АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

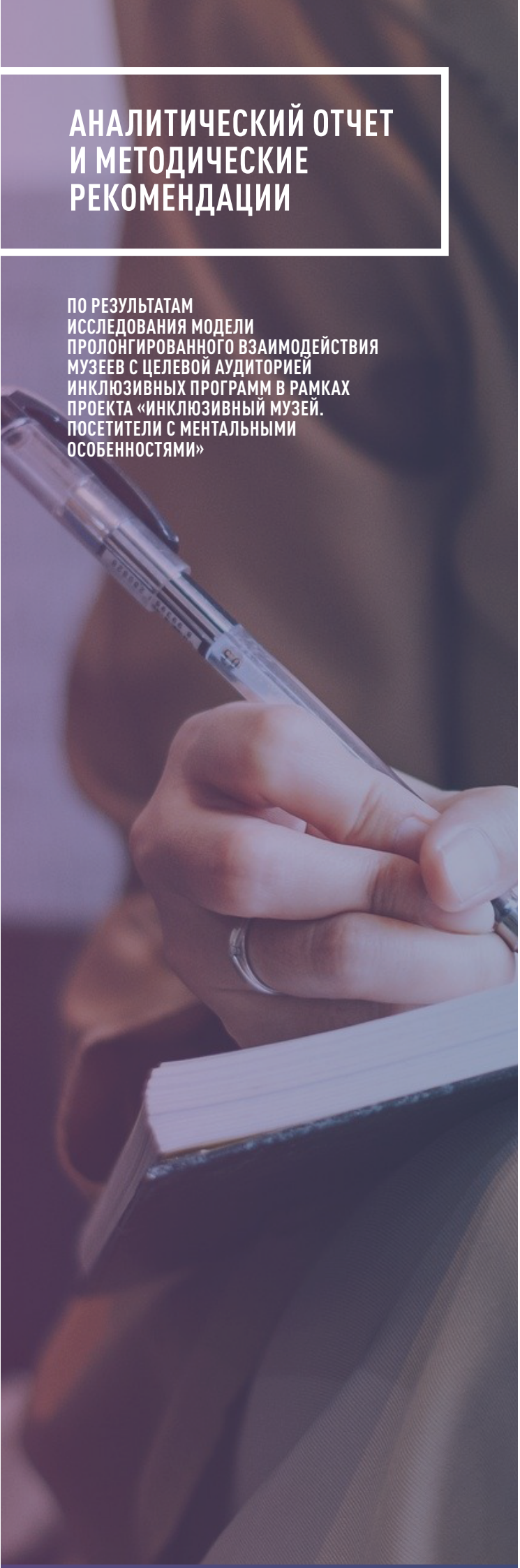
по результатам Исследования модели пролонгированного взаимодействия музеев с целевой аудиторией инклюзивных программ

в рамках проекта «Инклюзивный музей. Посетители с ментальными особенностями»

Москва, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО ОТ ОРГАНИЗАТОРОВ	**4**
ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ	**6**
ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ	7
ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ	7
ГИПОТЕЗЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	9
МЕТОД И ИНСТРУМЕНТАРИЙ	10
ПЛАН ИССЛЕДОВАНИЯ	11
ВЫБОРКА	11
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	**13**
ОЦЕНКА ЭКСПЕРТНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	13
АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ЭТАПА ИССЛЕДОВАНИЯ	14
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	**17**
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АЛГОРИТМ РАБОТЫ ДЛЯ МУЗЕЯ В РАМКАХ ИССЛЕДОВАНИЯ	26



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ МОДЕЛИ ПРОЛОНГИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МУЗЕЕВ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ ИНКЛЮЗИВНЫХ ПРОГРАММ В РАМКАХ ПРОЕКТА «ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ. ПОСЕТИТЕЛИ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ»

Публикация создана Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) совместно с сотрудниками Научной лаборатории Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра (ФРЦ МГППУ) при поддержке Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее».

РАБОЧАЯ ГРУППА ИССЛЕДОВАНИЯ:

Халикова Динара Рамисовна, специалист по социокультурным проектам, куратор проекта «Инклюзивный музей»;
Харабрина Татьяна Васильевна, куратор проектов ИКОМ России;
Чистанова Ольга Максимовна, исполнительный директор ИКОМ России.

АВТОРЫ-СОСТАВИТЕЛИ И ЭКСПЕРТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Давыдова Елизавета Юрьевна, канд. биол. наук, ведущий научный сотрудник научной лаборатории ФРЦ МГППУ, доцент кафедры дифференциальной психологии и психофизиологии факультета клинической и специальной психологии МГППУ;
Сорокин Александр Борисович, вед. науч. сотр. ФРЦ МГППУ, научный консультант ГМИИ им. А.С. Пушкина;
Хилькевич Евгения Владимировна, руководитель направления социокультурной интеграции Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с РАС МГППУ.

РЕДАКТОР-СОСТАВИТЕЛЬ: Динара Халикова.
Литературное редактирование: Юлия Будинина.
Верстка: Сабина Хоссейн.

Команда проекта выражает признательность всем специалистам, принявшим участие в данном исследовании.

© Проект «Инклюзивный музей», Российский комитет Международного совета музеев (ИКОМ России), 2023

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО ОТ ОРГАНИЗАТОРОВ

Данная публикация создана в рамках проекта «Инклюзивный музей. Посетители с ментальными особенностями» Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) совместно с сотрудниками Научной лаборатории Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра (ФРЦ МГППУ) при поддержке Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее».

Проект «Инклюзивный музей», реализуемый с 2017 года, нацелен на развитие лучших практик социализации и самореализации людей с инвалидностью музейными средствами, а также на разработку и тиражирование эффективных решений по формированию в музеях доступной среды. За время его существования командой проекта совместно с экспертами был разработан комплекс методических материалов по работе с посетителями с ментальными особенностями, включая обучающие ролики, онлайн-тесты и рекомендации по терминологии и взаимодействию с людьми с инвалидностью, сборник лучших сценариев музейных занятий, видеоролик с рекомендациями по проведению занятий для детей с ментальными особенностями, методическое пособие по использованию музеями социальных историй и инструментов визуальной поддержки.

Особую роль в продвижении комплексного подхода к социокультурной инклюзии людей с ментальными особенностями играет «Перечень контрольных вопросов и рекомендаций (чек-лист) по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями», который задает ориентиры и критерии инклюзивной работы музея по разным направлениям. Именно взаимосвязь этих видов работ обеспечивает совершенствование доступности среды для посетителей с ментальными особенностями, учет их запросов, понимание специфики вовлечения в социокультурные практики, создания дружелюбной и комфортной атмосферы.

Ключевое место в чек-листе занимают рекомендации по формированию положительного посетительского опыта и совершенствованию музейных мероприятий на основе систематически получаемой обратной связи от целевой аудитории. Являясь важнейшим направлением работы, сбор обратной связи для оценки результативности инклюзивной программы в то же время оказывается крайне затруднительным для музеев в силу ряда факторов. Изучение соответствующих сложностей и запросов музейных специалистов привело к идее проведения **Исследования модели пролонгированного взаимодействия с целевой аудиторией инклюзивных музейных программ**, которому и посвящен данный отчет.

Фундаментальной предпосылкой проведения исследования служит убеждение, что сбор обратной связи относительно инклюзивной программы не может рассматриваться в отрыве от комплексной стратегии или системы взаимодействия, которую выстраивает музей со своей аудиторией. Получение качественной, информативной и направляющей обратной связи напрямую зависит от комфортного диалога, доверительных взаимоотношений и уверенности респондента в значимости своего мнения для музея. Выстраивание таких отношений, безусловно, требует времени и усилий со стороны музейных специалистов, но приносит желаемые плоды.

В этой публикации содержится описание дизайна исследования, его итогов, а также методические рекомендации, которые составлены на основе результатов совместной работы и общения с музейными специалистами-участниками исследования в ходе мероприятий проекта (вебинары, консультации, встречи), анализа материалов инклюзивных программ, инструментов и примеров обратной связи, которыми поделились музеи, а также финального опроса среди участников.

Важно отметить, что фокус методических рекомендаций направлен не просто на оценку результативности инклюзивных занятий с помощью обратной связи, но и на моделирование музейной программы. То есть значимость полученных от целевой аудитории мнений и отзывов усиливается тем, что они позволяют не только проанализировать проведенную работу, но и модернизировать программу и сформировать перспективные планы развития, иными словами имеет отложенный эффект.

Основная аудитория проекта «Инклюзивный музей. Посетители с ментальными особенностями» – это дети и подростки до 18 лет. Однако несмотря на возрастные рамки, мы уделяем внимание вопросам создания бесшовного опыта сопровождения и включения в социокультурную жизнь людей с ментальными особенностями, достигшими совершеннолетия, поэтому некоторые инклюзивные программы, которые реализовывали музейные специалисты в рамках данного проекта, были ориентированы том числе на молодых людей и взрослых с ментальными особенностями.

Мы надеемся, что методические рекомендации, ставшие продуктом данного исследования, послужат опорой для всех специалистов, заинтересованных в развитии и совершенствовании инклюзивных музейных программ!

ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

- Проблемная ситуация
- Цель исследования
- Задачи исследования
- Гипотезы исследования
- Метод и инструментарий
- План исследования
- Выборка

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ

Посетители с ментальными особенностями, некоторыми наследственными состояниями, расстройствами поведения, в том числе аутистического спектра, представляют собой многочисленную группу, отличающуюся значительным разнообразием поведенческих проявлений и особенностей восприятия, которые могут снизить качество посещения музея или участия в занятии. Мировая и российская практика показывает, что музейные специалисты могут снизить влияние этих особенностей и способствовать формированию комфортной среды для вовлечения таких посетителей в социокультурные мероприятия. Для продуктивной деятельности в этом направлении музейные сотрудники нуждаются в информации об участниках, уровне их социального развития, потребностях и предпочтениях, которые можно получить путем сбора обратной связи от целевой аудитории. Однако зачастую музейные сотрудники сталкиваются со сложностями в сборе обратной связи, в том числе потому что в случае с посетителями с ментальными особенностями не всегда возможно получить отзывы непосредственно от самих участников программ. Кроме того, традиционно особенности ментального развития объясняются посредством медицинских терминов и их описание является частью документации, которая зачастую недоступна музейным сотрудникам и малоинформативна.

Данное исследование призвано помочь усовершенствовать и стандартизировать механизм взаимодействия музея с целевой аудиторией, а также описать возможности использования направляющей обратной связи для развития и улучшения самих музейных программ. Эта инициатива является логическим продолжением проведенного в 2020-2021 гг. опроса «Посетитель с РАС в музее» и развивается в русле Доказательного подхода к исследованию, оценке и проектированию социальных практик, который разрабатывается Центром доказательного социального проектирования МГППУ и был реализован в «Стандарте доказательности социальных практик в сфере детства».

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Разработать, описать и апробировать модель пролонгированного взаимодействия музея с целевой аудиторией инклюзивных программ, ориентированных на посетителей с ментальными особенностями. Создать инструмент, позволяющий отследить и измерить соответствие целей и задач данных программ полученным результатам, для чего будут применяться различные методы сбора обратной связи.

Модель должна быть представлена в виде методических рекомендаций по сбору и использованию обратной связи для развития и улучшения этих программ. Ряд созданных музеями инструментов войдет в библиотеку примеров работы музеев с целевой аудиторией.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1 Выявить, какие способы уже используют музеи для получения обратной связи от целевой аудитории инклюзивных программ, ориентированных на посетителей с ментальными особенностями (далее – ЦА).

2 Изучить основные сложности и барьеры, с которыми сталкиваются музеи при получении обратной связи от ЦА.

3 Провести вебинары, призванные дать музейным сотрудникам и укрепить их знания о принципах формулирования целей и задач инклюзивных программ, критериях оценки их успешности и особенностях получения обратной связи от ЦА.

4 Набрать группу участников исследования из числа музеев, имеющих инклюзивные программы и мотивированных их совершенствовать.

5 Сформулировать модель взаимодействия музея с ЦА, включающую получение и использование обратной связи, и помочь музеям опробовать ее на своих инклюзивных программах.

6 Оказать музеям-участникам исследования экспертно-методическую поддержку в реализации инклюзивных программ, на которых проводится тестирование предложенной модели взаимодействия с ЦА.

7 Получить от музеев-участников исследования данные об итогах реализации инклюзивных программ путем создания библиотеки инструментов сбора обратной связи и оценки их эффективности.

8 Проанализировать результаты работы музеев в рамках предложенной модели, включая полученную обратную связь от ЦА, и составить рекомендации для музейного сообщества по оценке результативности инклюзивных программ путем внедрения модели взаимодействия с ЦА, призванной помочь повысить их качество.

ГИПОТЕЗЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Источники для первичного анализа:

1. Для исследования процесса развития музейной инклюзии Федеральный ресурсный центр по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра МГППУ совместно с Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) в 2020-2021 гг. провели опрос сотрудников музеев России различного профиля с целью оценки распространенности и оснащенности музейной инклюзии, а также готовности музеев к организации свободного посещения и мероприятий с участием людей с расстройствами аутистического спектра (далее – РАС) [1]. Проведенный опрос помог собрать информацию о том, на какие данные музейные сотрудники опираются, оценивая потребности детей с РАС при посещении музеев, а также о том, каких знаний и компетенций им не хватает. Вариант «Использование материалов специальных семинаров и тренингов» отмечался при ответе на вопрос об источнике информации для оценки потребностей детей с РАС при посещении музея (52% респондентов), однако чаще выбирался вариант «Пожелания родителей, тьюторов, педагогов, сопровождающих детей на занятиях»(80%). Также 46% респондентов отметили необходимость опоры на собственные наблюдения, что свидетельствует о наличии определенного опыта в реализации инклюзивных мероприятий.

2. В результате анализа заявок участников грантового конкурса «Инклюзивный музей» 2020 г. в части формулировки целей и задач программ, а также выбора критериев оценки успешности проекта выявлены основные тенденции и распространенные ошибки.

3. Непосредственное общение с участниками проекта «Инклюзивный музей» в ходе региональных тренингов, круглых столов, консультаций и других форм обмена опытом.

4. Анализ анкет обратной связи, которые уже используются музеями-партнерами проекта «Инклюзивный музей», а также музеями, которые посещает группа детей ФРЦ МГППУ на момент начала исследования. Собрана информация от участников о том, почему эти анкеты не всегда релевантны и в каких случаях они не дают материал, который бы способствовал совершенствованию программ.

5. Данные из открытых источников о работе музеев с инклюзивными программами.

Основные сложности при сборе обратной связи в процессе проведения инклюзивных программ, которые удалось выяснить:

- Трудно/невозможно получить обратную связь непосредственно от детей/подростков с ментальными особенностями.

- Родители (и зачастую представители социально ориентированных организаций) боятся делать критические высказывания и говорят, что все прошло замечательно, однако это малоинформативно для создателя программы.Однако на региональных тренингах с участием локальных организаций эксперты проекта "«Инклюзивный музей» обнаруживали, что пожелания и замечания все же имеются, но люди не высказывают их непосредственно музейным специалистам.

- Музеи не всегда компетентны в том, какие в принципе бывают способы сбора обратной связи у посетителей.

- Заявленные в сценариях программ цели и задачи слабо коррелируют с результатами проведения программ.

- Зачастую музеи делают выводы о качественных результатах своих программ, не подкрепляя это никакими собранными данными.

- Грантодатели просят объяснить, что положительного принесли музейные программы целевым аудиториям. Попытки музеев ответить на этот запрос, не обладая знаниями в области доказательного подхода, способствуют появлению большого количества умозрительной, недостоверной информации относительно результатов проведения программ.

- Отдельно стоит отметить организационные сложности полноценного сбора обратной связи. Специальные фокус-группы могут позволить себе немногие музеи, телефонные интервью требуют временных ресурсов и т.п. В любом случае возможности получения качественной обратной связи напрямую зависят от системы взаимодействия, которую выстраивает музей с ЦА (доверительные отношения, чувство причастности к сообществу).

Таким образом, гипотезой исследования является:

Достижение поставленных в инклюзивной музейной программе целей и задач может быть оценено с помощью правильно подобранных инструментов обратной связи, которые помимо оценки результативности программы будут давать материал для ее дальнейшей трансформации в зависимости от особых потребностей целевой аудитории.

---

1 Давыдова Е.Ю., Хилькевич Е.В., Хаустов А.В., Давыдов Д.В., Сорокин А.Б. Проблемы организации инклюзивной среды для работы с детьми с РАС в музеях различного профиля // Консультативная психология и психотерапия. 2021. Том 29. № 4. С. 95–110. doi:10.17759/cpp.2021290406

МЕТОД И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

В рамках исследования участникам было предложено представить сценарии своих инклюзивных занятий, адаптированных для ЦА, провести их с целевыми группами, собрать обратную связь и передать полученные данные команде экспертов исследования посредством:

- выполнения домашних заданий экспертов;
- получения индивидуальных консультаций;
- различных вариантов анкетирования по промежуточным и итоговым результатам.

На завершающем этапе сотрудники ФРЦ МГППУ совместно с командой проекта «Инклюзивный музей» обработали полученные музейными специалистами результаты для подготовки с их учетом методических рекомендаций и своеобразной библиотеки инструментов обратной связи.

Важнейшей задачей на этапе планирования мероприятий (циклов занятий) явилось правильное определение целей, задач и ожидаемых результатов по итогу завершения, которые должны коррелировать между собой. Алгоритм реализации исследования представлен в Приложении 1. Далее участники получали рекомендации по сбору обратной связи до, во время и после завершения программы с использованием пула инструментов, таких как:

- анкетирование (различные формы);
- наблюдение (непосредственное и опосредованное);
- анализ диагностических домашних заданий и специфики их выполнения участниками.

ПЛАН ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование представляло собой мультигрупповой срез показателей реализации инклюзивных программ в музеях и реализовывалось в четыре этапа: подготовительный, консультационный, экспериментальный и аналитический. Период реализации проекта составил двенадцать месяцев: с декабря 2021 г. по декабрь 2022 г.

На подготовительном этапе (декабрь 2021 г. – март 2022 г.) осуществлялось кабинетное исследование с последующей систематизацией и анализом информации для разработки обучающих вебинаров, проводились публичные вебинары, посвященные специфике взаимодействия с посетителями с ментальными особенностями в рамках музейных занятий, вопросам сенсорной безопасности музейной среды, принципам целеполагания при разработке инклюзивных музейных программ и способам оценки результативности занятий, а также набор участников исследования, с которыми строилось дальнейшее взаимодействие в закрытой группе. Практическое применение полученных сведений осуществлялось участниками при разработке (доработке) собственных инклюзивных музейных программ.

На консультационном этапе (апрель–май 2022 г.) по запросу с участниками индивидуально разрабатывался дизайн исследования по следующему плану:

- *постановка целей (улучшение доступности среды музеев, адаптация программ, освоение новых навыков и пр.);*
- *контроль измерительных инструментов, помощь в подборе эффективного средства взаимодействия с ЦА;*
- *предварительное взаимодействие музейных специалистов с ЦА;*
- *консультация по адаптации программы в соответствии с запросом;*
- *анализ результатов проведенных программ;*
- *внесение изменений в первоначальный сценарий с улучшения качества инклюзивной программы.*

При разработке плана учитывались специфика музея и особенности ЦА.

На экспериментальном этапе (май–декабрь 2022 г.) участники осуществляли реализацию разработанных программ в соответствии с планом. В ходе проведения программ тестировались выбранные средства сбора обратной связи, анализировались полученные результаты.

Завершающий, аналитический, этап исследования (ноябрь–декабрь 2022 г.) предполагал анализ и обобщение результатов. Информация, полученная от участников на предварительном и консультационном этапах, позволила выявить типичные трудности, с которыми сталкиваются сотрудники музеев при организации и реализации инклюзивных программ и которые были учтены при составлении методических рекомендаций для сотрудников музеев, организующих пролонгированное взаимодействие с ЦА.

Выборка

В закрытой части исследования приняли участие 30 специалистов, реализующих инклюзивные музейные программы для посетителей с ментальными особенностями. Среди них представители государственных музеев федерального и регионального подчинения, муниципальных и частных музеев, а также НКО, осуществляющих с музеями совместные программы.

Группа участников была набрана по конкурсу на основе заявок, включавших сведения об опыте инклюзивной работы, мотивации участия и описание музейной программы (уже реализуемой или готовой к запуску), ориентированной на посетителей с ментальными особенностями и предполагающей цикл занятий с постоянной группой.

География участников исследования охватила двадцать субъектов России, в числе которых: Вологодская область, Калужская область, Кемеровская область, Красноярский край, Ленинградская область, Москва, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Республика Карелия, Республика Татарстан, Республика Хакасия, Санкт-Петербург, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тамбовская область, Удмуртская Республика, Ханты-Мансийский автономный округ, Чувашская Республика.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Оценка экспертно-методической составляющей исследования
- Анализ результатов экспериментального этапа исследования

ОЦЕНКА ЭКСПЕРТНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

В задачи исследования входила также оценка качества помощи, оказанной участникам проекта в процессе сопровождения исследований. Так, результаты финального опроса показали, что подавляющее большинство участников (93,3%) осталось довольно исследованием: используя пятибалльную систему оценки, только два участника (6,6%) дали оценку ниже 4, все остальные поставили 4 (23,3%) или 5 (70%). Это весьма удовлетворительный результат, учитывая разнообразие музеев, в которых работают участники исследования. Он свидетельствует о том, что организация исследования позволила предоставить содержательную помощь на индивидуальном уровне.

Самыми популярными мероприятиями исследования оказались консультации экспертов и публичные вебинары в преддверии исследования. Индивидуальные консультации и консультации в мини-группах отметили 76,7% участников (73,3% отметили предложенный вариант, еще один участник добавил индивидуальную консультацию эксперта по составлению опросника). Дальнейшая оценка формата консультаций, включавших в себя краткое введение с освещением одной из тем исследования, презентации участников и обсуждение вопросов, позволяет предположить, что важным компонентом ощущения успеха и прогресса в работе с особыми группами посетителей является общение с коллегами. Часто во время обсуждения ответы на вопросы находились не столько после разбора проблемы экспертом, как в процессе проговаривания вызывающих затруднение моментов и сравнения ситуаций в разных музеях. Возможно, следующим этапом работы в области создания условий для детей с ментальными особенностями должна являться организация сообщества с возможностью постоянного обмена опытом и получения обратной связи от коллег на разных этапах работы над проектами.

Такую же популярность (76,7%) имели публичные вебинары в преддверии исследования, лишь немного меньше голосов (73,3%) набрали рассылаемые материалы. Эти два этапа исследования указывают на два различных запроса профессионального сообщества: с одной стороны, требуются мотивационные мероприятия типа публичных вебинаров, целью которых является заинтересовать участников, предложить структурированный подход к сбору обратной связи и показать потенциальное значение обратной связи на всех этапах подготовки и проведения мероприятий для детей с ментальными особенностями. С другой стороны, существует потребност ь в материалах, основанных на теоретических предпосылках музейной педагогики и адаптированных для музейных усилий по созданию условий для детей с ментальными особенностями. Представляется разумным периодически предлагать вводные мероприятия для музейных специалистов, тем более что на четвертом месте по популярности оказались установочные занятия на старте исследования (70%) со сходной с консультациями структурой встречи и возможностью обмена опытом, а также продолжить разработку материалов по работе с обратной связью от других групп посетителей и расширение перечня материалов для работы с детьми с ментальными особенностями.

Несколько менее полезным показались участникам встречи для презентации и обсуждения проделанных работ (их отметили 50%). Это, скорее всего, связано с тем, что готовность поделиться промежуточными результатами была различной у разных участников и активность в обсуждении тоже была неоднородной, в отличие от консультаций, публичных вебинаров и установочных занятий, не предусматривавших презентации проектов.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ЭТАПА ИССЛЕДОВАНИЯ

Подавляющее большинство участников исследования реализовывало инклюзивные программы, которые представляли собой цикл занятий. Наиболее популярными форматами являлся цикл экскурсий с интерактивными элементами или экскурсий с последующими мастер-классами. Основные целевые аудитории включали детей, подростков и молодых взрослых с ментальными особенностями, а также членов их семей, сопровождающих педагогов и тьюторов. Диапазон возраста участников различных программ был достаточно широкий: от 6 до 25 лет. Несколько программ также были ориентированы на взрослых людей с ментальными особенностями и включали работу с посетителями с другими формами инвалидности.

Анализ результатов экспериментального этапа исследования показал, что, несмотря на то что не все разработанные программы были реализованы целиком, все участники проекта в той или иной степени доработали программы с учетом рекомендаций экспертов.

Среди видов работы и этапов взаимодействия с ЦА, которые удалось реализовать участникам, лидирует определение целей и задач программы (83,3%), что свидетельствует об успехе одной из основных составных частей исследования, акцентирующей внимание участников на необходимости основательной проработки целей, задач и ожидаемых результатов работы в соответствии с принципами доказательного подхода. На втором месте оказались этапы, связанные с выявлением «узких мест» предлагаемых программ: 76,7% участников обсудили необходимые меры по подготовке программы с организаторами или сопровождающими и получили обратную связь.

Таким образом, более трех четвертей участников выполнили главную задачу по минимизации рисков с учетом обратной связи. Адаптация сценария при этом понадобилась 63,3% участников. 63,7 % разработали различные инструменты обратной связи. Для некоторых специалистов (36,7%) реализация данного этапа оказалась затруднительной ввиду индивидуальных характеристик программы и различных внешних факторов (перенос сроков проведения занятий; введение карантина в интернате, участники которого должны были посетить занятия; изменение состава команды проекта и др.). Однако большинство участников планируют продолжать работу, следуя предложенной модели взаимодействия с ЦА. Самым распространенным видом обратной связи оставались переданные устно впечатления участников и сопровождающих (94,7%), которые зачастую зависят от спонтанных реакций и имеют невысокую степень структурированности. Отрадно, что на втором месте среди инструментов сбора обратной связи оказалось более объективное наблюдение (68,4%), менее зависящее от эмоциональной реакции и искажения результатов из-за желания поблагодарить музей за усилия по созданию условий для детей с ментальными особенностями. Чуть меньшее число участников (63,2%) опиралось на более традиционные опросы. Другие популярные инструменты включали в себя отзывы в социальных сетях (10,5%), интервью и письма от участников (по 21,1%) и интерактивные приемы (31,6%). Эффективность различных инструментов должна быть предметом отдельного исследования.

Большинство участников отметили, что участие в исследовании помогло им разработать или доработать инклюзивную программу (33,3%) или сформировать планы по совершенствованию программы (30%). Среди других оценок участия следует отметить помощь в построении диалога с ЦА и получения обратной связи с целью улучшения программы (по 10%). Другие варианты ответа ограничивались единичными упоминаниями.

Подавляющее большинство участников (86,7%) планирует дальнейшую работу в виде использования уже созданной программы (10%), создания новой программы (20%), расширения работы на другие ЦА (23,3%) и модернизации программы для разных групп посетителей с ментальными особенностями (33,3%).

Выделим наиболее распространенные трудности, с которыми столкнулись участники в процессе реализации программ и сбора обратной связи. Они были выявлены как в ходе финального опроса, так и во время осуществления экспериментального этапа исследования. Обозначим также возможные решения и реакции на эти препятствия, которые мы рассматривали с участниками в ходе индивидуальных и групповых встреч.

• ***Сложности в составлении эффективных/удобных/понятных инструментов сбора обратной связи*** (листов наблюдения, опросников, домашних заданий). В решении этой задачи ключевую роль играет экспертно-методическая поддержка на этапе выбора и составления соответствующих форм обратной связи.

• ***Неготовность некоторых представителей целевой аудитории (как правило, родителей) дать обратную связь в предложенной форме (например, ответить на письменный опрос)***. В данном случае, осознавая разнообразие общества и наличие индивидуальных предпочтений, следует помнить, что разные люди могут быть расположены к разным формам коммуникации (в целом или в конкретной ситуации), поэтому организаторам инклюзивных программ рекомендуется быть гибкими в вопросах сбора обратной связи, при необходимости заменяя способы или сочетая их. Например, вместо письменного опроса можно предложить короткое устное интервью.

• ***Недостаточная раскованность участников для того, чтобы делиться своим мнением***. Как правило, это наблюдается на этапах знакомства участников программы с организаторами и первых занятиях. Как отмечают многие музейные сотрудники, повторные визиты и систематические встречи способствуют формированию доверительных отношений, раскрепощению участников и их более активному включению в интерактивные формы общения.

• ***Отсутствие критики со стороны целевой аудитории***. Прежде всего, следует допускать, что аудитория действительно искренне довольна работой организаторов программы, что подтверждает профессионализм музейных сотрудников, которые качественно подходят к своему делу. Вместе с тем встречаются ситуации, когда участники не готовы высказывать критику (чувство неловкости, боязнь задеть организаторов и др.). Избежать их можно путем постановки вопросов в позитивном, а не негативном ключе. То есть не спрашивать, что НЕ понравилось/НЕ было понятным/НЕ оказалось комфортным, а предлагать поделиться тем, что можно улучшить/дополнить/сократить/исключить и др. Тогда участники с большей охотой делятся своим видением, тем более если организаторы будут использовать эти данные для улучшения последующих занятий/программ.

• ***Невозможность получения обратной связи от всех участников.*** Важно помнить, что не стоит воспринимать это как неуспех. Вполне допустимо, что обратную связь дадут далеко не все участники, но уже полученные ответы являются подтверждением заинтересованности вашей аудитории, ценнейшим источником знаний и размышлений о совершенствовании программы. Кроме того, именно активные участники дают наиболее подробную и достоверную обратную связь, которая может считаться вполне репрезентативной для небольшой группы.

• ***Сложности в мотивировании участников дать обратную связь.*** Безусловно, наличие доверительных, искренних отношений с участниками программ служит залогом того, что большинство из них найдут время для предоставления объективной и неформальной обратной связи. Поэтому старайтесь уделять больше внимания дружелюбной коммуникации на этапе подготовки к посещению: ваша заинтересованность в наличии у участников материалов для предварительного ознакомления, обсуждение деталей сценария, внимание к особым потребностям – все это создаст располагающую атмосферу, которая может вылиться впоследствии в более активное и заинтересованное сотрудничество на этапе получения обратной связи. Однако есть и другие способы мотивировать участников, например обещание прислать в качестве бонуса за заполненную анкету приглашение в музей на вернисаж или интересное мероприятие либо красочный сертификат за участие в программе, которые значимы для многих посетителей. Можно придумать различные варианты внешних мотиваций, в зависимости от возраста и интересов участников.

• ***Неуверенность в том, кто отвечал на вопросы: сами участники (дети/подростки) или их родители (при использовании домашних заданий).*** Для того чтобы быть уверенными в том, кто именно заполняет анкеты, следует объяснить родителям заранее, что вам важно оценить собственную работу: насколько доступно содержание программы, насколько интересно было участникам в музее, в достаточной ли мере адаптированы задания и пр. Главными свидетельствами этого являются самостоятельность и вовлеченность в выполнение домашнего задания. Поэтому необходимо донести до родителей, что требуются объективные маркеры этих критериев: именно они дадут вам больше всего информации для совершенствования программ.

Примеры инструментов обратной связи, которые использовали участники, демонстрируют, что они формулировали вопросы и задания четко, исходя из заданных целей и задач программы. Участники при разработке инструментов задумывались о получении информации по конкретным критериям, которые свидетельствовали бы о достижимости поставленных результатов либо о необходимости модификации определенных элементов программы.

Следует отметить, что не всегда вопросы в формах обратной связи адресованы непосредственно участникам с ментальными особенностями. Как упоминалось в описании проблемной ситуации, зачастую музейным сотрудникам трудно получить обратную связь именно от них. Однако при реализации инклюзивных музейных программ используется средовой подход. Он заключается в создании музейно-образовательной среды как совокупности условий и возможностей, содержащихся в пространственно-предметном и социокультурном окружении, для достижения качественных изменений, касающихся ЦА. Обнаружить эти изменения (например, в поведении, эмоциональном состоянии, коммуникативной и познавательной активности детей) в ходе и после посещения музейных занятий помогают педагоги, тьюторы, сопровождающие и родители как агенты этой самой среды и представители ЦА. Именно поэтому получение обратной связи зачастую выстраивается через активное взаимодействие с перечисленными участниками.

Безусловно, большой интерес представляют содержательные отзывы от взрослых посетителей с ментальными особенностями, чьи коммуникативные навыки позволяют давать полноценную обратную связь, крайне важную для выстраивания последующей работы с данной аудиторией. Однако подавляющее большинство посетителей специальных групповых программ для людей с ментальными особенностями на сегодняшний день – это ученики коррекционных школ, обучающиеся по программам для детей/подростков с РАС и интеллектуальными нарушениями, опрос которых с помощью анкетирования затруднен.

По данным полученной обратной связи от целевой аудитории, родителей и сопровождающих, отмечалось увеличение у посетителей интереса к занятиям, рост вовлеченности, активности и самостоятельности.

Представленные результаты позволяют сделать следующие выводы:

1. Инклюзивные музейные программы, реализуемые с постоянной группой участников в формате систематически проводимых занятий, являются востребованным направлением работы с посетителями с ментальными особенностями.

2. Экспертная помощь специалистов сотрудникам музеев в адаптации программ позволяет учесть специфические запросы посетителей с ментальными особенностями и повысить эффективность занятий.

3. Использование специально разработанных инструментов обратной связи при реализации программ позволяет минимизировать риски возникновения проблемных ситуаций при взаимодействии с посетителями с ментальными особенностями.

4. Предоставление методических рекомендаций по составлению инклюзивных программ, включающих библиотеку инструментов обратной связи, будет способствовать вовлечению сотрудников музеев в организацию музейных занятий и экскурсий для широкого круга посетителей с ментальными особенностями.

Полученные данные подтверждают гипотезу исследования о том, что оценка результативности программы, предполагающей анализ достижимости поставленных целей и задач, требует грамотного подбора инструментов обратной связи и сформулированных в нем вопросов. Те вопросы, которые адресуются ЦА, должны быть четко связаны с целеполаганием, лежащим в основе построения программы (цикла занятий или конкретного занятия). Вместе с тем полученные ответы являются ценнейшим источником знаний для развития, модификации и трансформации программы с учетом посетительского опыта и запросов ЦА.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Работа по пролонгированному взаимодействию с ЦА посредством сбора обратной связи носит комплексный характер и не может ограничиваться созданием формальных опросных инструментов. Для того чтобы получить полноценную и полезную для автора программы обратную связь, необходимо сначала проработать ее сценарий. Работа с детьми с ментальными особенностями и структурированный сбор обратной связи не может отвечать принципам доказательности без четко определенных целей программы, задач, делающих возможным их достижение, и планируемых результатов.

При формулировке целей рекомендуется руководствоваться следующими принципами:

- Целью является изменение, происходящее с участниками программы. Это может быть приобретение знаний и навыков, изменение отношения, повышение степени участия и т.д.

- Чаще всего изменение, являющееся целью программы, проявляется в поведении (участник может ответить на вопрос, возвращается в музей, рассказывает о своем опыте дома и т.д.).

- Чем менее абстрактна цель, тем более она полезна для использования; снизить абстрактность можно добавив указания, в какой степени и при каких условиях ожидается изменение в поведении и др.

- Эффективные цели включают в себя специфичность, измеримость, применимость/достижимость, реалистичность/значимость и привязку ко времени – параметры, часто обозначающиеся аббревиатурой SMART по первым буквам соответствующих английских слов (specific, measurable, assignable/achievable, realistic/relevant, time-related).

- Проявления ментальных особенностей могут быть очень разнообразными. Это разнообразие можно учесть, указывая в целях приблизительные рамки, например «снижение проявлений нежелательного поведения» вместо «исчезновение нежелательного поведения» и т.д.

- Обратная связь важна как на этапе формулирования целей, так и при их корректировке по результатам программы.

Верхнеуровневой задачей является создание условий, минимизирующих риски для посетителей с ментальными особенностями. Риски будут разными для разных групп участников со схожим состоянием, а часто и для разных участников на индивидуальном уровне. При планировании программы и описании задач следует иметь в виду, что:

- задачи не являются заменой целей, проведенное занятие является выполненной задачей, но не достигнутой целью;

- сбор обратной связи на начальных этапах общения с ЦА является необходимым для возможности выявления «узких мест», связанных с рисками;

- при планировании программ важную информацию можно почерпнуть из профессиональной литературы и общения со специалистами. Эти источники обобщают поведенческие проявления, которые могут затруднить проведение программы и которые должны быть минимизированы;

- сбор обратной связи и внесение корректировок в программу для дальнейшего использования являются самостоятельной задачей в рамках инклюзии как непрерывного процесса по созданию специальных условий для ЦА в музейном пространстве.

Таким образом, очень важно обозначить и для себя самих, и в тексте сценария программы то, зачем вы ее проводите и каким образом планируете достичь результата. И только после этого можно приступать к описанию структуры ваших занятий и того, что конкретно будете на них делать.

Важно понимать, что любой написанный сценарий будет являться лишь примерным конспектом того, что в действительности будет происходить на занятиях, так как необходимо ориентироваться на особые потребности и возможности той группы, которая непосредственно придет в музей. Гетерогенность ментальных нарушений требует персонализированного подхода к проведению занятия, который может быть достигнут только путем получения предварительной обратной связи от организатора группы.

Целесообразно в преддверии начала занятия (или цикла занятий) связаться с организатором группы и выяснить некоторые подробности относительно «узких мест», которые вам нужно учитывать при подготовке к занятию. Рекомендуется направить организатору группы письмо, в котором будет размещен сценарий занятия, где можно сразу обозначить вопросы, требующие обратной связи. Сложности могут касаться следующих сфер:

- **Сенсорные ограничения** (например, в музее есть залы с работающими механизмами, многолюдные залы, имеются бликующие витрины, используются световые спецэффекты и т.п.). Если на вашем маршруте есть потенциально сенсорно небезопасные участки, обозначьте их организатору непосредственно в сценарии, узнайте, есть ли у участников группы сенсорные ограничения и какие.

- **Коммуникативные ограничения.** Важно понимать, доступен ли язык вашего сценария посетителям (хорошо ли они понимают обращенную речь, используют ли устную речь для коммуникации, используют ли альтернативную систему коммуникации и т.п.).

- **Когнитивные ограничения.** Попросите организатора дать обратную связь, доступен ли материал, сама тематика программы вашей группе, насколько в принципе им знакома эта тема, нужно ли предварительное ознакомление с содержанием занятия в упрощенном варианте. Какой степени адаптации могут потребовать подготовленные задания, достаточно ли навыков у детей для выполнения ваших заданий?

Одним из важнейших критериев при работе с группой посетителей с ментальными особенностями является уровень сформированности у них социальных навыков, самой возможности участия в групповом формате взаимодействия в музее.

Можно выделить три уровня развития социальных навыков у детей с особенностями развития:

1. **Сложности в приобретении социальных навыков.** Ребенок не может определить, как правильно действовать в той или иной ситуации, либо затрудняется распознать эту самую ситуацию.

2. **Сложности в применении социальных навыков.** Ребенок обладает некоторыми социальными навыками, но затрудняется их применять в необходимой ситуации.

3. **Сложности в беглости применения социальных навыков.** Ребенок обладает необходимыми социальными навыками, но не может найти достаточно подходящих ситуаций, чтобы в них попрактиковаться, опасаясь неудачи, которая может его постигнуть.

Удобно воспользоваться приведенным ниже инструментом сбора информации о составе группы, а именно предложить организатору заполнить таблицу, которая может дать достаточно полную информацию музейному педагогу об уровне социального развития посетителей, оставив также в ней поле для комментариев, если требуется описание индивидуальных случаев. Большинство ответов «нет» соответствует первому уровню социального развития, «иногда» – второму, «да» – третьему. Важно также понимать, что состав группы может быть неоднороден, и это также нужно будет учитывать при реализации программы. Если группа неоднородного состава, следует ориентироваться на уровень большинства детей в группе, а для остальных детей обеспечить дополнительную поддержку во время проведения занятия (например, индивидуальное тьюторское сопровождение).

Проявляет ли ребенок (дети) инициативу к взаимодействию со взрослыми?	Да	Нет	Иногда	
Проявляет ли ребенок (дети) инициативу к взаимодействию со сверстниками?	Да	Нет	Иногда	
Принимает ли ребенок (дети) участие в совместной деятельности с группой сверстников?	Да	Нет	Иногда	
Воспринимает ли ребенок (дети) спокойно новые для него социальные ситуации?	Да	Нет	Иногда	
Может ли ребенок (дети) попросить помощь у других людей?	Да	Нет	Иногда	
Говорит ли ребенок (дети)/участвует ли в разговорах о предметах интереса других людей?	Да	Нет	Иногда	
Отвечает ли ребенок (дети) на вопросы, обращенные к нему?	Да	Нет	Иногда	
Способен ли ребенок (дети) регулировать собственные эмоции?	Да	Нет	Иногда	

Можно предложить другой вариант предварительного анкетирования организаторов группы, которое даст представление об особых потребностях участников группы. Такая анкета требует больше времени на ее заполнение, но дает исчерпывающую информацию о составе участников программы и пожеланиях со стороны организаторов. Приведем пример заполнения такой анкеты:

Возрастной и численный состав группы	9–10 лет, 8 человек
Сенсорные особенности и потреб-ности участников	Вадим и Слава чувствительны к громким звукам и испытывают дискомфорт в шумных помещениях. Желательно наличие «тихой» зоны
Коммуникативные особенности и потребности участников	Дети вербальные, способны к коммуника-ции, изложение материала требуется в за-медленном темпе
Поведенческие особенности	Паша имеет склонность к агрессивному по-ведению по отношению к своим однокласс-никам. Денис склонен к громким вокализа-циям. Большая часть группы имеет выра-женный дефицит внимания
Специфические интересы, свя-занные с тематикой музея	Витя обладает абсолютным слухом и зани-мается в музыкальной школе
Наличие сопровождающих	Дети приедут в сопровождении родителей и учителя
Дополнительная информация и пожелания по проведению меро-приятия	Продолжительность экскурсии – не более 30 минут, желательно проведение творческого мастер-класса

Подобные анкеты могут дать необходимую и при этом не избыточную для сотрудников музея информацию о составе и специфике группы, которая собирается посетить музей, и позволить экскурсоводу заранее подготовиться к предстоящему мероприятию с учетом особых потребностей участников и пожеланий со стороны организатора группы. Кроме того, использование анкетирования позволит избежать ложных ожиданий и момента недопонимания со стороны музейных сотрудников. Иногда из анкет становится очевидно, что экскурсоводу может потребоваться дополнительная поддержка, и тогда музей может предоставить группе в сопровождение ассистента или волонтера. Анкеты просты в заполнении и не требуют специальных знаний.

Если вы планируете длительное взаимодействие с одной и той же группой (возможно, у вас разработан какой-либо лонгитюдный проект в течение года или двух), до начала программы можно провести индивидуальные структурированные интервью с родителями участников, которые дадут максимально полные данные.

План структурированного интервью с родителями ребенка (в устной или письменной форме)

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о Вашем ребенке:

1. Есть ли у Вашего ребенка специфические интересы: темы или увлечения, которые волнуют его больше всего?
2. Каковы сильные стороны Вашего ребенка?
3. Испытывает ли Ваш ребенок чувство тревоги или беспричинного страха в местах скопления людей? В местах, где он бывает первый раз? Как это выражается?
4. Часто ли Ваш ребенок посещает культурно-досуговые мероприятия, музеи, театры, концерты, фестивали и т.п.? Какие сложности при этом он испытывает? Нравятся ли ему подобные мероприятия?
5. Какие аспекты поведения Вашего ребенка в общественных местах беспокоят Вас больше всего? Какие сложности социального взаимодействия он там испытывает?
6. Испытывает ли Ваш ребенок сложности с переключением с одного занятия на другое? В чем это выражается?
7. Есть ли у Вашего ребенка какие-либо сенсорные особенности (специфические реакции на звуковые, зрительные, тактильные стимулы, особенности восприятия запахов или вкусов)? Аллергические реакции? Соблюдает ли он специфическую диету, есть ли продукты, которых стоит избегать во время заключительного чаепития в музее?
8. Как обычно Ваш ребенок выражает эмоции? Они соответствуют ситуации? Способен ли он регулировать собственные эмоции?
9. Легко ли Ваш ребенок вступает в диалог или избегает участия в нем? Инициирует ли он диалоги сам?

© Музей изобразительных искусств Кузбасса

После того как данные о составе группы будут собраны, следует пересмотреть и переработать сценарий в зависимости от специфики группы. Решения могут быть разными:

Сенсорные ограничения:

- пересмотреть маршрут;
- сократить время пребывания в потенциально небезопасных зонах;
- предусмотреть места отдыха группы;
- продумать предметно-практический материал, который будет использован на занятии (например, не использовать пластилин, если он является сенсорно непереносимым для кого-то из участников) и т.д.

Коммуникативные ограничения:

- использовать ясный или простой язык при изложении материала;
- использовать элементы альтернативной коммуникации;
- использовать большое количество визуальных подсказок, снижающих необходимость участникам пользоваться устной речью и т.д.

Когнитивные ограничения:

- разработать материалы для предварительного ознакомления и выслать их для подготовки заранее (социальная история, мультимедийная презентация, адаптированный визуальный словарь, фото и видео – все, что может улучшить понимание материала и повысить доступность самого занятия в музее). Также важно дать инструкцию по использованию этих материалов, некоторые рекомендации для организатора группы, как лучше работать во время предварительной подготовки с группой;
- адаптировать задания и форму их предъявления на занятии в зависимости от уровня интеллектуальных нарушений участников (чек-листы, кроссворды, иллюстрированные путеводители, квесты и пр.).

По итогам предварительной подготовки уже можно попросить организатора группы об обратной связи: насколько данные материалы заинтересовали участников и были ли понятны, доступны, информативны; насколько самому организатору (учителю, родителю, тьютору) было удобно пользоваться материалами для подготовки детей.

Непосредственный сбор обратной связи рекомендовано производить как в процессе проведения занятий, так и после их окончания. Если у вас запланирован цикл занятий, то желательно собирать обратную связь после проведения каждого занятия, чтобы иметь возможность вносить коррективы в проведение следующего занятия.

Среди наиболее эффективных методов получения обратной связи при проведении инклюзивных занятий можно отметить следующие:

- непосредственное наблюдение;
- анализ домашних заданий,
- анкетирование.

Непосредственное наблюдение дает нам возможность оценить активность участников, их включенность в процесс, заметить изменения в поведении от занятия к занятию, но этот метод требует фиксации результатов, а следовательно, наличия у экскурсовода ассистента, который мог бы заполнять специально подготовленные чек-листы в процессе занятий. При сборе данных можно фиксировать количество определенных реакций (например, ответов на вопросы), частоту появления этих реакций (увеличивается от занятия к занятию), скорость появления реакций и т.д., в зависимости от целей вашей программы. В качестве примера можно предложить следующую шкалу наблюдений, где количество реакций по первым трем параметрам должно увеличиваться от занятия к занятию, а по последним двум - снижаться. Ассистенту экскурсовода (тьютору, волонтеру) достаточно подсчитывать определенные реакции и заносить их в таблицу, а также делать комментарии в этом документе о причинах возникновения дезадаптивного поведения и реакции на него окружающих. Это дает информацию о том, как, по возможности, избежать возникновения подобных эпизодов в дальнейшем.

Пример заполнения таблицы:

	Гриша	Паша	Маша	Слава
Инициативы к социальному взаимодействию со взрослыми	+++++	+	+++++	+
Инициативы к социальному взаимодействию со сверстниками	+++	-	++++	-
Количество социально приемлемых ответов и реакций	++++++	++	+++	+++++
Проявления дезадаптивного поведения	-	-	+	++
Проявления аутостимулятивного поведения	+++	++	-	+

Анализ домашних заданий, которые предлагаются участникам группы после каждого занятия, наиболее эффективен в динамике: необходимо понять, как меняется качество выполнения заданий.
При анализе домашних заданий требуется обращать внимание на следующие параметры:

- Сам факт выполнения задания, количество и тип выполненных элементов.

- Самостоятельность выполнения (здесь необходима специальная маркировка родителем каждого выполненного задания: «+» – полностью самостоятельное выполнение, «+-» – выполнение с помощью родителей, «–» – отказ от выполнения). Важно обращать внимание на положительную динамику в самостоятельности выполнения заданий участником.

- Качество (тщательность) выполнения, свидетельствующее об интересе, включенности в предложенную тематику (можно также попросить маркировать задания родителем, например смайлами ☺😐😖).

- Совместная деятельность с родителями: помимо формальных заданий, которые могут выдаваться музеем, важно качество неформального взаимодействия. Попросите родителей побеседовать с ребенком на тему музейного занятия: вызывает ли у него такая беседа интерес, отвечает ли он на вопросы родителей? Способствовало ли ваше занятие развитию познавательного интереса у ребенка в целом?

Анкетирование родителей или самих участников должно быть построено таким образом, чтобы, с одной стороны, давать действительно важную для вас информацию как для авторов программы, которая позволит вам ее модифицировать, с другой, – не быть громоздким и длительным для заполнения. Например, вам может быть важно получить информацию о следующих областях:

- доступность предлагаемого материала для аудитории;
- наличие интереса к программе;
- наличие положительных изменений (в области целей программы или других);
- пожелания, предложения.

Типы используемых вопросов при анкетировании:

- закрытые – позволяют получить конкретные данные об интересе, увлеченности, понимании фактического материала и т.д. Их удобно использовать для сравнения данных от разных участников или в динамике;

- открытые – дают информацию к размышлению и для развития.

Примеры открытых вопросов:

На занятии в музее мне больше всего понравилось_____
На занятии в музее мне не хватило_____
Обсуждали ли вы дома с ребенком то, что увидели в музее_____

Примеры закрытых вопросов:

Обсуждали ли вы дома с ребенком то, что увидели в музее?

- *Да, выполнили все задания, смотрели фотографии и обсуждали*
- *Да, смотрели фотографии и обсуждали*
- *Нет, ребенок не захотел*
- *Другое*

© Музей изобразительных искусств Кузбасса

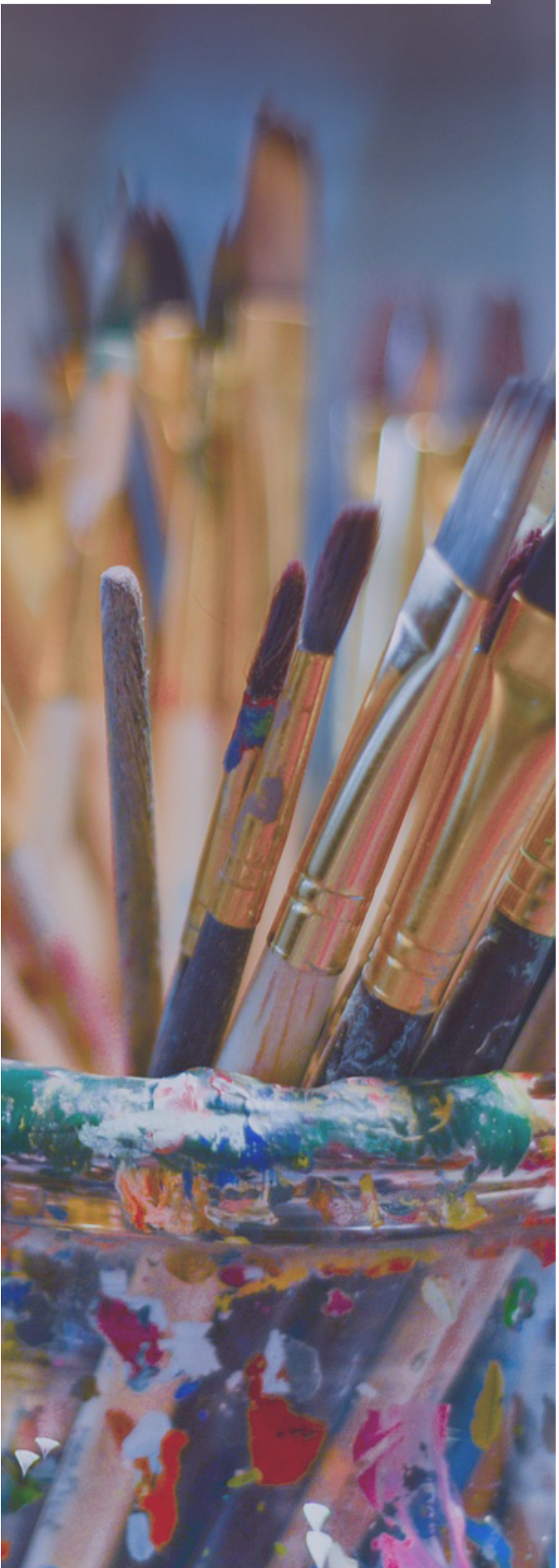
Для облегчения заполнения анкет вопросы родителям или участникам должны быть преимущественно закрытого типа, но с возможностью внесения дополнительных вариантов ответов.

В анкету рекомендуется включать также перспективные вопросы – это вопросы о возможных вариантах продолжения посещения музея (форме, тематике, периодичности занятий). Они косвенно позволяют судить об успешности программы.

Предложенные в методических рекомендациях технологии по подготовке инклюзивных программ и разработке релевантных инструментов обратной связи являются частью очень важной работы с посетителями с ментальными особенностями в целом. Именно активное взаимодействие с группой, ее деятельное участие в дизайне программы, включенность в предложенную тематику до и после самой встречи в музее способствуют построению лояльного музею сообщества из числа представителей ЦА. Данные рекомендации предлагают конкретные шаги по выстраиванию плодотворных и долгосрочных взаимоотношений с организованными группами посетителей с ментальными особенностями, предполагающих не только стандартные посещения музейных занятий, но и активное соучастие в инклюзивной деятельности музея.

Подобный подход согласуется не только с социальной моделью понимания инвалидности, которая сместила фокус внимания с медицинского диагноза человека на создание условий, в которых он сможет комфортно и деятельно участвовать в различных сферах жизни общества, но и с последними тенденциями в развитии психолого-педагогического сопровождения людей с РАС и другими ментальными особенностями.
В современных вмешательствах уделяется большое внимание безопасности клиента, как физической, так и психологической, а также установлению полноценного сотрудничества и предоставлению ему возможности выбора того, чем он будет заниматься во время встреч со специалистом. Такой подход доказал свою эффективность с точки зрения расширения прав и возможностей человека с ментальными особенностями, находящегося в трудной жизненной ситуации и нуждающегося в поддержке и доверительных отношениях с окружающими людьми, чтобы развивать свои навыки. Предложенный здесь алгоритм взаимодействия с ЦА при реализации инклюзивных музейных программ находится в русле данного подхода и расширяет возможности деятельного участия человека с ментальными особенностями в жизни общества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ



Сбор обратной связи и получение данных о результативности инклюзивной программы, к сожалению, не являются достаточно разработанными темами в профессиональной музейной литературе. Вместе с тем запрос со стороны музейных специалистов на повышение компетенций в этой области очень высок. Об этом, в частности, свидетельствуют как данные кабинетного исследования, предваряющего данный проект, так и число участников публичных вебинаров, проведенных в рамках подготовительного этапа: *«Целеполагание и сбор обратной связи при реализации инклюзивной работы музея»* и *«Критерии оценки успешности инклюзивных музейных практик»*.
Более 400 слушателей и более 5800 зрителей, посмотревших лекции в записи, подтверждают заинтересованность в знаниях о современных требованиях к формулировкам целей и задач инклюзивных программ; о возможностях их адаптации к ситуациям, в которых особое внимание должно уделяться снижению возможных ограничений, препятствующих успешному посещению музея людьми с ментальными особенностями; о принципах сбора обратной связи; о критериях, по которым результативность инклюзивных практик музея может быть оценена с точки зрения соответствия принципам доказательности.

В целом данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны отвечать на вопросы: были ли достигнуты цели программы и как можно ее доработать? При работе с посетителями с ментальными особенностями целью часто будет снижение ограничений посещения музея. Соответственно, признаком достижения цели будут индикаторы того, что ограничения снижены. Это может выражаться в более длительном времени пребывания на экспозиции, в положительных отзывах самих участников, их родителей, учителей и других сопровождающих, в отсутствии различий в том, что узнали или пережили участники с наличием и отсутствием ментальных нарушений, в желании вернуться в музей, в снижении количества нежелательных поведенческих проявлений, в более активном участии в интерактивных элементах экспозиции и т.д.[2]

Выбор метода сбора обратной связи зависит от специфики программы или музея, имеющихся ресурсов и особенностей взаимодействия с группой посетителей. В последнее время более предпочтительными стали количественные данные или данные, которые могут быть представлены в цифровом виде. Вместе с тем спонтанные реакции и впечатления от посещения, не поддающиеся подсчету, продолжают оставаться распространенным источником размышлений музейных сотрудников об успешности своей работы.

Настоящее исследование, инициированное в ответ на изученный запрос музейного сообщества, призвано заложить фундамент для деятельности по структурированному сбору обратной связи от участников инклюзивных программ. Качество этой обратной связи напрямую зависит от системы пролонгированных взаимоотношений с ЦА, которые в случае организованных групп начинаются задолго до проведения первого занятия. Ориентированность на посетителя предполагает умение отталкиваться от запросов организаторов групповых посещений, учитывать специфику каждой конкретной группы, модифицировать сценарии в зависимости от высказанных в процессе подготовки к занятиям пожеланий, а также развивать инклюзивную работу вглубь и вширь, охватывая новые аудитории.

---

2 Давыдова Е.Ю., Хилькевич Е.В., Сорокин А.Б., Халикова Д.Р. Принципы организации исследования инклюзивных музейных программ в русле доказательного подхода // Аутизм и нарушения развития. 2022. Том 20. No 4. С. 39—49. doi:10.17759/autdd.2022200404

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Алгоритм работы для музея в рамках исследования

Предполагается проведение цикла занятий. Сбор обратной связи начинается до начала мероприятия!

1. Определение цели и задач мероприятия в музее (и их уточнение в части преодоления и учета существующих ограничений для посетителей с РАС и другими нарушениями развития), а также показателей для измерения.

2. Коммуникация с организаторами группы относительно инклюзивной программы, например, составление письма с конспектом (сценарием) занятия/экскурсии. Сбор информации о составе группы (с помощью анкет и опросников). Выявление «узких мест» программы и музея в целом, требующих обратной связи от организатора и совместной подготовки (сложность материала и требуемый уровень его адаптации, сенсорные риски, наличие у участников определенных навыков, коммуникативные особенности и пр.).

3. Предоставление организаторам группы дополнительных материалов для подготовки к визиту (социальные истории, видео, фото и пр.).

4. Проведение первого занятия (тестирование и сбор обратной связи: были ли преодолены ограничения в процессе подготовки и проведения первого занятия?). Внесение изменений в сценарий оставшихся занятий.

5. Сбор обратной связи по результатам цикла (получение всесторонней, формирующей обратной связи от группы с помощью нескольких инструментов сбора).

6. Внесение изменений в первоначальный сценарий цикла: создание модульных сценариев для разных групп посетителей с разным уровнем социального развития.