

План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей ГМИИ им. А.С. Пушкина на 2016 год и результаты его реализации

| Мероприятие | Срок исполнения | Результат |
|--|-----------------|--|
| 1. Повышение удобства процедуры покупки (бронирования) билетов | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Музей в течение 2016 г. увеличил количество касс в зданиях Музея для покупки билетов посетителями с 6 до 11. ▪ В первом квартале реализована возможность оплачивать билеты в кассах бесконтактными картами. ▪ Музей в течение 2016 г. постепенно расширял ассортимент услуг, билеты на которые посетители могли приобрести онлайн: лекции, абонементы, концерты, просветительские мероприятия – 1 квартал, сборные и групповые экскурсии – 2 квартал, абонементы на лекции и экскурсии – 3 квартал и др. ▪ Музей в 4 квартале 2016 реализовал возможность продажи льготных билетов онлайн. ▪ Во 2 квартале внедрена онлайн-запись на посещение Экскурсионного бюро для покупки групповых экскурсий для школьников в целях сокращения «живых» очередей. |
| 2. Повышение уровня комфорта пребывания в зданиях Музея | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ В декабре 2016 года изменилась входная зона Галереи искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков (Волхонка, 14). Благодаря обновленному дизайну пространства была расширена зона гардероба, размещена понятная навигация, установлены информационные стойки, добавлена вторая касса и выделено место сбора экскурсионных групп; для посетителей с грудными детьми установлен пеленальный столик. ▪ С декабря в Главном здании, Галерее искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков и Отделе личных коллекций открыт бесплатный доступ к wi-fi для посетителей. ▪ Осенью Музей начал использовать наушники для посетителей при проведении некоторых экскурсий. ▪ Внедрена новый метод формирования плана-графика экскурсий с целью управления количеством посетителей, одновременно находящихся на экспозиции |

| | | |
|---|-----------|--|
| 3. Создание специализированного подразделения по обслуживанию посетителей | 3 квартал | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Отдел по работе с посетителями создан 12.09.2016 г., укомплектован новыми и действующими работниками к 16.11.2016 г., сформирован план деятельности. |
| 4. Запуск виртуальных экскурсий | 3 квартал | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Музей реализовал проект «Виртуальные прогулки по музею» http://www.virtual.arts-museum.ru/, включая 3D-версию прогулок http://vr.arts-museum.ru/. Все здания Музея доступны для виртуальной экскурсии в любое время с компьютера, планшета и мобильного телефона. |
| 5. Изучение мнения посетителей о качестве сервиса и услугах Музея | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Музей на постоянной основе анализирует пожелания и комментарии посетителей, поступающие в Музей через книги отзывов и предложений, форму обратной связи на сайте www.arts-museum.ru, сервис оценки качества услуг учреждений культуры и другие каналы коммуникаций с посетителями, и предпринимает меры по улучшению тех или иных аспектов своей деятельности. ▪ В августе Музей провел исследование посетителей Галереи искусства стран Европы и Америки XIX-XX вв. ▪ В период с сентября по ноябрь Музей провел исследование аудитории выставки «Рафаэль. Поэзия образа...». ▪ Создание «тепловой» карты Музея. Результат исследования — это визуализация взаимодействия людей и выстроенной экспозиции. По этим данным можно судить о том, какие выигрышные экспозиционные решения становятся определяющими в управлении вниманием посетителей, и как ошибочные как будто «крадут» экспонаты из экспозиции. Этими тепловыми картами могут руководствоваться специалисты в ходе работы над новым проектом экспозиции Музея. |
| 6. Совершенствование графика работы Музея | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Музей учитывает потребности посетителей и вносит периодические изменения в свой график работы. Примеры изменений: в 2016 году доступ на выставку «Рафаэль. Поэзия образа...» был продлен до 22.00 (стандартно до 20.00); в 2017 году выставка «Грузинский авангард» вместо 5 дней в неделю работает 6 дней. Музей продолжит практику оперативного изменений режима работы с учетом пожеланий посетителей и востребованности выставок. |

| | | |
|---|-----------|--|
| 7. Повышение качества и доступности информационных материалов о Музее для посетителей | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ В июне были актуализированы Правила посещения Музея, в которые четко прописаны права и обязанности посетителей. ▪ Актуализация разделов сайте с контактами и информацией для посетителей. ▪ Повышение активности Музея в социальных медиа: рост аудитории в 2016 году более чем в 2 раза. ▪ Запуск бесплатных аудиогидов по шести выставкам Музея на платформе izi.Travel. |
| 8. Повышение доступности услуг Музея | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Расширение списка категорий посетителей, имеющих право внеочередного прохода в Музей и приобретения билетов без очереди (инвалиды 3 группы, пожилые люди от 70 лет, беременные женщины, семьи с детьми до 3 лет и др.). |
| 9. Развитие инклюзивных программ | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обучение работников навыкам коммуникации с посетителями с ограниченными возможностями здоровья. ▪ Осенью на сайте создан специальный раздел «Доступный музей» с описанием услуг и особенностей посещений. ▪ Разработан бесплатный образовательный видеокурса и аудиогид для глухих и слабослышащих посетителей по постоянной экспозиции Галереи искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков. ▪ С октября 2016 года ежегодный фестиваль «Пятницы в Пушкинском» стал инклюзивным. В его программу включены мероприятия для посетителей с ограниченными возможностями: экскурсии для слабовидящих, незрячих, а также глухих и слабослышащих. |
| 10. Повышение качества проведения экскурсий | постоянно | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Корректировка содержания экскурсий и организации их проведения, разработка новых экскурсионных тем с учетом обратной связи от посетителей. |