

Audyt dostępności wystawy stałej

Miejsce: Muzeum Fryderyka Chopina w Warszawie

Data: 29 maja 2024 r.

Cel: Audyt dostępności wystawy stałej z perspektywy osób z niepełnosprawnością słuchu.

Konsultanci: 4 osoby z niepełnosprawnością słuchu.

- Jedna z nich korzysta tylko z aparatów słuchowych oraz systemów wspierających (w tym pętli indukcyjnej oraz systemu FM).
- Pozostałe trzy korzystają z aparatów słuchowych, systemów wspierających słyszenie oraz znają polski język migowy.
- Jedna z osób jest również tłumaczką polskiego języka migowego.
- Wszystkie osoby wspierają się kontaktem wzrokowym i odczytywaniem mowy z ust.

Informacje ogólne:

By zrozumieć lepiej opisane poniżej rekomendacje, przedstawimy krótką charakterystykę osób niesłyszących, ich możliwe formy komunikowania się oraz rozwiązania, z jakich mogą oni korzystać. W środowisku możemy spotkać różne sposoby komunikowania się, zależne od indywidualnych preferencji i możliwości.

Osoba z niepełnosprawnością słuchu to osoba, która ma dowolny ubytek słuchu.

W komunikacji może wykorzystywać mowę werbalną, polski język migowy i/lub wspomagać się systemami wspierającymi słyszenie, takimi jak na przykład pętla indukcyjna czy systemy FM.

Osoba głucha/niesłysząca ma ograniczone możliwości odbierania dźwięków i mowy w sposób naturalny. Informacje odbiera głównie drogą wzrokową.

- Nawet najlepsze aparaty słuchowe czy implanty ślimakowe nie zastąpią zdrowego słyszenia.
- Protezy wspierające słyszenie nie przywracają słuchu.
- Słyszenie dźwięków z otoczenia czy dźwięków mowy nie oznacza prawidłowej identyfikacji tych dźwięków.

Osoba słabosłysząca ma ograniczoną możliwość odbierania dźwięków w naturalny sposób. Może wspomagać się sprzętem technicznym, między innymi aparatem słuchowym lub implantem ślimakowym. Najczęściej główną formą komunikacji takich osób jest mowa werbalna.

Osoba Głucha to osoba, dla której polski język migowy jest językiem pierwszym, naturalnym. Osoby Głuche uznają siebie za mniejszość kulturową, stąd mówimy o społeczności i Kulturze Głuchych. Pisownia wielką literą podkreśla odrębność grupy, która posiada własny język, historię i tradycję. Dla osób Głuchych język polski jest językiem obcym. Takie myślenie nie jest wyjątkiem dla społeczności w Polsce, społeczności Głuchych praktykują je na całym świecie.



W tekstach towarzyszących wystawie, kierowanych do tej grupy, zalecamy prostą polszczyznę, czyli standard Pracowni Prostej Polszczyzny. Sprawdza się on w komunikacji publicznej. Jest więc uniwersalnym stylem efektywnej komunikacji, który trafi także do innych grup. Na przykład osób słabo znających język polski, seniorów i osób neuroróżnorodnych, którzy szybko męczą się lekturą trudniejszych treści, jak też i wielu innych odwiedzających wystawę, przytłoczonych nadmiarem bodźców czy informacji w otoczeniu społecznym.

Każdy kraj ma swój język migowy. Na świecie funkcjonuje również język esperanto, zwany międzynarodowym językiem migowym (ISL). Nie wszyscy Głusi go znają. Jednak dla osób Głuchych ISL jest wizualno-przestrzenny, intuicyjny, więc większość z nich łatwiej przyswoi sobie ISL niż konkretny język danego kraju.

Istotna jest również umiejętność odczytywaniu mowy z ust – polega ona na wzrokowym odbiorze informacji przez osobę niesłyszącą. Jednak nie wszystkie osoby z niepełnosprawnością słuchu mają taką i nie wszyst umiejętność. Jej poziom również bywa różny. To właśnie ze względu na tę umiejętność zwracaliśmy uwagę na oświetlenie w muzeum: przewodnik/osoba mówiąca musi być dobrze widoczna dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Nie może zasłać ust ani odwracać twarzy od słuchaczy, kiedy dzieli się wiedzą.

Do popularnych systemów wspierających słyszenie, poza aparatami słuchowymi oraz implantami słuchowymi, zaliczymy pętle indukcyjne i systemy FM. Są to systemy, które od wielu lat najlepiej sprawdzają się w przestrzeni publicznej. Są to rozwiązania na tyle uniwersalne, że wystarczy, by osoba miała w aparacie lub implancie program cewki indukcyjnej. Obecnie na rynku 90% aparatów słuchowych posiada taką cewkę.

Nie wszystkie osoby słabosłyszące znają to rozwiązanie i trzeba tę grupę edukować. Warto, by informacje o tym rozwiązaniu znajdowały w materiałach, ulotkach o dostępności oraz na stronie www.

Pętlę indukcyjną instalujemy w określonej przestrzeni, natomiast systemy FM znajdują swoje zastosowanie podczas oprowadzań. Osoba oprowadzająca trzyma w ręku nadajnik, który dostarcza dźwięk do wybranej ilości odbiorników. Odbiorniki trzymają zwiedzający muzeum. System FM pozwala na przemieszczanie się po przestrzeniach i utrzymanie komfortu słyszenia.

Wnioski ogólne:

- 1) Muzeum Chopina jest specyficznym miejscem dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Grupa osób g/Głuchych i słabosłyszących jest bardzo różnorodna i nie da się jednoznacznie stwierdzić, ile z tych osób skorzysta z muzeum, gdzie głównym założeniem jest pokazanie muzyki. Jeżeli w Muzeum zostaną wdrożone rozwiązania dla tej grupy, rekomendujemy również przygotowanie oddzielnej ulotki i/lub podstrony o dostępności.
- 2) Warto jednak zadbać o dostępność w taki sposób, by osoby g/Głuche czy słabosłyszące, poza odbiorem emocjonalnym muzyki, mogły doświadczyć aspektu edukacyjnego i poznać jej wartości i charakterystykę. Jest to duża wartość dla każdej osoby zainteresowanej tematem, dla grup – szczególnie przedszkolnych i szkolnych.

- 3) Przygotowując dostępność do wystaw, przestrzeni, warto zaangażować zespół składający się z osób z niepełnosprawnością słuchu, który na bieżąco będzie konsultował i testował poszczególne rozwiązania.

Zalecenia ogólne:

- 1) Podczas zwiedzania z przewodnikiem warto wykorzystać systemy FM. Instytucja może mieć własne systemy FM i wykorzystywać je do różnych celów. To bardzo praktyczne urządzenia.
- 2) W każdym materiale multimedialnym powinny znaleźć się wskazane udogodnienia: tłumaczenie na polski język migowy, międzynarodowy język migowy, napisy w języku polskim oraz napisy w języku angielskim.
- 3) Język prosty oraz ETR są odrębnym tematem. Wymagają uwagi i konsultacji z ekspertami poza przedmiotem tego audytu. Ale na pewno warto o nie zadbać, ponieważ oba te standardy są cenione przez wiele innych odbiorców. Polecamy przeszkolenie pracowników z pisaną prostym językiem oraz z pisaną tekstów ETR.
- 4) Nie należy informować o dostępności, jeżeli jej nie ma. W każdym ekranie multimedialnym widnieje piktogram tłumaczenia na polski język migowy. Niestety, w rzeczywistości nie ma żadnego tłumaczenia na język migowy i wprowadza to zwiedzających w błąd. Należy wygasić ikonę. Dotyczy to wszystkich ekranów multimedialnych.
- 5) Specyfika miejsca powoduje, że dochodzące zewsząd, z różnych przestrzeni dźwięki, zlewają się. Dla osób słabosłyszących może to być duży dyskomfort, który utrudnia rozumienie mowy przewodnika bądź uniemożliwia prawidłową identyfikację dźwięków, które chcą odsłuchać przy poszczególnych ekspozycjach. Na holu, schodach występują pogłosy.
- 6) Multimedia nie zawsze działały sprawnie. Często się zawieszały bądź długo ładowały. Należy zadbać o prawidłową pracę systemów, by w przypadku korzystania z dostępności nie było żadnych niepowodzeń czy zakłóceń.
- 7) Wszystkie proponowane rozwiązania pętli indukcyjnej należy skonsultować z ekspertami pod kątem możliwości przestrzennych oraz technicznych. Należy przeprowadzić audyt pod kątem instalacji przed montażem.
- 8) Coraz więcej aparatów słuchowych ma zaprogramowaną funkcję bluetooth. Możliwe, że za kilka, kilkanaście lat będzie można podłączyć bezpośrednio aparat słuchowy do urządzeń multimedialnych przez wykorzystanie tej funkcji. Należy jednak pamiętać o tym, że na ten moment nie opracowano żadnego rozwiązania, które umożliwiłoby kilku osobom podłączyć się w tym samym czasie do jednego źródła dźwięku za pomocą bluetooth.



- 9) Przed każdym wejściem do poszczególnych sal, warto umieścić tabliczkę z informacją o muzyce, która leci w tle. Warto dodać tytuł muzyki oraz krótki jej opis. Kwestię szczegółowych opisów tabliczek warto skonsultować z zespołem osób g/Głuchych i słabosłyszących. Warto również przygotować prototypy do badań i przeprowadzić badania na szerszej grupie. Proponujemy również uwzględnić w badaniach wszystkich zwiedzających - jak inni też na nie zareagują, nie tylko niesłyszący. Tabliczek nie tłumaczymy na języki migowe, powinny być one krótkie i zwięzłe.
- 10) Przy niektórych eksponatach była możliwość skorzystania z kodu QR. Warto uprzedzić zwiedzających i udostępnić dobre połączenie do wifi. W przestrzeni muzeum jest słaby zasięg i ludzie mogą nie wiedzieć, że skorzystanie z kodów QR jest realne.
- 11) W procesie dostępności nie może zabraknąć stałych i regularnych szkoleń dla pracowników i wolontariuszy w zakresie potrzeb osób Głuchych/słabosłyszących. Należy również zadbać o stałą kontrolę pętli indukcyjnych.

Uwagi szczegółowe

Miejsce	Obserwacje	Zalecenia
Sala Żelazowa Wola	<ul style="list-style-type: none">Obecnie na ekranie multimedialnym widnieje piktogram tłumaczenia na polski język migowy. Niestety, w rzeczywistości nie ma żadnego tłumaczenia na język migowy.W Sali słychać muzykę dochodzącą z Sali Musicon.	<ol style="list-style-type: none">Rekomendujemy wygasić ikonę. Dotyczy to wszystkich ekranów multimedialnych.Warto przygotować tłumaczenie na polski język migowy (PJM) oraz międzynarodowy język migowy (ISL) do wszystkich materiałów, które można przeczytać na ekranach multimedialnych.Warto pamiętać o zamknięciu drzwi do Sali Musicon, by dochodzące stamtąd dźwięki nie zakłócały rozumienia mowy grupie zwiedzającej salę Żelazowa Wola.
Sala Musicon	<ul style="list-style-type: none">W sali Musicon znajdują się trzy ekrany multimedialne. Treści w ekranach są tylko w formie dźwiękowej, więc nie są w pełni zrozumiałe dla osób g/Głuchych i słabosłyszących.	<ol style="list-style-type: none">Dbając o dostępność, szczególnie dla najmłodszych, należy do materiałów/gier przygotować:<ul style="list-style-type: none">napisy rozszerzone w języku polskim oraz angielskim (czyli napisy przedstawiające dialogi oraz opisy dźwięków, np. brzęczenie muchy),



	<ul style="list-style-type: none"> W momencie włączenia wszystkich trzech ekranów z dźwiękiem, mogą pojawić się problemy z rozumieniem treści drogą słuchową. Może wtedy wytworzyć się szum. Dla osób słabosłyszących jest to bardzo niekomfortowa sytuacja. 	<ul style="list-style-type: none"> tłumaczenie na polski język migowy oraz międzynarodowy język migowy. <ol style="list-style-type: none"> Warto pomyśleć nad wydzieleniem każdej przestrzeni, by móc jak najbardziej wyciszyć zbędne dźwięki z urządzeń obok. Dobrą praktyką będzie również możliwość podłączenia pętli indukcyjnej. Ekran znajdujący się bardzo blisko siebie, więc należy zabezpieczyć potencjalne zakłócenia wynikające z nachodzenia na siebie pętli indukcyjnej. W sytuacji korzystania z Musiconu trzeba upewnić się, czy jest możliwość podłączenia do urządzenia pętli indukcyjnej. Osoby Głuche/ słabosłyszące odbierają dźwięki również poprzez wibracje. Warto więc we wszystkich podobnych urządzeniach zorientować się, na ile jest możliwe odczuwanie wibracji poprzez dotyk.
Sala Warszawa	<ul style="list-style-type: none"> Ekspozycja znajduje się w ciemnej przestrzeni, co może być utrudnieniem dla osób odczytujących z ust bądź korzystających z tłumacza języka migowego. Na środku Sali znajdują się tuby dźwiękowe. W tle gra muzyka. Nie był zrozumiały kontekst wyświetlających się zdjęć multimedialnych. 	<ol style="list-style-type: none"> W tubach dźwiękowych warto zadbać o wizualizację dźwięku, opis dźwięku oraz pętlę indukcyjną. Przy ekspozycji z głośnikiem – Dziennik Stuttgarcki – warto dodać transkrypcję oraz pętlę indukcyjną. Warto również dodać informację przy wszystkich głośnikach, czy są one czynne i co reprezentują. Obrazy multimedialne – warto dodać opis muzyki słyszanej podczas projekcji zdjęć, czyli opis pejzażu muzycznego, oddający charakter muzyki, a nawet nazwę utworu. Warto dodać tabliczkę przy wejściu do sali z informacją o dźwięku w tle.
Sala Ojca Chopina	<ul style="list-style-type: none"> W Sali muzyka była ledwo słyszalna, jakby z sali obok. 	<ol style="list-style-type: none"> Warto wzmocnić głośność. Przy wejściu do sali warto dodać tablicę z informacją, że w sali gra muzyka. I opisać tytuł oraz dodać opis muzyki.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Warto zainstalować pętlę indukcyjną. 4. W sali plusem jest dobre oświetlenie.
Sala Paryż	<ul style="list-style-type: none"> • Występuje lekki pogłos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W przypadku oprowadzania z przewodnikiem, dla osób słabosłyszących system FM może być pomocny w rozumieniu mowy.
Sala Chopin w podróży	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspozycja na razie niedostępna dla widzów z niepełnosprawnością wzroku. • QR kody umieszczone na monitorach mało wyczuwalne, nie sposób również domyślić się ich obecności. • Dodatkowym kłopotem jest brak internetu z urządzeń mobilnych, a informacja o możliwości dołączenia się do sieci WI-FI nie jest znana. • Niewidomi nie mają też szans na samodzielne odnalezienie słuchawek. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podczas otwierania szuflady, gra muzyka – warto umieścić tablicę z krótkim opisem charakterystyki muzyki. 2. Warto sparować głośnik z określoną szufladą – tak, by było jasne, że ze znajdującego się głośnika nad szufladą dobiega muzyka z określonej szuflady. 3. Miejsce warto skonsultować i przetestować pod kątem instalacji pętli, żeby mieć pewność, że nie wystąpią zakłócenia wynikające ze zbyt bliskiego położenia różnych pętli obok siebie.
Sala Krąg Towarzyski	<ul style="list-style-type: none"> • Brak eksponatów dźwiękowych. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warto przetłumaczyć teksty na języki migowe. 2. Warto również skonsultować z ekspertami teksty pod kątem języka prostego oraz ETR.
Hol wypoczynkowy z TV	<ul style="list-style-type: none"> • W holu postawiony jest ekran, na którym wyświetlają się materiały promocyjne bądź wywiady. • W holu, przy większej liczbie osób, może pojawić się duża ilość dźwięków, która uniemożliwi prawidłową identyfikację dźwięków mowy. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W wyświetlanych materiałach powinny się znajdować napisy w języku polskim, angielskim, tłumaczenie na polski język migowy oraz międzynarodowy język migowy. 2. Warto uwzględnić opcję postawienia drugiego monitora, gdzie będzie można wyświetlić treści w języku angielskim. Czyli jeden monitor z tłumaczeniem na PJM i polskimi napisami, a drugi monitor z napisami angielskimi i tłumaczeniem na międzynarodowy migowy. Ewentualnie jeden monitor z napisami po polsku



		(na dole) oraz z napisami w języku angielskim (na górze) – już wtedy bez tłumaczenia na język migowy.
Sala (Ilpiętro)	<ul style="list-style-type: none"> Muzyka w tle nie była dla wszystkich słyszalna/zrozumiała. 	<ol style="list-style-type: none"> Przy wejściu do sali powinna być umieszczona tabliczka z informacją, że w tle jest muzyka, i opis tzw. pejzażu muzycznego, nawet z nazwą utworu. Opisy dźwięków powinny zawierać krótkie tytuły oraz jedno- lub dwuzdaniowe opisy emocjonalne dźwięków.
Sala odsłuchów i sala z fortepianem	<ul style="list-style-type: none"> Sala odsłuchów w multimediami ma utwory muzyczne oraz pieśni. 	<ol style="list-style-type: none"> W każdym urządzeniu warto zadbać o: <ul style="list-style-type: none"> teksty do każdej pieśni, opisy muzyki, wizualizację dźwięków pętlę indukcyjną Nie są nam znane pieśni Chopina przetłumaczone na polski język migowy. Dbając o walor edukacyjny warto rozważyć ich tłumaczenie. Rekomendujemy w ramach badań zacząć od 2-3 utworów i skonsultować tłumaczenia z placówkami edukacyjnymi dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Na ścianie wyświetlają się utwory w formie nagrania. Warto w tej przestrzeni zadbać o pętlę indukcyjną oraz o napisy rozszerzone w języku polskim oraz angielskim.
Kasa biletowa	<ul style="list-style-type: none"> Podczas audytu nie starczyło czasu na wizję w przestrzeni kas. Wiemy, że w punktach kasowych nie ma pętli indukcyjnych, z których mogłyby skorzystać osoby słabosłyszące. 	<ol style="list-style-type: none"> Warto zainstalować pętle indukcyjne w kasach. Plusem jest dodatkowa możliwość kupna biletów online.