

## POTREBE I MOGUĆNOSTI KOMUNICIRANJA SA SLIJEPIM I SLABOVIDNIM OSOBAMA U MUZEJU

ŽELJKA SUŠIĆ □ Tiflološki muzej, Zagreb

**UVOD.** Svako društvo koje sebe smatra humanim i socijalnim treba brinuti o načinima na koji se mogu zadovoljiti kulturne potrebe svakog pojedinca. Kako bi kulturni sadržaji postali dostupni i populaciji slijepih i slabovidnih, društvena zajednica treba biti svjesna važnosti izjednačavanja mogućnosti primanja informacija za sve osobe, te mora poduzeti mjere koje će osigurati dostupnost informacija i njihovu komunikaciju, bilo pristupačnošću i mogućnošću korištenja prostora za kulturne potrebe, bilo uporabom pomagala koja omogućavaju bolje primanje informacija.

**SLIJEPE I SLABOVIDNE OSOBE.** Slabovidnost i sljepoća su oštećenja vida, a stupanj oštećenja određen je ostatakom oštine vida i širinom vidnog polja.

Sljepoća se prema stupnju oštećenja vida dijeli na:

- potpuni gubitak osjeta svjetla ili na osjet svjetla bez ili s projekcijom svjetla
- ostatak vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju do 0,02 (brojenje prstiju na udaljenosti od jednog metra) ili manje
- ostatak oštine vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,02 do 0,05
- ostatak centralnog vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju do 0,25 uz suženje vidnog polja na 20 stupnjeva ili ispod 20 stupnjeva
- koncentrično sužene vidnog polja oba oka s vidnim poljem širine 5 stupnjeva do 10 stupnjeva oko centralne fiksacijske točke
- neodređeno ili nespecificirano.

Sljepoćom u smislu potrebne edukacije na Brailleovom pismu smatra se nesposobnost čitanja slova ili znakova veličine Jaeger 8 na blizinu.

Slabovidnost se prema stupnju oštećenja vida dijeli na:

- oštrinu vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,1 do 0,3 i manje,
- oštrinu vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,3 do 0,4,
- neodređeno ili nespecificirano.

Bitno je istaknuti kako gubitak vida postaje hendike-

pom na temelju društvene procjene stanja, a posljedice oštećenja vida odražavaju se na nekim razinama psihičkog i psihosocijalnog funkcioniranja ovih osoba. Ako osoba s oštećenjem vida ne udovoljava postojećim društvenim zahtjevima, to kod nje može izazvati poteškoće u socijalnoj adaptaciji. Budući da vid ima najizraženiju integrativnu funkciju povezivanja različitih senzoričkih podataka, da je važan u neposrednom percipiranju stvarnosti i stjecanju iskustva, značajan je za pojmovni razvoj, za percepciju i organizaciju prostora, olakšava socijalne interakcije, cijeli niz neverbalnih komunikacija temelji se na vidu (mimika, gestikulacija...) i njime se olakšava identifikacija socijalnih skupina, jasno je da su ove osobe prikraćene za komunikacijski kanal kojim drugi ljudi primaju najviše informacija. Zato slijepe i slabovidne osobe često moraju razvijati kompenzacijske mehanizme.

Zbog globalnog ustroja informatičke galaksije koja je najvećim dijelom utemeljena na vizualnom, a nešto manje auditivnom načinu prijenosa informacija, slijepim i slabovidnim osobama nužno je otežan pristup, a negdje i potpuno uskraćen, informacijama do kojih drugi dolaze bez osobitih napora. Za primjer, možemo navesti slikarstvo, grafike, crteže ili filmsku umjetnost. Kao posljedica toga može doći (i dolazi) do njihove kulturne segregacije u društvu.

Cilj razumijevanja specifičnih potreba ovih osoba jest u uspostavljanju harmoničnih, suučesničkih odnosa slijepih i slabovidnih s okolinom. Rezultati dakako ovise o svojstvima ličnosti (različite ličnosti različito reagiraju), ali još više o potpori okoline.

### MOGUĆNOSTI UKLJUČIVANJA U KULTURNI ŽIVOT

**ZAJEDNICE.** Prema Međunarodnoj povelji o ljudskim i političkim pravima svatko ima pravo na traženje i primanje informacija, stoga se nameće pitanje kako će muzejske institucije pružiti informaciju (kulturnu) ovoj populaciji osoba? Što u okviru svojih mogućnosti muzeji mogu i trebaju učiniti kako bi se ove osobe uključile u kulturni život zajednice? Svaka muzejska institucija svojom politikom djelovanja treba težiti uklanjanju kulturnih privilegija, u ovom slučaju osoba normalna vida prema osobama oštećena vida, jer svim ljudima mora biti omogućeno primanje znanja i iskust-

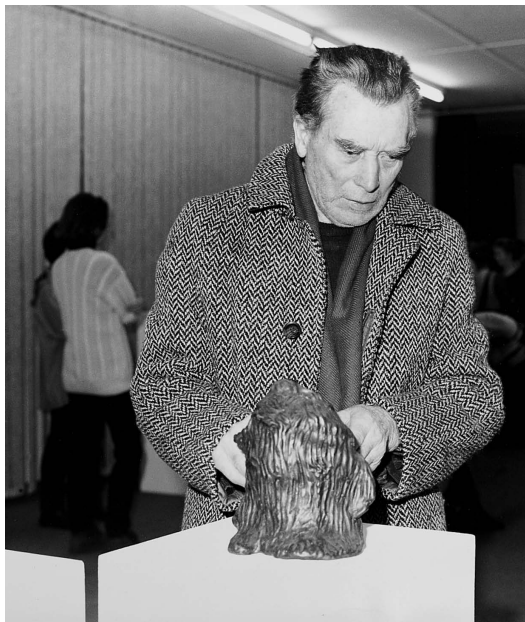
va. Razmjena znanja i iskustva prisutna je, uz pohranjivanje i čuvanje, u svakoj kulturnoj zajednici.

Kad se radi o slijepim i slabovidnim osobama, nije moguće realizirati adekvatan komunikacijski lanac bez potpore društva (u ovom slučaju educiranih muzejskih stručnjaka), to više ako znamo kako je čovjek od rođenja upućen na socijalnu sredinu, te da je utjecaj društva neophodan za njegov razvoj. Naše se društvo, kroz svoje zakonske akte, obvezalo učiniti dodatne napore kako bi olakšalo uključivanje osoba s invaliditetom u društveni život, a koje im je zbog invalidnosti otežano. Brojni međunarodni akti, kojih je i naša država potpisnik, upućuju na potrebu posebne zaštite osoba s invaliditetom.<sup>1</sup> To konkretno znači da društvena zajednica treba stvoriti posebne programe koji su od značenja za osobe s invaliditetom, uvažavajući pri tome odredbe UN-a.<sup>2</sup>

Za muzejsku instituciju, a šire za kulturu uopće, to znači da osim prilagodbe fizičke okoline treba poduzeti mjere kojima bi se osigurala dostupnost muzejskih informacija. Time bi se poboljšala komunikacija s korisnicima, u ovom slučaju slijepima i slabovidnima, a pri tome nemojmo zaboraviti - muzeji postoje zbog publike. Zadovoljavanje kulturnih potreba, a među njima i posjet muzeju, rezervirano je za slobodno vrijeme svakog pojedinca, te se uloga slobodnog vremena u životu osoba s invaliditetom ne može zanemarivati, ono je kao i rad dio čovjekovih aktivnosti, te je njegovo smisleno i organizirano provođenje izuzetno važno za podizanje kvalitete življenja.

**MOGUĆNOSTI PRIJENOSA ZNANJA.** Jedan od ciljeva svake muzejske institucije trebao bi biti usmjeren kako na stjecanje znanja tako i na komuniciranje znanja. Oblik transfera znanja mora postojati za sve, pa tako i za osobe s invaliditetom, a muzeji trebaju znati kako približiti i pružiti informaciju. Znanje koje je akumulirano u muzejima i koje je rezultat istraživanja i bilježenja bilo znanstvenih bilo kulturnih informacija treba, nakon selekcije i kontekstualiziranja, posredovati kroz poruku. Također, slijepi i slabovidne osobe moraju imati mogućnost same birati količinu znanja koju će steći, imaju pravo biti u aktivnom odnosu korisnik - muzejska poruka. Muzeografska, tekstualna, auditivna i taktilna pomagala trebaju im na primjeren način pružiti kondenziranu i kontekstualiziranu količinu znanja. Pokušat ću dati konkretne smjernice koje bi trebale pomoći pri oblikovanju informacija ovim osobama.

Pretpostavimo li da postoje oznake koje označuju put od najbližih autobusnih i tramvajskih postaja do muzeja, te da muzej ima rampu kako bi se olakšao pristup svima koji žele ući u "hram muza", tada prvu i osnovnu uputu o muzeju, svaki posjetitelj pa tako i slijepi i slabovidni, treba dobiti na informacijskom pultu. Tu će moći prikupiti ali i selekcionirati materijal koji je dostupan i koji ga zanima npr.: informativni materijal o stalnim i povremenim izložbama, kojim sve dodatnim



sl.1 Posjetitelj na izložbi u Tifloškom muzeju u Zagrebu  
Snimio: Davor Šiftar

sadržajima muzej raspolaže, gdje se točno nalaze i kako se do njih dolazi (garderoba, WC, telefon, kafe, muzejski dućan)... mogućnost izlaza i opis vanjskog okruženja zgrade. Osim kroz direktnu komunikaciju s dežurnim službenikom, ove informacije treba prezentirati putem tiskanog materijala (uvećani tisak i tisak na Brailleovu pismu), svakako auditivno (snimljene trake), a u današnje vrijeme napredne informatičke tehnologije i u računalnom obliku.

**OPĆI VODIČI.** Tekstualni, auditivni i taktilni opći vodiči koji bi bili dostupni posjetitelju trebali bi sadržavati:

- informaciju o radnom vremenu, kako unaprijed dogovoriti posjet muzeju, kome se obratiti, telefonske brojeve
- informaciju postoji li u muzeju osoba koja zna npr. kako voditi slijepu osobu ako ova zatraži vodiča
- informaciju o mogućnosti samostalnog kretanja, postoje li oznake za slijepi koje se odnose na ekspanate, kao i o dodatnim muzejskim sadržajima
- informacije o općoj sigurnosti: broj stepenica, gdje su odmorista, vrste podnih obloga, postoje li rukohvati
- informaciju o mogućnosti podešavanja osvjettljenja za slabovidne osobe
- informaciju o mogućnosti kretanja kroz muzej u invalidskim kolicima
- informaciju o najbržem i najpristupačnijem izlazu iz muzeja

Takve publikacije trebale bi biti dostupne putem:

- posudbe za vrijeme boravka u muzeju
- posudbe na nekoliko dana (za kućnu upotrebu)
- kupnje

<sup>1</sup> U Europskoj povelji o osnovnim socijalnim pravima radnika, u točki 26. navodi se: *Svi invalidi, bez obzira na podrijetlo i prirodu njihova invaliditeta moraju imati pravo na konkretne dodatne mjere kojima se poboljšava njihovo uključivanje u društveni i profesionalni život.*

<sup>2</sup> Odredbe UN-a govore o Standardnim pravilima o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom, i označavaju proces kojim različiti sustavi društva i okoline... postaju dostupni svima, posebice osobama s invaliditetom.

Kako bi se posjetitelji mogli kroz muzej kretati samostalno, muzej bi također trebao imati izrađene tlocrte samog muzeja, a oni trebaju biti otisnuti reljefno ili u uvećanom tisku. Tlocrti omogućavaju sagledavanje cjelovitosti muzeja, jer su za samostalno kretanje vrlo važne informacije o tome gdje se nalaze najvažniji eksponati, koliko katova ima muzej, postoji li lift, a ujedno pružaju i mogućnost izbora ponuđenih sadržaja prema vlastitom interesu, npr. razgledanje samo jednog dijela muzeja. Već sam spomenula da je sve ove informacije moguće pružiti u različitim oblicima, pa ćemo o svakome dati nekoliko sugestija.

#### **PRI PRUŽANJU INFORMACIJA U TISKANOM OBLIKU BILO BI SE DOBRO PRIDRŽAVATI OPĆENITOG POSTUPKA.**

- Tisak mora biti vizualno jasan, jer dobri standardi čitljivosti tiska pomažu svim čitateljima, a problemi s čitanjem loše dizajniranog tiska nisu ograničeni samo na slijepce i slabovidne osobe. Čitljiv tisak je koristan svima, a produkcija informacija u čitljivom obliku nije ni teška ni skupa.
- Za standardne tiskane dokumente veličina slova ne bi smjela biti manja od 12 točaka. Treba koristiti jaki kontrast između teksta i podloge, izbjegavati kičena slova, a uputno je koristiti arial ili helveticu.
- Važno je upotrebljavati lijevo poravnanje i jednaki razmak između riječi, te veliki razmak između paragrafa i, ako je moguće, treba izbjegavati stupce.
- Nije uputno koristiti velika slova za cijeli tekst, ali važne informacije kao što su naslovi, imena i sl. trebale bi biti istaknute i podebljane.
- Treba koristiti papir dobre kvalitete koji se ne sjaji i kroz koji ne probijaju slova s druge strane.
- Informacije se mogu pružati i u alternativnim formatima kao što su: uvećani tisak, tisak na Brailleovom pismu, audio vrpca, kompjutorski disk.

**Uvećani tisak.** To znači korištenje većeg fonta od standardnog, najmanje 14, ali za neke slabovidne može biti font veličine i 20 točaka. Kako se većina tiskanih informacija obrađuje na računalima, moguće je ispisati kopije u veličini koja će odgovarati individualnim potrebama. Ako je riječ o legendama pisanim uvećanim tiskom ili o objašnjenjima vezanim uz izložbe i stalne postavne, vrlo važnu ulogu ima osvjetljenje.

**Nekoliko napomena vezanih uz osvjetljenje.** Često ono ima značajniju ulogu od same veličine tiska, stoga evo nekoliko napomena vezanih uz osvjetljenje, koje se mogu primijeniti i na osvjetljavanje eksponata.

- Mogućnost podešavanja jačine svjetla jedna je od najvažnijih karakteristika. Općenito, osobe s oštećenjem vida trebaju dvostruku jačinu svjetla od osoba koje normalno vide, ali također je moguće da su neki osjetljiviji na jačinu svjetlosti.
- Refleksija i blještavilo stvaraju vizualnu konfuziju i

neugodni su za svakog, a posebno za osobe s oštećenjem vida. Preporuča se upotreba nereflektirajućih površina i kontrola dnevnog svjetla različitim sjenilima.

- Blještanje može biti uzrokovano loše pozicioniranim izvorom umjetnog svjetla, stoga treba izbjegavati da izvor svjetla bude u istoj ravnini s linijom oka.
- Ako je moguće, preporuča se izvor svjetla postaviti tako da se stvaranje sjena svede na najmanju moguću mjeru, jer sjene otežavaju čitanje (osim toga, mogu stvoriti "krivu" sliku ili sakriti zapreke - npr. stepenice, podne zapreke...)
- Nastojati izbjeći nagle promjene osvjetljenja kada se prelazi iz jedne u drugu prostoriju.
- Ukoliko legende osvjetljavamo iz neposredne blizine, treba izbjegavati izvore svjetla koji jako griju, jer osobe oštećena vida imaju tendenciju približavanja izvoru svjetla kako bi bolje vidjele.

**Brailleovo pismo.** Ovo pismo koriste i slijepci i slabovidne osobe, pa se stoga sve informacije mogu prebaciti na Brailleov tisak. U skladu s današnjom tehnologijom, potreban je program za prijenos na Brailleovo pismo, a on pretvara tekst u format koji može biti prebačen u Brailleov "štampač". Činjenica je da su se slijepci osobe u većini slučajeva opredijelile za slušanje, a sve je manje prisutno čitanje opipom, no značenje koje ima točkasto pismo u opismenivanju neće se još dugo moći ničim zamijeniti, to više što moderna tehnologija danas omogućuje brzu, jeftiniju i kvalitetniju izradu brajčnih knjiga i drugih publikacija, na primjer kataloga. Za tiskanje publikacija na brajici najbolje je obratiti se tiskari koja se specijalizirala za takvu vrstu tiska i koja posjeduje svu najmoderniju tehnologiju. Smatram važnim napomenuti kako legende tiskane na brajici ne smiju biti prekrivene nekim drugim materijalom, te moraju biti dostupne i osobama u invalidskim kolicima.

**INFORMACIJE NA AUDIO MEDIJU.** Za posredovanje informacija u muzejima vrlo je prihvatljiv audio medij, pa najobičniji kazetofon može ispuniti ovu ulogu. Što se opreme tiče, dobro je znati sljedeće:

- oprema mora biti lagana i jednostavna za manipuliranje, te otporna na udarce (pad na pod)
- oprema mora biti ispravna (baterije)
- oznake funkcija na opremi za slušanje moraju biti jednostavne, jasno čitljive i označene taktilno
- poželjno je da slušalice budu obložene gumenom spužvom
- zbog higijenskih razloga nisu prihvatljive slušalice koje se umeću direktno u uho i koje su izrađene od tvrde plastike
- aparat za slušanje treba imati dvije slušalice, a ne jednu, jer time se minimaliziraju zvukovi okoline koji

mogu izazvati poremećaj koncentracije

Pri snimanju teksta, poruka i informacija napomenula bih:

- jezik teksta mora biti jednostavan
- najvažnije informacije stavljati na početak
- izbjegavati mnogo zavisnih rečenica koje slijede jedna iza druge
- izbjegavati staromodne, arhaične riječi i riječi koje nisu često u upotrebi
- ako se snimaju upute o kretanju, one moraju biti vrlo precizne
- brzina snimljenog govora treba biti nešto sporija od svakodnevnog govora
- kada se slijede nove i važne informacije, u tekstu treba upotrebljavati pauze kako bi korisnik imao vremena "obraditi" informaciju
- glas koji je snimljen mora ispunjavati neke kvalitete: mora biti jasan, čist, bez jezičnih i govornih pogrešaka.

**INFORMACIJE NA DIGITALNOM ZAPISU.** Do sada je prijenos informacija bio najzastupljeniji putem magnetskog zapisa, ali danas se vrlo intenzivno radi na digitalnom, a naponi se usmjeravaju na poboljšanje kvalitete već postojećeg sintetskog govora. Kompjutorski disk može postati prioritetni format slijepih i slabovidnih koji imaju pristup računalima. Ako se informacije pružaju na disku, trebaju biti u više od jednog tipa datoteke, kako bi se osiguralo da ih slijepa i slabovidna osoba može pročitati. Strukture poput hiperteksta (hiperveza) često zahtijevaju intervenciju za pretvaranje ("konvertiranje") "sirovog" teksta u optimalno strukturiranu datoteku. Također moramo zadovoljiti određene standarde za oblik podataka, koji mora biti takav da osobama oštećena vida omogućava jednostavno pretraživanje, pregledavanje ("browse") i čitanje. To je omogućeno različitim izlaznim modalitetima, kao što je braj redak ili sintetički govor.

**ZAKLJUČAK.** Poruke koje muzej emitira treba učiniti dostupnima svim ljudima. Zahvaljujući napretku tehnologije i kompjutoriziranim sustavima informiranja, slijepim i slabovidnim osobama može biti omogućen pristup svim onim informacijama koje muzej pruža i osobama normalna vida. Uz pomoć nove tehnologije, slijepi i slabovidne osobe imaju priliku realizirati svoje kulturne potrebe i obogatiti svoje svakodnevno življenje. Od strane društva (muzeja) potrebno je učiniti malen napor, što je danas zahvaljujući tehnologiji moguće i dostupno, kako bi sve akumulirano znanje o baštini i sve informacije o kulturnom blagu koje muzeji čuvaju postale dostupne i ovom dijelu populacije.

## LITERATURA

1 *Zakon o hrvatskom registru o osobama s invaliditetom*, Narodne novine, službeni list Republike Hrvatske, Zagreb, 2001., br.64, str.1938.

2 *Nacionalni program za poboljšanje kvalitete življenja osoba s invaliditetom*, Naš prijatelj, časopis za pitanja mentalne retardacije. - Zagreb, 2000., br. 3/4, str. 53.

3 *Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom*, Naš prijatelj, časopis za pitanja mentalne retardacije. - Zagreb, 1995., br. 1/2, str. 28.

4 Vlatko Previšić, *Slobodno vrijeme između pedagoške teorije i odgojne prakse*, Naš prijatelj, časopis za pitanja mentalne retardacije. - Zagreb, 2000., br. 3/4, str. 15.

5 Ivo Maroević, *Muzejski predmet kao izvor znanja*, Informacijske znanosti i znanje, Zavod za informacijske studije, - Zagreb, 1990.

6 Vladimir Stančić, *Oštećenje vida biopsihosocijalni aspekti*, Školska knjiga, - Zagreb, 1991.

7 Miroslav Tuđman, *Teorija informacijskih znanosti*, Informator, - Zagreb, 1990.

8 *Culture for everybody*, Visual Impairment Centre, Draft No. 04 - Hellerup, Danska, 1998.

## THE NEEDS AND THE POSSIBILITIES FOR COMMUNICATING WITH BLIND AND VISUALLY IMPAIRED PERSONS IN A MUSEUM

**The group of handicapped persons includes the visually impaired and the blind, and there are more and more of them in the world every day. Statistics show that this process is ongoing in all societies and in all social classes. In view of this fact, every society needs to make additional effort at meeting the specific needs of its members who are different from others in a particular segment. The aim of this paper is to draw the attention of the museum community not only to the definition of blindness but also to that of visual impairment, as well as to draw attention to the specific needs of these people that stem from the way they function physically and mentally. Through a detailed description of free time we try to stress its role and significance in the rehabilitation of handicapped persons.**

**In order to make cultural events accessible for this segment of the population, society needs to be aware of the importance of equal opportunities for all and needs to do everything in order to ensure the accessibility of information and communication, either through enabling the use of space for cultural needs or through the use of special technical aids.**

**Blind and visually impaired people are a part of our environment, and all of us (in museums) should have knowledge about their abilities and the way they can access information. This is what we will try to put across in our presentation. Through a brief historical overview of the development of the script for the blind, I will draw attention to its significance for the integration of people with disabilities. I will present the way in which information for the blind and visually impaired can be structured with respect to the content, scope and medium of the message. I will present some ways of accessing information through the use of "new and old" technology that helps the blind and the visually impaired to become equal members of the community.**