

Strategia wdrażania dostępności w oparciu o Model Dostępnej Kultury

Teatr Wielki - Opera Narodowa

I Stan obecny

1. Rodzaj instytucji kultury, zespół i podejmowane działania:

Teatr Wielki – Opera Narodowa jest państwową instytucją artystyczną, wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury po numerem RIK 48/98, której organizatorem jest Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Podstawowym obszarem działalności instytucji jest tworzenie i prezentowanie spektakli operowych, baletowych i innych form teatru muzycznego oraz upowszechnianie polskiego i światowego dziedzictwa muzycznego i teatralnego. Działalność artystyczną uzupełniają działania edukacyjne, wystawiennicze, muzealne, dokumentacyjne i popularyzatorskie.

Teatr Wielki – Opera Narodowa jest dużą instytucją o rozbudowanej strukturze i zróżnicowanym zespole. Obejmuje on zespoły artystyczne, techniczne, produkcyjne, rzemieślnicze, administracyjne, edukacyjne, muzealne oraz odpowiedzialne za obsługę i komunikację z publicznością. Pracownicy i pracownice posiadają specjalistyczne kompetencje związane m.in. z realizacją wydarzeń artystycznych, obsługą widzów, edukacją, komunikacją, bezpieczeństwem, działalnością muzealną i ochroną dziedzictwa. Tak zróżnicowana struktura wymaga współpracy wielu działów również przy planowaniu i wdrażaniu rozwiązań z zakresu dostępności.

W stałej ofercie Teatru Wielkiego – Opery Narodowej znajdują się działania skierowane do różnych grup odbiorców, w tym dzieci, młodzieży, rodzin, seniorów oraz osób z niepełnosprawnościami. Szczególnym przykładem jest prowadzony przez Muzeum Teatralne cykl „Dotknąć teatru”, przeznaczony dla osób niewidomych i słabowidzących oraz osób im towarzyszących. Spotkania umożliwiają poznawanie historii teatru poprzez bezpośredni kontakt z obiektami muzealnymi, dotyk, dźwięk i opowieść. Cykl ma charakter stały – w sezonie 2026/2027 zaplanowano dziesięć spotkań. W 2025 roku cykl został laureatem Warszawskiej Nagrody Edukacji Kulturalnej.

W ofercie dostępnościowej znajdują się również spektakle z audiodeskrypcją realizowaną na życzenie, touch toury organizowane przed wybranymi spektaklami oraz oprowadzania dostosowane do potrzeb różnych grup odbiorców. Działania te pozwalają na poznawanie zarówno repertuaru i przestrzeni Teatru, jak również jego historii, architektury oraz zaplecza i specyfiki pracy sceny operowej.

Teatr Wielki – Opera Narodowa współpracuje z instytucjami kultury, organizacjami pozarządowymi, placówkami edukacyjnymi, uczelniami oraz środowiskami skupiającymi różne grupy odbiorców. W obszarze dostępności ważnym partnerem jest m.in. Mazowieckie Stowarzyszenie Pracy dla Niepełnosprawnych „De Facto” z Płocka, działające na rzecz osób niewidomych i słabowidzących. Teatr współpracuje również ze środowiskami senioralnymi, w tym z Uniwersytetami Trzeciego Wieku, a także ze stowarzyszeniami miłośników opery i baletu. W zakresie edukacji kulturalnej podejmowana jest współpraca m.in. z Fundacją ART oraz szkołami i uczelniami. min.: Instytutem Kultury Polskiej Uniwersytetu Warszawskiego, Akademią Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza, Uniwersytetem Muzycznym Fryderyka Chopina, Instytutem Sztuki PAN. Współpraca z partnerami zewnętrznymi obejmuje udział w projektach artystycznych, edukacyjnych i społecznych, organizację wydarzeń i spotkań dla różnych grup odbiorców, a także wymianę doświadczeń i konsultowanie działań.



2. Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach:

Rozpoznawanie potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach odbywa się przede wszystkim poprzez bezpośredni kontakt z odbiorcami oraz obserwację ich uczestnictwa w wydarzeniach. Ważnym źródłem wiedzy są rozmowy z uczestnikami i uczestniczkami oraz osobami im towarzyszącymi podczas spektakli, a także doświadczenia zdobywane w trakcie realizacji działań dostępnościowych, takich jak spektakle z audiodeskrypcją, touch toury czy cykl „Dotknąć teatru” dla osób niewidomych i słabowidzących, oraz działań edukacyjnych skierowanych do dzieci i młodzieży. W proces ten zaangażowani są pracownicy i pracownice różnych obszarów Teatru, m.in. Działu Edukacji, Biura Obsługi Widza, Działu Obsługi Widza oraz Muzeum Teatralnego, w tym pracownicy odpowiedzialni za dostępność. Bezpośredni kontakt z odbiorcami pozwala na bieżąco rozpoznawać pojawiające się bariery, zbierać informacje zwrotne i wprowadzać zmiany w kolejnych działaniach. Istotnym elementem jest również współpraca z organizacjami i środowiskami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami, m.in. Mazowieckim Stowarzyszeniem Pracy dla Niepełnosprawnych „De Facto”. Przy przygotowywaniu wybranych działań korzystamy również z wiedzy i doświadczenia zewnętrznych specjalistów, m.in. w zakresie audiodeskrypcji, pracy z osobami z niepełnosprawnością wzroku oraz osobami neuroróżnorodnymi. Dotychczasowe rozpoznawanie potrzeb ma przede wszystkim charakter praktyczny i konsultacyjny. Wiedza zdobywana dzięki bezpośredniej współpracy z odbiorcami jest wykorzystywana przy planowaniu kolejnych wydarzeń i stopniowym rozwijaniu dostępności Teatru. Dotychczas w instytucji nie został przeprowadzony kompleksowy audyt dostępności.

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

Główne bariery dostępności w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej, rozpatrywane zgodnie z kolejnymi etapami podróży odbiorcy, to:

Bariery informacyjne i komunikacyjne związane z planowaniem wizyty i dotarciem do instytucji. Ze względu na rozbudowaną ofertę oraz skalę instytucji odnalezienie informacji istotnych z punktu widzenia osoby ze szczególnymi potrzebami może być utrudnione. Informacje dotyczące dostępności poszczególnych przestrzeni i wydarzeń wymagają uporządkowania i przedstawienia w sposób umożliwiający odbiorcy samodzielne zaplanowanie wizyty. Dotyczy to m.in. zwiększenia przejrzystości informacji na stronie internetowej, przygotowania przewodnika oraz rozszerzenia informacji na temat możliwości dotarcia do instytucji. Ograniczeniem jest również brak części materiałów w formatach alternatywnych, m.in. w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) oraz w polskim języku migowym (PJM).

Bariery związane z poruszaniem się po budynku i korzystaniem z jego przestrzeni. Teatr jest obiektem bardzo dużym, wielopoziomowym i o skomplikowanym układzie komunikacyjnym. Dla osób z niepełnosprawnością wzroku, osób starszych, osób z trudnościami w orientacji przestrzennej czy osób neuroróżnorodnych samodzielne poruszanie się po nim może być trudne. Problemem może być również czytelność oznaczeń i odnajdywanie właściwych wejść, szatni, wind, toalet, miejsc na widowni oraz przestrzeni, w których odbywają się wydarzenia. Dla osób neuroróżnorodnych dodatkową barierę mogą stanowić intensywne oświetlenie, tłok w kuluarach oraz hałas. Ograniczenia występują również w zakresie dostępności architektonicznej i możliwości uczestniczenia w spektaklach przez osoby poruszające się na wózkach. Liczba dostępnych dla nich miejsc na widowni jest ograniczona, a nie wszystkie przestrzenie rozbudowanego gmachu są równie łatwo dostępne.

Bariery związane z uczestnictwem w wydarzeniach i odbiorem prezentowanych treści. Pomimo realizowanych spektakli z audiodeskrypcją, touch tourów oraz innych działań dostępnościowych

nie wszystkie wydarzenia posiadają rozwiązania umożliwiające pełne uczestnictwo osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Wyzwaniem pozostaje dalsze rozwijanie oferty m.in. dla osób z niepełnosprawnością słuchu i wzroku, osób neuroróżnorodnych oraz odbiorców o innych szczególnych potrzebach.

Bariery organizacyjne. Skala i złożoność instytucji powodują, że zapewnienie dostępności wymaga współpracy wielu działów – od planowania repertuaru i komunikacji, poprzez sprzedaż biletów i obsługę widowni, po zespoły: administracyjny, techniczny (w tym działy odpowiadające za produkcje scenografii i kostiumów), edukacyjny i muzealny. Wyzwaniem jest zatem stworzenie spójnego systemu, w którym dostępność będzie uwzględniana na wszystkich etapach przygotowania i realizacji działań kulturalnych.

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

Dotychczasowe doświadczenia Teatru Wielkiego – Opery Narodowej oraz udział w Zadaniu 3.1 wskazują przede wszystkim na potrzebę bardziej systemowego podejścia do dostępności i lepszej koordynacji działań podejmowanych w różnych obszarach instytucji. Ze względu na skalę Teatru i złożoność jego struktury kluczowe jest wypracowanie rozwiązań, które pozwolą uwzględniać dostępność już na etapie planowania wydarzeń, a nie jedynie dostosowywać wybrane działania do potrzeb konkretnych grup odbiorców.

Istotną potrzebą jest uporządkowanie i rozwinięcie informacji dotyczących dostępności, tak aby osoba ze szczególnymi potrzebami mogła możliwie samodzielnie przygotować się do wizyty w Teatrze. Wiąże się to m.in. z poprawą sposobu prezentowania informacji na stronie internetowej, przygotowaniem przewodnika, rozwijaniem materiałów w formatach alternatywnych oraz czytelniejszym informowaniem o dostępności konkretnych wydarzeń i przestrzeni.

Ważnym obszarem jest także dalsze rozwijanie dostępności samej oferty artystycznej, edukacyjnej i muzealnej, w tym audiodeskrypcji, touch tourów oraz działań skierowanych do osób z różnymi potrzebami. Potrzebne jest również stopniowe poszerzanie rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością słuchu, osób neuroróżnorodnych i osób starszych.

Kluczowe znaczenie ma ponadto podnoszenie kompetencji pracowników i pracownic oraz stworzenie sprawnego systemu współpracy i przepływu informacji pomiędzy działami. Dostępność powinna być traktowana jako wspólna odpowiedzialność instytucji, wymagająca zaangażowania zarówno osób odpowiedzialnych za program i edukację, jak i komunikację, sprzedaż, obsługę widowni oraz realizację techniczną wydarzeń.

Istotną potrzebą jest również wypracowanie bardziej systematycznego sposobu diagnozowania potrzeb odbiorców, uzupełniającego dotychczasowy bezpośredni i konsultacyjny model zbierania informacji. Pozwoliłoby to na regularne pozyskiwanie informacji zwrotnej od różnych grup publiczności, ocenę wprowadzanych rozwiązań oraz lepsze określanie priorytetów dalszych działań w zakresie dostępności.

Udział w Zadaniu 3.1 pozwala uporządkować dotychczasowe doświadczenia, lepiej rozpoznać obszary wymagające zmian oraz określić kierunki dalszego, stopniowego rozwijania dostępności, dostosowanego do rzeczywistych możliwości tak dużej i złożonej instytucji.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

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

Cel 1. Wprowadzenie systemowego modelu zarządzania dostępnością

Celem jest włączenie dostępności w stały sposób funkcjonowania Teatru Wielkiego – Opery Narodowej. Dotyczy to zarówno odbiorców jak i pracowników instytucji. Ze względu na wielkość i złożoną strukturę instytucji rozwijanie dostępności wymaga współpracy wielu komórek organizacyjnych, sprawnego przepływu informacji oraz zapewnienia odpowiednich zasobów organizacyjnych i finansowych.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

W 2026 roku planowane jest powołanie międzydziałowego zespołu ds. dostępności, a w kolejnych latach wyodrębnienie budżetu przeznaczanego na działania w tym zakresie. Do zadań zespołu będzie należało inicjowanie nowych projektów, wspieranie ich realizacji, koordynowanie współpracy pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi oraz zwiększanie świadomości znaczenia dostępności i wiedzy o potrzebach różnych grup odbiorców. Zespół, we współpracy z Dyrekcją Teatru, będzie uczestniczył w planowaniu kolejnych działań oraz poszukiwaniu możliwości pozyskiwania środków zewnętrznych na ich realizację.

Istotnym elementem będzie systematyczne podnoszenie kompetencji pracowników i pracownic. Szczególnej uwagi wymaga Dział Obsługi Widza, którego pracownicy mają bezpośredni kontakt z odbiorcami o różnych potrzebach, a jednocześnie jest to zespół charakteryzujący się dużą rotacją kadrową. W związku z tym od sezonu 2026/2027 planowane jest wprowadzenie corocznych szkoleń podstawowych dla pracowników tego działu, obejmujących zasady właściwej obsługi i komunikacji z osobami o różnych potrzebach oraz podstawowe zasady wsparcia i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

W perspektywie długoterminowej celem będzie utrwalenie wypracowanego modelu zarządzania dostępnością, tak aby stała się ona elementem standardowego procesu planowania działań artystycznych, edukacyjnych, muzealnych, komunikacyjnych i inwestycyjnych. Zespół ds. dostępności będzie pełnił funkcję międzydziałowego forum współpracy, pozwalającego identyfikować potrzeby, inicjować działania, wymieniać doświadczenia i monitorować wdrażane rozwiązania. Kontynuowane będzie podnoszenie kompetencji pracowników oraz rozwijanie systemu finansowania działań dostępnościowych, obejmującego zarówno środki własne, jak i pozyskiwane środki zewnętrzne. Docelowo podstawowe zagadnienia dotyczące dostępności zostaną również włączone do procesu wdrażania nowych pracowników, tak aby osoby rozpoczynające pracę w Teatrze od początku znały podstawowe zasady komunikacji i obsługi osób o różnych potrzebach oraz rozwiązania dostępnościowe funkcjonujące w instytucji.

Cel 2. Systematyczne rozwijanie dostępności oferty i przestrzeni Teatru w oparciu o potrzeby odbiorców

Celem jest zwiększanie możliwości uczestnictwa osób z różnymi potrzebami oraz rodzajami niepełnosprawności w ofercie artystycznej, edukacyjnej i muzealnej Teatru. Zakłada to zarówno rozwijanie istniejących dobrych praktyk, jak i wprowadzanie nowych rozwiązań oraz uwzględnianie dostępności w planowanych modernizacjach przestrzeni Teatru. Rozwiązania będą rozwijane w oparciu o informacje zwrotne od odbiorców oraz konsultacje z osobami o szczególnych potrzebach i reprezentującymi je środowiskami.

Poszerzanie dostępności będzie dotyczyło kilku wzajemnie uzupełniających się obszarów. Pierwszym z nich jest zwiększanie dostępności samych wydarzeń artystycznych, m.in. poprzez rozwijanie już stosowanych rozwiązań oraz wprowadzanie nowych form uczestnictwa, takich jak relaxed performance – wydarzenia o bardziej elastycznych zasadach uczestnictwa, dostosowane m.in. do potrzeb osób neuroróżnorodnych i osób z nadwrażliwością sensoryczną. Drugim obszarem będzie rozszerzanie oferty edukacyjnej, muzealnej i popularyzatorskiej skierowanej do odbiorców w różnym wieku i o różnych potrzebach, w tym osób starszych. Trzecim obszarem będzie stopniowe zwiększanie dostępności przestrzeni Teatru. Planowane modernizacje będą wykorzystywane do wprowadzania rozwiązań ułatwiających samodzielne poruszanie się po budynku, orientację w przestrzeni oraz korzystanie z oferty i infrastruktury Teatru.

W najbliższych latach możliwości wprowadzania zmian w ofercie i sposobie organizacji wydarzeń będą częściowo ograniczone przez trwające obecnie szeroko zakrojone prace remontowe i modernizacyjne w gmachu Teatru. Dlatego w planie krótkoterminowym, do końca 2027 roku, nacisk zostanie położony przede wszystkim na rozwijanie rozwiązań możliwych do realizacji w istniejących warunkach. Pełniejsze wdrażanie nowych form dostępnej oferty, w tym rozwiązań wymagających odpowiednich warunków przestrzennych i organizacyjnych, będzie możliwe wraz z zakończeniem kolejnych etapów modernizacji i stanowi istotny element planu długoterminowego do końca 2031 roku.

Działania te mają prowadzić do sytuacji, w której dostępność nie będzie ograniczona do pojedynczych wydarzeń kierowanych do określonych grup, ale będzie stopniowo stawała się stałym elementem różnorodnej oferty Teatru Wielkiego – Opery Narodowej.

Cel 3. Zwiększenie dostępności informacji, komunikacji i możliwości samodzielnego korzystania z oferty Teatru

Celem jest stworzenie spójnego systemu dostępnej informacji, pozwalającego osobom o różnych potrzebach możliwie samodzielnie przygotować się do wizyty, poruszać się po Teatrze i uczestniczyć w wydarzeniach. Rozwijane będą różne sposoby przekazywania informacji, uwzględniające potrzeby m.in. osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, osób neuroróżnorodnych, osób mających trudności ze zrozumieniem złożonych komunikatów oraz osób starszych.

2. Oferta instytucji kultury

Rozwijanie dostępności będzie obejmowało ofertę artystyczną, edukacyjną, muzealną i popularyzatorską Teatru Wielkiego – Opery Narodowej. Planowane działania będą dotyczyły przede wszystkim czterech etapów podróży odbiorcy wskazanych w Modelu Dostępnej Kultury: „informacja i decyzja”, „zakup biletu/rejestracja”, „udział w wydarzeniu” oraz „powrót i relacja”.

W poszczególnych działaniach uwzględniane będą różne obszary dostępności, w szczególności dostępność komunikacyjno-informacyjna, cyfrowa, sensoryczna i architektoniczna.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku.

Na etapie „informacja i decyzja” rozwijane będą materiały pozwalające odbiorcom lepiej przygotować się do wizyty i uczestnictwa w wydarzeniu. Dział Marketingu, we współpracy z koordynatorem dostępności oraz specjalistami zewnętrznymi, uzupełni informacje dotyczące dostępności, przygotuje przedprzewodnik oraz informacje o instytucji z tłumaczeniem na polski język migowy (PJM). Dział Edukacji przygotuje cztery książeczki edukacyjne do wybranych tytułów repertuarowych, zawierające m.in. streszczenia librett opracowane zgodnie z zasadami języka prostego. Materiały zostaną skonsultowane z potencjalnymi odbiorcami i będą dostępne zarówno w formie drukowanej, jak i online. Stopniowo rozwijane będą również informacje dotyczące treści i bodźców występujących w spektaklach, które mogą powodować dyskomfort lub silne reakcje.

Na etapie „zakup biletu/rejestracja” wprowadzone zostaną rozwiązania ułatwiające korzystanie z kas osobom o różnych potrzebach. Planowane jest udostępnienie pomocy powiększających tekst ułatwiających czytanie (repertuar wydrukowany w odwróconym kontraście dla osób słabowidzących) oraz zapewnienie możliwości skorzystania w kasie ze zdalnego tłumaczenia na PJM w ramach współpracy z Polskim Związkiem Głuchych.

Na etapie „udział w wydarzeniu” kontynuowane będą rozwiązania już funkcjonujące w Teatrze: spektakle z audiodeskrypcją, touch toury poprzedzające wybrane przedstawienia, oprowadzania dostosowane do potrzeb odbiorców oraz cykl Muzeum Teatralnego „Dotknąć teatru” dla osób niewidomych i słabowidzących. Od sezonu 2026/2027 Muzeum Teatralne rozwija również cykliczne spotkania dla seniorów „Za kurtyną wspomnień” oraz wieczorne spotkania poświęcone kolekcji kostiumów „Uszyte na miarę historii”, kierowane m.in. do osób aktywnych zawodowo. Rozwijana będzie oferta edukacyjna, muzealna i popularyzatorska dla osób starszych oraz udział osób z niepełnosprawnościami w istniejących działaniach edukacyjnych i oprowadzaniach. Wypracowany zostanie również sposób kontaktu z przedstawicielami szkół umożliwiający zgłoszenie przed wizytą szczególnych potrzeb uczestników grupy. Pozwoli to odpowiednio przygotować zajęcia i, w miarę możliwości, stworzyć warunki umożliwiające wszystkim uczestnikom pełniejsze skorzystanie z oferty. Przeprowadzony zostanie także przegląd funkcjonujących w Teatrze pętli indukcyjnych oraz sprzętu wykorzystywanego do udostępniania audiodeskrypcji. Pozwoli to ocenić stan istniejących zasobów i określić potrzeby związane z ich dalszym wykorzystaniem, uzupełnieniem lub modernizacją.

Na etapie „powrót i relacja” wykorzystywane będą informacje zwrotne uzyskiwane od uczestników oraz konsultacje z osobami o szczególnych potrzebach. Doświadczenia odbiorców będą służyły ocenie wprowadzanych rozwiązań i planowaniu kolejnych działań.

Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

Wraz z zakończeniem kolejnych etapów prowadzonych obecnie remontów i modernizacji możliwe będzie wprowadzanie na większą skalę nowych form dostępnego uczestnictwa w wydarzeniach artystycznych. Planowane jest rozwijanie oferty dla grup odbiorców dotychczas uwzględnianych



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



w mniejszym zakresie, w szczególności osób z niepełnosprawnością słuchu oraz osób neuroróżnorodnych. Przewiduje się m.in. wprowadzanie napisów rozszerzonych oraz rozwijanie wydarzeń typu relaxed performance, umożliwiających bardziej elastyczny sposób uczestnictwa.

Docelowo rozwijany będzie również zestaw materiałów dostępnościowych towarzyszących spektaklom, obejmujący – zależnie od charakteru przedstawienia – m.in. streszczenia lub libretta w języku prostym, informacje o treściach i bodźcach oraz materiały dotykowe wykorzystywane podczas touch tourów. Rozwiązania te będą stopniowo włączane w proces przygotowywania nowych produkcji.

Muzeum Teatralne będzie rozszerzało dostępność zbiorów online poprzez przygotowywanie audiodeskrypcji wybranych obiektów oraz zwiększanie liczby opisów opracowanych zgodnie z zasadami języka prostego.

Dostępność oferty będzie zapewniana przez pracowników właściwych komórek Teatru, we współpracy z koordynatorem i zespołem ds. dostępności, a w działaniach wymagających specjalistycznych kompetencji także przy udziale ekspertów i organizacji zewnętrznych. Działania będą finansowane ze środków własnych przeznaczanych na dostępność oraz, w miarę możliwości, ze środków pozyskiwanych ze źródeł zewnętrznych.

3. Zespół instytucji kultury i organizacja pracy

Ze względu na wielkość i złożoną strukturę Teatru Wielkiego – Opery Narodowej rozwijanie dostępności wymaga zaangażowania pracowników wielu komórek organizacyjnych oraz stworzenia sprawnego systemu współpracy i wymiany informacji. Celem jest stopniowe włączanie dostępności w codzienny sposób funkcjonowania instytucji, tak aby nie była ona wyłącznie zadaniem koordynatora dostępności, lecz elementem pracy zespołów odpowiedzialnych za program, edukację, komunikację, obsługę publiczności, produkcję, technikę i inwestycje.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

W 2026 roku planowane jest powołanie międzydziałowego zespołu ds. dostępności. W jego skład wejdą przedstawiciele m.in. Działu Marketingu, Działu Edukacji, Biura Obsługi Widza, Działu Obsługi Widza, Działu ppoż., Działu Produkcji, Działu Inwestycji oraz Działu Nowoczesnych Technik Audiowizualnych, Działu Ochrony, Muzeum Teatralnego. Zespół będzie współpracował z koordynatorem dostępności i Dyrekcją Teatru.

Do jego zadań będzie należało rozpoznawanie barier, inicjowanie nowych działań, wspieranie ich realizacji oraz usprawnianie przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi. Ważnym zadaniem zespołu będzie także upowszechnianie wiedzy o dostępności wewnątrz instytucji i wspieranie poszczególnych działów w uwzględnianiu potrzeb różnych grup odbiorców.

Równolegle rozwijane będą kompetencje pracowników. Szczególny nacisk zostanie położony na Dział Obsługi Widza, którego pracownicy mają bezpośredni kontakt z publicznością, a jednocześnie zespół ten charakteryzuje się dużą rotacją kadrową. Od sezonu 2026/2027 planowane jest prowadzenie corocznych szkoleń obejmujących zasady komunikacji i właściwej obsługi osób z różnymi potrzebami oraz podstawowe zasady udzielania wsparcia i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy odpowiedzialni za ewakuację zostaną również przeszkoleni w zakresie korzystania ze specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego. W obszarze zarządzania planowane jest wyodrębnienie środków budżetowych na działania związane z dostępnością oraz rozwijanie możliwości pozyskiwania środków zewnętrznych.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

W dalszej perspektywie międzydziałowy zespół ds. dostępności powinien stać się stałym elementem systemu zarządzania dostępnością w Teatrze. Rozwijany będzie model, w którym poszczególne komórki organizacyjne uwzględniają dostępność już na etapie planowania własnych działań, a koordynator i zespół ds. dostępności pełnią funkcję konsultacyjną, wspierającą i koordynującą.

Podstawowe zagadnienia dotyczące dostępności zostaną również stopniowo włączone do procesu wdrażania nowych pracowników. Onboarding dostępnościowy będzie obejmował informacje o podstawowych zasadach komunikacji i obsługi osób o różnych potrzebach oraz o rozwiązaniach dostępnościowych funkcjonujących w Teatrze. Pozwoli to zapewnić podstawowy poziom wiedzy również w zespołach charakteryzujących się większą rotacją pracowników.

Kontynuowany będzie system szkoleń, przy czym ich zakres będzie dostosowywany do zadań poszczególnych grup pracowników i rozwijających się rozwiązań dostępnościowych. Systemowe zarządzanie dostępnością będzie wspierane przez planowanie środków finansowych w budżecie Teatru oraz pozyskiwanie, w miarę możliwości, dodatkowych środków zewnętrznych.

4. Osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze w instytucji kultury

Celem Teatru Wielkiego – Opery Narodowej jest zwiększenie udziału osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w życiu instytucji – nie tylko jako odbiorców oferty, ale również jako partnerów, konsultantów i inicjatorów działań. Rozwijanie dostępności będzie opierało się na współpracy z osobami o szczególnych potrzebach oraz reprezentującymi je organizacjami i środowiskami, tak aby przyjmowane rozwiązania odpowiadały na rzeczywiste potrzeby ich użytkowników.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

Kontynuowana i rozwijana będzie współpraca z organizacjami i środowiskami, z którymi Teatr posiada już kontakty. Ważnym partnerem w działaniach skierowanych do osób niewidomych i słabowidzących pozostaje Mazowieckie Stowarzyszenie Pracy dla Niepełnosprawnych „De Facto” z Płocka. Rozwijana będzie również współpraca ze środowiskami senioralnymi, w tym Uniwersytetami Trzeciego Wieku, oraz innymi organizacjami i grupami skupiającymi osoby zainteresowane uczestnictwem w kulturze.

Osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze będą uczestniczyć w życiu instytucji w różnych rolach: jako odbiorcy wydarzeń artystycznych, edukacyjnych i muzealnych, uczestnicy działań skierowanych do konkretnych grup, a także jako konsultanci wybranych materiałów i rozwiązań dostępnościowych. Przykładem takiego działania będzie konsultowanie przygotowywanych przez Dział Edukacji streszczeń librett napisanych zgodnie z zasadami języka prostego z osobami, dla których materiały te mogą być przydatne. W podobny sposób konsultowane mogą być inne rozwiązania związane z ofertą, komunikacją i obsługą publiczności.

Istotnym obszarem będzie również rozwijanie kontaktów z osobami starszymi, które stanowią znaczącą część publiczności Teatru. Służyć temu będą zarówno działania kierowane bezpośrednio do seniorów, jak i współpraca ze środowiskami senioralnymi.

Za utrzymywanie i rozwijanie kontaktu ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych odpowiadać będzie koordynator dostępności we współpracy z międzydziałowym zespołem ds. dostępności oraz komórkami merytorycznymi realizującymi konkretne przedsięwzięcia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

W perspektywie długoterminowej współpraca z osobami z niepełnosprawnościami i osobami starszymi będzie stopniowo przyjmowała bardziej stały i partnerski charakter. Potencjalni użytkownicy będą włączani, zależnie od charakteru działania, w projektowanie, testowanie i ocenę wybranych rozwiązań dostępnościowych. Współpraca będzie rozwijana zarówno ze środowiskami lokalnymi i warszawskimi, jak i z organizacjami działającymi ponadlokalnie i ogólnopolsko.

Ważnym działaniem będzie utworzenie Rady Seniorów Teatru Wielkiego – Opery Narodowej. Seniorzy stanowią znaczącą grupę publiczności Teatru, dlatego Rada będzie aktywną grupą współpracującą z instytucją i reprezentującą perspektywę starszych odbiorców. Jej rolą będzie sygnalizowanie potrzeb i barier, zgłaszanie własnych inicjatyw i propozycji działań oraz opiniowanie wybranych rozwiązań i elementów oferty. Rada stworzy stałą przestrzeń dialogu pomiędzy Teatrem a jego starszą publicznością, a jednocześnie umożliwi seniorom aktywny udział w kształtowaniu wybranych obszarów działalności instytucji.

Równolegle rozwijana będzie współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Partnerzy będą dobierani odpowiednio do charakteru przygotowywanych działań i grup odbiorców, których dane rozwiązanie będzie dotyczyć.

5. Sposoby komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach

Celem działań będzie stworzenie czytelnego i wielokanałowego systemu komunikacji, który umożliwi osobom o szczególnych potrzebach zarówno łatwe uzyskanie informacji potrzebnych do skorzystania z oferty Teatru Wielkiego – Opery Narodowej, jak i przekazanie instytucji informacji o swoich potrzebach, uwagach i napotkanych barierach.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

Podstawowym kanałem informacji online pozostanie strona internetowa Teatru. Informacje dotyczące dostępności zostaną uporządkowane i uzupełnione, tak aby odbiorca mógł łatwiej odnaleźć informacje potrzebne do zaplanowania wizyty. Przygotowany zostanie przewodnik oraz podstawowe informacje o instytucji z tłumaczeniem na polski język migowy (PJM). Rozwijane będą treści przygotowywane zgodnie z zasadami języka prostego. Przy informacjach dotyczących wydarzeń stopniowo pojawiać się będą również komunikaty o treściach i bodźcach, które mogą powodować dyskomfort lub silne reakcje.

Komunikacja nie będzie ograniczona do kanałów cyfrowych. Informacje będą przekazywane również bezpośrednio, telefonicznie, mailowo oraz za pośrednictwem kas i pracowników odpowiedzialnych za kontakt z publicznością. W kasach planowane jest zapewnienie możliwości skorzystania ze zdalnego tłumaczenia na PJM. Materiały dostępnościowe będą, zależnie od ich charakteru, przygotowywane zarówno w wersji elektronicznej, jak i drukowanej.

Wypracowany zostanie również sposób przekazywania informacji o szczególnych potrzebach odbiorców do właściwych komórek organizacyjnych. Dotyczyć to będzie m.in. zgłoszeń związanych z udziałem w wydarzeniach, wizytami grup szkolnych, potrzebą skorzystania z dostępnych rozwiązań oraz informacji o napotkanych barierach. Zadaniem koordynatora dostępności i zespołu ds. dostępności będzie wspieranie przepływu tych informacji pomiędzy odbiorcą a działem odpowiedzialnym za dane działanie.

Kontakt ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami i osób starszych będzie utrzymywany przez koordynatora dostępności we współpracy z właściwymi działami Teatru. Ważną rolę będą odgrywać również bezpośrednie relacje z organizacjami partnerskimi, środowiskami senioralnymi oraz uczestnikami działań dostępnościowych.

Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

W perspektywie długoterminowej rozwijany będzie spójny system komunikacji dostępnościowej, obejmujący różne kanały i sposoby przekazywania informacji. Istotnym elementem będzie planowana kompleksowa przebudowa strony internetowej, podczas której dostępność cyfrowa zostanie uwzględniona jako jeden z podstawowych wymogów projektowych.

Rozwijane będą również formy komunikacji wizualnej i pozawerbalnej, szczególnie istotne dla osób neuroróżnorodnych i osób mających trudności z przetwarzaniem złożonych informacji. Informacje o dostępności będą stopniowo integrowane z komunikacją dotyczącą repertuaru i poszczególnych wydarzeń, tak aby odbiorca nie musiał poszukiwać ich w wielu niezależnych miejscach.

Skuteczność wykorzystywanych sposobów i kanałów komunikacji będzie weryfikowana raz w roku przez koordynatora dostępności we współpracy z zespołem ds. dostępności. Podstawą oceny będą informacje zwrotne od odbiorców, zgłaszane trudności i bariery oraz doświadczenia pracowników mających bezpośredni kontakt z publicznością. Niezależnie od corocznego przeglądu informacje będą aktualizowane na bieżąco w przypadku zgłoszenia problemu lub wprowadzenia istotnych zmian w ofercie, przestrzeni albo stosowanych rozwiązaniach dostępnościowych. Wnioski z przeglądu będą wykorzystywane przy planowaniu kolejnych działań.

W celu ułatwienia przekazywania informacji do Teatru przygotowany zostanie dostępny formularz, za pomocą którego odbiorcy będą mogli opisać swoje doświadczenia związane z wizytą, wskazać napotkane bariery oraz zgłosić pomysły i propozycje ulepszeń. Formularz będzie jednym ze stałych narzędzi zbierania informacji zwrotnej i będzie dostępny online, a informacja o możliwości przekazania uwag będzie również udostępniana osobom korzystającym z oferty Teatru.

Rozważone zostanie także uruchomienie newslettera poświęconego dostępności, skierowanego do osób zainteresowanych tą częścią działalności Teatru oraz współpracujących organizacji i środowisk. Newsletter będzie mógł informować o dostępnych wydarzeniach, audiodeskrypcjach, oprowadzaniach i spotkaniach, nowych rozwiązaniach dostępnościowych, a także o konsultacjach i innych możliwościach aktywnego udziału w rozwijaniu dostępności Teatru.

Uzupełniające się na wzajem formy komunikacji pozwolą zarówno na przekazywanie informacji odbiorcom, jak i na stworzenie czytelnej drogi przekazywania przez nich uwag, potrzeb i propozycji do instytucji.

6. Sposoby badania potrzeb publiczności o szczególnych potrzebach

Badanie potrzeb osób o szczególnych potrzebach będzie prowadzone przede wszystkim poprzez bezpośredni kontakt z odbiorcami, zbieranie informacji zwrotnej oraz współpracę z organizacjami reprezentującymi poszczególne grupy. Celem będzie nie tylko rozpoznawanie barier, ale również sprawdzanie, czy wprowadzane przez Teatr rozwiązania są rzeczywiście przydatne i odpowiadają na potrzeby użytkowników.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

Nowym rozwiązaniem będzie uruchomienie dostępnego formularza informacji zwrotnej, za pomocą którego odbiorcy będą mogli opisywać swoje doświadczenia związane z wizytą w Teatrze, wskazywać napotkane trudności oraz proponować ulepszenia. Informacje uzyskiwane za jego pośrednictwem będą uzupełniane przez uwagi przekazywane bezpośrednio pracownikom, mailowo i telefonicznie.

Drugą metodą będzie konsultowanie wybranych nowych materiałów i rozwiązań z ich potencjalnymi użytkownikami. Dotyczyć to będzie m.in. materiałów przygotowywanych w języku prostym, informacji dotyczących dostępności czy nowych form wsparcia odbiorców. Pozwoli to sprawdzać rozwiązania przed ich szerszym zastosowaniem.

Wykorzystywane będą również działania o charakterze animacyjno-badawczym. Wybrane spotkania, warsztaty i wydarzenia kierowane do osób z niepełnosprawnościami i osób starszych będą okazją do rozmowy z uczestnikami o ich doświadczeniach, potrzebach i barierach. Szczególnie cenne będą w tym zakresie doświadczenia uczestników stałych i cyklicznych działań Teatru, ponieważ pozwalają obserwować potrzeby odbiorców w dłuższej perspektywie.

Istotnym źródłem wiedzy będą także organizacje i środowiska, z którymi Teatr współpracuje. Kontakty z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami, Uniwersytetami Trzeciego Wieku i innymi środowiskami senioralnymi będą służyły zarówno wymianie informacji, jak i rozpoznawaniu nowych potrzeb.

W badanie potrzeb zaangażowani będą koordynator dostępności, zespół ds. dostępności oraz pracownicy mający bezpośredni kontakt z publicznością. Ich zadaniem będzie zbieranie i przekazywanie informacji o powtarzających się trudnościach i potrzebach odbiorców. W przypadku zagadnień wymagających specjalistycznej wiedzy, np. dotyczących dostępności cyfrowej, PJM, audiodeskrypcji lub konkretnych rodzajów niepełnosprawności, Teatr będzie korzystał ze wsparcia ekspertów zewnętrznych i organizacji specjalistycznych.

Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

Docelowo informacje pochodzące z różnych źródeł – formularza, bezpośrednich zgłoszeń, konsultacji, spotkań z odbiorcami oraz współpracy z organizacjami – będą wykorzystywane do okresowej oceny potrzeb publiczności i planowania kolejnych działań dostępnościowych. Ważną rolę w rozpoznawaniu potrzeb starszej publiczności będzie pełniła planowana Rada Seniorów, która stworzy stałą możliwość zgłaszania potrzeb, barier i inicjatyw przez tę grupę odbiorców.

W miarę rozwoju działań możliwe będzie także organizowanie pogłębionych konsultacji lub badań dotyczących konkretnych obszarów dostępności. W takich przypadkach, szczególnie gdy potrzebna będzie specjalistyczna metodologia badawcza, Teatr będzie korzystał z pomocy ekspertów zewnętrznych. Wyniki badań i konsultacji będą przekazywane właściwym działom i wykorzystywane przy planowaniu oferty, komunikacji, obsługi publiczności oraz kolejnych inwestycji związanych z dostępnością.

7. Identyfikacja ryzyk

Realizacja Strategii dostępności Teatru Wielkiego – Opery Narodowej jest procesem wieloletnim i zależy zarówno od czynników wewnętrznych, jak i od uwarunkowań zewnętrznych. Ze względu na skalę instytucji, złożoność budynku oraz powiązanie części działań dostępnościowych z prowadzonymi i planowanymi modernizacjami szczególne znaczenie mają następujące grupy ryzyka.

1. Zmiany harmonogramów inwestycji i modernizacji Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: wysoki

Część planowanych zmian dotyczących dostępności przestrzeni jest bezpośrednio związana z prowadzonymi i planowanymi pracami modernizacyjnymi. Zmiana ich zakresu lub harmonogramu może przesunąć termin wdrożenia niektórych rozwiązań.

Ryzyko będzie ograniczane poprzez uwzględnianie dostępności już na etapie planowania inwestycji oraz współpracę koordynatora i zespołu ds. dostępności z Działem Inwestycji. W okresie oczekiwania na rozwiązania docelowe stosowane będą, tam gdzie jest to możliwe, rozwiązania organizacyjne i tymczasowe.

2. Ograniczenia wynikające ze specyfiki i historycznego charakteru budynku Prawdopodobieństwo: wysokie | Wpływ: wysoki

Rozmiar, wielopoziomowość i skomplikowany układ komunikacyjny Teatru, a także charakter jego architektury mogą ograniczać możliwość zastosowania niektórych standardowych rozwiązań dostępnościowych.

Ograniczaniu ryzyka służyć będzie poszukiwanie rozwiązań dostosowanych do konkretnej przestrzeni oraz łączenie zmian architektonicznych z rozwiązaniami informacyjnymi, technicznymi i organizacyjnymi.

3. Ograniczenia finansowe i brak możliwości pozyskania środków zewnętrznych Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: wysoki

Realizacja części działań będzie zależna od możliwości finansowych instytucji oraz dostępności zewnętrznych źródeł finansowania.

Planowane jest wyodrębnienie środków przeznaczonych na dostępność oraz aktywne poszukiwanie finansowania zewnętrznego. Działania będą również planowane etapowo, tak aby brak możliwości realizacji kosztownych przedsięwzięć nie zatrzymywał wdrażania rozwiązań możliwych do wykonania przy mniejszych nakładach.

4. Trudności w koordynacji działań pomiędzy wieloma komórkami organizacyjnymi Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: średni/wysoki

Dostępność dotyczy wielu obszarów funkcjonowania Teatru i wymaga współpracy działów o różnych zadaniach i sposobach organizacji pracy. Ryzykiem może być niewystarczający przepływ informacji lub zbyt późne uwzględnienie dostępności w przygotowywanym przedsięwzięciu.

Podstawowym sposobem ograniczenia tego ryzyka będzie działalność międzydziałowego zespołu ds. dostępności oraz włączanie kwestii dostępności na możliwie wczesnym etapie planowania nowych działań.

5. Rotacja pracowników i utrata zdobytych kompetencji Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: średni

Ryzyko dotyczy szczególnie zespołów mających bezpośredni kontakt z publicznością, w których występuje większa rotacja pracowników.

Odpowiedzią będzie cykliczne szkolenie pracowników oraz włączenie podstawowych informacji dotyczących dostępności do procesu wdrażania nowych osób. Pozwoli to ograniczyć uzależnienie jakości obsługi od wiedzy pojedynczych pracowników.

6. Awarie, zużycie lub niewystarczająca funkcjonalność rozwiązań technicznych

Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: średni

Dotyczy to m.in. pętli indukcyjnych, urządzeń wykorzystywanych przy audiodeskrypcji oraz innych elementów wyposażenia wspierającego dostępność.

Ryzyko będzie ograniczane poprzez przegląd posiadanego wyposażenia, jego konserwację i stopniową modernizację oraz sprawdzanie działania urządzeń przed wydarzeniami, podczas których mają być wykorzystywane.

7. Ograniczona dostępność zewnętrznych specjalistów i usług

Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: średni

Niektóre działania wymagają udziału osób posiadających specjalistyczne kompetencje, np. tłumaczy PJM, audiodeskryptorów czy ekspertów zajmujących się określonymi obszarami dostępności.

Ograniczeniu ryzyka będzie służyło wcześniejsze planowanie takich usług, rozwijanie współpracy z kilkoma specjalistami i organizacjami oraz równoległe podnoszenie kompetencji pracowników Teatru.

8. Niedopasowanie wdrażanych rozwiązań do rzeczywistych potrzeb odbiorców

Prawdopodobieństwo: średnie | Wpływ: wysoki

Istnieje ryzyko, że rozwiązanie uznane za dostępne nie będzie w praktyce użyteczne dla jego odbiorców. Ograniczeniu tego ryzyka służyć będzie konsultowanie wybranych rozwiązań z ich użytkownikami, zbieranie informacji zwrotnej, współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby o szczególnych potrzebach oraz okresowa ocena stosowanych rozwiązań.

Identyfikacja ryzyk będzie elementem pracy koordynatora i zespołu ds. dostępności. Ryzyka będą ponownie analizowane wraz z oceną realizacji Strategii, tak aby możliwe było reagowanie na zmiany organizacyjne, finansowe, techniczne i inwestycyjne oraz pojawiające się potrzeby odbiorców.

8. Inwestycje na rzecz dostępności

Inwestycje na rzecz dostępności Teatru Wielkiego – Opery Narodowej będą w najbliższych latach powiązane przede wszystkim z prowadzonym procesem modernizacji infrastruktury budynku. Ze względu na jego skalę, wielopoziomowy i skomplikowany układ oraz historyczny charakter, poprawa dostępności architektonicznej będzie realizowana etapowo, wraz z modernizacją kolejnych przestrzeni.

Plan krótkoterminowy – do końca 2027 roku

Istotna część planowanych działań realizowana będzie w ramach projektu „Opera Nowych Możliwości – Modernizacja Infrastruktury Kulturalnej w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej”, finansowanego ze środków Funduszy Europejskich na Infrastrukturę, Klimat i Środowisko 2021–2027 (FEnIKS). Projekt obejmuje modernizację i tworzenie przestrzeni przeznaczonych do działalności artystycznej, edukacyjnej i warsztatowej.

W ramach przedsięwzięcia rozwiązania dostępnościowe będą uwzględniane m.in. przy tworzeniu nowej wielofunkcyjnej sali prób i sali prób baletu, modernizacji sal ruchowych, sali sztuki wokalne, przestrzeni teatralno-muzycznej oraz wielopokoleniowej sali edukacji kulturalnej. Zakres prac, zależnie od charakteru danej przestrzeni, obejmuje m.in. zapewnienie dostępnej komunikacji i wejść, dostosowanie sanitariatów, rozwiązania związane z bezpieczeństwem i ewakuacją, a także zastosowanie informacji dotykowej i głosowej oraz pętli indukcyjnych.

Szczególne znaczenie z punktu widzenia rozwijania dostępnej oferty będzie miała wielopokoleniowa sala edukacji kulturalnej na poziomie 0, przeznaczona do działań dla dzieci, młodzieży, osób dorosłych i seniorów. Jej powstanie zwiększy możliwości organizowania działań edukacyjnych i integracyjnych dla grup o zróżnicowanych potrzebach.

Plan długoterminowy – do końca 2031 roku

W kolejnych etapach modernizacji zakładane jest stopniowe zwiększanie dostępności przestrzeni wykorzystywanych przez publiczność. Planowane prace dotyczą m.in. toalet, foyer, stref sprzedaży, bufetów oraz Salonu Łoży Rządowej. Przy ich projektowaniu uwzględniane mają być rozwiązania umożliwiające możliwie samodzielne i intuicyjne korzystanie z budynku – od wejścia i poruszania się po przestrzeni po korzystanie z poszczególnych funkcji i punktów obsługi.

Istotne będą m.in. czytelna informacja i oznakowanie, odpowiednie oświetlenie i kontrast, ergonomia wyposażenia oraz dostępność miejsc obsługi. Rozwiązania będą dostosowywane do możliwości wynikających z charakteru i uwarunkowań architektonicznych budynku.

Realizacja inwestycji będzie następowała zgodnie z harmonogramami poszczególnych przedsięwzięć modernizacyjnych. Finansowanie będzie pochodziło ze środków przeznaczonych na realizację konkretnych projektów inwestycyjnych, w tym środków europejskich w ramach projektu „Opera Nowych Możliwości”, a w przypadku kolejnych przedsięwzięć – ze środków własnych lub innych dostępnych źródeł zewnętrznych.

Koordynator dostępności oraz zespół ds. dostępności będą współpracować z Działem Inwestycji w zakresie rozwiązań istotnych dla dostępności, tak aby potrzeby osób o szczególnych potrzebach były uwzględniane możliwie wcześniej w procesie przygotowywania kolejnych modernizacji.

9. Ustawy o dostępności

Teatr Wielki – Opera Narodowa będzie realizował wymagania wynikające z Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych poprzez systematyczne rozpoznawanie barier oraz stopniowe wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną.

W zakresie dostępności architektonicznej planowane jest bieżące rozpoznawanie barier w przestrzeni Teatru oraz wprowadzanie możliwych usprawnień z uwzględnieniem specyfiki i zabytkowego charakteru budynku. W sytuacjach, w których pełne usunięcie barier nie będzie możliwe, zapewniane będą rozwiązania organizacyjne i dostęp alternatywny.

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej rozwijane będą rozwiązania odpowiadające na potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami, w tym możliwość uzyskania informacji o dostępności wydarzeń i budynku oraz skorzystania z odpowiednich form wsparcia. Rozwijana będzie także dostępność oferty kulturalnej, m.in. poprzez audiodeskrypcję, touch toury, materiały

dotykowe i tyflograficzne oraz działania edukacyjne kierowane do osób ze szczególnymi potrzebami.

W zakresie dostępności cyfrowej planowane jest dalsze dostosowywanie strony internetowej i publikowanych materiałów do obowiązujących wymagań dostępności cyfrowej, w tym standardu WCAG. Szczególna uwaga będzie zwracana na prawidłową strukturę treści, teksty alternatywne do materiałów graficznych, dostępność dokumentów, odpowiedni kontrast, możliwość obsługi strony za pomocą klawiatury oraz dostępność publikowanych materiałów multimedialnych. Deklaracja dostępności będzie podlegała regularnej aktualizacji.

Planowane jest również uporządkowanie informacji dotyczących dostępności na stronie internetowej Teatru, tak aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły w jednym, łatwo dostępnym miejscu znaleźć informacje potrzebne do zaplanowania wizyty i udziału w wydarzeniach.

Realizacja wymogów ustawowych będzie traktowana jako proces ciągły, obejmujący monitorowanie dostępności, reagowanie na zgłaszane potrzeby i wnioski, współpracę koordynatora dostępności z właściwymi komórkami organizacyjnymi oraz uwzględnianie dostępności przy projektowaniu nowych działań, usług, materiałów i rozwiązań cyfrowych.

10. Kryteria sukcesu planu wdrażania i rozwijania dostępności

Ewaluacja działań na rzecz dostępności będzie prowadzona w sposób ciągły, z wykorzystaniem danych ilościowych i jakościowych. Jej celem będzie zarówno ocena skuteczności podejmowanych działań, jak i rozpoznawanie nowych potrzeb oraz barier, które powinny zostać uwzględnione w kolejnych planach rozwoju dostępności.

Podstawowymi kryteriami oceny będą: stopień realizacji zaplanowanych działań, liczba i różnorodność wydarzeń dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami, frekwencja i zainteresowanie ofertą, a także skuteczność zastosowanych rozwiązań w praktyce. Analizowane będą również zgłoszenia dotyczące barier i indywidualnych potrzeb odbiorców oraz sposób i możliwość reagowania na te zgłoszenia.

Istotnym elementem ewaluacji będzie zbieranie informacji zwrotnych od uczestników dostępnych wydarzeń, osób ze szczególnymi potrzebami, ich opiekunów oraz organizacji i partnerów współpracujących z Teatrem. Pozwoli to ocenić nie tylko liczbę podejmowanych działań, ale przede wszystkim ich rzeczywistą użyteczność i jakość.

Monitorowane będą również zmiany w dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, w tym dostępność informacji na stronie internetowej, materiałów dla odbiorców oraz rozwój takich form jak audiodeskrypcja, touch toury, materiały dotykowe i tyflograficzne czy wydarzenia edukacyjne dostosowane do potrzeb różnych grup odbiorców.

Okresowa analiza zebranych danych pozwoli wskazać działania skuteczne, obszary wymagające poprawy oraz bariery, których usunięcie wymaga dalszych działań organizacyjnych, technicznych lub finansowych. Wnioski z ewaluacji będą wykorzystywane do aktualizacji celów oraz tworzenia kolejnych krótko- i długoterminowych planów rozwijania dostępności w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej.