

Creating a foundation for welcoming all visitors to your cultural institution

*Enter Hannah Goodwin, Manager of Accessibility, Museum of Fine Arts, Boston, MA.
USA (presenter)*

Many travelers with disabilities do not know what to expect of cultural institutions, and may shy away from visiting for this reason. The Museum of Fine Arts (MFA), Boston, has created a strong foundation of accessibility across the Museum. The goal is to have choices, inclusion, and a welcoming atmosphere for all visitors.

A review of all areas, from the website to frontline staff training, prompted a plan that has allowed the Museum to provide both specific accommodation and open ended, self-guided possibilities for a wide range of visitors. As access is a process, a plan rooted in the visitor experience means that the MFA will continue to move forward and adapt to the needs of our visitors.

The benefits of this work towards greater inclusion and options for all visitors are noticeable, from the numbers of visitors borrowing wheelchairs to those engaging in tours for people who are blind, borrowing assistive listening devices, and so forth. In addition, complaints from visitors with disabilities are few, and enthusiasm over opportunity is reported back on a regular basis.

Créer une fondation pour accueillir tous les visiteurs dans votre institution culturelle

Enter Hannah Goodwin, Directrice de l'accessibilité, Museum of Fine Arts, Boston, MA. États-Unis (présentatrice)

Plusieurs voyageurs qui vivent avec un handicap ne savent pas trop à quoi s'attendre des institutions culturelles et c'est pourquoi ils évitent souvent de visiter ces établissements. Le Museum of Fine Arts (MFA), Boston, a adopté plusieurs mesures importantes pour faciliter l'accès au Musée. L'objectif était d'offrir plusieurs choix aux visiteurs, dans un environnement inclusif et accueillant.

Après avoir analysé divers aspects, qu'il s'agisse du site web ou de la formation des employés, le Musée a mis sur pied un plan qui permet d'offrir des avantages précis et adaptables, et la possibilité pour la multitude de visiteurs d'accéder aux collections de façon autonome. L'accessibilité est un processus en soi, et la planification est directement associée à la satisfaction des visiteurs, ce qui signifie que le MFA a l'intention de poursuivre ses efforts pour répondre aux besoins particuliers de chaque visiteur.

Les bénéfices apportés par cette mesure inclusive et par les options offertes aux visiteurs sont évidents puisqu'un nombre élevé d'entre eux profite désormais du service d'emprunt de chaises roulantes ou des visites guidées pour les aveugles avec l'aide d'équipements de description audio, etc. De plus, le nombre de plaintes provenant de visiteurs a fortement diminué et les commentaires de visiteurs qui nous font régulièrement part de leur enthousiasme en sont la preuve.