

СВЕТ

# Человек с инвалидностью в Еврейском музее и центре толерантности: как мы изучали пользовательский опыт посетителей

**Самсонова Ольга**

заместитель исполнительного директора  
благотворительного фонда «Свет»



# Благотворительный фонд Александра Светакова «Свет»

Фонд основан для развития филантропии в России, поддержки социальных проектов в сфере культуры и образования, а также реализации частных гуманитарных инициатив.

**Одна из ключевых целей фонда —**  
обеспечить интеграцию людей с инвалидностью  
в общественную и культурную жизнь.

## Фонд работает в двух основных направлениях

- 1 поддержка инклюзии в музеях
- 2 частные гуманитарные инициативы

## Ключевые принципы работы фонда

Ориентация на масштабирование деятельности и развитие успешных практик

Мониторинг и оценка результатов, эффективности и масштабов социального воздействия и социокультурных изменений

Обучение специалистов, повышение их компетенций и профессионализма

Системность и долгосрочные результаты

# «Без исключения» — конкурсы по поддержке проектов музеев в сфере инклюзии

## Цель конкурсов

Обеспечить равные возможности для всех посетителей и преодолеть стигматизацию людей с инвалидностью

## Целевые группы конкурсов

Люди с особенностями здоровья, в том числе с инвалидностью:  
Слабослышащие и глухие люди, слабовидящие и незрячие люди, люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, люди с ментальными особенностями.

Члены семьи и законные представители людей с особенностями здоровья, в том числе с инвалидностью.

**Принцип «Ничего для нас без нас»:** участие экспертов с личным опытом инвалидности в оценке заявок и пресс-конференции

## Направления проектов

- исследование аудитории
- обучение сотрудников
- поддержка музеев
- адаптация пространства
- архитектурная доступность
- цифровая доступность
- организация лабораторий
- привлечение внимания
- развитие волонтерства
- привлечение опыта

## «Без исключения» 2021

### Особенности конкурса

Участие могли принять только музеи из Москвы: федеральные и городские.

**15** музеев

**18** проектов

получили поддержку в рамках первого конкурса «Без исключения»

**13** проектов

городских музеев

**5** проектов

федеральных музеев

## «Без исключения» 2022

### Особенности конкурса

Конкурс стал всероссийским: принять участие могли как государственные и муниципальные, так и частные, ведомственные, корпоративные и общественные музеи.

**45** музеев

**45** проектов

получили поддержку в рамках второго конкурса «Без исключения»

**41** музей

государственный

**4** музея

иное

# Почему люди с инвалидностью не приходят в музей?

«Что бы сделало счастливыми членов семей людей с ментальной инвалидностью в нашем музее?»

Анна и Екатерина, бизнес-заказчики

Исследование опыта посещения музея людьми с разными формами инвалидности по методу Customer Journey Map (CJM), который основан на составлении карты пути пользователя.



СВЕТ

# Паспорт исследования

## Инструменты

### 1 — Экспертные интервью

Проводятся с заказчиком проекта и ключевыми специалистами с целью фиксации периметра предметной области и формулирования первоначальных гипотез для проверки и описания ключевых эпизодов опыта посетителей музея.

### 2 — Дневники пользователей

Самостоятельное описание пользователями действий, эмоций и чувств, отношения к процессам, которые происходят до, во время и после посещения музея. Пользователи становятся самостоятельными исследователями собственного опыта.

### 3 — Этнография и наблюдение

Наблюдение силами сотрудников музея за поведением посетителей и других вовлеченных участников в процессе обслуживания, участвуя в процессе или наблюдая со стороны по следующим элементам опыта.

## Этапы и тайминг

Май 2023	<p><b>Шаг 1.</b> Подготовительный этап</p> <p><b>Шаг 2.</b> Экспертные интервью для уточнения гипотез и исследовательских вопросов</p> <p><b>Шаг 3.</b> Разработка методологии и инструментария исследования</p>
Июнь – август 2023	<p><b>Шаг 4.</b> Сбор данных</p> <p><b>Шаг 5.</b> Анализ данных и построение единой карты пользовательского опыта</p>
Сентябрь 2023	<p><b>Шаг 6.</b> Выработка решений для улучшения опыта пользователя</p>

**Ошибка самая частая после того, как объяснил, куда людям нужно идти, они идут куда-то не туда. Я никогда не могу понять: я просто плохо объяснил? Или люди просто решили пойти в другую сторону?**

Кузьма, кассир

**На экскурсию не всегда набирается 5 человек. Чисто теоретически она может внезапно превратиться в индивидуальную, когда у тебя только 1 человек на экскурсию пришёл.**

Галина, экскурсовод

**Когда мы только начинали, например, ходить с собаками-проводниками в театры, в музеи — ну, конечно, были какие-то моменты, когда охранники, не зная наших прав, нас пытались остановить при входе в музей, говорить, что с собакой нельзя и так далее.**

Ирина, слабовидящая посетительница

**Я всё время нахожусь в ситуации, в которой мне нужно оберегать комфорт других людей от сына.**

Анна, мама ребёнка с аутизмом

**То, что я часто вижу, основная задача музейного сотрудника — обезопасить экспонаты от посетителей, чтобы они их не трогали, не ломали.**

Анна, мама ребёнка с аутизмом

**Нужно, чтобы он пришёл и стал твоим амбассадором, чтобы он где-то об этом написал или кому-то об этом сказал, что, ребят, вот классно туда приходить.**

Анна, мама ребёнка с аутизмом

**И чувствуешь себя – «то ли лыжи не едут, то ли я дурак».  
Ну, то есть, то ли я не понимаю современное искусство,  
то ли оно действительно какое-то не такое. То есть выставка  
должна быть понятной.**

Галина, слабовидящая посетительница

**Мы зашли. Да увидели кафе летнее, где у вас там мягкие пуфики. И я  
стою, головой кручу: где я, где сам вход,  
в какое мне здание?**

Вера, мама ребёнка с инвалидностью

**Если требуется отлучиться от маршрута, выйти в туалет,  
я стараюсь так не рисковать. Заплутать, потом кого-то  
не найти.**

Галина, слабовидящая посетительница

**Конечно, если предложат 2 экскурсии – экскурсия,  
на которую я сама пойду, и экскурсия, на которой будет  
гид, владеющий жестовым языком, я пойду на вторую.**

Елена, слабослышащая посетительница

**В этом году меня подписали на «Жест в музее».  
Вот через них я узнаю. Это совершенно случайно,  
это человек, скажем так, сказал, что есть такое.**

Елена, слабослышащая посетительница

**Пока мы с ней общались, мимо нас несколько раз проходили  
зрячие люди, которые тоже искали выход. То есть, это такая  
вещь, для многих актуальная, как выход найти.**

Галина, слабовидящая посетительница



Опишите по порядку ваши действия в музее ( вы пришли кто вас встретил? что сделали? что было потом?)

Встретились с куратором музея без помощи, все было нормально. Далее встретили куратора и посетителя музея. Хотел пройти в аудиторию, где проходят мастер-классы.  
Что вам понравилось в музее? Больше всего понравилось, чистые светлые аудитории.

Что было трудно сделать? Было трудно найти вход в сам музей (без подсказки куратора).

Что вы ждали когда собирались в музей? Было что-то неожиданное? При входе в музей было весьма удивительно, что он не похож на большинство обычных музеев внутри. Не видно экспозиции сразу, необходимо пройти дальше.  
Может что-то не получилось сделать? (кто-то ошибся не подготовился)  
Даже всё получается!)

Было ли что-то непонятно? Только вход с улицы в помещения музея не очень удобен.

1. Опишите по порядку ваши действия в музее (Вы пришли Кто вас встретил? Что сделали? что было потом?)

Сначала встретила охрана на входе на территорию музея. С ними тогда проблема. Не всегда ясно, что хочет. Хорошо, если бы вывели краткий список требований или порядок действий! В самом музее сразу подошли к гардеробу и увидели багаж. Нет проблем.  
Все!

3. Что было трудно делать? (Какая была сложность и почему?)

Сложностей не возникло. Фильм бы только с субтитрами. Тогда вообще всё понятно будет.

4. Что вы ждали, когда собирались в музей? Было что-то неожиданное в музее?

Каждый раз музей удивляет. Очень интересные выставки. Куратор Паленко умеет поднести материал.

5. может что-то не получилось сделать/выполнить? (Может не получилось, потому что кто-то ошибся, не подготовился?)

Все хорошо.

6. Было ли что-то непонятно? Расскажите

Все было понятно.

# Ключевые эпизоды опыта

1 — выбор места посещения

2 — подготовка к посещению

3 — информированность о правилах посещения

4 — коммуникация с персоналом

5 — навигация в пространстве

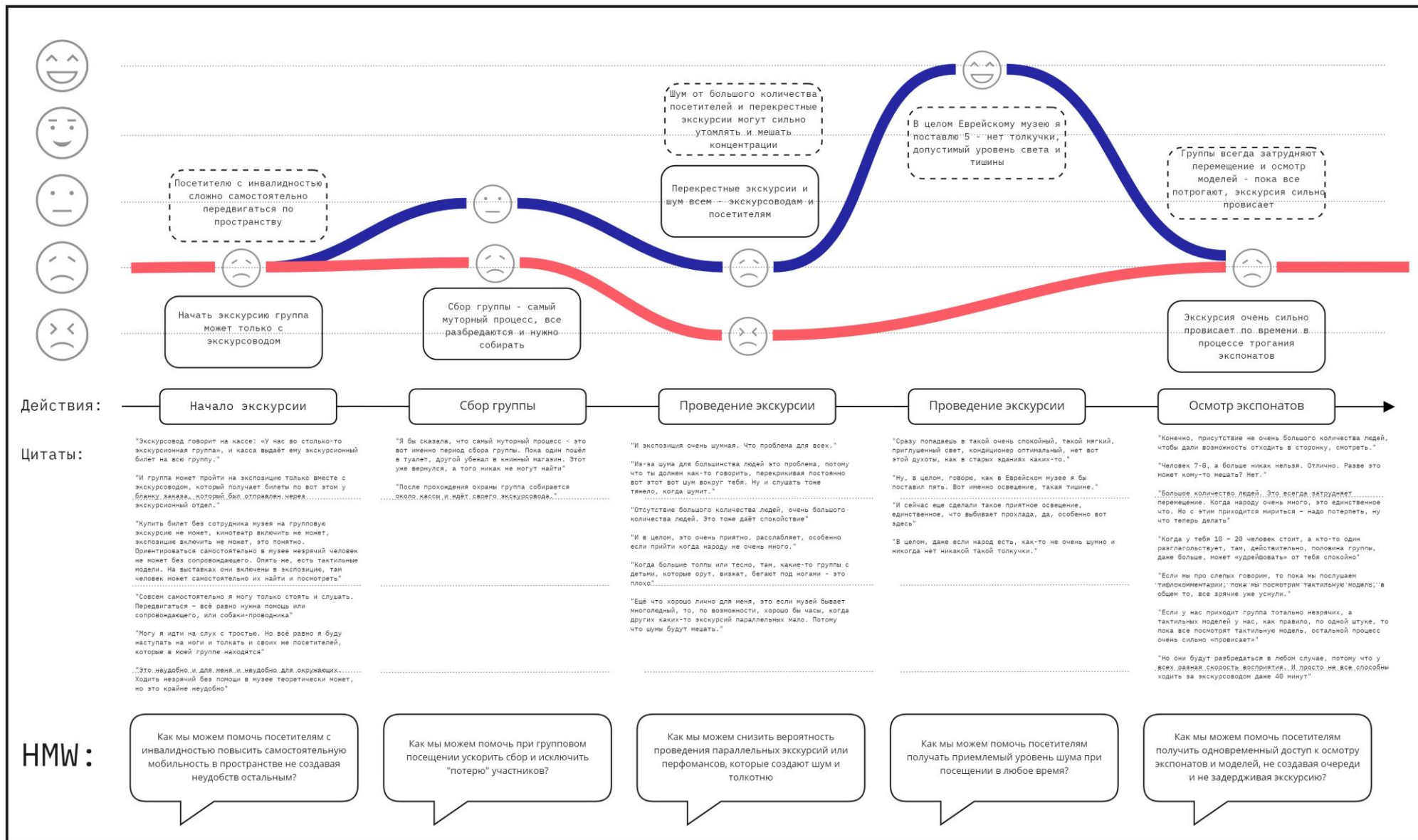
6 — доступность экспозиции



# Customer Journey Map

(Карта пути пользователя)

# СВЕТ



# Prioritization Matrix

**Сделаем, если нечем заняться**

Большая вывеска «Это Яна, она знает почти всё о музее»

**Делаем в первую очередь**

Комплексный билет для посещения пост. экспозиции и выставки. Выдавать индивидуальный билет на ... чтобы он мог вернуться.

Грустная e-mail рассылка по итогам, где музей мило расскажет, что где-то «плакал» один экскурсовод.

Всегда размещать информацию о доступности после описания экскурсии. М.б. размещать специальный знак, говорящий о адаптированности того или иного мероприятия.

Рассылка с правилами сбора группы.

Создать краткие и емкие описания экскурсий, которые могут использовать НКО, собирающие группы в музей.

Выслать правила и информацию о посещении музея.

**Отложить на потом**

Повесить пиктограммы о том, что нельзя с едой и напитками, подробно рассказать сотрудникам о собаках-поводырях и др. спец. особенностях людей с инвалидностью.

Интерактивная карта...

**Делаем во вторую очередь**

Больше указателей с призывом что-то потрогать, куда-то заглянуть или зайти, на что-то обратить больше внимания.

Памятки на сайте про безбарьерные пути для людей с разными видами инвалидности.

Обозначить значками «можно трогать».

Знак «Трогать можно» (зелёный круг, внутри белая галочка) и знак «трогать нельзя».

Указатели в метро «Еврейский музей» и номер входа.

Экскурсии по принципу коротких треков по 20 мин. После каждого трека можно закончить и это полноценный кусок опыта.

На сайте должна быть схема маршрута.

Спецпроекты с блогерами с инвалидностью – блогер пришёл на выставку, рассказал аудитории, как круто.

Люди-амбассадоры музея из сообществ.

# Как мы можем помочь (HMW)

## Выбор и подготовка к посещению

- Как мы можем помочь посетителю быстрее и проще получать данные о маршруте до музея разными способами?
- Как мы можем помочь новым посетителям заранее понять всю механику и условия посещения, чтобы снизить тревогу и беспокойство из-за незнакомой обстановки, сценария? и др.

## Информированность и коммуникация

- Как мы можем помочь посетителям получать информацию или ответы на любые вопросы даже при обращении даже к сотрудникам, в чей круг компетенций они не входят?
- Как мы можем помочь посетителям снизить необходимость менять свои привычки в процессе посещения при проведении изменений в самом музее? и др.

## Доступность пространства

- Как мы можем помочь посетителям с инвалидностью повысить самостоятельную мобильность в пространстве не создавая неудобств остальным?
- Как мы можем помочь посетителям сохранять уровень концентрации и снизить утомляемость при проведении экскурсии?

## Навигация в пространстве

- Как мы можем помочь посетителям быстро навигироваться в пространстве музея самостоятельно?
- Как мы можем помочь новым посетителям лучше понимать алгоритм покупки билетов и прохода на экспозицию?

## Полезные материалы



[дискуссия «Человек с инвалидностью в музее»](#)



[Исследование опыта посещения музея людьми с инвалидностью | воркшоп](#)

# Изучение целевых аудиторий музеев: ценность взаимодействия с посетителями

23 марта в 19:00

Еврейский музей и центр толерантности вместе с благотворительным фондом Александра Светакова «Свет» приглашают поговорить о разных способах изучения пользовательского опыта посетителей музеев и его специфике.

Мы расскажем об исследовании пользовательского пути (CJM) человека с инвалидностью в Еврейском музее и представим небольшое методическое руководство, чтобы любой музей мог на основе него сделать что-то подобное и постараться узнать свою аудиторию ближе. Дискуссия будет сопровождаться переводом на русский жестовый язык.

Постараемся разобраться, зачем вообще музеям нужны исследования, почему и кем они инициируются, как их результаты влияют на работу организаций и опыт посетителей, в чем ценность такого инструмента взаимодействия с аудиторией.



Участие в мероприятии бесплатно. Регистрация обязательна: [ССЫЛКА](#)



Мероприятие пройдет в гибридном формате. Подключиться онлайн можно по ссылке на онлайн трансляцию на [официальной странице](#) в ВКонтakte Еврейского музея и центра толерантности.

## Контакты



### Ольга Самсонова

заместитель исполнительного директора  
по внешним коммуникациям и спецпроектам  
[o.samsonova@fond-svet.ru](mailto:o.samsonova@fond-svet.ru)  
+7 (495) 803-20-30 доб. 2113



Сайт фонда: [fond-svet.ru](http://fond-svet.ru)  
ВКонтакте: [@svetfoundation](https://vk.com/svetfoundation)  
YouTube: [@svetfoundation](https://www.youtube.com/svetfoundation)