




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №871

**НОМИНАЦИЯ:** ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Государственная Третьяковская галерея
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.tretyakovgallery.ru/">https://www.tretyakovgallery.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Доступный музей
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)

Третьяковская галерея стремится к максимальной доступности, безопасности и удобству для всех гостей. В рамках проекта «Доступный музей» в 2019 году Галерея: 1) разработала и ввела в работу сенсорные карты и сенсорные сумки, 2) установила новый подъемник для маломобильных посетителей в главном здании, 3) проведена образовательная программа для сотрудников, работающих с посетителями, «Человек с аутизмом в музейном пространстве». Вспомогательные материалы для людей с ментальными особенностями всех возрастов разработаны с участием экспертов по аутизму и доступной среде при участии сотрудников Третьяковской галереи. В 2019 году в Галерее появилась сенсорная карта безопасности, которая помогает сформировать наиболее комфортный маршрут при посещении постоянной экспозиции Третьяковской галереи в Лаврушинском переулке. Залы музея обозначены на карте разными цветами в зависимости от уровня сенсорной нагрузки. Карта доступна для ознакомления и скачивания на сайте и у администраторов музея. Также для участников адаптированных экскурсий подготовлены сенсорные сумки, в которых можно найти предметы первой помощи для снятия тревоги.

Третьяковская галерея продолжает обустраивать свое выставочное пространство, делать его максимально удобным для маломобильных посетителей, оснащая его техническими средствами. При поддержке и на средства ООО «Чистая линия» Третьяковская галерея приобрела и установила в здании в Лаврушинском переулке три современных подъемника FlexStep и САМА EA 7 производства Дании. Представитель производителя знаком со всеми нюансами и особенностями передвижения, поскольку является маломобильным посетителем. Подъемник FlexStep сочетает в себе вертикальный подъемник для инвалидной коляски и обычную лестницу. Выглядит он как стандартная лестница. С помощью одного нажатия на кнопку FlexStep превращается в подъемник, который удобно и надежно доставляет пользователя в кресле-коляске на верхний уровень, либо опускает его вниз. Подъемник оснащен всеми возможными системами безопасности. Если один из датчиков активируется, процесс немедленно останавливается и звучит сигнал тревоги. Кроме того, подъемник оснащен специально разработанной схемой защиты, куда входят, среди прочего, инфракрасные датчики, которые не допустят получения травмы при складывании лестницы. Панель управления понятна и доступна для пользователя. На остановках находятся кнопки вызова платформы, а движение вверх и вниз осуществляется путем нажатия кнопок на самом подъемнике. Все остальные действия, в том числе ключевые функции безопасности, осуществляются автоматически. После использования FlexStep автоматически возвращается в исходное положение лестницы. Схема передвижения для маломобильных посетителей представлена на сайте в виде поэтажного плана.

## **2. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Данные проекты Третьяковской галереи носят социальный характер и не преследуют коммерческие цели.

## **3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**

В Третьяковской галерее с 2008 года проводятся тактильные выставки в рамках программы «Язык скульптуры по Брайлю» для посетителей с нарушением зрения. Они адресованы, в первую очередь, тем, кто не имеет возможности увидеть произведения искусства. На этих выставках незрячие и слабовидящие люди имеют возможность познакомиться с оригинальными произведениями скульптуры. Подиумы для скульптур спроектированы так, чтобы незрячим посетителям было удобно изучать объемные формы на ощупь. На этикетках присутствует информация, напечатанная шрифтом Брайля. Также в Третьяковской галерее проводятся экскурсии на жестовом языке. Внедренный сервис для людей с особенностями и малоподвижных граждан позволяет быть данным категориям посетителей более независимыми при передвижении по музею. Посещение музеев позволяет людям с особенностями быть частью общества. Очень важно для таких людей быть интегрированными в социокультурную среду, находиться непосредственно в социокультурных пространствах, не чувствовать себя изолированными от общества, что, в свою очередь, позволяет им комфортно проводить время в музее и погружаться в мир искусства.

## **4. Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для сотрудников Третьяковской галереи, работающих непосредственно с посетителями, проведена образовательная программа на тему «Человек с аутизмом в музейном пространстве». Занятия проводила руководитель проекта поддержки людей с синдромом Аспергера, куратор проекта «Доступный музей» в Третьяковской галерее Антонина Стейнберг. На лекциях были разобраны сенсорные, коммуникативные, когнитивные особенности аутистов, правила коммуникации с ними. Занятия познакомили администраторов, музейных смотрителей, контролеров билетов, сотрудников службы безопасности, кассиров, сотрудников гардероба с особенностями коммуникации, с

порядком действий в случае срыва у посетителя с аутизмом.

## 7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Третьяковская галерея ведет работу по всем направлениям программы «Доступный музей», развивает образовательные направления для того, чтобы быть, действительно, доступным музеем для всех посетителей.

---

### ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Самсонова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Мария Викторовна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник службы сервиса