



Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Katedra Turystyki i Rekreacji

Analiza dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego



Poznań

11/2019



**SAMORZĄD WOJEWÓDZTWA
WIELKOPÓLSKIEGO**

Raport opracowano na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego przez zespół z Katedry Turystyki i Rekreacji, Wydziału Nauk Geograficznych i Geologicznych, Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

Kierownik projektu: dr hab. Alina Zajadacz, prof. UAM

Autorzy:

mgr Anna Lubarska, mgr Aleksandra Minkwitz, mgr Łukasz Szał, dr hab. Alina Zajadacz, prof. UAM

Konsultacje: dr hab. Anna Kołodziejczak, prof. UAM

Nadzór merytoryczny:

Tomasz Wiktor (Dyrektor Departamentu Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu)

Małgorzata Prażanowska (Oddział Turystyki w Departamencie Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu)

Poznań, listopad 2019

Spis treści

1. Wprowadzenie	4
2. Wyniki analizy dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego w Wielkopolsce	6
2.1. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową	6
2.2. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzrokową	8
2.3. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchową	10
2.4. Dostosowanie obiektów do potrzeb odwiedzających z dziećmi	11
2.5. Dostosowanie obiektów do potrzeb odwiedzających w starszym wieku	12
3. Propozycja opisu dostosowania obiektów	13
4. Weryfikacja katalogu kryteriów oceny dostępności obiektów na Szlaku Piastowskim	13
5. Wnioski i rekomendacje	27
Spis rycin	28
Spis tabel	28
Spis załączników	28

1. Wprowadzenie

Raport zawiera wyniki analizy dostępności obiektów stanowiących atrakcje turystyczne na Szlaku Piastowskim w woj. wielkopolskim (tab. 1.). Prace przeprowadzono na zlecenie Departamentu Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w okresie lipiec-listopad 2019 r.

Tabela 1. Wykaz obiektów objętych analizą dostępności¹

L.p.	Lokalizacja	Obiekt
1.	Giecz	Rezerwat archeologiczny Gród Piastowski w Gieczu
2.		Kościół pw. św. Mikołaja
3.	Gniezno	Archikatedra Prymasowska pw. Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny
4.		Muzeum Archidiecezji Gnieźnieńskiej
5.		Muzeum Początków Państwa Polskiego
6.		Kościół Franciszkanów w Gnieźnie
7.		Kościół pw. św. Jana w Gnieźnie
8.		Trakt Królewski
9.	Grzybowo	Wczesnośredniowieczny gród w Grzybowie
10.	Kalisz	Zawodzie – rezerwat archeologiczny
11.		Muzeum Okręgowe Ziemi Kaliskiej (w remoncie)
12.		Katedra św. Mikołaja w Kaliszu
13.		Baszta Dorotka
14.	Konin	Słup koniński
15.	Łąd nad Wartą	Zespół dawnego opactwa cystersów
16.	Lubiń	Zespół Opactwa Benedyktynów
17.	Łekno	Stanowisko archeologiczne
18.	Dziekanowice	Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Ostrów Lednicki
19.	Pobiedziska	Gród Pobiedziska
20.		Skansen Miniatur Szlaku Piastowskiego
21.	Poznań	Ostrów Tumski
22.		Archikatedra pw. św. Apostołów Piotra i Pawła w Poznaniu
23.		Brama Poznania – ICHOT (Interaktywne Centrum Historii Ostrowa Tumskiego)
24.		Rezerwat archeologiczny Genius Loci
25.		Muzeum Archeologiczne w Poznaniu
26.		Kościół pw. św. Jana Jerozolimskiego za Murami
27.		Zamek Królewski na Wzgórzu Przemysła w Poznaniu
28.		Makiety Dawnego Poznania
29.	Pyzdry	Muzeum regionalne w Pyzdrach
30.	Tarnowo Pałuckie	Kościół pw. św. Mikołaja i Małgorzaty
31.	Trzemeszno	Bazylika Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny i św. Michała Archanioła
32.	Wągrowiec	Zespół dawnego opactwa cystersów
33.		Muzeum Regionalne w Wągrowcu

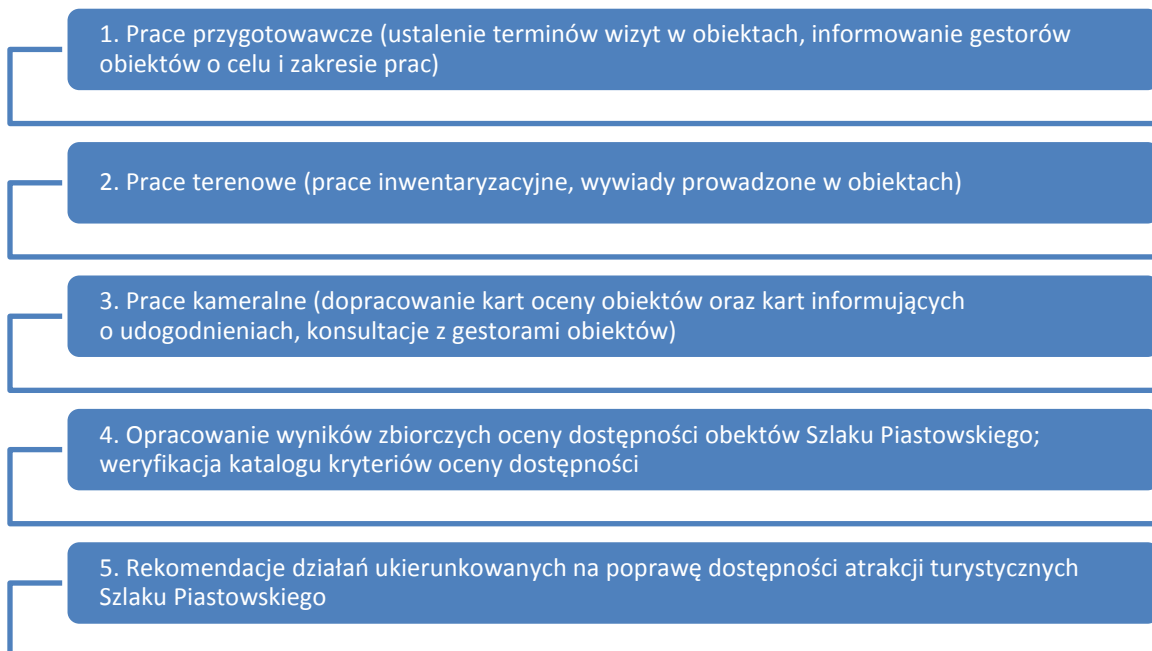
Spśród 33 obiektów w okresie badań terenowych (lipiec-sierpień 2019) dwa okazały się niedostępne: Muzeum Okręgowe Ziemi Kaliskiej z powodu remontu oraz Stanowisko archeologiczne w Łeknie (miejsce obecnie niedostosowane do ruchu turystycznego).

¹ Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego - Wykaz obiektów Szlaku Piastowskiego

Prace prowadzono w oparciu o katalog kryteriów oceny dostępności z uwzględnieniem potrzeb 5 grup odwiedzających²:

- z niepełnosprawnością (ruchową, słuchu i/lub mowy, narządu wzroku),
- z dziećmi,
- w starszym wieku.

Harmonogram działań obejmował kilka etapów (ryc. 1.)



Rycina 1. Schemat prac nad projektem „Analiza dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego” (lipiec-listopad 2019)

Efektom prac są wyniki oceny dostępności obiektów (Zał. A., lista obiektów wg tab. 1.), karty przedstawiające dostosowanie obiektów do obsługi osób z niepełnosprawnością (OzN), odwiedzających z dziećmi oraz osób starszych (Zał. B., lista obiektów wg tab. 1.), ponadto zweryfikowany w oparciu o przeprowadzone badania katalog kryteriów oceny dostępności obiektów (tab. 2-6).

W analizie dostępności obiektów kierowano się wynikami inwentaryzacji i wywiadów przeprowadzonymi w tych obiektach, jak również obowiązującymi zasadami w zakresie udostępniania atrakcji turystycznych i miejsc sakralnych. Między innymi dotyczyły one możliwości zwiedzania przez osoby niewidome z psem przewodnikiem. Kwestie te reguluje Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997Nr 123 poz. 776):

„Art. 20a.1. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu:

- 1) do obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków przeznaczonych do wykonywania podobnych funkcji, w tym także budynków biurowych i socjalnych;

² Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego – Karty oceny dostępności

- 2) do parków narodowych i rezerwatów przyrody;
 - 3) na plaże i kąpieliska.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach komunikacji publicznej.
 3. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1 i 2, nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego.
 4. Warunkiem skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 i 2, jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.”

Ponadto w zakresie oceny dostępności obiektów sakralnych dla osób niewidomych i możliwości wprowadzania psa przewodnika przyjęto stanowisko przekazane przez Krajowe Duszpasterstwo Niewidomych (sierpień 2019): „Księża biskupi zebrani na 351 zebraniu plenarnym Konferencji Episkopatu Polski, które odbyło się w Warszawie w dniach 8 – 9 marca 2010 r., celem ułatwienia uczestnictwa osób niewidomych w Eucharystii i pozostałych aktach kultu Bożego, podjęli decyzję o możliwości wprowadzania przez te osoby psów przewodników do świątyń”.

W przypadku rozbieżności opinii gestorów obiektów w stosunku do ustawy i postanowienia, przyjmowano ich nadrzędność, uznając, że osoba niewidoma ma prawo wstępu z psem przewodnikiem do badanych obiektów.

Analiza stron internetowych pod względem spełnienia wymogów WCAG 2.0 była prowadzona przy zastosowaniu narzędzia Validator Utilitia i obejmowała strony podane przy danych teleadresowych obiektów (Zał. A). Nie są to jedyne strony internetowe, na których obiekty prezentują informacje o swojej ofercie (często, zwłaszcza w zakresie bieżącej aktualizacji danych, informacji o wydarzeniach – tego typu treści zamieszczane są w mediach społecznościowych, zwłaszcza na stronie FB obiektu).

2. Wyniki analizy dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego w Wielkopolsce

Analiza dostępności 32 zróżnicowanych atrakcji wykazała, że z wyjątkiem jednego obiektu, aktualnie niedostosowanego do zwiedzania przez turystów (Stanowisko archeologiczne w Łeknie), pozostałe atrakcje spełniają kryteria dostępności w różnym zakresie. Szczegółowe wyniki analiz przeprowadzonych w obiektach (inwentaryzacje terenowe, wywiady) zawierają karty oceny obiektów zamieszczone w załączniku A. (wykaz obiektów wg tab. 1.).

2.1. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową

Dla osób z niepełnosprawnością ruchową w dominującej mierze były spełnione wymogi ogólne, dotyczące min. szerokości drzwi (90 cm), odpowiedniej szerokości ciągów komunikacyjnych, powierzchni manewrowych, także nawierzchnie w większości obiektów były stabilne, antypoślizgowe. Natomiast często spotykany brak dotyczył czytelonego, jednolitego systemu oznakowania związanego z poruszaniem się, trasą zwiedzania, czy występujących udogodnień dla OzN ruchową w obiekcie. Tego typu system oznakowania w obiekcie, ale także plany, opisy na stronie internetowej czy innych materiałach informacyjnych o przebiegu trasy zwiedzania dla osób poruszających się na wózku znacznie ułatwiły zwiedzanie atrakcji oraz planowanie wizyty.

W przypadku parkingów, tam gdzie nie ma w pobliżu stanowisk postojowych z oznaczeniem dla OzN, zazwyczaj jest możliwość dojechania bezpośrednio do wejścia głównego. Występujące w obiektach drogi wewnętrzne przeważnie mają szerokość gwarantującą swobodny przejazd wózkiem, w otoczeniu większości obiektów teren jest płaski lub występują niewielkie spadki, możliwe do samodzielnego pokonania przez osobę poruszającą się na wózku (także dzięki udogodnieniom: poręczce, podjazdy).

Bramy, furtki występują sporadycznie, a jeśli mają miejsce, ich szerokość jest wystarczająca. Główne wejście zazwyczaj jest na poziomie terenu lub posiada schody z poręczami, podjazdem. W kilku przypadkach wejście to było niedostępne (schody, brak podjazdu), co powodowało, że dla osób poruszających się na wózku udostępniano inne wejście. Niestety nie zawsze było zagwarantowane czytelne oznakowanie drogi dojazdu do niego, czy także samego alternatywnego wejścia. Istotnym utrudnieniem był także brak dzwonka lub nr telefonu umożliwiającego kontakt z pracownikiem obiektu w celu otwarcia alternatywnego wejścia (w wielu sytuacjach było ono zamknięte).

Drzwi wejściowe do budynku miały zazwyczaj wystarczającą szerokość, progi w większości przypadków nie przekraczały 2 cm lub nie występowały. Spotykany mankamentem, podobnie jak w przypadku wejścia głównego lub alternatywnego jest sygnalizacja alarmowo-przyzywowa (w tym dzwonki lokowane zbyt wysoko, w miejscach trudno dostępnych z pozycji osoby siedzącej). Drzwi wewnętrzne także zazwyczaj spełniały wymogi w zakresie min. szerokości, braku progów przekraczających 2 cm oraz zachowania powierzchni manewrowej przed i za drzwiami. Występujące korytarze i ciągi komunikacyjne w strefie zwiedzania miały odpowiednią szerokość, gwarantującą swobodne przemieszczanie się osoby na wózku.

Podjazdy, pochylnie, rampy, platformy występują w kilku obiektach, niestety niektóre z nich mają zbyt duży spadek, nie wszystkie także wyposażono w przedłużone poręczce, zapewniające ich wygodne użytkowanie. W przypadku pochylni rzadko był spełniony warunek wyróżnienia jej początku i końca przy pomocy kontrastowego koloru oraz zmiany faktury bądź sprężystości nawierzchni.

Windy są dobrze dostosowane pod względem drzwi (otwieranych, zamykanych automatycznie), sygnalizacji, paneli sterujących. Rzadko natomiast w windzie na ścianie przeciwnej w stosunku do drzwi było lustro ułatwiające osobie na wózku sprawdzenie sprawnego wyjechania z windy, upewnienie się, czy za jej plecami nie znajduje się żadna przeszkoda. Na korytarzach każdego piętra budynku, naprzeciw windy brak było informacji dla OzN o wyjściu ewakuacyjnym czy dalszej trasie zwiedzania. Natomiast jeden z obiektów dysponował bardzo istotnym, ze względów bezpieczeństwa wyposażeniem, jakim jest obok windy specjalny wózek ewakuacyjny, który w przypadku blokady windy umożliwia zjazd schodami.

Recepcje, kasy i punkty obsługi klienta dysponowały zazwyczaj wystarczającą powierzchnią manewrową przed ladą, kontuarem. Problemem w wielu przypadkach była zbyt duża wysokość blatu oraz brak miejsca pod blatem umożliwiającego podjechanie przodem wózka. W tych trudnych przypadkach personel obsługujący gwarantował jednak inną możliwość komunikowania się z odwiedzającym, w pozycji siedzącej. Goście poruszający się na wózkach mogli w większości obiektów zajmować miejsca w holu, poczekali obok swoich towarzyszy. Nieczęsto jednak można było spotkać poczekalnie, hole wyposażone w wygodne krzesła o zróżnicowanej wysokości, z podłokietnikami czy siedziska także dla tych, którzy mają problemy z siadaniem lub wstawianiem.

Ekspozycje, przestrzenie wystawowe w dominującej mierze były dobrze zaaranżowane, gwarantowały przestrzenie manewrowe, widoczność eksponatów z perspektywy osoby siedzącej. Występujące trudności odnosiły się w niektórych przypadkach do zbyt wysoko ulokowanych napisów lub gablot, ekranów, na których prezentowane treści były niewidoczne z perspektywy osoby poruszającej się na wózku. Kolejnym utrudnieniem były progi, stopnie, powodujące (zwłaszcza w obiektach sakralnych),

że jedynie pewna część obiektu była możliwa do samodzielnego zwiedzania przez osobę korzystającą z wózka.

Zaplecze higieniczno-sanitarne stanowi istotne wyzwanie w zakresie jakości usług. Mniej niż połowa obiektów dysponowała toaletą dostosowaną do potrzeb OzN, a w przypadku jej dostosowania, zaledwie w kilku obiektach była zagwarantowana sygnalizacja alarmowo-przyzywowa. Obiekty w dominującej mierze nie oferują usług gastronomicznych, co powoduje, że potencjał kuchni Słowian nie jest wykorzystywany, a mógłby stanowić istotną atrakcję biorąc pod uwagę obserwowany rozwój turystyki kulinarnej. Rozwój sfery kulinarnej nawiązującej do epoki Piastów może wzbogacić zwiedzanie o doświadczenia multisensoryczne, atrakcyjne dla wszystkich gości.

Szatnie występują w kilku obiektach, szafki na ubrania mają zazwyczaj właściwą wysokość. Do działających w kilkunastu obiektach automatów samoobsługowych i kiosków informacyjnych w dominującej mierze zapewniony swobodny dostęp. W niektórych przypadkach problemem może być obsługa z pozycji siedzącej, czy skorzystanie z monitora (niewłaściwa wysokość i/lub kąt nachylenia).

Drogi w warunkach plenerowych w większości mają zagwarantowaną odpowiednią szerokość, występują w terenie płaskim lub o niewielkich spadkach. Główne i istotne z punktu widzenia orientacji w terenie braki dotyczą informacji na temat miejsc dostępnych (np. trasy swobodnego przejazdu, zwiedzania, toalet dla OzN).

Informacja turystyczna w postaci punktu informacyjnego ma miejsce w większości obiektów. Natomiast na stronach internetowych rzadko zamieszczane były dane na temat udogodnień adresowanych do OzN ruchową, sporadycznie występowały także materiały drukowane (plany, mapy, foldery, przewodniki) z informacją o ofercie dla OzN ruchową. Personel obsługujący odwiedzających zaledwie w kilku obiektach został przeszkolony w zakresie obsługi OzN. Natomiast w większości obiektów deklarowano, że OzN może skorzystać z usługi przewodnika lub asystenta, także w przypadku pytań z pomocy „konsultanta dostępności”. Do innych udogodnień należy możliwość wypożyczenia: wózka inwalidzkiego (w jednym obiekcie) oraz składanych krzeseł (w kilku obiektach). W większości atrakcji występują bilety ulgowe oraz bezpłatne wejścia (na określonych zasadach).

Autoewaluacja dokonana z perspektywy gestora obiektu, wykazała, że większość badanych atrakcji OzN ruchową mogą zwiedzać samodzielnie. Przy czym więcej ograniczeń odnosi się do wejść do obiektów, mniej do przemieszczania się po obiekcie. Gestorzy zapewniali często, że w nagłych przypadkach pracownicy obiektu są w stanie sprawnie ewakuować OzN. W kilkunastu obiektach deklarowano także podjęcie prac w nadchodzącym roku, związanych z poprawą dostępności dla OzN ruchową. Niestety zaledwie w kilku atrakcjach potwierdzano rejestrowanie i rozpatrywanie zapytań, informacji zwrotnych ze strony OzN ruchową. Co powoduje niedostateczne wykorzystanie istotnego źródła wiedzy, użytecznego w zakresie doskonalenia jakości usług.

2.2. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzrokową

Pod względem wymogów ogólnych najczęściej spełnione były warunki dotyczące stabilnych, antypoślizgowych nawierzchni w obiekcie, jak również bezpiecznej aranżacji: brak wystających przeszkód (na drogach, w obiektach), łagodne zakończenie urządzeń, małej architektury. Z kolei największe braki dostosowania do potrzeb osób niewidomych lub słabowidzących dotyczyły oznakowania dróg, ciągów komunikacyjnych (brak pasów prowadzących, pól uwagi, zróżnicowanej nawierzchni), rzadko występowały także kontrasty w wystroju obiektów (pod względem kolorystyki, tekstury). Kolejnym, częstym mankamentem był brak tabliczek, oznaczeń informujących o funkcjach pomieszczeń w formie wizualnej i dotykowej.

Oznakowanie, jeśli występuje, jest zazwyczaj jednolite i konsekwentne. Także wejścia publiczne łatwo odróżnić od miejsc prywatnych czy związanych z administracją, zapleczem technicznym. Natomiast jedynie sporadycznie występują informacje wyczuwalne dotykiem (liczby, piktogramy, grafika wypukła, pismo wypukłe) oraz informacje ułatwiające orientację przestrzenną, przedstawione w alfabecie Braille'a lub w wersji dźwiękowej.

Drzwi wejściowe w kilku przypadkach są sygnalizowane przez zmianę nawierzchni przed wejściem, a w drzwiach szklanych zastosowano kontrastujące krawędzie i klamki w stosunku do koloru ścian i podłogi. Drzwi wewnętrzne są słabiej pod tym względem oznakowane. Progi, stopnie, schody zostały w większości wyposażone w poręcze po obu stronach, na właściwej wysokości. Natomiast bardzo rzadko występują takie udogodnienia, jak: kontynuowanie poręczy na początku i końcu schodów, dotykowe informacje o piętrze na początku i końcu poręczy, kontrastowe kolory schodów w stosunku do posadzki oraz oznaczenia schodów poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy.

Korytarze i ciągi komunikacyjne raczej nie są wyposażone w oznaczenia elementami wyczuwalnymi dotykowo (np. ściany z listwą – poręczą) służącymi jako pomoc w orientacji przestrzennej. Zasadniczo brak jest także planów ciągów komunikacyjnych możliwych do poznania poprzez dotyk. W większości obiektów nie występuje kontrastowość kolorów (ścian w stosunku do podłogi, elementów ułatwiających orientację przestrzenną). Windy są dostosowane do obsługi przez osoby niewidome w zakresie panelu sterującego zewnętrznego i wewnętrznego oraz sygnalizacji dźwiękowej przyjazdu windy, ponadto elementy obsługi, numery pięter są wyczuwalne dotykowo. W kilku windach komunikaty tekstowe są opisane w alfabecie Braille'a, a komunikaty wewnątrz kabiny o kierunku jej poruszania się są dźwiękowe.

W przypadku repcji, kas i punktów obsługi klienta (w obiektach, w których występują), dojście od drzwi wejściowych do lady, kontuaru jest sporadycznie wyczuwalne dotykiem (poprzez oznaczenia) w sposób jasny i czytelny. Oświetlenie w obiekcie zazwyczaj stanowi naturalne światło dzienne lub jasne, sztuczne oświetlenie (ale niepowodujące oślnienia). Gorsze warunki w zakresie oświetlenia mają miejsce w obiektach typu podziemia, krypty, schody.

Ekspozycja, przestrzeń wystawowa w ponad połowie obiektów była możliwa do poznania w wybranym zakresie poprzez dotyk (reprodukcje atrakcyjnych eksponatów, makiety obiektów, miniatury), także w kilkunastu atrakcjach jest możliwość zwiedzania z przewodnikiem z narracją dostosowaną do potrzeb osób niewidomych (audiodeskrypcją). Ponadto, w jednej trzeciej obiektów można wypożyczyć audioprzewodnik. Natomiast rzadko spotykane są filmy z audiodeskrypcją, opisy w alfabecie Braille'a, czy oznaczenia wyczuwalne dotykiem. Warto podkreślić, ciekawym pomysłem na doświadczenia multisensoryczne, atrakcyjne dla wszystkich zwiedzających, a możliwe do poznania także dla osób niewidomych, były eksponowane w jednym z obiektów różnicowane zapachy, związane z tematyką wystawy.

Zaplecze higieniczno-sanitarne w niewielkim zakresie uwzględniało potrzeby osób niewidomych i słabowidzących pod względem kontrastowości kolorystyki wyposażenia, jak również wypukłej grafiki, opisów w alfabecie Braille'a w oznakowaniu toalet.

Punkty, usługi gastronomiczne gwarantują jasne, ale nieoślepiające oświetlenie w bezpiecznych warunkach dla osób niewidomych i słabowidzących. Automaty samoobsługowe, kioski informacyjne sporadycznie są wyposażone w elementy obsługi wyczuwalne dotykiem lub w informacje głosowe.

Drogi w warunkach plenerowych w większości gwarantują bezpieczne poruszanie się, pozbawione przeszkód dla osób niewidomych lub słabowidzących. Nawierzchnie dróg są także zazwyczaj łatwe do chodzenia (bez dziur, kałuż, wystających elementów). Rzadziej z kolei występuje: wyczuwalne

dotykowo (poprzez zmianę nawierzchni) zaznaczenie granicy drogi pieszej, a także zróżnicowanie nawierzchni drogi ułatwiające orientację przestrzenną, czy oznaczenie w postaci pasów prowadzących i pól uwagi. Brak jest uważności pod względem oznakowania miejsc niebezpiecznych (np. związanych z remontem) w sposób komunikatywny dla osób niewidomych i słabowidzących.

Informacja turystyczna funkcjonuje w większości obiektów w postaci punktu informacji (także w kasach biletowych). Strony internetowe są zazwyczaj na bieżąco aktualizowane, natomiast zaledwie kilka z nich spełnia kryteria WCAG 2.0 na poziomie AA. Także w przypadku kilku obiektów: na stronie internetowej zamieszczona jest informacja o ofercie adresowanej do osób niewidomych i słabowidzących, dostępny jest plan dotykowy, występuje grafika reliefowa, można skorzystać z nagrań audio, a drukowane materiały uwzględniają zalecenia dla osób słabowidzących (czcionka bezszeryfowa, min. 14 pkt., kontrastowość).

Personel obsługujący odwiedzających w kilku obiektach został przeszkolony w zakresie obsługi osób niewidomych i słabowidzących. W kilkunastu atrakcjach obsługa deklaruwała możliwość skorzystania z usługi przewodnika z odpowiednią, dostosowaną do potrzeb osób niewidomych narracją. W większości obiektów wskazywano możliwość skorzystania z pomocy „konsultanta dostępności”. Do innych, z wymienianych udogodnień należy możliwość zwiedzania z psem asystującym. W większości obiektów lub w ich otoczeniu jest zagwarantowane miejsce na odpoczynek z psem asystującym. Także w dominującej grupie atrakcji występują bilety ulgowe oraz bezpłatne wejścia (na określonych zasadach).

Autoewaluacja – gestorzy w większości obiektów ocenili, że osoba niewidoma lub słabowidząca może samodzielnie wejść do atrakcji, natomiast więcej trudności dostrzegali w przemieszczaniu się po niej (w połowie obiektów stwierdzono, że samodzielne poruszanie się osoby niewidomej nie jest raczej możliwe). Gestorzy ocenili jako dobre warunki związane z bezpieczeństwem przebywania OsN wzrokową w danym miejscu i możliwość sprawnej ewakuacji gości. W jednej trzeciej analizowanych placówek planowane są w nadchodzącym roku prace związane z lepszym dostosowaniem obiektu do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących. Niestety nikłe jest zainteresowanie wykorzystaniem informacji zwrotnych od gości. Zalety w dwóch obiektach potwierdzono, że rejestrowane i rozpatrywane są zapytania, uwagi osób niewidomych, słabowidzących, jako podstawa do zmian, związanych z podnoszeniem standardów jakości usług.

2.3. Dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchową

W zakresie wymogów ogólnych w dominującej części obiektów zapewnione są dogodne warunki oświetlenia, zapewniające możliwość odczytywania z ruchu ust, niepowodujące także olśnienia. W połowie obiektów występują tabliczki informujące o funkcjach pomieszczeń w formie wizualnej. Natomiast sporadycznie występuje pętla indukcyjna oraz sygnalizacja alarmowo-przyzywowa dostosowana do potrzeb osób niesłyszących (pulsujące światło, wibracje).

Oznakowanie, jeśli występuje, jest zazwyczaj jednolite i konsekwentne w całym obiekcie. W kilkunastu atrakcjach zastosowano oznakowanie graficzne w postaci symboli, ikon, planów ułatwiających poruszanie się po ekspozycji i korzystanie z infrastruktury obiektu. Windy są w dominującej mierze wyposażone w panele z wyświetlonym nr piętra i kierunkiem ruchu.

Recepcje, kasy i punkty obsługi klienta zapewniają przede wszystkim komunikowanie się z niesłyszącym gościem poprzez pismo i odczytywanie z ruchu ust. W kilku przypadkach jest możliwość skorzystania z pomocy tłumacza polskiego języka migowego (PJM) po wcześniejszym zgłoszeniu, a w jednym z obiektów z usługi tłumacza on-line.

Ekspozycja, przestrzeń wystawowa jest możliwa do poznania dzięki takim udogodnieniom, jak: rysunki, zdjęcia, schematy, plany, mapy, napisy przy eksponatach, opisy oraz zwiedzanie z przewodnikiem w PJM (po wcześniejszym uzgodnieniu). W jednym z obiektów można skorzystać z przewodnika elektronicznego z nagraniami w PJM. Rzadko spotykanymi rozwiązaniami w przekazie informacji adresowanych do osób niesłyszących są filmy z elektorem PJM oraz filmy z napisami.

Informacja turystyczna – w większości obiektów występuje punkt informacji. Dane na stronach internetowych są aktualizowane na bieżąco (w tym na powiązanych ze stroną witryną w mediach społecznościowych, zazwyczaj na FB). W jednym przypadku występuje strona internetowa z nagraniami w PJM. W kilku atrakcjach: na stronie internetowej zamieszczona jest informacja o ofercie dla osób niesłyszących, występują spacerzy wirtualne z napisami, materiały do łatwego czytania, aplikacje na urządzenia mobilne z napisami, materiały drukowane (m.in. plany, mapy, foldery, przewodniki), jest także zagwarantowana jest możliwość łatwego pobierania materiałów informacyjnych w formatach do druku i na urządzenia mobilne.

Personel obsługujący odwiedzających zaledwie w kilku obiektach został przeszkolony w zakresie obsługi osób niesłyszących i niedosłyszących. Natomiast w większości obiektów można skorzystać z pomocy „konsultanta dostępności”, pracownicy są otwarci na wybór optymalnej formy komunikowania się (także poprzez pismo, czytanie z ruchu ust) oraz zorganizowania usługi tłumacza PJM po wcześniejszym zgłoszeniu. Do innych usług, udogodnień należą organizowane spotkania, warsztaty, imprezy adresowane do osób niesłyszących i niedosłyszących. W większości atrakcji występują bilety ulgowe oraz bezpłatne wejścia (na określonych zasadach).

Autoewaluacja z perspektywy gestorów obiektów wykazała, że w dominującej większości uważają je za dobrze dostosowane do obsługi osób niesłyszących i niedosłyszących pod względem możliwości samodzielnego porozumiewania się (głównie poprzez pismo), przyswajania informacji (przede wszystkim w formie wizualnej). Zazwyczaj dobrze oceniają także warunki bezpieczeństwa, możliwość sprawnej ewakuacji osób niesłyszących i niedosłyszących w przypadku zagrożenia. W kilkunastu obiektach planowane są w najbliższym roku prace ukierunkowane na poprawę dostępności dla osób z dysfunkcją słuchu. Niestety sporadycznie rejestrowane są informacje zwrotne ze strony niesłyszących i niedosłyszących gości.

2.4. Dostosowanie obiektów do potrzeb odwiedzających z dziećmi

Pod względem wymogów ogólnych w większości obiektów określono wiek dzieci, do których jest dostosowane zwiedzanie danej atrakcji. Personel w kilkunastu obiektach został przeszkolony w zakresie obsługi dzieci w różnym wieku (wielu pracowników posiadało także uprawnienia pedagogiczne).

Ekspozycja, przestrzeń wystawowa obejmowała głównie takie formy przekazu jak: zwiedzanie z przewodnikiem turystycznym z narracją i aktywnością dostosowaną dla dzieci; lekcje, warsztaty dla dzieci w różnym wieku; możliwość dotykania wybranych eksponatów, replik; przystosowanie części wystawienniczej do wzrostu niskich zwiedzających; gry terenowe, questy, karty pracy i inne materiały drukowane, aktywizujące dzieci podczas zwiedzania; strefy, punkty gier i zabaw, stanowiska do eksperymentów, towarzyszące ekspozycji; możliwość zwiedzania w „duchu epoki” (np. w strojach, z rekwizytami); materiały do łatwego czytania. W kilku przypadkach funkcjonują także aplikacje mobilne oraz oddzielne ścieżki w systemie audioguides adresowane do dzieci.

Zaplecze higieniczno-sanitarne pod względem toalet w niewielu obiektach było dostosowane do potrzeb odwiedzających z małymi dziećmi. Także zaledwie w kilku obiektach występowały miejsca do pielęgnacji niemowląt i małych dzieci. Natomiast w większości atrakcji zagwarantowano miejsca

lub strefy do odpoczynku z dziećmi, a także bezpieczne środowisko poprzez zabezpieczenie elementów potencjalnie stwarzających zagrożenie dla dzieci. Punkty, usługi gastronomiczne występują sporadycznie, co może stanowić utrudnienie w podróżach z dziećmi.

Wśród innych udogodnień najczęściej spotykanym jest możliwość: zwiedzania z własnym wózkiem dziecięcym; udziału w imprezach, festynach rodzinnych; zakupu pamiątek tematycznie związanych z obiektem; pozostawienia wózka w szatni, wózkarni, bezpiecznym miejscu. Sporadycznie ma miejsce także możliwość wypożyczenia nosidła, wózka lub innego pojazdu dla dziecka na czas zwiedzania.

Informacja turystyczna w zakresie stron internetowych zazwyczaj jest aktualizowana na bieżąco, także prawie we wszystkich obiektach są punkty informacji, ponadto służą pomocą „konsultanci dostępności”. Kilkanaście obiektów prowadzi profil w mediach społecznościowych z informacjami o ofercie i udogodnieniach dla dzieci. W kilku przypadkach na stronie internetowej zamieszczono materiały adresowane do dzieci, informacje o ofercie dla odwiedzających z dziećmi oraz udostępniono informacje w aplikacjach na urządzenia mobilne.

Autoewaluacja wykazała, że gestorzy są w przeważającej mierze nastawieni na obsługę odwiedzających z dziećmi. W kilkunastu obiektach wprowadzono w ostatnim roku udogodnienia z myślą o obsłudze dzieci, także w kilkunastu atrakcjach są planowane w nadchodzącym roku prace nastawione na poprawę dostępności obiektu dla dzieci. Większość gestorów potwierdziła, że rejestruje i rozpatruje zapytania, uwagi odwiedzających z dziećmi, by na tej podstawie weryfikować ofertę.

2.5. Dostosowanie obiektów do potrzeb odwiedzających w starszym wieku

Pod względem wymogów ogólnych zazwyczaj jest zagwarantowany komfort zwiedzania, także nawierzchnie w obiekcie są najczęściej stabilne, antypoślizgowe. Jednak w warunkach wymagających pokonywania znacznych odległości tylko w kilku przypadkach występują miejsca do siedzenia (w odległości do 30 m), także nawierzchnie w warunkach terenowych w jednej trzeciej obiektów mogą być trudne do pokonania (kałuże, niestabilne, śliskie nawierzchnie).

Ekspozycja, przestrzeń wystawowa niemal we wszystkich obiektach jest dostosowana do potrzeb osób starszych w zakresie zwiedzania indywidualnego lub grupowego z przewodnikiem. W kilkunastu atrakcjach organizowane są także imprezy, warsztaty dla seniorów.

Zaplecze higieniczno-sanitarne – w kilkunastu obiektach jest toaleta bezpośrednio w obiekcie, także w kilkunastu przypadkach występuje w sąsiedztwie obiektu. W kilku toaletach zamontowano sygnalizację alarmowo-przyzywową. Miejsca i strefy wypoczynku obejmują najczęściej przestrzeń ekspozycyjną, w której można skorzystać z krzeseł, ław, siedzisk z oparciem, ponadto w kilku obiektach występują tego typu siedziska w punktach widokowych oraz w holu, przy recepcji.

Informacja turystyczna w zakresie stron internetowych jest zazwyczaj na bieżąco aktualizowana, w większości obiektów działają także punkty informacji. Natomiast rzadko na stronach internetowych są zamieszczone informacje o ofercie dla osób starszych oraz udostępniane materiały drukowane (np. foldery, przewodniki) z opisem udogodnień i infrastruktury (typu toalety, windy, schody, miejsca odpoczynku).

Personel obsługujący odwiedzających zaledwie w kilku obiektach został przeszkolony w zakresie obsługi osób starszych. W większości obiektów można skorzystać z usług przewodnika turystycznego, asystenta, jak również z pomocy „konsultanta dostępności”. Do innych usług i udogodnień należały przede wszystkim imprezy rodzinne, festyny, a także możliwość wypożyczenia składanych krzeseł (także z oparciem). W większości atrakcji występują bilety ulgowe oraz bezpłatne wejścia (na określonych zasadach).

Autoewaluacja wykazała, że gestorzy obiektów w przeważającej mierze postrzegają je jako dobrze przystosowane do obsługi osób starszych, także w zakresie bezpieczeństwa i skutecznej ewakuacji. W kilku obiektach są planowane prace w najbliższym roku, ukierunkowane na udogodnienia dla osób starszych. Natomiast zaledwie w kilku atrakcjach potwierdzono, że rejestrowane i rozpatrywane są zapytania, uwagi osób w starszym wieku, jako podstawa do zmian, związanych z podnoszeniem standardów jakości usług.

3. Propozycja opisu dostosowania obiektów

W oparciu o przeprowadzoną analizę dostępności obiektów opracowano dla każdej atrakcji turystycznej propozycję karty informacyjnej zawierającej podstawowe dane na temat możliwości dojazdu do obiektu i jego zwiedzania z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością (ruchową, wzrokową, słuchową), odwiedzających z dziećmi oraz osób starszych (Zał. B, wykaz obiektów wg tab. 1.). Tego typu dane powinny być zamieszczane przez gestorów obiektów wśród wszelkich informacji adresowanych do odwiedzających i turystów (strona internetowa, media społecznościowe, materiały drukowane), na bieżąco aktualizowane i przekazywane instytucjom, organizacjom zajmującym się promocją Szlaku Piastowskiego. Opracowane karty należy traktować jako wskazówki w zakresie:

- podstawowych danych, istotnych z punktu widzenia planowania podróży i zwiedzania przez OzN;
- ujednoczenia systemu informacji turystycznej w obiektach znajdujących się na szlaku tematycznym.

Karty informacyjne wymagają ciągłej aktualizacji przez gestorów obiektów, zgodnie ze stanem oferty. Kluczową kwestią jest rzetelne przedstawienie warunków realnych, wyeksponowanie udogodnień użytecznych dla OzN, czy utrudnień, jakie mogą wystąpić podczas zwiedzania. Pomocne mogą być zdjęcia elementów ekspozycji, a także infrastruktury.

W zakresie rozwoju oferty i podnoszenia jej jakości (warunki fizyczne, informacja turystyczna, kompetencje obsługi) bardzo pomocne są informacje zwrotne ze strony odwiedzających. Jednak dotychczas, jak wykazała analiza dostępności obiektów w części autoewaluacji, są one przez gestorów w nikłym stopniu rejestrowane i wykorzystywane. Zapytania i wskazówki z perspektywy odwiedzających mogą generować pomysły na optymalne zmiany. Wprowadzanie zmian związanych z doskonaleniem jakości usług jest ciągłym procesem, zależnym m.in. od szerokich uwarunkowań społecznych, ekonomicznych i technologicznych (np. coraz częstsze wykorzystanie przez osoby niewidome udogodnień w formie audio: audiobooki, audiodeskrypcja, czytniki ekranu – na rzecz rezygnacji z opisów w alfabecie Braille’a). Opis powinien uwzględniać informacje odnoszące się do aktualnych i zróżnicowanych potrzeb odwiedzających, stanowić ułatwienie podczas planowania i realizacji podróży.

4. Weryfikacja katalogu kryteriów oceny dostępności obiektów na Szlaku Piastowskim

Katalog kryteriów oceny dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego, uporządkowany wg potrzeb 5 grup docelowych, pomimo dużego zróżnicowania specyfiki tych obiektów, odnosił się do warunków realnych, występujących w atrakcjach. Jedynym kryterium, które nie zostało potwierdzone w żadnym z obiektów, było związane z usługami gastronomicznymi – zapewnieniem pomocy osobom niewidomym w przypadku serowania posiłków w formie „stołu szwedzkiego”. Jednak ze względu

na szkoleniowo-dydaktyczną funkcję katalogu sugerowane jest pozostawienie tego kryterium, ponieważ tego typu organizacja serwowania posiłków może mieć miejsce w analizowanych obiektach podczas różnych imprez. Proponowane zamiany dotyczą katalogu oceny dostępności dla:

1. osób z niepełnosprawnością ruchową:
 - pkt. 3. „Droga wewnętrzna / z parkingu do obiektu” – zmiana na: „Droga wewnętrzna”;
2. osób niewidomych i niedowidzących:
 - Autoewaluacja: pkt. 1. „Osoba niewidoma może samodzielnie, bez pomocy” – zmiana na: „Osoba niewidoma, słabowidząca może samodzielnie, bez pomocy”;
 - Autoewaluacja: pkt. 2.1. „Dostępna do samodzielnego zwiedzania (należy określić w %)” –zmiana na: „Dostępna do poznania innymi zmysłami niż wzrok (należy określić w %)”;
3. odwiedzających z dziećmi:
 - uzupełnienie informacji o bilety wstępu: bilety ulgowe, bezpłatne wejścia;
 - rezygnacja ze szczegółowych opisów dla audytorów;
 - pkt. 6.6. „Pracownik do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, służący pomocą telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie” – zmiana na: „Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie”.

Zweryfikowany katalog kryteriów oceny zawierają tab. 2-6. Stosowane w opisie kryteriów znaki, skróty i normy oznaczają:

- * – parametry zgodne z „Obwieszczeniem Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 17 lipca 2015 r. (...)”³
- ** – parametry zgodne z opracowaniem „Projektowanie bez barier – wytyczne”⁴
- min. – minimum, max. – maksimum, ok. – około, Nd. – nie dotyczy
- normy – w przypadku spadków, przyjmuje się zgodnie z „Obwieszczeniem Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 17 lipca 2015 r. (...)”⁵, że maksymalne nachylenie pochylni dla osób poruszających się przy pomocy wózka inwalidzkiego nie może przekroczyć:

przy wysokości pochylni:	Usytuowanie pochylni	
	na zewnątrz, bez przykrycia % nachylenia	wewnątrz budynku lub pod dachem, % nachylenia
do 0,15 m	15	15
0,15 - 0,5 m	8	10
ponad 0,5 m	6	8

Pochylnie dla OzN o długości ponad 9 m powinny być podzielone na krótsze odcinki, przy zastosowaniu spoczników o długości co najmniej 1,4 m.

- szerokość minimalna ciągów komunikacyjnych, przestrzeni oznacza rzeczywistą pustą, drożną przestrzeń, nieograniczoną przedmiotami związanymi z użytkowaniem czy aranżacją wnętrza (np. krzesła, siedziska) oraz korzystającymi z nich osobami.

³ Obwieszczenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 17 lipca 2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie”, Dz. U. z dnia 18 września 2015, Poz. 1422.

⁴ Kowalski (2016), „Projektowanie bez barier – wytyczne”. Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa.

⁵ Obwieszczenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 17 lipca 2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie”, Dz. U. z dnia 18 września 2015, Poz. 1422.

Tabela 2. Kryteria oceny dostępności dla osób z niepełnosprawnością ruchową

Lp.	Kryterium/cecha	Tak/Nie Nd.	Opis pomocniczy dla audytorów (ważne elementy)
1.	Wymogi ogólne		
1.1.	Przejścia, drzwi – min. 0,9 m szerokości.		
1.2.	Ciągi komunikacyjne mają co najmniej 1,2 m szerokości z możliwością występowania lokalnych przewężeń o szerokości nie mniejszej niż 0,9 m na odcinkach o długości do 1,5 m.**		
1.3.	Przestrzeń manewrowa przed elementami wyposażenia (drzwiami, rampą, windą, podnośnikiem, okienkiem, ladą, kasą, WC, umywalką, ekspozycją, automatem itp.) wynosi min. 1,5 m x 1,5 m.		
1.4.	W przestrzeni manewrowej w ramach ciągów pieszych, korytarzy o szerokości mniejszej niż 1,8 m są zagwarantowane max. co 25 m przestrzenie umożliwiające mijanie się dwóch wózków. Szerokość takiej przestrzeni wynosi min. 1,8 m a jej długość min. 2 m.**		
1.5.	Nawierzchnie w obiekcie są stabilne i antypoślizgowe.**		
1.6.	Nawierzchnie w warunkach terenowych są stabilne, antypoślizgowe, łatwe do chodzenia i jeżdżenia, utrzymane w sposób uniemożliwiający zbieranie się wody i powstawanie kałuż.**		
1.7.	Dzwonki, włączniki światła, czytniki kart, inne mechanizmy użytkowane przez gości są umieszczone na wysokości 0,8-1,1 m**(optymalne wysokości można sprawdzać z pozycji osoby siedzącej).		
1.8.	Czytelny, jednolity system oznakowania dotyczący poruszania się i udogodnień dla OzN w obiekcie.		
2.	Parking⁶		
2.1.	Co najmniej 1 lub 2 stanowiska postojowe, oznakowane kopertą dla OzN, usytuowane blisko (do 50 m) w stosunku do wejścia głównego do obiektu, z dostępnym chodnikiem lub ścieżką.		
2.2.	W przypadku braku stanowiska postojowego w odległości do 50 m od wejścia głównego do obiektu, możliwość dojazdu do najbliższego wejścia dostępnego dla OzN na wózku lub poruszającej się z balkonikiem.		
2.3.	Stanowiska postojowe dla samochodów osobowych użytkowanych przez OzN mają szerokość co najmniej 3,6 m i długość 5 m.*		
2.4.	W przypadku usytuowania wzdłuż jezdni – długość stanowiska postojowego wynosi co najmniej 6 m i szerokość co najmniej 3,6 m (z możliwością jej ograniczenia do 2,3 m przy zapewnieniu korzystania z przylegającego dojazdu lub ciągu pieszo-jezdnego).*		
2.5.	Nawierzchnia parkingu jest łatwa do przejścia, przejechania (bez wstrząsów) samodzielnie przez OzN na wózku lub o balkoniku.		
2.6.	Oznakowanie miejsca postojowego dla OzN ⁷ poprzez znak poziomy (na nawierzchni) i pionowy, widoczny dla osoby wjeżdżającej na parking.		
2.7.	Dojazd wózkiem inwalidzkim z parkingu do obiektu bez przeszkód (np. obniżone krawędzie chodnika, max. progi, krawężniki, stopnie do 2 cm wysokości).		
3.	Droga wewnętrzna		
3.1.	Szerokość min. 1,5 m; przy odcinkach krótszych niż 6 m szerokość min. 1,2 m.		
3.2.	Jest zachowana niezbędna do przejazdu wózka szerokość min. 0,9 m, droga nie jest zastawiona przedmiotami.		
3.3.	Powierzchnia manewrowa między barierkami wynosi min. 1,5 m x 1,5 m.		
3.4.	Nawierzchnia drogi jest łatwa do chodzenia/przejechania samodzielnie przez OzN (np. asfalt, płytki, Pozbruk – bez zaokrążeń, o wąskich spoinach).		
3.5.	Teren płaski.		
3.6.	Nieznaczne spadki terenu możliwe do pokonania samodzielnie, także dzięki udogodnieniom (np. poręczne, rampy).		

⁶ Minimalną liczbę miejsc parkingowych dla OzN, w zależności od wielkości parkingu określa Ustawa z dnia 25 marca 1985 r. o drogach publicznych, Dz. U. 1985 Nr 14 poz. 60 z późn. zm.

⁷ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z 3 lipca 2015 r. Znak P-18. Znak P-20. Znak P-24

3.7.	Przy znacznych spadkach terenu, trudnych do pokonania samodzielnie – zagwarantowana jest pomoc w dojeździe do obiektu.		
4.	Bramy, furtki		
4.1.	Bramy i furtki w ogrodzeniu nie otwierają się na zewnątrz działki.*		
4.2.	Szerokość bramy wynosi w świetle co najmniej 2,4 m, a w przypadku zastosowania furtki jej szerokość nie jest mniejsza niż 0,9 m.*		
5.	Główne wejście		
5.1.	Jest na poziomie terenu.		
5.2.	Posiada schody z poręczami, którym towarzyszy podjazd, rampa (poręcz o kształcie dostosowanym do naturalnego chwytu dłoni i średnicy 4-5 cm).		
5.3.	Posiada schody z poręczami (wg pkt. 5.2.), bez podjazdu, rampy, platformy pionowej, w związku z tym istnieje inne wejście, które jest dostępne; ponadto przy wejściu głównym jest oznaczenie dojścia do dostępnego wejścia.		
6.	Drzwi wejściowe		
6.1.	Otwierane automatycznie.		
6.2.	Drzwi obrotowe lub wahadłowe z usytuowanymi przy nich drzwiami rozwieranymi lub rozsuwanymi, przystosowanymi do ruchu OzN.		
6.3.	Drzwi wejściowe do budynku i ogólnodostępnych pomieszczeń użytkowych mają w świetle ościeżnicy co najmniej: szerokość 0,9 m i wysokość 2 m. W przypadku zastosowania drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych szerokość skrzydła głównego jest nie mniejsza niż 0,9 m.*		
6.4.	Wysokość progu nie przekracza 2 cm.*		
6.5.	Przestrzeń manewrowa przed drzwiami i za drzwiami min. 1,5 m x 1,5 m.		
6.6.	Sygnalizacja alarmowo-przyzywowa dostosowana do potrzeb OzN* na wysokości 0,8 - 1,2 m od posadzki (wysokość włącznika można sprawdzić z pozycji osoby siedzącej).		
7.	Drzwi wewnętrzne		
7.1.	Otwierane automatycznie.		
7.2.	Drzwi obrotowe lub wahadłowe z usytuowanymi przy nich drzwiami rozwieranymi lub rozsuwanymi, przystosowanymi do ruchu OzN.		
7.3.	Szerokość drzwi min. 0,9 m, wysokość min. 2 m.		
7.4.	Wysokość progu nie przekracza 2 cm.		
7.5.	Przestrzeń manewrowa przed drzwiami i za drzwiami min. 1,5 m x 1,5 m.		
8.	Progi, stopnie		
8.1.	Brak progów, stopni.		
8.2.	Progi, stopnie o wysokości do 2 cm.		
9.	Korytarze, ciągi komunikacyjne		
9.1.	Szerokość korytarza o długości ponad 6 m – co najmniej 1,5 m.		
9.2.	Szerokość korytarza o długości do 6 m – co najmniej 1,4 m.		
10.	Podjazdy, pochylnie, rampy, platformy		
10.1.	Podjazd, pochylnia, rampa, platforma pionowa umożliwia OzN samodzielny dostęp do obiektu bez nadmiernego wysiłku.**		
10.2.	Nachylenie pochylni nie przekracza przyjętych norm* zarówno na zewnątrz budynku (bez przykrycia), jak i wewnątrz budynku (pod dachem).		
10.3.	Pochylnie, rampy dla OzN o długości ponad 9 m są podzielone na krótsze odcinki, przy zastosowaniu spoczników o długości co najmniej 1,4 m.*		
10.4.	Pochylnie przeznaczone dla OzN mają szerokość płaszczyzny ruchu 1,2 m, krawężniki obustronne o wysokości co najmniej 7 cm.*		
10.5.	Przy balustradach lub ścianach przyległych do pochylni, są zainstalowane obustronne poręcze, o odpowiednim kształcie i średnicy (wg pkt. 5.2.), są umieszczone na wysokości 0,75 i 0,9 m od płaszczyzny ruchu.*		
10.6.	Poręcze przy schodach zewnętrznych i pochylniach, przed ich początkiem i za końcem, są przedłużone o 30 cm oraz zakończone w sposób zapewniający ich bezpieczne użytkowanie.*		
10.7.	Długość poziomej płaszczyzny ruchu na początku i na końcu pochylni wynosi co najmniej 1,5 m.*		
10.8.	Powierzchnia spocznika przy pochylni ma wymiary co najmniej 1,5 m x 1,5 m poza polem otwierania skrzydła drzwi wejściowych do budynku.*		
10.9.	Początek i koniec biegu pochylni jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru oraz zmiany w fakturze, bądź sprężystości nawierzchni. Szerokość takiego pasa wynosi min. 30 cm.**		

11. Winda			
11.1.	Przestrzeń manewrowa przed miejscem wsiadania i wysiadania min. 1,5 m x 1,5 m.		
11.2.	Zewnętrzny panel sterujący jest na wysokości 0,8-1,2 m od posadzki.**		
11.3.	Brak paneli dotykowych.**		
11.4.	Sygnalizacja przyjazdu windy – przy każdych drzwiach do windy jest sygnalizacja świetlna i dźwiękowa, informująca, która winda przyjechała, panele sterujące są rozmieszczone w sposób jednakowy w całym budynku, np. zawsze z prawej strony wejścia do windy.**		
11.5.	Drzwi otwierane i zamykane automatycznie.**		
11.6.	Drzwi wyposażone w system zatrzymujący zamykanie i otwierający je ponownie (system jest oparty na czujnikach, zatrzymujących zamykanie drzwi jeszcze przed kontaktem z osobą).**		
11.7.	Drzwi do kabiny dźwigu osobowego mają szerokość min. 1,0 m natomiast sama kabina ma szerokość co najmniej 1,1 m i długość 1,4 m, poręcze na wysokości 0,9 m oraz tablicę przyzywową na wysokości od 0,8 m do 1,2 m w odległości nie mniejszej niż 0,5 m od naroża kabiny z dodatkowym oznakowaniem dla osób niewidomych i informacją głosową.*		
11.8.	Na ścianie przeciwnej do drzwi wejściowych jest lustro umożliwiające OzN na wózku inwalidzkim sprawdzenie, czy za jej plecami nie znajduje się żadna przeszkoda i czy może bezpiecznie opuścić kabinę.**		
11.9.	Na korytarzu każdego piętra budynku naprzeciw windy jest zamieszczona informacja dla osób poruszających się na wózkach, gdzie znajduje się np. druga winda i wyjście ewakuacyjne dla OzN.		
11.10.	Obok windy jest specjalny wózek ewakuacyjny (który w przypadku blokady windy umożliwia zjazd schodami) dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.		
11.11.	W przypadku podnośnika – platforma pionowa ma powierzchnię min. 0,9 m x 1,4 m.		
12. Recepcje, kasy i punkty obsługi klienta			
12.1.	Przestrzeń przed kontuarem min. 1,5 m x 1,5 m.		
12.2.	Lada recepcji, kasy lub stanowisk obsługi, co najmniej na odcinku o szerokości 0,9 m znajduje się nie wyżej niż 0,9 m od posadzki.**		
12.3.	Pod blatem lady zapewniona jest przestrzeń umożliwiająca podjechanie pod blat przodem wózka.**		
12.4.	Inna możliwość komunikowania się z obsługą na siedząco.		
12.5.	Goście na wózkach inwalidzkich mogą zająć miejsce obok swoich towarzyszy w holu, poczekalni.		
12.6.	W holu, przy recepcji są dostępne dla gości krzesła, siedziska o różnej wysokości, z oparciem, niektóre z podłokietnikami, dla tych, którzy mają trudności z siadaniem i wstawaniem.		
13. Ekspozycja, przestrzeń wystawowa			
13.1.	Przestrzeń manewrowa frontalnie przed obiektem/eksponatem ma powierzchnię min. 1,5 x 1,5 m.		
13.2.	Obiekty/eksponaty są widoczne, możliwe do poznania na siedząco, w przypadku gablot, ich dolna krawędź jest na wysokości ok. 0,8 m, umożliwia podjechanie przodem wózka (widoczność eksponatów w gablotach, makiet można sprawdzić z pozycji osoby siedzącej).		
13.3.	Informacje są możliwe do czytania na siedząco.		
13.4.	Szerokość przejścia w pomieszczeniach (między elementami wyposażenia) min. 0,9 m; w przypadku dużego natężenia ruchu, imprez jest zagwarantowana min. szerokość przejść 1,2 m.		
13.5.	W pomieszczeniach z zamontowanymi na stałe siedzeniami są przewidziane wolne miejsca (przestrzeń) dla osób na wózkach.		
13.6.	Osoba na wózku może poruszać się bez przeszkód w postaci progów (tj. brak progów o wysokości ponad 2 cm) czy schodów.		
14. Zaplecze higieniczno-sanitarne			
14.1.	Co najmniej jedna toaleta dostosowana do potrzeb OzN: 1) drzwi otwierane na zewnątrz, min. szerokość 0,9 m 2) zapewnienie przestrzeni manewrowej o wymiarach min. 1,5 m x 1,5 m 3) stosowanie w tych pomieszczeniach i na trasie dojazdu do nich drzwi bez progów		

	<p>4) odpowiednio przystosowana, co najmniej jedna miska ustępowa (z zagwarantowanym miejscem z lewej lub prawej strony min. 0,9 m, tak aby osoba na wózku mogła się przesiąść na toaletę) i umywalka (bez nogi, jej spód znajduje się powyżej kolan osoby siedzącej na wózku min. 67-70 cm, a blat umywalki jest na wysokości 80-85 cm, jej szerokość obejmuje 60-70 cm, natomiast głębokość 50-60 cm)</p> <p>5) uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych.</p> <p>6) Lustro nad zlewem zapewnia widoczność z pozycji stojącej i siedzącej</p> <p>7) zamontowane wieszaki do ubrań na wysokości 1,20 m</p> <p>8) dozowniki mydła, suszarki są zainstalowane w odpowiednich miejscach i na odpowiedniej wysokości – w zasięgu rąk osoby siedzącej na wózku.</p>		
14.2.	Sygnalizacja alarmowo-przyzywowa w toalecie dostosowana do potrzeb OzN* zainstalowana w odpowiednim miejscu – w zasięgu rąk osoby korzystającej z toalety.		
15.	Punkty, usługi gastronomiczne		
15.1.	Stoły, lady – wysokość ok. 0,75 m, pod stołem lub ladą jest zapewniona przestrzeń na nogi osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, o wysokości min. 0,7 m, szerokości min. 0,9 m i głębokości min. 0,6 m.**		
15.2.	Możliwość regulacji wysokości blatu, dostosowania do indywidualnych potrzeb.**		
15.3.	Najwyższe przejście (także między elementami wyposażenia) min. 0,9 m.		
16.	Szatnia		
16.1.	Obszar ruchu w szatni wynosi co najmniej 1,5 m x 1,5 m. Przestrzeń manewrowa wózka w szatni wynosi co najmniej 1,5 m x 1,5 m.		
16.2.	W szatni znajdują się ławki o szerokości min. 40 cm i wysokości 45-50 cm.		
16.3.	Szafki na ubrania i sprzęt ortopedyczny mają szerokość i wysokość umożliwiającą przechowanie sprzętu ortopedycznego.		
16.4.	Wysokość kontuaru, blatu ok. 0,8 m od podłoża.		
17.	Automaty samoobsługowe, kioski informacyjne		
17.1.	Przestrzeń manewrowa przed automatem min. 1,5 m x 1,5 m.		
17.2.	Swobodny dostęp bez progów, krawężników, nierówności.		
17.3.	Możliwość obsługi z pozycji siedzącej (elementy służące do obsługi znajdują się na wysokości 0,8-1,1 m).**		
17.4.	Możliwość korzystania z urządzeń przez osoby na wózkach – ekran zlokalizowany na wysokości 1-1,4 m i nachylony pod kątem 15-30°. W przypadku elementów, którymi się manipuluje, są one na wysokości 0,8-1,1 m (należy sprawdzić widoczność treści prezentowanych na ekranie z pozycji osoby siedzącej).		
17.5.	Oświetlenie pozwala na swobodne odczytanie liter i znaków		
17.6.	Pod automatem przestrzeń umożliwiająca wygodne ustawienie przed nim wózka.**		
18.	Drogi w warunkach plenerowych		
18.1.	Tablica informacyjna na temat miejsc dostępnych np. toalety dla OzN poruszających się przy pomocy wózka lub balkonika.		
18.2.	Szerokość drogi zapewnia możliwość mijania się – min. 1,8 m		
18.3.	Na drogach o szerokości mniejszej niż 1,8 m są zagwarantowane max. co 25 m przestrzenie umożliwiające mijanie się dwóch wózków. Szerokość takiej przestrzeni wynosi min. 1,8 m a jej długość min. 2 m.		
18.4.	Teren płaski.		
18.5.	Nieznaczne spadki terenu, możliwe do pokonania samodzielnie, także dzięki udogodnieniom (np. poręczne, rampy).		
18.6.	Przy znacznych spadkach terenu, trudnych do pokonania samodzielnie – zagwarantowana jest pomoc w poruszaniu się po obiekcie.		
18.7.	Nawierzchnia drogi łatwa do samodzielnego chodzenia i jeżdżenia OzN na wózku lub przy pomocy balkonika (np. zadbane nawierzchnia asfaltowa, nawierzchnie z płaskiego kamienia o podobnej wielkości i jakości, chodnik betonowy), bez dziur, wystających elementów (np. płytki chodnika, korzenie).		
18.8.	W przypadku barierek, powierzchnia manewrowa między nimi wynosi min. 1,5 m x 1,5 m.		
18.9.	Szerokość przejścia, przejazdu obok przeszkód; odległość pomiędzy słupami wynosi min. 0,9 m.		

18.10.	W przypadku toalet w warunkach plenerowych jest zagwarantowana co najmniej jedna toaleta dostosowana do potrzeb OzN.		
18.11.	Pomoc personelu obsługującego w obiekcie w korzystaniu ze stosowanych środków transportu miejscowego (np. promu gwarantującego przeprawę na wyspę).		
19.	Informacja Turystyczna		
19.1.	Strona internetowa z opisem oferty i udogodnień dla OzN ruchową (np. zdjęcia, spacerzy wirtualne pokazujące realia obiektu).		
19.2.	Materiały drukowane: plany, mapy, foldery, przewodniki z informacją o ofercie i udogodnieniach dla OzN ruchową.		
19.3.	Możliwość łatwego pobierania materiałów informacyjnych (np. planu obiektu) w formatach do druku i na urządzenia mobilne.		
19.4.	Aplikacja na urządzenia mobilne z przewodnikiem adresowanym do OzN ruchową.		
19.5.	Punkt informacji w obiekcie.		
19.6.	Bieżąca aktualizacja informacji na stronie internetowej, w aplikacjach mobilnych.		
20.	Personel obsługujący odwiedzających		
20.1.	Personel przeszkolony w zakresie obsługi OzN ruchową (instytucja szkoląca).		
20.2.	Możliwość skorzystania z usług asystenta, przewodnika turystycznego.		
20.3.	Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie.		
21.	Inne usługi, udogodnienia		
21.1.	Możliwość wypożyczenia wózka inwalidzkiego w obiekcie.		
21.2.	Możliwość wypożyczenia składanych krzesel.		
21.3.	Inne usługi (jakie?).		
22.	Bilety wstępu		
22.1.	Bilety ulgowe.		
22.2.	Bezpłatne wejścia.		
AUTOEWALUACJA			
1.	Osoba z niepełnosprawnością ruchową może samodzielnie, bez pomocy:		
1.1.	Wejść do obiektu.		
1.2.	Przemieszczać się po obiekcie.		
1.3.	Używać urządzeń udostępnionych w obiekcie.		
2.	Jaka część ekspozycji jest dla OzN ruchową:		
2.1.	Dostępna do samodzielnego zwiedzania (należy określić w %).		
2.2.	Dostępna do zwiedzania przy pomocy innych osób (należy określić w %).		
2.3.	Zupełnie niedostępna (należy określić w %).		
3.	Czy w nagłych przypadkach pracownicy obiektu są w stanie sprawnie ewakuować OzN ruchową?		
4.	Czy planowane są prace w nadchodzącym roku związane z poprawą dostępności dla OzN ruchową? Jeśli tak, należy określić jakie?		
5.	Czy rejestrowane są i rozpatrywane zapytania, uwagi OzN ruchową? Jeśli tak, to jakie wątki są poruszane i jakie działania na ich podstawie podjęto?		

Tabela 3. Kryteria oceny dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących

Lp.	Kryterium/cecha	Tak/Nie Nd.	Opis pomocniczy dla audytorów (ważne elementy)
1.	Wymogi ogólne		
1.1.	Brak wystających (z góry, boku, dołu) przeszkód (elementów architektury, wystroju) na drogach oraz w obiekcie.		
1.2.	Urządzenia, obiekty małej architektury mają łagodnie zakończone, niewystające elementy.		

1.3.	Kontrasty w wystroju obiektu (kolor, tekstura) ułatwiające orientację przestrzenną i odbiór informacji przez osoby niedowidzące (np. ściany wewnętrzne silnie kontrastują z podłogą, ościeżnice drzwi kontrastują z kolorem ścian), brak jaskrawych powierzchni powodujących olśnienie.		
1.4.	Drogi, ciągi komunikacyjne są czytelnie oznakowane na nawierzchni poprzez pasy prowadzące (wskazują drogę i łączą ze sobą poszczególne punkty; składają się z równoległe biegnących linii) pola uwagi (składają się z wypukłych punktów; oznaczają skrzyżowania ścieżek dotykowych oraz miejsc wymagających podjęcia decyzji lub mogących stanowić niebezpieczeństwo, np. przed schodami, drzwiami, na rozwidleniu dróg) lub zmianę faktury podłoża.		
1.5.	Nawierzchnie w obiekcie są stabilne i antypoślizgowe.		
1.6.	Nawierzchnie w warunkach terenowych są stabilne, antypoślizgowe, utrzymane w sposób uniemożliwiający zbieranie się wody i powstawanie kałuż.		
1.7.	Tabliczki informujące o funkcjach pomieszczeń w formie wizualnej i dotykowej. Informacja dotykowa znajduje się na ścianie, po stronie klamki, na wysokości min. 1,2 m (dół tabliczki) i max. 1,6 m (góra tabliczki) w odległości 5-10 cm od ościeżnicy drzwi.		
2.	Oznakowanie		
2.1.	Wejścia publiczne łatwo można odróżnić od miejsc prywatnych czy związanych z administracją, zapleczem technicznym.		
2.2.	System oznakowania jest jednolity i konsekwentny w całym obiekcie.		
2.3.	Informacje, składające się z liczb, liter (do 4 znaków), piktogramy, symbole są wyszczególnione dotykowo (grafika wypukła, pismo wypukłe).		
2.4.	Informacje służące orientacji przestrzennej i składające się ze słów są przygotowane w alfabecie Braille'a i/lub w wersji dźwiękowej.		
3.	Drzwi wejściowe		
3.1.	Rozpoznawalne dotykowo przez zmianę rodzaju nawierzchni przed wejściem.		
3.2.	Drzwi rozwierane lub rozsuwane albo drzwi obrotowe lub wahadłowe z usytuowanymi przy nich drzwiami rozwieranymi lub rozsuwanymi, przystosowanymi do ruchu OzN.		
3.3.	Drzwi szklane mają kontrastujące krawędzie i klamki w stosunku do koloru ścian i podłogi.		
4.	Drzwi wewnętrzne		
4.1.	Drzwi: automatycznie otwierane; w przypadku drzwi obrotowych lub wahadłowych występują w sąsiedztwie drzwi rozwierane lub rozsuwane, przystosowane do ruchu OzN.		Jedna z opcji wystarczy, by można podać: Tak
4.2.	Drzwi szklane mają kontrastujące krawędzie i klamki w stosunku do koloru ścian i podłogi.		
5.	Progi, stopnie, schody		
5.1.	Wizualne oznaczenie schodów – kontrastowo oznaczone krawędzie stopni wykonane na pionowej i poziomej części stopnia o szerokości pasa 4-5 cm.		Wartości liczbowe w punkcie 5.1-5.5 są orientacyjne. Drobne odstępstwa są dopuszczalne (np. taśma nieco szersza lub węższa)
5.2.	Oznaczenie schodów poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy w pasie 30 cm przed krawędzią stopnia.		
5.3.	Krawędzie stopni schodów wyróżniają się kolorem kontrastującym z kolorem posadzki.		Najlepszy kolor to żółty
5.4.	Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 0,5 m są wyposażone w balustrady lub inne zabezpieczenia ze strony przestrzeni otwartej. Poręcz znajduje się po obu stronach biegu.		
5.5.	Górna część poręczy znajduje się na wysokości 0,85-1 m od przedniej krawędzi stopnia.		
5.6.	Poręcze są kontynuowane na początku i na końcu schodów przynajmniej na odcinku 30 cm poziomo.		
5.7.	Dotykowe informacje o piętrze na początku i na końcu poręczy.		

6.	Korytarze, ciągi komunikacyjne		
6.1.	Oznaczenia elementami wyczuwanymi dotykowo (np. ściany z listwą-poręczką, służącymi jako pomoc w orientacji przestrzennej, inne elementy budowlane, wykorzystane do orientacji w budynku).		
6.2.	Kontrastowość kolorów (ścian w stosunku do podłogi, elementów ułatwiających orientację przestrzenną).		
6.3.	Dotykowy plan ciągów komunikacyjnych.		
7.	Winda		
7.1.	Zewnętrzny panel sterujący jest na wysokości 0,8-1,2 m od posadzki.		
7.2.	Brak paneli dotykowych		
7.3.	Sygnalizacja przyjazdu windy – przy każdych drzwiach do windy jest sygnalizacja świetlna i dźwiękowa, informująca, która winda przyjechała, panele sterujące są rozmieszczone w sposób jednakowy w całym budynku, np. zawsze z prawej strony wejścia do windy.		
7.4.	Drzwi otwierane i zamykane automatycznie.		
7.5.	Elementy obsługi, numery pięter – są wyczuwalne dotykowo.		
7.6.	Komunikaty tekstowe opisane w alfabecie Braille'a.		
7.7.	W kabinie windy stosowane są komunikaty dźwiękowe (np. parter, wyjście z budynku).		
8.	Recepcje, kasy i punkty obsługi klienta		
8.1.	Przeście od drzwi wejściowych do lady / kasy jest wyczuwalne dotykowo. Oznaczenia (np. pasy prowadzące) są prowadzone w sposób ciągły, czytelny.		
9.	Oświetlenie w obiekcie		
9.1.	Naturalne (światło dzienne) lub jasne, sztuczne oświetlenie (ale niepowodujące oślnienia).		
10.	Ekspozycja, przestrzeń wystawowa		
10.1.	Zwiedzanie z przewodnikiem z narracją (audiodeskrypcją).		
10.2.	Audioprzewodniki.		
10.3.	Filmy z audiodeskrypcją.		
10.4.	Reprodukcje, repliki atrakcyjnych eksponatów, makiety obiektów, miniatury – możliwe do poznania dotykiem.		
10.5.	Opisy w alfabecie Braille'a.		
10.6.	Ciągi komunikacyjne, kierunek zwiedzania ekspozycji – wyczuwalne dotykowo poprzez oznaczenia na podłodze (pasy prowadzące, pola uwagi, zmianę faktury podłoża).		
11.	Zaplecze higieniczno-sanitarne		
11.1.	Wypukła grafika i/lub opis w alfabecie Braille'a w oznakowaniu toalet.		
11.2.	Kontrastowość kolorów w wyposażeniu.		
12.	Punkty, usługi gastronomiczne		
12.1.	Jasne, ale nieoślepiające oświetlenie.		
12.2.	Brak przy stołach elementów wyposażenia, wystroju (np. lamp, wazonów) przeszkadzających w kontakcie wzrokowym osobom niedowidzącym lub stanowiących zagrożenie dla osób niewidomych.		
12.3.	W przypadku samoobsługi, „stołu szwedzkiego” możliwa pomoc dla osób niewidomych ze strony pracowników.		
12.4.	Treść menu w formie dostępnej dla osób niewidomych (np. poprzez urządzenia mobilne do odczytu przez programy czytające (syntezatory - ang. screen reader).		
13.	Automaty samoobsługowe, kioski informacyjne		
13.1.	Oświetlenie pozwala na swobodne odczytanie liter i znaków, możliwość powiększenia znaków oraz uruchomienia funkcji dźwiękowej.		
13.2.	Elementy obsługi są wyczuwalne dotykowo.		
13.3.	Informacja głosowa.		
14.	Drogi w warunkach plenerowych		
14.1.	Wyczuwalne dotykowo granice drogi pieszej (np. krawężniki z kamieni, drewnianych belek, krawężniki na brzegu trawnika).		
14.2.	Zróznicowana nawierzchnia drogi, ułatwiająca orientację przestrzenną.		
14.3.	Pasy prowadzące i pola uwagi na powierzchni drogi.		
14.4.	Brak przeszkód, elementów wystających (z góry, boku, dołu), mogących stanowić niebezpieczeństwo (np. gałęzi drzew).		

14.5.	Miejsca niebezpieczne są oznakowane w sposób komunikatywny dla osób niewidomych i niedowidzących.		
14.6.	Nawierzchnia drogi łatwa do chodzenia i jeżdżenia (np. zadbane nawierzchnia asfaltowa, nawierzchnie z kamienia o wyrównanej wielkości i jakości, chodnik betonowy), bez dziur, kałuż, wystających elementów (np. płytki chodnika, korzenie).		
14.7.	Pomoc personelu obsługującego w obiekcie w korzystaniu ze stosowanych środków transportu miejscowego (np. promu gwarantującego przeprawę na wyspę).		
15.	Informacja Turystyczna		
15.1.	Strona internetowa spełniająca kryteria WCAG 2.0 na poziomie AA.		
15.2.	Strona internetowa z audiodeskrypcją.		
15.3.	Strona internetowa z informacją o ofercie i udogodnieniach dla osób niewidomych i niedowidzących.		
15.4.	Opracowania audio.		
15.5.	Plan dotykowy (tyflograficzny), grafika dotykowa (reliefowa).		
15.6.	Materiały informacyjne drukowane dla osób niedowidzących (czcionka bezszeryfowa – np. Arial, Verdana, Helvetica; wielkość min. 14 pkt, kontrastowość tła w stosunku do druku).		
15.7.	Punkt informacji w obiekcie.		
15.8.	Inne formy informacji turystycznej.		Inne formy, które zostaną uznane przez audytora za spełniające funkcję wymienionych w pkt. 15.1-15.7
15.9.	Bieżąca aktualizacja informacji na stronie internetowej, w aplikacjach mobilnych.		Warto sprawdzić datę „aktualności”
16.	Personel obsługujący odwiedzających		
16.1.	Personel przeszkolony w zakresie obsługi osób niewidomych i niedowidzących (przez instytucję szkolącą).		
16.2.	Możliwość skorzystania z usług asystenta, przewodnika turystycznego z umiejętnością audiodeskrypcji.		
16.3.	Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie.		
17.	Inne usługi, udogodnienia		
17.1.	Możliwość wejścia z psem asystującym.		
17.2.	Miejsca do odpoczynku z psem asystującym.		
18.	Bilety wstępu		
18.1.	Bilety ulgowe.		
18.2.	Bezpłatne wejścia.		
AUTOEWALUACJA			
1.	Osoba niewidoma, słabowidząca może samodzielnie, bez pomocy:		
1.1.	Wejść do obiektu.		
1.2.	Przemieszczać się po obiekcie.		
1.3.	Używać urządzeń udostępnionych w obiekcie.		
2.	Jaka część ekspozycji jest dla osób niewidomych i niedowidzących:		
2.1.	Dostępna do poznania innymi zmysłami niż wzrok (należy określić w %).		
2.2.	Dostępna do zwiedzania przy pomocy innych osób (należy określić w %).		
2.3.	Zupełnie niedostępna (należy określić w %).		
3.	Czy w nagłych przypadkach pracownicy obiektu są w stanie sprawnie ewakuować OZN z dysfunkcją wzroku?		
4.	Czy planowane są prace w nadchodzącym roku związane z poprawą dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących? Jeśli tak, należy określić jakie?		
5.	Czy rejestrowane są i rozpatrywane zapytania, uwagi osób niewidomych i niedowidzących? Jeśli tak, to jakie wątki są poruszane i jakie działania na ich podstawie podjęto?		

Tabela 4. Kryteria oceny dostępności dla osób niesłyszących i niedosłyszących

Lp.	Kryterium/cecha	Tak/Nie Nd.	Opis pomocniczy dla audytorów (ważne elementy)
1.	Wymogi ogólne		
1.1.	Sygnalizacja alarmowo-przyzywowa dostosowana do potrzeb OzN* poprzez sprzężenie z alarmami wizualnymi (sygnalizacja świetlna, wibracje).		
1.2.	Pętla indukcyjna.		
1.3.	Tabliczki informujące o funkcjach pomieszczeń w formie wizualnej**		
1.4.	Źródło światła nie znajduje się za osobą obsługującą (nie powoduje oślnienia).**		
1.5.	Oświetlenie zapewniające możliwość czytania z ruchu ust.**		
2.	Oznakowanie		
2.1.	System oznakowania jest jednolity i konsekwentny w całym obiekcie.		
2.2.	Oznakowanie graficzne w obiekcie: symbole, ikony, plany ułatwiające poruszanie się po ekspozycji i korzystanie z infrastruktury obiektu (kasa biletowa, szatnia, toaleta, barek itp.).		
3.	Winda		
3.1.	Sygnalizacja windy – przy każdych drzwiach do windy jest sygnalizacja świetlna i dźwiękowa, informująca, która winda przyjechała.**		
3.2.	W kabinie windy powyżej tablicy przyzywowej lub nad drzwiami windy jest wyświetlacz pokazujący nr piętra, na którym znajduje się winda.**		
3.3.	Na wyświetlaczu w kabinie windy pojawia się informacja o zatrzymaniu windy na danym piętrze.**		
4.	Recepcje, kasy i punkty obsługi klienta		
4.1.	Możliwość komunikowania się w Polskim Języku Migowym (PJM – po wcześniejszym zgłoszeniu takiej potrzeby).		
4.2.	Komunikowanie się poprzez pismo.		
4.3.	Możliwe inne formy komunikowania się (np. odczytywanie z ust, fonogesty, korzystanie z tłumacza PJM online, napisy symultaniczne).		
5.	Ekspozycja, przestrzeń wystawowa		
5.1.	Możliwość zwiedzania z przewodnikiem w PJM (po wcześniejszym zgłoszeniu takiej potrzeby).		
5.2.	Filmy z lektorem PJM.		
5.3.	Filmy z napisami.		
5.4.	Napisy przy eksponatach, opis ekspozycji.		
5.5.	Informacje dźwiękowe są dostępne na piśmie, w formie graficznej.		
5.6.	Materiały do łatwego czytania (dostosowane do zasobów słownika PJM).		
5.7.	Plany, mapy dostosowane do percepcji osób niesłyszących (grafika, nieskomplikowane opisy).		
5.8.	Rysunki, zdjęcia, schematy ilustrujące treść ekspozycji.		
6.	Informacja Turystyczna		
6.1.	Strona internetowa z nagraniami w PJM i/lub napisami.		
6.2.	Strona internetowa z informacją o ofercie i udogodnieniach dla osób niesłyszących i niedosłyszących.		
6.3.	Spacery wirtualne z napisami.		
6.4.	Materiały do łatwego czytania, (dostosowane do zasobów słownika PJM).		
6.5.	Aplikacja na urządzenia mobilne z PJM i/lub napisami.		
6.6.	Materiały drukowane: plany, mapy, foldery, przewodniki dostosowane do odbioru osób niesłyszących, z uwzględnieniem informacji na temat dostępności ekspozycji jak i samego obiektu (kasa biletowa, szatnia, toaleta, barek itp.).		
6.7.	Możliwość łatwego pobierania materiałów informacyjnych (np. planu obiektu) w formatach do druku i na urządzenia mobilne.		
6.8.	Punkt informacji w obiekcie.		
6.9.	Bieżąca aktualizacja informacji na stronie internetowej, w aplikacjach mobilnych.		Należy sprawdzić daty aktualizacji oraz porównać dane na stronie www ze stanem rzeczywistym

7. Personel obsługujący odwiedzających			
7.1.	Personel przeszkolony w zakresie obsługi osób niesłyszących i niedosłyszących (instytucja szkoląca).		
7.2.	Możliwość skorzystania z usług asystenta, przewodnika turystycznego znającego PJM, inne formy komunikowania się z osobami niesłyszącymi.		
7.3.	Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie.		
7.4.	Możliwość wyboru optymalnej formy komunikowania się (np. poprzez pismo, odczytywanie z ruchu ust, fonogesty).		
7.5.	Możliwość komunikowania się z wykorzystaniem tłumacza PJM online.		
8. Inne usługi, udogodnienia			
8.1.	Spotkania, warsztaty, imprezy adresowane do osób niesłyszących i niedosłyszących.		
9. Bilety wstępu			
9.1.	Bilety ulgowe.		
9.2.	Bezpłatne wejścia.		
AUTOEWALUACJA			
1.	Osoba niesłysząca, może samodzielnie, bez pomocy:		
1.1.	Porozumiewać się w obiekcie.		
1.2.	Przyswajać informacje na temat ekspozycji.		
1.3.	Używać urządzeń udostępnionych w obiekcie.		
2.	Jaka część ekspozycji jest dla osób niesłyszących i niedosłyszących:		
2.1.	Dostępna do samodzielnego zwiedzania (należy określić w %).		
2.2.	Dostępna do zwiedzania przy pomocy innych osób (należy określić w %).		
2.3.	Zupełnie niedostępna (należy określić w %).		
3.	Czy w nagłych przypadkach pracownicy obiektu są w stanie sprawnie ewakuować OzN z dysfunkcją słuchu?		
4.	Czy planowane są prace w nadchodzącym roku związane z poprawą dostępności dla osób niesłyszących i niedosłyszących? Jeśli tak, należy określić jakie?		
5.	Czy rejestrowane są i rozpatrywane zapytania, uwagi osób niesłyszących i niedosłyszących? Jeśli tak, to jakie wątki są poruszane i jakie działania na ich podstawie podjęto?		

Tabela 5. Kryteria oceny dostępności dla odwiedzających z dziećmi

Lp.	Kryterium/cecha	Tak/Nie Nd.	Opis pomocniczy dla audytorów (ważne elementy)
1. Wymogi ogólne			
1.1.	Określenie przez obiekt wieku dzieci, do których dostosowane są: oferta zwiedzania i występujące w obiekcie udogodnienia.		
1.2.	Personel przeszkolony w zakresie obsługi dzieci w różnych grupach wiekowych (instytucja szkoląca).		
2. Ekspozycja, przestrzeń wystawowa			
2.1.	Lekcje, warsztaty dla dzieci w różnych grupach wiekowych.		
2.2.	Zwiedzanie z przewodnikiem turystycznym z formą przekazu dostosowaną dla dzieci.		
2.3.	Audioprzewodnik ze ścieżką dla dzieci.		
2.4.	Strefy, punkty gier i zabaw, stanowiska do eksperymentów towarzyszące ekspozycji.		
2.5.	Gry terenowe, questy, karty pracy i inne materiały drukowane aktywizujące dzieci podczas zwiedzania (bez wersji cyfrowej), do pobrania w kasie lub punkcie informacji.		

2.6.	Aplikacja mobilna lub inne cyfrowe materiały aktywizujące dzieci podczas zwiedzania (np. z zagadkami, legendami związanymi z ekspozycją).		
2.7.	Możliwość dotykania wybranych eksponatów.		
2.8.	Możliwość zwiedzania w „duchu epoki” np. w strojach z epoki, z rekwizytami.		
2.9.	Przystosowanie części wystawienniczej do wzrostu niskich zwiedzających poprzez umożliwienie oglądania, dotykania przez dzieci (zawieszenie max. 70 cm nad ziemią lub niżej).		
2.10.	Materiały do łatwego czytania.		
2.11.	Inne atrakcje dla dzieci (jakie?).		
3.	Zaplecze higieniczno-sanitarne		
3.1.	Toaleta dostosowana do potrzeb dzieci.		
3.2.	Miejsce do pielęgnacji niemowląt i małych dzieci.		
3.3.	Miejsce/strefa do odpoczynku z dziećmi.		
3.4.	Zabezpieczenie elementów potencjalnie niebezpiecznych dla dzieci.		
4.	Punkty, usługi gastronomiczne		
4.1.	Menu dostosowane do potrzeb dzieci.		
4.2.	Miejsce konsumpcji dostosowane do potrzeb i wieku dzieci.		
4.3.	Kącik dla dzieci (do zabawy, odpoczynku).		
5.	Inne usługi, udogodnienia		
5.1.	Możliwość zwiedzania z własnym wózkiem dziecięcym.		
5.2.	Możliwość pozostawienia wózka (np. w szatni, wózkarni).		
5.3.	Możliwość wypożyczenia nosidła, wózka lub innego pojazdu dla dziecka na czas zwiedzania (np. wózka-zabawki).		
5.4.	Możliwość zakupu pamiątek dla dzieci tematycznie związanych z obiektem.		
5.5.	Imprezy, festyny rodzinne.		
5.6.	Inne (jakie?).		
6.	Dostępność informacji przed pojawieniem się w obiekcie		
6.1.	Strona internetowa z materiałami multimedialnymi adresowanymi do dzieci.		
6.2.	Strona internetowa z informacją o ofercie i udogodnieniach dla dzieci.		
6.3.	Profil w mediach społecznościowych (MS) z informacjami o ofercie i udogodnieniach dla dzieci.		
6.4.	Informacja dostępna w aplikacjach oraz inne formy informacji turystycznej (jakie?).		
6.5.	Bieżąca aktualizacja informacji na stronie internetowej, w aplikacjach mobilnych.		
6.6.	Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie.		
7.	Bilety wstępu		
7.1.	Bilety ulgowe.		
7.2.	Bezpłatne wejścia.		

Autoewaluacja			
1.	Czy obiekt jest nastawiony na obsługę rodziny z dziećmi?		
2.	Czy w ostatnim roku (lub od ostatniej ewaluacji) wprowadzono w obiekcie udogodnienia z myślą o rodzinach z dziećmi?		
3.	Czy w nadchodzącym roku planowane są prace związane z poprawą dostępności dla dzieci? Jeśli tak, jakie?		
4.	Czy rejestrowane są i rozpatrywane zapytania, uwagi dzieci i odwiedzających z dziećmi? Jeśli tak, to jakie wątki są poruszane i jakie działania na ich podstawie podjęto?		

Tabela 6. Kryteria oceny dostępności dla osób starszych

Lp.	Kryterium/cecha	Tak/Nie Nd.	Opis pomocniczy dla audytorów (ważne elementy)
1.	Wymogi ogólne		
1.1.	Komfort zwiedzania (wygoda wyposażenia, tempo zwiedzania dostosowane do potrzeb osób w starszym wieku).		
1.2.	W warunkach wymagających pokonywania znacznych odległości występują miejsca siedzące nie rzadziej niż co ok. 30 m.**		
1.3.	Nawierzchnie w obiekcie są stabilne i antypoślizgowe.**		
1.4.	Nawierzchnie w warunkach terenowych są stabilne, antypoślizgowe, utrzymane w sposób uniemożliwiający zbieranie się wody i powstawanie kałuż.**		
2.	Ekspozycja, przestrzeń wystawowa		
2.1.	Zwiedzanie indywidualne z przewodnikiem.		
2.2.	Zwiedzanie grupowe z przewodnikiem.		
2.3.	Imprezy, warsztaty dla seniorów (stałe, cykliczne, okazjonalne, na zamówienie).		
3.	Zaplecze higieniczno-sanitarne		
3.1.	Toaleta w obiekcie.		
3.2.	Toaleta w sąsiedztwie obiektu.		
3.3.	Sygnalizacja alarmowo-przyzywowa w toalecie.		
4.	Miejsca/strefy do odpoczynku		
4.1.	Krzeseła / ławy / siedziska z oparciem w trakcie zwiedzania ekspozycji.		
4.2.	Krzeseła / ławy/ siedziska z oparciem w punktach widokowych.		
4.3.	W holu, przy recepcji są dostępne dla gości krzesła o różnej wysokości, niektóre z podłokietnikami (dla tych, którzy mają trudności z siadaniem i wstawaniem).		
5.	Informacja Turystyczna		
5.1.	Strona internetowa z informacją o ofercie i udogodnieniach dla osób starszych.		
5.2.	Materiały drukowane: plany, mapy, foldery, przewodniki z ofertą dla osób starszych, informacja o udogodnieniach i infrastrukturze (toalety, szatnia, windy, schody, miejsca odpoczynku itd.).		
5.3.	Punkt informacji w obiekcie.		
5.4.	Bieżąca aktualizacja informacji na stronie internetowej, w aplikacjach mobilnych.		
6.	Personel obsługujący odwiedzających		
6.1.	Personel przeszkolony w zakresie obsługi osób starszych (instytucja szkoląca).		
6.2.	Możliwość skorzystania z usług asystenta, przewodnika turystycznego.		
6.3.	Konsultant dostępności – osoba do kontaktu w sprawie pytań związanych z dostępnością obiektu, możliwych do zadawania telefonicznie, poprzez e-mail, bezpośrednio w obiekcie.		
7.	Inne usługi, udogodnienia		
7.1.	Imprezy, festyny rodzinne.		
7.2.	Możliwość wypożyczenia składanych krzeseł, siedzisk także z oparciem.		
8.	Bilety wstępu		
8.1.	Bilety ulgowe.		
8.2.	Bezpłatne wejścia.		
AUTOEWALUACJA			

1.	Czy obiekt jest dobrze przystosowany do zwiedzania przez osoby starsze?		
2.	Czy w nagłych przypadkach pracownicy obiektu są w stanie sprawnie ewakuować osoby starsze?		
3.	Czy planowane są prace w nadchodzącym roku związane z poprawą dostępności dla osób starszych? Jeśli tak, należy określić jakie?		
4.	Czy rejestrowane są i rozpatrywane zapytania, uwagi osób starszych? Jeśli tak, to jakie wątki są poruszane i jakie działania na ich podstawie podjęto?		

5. Wnioski i rekomendacje

Obiekty, stanowiące atrakcje na Szlaku Piastowskim w woj. wielkopolskim są bardzo zróżnicowane ze względu na unikatowy charakter, a także sposób zarządzania nimi (wynikający m.in. z przynależności instytucjonalnej, praw własności). Występują atrakcje:

- od „punktowych” (np. Słup Koniński) po wielkopowierzchniowe (np. Rezerwat Archeologiczny w Kaliszu-Zawodziu);
- od rezerwatów archeologicznych (np. Rezerwat Archeologiczny Gród Wczesnopiastowski w Gieczu), poprzez obiekty zabytkowe (Kościół pw. Wniebowzięcia NMP i św. Mikołaja w Gieczu), rekonstrukcje (np. Zamek Przemysła), po nowoczesne, interaktywne ekspozycje (np. Brama Poznania);
- od plenerowych (np. Ostrów Lednicki), przez łączące plener z zabudową (Rezerwat Archeologiczny Gród w Grzybowie), po zabudowę lub jej część (np. Muzeum Archeologiczne w Poznaniu; Baszta Dorotka w Kaliszu).

Analizowane atrakcje zarządzane są przez instytucje, jak również właściciele prywatnych. W przypadku obiektów sakralnych funkcja turystyczna nie należy do priorytetowych. Zróżnicowanie obiektów na szlaku powoduje duże wyzwania w zakresie zagwarantowania spójności oferty turystycznej i wizerunku szlaku jako produktu sieciowego. Dla poprawy dostępności obiektów podstawowe znaczenie mają działania w ramach tych obiektów, ale także kultura organizacyjna w sieci współpracy na szlaku.

Rekomendowane działania w skali obiektu obejmują:

- zagwarantowanie i dbałość o należyte funkcjonowanie podstawowej infrastruktury higieniczno-sanitarnej (dostosowane toalety, utrzymane zgodnie z ich przeznaczeniem);
- zagwarantowanie miejsc i stref wypoczynku, komfortu zwiedzania;
- wykorzystanie w większym zakresie multisensorycznych możliwości zwiedzania (zapachy, smaki, dźwięki, dotykanie rekwizytów, kuchnia Słowian);
- aktualny opis i plan zwiedzania (w formie graficznej) w obiekcie i materiałach informacyjnych o trasach zwiedzania dla OzN;
- uważne rejestrowanie i rozpatrywanie informacji zwrotnych ze strony odwiedzających, uwzględnianie ich w weryfikacji oferty;
- nawiązywanie współpracy ze środowiskiem OzN np. w zakresie materiałów filmowych w PJM prezentujących walory danego miejsca (można np. podjąć współpracę z osobami niesłyszącymi z pobliskiego oddziału Polskiego Związku Głuchych czy szkołami dla niesłyszącej młodzieży). Osoby niesłyszące mogą przygotować nagrania, najciekawsze propozycje wyłonione np. w trakcie konkursu będą stanowić przewodniki w PJM dla danego miejsca. Współpraca ze środowiskiem osób niesłyszących zachęci także użytkowników PJM do zwiedzania szlaku;
- testowanie planowanych zmian z przedstawicielami grup adresatów oferty;
- dbałość o aktualną, szczegółową, przekazaną w formie dostępnej dla OzN informację na temat oferty, w tym realiów obiektów (udogodnienia, utrudnienia). Należy wyeliminować paradoksalne sytuacje (np. obiekt dysponuje nagraniami na temat ekspozycji w PJM, jednak rezerwowanie biletów i kontakt z obsługą jest możliwy jedynie drogą telefoniczną, niedostępną dla osób niesłyszących).

Rekomendowane działania w skali sieci współpracy na szlaku dotyczą:

- organizacji szkoleń dla kadry zarządzającej obiektami, jak również personelu bezpośrednio obsługującego gości, pozwalających na rozwój wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych w zakresie „turystyki dostępnej”;
- opracowania zbioru dobrych praktyk występujących na szlaku, w celu szybkiego dzielenia się wiedzą, ułatwienia i usprawnienia działań związanych z poprawą dostępności;
- wypracowania spójnego systemu informacji o szlaku (wymaga to współpracy gestorów obiektów, w zakresie bieżącej aktualizacji danych na temat dostępności na stronach domowych obiektów, tego typu „zakładki” powinny być eksportowane do serwisów organizacji i instytucji promujących szlak jako całość. Wypracowany system ma gwarantować aktualność i rzetelność informacji generowanych „od dołu” na poziomie gestorów obiektów oraz spójność poprzez tworzenie wytycznych, monitorowanie i ewaluowanie efektów „od góry” przez instytucje promujące szlak);
- powołania „koordynatora – eksperta dostępności” – osoby, która będzie odpowiedzialna za koordynowanie i monitorowanie działań związanych z dostępnością wszystkich obiektów na szlaku (system informacji, szkolenia, wymiana dobrych praktyk itd.);
- cyklicznego przeprowadzania audytu w zakresie dostępności obiektów (co 2-3 lata).

Przeprowadzona analiza dostępności obiektów na Szlaku Piastowskim wykazała jednoznacznie, że wśród udostępnianych aktualnie do zwiedzania atrakcji nie było miejsc zupełnie niedostępnych z punktu widzenia potrzeb uwzględnianych grup. Wniosek ten stanowi dobry punkt wyjścia do dalszych działań, obejmujących warunki fizyczne, techniczne, informację turystyczną, jak również podnoszenie kompetencji kadry pracującej w obsłudze ruchu turystycznego, mających na celu doskonalenie jakości usług.

Spis rycin

Rycina 1. Schemat prac nad projektem „Analiza dostępności obiektów Szlaku Piastowskiego” (lipiec-listopad 2019)

Spis tabel

Tabela 1. Wykaz obiektów objętych analizą dostępności

Tabela 2. Kryteria oceny dostępności dla osób z niepełnosprawnością ruchową

Tabela 3. Kryteria oceny dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących

Tabela 4. Kryteria oceny dostępności dla osób niesłyszących i niedosłyszących

Tabela 5. Kryteria oceny dostępności dla odwiedzających z dziećmi

Tabela 6. Kryteria oceny dostępności dla osób starszych

Spis załączników

Załącznik A – Karty oceny obiektów (lista obiektów wg tab. 1.)

Załącznik B – Karty z informacjami o udogodnieniach (lista obiektów wg tab. 1.)