

План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей ГМИИ им. А.С. Пушкина на 2022 год и результаты его реализации

Мероприятие	Срок исполнения	Результат
1. Повышение удобства процедуры покупки (бронирования) билетов	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Постоянное повышение удобства процесса онлайн-покупки билетов на сайте музея: посетители купили онлайн 66% билетов. ▪ Интерфейс сайт продажи билетов стал более современным и интуитивно понятным для посетителей, усовершенствована функция поиска билетов. ▪ Реализованы возможность оплаты билетов по QR-коду через Систему быстрых платежей на сайте и в кассах. ▪ Реализован проект «Автономная касса» для бесперебойной продажи билетов в кассах Музея в случае технических сбоев со связью. ▪ Упростилось оформление экскурсий для организованных группы: вместо покупки путевки и входных билетов нужно купить только путевку.
2. Повышение доступности услуг Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Расширены льготы для военнослужащих по призыву: бесплатные входные билеты на ежедневной основе. ▪ Запуск продажи специального билета в музей для туристов через портал RUSSPASS в партнерстве с Комитетом по туризму Москвы. ▪ Для посетителей 60+ появился бесплатный день посещения 1 раз в неделю (каждый четверг). ▪ Новый формат посещения музея по запросам посетителей – сборные утренние экскурсии до открытия музея (в период проведения популярных выставок и высокого туристического сезона). ▪ Дифференцированный подход к стоимости экскурсий для организованных группы в зависимости от численности группы. ▪ В продаже появился новый тип комплексного билета с возможностью посетить все экспозиции и выставки с открытой датой (в период проведения популярных выставок и высокого туристического сезона). ▪ Проведена акция «Ранее бронирование» с возможностью купить билет ниже стандартной стоимости (в период проведения популярной выставки «Брат Иван»). ▪ Количество мероприятий, доступных по Пушкинской карте на конец года, выросло с 19 по 50.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Запущен телеграм-бот для участников программы Пушкинский.Youth для упрощения их прохода в здания Музея по QR-коду.
3. Повышение уровня комфорта пребывания в зданиях Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организована парковка для велосипедов и самокатов на территории Музея. ▪ Запущен сервиса бесплатной переносной зарядки для смартфонов. ▪ Запущен сервиса радиогидов для проведения экскурсий. ▪ Проведены обучающие мероприятия для сотрудников Музея по правилам посещения, процессам приема посетителей и коммуникациям с посетителями. ▪ Применена напольная навигация внутри здания для упрощения поиска входа на выставку.
4. Изучение мнения посетителей о качестве сервиса и услугах Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проведен онлайн-опрос посетителей, купивших на сайте входной билет на выставку «Брат Иван...». Посетители оценивали процедуру покупки билета и входа в Музей по сеансам с электронным билетом. 6835 посетителей приняли участие в опросе. По результатам опроса принят ряд решений, направленных на улучшение посетительского опыта, в том числе увеличить длительность сеанса (время для прохода в здание) с 15 до 30 минут. ▪ Разработан и опубликован на сайте Регламент по работе с отзывами и предложениям посетителей. Регламент разработан в целях повышения качества обслуживания посетителей Музея и определяет сроки и порядок рассмотрения отзывов и предложений посетителей, касающихся оказания Музеем услуг. ▪ В декабре запущен онлайн-опрос посетителей, которые приобретали для детей абонементы на занятия на сезон 2022/23 с целью получить от посетителей обратную связь о процедуре покупки абонемента и о посещении занятий и в дальнейшем учесть ее при планировании сезона 2023/24.
5. Повышение качества и доступности информационных материалов о Музее для посетителей	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Постоянная актуализация разделов сайта для посетителей с целью упростить поиск информации, необходимой для посещения музея. ▪ Расширение присутствия Музея в социальных медиа (преимущественно в Телеграм и Дзен): рост аудитории + 53%. ▪ За год на платформе izi.TRAVEL Музей запустил 3 бесплатных аудиогидов по ключевым выставкам на русском языке («Брат Иван. Коллекции Михаила и Ивана Морозовых» на 40 экспонатов, «Кабинет редкостей» на 9 экспонатов, «Мумии Древнего Египта. Искусство бессмертия» на 22 экспоната). Каждый аудиогид сопровождался QR-кодом для скачивания в зданиях музея. ▪ Опубликованы виртуальные панорамы новой экспозиции первого этажа Главного здания (6 залов, 50 точек обзора) и виртуальные туры по выставкам «Бывают странные сближенья...»

		<p>(42 точки обзора), «Мумии Древнего Египта. Искусство бессмертия» (28 точек обзора), «Брат Иван. Коллекции Михаила и Ивана Морозовых» (40 точек обзора).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Запущен спецпроект «Контексты» на сайте Музея, посвященный российской авторской фотографии рубежа XX–XXI. ▪ Запущены отдельные сайты по выставкам и проектам Музея: «Мумии Древнего Египта. Искусство бессмертия», «Брат Иван. Коллекции Михаила и Ивана Морозовых», проекту фестиваля Sound Around Kamchatka, раскопкам в городище Тмутаракань-Гермонасса, проекту «Гений места».
6. Повышение доступности услуг для посетителей с инвалидностью	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Расширение тактильной коллекции на 26 экспонатов. ▪ Обучение 20 сотрудников ГМИИ им. А. С. Пушкина в Москве и региональных филиалах основам тифлокомментирования. ▪ Проведение серии тренингов по русскому жестовому языку для сотрудников Музея. ▪ Разработка 6 новых маршрутов по временным выставкам для посетителей с инвалидностью. ▪ Размещение документального фильма «Иван Морозов» на русском жестовом языке и информационного фильма «Жесты» в общедоступном разделе «Пушкинский для всех» на сайте Музея.