdintis, net atsidūsta. (Kurčioji, 48)*

Fizinis prieinamumas yra būtinybė. Vis dėlto pašalinti prieinamumą ribojančias fizines kliūtis dažniausiai užtrunka ne vienerius metus. Kol šie kliūviniai išlieka, labai svarbu lankytojus aptarnaujančių darbuotojų elgesys, kokį įspūdį apie muziejų susidarys lankytojas ir kokią patirtį išsineš. Atviras ir draugiškas bendravimas, paslaugumas gali sumažinti ar išvis panaikinti apmaudą dėl esamų fizinių kliūčių arba tam tikrų paslaugų nebuvimo. Ir atvirkščiai – dėl neigiamos patirties, tikėtina, lankytojai grįžti nenorės.

*Daug priklauso nuo žmogiškojo faktoriaus. Į kitus aukštus gal ir nepateksi, bet gal darbuotojai atneš vieną kitą eksponatą parodyti, pačiuo pinėti. Tai padaro gerą įspūdį. O, geras! Nors aš ir nepatenku, bet man atneš parodyti. Galima situaciją pakeisti paprastu žmogiškumu. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

*Kai muziejuje nemaloniai aptarnauja, nebesinori ten lankytis. (Neprigirdinčioji, 65)*

Sutinkant ir aptarnaujant lankytojus ypač svarbus vaidmuo tenka bendravimo įgūdžiams, gebėjimui būti atviram, draugiškam, pasiūlyti pagalbą. Kalbintieji asmenys minėjo, kad apsilankymas muziejuje būtų sklandesnis ir apskritai suformuotų malonesnę patirtį, jeigu muziejų darbuotojai būtų susipažinę su jų poreikiais ir pasirengę pasiūlyti pagalbą.

*Kartais tereikia būti drąsiems – prieiti ir paklausti, ar galiu padėti, ar viskas tvarkoje. Gal vandens pasiūlyti. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

*Prieš trejus su puse metų netekau dalies regėjimo ir tapau silpnarege. Turiu tik 10 proc. matymą ir nemoku Brailiu skaityti. Anksčiau gyvenau labai aktyviai – tiek skaitydama knygas, tiek lankydamasi sociokultūrinuose renginiuose ir parodose. <...> Dabar yra taip – ateini, parodai neįgalumo pažymėjimą ir eik. Ir eini, kad tik eiti. Aš vaiką šalia pasiimu, jis pasižiūri nemokamai. Bet daugiau niekas nepaklausia, ar reikia kokios pagalbos, ar dar ko. Nes, nepatogu. Man viskas susilieja. Silpnaregiams būtina išryškinti, ką galima ir ko negalima liesti. (Silpnaregė, 104)*

**Informaciją teikiantys muziejaus darbuotojai (pvz., dirbantys kasoje) yra pasirengę aptarnauti klausos negalią turinčius lankytojus:**

- **gali pasiūlyti garso didinimo įrangą;**
- **moka populiarias bendras frazes pasakyti gestų kalba;**
- **yra pasirengę bendrauti raštu;**
- **yra supažindinti su būtinybe prireikus kalbėti aiškiau ir garsiau.**

*Prieš 3 metus buvau [muziejaus pavadinimas]. Ten aptarnavo labai maloni moteris, ir paveikslai patiko. Ji davė lankstinuką, papasakojo, kaip praeiti, apžiūrėti. Drąsiai, nebuvo išsigandimo. Gal ten daugiau kurčiųjų lankosi? Žinojo, kaip bendrauti. Labai daug gestikulavo ir buvo aišku. (Kurčioji, 48)*

*Darbuotojai dažniausiai nežino, kaip su tuo kurčiuoju bendrauti – išeiti, pabėgti ar ką. Jie nebūtų tokie sutrikę, jei žinotų, kad susikalbėjimui pakanka popieriaus ir rašiklio. Bendravimas būtų malonesnis. Biliety kasose visur ta pati problema. Jaunimas dar kažkaip išsisuka, o pagyvenusiems yra sunkiau. Nenorėdami jaustis blogai, jie mažai, kur eina. (Neprigirdinčioji, 65)*

*Niekada nesusidūriau, kad labai maloniai priimtų. Mano kurtumą mato kaip problemą, surašinėti yra vargas, sako, kad nenori. Bet juk nesunku, taip susibendrausime. Juk galima kažką paprastai, gestais pasirodyti. Tačiau būna, kad nueina ir viskas. Nekoks jausmas tada. (Kurčioji, 57)*

Dėmesys darbuotojų pasirengimui gali padėti sukurti muziejaus išskirtinumą kultūros kontekste.

*Darbuotojai galėtų išmokti gestų abėcėlę arba pagrindinius gestus „sveiki“, „laba diena“, „ačiū“, „viso gero“ ir pan. Nėra sunku išmokti. Kurtiesiems būtų labai malonu, kad su jais pasisveikintų gestų kalba. (Neprigirdinčioji, 65)*

**Darbuotojai yra pasirengę teikti informaciją, kuri yra svarbi lankytojų patirties kokybei užtikrinti.**

*Kai skambinu užsiregistruoti apsilankymui muziejuje, 70 proc. atvejų manęs nieko neklausia. Tada aš pati apie mus papasakoju – pavyzdžiui, kad būsime tokie ir tokie. Su neįgaliojo vežimėliais bus tiek ir tiek vaikų. Aš žinau, kad svarbu yra žinoti, kiek mobili bus grupė, kiek greitai galime judėti, kiek reikės laukti kol užsikelsime liftu... Jei jaučiu, kad žmogus nesidomi, kiek įmanoma, aš pati tą informaciją perduodu. Tą darau ir dėl to, kad nenustebtų. Nes su negalia nesusidūrę žmonės būna įsitempę, išsigandę. Stengiuosi užbėgti įvykiams už akių. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

**Darbuotojai yra pasirengę teikti informaciją, kuri yra svarbi lankytojų patirties kokybei užtikrinti.**

*Kai skambinu užsiregistruoti apsilankymui muziejuje, 70 proc. atvejų manęs nieko neklausia. Tada aš pati apie mus papasakoju – pavyzdžiui, kad būsime tokie ir tokie. Su neįgaliojo vežimėliais bus tiek ir tiek vaikų. Aš žinau, kad svarbu yra žinoti, kiek mobili bus grupė, kiek greitai galime judėti, kiek reikės laukti kol užsikelsime liftu... Jei jaučiu, kad žmogus nesidomi, kiek įmanoma, aš pati tą informaciją perduodu. Tą darau ir dėl to, kad nenustebtų. Nes su negalia nesusidūrę žmonės būna įsitempę, išsigandę. Stengiuosi užbėgti įvykiams už akių. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

**Darbuotojai yra pasirengę pateikti su muziejaus fizinės erdvės prieinamumu susijusią informaciją įvairių poreikių ir galimybių turintiems asmenims:**

- **telefonu, kai lankytojai iš anksto planuoja apsilankymą muziejuje;**

*Mes susiradome informaciją, darbo laiką. Pasiskambinę pasiklausėme, ar galima su vežimėliu, susiderinome. Sakė, kad su vežimėliu ne, nes yra laiptų. Tad judančių vežimėliu neėmėme, bet mūsų neįspėjo, kad laiptų bus labai daug ir sudėtingų. Turime daug jaunuolių su prasta koordinacija. Kai kuriems buvo didelis iššūkis. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 78)*

*Pasiskambinus, ta informacija yra suteikiama, bet kartais atsiliepusieji netiksliai supranta klausimus. Jeigu paklausi, ar jūsų muziejus yra pritaikytas žmonėms su negalia, patvirtina, kad taip, pritaikytas ir žmogus vežimėlyje pateks, viskas tvarkoj. O atvažiuavęs pamatai, tarkime, du laiptus arba didelį bordiūrą... Jie tiesiog nepagalvoja, kad tai man sutrukdytų judėti. Mano, kad durys yra plačios ir vežimėlis įvažiuos, bet nesusimąsto, kad yra laiptai. Labai dažnai suteikia netikslių arba klaidingą informaciją. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

- **vietoje, į muziejų atvykusiems lankytojams.**

Prieš apsilankymą suteikta informacija, kiek laisvai galima judėti muziejuje, informacija apie fizines kliūtis pakeliui ar konkrečiose ekspozicijose, kur yra tualetas, parduotuvė ar avarinis išėjimas, suteikia lankytojams tikėjimo savo jėgomis, mažina jų patiriamą įtampą ir nerimą.

*Muziejuje didžiausias iššūkis yra įėjimas, judėjimas, slenksčiai viduje. Turi amžinai dairytis, nes niekas prie tavęs neprieina, nepaklausia, ar man reikalinga palyda visos apžiūros metu. Įėjus į muziejų, aš nežinau, kas ten darysis paskui. Gal aš pasakysiu, kad pagalbos nereikia, o paskui už penkių metrų rasiu slenkstį ir negalėsiu pamatyti ekspozicijos. Pirminė informacija apie tai, kiek aš galiu būti savarankiškas, yra būtina. <...> Kai gauni reikalingą informaciją, gali daug laisviau judėti ir negalvoti, kad kažkur nepateksi. Tuomet eini ne su baime, o su nuotaika tokia, kad viskas bus „fine“. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

**Darbuotojai yra pasirengę ir turi žinių, kaip naudotis prieinamumą didinančia muziejaus technine įranga (keltuvais ir pan.).**

Darbuotojų nepasirengimas dirbti su negalią turinčiais asmenimis gali sukliudyti šiems pasinaudoti esamomis galimybėmis.

*[Muziejaus pavadinimas] yra įrengtas keltuvas, tačiau net ir darbuotojai juo nemoka naudotis. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

*[Muziejaus pavadinimas] įrengtos interaktyvios ekspozicijos, bet, kad jomis pasinaudotume, reikalingas regėjimas. Muziejų darbuotojai nežino, kaip elgtis su nereginti žmogumi. (Neregė, 109)*

Salės darbuotojams derėtų skirti daugiau funkcijų – ne vien saugoti objektus, jiems taip pat būtų pravartu susipažinti su paroda, kūriniais, gebėti pakalbinti lankytojus, atsakyti į bendrus su ekspozicija susijusius klausimus.

*Atėjus į muziejų, salių darbuotojai tik ir stebi, kad nenufotografuočiau, o jei paklausi ko nors, sako „mes nežinom“. (Intelektu negalios atstovė, šeimos narė, 105)*

Negalią turinčių asmenų įdarbinimas užtikrina, jog muziejaus bendruomenė iš arčiau susipažįsta su įvairesnės auditorijos grupėmis, jų gyvenimo ir kasdienybės patirtimis.

**Muziejuje dirba negalią turintys asmenys.**

**Muziejuje talkina negalią turintys savanoriai.**

**Muziejaus darbuotojai atspindi auditorijų įvairovę.**

**Tarp muziejaus darbuotojų vyksta diskusijos apie negalią ir auditorijų įvairovę.**

**Tiesiogiai su auditorijomis dirbantys muziejaus darbuotojai yra susipažinę su prieinamumo didinimo sprendiniais kituose muziejuose, panauduose:**

- parodose;
- edukacinėse programose;
- renginiuose.

**Muziejuje įgyvendinamos konkrečios darbuotojų gerovę palaikančios priemonės.**

Galimybė būti savarankiškam yra viena svarbiausių apsilankymo muziejuje kokybę lemiančių aplinkybių.

*Erzina tas prašytojo vaidmuo ir žinojimas, kad tau reikės vaikščioti ir prašyti visą laiką. Ne, tikrai nesinori! <...> Būna, kad muziejuje pakyli liftu, patenki į vieną ekspoziciją. Ten yra keltuvas, ir, atrodo, kad savarankiškai galėčiau viską apžiūrėti, bet keltuvo raktas yra pas kažkokį darbuotoją. Vieno darbuotojo turi prašyti pakviesti kitą darbuotoją, kad šis atidarytų. O jeigu to darbuotojo nėra, atsiranda nusivylimas, kad tu bergždžiai atvažiavai. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 66)*

Savarankiškumo galimybes Lietuvos muziejuose dar labiau riboja tai, kad su auditorijos įvairove, skirtingais jos poreikiais būna nesusipažinę ne vien lankytojus aptarnaujantys, bet ir kiti mažiau su jais susiduriantys muziejų darbuotojai: administruojantys muziejų veiklą, parodų kuratoriai, parodų architektai ir kt. Lankytojai, siekdami užtikrinti savo pačių ir muziejinių vertybių saugumą, būna priversti į muziejų vykti su palyda.

*Norėčiau, kad man nereikėtų lydinčio asmens, kad eksponatai būtų saugiai išdėstyti, nestovėtų niekas per vidurį koridoriuje ar kitose patalpose, kad būtų taktiliniai takai, kuriais galėčiau saugiai eiti. Galiu naudotis lazdele, bet ji taip pat gali kelti pavojų – kažką užkabinti, užkliudyti. (Silpnaregė, 46)*

*Stiklas mums yra iššūkis. Baisu, kad neįpulti. Todėl dailės parodos mums dažnai yra visai neprieinamos. (Regos negalios atstovė, 71)*

*Tiek jaudinausi dėl judėjimo parodoje, kad neapsivožčiau, todėl ekspozicijai teko mažai dėmesio. (Silpnaregė, 106)*

## V. Prieinamas turinys ir meno potyris

Turinio ir meno potyrio prieinamumas šiuolaikiniame muziejuje užtikrinamas tuomet, kai lankytojas, nesvarbu, kokie jo individualūs poreikiai ar galimybės, gali savarankiškai ir lygiavertiškai su kitais muziejaus lankytojais naudotis visuomenei skirtomis paslaugomis. Toliau išvardyti teiginiai leis apžvelgti, ar muziejus savo veikloje atsižvelgia į skirtingas lankytojų galimybes priimti informaciją, dalyvauti ir patirti.

**Visų muziejuje naudojamų prieinamumą didinančių sprendinių diegimą konsultuoja negalia turintys asmenys ar jų atstovai.**

**Rengiant parodas, jų architektūra atsižvelgiama į universaliojo dizaino principus.**

**Parodų architektūrinio projekto rengimo ir įgyvendinimo reikalais konsultuoja negalia turintys asmenys ar jų atstovai.**

**Pirminė parodos ar ekspozicijos informacija leidžia lengvai orientuotis parodoje.**

**Muziejuje yra priemonės, palengvinančios:**

- garso girdėjimą (pavyzdžiui, nešiojamoji sistema su indukcinė kilpa, radijo imtuvai, per ekskursiją naudojami garsui stiprinti);
- teksto matymą (pavyzdžiui, didinamieji stiklai, planšetiniai ekranai).

*Labiausiai erzina smulkūs užrašai prie eksponatų. Reikėtų didintuvo aparato, kad galėčiau pasididinti tiek, kiek man reikia. Tai yra visiems aktuali problema, taip pat ir matantiems, ypač senjorams. (Silpnaregis, 70)*

**Muziejaus nuolatinėje ekspozicijoje yra kūrinių, kuriuos visavertiškai gali patirti:**

- neregiai;
- silpnaregiai;
- kurtieji;
- neprigirdintieji.

**Lankytojai, apžiūrėję muziejaus ekspoziciją, gali įgyti praturtinančios patirties bei žinių net ir neišmąnydami pristatomos temos.**

Didžioji dalis Tyrime apklaustų auditorijos (lankytojų) atstovų mano, kad muziejai savo veikloje orientuojasi į kultūros profesionalus, kurie savo ruožtu priima ir įsitema muziejuje gautą informaciją. Manoma, kad jeigu asmens galimybės neleidžia aktyviai dalyvauti šiame intelektualinės veiklos procese, jam muziejuje nėra ką veikti. Šios nuostatos, giliai įsišaknijusios tarp įvairaus amžiaus sensorines negalias (regos, klausos) turinčių ir intelekto negalią turinčių asmenų, slopina jų motyvaciją lankytis muziejuje. Jausdami, kad ne visada gali visavertiškai dalyvauti muziejų veikloje, negalią turintys asmenys linkę prisiimti atsakomybę sau, o ne kalbėti apie lygiavertį dalyvavimo galimybių trūkumą.

*Paveikslai ne visiems tinkami ir suprantami. Reikia mėgti tą meną, turėti savo filosofiją. (Kurčioji, 48)*

*Jeigu tu neturi žinių, nesi pasiskaitęs, nesi padaręs namų darbų, tai ką tu gali matyti atėjęs į muziejų? Tik – gražu, negražu, ryšku, neryšku. Yra svarbu išmanyti, turėti dailės istorijos pagrindus. (Intelekto negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 75)*

**Muziejus turi parodų informacijos ir leidybos standartus, numatančius parodų tekstų, etikečių ir parodas lydinčių leidinių informacijos pateikimo ir spausdinimo taisykles.**



**Informacijos pateikimo ir spausdinimo taisyklėse numatyta, kad visi parodų ar ekspozicijų informaciją pristatantys tekstai ekspozicinėje erdvėje būtų:**

- pakankamai didelio šrifto dydžio, lengvai įskaitomi;
- skelbiami naudojant įvairioms auditorijoms tinkamą spalvinį kontrastą (pavyzdžiui, atspausdinti juodu šriftu ant balto fono);
- ant ekspozicijos stendų ar parodų sienų skelbiami aukštyje, kuris yra patogus įvairaus ūgio žmonėms, neįgaliojo vežimėliu judantiems asmenims ir pan.

*Muziejų prieinamumas silpnaregiams yra menkas – jei neįskaitai, kas yra parašyta, nieko nesužinai. Kaip įėjai, taip ir išėjai. (Silpnaregė, 52)*

**Informacija apie parodas ar kūrinius (meno objektus) pateikiama alternatyviais būdais, tarp kurių yra:**

- parodų tekstų adaptacijos (teksto supaprastinimas, pritaikymas pradedantiems mokytis užsienio kalbos, pritaikymas vaikams ir pan.);
- tekstas Brailio raštu;
- kūrinių (meno objektų) garsiniai aprašymai;
- videogidas gestų kalba;
- audiogidas užsienio kalba (-omis);
- informacija ar leidiniai padidintu šriftu.

*Užrašai prie eksponatų dažniausiai yra per maži ir neaiškūs. Tikrai dažnai man sunku susieti su objektu, kuriems jie skirti. (Silpnaregė, 107)*

*Mažiau skaitantiems stenduose pateikta informacija yra per sudėtinga. (Intelekto negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 76)*

*Lietuvių kalbos gramatika ir gestų kalbos gramatika labai skiriasi, todėl kurčiųjų bendruomenė ne viską supranta, kas parašyta prie eksponatų. (Nepriuginčioji, 65)*

*Kurtiesiems tikrai reikia vertimo į gestų kalbą. Dažniausiai kurtieji neskaito. Aš gebu skaityti todėl, kad domiuosi menu. (Kurčiasis, 62)*

**Lankytojai muziejuje gali turėti daugiajutimą patirtį:**

- kūriniai suteikia daugiajutimą patirtį;
- kūriniai perteikiami pasitelkiant daugiajutimą patirtį kuriančius sprendinius.

*Patirtis turi būti tokia, kad pereitų per visą kūną. (Silpnaregis, 70)*

*Prieinamas muziejus yra toks, kuriame būtų ką pamatyti ne per akis, bet, galbūt, paliesti, išgirsti... Tai muziejus, kuris turėtų man prieinamos informacijos. (Neregė, 58)*

**Muziejuje galima dalyvauti edukacinėje veikloje:**

- individualiai;
- su grupe ar šeima.

*Suprantu, kad edukacijos nedaromos dviem žmonėms. Reikia su kažkuo tartis. O su kuo man tartis? Mes turime teisę ateiti nemokamai, bet daugiau nieko. (Silpnaregė, 104)*

**Muziejuje galima dalyvauti ekskursijoje, kuri:**

- vyksta gestų kalba;
- yra verčiama į gestų kalbą.

*Jeigu gidas būtų istorija ir menu besidomintis kurčiasis, jis galėtų puikiai pateikti informaciją. Tai būtų labai įdomu. <...> Girdintys gidai dažniausiai sako per daug detalių, kurios išblaško dėmesį. Juk mums reikia tuo pačiu metu ir patį daiktą matyti, ir spėti sužiūrėti, ką apie jį pasakoja. (Klausos negalia, kurčiasis, 62)*

*Žinau, kad gidai neatnaujinami... Dažnai turiu abejonių, ar videogide vertėja tiksliai perteikia informaciją. Visada geriausia yra gyvas žmogus, kuris galėtų gyvai paaiškinti. (Neprigirdinčioji, 65)*

**Muziejuje yra taikomos išmaniosios technologijos, padidinančios meno potyrio prieinamumą negalią turintiems asmenims.**

**Muziejaus renginiuose:**

- skiriama dėmesio daugiajutimiškumui;
- pateikiami subtitrai;
- pateikiamas vertimas į gestų kalbą;
- yra galimybė naudotis pagalbėmis klausos priemonėmis;
- yra galimybė susipažinti su tekstine renginiuose aptariamų / pristatomų klausimų apžvalga.

*Kurtiesiems reikėtų iš anksto pateikti informaciją, tada būtų mažiau įtampos ir ramiau. (Neprigirdinčioji, 65)*

**Muziejaus parduotuvėje galima įsigyti įvairius lankytojų poreikius atitinkančių leidinių.**

## VI. Finansinis prieinamumas

Negalią turintys asmenys valstybės finansuojamuose muziejuose gali lankytis nemokamai<sup>29</sup>, o vieną kartą per mėnesį nemokamai apsilankyti muziejuose gali visi lankytojai<sup>30</sup>. Tačiau Tyrimo rezultatai parodė, kad tarp negalią turinčių asmenų ši informacija nėra plačiai pasklidusi, dėl to ne visi negalią turintys muziejų lankytojai tai žino. Informacija apie nemokamą neįgaliųjų lankymąsi nėra aiškiai skelbiama muziejų bilietų kasose.

*Gal kurtieji kartą per mėnesį į muziejų galėtų nueiti nemokamai? (Neprigirdintysis, 68)*

Pažymėtina, kad didelė dalis asmenų jaučia stigmą atskleisdami, kad turi negalią. Be to, neįgalūs muziejų lankytojai dėl įvairių priežasčių – susijusių tiek su asmens sveikata, tiek su nepritaikyta aplinka – dažnai yra priversti lankytis muziejuje su lydinčiu asmeniu. Kalbintųjų teigimu, vienur nuolaida yra taikoma, kitur – ne. Tyrimo metu buvo surengta keletas bandomųjų vizitų, kurių metu ši informacija pasitvirtino.

Toliau išvardyti teiginiai padės atsakyti į klausimą, ar visi muziejų lankytojai, nepaisant gaunamų pajamų, gali nevaržomai apsilankyti muziejuose ir naudotis jų teikiamomis paslaugomis.

**Muziejaus paslaugos negalią turintiems asmenims yra nemokamos arba sudarytos vienodos sąlygos visiems lankytojams (tokios pat kainos lankytojams, turintiems negalią ir jos neturintiems).**

**Negalią turinčius lankytojus lydintys asmenys muziejuje gali apsilankyti nemokamai.**

**Asmeninė pagalba / asistavimo paslaugos negalią turintiems lankytojams yra nemokamos.**

**Muziejaus automobilių stovėjimo aikštelės paslauga negalią turintiems lankytojams yra nemokama.**

**Mažesnes pajamas gaunantys asmenys gali naudotis muziejaus kavinės, parduotuvės paslaugomis.**

**Muziejaus knygyno prekės yra prieinamos mažesnes pajamas gaunantiems asmenims.**

---

<sup>29</sup>Nuo 2018 m. sausio 25 d. asmenys, kuriems yra nustatytas neįgalumo lygis, ir juos lydintys asmenys (vienam asmeniui – vienas lydėtojas) gali nemokamai lankyti muziejų nuolatinės ekspozicijas. Žr. Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymą Dėl muziejų lankymo lengvatų nustatymo pakeitimo 2018 m. sausio 25 d. Nr. IV.-140.

<sup>30</sup>Nuo 2019 m. sausio 1 d. kiekvieną paskutinį mėnesio sekmadienį nemokamai galima lankyti muziejų nuolatinės ekspozicijas. Nemokamo muziejų lankymo modelis taikomas Kultūros ministerijai pavaldiems nacionaliniams ir respublikiniams muziejams. Pagal šį modelį nemokamai apsilankyti muziejuose gali visi pageidaujantieji. Nemokamas muziejų lankymas, 2019 [žiūrėta 2019-05-24]. Prieiga per internetą: <https://lrkm.lrv.lt/lt/veikla/nemokamas-muzieju-lankymas>.

## VII. Socialinis prieinamumas

Šiuolaikiniai muziejai vis labiau domisi galimybėmis plėtoti parodas kaip atvirą pasakojimą, į parodos turinį įtraukiant lankytojų istorijas, kuriant įtraukias aplinkas, taip skatinant interpretacinį ir patyrimu paremtą lankytojo dalyvavimą muziejaus kuriamame komunikaciniame procese. Kūrybinė muziejaus ir lankytojo bendrystė yra naujų kūrybingumo formų diegimo ir patirties mainų galimybė. Veikimas kartu su auditorija (lankytojais) užtikrina, jog muziejus atstovauja visiems piliečiams ir yra demokratiškas.

Toliau yra vardijami teiginiai, kurie padės įvertinti, ar muziejaus veikla (pvz., muziejaus parodos ir renginiai) atspindi įvairių visuomenės grupių gyvenimą ir patirtį, ar muziejus yra atviras bendradarbiauti su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą ir kokybę.

### Visuomenės įtrauktis į estetinės komunikacijos procesus

**Muziejus komunikuodamas kviečia lankytoją ne vien stebėti, bet ir aktyviai dalyvauti, kurti, bendrauti, skleisti žinią apie muziejų.**

**Muziejus savo veikloje atspindi visuomenės įvairovę: reguliariai rengiamos parodos ir renginiai, atliepiančys skirtingų galimybių turinčių žmonių interesus, gyvenimo patirtis, kultūrinę visuomenės įvairovę.**

**Lankytojo aktyvumas skleidžiasi kuriant savą meno interpretaciją ir pripildant ją savo patirtimis.**

**Meno prasmė nėra vien jo reikšmės ir konteksto išmanymas, todėl lankytojas intelektualiai provokuojamas būti aktyviu kūrėju – meno prasmė kuriama bendradarbiaujant su lankytoju.**

### Bendradarbiavimas su auditorijos grupių atstovais

Bendradarbiavimas su auditorijomis padeda jas pažinti ir kūrybiškai bendradarbiauti, rasti labiau personalizuotus patirties kūrimo, turinio pateikimo ar informacijos sklaidos būdus taip tarp rečiau muziejuose besilankančiųjų trinant gajų muziejaus „elitiškumo“ įvaizdį.

*Negalių neturinčių žmonių požiūris turėtų keistis į tokį, kad galima ateiti į muziejų ir nesant labai išmaniam mene. Žmonės neina, nes jiems gėda. „Atseit“ čia eina tik kažkokie protingi [juokiasi – aut. pastaba]. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 75)*

*Ne visi kurtieji žino. Jeigu ateitų pasakoti apie viduramžius, jie tokios istorijos galėtų nesuprasti. O savarankiškai, be gido, be nieko, būtų labai sunku. (Neprigirdintysis, 68)*

Prieinamumą didinantys sprendimai padeda mažinti stigmą, šviesti plačiąją visuomenę apie lankytojų įvairovę.

*Šiandien [muziejaus pavadinimas] išgirdau vienos merginos klausimą „kaip jūs vaikštote?“ Integracijos reikia ne neįgaliesiems, o visuomenei į neįgaliųjų pasaulį. [Parodos pavadinimas] yra vienas geriausių pavyzdžių, kaip visiems integruotis į neįgaliųjų gyvenimą. (Neregys, 100)*

**Muziejus konsultuojasi su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais.**

**Muziejaus lankytojai ar jų grupės įtraukiami į muziejaus paslaugų plėtojimo procesus.**

**Muziejus iš neįgalių asmenų ar jų atstovų turi patariamąją grupę, kuri konsultuoja šiais - prieinamumo klausimais:**

- **muziejaus prieinamumo didinimo plano sudarymo ir įgyvendinimo;**
- **komunikacijos strategijos rengimo ir įgyvendinimo;**
- **parodinės ir edukacinės veiklos planavimo, rengimo ir įgyvendinimo;**
- **darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų planavimo, rengimo ir įgyvendinimo;**
- **paslaugų kokybės vertinimo.**

**Negalią turinčių asmenų atstovų patariamoji grupė gauna atgalinį ryšį apie naudą / pokyčius, kylančius dėl abipusio bendradarbiavimo.**

**Muziejuje matyti konkretūs veiklos rezultatai, kuriems įtaką padarė konsultacijos su negalia turinčiais asmenimis ir jų atstovais.**

**Visuomenei yra viešinama informacija apie:**

- **laisvas darbo vietas muziejuje;**
- **laisvas savanoriavimo vietas.**

**Muziejuje yra stebima, ar negalią turintys asmenys:**

- **dalyvauja darbo konkursuose;**
- **dalyvauja kaip savanoriai.**

**Turima konkrečių pavyzdžių, kaip muziejus kuria ir stiprina bendradarbiavimą su bendruomenių organizacijomis.**

*Tai, kad muziejaus darbuotoja atvažiuo į mūsų centrą pasikalbėti, pamatyti ir susipažinti su vaikais, mane labai nustebino. Ta laiko investicija atvažiuoti pas mus buvo labai reikšminga. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

## **Bendradarbiavimas rengiant edukacijas, ekskursijas, parodas**

**Su neįgaliųjų bendruomenėmis bendradarbiaujama edukacinėje, ekskursijų ir renginių veiklose:**

- **jas planuojant;**
- **įgyvendinant;**
- **planuojant ir įgyvendinant personalizuotą komunikaciją;**
- **gerinant ir vertinant paslaugų kokybę.**

**Negalią turintys asmenys pažymi, jog muziejininkai turi atsižvelgti į įvairių poreikių ir skirtingų galimybių turinčių asmenų situaciją.**

*Kadangi esu silpnaregė, sugebu prisitaikyti, tačiau ekskursijoje su gidu, man reikėtų lėtesnio tempo. (Silpnaregė, 112)*

*Edukacijoje per greitai judėjome – vaikai nespėjo susigaudyti, sutelkti dėmesio, o mes jau einame prie kito paveiklo. Geriau mes mažiau apžiūrėtume, bet kokybiškiau. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

*Kai muziejaus gidas kurčiųjų grupei pasakoja visokias smulkmenas, būna neįdomu. Turi būti atrinkta svarbiausia informacija. (Kurčioji, 48)*

Intelekto negalią turinčių asmenų atstovai pažymi, kad edukacinę veiklą svarbu sieti su parodomis ar ekspozicijomis. Apklaustųjų nuomone, dėl žinių ir praktinės patirties, kaip pristatyti meno kūrinis skirtingų poreikių ir galimybių turintiems asmenims, tokios kaip kurie edukatoriai tokios sąsajos nesukuria.

*Skirtingose vietose veikla rengiama skirtingai. Vienur atsižvelgiama į pojūčius – žiūrime į paveikslus, bet taip pat gali pačiupinėti, pabandyti ar pasižiūrėti į tą patį reiškinį per, pavyzdžiui, muzikos prizmę. Kituose muziejuose mes tiesiog atvažiuojame, bet tų meno kūrinių netyrinėjame – vaikams tiesiog pasiūloma veikla muziejaus patalpose. Man priimtinau, kad veikla rengiama atsižvelgiant į parodas, eksponatus, ieškomi sprendimai, kaip vaikams sutelkti dėmesį, „pagauti“ tą įdomumą. (Intelekto negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

#### **Su negalią turinčių asmenų bendruomenėmis bendradarbiaujama:**

- **planuojant parodas:**
  - **meniniuose tyrimuose;**
  - **rengiant parodų architektūrinius projektus;**
  - **planuojant interaktyvios komunikacijos būdus ekspozicinėse erdvėse;**
  - **plėtojant prieinamumą didinančius sprendinius;**
  - **ir kt.;**
- **įgyvendinant parodas:**
  - **atliekant fizinio parodų prieinamumo priežiūrą;**
  - **rengiant tekstinę parodų informaciją (anotacijas, etiketes, kt.);**
  - **rengiant parodų vizualinę medžiagą;**
  - **diegiant interaktyvios komunikacijos priemones ekspozicijose;**
  - **kt.**
- **planuojant ir įgyvendinant personalizuotą komunikaciją;**
- **vertinant ir tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.**

*Daug kam neateina į galvą pasikviesti pačius neįgaliuosius. Visuomenėje esame tokie, kad esame linkę nuspręsti patys. (Neįgaliųjų atstovė, 103)*

*Kuriant reljefą turi būti išpieštas ryškus ir aiškus kontūras. Nesitardami su mumis padarė paveikslą reljefą vienos spalvos. Mane, kaip silpnaregį, tai nervina. Aš matau paveiksle kelis planus – paveiksle toliausiai matomas trečiasis planas reljefe atsidūrė priekyje, pirmame plane. Tai žvėriškai klaidina visus, tiek silpnaregius, tiek neregius. (Silpnaregis, 70)*

*Dažnas parodos pristatymas silpnaregiui yra netinkamas, sunkiai suprantamas spalvine prasme – vizualiai gražu, bet parinkti šriftai, spalvos, susilieja. (Regos negalios atstovė, 102)*

Lietuvos muziejų rengiamos virtualios parodos nesudaro lankytojams interaktyvaus įsitraukimo galimybės – tai tėra gyvos parodos vaizdinės ir tekstinės medžiagos perkėlimas į virtualiąją erdvę. Paklausti apie virtualias parodas, dauguma kalbintųjų teigė su jomis nesucidūrę. Kiti teigė, kad iš principo šiose parodose pateikiama informacija ir turinys gali paskatinti nuvykti į muziejų, tačiau niekada neatstos fizinio apsilankymo. Be to, šios paslaugos nepopuliarumas yra susijęs su nepatraukliu muziejų įvaizdžiu. Daugumos kalbintųjų nuomone, tiesoginis lankymasis muziejuje mažina socialinę atskirtį, todėl labai svarbu tam sudaryti kuo geresnes sąlygas.

*[Asmens vardas] viena nevaikšto, bet pats vežimo išvežimas yra labai svarbus. Kaip gali būti nesvarbu išvažiuoti? Tada jautiesi reikalingas. Jei esi uždarytas, tu neturi laisvės. Belieka numirti. Koks žmogus bebūtų – vežimėlyje ar ne! Nežinau, kaip ir pasakyti... Koks bebūtų, turi būti kartu, visuomenėje ir dalyvauti! Koks yra jausmas būti uždarytam? <...> Turėtų būti baisi kančia. (Intelektu negalios atstovė, globėja, 80)*

*Atvirai pasakius, aš ne namisėda. Aišku, galiu pasižiūrėti. Didelis pliusas, kai aš galiu ekrane padidinti vieną ar kitą objektą, paveikslą, galiu pamatyti tai, ko nuėjęs į muziejų nežiūrėsiu. Čia yra privalumas. <...> Bet nesu „super“ vartotojas. (Silpnaregis, 70)*

*Man realiam muziejui įdomiau. (Neprigirdintysis, 69)*

*Kai žiūri kompiuteryje, sėdi tarp keturių sienų. Kai kojomis eini pasivaikščioti geru oru, praleisti laiką, pravalgyti galvą, aplinką pakeisti. Sveika pakeisti aplinką. (Kurčioji, 64)*

*Jai tas išėjimas yra šventė. (Intelektu negalios atstovė, globėjas, 79)*

Lietuvos meno muziejai idėjiniame lygmenyje deklaruoja bendradarbiavimo su auditorijomis, jų atstovais, įvairiais socialiniais partneriais svarbą. Tačiau praktikoje bendradarbiavimas vyksta vangiai. Jeigu auditorijos ar jų atstovai apskritai yra įtraukiami į paslaugų plėtojimą, jie neturi svertų lemti, kad būtų įsiklausoma į jų patirtį.

*Vienas muziejus pasikvietė mus „pratestuoti“, kaip jie pritaiko neregiam ir silpnaregiams ekspoziciją. Mano regėjimas yra geras, bet už 2 m tekstų stenduose nežiūriu. Klausiau jų, parinko tokias spalvas. Buvo šviesiai pilka, balta ir šviesiai gelsva, šių spalvų žaismas. Man visiškai nieko nesimato. Klausiu, ar galima kažką padaryti, kad būtų aiškiau? Tai buvo lankytojams skirta informacija apie parodą, tai nebuvo menas. Man atsakė, kad dizaineriai nieko negali keisti, nes tai yra pagrindinės meninio sumanymo spalvos. Tada paklausiau, kodėl tada jūs mus kviečiate? Jeigu siekiate suteikti informaciją – užrašai ir turi tai daryti. (Regos negalios atstovė, 102)*

Bendradarbiavimas su auditorijomis padeda kurti demokratišką muziejų, kuriame sudaromos vienodos dalyvavimo galimybės visiems lankytojams. Negalią turintys asmenys vienbalsiai sutaria, kad šiandien muziejai visapusiškai pasirengę priimti tik kai kuriuos lankytojus.

*Mums, kurtiesiems, dažniausiai informacijos yra tiek, kiek yra etiketėje. Ateini, pažiūri ir išeini. Bet matau, kad kiti, kurie vaikšto su ausinėmis, ilgai vaikšto ir klauso. Nesuprantu, kodėl nėra daugiau ir mums tinkamos informacijos. Nėra lygybės. (Kurčioji, 48)*

*Jei skelbia, kad pritaikytas muziejus, tai vien žmogui su judėjimo negalia. Kitas muziejus turi, tarkime, audiogidą, ir mums jau labai „wow“. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

Bendradarbiavimo kokybė yra susijusi su abipuse pagarba, kompetencijų vertinimu ir nuosekliu grįžtamojo ryšio palaikymu. Jeigu kurio nors iš šių elementų pritrūksta, bendradarbiavimo rezultatai nebus sėkmingi. Pavyzdžiui, jeigu negalią turintiems asmenims sudaromos galimybės dalyvauti tik kai kuriuose projekto įgyvendinimo etapuose, tikėtina, rezultatas gali būti nepakankamai geras, kelti etinių dilemų ar net stiprinti pastarųjų asmenų stigmą. Vienas dažnesnių pavyzdžių – specialios atskirose erdvėse rengiamos parodos. Jų turinys rengiamas tam tikru būdu bendradarbiaujant su auditorijomis, tačiau praktinis jų įgyvendinimas ir komunikacija to stokoja.

*Sunku kalbėti apie integraciją, jeigu mes atsiduriame vėl atskirai, kažkur, siaurais laiptais, rūsyje, kur mums leidžiama paliesti keletą tų paveikslų. „Jeigu norite, nueikite.“ Viskas turi būti prieinama bendroje erdvėje. Lai būna nedaug – ačiū Dievui, jei vienas, du – bet nerūšiuojant žmonių. (Regos negalios atstovė, 102)*

*Geriau mažiau, bet kartu, bendroje erdvėje, negu visa ekspozicija kažkur. (Neregys, 50)*

Bendradarbiavimas su auditorijomis skatina kultūros įstaigos kūrybiškumą. Pasiiekti rezultatai, kurie pirmiausia yra orientuojami į specialiųjų poreikių turinčias bendruomenes, kone visuomet pasitarnauja daug platesnei auditorijai. Pavyzdžiui, regos negalią turintiems asmenims skirti vaizdiniai kūrinių aprašymai praplečia meno pažinimą kitiems lankytojams; metodai, padedantys sutelkti dėmesį intelekto negalią turintiems asmenims, taip pat būna naudingi dirbant su įvairaus amžiaus vaikais ir t. t.

*Kas tinka mūsų bendruomenei, tas tinka ir visiems. (Silpnaregis, 70)*

*Šioje parodoje [parodos pavadinimas] buvau ne pirmą kartą. Pastebėjau, kad mane lydintis regintis asmuo irgi liečia. Jį irgi domina paliesti. Kai buvau silpnaregis, [muziejaus pavadinimas] liečiau, čiupinėčiau batelius, pinigines, dar kažką. Regintys tą patį darė. (Neregys, 100)*



## VIII. Auditorijų tyrimai ir paslaugų kokybės stebėseną

Strateginių veiklos tikslų ir uždavinių įgyvendinimo sėkmę, teikiamų paslaugų prieinamumą ir jų atitiktį skirtingų galimybių turinčių muziejų lankytojų poreikiams gali paskatinti auditorijų tyrimai ir paslaugų kokybės vertinimas. Kuriant prieinamą muziejų, nebekalbama apie „tipinį lankytoją“ ar „masinę auditoriją“, imama matyti auditorijos įvairovė – skirtingi individai, turintys įvairialypių poreikių, lūkesčių, galimybių, ir ši auditorija nuolat keičiasi.

Toliau išvardyti teiginiai leis apžvelgti muziejaus teikiamų paslaugų prieinamumo skirtingų poreikių ir galimybių turintiems muziejų lankytojams ir jų kokybės vertinimo praktiką.

### Muziejus atlieka stebėseną ir vertinimą:

- auditorijos lūkesčių ir pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis (kokybinis ir kiekybinis vertinimas);
- teikiamų paslaugų kokybės (kokybinis ir kiekybinis vertinimas);
- paslaugų prieinamumo lankytojams (pavyzdžiui, išorinis vertinimas ar vidinis vertinimas – auditorijos apklausos).

Visoms lankytojų grupėms, nepriklausomai nuo individualių poreikių, sudaryta galimybė pateikti atsiliepimą apie lankymosi muziejuje patirtį:

- vertinimo priemonės (pavyzdžiui, atsiliepimų knyga, popierinė atsiliepimo forma, elektroninės priemonės ir kt.) yra lengvai randamos muziejaus pastato erdvėje;
- muziejaus interneto svetainėje nesudėtinga palikti atsiliepimą / įvertinti apsilankymą (pavyzdžiui, atsakant į internetinės apklausos klausimus, elektroniniu laišku, naudojantis specialia programa, kurią galima atsisiųsti į išmanųjį telefoną ir pan.);
- dalyvaujant muziejaus darbuotojų vykdomoje apklausoje (tiesiogiai, telefonu, elektroniniu paštu ir pan.).

*Dažniausiai reikia dar tobulinti veiklą, bet būna, kad su darbuotojoms aptariame išvyką, tad po to jaučiamės laukiami tame muziejuje. (Intelektu negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

**Muziejuje yra darbuotojas, kuris analizuoja lankytojų apklausos duomenis, juos apibendrina ir perduoda administracijos darbuotojams.**

**Galima pateikti pavyzdžių, kai muziejaus lankytojų atsiliepimai lėmė konkrečius pokyčius muziejuje.**

**Muziejuje yra vertinama, kaip muziejus prisideda prie visuomenės gyvenimo kokybės gerinimo.**

Nuoseklios pastangos didinti muziejų prieinamumą skirtingų galimybių turinčių asmenų dalyvavimo Nuoseklios pastangos didinti muziejų prieinamumą skirtingų galimybių turinčių asmenų dalyvavimo kokybei, jų įtraukimas į muziejaus teikiamų paslaugų vertinimą padeda ugdyti auditoriją. Lankytojai geba aktyviau vertinti savo potyrius, įgyja daugiau patirties, kuria gali pasidalinti padėdami muziejui rasti geriausius sprendimus. Kol atitinkamų iniciatyvų Lietuvos meno muziejuose maža, didelė dalis auditorijos (lankytojų) neturi pakankamai patirties net išsakyti savo lūkesčius. Dažnas nediršta vertinti esamų kultūros paslaugų kokybės, nejučia turįs teisę ar kompetenciją tai daryti.

*Ateiti į muziejų ir pasakyti, kad kažkas ne taip, dar neteko (juokiasi – aut. pastaba). Juk čia ne tavo sritis, negali nieko aiškinti žmonėms. (Silpnaregė, 52)*

*Yra tekę naudotis garsiniais aprašymais, gidais. Kai neturi su kuo palyginti, yra sunku pasakyti, ar atlikta gerai, ar blogai. (Neregys, 50)*

*Viename muziejuje yra programėlė, kur galima įsijungti gestų kalbą. Jeigu turėčiau kitą pavyzdį, galėčiau palyginti. (Kurčioji, 57)*

Kas yra prieinamas muziejus negaliai turinčiam lankytojiui? Toks pat, kaip ir bet kuriam kitam.

*Naujoviškas, toks, kuris turi inovacijų, įdomybių, visiems pritaikytą įrangą. Toks, kuriame aš galėčiau viskuo pasinaudoti, kad galėčiau nueiti į tą tualetą. Jeigu muziejus didesnis, turi kavinę, aš galiu į kavinę nueiti. Jame aš jaučiuosi patogiai ir gerai, kaip ir visi žmonės. Jame man nereikėtų kažkokios privilegijos, kad mane apsauga turėtų įleisti per kažkokį kitą įėjimą, palydėti koridoriais. Manęs nereikia kilnoti. (Neįgaliojo vežimėliu judanti moteris, 67)*

*Kai muziejuje yra tik tai, kas yra matoma, jis prieinamas tik matantiems žmonėms. O jei jame yra ir tai, kas liečiama, jis prieinamas visiems. Sukurti parodą vien tik neregiam yra neįmanoma, nebent ji būtų padaryta visiškoje tamsoje. Kita vertus, yra labai lengva padaryti parodą ne neregiam. Kol kas visi Lietuvos muziejai yra skirti tik matantiems žmonėms. Tik [muziejaus pavadinimas] turi visiems skirtų reprodukcijų. Jos nėra skirtos tik akliems, nes jas liečia visi. (Neregė, 58)*

*Kuriame visiems aišku, kas yra prieinamumas... Tiesiogine žodžio prasme tai yra apie tai, kad tu gali prieiti, fiziškai gali įeiti ir judėti jame. Kur gilinamasi, ar kitas galimybes turintys žmonės jaučia galintys įeiti. Jeigu aš blogai matau, o ten reikia tik dairytis, man bus neprieinama. Jeigu aš matau, bet turiu sunkumą sukcentruoti dėmesį, muziejus man gali būti taip pat neprieinamas. (Intelekto negalios atstovė, socialinė darbuotoja, 74)*

*Toks, kuris sudomina. Kaip padidinti kurčiųjų susidomėjimą muziejais? Reikia konkrečių veiksmų ir pastovumo. Veiksmas mums turi būti įdomus ir aktualus. Jeigu renginys kurtiesiems vyks kartą metuose, niekas nepasikeis. Gal būtų galimybė kartą per mėnesį rengti visai kurčiųjų bendruomenei skirtą renginių dieną, kur būtų vertimas? Kad taptų žinoma, kad kiekvieno mėnesio ta diena yra kurčiųjų diena, yra kurtiesiems skirtų renginių. Taip padidintumėte kurčiųjų susidomėjimą. (Neprigirdintysis, 68)*

# SUOMIJOS PATIRTIS

## **Įsivaizduok, permąstyk ir veik: įtraukaus ir kūrybiškai į auditorijos įvairovę žvelgiančio muziejaus link**

Rita Paqvalén, nacionalinės agentūros „Kultūra visiems“ vykdančioji direktorė.

Užsimerkite ir įsivaizduokite muziejaus lankytoją Lietuvoje. Kaip jis / ji atrodo, kokia yra jo / jos gyvenimo istorija ir kaip jis / ji juda? Koks yra tobulas muziejaus lankytojas? O dabar įsivaizduokite muziejaus darbuotojus. Kaip jie atrodo? Kokie yra valytojai, bilietų kasos darbuotojai, administracijos darbuotojai, edukatoriai, kuratoriai ir koks yra muziejaus vadovas? Kokio asmens trūksta arba kurie iš šių asmenų yra nepastebimi?

Dabar atsimerkite. Ar jūsų įsivaizduojami muziejaus lankytojai ir darbuotojai atspindėjo visą visuomenę ir daugumą gyventojų? Aš tuo abejoju. Tai, ką matome ir įsivaizduojame galvodami apie muziejus, yra mūsų patirties ir vaizduotės nubrėžtos ribos (normos), o ne visuomenės, kurioje gyvename, realybė. Normas atitinkantis asmuo daugumoje Europos šalių – eurocentristinių pažiūrų, išsilavinęs, heteroseksualus, vidurinei klasei priklausantis, visuomenės apklausose krikščioniu prisistatantis ir neturintis negalios asmuo. Dažniausiai būtent taip apibūdinamas ir tipinis muziejaus lankytojas. Negana to, pastebima, kad būtent į tokį lankytoją yra orientuotos muziejaus paslaugos ir parodos. „Norminis lankytojas“ atsiduria kasdienės muziejaus praktikos, įdarbinimo politikos, parodų turinio, istorijų ir meno dėmesio centre. Tai reiškia, kad kitų visuomenės grupių – įvairių etninių, socialinių grupių ar mažumų istorija, jų menas ar atstovavimas jiems yra nutildyti arba paversti nematomais. Geriausiu atveju šių visuomenės grupių istorijai ir menui suteikiama erdvė atskiroje patalpoje arba atskiroje parodoje, kitaip sakant, „paraštėse“, neintegruojant jų į pagrindinių parodų naratyvą.

Budžetinė organizacija „Kultūra visiems“ Suomijos meno ir kultūros organizacijoms teikia įvairialypę pagalbą ir konsultacijas prieinamumo, įvairovės ir įtraukties klausimais. Ši organizacija savo kryptį ir tapatybę suformavo veikdama Suomijos muziejų veiklos kontekste. Eidama agentūros „Kultūra visiems“ tarybos direktorės pareigas ir įvairiais būdais dalyvaudama Suomijos muziejų sektoriaus veikloje, sukaupiau įvairialypę patirtį, kuri leidžia įžvelgti, kaip muziejai gali inicijuoti pokyčius ir stiprinti savo veiklos prieinamumą, koks ryšys sieja muziejų veiklą ir visuomenėje vyraujančias nuostatas, požiūrius bei normas.

### **Kieno istorija, kieno žvilgsnis?**

Muziejams tenka didžiausia atsakomybė už mūsų bendros, kolektyvinės istorijos ir kultūrinio paveldo išsaugojimą. Jie taip pat yra viena iš institucijų, apibrėžiančių, kuri mūsų istorijos dalis arba koks menas yra svarbūs bei aktualūs ir kas turėtų reprezentuoti mūsų šalį ir jos žmones. Šie darbai susiję su didele atsakomybe. Muziejai gali praplėsti istorijos matymą, suteikdami erdvės ir įsiklausydami į balsą grupių, kurios patyrė socialinę atskirtį, viešajame diskurse buvo nematomos, ir taip skatinti keisti visuomenėje nusistovėjusias nuostatas. Savo veikla muziejai taip pat gali stiprinti su asmens galimybėmis, tautybe, socialine padėtimi, lytimi, lytine orientacija ir pan. susijusias išankstines nuostatas ir vyraujančias normas.

Norėdami kalbėti apie muziejų įtrauktį ir prieinamumą, turime pradėti nuo išankstinių nuostatų ir vyraujančių normų, nes jos lemia, kaip muziejai planuoja savo veiklą ir biudžetą, kokias parodas rengia, kokius asmenis įdarbina, kaip priima ir į veiklą įtraukia lankytojus. Minėtos normos taip pat lemia, kokios yra muziejaus fizinės erdvės, interjeras, parodų architektūra ir apšvietimas, kaip ir kokia informacija pateikiama šių įstaigų interneto svetainėje. Tol, kol muziejai bus statomi orientuojantis į negalios neturintį lankytoją ar muziejaus darbuotoją, tol jie išliks bent iš dalies neprieinami. Tol, kol visuomenėje vyraus vidurinės klasės baltaodžio, dažniausiai vyro, istorija, didžioji visuomenės

dalį ant muziejaus sienų nepamatys atspindėtų savo istorijų.

Siekdami, kad muziejai taptų prieinami ir įtraukūs, privalome iširti ir pažinti, kokios normos ir vertybės daro įtaką parodų rengimo praktikai, teikiamoms paslaugoms ir įdarbinimui. Privalome savęs paklausti, kas yra muziejaus norma, kieno žvilgsnis lemia, kas yra laikoma svarbiu dalyku, kas yra priskiriama menui, koks požiūris formuoja muziejaus politiką. Taip pat privalome permąstyti istoriją ir užduoti klausimą, kieno balsas nėra girdimas. Ką, kalbėdami apie muziejų veiklą, apibrėžiame kaip „mes“ ir „jie“?

Siekdami įtrauktis, neišvengiamai turėsime atsisakyti kai kurių senų tradicijų ir darbo metodų, kurie už normos ribų išstumia dalį visuomenės ir jų istorijas. Tuo tikslu turime permąstyti muziejaus veiklą ir politiką. Turime atsiriboti nuo senosios sistemos ir nusistovėjusio elgesio, jeigu norime jį kritiškai iširti ir pakeisti. Muziejai, norėdami tapti labiau prieinami ir įtraukiantys, taip pat privalo strategiškai žvelgti į asmenų įdarbinimą visuose organizaciniuose lygmenyse – administravimo, lankytojų aptarnavimo, parodų kuravimo, parodų ir ekspozicijų architektūrinių projektų kūrimo, fondų saugojimo, vadovavimo srityse. Įdarbindami skirtingą gyvenimo patirtį, žinių ir požiūrį į meną turinčius asmenis, taip pat ir turinčiuosius skirtingų galimybių prieinamumo prasme, muziejai gali tapti aktualesni ir artimesni plačiajai auditorijai. Net jeigu ir neturime galimybės iškart įdarbinti daugiau darbuotojų visuose lygmenyse, visada galime parodas ir lydimuosius renginius pakviesti organizuoti kuratorius, turinčius įvairesnę patirtį. Drąsūs sprendimai, susiję su tuo, kokias perkame paslaugas ir su kokiais profesionalais dirbame, gali tapti norma.

Kai menininkai Kalle Hammas ir Dzamilis Kamangeris 2015 m. buvo pakviesti kuruoti vieno svarbiausių Suomijoje šiuolaikinio meno įvykių – Mentės vietovėje vykstančio kasmečio festivalio „Mänttä Art Week“<sup>31</sup>, kuratoriai nusprendė į parodą įtraukti tik už šalies ribų gimusius, bet Suomijoje dirbančius menininkus, taip pat tuos, kurie savo kūryboje tyrinėja globalizacijos ir „naujosios tikrovės“ temas šiuolaikinėje Suomijoje. Kuratorių pasirinkimas atkreipė dėmesį į meno pasaulio įstaigų elitiškumą, su tuo susijusias politines problemas ir sukūrė galimybę savo kūrybą pristatyti menininkams, kurie kitu atveju būtų likę „paraštėse“.

### **Strategijos, kaip pokyčių garanto, priemonė**

Pokyčiai neįvyksta savaime – norint sukurti įtraukų ir prieinamą muziejų, reikia turėti aiškią viziją, realius planus, tinkamą finansavimą ir veiksmingą lyderystę. Vienas iš svarbiausių sprendimų, atveriančių kelią nuosekliai didinti muziejaus prieinamumą ir įtrauktį, – kompleksinės prieinamumo problemos atspindėjimas strateginiuose muziejaus planuose. Vienas iš pasiteisinusių muziejaus prieinamumo ir įtraukties didinimo būdų – lygybės skatinimo planas<sup>32</sup> (angl. *equality promotion plan*). Šis planas apima įvairovės ir prieinamumo klausimus, susijusius tiek su lankytojais, tiek su jiems teikiamomis paslaugomis, tiek su esamais ir naujai priimamais muziejaus darbuotojais. Į jo rengimą turėtų būti įtraukti visas pareigas muziejuje einantys darbuotojai – tai užtikrins, kad numatyti veiksmai bus įgyvendinti praktikoje, vykdant kasdienę veiklą, planuojant parodas ir kitus renginius. Iškelus metinius tikslus, šis planas (atnaujinamas kas trejus penkerius metus) padėtų kontroliuoti jų įgyvendinimą. Pasitelkiant planą su aiškiais tikslais ir užduotimis, yra užtikrinama, kad prieinamumas ir įtrauktis tampa muziejaus vizijos dalimi, kad prieinamumą didinantiesiems uždaviniams muziejaus biudžete yra numatomas finansavimas ir kad atsakomybė už prieinamumo ir įtraukties didinimą dalinasi visi muziejaus darbuotojai.

Kita šiame procese svarbi priemonė – muziejaus prieinamumo išorinis vertinimas. Toks vertinimas turėtų kuo daugiau lankytojų siekiančiam muziejui suteiktą informacijos apie jo funkcionalumą ir teikiamas paslaugas, padėtų kurti efektyvesnę komunikaciją ir prieinamesnę infrastruktūrą.

Prieinamumo, įtraukties ir lygybės užtikrinimo klausimai turėtų būti vertinami kaip įprasto („normalaus“) muziejaus darbo, kitaip tariant, sudedamoji visų muziejuje vykdomų funkcijų, dalis.

<sup>31</sup> Prieiga per internetą: <https://frame-finland.fi/en/2015/06/08/fresh-names-create-a-new-present-at-mantta-art-festival/>. Tikrinta 2018 12 10.

<sup>32</sup> Prieiga per internetą: <https://www.syrjinta.fi/web/en/equality-planning>. Tikrinta 2018 12 10.

Parodos, edukacinės programos, renginiai ir internete skelbiama informacija turi būti planuojami kuo labiau atsižvelgiant į įvairius auditorijos poreikius, prieinami ir įtraukūs. Patirtis rodo, kad, į prieinamumo klausimus atsižvelgiant nuo pat planuojamos veiklos pradžios, sumažėja išlaidos, į parodų architektūrinius projektus galima sklandžiai integruoti prieinamumą didinančius sprendinius. Parodos, kuriose atsižvelgta į prieinamumo aspektus, yra atviresnės visiems – turintiems negalią ir jos neturintiems.

Vienas iš įspūdingiausių mano patirtyje įtraukaus ir prieinamo muziejaus surengtos parodos pavyzdžių – Vokietijos istorijos muziejuje Berlyne veikusi paroda „1917. Revoliucija, Rusija ir Europa“<sup>33</sup> (vok. *1917. Revolution, Russland und Europa*). Šia mano 2017 m. spalį aplankyta paroda buvo įgyvendinama muziejaus strategija – kasmet parengti vieną parodą, kurioje ypatingas dėmesys tiek parodos architektūriniame projekte, tiek pateikiant turinį ir rengiant edukacinę programą būtų skiriamas prieinamumui. Šio kruopštaus darbo rezultatas buvo stulbinantis. Paroda „1917. Revoliucija“ tapo pavyzdžiu, kaip į parodos projektą galima integruoti prieinamumo sprendinius. Per ekspoziciją vedė taktilinis maršrutas, sustiprinamas kubistinio vaizdinio parodos dizaino. Veikė dvylika parodos turinį pristatančių informacinių stotelių su skaitmeniniais stendais, pritaikytais taktiliniam naršymui. Stotelėse informacija buvo pateikiama anglų, vokiečių, supaprastinta vokiečių, Brailio raštu ir vokiečių gestų kalbomis. Audiogidai, objektų pateikimas skirtingame aukštyje, neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams pritaikytos parodos vitrinos, didelis spalvų kontrastas – tai tik keli pavyzdžiai, kaip šioje Vokietijos istorijos muziejaus parodoje buvo atsižvelgta į įvairios auditorijos poreikius.

### **Prieinamumas tėra pirmas žingsnis**

Darbas agentūroje „Kultūra visiems“ man padėjo suprasti, jog prieinamumo klausimai yra pirmas žingsnis muziejuose užtikrinant lygias teises visiems asmenims. Toliau reikia siekti įtraukties visais lygmenimis. Galutinis tikslas – kad įtraukties ir prieinamumo užtikrinimas visoje muziejaus veikloje ir kritiškas požiūris į nusistovėjusias normas taptų įprasta praktika.

Muziejaus prieinamumas yra kur kas daugiau nei fizinis pastato pasiekiamumas, erdvių ir parodų pavertimas lengvai prieinamomis neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams. Prieinamumas taip pat reiškia parodų turinio atvėrimą įvairiems pojūčiams (pasitelkiant audiogidus, garsinius aprašymus, taktilinius modelius) ir po visas parodas leidžiančių judėti taktilinių sprendinių (pvz., taktilinių maršrutų ar žemėlapių) diegimą. Prieinamumas tai – ir informacijos pateikimas keliomis kalbomis (pvz., gestų, įvairiomis rašytinėmis / šnekamosiomis kalbomis arba supaprastinta kalba), tam tikros parodų turinio dalies pristatymas tinklalapiuose, kad lankytojai galėtų planuoti ir iš anksto susipažinti su parodos temomis. Prieinamumui užtikrinti svarbu kurti edukacinę veiklą ir rengti ekskursijas specialiųjų poreikių turintiems asmenims, sudaryti nemokamo arba pigesnio apsilankymo muziejuje galimybę mažesnes pajamas turintiems asmenims.

Siekiant užtikrinti prieinamumą, gali tapti būtina kai kuriuos meno objektus pristatyti pastato išorėje arba perkelti į kitas erdves – pvz., mokyklas, kalėjimus, kitas uždaras institucijas. Ne mažiau svarbu pažymėti, jog prieinamumas taip pat apima informacijos apie muziejaus prieinamumą sklaidą jo interneto svetainėje ir kitais informacijos kanalais, naudojant prieinamus formatus, simbolius, žodžių žemėlapius ir skirtingų kalbų pasirinkimą, įskaitant gestų ir supaprastintą kalbą.

Labiau prieinami muziejai mums visiems yra naudingesni.

*Rita Paqvalén – nacionalinės agentūros „Kultūra visiems“ vykdančioji direktorė, humanitarinių mokslų daktarė, dėstytoja, tyrėja, festivalių organizatorė, meno kritikė, išleidusi knygų ir parengusi straipsnių apie literatūrą, teatrą, kultūros istoriją, taip pat apie muziejus, jų prieinamumą ir įvairovę, feminizmą ir netradicinių asmenų (angl. queer) kultūrą.*

Nacionalinė agentūra „Kultūra visiems“ – [www.kulttuuriakaikille.fi](http://www.kulttuuriakaikille.fi)

<sup>33</sup> Prieiga per internetą: <http://www.dhm.de/en/ausstellungen/archive/2017/1917-revolution/barrier-free-programmes.html>. Tikrinta 2018 12 10.

## Suomijos muziejų veiklos pavyzdžiai

Parengė Rita Paqvalén (nacionalinė agentūra „Kultūra visiems“)

Suomijos muziejų veiklos, kurioje atsižvelgiama į visuomenės įvairovę, skirtingus muziejų lankytojų poreikius ir galimybes, pavyzdžiai.

### Suomijos darbo muziejus „Werstas“ (suom. *Työväenmuseo Werstas*), Tampere

Interneto svetainė – <http://www.werstas.fi/?lang=en>

#### **Paroda „Visiškai NEnormalu. Negalios istorija Suomijoje“**

Paroda „Negalios istorija Suomijoje“ (suom. *Ihan Epänormaalia. Vammaisuuden Historia Suomessa*) pristatė Suomijos neįgalių žmonių istoriją ir dabartį.

2011 m. rugsėjo 16 d.–2012 m. gegužės 27 d. veikusi paroda buvo įgyvendinta bendradarbiaujant su tarnyba „Kultūra visiems“ (suom. *Kulttuurilla kaikille*) ir keliomis neįgaliųjų organizacijomis, tarp kurių – įvairioms negalioms atstovaujanti organizacija „Slenkstis“ (suom. *Kynnys ry*), Suomijos kurčiųjų muziejus (suom. *Kuurojen museosta*), Regėjimo negalios muziejus (suom. *Näkövammaismuseo*) ir kt.

Parodos planavimas ir surengimas tuo pačiu metu buvo ir „Werstas“ muziejaus darbuotojų mokymosi, kaip įvairiais aspektais užtikrinti paslaugų prieinamumą lankytojams, procesas. Organizatoriai siekė kuo didesnio parodos prieinamumo – pirmą kartą šiame muziejuje informacija buvo pateikta tiek daug įvairių būdų: supaprastintomis suomių ir anglų kalbomis, suomių gestų kalba, Brailio raštu ir garsiniu teksto skaitymu (1 pav.).



1 pav. Įvairius informacijos pateikimas.

Regos negalią turintiems lankytojams buvo sukurti parodos objektų garsiniai aprašymai. Ekspozicijoje buvo interaktyvių, daugiajutimių ir liečiamų objektų (2 pav.).



2 pav. Liečiami parodos objektai.

Ypatinga parodos erdvė – tamsus kambarys, kuriame lankytojai nieko nematydami galėjo pabandyti atlikti kasdienės buities veiksmus.

Planuojant parodą, buvo atliktas viso muziejaus pastato prieinamumo vertinimas. Parodos erdvė buvo lengvai prieinama ir patogi neįgaliojo vežimėliu judantiems asmenims. Nutiesus taktilinį taką, parodoje buvo patogų orientuotis regos negalią turintiems lankytojams.

Paroda kėlė klausimą – ką mes laikome „normaliu“ ir „nenormaliu“? Supažindinant su neįgaliųjų teisių įgyvendinimo problemomis ir įvairiomis jų kasdienio gyvenimo situacijomis, buvo siekiama didinti visuomenės informuotumą apie Suomijos neįgaliųjų istoriją.

Čia galite susipažinti su parodos temomis: [http://tkm.fi/ihan\\_epanormaalia\\_multimedia/en/](http://tkm.fi/ihan_epanormaalia_multimedia/en/)

Nuotraukų autorė K. Lehtinen (Suomijos darbo muziejus „Werstas“). Suomijos darbo muziejaus „Werstas“ tekstas.

## **Suomijos sporto muziejus (suom. Urheilumuseo), Helsinkis**

Interneto svetainė – <https://www.urheilumuseo.fi/en/>

### **Projektas „Ekspozicijų alternatyvos“**

Suomijos sporto muziejus kartu su Suomijos neregijų ir silpnaregių federacijos atstove Kaisa Penttilä ir menininke bei meno pedagoge Pii Rossi 2012 m. pradėjo įgyvendinti projektą „Ekspozicijų alternatyvos“ (suom. *Vaihtoehto vitriineille*). Projekto tikslas – padidinti muziejaus prieinamumą ir kuo didesniai asmenų skaičiui suteikti kultūrinio potyrio galimybę.

Projektu siekta sukurti muziejaus ekspozicijos objektų ir artefaktų prieinamumą visiems, ypač regos negalią turintiems lankytojams. Taigi buvo susitelkta į taktilinių sprendimų paiešką, spręsta, kaip ekspozicijoje įgyvendinti lytėjimui tinkamus sprendinius ir užtikrinti jų kokybę.

3D spausdintuvu buvo pagamintos šešios liesti skirtos muziejaus kolekcijos objektų replikos ir Helsinkio olimpinio stadiono miniatiūra. Liečiamos replikos (3 pav.) ir miniatiūra yra naudingos ne tik regos negalią turintiems lankytojams, bet ir vaikams, vyresnio amžiaus, autizmo sindromą bei skirtingus aplinkos suvokimo gebėjimus turintiems lankytojams. 3D spaudinius lydi garsiniai

ekspozicijos objektų aprašymai, kurių galima pasiklausyti į mobilųjį telefoną atsisiuntus nemokamą programą.

Siekiant užtikrinti galutinio rezultato kokybę, 2013 m. buvo atliktas tyrimas: pasinaudodami apklausos anketomis ir individualiais interviu, projekto rengėjai apklausė devynis regos negalią turinčius asmenis ir surinko informaciją apie tai, kokie reikalavimai turi būti taikomi 3D spaudiniams, kad jie būtų aiškūs regos negalią turintiems asmenims.

Pirmoji liečiama ekspozicija buvo atidaryta 2014 metais. Šiuo metu Suomijos sporto muziejus, kuris yra įsikūręs Helsinkio olimpiiniame stadione, yra rekonstruojamas. Projekte „Ekspozicijų alternatyvos“ įgyta patirtis, pasibaigus rekonstrukcijos darbams, bus panaudota kuriant naują nuolatinę ekspoziciją.



3 pav. Liesti skirta vidutinių ir ilgų nuotolių bėgiko Paavo Nurmi muziejuje eksponuojamų paausuočių sportinių batelių replika.

Projekto rengėjų tekstai (iš suomių į anglų kalbą vertė R. Paqvalén). Suomijos sporto muziejaus nuotraukos.

## **Dailės muziejus „Ateneum“ (suom. *Ateneumin taidemuseo*), Helsinkis**

Interneto svetainė – <https://ateneum.fi/?lang=en>

### ***Muziejaus prieinamumo sprendiniai***

Apžvalga internete: <https://ateneum.fi/welcome/accessibility/?lang=en>

Muziejaus prieinamumo informaciją apžvelgiančioje interneto svetainės skiltyje galima rasti kelis raiškiojo teksto formatu (RTF), skirtu regos negalią turintiems lankytojams, parengtus dokumentus. Juose pateikiama trumpa vykstančių parodų prieinamumo apžvalga. Informacija yra pateikiama trimis kalbomis: suomių, švedų ir anglų. Interneto svetainės naudotojai savo kompiuteryje gali lengvai padidinti RTF formato tekstus, atsisiųsti juos įvairiu formatu, atkurti garsines versijas.

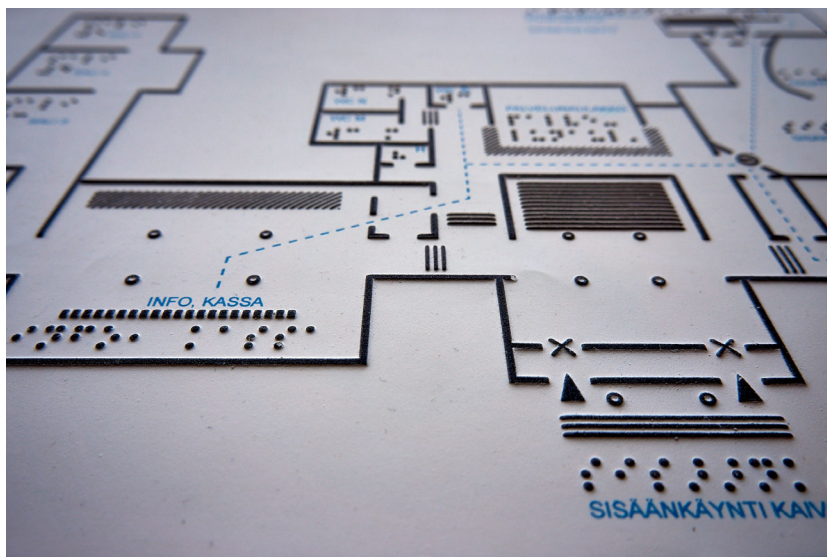
### ***Meno kūriniai su garsiniu aprašymu***

Į „Ateneum“ muziejaus tinklalapį yra įterpti šešių muziejaus kolekcijos kūrinių garsiniai aprašymai suomių kalba. Toliau pateiktų kūrinių garsinius aprašymus galima rasti „Ateneum“ interneto svetainės prieigoje: <http://ateneum.fi/opastukset/ateneumin-aarteita/>



### ***Liesti skirtas žemėlapis***

Vizito metu lankytojas gali pasinaudoti liečiamuoju muziejaus pirmo aukšto žemėlapiu, kurį galima pasiskolinti informacijos punkte arba muziejaus rūbinėje (4 pav.).



4 pav. Taktilinis „Ateneum“ muziejaus pirmo aukšto žemėlapis (nuotr. autorius E. Othman; dailės muziejus „Ateneum“).

### ***Skulptūros gali būti liečiamos***

Regos negalią turintys lankytojai, mūvėdami pirštines, gali liesti muziejaus skulptūras. Leidimas liesti skulptūras suteikiamas tiek regos negalią turinčių asmenų grupėms, kurias lydi gidas, tiek pavieniams asmenims, atėjusiems į muziejų su asmeniniu palydovu.

### ***Meno prezentacijos gestų kalba***

Muziejaus interneto svetainėje pristatomas klausos negalią turinčio suomių reperio Signmarko įrašas, kuriame jis suomių gestų kalba ir tarptautine gestų kalba pristato du „Ateneum“ muziejaus kolekcijos klasikinio meno kūrinius (5 pav.).



5 pav. Reperis Signmarkas pristato meno kūrinius gestų kalba (R. Paqvalén nuotr.).

Interneto svetainėje suomių gestų kalba pateikiami muziejuje eksponuojamų kolekcijų pristatymai, pateikiami muziejuje eksponuojamų kolekcijų pristatymai, taip pat penki svarbiausi „Ateneum“ meno kūriniai. Prieiga per internetą:

<https://ateneum.fi/opastukset/viittomakieliset-teosesittelyt/>

[https://ateneum.fi/guided\\_tours/sign-language-art-presentations-signmark/?lang=en](https://ateneum.fi/guided_tours/sign-language-art-presentations-signmark/?lang=en)

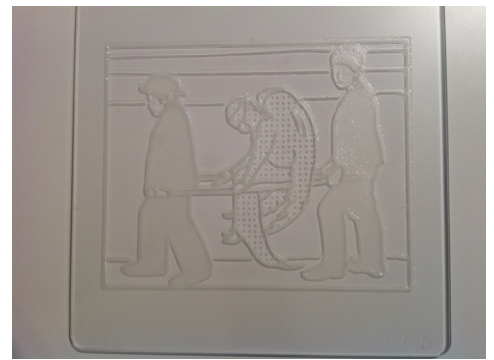
<https://ateneum.fi/opastukset/viittomakieliset-teosesittelyt/>

### **Ekskursijos su gidu supaprastinta kalba**

Muziejuje pasirenkę gidai veda ekskursijas supaprastinta kalba. Ir muziejaus interneto svetainėje galima rasti audiogido paslaugą supaprastinta kalba. Prieiga per internetą: <https://ateneum.fi/opastukset/aaniopas/selkokielineen-aaniopas/>

### **Daugiajutimė paroda FOKUS**

2014 m. „Ateneum“ dailės muziejuje buvo surengta daugiajutimė paroda, pristatanti vieną muziejaus ekspozicijos paveikslą, kurio turinys perteikiamas pasitelkiant lytėjimą ir garsą. Kroatų meno istorikės Natašos Jovičić parengtai programai buvo pasirinktas vienas žinomiausių suomių meno kūrinių – Hugo Simbergo paveikslas „Sužeistas angelas“ (1903). Lankytojai galėjo liesti penkis paveiklo atvaizdus stikle ir per ausines suomių, švedų, anglų, kroatų kalbomis klausytis detalaus garsinio kūrinio aprašymo. Aprašymas taip pat buvo atspausdintas tekstu, dalis jo pateikta ir Brailio raštu. Nors muziejaus ekspozicinėje erdvėje rodyta programa buvo orientuota į regos negalią turinčius lankytojus, buvo kviečiami dalyvauti ir visi šios negalios neturintys lankytojai (6–8 pav.).



6–8 pav. Daugiajutimė paroda „FOKUS~The Angel“.

Dailės muziejaus „Ateneum“ nuotraukos ir tekstas.

### **Eilos ir Veni Aine'ių meno muziejus (suom. *Aineen taidemuseo*), Tornijas**

Interneto svetainė – <http://merilapinmuseot.fi/en>

#### **Projektas „Nupieškim debesis, sušokim paveikslą“**

2013 m. įgyvendintu projektu „Nupieškim debesis, sušokim paveikslą“ (suom. *Piirretään pilvet, tanssitaan taulu*) siekta pagerinti lankymosi muziejuje patirtį fizinę negalią turintiems asmenims. Buvo atliktas muziejaus patalpų fizinio prieinamumo vertinimas, žvelgiant iš kompensacinę judėjimo įrangą naudojančių lankytojų perspektyvos, taip pat vertinta muziejaus vykdoma komunikacija, gidų vedamos ekskursijos. Šokio menininkė Titta Court sukūrė meno kūrinių interpretacijas, kurias atliko įvairioms lankytojų grupėms – specialiųjų poreikių turintiems moksleiviams, kitomis kalbomis kalbančių asmenų grupėms ir kt. Muziejaus darbuotojai dalyvavo Elli Närhios, kuri turi kompleksinę negalią, vedamoje ekskursijoje.

1985 m. iškilusiame muziejaus pastate yra daug slenksčių ir laiptų, kurie apsunkina savarankišką judėjimą. Atliekant muziejaus prieinamumo vertinimą, pastebėtos problemos buvo užfiksuotos ir į jas bus atsižvelgta muziejaus rekonstrukcijos metu. Minėto projekto programa paskatino muziejų skirti daugiau dėmesio įtaką prieinamumui darantiems aspektams, pavyzdžiui, informacijos apie meno objektus pateikimo vietai. Muziejaus gidų vedamos ekskursijos tapo atviresnės, skatinančios dialogą, padrąšinantį lankytoją interpretuoti meno objektų prasmes (9 pav.).



9 pav. Ekskursijos su gidu lauke.

Vasaros mėnesiais muziejus rengia ekskursijas po atviru dangumi, kuriomis siekiama priartinti meną prie vyresnio amžiaus asmenų, besinaudojančių institucine globa, jų šeimos narių ir globos įstaigų darbuotojų. Lankydamiesi prie gerai žinomų viešosiose erdvėse eksponuojamų meno objektų, ekskursijų dalyviai pasidalija su tomis vietomis ar paminklais susijusiais prisiminimais, ir tai paskatina lankytojų ir gido pokalbį. Tokios ekskursijos metu didelis dėmesys skiriamas grupės poreikiams, kuriuos svarbu turėti omenyje ir lankantis muziejaus patalpose. Ekskursija pajvairinama pasivašininimu kava ir pan.

Šioje programoje muziejus taip pat kviečia dalyvauti atminties sutrikimų turinčius asmenis, jų globėjus ir šeimos narius.

### **„Ainos ir Reinos“**

2011 m. vykęs projektas „Ainos ir Reinos“ buvo skirtas atminties sutrikimų turintiems asmenims, jų globėjams, artimiesiems ir draugams. Projekto metu vyko seminarai, mokymai muziejaus darbuotojams apie atminties sutrikimų turinčių asmenų priėmimą, parengtas atminties sutrikimų turinčių žmonių šeimos nariams ir draugams skirtas leidinys „Atminties takas“ (suom. *Muistipolku*). Šis leidinys gali būti naudojamas kaip muziejaus ir jo kolekcijų vadovas, kuris pagelbės atvykus kartu su atminties sutrikimų turinčiu asmeniu. Muziejus taip pat parengė daugiajutimę paslaugą „Atminties dušas“ (suom. *Muistikylpy-palvelu*): asmenys, kuriems ji skirta, prie puodelio kavos su šviežia duona per kvapą, lytėjimą, vaizdą ir garsą gali tyrinėti meno objektus ir kita.

### **Muziejus kaip saugus prieglobstis**

2016–2017 m. vykdant projektą „Muziejus kaip saugus prieglobstis“, muziejaus paslaugos buvo perkeltos į vietas „Raudonojo kryžiaus“ prieglobsčio centrą (10 pav.).



10 pav. Projekto „Muziejus kaip saugus prieglobstis“ akimirka – parengiamosios klasės vaikai, mūvėdami pirštineis, susipažįsta su Janne Laine dėliuone „Domina“.

Projektu siekta atkreipti dėmesį į 2015 m. situaciją, kai prieglobsčio prašytojai pasienyje su Švedija iš Haparandos ėmė plūsti į Torniją. Per trumpą laikotarpį šio mažo Suomijos miesto gyventojų skaičius padidėjo keliais tūkstančiais – buvo įkurtas organizacinis centras, o vėliau „Raudonojo kryžiaus“ prieglobsčio centras. Visi šie įvykiai stipriai pakeitė miestą.

Projektu siekta naujesiems gyventojams parodyti miesto muziejaus svetingumą ir pristatyti jį kaip poilsio, susitikimų su draugais vietą. Kai mokyklose buvo įkurtos parengiamosios klasės, dalyvauti projekte pakviesti ir vaikai. Aine'ių muziejus, aktyviai bendradarbiavęs su „Raudonojo kryžiaus“ prieglobsčio centru iki pat jo uždarymo 2016-ųjų pavasarį, ir toliau išskirtinį dėmesį skiria atvykėliams.

### **Pokalbio platforma – menas ir lytinė tapatybė**

„Menas ir lytinė tapatybė – pokalbio platforma“ buvo bendras Aine'ių muziejaus ir Švedijos pasienio mieste Haparandoje veikiančios dvikalbės vidurinės mokyklos „Svefi“ projektas, įgyvendintas 2016–2018 m. (projektą finansavo „Nordic Culture Point“). Projekto metu surengtos pirmosios regione „Pride“ eitynės, organizuoti mokymai, seminarai, parodos, dirbtuvės, ekskursijos su gidu ir diskusijos (11 pav.).



11 pav. „Border Pride“ eitynės 2017 m.

Šiame projekte muziejus sukūrė platų partnerių organizacijų, prisidedančių prie visų visuomenės narių lygių teisių užtikrinimo, tinklą, pritraukė naujų lankytojų grupių. Atliktas Aine'ių muziejaus paslaugų ir vykdomo komunikavimo vertinimas paskatino, siekiant užtikrinti didesnę įtrauktį, keisti kai kurias heteronormines nuostatas. Muziejaus paslaugas praplėtė įvairias su LGBTIQ bendruomene susijusias temas pristatanti programa.

Eilos ir Veni Aine'ių meno muziejaus nuotraukos ir tekstai (tekstus iš suomių į anglų kalbą vertė R. Paqvalén).

## PRIEDAI

### 1 priedas. Muziejaus prieinamumo vertinimo klausimynas

Šis klausimynas skirtas muziejaus prieinamumui įvertinti. Muziejaus prieinamumo vertinimą rekomenduojama atlikti ne rečiau nei kartą per 3 metus, pasitelkus nepriklausomus ekspertus ir bendradarbiaujant su neįgaliųjų bendruomenėmis.

#### MUZIEJAUS PRIEINAMUMO VERTINIMO KLAUSIMYNAS

**Muziejaus pavadinimas** (įrašykite):

**Asmuo užpildęs anketą** (įrašykite):

**Vertinimo data** (įrašykite):

Kviečiame atsakyti į teiginius apie muziejaus prieinamumą pastarųjų dvejų metų laikotarpiu. Prie kiekvieno teiginio pažymėkite vieną pasirinktą atsakymo variantą. Pateikite pastabas apie prieinamumo situaciją kiekvienu iš aštuonių muziejaus prieinamumo aspektų. Numatykite ir suformuluokite muziejaus prieinamumo didinimo uždavinius bei priemones šiems tikslams pasiekti.

#### I. Prieinamumo tema muziejaus politikoje

| Teiginiai   | Atsakymai |    |           |
|---|-----------|----|-----------|
|   | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Muziejaus misijos nuostatomis skiriamas dėmesys skirtingiems esamų ir potencialių lankytojų poreikiams.                                   |           |    |           |
| Muziejus yra įvardinęs, kokiuose visuomenės sektoriuose muziejus siekia turėti ilgalaikį poveikį.   |           |    |           |
| Muziejus įvardija, kokį vaidmenį užima arba siekia užimti visuomenėje.  |           |    |           |
| Ideologinėje plotmėje deklaruojamas dėmesys auditorijai atsispindi praktinėse muziejaus veiklose.   |           |    |           |
| Muziejaus strategijoje numatyta nuosekliai įgyvendinti muziejaus prieinamumo didinimo planą tam tikru (pavyzdžiui, 3–5 metų) laikotarpiu. |           |    |           |
| Muziejaus prieinamumo didinimo plane:   |           |    |           |
| - yra iškeltas tikslas didinti muziejaus prieinamumą;   |           |    |           |
| - išvardyti numatytu laikotarpiu turintys būti įgyvendinti prieinamumo didinimo uždaviniai;   |           |    |           |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| - numatyta stiprinti muziejaus bendruomenės sąmoningumą auditorijos įvairovės ir prieinamumo svarbos klausimais tam pasitelkiant mokymus ir kvalifikacijos kėlimą; |  |  |  |
| - apibrėžiama bendradarbiavimo su socialiniais partneriais svarba įvairiais muziejaus veiklos lygmenimis.  |  |  |  |
| Muziejus turi auditorijų plėtros strategiją, kurioje suformuluoti aiškūs tikslai ir uždaviniai, susiję su:   |  |  |  |
| - auditorijų tyrimais;   |  |  |  |
| - komunikacija;  |  |  |  |
| - kompetencijų plėtimu;  |  |  |  |
| - organizacijos struktūros pokyčiais ir atsakomybių pasiskirstymu.   |  |  |  |
| Muziejaus biudžete numatytas finansavimas didinti muziejaus prieinamumą:   |  |  |  |
| - fizinį;  |  |  |  |
| - informacijos sklaidos;   |  |  |  |
| - renginių;  |  |  |  |
| - edukacinės veiklos;  |  |  |  |
| - parodų;  |  |  |  |
| - plečiant darbuotojų kompetencijas prieinamumo klausimais.  |  |  |  |
| Muziejus atlieka muziejaus strateginės veiklos tikslų ir uždavinių įgyvendinimo stebėseną ir vertinimą.  |  |  |  |
| Muziejaus administracijoje yra darbuotojas, nusimanantis apie muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims gerinimą ir jiems atstovaujantis.                  |  |  |  |
| Muziejuje yra darbuotojas, atsakingas už muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims didinimą ir muziejaus prieinamumo didinimo plano įgyvendinimą.          |  |  |  |
| Visi muziejaus skyriai yra įtraukti į muziejaus prieinamumo didinimo plano įgyvendinimą.   |  |  |  |
| Visi darbuotojai yra susipažinę su muziejaus prieinamumo negalią turintiems asmenims samprata ir muziejaus siekiniais šioje veiklos srityje.                       |  |  |  |
| Formuojant muziejaus strategiją, dalyvauja patarimoji negalią turinčių asmenų ar jų atstovų grupė.   |  |  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Galima pateikti konkrečių pavyzdžių, kaip muziejaus vidinė kultūra palaiko nuostatą kurti didesnę muziejaus prieinamumą ir skatina lankytojų dalyvavimo galimybes. |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>   |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>  |  |  |  |

## II. Fizinis muziejaus prieinamumas

| Teiginiai   | Atsakymai |    |           |
|---|-----------|----|-----------|
|   | Taip      | Ne | Iš dalies |
| <b>Prieinamumas muziejaus prieigose</b>   |           |    |           |
| Prie muziejaus yra automobilių stovėjimo aikštelė ir joje įrengtos vietos negalią turintiems lankytojams.   |           |    |           |
| Jeigu automobilių stovėjimo aikštelės nėra, negaliems lankytojams vis tiek yra sudaryta galimybė palikti automobilį arti įvažiavimo / įėjimo į muziejų. |           |    |           |
| Į muziejų vedantys takai yra:   |           |    |           |
| - pažymėti nukreipiamosiomis nuorodomis;  |           |    |           |
| - be aukštų pakopų ar bepakopiai;   |           |    |           |
| - lygaus ar vidutinio nuolydžio;  |           |    |           |
| - neslidūs, kelyje nėra kliūčių.  |           |    |           |
| Į muziejų vedančiuose takuose įrengtos vizualinės ir taktilinės orientavimosi nuorodos.   |           |    |           |
| Jeigu takas į muziejų yra įkalnėje, abipus tako įrengti turėklai.   |           |    |           |
| Įėjimas į muziejų yra:  |           |    |           |
| - aiškiai pažymėtas ir vizualiai išskirtas pastato tūryje;  |           |    |           |
| - bepakopis ar su nuožulnia plokštuma.  |           |    |           |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Jeigu prie įėjimo yra laiptai:  |  |  |  |
| - abipus jų yra turėklai;   |  |  |  |
| - vizualiai pažymėtos pirmoji ir paskutinė laiptų pakopos.  |  |  |  |
| Prie įėjimo į pastatą muziejaus darbo valandos yra aiškiai nurodytos:   |  |  |  |
| - tekstas įskaitomas;   |  |  |  |
| - parinktas tinkamas spalvinis kontrastas;  |  |  |  |
| - naudojami aiškūs žymėjimo simboliai;  |  |  |  |
| - nurodytų darbo valandų griežtai laikomasi (t. y. net jei muziejuje nėra lankytojų, jis dirba iki darbo laiko pabaigos). |  |  |  |
| Jeigu į muziejų veda stiklinės durys, jos yra pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.  |  |  |  |
| Judantiems neįgaliojo vežimėliu:  |  |  |  |
| - muziejaus durys yra pakankamai plačios;   |  |  |  |
| - durų varstymo kryptis yra patogi;   |  |  |  |
| - įėjimas yra be iškilus slenksčio;   |  |  |  |
| - durų rankenos yra patogiam aukštyje;  |  |  |  |
| - durys atveriamos lengvai, be didesnių pastangų;   |  |  |  |
| - durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrinamos patogų patekimą į pastatą.   |  |  |  |
| <b>Prieinamumas muziejaus viduje</b>  |  |  |  |
| Muziejuje naudojama ženklinimo sistema:   |  |  |  |
| - tekstinė;   |  |  |  |
| - vaizdinė;   |  |  |  |
| - taktinė;  |  |  |  |
| - aiškūs ir įskaitomi ženklai (tinkamas šrifto dydis, spalvų kontrastas, pan.);   |  |  |  |
| - ženklinimas pateikiamas visiems lankytojams patogiam aukštyje.  |  |  |  |
| Muziejaus erdvėse esančios stiklinės pertvaros ar durys pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.                                |  |  |  |
| Muziejuje yra kokybiškai parengtas ir aiškus:   |  |  |  |
| - taktilinis muziejaus planas;  |  |  |  |
| - vaizdinis orientacinis žemėlapis.   |  |  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Muziejuje yra liftas arba keltuvai, kuriais neįgaliojo vežimėliais judantys svečiai gali patekti į visas lankytojų skirtas erdves. |  |  |  |
| Liftai arba keltuvai:  |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėti ir lengvai surandami;   |  |  |  |
| - link jų veda taktilinis takas;   |  |  |  |
| - turi aiškią vizualią naudojimo instrukciją;  |  |  |  |
| - turi naudojimo instrukciją Brailio raštu;  |  |  |  |
| - lifto arba keltuvo iškvietimo ir valdymo mygtukai yra patogaus dydžio ir sumontuoti tinkamame aukštyje;                          |  |  |  |
| - lifte arba keltuve yra pagalbos iškvietimo priemonė;   |  |  |  |
| - neriboja lankytojų laisvės judėti po muziejų savo maršrutu.  |  |  |  |
| Muziejuje esantys laiptai, pakylės, nuolydžiai:  |  |  |  |
| - pasiekiami taktiliniu taku;  |  |  |  |
| - pažymėti ryškia skiriamąja juosta;   |  |  |  |
| - yra apšviesti;   |  |  |  |
| - yra be kliūčių;  |  |  |  |
| - iš abiejų pusių turi turėklus.   |  |  |  |
| <b>Apšvietimas</b>   |  |  |  |
| Muziejaus patalpose yra užtikrinamas adekvatus, neakinantis ir tolydus apšvietimas.  |  |  |  |
| Prie kūrinių etikečių, aprašymų ir kitos tekstinės medžiagos yra papildomas apšvietimas.   |  |  |  |
| Muziejaus koridoriuose ir ekspozicinėse salėse:  |  |  |  |
| - nėra pakopų;   |  |  |  |
| - yra taktilinis takas;  |  |  |  |
| - judėjimo trajektorijoje nėra kliūčių;  |  |  |  |
| - neslidi grindų danga;  |  |  |  |
| - yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti neįgaliojo vežimėliu besinaudojantiems asmenims;                                       |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėta rekomenduojama judėjimo po ekspoziciją / parodą kryptis;  |  |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| - patogiu atstumu įrengtos poilsio vietos (kėdės, suolai ar kitos poilsio vietos pritaikytos asmenims, judantiems neįgaliojo vežimėliu ir pan.);  |  |  |  |
| - aiški muziejaus eksponatų ir jų etikečių sąsaja;  |  |  |  |
| - eksponatai pateikiami patogiam apžiūrėti aukštyje;  |  |  |  |
| - pažymėtos vietos, kuriose lankytojai turi būti atsargesni;  |  |  |  |
| - prie eksponatų yra tinkamas apšvietimas orientuotis erdvėje (pavyzdžiui, apeiti objektą, įvertinti atstumą iki vitrinos ir pan.).   |  |  |  |
| Muziejaus evakuacijos planas parengtas atsižvelgiant į neįgaliojo vežimėliu judančių asmenų patogumą.   |  |  |  |
| Lankytojų saugumui skirti muziejaus sprendiniai yra reguliariai testuojami, užtikrinant jų prieinamumą negalią turintiems asmenims.   |  |  |  |
| Muziejuje yra teikiamos asistavimo ir palydėjimo paslaugos (pavyzdžiui, palydėjimas, pagalba naudojantis techninėmis priemonėmis ir pan.).  |  |  |  |
| Muziejuje yra galimybė apsilankyti neregiiui su šunimi vedliu.  |  |  |  |
| Muziejuje yra galimybė apsilankyti ne darbo valandomis ir savaitgaliais.  |  |  |  |
| Muziejuje yra reguliuojamo aukščio stalų ir kėdžių.   |  |  |  |
| <b>Bilietų kasa</b>   |  |  |  |
| Vieta, kur galima įsigyti muziejaus lankymo bilietą:  |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;  |  |  |  |
| - link bilietų kasos veda taktilinis takas;   |  |  |  |
| - bilietų kasos prieigos yra be pakopės, be kliūčių;  |  |  |  |
| - grindys prie bilietų kasos neslidžios;  |  |  |  |
| - prie bilietų kasos yra įdiegta indukcinė kilpa ar kita garso stiprinimo įranga;   |  |  |  |
| - jeigu bilietų kasa įreminama stiklinių pertvarų, jos yra aiškiai pažymėtos įspėjamaisiais ženklais;   |  |  |  |
| - bilietų kasa yra prieinama neįgaliojo vežimėliu judantiems asmenims – t. y. jos aukštis ir gylis yra patogūs aptarnauti lankytoją, šiam susipažinti su muziejaus lankymo informacija (kaina, audiogido paslauga, kt.), lankytojams skirtais leidiniais. |  |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Bilietų kasoje pateikiama informacija parengta atsižvelgiant į auditorijos įvairovę:                        |  |  |  |
| - tekstas yra aiškus ir įskaitomas (parinktas tinkamas šrifto dydis, spalvinis kontrastas);                 |  |  |  |
| - informacija perteikiama įvairiais būdais (pavyzdžiui, supaprastinta kalba, Brailio raštu ar kt.).         |  |  |  |
| <b>Rūbinė</b>   |  |  |  |
| Muziejuje įrengta rūbinė:   |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;  |  |  |  |
| - link rūbinės veda taktilinis takas;   |  |  |  |
| - rūbinės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;   |  |  |  |
| - grindys prie rūbinės yra neslidžios.  |  |  |  |
| Jeigu muziejuje veikia savitarnos rūbinė, joje yra:   |  |  |  |
| - pakankamai vietos judėti ir apsisukti neįgaliojo vežimėliu besinaudojantiems lankytojams;                 |  |  |  |
| - pasirūpinta prieinamu inventoriumi (pavyzdžiui, kabyklos ar spintelės yra įrengtos skirtingame aukštyje); |  |  |  |
| - kabyklų naudojimo instrukcija bei numeracija pateikiama ir taktiliniu būdu.                               |  |  |  |
| <b>Tualetas</b>   |  |  |  |
| Muziejuje veikiantis tualetas:  |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėtas ir lengvai surandamas;  |  |  |  |
| - link tualetu veda taktilinis takas;   |  |  |  |
| - tualetu prieigos yra bepakopės, be kliūčių;   |  |  |  |
| - techninės įrangos naudojimo instrukcija pateikta ir tekstine informacija, ir taktiliniu būdu;             |  |  |  |
| - tualete yra įdiegta pagalbos iškvietimo priemonė;   |  |  |  |
| - pritaikytas tualetas yra kiekviename muziejaus aukšte;  |  |  |  |
| - tualetu durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrinamos patogų patekimą.                                     |  |  |  |
| Neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams tualete yra:  |  |  |  |
| - pakankamai plačios durys;   |  |  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| - patogi durų atidarymo kryptis;   |  |  |  |
| - patogus rankenos aukštis ir durų užraktas;                                     |  |  |  |
| - yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;                                     |  |  |  |
| - kriauklė, veidrodis, higienos reikmenys yra patogiam aukštyje.                 |  |  |  |
| Muziejuje yra pritaikytas vaiko priežiūros kambarys.                             |  |  |  |
| <b>Muziejaus kavinė</b>  |  |  |  |
| Muziejuje veikianti kavinė:  |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;                                     |  |  |  |
| - link jos veda taktilinis takas;  |  |  |  |
| - kavinės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;                                    |  |  |  |
| - kavinės grindys yra neslidžios;  |  |  |  |
| - kavinės durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrinamos patogų įėjimą ar išėjimą; |  |  |  |
| - jeigu kavinės durys stiklinės, jos yra pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.      |  |  |  |
| Judantiems neįgaliojo vežimėliu:   |  |  |  |
| - durys įvažiuoti į kavinę yra pakankamai plačios;                               |  |  |  |
| - durų atidarymo kryptis yra patogi;   |  |  |  |
| - jei kavinės durys varstomos, jų rankenos aukštis yra patogus;                  |  |  |  |
| - kavinėje yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;                            |  |  |  |
| - kavinės kasos stalo aukštis yra patogus būti aptarnautam.                      |  |  |  |
| Kavinės kainyno tekstas pateikiamas aiškiai ir įskaitomai.                       |  |  |  |
| Tuo tikslu naudojamas:   |  |  |  |
| - tinkamas spalvinis kontrastas;   |  |  |  |
| - tinkamas šrifto dydis.   |  |  |  |
| <b>Muziejaus parduotuvė</b>  |  |  |  |
| Muziejuje veikianti parduotuvė:  |  |  |  |
| - yra aiškiai pažymėta ir lengvai surandama;                                     |  |  |  |
| - link jos veda taktilinis takas;  |  |  |  |
| - parduotuvės prieigos yra bepakopės, be kliūčių;                                |  |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| - parduotuvės grindys yra neslidžios;   |  |  |  |
| - parduotuvės durys užsiveria saugiu greičiu, užtikrindamos patogų įėjimą ar išėjimą; |  |  |  |
| - jeigu parduotuvės durys stiklinės, jos yra pažymėtos įspėjamaisiais ženklais.       |  |  |  |
| Judantiems neįgaliojo vežimėliu:  |  |  |  |
| - durys įvažiuoti į parduotuvę yra pakankamai plačios;                                |  |  |  |
| - durų atidarymo kryptis yra patogi;  |  |  |  |
| - durų rankenos aukštis (jei durys varstomos) yra patogus;                            |  |  |  |
| - yra pakankamai vietos judėti ir apsisukti;  |  |  |  |
| - parduotuvės kasos stalo aukštis yra patogus būti aptarnautam;                       |  |  |  |
| - sudaryta galimybė laisvai apžvelgti prekes.   |  |  |  |
| Parduotuvės kainyno tekstas pateikiamas aiškiai ir įskaitomai. Tuo tikslu naudojamas: |  |  |  |
| - tinkamas spalvinis kontrastas;  |  |  |  |
| - tinkamas šrifto dydis.  |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>                       |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>               |  |  |  |

### III. Informacijos (komunikacijos) prieinamumas

| Teiginiai  | Atsakymai |    |           |
|--|-----------|----|-----------|
|  | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Muziejus naudoja personalizuotas komunikacijos strategijas.                      |           |    |           |
| Muziejus taiko ne vienakryptį, o abipusį institucijos ir lankytojo komunikavimą. |           |    |           |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Taikomi įvairūs komunikavimo būdai: tiek konservatyvūs (tiesioginis informacijos perdavimas, informavimas žiniasklaidos priemonėmis), tiek ir modernūs (elektroninė terpė, socialiniai tinklai, auditorijų pritraukimo renginiai, vykstantys muziejuje ir už jo ribų, kt.). |  |  |  |
| Vykdoma komunikacinės veiklos efektyvumo stebėseną.   |  |  |  |
| Komunikavimo būdai atspindi muziejaus koncepciją ir viešai skelbiamą poziciją auditorijos (lankytojų) atžvilgiu.  |  |  |  |
| <b>Muziejaus interneto svetainė</b>   |  |  |  |
| leškomas turinys interneto svetainėje greitai surandamas.   |  |  |  |
| Yra galimybė keisti interneto svetainės rodymo nustatymus (A, AA ar AAA lygio prieinamumo standartas).  |  |  |  |
| Interneto svetainė yra maksimaliai suderinama su vartotojo naudojamais agentais (programine įranga ir techninėmis priemonėmis), įskaitant pagalbines technologijas.   |  |  |  |
| Interneto svetainė veikia keliomis kalbomis.  |  |  |  |
| Informacija interneto svetainėje yra kokybiškai parengta:   |  |  |  |
| - tiksliai, išsamiai ir nuolat atnaujinama;   |  |  |  |
| - įskaitoma ir lengvai suprantama;  |  |  |  |
| - šalia tekstinės informacijos pateikiamos ir alternatyvos (garso, vaizdo įrašai, medijos priemonės, simboliai ir kt.);   |  |  |  |
| - netekstinė informacija turi aprašymus;  |  |  |  |
| - garso ar vaizdo įrašai pateikiami su subtitrais, yra garsinis vaizdavimas;  |  |  |  |
| - yra programinė funkcija, informaciją konvertuojanti į kitą asmeniui reikiamą formą (informacija didesniu šriftu, Brailio raštu, garsinė, supaprastinta kalba, išdėstyta neprarandant informacijos turinio ir išlaikant pateikimo struktūrą).                              |  |  |  |
| <b>Muziejaus interneto svetainėje lengvai surandama ši toliau pateikiama informacija.</b>   |  |  |  |
| <b>1. Muziejaus koordinatės:</b>  |  |  |  |
| - adresas;  |  |  |  |
| - darbo laikas;   |  |  |  |
| - apsilankymo kaina;  |  |  |  |
| - kontaktinė informacija: elektroninio pašto adresas ir telefonas, kuriais galima pasiteirauti dėl apsilankymo muziejuje ir dėl dalyvavimo visuomenei skirtuose renginiuose, parodose, edukacinėse programose ir kt.  |  |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Kreipiantis telefonu, yra galimybė atsakiklyje palikti žinutę, į kurią atsako (atskambina) muziejaus darbuotojai.   |  |  |  |
| <b>2. Informacija apie muziejaus pasiekiamumą:</b>  |  |  |  |
| - automobiliu (nurodyta, ar greta muziejaus yra automobilių stovėjimo aikštelė, ar ji yra mokama, ar ji yra prieinama neįgaliųjų vežimėliu judantiems asmenims ir kt.);   |  |  |  |
| - pėsčiomis ir viešuoju transportu (nurodyta, ar greta muziejaus yra viešojo transporto stotelė, ar sudaryta galimybė pereiti gatvę, nurodytas atstumas nuo artimiausios stotelės iki muziejaus ir kt.).  |  |  |  |
| <b>3. Informacija apie pastato prieinamumą:</b>   |  |  |  |
| - informacija apie muziejaus prieigose esančias kliūtis, einant nuo automobilių stovėjimo aikštelės ar viešojo transporto stotelės (pavyzdžiui, link muziejaus vedančio tako grindinys yra nelygus ir pan.);  |  |  |  |
| - informacija apie įėjimą į muziejų – ar jis yra pritaikytas. Jeigu pritaikytas įėjimas yra ne pagrindinis, nurodyta, kur jis yra, kokia naudojimosi juo tvarka (pavyzdžiui, ar reikia iš anksto pranešti apie atvykimą, ar reikia atvykus su kuo nors susisiekti ir pan.); |  |  |  |
| - informacija apie muziejaus pastato prieinamumą (judėjimo neįgaliojo vežimėliu galimybės, nurodyta, ar yra keltuvai, liftai, pritaikyti tualetai ir kt.);  |  |  |  |
| - yra galimybė atsisiųsti įvairiais formatais parengtą informaciją – muziejaus vidaus erdvės planą.   |  |  |  |
| <b>4. Informacija apie meno prieinamumą didinančias ir meno potyrį praplečiančias priemones bei sprendinius:</b>  |  |  |  |
| - aiškiai struktūruota informacija apie visuomenei skirtus renginius, ekspozicijas, parodas, edukacines dirbtuves;  |  |  |  |
| - lengvai randama informacija apie visuomenei skirtos veiklos prieinamumą, struktūruojant ją pagal tikslinę grupę.  |  |  |  |
| - yra galimybė atsisiųsti informaciją (brošiūrą) apie visuomenei skirtus muziejaus renginius, ekspozicijas, parodas, edukacines dirbtuves;  |  |  |  |
| Skelbiama bendra informacija apie esamas meno prieinamumą didinančias ir meno potyrį praplečiančias priemones bei sprendinius:  |  |  |  |
| - asistavimo paslauga;  |  |  |  |
| - taktilinius takus;  |  |  |  |
| - audiogidus;   |  |  |  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| - videogidus;  |  |  |  |
| - taktilinius žemėlapius;  |  |  |  |
| - garso didinimo sistemas <sup>34</sup> ;  |  |  |  |
| - viešąją interneto prieigą;   |  |  |  |
| - galimybę apsilankyti muziejuje kartu su šunimi vedliu;   |  |  |  |
| - nurodyta, ar personalas yra pasirengęs priimti negalią turinčius asmenis;  |  |  |  |
| - skelbiama, ar muziejaus darbuotojai yra parengti suteikti lankytojams tikslią ir išsamią informaciją apie muziejaus prieinamumą (fizinį pastato prieigų ir vidaus erdvių prieinamumą – įėjimus, tualetus, lifthus; dalyvavimo muziejaus veikloje galimybes ir pan.). |  |  |  |
| Yra galimybė dalyvauti edukacinėje veikloje su šeimos nariu, draugais.   |  |  |  |
| Edukacinėje veikloje yra pasitelkiamos įvairios joslės: rega, klausa, uoslė, skonio pojūtis, lytėjimas.  |  |  |  |
| Muziejaus parodų ir ekspozicijų architektūra yra pritaikyta įvairiems lankytojų poreikiams ir galimybėms.  |  |  |  |
| Yra galimybė atsisiųsti įvairiais formatais parengtą muziejaus prieinamumo gidą.   |  |  |  |
| Renginiuose rezervuojamos vietos neįgaliojo vežimėliu judantiems lankytojams.  |  |  |  |
| <b>5. Informacija apie muziejaus bendradarbiavimą su visuomeninėmis organizacijomis, įskaitant neįgaliųjų ir jų atstovų organizacijas.</b>   |  |  |  |
| <b>6. Lankytojų atsiliepimai apie lankymosi muziejuje, dalyvavimo edukacinėje veikloje patirtį.</b>  |  |  |  |
| <b>7. Muziejaus misija, vizija, tikslai, jų sąryšis su prieinamumo didinimo siekais.</b>   |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>   |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>  |  |  |  |

<sup>34</sup> Universali architektūra. Garso didinimo sistemos [žiūrėta 2019-05-24]. Lietuvos žmonių su negalia sąjunga, 2019. Prieiga per internetą: <https://universali-architektura.lt/objektas/klausos-didinimo-sistemas/>.

#### IV. Darbuotojų pasirengimas

| Teiginiai   | Atsakymai |    |           |
|---|-----------|----|-----------|
|   | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Mokymuose muziejų prieinamumo ir paslaugų kokybės įvairių galimybių ir poreikių turintiems lankytojams užtikrinimo klausimais yra dalyvavę šie muziejaus darbuotojai: |           |    |           |
| - vadovai;  |           |    |           |
| - administracijos darbuotojai;  |           |    |           |
| - padalinių vedėjai;  |           |    |           |
| - fondų saugotojai;   |           |    |           |
| - kuratoriai;   |           |    |           |
| - edukatoriai;  |           |    |           |
| - ekskursijų vadovai – gidai;   |           |    |           |
| - salės darbuotojai;  |           |    |           |
| - kasos darbuotojai;  |           |    |           |
| - rūbinės darbuotojai;  |           |    |           |
| - apsaugos darbuotojai;   |           |    |           |
| - kt.   |           |    |           |
| Įvairias pareigas einantys muziejaus darbuotojai nuolat tobulina savo kvalifikaciją prieinamumo klausimais.   |           |    |           |
| Mokymų programos rengiamos bendradarbiaujant su negalią turinčiais asmenimis.   |           |    |           |
| Muziejaus darbuotojai yra atviri auditorijos įvairovei ir yra pasirengę priimti naujus lankytojus.  |           |    |           |
| Informaciją teikiantys muziejaus darbuotojai (pvz., dirbantys kasoje) yra pasirengę aptarnauti klausos negalią turinčius lankytojus:                                  |           |    |           |
| - gali pasiūlyti garso didinimo įrangą;   |           |    |           |
| - moka populiarias bendras frazes pasakyti gestų kalba;   |           |    |           |
| - yra pasirengę bendrauti raštu;  |           |    |           |
| - yra supažindinti su būtinybe prireikus kalbėti aiškiau ir garsiau.  |           |    |           |
| Darbuotojai yra pasirengę teikti informaciją, kuri yra svarbi lankytojų patirties kokybei užtikrinti.   |           |    |           |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Darbuotojai yra pasirengę pateikti su muziejaus fizinės erdvės prieinamumu susijusią informaciją įvairių poreikių ir galimybių turintiems asmenims: |  |  |  |
| - telefonu, kai lankytojai iš anksto planuoja apsilankymą muziejuje;  |  |  |  |
| - vietoje, į muziejų atvykusiems lankytojams.   |  |  |  |
| Darbuotojai yra pasirengę ir turi žinių, kaip naudotis prieinamumą didinančia muziejaus technine įranga (keltuvais ir pan.).                        |  |  |  |
| Muziejuje dirba negalią turintys asmenys.   |  |  |  |
| Muziejuje talkina negalią turintys savanoriai.  |  |  |  |
| Muziejaus darbuotojai atspindi auditorijų įvairovę.   |  |  |  |
| Tarp muziejaus darbuotojų vyksta diskusijos apie negalią ir auditorijų įvairovę.  |  |  |  |
| Tiesiogiai su auditorijomis dirbantys muziejaus darbuotojai yra susipažinę su prieinamumo didinimo sprendiniais kituose muziejuose, panauduose:     |  |  |  |
| - parodose;   |  |  |  |
| - edukacinėse programose;   |  |  |  |
| - renginiuose.  |  |  |  |
| Muziejuje įgyvendinamos konkrečios darbuotojų gerovę palaikančios priemonės.  |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>   |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>   |  |  |  |

## V. Prieinamas turinys ir meno potyris

| Teiginiai   | Atsakymai |    |           |
|---|-----------|----|-----------|
|   | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Visų muziejuje naudojamų prieinamumą didinančių sprendinių diegimą konsultuoja negalią turintys asmenys ar jų atstovai.   |           |    |           |
| Rengiant parodas, jų architektūra atsižvelgiama į universaliojo dizaino principus.  |           |    |           |
| Parodų architektūrinio projekto rengimo ir įgyvendinimo reikalais konsultuoja negalią turintys asmenys ar jų atstovai.  |           |    |           |
| Pirminė parodos ar ekspozicijos informacija leidžia lengvai orientuotis parodoje.   |           |    |           |
| Muziejuje yra priemonės, palengvinančios:   |           |    |           |
| - garso girdėjimą (pavyzdžiui, nešiojamoji sistema su indukcinė kilpa, radijo imtuvai, per ekskursiją naudojami garsui stiprinti);  |           |    |           |
| - teksto matymą (pavyzdžiui, didinamieji stiklai, planšetiniai ekranai).  |           |    |           |
| Muziejaus nuolatinėje ekspozicijoje yra kūrinių, kuriuos visavertiškai gali patirti:  |           |    |           |
| - neregiai;   |           |    |           |
| - silpnaregiai;   |           |    |           |
| - kurtieji;   |           |    |           |
| - neprigirdintieji.   |           |    |           |
| Lankytojai, apžiūrėję muziejaus ekspoziciją, gali įgyti praturtinančios patirties bei žinių net ir neišmąydamai pristatomos temos.  |           |    |           |
| Muziejus turi parodų informacijos ir leidybos standartus, numatančius parodų tekstų, etikečių ir parodas lydinčių leidinių informacijos pateikimo ir spausdinimo taisykles. |           |    |           |
| Informacijos pateikimo ir spausdinimo taisyklėse numatyta, kad visi parodų ar ekspozicijų informaciją pristatantys tekstai ekspozicinėje erdvėje būtų:                      |           |    |           |
| - pakankamai didelio šrifto dydžio, lengvai įskaitomi;  |           |    |           |
| - skelbiami naudojant įvairioms auditorijoms tinkamą spalvinį kontrastą (pavyzdžiui, atspausdinti juodu šriftu ant balto fono);   |           |    |           |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| - ant ekspozicijos stendų ar parodų sienų skelbiami aukštyje, kuris yra patogus įvairaus ūgio žmonėms, neįgaliojo vežimėliu judantiems asmenims ir pan. |  |  |  |
| Informacija apie parodas ar kūrinius (meno objektus) pateikiama alternatyviais būdais, tarp kurių yra:  |  |  |  |
| - parodų tekstų adaptacijos (teksto supaprastinimas, pritaikymas pradedantiems mokytis užsienio kalbos, pritaikymas vaikams ir pan.);                   |  |  |  |
| - tekstas Brailio raštu;  |  |  |  |
| - kūrinių (meno objektų) garsiniai aprašymai;   |  |  |  |
| - videogidas gestų kalba;   |  |  |  |
| - audiogidas užsienio kalba (-omis);  |  |  |  |
| - informacija ar leidiniai padidintu šriftu.  |  |  |  |
| Lankytojai muziejuje gali turėti daugiajutimą patirtį:  |  |  |  |
| - kūriniai suteikia daugiajutimą patirtį;   |  |  |  |
| - kūriniai perteikiami pasitelkiant daugiajutimą patirtį kuriančius sprendinius.  |  |  |  |
| Muziejuje galima dalyvauti edukacinėje veikloje:  |  |  |  |
| - individualiai;  |  |  |  |
| - su grupe ar šeima.  |  |  |  |
| Muziejuje galima dalyvauti ekskursijoje, kuri:  |  |  |  |
| - vyksta gestų kalba;   |  |  |  |
| - yra verčiama į gestų kalbą.   |  |  |  |
| Muziejuje yra taikomos išmaniosios technologijos, padidinančios meno patyrio prieinamumą negalią turintiems asmenims.                                   |  |  |  |
| Muziejaus renginiuose:  |  |  |  |
| - skiriama dėmesio daugiajutimiškumui;  |  |  |  |
| - pateikiami subtitrai;   |  |  |  |
| - pateikiamas vertimas į gestų kalbą;   |  |  |  |
| - yra galimybė naudotis pagalbinėmis klausos priemonėmis;   |  |  |  |
| - yra galimybė susipažinti su tekstine renginiuose aptariamų / pristatomų klausimų apžvalga.  |  |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Muziejaus parduotuvėje galima įsigyti įvairius lankytojų poreikius atitinkančių leidinių. |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>                           |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>                   |  |  |  |

## VI. Finansinis prieinamumas

| Teiginiai  | Atsakymai |    |           |
|--|-----------|----|-----------|
|  | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Muziejaus paslaugos negalią turintiems asmenims yra nemokamos arba sudarytos vienodos sąlygos visiems lankytojams (tokios pat kainos lankytojams, turintiems negalią ir jos neturintiems). |           |    |           |
| Negalią turinčius lankytojus lydintys asmenys muziejuje gali apsilankyti nemokamai.  |           |    |           |
| Asmeninė pagalba / asistavimo paslaugos negalią turintiems lankytojams yra nemokamos.  |           |    |           |
| Muziejaus automobilių stovėjimo aikštelės paslauga negalią turintiems lankytojams yra nemokama.  |           |    |           |
| Mažesnes pajamas gaunantys asmenys gali naudotis muziejaus kavinės, parduotuvės paslaugomis.   |           |    |           |
| Muziejaus knygyno prekės yra prieinamos mažesnes pajamas gaunantiems asmenims.   |           |    |           |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>   |           |    |           |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>  |           |    |           |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>  |           |    |           |

## VII. Socialinis prieinamumas

| Teiginiai  | Atsakymai |    |           |
|--|-----------|----|-----------|
|  | Taip      | Ne | Iš dalies |
| <b>Visuomenės įtrauktis į estetiškos komunikacijos procesus</b>  |           |    |           |
| Muziejus komunikuodamas kviečia lankytoją ne vien stebėti, bet ir aktyviai dalyvauti, kurti, bendrauti, skleisti žinių apie muziejų.   |           |    |           |
| Muziejus savo veikloje atspindi visuomenės įvairovę: reguliariai rengiamos parodos ir renginiai, atliepiantys skirtingų galimybių turinčių žmonių interesus, gyvenimo patirtis, kultūrinę visuomenės įvairovę. |           |    |           |
| Lankytojo aktyvumas skleidžiasi kuriant savą meno interpretaciją ir pripildant ją savo patirtimis.   |           |    |           |
| Meno prasmė nėra vien jo reikšmės ir konteksto išmanymas, todėl lankytojas intelektualiai provokuojamas būti aktyviu kūrėju – meno prasmė kuriama bendradarbiaujant su lankytoju.                              |           |    |           |
| <b>Bendradarbiavimas su auditorijos grupių atstovais</b>   |           |    |           |
| Muziejus konsultuojasi su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais.  |           |    |           |
| Muziejaus lankytojai ar jų grupės įtraukiami į muziejaus paslaugų plėtojimo procesus.  |           |    |           |
| Muziejus iš neįgalių asmenų ar jų atstovų turi patariamąją grupę, kuri konsultuoja šiais prieinamumo klausimais:   |           |    |           |
| - muziejaus prieinamumo didinimo plano sudarymo ir įgyvendinimo;   |           |    |           |
| - komunikacijos strategijos rengimo ir įgyvendinimo;   |           |    |           |
| - parodinės ir edukacinės veiklos planavimo, rengimo ir įgyvendinimo;  |           |    |           |
| - darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų planavimo, rengimo ir įgyvendinimo;  |           |    |           |
| - paslaugų kokybės vertinimo.  |           |    |           |
| Negalią turinčių asmenų atstovų patarimoji grupė gauna atgalinį ryšį apie naudą / pokyčius, kylančius dėl abipusio bendradarbiavimo.   |           |    |           |
| Muziejuje matyti konkretūs veiklos rezultatai, kuriems įtaką padarė konsultacijos su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais.   |           |    |           |
| Visuomenei yra viešinama informacija apie:   |           |    |           |
| - laisvas darbo vietas muziejuje;  |           |    |           |
| - laisvas savanoriavimo vietas.  |           |    |           |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Muziejuje yra stebima, ar negalią turintys asmenys:   |  |  |  |
| - dalyvauja darbo konkursuose;  |  |  |  |
| - dalyvauja kaip savanoriai.  |  |  |  |
| Turima konkrečių pavyzdžių, kaip muziejus kuria ir stiprina bendradarbiavimą su bendruomenių organizacijomis. |  |  |  |
| <b>Bendradarbiavimas rengiant edukacijas, ekskursijas, parodas</b>  |  |  |  |
| Su neįgaliųjų bendruomenėmis bendradarbiaujama edukacinėje, ekskursijų ir renginių veiklose:                  |  |  |  |
| - jas planuojant;   |  |  |  |
| - įgyvendinant;   |  |  |  |
| - planuojant ir įgyvendinant personalizuotą komunikaciją;   |  |  |  |
| - gerinant ir vertinant paslaugų kokybę.  |  |  |  |
| <b>Su negalią turinčių asmenų bendruomenėmis bendradarbiaujama:</b>   |  |  |  |
| planuojant parodas:   |  |  |  |
| - meniniuose tyrimuose;   |  |  |  |
| - rengiant parodų architektūrinius projektus;   |  |  |  |
| - planuojant interaktyvios komunikacijos būdus ekspozicinėse erdvėse;   |  |  |  |
| - plėtojant prieinamumą didinančius sprendimus;   |  |  |  |
| - kt.   |  |  |  |
| įgyvendinant parodas:   |  |  |  |
| - atliekant fizinio parodų prieinamumo priežiūrą;   |  |  |  |
| - rengiant tekstinę parodų informaciją (anotacijas, etiketes, kt.);   |  |  |  |
| - rengiant parodų vizualinę medžiagą;   |  |  |  |
| - diegiant interaktyvios komunikacijos priemones ekspozicijose;   |  |  |  |
| - kt.   |  |  |  |
| planuojant ir įgyvendinant personalizuotą komunikaciją;   |  |  |  |
| vertinant ir tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.   |  |  |  |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>  |  |  |  |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>   |  |  |  |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>                                       |  |  |  |



## VIII. Auditorijų tyrimai ir paslaugų kokybės stebėseną

| Teiginiai   | Atsakymai |    |           |
|---|-----------|----|-----------|
|   | Taip      | Ne | Iš dalies |
| Muziejus atlieka stebėseną ir vertinimą:  |           |    |           |
| - auditorijos lūkesčių ir pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis (kokybinis ir kiekybinis);  |           |    |           |
| - teikiamų paslaugų kokybės (kokybinis ir kiekybinis);  |           |    |           |
| - paslaugų prieinamumo lankytojams (pavyzdžiui, išorinis vertinimas ar vidinis vertinimas – auditorijos apklausos).   |           |    |           |
| Visoms lankytojų grupėms, nepriklausomai nuo individualių poreikių, sudaryta galimybė pateikti atsiliepimą apie lankymosi muziejuje patirtį:  |           |    |           |
| - vertinimo priemonės (pavyzdžiui, atsiliepimų knyga, popierinė atsiliepimo forma, elektroninės priemonės ir kt.) yra lengvai randamos muziejaus pastato erdvėje;   |           |    |           |
| - muziejaus interneto svetainėje nesudėtinga palikti atsiliepimą / įvertinti apsilankymą (pavyzdžiui, atsakant į internetinės apklausos klausimus, elektroniniu laišku, naudojantis specialia programa, kurią galima atsisiųsti į išmanųjį telefoną ir pan.); |           |    |           |
| - dalyvaujant muziejaus darbuotojų vykdomoje apklausoje (tiesiogiai, telefonu, elektroniniu paštu ir pan.).   |           |    |           |
| Muziejuje yra darbuotojas, kuris analizuoja lankytojų apklausos duomenis, juos apibendrina ir perduoda administracijos darbuotojams.  |           |    |           |
| Galima pateikti pavyzdžių, kai muziejaus lankytojų atsiliepimai lėmė konkrečius pokyčius muziejuje.   |           |    |           |
| Muziejuje yra vertinama, kaip muziejus prisideda prie visuomenės gyvenimo kokybės gerinimo.   |           |    |           |
| <b>Pastabos (įvardinkite):</b>  |           |    |           |
| <b>Muziejaus prieinamumo didinimo uždaviniai (įvardinkite):</b>   |           |    |           |
| <b>Numatomos priemonės šiems uždaviniams įgyvendinti (įvardinkite):</b>   |           |    |           |

**Numatoma kito muziejaus prieinamumo vertinimo data (ne vėliau nei po 3 metų) (įrašykite):**

## 2 priedas. Muziejų konsultantai prieinamumo klausimais

Susipažinkite su konsultantų prieinamumo klausimais kontaktų sąvadu. Jo atsiradimą ir įtraukimą į leidinį lėmė 2018 m. lapkričio 29 d. Nacionalinėje dailės galerijoje Vilniuje vykęs Tyrimo rezultatų pristatymo renginys. Pristatyme dalyvavę muziejininkai nurodė poreikį muziejams konsultuotis su negalią turinčiais asmenimis ir jų atstovais, siekiant didinti muziejų informacijos ir fizinį prieinamumą, rengiant mokymus darbuotojams, plėtojant meno potyrį praplečiančias paslaugas, taip pat – vertinant bendrą muziejų paslaugų kokybę ir prieinamumą. Atlikę negalią turinčių asmenų ir jų atstovų Lietuvoje vienmomentę anketinę apklausą, surinkome informaciją apie asmenis ir organizacijas, kurie sutinka teikti konsultacijas siekiantiems didinti savo prieinamumą muziejams. Pažymime, kad finansinis atlygis už konsultacijas yra muziejų ir konsultantų derybų klausimas.

### MUZIEJŲ KONSULTANTAI PRIEINAMUMO KLAUSIMAIS

| Atstovaujami klausimai                   | Atstovo vardas, pavardė | Atstovaujama organizacija / iniciatyva  | El. pašto adresas             | Telefono numeris | Interneto svetainė   |
|--|-------------------------|---|-------------------------------|------------------|--|
| Fizinio prieinamumo                      | Kotryna Molevičiūtė     | -                                       | kotrynukas@gmail.com          | 8 698 48728      | -  |
| Fizinio prieinamumo                      | Vida Starčikovienė      | Utenos krašto žmonių su negalia sąjunga | utena.apdovanojimai@gmail.com | 8 615 73642      | <a href="http://www.facebook.com/uteno-skrastozmoniusunegaliasajunga">http://www.facebook.com/uteno-skrastozmoniusunegaliasajunga</a>  |
| Fizinio prieinamumo                      | Ugnė Šakūnienė          | Lietuvos žmonių su negalia sąjunga      | ugne@negalia.lt               | 8 684 48979      | <a href="http://www.negalia.lt">http://www.negalia.lt</a>  |
| Fizinio prieinamumo                      | Sigita Šimkevičienė     | Asociacija „Savarankiškas gyvenimas“    | simkevicienes@gmail.com       | 8 672 82097      | <a href="http://www.savarankiskasgyvenimas.lt">http://www.savarankiskasgyvenimas.lt</a> ,<br><a href="http://www.facebook.com/savarankiskasgyvenimas">http://www.facebook.com/savarankiskasgyvenimas</a> |
| Fizinio prieinamumo                      | Ginta Žemaitaitytė      | Lietuvos žmonių su negalia sąjunga      | ginta.zemaitaityte@gmail.com  | 8 652 42652      | <a href="http://www.beslenksciu.lt">http://www.beslenksciu.lt</a> ,<br><a href="http://www.negalia.lt">http://www.negalia.lt</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (klausos negalia) | Ramunė Buikauskienė     | Lietuvos kurčiųjų draugija              | buikauskiene@yahoo.com        | 8 603 19171      | <a href="https://www.lkd.lt">https://www.lkd.lt</a>  |

|   |                       |  |                                  |                                 |   |
|---|-----------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|---|
| Sensorinio prieinamumo (klausos negalia)  | Nijolė Kaubrienė      | Klaipėdos apskrities gestų kalbos vertėjų centras                                | nijole.kaubriene@klgestai.lt     | 8 684 46011                     | <a href="http://www.klgestai.lt">http://www.klgestai.lt</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (klausos negalia)  | Raimonda Monstvilaitė | VšĮ Šiaulių kurčiųjų reabilitacijos centras                                      | r.monstvilaite@gmail.com         | 8 670 44008                     | -   |
| Sensorinio prieinamumo (klausos negalia)  | Ramūnas Maciulevičius | Šiaulių apskrities gestų kalbos vertėjų centras                                  | gestu.kalba@splius.lt            | 8 611 26044<br>8 617 34980      | <a href="http://www.gestukalba.lt">http://www.gestukalba.lt</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (klausos negalia)  | Nina Šamakova         | Klaipėdos kurčiųjų jaunimo organizacija  | ninuzj@gmail.com                 | 8 630 58230<br>(tik sms žinute) | <a href="http://www.facebook.com/klkjorganizacija">http://www.facebook.com/klkjorganizacija</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (regos negalia)  | Lina Puodžiūnienė     | Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga   | lina@lass.lt                     | 8 620 19669                     | <a href="http://www.lass.lt">http://www.lass.lt</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (regos negalia)  | Laima Stelingienė     | Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos Klaipėdos miesto filialas                | klaipeda@lass.lt                 | 8 609 72281                     | <a href="http://www.lass.lt">http://www.lass.lt</a>   |
| Fizinio, sensorinio (klausos, regos negalia), intelektualinio (intelektos negalia) prieinamumo ir kt. | Monika Ošmianskienė   | Asociacija „Savarankiškas gyvenimas“   | monika@savarankiskasgyvenimas.lt | 8 612 03895                     | <a href="http://www.savarankiskasgyvenimas.lt">http://www.savarankiskasgyvenimas.lt</a>   |
| Sensorinio prieinamumo (regos, klausos negalia)   | Jurgita Astrauskienė  | Audiovizualinio vertimo studijų programa, Vilniaus universiteto Kauno fakultetas | jurgeastra@gmail.com             | 8 683 39069                     | <a href="http://www.knf.vu.lt">http://www.knf.vu.lt</a> ir<br><a href="https://www.facebook.com/audiovisualtranslationatvu/">https://www.facebook.com/audiovisualtranslationatvu/</a> |

|  |                              |  |                      |             |   |
|--|------------------------------|--|----------------------|-------------|---|
| Prieinamumo kompleksinę negalią (fizinę ir intelekto) turintiems       | Aušra Drevininkaitienė       | SBJ Kauno rajono socialinių paslaugų centras | ausra-p@hotmail.com  | 8 601 77928 | <a href="http://www.kaunorspc.lt">http://www.kaunorspc.lt</a>       |
| Prieinamumo autizmo spektro (įvairiapusių raidos) sutrikimų turintiems | Daina Šiekštelytė Valkerienė | Asociacija „Kitoks vaikas“                   | info@kitoksvaikas.lt | 8 686 36383 | <a href="http://www.kitoksvaikas.lt">http://www.kitoksvaikas.lt</a> |

**Leidiny „Lietuvos meno muziejų prieinamumas“ yra 2017-2018 m. įgyvendinto Lietuvos meno muziejų prieinamumo socialinės atskirties grupių asmenims tyrimo dalis.**

ISBN 978-609-475-417-3

Pagrindinis projekto partneris – Šiaurės ministrų tarybos biuras Lietuvoje.

Projektą parėmė Lietuvos Respublikos kultūros ministerija ir Lietuvos kultūros taryba.

Tyrimą įgyvendino - VšĮ „Socialiniai meno projektai“, [www.menasgerovei.lt](http://www.menasgerovei.lt).

Kontaktas pasiteiravimui – Ieva Petkutė, el. p. [ieva@menasgerovei.lt](mailto:ieva@menasgerovei.lt).

Naudojant bet kokią leidinio medžiagą būtina nurodyti autorius.

Nuoroda cituojant: Karpavičiūtė, S., Paqvalėn, R., Petkutė, I. Lietuvos meno muziejų prieinamumas. VšĮ „Socialiniai meno projektai“: Vilnius; 2019.

