

**План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей
ГМИИ им. А.С. Пушкина на 2017 год и результаты его реализации**

Мероприятие	Срок исполнения	Результат
1. Повышение удобства процедуры покупки (бронирования) билетов	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ С учетом отзывов пользователей и выявленных потребительских предпочтений музейных посетителей внедрено новое меню онлайн-магазина и стандарты описания билетных продуктов на сайте, разработана подробная инструкция «Как купить билеты на сайте» для посетителей. Количество обращений посетителей, сталкивающихся со сложностями при покупке билетов онлайн, существенно снизилось. ▪ В 2017 году все билетные продукты музея стали доступны для покупки на сайте, и музей перешел на одновременный старт продаж билетов на мероприятия повышенного спроса (абонементы в детские кружки, лекционные и экскурсионные абонементы, билеты на концерты «Декабрьские вечера» и др.) на сайте и в кассах. Это привело к существенному сокращению очередей в кассы, экономии времени посетителей на покупку и привлекло новую аудиторию посетителей, которые ранее не имели возможность тратить значительное время в очередях. По «Декабрьским вечерам» сократилось число покупок билетов с целью перепродажи по завышенным ценам, а количество негативных обращений посетителей по вопросам приобретения билетов на концерты свелось к нулю.
2. Повышение доступности услуг Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Реализован комплекс мер по сокращению очередей в Музей: активное продвижение среди посетителей предварительной покупки билетов на сайте (доля посетителей с билетами, купленными онлайн, выросла в 2 раза с 6% в 2016 г. до 12% в 2017 г.), организация прохода на выставку по сеансам, перевод большего числа билетных продуктов в онлайн-продажу, отказ от продажи ряда билетных продуктов только в кассе, открытие второго входа в Галерею для групп и посетителей, имеющих право внеочередного прохода. ▪ Продлен режим работы зданий музея по пятницам до 21.00. Ранее «длинный» день был только в четверг. ▪ Добавлены льготы на покупку входных билетов для молодежной аудитории: дети от 16 до 18 лет, владельцы карты ISIC.

<p>3. Повышение уровня комфорта пребывания в зданиях Музея</p>	<p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Запущена автоматизированная система контроля прохода посетителей в Главное здание Музея с помощью сканирования штрих-кода на билете, по итогам тестирования подготовлен план масштабирования системы на все здания Музея. ▪ Обновлена система навигационных и информационным носителей в общественных зонах Музея с учетом отзывов посетителей. ▪ Предоставлен бесплатный доступ к Wi-Fi в основных зданиях Музея посетителям с иностранными телефонными номерами. ▪ Отремонтировано помещение Экскурсионного бюро, начался ремонт входной зоны и холла ЦЭВ «Музейон». ▪ Внедрена единая формы именных бейджей для сотрудников Музея, работающих с посетителями. ▪ Внедрена система идентификации официальных экскурсионных групп на популярных выставках с помощью стикеров. ▪ Музей прошел аттестацию и получил сертификат China Friendly. Сотрудники музея посетили семинар, об особенностях работы с китайскими туристами и адаптации музея под их потребности.
<p>4. Изучение мнения посетителей о качестве сервиса и услугах Музея</p>	<p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Централизована работы с отзывами посетителей, поступающими из разных источников (форма обратной связи на сайте, книги отзывов и предложений, Минкульт РФ и другие каналы коммуникаций), налажен учет и анализ обращений. Музей принимает по возможности оперативные меры или разрабатывает среднесрочный или долгосрочный план действий по устранению недостатков. ▪ Проведен опрос посетителей с инвалидностью в рамках программы «Доступный музей». ▪ Проведение социологического опроса глухих и слабослышащих посетителей. ▪ Проведен опрос посетителей, посвященный узнаваемости бренда и источникам информации о музее, в рамках акции Ночь в Музее. ▪ Участие в межмузейном маркетинговом исследовании, целью которого стала сегментация посетителей московских музеев.
<p>5. Повышение качества и доступности информационных материалов о Музее для посетителей</p>	<p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Сокращен средний срок ответов на вопросы посетителей, поступающих по электронной почте, до 1 рабочего дня.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ За год на платформе izi.Travel музей запустил 16 бесплатных аудиогидов по ключевым выставкам на русском языке и 2 - на английском языке. Каждый аудиогид сопровождался QR-кодом для скачивания в зданиях музея. ▪ Создана виртуальная экскурсия по экспонатам музея по экспонатам Галереи искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков на русском и английском языках с использованием технологии дополненной реальности. Экскурсия доступна в мобильном приложении ARTEFACT. ▪ Запущен виртуальный проект «Импрессионисты Пушкинского» совместно с соцсетью Одноклассники. В проекте представлены 10 шедевров из коллекции музея. Каждая картина сопровождается бесплатным аудиогидом в озвучке российских звезд: Ивана Урганта, Илзе Лиепы, Басты, Ксении Собчак и других. ▪ Внедрена технологии LinkRay в Главном здании и Галереи искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков на информационных экранах цокольных этажей. Технология позволяет посетителям получать информацию о музее и экспонатах на смартфон в результате простого наведения камеры на объекты. ▪ Запущены бесплатных онлайн-трансляций мероприятий музея. За год в соцсетях проведено 55 трансляций экскурсий по выставкам. ▪ На Youtube-канале Музея выложены 63 видеоролика по просветительским мероприятиям музея. ▪ Разработан новый дизайн официального сайта музея www.arts-museum.ru, обновлен и дополнен контент, разработаны новые полезные информационные материалы для разных категорий посетителей и партнеров, дата официального публичного открытия сайта – весна 2018 года. ▪ Расширение присутствия Музея в социальных медиа: рост аудитории + 37%. Запущен Telegram-канал о внутренней жизни музея и Telegram-бот с расписанием событий. На 20% выросло число подписчиков почтовой рассылки музея ▪ Разработаны информационные памятки для участников групповых экскурсии – взрослых и школьников. ▪ Актуализированы Правила посещения Музея, в том числе в части возвратов билетов.
6. Повышение доступности услуг для посетителей с инвалидностью	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Разработано Методическое пособия по работе с посетителями-инвалидами и организовано регулярное обучения работников Музея. За 2017 год прошло 29

		<p>обучающих семинаров, обучено 235 сотрудников музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями (администраторы, кассиры, смотрители и др.).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Сотрудники Отдела по работе с посетителями прошли обучение основам русского жестового языка (Курс для музейных сотрудников в Музее современного искусства «Гараж») и подготовили мини-курс по обучению смотрителей, кассиров, администраторам ключевым фразам на РЖЯ. Обучение запланировано на 2018 год.▪ Сформирована группа из 8 экскурсоводов и научных сотрудников для проведения занятий с посетителями-инвалидами. Организовано их обучение в РЕАКОМП по программе «Специалист по музейному обслуживанию экскурсантов-инвалидов».▪ Разработан бесплатный образовательный видеокурс и аудиогид для глухих и слабослышащих посетителей по постоянной экспозиции Главного здания.▪ 4 выставки сопровождались образовательными программами на жестовом языке. Запущены сборные экскурсии для слабослышащих посетителей по выставках и постоянной экспозиции, которые посетили более 200 человек.▪ Три ключевые выставки «Лицом к будущему. Искусство Европы 1945–1968», «Венеция Ренессанса» и «Цай Гоцян. Октябрь» сопровождались тактильными макетами и специальной образовательной программой для незрячих.▪ Запущен новый дизайн и контент раздела «Доступный музей» на сайте Музея с учетом отзывов посетителей на предыдущую версию раздела.▪ Налажена системная работа с групповыми запросами посетителей с инвалидностью на посещение музея (экскурсии, арт-терапия), запущен специальный e-mail museum4all@arts-museum.ru и отдельный номер телефона. В 2017 г. организовано более 50 групповых посещений для более чем 600 инвалидов.▪ С 25 сентября по 1 октября в Музее прошел Инклюзивный фестиваль, посвященный преодолению коммуникативных границ и созданию в музее атмосферы открытости для посетителей с особыми потребностями. В программе – спектакли, пластические мастер-классы, занятия искусствоведов и педагогов ГМИИ им. А.С. Пушкина, а также научно-практическая конференция, посвященная проблеме формирования доступной среды в музейном пространстве.▪ 2 декабря Музей принял участие во Всероссийской акции «Музей для всех! День инклюзии», инициированной ИКОМ России. В этот день вход в Музей был бесплатным для посетителей с инвалидностью. В программе - занятия, дискуссии и мастер-классы для широкой аудитории, а также для музейных профессионалов.
--	--	---