



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Projektowanie uniwersalne kultury – dostępność w instytucjach kultury

Zadanie 3.1 Kompleksowy program szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej

Strategia wdrażania dostępności w oparciu o Model Dostępnej Kultury

Filharmonia Opolska im. Józefa Elsnera w Opolu

I. Stan obecny

1. Rodzaj Instytucji kultury, zespół i podejmowane działania

Filharmonia Opolska im. Józefa Elsnera w Opolu jest samorządową instytucją kultury, której podstawowym zadaniem jest prowadzenie działalności artystycznej, edukacyjnej, popularyzatorskiej i wydawniczej w obszarze muzyki. Instytucja realizuje regularny program koncertowy, obejmujący koncerty symfoniczne, kameralne, chóralskie, recitale, wydarzenia specjalne oraz przedsięwzięcia edukacyjne skierowane do dzieci, młodzieży, rodzin, osób dorosłych i seniorów. Ważnym elementem założeń programowych Filharmonii jest otwieranie instytucji na różnorodne grupy odbiorców, wychodzenie z działalnością poza własną siedzibę oraz budowanie relacji pomiędzy sztuką, edukacją i lokalną wspólnotą.

Zespół Filharmonii tworzą artyści orkiestry i chóru, dyrygenci, pracownicy działów merytorycznych: organizacyjnych, promocyjnych, edukacyjnych, projektowych, administracyjnych, finansowych i technicznych, a także osoby odpowiedzialne za obsługę widzów, sprzedaż biletów, bezpieczeństwo i utrzymanie obiektu. Kompetencje zespołu obejmują między innymi przygotowanie i realizację wydarzeń artystycznych, pracę edukacyjną z różnymi grupami wiekowymi, prowadzenie projektów finansowanych ze środków zewnętrznych, organizację widowisk, komunikację, promocję oraz obsługę techniczną wydarzeń. Część pracowników posiada doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi, dziećmi i młodzieżą ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi oraz odbiorcami wymagającymi indywidualnego wsparcia.

W stałej ofercie instytucji znajdują się koncerty abonamentowe i repertuarowe, koncerty rodzinne, audycje muzyczne, lekcje edukacyjne, otwarte próby, warsztaty, spotkania z artystami oraz wydarzenia realizowane poza siedzibą Filharmonii. Instytucja prowadzi również działania projektowe dotyczące edukacji, integracji społecznej, ekologii, dziedzictwa kulturowego i współpracy międzynarodowej. W ostatnich latach rozwijano między innymi ofertę dla seniorów, osób korzystających z placówek specjalnych oraz odbiorców, którzy z różnych przyczyn nie mogą regularnie uczestniczyć w wydarzeniach odbywających się w siedzibie instytucji.

Filharmonia współpracuje z jednostkami samorządu terytorialnego, żłobkami, przedszkolami, szkołami, uczelniami, instytucjami kultury, bibliotekami, organizacjami pozarządowymi, placówkami opiekuńczymi, domami seniora, ośrodkami edukacyjnymi i podmiotami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. W ramach projektu „Projektowanie uniwersalne kultury – dostępność w instytucjach kultury - Zadanie 3.1 Kompleksowy program szkoleń w zakresie projektowania, budowania i realizacji dostępnej oferty kulturalnej” nawiązano także współpracę ekspercką z Fundacją Katarynka. Instytucja traktuje rozwijanie dostępności jako proces obejmujący nie tylko przestrzeń budynku, ale również program, komunikację, kompetencje zespołu i relacje



z publicznością. Podejście to jest zgodne z Modelem Dostępnej Kultury, zgodnie z którym dostępność powinna być zadaniem całej instytucji i dotyczyć całej podróży odbiorcy.

2. Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Diagnoza potrzeb środowisk osób z niepełnosprawnościami w naszej instytucji opiera się przede wszystkim na stałym, bezpośrednim kontakcie z odbiorcami, obserwacji ich udziału w wydarzeniach oraz współpracy z organizacjami i placówkami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Dotychczasowe diagnozy miały głównie charakter jakościowy. Opierały się na rozmowach z uczestnikami zajęć, ich opiekunami, terapeutami i przedstawicielami instytucji partnerskich, a także na analizie doświadczeń pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę publiczności i realizację działań edukacyjnych.

Ważnym źródłem informacji jest wieloletnia współpraca z grupami osób z niepełnosprawnościami uczestniczącymi w lekcjach muzycznych, audycjach, próbach otwartych, warsztatach, koncertach i innych działaniach prowadzonych przez Filharmonię. Uczestnicy tych wydarzeń oraz towarzyszący im opiekunowie przekazują pracownikom dane diagnostyczne dotyczące między innymi poczucia satysfakcji odbiorców ze sposobu komunikowania treści, tempa prowadzenia zajęć, organizacji przestrzeni, natężenia bodźców, długości wydarzeń oraz form wsparcia potrzebnych podczas pobytu w instytucji. Uzyskiwane w ten sposób informacje są wykorzystywane przy planowaniu kolejnych działań oraz modyfikowaniu już istniejącej oferty.

Szczególnym elementem diagnozowania potrzeb jest wkład wolontariuszy z niepełnosprawnościami związanych z Fundacją Dom Rodzinnej Rehabilitacji Dzieci z Porażeniem Mózgowym w Opolu. Obecność wolontariuszy w instytucji pozwala pracownikom obserwować bariery pojawiające się w codziennym funkcjonowaniu Filharmonii, a także poznawać perspektywę osób korzystających z przestrzeni, komunikatów i procedur organizacyjnych w innych rolach niż rola widza. Takie doświadczenia umożliwiają rozpoznawanie trudności, które nie zawsze są widoczne podczas jednorazowego wydarzenia.

W proces diagnozy zaangażowani są pracownicy odpowiedzialni za edukację, organizację wydarzeń, obsługę publiczności i komunikację. Pracownicy zajmujący się działalnością edukacyjną systematycznie podnoszą kompetencje w zakresie dostosowywania oferty do potrzeb różnych grup odbiorców oraz wykorzystują zdobytą wiedzę podczas przygotowywania zajęć. Ważnym zasobem instytucji są również kompetencje Kierownika Biura Dyrekcji, który jest terapeutą - neurologopedą klinicznym z wczesną interwencją logopedyczną, wykładowcą na kierunku Terapeuta zajęciowy i współpracuje z wieloma jednostkami działającymi na terenie województwa opolskiego. Doświadczenie to wspiera rozpoznawanie potrzeb osób z trudnościami w komunikacji, rozumieniu, przetwarzaniu bodźców i samodzielnym uczestnictwie w wydarzeniach.

W ramach projektu „Projektowanie Uniwersalne Kultury” dotychczasowe doświadczenia zostały uzupełnione o pogłębioną autodiagnozę prowadzoną przy wsparciu zewnętrznego eksperta – pana Mariusza Trzeciakiewicza, prezesa Fundacji Katarynka. Proces ten pozwolił uporządkować wcześniejsze obserwacje, zweryfikować skuteczność stosowanych rozwiązań oraz wskazać obszary wymagające dalszych konsultacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z założeniami Modelu Dostępnej Kultury diagnozowanie potrzeb jest traktowane jako proces ciągły, oparty na współpracy z odbiorcami, obserwacji całej podróży uczestnika oraz regularnym aktualizowaniu przyjętych rozwiązań.



3. Opis głównych barier dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w zakresie realizacji działań kulturalnych.

Na etapie pozyskiwania informacji o ofercie barierą może być niejednolity sposób przygotowywania i publikowania komunikatów. Barierą pozostaje także brak pełnej standaryzacji materiałów promocyjnych, multimediów i dokumentów publikowanych w Internecie, w szczególności w zakresie tekstów alternatywnych, napisów, audiodeskrypcji, prostego języka oraz informacji o dostępności konkretnego wydarzenia.

W obszarze poruszania się - budynek posiada wiele rozwiązań wspierających dostępność, jednak nie wszystkie przestrzenie są dostępne w sposób w pełni samodzielny. Dostęp do sali koncertowej i holu odbywa się z wykorzystaniem przyschodowego podnośnika, którego obsługa wymaga pomocy pracowników technicznych. Dostęp do pozostałych części poziomów aktywnych podczas wydarzeń jest zapewniany w sposób alternatywny i po wcześniejszym zgłoszeniu potrzeby. Oznacza to zależność osoby korzystającej z instytucji od dostępności personelu oraz wcześniejszego przekazania informacji.

Istotną barierą pozostaje wejście do kasy biletowej (podczas wydarzeń wejście jest w pełni dostępne) dla osób poruszających się na wózkach bez wsparcia drugiej osoby. Filharmonia analizuje warianty modernizacji drzwi wejściowych. Zidentyfikowano również potrzebę poprawy dostępu do wybranych poziomów budynku, dlatego zaplanowano montaż platformy schodowej. Na ten cel pozyskano środki zewnętrzne. Barierą jest także ograniczona liczba miejsc dla osób korzystających z wózków – obecnie są one usytuowane przed pierwszym rzędem sali koncertowej – co ogranicza możliwość wyboru miejsca.

W obszarze słyszenia kasa biletowa jest wyposażona w system wspomagania słyszenia, jednak autodiagnoza wykazała, że pętla indukcyjna została zamontowana na niewłaściwej wysokości, co pokazuje, że samo posiadanie sprawnego urządzenia nie zapewnia jeszcze jego rzeczywistej użyteczności.

W obszarach rozumienia i czucia barierą jest brak jednolitego standardu przygotowywania informacji w prostym języku, materiałów ETR, przedprzewodników, opisów drogi oraz informacji o przebiegu wydarzeń. Nie wszystkie koncerty są również poprzedzone pełną informacją o silnych bodźcach mogących wywoływać dyskomfort. Po szkoleniach zaczęto zamieszczać ostrzeżenia dotyczące migających świateł i lamp stroboskopowych, jednak praktyka ta wymaga trwałego włączenia do procedur organizacyjnych i promocyjnych.

4. Opis najważniejszych potrzeb w zakresie tworzenia oferty instytucji kultury dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.

Autodiagnoza i szkolenia pokazały, że samo posiadanie rozwiązania technicznego nie oznacza jeszcze rzeczywistej dostępności. Konieczne jest jego prawidłowe umiejscowienie, obsługa, testowanie i konsultowanie z użytkownikami. Dobrym przykładem stała się pętla indukcyjna w kasie biletowej, która jest sprawna, ale jej położenie ogranicza wygodne korzystanie. Ważnym wnioskiem było także rozszerzenie spojrzenia z pojedynczej bariery na całą podróż odbiorcy – od informacji o wydarzeniu, przez zakup biletu i poruszanie się po budynku, aż po doświadczenie wydarzenia i możliwość przekazania opinii.



Do najważniejszych potrzeb Filharmonii należy obecnie uporządkowanie zarządzania dostępnością poprzez powołanie zespołu, regularne szkolenie pracowników, rozwijanie współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i systematyczne badanie ich doświadczeń. Istotne jest również stopniowe usuwanie barier architektonicznych, tworzenie spójniejszych standardów komunikacji, rozwijanie prostego języka i informacji o bodźcach sensorycznych oraz uwzględnianie dostępności już na etapie planowania wydarzeń, zakupów i inwestycji. Potrzebne jest także zwiększanie świadomości pracowników, że dostępność jest zadaniem całej instytucji.

Ważnym obszarem wymagającym dalszego rozwoju jest dostępność udostępnianych treści i informacji. Potrzebne jest ich ujednolicenie oraz wypracowanie spójnych zasad przygotowywania materiałów drukowanych i cyfrowych, informacji na stronie internetowej, w mediach społecznościowych oraz materiałów związanych z wydarzeniami. Należy stosować rozwiązania odpowiadające na różne potrzeby odbiorców w sferze wzroku, słuchu i rozumienia. W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku istotne są odpowiedni kontrast, czytelna typografia, właściwa struktura treści i teksty alternatywne. W obszarze słuchu potrzebne są napisy oraz wizualne formy przekazywania informacji. Z kolei dostępność w zakresie rozumienia wymaga stosowania prostego i jasnego języka, logicznej struktury komunikatów, czytelnych instrukcji oraz ograniczania nadmiaru informacji.

Instytucja potrzebuje także stałej ewaluacji podejmowanych działań i rozwijania kompetencji zespołu, aby dostępność była procesem systemowym, długofalowym i stale doskonalonym w oparciu o rzeczywiste doświadczenia oraz potrzeby odbiorców.

Planowane działania w zakresie wdrażania i rozwijania dostępności, identyfikowania potrzeb, zasad komunikacji i włączania osób ze szczególnymi potrzebami w planie krótkoterminowym oraz długoterminowym

Cele w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych

Cel 1. Trwale włączenie dostępności do sposobu zarządzania Filharmonią i rozwój kompetencji zespołu. Do końca 2027 r. planowane jest uporządkowanie odpowiedzialności za dostępność, powołanie zespołu ds. dostępności oraz ustalenie zasad współpracy pomiędzy działami. Szczególny nacisk zostanie położony na regularne szkolenia pracowników: z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, prostego języka, właściwego korzystania z urządzeń wspomagających, komunikacji i bezpieczeństwa. W perspektywie do 2031 r. dostępność ma być stałym elementem planowania programu, inwestycji, zakupów, komunikacji i ewaluacji.

Cel 2. Rozwijanie oferty dostępnej w oparciu o rzeczywiste potrzeby odbiorców i Model Dostępnej Kultury. Filharmonia będzie analizowała całą podróż odbiorcy - od pozyskania informacji, przez zakup biletu i dotarcie do Instytucji, po doświadczenie wydarzenia i możliwość przekazania opinii. W kolejnych dwóch sezonach szczególną przestrzenią do rozpoznawania potrzeb będą warsztaty muzyczne, koncerty relaksacyjne i działania edukacyjne prowadzone w Opolu i na terenie województwa. Do końca 2031 r. wypracowane rozwiązania mają być stosowane w coraz większej części programu.

Cel 3. Zwiększanie samodzielności i bezpieczeństwa odbiorców poprzez ograniczanie barier



architektonicznych, cyfrowych i informacyjno-komunikacyjnych. W planie krótkoterminowym przewidziano m.in. działania inwestycyjne, poprawę funkcjonalności urządzeń wspomagających i rozwój czytelnej informacji. W planie długoterminowym zakłada się dalsze modernizacje, systematyczne audyty wewnętrzne i konsultowanie rozwiązań z użytkownikami. Celem wszystkich działań jest nie tylko spełnianie wymogów formalnych, ale stworzenie Filharmonii rzeczywiście otwartej dla wszystkich.

Oferta instytucji kultury

W ramach Modelu Dostępnej Kultury działania będą rozwijane w pięciu obszarach: widzenia, słyszenia, poruszania się, rozumienia i czucia. W obszarze poruszania się Filharmonia będzie systematycznie zwiększać samodzielność osób o ograniczonej mobilności podczas koncertów, wydarzeń edukacyjnych, warsztatów, wernisaży i innych działań realizowanych w siedzibie Instytucji. Obecnie wykorzystywany jest podnośnik przyschodowy, a dalsze działania obejmują montaż platformy schodowej, modernizację toalety dostępnej, wykonanie ścieżek sensorycznych oraz analizę możliwości poprawy samodzielnego dostępu do kasy biletowej. W obszarze widzenia planowany jest montaż ekranu LED, finansowanego ze środków Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu „Infrastruktura kultury 2026”. Będzie on wykorzystywany do prezentowania najważniejszych informacji w czytelnej, odpowiednio skonstruowanej formie, z uwzględnieniem zasad prostego języka. W trakcie przygotowań jest również przedprzewodnik Filharmonii Opolskiej, który ma ułatwiać wcześniejsze zapoznanie się z przestrzenią Instytucji, przebiegiem wizyty i zasadami uczestnictwa, wspierając w szczególności osoby potrzebujące dostępności w obszarach rozumienia i czucia, a także widzenia i słyszenia.

W obszarze słyszenia w kasie biletowej funkcjonuje pętla indukcyjna. Obecnie prowadzony jest remont nagłośnienia sali koncertowej i sali kameralnej, obejmujący montaż pętli indukcyjnych również w tych przestrzeniach. Rozwiązanie to poszerzy możliwość korzystania z koncertów i innych wydarzeń przez osoby słabosłyszące. W obszarze czucia rozwijane będą wydarzenia o spokojniejszej formule, w tym koncerty relaksacyjne, z uwzględnieniem potrzeb osób wrażliwych sensorycznie. Filharmonia będzie również konsekwentnie informować o silnych bodźcach, takich jak migające światła i stroboskopy, jeżeli występują podczas wydarzenia.

Dostępność będzie zapewniana zarówno przez pracowników i pracownice instytucji, którzy są bezpośrednio zaangażowani w przygotowanie i realizację wydarzeń, jak i poprzez wykorzystanie dostępnych zasobów i rozwiązań. Pracownicy będą odpowiadać m.in. za przygotowanie przestrzeni, obsługę urządzeń, przekazywanie informacji osobom uczestniczącym w wydarzeniach oraz reagowanie na indywidualne potrzeby odbiorców.

Finansowanie działań związanych z zapewnianiem dostępności będzie pochodziło zarówno ze środków własnych instytucji, jak i ze środków pozyskiwanych w ramach zewnętrznych grantów i programów dotacyjnych. Pozwoli to na stopniowe rozwijanie oferty dostępnej i wdrażanie kolejnych rozwiązań odpowiadających na potrzeby osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Dzięki połączeniu zaangażowania pracowników, odpowiedniego wyposażenia technicznego i środków zewnętrznych dostępność będzie stanowiła stały element planowania i realizacji oferty kulturalnej.



Zespół instytucji kultury i organizacja pracy

Dostępność będzie traktowana jako odpowiedzialność całej Instytucji, a nie zadanie jednej osoby. Punktem wyjścia do formalnego uporządkowania tego obszaru jest funkcjonująca obecnie nieformalna grupa siedmiu pracowników różnych działów zaangażowanych w działania na rzecz dostępności, w tym w pozyskiwanie środków zewnętrznych. Do końca 2027 r. planowane jest formalne powołanie zespołu ds. dostępności, wskazanie osób odpowiedzialnych za koordynację poszczególnych działań oraz ustalenie zasad współpracy pomiędzy działami. Zespół będzie współpracował z Dyrekcją oraz z pracownikami edukacji, promocji, organizacji wydarzeń, obsługi publiczności, administracji i działu technicznego. W proces będą włączane także osoby odpowiedzialne za finanse i zakupy, ponieważ dostępność powinna być uwzględniana już na etapie planowania wydatków i zamówień.

Kluczowym kierunkiem będzie systematyczne podnoszenie kompetencji pracowników. Szkolenia w ramach PUK Zadanie 3.1 pokazały, że nawet rozwiązania uznawane wcześniej za dostępne mogą wymagać korekty - przykładem jest sposób zamontowania pętli indukcyjnej w kasie. W kolejnych latach planowane są szkolenia dotyczące m.in. savoir-vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami, komunikacji i prostego języka, obsługi osób z trudnościami w poruszaniu się, widzeniu, słyszeniu, rozumieniu i czuciu, obsługi urzędów wspomagających, dostępności materiałów cyfrowych oraz bezpieczeństwa i ewakuacji. W planie krótkoterminowym przewidziana jest również weryfikacja i uszczegółowienie zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, we współpracy z osobami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo, BHP i ochronę przeciwpożarową.

W planie krótkoterminowym kompetencje będą rozwijane przede wszystkim poprzez szkolenia, wymianę doświadczeń i praktyczne omawianie sytuacji pojawiających się podczas wydarzeń. W perspektywie do 2031 r. szkolenia powinny mieć charakter cykliczny, obejmować także nowych pracowników i współpracowników oraz być uzupełniane przez konsultacje eksperckie. Filharmonia będzie również dążyć do uwzględniania kosztów dostępności w planowaniu budżetowym oraz w projektach finansowanych ze środków zewnętrznych.

Osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze w instytucji kultury

Filharmonia Opolska będzie rozwijała współpracę z osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi oraz organizacjami i placówkami, które reprezentują ich potrzeby. Punktem wyjścia jest wieloletnia współpraca z Fundacją DOM Rodzinnej Rehabilitacji Dzieci z Porażeniem Mózgowym w Opolu. Podopieczni Fundacji pojawiają się w Filharmonii nie tylko jako odbiorcy, ale również jako wolontariusze wspierający m.in. obsługę szatni podczas otwartych prób generalnych. Instytucja współpracuje także z placówkami opiekuńczymi, ośrodkami pomocy, domami seniora oraz jednostkami edukacyjnymi i społecznymi z terenu województwa opolskiego.

W planie do końca 2027 r. współpraca ta będzie coraz częściej wykorzystywana do konsultowania oferty, zbierania informacji zwrotnych i testowania rozwiązań. Osoby ze szczególnymi potrzebami będą występowały w roli uczestników, wolontariuszy, konsultantów oraz współtwórców oceny wydarzeń. Planowane jest tworzenie niewielkich grup konsultacyjnych dobieranych do konkretnego zagadnienia, tak aby w pracach uczestniczyły osoby posiadające doświadczenie adekwatne do analizowanej bariery.

Za utrzymywanie relacji ze środowiskami będzie odpowiadał zespół ds. dostępności we współpracy z pracownikami Biura Dyrekcji, edukacji, promocji i organizacji wydarzeń. Ważnym zasobem pozostaje również sieć kontaktów Kierownika Biura Dyrekcji, neurologopedy klinicznego z jednostkami działającymi na terenie województwa opolskiego. W perspektywie do 2031 r. celem jest budowanie trwałej, zróżnicowanej sieci współpracy lokalnej, uzupełnianej - zależnie od potrzeb -



o kontakty z organizacjami i ekspertami ogólnopolskimi. Współpraca ma służyć nie tylko promocji oferty, ale przede wszystkim jej projektowaniu, diagnozie barier i ewaluacji.

Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

Komunikacja z osobami o szczególnych potrzebach będzie prowadzona wielokanałowo. Filharmonia będzie wykorzystywać stronę internetową, media społecznościowe, pocztę elektroniczną, kontakt telefoniczny, kasę biletową, informacje przekazywane bezpośrednio podczas wydarzeń oraz współpracę z organizacjami i placówkami partnerskimi. Dodatkowym narzędziem stanie się ekran LED, finansowany ze środków MKiDN w ramach programu „Infrastruktura kultury 2026”, na którym prezentowane będą najważniejsze informacje z uwzględnieniem czytelności, kontrastu i prostego języka.

Do końca 2027 r. Filharmonia planuje uporządkować zasady przygotowywania komunikatów o dostępności. Informacje dotyczące wydarzeń mają wskazywać nie tylko zastosowane udogodnienia, ale również istniejące bariery oraz elementy mogące wpływać na komfort odbioru, np. migające światła, stroboskopy lub inne silne bodźce. Po szkoleniach w ramach PUK Zadanie 3.1 takie ostrzeżenia zaczęto już umieszczać w repertuarze i praktyka ta będzie rozwijana.

Za kontakt ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych odpowiadać będzie zespół ds. dostępności we współpracy z Biurem Dyrekcji, edukacją, promocją i obsługą publiczności. Informacje przychodzące od odbiorców - osobiście, telefonicznie, mailowo, przez ankiety lub organizacje partnerskie - będą przekazywane osobom odpowiedzialnym za dany obszar, a najważniejsze wnioski będą omawiane przez zespół. Skuteczność kanałów komunikacji będzie weryfikowana poprzez analizę zgłoszeń, frekwencji, pytań odbiorców, wyników ankiet i rozmów po wydarzeniach. W perspektywie do 2031 r. Filharmonia będzie dążyć do stosowania spójnych standardów dostępnej komunikacji we wszystkich podstawowych kanałach kontaktu z publicznością.

Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

W kolejnych dwóch sezonach artystycznych Filharmonia Opolska będzie prowadziła intensywne działania służące poznawaniu oczekiwań i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami. Obejmą one warsztaty muzyczne, koncerty relaksacyjne oraz działania edukacyjne realizowane zarówno w siedzibie Instytucji, jak i na terenie całego województwa opolskiego. Bezpośredni kontakt z uczestnikami, opiekunami, terapeutami i pracownikami placówek partnerskich pozwoli na bieżąco obserwować sposób odbioru wydarzeń, rozpoznawać pojawiające się bariery oraz dostosowywać czas trwania, poziom bodźców, formę komunikacji i zakres wsparcia. Istotnym elementem rozwijania dostępności pozostanie zasada „Filharmonia wychodzi poza mury”. Realizacja warsztatów, koncertów, audycji i działań edukacyjnych w miejscowościach i placówkach na terenie województwa pozwala ograniczać bariery związane z mobilnością, transportem, wiekiem lub szczególnymi potrzebami, a jednocześnie stanowi ważne źródło wiedzy o potrzebach odbiorców z regionu.

W bieżącym roku Filharmonia realizuje projekt dofinansowany przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu „Kultura dostępna 2026”. Doświadczenia i informacje zebrane podczas tego projektu będą stanowiły podstawę do planowania działań w kolejnych dwóch latach, w których szczególna uwaga zostanie skierowana na potrzeby odbiorców z Opola i regionu.

Nowością będzie bardziej systematyczne dokumentowanie informacji zwrotnych poprzez krótkie ankiety, rozmowy po wydarzeniach, obserwacje pracowników, spotkania konsultacyjne oraz analizę zgłaszanych potrzeb. Planowane jest także tworzenie niewielkich grup konsultacyjnych z udziałem osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, ich opiekunów i przedstawicieli organizacji



społecznych. Wybrane rozwiązania będą testowane podczas pilotażowych wydarzeń, a następnie modyfikowane na podstawie uzyskanych opinii.

W działania zostaną zaangażowani pracownicy odpowiedzialni za edukację, organizację wydarzeń, promocję i obsługę publiczności. Ich zadaniem będzie prowadzenie obserwacji, zbieranie opinii i przekazywanie wniosków zespołowi ds. dostępności. Eksperti zewnętrzeni będą wykorzystywani w sytuacjach wymagających specjalistycznej wiedzy, w szczególności przy audytach, opracowywaniu materiałów dostępnościowych, szkoleniach oraz ocenie bardziej złożonych rozwiązań technicznych i komunikacyjnych. Takie podejście pozwoli połączyć codzienne doświadczenie zespołu z wiedzą odbiorców i wsparciem specjalistów.

Identyfikacja ryzyk

Najważniejsze ryzyka związane z realizacją Strategii dotyczą zarówno procesów wewnętrznych, jak i otoczenia Instytucji. Pierwszym ryzykiem jest rotacja pracowników i utrata części kompetencji wypracowanych podczas szkoleń. Prawdopodobieństwo tego zdarzenia oceniane jest jako średnie, a jego wpływ jako wysoki. Ryzyko będzie ograniczane poprzez cykliczne szkolenia, przekazywanie wiedzy nowym pracownikom, opracowywanie wewnętrznych zasad postępowania oraz rozdzielenie odpowiedzialności pomiędzy kilka osób w zespole ds. dostępności.

Drugą grupą ryzyk są ograniczenia finansowe, brak możliwości pozyskania środków zewnętrznych lub przesunięcia terminów inwestycji. Prawdopodobieństwo oceniane jest jako średnie, a wpływ jako wysoki, szczególnie w przypadku działań architektonicznych. Filharmonia będzie ograniczać to ryzyko poprzez etapowanie inwestycji, poszukiwanie różnych źródeł finansowania oraz uwzględnianie dostępności w projektach i planach budżetowych.

Trzecim ryzykiem jest wdrożenie rozwiązania, które formalnie spełnia wymagania, ale w praktyce nie odpowiada potrzebom użytkowników. Doświadczenie z pętlą indukcyjną pokazało, że takie ryzyko jest realne. Jego prawdopodobieństwo oceniane jest jako średnie, a wpływ jako średni lub wysoki. Działaniem ograniczającym będzie testowanie nowych rozwiązań, konsultowanie ich z osobami ze szczególnymi potrzebami i ekspertami oraz ocena po wdrożeniu.

Ryzykiem jest również niewystarczające dotarcie do odbiorców lub mała liczba informacji zwrotnych. Filharmonia będzie przeciwdziałać temu poprzez współpracę z organizacjami partnerskimi, wielokanałową komunikację, działania w całym województwie oraz prostsze metody ewaluacji. Strategia będzie okresowo weryfikowana, tak aby reagować na zmiany prawne, techniczne, organizacyjne i potrzeby publiczności.

Inwestycje na rzecz dostępności

Filharmonia Opolska planuje dalsze inwestycje służące zwiększaniu dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Na potrzeby przedsięwzięcia dotyczącego infrastruktury dostępnej został w listopadzie 2025 r. przygotowany Program Funkcjonalno-Użytkowy. Zakres planowanych prac obejmuje modernizację toalety dostępnej - w tym przebudowę układu funkcjonalnego, powiększenie przestrzeni manewrowej, dostosowanie wejścia oraz montaż odpowiedniej armatury i wyposażenia - wykonanie ścieżek dotykowych z prefabrykowanych elementów prowadzących i ostrzegawczych w kluczowych ciągach komunikacyjnych oraz dostawę i montaż platformy schodowej umożliwiającej osobom poruszającym się na wózkach pokonywanie różnic poziomów w budynku. Inwestycje te mają przede wszystkim zwiększyć samodzielność, bezpieczeństwo i komfort odbiorców. Finansowanie przewidziano ze środków zewnętrznych pozyskanych przez Instytucję; szczegółowy harmonogram poszczególnych prac będzie realizowany zgodnie z warunkami



finansowania zadania.

Równolegle planowany jest montaż ekranu LED, finansowany ze środków Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu „Infrastruktura kultury 2026”. Ekran będzie służył przekazywaniu najważniejszych informacji, przygotowywanych z uwzględnieniem czytelności, właściwego kontrastu i prostego języka. Filharmonia analizuje także rozwiązania dotyczące poprawy samodzielnego dostępu do kasy biletowej.

Inwestycje techniczne nie są traktowane jako cel sam w sobie. Doświadczenia z autodiagnozy, w tym przykład pętli indukcyjnej zamontowanej w sposób ograniczający wygodne korzystanie, pokazały znaczenie prawidłowego wdrożenia i testowania rozwiązań. Dlatego inwestycjom będą towarzyszyć szkolenia pracowników, konsultacje i ocena funkcjonalności. Instytucja zakłada, że trwała poprawa dostępności wymaga połączenia infrastruktury z kompetencjami zespołu i świadomą organizacją obsługi.

Ustawy o dostępności

Wymogi ustawowe będą traktowane jako minimalny poziom, od którego Instytucja wychodzi przy rozwijaniu rozwiązań odpowiadających rzeczywistym potrzebom odbiorców. Filharmonia będzie systematycznie monitorować dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną, usuwać rozpoznane bariery, aktualizować deklarację dostępności oraz reagować na wnioski i zgłoszenia użytkowników. Ważnym elementem tego procesu będzie również bieżące rozpoznawanie potrzeb osób z niepełnosprawnościami i osób starszych oraz uwzględnianie ich doświadczeń przy planowaniu kolejnych działań. Pozwoli to na stopniowe podnoszenie jakości dostępności i dostosowywanie rozwiązań do zmieniających się potrzeb odbiorców.

W obszarze architektonicznym działania będą obejmować m.in. planowaną modernizację toalety dostępnej, wykonanie ścieżek dotykowych, montaż platformy schodowej i dalszą analizę dostępu do kasy biletowej. Tam, gdzie pełne usunięcie bariery nie będzie możliwe, zapewniany będzie dostęp alternatywny i wsparcie pracownika. Podejmowane działania będą uwzględniały również komfort i bezpieczeństwo osób o ograniczonej mobilności, a rozwiązania dostępnościowe będą utrzymywane i wykorzystywane także po zakończeniu realizacji poszczególnych przedsięwzięć.

W obszarze informacyjno-komunikacyjnym rozwijane będą czytelne komunikaty, prosty język, właściwe wykorzystanie urządzeń wspomagających oraz informacje o dostępności i silnych bodźcach podczas wydarzeń. Informacje dotyczące dostępności będą przekazywane odbiorcom w sposób możliwie jasny i zrozumiały, tak aby osoby planujące wizytę mogły wcześniej zapoznać się z warunkami uczestnictwa i odpowiednio przygotować się do wydarzenia. Szczególna uwaga zostanie poświęcona osobom, które mogą potrzebować dodatkowego wsparcia w uzyskaniu informacji lub organizacji wizyty.

W zakresie cyfrowym Filharmonia będzie okresowo weryfikowała stronę internetową i publikowane materiały, zwracając uwagę m.in. na obsługę klawiaturą, strukturę treści, kontrast, teksty alternatywne, dostępność dokumentów oraz napisów lub transkrypcji w materiałach audiowizualnych. Deklaracja dostępności będzie regularnie przeglądana i aktualizowana, zgodnie ze zmianami wprowadzanymi w przestrzeni i kanałach komunikacji Instytucji. Działania te będą prowadzone w sposób ciągły, tak aby dostępność cyfrowa nie ograniczała się wyłącznie do jednorazowego dostosowania strony internetowej, ale była uwzględniana również przy tworzeniu nowych treści i materiałów.



Istotnym elementem realizacji obowiązków ustawowych pozostaną szkolenia pracowników, ponieważ skuteczność nawet prawidłowo zaprojektowanych rozwiązań zależy od wiedzy i sposobu działania zespołu. Pracownicy będą rozwijać kompetencje związane z obsługą osób o różnych potrzebach oraz reagowaniem na sytuacje wymagające dodatkowego wsparcia. Celem Filharmonii jest nie tylko formalne wypełnienie przepisów, ale stworzenie miejsca rzeczywiście otwartego, bezpiecznego i dostępnego dla wszystkich. Dostępność będzie traktowana jako proces ciągłego doskonalenia, a nie jednorazowe działanie, dzięki czemu rozwiązania będą mogły być systematycznie rozwijane i utrzymywane w kolejnych latach.

Kryteria sukcesu planu wdrażania i rozwijania dostępności

Ewaluacja działań na rzecz dostępności będzie prowadzona systematycznie, z udziałem pracowników, odbiorców ze szczególnymi potrzebami oraz - w razie potrzeby - ekspertów zewnętrznych. Ocenie będą podlegały zarówno konkretne wydarzenia, jak i rozwiązania architektoniczne, cyfrowe, informacyjno-komunikacyjne oraz sposób organizacji pracy. Filharmonia będzie łączyła dane ilościowe z jakościowymi, tak aby ocena nie ograniczała się do liczby zakupionych urządzeń czy przeprowadzonych wydarzeń.

Do podstawowych kryteriów sukcesu należeć będą: stopień realizacji zaplanowanych działań i inwestycji, liczba i rodzaj wydarzeń przygotowywanych z uwzględnieniem dostępności, liczba pracowników uczestniczących w szkoleniach, rzeczywiste wykorzystanie urządzeń i narzędzi dostępnościowych, liczba zgłoszonych barier i sposób ich rozwiązania, a także opinie odbiorców dotyczące samodzielności, bezpieczeństwa, zrozumiałości komunikacji i komfortu uczestnictwa. Analizowane będą również informacje o frekwencji w działaniach kierowanych do osób ze szczególnymi potrzebami oraz efektywność kanałów, którymi dociera do nich informacja.

Dane będą pozyskiwane poprzez rozmowy po wydarzeniach, obserwacje pracowników, zgłoszenia osobiste, mailowe i telefoniczne oraz spotkania z organizacjami partnerskimi. W przypadku ważniejszych inwestycji i nowych rozwiązań planowane jest także ich praktyczne testowanie. Wyniki będą okresowo omawiane przez zespół ds. dostępności i Dyrekcję. Wnioski będą służyły do korygowania bieżących działań, aktualizowania priorytetów oraz tworzenia kolejnych planów krótkoterminowych i długoterminowych. Sukces będzie rozumiany jako stopniowe ograniczanie realnych barier, a nie wyłącznie formalne wykonanie zaplanowanych czynności.



Signed by /
Podpisano przez:

Maciej Bronisław
Fortuna

Date / Data: 2026-
09-29 21:53