

**План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей  
ГМИИ им. А.С. Пушкина на 2018 год и результаты его реализации**

Мероприятие	Срок исполнения	Результат
1. Повышение удобства процедуры покупки (бронирования) билетов	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Постоянное повышение удобства процесса онлайн-покупки билетов на сайте музея: доля посетителей с билетами, купленными онлайн, выросла с 12% в 2017 г. до 18% в 2018 г.</li> <li>▪ Организован проход в музей по электронным билетам без обмена на бумажные в кассах музея.</li> <li>▪ Запущен новый сервис – электронные заявки на групповые экскурсии для частных и юридических лиц – как дополнительная возможность для посетителей и альтернатива звонку или визиту в Экскурсионное бюро.</li> <li>▪ Разработаны правила бронирования экскурсий и занятий для сторонних лиц и внедрены онлайн-формы для заявок на экскурсии и занятия.</li> <li>▪ Разработано новое Пользовательское соглашение для посетителей, приобретающих билеты на сайте.</li> </ul>
2. Повышение доступности услуг Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Новые возможности для молодежной аудитории: бесплатный вход по средам для студентов и расширение льгот для обучающихся в профильных учебных заведениях.</li> <li>▪ Новые возможности для школьных групп: 2 бесплатных билета для взрослых, сопровождающий экскурсионную группу школьников (учителей и родителей).</li> <li>▪ Новые возможности для многодетных: увеличено количество «бесплатных» дней для многодетных семей: ранее 1 раз в месяц, с осени 2018 года - 1 раз в неделю.</li> <li>▪ Введена новая бесплатная категория «Участник ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС» для граждан РФ и СНГ.</li> <li>▪ Экскурсии по специальным льготным ценам - 500 руб. за группу посетителей до 15 человек - для подопечных государственных центров социального обслуживания и других социальных организаций.</li> <li>▪ Организована мультимедийная выставка «Завтрак на траве» в ТЦ Метрополис с бесплатным посещением.</li> <li>▪ Организовано бесплатное посещение в одно из зданий Музея - Учебный художественный музей им. И.В. Цветаева – на постоянной основе.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Проведены бесплатные экскурсии по историческому кабинету Директора ГМИИ им. А.С. Пушкина с показом инсталляции «Кабинет Директора».</li> <li>▪ На регулярной основе проводятся бесплатные экскурсии с медиаторами по выставкам, организованных в рамках направления «Пушкинский XXI» (49 экскурсий по выставкам «Post-mortem Monography и "Фабрицио Плесси. Душа камня").</li> <li>▪ Разработаны нескольких маршрутов с заданиями (квесты) для семей с детьми с возможностью бесплатно скачать с сайта материалы.</li> <li>▪ Проведена новая акция «Встречаем вместе»: 31 декабря бесплатный вход и бесплатные экскурсии и квесты по постоянной экспозиции для посетителей всех категорий. Акцию посетители 3,4 тыс. чел.</li> </ul>
3. Повышение уровня комфорта пребывания в зданиях Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Масштабирована автоматизированная система контроля прохода посетителей в Музей с помощью сканирования штрих-кода на билете на все здания Музея.</li> <li>▪ Организован цикл обучающих семинаров для сотрудников по навыкам коммуникации с посетителями в сложных и конфликтных ситуациях.</li> <li>▪ Внедрено регулярное тестирования администраторов на стойках информации на знание информации, необходимой для обслуживания посетителей.</li> </ul>
4. Изучение мнения посетителей о качестве сервиса и услугах Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информирование посетителей о возможности оставить свой отзыв о работе музея онлайн. Раздача посетителям визиток с контактами службы по работе с отзывами.</li> <li>▪ Проведено более 10 онлайн-опросов разных категорий посетителей по темам, связанным с посещением музея.</li> </ul>
5. Повышение качества и доступности информационных материалов о Музее для посетителей	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ За год на платформе izi.Travel музей запустил 8 бесплатных аудиогидов по ключевым выставкам на русском языке. Каждый аудиогид сопровождался QR-кодом для скачивания в зданиях музея.</li> <li>▪ По 7 ключевым выставкам запущены бесплатные виртуальные экскурсии с использованием технологии дополненной реальности в мобильном приложении ARTEFACT</li> <li>▪ За год в соцсетях проведено 21 онлайн-трансляций мероприятий Музея.</li> <li>▪ На Youtube-канале Музея выложены 158 новых видеоролика по просветительским мероприятиям музея.</li> <li>▪ Запущен видеоблог с Директором Музея: проведено 3 выпуска</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Расширение присутствия Музея в социальных медиа: рост аудитории + 11%. На 43% выросло число подписчиков почтовой рассылки музея</li> <li>▪ Запущена новая версия музейного сайта с мобильной версией и англоязычной версией раздела с информацией для посетителей.</li> <li>▪ Запущена регулярная новостная рассылки для партнеров – туристический компаний.</li> <li>▪ Разработаны рекомендации по посещению музея для посетителей с детьми.</li> <li>▪ Разработана короткая упрощенная версия Правил посещения музея с рекомендациями и полезными советами.</li> <li>▪ Подготовлено 5 новых серий проекта «С точки зрения Музея» по постоянной экспозиции ГМИИ им. А.С. Пушкина для онлайн-показов.</li> <li>▪ Новые возможности для иностранных посетителей: буклеты на японском языке</li> </ul>
<p>6. Повышение доступности услуг для посетителей с инвалидностью</p>	<p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Заключено соглашение о сотрудничестве с ГУП «Московский метрополитен»: сотрудники Центра обеспечения мобильности пассажиров осуществляют сопровождение пассажиров метро, которые направляются в Музей и которым требуется помощь в передвижении, до входа в Музей и на обратном пути из Музея.</li> <li>▪ Закуплены специальные мобильные гусеничные подъемники для передвижения по лестницам Главного здания и Галереи Искусства стран Европы и Америки XIX-XX веков посетителей в инвалидных креслах-колясках. Проведена сертификация 8 сотрудников охраны для работы с подъемником и инвалидными колясками.</li> <li>▪ Проведены занятия по основам русского жестового языка для сотрудников разных подразделений музея, участвующих в коммуникации с посетителями.</li> <li>▪ Организован тренинг с психологами фонда «Выход» по коммуникациям с посетителями с РАС.</li> <li>▪ 11 сотрудников прошли обучение по программе «СПЕЦИАЛИСТ ПО ЭКСКУРСИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОВЗ В ХУДОЖЕСТВЕННОМ МУЗЕЕ» (40 часов), РЕАКОМП совместно с ГМИИ</li> <li>▪ Разработано 9 экскурсионных маршрутов на русском жестовом языке</li> <li>▪ Запущено волонтерское движение по работе с посетителями с инвалидностью. Численность волонтеров на конец 2018 года – 120 человек.</li> <li>▪ Разработана и размещена на сайте социальная история (в 2-х вариантах: традиционный формат и фотоколлаж) и сенсорная карта Главного здания и Галереи Искусства стран Европы и Америки XIX-XX веков посетителей с маршрутом для</li> </ul>

		<p>посетителей с расстройством аутистического спектра. Сотрудники музея прошли обучение по работе с маршрутом.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Все ключевые выставки 2018 года сопровождались тактильными макетами, видеогuidaми на жестовом языке и специальной образовательной программой для незрячих и глухих: «Эпоха Рембрандта и Вермеера. Шедевры Лейденской коллекции», «Изобразительное искусство эпохи Эдо», «Пабло Пикассо. Ольга Хохлова».</li><li>▪ Разработан и размещен на сайте облегченный видеокурс по истории мирового искусства «Машина времени» для детей с особенностями интеллектуального развития.</li></ul>
--	--	--