

Сборник
методических
материалов

Инклюзия в культурных институциях малых городов

г. о. г. Выкса Нижегородской области
2026 год

Инклюзия в культурных институциях малых городов / Нагель О. П., — Выкса, 2026, — 132 с.

Автор: Нагель Оксана Петровна, кандидат педагогических наук, научный руководитель инклюзивных проектов ООРДИ «Созвездие» г. Выксы Нижегородской области.

Редакторы: Скобелева Ирина Николаевна, руководитель проектов благотворительного фонда «ОМК-Участие»;

Крохина Карина Эдуардовна, руководитель направления по социокультурной инклюзии музея истории Выксунского металлургического завода*.

Научный редактор: Хилькевич Евгения Владимировна, руководитель направления социокультурной интеграции Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра Московского государственного психолого-педагогического университета.

Консультант: Халикова Динара Рамисовна, директор АНО «Лаборатория культурных практик», специалист по социокультурным и инклюзивным проектам.

В пособии раскрыты практические аспекты создания инклюзивной среды и проведения инклюзивных мероприятий в культурных институциях малого города. Содержание сборника опирается на опыт благотворительного фонда «ОМК-Участие» и музея истории Выксунского металлургического завода по реализации проектов, направленных на внедрение лучших инклюзивных практик в музейной среде и развитие доброжелательного отношения к людям с инвалидностью. В сборнике описано применение социального и культурологического подходов к пониманию темы инвалидности и доказательного подхода — к оценке эффективности инклюзивных социальных практик. Раскрыты технологии этичного общения сотрудников культурной институции с посетителями с инвалидностью. Приведены чек-листы организации инклюзивных мероприятий, адаптации выставок, обеспечения цифровой доступности.

Сборник адресован руководителям и сотрудникам культурных институций, некоммерческих организаций, а также социальным предпринимателям, которые только начинают развитие инклюзивных социокультурных практик. Пособие также может быть полезно и тем, кто планирует вывести эту работу на более системный уровень.

Сборник методических материалов подготовлен в рамках проекта «Развитие ресурсного центра по социокультурной инклюзии в г.о.г. Выкса», реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов и фонда «ОМК-Участие».

Фото — Объединённой металлургической компании, Александра Загребина, Юлии Аникиной, Валерия Покумейко, Виктора Махрова, Вячеслава Хабарова.

Верстка и печать — копировально-множительный центр АО «ВМЗ».

Тираж — 100 экземпляров.

© Нагель О. П., 2026

© Музей истории ВМЗ, 2026

© Фонд «ОМК-Участие», 2026

* Музей истории Выксунского металлургического завода (АО «ВМЗ») является структурным подразделением частного учреждения культуры «Музеи Выксы».

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово от благотворительного фонда «ОМК-Участие»	4
Вступительное слово от музея истории Выксунского металлургического завода	5
Введение	6
1. Роль культурных институций в построении инклюзивной среды и поддержании психологического здоровья	8
2. Общение как условие положительного посетительского опыта у людей с инвалидностью	16
3. Общие требования к доступности культурной институции и ее услуг	28
4. Этапы организации и проведения инклюзивного мероприятия в культурной институции	36
5. Инструменты сбора обратной связи как условие развития долгосрочных инклюзивных социокультурных проектов	43
6. Рефлексия команды культурной институции по итогу проведения инклюзивных мероприятий	54
7. Работа с волонтерами	61
Заключение	64
<i>Список использованных источников</i>	65
Приложения	
1. Глоссарий	72
2. Барьеры инклюзии: виды и условия преодоления	79
3. Принципы универсального дизайна	80
4. Чек-лист по курсу «Цифровая доступность музея»	81
5. Фрагмент проекта инструкции для сотрудников по работе с людьми с инвалидностью при обеспечении доступности объектов и услуг музея	100
6. Чек-лист доступности инклюзивных и специализированных мероприятий культурной институции	106
7. Полный чек-лист по адаптации элементов выставки, пространства и навигации с учетом принципов универсального дизайна (для больших выставочных проектов)	115
8. Пример расширенной анкеты «Доступность учреждений культуры в г. Выксе»	124

Вступительное слово от благотворительного фонда «ОМК-Участие»

Дорогие друзья!

Фонд «ОМК-Участие» более 10 лет развивает инклюзивное направление в городском округе г. Выкса Нижегородской области. Более системный подход эта работа приобрела в 2018 году со стартом проекта «Выкса. Доступ есть», главной площадкой которого стал музей истории ВМЗ. Совместно с администрацией городского округа мы определили стратегическую цель — создать условия, при которых каждый житель и гость мог бы комфортно наслаждаться всеми преимуществами развитой культурной среды.

Практически сразу мы убедились в правильности выбранного курса: нашу работу по социализации людей с инвалидностью и их вовлечению в культурную жизнь позитивно оценили эксперты, партнеры и, что особенно важно, сами выксунцы. Два социологических исследования¹ показали значительное улучшение восприятия инвалидности жителями города. По результатам оценки мы видим, что большинство респондентов отмечают изменение ситуации в лучшую сторону, в том числе благодаря нашим усилиям и инициативам.

Но мы не хотим ограничиваться локальной историей успеха. Один из принципов работы нашего фонда — тиражировать положительный опыт проектов. Именно для этого в 2024 году мы открыли Ресурсный центр по социокультурной инклюзии. Специалисты музея обладают уникальными компетенциями в деле внедрения инновационных технологий и методов работы с людьми с различными формами инвалидности. Это позволило создать площадку, где будут объединяться самые эффективные решения и подходы к обеспечению равных возможностей для всех посетителей культурных институций.

Создание Ресурсного центра по социокультурной инклюзии в музее истории ВМЗ воплощает наше стремление обеспечить активное включение людей с инвалидностью в культурную и общественную жизнь Выксы и других городов, которые захотят воспользоваться нашими наработками. Наши проекты, такие как «Выкса. Доступ есть» и «Работа есть», позволили значительно увеличить уровень вовлеченности и удовлетворенность жизнью среди людей с особенностями здоровья. Опыт, описанный в этом пособии, доказывает, что доступность культуры и полноценная интеграция каждого жителя — это достижимые цели. Мы верим, что вместе сможем сделать мир ярче и справедливее, открывая новые горизонты возможностей для всех. Ведь культура объединяет сердца, дарит радость и вдохновение каждому человеку.

Генеральный директор Юлия Мишина

1. Фонд «ОМК-Участие» провел в Выксе второе исследование по восприятию инвалидности [Электронный ресурс] // Благотворительный фонд «ОМК-Участие». URL: <https://www.omk-uchastie.ru/news/fond-omk-uchastie-provel-v-vykse-vtoroe-issledovanie-po-voispryatuyu-invalidnosti/> (дата обращения: 01.09.2025).



Вступительное слово от музея истории Выксунского металлургического завода

Дорогие коллеги!

Музей истории ВМЗ — один из центров культурной жизни в Выксе, где проходит множество событий для людей разного возраста и с различными интересами. Благодаря внедрению инструментов развития доступной среды, музей пользуется популярностью в том числе и у людей с инвалидностью, молодых родителей и детей, людей старшего поколения.

Внедряя новые инструменты адаптации, точечно улучшая инфраструктуру, повышая компетенции сотрудников, мы приближаемся к заветной цели — сделать культурную институцию полностью доступной. Создание Ресурсного центра по социокультурной инклюзии стало важным этапом нашей миссии, а его появление — логичным шагом в развитии данного направления.

За годы работы мы успешно освоили разнообразные методы адаптации экспозиций и мероприятий. В музее применяют тифлокомментирование, тактильные экспонаты, сопровождение на русском жестовом языке, подъёмники, пандусы и многое другое. Наши сотрудники постоянно повышают квалификацию, осваивая лучшие практики взаимодействия с посетителями с инвалидностью.

Мы понимаем, что создание комфортной и открытой среды требует систематической и масштабируемой работы. Ресурсный центр стал площадкой для консолидации лучших подходов и инструментов поддержки людей с инвалидностью. Он помогает нам собирать идеи, знания и опыт сотрудников и партнеров музея, двигая развитие инклюзивной городской культуры вперед.

Ресурсный центр ставит перед собой амбициозные задачи. Мы стремимся повышать уровень комфорта учреждений культуры, расширять спектр возможностей для активного участия в жизни города. Мы готовы обучать специалистов и добровольцев современным методикам социальной интеграции, поддерживать инициативы самих людей с инвалидностью, помогать в реализации идей и проектов, направленных на продвижение ценностей инклюзии. Мы считаем, что Ресурсный центр должен развиваться и укреплять свою роль на уровне региона, становясь точкой притяжения новых идей и успешных решений.

Это пособие познакомит вас с работой Ресурсного центра и тем опытом, который успели получить его специалисты и сотрудники музея истории ВМЗ. Пусть наши знания и опыт станут примером открытости, дружелюбного и вдохновляющего отношения ко всем желающим приобщиться к культуре и искусству.



Директор Наталья Голубева



ВВЕДЕНИЕ

Уважаемые коллеги!

Перед вами итог многолетней работы команды проекта «Выкса. Доступ есть», который совместно реализуют специалисты фонда «ОМК-Участие» и музея истории ВМЗ в городском округе Выкса Нижегородской области. Проект нацелен на развитие лучших инклюзивных практик в музейной среде и толерантности общества к людям с инвалидностью.

Численность населения Выксы — чуть более 50 000 человек. И, как и многие современные музеи малых городов, музей истории ВМЗ — это место притяжения местного сообщества, объединения всех активных, неравнодушных к истории, культуре, жизни города людей, центр внедрения актуальных социокультурных практик. Именно поэтому в 2024 году на базе музея создан Ресурсный центр по социокультурной инклюзии. Здесь аккумулируется успешный опыт в области социокультурной инклюзии и создания доступной среды, который распространяется на другие культурные и социальные учреждения города и близлежащих регионов. В текущий момент целевой аудиторией (далее — ЦА) Ресурсного центра являются люди с инвалидностью. В дальнейшем планируется расширение его деятельности путем включения других целевых групп посетителей. Концепцию Ресурсного центра подготовила группа экспертов в области социокультурной инклюзии, сформированная Российским

комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) совместно с сотрудниками музея и фонда с учетом запросов от сообществ людей с инвалидностью. Проект развития Ресурсного центра получил поддержку Фонда президентских грантов на 2025 — 2026 гг.

В этом пособии мы хотим поделиться своим опытом создания инклюзивной среды и проведения инклюзивных мероприятий в культурных институтах малого города. В сборнике описано применение социального и культурологического подходов к пониманию темы инвалидности, раскрыты принципы этичного общения. Описаны основные требования к доступности культурной институции и инструменты ее обеспечения для людей с разными формами инвалидности. Приведены чек-листы организации инклюзивных мероприятий, адаптации выставок, обеспечения цифровой доступности, а также инструменты сбора обратной связи и рефлексии результатов.

Сборник адресован руководителям и сотрудникам культурных институций, некоммерческих организаций, а также социальным предпринимателям, которые только начинают развитие инклюзивных социокультурных практик, но может быть полезен и тем, кто планирует сделать эту работу более системной.

Мы убеждены, что совместными усилиями можно преодолеть любые барьеры и построить общество, где каждый человек чувствует себя равноправным участником культурной жизни. Наш путь — это путь открытости, уважения и заботы друг о друге, ведь инклюзия начинается там, где заканчивается равнодушие. Надеемся, что данное пособие вдохновит множество людей пройти этот путь вместе с нами.





1

РОЛЬ КУЛЬТУРНЫХ ИНСТИТУЦИЙ В ПОСТРОЕНИИ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ И ПОДДЕРЖАНИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Идеи социальной и образовательной инклюзии в нашей стране являются одним из приоритетов государственной политики, которые привели к системным изменениям во всех сферах жизни общества. Инклюзивные процессы в России институализировались в 2012 году с изменений в системе образования², а затем стали проникать в спорт, культуру, туризм и т. д. Инклюзивная политика меняет культуру организаций, способствует развитию новых компетенций специалистов. По мере накопления успешного опыта инклюзивных практик уходит в прошлое сопротивление новым тенденциям и приходит понимание того, что данные процессы влекут за собой системные изменения в социальных институтах и сферах экономики.

Также вопросы заботы о физическом и психическом здоровье граждан в последние годы перестали относиться к сугубо медицинской сфере, а стали общественно значимыми. Появляются научные исследования³, подтверждающие роль культурных институций в поддержании здоровья населения.

От этих тенденций — на широкое внедрение инклюзивных принципов и на распространение здоровьесберегающих технологий в немедицинской сфере — не остаются в стороне и культурные учреждения малых городов России: они находятся в поиске новых форм работы, отвечающих потребностям и запросам каждого посетителя.

Культурные институции обладают уникальными предпосылками создания инклюзивной социокультурной среды. Проиллюстрируем данную мысль фундаментальными принципами их функционирования.

1. Это демократические институции, в основе работы которых лежит принцип социальной справедливости, предполагающий равенство возможностей.
2. Культурные институции создают чувство места и идентичности у посетителей, что формирует ощущение глубокой привязанности, приобщенности.

2. Понятие «инклюзивное образование» было закреплено в Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации». Принят Государственной Думой 21 декабря 2012 г. [Электронный документ]. URL: <http://минобрнауки.рф/documentNts/2974//СПС «КонсультантПлюс»>.

3. Жвитиашвили М., Роль музеев в поддержании физического и психологического здоровья «Музеи по рецепту!». Инклюзивный музей : интернет-ресурс / Раздел «Материалы». URL: <https://in-museum.ru/>.

3. Они изначально ориентированы на потребности и интересы разных людей, что лежит в основе инклюзивной культуры.
4. В них органично реализуются главные принципы инклюзии через многообразие культуры — всего того, что создано человеческим трудом (от технологий и произведений искусства до социальных норм поведения и религиозных представлений).
5. Институты «умеют» говорить с человеком о сложных вещах без оценочным «языком культуры» (образами, метафорами, эмоциями и пр.).
6. Они постулируют в своей деятельности культуру соучастия (партиципации) — активного вовлечения человека в создание продукта или принятие решений.

Культура транслирует ценности человеческого разнообразия (языкового, культурного, этнического и др.). И это неизбежно приводит сотрудников организаций и учреждений культуры к решению главной проблемы — развития своей аудитории в вопросах восприятия и отношения к инаковости, умения принимать и уважать право быть другим, воспринимать человека как равного и уметь договариваться.

Именно здесь происходит поворот миссии культурной институции в сторону «человекоцентричности»: быть не столько «для всех», сколько «для каждого». Для реализации этой миссии руководству учреждений культуры предстоит самим выстроить человекоцентричную организацию — «креативное сообщество, делающее ставку на индивидуальную неповторимость своих сотрудников, которые, дополняя друг друга, расширяют возможности организации и становятся залогом ее успешных трансформаций, в том числе в непредсказуемой ситуации» (А. Г. Асмолов).

СОЦИАЛЬНЫЙ И КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОДЫ В РАБОТЕ КУЛЬТУРНЫХ ИНСТИТУЦИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ИНКЛЮЗИВНЫХ ПРАКТИК

Современным специалистам важно понимать, что за составляющими элементами понятия «инвалидность» стоят современные модели восприятия и подходы к пониманию этой темы: медицинский, социальный, культурологический (аксиологический, культурный). Представим их в таблице.

Таблица 1.1. **Современные модели восприятия инвалидности**

Подход	Главный тезис	Ведущее направление деятельности
Медицинский (биологический)	Человек имеет ограниченные возможности в силу функциональных (физических и/или психических) нарушений	Помощь направлена на выявление и коррекцию нарушений, проблем, трудностей. Применяются медицинские методы реабилитации и лечения
Социальный	Человеку мешает не особенность здоровья, поведения или возраст. Причина ограниченных возможностей лежит в неготовности среды и общества реагировать на потребности разных людей	Создавая и изменяя условия, проявляя гибкость, мы расширяем границы чужих и собственных возможностей. Условия доступности среды должны позволять вести полноценную жизнь и реализовать свой потенциал
Культурологический	Культура и общество в соответствии с историческими периодами формируют понимание инвалидности и отношение к человеку	Подход помогает понять, как социальные нормы и ценности влияют на отношение к инвалидности. Это способствует более глубокому пониманию проблем, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью

Таким образом, содержание понятия «социокультурная инклюзия» определяется двумя подходами: социальным и культурологическим.

В нашей работе акцент делался на социальном подходе как определяющем создание внешних условий (операционально-технологических, ресурсно-энергетических).

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОДХОД определяется ответами на следующие вопросы: «Каким способом?», «При помощи каких методов и инструментов?», «Какие ресурсы нужно задействовать?».

С точки зрения социального подхода, построение инклюзивной среды в культурной институции — это устранение барьеров, которые препятствуют полноценному доступу каждого человека к культурной жизни, и

обеспечение доступной среды. Барьеры среды и пути их преодоления представлены в Приложении 2.

КУЛЬТУРНЫЙ (культурологический, аксиологический) ПОДХОД — это внутренние системоопределяющие ценности, раскрывающие мотивацию, цели и содержание работы в сфере инклюзии. Определить эти ценности помогут ответы на вопросы: «Ради чего?», «Зачем?», «Что хотите изменить?», «Кто интересен? Кому от этого будет лучше?».

Цель выпуска нашего сборника — помочь культурным институциям малых городов России в разработке социокультурных инклюзивных практик и создании доступной среды в культурной институции.

ИНКЛЮЗИВНАЯ КУЛЬТУРА ПРЕДПОЛАГАЕТ:

1. Разработку, присвоение и трансляцию инклюзивных ценностей.
2. Построение доступной среды.
3. Человекоцентричность взаимоотношений — предоставление необходимой поддержки человеку для обеспечения его успешности.
4. Вариативность организации событий и мероприятий, рефлексия их содержания и методов реализации.
5. Вовлечение в инклюзивный процесс местного сообщества.

Ценности инклюзии предполагают восприятие человека (автора, работника, посетителя) во всем многообразии, фокусировку на возможностях и раскрытии потенциала его личности.

Таким образом, **ИНКЛЮЗИВНАЯ КУЛЬТУРА** — это культура, в которой ценится разнообразие, которая проникнута уважением и гуманным отношением к людям с разными особенностями и потребностями и которая создает условия для их полноценного участия во всех сферах жизни общества. Это не просто принятие, а активное признание уникальности каждого человека и уважение к ней, создание среды, где каждый чувствует себя принятым, ценным и способным внести свой вклад.

В соответствии с составляющими инклюзивной культуры и процессом организации мероприятий и событий в культурной институции выстроено содержание нашего сборника. Вначале мы раскрываем специфику этичного общения сотрудников с посетителями с инвалидностью. Затем систематизируем общие требования к доступности в культурной институции, предлагаем инструменты по соблюдению требований доступности при организации мероприятий. На основе нашего опыта представляем технологические этапы проведения инклюзивного мероприятия. Особое внимание мы отводим методике и инструментам сбора обратной связи и рефлексии результатов инклюзивных событий его командой.

Мы считаем, что инклюзивные мероприятия станут позитивной и перспективной традицией в культурной институции в том случае, если организаторы смогут в одном мероприятии (цикле мероприятий) прогнозировать общие интересы и равнозначное удовлетворение потребностей всех целевых групп участников. Основываясь на опыте автора в разработке и реализации инклюзивных проектов⁴, представим условное распределение потребностей участников инклюзивного мероприятия (в случае, если наряду с посетителями без инвалидности в нем принимают участие посетители с инвалидностью, их родители, сопровождающие). Хотим отметить, что данный список является открытым к дополнениям и уточнениям.

Таблица 1.2. **Условное распределение потребностей участников инклюзивных проектов и мероприятий культурной институции**

Целевые группы инклюзивного мероприятия	Потребности участников
Посетители с инвалидностью	• Потребность в новой информации и самоидентификации в инклюзивной среде культурной институции. • Потребность в снижении тревожности и повышении чувства безопасности в инклюзивной среде культурной институции. • Потребность в коммуникации и социальной активности
Посетители без инвалидности	• Потребность в новой информации и самоактуализации в среде культурной институции. • Потребность в расширении социальных связей. • Потребность в проявлении лучших человеческих качеств при оказании поддержки. • Рекреационная потребность: проведение досуга для восстановления физических и психических сил

4. Нагель О. П. Наставничество в инклюзивном образовании и психолого-педагогическом сопровождении обучающихся с аутизмом : монография. — Белгород : Изд-во «Политерра», 2025. — 295 с.; Нагель О. П., Димченко О. Н. Школа наставников как модель позитивной социализации подростков с расстройством аутистического спектра // Инклюзивное образование и общество: стратегии, практики, ресурсы : материалы VI Международной научно-практической конференции (Москва, 20–21 октября 2021 г.). — Москва : МГППУ, 2021. — С. 65–69.

Целевые группы инклюзивного мероприятия	Потребности участников
Родители людей с инвалидностью	• Потребность в новой информации и самореализации в среде культурной институции. • Потребность в повышении уверенности в доброжелательном отношении к родственнику, имеющему особые потребности. • Потребность в гармонизации семейных отношений. • Потребность в реализации рекреационной функции семьи: проведение досуга для восстановления физических и психических сил человека
Сопровождающие (педагоги, представители НКО, ассистенты-помощники и др.)	• Потребность в новой информации и самоактуализации в культурной институции. • Потребность в новых технологиях и способах общения с ребенком (подопечным). • Потребность в уверенности в своих профессиональных возможностях. • Потребность в тренировке умений подопечного в новых условиях. • Рекреационная потребность: проведение досуга для восстановления физических и психических сил
Сотрудники культурных учреждений	• Потребность в новой информации и самосовершенствовании в инклюзивной среде культурной институции. • Потребность в уважении профессионального опыта. • Потребность в развитии новых технологий и способов общения с посетителями. • Потребность в уверенности в своих профессиональных возможностях

Идея обоснования социальных (культурных, образовательных) практик на основе доказательства их эффективности стала предметом отечественных исследований в последние пять лет (2020 — 2025 гг.). Предпосылкой тому стала поддержка крупными организациями социально-культурных и образовательных инициатив. Так, «Фонд Тимченко», «Агентство стратегических инициатив» в последние годы содействовали научным коллективам Московского государственного психолого-педагогического университета (далее — МГППУ) в разработке доказательных критериев оценки лучших инклюзивных практик. Целью данных критериев является определение четких условий, соответствующих актуальным возможностям и

потребностям субъектов практики в достижении образовательных результатов и личностном развитии. Взяв за основу методическое руководство МГППУ⁵, учитывая социальный и культурологический подходы к пониманию инвалидности, мы определяем критерии оценки социокультурных инклюзивных практик.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ИНКЛЮЗИВНЫХ ПРАКТИК

ПРИНЦИП «НОРМАЛИЗАЦИЯ ЖИЗНИ»

Критерий инклюзивности практики: **Психолого-педагогическая поддержка**

Базовая установка: **Все люди для проявления своего потенциала нуждаются в поддержке**

Индикаторы инклюзивности практики:

- ▶ поддержка гостей в самостоятельном преодолении затруднений;
- ▶ поддержка парной и групповой коммуникации;
- ▶ предоставление информации, позволяющей посетителю решить проблему в доступной форме;
- ▶ привлечение специалистов необходимого профиля и людей с инвалидностью;
- ▶ дозированная помощь посторонних.

ПРИНЦИП «ДОСТУПНОСТЬ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЫ»

Критерий инклюзивности практики: **Доступность**

Базовая установка: **Все люди имеют право на получение информации, качественное образование, адаптированные к их индивидуальным потребностям**

Индикаторы инклюзивности практики:

- ▶ диагностика индивидуальных потребностей посетителя;
- ▶ физическая доступность объектов для людей с разными формами инвалидности;
- ▶ использование ассистивных средств;
- ▶ адаптация методики и технологий создания и проведения музейной программы;
- ▶ гибкость и вариативность программ, методов.

5. Доказательная оценка инклюзивных практик: методическое руководство для экспертов / С. В. Алехина, Е. В. Самсонова, Ю. А. Быстрова, Е. К. Андреева, А. С. Некрасов — М. : АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов», 2024. — 99 с.

ПРИНЦИП «ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ»

Критерий инклюзивности практики: **Принятие**

Базовая установка: **Каждый человек обогащает сообщество своей индивидуальностью и положительными действиями**

Индикаторы инклюзивности практики:

- ▶ использование языка, уважительно обозначающего людей с инвалидностью;
- ▶ исключение дискриминирующих установок;
- ▶ признание ценности разнообразия людей как ресурса для развития каждого;
- ▶ позитивные эмоции и самооценка адресатов инклюзивной практики;
- ▶ поддержание высокого уровня групповой сплоченности.

ПРИНЦИП «ДЕЯТЕЛЬНОЕ УЧАСТИЕ И САМОРЕАЛИЗАЦИЯ»

Критерий инклюзивности практики: **Участие и активность**

Базовая установка: **От вовлечения и участия к повышению субъектности и самостоятельности целевой аудитории**

Индикаторы инклюзивности практики:

- ▶ информационная доступность;
- ▶ взаимодействие ЦА с другими посетителями в музейных программах;
- ▶ участие ЦА в группах по принятию решений и планированию музейных программ в доступной им форме;
- ▶ участие ближайшего окружения ЦА в музейных программах (родственников, соседей, друзей и т. д.);
- ▶ интеграция инклюзивной музейной программы в программы других институций.

Культурные институции в последние несколько лет накапливают опыт по разработке и реализации инклюзивных практик, программ и проектов. Они обладают уникальными предпосылками для создания инклюзивной социокультурной среды на основе главной ценности — человеческого разнообразия и исходя из функциональных принципов демократичности, развития идентичности, ориентации на потребности посетителей, трансляции культурно-исторических социальных норм, безоценочности коммуникации. Эти основания позволяют нам отдельно выделить культурологический (аксиологический) подход при оценке и работе с темой инвалидности в учреждениях культуры. Выделение культурологического подхода позволит культурным институциям определить специфический предмет своей деятельности в области реализации инклюзивных программ.

2 ОБЩЕНИЕ КАК УСЛОВИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ПОСЕТИТЕЛЬСКОГО ОПЫТА У ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Профессиональное общение сотрудников культурной институции с посетителями с инвалидностью сопровождается соблюдением этических правил и использованием корректной терминологии, что диктуется сильным влиянием слова на поведение человека. В особенности важно это понимать при общении с людьми с инвалидностью, поскольку многие из них уязвимы, имеют травматичный опыт и вследствие этого могут воспринять ту или иную формулировку как угрозу своей идентичности. С другой стороны, произнесенное слово не только является маркером культуры говорящего, но и способствует его принятию ценностей инклюзии и изменению собственного поведения. При подборе формулировки важно, чтобы она указывала на субъектность человека, подчеркивала достоинство, не воспринималась как речевой штамп и соответствовала невербальным проявлениям говорящего.

Говоря о людях с инвалидностью, не используйте слово «инвалид». Это определение дословно переводится как «неспособный». В контексте современных принципов построения гуманистического общества, с учетом современных культурных требований к организации коммуникации, понятие «инвалид» применяется в письменных документах специалистов медицинской сферы, в нормативно-правовых документах. «Инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты» (ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181).

В устной речи, коммуникации и отчасти в письменной речи специалистов помогающих профессий, культурных институций, образования применяется корректная формулировка «человек с инвалидностью». Причины таких разграничений мы представим ниже.

Говоря о чьей-то инвалидности, на первое место мы ставим личность человека, о котором идет речь: человек, ребенок, ученик — и только потом добавляем «с инвалидностью» (аутизмом, синдромом Дауна и т. д.). Это



важно делать потому, что личность человека, его индивидуальные качества важнее, чем то, что у него есть инвалидность.

Каждый из нас обладает набором социальных ролей: мама, отец, школьник, посетитель музея, незрячий, человек с инвалидностью и т. д. И, говоря «человек с инвалидностью», мы ставим на первое место слово «человек», подразумевая, что тот, о ком идет речь, может играть много других социальных ролей и его жизнь не ограничивается только инвалидностью.

Делать уточнения, касающиеся инвалидности, важно только тогда, когда это действительно необходимо.

Общаясь непосредственно с человеком с инвалидностью, используйте те же слова и выражения, что и с любым другим посетителем:

- ▶ **учитель, передвигающийся на коляске, приходит в школу, проходит в зал;**
- ▶ **незрячий смотрит кино, смотрит выставку и осматривает экспонаты;**
- ▶ **глухой говорит на жестовом языке, слушает музыку (даже если это слушание заключается в считывании вибраций и тактильном ощущении ритма).**

Таблица 2.1. **Использование корректной терминологии в отношении людей с инвалидностью**

	Кто?	Что делает?
Человек (ребенок)	с инвалидностью, с особенностями здоровья	
Мужчина (женщина)	слабовидящий, незрячий, с особенностями зрения,	смотрит кино, смотрит выставку и осматривает экспонаты
Юноша (девушка)	с особенностями зрительного восприятия	
Мальчик (девочка)	слабослышащий, глухой	говорит на жестовом языке, слушает музыку
Школьник		
Студент	с двигательными особенностями/	
Служащий	с особенностями двигательных функций, на коляске,	проходит в зал
Посетитель	использующий коляску,	
Гость	с особенностями мобильности	
Подопечный	с ментальными особенностями, с особенностями интеллектуального развития	проявляет поведение



В практике мы часто встречаемся с тем, когда по отношению к взрослым людям с инвалидностью произносят инфантильные формулировки, не соответствующие возрасту, например: «наши дети», «мальчик/девочка». Это аналогично ситуации, когда родители могут говорить о своих уже взрослых детях: «мы пошли», «мы позанимались». И первый, и второй случай говорят о том, что здесь игнорируется взросление, снижается потенциал развития самостоятельной личности.

Также не следует употреблять формулировки, которые содержат негативную окраску: «нарушение», «ограничение», «заболевание», «человек с ограниченными возможностями».

В отдельных случаях (например, когда вы должны представить спикера с инвалидностью на мероприятии) уместно спросить самого человека: «Как бы вы хотели, чтобы я вас называл?».

При сравнении людей с инвалидностью и без нее некорректно звучит противопоставление первых «нормальным» и «здоровым» людям: это автоматически означает, что люди с инвалидностью не соответствуют нормам. В этом случае можно просто сказать: люди с инвалидностью и без (инвалидности).

Работники культурной институции могут переживать по поводу того, как с посетителями с инвалидностью достичь той же цели мероприятия, которая поставлена для всех участников события. Эти переживания во многом оправданны. Важно, чтобы переживания и связанное с ними эмоциональное напряжение не останавливали деятельность и не приводили к снижению качества взаимодействия либо вовсе к отказу от него. С другой стороны, важно, чтобы ресурсы специалистов расходовались рационально. Эмоциональная напряженность при подготовке и проведении инклюзивных событий может выражаться в следующих механизмах психологической защиты:

1. **Рационализация** («Никаких особенностей у него нет, его просто плохо воспитывали»).

2. **Игнорирование** может выражаться в убыстрении темпа речи и всего мероприятия (бессознательно хочется закончить тяжелое для психики дело).

3. **Перенос своих эмоций и качеств на посетителя** («Сегодня они были напряженными, взволнованными»).

В целях профилактики закрепления состояния эмоционального напряжения имеет смысл выстраивать взаимодействие с участниками инклюзивного события поэтапно, с учетом сменяемости потребностей участников инклюзивного события: вначале обеспечить физическую доступность объектов (в том числе помещений культурной институции),

создать атмосферу безопасности, комфорта, принятия внешнего облика, поведения и эмоций. Только после этого возможно установить отношения сотрудничества с участниками, а в дальнейшем — достичь удовлетворения потребностей в творческом самовыражении и самореализации.

Динамика развития потребностей участников инклюзивного события упрощенно может быть представлена следующим образом (как в теории потребностей А. Маслоу): физический комфорт → безопасность, доверие → общение, сотрудничество → уважение → самоактуализация, самореализация.

ДЕЙСТВИЯ И ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

► ФИЗИЧЕСКИЕ И ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Цель: **Физическая доступность. Комфорт организма**

Целевое самоощущение посетителя: **«Я не испытываю боли, жажды...»**

Профессиональные действия сотрудника: **Обеспечение доступности.**

Обсудить с самим человеком или сопровождающим особенности подготовки музейной программы и среды; поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Предложение помощи.

Прежде чем оказывать помощь, спросить, требуется ли она. После получения утвердительного ответа узнать, каким способом ее оказать. В процессе оказания помощи стоит уточнять правильность своих действий. Обязательными случаями для оказания помощи являются открытие тяжелой двери, преодоление препятствий, ориентировка в пространстве культурной институции.

Обеспечение физического комфорта.

Предоставить информацию о нахождении гигиенических комнат и мест для отдыха, возможности попить воды. Убедиться в соблюдении санитарных норм в части обеспечения проветривания, температурного режима и сенсорной безопасности.



► ПОТРЕБНОСТЬ В БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИЩЕННОСТИ

Цель: **Защищенность. Уверенность. Стабильность.**

Психологический комфорт

Целевое самоощущение посетителя: **«Я защищен, расслаблен»**

Профессиональные действия сотрудника: **Организация начала мероприятия.**

Обеспечить неспешное и заинтересованное знакомство. Демонстрировать готовность учитывать пожелания аудитории. Сохранять позитивный тон и спокойствие.

Согласование и объяснение правил поведения.

Познакомить с планом мероприятия и договориться о правилах поведения и общения. Необходимо озвучивать их кратко, понятно и доброжелательно. Чрезмерная строгость правил может вызывать чувство небезопасности.

Обращение к человеку.

При обращении называть человека по имени (имени-отчеству). Обращаться непосредственно к посетителю, а не к его сопровождающему или родственнику.

Обеспечение зрительного контакта.

На протяжении мероприятия быть в зоне видимости посетителя, поощрять действия посетителя взглядом и кивками. При существенной разнице в росте подстраиваться под положение тела собеседника, компенсируя дискомфорт (например, находить возвышение либо, наоборот, садиться).

Объяснение своих действий и причин возникающих ситуаций.

Объяснять посетителю, что происходит вокруг, какие причины привели к ситуации, описывать предполагаемые действия посетителя. Описывать свои действия, наличие предполагаемых препятствий. При отсутствии доступа к тем или иным экспонатам объяснять причину и предлагать замещающие активности. На протяжении всего мероприятия действовать предсказуемо.

Соблюдение этики.

При затрагивании темы инвалидности в публичном пространстве подчеркивать достоинство и субъектность посетителя, ставя на первое место его социальную роль (человек, ребенок, посетитель и т. д.) и только потом добавляя «с инвалидностью» («с аутизмом», «с особенностями зрительного восприятия» и т. д.). Обращение должно соответствовать возрастным характеристикам, важно избегать слов с уменьшительными суффиксами, грубых просторечных выражений.

При описании действий человека с инвалидностью использовать те же выражения, что и с любым другим посетителем («человек на коляске проходит в зал»).

Понимание границ своих компетенций.

Сотруднику категорически не стоит задавать посетителю вопросы о состоянии его здоровья, инициировать или поддерживать разговоры о методах лечения, причинах и перспективах выздоровления, ограничиваясь фразой: «Я не компетентен в этой области».

► СОЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Цель: **Общение. Внимание. Забота. Поддержка**

Целевое самоощущение посетителя: «Я не один, я принадлежу к группе»

Профессиональные действия сотрудника:

Организация диалога с посетителями.



Делать паузы, чтобы посетители могли изучить музейный объект, задать вопрос или ответить на него. При планировании закладывать 2-3 минуты для ориентировки и адаптации в новом помещении.

Обеспечение непрерывного доброжелательного контакта с посетителем. Поощрять посетителя улыбкой, зрительным контактом, вопросами, увеличением времени на общение. Предоставить возможность обсудить увиденное в неформальной обстановке.

Привлечение внимания.

Обеспечить посетителей адаптированным материалом, использовать интересную форму подачи. Индивидуально привлечь внимание глухого или слабослышащего посетителя можно, помахав ему рукой, дотронувшись до плеча. Незрячего посетителя лучше позвать по имени или дотронуться чуть ниже плеча тыльной стороной ладони.

► ПОТРЕБНОСТЬ В УВАЖЕНИИ

Цель: **Нужность. Значимость. Признание. Самоуважение. Принятие**

Целевое самоощущение посетителя: «Я уважаем, меня признают. Я доволен»

Профессиональные действия сотрудника:

Внимательность и интерес к посетителю.

Наблюдать за поведением посетителя или группы.

Задавать вопросы, внимательно слушать человека, дожидаться окончания ответа. Не следует договаривать, поправлять посетителя. Наоборот, стоит поощрять любое мнение («Спасибо, это интересное мнение»). Уточнять правильность понимания сказанного: «Правильно ли я понимаю? Вы сказали (считаете)...».

Признание значимости жизненного опыта посетителя, его гендерной роли.

Ориентироваться на фактический возраст посетителя. Соблюдать этикет в соответствии с полоролевыми различиями (например, в туалет должен сопровождать человек того же пола, нужно показать, что где находится). Интересоваться жизненными ситуациями посетителя. Стараться обеспечить созвучие преподносимой информации повседневным практикам из современной жизни посетителей.

Признание разнообразия эмоциональных реакций посетителей.

Эмоции есть реакция мозга человека на явления окружающей его действительности. Эмоции, вызванные музейными объектами, не могут быть оценены как хорошие или плохие. Поведение (реакции, движения,

мимика) человека показывает то, что он не может сказать. Только приняв эмоции свои и посетителя, можно рассчитывать на принятие информации.

► САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ, САМОРЕАЛИЗАЦИЯ

Цель: **Творчество. Красота. Гармония. Открытие. Развитие.**

Целевое самоощущение посетителя: **«Я хочу быть лучше, я могу творить. Я хочу прийти сюда снова».**

Направление деятельности. Профессиональные действия сотрудника:

Поддержание культуры достоинства посетителя.

При работе на этом уровне потребностей фокусироваться на потенциале человека, рассматривать его как субъект культурного наследия. При подборе содержания и форм работы опираться на общечеловеческие ценности: семью, любовь, дружбу, потери, обретения, красоту, вдохновение. Организовывать продуктивную, творческую, преобразующую деятельность. Поощрять представленность посетителей в социальных сетях, мотивировать их к дальнейшему сотрудничеству искренними отзывами о мероприятии. Поддерживать связь с посетителями вне мероприятий. Поощрять любое проявление творческого начала.





КАЧЕСТВА СПЕЦИАЛИСТА, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УСПЕШНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Упрощенно взаимодействие специалистов помогающих профессий с людьми с инвалидностью можно разделить на 2 типа:

- ▶ «профессиональное общение как технология» — профессионалы, владеющие методикой проведения программ;
- ▶ «профессиональное общение как искусство» — профессионалы, которые не только знают, как вести программы, но и получают удовольствие от общения с посетителями.

Технические навыки специалиста (методика, владение предметом, содержание работы и т. д.) всегда будут оставаться важным элементом достижения результатов.

Если вы хотите, чтобы человек пришел к вам еще раз, важно, чтобы общение с вами вызывало приятные эмоции. Опытные специалисты чаще улыбаются и смеются, внимательно слушают и сосредоточенно наблюдают. Они отличаются объективностью и креативным подходом в проведении мероприятий, осознают свои действия и стремятся к положительным изменениям в жизни посетителей.

Таблица 2.2. **Индикаторы (признаки) успешного общения специалиста с людьми с инвалидностью**

7 КАЧЕСТВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ УСПЕШНОСТЬ В ОБЩЕНИИ	Чувство юмора — облегчает напряженные ситуации Эмпатичность — способствует качественному контакту и ощущению заботы Наблюдательность — позволяет подбирать точные методы взаимодействия Толерантность к ошибкам — способствует психологическому комфорту собеседника, свободному выражению мнений Оптимизм — повышает самооценку собеседника, веру в свои силы Объективность — обеспечивает чувство предсказуемости ситуации, ощущение стабильности Креативность, творчество — помогает справляться с нестандартными ситуациями, привлекает внимание
6 НАВЫКОВ, СНИЖАЮЩИХ ТРЕВОЖНОСТЬ СОБЕСЕДНИКА	Внимание при обращении к другому — создает ощущение значимости, нужности Приятный тон голоса во время общения — способствует положительным эмоциям и расслабленности Использование уместных прикосновений и жестов — обеспечивает целостность восприятия слов и мимики, что снижает чувство беспокойства Вовлеченность в непринужденную коммуникацию, непосредственность — вызывает чувство доверия и близости Эмоциональная уравновешенность и терпеливость — поддерживает индивидуальный стиль мыслительных процессов собеседника Ориентированность тела и лица в направлении человека — обеспечивает ощущение безопасности, позволяет «зеркалить» собеседника
«4 П» — 4 ШАГА ЭКОЛОГИЧНОЙ ПОМОЩИ	П — поздороваться (дотронуться) П — представиться П — предложить помощь, дождаться самостоятельного решения, уточнить способ оказания помощи П — попрощаться

Для регламентации системы профессиональных отношений с посетителями (в том числе имеющими инвалидность), компетентной организации специальной помощи руководство культурной институции разрабатывает локальные акты (внутренние нормативные акты), устанавливает правила, определяет обязанности сотрудников. Отдельно разрабатываются инструкции по работе с техническими средствами для людей с инвалидностью, снабжающиеся подробными схемами и фотографиями. Фрагмент проекта инструкции для сотрудников по работе с людьми с инвалидностью, составленной Ресурсным центром по социокультурной инклюзии, размещен в Приложении 5 сборника.

Таким образом, напряженное и некорректное общение может превратить высокотехнологичную музейную площадку в травмирующую, враждебную. А доброжелательное, открытое и искреннее общение делает любое культурное учреждение желаемым для посещения.



3 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ И ЕЕ УСЛУГ

Доступная среда — это среда, в которой обеспечены комфортные и безопасные условия для жизнедеятельности большинства людей и доступ к различным объектам и услугам есть у всех.

Доступность предполагает обеспечение посетителей возможностью вести независимый образ жизни и участвовать во всех ее аспектах. А инклюзия — это включение в доступную среду всех людей, независимо от особенностей, по аналогии с общеизвестным выражением *all inclusive*, только здесь не всё включено, а все включены.

В данном пособии мы определяем целевой аудиторией нашей работы людей с инвалидностью. При этом доступная среда обеспечивает особые потребности гораздо более широкой аудитории, чем непосредственно люди с инвалидностью. Различные элементы доступности необходимы и людям старшего поколения (60+ лет); людям, имеющим временное нарушение здоровья; беременным женщинам; людям с детскими колясками; детям дошкольного возраста и др.

Доступная среда обеспечивается за счет прикладных технологий.



Таблица 3.1. **Виды прикладных технологий в обеспечении доступной среды**

Универсальный дизайн	Ассистивные (вспомогательные) технологии
Социальная инфраструктура, максимально удобная для всех людей Например: – вход в здание с уровня тротуара – лифт – таблички с рельефными буквами	Устройства, улучшающие мобильность, слух, зрение и возможности для общения людей с инвалидностью, технические средства реабилитации Например: – кресла-коляски – протезы – вспомогательные средства передвижения – слуховые аппараты – приспособления для коррекции зрения – специальное компьютерное оборудование и программное обеспечение

Таблица 3.2. **Доступность культурной институции**

Доступность зданий	Доступность услуг	Доступность информации
Архитектурная, физическая доступность. Например, доступные входная зона, прилегающая к зданиям территория, парковка	Коммуникативная доступность, психологическая готовность. Например, профессиональное обслуживание сотрудниками культурного учреждения, этичное общение	Информационная доступность (афиши, информационные сообщения, видео и т. д.)
Физическая, сенсорная доступность внутреннего пространства	Когнитивная и коммуникативная доступность различных форм и видов мероприятий	Цифровая доступность (сайт, медиапродукты, онлайн-мероприятия)

Определим принципы организации и функционирования доступной среды в культурной институции и механизмы применения данных принципов.

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ В КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ

1. Нормативная обоснованность — соответствие нормативно-правовым актам и требованиям доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей людей с различными формами инвалидности (основной перечень можно изучить в списке использованных источников).

2. Разумное приспособление (разумность).

Сформировать пространство культурной институции, отвечающее потребностям всех категорий, очень сложно. Но к этому надо стремиться и находить решения для каждой ситуации. Принимаемые решения не должны приводить к конфликту интересов:

- ▶ между людьми с разными видами инвалидности;
- ▶ между потребностями посетителей, у которых есть инвалидность, и тех, у кого ее нет;
- ▶ между интересами посетителей и интересами подразделений культурной институции.

В ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» указано, что «в случаях, когда действующие объекты невозможно полностью приспособить для нужд инвалидов, собственниками этих объектов должны осуществляться по согласованию с общественными объединениями инвалидов меры, обеспечивающие удовлетворение минимальных потребностей инвалидов».

3. Безопасность (принцип «предупреждения причинения вреда»). Безопасная среда — среда, где люди в любых жизненных обстоятельствах не подвергаются физической или эмоциональной угрозе. В таком пространстве человек не боится получить травму, а кроме того, может свободно делиться своими мыслями и переживаниями.

4. Гибкость (альтернатива). Предполагает готовность предложить альтернативный путь удовлетворения потребностей посетителя с инвалидностью. К примеру, если второй этаж недоступен для людей, передвигающихся на колясках, при подготовке стоит предусмотреть видеокскурсию.

5. Эргономичность (удобство) — обеспечение максимальной легкости использования пространства, приспособлений, компьютерных программ; необременительное пользование чем-либо или удовлетворение каких-либо нужд, потребностей. Изначально эргономика была призвана повысить производительность труда за счет научной организации рабочего места так, чтобы психофизиологические ресурсы специалиста

не тратились на приспособление и адаптацию, а были направлены на производительность. В настоящее время эргономика касается не только промышленности, но и товаров широкого потребления (мебели), программного обеспечения и т. д.

6. Универсальность (универсальный дизайн) — это дизайн продуктов или сред, который делает их доступными для всех людей, независимо от возраста, инвалидности или других факторов. Чем меньше модификаций необходимо для принятия продукта большим числом людей, тем он ближе к универсальности. Универсальный дизайн обеспечивает равенство всех посетителей, независимо от возраста, индивидуальных особенностей и возможностей, социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности. Принципы универсального дизайна представлены в Приложении 3.

7. Простота использования (информационная, когнитивная, сенсорная, физическая) — степень использования систем людьми из группы населения с широчайшим диапазоном пользовательских потребностей, характеристик и возможностей для достижения поставленных целей в определенных контекстах использования.

Соблюдение перечисленных принципов на этапе проектирования обеспечивает изначально удобную и дружелюбную среду для всех. Эти принципы применимы и на этапах уже функционирующего здания.

Ниже мы приводим основные условия и инструменты обеспечения доступности культурной институции. Более подробное их описание и определение вы сможете найти в глоссарии (Приложение 1).

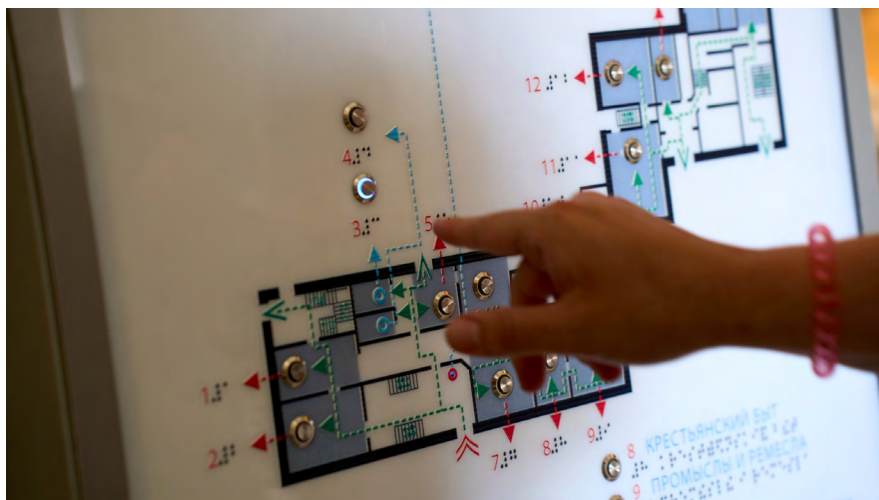
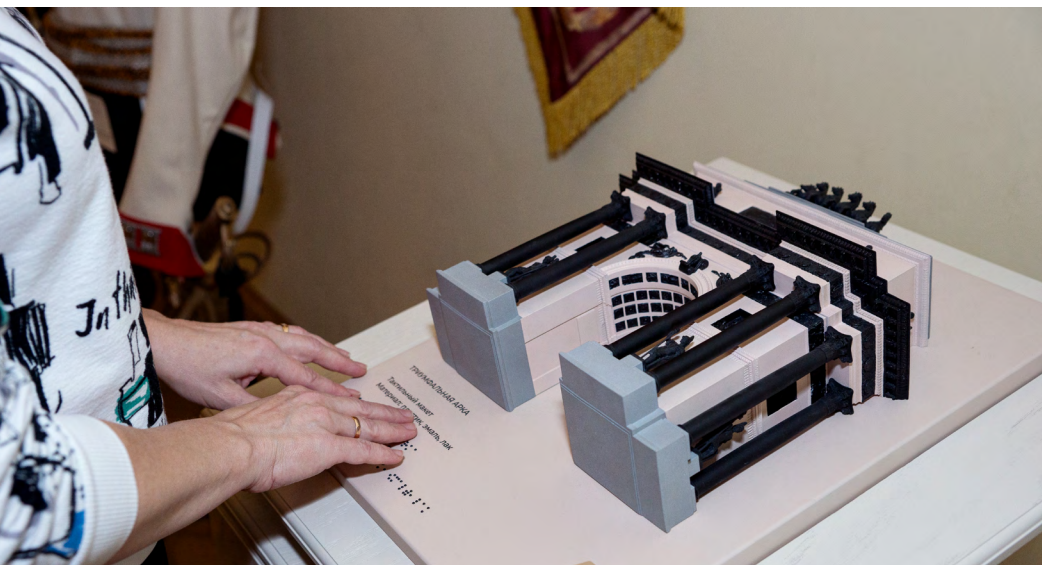


Таблица 3.3. Условия и инструменты доступности культурной институции

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ

- ▶ Благоустройство прилегающей территории
- ▶ Понятная навигация, адаптированный экскурсионный маршрут
- ▶ Сопровождение – возможность поддержки посетителя с инвалидностью третьим лицом (ассистент – при сложностях в передвижении, тьютор – для лиц с ментальными особенностями, волонтер – для облегчения навигации и коммуникации, родственник/человек из ближайшего окружения)
- ▶ Доступные сервисные зоны (касса, стойка администратора, гардероб, кафе при наличии)
- ▶ Наличие мест для отдыха, приспособлений для отдыха (переносные стулья)
- ▶ Отсутствие сенсорной перегрузки: эргономичное использование цвета, света, звука, текстуры и аромата
- ▶ Наличие карты сенсорной безопасности музея
- ▶ Комфортная рассадка на мероприятии с учетом потребностей людей с разными формами инвалидности
- ▶ Оптимальное количество людей в группе, позволяющее проявлять внимание и адресный подход к каждому участнику
- ▶ Адаптация информации (устной, письменной, раздаточных материалов) в понятный формат для людей с разными формами инвалидности
- ▶ Информационная доступность сайта культурной институции и социальных сетей



ЧАСТНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ

Для людей с особенностями мобильности	Для слабовидящих и незрячих людей
Кнопки вызова помощника	Подходящее освещение
Вход в здание с уровня тротуара	Увеличительное оборудование
Лифт, подъемные устройства	Цветовой и яркостный контраст
Пандус на входе	Крупный понятный шрифт без засечек
Поручни, ограждающие бортики	Тактильные объекты
Автомобильная парковка для людей с инвалидностью	Тифлоаудиогид
Оборудованные санузлы	Тифлокомментарий + Тифлокомментатор
Проемы, зоны размещения под эргономические параметры человека, передвигающегося на кресле-коляске, широкие проходы	Шрифт Брайля (таблички с рельефными буквами, рельефно-графические альбомы)
Кресла-коляски для передвижения, предоставляемые по необходимости	

Специальные элементы поддержки: поручни, тактильные поверхности, визуальные средства поддержки, навигация

Наличие сопровождающего (ассистента-помощника) при необходимости оказания помощи

Для слабослышащих и глухих людей	Для людей с ментальными особенностями
Русский жестовый язык (РЖЯ), тактильная речь	Предсказуемость сценария проведения мероприятия и организации пространства
Видеогид и видеоматериалы на РЖЯ	Социальная история для подготовки к визиту
Видеогид и видеоматериалы с использованием субтитров	Тихое место для сенсорной разгрузки
Индукционные системы или FM-системы для обеспечения разборчивости звуковой информации	Альтернативные средства коммуникации
	Структурированность пространства
	Сопровождение тьютором, родственником, волонтером
	Адаптированный текст (устный и письменный) по принципам «ясного языка»

Визуальная коммуникация (система PECS, социальные истории)

Бережная сенсорная среда

Написание текстов в формате «на ясном языке» (easy-to-read)

ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПНОГО ПРОСТРАНСТВА

1. Проведение аудита доступности и составление паспорта доступности с привлечением специализированной организации.
2. Составление дорожной карты по выполнению работ согласно паспорту доступности.
3. Адаптация пространства согласно принципам доступной среды с учетом ресурсов культурной институции, особенностей и требований (например, если здание — объект охраны культурного наследия).
4. Привлечение людей с инвалидностью и общественных объединений для совместной разработки, адаптации и оценки удовлетворенности условиями доступности.
5. Оценка положительного влияния условий доступности на деятельность культурной институции (расширение ресурсов, количества посетителей, качества мероприятий, рост компетенций сотрудников и т. п.).
6. Составление чек-листа и закрепление основных правил обеспечения доступности во внутренних документах культурной институции.
7. Периодические аудиты на соответствие требованиям доступности.

В качестве примера организации такого вида доступности, как цифровая, предлагаем «Чек-лист цифровой доступности», разработанный в рамках обучающего курса «Цифровая доступность музея», организован-



ного АНО «Лаборатория культурных практик» в партнёрстве с благотворительным фондом «ОМК-Участие» (Приложение 4).

Таким образом, доступная среда в культурной институции предполагает обеспечение комфортных и безопасных условий для жизнедеятельности большинства людей за счет прикладных технологий и инструментов доступности. Принципами организации и функционирования доступной среды в культурной институции являются ее нормативная обоснованность, безопасность, разумность, гибкость, вариативность, эргономичность, универсальность и простота использования.

Так как приоритетной деятельностью музея является выставочная, сотрудниками Ресурсного центра по социокультурной инклюзии и фонда «ОМК-Участие» был разработан чек-лист доступности выставочных проектов (Приложение 7). Этот чек-лист включает несколько ключевых блоков, охватывающих все этапы подготовки и организации выставки. В него вошли рекомендации по размещению экспонатов, обеспечению удобного доступа для всех посетителей, а также разработке этикеток и информационных материалов с учетом потребностей различных целевых групп. Особое внимание уделено инструментам доступности, которые помогут сделать выставку комфортной и понятной для людей с разными формами инвалидности. Такой подход способствует созданию инклюзивной среды, где каждый посетитель сможет полноценно насладиться культурными ценностями и образовательными возможностями, которые предлагает музей.



4 ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО МЕРОПРИЯТИЯ В КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ

Сегодня любая культурная институция так или иначе сталкивается с необходимостью организации и проведения различных мероприятий. При этом при разработке инклюзивных событий целями могут быть:

1. Приобщение посетителей с инвалидностью к культурным ценностям.
2. Создание условий для пролонгированного взаимодействия с посетителями с инвалидностью в рамках инклюзивных мероприятий культурной институции.
3. Повышение компетенций специалистов культурной институции до уровня разработки и внедрения долгосрочных инклюзивных программ.
4. Развитие ценностей инклюзии и повышение толерантности в обществе.

Независимо от формы проведения мероприятия, можно выделить общие этапы его организации и проведения, а также необходимые действия сотрудников.

Таблица 4.1. **Возможные этапы организации и проведения инклюзивного мероприятия**

1 Этап **ПОДГОТОВКА К РАЗРАБОТКЕ СОДЕРЖАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ**

Действия сотрудников:

- ▶ Анализ запроса посетителей (анкетирование и структурированное наблюдение).
- ▶ Определение состава группы.
- ▶ Определение потребностей посетителей и предполагаемых барьеров при посещении культурной институции.



2 Этап **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАЧ, СОДЕРЖАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ, МЕТОДОВ РАБОТЫ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ**

Действия сотрудников:

- ▶ Установочные встречи команды культурной институции с представителями ЦА (по необходимости).

3 Этап **ПОДБОР СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ ИНКЛЮЗИВНОГО МЕРОПРИЯТИЯ, АДЕКВАТНОЙ ЦЕЛЯМ И ЗАДАЧАМ**

- ▶ Выбор оптимального формата мероприятия (мастер-класс, квест, творческое задание, интерактив, экскурсия и т. д.).
- ▶ Анализ методической базы культурной институции на предмет наличия исходной программы для адаптации под запрос ЦА.
- ▶ Создание новой программы под запрос ЦА.

4 Этап **СОСТАВЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ И СЦЕНАРИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО МЕРОПРИЯТИЯ**

- ▶ Подбор и утверждение исполнителей, сроков реализации задач в рамках организации мероприятия.
- ▶ Определение структуры мероприятия и тематических (содержательных) блоков.
- ▶ Составление списка вопросов для диалога и обратной связи после каждого блока мероприятия.
- ▶ Разработка дополнительного материала, облегчающего усвоение информации и адаптацию в пространстве проведения мероприятия (презентации, маршрутные листы и т. д.).

5 Этап **ВНУТРЕННЯЯ ЭКСПЕРТИЗА ДОСТУПНОСТИ ИНКЛЮЗИВНОГО МЕРОПРИЯТИЯ**

- ▶ Анализ и подбор необходимых инструментов адаптации мероприятия.

6 Этап **ПРОВЕДЕНИЕ ПРОБНОГО МЕРОПРИЯТИЯ НА ФОКУС-ГРУППЕ (по необходимости)**

- ▶ Выявление «слепых пятен» мероприятия.
- ▶ Корректировка сценария.
- ▶ Корректировка используемых форм и методов работы.
- ▶ Выявление потенциала мероприятия для адаптации под другие категории.
- ▶ Утверждение программы мероприятия.

7 Этап **ИНФОРМИРОВАНИЕ О МЕРОПРИЯТИИ**

- ▶ Выпуск анонса.
 - ▶ Целевое приглашение участников.
 - ▶ Регистрация участников.
-

8 Этап **ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- ▶ Организация мероприятия согласно утвержденной программе и с учетом необходимых инструментов доступности для людей с инвалидностью.
-

9 Этап **ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, ПРОВЕДЕНИЕ РЕФЛЕКСИИ КОМАНДОЙ КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ С УЧЕТОМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ЦА**

См. раздел 5 «Инструменты обратной связи для развития долгосрочных инклюзивных социокультурных проектов» и раздел 6 «Рефлексия команды культурной институции по итогу проведения инклюзивных мероприятий».

- ▶ Разработка плана корректирующих мероприятий для улучшения работы в дальнейшем.
-

10 Этап **МОДИФИКАЦИЯ СЦЕНАРИЯ АПРОБИРОВАННОГО МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ДРУГИХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ** (по необходимости)

- ▶ Экспертиза апробированного сценария новой группой ЦА.
 - ▶ Адаптация сценария под запрос и потребности новой группы ЦА.
-

11 Этап **ВНЕДРЕНИЕ ПОСТОЯННО ДЕЙСТВУЮЩЕЙ МОДУЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** (по необходимости)

- ▶ Описание программы, включение в методическую базу успешных практик.
- ▶ Реализация программы на постоянной основе.

Важно выделить специальные компетенции ведущего мероприятия и задействованных в его организации и проведении сотрудников культурной институции при работе с людьми с инвалидностью.



Таблица 4.2. **Организационные компетенции ведущего инклюзивных программ**

Компетенции	Действия, слагающие компетентность
Понимание состава группы и особенностей участников	• Изучение потребностей и запроса посетителей. Изучение результатов анкетирования ЦА. • Изменение/сокращение маршрута. • Корректировка методов преподнесения информации и плана организации взаимодействия
Одновременная реализация двух задач: информирования и организации активного взаимодействия	Сочетание традиционных (информационных) и интерактивных практико-ориентированных (групповых) методов
Принятие во внимание сенсорных особенностей группы	• Применение ассистивных технологий. • Адаптация устного и письменного текста. • Использование различных каналов восприятия информации
Принятие во внимание когнитивных возможностей и способностей к запоминанию	Предъявление информации короткими блоками (2-5 минут), с обязательной обратной связью, количество информационных блоков — не больше 7. С учетом обратной связи внесение коррективов в свою работу на следующем этапе мероприятия
Разработка содержательных (тематических) блоков мероприятия. Разработка организационных этапов проведения мероприятия	• Логичность и понятность для посетителей смены содержательных блоков, ключевых экспонатов, видов активности и организационных этапов проведения мероприятия. • Обеспечение включенности, активности посетителя на каждом организационном этапе. • Связь экскурсионной (образовательной) части с практической коммуникативной, творческой
Разработка и соблюдение маршрутного листа мероприятия	Обеспечение последовательного, плавного порядка перемещения с опорой на наглядный и доступный маршрутный лист
Обеспечение прикладного характера мероприятия, ориентированность на интересы посетителей и их личный опыт	Учет фактического возраста посетителей при проведении мероприятий. Демонстрация связи музейных экспонатов с жизненным опытом посетителей. Акцент на расширение представлений о мире



Компетенции	Действия, слагающие компетентность
Контроль за речью и подачей материала	• Введение не более 5 новых понятий для ЦА. • Спокойный темп речи, четкая артикуляция, короткие понятные предложения
Соблюдение этапности в проведении мероприятия с обратной связью между всеми звеньями мероприятия	• Фиксирование последовательности событий, что дает понимание продолжительности по времени, обеспечивает спокойствие и уверенность ЦА. • Промежуточная обратная связь поддерживает сотрудничество и позволяет вовремя корректировать содержание информации, формы проведения и методов реализации инклюзивного мероприятия
Подбор методов управления эмоциональным состоянием, поддержания мотивации, установления сотрудничества	• Создание дружественных отношений для проявления инициативы во взаимодействии с экскурсоводом и среди участников группы. • Знание различных форм и методов работы для каждого из содержательных блоков

В первой части нашего пособия были раскрыты признаки культурологического подхода к инклюзии. Он предполагает действенное, субъектное участие посетителя с инвалидностью в присвоении культурных ценностей. Ведущему мероприятия (экскурсоводу) важно найти оптимальное сочетание традиционных и групповых методов для того, чтобы посетитель мог осознанно принять содержание транслируемых



культурных, исторических и духовных ценностей (табл. 4.4). Как правило, человек запоминает информацию лучше, если сразу после восприятия абстрактной информации (традиционные методы) выполняет практические действия (групповые методы) с полученной информацией.

Таблица 4.4. **Методические компетенции ведущего инклюзивных программ**

Традиционные методы (абстрактные)	Практические методы (парные, групповые)
Прослушивание текста	Участие в обсуждении, дискуссии
Чтение	Практические действия (игровые, имитационные, театрализованные методы)
Использование видео- и аудиоматериалов	Немедленное применение знаний (эксперимент, моделирование)
Демонстрация	Показ объектов, процессов или явлений с помощью изображений, видеоматериалов или демонстрационных опытов

Некоторые посетители с инвалидностью могут испытывать сложности в восприятии и запоминании информации в силу сенсорных или ментальных особенностей. Поэтому при планировании объема, очередности, содержания информации и методов ее преподнесения целесообразно ориентироваться на основные законы запоминания (используемые в обучении):

1. **Закон осмысления** — информацию легче усвоить, если она представлена логическими блоками.
2. **Закон интереса** — человеку намного проще запоминать то, что для него интересно.
3. **Закон установки** — информацию проще запомнить, если предварительно дана установка на запоминание.
4. **Закон контекста** — если связать новую информацию с известными человеку понятиями, то усвоение проходит лучше.
5. **Закон длины ряда** — количество запоминаемых элементов не должно превышать объем кратковременной памяти человека (7 ± 2).
6. **Закон края** — информация, представленная в начале и в конце речи, запоминается лучше.
7. **Закон повторения** — чем чаще повторять информацию, тем лучше она усвоится.
8. **Закон действия** — усваиваемую информацию нужно закрепить на практике.

Резюмируя изложенное выше, выделим пять основных этапов подготовки и проведения инклюзивного мероприятия:

- ▶ подготовка,
- ▶ информирование,
- ▶ проведение,
- ▶ обратная связь,
- ▶ рефлексия команды.

О последних двух этапах речь пойдет в следующих главах. Достигнутые в ходе мероприятия результаты должны коррелировать с целями программы, формами проведения мероприятия и методами, используемыми сотрудниками для их достижения. Содержание и структура инклюзивных программ определяется культурологическим и социальным подходом к пониманию инвалидности.



5

ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КАК УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ ДОЛГОСРОЧНЫХ ИНКЛЮЗИВНЫХ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ПРОЕКТОВ

Обратная связь — это способ коммуникации, когда люди делятся своей точкой зрения с другими, чтобы что-то изменить.

Обратная связь отвечает одному из принципов инклюзивной политики «Ничего для нас без нас», согласно которому ни одно решение не должно приниматься каким-либо представителем без полного и прямого участия членов группы (групп), на которую влияет это решение.

Вопрос о сборе обратной связи для доказательной оценки результативности инклюзивной программы пока не является широко проработанным в музейной литературе, что осложняет проведение таких долгосрочных проектов. Именно такие программы могут оказывать реальное положительное влияние на показатели качества жизни людей с инвалидностью и их семей, поддержание психологического здоровья и обеспечивать принцип нормализации жизни.

С другой стороны, качественно собранная обратная связь позволяет повысить компетенции специалистов в профессиональном взаимодействии со всеми категориями посетителей, реализовать долгосрочные социокультурные инклюзивные программы, кросс-секторальные инклюзивные проекты, ощутить результативность и значимость себя как профессионала. Все это будет способствовать росту мотивации специалистов культурных институций к работе в сфере инклюзии. Получение качественной, информативной и направляющей обратной связи напрямую зависит от комфортного диалога, доверительных взаимоотношений и уверенности респондента в значимости своего мнения для музея.

В данном параграфе мы представляем вариативные инструменты сбора обратной связи и рекомендации по оценке ее результатов.

Обратная связь собирается как между этапами самого мероприятия, так и по его окончании. После каждого мероприятия важно обмениваться полученными результатами и опытом между участниками, их семьями, экскурсоводами, педагогами, волонтерами и экспертами.

Принципы сбора обратной связи должны соответствовать социальной модели инвалидности, предполагающей изучение условий, в которых комфортно и деятельно может участвовать человек.

ЗАДАЧИ СБОРА И ОБРАБОТКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ИНКЛЮЗИВНЫХ ПРОГРАММ:

1. Повысить качество разработки и доработки инклюзивных программ.
2. Сформировать планы по совершенствованию компетенций сотрудников.
3. Распространить способы адаптации, примененные в программе, на другие ЦА.
5. Провести профилактику возможных осложнений.
6. Помочь в тиражировании инклюзивных программ на другие мероприятия культурной институции, разработке долгосрочных инклюзивных программ и социокультурных проектов.

УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПО ПРОВЕДЕННОМУ ИНКЛЮЗИВНОМУ МЕРОПРИЯТИЮ:

- 1) соотнесение содержания вопросов для получения обратной связи с изначальными целями и задачами мероприятия;
- 2) соотнесение результатов полученной обратной связи с последующим анализом, рефлексией работников культурной институции над проведенной программой;
- 3) нацеленность на выявление «узких мест» программы, связанных с рисками (мест, требующих повышенного внимания ведущих в связи с особенностями ЦА);
- 4) привлечение экспертов из числа людей с инвалидностью, работников культурной институции, имеющих большой опыт в реализации инклюзивных программ;
- 5) планирование достаточного времени для инструктирования участников и проведения качественной обратной связи;
- 6) гибкость в вопросах сбора обратной связи, сочетания различных форм обратной связи;
- 7) учет специфических ограничений в предоставлении обратной связи со стороны представителей ЦА. Рассмотрим этот пункт подробнее в таблице ниже.

Таблица 5.1. **Возможные ограничения в предоставлении обратной связи и пути их профилактики**

Ограничения	Профилактические меры
Боязнь выразить свое мнение из-за недостаточной раскованности, несформированности социальных коммуникативных навыков	Систематические встречи, доверительное общение, атмосфера комфорта и безопасности
Отсутствие конструктивной критики	Формулировка вопросов в позитивном ключе: «Что можно улучшить/дополнить/сократить/исключить и др.?»
Предпочтение посетителя другому виду коммуникации	Предложение альтернативного вида сбора обратной связи
Невозможность получения обратной связи от всех посетителей	Рассмотрение активных и заинтересованных участников как респондентов, дающих достоверную обратную связь для своей референтной группы (в т. ч. экспертной группы)
Сложности мотивирования посетителей давать обратную связь	Информирование о важности процедуры сбора обратной связи в начале мероприятия. Организация специальных мотивирующих к сотрудничеству форм сбора обратной связи (вручение грамот, сертификатов, персональных приглашений)



Таблица 5.2. **Инструменты обратной связи и риски, сопутствующие ее сбору**

ВИД ИНСТРУМЕНТА	РИСКИ
Устные впечатления посетителей и сопровождающих	Низкая степень структурированности, отзывы зависят от спонтанных эмоций, превалирует стремление поблагодарить (что не обеспечивает объективной информацией), невозможность проведения, если есть трудности речевого высказывания
Наблюдение (непосредственное или опосредованное)	Требует четких параметров наблюдаемых явлений независимого наблюдателя, необходимо подсчитывать определенные реакции и делать комментарии
Опросы и отзывы в социальных сетях	Требует пролонгированного сотрудничества с посетителями, формирования постоянной фокус-группы ЦА
Анкетирование	Требует кратких формулировок, желателен небольшой объем
Интервью и письма от участников	Требует особой работы по мотивированию посетителей, пролонгированного сотрудничества в форме экспертных групп из числа ЦА
Интерактивные приемы	Отражают эмоциональную реакцию, есть субъективная составляющая при интерпретации результатов
Экспертная оценка	Для достоверности требуется достаточное количество экспертов
Графические и проективные (рисуночные) методы	Субъективность оценки, требуют дополнительных инструментов. Помогают эмоциональному реагированию

Ресурсный центр по социокультурной инклюзии разработал инструментарий для регулярного опроса посетителей музея, в том числе с инвалидностью, относительно удовлетворенности их социокультурных потребностей в регионе. Данная анкета позволяет оценить удовлетворенность посетителей, идентифицировать потребности, улучшить качество предоставляемых услуг, проводить мониторинг изменений. С данным инструментом сбора обратной связи вы можете ознакомиться в Приложении 8.

Ниже мы также представим варианты сбора обратной связи для разных целевых аудиторий с учетом их особенностей.

1. Наблюдение за поведением и эмоциями участников инклюзивного события⁶. Хорошо работает в случае, если посетитель не может выразить свое мнение и желание в устной форме либо отказывается это делать.

Таблица 5.3. **Параметры наблюдения для оценки влияния применяемых методов на поведение, эмоции, общение и деятельность посетителей**

ПАРАМЕТРЫ НАБЛЮДЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЯ НАБЛЮДАТЕЛЯ
Эмоции	
Эмоциональное состояние посетителей и его динамика от начала к концу мероприятия (улыбки, кивки)	Да/нет
Сокращение расстояния между посетителем и экскурсоводом	Да/нет
Соответствие эмоций содержанию мероприятия	Да/нет
Движение в такт музыке	Да/нет
Хлопки в ладоши	Да/нет
Коммуникация	
Количество ответов (в том числе коротких «да/нет») на вопросы экскурсовода / ведущего мероприятия	
Количество обращений посетителей друг к другу по теме мероприятия	
Поддержание зрительного контакта с ведущим программы	Да/нет
Слежение взглядом за рукой экскурсовода / предметами, экспонатами	Да/нет
Выполнение просьб экскурсовода / ведущего мероприятия	Да/нет
Следование за экскурсоводом	Да/нет
Реакция на других людей, передача предметов другому	Да/нет
Соблюдение правил этикета	Да/нет
Участие в групповом обсуждении	Да/нет
Интерес к информации	
Количество желающих обсудить мероприятие в неформальной атмосфере	
Количество заявок на проведение аналогичного мероприятия	

6. Нагель О. П. Наставничество в инклюзивном образовании и психолого-педагогическом сопровождении обучающихся с аутизмом: монография. — Белгород: Изд-во «Политерра», 2025. — С. 276–288.

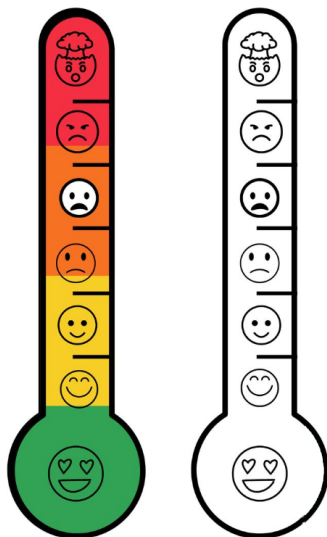
ПАРАМЕТРЫ НАБЛЮДЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЯ наблюдателя
Количество посетителей, обратившихся за дополнительной информацией по теме мероприятия	
Увеличение времени продолжительности экскурсии по желанию отдельных посетителей для продолжения контакта	Да/нет
Реакция на визуальные подсказки	Да/нет
Контакт с разрешенным предметом	Да/нет
Сообщение назначения предмета, экспоната	Да/нет
Передача информации, новостей	Да/нет
Активность	
Количество (частота) вопросов, обращенных к работникам культурной институции	
Количество (частота) обращений за помощью	
Количество желающих посетить следующие мероприятия культурной институции	
Количество желающих дать обратную связь	
Поведение	
Количество отвлекающихся не по теме экскурсии/ мероприятия посетителей.	
После какого события данное поведение проявилось? Какая была реакция ведущего программы (экскурсовода)?	
Проявление поведения, нарушающего ход мероприятия (какое?)	
После какого события данное поведение проявилось? Какая была реакция ведущего программы (экскурсовода) и окружающих?	
Поведение, выражающее уверенность в себе	Да/нет
Терпеливое ожидание и сохранение спокойствия	Да/нет
Проявление избегания и невнимательности	Да/нет
Причинение вреда окружающим	Да/нет
Уход с мероприятия до его окончания	Да/нет
Нахождение на одном месте	Да/нет
Количество социально приемлемых ответов и реакций	

2. Графические и проективные методы

Позволяют отследить настроение посетителя, а самому участнику — прислушаться к себе, выразить чувства (важно для людей с нарушением

речи). Даже благодаря простому действию — выбрать эмодзи, соответствующие настроению, — возможно обсудить с посетителем причины настроения. Это позволяет в дальнейшем на этом или следующем мероприятии скорректировать те моменты, которые вызвали негативные эмоции.

Рисунок 5.1. Пример графического метода сбора обратной связи

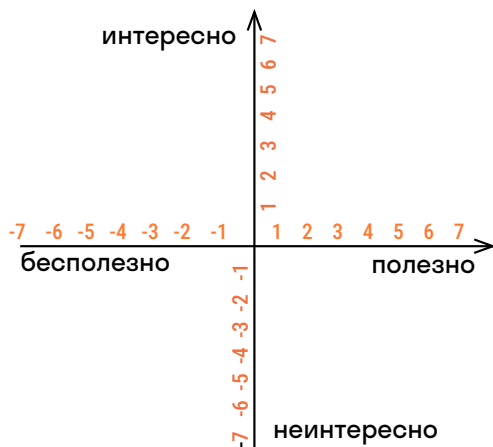


3. «Координаты»

Следующий пример сбора обратной связи — «Координаты». Примерный сценарий может выглядеть так: «Дорогой посетитель, мы просим вас оценить, насколько информация, которую вы узнали сегодня, была интересной и полезной. Перед вами две оси, на которых отмечены цифры (от -7 до $+7$). Это шкала оценивания. Обведите на оси балл, обозначающий вашу оценку. Что мы можем сделать, чтобы оценка увеличилась на 1-2 балла?»

Примечание: Названия осей могут меняться в зависимости от поставленных целей мероприятия.

Рисунок 5.2. Пример метода сбора обратной связи «Координаты»



4. «Мишень»

Еще один пример сбора обратной связи — «Мишень». Возможно использовать в работе следующие формулировки: «Дорогой посетитель, перед вами — колесо оценки мероприятия с секторами (по определенной теме). На них отмечены цифры, обозначающие вашу оценку, где 1 — минимальный балл, а 5 — максимальный. Закрасьте часть каждого тематического сектора в соответствии со своими ощущениями и впечатлениями от сегодняшнего мероприятия».

Примечания: Названия секторов могут меняться в зависимости от целей.

Рисунок 5.3. Пример метода сбора обратной связи «Мишень»



5. «Телеграмма»

В данном методе мы предлагаем посетителям написать телеграмму (короткий текст из 10 слов) одному из людей или персонажей (реальных или исторических) со своими впечатлениями о прошедшем мероприятии.

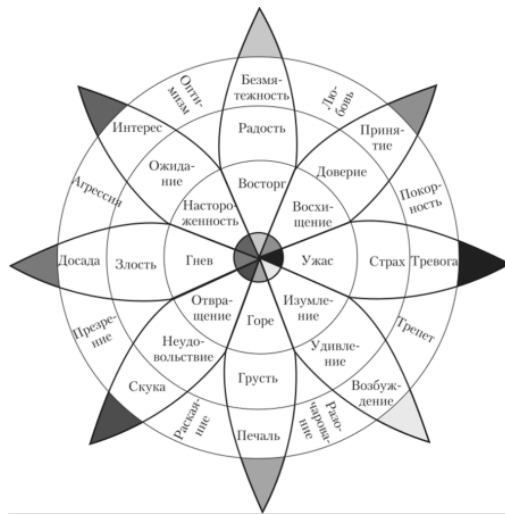
Рисунок 5.4. Пример метода сбора обратной связи «Телеграмма»

ТЕЛЕГРАММА	
Кому	_____
От кого	_____
Текст:	

6. «Цветок эмоций»

В данном методе можно попросить посетителей вспомнить все впечатления и эмоции, которые они испытывали на мероприятии, и закрасить их на рисунке.

Рисунок 5.5. Пример метода сбора обратной связи «Цветок эмоций»



7. «Мысли и чувства»

Еще один удачный вариант сбора обратной связи — попросить участников поделиться своими мыслями и чувствами. В качестве шаблона можно использовать рисунок 5.6.

Рисунок 5.6. Пример метода сбора обратной связи «Мысли и чувства»

МОИ МЫСЛИ (какие мысли, идеи вас посетили во время мероприятия)	МОИ ЭМОЦИИ И ЧУВСТВА (что вы чувствовали, какие эмоции испытали во время мероприятия)
	

8. «Закончите предложение»

Рефлексия по технике «Закончите предложение» проводится в конце мероприятия. Для этого посетители должны сесть в круг, а ведущий предлагает выбрать одно предложение, продолжение которого может послужить совершенствованию дальнейших мероприятий. С помощью техники «Закончи предложение» можно делать и письменную рефлексия с обязательным обсуждением результатов.

1. Я испытывал(а) затруднения, связанные с...
2. Самым интересным для меня было...
3. Самым неинтересным для меня было...
4. Я научился (научилась)...
5. Самым важным для меня было...
6. Вопросы, рассмотренные на сегодняшнем занятии, для меня...
7. Теперь бы я хотел еще узнать...
8. Мне понравилось...
9. Мне не понравилось...
10. Я считаю полезным...
11. Я был бы рад...
12. Я хотел бы вам сказать...
13. Самым скучным на занятии было...
14. Я немного тревожился, потому что...
15. Я буду вспоминать о...
16. В музее мне не хватило...

Таким образом, использование специальных инструментов сбора обратной связи минимизирует риски возникновения проблемных ситуаций при взаимодействии с посетителями, способствует повышению качества проведения инклюзивных программ и вовлечению сотрудников учреждений культуры в организацию долгосрочных социокультурных проектов в сфере инклюзии.

6 РЕФЛЕКСИЯ КОМАНДЫ КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ ПО ИТОГУ ПРОВЕДЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Проведение инклюзивных мероприятий предполагает перестройку подходов к оценке компетенций специалистов культурных институций. Сложность оценки связана с тем, что данные критерии могли не входить в профессиональную подготовку работников и являются новыми для них.

ПЕРЕЧИСЛИМ ЧАСТЬ ТАКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- ▶ учет индивидуального запроса (ограничений) человека с инвалидностью;
- ▶ умение работать с людьми с разными формами инвалидности;
- ▶ стрессоустойчивость при высокой эмоциональной напряженности инклюзивных мероприятий;
- ▶ владение вспомогательными технологиями для людей с инвалидностью и пр.

В инклюзивных мероприятиях нет «типовых» решений. Каждое из них будет иметь свою специфику. Компетенции в инклюзии у специалистов преимущественно имеют практическую (а не теоретическую) составляющую. То есть культурной институции необходимо постоянно анализировать собственный практический опыт разработки и реализации инклюзивных мероприятий.

Цель рефлексии — повышение компетенций сотрудников культурной институции на основе организации их профессионального сотрудничества.

Задачи:

- ▶ поддержание интереса к взаимодействию с посетителями с инвалидностью;
- ▶ развитие внутренней мотивации сотрудников к проведению инклюзивных мероприятий;
- ▶ развитие потребности в овладении новыми компетенциями;
- ▶ обсуждение и анализ проведенных мероприятий;
- ▶ повышение профессиональных компетенций сотрудников в работе с людьми с инвалидностью;
- ▶ решение профессиональных затруднений и т. д.



Формальный подход к анализу мероприятия является основным риском в достижении целей профессиональной рефлексии. К примеру, применение балльной оценки (средний балл) не показывает качественные характеристики, не отвечает на вопросы: «Как лучше сделать? Что именно я не так сделал?», «Какими путями я могу достичь цели?».

Вторым риском являются временные затраты на проведение рефлексии. Здесь важно понять, что качественная рефлексия не только решает задачи, указанные выше, но и является эффективной мерой профилактики возникновения профессиональных конфликтов, а также способствует развитию навыков общения сотрудников не только между собой, но и с посетителями.

Для того чтобы проведение рефлексии способствовало росту компетенций специалистов и повышению качества инклюзивных программ, все члены группы должны соблюдать принципы и правила работы.

В начале проведения рефлексии выбирается ведущий, который выполняет роль беспристрастного организатора, каждый раз напоминает о цели рефлексии, необходимости соблюдать принципы и правила работы, следит за временем проведения дискуссии.

ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ РЕФЛЕКСИИ СОТРУДНИКОВ

1. Диалогический подход акцентирует внимание на отношениях сотрудников и их взаимодействии. Это является важнейшим источником их духовного и профессионального развития.

2. Синергетический подход показывает усиливающийся эффект взаимодействия. Иными словами, когда группа сотрудников работает вместе, сумма их вклада в общий проект превышает сумму индивидуальных вкладов.

3. Медиативный подход предполагает, что стороны являются экспертами в своей ситуации, поэтому они могут найти из нее наилучший выход и обрести ресурс в совместном поиске.

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

- 1. Добровольность.**
- 2. Равноправие.** Признание того, что члены группы — равные эксперты.
- 3. Культура ошибки.** Участники допускают равное несовершенство друг друга. Ошибки рассматриваются как способ роста и улучшения чего-либо.
- 4. Принцип конфиденциальности.** Участники обязуются не разглашать информацию личного характера.
- 5. Принцип нейтральности ведущего,** главной целью которого является ведение дискуссии, а роль участников — активно обсуждать решения и быть гибкими.

ПРАВИЛА РАБОТЫ

- 1. Соблюдение личных границ.** В любой момент участник может остановить процесс, направленный к нему, сказав слово «стоп».
- 2. Правило уважения.** Запрет на использование местоимения 3 лица при разговоре о присутствующих.
- 3. Правило «одного микрофона».** Говорить по очереди, давать договорить до конца.
- 4. Безоценочность по отношению к другим и к себе** (заменяем оценку «хорошо/плохо» на «это было полезно» или «я бы использовал такой прием...»).
- 5. Корректность** («Мягко по отношению к людям — жестко по отношению к проблеме»).
- 6. Благодарность людям** за их мнение и вклад.
- 7. Говорим о себе и за себя** («Я-высказывание»). Мы не можем на 100 % знать, как думает и чувствует человек, поэтому следует говорить о том, что знаете и что увидели именно вы.

ИНСТРУМЕНТЫ РЕФЛЕКСИИ

Техника шкалирования «Знаки улучшений»

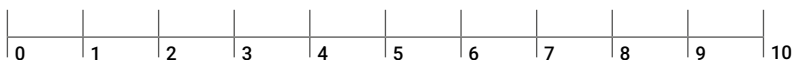
Цель: перевод проблем (неизбежно возникающих в ходе проведения мероприятия) в достижимую «со ступеньки на ступеньку» цель специалиста.

Инструкция.

1. «Как есть». Каждому специалисту раздаются листочки со шкалой от 1 до 10 баллов, где 1 балл означает «хуже не бывает», а 10 баллов — «идеальный результат». На стандартной 10-балльной шкале необходимо отметить оценку проведенного мероприятия. Какая цифра наиболее соответствует ситуации при условии, что 1 — «хуже не бывает», а 10 — «лучше не может быть»?

2. «Как будет». Описать, каким должно было быть мероприятие, чтобы его можно было оценить на 1 балл выше. Что нужно предпринять, чтобы оценка «будущего мероприятия» была равна 7-8? Какие положительные события начнут происходить, если оценка мероприятия будет 8? Результаты ответов на вопросы ведущий записывает на флипчарт/доску.

3. «Какие первые шаги». После, при помощи группового обсуждения, выбирают достижимые в ближайшем будущем цели работы и выстраивают их по очередности достижения. Что будем делать в первую очередь? Решение какой цели влияет на все остальные? Кто это будет делать? Как он это будет делать? В какие сроки?



Рефлексия может проходить в виде обсуждения 1-2 самых главных проблем, которые выделяют сами участники группы. В таком случае процедура рефлексии имеет следующие этапы.



Таблица 6.1. **Этапы профессиональной групповой рефлексии**

Этап	Целевое название этапа
1.	Приветствие (знакомство) участников
2.	Выбор случая для обсуждения. Формулировка запроса: «Что хотим решить сегодня?»
3.	Вопросы для понимания и уточнения запроса. Анализ применяемых специалистом методов
4.	Дискуссия: выдвижение гипотез о причинах обсуждаемых трудностей. Совместное выявление проблемных зон, последствий примененных технико-методических средств
5.	Дискуссия: выдвижение гипотез о возможных решениях профессиональных трудностей. Выбор нескольких возможных стратегий с расстановкой очередности применения
6.	Резюмирование: согласование новых задач с деятельностью специалиста (команды) в работе с посетителем данной категории, выяснение степени готовности специалиста к реализации задач
7.	Обратная связь, благодарность

Таблица 6.2. **Типы и формулировки вопросов участников профессиональной рефлексии**

Вопрос-побуждение

О чем вы думаете? Что для вас важно решить?

«Еще»-вопрос

А что еще? А что еще вы могли бы добавить к сказанному?

Выяснение интереса специалиста

Зачем вы этого хотите?

Понимание интереса клиента

Что хочет посетитель? Зачем он этого хочет?

Вопрос-концентрация

В чем для вас заключается настоящая проблема?

Вопрос-основание

Чего вы хотите? Как вы поймете, что ситуация изменилась в лучшую сторону?

Предложения

На что вы готовы пойти, чтобы проблема разрешилась?

Обучающий вопрос

Что именно для вас было полезнее всего?

Вопрос-основание

Чего вы хотите? Какие признаки для вас будут означать, что произошли изменения в положительную сторону?

Стратегический вопрос

Если вы соглашаетесь на это, то от чего откажетесь?

Обучающий вопрос

Что для вас было полезнее всего в нашей встрече?

На этапе планирования и разработки мероприятия, равно как и на этапе рефлексии результатов проведения, специалистам культурной институции важно получить ответ на разные вопросы. В случае подготовки данные вопросы сотрудник задает сам себе, а в случае рефлексии вопросы задают участники команды.

Таблица 6.3. **Мишени рефлексии специалиста культурной институции по итогам проведения инклюзивного мероприятия**

Мишень	Вопросы
Понимание цели посетителя	Как понял сотрудник запрос ЦА?
	Зачем это мероприятие посетителю с инвалидностью?
	Какие цели и задачи ставил себе сотрудник?
	Какие из них были достигнуты, а какие нет?
Мотивация	По шкале от 0 до 10 оцените, насколько хорошо прошло инклюзивное мероприятие?
	Что могло бы сделать его мероприятием с более высоким баллом?
	Как положительные изменения в жизни людей с инвалидностью могут повлиять на мою жизнь?
	В какой помощи вы нуждаетесь, чтобы провести следующее мероприятие с более высоким баллом?
	Как учтены возрастные интересы группы посетителей?
	Какие виды деятельности принесли посетителю большее удовлетворение?
Содержание информации	Какие признаки указывали, что посетители были увлечены мероприятием?
	Как содержание информации пригодится посетителю в жизни?
Эмоции	Какие чувства испытывал посетитель во время инклюзивного мероприятия?
	Какие изменения в поведении и настроении посетителя были заметны по ходу мероприятия?
	Какие чувства и мысли возникали у сотрудника в процессе инклюзивного мероприятия?

Мишень	Вопросы
Общение	Как менялись взаимоотношения между сотрудником и посетителями в начале, середине и конце инклюзивного мероприятия?
	По каким признакам понятно, что удалось создать безопасную атмосферу инклюзивного мероприятия?
	Как вы поняли, что посетитель с вами сотрудничал?
	Как происходило установление контакта с посетителем?
Методы, приемы	Какими способами мотивировали посетителей к заинтересованности содержанием мероприятия?
	Какими методами сотрудник реализовывал инклюзивное мероприятие?
	Что можно было бы сделать по-другому, если бы снова представилась такая возможность?
Планирование	Какую структуру имело инклюзивное мероприятие? Какие трудности возникли у сотрудника на каждом этапе?
Поведение	Какие факторы (события, стрессовые ситуации и т. д.) могли привести к ухудшению состояния посетителя?
	Как посетитель реагировал на изменения в программе мероприятия?
	Какие стимулы, звуки, запахи или текстуры вызывали у посетителя переживания или проблемы?
Профессиональные затруднения	Какие варианты помощи или поддержки были уже предприняты для решения этих проблем?
	Какие были результаты предпринятых мер?
	Как вы видите разрешение ситуации?
	По каким признакам вы заметите, что проблемы больше нет?
	Что может служить альтернативой? Какие ресурсы вы для этого использовали?
	Что вы можете сделать, чтобы...?
	Какой срок вы определяете...?
	Что бы вы хотели предложить?
	Как вы можете адаптировать рекомендации?
	Какие положительные события начнут происходить, когда проблемы больше не будет? ... А ещё?

Таким образом, качественно организованная рефлексия проведенных инклюзивных мероприятий вместе с анализом обратной связи от их участников являются основой для моделирования инклюзивных программ, модернизации их содержания и формируют стратегию развития долгосрочных социокультурных программ и проектов. Достижение данной цели обеспечивает выстраивание комфортного диалога, доверительных взаимоотношений и уверенности в значимости своего мнения как во взаимодействии культурной институции с посетителем / группой посетителей, так и между специалистами команды учреждения.

7 РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Большое значение в работе культурной институции сегодня играют волонтеры. Они могут участвовать в подготовке события, сопровождать посетителей с инвалидностью на выставках и просветительских программах, оказывать творческую поддержку, например, ассистировать при проведении экскурсий, занятий, готовить текст, снимать фото и видео.

В Выксе также развито волонтерское движение среди студентов и школьников старших классов. В 2022 году сотрудники музея истории Выксунского металлургического завода и фонда «ОМК-Участие» запустили «Школу инклюзивного волонтера», направленную на воспитание толерантности молодежи и дальнейшее ее вовлечение в инклюзивные проекты Ресурсного центра и культурных институций Выксы. Проект получил хороший отклик и теперь реализуется ежегодно.

В рамках «Школы инклюзивного волонтера» проводится обучение оказанию ситуативной помощи людям с 4 формами инвалидности: глухим и слабослышащим, незрячим и слабовидящим, с ментальными особенностями и особенностями мобильности. На занятиях разбирается корректная терминология и этика общения с людьми с инвалидностью. Каждое занятие сопровождается практическим и интерактивным блоком работы.





При реализации проекта используются такие приемы, как:

- ▶ наглядные (демонстрация инструментов доступности);
- ▶ практические (возможность сразу попробовать применить теоретические знания на практике, например, при использовании гусеничного подъемника);
- ▶ игровые (тренинги с практической частью);
- ▶ тактильное восприятие (упражнения с тактильными моделями);
- ▶ интерактивные (например, игра «Крокодил»);
- ▶ вербальные (вопросы, ответы, рассказы).

После завершения курса собирается обратная связь от участников с целью анализа проведенной работы и усовершенствования проекта в дальнейшем. Качественным и количественным показателем итогов проекта является рост обученных и замотивированных волонтеров.

Важную роль играет поддержка волонтеров. Нами выделено несколько направлений мотивации подростков и молодежи к волонтерской деятельности.

1. Стипендия. Волонтерство — одно из значимых направлений для получения повышенной стипендии. Каждому волонтеру создается волонтерская книжка (на сайте dobro.ru), в ней прописываются мероприятия, в которых он принял участие, а также часы работы.

2. Профессиональный опыт. Занятия позволяют приобрести опыт для дальнейшего профессионального роста. В частности, опыта организации и управления деятельностью некоммерческих организаций, фондов и т. д. Абсолютное большинство прошедших через волонтерство в «Школе инклюзивного волонтера» в Выксе отмечают, что приобрели новые профессиональные знания и обрели уверенность в себе. Некоторые волонтеры впоследствии становятся сотрудниками учреждений культуры, медицинских учреждений, молодежного центра.

3. Дружная команда проекта и расширение социальных контактов.

При реализации проекта волонтеры взаимодействуют не только между собой, но и с широким кругом социальных партнеров, участвуют в значимых муниципальных проектах.

4. Социальная значимость деятельности. После каждого мероприятия волонтер имеет возможность получить обратную связь от самих посетителей с инвалидностью и их родственников. Их благодарность — лучший мотиватор.

5. Личностный опыт совладания с трудными жизненными ситуациями: «Как жить тем, кто не похож на всех?», «Как я могу справиться со своими травмами, помогая другим?», «Как воспринимает мир человек с особенностями?», «Как противостоять травле?»

Также важны мотивационные мероприятия, на которых происходит вручение благодарностей, обсуждение инициатив и предложений, оценка успехов проекта и развития новых компетенций волонтеров, приглашение волонтеров на эксклюзивные мероприятия культурной институции, информационное сопровождение их работы в соцсетях и СМИ.

Бывают случаи, когда потенциальные волонтеры уходят на начальных этапах работы по одной из следующих причин: неправильное распределение своего времени, своих возможностей, недостаточная уверенность в своих силах, осознание несоответствия собственных ожиданий реальной работе в проекте, отсутствие интереса. Выбор каждого человека заслуживает уважения, важно стараться поддерживать связь со всеми категориями волонтеров без осуждения.

Программу курса «Школа инклюзивных волонтеров» можно скачать по ссылке <https://disk.yandex.ru/i/Y4CZMmTA7inDFw> или QR-коду музейной программы.





ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По данным Росстата, общая численность людей с инвалидностью к началу 2025 года (на 31 декабря 2024 года) составила 11,1 миллиона человек, что составляет 7,6 % от численности постоянного населения России. Эти цифры напоминают нам о важности преодоления барьеров, которые препятствуют полноценной жизни многих людей.

Недостаточность архитектурной доступности, адаптации событий и мероприятий, информационная изоляция — всё это становится препятствием на пути к активному участию в общественной жизни. Люди с инвалидностью часто остаются вне культурного поля, лишаясь возможности общаться, самовыражаться и проявлять свой творческий потенциал. Но каждый человек заслуживает равных прав и возможностей для развития.

Именно поэтому музеи и культурные учреждения приобретают ключевое значение в процессе социализации и интеграции людей с инвалидностью. Они становятся местом, где формируются условия для личностного роста, расширения кругозора и установления новых социальных связей.

Повышая компетенции сотрудников, работающих в сфере инклюзии, мы можем сделать посещение музеев и культурных центров комфортным и доступным для каждого. Это не просто улучшение сервиса, а создание условий для раскрытия талантов и способностей, повышения качества жизни людей с инвалидностью.

Профессионально организованная работа с посетителями формирует положительный опыт взаимодействия, способствует установлению долгосрочных контактов и укреплению доверия между учреждениями культуры и целевыми аудиториями. Мы верим, что вместе сможем преодолеть существующие трудности и создать равные условия для всех членов нашего общества.

Руководствуясь принципом «Ничего для нас без нас», мы активно привлекаем людей с инвалидностью к обсуждению инициатив, прислушиваемся к их мнению и учитываем пожелания. Важно помнить, что даже небольшие шаги вперёд способны привести к значительным изменениям. Наша задача — не бояться экспериментировать, учиться друг у друга и действовать ответственно и профессионально, реализуя успешные инклюзивные проекты, направленные на формирование справедливого и комфортного общества для всех.



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Нормативно-правовые акты по организации доступной среды в культурных институтах

1. Конвенция о правах инвалидов : [принята Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года]. – Нью-Йорк.

2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов : Федеральный закон от 28 декабря 2016 года № 419-ФЗ.

3. О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности : Постановление Правительства РФ от 17.06.2015 № 599.

4. О ратификации Конвенции о правах инвалидов : Федеральный закон от 15 мая 2012 года № 46-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 20. – Ст. 2528.

5. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1995. – № 48. – Ст. 4563.

6. Об определении форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми, слабовидящими и лицами с иными ограниченными способностями воспринимать печатную информацию : Постановление Правительства РФ от 23 января 2016 года № 32.

7. Об установлении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет : Приказ Минцифры России от 12 декабря 2022 года № 931.

8. Об утверждении государственной программы РФ «Доступная среда» : Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 года № 363.

9. Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики : Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 года № 627.

10. Об утверждении модельной программы социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов : Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2016 года № 3019.

11. Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг библиотек, подведомственных Минкультуры России : Приказ Минкультуры России от 23 декабря 2015 года № 3235.

12. Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов : Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 года № 2761.

13. Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ : Приказ Минкультуры РФ от 16 ноября 2015 года № 2800.

14. Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации : Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 года № 2834.

15. Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрированных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме, и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также о внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ : Приказ Минкультуры России от 27 июня 2018 г. № 1017 : [ред. от 16.06.2021].

16. Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения : Приказ Минкультуры России от 09 сентября 2015 г. № 2400.

17. СанПиН 1.2.3685-21. Санитарные правила и нормы. Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания.

18. СП 2.4.3648-20. Санитарные правила. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи.

2. Перечень нормативных требований по доступности для людей с инвалидностью

1. ГОСТ Р 58261-2018. Медико-социальная экспертиза. Требования доступности для инвалидов объектов и услуг : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2018 № 879-ст.

2. ГОСТ Р 59811-2021. Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов. Термины и определения : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.10.2021 № 1327-ст.

3. ГОСТ Р ИСО/МЭК 10779-2021. Информационные технологии. Руководство по обеспечению доступа к офисному оборудованию для пожилых людей и людей с ограниченными физическими возможностями : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 09.09.2021 № 929-ст.

4. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 № 230-ст.

5. ГОСТ 34682.1-2020. Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке.

6. ГОСТ Р 51671-2020. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2020 № 1203-ст.

7. ГОСТ Р 52131-2019. Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования : утвержден приказом Росстандарта от 29 августа 2019 г. № 584-ст.

8. ГОСТ Р 52872-2019. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности : утвержден приказом Росстандарта от 29 августа 2019 г. № 589-ст.

9. ГОСТ Р 52875-2018. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.

10. ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 № 1346-ст.

11. ГОСТ Р 56832-2020. Шрифт Брайля. Требования и размеры.

12. ГОСТ Р 57636-2024. Услуги по переводу русского жестового языка. Основные положения : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 19.02.2024 № 239-ст.

13. ГОСТ Р 57891-2022. Тифлокомментирование и тифлокомментарий. Термины и определения : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 24.01.2022 № 36-ст.

14. ГОСТ Р 58178-2018. Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 13.07.2018 № 415-ст.

15. ГОСТ Р 58507-2019. Кресла-коляски с электроприводом и скутера. Общие технические условия : утвержден приказом Росстандарта от 29 августа 2019 г. № 580-ст.

16. ГОСТ Р 58510-2019. Специальные устройства для чтения «говорящих» книг на флеш-картах. Технические требования и методы испытаний : утвержден приказом Росстандарта от 29 августа 2019 г. № 585-ст.

17. ГОСТ Р 58512-2019. Рельефно-графические изображения для слепых. Технические характеристики : утвержден приказом Росстандарта от 29 августа 2019 г. № 592-ст.

18. ГОСТ Р 59601-2021. Тактильные мнемосхемы и указатели. Разработка, производство, условия применения.

19. ГОСТ Р 70186-2022. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Инструменты разработки цифрового контента. Требования доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности : утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.06.2022 № 527-ст.

20. ГОСТ Р 70189-2022. Изображение переводчика жестового языка на экранах мониторов при интернет- и телетрансляциях.

21. СП 1.13130-2020. Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы.

22. СП 35-103-2001. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям.

23. СП 35-104-2001. Здания и помещения с местами труда для инвалидов.

24. СП 59.13330-2020. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001).

3. Методические пособия и статьи

1. Аналитический отчет и методические рекомендации по результатам исследования модели пролонгированного взаимодействия музеев с целевой аудиторией инклюзивных программ / Е. Ю. Давыдова, А. Б. Сорокин, Е. В. Хилькевич // Материалы интернет-проекта «Инклюзивный музей». – Москва, 2023. – URL: <https://in-museum.ru/> (дата обращения: 02.08.2025).

2. Давыдова, Е. Ю. Принципы организации исследования инклюзивных музейных программ в русле доказательного подхода / Е. Ю. Давыдова, Е. В. Хилькевич, А. Б. Сорокин, Д. Р. Халикова // Аутизм и нарушения развития. – 2022. – Т. 20, № 4. – С. 39–49.

3. Доказательная оценка инклюзивных практик : методическое руководство для экспертов / С. В. Алехина, Е. В. Самсонова, Ю. А. Быстрова, Е. К. Андреева, А. С. Некрасов. – М.: ФГБОУ ВО «МГППУ», 2024. – 99 с.

4. Доступный музей для незрячих посетителей : учебно-методическое пособие / авт.-сост.: Е. Киселёва, Т. Кубасова, А. Попко [и др.]. – М.: Грифон, 2021. – 176 с.

5. Инструкция по созданию инклюзивной программы и объёмных моделей природных крупномерных объектов, доступных для тактильного изучения посетителями, в рамках проекта «Увидеть лес» Государственного Дарвиновского музея. – М.: ГДМ, 2024. – 29 с.

6. Исследование музейных практик в работе с людьми старшего возраста, относящихся к уязвимым группам / М. Жвитиашвили, М. Мацкевич [и др.] // Сайт «Фонд Тимченко». – Москва, 2021. – URL: <https://socialvalue.ru/?p=3858> (дата обращения: 15.06.2025).

7. Комплексное приспособление музеев для инвалидов различных категорий : методическое пособие по социокультурной реабилитации инвалидов музейными средствами / под общ. ред. А. И. Клюкиной. – М.: ГДМ, 2016. – 140 с.

8. Социальные истории и инструменты визуальной поддержки в музеях : методическое пособие / Е. В. Хилькевич // Материалы интернет-проекта «Инклюзивный музей». – Москва, 2020. – URL: <https://in-museum.ru/> (дата обращения: 10.06.2025).

9. Музей ощущений: слабовидящие и незрячие посетители. Опыт Музея современного искусства «Гараж» : методические рекомендации. – М.: Музей современного искусства «Гараж», 2018. – URL: <https://garagemca.org/programs/library/catalogue/L35416> (дата обращения: 12.07.2025).

10. Музей ощущений: глухие и слабослышащие посетители. Опыт Музея современного искусства «Гараж» : методические рекомендации. – М.: Музей современного искусства «Гараж», 2018. – URL: <https://garagemca.org/programs/library/catalogue/L35415> (дата обращения: 12.07.2025).

11. Нагель, О. П. Наставничество в инклюзивном образовании и психолого-педагогическом сопровождении обучающихся с аутизмом : монография. – Белгород : Изд-во «Политерра», 2025. – 295 с.

12. Перечень контрольных вопросов и рекомендаций по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями / авт.-сост. П. Богорад, А. Стейнберг, Л. Талызина, Н. Черкасова // Материалы интернет-проекта «Инклюзивный музей». – М.: ИКОМ России, 2020. – URL: <https://in-museum.ru/> (дата обращения: 10.06.2025).

13. Руководство по проведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью». / Некоммерческая организация Фонд помощи детям и молодежи «Обнаженные сердца», 2021.

14. Рекомендации по организации и проведению занятий в музее для людей с ментальными особенностями / Раздел «Полезные материалы» // АНО «Колесо обозрения». – М., 2020. – URL: <https://kolesobzora.ru/guides> (дата обращения: 10.08.2025).

15. Рекомендации по проведению занятий для сотрудников музеев и сопровождающих с учетом особенностей детей с нарушениями развития и смешанного состава группы // АНО «Колесо обозрения». – М., 2019. – URL: <https://kolesobzora.ru/guides> (дата обращения: 10.08.2025).

16. Руководство по организации доступной среды // Политехнический музей. – М., 2024. – URL: <https://polymus.ru/media/detail/gaydayn-po-organizatsii-dostupnoy-sredy> (дата обращения: 11.09.2025).

17. Руководство по дизайну образовательных пространств : руководство для образовательных организаций, реализующих адаптированные образовательные программы. – М.: Министерство просвещения Российской Федерации, 2023.

18. Талызина, Л. И. Словарь культуры на простом языке. – М.: Бюро Ч., 2022.

19. Халикова, Д. Р. Социокультурная инклюзия: концептуальные основы и тенденции развития / Д. Р. Халикова, Е. В. Хилькевич // Аутизм и нарушения развития. – 2022. – Т. 20, № 2. – С. 4–12.

20. Цифровая инклюзия в музеях : методическое пособие / авт.-сост.: Н. Большаков, А. Исаева, В. Колесников, Г. Новоторцева, О. Осадчая, А. Попко, Д. Редькин, Е. Сличный, А. Стейнберг, Л. Талызина, Д. Халикова, И. Чайкин, Е. Шарова, М. Щекочихина [и др.]; ред.-сост. Д. Халикова. – СПб.: Государственный Русский музей, 2025. – 328 с.

21. Человек с особыми потребностями: как его увидеть и понять : опыт стажировки «Инклюзия как философия разнообразия» для сообщества программы «Культурная мозаика малых городов и сел»: экспертиза и практика. – М.: Фонд Тимченко; Ассоциация менеджеров культуры, 2022. – 132 с.

4. Интернет-источники

1. АНО «Колесо обозрения». Полезные материалы. – URL: <https://kolesobzora.ru/guides> (дата обращения: 10.08.2025).

2. Доступная среда : экспертно-аналитический журнал. – URL: <https://ds-rubikon.ru/> (дата обращения: 10.07.2025).

3. Инклюзивный музей : интернет-проект. Раздел «Материалы». – URL: <https://in-museum.ru/> (дата обращения: 10.06.2025).

4. Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда». – URL: <https://zhit-vmeste.ru/> (дата обращения: 12.09.2025).

5. Третьяковская галерея. Раздел «Доступный музей». – URL: <https://www.tretyakovgallery.ru/for-visitors/dostupnyi-musei/> (дата обращения: 11.12.2025).

6. Обучающий проект «Культура inc»: инклюзивная среда. Еврейский музей и центр толерантности. – URL: <https://www.jewish-museum.ru/tolerance-center/projects/proekt-kultura-inc/> (дата обращения: 05.06.2025).

7. Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. – URL: <https://www.frcds.ru/> (дата обращения: 10.07.2025).

8. Глоссарий этичной лексики. – URL: <https://fond-svet.ru/wp-content/uploads/2025/12/Глоссарий-этичной-лексики.pdf> (дата обращения 10.02.2026).

ГЛОССАРИЙ

Для более удобной работы с методическим пособием мы предлагаем глоссарий с наиболее часто употребляемыми терминами, инструментами доступности. С учетом разнообразия подходов к трактовке понятий, используемых в пособии, в глоссарии мы представляем их определения с опорой на нормативно-правовые документы и опыт работы Ресурсного центра по социокультурной инклюзии.

Автоматизированное тифлокомментирование — тифлокомментирование с использованием подготовленного тифлокомментария в автоматическом режиме без прямого участия тифлокомментатора во время проведения тифлокомментирования.

Альтернативной и дополнительной коммуникацией при общении с людьми с инвалидностью, имеющими сложности с коммуникацией, признается общение с использованием взгляда, мимики, жеста, предмета, графического изображения, знаковой системы, специальных технических приспособлений.

Ассистивная технология — часть оборудования, продуктовой системы, программного обеспечения или услуги, которая используется для расширения, поддержания или улучшения функциональных возможностей людей с инвалидностью.

Аудиогид — воспроизводит заранее записанную информацию. Обычно аудиогидами пользуются посетители музеев для самостоятельного осмотра экспозиции в любой последовательности и в удобном для себя темпе.

Безбарьерная среда — среда жизнедеятельности, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические, средовые, информационные и социально-психологические барьеры для людей с инвалидностью и особыми потребностями.

Брайля шрифт — рельефно-точечный шрифт для письма и чтения незрячими, разработанный в 1829 г. французским незрячим тифлопедагогом Л. Брайлем (Braille). Основой шрифта являются различные комбинации выпуклых точек (от одной до шести), передающие изображения букв алфавита, цифр, знаков препинания, нотных знаков и т. д. Шрифт признан универсальным и распространен во всем мире.

Выделенное место для человека, передвигающегося на коляске, — часть территории или помещения, предназначенная для участия человека, передвигающегося на коляске, в общем функциональном процессе, проходящем в данном месте, и обеспечивающая возможность его разворота на 180°.

Говорящие книги — текстовые издания (книги, брошюры и т. п.), записанные профессиональными дикторами или волонтерами в виде речевых фонограмм.

Графическая визуальная информация — визуально различимая информация, представленная в виде знаков, символов, геометрических фигур, цвета или световых сигналов.

Дактильная азбука — азбука, которая, являясь составной частью жестового языка, используется для обозначений имени, отчества, фамилии, географических названий и других предметов, не имеющих эквивалента на жестовом языке.

Дактильная речь — общение при помощи ручной (дактильной) азбуки; общение при помощи ручной азбуки.

Доступная среда: 1) окружающая среда, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические и навигационные барьеры для людей с инвалидностью и особыми потребностями; 2) физическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными особенностями.

Доступность объекта культурного наследия — обобщенная характеристика объекта культурного наследия, учитывающая безопасность, информативность, комфортность, которая включает комплекс: архитектурно-планировочных, строительных, инженерно-технических и эргономических решений по обеспечению физической доступности территории, зданий (сооружений, построек, помещений) для людей с инвалидностью и особыми потребностями.

Жестовый язык — полноценная лингвистическая система, естественный язык визуальной модальности, обладающий собственной грамматикой, лексикой и структурой, отличающимися от звучащих и письменных языков той или иной страны. Помимо непосредственно конфигурации руки (формы руки), компонентами жестового языка являются локализация жеста (часть тела, где выполняется жест), движение (направление и характер движения руки), а также немануальные составляющие: выражение лица, положение и движение головы и тела.

Инвалидность — это термин, описывающий результат взаимодействия людей с устойчивыми физическими, ментальными, сенсорными и иными особенностями здоровья и барьерами в обществе, которые препятствуют их полному и эффективному участию в жизни наравне с другими людьми. Инвалидность является эволюционирующим понятием и, согласно социальному подходу, рассматривается как социальный конструкт.

Индукционные системы — это ассистивные, или вспомогательные, беспроводные звукоусиливающие устройства коллективного пользования для людей с различными особенностями слуха. Эти системы используют электромагнитный способ передачи звука напрямую в Т-катушку слухового аппарата или речевого процессора кохлеарного импланта. Посетителю для подключения к индукционной системе нет необходимости использовать какое-либо дополнительное оборудование.

Инклюзивная социокультурная практика — представляет собой совокупность взаимосвязанных процедур и способов профессионального взаимодействия, направленных на активное включение в среду социокультурной институции всех участников в качестве субъектов деятельности.

Инклюзия — обеспечение равного доступа ко всем сферам жизни общества всех людей, с учетом их потребностей и индивидуальных возможностей, независимо от их принадлежности (половой, этнической и религиозной), достижений, состояния здоровья, уровня развития, социально-экономического статуса и др.

Инфракрасные системы (ИК-системы, IR) — это беспроводные звукоусиливающие установки, которые используют инфракрасную световую передачу звука.

Калькирующая жестовая речь — жестовая речь, которая сопровождает устную речь говорящего и которая не имеет собственной грамматики, а калькирует структуру предложения русского языка.

Карта сенсорной безопасности — это специальный инструмент, который помогает посетителям с сенсорными особенностями (например, повышенной чувствительностью к свету, звукам или запахам) спланировать свой визит и избежать потенциально дискомфортных ситуаций. Карта содержит информацию о различных зонах музея, уровне шума, освещении, наличии тактильных экспонатов и других факторах, которые могут влиять на сенсорное восприятие.

Комбинированные тактильно-визуально-звуковые устройства — озвученные (говорящие) тактильно-визуальные информирующие таблички, схемы, знаковые средства, доступные для всех граждан.

Кохлеарная имплантация — это система медицинских манипуляций, направленная на восстановление слуха для человека с тотальной глухотой. Она включает операцию по установке кохлеарного импланта. Кохлеарный имплант состоит из двух частей — имплантируемой и носимой. Имплантируемая часть хирургическим путём помещается под кожу головы и в ушную улитку. Носимая часть — речевой процессор — располагается за ухом и при помощи магнита соединяется с имплантом.

Критерий физической доступности объектов и услуг — один из критериев, учитываемых при проектировании объектов и лежащих в основе общей оценки уровня доступности объектов и услуг для людей с инвалидностью и особыми потребностями, предполагающий выполнение следующих условий: свободное попадание в здание; беспрепятственное движение по коммуникационным путям, помещениям и пространствам; достижение места целевого назначения или обслуживания и пользования предоставленными возможностями.

Нормализация жизни человека — система мер, обеспечивающая максимально нормальные условия самостоятельной жизни человека с инвалидностью. Этот процесс включает: развитие способностей самого человека с инвалидностью, создание доступной окружающей среды, использование ассистентов и помогающих технологий.

Особые потребности — термин, используемый в отношении людей, сталкивающихся с барьерами в социальной жизни (физическими, когнитивными, эмоциональными, поведенческими и пр.), которые требуют создания специализированных условий и оказания различных видов профессиональной поддержки (коррекционной, психологической, реабилитационной и др.). С распространением инклюзивных практик термин «особые потребности» стал повсеместно использоваться во многих публичных организациях для обозначения запроса в адаптации среды и предоставления дополнительной поддержки для определенных категорий посетителей, в том числе для людей с инвалидностью.

Паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры — унифицированный учетный документ, содержащий информацию о состоянии доступности объекта социальной инфраструктуры и доступности оказываемых им услуг (сформированный по данным поставщиков услуг и по результатам экспертной оценки состояния доступности, проводимой при обследовании объекта).

Переводчик русского жестового языка — специалист, свободно владеющий русским жестовым языком и русским языком, имеющий соответствующее образование и квалификацию в соответствии

с профессиональным стандартом «Переводчик русского жестового языка», осуществляющий последовательный или синхронный перевод с русского жестового языка на русский язык для слышащих граждан, владеющих русским языком, и с русского языка на русский жестовый язык для глухих и слабослышащих граждан, владеющих русским жестовым языком.

Пешеходные маршруты, доступные для людей с инвалидностью, — типовые пешеходные маршруты, проходящие по пешеходным коммуникациям, обеспечивающие людям с инвалидностью возможность самостоятельно добраться до объектов целевого назначения (остановок общественного транспорта, социально значимых объектов).

Прямое тифлокомментирование — тифлокомментирование, проводимое тифлокомментатором при непосредственном наблюдении объекта комментирования по ходу комментируемого события.

Рельефно-графические [тактильно-визуальные] средства информации — носители информации, предназначенные для тактильно- и зрительно-тактильного восприятия незрячими и слабовидящими.

Речевые синтезаторы — устройства, обеспечивающие синтез речи по тексту или коду сообщения, которые могут быть использованы в информационно-справочных системах для помощи незрячим или людям, не способным подать речевое сообщение.

Русский жестовый язык (РЖЯ) — полноценный язык со своей структурой и грамматикой, используемый для коммуникации с глухими и слабослышащими людьми, проживающими на территории Российской Федерации и частично на территории ряда стран — бывших республик Советского Союза.

Сенсорная сумка — инструмент доступной среды, используется для профилактики сенсорных перегрузок. Идея использования состоит в том, что если посетитель начинает терять контроль над своим поведением из-за сенсорных раздражителей или перегрузок, то предметы из сенсорной сумки позволяют справиться с таким состоянием. Сенсорная сумка, как правило, находится у администратора, выдается по запросу сопровождающего перед мероприятием. Все сотрудники культурной институции проинструктированы о наличии сумки и ее местонахождении.

Системы обеспечения разборчивости звуковой информации — это беспроводное звукоусиливающее оборудование, которое создаёт условия хорошей слышимости и позволяет передавать звук и речь необходимого уровня качества непосредственно в слуховые аппараты или

кохлеарные импланты, которые используют слабослышащие люди. К такому оборудованию относятся индукционные системы, FM-системы, ИК-системы. Они отсекают посторонние шумы, эхо и другие помехи, обеспечивают чёткие и разборчивые звуки.

Сопровождение людей с инвалидностью при оказании услуг — комплекс мер в учреждении для людей с инвалидностью, имеющих особенности зрения, слуха, мобильности, ментальные особенности, направленный на оказание им помощи в преодолении барьеров при передвижении на объекте, при получении информации и услуг.

Социальные истории — это короткие рассказы, содержащие описание конкретных ситуаций и сопровождающиеся иллюстративным материалом, запатентованный метод вмешательства при работе с людьми с аутизмом.

Средовой подход — определяет анализ и изменение среды, в которой человек живет, изменение среды (мотивационных условий) ведет к изменению поведения человека. В работе специалистов помогающих профессий часто используются термины «инклюзивная среда», «доброжелательная среда», «принимающая среда», «терапевтическая среда».

Средства обеспечения доступности объектов и услуг — применяемые в целях обеспечения физической и информационной доступности объектов и оказываемых на объектах услуг универсальные и/или специализированные конструктивно-строительные элементы и инженерное оборудование зданий и сооружений, инженерно-техническое оборудование маршрутных транспортных средств, специализированное оборудование информирования, ориентирования, навигации и сигнализации, а также различные тактильные и контрастные средства.

Субтитры — альтернативный контент в виде текста, представленного и синхронизированного с временным медиа, чтобы обеспечить не только речевую, но и неречевую информацию, передаваемую через звук, включая значимые звуковые эффекты и идентификацию говорящих.

Тактильная станция — дополнение к выставочному объекту или экспонату. Она может включать: модель экспоната, этикетку с короткой надписью привычным плоскостным текстом, продублированным также рельефно-точечным шрифтом Брайля, рельефный номер дорожки аудиогuida или встроенный тифлокомментарий, который активируется по нажатию кнопки.

Тактильно-визуальное средство отображения информации — средство, обеспечивающее отображение визуальной и одновременно

тактильной информации, воспринимаемой человеком путем осязания пальцами рук, которое может содержать рельефные изображения, знаки, символы, рельефные буквы и цифры, а также надписи, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Тактильные объекты — это макеты, модели, рельефы, в том числе карты и схемы, которые передают информацию незрячим и слабовидящим людям через тактильный осмотр. Они также обогащают опыт остальных посетителей, но более всего — людей с особенностями ментального развития, деменцией, а также детей. Тактильные объекты помогают реализовать мультисенсорный подход к составлению экспозиции.

Тактильные покрытия — средство отображения информации, представляющее собой полосу из различных материалов определенного цвета и рисунка рифления, позволяющих незрячим и слабовидящим распознавать типы дорожного или напольного покрытия стопами ног, тростью или используя остаточное зрение.

Тифлоаудиогид — аудиогид, текст или аудиозапись которого дополняются тифлокомментарием.

Тифлокомментарий — целевая информация, специально подготовленная для незрячих и слабовидящих для замещения или дополнения визуальной информации.

Универсальный дизайн — проектирование изделий, продуктов, программ, услуг, объектов и устройств с учетом возможностей и потребностей максимального числа людей, вне зависимости от их физического состояния, возраста или других факторов.

Целевая аудитория — это группа людей, объединенных общими признаками и потребностями, которые с высокой вероятностью заинтересуются услугой культурной институции.

Ясный язык — упрощенная форма языка, адаптированного с точки зрения содержания, словарного запаса и структуры для того, чтобы быть легкочитаемым и понятным, использующая наиболее частотные слова языка и простые предложения, а также специальные приемы (расположение текста на странице, размер, особенности шрифта и др.), предназначенная для использования людьми с трудностями понимания языка.

БАРЬЕРЫ ИНКЛЮЗИИ: ВИДЫ И УСЛОВИЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Виды барьеров	Способы преодоления
АРХИТЕКТУРНАЯ НЕДОСТУПНОСТЬ	Устранить физические барьеры внутри и снаружи здания (обратить внимание на проемы, пороги, лестницы, туалет, эвакуационные выходы, бордюры, земельное покрытие, крутые спуски-пандусы)
СЕНСОРНЫЕ БАРЬЕРЫ (ЗРЕНИЕ)	Обеспечить подходящее освещение. Предусмотреть увеличительное оборудование. Обеспечить цветовой и яркостный контраст. Использовать крупный понятный шрифт без засечек. Подготовить тактильные объекты. Использовать тифлоаудиогид и тифлокомментарий
СЕНСОРНЫЕ БАРЬЕРЫ (СЛУХ)	Создать аудиогид. Задействовать видеогид на русском жестовом языке, видеогид с использованием субтитров. Применить индукционную петлю
СОЦИАЛЬНЫЕ БАРЬЕРЫ	
Информационный	Предоставить информацию о людях с инвалидностью и способствовать накоплению опыта общения с ними
Эмоциональный	Испытывать чувство неловкости, жалости при общении с человеком с инвалидностью — нормально. Целесообразно осознать причину появления таких эмоций, наблюдать за ними, постепенно замечая «знаки положительных изменений»
Коммуникативный	Обогащать взаимодействие коммуникативными приемами (речевыми и невербальными), способствующими непринужденной коммуникации. Соблюдать этические нормы общения и корректную терминологию
Барьер социальной изоляции	Учитывать, что негативный опыт посетителя с инвалидностью во взаимодействии с окружающими приводит к чувству небезопасности, подавленному состоянию, нарушению и дальнейшему отказу от общения
Компетентностный барьер	Совершенствовать практические компетенции в процессе анализа своего опыта, длительного наблюдения за людьми с инвалидностью, поиска эффективных форм работы с ними

ПРИНЦИПЫ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА

(Руководство по организации доступной среды // Политехнический музей. – Москва, 2024 г.)

РАВЕНСТВО В ИСПОЛЬЗОВАНИИ

Использование продуктов и услуг всеми без исключения членами общества, людьми с различными физическими возможностями. При этом особо не выделяется ни одна из групп населения, а неприкосновенность частной жизни, надежная и безопасная эксплуатация обеспечивается всем.

ГИБКОСТЬ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ

Производители должны учитывать определенные особенности и предпочтения потребителей (например, левшей и правшей, людей с различной скоростью реакции) и обеспечивать наличие вариантов использования услуг и предметов.

ИНТУИТИВНО ПОНЯТНЫЙ ДИЗАЙН

Всякий человек, независимо от опыта, уровня грамотности, знаний языка, способности сконцентрировать внимание должен понимать, как использовать продукт. Производитель услуги или товара должен обеспечить наличие эффективных подсказок, при расположении информации обязательно учесть степень ее значимости.

ЛЕГКО ВОСПРИНИМАЕМАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Полезная и нужная информация должна представляться максимально понятно и многократно по-разному: визуально, тактильно, вербально. Ее восприятие не должно зависеть от условий внешней среды и от индивидуальных особенностей человека. Инструкции и правила должны быть просты и понятны, обеспечена возможность восприятия информации людьми, использующими разнообразные средства и технологии.

ДОПУСТИМОСТЬ ОШИБКИ

Человеку свойственно совершать ошибки. Дизайн предполагает сведение к минимуму опасности и негативных последствий непреднамеренных или случайных действий пользователя.

НИЗКОЕ ФИЗИЧЕСКОЕ УСИЛИЕ

Использование всех элементов среды или какой-либо услуги должно быть эффективным и удобным, применяться без особого усилия.

РАЗМЕР И ПРОСТРАНСТВО

При использовании продукта или услуги должно быть предусмотрено достаточно пространства как для самого потребителя, так и для его помощника, обеспечены удобный подход и доступ к важным элементам и их видимость. Условие доступности должно выполняться для всех пользователей, независимо от роста, фигуры, подвижности, размеров руки и силы воздействия.

ЧЕК-ЛИСТ ПО КУРСУ «ЦИФРОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ МУЗЕЯ»

Эксперты-разработчики – Большаков Н. В., Исаева А. В., Новоторцева Г. М., Попко А. Д., Сличный Е. А., Стейнберг А. С., Талызина Л. И., Халикова Д. Р., Чайкин И. В., Шарова Е. Н., Щечокчихина М. В.

БАЗОВЫЕ МЕРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЦИФРОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

	Да
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ЦИФРОВОЙ ДОСТУПНОСТИ	✓
	✓
	✓
	✓
	✓

7. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» – <https://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&id=233736>.

ДОСТУПНОСТЬ САЙТА: ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И АЛГОРИТМ РАБОТЫ⁸

КОМПЕТЕНЦИИ КУРАТОРА ДОСТУПНОСТИ САЙТА	Куратор доступности сайта подготовлен, он знает и понимает: – нормативные основания цифровой доступности, сформулированные в ГОСТ Р 52872-2019; – принципы взаимодействия с цифровой средой при помощи вспомогательных технологий: программ экранного доступа, программ увеличения экрана и других; – способы выявления проблем доступности: экспертный и автоматизированный аудит, экспертное и пользовательское тестирование; – базовые процедуры тестирования веб-сайта на доступность: использование только клавиатуры, корректные визуальные характеристики (обводка фокуса, масштабируемость, контраст); – принципы использования автоматизированных инструментов выявления проблем доступности и их ограничения; – наиболее распространённые проблемы цифровой доступности	Да ✓
РАБОТА С ПОДРЯДЧИКАМИ: ФИКСАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОСТУПНОСТИ В ДОГОВОРЕ	В договоре, согласно которому музей поручает, а веб-разработчик обязуется обеспечить цифровую доступность веб-сайта, указано следующее: – ожидаемый уровень соответствия (например: «Веб-сайт должен соответствовать требованиям доступности цифрового контента, а именно ГОСТ Р 52872-2019 на высоком (АА) уровне»). Иные важные условия: – необходимость провести экспертное тестирование (в случае проверки невидимой доступности – парное тестирование, в котором участвуют незрячий и зрячий специалисты) на доступность и предоставить музею визуальный и/или технический отчёт с выявленными проблемами доступности; – необходимость провести повторное тестирование после устранения всех выявленных проблем; – необходимость обеспечить возможность наблюдения за тестированием и/или аудио/видеозапись тестовой сессии; – необходимость проводить сторонний (внешний) аудит на доступность и получать формализованное подтверждение текущего уровня доступности: например, через инструмент системы добровольной сертификации; – допустимый процент проблем доступности, выявленных автоматизированными инструментами (и какими именно)	✓ ✓

8. Эти принципы применимы в работе над обеспечением доступности сайта для всех целевых аудиторий. В последующих разделах этого блока даны конкретные практические рекомендации для различных групп пользователей с инвалидностью.

Вводные условия, в рамках которых описаны действия в чек-листе:

- У музея есть веб-сайт.
- Перед конкретным сотрудником музея стоит организационная задача – обеспечить доступность сайта. Этот сотрудник музея выполняет роль куратора проекта, обладает минимально необходимыми ресурсами и квалификацией, может представлять интересы музея (далее – куратор доступности сайта).
- Фактические задачи по повышению цифровой доступности (внесению изменений в интерфейс веб-сайта) ложатся на организацию-подрядчика, с которой заключается договор (далее – веб-разработчик).
- В музее есть сотрудники, в чьи обязанности входит обновление информации на веб-сайте (далее – контент-менеджеры).

ДОСТУПНОСТЬ САЙТА: ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И АЛГОРИТМ РАБОТЫ

КОМПЕТЕНЦИИ ВЕБ-РАЗРАБОТЧИКА	Куратор доступности сайта убеждается в том, что веб-разработчик: • знаком с темой цифровой доступности и способен разобрататься в технических стандартах и спецификациях: например, WAI-ARIA; • понимает условия договора и взятые на себя обязательства, а также готов их выполнять, например: – привлечь к экспертному тестированию людей, имеющих достаточную квалификацию; – отказаться от использования «оверлеев доступности» (accessibility overlays); – продемонстрировать на конкретном интерфейсе выполнение критериев успешного применения высокого (AA) уровня	Да ✓
СОГЛАСОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ВОПРОСОВ, СВЯЗАННЫХ С ДОСТУПНОСТЬЮ САЙТА	Куратор доступности сайта и веб-разработчик регулируют дополнительные вопросы, например: – что делать, если на веб-сайте используются компоненты, на которые веб-разработчик повлиять не может: например, покупка билетов осуществляется через встраиваемые компоненты стороннего сервиса; – требуется ли на веб-сайте реализовать инструменты настройки визуального представления контента и если да, то создаются ли они исполнителем или могут быть заимствованы	✓
СОСТАВЛЕНИЕ ВЕБ-РАЗРАБОТЧИКОМ СОВМЕСТНО С МУЗЕЕМ ПРАВИЛ ДЛЯ КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕРОВ	Куратор доступности сайта или веб-разработчик формулирует правила для контент-менеджеров, которые после адаптации веб-сайта продолжают заниматься публикацией материалов: – правила учитывают специфику музея и конкретные разделы веб-сайта; – правила опираются на возможности, которые предоставляет панель администрирования веб-сайта	✓
РАБОТА С ПРАВИЛАМИ ПУБЛИКАЦИИ КОНТЕНТА ВНУТРИ МУЗЕЯ	Куратор доступности сайта и контент-менеджер прорабатывают (уточняют, конкретизируют, дополняют) правила публикации контента. За основу берутся материалы из открытых источников, например: – Basic Accessibility Checklist Michigan State University https://webaccess.msu.edu/tutorials/basics/checklist – Accessible content checklist Staff Imperial College London https://www.imperial.ac.uk/staff/tools-and-reference/web-guide/training-and-events/materials/accessibility/checklist/	✓

ДОСТУПНОСТЬ ВЕБ-САЙТА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО ЗРЕНИЮ И С ОСОБЕННОСТЯМИ ЗРИТЕЛЬНОГО ВОСПРИЯТИЯ

СТРУКТУРА И РАЗМЕТКА	К элементам пользовательского интерфейса добавлена корректная семантическая разметка. На сайте музея используются семантические HTML-теги (например, <header>, <nav>, <main>, <footer>, <article>, <section>). Все заголовки (h1, h2, h3 и т. д.) расположены в логическом порядке. Применяется атрибут aria для улучшения доступности (например, aria-label, aria-labelledby, aria-hidden)	Да ✓ ✓ ✓
ТЕКСТ И ШРИФТЫ	Используются контрастные цвета между текстом и фоном (рекомендуется соотношение 4.5 : 1 для обычного текста и 3 : 1 для крупного текста). Например, черный текст на белом фоне или белый текст на черном фоне обеспечивает хороший контраст. Плохой пример: серый текст на светло-сером фоне, где контраст слишком слабый для удобного чтения. Шрифты читаемы и имеют достаточный размер (рекомендуется не менее 16px). Используются шрифты без засечек, которые легко читать. Например, такие как Arial, Helvetica, Open Sans и так далее. Не используются слишком тонкие шрифты или слишком мелкий текст	✓ ✓ ✓
НАВИГАЦИЯ	Обеспечена возможность навигации с помощью клавиатуры (все интерактивные элементы должны быть доступны с помощью Tab). Используются четкие и описательные ссылки (текст гиперссылок понятен и однозначен, т. е. следует избегать «нажмите здесь» и др.). Обеспечена возможность возврата на предыдущую страницу и навигации по сайту	✓ ✓ ✓
ИЗОБРАЖЕНИЯ И МЕДИА	Имеется корректно составленный альтернативный текст (alt text) к значимым изображениям, т. е. добавлены атрибуты alt к изображениям, чтобы описать их содержание. Альтернативный текст должен быть кратким, но информативным. Например, вместо «Изображение кошки» лучше написать «Черная кошка сидит у окна». Для сложных изображений (графиков, диаграмм) предоставлены текстовые альтернативы или описания. Декоративные изображения, не несущие полезную информацию, скрыты с помощью атрибута aria-hidden	✓ ✓ ✓

ДОСТУПНОСТЬ ВЕБ-САЙТА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО ЗРЕНИЮ И С ОСОБЕННОСТЯМИ ЗРИТЕЛЬНОГО ВОСПРИЯТИЯ

		Да
ФОРМЫ	Используются метки (<label>) для всех полей ввода. Обеспечены ясные и понятные сообщения об ошибках. Формы можно заполнять и отправлять с помощью клавиатуры	✓
ТЕСТИРОВАНИЕ ДОСТУПНОСТИ	Используются инструменты для проверки доступности (например, WAVE, Axe, Lighthouse).	✓
	Используются инструменты для проверки на доступность при нарушениях цветового зрения (например, Color Blindness Simulator).	✓
	Проведено экспертное и пользовательское тестирование с людьми, имеющими инвалидность и особенности зрения	✓
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	На сайте размещаются доступные документы (PDF, Word, PowerPoint), в том числе для прочтения скринридерами.	✓
	Не используются мигающие или анимированные элементы, которые могут вызывать дискомфорт.	✓
	Все интерактивные элементы имеют достаточный размер и расстояние между ними.	✓
	Обеспечено масштабирование экрана не менее 200 %	✓

ДОСТУПНОСТЬ САЙТА ДЛЯ ГЛУХИХ И СЛАБОСЛЫШАЩИХ ЛЮДЕЙ

		Да
МЕДИАКОНТЕНТ	Имеются субтитры для видеоконтента со звуковым сопровождением. Субтитры соответствуют требованиям доступности:	✓
	— Длительность — достаточная, чтобы можно было успевать читать. Зависит от наличия сложных слов (терминов, имен/фамилий, наименований).	
	— Расположение и выравнивание — внизу экрана по центру.	
	— Количество строк — не более двух.	
	— Максимальное количество знаков в одной строке — не более 38, включая пробелы и знаки препинания. Для субтитров из двух строк — не более 60-70.	
	— Шрифт — без засечек, например, Arial.	
	— Цвет текста — белый или желтый. Для лучшей читаемости обязательно сделать полупрозрачную плашку / черную подложку под текст с затемнением 70 %.	
	— Правило 50 %: в субтитрах из двух строк нижняя строка по возможности должна быть длиннее половины верхней.	
	— Каждое новое предложение — новый субтитр.	
	— Правило переноса: не разделять словосочетания, предлоги, союзы или местоимения с последующим словом, части составного сказуемого, части названия, имя и фамилию.	
	— Числительные до десяти пишутся прописью, а с десяти — цифрами. А при перечислении используются только цифры: «номера 3, 9, 12».	
	— Титры не должны затемнять или заслонять собой актуальное содержимое видео. Если на видео есть подписи (например, имя того, кто говорит в кадре, или наименование местности), то субтитры и надписи не перекрывают друг друга.	
	— Стандартное появление субтитров (без каких-либо эффектов, не использовать «бегущую строку», вращение, мигание и др.).	
	— Имеются транскрипции/расшифровки для аудиоконтента	

ДОСТУПНОСТЬ САЙТА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

АДАПТИВНЫЕ НАСТРОЙКИ	Пользователям предоставляется возможность настраивать интерфейс под свои предпочтения⁹: — изменять размер шрифта, цвет, контрастность; — переключать темы (светлая — тёмная); — отключать интерактивные элементы	Да ✓
МИНИМИЗАЦИЯ СЕНСОРНЫХ РАЗДРАЖИТЕЛЕЙ	Обеспечено: — отключение автоматического воспроизведения громких звуков, видео; — отключение мигающих элементов и ярких цветов, которые могут вызывать дискомфорт	✓
ЧЕТКОСТЬ И ПРОСТОТА ИНТЕРФЕЙСА	Реализованы следующие принципы: — режим простого текста, который показывает текст на веб-странице без визуальных элементов; — минимизация количества элементов на странице, чтобы избежать перегруженности; — переход по сайту в логическом порядке, отсутствие внезапно всплывающих окон; — при заполнении форм чётко указано, какие поля являются обязательными	✓
ЯСНАЯ НАВИГАЦИЯ	Обеспечена комфортная навигация для пользователей: — расположение и порядок навигационного меню на первом экране; — четкие метки и подсказки о том, что произойдет после каждого действия; — «хлебные крошки» для упрощения навигации; — очевидное расположение панели поиска; — ссылки, ведущие к одним и тем же пунктам назначения на разных веб-страницах, имеют единый дизайн и расположение	✓
ПОДДЕРЖКА МНОГОКРАТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	Пользователь имеет возможность возвращаться к предыдущим шагам и исправлять ошибки без стресса	✓ →

9. Пример инструмента, позволяющего применить адаптивные настройки:
Recite Me web accessibility toolbar — <https://reciteme.com/product/assistive-toolbar/>

		Да
ИНСТРУКЦИИ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Имеются ясные инструкции по выполнению действий. Дается обратная связь после каждого действия	✓
ИСПОЛЬ- ЗОВАНИЕ ВИЗУАЛЬНЫХ ПОДСКАЗОК	Используются изображения, иконки и другие визуальные эле- менты для облегчения понимания информации	✓
ТЕСТИРОВАНИЕ С УЧАСТИЕМ ПОЛЬЗОВА- ТЕЛЕЙ	Проводится тестирование интерфейсов с пользователями с ментальными особенностями, чтобы понять их потребности и предпочтения	✓
ОБУЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА	Предоставляются и обучающие материалы, и поддержка, чтобы пользователи могли легко освоить интерфейс	✓

ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ И МЕДИАПРОДУКТЫ для НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

		Да
ПРАВИЛА ОФОРМЛЕ- НИЯ ИНФОРМАЦИИ В МЕДИАПРОДУКТАХ для СЛАБОВИДЯЩИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	Используются простые, пропорциональные шрифты. Текст и фон обладают хорошим контрастом. Фон однотонный, без ненужных декоративных элементов. Изображения, размещенные на сайте, можно кликнуть и уве- личить. В презентации или ролике есть дополнительные версии изо- бражения — укрупнённые или с выделением важных для рас- сказа деталей	✓ ✓
ЦИФРОВЫЕ КАТАЛОГИ МУЗЕЕВ, СТАТЬИ И ТЕКСТОВЫЕ ГИДЫ	Декоративные картинки протифлокомментированы кратко в тексте или в альтернативном тексте. Важные изображения («главные герои» поста) протифлоком- ментированы подробно в тексте поста	✓ ✓ →

		Да
ТРАДИЦИОННЫЕ ТИФЛО- АУДИОГИДЫ	Контент тифлоаудиогидов соответствует схеме: — краткая вводная часть; — тифлокомментарий; — информация об объекте	✓
ВИДЕОРОЛИКИ	Всё происходящее на экране тифлокомментируется: заставки, интерьеры, важные для рассказа образы людей на экране, проговариваются титры и плашки.	✓
	Если есть ведущий — он указывает на объект и его детали, когда о них рассказывает, и проговаривает, где они расположены.	✓
	Работой камеры или графикой показываются детали, о которых идёт речь	✓
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ПР.	Совместно с незрячим экспертом подготовлены инструкции для незрячих, как пользоваться программным обеспечением (по возможности).	✓
	Инструкция распространена среди целевой аудитории / или размещена на сайте	✓
МАСТЕР- КЛАССЫ	Заранее разослан конспект мастер-класса и список необходимых материалов.	✓
	Выбраны простые, доступные для осознания практики.	✓
	Осуществляется тифлокомментирование всего, что показывается на экране.	✓
	Имеются чёткие, очень подробные инструкции	✓
ОНЛАЙН-ЛЕКЦИИ И ЗАПИСИ ЛЕКЦИЙ	Специализированные лекции, ориентированные на незрячих и слабовидящих людей, разработаны с учетом следующих принципов: — правильное оформление презентации: доступность шрифта и контраста, комфортное для прочтения расположение текста, корректное использование изображений, отсутствие визуального шума и т. д.; — увеличение, выделение деталей изображений и т. д.; — тифлокомментирование изображений; — озвучивание текста слайда; — скачиваемый или просматриваемый по ссылке конспект лекции с использованными изображениями; — проверено, что текст в конспекте не превратился в изображение и остался доступным для чтения программами экранного доступа.	✓
	<i>*Адаптация общедоступных лекций для незрячих и слабовидящих людей требует следующего:</i> — запросить у лектора список необходимых для понимания картинок из презентации для их обязательного тифлокомментирования; — уточнить: в некоторых программах и сервисах для видеоконференций имеется возможность организации дополнительного аудио-канала, в котором может работать тифлокомментатор; — желательно подготовить скачиваемый конспект с изображениями	

ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ И МЕДИАПРОДУКТЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ И РАЗМЕЩЕНИЮ ЗАПИСАННОГО МЕДИАКОНТЕНТА

	Да
• Компания, привлеченная к съемке контента, проинструктирована со стороны сотрудника музея, ответственного за доступность медиапродуктов и мероприятий.	✓
• Оборудование для съемки находится в исправном состоянии, объектив камеры чистый, камера установлена на штатив или другое стабилизирующее оборудование.	✓
• Съемка проводится в хорошо освещенном помещении, где отсутствуют фоновые шумы, а также есть однородный фон для съемки.	✓
• Сценарий медиапродукта предварительно согласован с экспертом по работе с людьми с ментальными особенностями.	✓
• Одежда ведущего соответствует формату мероприятия, не является очень яркой, большое количество украшений отсутствует, макияж — натуральный.	✓
• Текст ведущего видео-мастер-класса или экскурсовода для видеоэкскурсии заранее прописан и переведён на ясный язык (методология easy-to-read).	✓
• Ведущий видео-мастер-класса или экскурсовод видеоэкскурсии обучены пользованию телесуфлером и следуют строго по тексту.	✓
• Тематика и продолжительность подобраны исходя из особенностей и потребностей аудитории с ментальными особенностями.	✓
• В готовом медиапродукте имеется инструкция по его использованию (переключение, пауза, структура и т. п.).	✓
• Медиапродукт создан с учетом требований к звуковому сопровождению, визуальному ряду и текстовой информации. Это в том числе подразумевает использование дополнительного оборудования для записи звука, а также корректировку интенсивности звука на монтаже там, где это необходимо.	✓
• Монтаж медиапродукта работает на обеспечение доступности материала для зрителя с ментальными особенностями, а не только на визуальную привлекательность продукта.	✓
• Контент размещен с учетом избежания возможных технических сложностей при взаимодействии с медиапродуктом или платформой онлайн-мероприятия со стороны пользователя	✓ →

		Да
ОНЛАЙН-МАСТЕР-КЛАСС В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ	• Коммуникация с родителями или опекунами участников онлайн-занятия выстроена заблаговременно и в двустороннем порядке, где у каждого есть возможность рассказать об особенностях участника и задать любые интересующие вопросы.	✓
	• Участники онлайн-мероприятия и их сопровождающие заранее ознакомлены с правилами мероприятия, продолжительностью, основной темой, форматом коммуникации в группе (в т. ч. с возможностью альтернативной коммуникации), а также форматом включения сопровождающих в процесс работы.	✓
	• Материалы подобраны с учетом особенностей аудитории с ментальной инвалидностью и исходя из экономии и простоты приобретения.	✓
	• Участники и сопровождающие заблаговременно (в случае с доступными материалами — за 5-7 дней) ознакомлены с необходимыми материалами и шаблонами для занятия.	✓
	• Ведущий онлайн-мероприятия забронировал под его проведение тихое изолированное пространство с хорошим освещением.	✓
	• За спиной ведущего располагается нейтральный однородный фон	✓
ВИРТУАЛЬНЫЙ ИЛИ 3D-ТУР	• В туре имеется встроенная инструкция по управлению навигацией.	✓
	• В туре отсутствует музыкальное сопровождение, которое пользователь не имеет возможности регулировать самостоятельно.	✓
	• Включенные в тур карты пространств выполнены таким образом, чтобы по ним было легко сориентироваться (узнаваемые элементы схематичного изображения либо приближенность к реальному изображению).	✓
	• Виртуальная экскурсия позволяет пользователю значительно приблизить изображение, чтобы рассмотреть пространство в деталях.	✓
	• Текстовая информация виртуальной экскурсии дублируется на ясном языке и/или озвучивается по желанию пользователя	✓

ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ И МЕДИАПРОДУКТЫ ДЛЯ ГЛУХИХ И СЛАБОСЛЫШАЩИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ СОЗДАНИИ МЕДИАПРОДУКТА	В медиапродукте содержатся и русский жестовый язык (РЖЯ), и субтитры. Медиапродукт создается с учетом потребностей аудитории музея и с привлечением экспертов — носителей опыта (РЖЯ / КЖР — калькирующая жестовая речь)	Да
	На этапах создания видеогидов соблюдаются следующие требования: • <i>Разработка маршрута</i> Продумана концепция маршрута и расположение QR-кодов (если они предусмотрены). • <i>Адаптация текстов</i> Адаптация осуществляется в несколько этапов, обязательно — со специалистом и рассказчиком. • <i>Подбор рассказчиков</i> В качестве рассказчика приглашен носитель РЖЯ, грамотный в русском языке, понимающий разницу между РЖЯ и КЖР, умеющий взаимодействовать с камерой. • <i>Съемка</i> Помимо руководителя и оператора в съемочном процессе участвуют художник по свету и консультант РЖЯ. • <i>Используется телесуфлер.</i> При съемке учитывается необходимость построения кадра «с воздухом» и пауз для вставок. • <i>Монтаж, создание субтитров и озвучка</i> Во время рассказа ничего не демонстрируется (поскольку зрительно воспринимать можно только два элемента). Субтитры выполнены человеком со знанием РЖЯ. При озвучке соблюдена строгая последовательность «жесты — субтитры — голос». • <i>Пользовательское тестирование</i> Осуществлено тестирование с фокус-группой посетителей из числа целевой аудитории. Внесены исправления (при необходимости). • <i>Реализация</i> В музее размещены QR-коды, по ссылке ведущие на видеогиды (если предусмотрено). Обеспечивается выдача планшетов с видеогидом, наличие стационарных панелей/планшетов на экспозиции и/или устойчивое интернет-соединение для возможности просмотра со своих смартфонов. Видеогид размещен на онлайн-ресурсах: сайте/приложении музея, популярных платформах и видеохостингах (если предусмотрено)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ →

		Да
ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ НА РЖЯ	Учитываются следующие принципы организации мероприятий: – ведущий является носителем РЖЯ; – организован обратный перевод (с РЖЯ на русский язык); – хорошее качество изображения; – наличие штатива/стабилизатора; – проведены инструктаж и тестирование платформы	✓
ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ С ПЕРЕВОДОМ НА РЖЯ	• Переводчик ориентируется на потребности аудитории (РЖЯ/КЖР) и знаком с темой перевода. • Проработан сценарий мероприятия. • Предусмотрена сменяемость переводчиков при длительном мероприятии. • Все материалы направлены переводчику заранее. • Осуществлены инструктаж и тестирование платформы. • Используется штатив/стабилизатор. • Рабочее место переводчика организовано так, что перевод доступен и комфортен для восприятия. • Размер окошка переводчика доступен для восприятия глухими и слабослышащими участниками. • Не используются автоматические субтитры*. <i>* В случае записи мероприятия и его дальнейшего продвижения к видео изготавливаются субтитры</i>	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
ЗАПИСЬ МАСТЕР-КЛАССОВ НА РЖЯ И С ПЕРЕВОДОМ	• Все элементы на видео расположены так, что это доступно и комфортно для восприятия. • Представлен список используемых материалов. • Используется ракурс съемки действий – сверху. • Отсутствуют комментарии во время действий. • Корректный размер и положение окошка с переводчиком РЖЯ. • Осуществляется обратный перевод на мастер-классе на РЖЯ. • Присутствуют вшитые субтитры, соответствующие правилам субтитрования	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

ЦИФРОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ ЭКСПОЗИЦИИ, СЕРВИСНЫХ ЗОН И НАВИГАЦИЯ

Да

- Музей использует возможности цифровых технологий для помощи посетителям спланировать и осуществить визит: имеются тифло(аудио)маршруты, социальные истории, в том числе мультимедийные, и другие инструменты, которые востребованы у целевых аудиторий.
- На входе имеется альтернатива рамкам металлодетектора (для людей с кохлеарными имплантами, кардиостимуляторами, другими ограничениями).
- Тактильно-звуковая мнемосхема музея (при наличии) протестирована незрячими и слабовидящими людьми: проверено, что она предоставляет информативный контент в доступном и комфортном виде.
- Зоны кассы и стойки администратора оснащены индукционной системой. Глухие и слабослышащие посетители информируются о ее наличии.
- Имеются кнопки вызова сотрудника для оказания помощи.
- В музее используется световая система оповещения глухих и слабослышащих людей о чрезвычайных и других важных ситуациях.
- Используется голосовая система оповещения незрячих и слабовидящих людей (где релевантно — например, в лифте).
- Элементы цифровой навигации (при наличии): инфографика, указатели, проекция на пол или стены — выполнены с учетом принципов универсального дизайна и протестированы людьми с разными формами инвалидности.
- Проверена высота всех интерактивных элементов. Поле зрения человека на коляске или ребенка лежит в диапазоне от 1090 до 1295 мм. Любые интерактивные элементы, расположенные вертикально, должны быть не выше 120 см и не ниже 38 см над полом. Если коляска будет стоять боком — то не выше 137 см и не ниже 23 см над полом.
- Проверено расположение экранов и интерактивных объектов: при горизонтальном размещении — под углом 45°, при этом чем ниже высота от пола, тем более пологое должно быть расположение объекта.
- Рядом с мультимедийным оборудованием предусмотрено пространство для коляски, для ног (под столешницей при её наличии), для собаки-проводника.
- Проверено, что люди, стоя около мультимедийной инсталляции, не будут мешать проходу других посетителей.



	Да
• Обеспечена безопасность инсталляции для незрячего человека (нет углов, острых элементов, перекладин и др.).	✓
• Выполнен отказ от любых элементов, требующих повышенных физических усилий. Например, кнопок, рычагов, дверец, которые невозможно открыть или нажать одной рукой.	✓
• Проверена цветовая контрастность текстов и объектов на экране в соответствии с WCAG и с учётом окружения (освещение в зале, расположение относительно других инсталляций): минимальный коэффициент контрастности текста относительно фона для экранов — 4,5: 1, или уровень AA и выше.	✓
• Протестированы понятность и сенсорная комфортность всех элементов взаимодействия (кнопок, инструкций, шрифтов, изображений и т. д.). Инсталляция сопровождается необходимыми подсказками: например, что делать в случае ошибки, как завершить работу и т. д.	✓
• При наличии голосовой дорожки обязательно предусмотрено наличие субтитров даже в случае наличия перевода на жестовый язык. Субтитры оформлены в соответствии с ГОСТ Р 57767-2017 и правилами субтитрования, представленными в данном чек-листе.	✓
• Предусмотрена возможность альтернативного взаимодействия с инсталляцией: для незрячих посетителей — с помощью звукового режима и/или голосового управления, для глухих — с помощью перевода контента на жестовый язык. Желательно также заложить вариативность форматов: возможность увеличить/уменьшить звук и яркость, изменить скорость воспроизведения, перемотать, остановиться, вернуться в начало.	✓
• QR-коды, ведущие по ссылкам на аудио- или видеогиды (при наличии), размещаются непосредственно вблизи экспонатов, о которых ведется рассказ. QR-коды, ведущие на тифлоаудиогиды, напечатаны рельефно и/или помещены в рельефную рамку	✓

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОФЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯХ¹⁰

		Да
РЕГИСТРАЦИЯ НА МЕРОПРИЯТИЕ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Проверена доступность платформы, на которой осуществляется регистрация, для людей с инвалидностью.	✓
	В форме регистрации обеспечена возможность для участника оставить запрос относительно условий доступности (открытые/полузакрытые вопросы в анкете о необходимости перевода на РЖЯ, тифлокомментариев, тифлосурдоперевода и др.).	✓
	В случае неудобства платформы для регистрации для конкретной целевой аудитории обеспечивается альтернативная запись на мероприятие и изучение запросов участников.	✓
	Обеспечивается вариативность связи с музеем для уточнения вопросов о мероприятии с учетом коммуникативных потребностей аудитории (соцсети, мессенджеры, электронная почта, телефон и др.)	✓
ПОДГОТОВКА К МЕРОПРИЯТИЮ	Лекторы/спикеры мероприятия проинформированы о требованиях к цифровому контенту (в случае его использования) и проинструктированы о принципах обеспечения его доступности (например, наличие субтитров для роликов, тифлокомментирования визуального контента).	✓
	Куратором мероприятия от музея и / или специалистом по инклюзии заблаговременно осуществлена проверка всего цифрового контента на доступность. При необходимости предприняты шаги по адаптации недоступного контента.	✓
	В случае использования цифрового контента на мероприятии соответствующие материалы (видеоролики, презентации и др.) переданы для подготовки помогающим специалистам (переводчикам РЖЯ, тифлокомментаторам, тифлосурдопереводчикам).	✓
	Выполнен аудит пространства на доступность и безопасность используемых технологий для посетителей с инвалидностью.	✓
	Обеспечено комфортное использование вспомогательных устройств (настройка и тестирование индукционных и FM-систем, микрофонов, наушников для прослушивания тифлокомментариев).	✓
	В случае выявленных проблем (например, мерцающий свет от экрана, шум от техники и др.) предприняты меры по их устранению и/или минимизации	✓

10. Данный чек-лист составлен преимущественно для массовых мероприятий с участием людей с разными формами инвалидности. В случае использования цифровых технологий в специализированных мероприятиях для отдельных целевых групп рекомендуется в индивидуальном порядке прорабатывать сценарий и механику использования цифровых технологий, консультируясь с экспертами по доступности.

		Да
ПОДГОТОВКА К МЕРОПРИЯТИЮ	• Проведен анализ возможностей использования цифровых технологий с целью обеспечения комфортной и инклюзивной среды для людей с инвалидностью (например, наличие шумоподавляющих наушников для людей с РАС на шумных фестивалях и др.).	✓
	• Проработана механика использования основных и вспомогательных цифровых технологий на мероприятии. Эта механика заранее согласована и протестирована со спикерами и помогающими специалистами (например, их расположение в зале по отношению к экрану, доступность окна с переводом на РЖЯ для зрителей, переключение презентаций для незрячих спикеров и людей с ограниченной функциональностью рук и др.)	✓
РЕАЛИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ	• Обеспечена осведомленность людей с инвалидностью о доступности мероприятия и возможности использования ассистивных технологий, например: — подключения к индукционной и/или FM-системе для пользователей слуховых аппаратов или кохлеарных имплантов; — получения оборудования для прослушивания закрытых тифлокомментариев для незрячих; — получения индивидуальных планшетов с презентациями для слабовидящих или специального интерфейса для слепоглухих.	✓
	• Обеспечено комфортное расположение участников, спикеров и помогающих специалистов относительно цифровых технологий (согласно протестированной механике).	✓
	• Осуществлена грамотная организация вывода на экране презентации, спикера и перевода на РЖЯ — так, что все составляющие хорошо видны зрителям.	✓
	• Весь визуальный контент на цифровых носителях тифлокомментируется.	✓
	• Назначены ответственные члены команды, следящие за исправностью цифровых, в том числе ассистивных, технологий и оперативно реагирующие на потребности людей с инвалидностью в отношении использования данных технологий	✓

ДОСТУПНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И МЕССЕНДЖЕРАХ

ПРИНЦИПЫ ДОСТУПНОЙ КОММУНИКАЦИИ	При работе музея в социальных сетях и мессенджерах соблюдаются базовые принципы доступной коммуникации: – простота; – понятность; – привлекательность; – многоканальность	Да
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ	Музей изучает свою целевую аудиторию. Выясняются наиболее предпочтительные для целевой аудитории канал(ы) связи, язык(и), стили речи, визуальные элементы сопровождения. Используется соответствующий интересам целевой аудитории канал связи. Создается контент на понятном для целевой аудитории языке с использованием релевантного стиля речи, визуального сопровождения. В одном посте можно использовать несколько языков: например, русский, РЖЯ, другой национальный язык (английский, кыргызский и др.) или язык этнической группы	Да
ИНСТРУМЕНТЫ ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ И МЕССЕНДЖЕРОВ¹¹	Тифлокомментирование / альтернативный текст (alt text) • Осуществляется проверка наличия в социальной сети встроенной функции alt-text. В случае положительного результата используется эта функция. • Если в выбранной социальной сети отсутствует встроенная функция alt-text, то тифлокомментарий размещается в соответствии с функционалом площадки (социальной сети / мессенджера) следующими способами: – в теле поста (Telegram); – в формате отдельного поста (Telegram); – в подписи к изображению (ВКонтакте); – в комментариях к посту (Telegram, ВКонтакте); в формате аудиозаписи (чаще сайты, возможно в Telegram). Субтитрование и транскрибация При наличии функции добавления субтитров в выбранной площадке могут быть размещены следующие виды: – открытые субтитры (нельзя скрыть при просмотре видео); – скрытые субтитры (могут быть скрыты или открыты при необходимости); – SDH (Subtitles for the Deaf or Hard-of-Hearing) (помимо речи передают и иные звуки: стук в дверь, всхлипывания, музыку и так далее)	Да

11. Использование тех или иных инструментов доступности зависит от выбранной площадки для коммуникации.

		Да
ИНСТРУМЕНТЫ ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ И МЕССЕНДЖЕРОВ	Если функция размещения субтитров отсутствует, то используется транскрибация (например, к аудиосообщению или видеосообщению в формате «кружка» в Telegram).	✓
	Перевод Если при исследовании целевой аудитории выявлено, что музей посещают и на его социальные сети подписаны носители других языков, то используется перевод (например, на РЖЯ, узбекский и др.).	✓
	Дублирование информации текстом Видеоролики сопровождаются кратким пересказом представленного в ролике сообщения. Основная информация (дата, время, место проведения) выделяется жирным шрифтом.	✓
	Текст на ясном языке (easy-to-read): – отсутствие сложных конструкций и слов; – конкретность (отсутствие метафор и абстрактных понятий); – отсутствие безличных конструкций; – наглядность (запись каждого нового предложения с новой строки, запись чисел цифрами); – акцентирование (важная информация, понятия выделяются жирным шрифтом)	✓
ВИЗУАЛЬНОЕ ФОРМИРОВАНИЕ ТЕКСТА	• Текст не набран в режиме CAPS LOCK. Рекомендуется использовать заглавную букву, начиная предложение, абзац или текст, для того чтобы акцентировать внимание читателя на начале новой мысли, а продолжить — строчными буквами.	✓
	• Отсутствует курсив. Его трудно читать, а также он увеличивает объем текста.	✓
	• В тексте есть структура. Следует разделять текст поста на смысловые блоки в формате абзацев с использованием вертикального отступа (пустой строки).	✓
	• Выделена жирным шрифтом важная информация, что обеспечивает быструю навигацию читателя.	✓
	• Использованы эмодзи. Они позволяют расставить акценты. Однако важно их использовать в меру. В Telegram лучше избегать авторских наборов эмодзи. Например, буквенных: как правило, за ними скрыты обычные эмодзи, и при использовании программ экранного доступа пользователь не сможет прочесть заголовки	✓

ДОСТУПНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И МЕССЕНДЖЕРАХ

Да

Карточки в формате JPEG и PNG

Сверстаны лаконично с учетом принципов универсального дизайна: фон и текст контрастны, выбраны шрифты без засечек, отсутствуют лишние визуальные элементы.

Сопровождены тифлокомментариями.

Файлы в формате PDF.

Перед публикацией:

- проверена и обеспечена корректность разметки;
- минимизированы изображения, графики, таблицы и пр. в случае, если невозможно проверить корректность разметки;
- не используются сканы документов, поскольку их содержимое не читается программами экранного доступа (при необходимости размещения таких документов они должны быть переведены в другие доступные форматы).

Файлы в формате DOC

- Использованы заглавные и строчные буквы. Не использованы только заглавные буквы.
- Не использован курсив.
- Использовано выравнивание по левому краю. Не использовано выравнивание по ширине.
- Использованы простые и распространенные шрифты, например, Arial, Helvetica, Cambria.
- Не использован цвет для передачи смысла.
- Не использовано изображение текста.
- Соблюдена контрастность текста и фона не менее 4,5 : 1.
- Использован корректный способ настройки таких элементов, как оглавления, списки, таблицы и пр.
- Использована функция «Оглавление» в длинных документах.
- Указано корректное название гиперссылки. При ее использовании из названия должно быть понятно, куда перейдет читатель. Если гиперссылка ведет на файл PDF, DOC, PPT и пр., можно указать соответствующий формат в тексте.
- Изображения описаны. В последних версиях Microsoft 365 имеется встроенная функция alt-text. В противном случае описание может быть дано текстом в основном содержании документа.

Файлы в формате PPT

- Использован рекомендуемый размер шрифта — не менее 32 пт.
- Не использовано более одного шрифта для одной презентации. Можно расставлять акценты с помощью жирности и размера шрифта.
- Текст не размещен на изображении или активном фоне.
- На слайде помещены лаконичные тексты. Оптимальный размер — 6 строк по 5-6 слов в строке

ФРАГМЕНТ ПРОЕКТА ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПО РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПРИ ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ МУЗЕЯ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.

Профессиональное взаимодействие сотрудника культурной институции – это бережный диалог между субъектами культуры: работником культуры – посетителем – объектом культуры.

1. Для обеспечения доступа людей с инвалидностью к услугам музея каждому специалисту музея для встречи и сопровождения нужно владеть информацией:

- о графике работы музея и продолжительности мероприятий;
- об архитектурных особенностях здания музея (количестве этажей, наличии пандусов, поручней, других приспособлений и устройств);
- возможных препятствиях на пути экскурсионного маршрута;
- имеющихся в музее инструментах доступности;
- местах для отдыха;
- о льготах, которые действуют для посетителей, имеющих инвалидность, и их сопровождающих; специальных музейных программах для данной категории людей.

2. Базовые правила оказания ситуационной помощи посетителям с инвалидностью¹².

При встрече посетителей. При необходимости сотрудник оказывает помощь в сопровождении от общественного транспорта, парковки, гостиницы или туристско-информационного центра, а также при входе в здание (выходе из здания) музея, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

При перемещении по ограниченным пространствам и переходам сотрудник предупреждает посетителя об ограниченности пространства. **При сопровождении незрячих и слабовидящих посетителей** идет впереди,

12. Важно учитывать форму инвалидности и формат помощи (например, при преодолении порогов незрячего посетителя нужно предупредить о нем, а людям с особенностями опорно-двигательного аппарата – подать руку или предложить опереться на нее). Обязательно спрашивайте не только чем помочь, но и как это сделать правильно.

комментирует преграды. При сопровождении человека с особенностями мобильности необходимо выбрать наиболее комфортный для него способ оказания помощи (под руку, либо управляя креслом-коляской, либо опершись на плечо сопровождающего и т. д.). При переходах из зала в зал, по возможности, сотрудник использует перекатные пандусы.

При передвижении по лестницам. Сотрудник при сопровождении незрячего посетителя предупреждает о необходимости держаться за перила и поручни, по согласованию поддерживает со стороны свободной руки. При сопровождении людей с поражением верхних конечностей согласовывает удобный для посетителя способ помощи. При сопровождении незрячего посетителя находится перпендикулярно ступеням. В случае необходимости людям с особенностями опорно-двигательного аппарата — пользуется подъемными устройствами.

При подходе и знакомстве с экспонатами. Сотрудник предупреждает об имеющихся ограждениях и препятствиях. Если экспонат не тактильный, также говорит об этом заранее. Незрячих и слабовидящих посетителей сопровождает до тактильного экспоната / тактильной станции и дает возможность ознакомиться с ними. Если экспонат интерактивный, сотрудник рассказывает о правилах взаимодействия с ним, зачитывает либо предоставляет инструкцию. В случае наличия при знакомстве с экспонатом громких или резких звуков, световых эффектов сотрудник предупреждает об этом заранее.

2. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ.

1. Профессиональное взаимодействие с незрячими и слабовидящими посетителями.

1. При встрече незрячего посетителя сотрудник соблюдает последовательность действий: поздороваться, представиться, сообщить о своей функции как сотрудника музея в данный момент. При наличии рядом других сотрудников представляет их посетителю. При необходимости дополнительно привлечь внимание сотрудник дотрагивается до человека чуть ниже плеча тыльной стороной ладони. Сотрудник узнает, нужна ли посетителю помощь и способ, которым ее можно оказать.

2. При непосредственном оказании помощи сотрудник соблюдает следующую последовательность действий: подходит к человеку вплотную (как правило, с левой стороны); сгибает свою руку в локте; дотрагивается своим локтем до руки незрячего; не дотрагивается до трости; при ходьбе идет на полшага впереди; предупреждает о возможном препятствии; при открывании и закрывании двери соблюдает последовательность, когда

зрячий открывает дверь, а незрячий ее закрывает. При ходьбе по лестнице проговаривает первую и последнюю ступеньку пролета.

3. Сотрудник обеспечивает допуск в здание собаки-проводника. Показывает место для ожидания собаки. Предоставляет миску с водой. Трогает собаку только с предварительного разрешения ее хозяина.

4. При непосредственном сопровождении незрячего сотрудник движется спокойно, при спуске и подъеме ведет человека перпендикулярно к ступеням. При обнаружении признаков усталости и беспокойства незрячего предлагает сесть на стул и направляет его руку на спинку стула или подлокотник.

5. При описании происходящего вокруг посетителя использует фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку, интерьер. Сотрудник поддерживает постоянную связь с посетителем относительно увиденного, мотивирует к ответу, задает короткие вопросы. Сотрудник говорит обычным голосом, не повышая громкости и не изменяя темпа речи. Подбирает точные и краткие формулировки.

6. Если сотруднику нужно ненадолго отойти, он предупреждает об этом посетителя, предварительно предлагает пройти в место ожидания или отдыха.

2. Профессиональное взаимодействие с глухими и слабослышащими посетителями.

1. Чтобы привлечь внимание глухого человека, можно его слегка тронуть или помахать рукой, топнуть ногой.

2. Для обеспечения контакта с посетителем сотрудник следит, чтобы его лицо было доступно для посетителя: не встает в тень, не загораживает лицо руками, волосами, иными предметами.

3. Если сотрудник сопровождает слабослышащего посетителя, то говорит немного громче, четко проговаривая слова, подбирает ясные формулировки. Использует жесты и мимику. Избегает излишней громкости и чрезмерного артикулирования. Поддерживает обратную связь с целью проверки понимания информации. При необходимости повторяет или проясняет информацию, перефразирует исходное предложение.

4. Сотрудник прибегает к письменному общению при необходимости.

3. Профессиональное взаимодействие со слепоглухими посетителями.

1. Среди слепоглухих посетителей есть люди с остатком зрения или слуха (слабовидящие глухие и слабослышащие слепые), и во взаимодействии с ними могут быть актуальны правила, обозначенные ранее для общения с людьми с инвалидностью по слуху и зрению.

2. Во взаимодействии с тотально слепоглухими часто необходима

помощь профессионального тифлосурдопереводчика. Если нет такой возможности, специалист использует «письмо на ладони»: 1) пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша пишет печатные буквы на ладони воспринимающего речь; 2) пишет буквы пальцем носителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности. Также сотрудник при необходимости уточняет, умеет ли слепоглухой человек читать тексты, напечатанные по Брайлю.

4. Профессиональное взаимодействие с посетителями с ментальной инвалидностью.

1. Сотрудник нейтрально относится к возможным особенностям внешнего вида посетителей (к примеру, находиться в помещении в наушниках, в темных очках), наличию аутостимуляций (повторяющихся движений и слов) и эхолалий (повтор фраз за говорящим). Сотрудник осознает, что это способы, к которым человек прибегает для самоуспокоения.

2. Сотрудник использует простые, ясные формулировки и короткие предложения. Исключает употребление слов в переносном значении, метафор, образных выражений. Сотрудник адаптирует содержание своего рассказа, не занижая возрастных интересов. Задает короткие вопросы на понимание.

3. В случае нежелательного поведения посетителя (крики, агрессия, самоагрессия, усилившаяся самостимуляция (раскачивание, взмахи руками и пр.) сотрудник соблюдает последовательность действий:

- осознает, что так посетитель выражает свои потребности («Не человек плохой, а ему плохо»);
- сохраняет спокойствие, демонстрирует понимание, сохраняет плавность движений;
- сообщает о состоянии посетителя сопровождающему или родственнику, если тот находится не рядом;
- сотрудник уводит посетителя в тихое место и предлагает сенсорную сумку или отдельные предметы из нее на выбор;
- сотрудник уводит основную группу в другой зал в случае невозможности увести посетителя в зону отдыха;
- если посетитель причиняет себе вред (например, бьется головой об пол), сотрудник в первую очередь предотвращает получение травмы (кладет подушку на голову, убирает опасные предметы, уводит от стекол);
- исключает внешние раздражители (выключает музыку, приглушает свет);

– переключает внимание человека «заземляющими приемами», в число которых входят: простые вопросы «Как зовут твою маму?», «Какой твой любимый цвет?»; игра «Назови 3» (назови 3 предмета мебели в комнате, назови 3 красных предмета в комнате); простые дыхательные упражнения («1-2-3 – вдох, 1-2-3-4-5 – выдох»).

5. Профессиональное взаимодействие с посетителями с особенностями опорно-двигательного аппарата, передвигающимися на колясках, с помощью трости, костылей, опор, с поражением верхних конечностей.

1. Сотрудник информирует заранее о наличии специального оборудования: подъемников, кнопки вызова, колясок и пр.

2. Сотрудник организует сопровождение человека с особенностями опорно-двигательного аппарата от остановки общественного транспорта или автомобильной парковки по предварительному запросу. В зимнее время контролирует регулярную (не реже 1 раза в неделю) расчистку снега перед входами в здание ответственными за это службами.

3. При поступлении сигнала вызова персонала сотрудник встречает человека перед входом в здание музея, убеждается в доступности прохода. 1 раз в неделю сотрудник проверяет работу кнопки вызова персонала.

4. Для облегчения входа и выхода сотрудник открывает и закрывает двери для человека с поражением верхних конечностей, помогает одеться и раздеться, расплатиться в сувенирном магазине или на стойке администратора. Предлагает помощь в передвижении по паркету и скользящим поверхностям.

5. Сотрудник не прикасается к креслу-коляске без разрешения. В случае получения разрешения на оказание помощи в начале пути сотрудник катит ее медленно, поскольку скорость набирается очень быстро, поэтому неожиданный толчок или препятствие могут привести к потере равновесия.

6. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) сотрудник медленно нажимает ногой на рычаг сзади коляски. Соблюдает осторожность при нажатии ручки. При необходимости перемещения человека на кресле-коляске по лестнице путем переноса коляски сотрудник спрашивает, за какие части коляски можно ее поднимать.

7. При преодолении порогов и одиночных ступеней сотрудник перекатывает коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед), использует перекатной пандус. При перемещении по крутому пандусу спускает человека с инвалидностью спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски. В случае падения человека из коляски необходимо спросить, как правильно ему помочь, и оказать помощь.

6. Профессиональное взаимодействие с посетителями с гиперкинезом и спастикой.

Гиперкинез и спастика – это непроизвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с церебральным параличом и могут возникать у людей с повреждением спинного мозга.

1. При общении с посетителем с гиперкинезом сотрудник не отвлекается на непроизвольные движения, обеспечивает свободное и безопасное пространство.
2. В случае дополнительных проблем с речью у посетителя сотрудник задает вопросы, требующие коротких ответов или кивка головы. Сохраняет средний темп речи.
3. Сотрудник дает время на формулировку высказывания.
4. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как человеку с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. При возникновении проблем в устном общении вначале просит повторить, затем предлагает использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

ЧЕК-ЛИСТ ДОСТУПНОСТИ ИНКЛЮЗИВНЫХ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ КУЛЬТУРНОЙ ИНСТИТУЦИИ

Обратим внимание, что в таблице представлена цветовая индикация. Она предложена для того, чтобы наиболее наглядным способом раскрыть условия и инструменты доступности, действия сотрудников, специфичные для каждой формы мероприятия.



Публичные инклюзивные мероприятия (массовые культурно-зрелищные, концерты, лекции, спектакли, открытие выставок, сборные экскурсии и т.д.)



Специализированные мероприятия, ориентированные на конкретные ЦА (экскурсии для представителей сообществ людей с инвалидностью, мастер-классы, творческие занятия и т.д.)

ХАРАКТЕРИСТИКА

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
1. ПОДГОТОВКА		
Цель мероприятия соответствует цели и миссии культурной институции	✓	✓
Направлены памятки/инструкции/райдер задействованным службам (отделам) культурной институции, определены зоны ответственности, сроки, формат мониторинга. Данный пункт целесообразен, если у сотрудников нет базовой инструкции. Если она есть – перед мероприятиями направляется дополнительная информация и райдер	✓	✓
Учтены особенности времени года и суток для удобства людей с инвалидностью	✓	✓
Проработана логистика до места проведения мероприятия (например, тифломаршруты, заказан трансфер и т. д.)	✓	✓
Отсутствует накладка мероприятий друг на друга среди культурных институций	✓	✓
Проработан сценарий мероприятия	✓	✓
В сценарии упрощаются/заменяются длинные предложения, сложные имена и названия, специфическая лексика. Либо предусмотрена работа со словарем		✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специализированные мероприятия
На мероприятии обсуждается одна тема. В случае необходимости ее разбивают на несколько встреч. Если несколько тем – связаны одним направлением/мыслью		✓
Сценарий опирается на возраст и жизненный опыт участников, оставлена важная и запоминающаяся информация		✓
Подготовлен наглядный материал с крупными изображениями и шрифтом (в т. ч. слайды презентации и расшифровки видео)	✓	✓
При необходимости распечатаны слайды презентаций и/или расшифровки аудио/видео, которые будут продемонстрированы на мероприятии	✓	✓
В помещении, в котором требуется восприятие устной речи, не должно быть эха (гула) и исключены посторонние (фоновые) шумы	✓	✓
Свет равномерный, без мерцающего освещения, резких скачков и перепадов	✓	✓
Продумана рассадка людей с инвалидностью, так как она влияет на ощущение безопасности и комфортное восприятие. При необходимости места промаркированы, либо есть сопровождающий для посадки на выделенные места	✓	✓
Продолжительность мероприятия – 45–75 минут, с учетом особенностей группы и формата мероприятия		✓
Получена предварительная информация о группе. Учтено рекомендуемое количество участников: 8-10 человек – с особенностями мобильности; до 15 человек (с сопровождающими) – для лиц с особенностями ментального развития, поведенческими и эмоциональными особенностями; до 10 человек – глухих и слабослышащих (при участии переводчика РЖЯ); до 10 человек – для слабовидящих; до 5 человек – для тотально незрячих; до 3 человек – для слепоглухих (при сопровождающем на каждого)		✓
Адаптация мероприятия/выставки может быть предварительно протестирована экспертным советом, получена обратная связь, устранены недостатки	✓	✓
2. АФИША/ВИДЕОАНОНС		
Проведено информирование целевой аудитории об инклюзивном/специализированном мероприятии и тематике/адаптации мероприятия (информационная кампания силами культурной институции, по необходимости – СМИ и партнерами)	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специализированные мероприятия
В анонсе есть информация о возможности предоставления инструментов доступности и специалистов (тифлокомментатора, переводчика на РЖЯ, волонтеров, сопровождающего для людей с инвалидностью) и контактное лицо по вопросам адаптации для связи (в разных форматах, отвечающих потребностям и особенностям коммуникации разных групп посетителей: например, возможность позвонить, написать в мессенджере / по электронной почте, задать вопрос и получить ответ в формате видео на РЖЯ и др.)	✓	✓
Анонс проверен на корректность используемой терминологии, а также на достоверность, полноту, четкость и понятность информации, в том числе относительно условий и технологий доступности, которые обеспечиваются в рамках предстоящего мероприятия	✓	✓
Имеется информация о регистрации участников с учетом минимальных сроков подготовки инструментов доступности	✓	✓
Визуальные материалы информационной кампании (визуальная афиша, видео и др.) соответствуют принципам доступности и универсального дизайна (имеются субтитры, облегченные тексты и т. д., в т. ч. см. чек-лист цифровой доступности), или имеются эквиваленты / альтернативные способы ознакомления с ключевой информацией, представленной в этих материалах	✓	✓
3. РЕГИСТРАЦИЯ		
Указаны 3 способа регистрации: по номеру телефона, в электронной форме и с поддержкой сотрудников	✓	✓
При регистрации участникам предлагается воспользоваться услугами в области доступности (уточнить необходимость дополнительных инструментов адаптации, сопровождения)	✓	✓
Проверена (при наличии) ссылка на регистрацию и доступность формы регистрации	✓	✓
4. ПРИГЛАШЕНИЕ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ		
Распространено целевое приглашение по сообществам и партнерам в доступной для восприятия форме (четкая, полная, корректная информация)	✓	✓
Механика приглашений продумана с учетом запросов/ потребностей/особенностей ЦА	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА

	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
5. АДАПТАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЯ		
5.1. Для глухих и слабослышащих	Если ожидаются такие посетители	
Имеется перевод на РЖЯ / рассказ на РЖЯ от носителя / глухого гида	✓	✓
Есть субтитры к видеоконтенту	✓	✓
Помещение оснащено индукционной петлей или FM-системой. При переводе на РЖЯ предусмотрена радиосистема, чтобы звук транслировался в наушники переводчикам	✓	✓
Предусмотрено время отдыха для переводчика в случае длительности мероприятия более 1,5 часа	✓	✓
Места для глухих гостей обозначены, предусматривают хороший обзор и ведущего/экскурсовода, переводчика РЖЯ	✓	✓
Продумано и обозначено место для переводчика РЖЯ. Формат работы и расположение заранее протестированы вместе с переводчиком РЖЯ	✓	✓
Переводчик РЖЯ находится рядом с ведущим либо рядом с группой людей с особенностями слуха. В отсутствие данных возможностей перевод на РЖЯ транслируется на отдельном экране, находящемся рядом с ведущим	✓	✓
Переводчик предупрежден о том, что он должен прийти в однотонной (желательно черной) одежде (верх). У ответственного за мероприятие сотрудника должна быть в наличии запасная футболка на случай нарушения переводчиком РЖЯ дресс-кода	✓	✓
Руки переводчика хорошо видны. В наличии перчатки (белые и черные) в случае низкой освещенности и/или неконтрастной одежды	✓	✓
Предоставлена текстовая информация по мероприятию / визуальное сопровождение сложных слов	✓	✓
Помещение хорошо освещено. Если на мероприятии/ в экспозиции используется приглушенный свет, то при рассказе экскурсовода и работе переводчика РЖЯ есть возможность выхода на освещенные места / организации доп. освещения	✓	✓
5.2. Для незрячих и слабовидящих	Если ожидаются такие посетители	
Предусмотрены тифлокомментарии / горячее тифлокомментирование / возможность заранее (в сроки, удобные для тифлокомментатора) познакомиться с тактильно доступными материалами (если это предусмотрено в ходе мероприятия)	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
Подготовлены и представлены тифломаршруты до места проведения мероприятия	✓	✓
На площадке отсутствуют предметы, препятствующие следованию участников, либо есть сопровождающий для каждого незрячего посетителя	✓	✓
Участники предупреждены (есть информация на сайте) о возможности получения лупы, монокуляра, фонарика, стульев-тростей у администратора перед мероприятием/экскурсией	✓	✓
Сотрудники подготовлены ко встрече с людьми с собаками-проводниками (по возможности есть миска, вода на случай необходимости)	✓	✓
Если участнику не требуется помощь тифлокомментатора, то предусмотрены посадочные места в первых рядах зала с хорошим обзором. Места слабовидящих участников не находятся напротив окна	✓	✓
Если участники незрячие и нуждаются в сопровождении тифлокомментатора, места для группы предусмотрены таким образом, чтобы во время тифлокомментирования не мешать другим участникам	✓	✓
Проанализирована необходимость использования аппаратуры для осуществления тифлокомментирования либо альтернативных вариантов (например, приложения «Особый взгляд»)	✓	✓
Выполнены действия по покупке / аренде / размещению в необходимой зоне аппаратуры для тифлокомментирования	✓	✓
Аппаратура в исправном состоянии, все прошли инструктаж по ее использованию	✓	✓
Если тактильные копии имеют острые выступы, необходимо предупредить об этом участников	✓	✓
Рекомендованный экскурсионный маршрут для взрослых слабовидящих и незрячих посетителей – 5-6 экспонатов (продолжительность – до 1,5 часа)		✓
5.3. Для людей с ментальными особенностями	Если ожидаются такие посетители	
Социальная история (в формате для редактирования) для подготовки к визиту направляется гостю или предусмотрена в форме регистрации	✓	✓
Тексты (описания экспонатов, текст экскурсии, транслируемые презентации и др.) адаптированы согласно принципам «ясного языка» и средствам визуальной поддержки	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специализированные мероприятия
Участники с ментальной инвалидностью могут находиться в месте проведения мероприятия с родственником / тьютором / сопровождающим от организаторов	✓	✓
Предусмотрено тихое место для сенсорной разгрузки, и участники проинформированы о том, где оно находится (например, обозначено на сенсорной карте помещения)	✓	✓
Проверено наличие сенсорной сумки: противошумные наушники, беруши, игрушка-антистресс, кистевой эспандер и массажный мячик с шипами, доска «Пиши-стирай», кубик Рубика, антибактериальные салфетки и карточки важнейших действий: просьба проводить в тихое место, направить к выходу или туалету	✓	✓
Для участников предусмотрены места с возможностью беспрепятственного выхода из помещения	✓	✓
Подготовлены средства визуальной поддержки и альтернативной и дополнительной коммуникации: бейджи, коммуникационные карточки и т. п.		✓
Изменение программы по ходу не предусмотрено (экспромты для активизации интереса могут спровоцировать у участников повышение тревожности или срыв)		✓
Учтены рекомендации по исключению фоновых шумов, музыки и т. п. в тех местах, где требуется восприятие устной речи: они могут затруднять или сделать вовсе невозможным восприятие речи для аутичных людей		✓
5.4. Для людей с особенностями мобильности	Если ожидаются такие посетители	
Имеется автомобильная парковка для людей с инвалидностью рядом с местом проведения мероприятия (либо участники проинформированы о ближайшей)	✓	✓
Для людей, передвигающихся на колясках, оборудованы санузлы, имеются пандусы, подъемные механизмы и т. д. Либо предусмотрено сопровождение из числа сотрудников или волонтеров и есть альтернативные санузлы в ближайшей зоне доступности	✓	✓
Если имеются подъемные устройства, они находятся в исправном состоянии, персонал обучен. Если отсутствуют – обеспечено сопровождение волонтерами	✓	✓
Если пространство, где проходит мероприятие, сложное с точки зрения доступности, то подготовлена рекомендуемая карта маршрута / видео или иной материал, дающий полезную информацию посетителю	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
Сотрудник/волонтер/сопровождающий прошли инструктаж по технике безопасности и пользованию подъемными механизмами	✓	✓
Имеются места отдыха в зале, соответствующие требованиям для людей с особенностями мобильности, либо альтернативные варианты (например, стулья-трости)	✓	✓
Предусмотрены места для людей, передвигающихся на колясках	✓	✓
Люди, передвигающиеся на колясках, не располагаются в проходе и не занимают пути к эвакуационным выходам	✓	✓
5.5. Общие правила		
Отправлен сценарий/текст экскурсии и социальная история сопровождающим, переводчикам РЖЯ, тифлокомментаторам заранее (не менее чем за 2 дня)	✓	✓
Организаторы мероприятия, ведущие, волонтеры предупреждены и знают основные правила общения и поведения с людьми с инвалидностью, с ними проведен дополнительный инструктаж	✓	✓
Предусмотрена рассадка людей с инвалидностью. При необходимости места промаркированы. Либо есть сопровождающий для посадки на выделенные места	✓	✓
Проанализированы и включены возможные дополнительные инструменты адаптации (например, ольфакторное сопровождение и т. д.)	✓	✓
6. ЗА ДЕНЬ ДО МЕРОПРИЯТИЯ		
Изготовлены бейджи для переводчика РЖЯ, тифлокомментатора, волонтеров и сопровождающих. Либо предусмотрен альтернативный способ маркировки (например, фирменный галстук, платок, жилет)	✓	✓
Направлены напоминания о событии / произведен обзвон зарегистрированных	✓	✓
Направлено напоминание о необходимости взять с собой документ, средства индивидуального пользования (например, при повышенной сенсорной чувствительности – наушники, беруши, очки, маски и пр.)	✓	✓
7. В ДЕНЬ МЕРОПРИЯТИЯ		
Площадка проветрена	✓	✓
Уборка произведена заблаговременно, пол сухой	✓	✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
Пространство продумано таким образом, что исключены/минимизированы риски попадания солнечных лучей и луча от проектора в глаза зрителям и участникам	✓	✓
Стулья, места отдыха присутствуют на всех площадках	✓	✓
Обозначена рассадка для участников, если место размещения важно для восприятия мероприятия	✓	✓
Оборудование для обеспечения доступности проверено	✓	✓
Раздаточные материалы подготовлены	✓	✓
Инструменты доступности готовы и проверены	✓	✓
Все специалисты на месте (переводчик на РЖЯ, тифлокомментатор)	✓	✓
На месте волонтеры или сотрудники, отвечающие за навигацию и сопровождение	✓	✓
Все специалисты четко понимают алгоритм своих действий	✓	✓
Озвучены новые вводные данные, если они появились в процессе подготовки мероприятия (команде культурной институции, волонтерам, специалистам)	✓	✓
Фотограф предупрежден, что нельзя использовать вспышку		✓
8. НА МЕРОПРИЯТИИ		
Ведущий представляет себя	✓	✓
Для представления присутствующих используются бейджи, самоклеящиеся стикеры и пр. Ведущий спрашивает, как именно обращаться к человеку, и пользуется этой формой имени в дальнейшем		✓
Озвучивается тема, организатор		✓
Участников мероприятия знакомят с планом и продолжительностью мероприятия в доступной форме		✓
Озвучиваются правила поведения и общения участников (не больше 5) с использованием наглядности		✓

ХАРАКТЕРИСТИКА	публичные инклюзивные мероприятия	Специали- зированные мероприятия
Озвучивается предупреждение о возможных факторах, которые могут вызвать сенсорную перегрузку (например, чрезмерно яркое и особенно мерцающее освещение, громкий звук и т. п.). У участников есть информация о «тихом» месте в помещении, которое он может использовать для сенсорной разгрузки	✓	✓
Все предупреждены о необходимости отключения звука мобильных телефонов	✓	✓
В помещении освещены эвакуационные выходы	✓	✓
9. ПОСЛЕ МЕРОПРИЯТИЯ		
Разработан инструмент сбора обратной связи (например, бумажная анкета, QR-код или ссылка на электронную анкету в почтовой рассылке)	✓	✓
Анкета разработана с учетом анализа ЦА (для группы глухих посетителей и посетителей с ментальной инвалидностью используется текст «простыми словами»)	✓	✓
Предложено ЦА заполнение анкеты обратной связи наиболее удобным для ЦА способом	✓	✓
Проведен анализ анкет обратной связи и мероприятия	✓	✓
Разосланы материалы с мероприятия (презентации, видео)		✓
По итогам анализа по необходимости внесены изменения в программу	✓	✓

ВОЗМОЖНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ РАЙДЕРА

1. Техническое задание для фотографа
2. Техническое задание для видеографа
3. Требования по составлению афиши, видеоанонса и сопроводительных материалов с учетом принципов универсального дизайна
4. Требования к цифровым материалам с учетом принципов цифровой доступности (проверены по чек-листу цифровой доступности)
5. Инструкции для служб безопасности, кейтеринга и других сопровождающих мероприятие служб по взаимодействию с людьми с инвалидностью

ПОЛНЫЙ ЧЕК-ЛИСТ ПО АДАПТАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ ВЫСТАВКИ, ПРОСТРАНСТВА И НАВИГАЦИИ С УЧЕТОМ ПРИНЦИПОВ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА (ДЛЯ БОЛЬШИХ ВЫСТАВОЧНЫХ ПРОЕКТОВ)

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
ПОДГОТОВКА		
При заключении договора с музеями или другими партнерами на предоставление экспонатов принято решение о вариантах адаптации силами партнера или музея		
Музеем предварительно запрошена информация у партнера о наличии у него инструментов доступности / адаптированных материалов (например, изготовленных тактильных копий к произведениям) и при возможности согласованы условия и сроки передачи этих предметов для выставочного проекта		
Условия адаптации зафиксированы в договоре. В случае принятия решения адаптации силами партнера согласовано решение, что специалист со стороны музея курирует процесс, консультируя коллег по всем вопросам, и согласовывает варианты адаптации на всех этапах проекта		
Договором предусмотрено получение согласия на изготовление инструментов доступности от правообладателей / держателей / предоставляющей стороны экспонатов. Согласие получено		
В договоре предусмотрены условия и сроки предоставления информации партнерами для адаптации выставки и пространства (в случае адаптации силами музея)		
Разработан дизайн застройки согласно принципам универсального дизайна		
Мультимедийное оснащение и медиапродукты (при наличии) разработаны согласно принципам цифровой доступности (см. чек-лист «Цифровая доступность», приложение 4)		
На этапе проектирования выставки в процесс обсуждения привлекаются специалисты отделов, вовлеченных в тему инклюзии и работу с людьми с инвалидностью		
Назначен куратор (ответственный) по адаптации выставки, который в том числе контролирует соблюдение чек-листа, исходя из конкретных условий, особенностей площадки и выставки (либо предлагает альтернативные варианты для создания более доступного пространства в случае невозможности реализации каких-либо пунктов в чек-листе)		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
На этапе проектирования выставки для консультаций привлекается экспертный совет из людей с инвалидностью		
ПРОСТРАНСТВО		
Поверхность пола ровная, без рельефа, отсутствуют ковры с большим ворсом		
Поверхность пола без бликов		
Покрытие стен не пестрое и без бликов		
Поверхности стен не рельефные		
Двери легко открываются, не мешают проходу		
Отсутствуют пороги		
Для зонирования и маркирования пространства используются тактильные покрытия и тактильные индикаторы (конусы и полосы) (по возможности)		
Высота всех тактильных напольных средств информации не превышает 13 мм (оптимальная высота – около 3 мм)		
В экспозиции есть места/зоны отдыха, они имеют сиденья высотой от 430 до 510 мм, часть мест имеет спинки и поручни, либо предусмотрены альтернативные варианты; рядом расположена площадка для посетителей на креслах-колясках размером не менее 760 x 1220 мм		
Во входной зоне институции и/или в начале выставки размещена информация о наличии решений и сопровождающих материалов для людей с разными формами инвалидности		
Закреплен сотрудник, сопровождающий людей с инвалидностью		
ВЫСТАВОЧНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ		
Если экспонат или часть экспозиции недоступны для людей с инвалидностью, имеется информация для посетителей о данной экспозиции и предусмотрен альтернативный способ получения опыта		
Все экспонаты и выставочные элементы расположены таким образом, чтобы о них нельзя было споткнуться или удариться. Нижний край предметов – не выше 685 мм (либо, наоборот, выше 2030 мм, чтобы в него нельзя было врезаться). Если это невозможно, найдено альтернативное безопасное решение: сделано барьерное ограждение, отбойник, сигнальный бордюр или подиум по форме препятствия		
Под нависающими экспонатами установлен контрастный подиум высотой 50–70 мм		
Выставочные элементы, предполагающие визуальный контакт, расположены так, что их центральная часть приходится на высоту от 1090 до 1295 мм		
Некрупные выставочные элементы расположены не выше 1015 мм		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
Нижняя точка размещения небольшого экспоната на плоских подиумах – 750–915 мм, верхняя граница – не выше 2000 мм		
Если используются нависающие витрины, под ними имеется ниша глубиной 400 мм и высотой 700–800 мм для посетителей на колясках		
Для безопасности незрячих и слабовидящих посетителей под выступающей витриной имеются тактильные метки или иные элементы, предупреждающие о препятствии		
Если невозможно сделать большую нишу для коленей посетителей, передвигающихся на креслах-колясках, под витринами или подиумами предусмотрена ниша для ног размером 224 x 180 мм		
Для того чтобы человек, передвигающийся на кресле-коляске, мог подойти к интерактивному экспонату, вокруг него есть свободная площадь шириной не менее 900 мм и длиной не менее 1200 мм. Если человеку на коляске нужно подойти к экспонату, а затем развернуться, есть пространство диаметром 1500 мм		
Ограждения, защищающие экспонаты, – высотой не более 915 мм		
Небольшие экспонаты размещены на переднем плане, крупные – на заднем		
Экспонаты / выставочные элементы не находятся в тени, и на них не падает тень (в том числе от посетителя)		
Для витрин и других видов защиты произведений искусства используются антибликовые стекла		
Фон экспонатов является простым и контрастным		
Если экспонаты размещены высоко, далеко или вне пятна света, у посетителей есть возможность рассмотреть их в цифровом или печатном формате при более ярком освещении		
Если экспонаты или сопутствующие элементы размещены на полу (менее 300 мм над полом), они размещены в стороне от общего маршрута посетителей, правильно подсвечены, имеют цвет, контрастный с полом		
Доступность пространства, выставочных элементов, этикетажа проверена экспертами на креслах-колясках		
ЭТИКЕТКИ и ТЕКСТЫ		
Размер текста выбран с учетом отдаленности текста от посетителя		
Используются шрифты без засечек		
Отсутствуют шрифты с прерывистыми линиями, шрифты с искаженными пропорциями (узкие или широкие буквы)		
Похожие по написанию элементы отчетливо различаются		
Важная информация выделена другим цветом или жирным шрифтом		
Абзацы разделяются		
Текст не располагается поверх изображения		
Выравнивание текста идет по левому краю		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
Расстояние между словами и расстояние между буквами всегда одинаковые		
Нет переносов слов		
Предложение заканчивается на той же полосе экспликации / стене, на которой оно начато (по возможности)		
Расстояние между строками (интерлиньяж) минимум на 20 % больше, чем используемый размер шрифта		
Текст размещается на однотонном фоне		
Текст и фон контрастные		
Отсутствуют сочетания красного и зелёного цветов, жёлтого и синего		
Если текст размещается на лайт-боксе, используются светлые буквы на темном фоне		
Материалы, на которых размещен текст, – без бликов		
Для нанесения текста не используются прозрачные материалы		
Цвет материала, на котором расположен текст, отличается от цвета стен или поверхностей, на которых он расположен		
Текст расположен так, чтобы человек мог приблизиться к нему на расстояние 75 мм		
Если тексты располагаются на поверхностях, наклон составляет 15–45 градусов в зависимости от высоты		
Тексты не расположены на уровне ниже 500 мм (в крайнем случае – 300 мм)		
Если тексты располагаются на стенах, они размещены на высоте от 1220 мм до 1675 мм (центральная линия текста расположена на высоте 1370 мм)		
Соблюден единый принцип расположения текстов (все слева, все справа и т. д.)		
Если в экспозиции есть значимые звуки, для глухих и слабослышащих посетителей написано об этом в сопроводительных текстах		
ТЕКСТЫ И ВИДЕО В ФОРМАТЕ «ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ» (НА ЯСНОМ ЯЗЫКЕ)		
Используется формат «простыми словами» в экспликациях и этикетках, а также сопроводительных материалах к экспозиции (для 5–10 ключевых экспонатов)		
Разработан и размещен в экспозиции и на сайте музея видеогид в формате «простыми словами» (для 5–10 ключевых экспонатов)		
Тексты подготовлены в соответствии со следующими правилами:		
– Одно предложение – одна мысль		
– Каждое предложение начинается с новой строки		
– Выравнивание по левому краю		
– Минимум дат, имен, сложных названий		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
– Отсутствуют метафоры, сложные эпитеты, фразеологизмы, сокращения, жаргонизмы, аббревиатуры и специальные символы		
– Объем экспликации – 100–130 слов		
– Длинные тексты начинаются с заголовка или краткого обзора содержания (1-2 предложения), где даётся главная информация. Он выделен жирным или более крупным текстом		
– По возможности не используются сложные для понимания термины и иностранные слова		
– Если нет возможности заменить сложные для понимания термины и слова, пояснения к ним пишутся непосредственно в тексте, используются примеры		
– Предложение, которое занимает несколько строчек, разделяется в том месте, где можно сделать паузу при прочтении вслух		
Тексты протестированы подготовленными экспертами-оценщиками и отредактированы согласно их рекомендациям для конечного использования		
Тексты размещаются рядом с основным текстом / экспликацией		
ТАКТИЛЬНЫЕ ЭКСПОНАТЫ И ТИФЛОКОММЕНТАРИИ		
В экспозиции размещены не менее четырех тактильно доступных экспонатов		
Тактильные экспонаты выполнены из прочного, приятного на ощупь материала, предполагающего лёгкую очистку		
Тактильные экспонаты регулярно дезинфицируются		
Тактильные экспонаты прочные и ударостойкие, в случае поломки риск травмирования посетителя сведен к минимуму		
Все края и поверхности тактильных объектов, а также сопровождающие их конструктивные элементы обработаны и не имеют острых краев и сильно выступающих частей. При невозможности соблюдения данного требования посетители предупреждаются об этом		
Если объект создается из частей, стыки деталей не видны и не ощутимы		
Тактильные экспонаты/объекты без лишних деталей передают форму и пропорции		
Тактильные экспонаты располагаются в непосредственной близости от оригиналов		
Тактильные станции, объекты и экспонаты расположены на высоте не более 900 мм		
Тактильные объекты связаны друг с другом — по контексту и в пространстве		
Если взаимодействие с экспонатом (тактильной станцией или ее элементами) не интуитивно, посетителю предлагаются простые пошаговые инструкции		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
Взаимодействовать с экспонатами можно как двумя руками, так и одной рукой, не прилагая физических усилий		
На тактильной станции предусмотрена возможность разместить на время трость или вещи, чтобы освободить руки		
Используется ольфакторное сопровождение (запахи и ароматы) по возможности		
К тактильным экспонатам имеются этикетки и/или описание на шрифте Брайля		
Если в экспозиции нет или мало тактильных экспонатов, объектов или станций, имеются мобильные тактильные объекты		
Тактильные объекты и станции сопровождаются тифлокомментариями – и в аудиоформате, и в ходе экскурсионного обслуживания		
Разработан и размещен на сайте музея аудиогид с тифлокомментариями (для 5–10 экспонатов)		
Сайт или приложения, на которых размещаются тифлокомментарии в аудиоформате, протестированы и корректно работают с программами экранного доступа. К ним есть пиктограмма и QR-код (тактильный или помещенный в рельефную рамку, посетители информируются о том, как его обнаружить)		
Если текст шрифтом Брайля располагается на уровне глаз, он вертикальный, если на уровне груди – то под наклоном к читающему, если чуть ниже уровня живота – горизонтальный		
Если текст расположен под наклоном или горизонтально, учтена высота подиума или стола. Высота от пола – 900–1100 мм, комфортный угол наклона для всей руки – это 150–450 мм		
Тексты находятся в доступном для обнаружения месте		
Тифлокомментарии протестированы с незрячими экспертами		
Тифлокомментарии к экспонатам выставки / тифлоаудиогиды разрабатываются с участием специалистов, владеющих навыками тифлокомментирования / знакомых с принципами тифлокомментирования		
КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ШРИФТА БРАЙЛЯ		
При изготовлении этикеток к тактильно доступным экспонатам учтены требования ГОСТ Р 56832-2015 «Шрифт Брайля»		
Соблюден единый принцип расположения этикетаж шрифтом Брайля (всегда от тактильного экспоната справа, снизу и т. д.)		
Этикетаж протестирован экспертами и носителями опыта инвалидности по зрению		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
РОЛИКИ НА РЖЯ		
В экспозиции размещены видеоролики на РЖЯ для 5–10 экспонатов		
Ролики на РЖЯ подготовлены с участием специалистов, владеющих навыками подготовки и записи подобных роликов, с учетом требований цифровой доступности (Приложение 4)		
Есть пиктограмма о наличии видео на РЖЯ и QR-код, ведущий на сайт музея (в случае отсутствия возможности — на видеохостинг или в социальную сеть), где размещено данное видео		
Если нет субтитров, рядом с аудио/видеоэкспонатом размещена транскрипция (текстовая расшифровка) или синопсис — текст, передающий краткое содержание		
Видео на РЖЯ протестированы экспертами из сообщества глухих		
ПОДСВЕТКА		
Для выставочных текстов — от 100 до 300 люкс		
Для выставочных элементов — не менее 100 люкс (если это не противоречит требованиям)		
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ		
Микрофоны, наушники, небольшие экраны расположены на разных высотах или так, чтобы можно было варьировать их высоту (в том числе для обеспечения доступности людям на колясках, детям, людям низкого роста)		
Если размещение на разных высотах невозможно, то ориентация на среднюю точку размещения — 1370 мм, при крупном формате — расположение в диапазоне 750–2000 мм		
Если интерактивный экспонат или экспонат, предполагающий длительное изучение, расположен на столе, то его конструкция учитывает опыт посетителя на кресле-коляске, для этого нужно соблюсти высоту и подъезд. Высота столешницы — 700–760 мм, глубина (для ног) — 500–650 мм, размещение интерактивных элементов на столе — на расстоянии от края не более 390 мм, ширина ниши — не менее 1000 мм		
Элементы управления (рычаги, кнопки) установлены в пределах досягаемости человека на кресле-коляске		
Рычаги, кнопки, сенсорные элементы (в том числе «виртуальные» кнопки на сенсорном дисплее) крупные, не менее 75 мм в диаметре		
Интерактивными экспонатами можно управлять одной рукой, не прилагая больших физических усилий		
Если мультимедиа доступны для незрячего, то подписи к элементам управления продублированы шрифтом Брайля или рельефные. Размер символов — не менее 5 мм, а глубина — 0,8 мм. Поля клавиш и кнопок — не менее чем 20 x 20 мм		

ХАРАКТЕРИСТИКА	Да	Нет
Для интерактивных экспонатов имеются краткие пошаговые инструкции в формате «простыми словами», сопровождающиеся иллюстрациями		
Если экспонат доступен для незрячих и слепоглухих посетителей, есть инструкции, выполненные шрифтом Брайля и/или в аудиоформате		
Аудио/видеоэкспонаты и инсталляции, содержащие речь, имеют открытые субтитры или транскрипцию/синопсис		
Осуществлена оценка медиаконтента экспозиции на предмет наличия сенсорных раздражителей. В случае их наличия медиапродукты сопровождаются предупредительной информацией		
СЕНСОРНАЯ НАГРУЗКА		
Составлена сенсорная карта, где обозначены зоны, которые могут повлечь сенсорную перегрузку:		
– зоны повышенной зашумленности, звуков высокой частоты, гула, неожиданных звуков от интерактивных экспонатов;		
– места изменения высоты пола при переходе из зала в зал;		
– зоны с наибольшим потоком посетителей;		
– зоны с люминесцентным освещением, перепадами уровня освещенности, световые инсталляции, зоны с различной цветовой температурой светильников внутри одного помещения;		
– зоны перепада температур при переходе из одного помещения в другое;		
– потенциально излишне сензитивный контент		
Экспонаты и инсталляции, которые могут вызвать сенсорную перегрузку, предполагают обход и/или тихие места отдыха рядом		
По возможности должны быть обеспечены следующие условия:		
– звуки из разных зон не накладываются друг на друга;		
– звуки не возникают внезапно;		
– звуки не слишком громкие		
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДОСТУПНОСТИ		
Для создания акустической доступной среды для слабослышащих и пользователей кохлеарных имплантов предусмотрена индукционная система и/или FM-система		
(по возможности) с учетом консультации со специалистами по техническим средствам реабилитации для глухих		
Разработана социальная история для выставочного проекта		

Базовые требования обеспечения доступности ко всем выставкам

- ▶ Персонал музея готов к встрече с посетителями со всеми формами инвалидности (проведено обучение, инструктаж).
- ▶ Помещение доступно для посещения людьми с инвалидностью (самостоятельно или с помощью сотрудника музея / сопровождающего).
- ▶ Для глухих и слабослышащих посетителей имеются видеогиды на РЖЯ для самостоятельного изучения экспозиции, или приглашается переводчик РЖЯ (по запросу от представителей сообществ) / гид, говорящий на РЖЯ и аккредитованный музеем.
- ▶ Для незрячих и слабослышащих посетителей имеется аудиогид с тифлокомментариями по экспонатам выставки / разработана экскурсия с тифлокомментариями. Экскурсовод музея обучен взаимодействию с незрячими посетителями и навыкам тифлокомментирования, или приглашается тифлокомментатор с опытом проведения экскурсий (по запросу от представителей сообществ).
- ▶ Есть не менее одного текста о выставке в формате «простыми словами».
- ▶ Для посетителей с РАС есть возможность получения «сенсорной сумки», социальной истории и визуальных материалов.
- ▶ Предусмотрено пространство для сенсорной разгрузки и отдыха.
- ▶ Этикетки хорошо читаются, шрифт без засечек, размер не менее 16.
- ▶ Слабослышащим и слабовидящим посетителям предлагаются цифровые или аналоговые средства, позволяющие рассмотреть предметы или отдельные детали в увеличенном размере (например, с помощью цифровых планшетов, мультимедийных панелей, раздаточных материалов).

Предварительно адаптация выставки протестирована совместно с сообществом людей с инвалидностью. По итогам внесены необходимые

- коррективы

ПРИМЕР РАСШИРЕННОЙ АНКЕТЫ

«ДОСТУПНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ В Г. ВЫКСЕ»

Просим Вас заполнить данную анонимную анкету о доступности учреждений культуры в г. Выксе (обведите цифру рядом с ответом или подчеркните те ответы, которые в наибольшей степени отражают Ваше мнение). Ваши ответы помогут сделать культурную жизнь в Выксе более насыщенной и доступной.

1. Считаете ли Вы себя активным участником культурных событий г. Выксы?
 - да, я активный участник
 - скорее да
 - скорее нет
 - нет
2. Укажите, какие культурные учреждения Вы посещаете в г. Выксе чаще всего:
 - ДК им. И. И. Лепсе
 - музей истории ВМЗ
 - пространство Ex Libris
 - КЦ «Волна»
 - Дом творчества
 - Школа искусств
 - другое, укажите что

3. Как часто Вы посещаете культурные события г. Выксы?
 - часто, несколько раз в неделю
 - иногда, несколько раз в месяц
 - редко, несколько раз в год
 - эпизодически: то редко, то часто
4. Из каких источников Вы узнаете о предстоящих культурных событиях в Выксе чаще всего? (возможны несколько вариантов ответа)
 - из газет
 - из афиш, рекламных проспектов
 - из радиоанонсов (новостных выпусков)
 - из телевизионных анонсов (новостных выпусков)

- с сайтов учреждений культуры
 - с других ресурсов сети Интернет
 - от знакомых
 - из соцсетей и Telegram-каналов
 - из рассылки Ресурсного центра по социокультурной инклюзии
 - из других источников, укажите каких
-

5. Существуют ли для Вас какие-либо информационные барьеры для посещения культурных мероприятий?

(назовите наиболее часто встречающиеся)

- нет
- слишком много предложений и информации, в которой сложно сориентироваться
- нет единого портала, аккумулирующего все предложения
- слишком сложный текст в афишах и анонсах, из которого не понятен смысл мероприятий
- на сайтах сложная навигация: не очевидно, где искать актуальную информацию о культурных событиях
- испытываю сложности с использованием сайтов и социальных сетей, они во многом недоступны для меня
- в объявлении не указывают, адаптировано ли это мероприятие для людей с инвалидностью
- слишком мало информации или доступа к ней
- другие информационные препятствия

6. Как Вы считаете, достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются учреждениями культуры в г. Выксе?

- перечень оказываемых учреждениями культуры услуг совершенно не удовлетворяет мои потребности
- перечень услуг достаточен для удовлетворения моих основных социокультурных потребностей
- ассортимент услуг столь разнообразен, что значительно превышает мои потребности
- затрудняюсь ответить

7. Подскажите, каких, на Ваш взгляд, культурных мероприятий больше всего не хватает в г. Выксе? (возможны несколько вариантов ответа)

- фестивалей
- выставок
- концертов
- театральных постановок
- литературных вечеров
- творческих мастер-классов

- балов
 - шоу
 - киноклубов
 - специальных мероприятий для людей с инвалидностью
 - совместных мероприятий для людей с инвалидностью и людей без инвалидности
 - всего хватает
 - другое, укажите что
-

**8. Что мешает Вам посещать культурные мероприятия чаще?
(назовите наиболее важные причины)**

- отдаленность учреждений культуры от дома
 - плохое качество услуг, нет интересных предложений
 - высокая стоимость услуг
 - усталость после работы, состояние здоровья
 - недостаток свободного времени
 - не знаю, где брать информацию про мероприятия
 - физическая недоступность учреждений культуры
 - отсутствие транспорта (личного и удобного общественного)
 - в силу физических особенностей имею сложности с выходом из дома (нет лифта, пандуса, сопровождающих)
 - слишком большое количество участников мероприятий
 - отсутствие компании
 - мне в принципе это не интересно
 - ничего не мешает, хожу с удовольствием
 - другое, укажите
-

**9. Как Вы оцениваете в целом уровень культурных мероприятий
в Выксе?**

- высокий
- скорее высокий
- средний
- скорее низкий
- низкий

**10. Удовлетворены ли Вы работой персонала в учреждениях культуры
г. Выксы?**

- да
- скорее да
- скорее нет
- нет

- 11. Как Вы считаете, каких компетенций не хватает персоналу, работающему в учреждениях культуры? (назовите наиболее часто встречающиеся)**
- вежливости
 - владения информацией об экспозиции, выставках и мероприятиях
 - владения информацией о навигации внутри здания
 - желания помочь
 - знания этикета и правил взаимодействия с людьми с инвалидностью
 - владения современными методиками работы с аудиторией
 - всего хватает
 - другое, укажите
-

12. Как часто Вы посещаете музей истории ВМЗ?

- часто, несколько раз в месяц
- иногда, несколько раз год
- редко, раз в несколько лет
- эпизодически: то редко, то часто

Что сотрудники музея должны сделать, чтобы Вы хотели приходить к нам чаще?

13. Какие мероприятия музея истории ВМЗ для Вас наиболее интересны? (возможны несколько вариантов ответа)

- выставки, экскурсии
 - мастер-классы
 - лектории
 - тематические и литературные вечера
 - квесты
 - концерты
 - другие мероприятия, укажите
-

14. Из каких источников Вы узнаете о мероприятиях музея? (возможны несколько вариантов ответа)

- из СМИ (газеты, телевидение)
- из социальных сетей, Telegram-канала
- из электронной почты (рассылка)
- с официального сайта музея
- из наружной рекламы (афиши, плакаты)
- от знакомых

- из рассылки Ресурсного центра по социокультурной инклюзии
 - другие источники, укажите
-

15. Как Вы оцениваете подготовленность персонала к принятию посетителей с различными запросами и потребностями в музее?

- совершенно не готовы (не знают, как взаимодействовать с людьми с инвалидностью, используют некорректную терминологию)
- скорее готовы (в общем и целом, понимают, как взаимодействовать с людьми с инвалидностью, но иногда ведут себя неуверенно либо допускают некритичные ошибки)
- готовы, отвечают на вопросы, решают проблемы

16. Испытываете ли Вы какой-либо дискомфорт при посещении музея?

- нет
 - есть сложности с передвижением
 - есть сложности с восприятием информации
 - есть сложности в коммуникации с персоналом, чувствую неприятное отношение, недопонимание
 - не знаю, как дать обратную связь или оценку мероприятию
 - не знаю, у кого попросить помощи, если она требуется
 - да, иногда у меня возникают неприятные эмоции при посещении музея
 - мне бывает неинтересно на мероприятиях музея
 - другое, укажите
-

17. Если Вы посещаете выставку в музее, в каком формате Вам удобнее это делать?

- самостоятельно изучать и читать тексты и этикетки на экспонатах
 - в сопровождении экскурсовода
 - используя аудиогид
 - используя видеозаписи на сайте, не выходя из дома
 - в компании друзей и знакомых без сопровождения
 - в форме медиации
 - другое, укажите
-

18. Есть ли у Вас какая-либо форма инвалидности?

- да
- нет

Если ответ на 18 вопрос положительный, то задаются вопросы 19-24. Если ответ отрицательный, то вопросы 19-24 пропускаются.

19. Существуют ли для Вас какие-либо физические барьеры для посещения культурных мероприятий в Выксе? (назовите наиболее часто встречающиеся)

- нет
 - слишком высокий уровень шума
 - слишком тихий звук
 - слишком мелкий/нечитаемый шрифт на информационных материалах
 - не очень понятно изложена информация (в презентациях, афишах, на сайте и т. д.)
 - проблемы со светом (слишком яркий свет / слишком темно)
 - много раздражающих факторов (звук, свет, неожиданные эффекты) и нет места, где можно отдохнуть от этой перегрузки
 - слишком много залов, кабинетов, сложности с навигацией
 - отсутствие возможности беспрепятственного доступа в здание (нет подъемных механизмов, пандуса, лифта)
 - неподготовленная прилегающая территория, мешающая беспрепятственному доступу (сугробы, строительные работы, бордюры и т. д.)
 - другие физические и сенсорные препятствия, укажите их
-

20. Существуют ли для Вас какие-либо барьеры для посещения мероприятий музея истории ВМЗ? (возможны несколько вариантов ответа)

- нет
- слишком высокий уровень шума
- слишком тихий звук
- слишком мелкий/нечитаемый шрифт в информационных материалах,
- не очень понятно изложена информация (в презентациях, афишах, на сайте и т. д.)
- проблемы со светом (слишком темно)
- много раздражающих факторов (звук, свет, неожиданные эффекты) и нет места, где можно отдохнуть от этой перегрузки
- слишком много залов, кабинетов, сложности с навигацией
- отсутствие возможности беспрепятственного доступа в здание (нет подъемных механизмов, пандуса, лифта)
- неподготовленная прилегающая территория, мешающая беспрепятственному доступу (сугробы, строительные работы, бордюры и т. д.)
- не хватает сопровождающего волонтера
- мало экскурсий/мероприятий на русском жестовом языке
- мало тактильных моделей, не хватает тифлокомментариев

- персонал не обучен этикету и правилам взаимодействия с людьми с инвалидностью
 - другие физические и сенсорные препятствия, укажите их
-

**21. Используете ли Вы какие-либо инструменты доступности при посещении музея (индивидуально и в группах)?
(возможны несколько вариантов ответа)**

- нет
 - пользуюсь подъемником
 - пользуюсь стулом-тростью
 - готовлюсь сам(а) или готовлю близкого при помощи социальной истории
 - использую аудиогиды
 - участвую в организованных экскурсиях с тифлокомментариями, тактильными моделями и тактильной графикой
 - смотрю ролики на русском жестовом языке
 - участвую в организованных экскурсиях с переводом на РЖЯ
 - использую визуальные материалы (маршрутные листы, визуальное расписание, карточки Рес и т. д.)
 - читаю материалы, написанные ясным языком (easy-to-read)
 - нуждаюсь в сопровождении волонтера
 - другое (напишите что)
-

22. Как Вы считаете, способен ли музей гибко реагировать на потребности посетителей с инвалидностью?

- да, сотрудники всегда окажут помощь и решат все вопросы
- скорее да
- скорее нет
- нет

23. Как Вы считаете, есть ли для Вас возможность дать обратную связь после мероприятий или сообщать о своих запросах перед мероприятиями?

- да
- нет

24. Оцените по пятибалльной шкале общую доступность музея для людей с инвалидностью:

1 балл – это низкая доступность, а 5 баллов – высокая:

Критерии:	1	2	3	4	5
Информационная доступность музея (афиши, информационные сообщения, видео и т. д.)					
Архитектурная/физическая доступность музея					
Доступность услуг, основных выставок, мероприятий					
Цифровая доступность (сайта, медиапродуктов, онлайн-мероприятий)					

25. Укажите Ваш пол:

- мужской
- женский

26. Укажите Ваш возраст:

- менее 18
- 18–25
- 26–35
- 36–45
- 46–55
- старше 56

27. Укажите род Вашей деятельности или статус:

- работаю
- не работаю
- нахожусь в отпуске по уходу за ребенком или декретном отпуске
- занимаюсь домашним хозяйством
- получаю пенсию и работаю
- неработающий пенсионер
- учусь
- учусь и работаю
- другое

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Инклюзия в культурных институциях малых городов

Сборник методических материалов