



COME-IN! RICHTLINIEN

VER. DEUTSCH

26.06.2019





VORWORT	3
DAS COME-IN! PROJEKT	4
EINLEITUNG	5
Zweck der Richtlinien.....	5
Inhalt der Richtlinien.....	5
COME-IN! GRUNDSÄTZE	6
1. Inklusion und Barrierefreiheit für alle	6
2. Der rechtliche Rahmen.....	8
2.1 UN-Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (CRPD).....	8
2.2 Die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020	11
2.3 Rechtlicher Rahmen in den Ländern der Projektpartner	12
3. Sprachliche Richtlinien	13
3.1 Wieso es immer wichtig ist, eine angemessene Sprache zu verwenden.....	13
3.2 Verwenden und Vermeiden: Wörter, die man verwenden bzw. vermeiden sollte.....	15
3.3 Glossar für die Barrierefreiheit von Museen	16
4. Barrierefreiheit von Museen.....	19
4.1 Barrierefreiheit der physischen Umwelt.....	19
4.2 Barrierefreiheit von Informationen und Kommunikation	19
4.3 Barrierefreiheit der sozialen Umwelt.....	20
4.4 Barrierefreiheit der wirtschaftlichen Umwelt	21
4.5 Zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten	21
COME-IN! KRITERIEN	22
5. Die Anforderungen für die Barrierefreiheit in der Servicekette.....	22
5.1 INPUT – INFORMATIONEN UND KOMMUNIKATION VOR DEM BESUCH.....	24
5.2 ANKUNFT	26
5.3 EINGANG.....	27
5.4 KASSE	28
5.5 Garderobe.....	30
5.6 AUSSTELLUNGSBEREICH	31
5.7 TOILETTE	33
5.8 LÄDEN.....	34
5.9 OUTPUT – INFORMATIONEN UND KOMMUNIKATION NACH DEM BESUCH.....	35
6. Zusammenfassung der Anforderungen für die Barrierefreiheit.....	36
MITARBEITERSCHULUNG	40
7. Ziele und Aufbau der Schulung.....	40
8. Schulungsmodulare	41
M1 – Barrierefreie Museen und der Servicekettenansatz	41
M2 - Bewusstseinsbildung	41
M3 – Gestaltung barrierefreier Ausstellungen	42
INFORMATIONSQLLEN	43
9. Danksagung und Verzeichnis der Beitragenden	43
10. Bibliografie	44



VORWORT

Barrierefreiheit steht für einen kulturellen Grundsatz, der sich auf alle Aktivitäten des täglichen Lebens auswirkt. Aus einer innovativen Sichtweise heraus betrachtet sollte sie jeden Aspekt des Privatlebens und des öffentlichen Lebens einer Person abdecken. Das Konzept und das Recht auf Barrierefreiheit müssen im weiteren Sinne beachtet werden - für jede einzelne Person, mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Fähigkeiten (motorisch, sensorisch, kognitiv und emotional), egal ob dauerhaft oder vorübergehend, um das Recht jeder Person auf autonomen und sicheren Zugang zu Produkten, Orten, Systemen und Dienstleistungen zu gewährleisten. Ein Projekt für mehr Barrierefreiheit erfordert einen integrierten und vernetzten Ansatz für verschiedene Akteure und Akteurinnen, die mit Synergieeffekten in einem europäischen Rahmen operieren. Es ist von grundlegender Bedeutung, die Endnutzer und Endnutzerinnen bereits in der Planungsphase daran zu beteiligen, um sich mit ihren Bedürfnissen vertraut zu machen und sie zu begreifen. Genauso müssen auch Schulungszentren und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in den Einrichtungen arbeiten und mit der Öffentlichkeit zu tun haben einbezogen werden.

Im Zusammenhang mit dem Kulturerbe stellt Barrierefreiheit nicht nur eine Chance für soziales Wachstum dar, sondern auch eine Investition, denn es werden dadurch der Tourismus und insbesondere der Kulturtourismus gefördert.

Ausgehend von diesen Grundsätzen bringt das COME-IN! Projekt ein umfangreiches Netzwerk von Museen, Verbänden von Menschen mit Behinderungen, Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen, Schulungseinrichtungen und politischen Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen unter der Leitung des Central European Initiative Executive Secretariat zusammen. Damit soll ein innovativer, strategischer Ansatz für die Förderung der Barrierefreiheit aller Museen entwickelt werden. Zuerst zielt es darauf ab, transnationale Standards zu identifizieren und Richtlinien für die Gestaltung barrierefreier Ausstellungen und kultureller Veranstaltungen zu definieren, ~~die aktuell oft aufgrund unterschiedlicher Barrierefreiheitsniveaus und verschiedener nationaler Gesetze nicht vergleichbar sind.~~

Nach der Umsetzung des Projektes wird die Marke „COME-IN!“ entwickelt, ein Gütesiegel, das an Museen verliehen wird, welche sich an die Barrierefreiheitsstandards halten, die in den drei Jahren der Projektlaufzeit festgelegt wurden. Die Idee, diese Standards auf andere Museen und kulturelle Einrichtungen auszuweiten, könnte ein Anreiz zur Veränderung werden, so dass sich andere Akteure und Akteurinnen in der Region anschließen, da eine barrierefreie Stadt für alle von Vorteil ist.

DAS COME-IN! PROJEKT

Die **COME-IN! RICHTLINIEN** wurden für das COME-IN! Projekt entwickelt. COME-IN! soll das kulturelle Erbe Zentraleuropas aufwerten, wobei man die Kapazitäten kleiner und mittelgroßer Museen erhöht, indem man sie einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich macht. Das übergeordnete Projektziel ist INKLUSION, die den ganzen Prozess beeinflusst, aufgrund von:

- Teilhabe: NICHTS über Menschen mit Behinderungen OHNE Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen!
- Nichtdiskriminierung: Menschen mit Behinderungen werden gleich wie andere behandelt
- Respekt vor der Würde und den Rechten von Menschen mit Behinderungen
- Korrekter Wortwahl

COME-IN! koordiniert ein Netzwerk von Museen, Verbänden von Menschen mit Behinderungen, Vertretern von Universitäten, Schulungseinrichtungen und politischen Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen, die zusammen einen innovativen, strategischen Ansatz zur Förderung der Barrierefreiheit von Museen festlegen.

Verbände von Menschen mit Behinderungen, die die Endnutzer und Endnutzerinnen repräsentieren, trugen dazu bei, indem sie vorhandene Barrieren und Einschränkungen identifizierten und Standards festlegten, die für Ausstellungen/Sammlungen gelten sollen:

- ÖZIV Bundesverband, Interessensvertretung für Menschen mit Behinderungen (Österreich)
- Regionaler Verbandsrat für Menschen mit Behinderungen und ihre Familien aus der Region Friaul-Julisch Venetien (Italien)

Die Fachhochschule Erfurt steuerte theoretisches und praktisches Fachwissen in Bezug auf die Verbesserung der Barrierefreiheit für alle Nutzer und Nutzerinnen bei.

Ein Netzwerk kleiner und mittelgroßer Museen und Gemeinden in Zentraleuropa wendete die COME-IN! Standards an und testete sie:

- Archäologisches Museum Krakau (Polen)
- Archäologisches Museum Istrien - Pula (Kroatien)
- Städtisches Museum und Galerien für Geschichte und Kunst - Udine (Italien)
- Meereskundemuseum „Sergej Mašera“ - Piran (Slowenien)
- Museum Arbeitswelt - Steyr (Österreich)
- Museum für Ur- und Frühgeschichte Thüringens - Weimar (Deutschland)
- Gemeinde Piran (Slowenien)

Schulungseinrichtungen legten den Schulungsinhalt fest, den Museumspersonal und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen benötigen, um barrierefreie Sammlungen und Ausstellungen organisieren und einen guten Besucher-Service anbieten zu können (einschließlich Services für Menschen mit Behinderungen):

- BBRZ - Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum (Österreich)
- ENAIP FVG, ACLI berufliche Bildungsbehörde von Friaul-Julisch Venetien (Italien)

NET Design des Labels und Projektförderung auf europäischer Ebene

Alle zur Entwicklung der **COME-IN! RICHTLINIEN** durchgeführten Aktivitäten wurden vom Central European Initiative Executive Secretariat koordiniert.

Für mehr Informationen: www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html

EINLEITUNG

Zweck der Richtlinien

Die **COME-IN! RICHTLINIEN** sind als Richtschnur für Museen und Kunstgalerien gedacht, um den größtmöglichen Zugang für alle zu gewährleisten und zu fördern. Sie sind für jene gedacht, die ihr Service für Besucher und Besucherinnen in Bezug auf die Barrierefreiheit auf einen zufriedenstellenden Standard bringen wollen.

Die **COME-IN! RICHTLINIEN** sind zuallererst ein praktisches Werkzeug für die Gestaltung und Organisation von Ausstellungen und Sammlungen, um sie Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Sie können zum Überprüfen der gesamten Servicekette in Museen und Sammlungen genutzt werden.

Inhalt der Richtlinien

Die **COME-IN! RICHTLINIEN** bestehen aus den folgenden Kapiteln: Grundsätze, Kriterien, Mitarbeiterschulung und Informationsquellen.

Im Kapitel **COME-IN! GRUNDSÄTZE** werden die Grundsätze beschrieben, die die Grundlage für das COME-IN! Projekt und die Richtlinien bilden. Es umreißt den **Ansatz für Barrierefreiheitsthemen** (Abschnitt 1), die mit dem COME-IN! Projekt verfolgt werden, und stellt den **europäischen und nationalen rechtlichen Rahmen** vor, der für die COME-IN! Barrierefreiheit-Standards als Referenz dient (Abschnitt 2). In Abschnitt 3 finden Sie einige Richtlinien zu **geeigneter Sprache** und ein **Glossar für Barrierefreiheit von Museen**. Abschnitt 4 beschäftigt sich mit den **verschiedenen Arten der Barrierefreiheit** im Zusammenhang mit Museen.

Im Kapitel **COME-IN! KRITERIEN** (Abschnitt 5) werden die **Kriterien zu Barrierefreiheit** auf Grundlage der **Servicekette** detailliert beschrieben, welche eine effektive Möglichkeit darstellt, um die durchgängige Barrierefreiheit eines Museums oder einer Ausstellung sicherzustellen und diese zu beurteilen. Abschnitt 6 enthält ein Beispiel über die **Zusammenfassung einer Bewertung zu Barrierefreiheit** auf Grundlage der vier Betrachtungselemente: Zugang zur physischen Umwelt, Zugang zu Informationen, Zugang zur sozialen Umwelt und Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt.

Im Kapitel **MITARBEITERSCHULUNG** werden die Inhalte für die Schulung des Museumspersonals und der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen definiert. Der **Schulungsplan** besteht aus drei Modulen (Abschnitt 8): Barrierefreie Museen und der Servicekettenansatz, Bewusstseinsbildung und Gestaltung von barrierefreien Ausstellungen. Die Mitarbeiterschulung ist für den Erwerb des COME-IN! Labels obligatorisch.

Das Kapitel **INFORMATIONSQLLEN** enthält nützliche Hinweise auf sachdienliche Online-Quellen, Untersuchungen und Studien.

COME-IN! GRUNDSÄTZE

1. Inklusion und Barrierefreiheit für alle

Der **COME-IN! Ansatz** beruht auf zwei grundlegenden Konzepten: **Inklusion** und **Barrierefreiheit für alle**.

Inklusion bedeutet, jede Person genauso zu respektieren, wie er oder sie ist. Es bedeutet, dass alle Menschen die Chance zur vollständigen Teilhabe am gesellschaftlichen Leben haben.

Nachstehend sind einige wichtige Grundsätze für Konzepte für Museen in Bezug auf Menschen mit Behinderungen zusammengefasst:

- *Menschen mit Behinderungen haben das Recht, an allen Aktivitäten in Museen und Kunstgalerien teilzunehmen.*
- *Museen und Kunstgalerien sollten in einen Dialog mit Menschen mit Behinderungen treten, um herauszufinden, was sie brauchen und wollen und wie man ihnen das ermöglichen kann.*
- *Die Verwendung des sozialen Modells von Behinderung sollte übernommen werden. Dieses Modell ist jenes, bei dem Behinderung als etwas gesehen wird, das als Folge von durch die Gesellschaft geschaffenen Barrieren entsteht.*
- *Diese Zugangsbarrieren für Menschen mit Behinderungen sollten identifiziert und beseitigt werden, um ihnen die Teilhabe zu ermöglichen.*
- *Themen in Bezug auf Behinderung gehören eindeutig in den breiter gefächerten Themenbereich Menschenrechte, Chancengleichheit und Diversität.*
- *Grundsätze des universellen Designs sollten die Grundlage für eine Praxis Inklusion in Museen und Kunstgalerien bilden.*
- *Es sollte eine optimale Inklusionspraxis eingeführt werden, damit Themen in Bezug auf Behinderung in allen Tätigkeitsbereichen in Museen oder Kunstgalerien berücksichtigt werden.*
- *Dieser Prozess muss kontinuierlich, langfristig, erreichbar und nachhaltig sein. Er sollte sich in den Konzepten und der strategischen Planung der Museen widerspiegeln und die Einführung sollte vom Führungstab geleitet werden.¹*

Ein weiteres grundlegende Konzept ist die Barrierefreiheit, wie es in Artikel 9 des UN-Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sinngemäß steht: „*Barrierefreiheit ist eine wesentliche Bedingung für die Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderungen und ihre Teilhabe an der Gesellschaft.*“

¹ Online: Disability directory for museums and galleries (09.02.2017).
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>.

Barrierefreiheit muss folgendes berücksichtigen:

- **Zugang zur physischen Umwelt**

Zugang zur physischen Umwelt bedeutet Zugang zu öffentlichen Gebäuden, Straßen, Verkehrsmitteln und anderen Innen- und Außenanlagen, einschließlich Museen. Besonders Personen mit Mobilitätseinschränkungen sind von einem geeigneten Zugang abhängig.

In Bezug auf Museen ist das Konzept des universellen Designs wichtig: *„Ausgehend vom Konzept des „Designs für alle“ oder des „universellen Designs“ sollten die physische Umgebung, Produkte und Dienstleistungen so gestaltet werden, dass sie so einfach wie möglich, problemlos und effizient von einer möglichst großen Gruppe von Personen mit verschiedenen Voraussetzungen, Fähigkeiten, Präferenzen oder Bedürfnissen genutzt werden können.“²*

- **Zugang zu Informationen und Kommunikation**

Zugang zu Informationen und Kommunikation umfasst u.a. elektronische Dienste und Rettungsdienste. Besonders Menschen mit sensorischen oder geistigen Behinderungen sehen sich oft mit Barrieren bei Informationen und Kommunikation konfrontiert. Das umfasst zum Beispiel Maßnahmen zum Anbringen von Schildern in Braille und in einfach lesbarer und verständlicher Form in öffentlichen Gebäuden und anderen Einrichtungen. Außerdem sollten in öffentlichen Gebäuden Auskunftspersonen und Gebärdendolmetscher und Gebärdendolmetscherinnen verfügbar sein.

- **Zugang zur sozialen Umwelt**

Neben physischen Barrieren, wie zum Beispiel Stufen in einem Gebäude, kann auch eine negative Einstellung gegenüber Menschen mit Behinderungen eine Zugangsbarriere für alle Menschen mit Behinderungen darstellen. Da Menschen mit Behinderungen die gleichen Rechte auf Teilhabe an der Gesellschaft haben wie Menschen ohne Behinderungen, sollten sie die gleichen Chancen haben, an allen Aspekten des Soziallebens teilzuhaben: Bildung, Arbeit, Freizeitsport usw. Was Museen angeht, so *„besteht die Herausforderung in diesem Bereich nicht nur darin, die Barrierefreiheit der Gebäude zu gewährleisten, sondern es auch den Menschen mit sensorischen Behinderungen bzw. mit Lernschwächen zu ermöglichen, Kunst und Kultur zu erfahren und zu begreifen, z.B. durch taktile, visuelle und Audiopräsentationen. Außerdem sollte die aktive Teilnahme von Menschen mit Behinderungen gefördert und die Skepsis der Gesellschaft in Bezug auf solche Kunstveranstaltungen verringert werden.“³*

- **Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt**

Menschen mit Behinderungen sehen sich oft auch mit wirtschaftlichen Nachteilen konfrontiert. Museen sollten Initiativen fördern, die Menschen mit Behinderungen und/oder den Begleitpersonen freien Eintritt, Ermäßigungen und vorrangigen Eintritt gewähren. Alternativ sollten sie allen den gleichen Service bieten und daher für alle den gleichen Preis verlangen (und keine Gebühr für Begleitpersonen).

² Nationaler Aktionsplan Behinderung 2012-2020, Strategie der Österreichischen Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention, S. 43.

³ Nationaler Aktionsplan Behinderung 2012-2020, Strategie der Österreichischen Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention, S. 50.

2. Der rechtliche Rahmen

Die Richtlinien des COME-IN! Projekts beruhen auf:

- Dem Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
- Der Europäischen Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020
- Dem innerstaatlichen Recht der COME-IN! Partnerländer

2.1 UN-Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (CRPD)

„Das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen ist ein Abkommen von Ländern auf der ganzen Welt, mit dem sichergestellt werden soll, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen ohne Behinderungen gleich behandelt werden“⁴ und dass eine Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen nicht erlaubt ist.

Das CRPD fördert die Achtung der Würde, der Wahlmöglichkeiten und der Einbeziehung aller Menschen mit Behinderungen und schreibt vor, dass Länder Menschen mit Behinderungen in Entscheidungen einbeziehen, die sich auf ihr Leben auswirken. Das CRPD deckt alle Lebensbereiche ab, um sicherzustellen, dass Menschen in allen Lebensbereichen gleich behandelt und inkludiert werden. Die für COME-IN! wichtigsten Artikel sind:

- Allgemeine Grundsätze (Artikel 3)
- Barrierefreiheit (Artikel 9)
- Bildung (Artikel 24)
- Arbeit und Beschäftigung (Artikel 27)
- Teilhabe am kulturellen Leben (Artikel 30).

Artikel 3 - Allgemeine Grundsätze

Die allgemeinen Grundsätze des Übereinkommens sind in Artikel 3 beschrieben und stehen für die Bedeutung von Inklusion. Das sind:

- Achtung der Würde, der individuellen Autonomie und Unabhängigkeit von Personen
- Nichtdiskriminierung
- Teilhabe an der Gesellschaft und Inklusion in die Gesellschaft
- Respektieren von Unterschieden und Akzeptanz
- Chancengleichheit
- Barrierefreiheit
- Gleichberechtigung von Mann und Frau
- Achtung vor den sich entwickelnden Fähigkeiten von Kindern mit Behinderungen und Achtung ihres Rechts auf Wahrung ihrer Identität

⁴ Online: http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf, p. 7 (10.10.2016)



Artikel 9 - Barrierefreiheit

Ein weiterer Teil des Übereinkommens, der für diese Publikation besonders wichtig ist, ist Artikel 9, in dem es um Barrierefreiheit geht. Artikel 9 verlangt **gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Informationen und Kommunikation**, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden.

Artikel 24 - Bildung

Artikel 24 des UN CRPD besagt, dass alle Vertragsstaaten ein integratives Bildungssystem auf allen Ebenen und lebenslanges Lernen gewährleisten müssen. Einerseits müssen geeignete Maßnahmen zur Einstellung von Lehrkräften getroffen werden, einschließlich solcher mit Behinderungen, die in Gebärdensprache oder Brailleschrift ausgebildet sind. Andererseits müssen Fachkräfte sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf allen Ebenen des Bildungswesens geschult werden. Zu diesen Schulungen gehören die Schärfung des Bewusstseins für Behinderungen, die Verwendung geeigneter ergänzender und alternativer Formen, Mittel und Formate der Kommunikation sowie pädagogische Verfahren und Materialien zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen.

Artikel 27 - Arbeit und Beschäftigung

Artikel 27 besagt, dass das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit gewährleistet werden muss. Dazu gehört das Recht auf die Möglichkeit, den Lebensunterhalt durch Arbeit zu verdienen, die in einem offenen, integrativen und für Menschen mit Behinderungen zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld frei gewählt oder angenommen wird. Dies umfasst:

- Einstellungsbedingungen
- Einstellung und Beschäftigung
- Beruflicher Aufstieg
- Sichere und gesunde Arbeitsbedingungen
- Gleiches Entgelt für Arbeit von gleichem Wert
- Schutz vor Belästigungen und Abhilfe bei Missständen
- Zugang zu Berufsausbildung und Weiterbildung

Artikel 30 - Teilhabe am kulturellen Leben, an Erholung, Freizeit und Sport

In Artikel 30 geht es um das Recht von Menschen mit Behinderungen auf **Teilhabe am kulturellen Leben**. Menschen mit Behinderungen sollten Zugang zu kulturellem Material in zugänglichen Formaten, Fernsehprogrammen, Filmen, Theatervorstellungen und anderen kulturellen Aktivitäten in zugänglichen Formaten und Zugang zu Orten für kulturelle Darbietungen oder Dienstleistungen haben. Außerdem sollten sie soweit wie möglich Zugang zu Denkmälern und Stätten von nationaler kultureller Bedeutung haben. Um die Gleichbehandlung von Menschen mit Behinderungen wirklich zu gewährleisten, haben sich die Länder darauf geeinigt, das zu erreichen, indem sie:

„Tun, was möglich ist, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen nicht diskriminiert werden.

Dafür sorgen, dass Dinge so gestaltet werden, dass jeder sie benutzen kann, oder dass sie einfach auszuwechseln sind.

Neue Technologien nutzen, um Menschen mit Behinderungen zu helfen.

Menschen mit Behinderungen Informationen über die Dinge an die Hand geben, die ihnen helfen werden.

Menschen über dieses Übereinkommen informieren.”⁵

⁵ Online: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf „pp.5-6„(10.10.2016)



2.2 Die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020

Die Europäische Kommission unterstützt die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020, wobei abgesehen von anderen verschiedenen Maßnahmen vorgeschlagen wurde, den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) zu nutzen, um die Barrierefreiheit von Kulturgütern und kulturellen Veranstaltungen und die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu verbessern.

Die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020 baut auf dem UN-CRPD auf. „Es entwirft eine Strategie, mit der Menschen mit Behinderungen in die Lage versetzt werden, ihre Rechte in vollem Umfang auszuüben und auf gleichberechtigter Basis an der Gesellschaft und der Wirtschaft teilhaben zu können.

Es gibt 8 Bereiche für gemeinsame Maßnahmen in der EU und den Ländern der EU, die bei dieser Strategie in den Mittelpunkt gestellt werden:

- *Barrierefreiheit: dafür sorgen, dass Menschen mit Behinderungen Zugang zu Gütern, Dienstleistungen und Hilfsgeräten haben;*
- *Teilhabe: dafür sorgen, dass Menschen mit Behinderungen alle ihre Grundrechte als europäische Bürger ausüben können;*
- *Gleichstellung: dafür sorgen, dass politische Programme (sowohl auf EU- als auch auf Landesebene) eingeführt werden, die die Gleichstellung fördern;*
- *Beschäftigung: für eine Steigerung der Anzahl der Arbeiter/innen mit Beeinträchtigungen auf dem Arbeitsmarkt und eine bessere Barrierefreiheit von Arbeitsplätzen sorgen;*
- *Bildung und Ausbildung: dafür sorgen, dass Schüler/innen mit Behinderungen ein zugängliches Bildungssystem und Programme für lebenslanges Lernen nutzen können. Die Europäische Kommission hat bereits mehrere Initiativen für die Bildung gestartet, wie zum Beispiel die Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung;*
- *Sozialschutz: soziale Herausforderungen angehen, mit denen sich Menschen mit Behinderungen konfrontiert sehen, wie zum Beispiel Einkommensungleichheit, Armutsrisiko und soziale Ausgrenzung. Mit EU-Strukturfonds und Maßnahmen der EU-Länder auf Länderebene kann dieser Sozialschutz sichergestellt werden;*
- *Gesundheit: dafür sorgen, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten und bezahlbaren Zugang zu Gesundheitsleistungen und Gesundheitseinrichtungen (auch für die psychische Gesundheit) haben;*
- *Maßnahmen in internationalem Rahmen: die Rechte von Menschen mit Behinderungen auf internationaler Ebene fördern.”⁶*

⁶ Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016)

2.3 Rechtlicher Rahmen in den Ländern der Projektpartner

Die folgenden Tabellen enthalten eine Liste der wichtigsten Gesetze und Vorschriften für Barrierefreiheit in den fünf Partnerländern.

Land	Ratifizierung des UN CRPD	Gleichbehandlungsgesetze auf Landesebene
Österreich	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) erste Fassung von 1970 • Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) erste Fassung von 2005
Kroatien	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gleichbehandlungsgesetz von 2008 • Gesetz über die kroatische Gebärdensprache und andere Kommunikationssysteme tauber und taubblinder Menschen in Kroatien von 2015
Deutschland	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) vom 27. April 2002 • Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen) vom 19. Juni 2001 • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) vom 14. August 2006
Italien	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetz Nr. 67 vom 1. März 2006 („Vorschriften für den Gerichtsschutz von Menschen mit Behinderungen, Diskriminierungsopfern“) • Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 216 vom 9 Juli 2003 (zur Umsetzung der Europäischen Richtlinie 2000/78/EG zur Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf)
Polen	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Beschluss des Sejm der Republik Polen vom 1. August 1997 • Charta der Menschen mit Behinderungen (M.P. vom 13.08.1997, Nr. 50 Artikel 475) • Rechtsakte zur Gleichbehandlung der Kommission für Menschenrechte
Slowenien	Ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetz über die Ratifizierung des UN Übereinkommens für die Rechte von Menschen mit Behinderungen - vom 15. April 2008 • Gesetz über die Gleichbehandlung von Menschen mit Behinderungen (ZIMI) vom 24. November 2010 • Gesetz über die Verwendung der slowenischen Gebärdensprache (ZUSZJ) vom 29. November 2002 • Gesetz für den Schutz vor Diskriminierung (ZVarD) vom 24. Mai 2016



3. Sprachliche Richtlinien⁷

3.1 Wieso es immer wichtig ist, eine angemessene Sprache zu verwenden

Die Wahl angemessener Worte und Redewendungen ist wichtig, wenn man mit oder über Menschen mit Behinderungen spricht. Sprache kann entweder ein sehr mächtiges Instrument der Inklusion oder ein Mittel zum Verfestigen von Stereotypen und gesellschaftlichen Hindernissen sein. Daher ist es sehr wichtig, sich auf die Person und nicht auf die Behinderung zu konzentrieren.

Hier sind ein paar nützliche Vorschläge:

- *Nie den Artikel „die“ mit einer bestimmten Behinderung verwenden, um Menschen mit dieser Behinderung zu beschreiben. Die bevorzugte Bezeichnung „Menschen mit Behinderungen“ unterstreicht die Menschlichkeit der einzelnen Person und vermeidet eine Objektifizierung.*
- *Nie das Wort „normal“ verwenden, wenn von Leuten ohne Behinderung die Rede ist, im Gegensatz zu Menschen mit Behinderungen. Stattdessen „nicht behindert“⁸ oder Leute ohne Behinderungen sagen.*
- *Keine Sprache verwenden, die andeutet, dass eine Person mit einer Behinderung ein Held ist, weil sie mit dieser lebt. Aber auch nicht so tun, als wären Menschen mit Behinderungen Opfer oder bemitleidenswert⁹.*
- *Ausdrücke wie „leiden an“, die an Beschwerden, ständige Schmerzen und ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit denken lassen, vermeiden.*
- *Personen mit Rollstuhl sehen sich selbst nicht als an den Rollstuhl „gefesselt – betrachten Sie ihn stattdessen als Mobilitätshilfe.*
- *Die meisten Menschen mit Behinderungen haben kein Problem mit Worten, die das tägliche Leben beschreiben. Menschen, die einen Rollstuhl benutzen, „machen einen Spaziergang“ und Menschen mit einer Sehbehinderung freuen sich sehr – oder auch nicht – „Sie zu sehen“. Eine Behinderung heißt eventuell einfach nur, dass bestimmte Dinge anders gemacht werden.*
- *Redewendungen, die Behinderungen mit negativen Dingen assoziieren, zum Beispiel „taub für unsere Bitten“ oder „blind wie eine Fledermaus“, sind zu vermeiden.*

⁷ ÖZIV Bundesverband (Hg.): Leitfaden zur Begegnung mit Menschen mit Behinderungen. Wien 2018.

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft & WKO Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft (Hg.): Tourismus für Alle. Barrierefreie Kunst- und Kulturangebote. Inklusiv und Innovativ. 2. Auflage. Wien 2015 <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/Tourismus-Barrierefreie-Kunst-und-Kulturangebote.pdf>

⁸ Online. Appropriate Terminology, Student and employee Accessibility Service, Brown University, Providence, Rhode Island, USA: <https://www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology> (12.10.2016)

⁹ Online. Australian Network on Disability: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12.10.2016)



- *Passive Wörter, Wörter, die an ein Opfer denken lassen, vermeiden. Sprache verwenden, die Menschen mit Behinderungen als aktive Einzelpersonen respektiert, die ihr eigenes Leben bestimmen¹⁰.*

¹⁰ Online: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability:
<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)



3.2 Verwenden und Vermeiden: Wörter, die man verwenden bzw. vermeiden sollte

Vermeiden	Verwenden
(Die) Behinderten	Menschen mit Behinderungen, behinderte Menschen
Ist betroffen von, leidet an, ist Opfer von	hat [Name der Krankheit oder Behinderung]
Auf den Rollstuhl angewiesen, an den Rollstuhl gefesselt	Personen mit Rollstuhl
Geistig behindert, geistesgestört, zurückgeblieben, minderbegabt	Personen mit Lernbehinderung
Krüppel, Invalide	Person mit Behinderungen
Spastiker	Person mit Zerebralparese
Körperlich gesund	Nicht behindert
Geisteskranker, geistesgestört, wahnsinnig	Person mit einer psychischen Erkrankung
Taubstumm	Gehörlose Personen; schwerhörige Personen; Personen mit Hörbehinderung; Personen mit Gebärdensprache als Muttersprache
Die Blinden	Menschen mit Sehbehinderung; blinde Menschen
Ein Epileptiker, Diabetiker, Depressiver und so weiter	Person mit Epilepsie, Diabetes, Depressionen oder jemand, der Epilepsie, Diabetes oder Depressionen hat
Zwerg; Liliputaner	Personen mit Kleinwuchs; kleinwüchsige Menschen ¹¹

¹¹ Online: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability:
<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

3.3 Glossar für die Barrierefreiheit von Museen

Die nachstehend genannten Definitionen und Empfehlungen sind ein Auszug aus dem Dokument „Glossar für die Barrierefreiheit von Museen“, das vom Themenausschuss „Barrierefreiheit von Museen“ vom ICOM Italia¹² zusammengestellt und für das COME-IN! Projekt übersetzt wurde.

TERMINOLOGIE	DEFINITIONEN UND EMPFEHLUNGEN
Barrierefreiheit	<i>Barrierefreiheit bedeutet die Möglichkeit, ein Gebäude und seine einzelnen Räume und die Umgebung erreichen sowie sie mühelos betreten und Räume und Ausrüstung angemessen sicher und selbständig benutzen zu können, auch für Personen mit reduzierter oder beeinträchtigter Mobilität oder Sinneswahrnehmung.</i>
Barrierefreies Museum	<i>Eine als komfortabler, einladender und qualitativ funktionsfähiger Ort geplante und gestaltete Einrichtung, für jede Art von Besucher, die freien Zugang zu ihren Räumen, zu Informationen, Kommunikation und Sammlungen gewährleisten soll, ganz entsprechend der gesellschaftlichen Aufgabe des Museums.</i> Ein barrierefreies Museum öffnet seine Türen jeder Art von Besucher/innen, die seine Räumlichkeiten und Sammlungen sehen möchten, und zwar durch Wege ohne architektonische und sensorische Hindernisse und mit pädagogischen Aktivitäten, die für jeden da sind, als Hauptzweck.
Anpassbarkeit	<i>Anpassbarkeit ist die Möglichkeit, eine bebaute Umwelt zu begrenzten Kosten und in begrenzter Zeit umzubauen, damit sie auch von Personen mit verringerter oder eingeschränkter Mobilität oder Sinneswahrnehmung komplett und mühelos genutzt werden können.</i>
Architektonische Hindernisse	<i>Architektonische Hindernisse sind:</i> <i>a) die physischen Hindernisse, die in Bezug auf jemandes Mobilität Unannehmlichkeiten bereiten, insbesondere für Leute, die aus irgendeinem Grund dauerhaft oder vorübergehend in ihren motorischen Fähigkeiten eingeschränkt sind;</i> <i>b) die Hindernisse, die jemanden daran behindern oder es ihm unmöglich machen, Teile, Geräte oder Elemente bequem und sicher zu nutzen;</i> <i>c) fehlende Vorkehrungen und Warnschilder, die Orientation und Identifizierung von Orten und Gefahrenquellen für jeden uns, aber insbesondere für Menschen mit Sehbehinderung, ermöglichen würden.</i>
Inklusion	<i>Im wirtschaftlichen, sozialen und politischen Sprachgebrauch wird das Wortpaar Gleichheit/Ungleichheit immer häufiger durch das Wortpaar Inklusion/Exklusion ersetzt. Es ist für den Einzelnen nicht wichtig, gleich zu sein, sondern einbezogen zu werden, d.h. in den Prozess aufgenommen zu werden, der Zugang zu Möglichkeiten verschafft.</i> Das ganze Innere eines Museum muss von seinen Räumlichkeiten bis zu seinen pädagogischen Aktivitäten für maximale Inklusion gestaltet sein.
Einrichtungen und	<i>Der öffentliche Zweck dieser Einrichtungen erlegt ihnen nicht nur die</i>

Online. Das Originaldokument auf Italienisch „Glossario dell’accessibilità museale“ ist verfügbar unter:
http://www.icom-italia.org/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103



<p>Kulturstätten</p>	<p><i>Verpflichtung auf, dass das darin aufbewahrte Kulturerbe genutzt wird, sondern erfordert auch die Barrierefreiheit ihrer Räumlichkeiten und Dienstleistungen.</i></p> <p>Die Gestaltung des Gebäudes und die Organisation der Aktivitäten sowie die Organisation gewählter Inhalte und Kommunikationsmethoden müssen Zugang, Nutzung und freien Gebrauch aller Inhalte für alle Besucher und Besucherinnen gleichermaßen sicherstellen.</p>
<p>Multisensorische Gestaltung</p>	<p><i>Museumsaktivitäten, die so geplant und gestaltet werden, dass ein dynamischer und interaktiver Besuch gewährleistet ist, der für Anregung sorgt und alle von einer Person genutzten Sinne anspricht.</i></p> <p>Bei einer multisensorischen Gestaltung werden Sinneskanäle und Kinästhetik genutzt, um den Teilnehmern und Teilnehmerinnen bei Museumsaktivitäten Bildungswissen und kulturelle Werte zu vermitteln. Hierbei werden besonders unterschiedliche Sinne angesprochen, insbesondere wenn einige Sinne weniger ausgeprägt sind.</p> <p>Erfahren durch Ertasten, Reize, die Geruchssinn und Gehör ansprechen, Stimulation über den Geschmackssinn.</p>
<p>Museum</p>	<p><i>Museum: eine dauerhafte Einrichtung, die Kulturgüter erwirbt, bewahrt, organisiert und ausstellt, damit sich die Besucher bilden und etwas lernen können.</i></p> <p>Das Museum ist ein wesentlicher Bestandteil von „Einrichtungen und Kulturstätten“ und muss daher von allen Besuchern und Besucherinnen gleich nutzbar sein.</p>
<p>Teilhabe</p>	<p><i>Teilhabe ist die Beteiligung einer Person an einer Lebenssituation. Sie steht für die soziale Perspektive des Wirkens.</i></p>
<p>Förderung</p>	<p><i>Förderung ist die Unterstützung zur Erfüllung des entsprechenden Zwecks und der Ausübung der entsprechenden Aktivitäten zur Förderung des Bewusstseins in Bezug auf das Kulturerbe und Sicherstellung der besten Bedingungen für die öffentliche Nutzung. Dazu gehören auch die Förderung und Unterstützung erhaltender Maßnahmen für das Kulturerbe.</i></p> <p>Für die Präsentation gegenüber der Öffentlichkeit muss das Museum auf alle möglichen Mittel zurückgreifen und dabei in musealer und museografischer Hinsicht die effizientesten Möglichkeiten auswählen, begleitet von den effizientesten Kommunikationsmitteln, ebenfalls aufgewertet durch auf die Besucher und Besucherinnen zugeschnittene Aktivitäten, damit sie alle ohne Unterschied die Kostbarkeit der Kulturgüter verstehen.</p>



<p>Empfang</p>	<p><i>Empfang ist das, was ein Museum seinen Besuchern und Besucherinnen bereitet, damit sie es bequem haben, eindeutige Informationen erhalten und sich für ihren Besuch richtig orientieren können; er zeichnet sich insbesondere durch die Räumlichkeiten, die Instrumente und die dafür vorgesehenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus.</i></p> <p>Der Augenblick des Empfangs stellt die erste Begegnung und damit den ersten Eindruck zwischen Besuchern und Besucherinnen dar. Daher muss sehr darauf geachtet werden, denn es muss dadurch übermittelt werden können, wie sehr das Museum danach strebt, für seine Besucher und Besucherinnen ohne Ausnahme aufgeschlossen, einladend, für alle zugänglich und barrierefrei zu sein.</p>
<p>Universelles Design Design für alle</p>	<p><i>Universelles Design ist das Design von Produkten und Umgebung, das dafür sorgt, dass sie soweit wie möglich von allen Menschen genutzt werden können, ohne dass Änderungen oder ein spezielles Design erforderlich wären.</i></p>
<p>Nutzbarkeit</p>	<p><i>Nutzbarkeit bezieht sich auf die Wahrnehmung dessen, wie gut die Gestaltung einer Umgebung Funktion, Service und Wohlbefinden ermöglicht, vor allem vom Standpunkt der Nutzer aus. Diese Art der Definition entspricht der aktuellen ISO, oft im Bereich der Human-Factors-Forschung definiert. Entsprechend der Norm ISO 9241-11 stellt Nutzbarkeit ein Maß für Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit dar, das es festgelegten Nutzern und Nutzerinnen ermöglicht, bestimmte Ziele in einer bestimmten Umgebung zu erreichen.</i></p>
<p>Zugänglichkeit</p>	<p><i>Zugänglichkeit bedeutet die Möglichkeit, Begegnungsstätten und mindestens eine Toilette in jeder Gebäudeeinheit aufsuchen zu können, auch für Personen mit reduzierter oder eingeschränkter Mobilität oder eingeschränkten sensorischen Fähigkeiten. Begegnungsstätten sind Aufenthalts- und Essbereiche von Unterkünften sowie Arbeitsplätze, Orte, an denen Dienstleistungen und Termine angeboten werden, und die eine Person aufsucht, um die dort angegebenen Dienstleistungen zu nutzen.</i></p>



4. Barrierefreiheit von Museen

Nachstehend finden Sie eine Liste der notwendigen Maßnahmen, mit denen die Barrierefreiheit eines Museums gewährleistet werden kann. Diese Liste erhebt natürlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Es gibt mindestens vier wichtige Arten der Barrierefreiheit, die in Bezug auf Museen berücksichtigt werden müssen:

- Barrierefreiheit der physischen Umwelt
- Barrierefreiheit von Informationen und Kommunikation
- Barrierefreiheit der sozialen Umwelt
- Barrierefreiheit der wirtschaftlichen Umwelt

4.1 Barrierefreiheit der physischen Umwelt

Um den physischen Zugang zu Gebäuden, Kultureinrichtungen (Büchereien, Archive, Museen) und archäologischen Stätten zu gewährleisten und sie einer breiteren Besuchergruppe zugänglich zu machen, müssen wir architektonische Hindernisse beseitigen.

Das kann durch diese Punkte erreicht werden:

- **Barrierefreiheit von außen:** Bereitstellen von ausgewiesenen Parkplätzen für Menschen mit Behinderungen in der Nähe des Eingangs, barrierefreie Anschlüsse an Verkehrsmittel, Ausstellungspfade, die durch Schilder und primäre Kommunikationsmittel eindeutig erkennbar sind, Rampen etc.
- **Barrierefreiheit innen und von Ausstellungsrundgängen:** geeigneter Zugang zu allen Bereichen und Ausstellungsräumen ermöglichen mit:
 - . Ausstellungspfaden, die nicht ermüden
 - . Bereichen zum Ausruhen.
- **Zugang zu Toiletten:** wesentlich für den Komfort der Besucher und Besucherinnen und Teil der primären baulichen Ausstattung.
- **Unterhaltsame Pfade durch Ausstellungen:** primäre Kommunikationsmittel und Vorrichtungen für eine einfache Orientierung und Kennzeichnung der Ausstellungsbereiche vorsehen. Jeder Nutzer und jede Nutzerin sollte je nach seinen/ihren individuellen Bedürfnissen jeden Pfad frei und autonom wählen können.

4.2 Barrierefreiheit von Informationen und Kommunikation

Diese Art der Barrierefreiheit gibt allen Nutzern und Nutzerinnen die Gelegenheit, durch indirekten und Multi-Media Zugriff (Online-Dienste) auf aktuelle und gültige Informationen zuzugreifen und diese in Echtzeit und vor dem Besuch abzurufen, nämlich über:

- Die vom Museum angebotenen Dienstleistungen und Hilfestellungen
- Angaben wie Vorhandensein und Abmessungen von Aufzügen, Breite von Türen, Vorhandensein von Stufen/Rampen
- Alle Aspekte in Bezug auf Empfang und Orientierung am Eingang



- Virtuelle Museumsführer und Pläne
- Beschilderung für die Umgebung außen und innen
- Nützliche und informative Beschilderung
- Informationen über die Objekte oder Dinge im Museum oder Inhalte
- Kommunikation (persönlich etc.), Vermittler und Vermittlerinnen im Museum etc.
- Informationstafeln und/oder Drucksorten, die auch Wege in Museen beinhalten können
- Klare, präzise und verständliche Kurzbeschreibungen für die Ausstellung in verschiedenen Sprachen
- Vermittlungen - auch von Menschen mit Behinderungen angeboten
- Audioführungen und Audiodeskriptionsdienste
- Kurze Vermittlungstexte in verschiedenen Sprachen für Menschen mit und ohne Behinderungen

4.3 Barrierefreiheit der sozialen Umwelt

Unter diesem Konzept versteht man, dass der Zugang zu kulturellen Erlebnissen für alle Menschen gegeben sein sollte, ohne Unterschiede und ohne Einstufung in Kategorien. Das Ziel besteht darin, Menschen mit Behinderungen in jeder Hinsicht mit einzubeziehen. Das könnte zum Beispiel bedeuten, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Behinderungen einzustellen, Ausstellungen von Künstlern und Künstlerinnen mit Behinderungen zu organisieren oder eine Ausstellung zu wählen, die sich mit Inklusion beschäftigt. Zugang zur sozialen Umwelt bedeutet, dass die Diversität und Vielfalt unserer Gesellschaft in allen Teilen des Museums erkennbar ist (Besucher und Besucherinnen, Künstler und Künstlerinnen, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Ausstellungen, Veranstaltungen etc.). Entscheidungsträger und Entscheidungsträgerinnen sollten dazu ermutigt werden, wirksame Vorschriften und verbindliche Quoten für integrative Ausstellungen einzuführen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist es, Familien mit Angehörigen mit einer Behinderung einzubeziehen, damit sie bei der Planung gewürdigt und berücksichtigt werden. Insbesondere wenn Minderjährige und Kinder mit kognitiven Einschränkungen beteiligt sind soll diesen mit unterstützenden Aktivitäten geholfen werden. Zusätzlich zu den Museumsmitarbeitern und Museumsmitarbeiterinnen sollen regelmäßig junge Freiwillige mit einbezogen werden, die sich besonders gut mit verschiedenen Behinderungen auskennen.

Es sollten also alle Menschen uneingeschränkt intellektuell und durch sinnliche Wahrnehmung Zugang zu den Inhalten der Ausstellung haben. Das kann zum Beispiel durch einen geeigneten Empfangsservice und Mittel erreicht werden, die alle kognitiven, wahrnehmungs- und sinnesbezogenen Hindernisse beseitigen. Geeignete Mittel für ein gutes, schönes Erlebnis sind:

- Unterstützung, Hilfe und Begleitdienste speziell für Gruppen bestimmter Nutzer und Nutzerinnen mit Behinderungen;
- Ein Begleitdienst, der regelmäßig oder auf Anfrage für alle Besucher und Besucherinnen angeboten wird, sollte in Zusammenarbeit mit Verbänden und Behörden organisiert werden, die für alle Behinderungen zuständig sind;



- Besondere Dienstleistungen und pädagogische Maßnahmen, die von einzelnen Museen angeboten werden.

4.4 Barrierefreiheit der wirtschaftlichen Umwelt

Museen sollten Programme fördern, die freien Eintritt, Preisermäßigung oder Prioritätszutritt für Menschen mit Behinderungen und/oder Begleitpersonen ermöglichen.

4.5 Zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten

Schulung

- In Zusammenarbeit mit Verbänden und privaten Einrichtungen freie Stellen mit Menschen mit Behinderungen besetzen, damit sie dauerhaft in Museen arbeiten und an kulturellen Aktivitäten beteiligt sind.
- Schulumrichtungen engagieren, um Museumsmitarbeiter und Museumsmitarbeiterinnen zu schulen.
- Workshops planen, die für alle Schulen offen sind.
- Mittel für Praktika in Museen für Menschen mit Behinderungen bereitstellen.
- Universitäten einbeziehen, damit sie sich Gedanken über Ausstellungspfade in Museen machen, um diese für Menschen mit allen Arten von Behinderungen zugänglich zu machen, wofür man Preise oder eine Verbesserung der endgültigen Abschlussnoten anbietet.

Service-Netzwerk

- Ein Service-Netzwerk schaffen, das Schulen (angefangen mit Grundschulen), Universitäten und Verbände zusammenbringt, um die Barrierefreiheit der Kultur zu fördern.

COME-IN! KRITERIEN

5. Die Anforderungen für die Barrierefreiheit in der Servicekette



Die hier verwendete Servicekette ist ein Beispiel für ein typisches Museum. Die Servicekette ist ein Instrument, mit dem die durchgängige Barrierefreiheit eines Museums sichergestellt oder bewertet wird. Sie definiert alle Aspekte, die für Besucher und Besucherinnen eines Museums relevant sind. Allgemein sollte bei der Servicekette eines Museums folgendes berücksichtigt werden:

- Input - Informationen und Kommunikation vor dem Besuch
- Arrival - Ankunft
- Entrance - Eingang
- Cash Desk - Kasse
- Wardrobe - Garderobe
- Exhibition Area - Ausstellungsbereich
- Toilet - Toilette
- Shop - Museumsshop
- Output - Informationen und Kommunikation nach dem Besuch



Die COME-IN! Kriterien für die Barrierefreiheit beruhen auf den Servicekettenelementen, die anhand der vier relevanten Aspekte der Barrierefreiheit geprüft werden:

- Zugang zur physischen Umwelt
- Zugang zu Informationen und Kommunikation
- Zugang zur sozialen Umwelt
- Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
-

Barrierefreiheit / Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen und Kommunikation	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
Input				
Ankunft				
Eingang				
Kasse				
Garderobe				
Ausstellungsbereich				
Toilette				
Museumsshop				
Output				

Die Servicekettenanalyse auf der Grundlage dieser Matrix kann im Einzelfall entsprechend dem jeweiligen Museum angepasst werden. Die Matrix kann verwendet werden, um zu überprüfen, ob die aktuelle Situation im Museum den in den nächsten Kapiteln beschriebenen Anforderungen entspricht. Die Matrix legt nur Mindeststandards fest. Wenn nichts ausgefüllt ist, bedeutet das nicht, dass es hier keine Anforderungen an den Bereich gibt.

Die Vorteile der Nutzung der Servicekette als Instrument zum Bewerten der Barrierefreiheit sind:

- Komplette Beurteilung aller relevanten Bereiche und Dienstleistungen,
- Strukturierte Vorgehensweise,
- Berücksichtigung des Zugangs für ALLE Besucher und Besucherinnen.

In den folgenden Abschnitten werden die COME-IN! Anforderungen für die Barrierefreiheit definiert, die für jedes Glied der Servicekette gelten.

5.1 INPUT - INFORMATIONEN UND KOMMUNIKATION VOR DEM BESUCH

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bekanntnis zur Barrierefreiheit	Informationen über die Barrierefreiheit, in denen klar alle Leistungen des Museums für die Barrierefreiheit sowie Angaben genannt sind, die für Menschen mit Behinderungen relevant sein könnten
Web-Barrierefrei-Stufe A/AA oder AAA	Webseiten und Seiten sozialer Netzwerke entsprechen der W3C Stufe A/AA oder AAA ¹³
Webseiten mit Video-Komponenten in Gebärdensprache	Webseiten und Seiten sozialer Netzwerke enthalten Video-Komponenten in Gebärdensprache und Audio-Beschreibungen, damit Mitteilungen besser zugänglich sind
Informationen und Daten	Für alle Informationen und Daten gilt das 2-Sinne-Prinzip, d.h. man muss sie mit mindestens zwei von drei Sinnen wahrnehmen können (Hören, Sehen und Fühlen). Alle wichtigen Informationen sind ohne Hilfestellung verfügbar (z.B. Informationen und Daten sind in einfacher Sprache, einfach zu lesen, Videos in Gebärdensprache, mit Untertiteln und Audio-Beschreibung).
Braille, taktile Beschilderung und Informationsmaterial	Gedrucktes Informationsmaterial ist in Braille verfügbar und es gibt eine taktile Beschilderung
Gedrucktes Informationsmaterial barrierefrei gestaltet	Gedrucktes Informationsmaterial ist barrierefrei (Schriftart, Schriftgröße, optischer Kontrast Schrift/Hintergrund etc.)

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Einrichtungen und Verbänden, wie Schulen oder anderen Institutionen, z.B. Schüler und Schülerinnen sowie Studierende werden an für Menschen mit Behinderung bestimmten Aktivitäten und Dienstleistungen beteiligt
Teilhabe	Einbeziehen von und Zusammenarbeiten mit Menschen mit Behinderungen und ihrem Verband, z.B. Verbände von Menschen mit Behinderungen werden einbezogen und beteiligen sich an der Identifizierung, Gestaltung und der Vermarktung von Dienstleistungen für Benutzer und Benutzerinnen mit Behinderungen
Inklusion	Menschen mit Behinderungen in allen Rollen einbeziehen, z.B. Besucher und Besucherinnen mit Behinderungen willkommen heißen, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Behinderungen, Schüler und Schülerinnen mit Behinderungen

¹³ Weitere Informationen: <https://www.w3.org/WAI/standards-RICHTLINIEN/wcag/>



ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten. Alle Arten von Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten müssen für Menschen mit Behinderungen genauso wie für Menschen ohne Behinderung zur Verfügung gestellt werden; z.B. sollten Informationen in einfacher Sprache oder Braille nichts extra kosten, z.B. keine Eintrittsgebühr für persönlichen Assistenten und Assistentinnen

5.2 ANKUNFT

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen	Reservierte Parkplätze sind in der Nähe des Museumseingangs verfügbar
Anschluss an barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel	Anschluss an öffentliche Verkehrsmittel, die von Menschen mit Behinderungen benutzt werden können, ist in der Nähe des Museumsgeländes verfügbar
Taktile/sensorisch erfassbare Pfade	Taktile und/oder sensorisch erfassbare Pfade sind im Zugangsbereich des Museums vorhanden

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Informationen über die Ankunft (Bekanntnis zu Barrierefreiheit)	Informationen über die Ankunft im Museum sind im Bekenntnis zur Barrierefreiheit erhältlich
Barrierefreies Orientierungssystem	Das Orientierungssystem außerhalb des Museums liefert barrierefrei Hinweise zur Orientierung für Menschen mit Behinderungen, damit sie den Eingang finden können

ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten, z.B. müssen Parkplätze für Menschen mit Behinderungen genauso wie für Menschen ohne Behinderung verfügbar sein; z.B. keine Parkgebühr für persönlichen Assistenten und Assistentinnen



5.3 EINGANG

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Barrierefreie Türen	Die Türen zur Eingangshalle sind so gestaltet, dass Menschen mit Behinderungen einfachen Zutritt haben
Ergonomische Treppen	Höhe und Tiefe der Stufen sind auf einfache Benutzung für Menschen mit Behinderungen ausgelegt
Bei Treppen auch Rampe/Aufzug	Treppen werden vermieden und wenn es Treppen gibt, gibt es auch eine geeignete Rampe oder einen Aufzug
Platz zum Manövrieren	Ausreichend Platz zum Manövrieren, z.B. damit sich Menschen mit Rollstuhl bequem fortbewegen können, ist im Eingangsbereich vorgesehen
Bodenbelag	Groben Belag (Kies, Pflastersteine etc.) vermeiden Einen festen, rutschfesten Belag verwenden Teppiche sollten das Fahrverhalten nicht beeinträchtigen

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Barrierefreie Informationen über den Eingang (Bekanntnis zur Barrierefreiheit)	Angaben zum Eingangsbereich des Museums sind in den Informationen über die Barrierefreiheit verfügbar
Orientierungspläne (einfach zu lesen, taktil etc.)	Orientierungspläne sind in verschiedenen Formaten erhältlich (einfach zu lesen, Braille, taktil, zum Anhören) und werden im Eingangsbereich zur Verfügung gestellt

5.4 KASSE

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Ergonomische Kassa	Die Höhe und die Tiefe des Tisches sind für Menschen mit Rollstuhl geeignet
Platz zum Manövrieren	Der Kassensbereich bietet ausreichend Platz zum bequemen Manövrieren für Menschen mit körperlichen Behinderungen
Taktile Pfade	Der Zugang zur Kassa ist durch taktile/sensorisch erfassbare Pfade gekennzeichnet
Induktionsschleife	Die Kassa verfügt über eine Induktionsschleife
Eindeutige Kennzeichnung	Die Kassa ist deutlich und für alle erkennbar gekennzeichnet

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Barrierefrei gestaltete Preisangaben	Muss auf dem 2-Sinne-Prinzip beruhen, d.h. mit mindestens zwei Sinnen von drei wahrnehmbar sein (Hören, Sehen und Fühlen). Gewährleistet Zugriff auf alle wichtigen Informationen ohne Hilfestellung, z.B. Broschüren/Handzettel/Spruchbänder sind in alternativen Formaten vorhanden (einfach zu lesen, große Schrift, Braille, Multimedia, Audio etc.)

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. das Kassenspersonal mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Besucher und Besucherinnen mit Behinderungen geschult
Inklusion	Einbeziehen von Menschen mit Behinderungen in allen Funktionen, z.B. gibt es einen Kundenbetreuungsdienst, der Hilfestellung und Informationen für Menschen mit Behinderungen oder integrative Gruppen bereitstellt (Geleiten und Führen von Kunden und Kundinnen zur Kassa, Garderobe, Ausstellung und anderen Servicebereichen des Museums)



ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten oder Assistentin. Alle Arten von Informationen und Kommunikation müssen Menschen mit Behinderungen genauso wie Menschen ohne Behinderung zur Verfügung gestellt werden.

5.5 GARDEROBE

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Barrierefreie Garderobe	Die Garderobe ist auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich und die Höhe und Tiefe des Tisches eignen sich für Menschen mit Rollstuhl
Barrierefreie Schließfächer	Die Schließfächer sind auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich, Schließfächer weisen taktile/sensorisch erfassbare Nummern und Schilder auf, Aufhänger für Kleidung befinden sich auf verschiedenen Höhen und es ist genug Platz zum Manövrieren für Menschen mit Rollstuhl vorhanden
Eindeutige Kennzeichnung	Die Garderobe ist eindeutig und barrierefrei gekennzeichnet

ZUGANG ZU NFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Barrierefreie gestaltete Preisangaben	Müssen auf dem 2-Sinne-Prinzip beruhen, d.h. mit mindestens zwei Sinnen von drei wahrnehmbar sein (Hören, Sehen und Fühlen). Gewährleistet Zugriff auf alle wichtigen Informationen ohne Hilfestellung, z.B. sind Preisangaben einfach zu lesen und in verschiedenen Formaten vorhanden (einfach zu lesen, große Schrift, Braille, Multimedia, Audio etc.)

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Garderobe mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Besuchern und Besucherinnen mit Behinderungen geschult

ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten oder Assistentin. Jeder Garderoben-Service muss Menschen mit Behinderungen genauso wie Menschen ohne Behinderung zur Verfügung gestellt werden.
-------------------------------------	--

5.6 AUSSTELLUNGSBEREICH

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Boden für Räder geeignet	Der Boden der Ausstellung ist für Menschen mit Rollstuhl, Kinderwägen, Rollatoren etc. geeignet
Platz zum Manövrieren	Der Ausstellungsbereich bietet genügend Platz zum Manövrieren, damit Menschen mit körperlicher Behinderung sich gut darin bewegen können
Bei Treppen auch Rampen oder Aufzüge	Wenn es Treppen gibt, sollten alternativ Rampen oder Aufzüge vorhanden sein
Orientierungssystem der Ausstellung	Ein barrierefreies Orientierungssystem ist in der Ausstellung vorhanden (eventuell mit taktilen Pfaden)
Beim Besucherstrom gibt es keine Unterschiede in Bezug auf Menschen mit und Menschen ohne Behinderung	Es gibt einen Weg durch die Ausstellung für alle
Positionierung der Ausstellungsstücke	Die ausgestellten Stücke werden geeignet positioniert (Höhe, Blickwinkel etc.), damit sie für jeden gut zugänglich sind
Ruhebereiche	Sitzgelegenheiten und Sitzcken sind im Museum/in der Ausstellung vorhanden und für Menschen mit und ohne Behinderung geeignet

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Informationen über den Ausstellungsbereich (Bekanntnis zur Barrierefreiheit)	Informationen über den permanenten und/oder temporären Ausstellungsbereich sind im Bekenntnis zur Barrierefreiheit verfügbar
Orientierungssystem für die Ausstellung	Ein eindeutiges und barrierefreies Informations- und Orientierungssystem (Symbole, Durchgängigkeit, Kontraste etc.) für die Ausstellung ist vorhanden, damit jeder Besucher und jede Besucherin selbständig den Weg durch die Ausstellungsräume finden kann
Beschreibung des Ausstellungsstücks	Muss auf dem 2-Sinne-Prinzip beruhen, d.h. mit mindestens zwei Sinnen von drei wahrnehmbar sein (Hören, Sehen und Fühlen) Etiketten, Tafeln und Führer, in denen die Ausstellungsstücke beschrieben werden, sind in verschiedenen Formaten erhältlich, z.B. in einfacher Sprache und einfach zu lesen für alle Besucher und Besucherinnen.

Audio- und Video-Führer	Muss auf dem 2-Sinne-Prinzip beruhen, d.h. mit mindestens zwei Sinnen von drei wahrnehmbar sein (Hören, Sehen und Fühlen) Audio-/Video-/Multimedia-/etc. Führer sind verfügbar, damit sie für verschiedene Besuchergruppen zugänglich sind, zum Beispiel Gebärdensprache, Untertitel, Audio-Beschreibung etc.)
Angebot von Geräten	Hilfsmittel stehen für bestimmte Besucher und Besucherinnen zur Verfügung, z.B. Besucherführungssysteme mit induktiver Höranlage, Induktionsschleife, Vergrößerungsgläser

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. sind die Vermittler und Vermittlerinnen das Sicherheitspersonal mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Besuchern und Besucherinnen mit Behinderung geschult Schaffen von für alle offene Arbeitsplätze unter Nutzung der Stärken von Menschen mit Behinderungen
Teilhabe	Einbeziehen und Zusammenarbeiten mit Menschen mit Behinderungen und den entsprechenden Verbänden
Inklusion	Einbeziehen von Menschen mit Behinderungen in allen Funktionen, z.B. werden Führungen für große Besuchergruppen für alle geplant. Menschen mit Behinderungen bekommen die Gelegenheit, die Ausstellung mit anderen Sinnen zu erfahren. Und Menschen ohne Behinderung erfahren die Ausstellung auf andere Weise neu; z.B. Assistenzhunde dürfen in die Ausstellung

ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten und Assistentin. Alle Arten von Service müssen Menschen mit Behinderung genauso wie Menschen ohne Behinderung zur Verfügung gestellt werden, z.B. alle Leistungen für soziale Inklusion und geführte Führungen auf Anfrage für bestimmte Zielgruppen
-------------------------------------	---

5.7 TOILETTE

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Barrierefreie Toilette	Die Toilette ist für Menschen mit Rollstuhl geeignet und auf jedem Stock der Ausstellung gibt es eine barrierefreie Toilette
Euro-Schlüssel	Toiletten können mit dem Euro-Schlüssel für Toiletten von Menschen mit Behinderungen genutzt werden

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Informationen über die Toilette im Bekenntnis zur Barrierefreiheit	Informationen über die Toiletten sind im Bekenntnis zur Barrierefreiheit verfügbar
Eindeutige Kennzeichnung der Toiletten	Orientierungssystem (Beschilderung) Informationen in verschiedenen Formaten im Eingangsbereich erhältlich (einfach zu lesen, einfache Sprache, Braille, taktil, Audio)

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Kunden und Kundinnen mit Behinderungen geschult

ZUGANG ZUR WIRTSCHAFTLICHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Gleicher Service für gleichen Preis	Gleicher Preis für Menschen mit und ohne Behinderung, aber keine zusätzlichen Kosten für einen persönlichen Assistenten und Assistentin. Alle Arten von Service müssen Menschen mit Behinderungen genauso wie Menschen ohne Behinderung zur Verfügung gestellt werden, zum Beispiel wenn für die Toilettenbenutzung eine Gebühr vorgesehen ist, dann gilt gleicher Service für gleichen Preis

5.8 LÄDEN

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Barrierefreie Türen	Die Türen der Läden müssen so gestaltet sein, dass Menschen mit Behinderungen einfach durchkommen
Platz zum Manövrieren	Ausreichend Platz zum Manövrieren, damit alle Besucher und Besucherinnen sich bequem fortbewegen können, steht im Einkaufsbereich zur Verfügung, mit einer geeigneten Produktauswahl
Barrierefreie Kasse	Bereitstellen einer Kasse mit niedrigem Bereich, damit eine Kommunikation auf Augenhöhe möglich ist.

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Barrierefrei gestaltete Preisangaben	Etiketten und Preisangaben können von allen Besuchern und Besucherinnen gut gelesen werden (Kontrast, Schriftgröße etc.)
Barrierefrei gestaltete Bücher und Führer verfügbar	Barrierefrei gestaltete Bücher (Audiobücher, taktile, Braille etc.) oder Drucksorten sind im Museum erhältlich

ZUJGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. sind die Museumshop-Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Kunden und Kundinnen mit Behinderungen geschult
Teilhabe	Einbeziehen und Zusammenarbeiten mit Menschen mit Behinderungen und den entsprechenden Verbänden

5.9 OUTPUT - INFORMATIONEN UND KOMMUNIKATION NACH DEM BESUCH

ZUGANG ZUR PHYSISCHEN UMWELT

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Einhaltung von Normen/Vorschriften	Maßnahmen für die Barrierefreiheit entsprechen nationalen technischen Anforderungen
Wenn Feedback-Möglichkeit vorhanden, dann barrierefrei	Das für das Feedback verwendete Medium ist barrierefrei in einem eindeutig erkennbaren Bereich am Ende der Ausstellung (oder am Ausgang des Museums) platziert
Verschiedene Formate zum Abgeben von Feedback	Feedback wird anhand von Formularen gesammelt, die in verschiedenen Formaten verfügbar sind und für die es eine Audio-Unterstützung gibt

ZUGANG ZU INFORMATIONEN

BEZEICHNUNG DER ANFORDERUNG	BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNG
Übereinstimmung mit dem Qualitätsmanagementsystem des Museums	Die Feedback-Formulare sollten gegebenenfalls mit den QMS-Spezifikationen des Museums übereinstimmen
Informationen über Feedback-Management	Informationen über das Vorhandensein eines Feedback-Managements werden bereitgestellt und Besucher und Besucherinnen werden ermuntert, es zu nutzen
Abgeben von Feedback	Feedback kann über verschiedene Kanäle abgegeben werden, einschließlich sozialer Medien

ZUGANG ZUR SOZIALEN UMWELT

Bewusstseinsbildung	Fördern des Bewusstseins in allen öffentlichen und privaten Organisationen und Verbänden, wie Schulen und anderen Institutionen, z.B. wird gesammeltes Feedback verwendet, um weitere Strategien zur Serviceverbesserung durch die Museumsleitung festlegen zu lassen
Teilhabe	Einbeziehen und Zusammenarbeiten mit Menschen mit Behinderungen und den entsprechenden Verbänden, z.B. werden die mit Nachfasstätigkeiten beschäftigten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit oder ohne Behinderung im Umgang mit Besuchern und Besucherinnen mit Behinderung geschult
Inklusion	Menschen mit Behinderungen in allen Funktionen einbeziehen, z.B. beinhalten Feedback-Fragen Elemente zum Sammeln von Informationen, mit denen die Dienstleistungen verbessert werden sollen, die Menschen mit Behinderungen oder benachteiligten Zielgruppen angeboten werden



6. Zusammenfassung der Anforderungen für die Barrierefreiheit

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
INPUT Informationen und Kommunikation vor dem Besuch		<ul style="list-style-type: none"> • Bekenntnis zur Barrierefreiheit (Access Statement) • Web-Barrierfreiheitsstufe A/AA oder AAA • Webseiten mit Video-Elementen in Gebärdensprache • Informationen und Daten • Schilder und Informationselemente mit Braille und taktil • Barrierefreie Gestaltung gedruckter Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung • Teilhabe • Inklusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
ANKUNFT	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen • Anschluss an barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel • Taktile/sensorisch erfassbare Pfade 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über die Ankunft (Access Statement) • Barrierefreies Orientierungssystem 		<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis



Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
EINGANG	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Barrierefreie Türen • Ergonomische Treppen • Wenn Treppen, dann auch Rampe oder Aufzug • Platz zum Manövrieren • Beschaffenheit des Bodens 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefrei gestaltete Informationen über den Eingang (Access Statement) • Orientierungspläne (einfach zu lesen, taktil) 		

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
KASSA	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Ergonomischer Tisch • Platz zum Manövrieren • Taktile Pfade • Induktionsschleife • Eindeutige Kennzeichnung 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefrei gestaltete Preisangaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung • Inklusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis



Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
GARDEROBE	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Barrierefreie Garderobe • Barrierefreie Schließfächer • Eindeutige Kennzeichnung 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefrei gestaltete Preisangaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
AUSSTELLUNGS-BEREICH	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Boden für Räder geeignet • Platz zum Manövrieren • Wenn Treppen, dann auch Rampen oder Aufzüge • Orientierungssystem für Ausstellung • Beim Besucherstrom gibt es keine Unterschiede zwischen Menschen mit und ohne Behinderung • Position der Ausstellungstücke • Ruhebereiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über den Ausstellungsbereich (Bekanntnis zur Barrierefreiheit) • Orientierungssystem für Ausstellung • Beschreibung der Ausstellungstücke • Führer im Audio- und Video-Format • Angebot von Geräten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung • Teilhabe • Inklusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis



Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
TOILETTE	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Barrierefreie Toiletten • Euro-Schlüssel 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über die Toilette im Bekenntnis zur Barrierefreiheit • Eindeutige Kennzeichnung der Toiletten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleicher Service für gleichen Preis

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen und Kommunikation	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
MUSEUMS- SHOP	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Barrierefreie Türen • Platz zum Manövrieren • Barrierefreie Kasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefrei gestaltete Preisangaben • Barrierefrei gestaltete Bücher und Führer erhältlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung • Teilhabe 	

Barrierefreiheit Servicekette	Zugang zur physischen Umwelt	Zugang zu Informationen und Kommunikation	Zugang zur sozialen Umwelt	Zugang zur wirtschaftlichen Umwelt
OUTPUT Informationen und Kommunikation nach Besuch	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Normen/Vorschriften • Wenn Feedbackmöglichkeit, dann barrierefrei • Verschiedene Formate für das Abgeben von Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Übereinstimmung mit dem Qualitätsmanagementsystem des Museums • Informationen über das Feedback-Management • Abgeben von Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstseinsbildung • Teilhabe • Inklusion 	

MITARBEITERSCHULUNG

7. Ziele und Aufbau der Schulung

Die Mitarbeiterschulung ist für die Sicherstellung eines guten Service für Menschen mit Behinderungen wesentlich.

Die Ziele der Mitarbeiterschulung sind folgende:

- Fördern des Bewusstseins in Bezug auf die Wichtigkeit von Inklusion und Barrierefreiheit
- Anwenden der Verfahrensweisen und Verwenden der im eigenen Rahmen verfügbaren Instrumente für den Zweck der Barrierefreiheit
- Verwenden der Servicekettenmatrix
- Begleitung und Anbieten von geeigneten Dienstleistungen für einzelne Besucher und Besucherinnen oder Besuchergruppen
- Gestalten von barrierefreien Ausstellungen.

Alle Museumsmitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen an der Schulung teilnehmen.

Der für das *COME-IN! Projekt* entwickelte Schulungslehrplan besteht aus drei Modulen:

- M1 Barrierefreie Museen und der Servicekettenansatz (4/6 h)
- M2 Bewusstseinsbildung (6/8 h)
- M3 Gestaltung von barrierefreien Ausstellungen (4 h)

Jedes Museum kann auf Grundlage seiner Anforderungen die Anzahl der Schulungsstunden (zwischen 14 und 18) festlegen.

8. Schulungsmodule

M1 - Barrierefreie Museen und der Servicekettenansatz

Lernergebnisse

- Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen wissen über die vom Museum umgesetzten und geplanten Barrierefreiheitsstrategien und Maßnahmen Bescheid
- Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen sind mit dem universellen Design und den COME-IN! Grundsätzen vertraut

Inhalte

- Grundsätze für Inklusion und Barrierefreiheit
- Definition von Behinderungen gemäß des UN-Übereinkommens
- Überwinden und Beseitigen von physischen, Informations- und Kommunikations-, sozialen und wirtschaftlichen Hindernissen
- Strategie für Barrierefreiheit und Maßnahmen im Museum
- Grundsätze des universellen Designs und für Museen passende Beispiele
- Der COME-IN! Servicekettenansatz
- Die COME-IN! Barrierefreiheitsmatrix für die Bewertung des Museums

Methoden

- Mündliche Präsentation und Diskussionen
- Untersuchung des Museumsgeländes unter Nutzung der Servicekettenmatrix als Bewertungsinstrument
- Diskussion mit den Teilnehmern und Teilnehmerinnen mit Austausch von Beiträgen, Vorschlägen oder Anmerkungen zu Problemen im Museum bei der Barrierefreiheit

Profil von Lehrenden, Experten und Expertinnen sowie und Selbstvertretern und Selbstvertreterinnen

- Museumsdirektoren und Museumsdirektorinnen, Museumskuratoren und Museumskuratorinnen
- COME-IN! Netzwerkvertreter und Netzwerkvertreterinnen
- Experten und Expertinnen für Barrierefreiheit

M2 - Bewusstseinsbildung

Lernergebnisse

- Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen sind sich der Hindernisse bewusst, mit denen Menschen mit Behinderungen konfrontiert werden, und können einzelne Besucher und Besucherinnen oder Besuchergruppen begleiten und ihnen geeignete Serviceleistungen anbieten

Inhalte

- Analyse und Diskussion der Barrierefreiheitsmatrix
- Interaktion mit Besuchern und Besucherinnen mit verschiedenen Behinderungen gemäß den COME-IN! Grundsätzen
- Einführung in Techniken für einfache Sprache



- Was man bei der Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen tun und unterlassen sollte (Glossar)
- Begleitung von Gruppen und einzelnen Besuchern und Besucherinnen durch die Ausstellung

Methoden

- Simulationsaktivitäten mit Rollstuhl, Augenbinden, Ohrstöpseln, Trainingsgewichten etc. im Museum
- Einbeziehung und aktive Beteiligung von Menschen mit Behinderungen (mindestens zwei verschiedene Selbstvertreter und Selbstvertreterinnen)

Profil von Lehrenden, Experten und Expertinnen sowie von Selbstvertretern und Selbstvertreterinnen

- Experten und Expertinnen für Themen in Bezug auf Behinderungen: Berater und Beraterinnen, Psychologen und Psychologinnen, Lehrende, Gebärdensprachdolmetscher und Gebärdensprachdolmetscherinnen etc.
- Lehrende oder Selbstvertreter und Selbstvertreterinnen mit Behinderungen
- Vertreter und Vertreterinnen von Verbänden von Menschen mit Behinderungen

M3 - Gestaltung barrierefreier Ausstellungen

Lernergebnisse

- Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen können barrierefreie Ausstellungen gestalten

Inhalte

- Universelles Design auf Museen angewandt
- Frei zugängliche und barrierefreie Ausstellungen:
 - Präsentation von Form, Abmessungen und Platzierung
 - Texte für und Gestaltung von Inschriften
 - Übersetzungen in Braille und Videos in Gebärdensprache
 - Objekte „zum Anfassen“
 - Führer im Audio-, Video-, Multimedia-Format
 - Beispiele und optimale Vorgehensweisen
- Multisensorische Ausstellungen: taktile Elemente, Nachbildungen, Geräusche, Gerüche, Interaktion

Methoden

- Mündliche Präsentation
- Selbstvertreter und Selbstvertreterinnen
- Fallstudien
- Video-Tutorial auf der Grundlage der mit den COME-IN! Partnern und Partnerinnen gewonnenen Erfahrungen

Profil von Lehrenden, Experten und Expertinnen sowie von Selbstvertretern und Selbstvertreterinnen

- Experten und Expertinnen und Berater und Beraterinnen für barrierefreie Ausstellungen

INFORMATIONSQLLEN

9. Danksagung und Verzeichnis der Beitragenden

- Angeli Marco, ENAIP FVG (Italien)
- Auer Katrin, Museum Arbeitswelt (Österreich)
- Berding Jörn, Fachhochschule Erfurt in Thüringen (Deutschland)
- Bulfone Elena, Verband für Menschen mit Behinderungen von Friaul-Julisch Venetien (Italien)
- Coassin Anna, Verband für Menschen mit Behinderungen von Friaul-Julisch Venetien (Italien)
- Collinassi Gilberto, ENAIP FVG (Italien)
- Fischer Caroline, NETZ (Deutschland)
- Gather Matthias, Fachhochschule Erfurt in Thüringen (Deutschland)
- Gittmaier Lisa, ÖZIV (Österreich)
- Gobić-Bravar Đeni, Archäologisches Museum Istrien (Kroatien)
- Hagmayr Martin, Museum Arbeitswelt (Österreich)
- Hochenburger Philipp, ÖZIV (Österreich)
- Juri Franco, Meereskundemuseum „Sergej Mašera“ Piran (Slowenien)
- Karinja Snježana, Meereskundemuseum „Sergej Mašera“ Piran (Slowenien)
- Linsberger Johanna, ÖZIV (Österreich)
- Marconato Anna, CEI (Italien)
- Plevnik Erika, ÖZIV (Österreich)
- Pammer Ingrid, BBRZ (Österreich)
- Raasch-Bertram Julia, Museum für Vor- und Frühgeschichte Thüringens - Weimar (Deutschland)
- Rebstock, Markus, Koordinationsstelle Barrierefreiheit für alle, Beauftragter für Menschen mit Behinderungen von Thüringen, Erfurt (Deutschland)
- Schnitzer-Voget Hedi, ÖZIV (Österreich)
- Stockinger Josef, BBRZ (Österreich)
- Terčon Nadja, Meereskundemuseum „Sergej Mašera“ Piran (Slowenien)
- Visentini Paola, CM-UD (Italien)
- Walter Diethard, Museum für Vor- und Frühgeschichte Thüringens - Weimar (Deutschland)
- Wawer Małgorzata, Archäologisches Museum in Krakau (Polen)
- Żero Agnieszka, Archäologisches Museum in Krakau (Polen)
- Zorko Vesna, Meereskundemuseum „Sergej Mašera“ Piran (Slowenien)

10. Bibliografie

- Academic Network of European Disability experts (ANED). „*National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples*“ zusammengestellt von Mark Priestley, Januar 2013, online 22.03.2017, <<http://www.disability-europe.net/theme/accessibility?country=european-union>>
- Agostiano M., Virdia E., Pane A., Caprara G., Baracco L., 2008. „*Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*“ (Richtlinien für die Beseitigung architektonischer Barrieren an Stätten kultureller Bedeutung). MIBACT. Online 03.04.2017, <www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf>.
- Arenghi A., Garofalo I., Sormoen O., 2016. „*Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage*“, 2016, Herausgeber Franco Angeli.
- Council for Museums, Archives and Libraries. „*Disability directory for museums and galleries*“, 2001, online 09.02.2017. <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>>
- Deutscher Museumsbund e. V., Bundesverband Museumspädagogik e. V. und Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.. „*Ein Leitfaden zu Barrierefreiheit und Inklusion*“, 2013, Berlin.
- EasyRead' service @ Inspired Services Publishing Ltd. „*International agreement on the rights of disabled people*“, EasyRead Zusammenfassung des vollständigen Übereinkommens, online 09.02.2017, <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf>.
- ENAT und Europäische Kommission. „*Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*“, 2013, online 22.03.2017, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1408>
- Föhl, Patrick S. / Erdrich, Stefanie / Maass Karin, Hartmut John, (2007). „*Das barrierefreie Museum. Theorie und Praxis einer besseren Barrierefreiheit; ein Handbuch. Bielefeld: Transkript*“. Publikationen der Abteilung Museumsberatung // Landschaftsverband Rheinland, Rheinisches Archiv- und Museumsamt, Kultur- und Museumsmanagement, 24.
- Global Network on Disability Inclusive and Accessible Urban Development (DIAUD). „*The Inclusion Imperative: Towards Disability-inclusive and Accessible Urban Development. Key Recommendations for an Inclusive Urban Agenda*“, online 21.11.2016, <http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The_Inclusion_Imperative_Towards_Disability-Inclusive_Development_and_Accessible_Urban_Development.pdf>.

Grundner Maria R. „*Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich: Handbuch für mehr Mobilität - mit vielen Bildern und Praxistipps*“, Wien, 2013.

Museumspraxis.at, „*Barrierefreiheit & Inklusion. Aktuelle Beispiele aus der Museumspraxis*“, 2017, Graz, online 28.03.2017, <<http://museumspraxis.at/?cat=5>>

Jagiellonian Universität Krakau, Pierre and Marie Curie Universität Paris, Karlsuniversität Prag, Aristoteles Universität Thessaloniki, „*Wiadomości o Równości*“ („*Gleichstellungsnachrichten*“), Nr. 1/2012 - 3(4)/2013, Krakau, <www.don.uj.edu.pl/en_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci>

Smithsonian Museum. „*Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design*“, online 03.04.2017, <<http://accessible.si.edu/pdf/Smithsonian%20RICHTLINIEN%20for%20accessible%20design.pdf>>

Vereinte Nationen. „*Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (CRPD)*“, online 09.02.2017, <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>.