

## План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей ГМИИ им. А.С. Пушкина на 2019 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 18% в 2018 г. до 24% в 2019 г.</li> <li>▪ Улучшен графика работы Экскурсионного бюро: дополнительный день приема посетителей – воскресенье.</li> <li>▪ Реализованы возможность оплаты билетов в Музей картой «Тройка».</li> <li>▪ Музей включен в список достопримечательностей, которые туристы могут посещать по карте Moscow CityPass.</li> <li>▪ Правила возврата билетов приведены в соответствие с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре».</li> </ul>
2. Повышение доступности услуг Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Стартовал просветительский проект «Академия Пушкинского» – бесплатные онлайн-курсы по истории искусств для детей и взрослых (по результатам обратной связи от посетителей).</li> <li>▪ Открыто новое пространство Пушкинский.Youth, которое стало основной площадкой для проведения молодежных программ, с исследовательской лабораторией, читальным залом, выставочной площадкой, медиатекой, VR-студией, лекционным пространством, а также зоной отдыха и коворкингом.</li> <li>▪ Расширены льготы и упрощена процедура получения льготного билета для молодежной аудитории: льгота привязаны к возрасту, а не к учебному статусу. Бесплатный билет – для детей до 18 лет, льготный билет – для молодежи от 18 до 25.</li> <li>▪ Сохранены льготы для пенсионеров, исходя из «старого» пенсионного возраста (женщины 55+, мужчины 60+).</li> <li>▪ На постоянной основе проходит еженедельная акция «Студенческая среда» для молодежной аудитории с бесплатными входными билетами и экскурсиями по льготной цене.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Новые форматы посещения музея с детьми – квесты «Заколдованный лес» и «Подводная одиссея в Пушкинском» с экскурсоводами Музея для детей разного возраста (по результатам обратной связи от посетителей/</li> <li>▪ Специальные программы утреннего посещения музея до открытия (по результатам обратной связи от посетителей).</li> <li>▪ В продаже появился новый тип комплексного билета возможностью посетить все экспозиции и выставки (по результатам обратной связи от посетителей).</li> <li>▪ За год на платформе izi.TRAVEL музей запустил 13 бесплатных аудиогидов по ключевым выставкам на русском языке. Каждый аудиогид сопровождался QR-кодом для скачивания в зданиях музея.</li> <li>▪ По 8 ключевым выставкам запущены бесплатные виртуальные экскурсии с использованием технологии дополненной реальности в мобильном приложении ARTEFACT.</li> </ul>
3. Повышение уровня комфорта пребывания в зданиях Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Для маломобильных посетителей: запуск новой бесплатной услуги - аренда оборудования (ходунки, трости и т.п.) на время осмотра экспозиции музея.</li> <li>▪ Для посетителей с малышами: установлены дополнительные пеленальные столики, предоставляются одноразовые пеленки, запущен сервис бесплатной аренды музейной детской коляски.</li> <li>▪ Разработаны и внедрены стандарты работы с посетителями для разных музейных сервисов (контроль билетов, кассиры)</li> <li>▪ Проведено обучение сотрудников Музея правилам посещения в целях соблюдения прав разных категорий посетителей.</li> <li>▪ Обновлено и усовершенствована навигация во входных зонах Музея.</li> <li>▪ Переход на предварительную продажу всех входных билетов по сеансам, в целях более равномерного распределения потока посетителей.</li> </ul>
4. Изучение мнения посетителей о качестве сервиса и услугах Музея	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Запущены новый инструмент для сбора обратной связи - тематические онлайн-опросы посетителей о качестве услуг Музея.</li> </ul>
5. Повышение качества и доступности информационных материалов о Музее для посетителей	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Постоянная актуализация разделов сайта для посетителей, в том числе запуск страниц трех спецпроектов для сайта Отдела реставрации и консервации, формирование системы взаимозависимых фильтров в разделах коллекций, доработка отдельных страниц разделов "Поддержки музей" и "Посетителям".</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Совершенствование информационных материалов об экскурсионном обслуживании.</li> <li>▪ Организован сбора статистики об иностранных посетителях на кассах в целях совершенствования информационных материалов и сервисов.</li> <li>▪ Запуск мобильного приложения с отдельным разделом для держателей карт Друзья Пушкинского и возможностью прохода в Музей по виртуальной карте (сервис работает в тестовом режиме).</li> <li>▪ Запуск отдельного сайта по проекту участия Музея в 58-й Венецианской биеннале современного искусства.</li> <li>▪ Размещение новых виртуальных выставок на сайте музея <a href="http://virtual.arts-museum.ru">virtual.arts-museum.ru</a> («Щукин. Биография коллекции»)</li> <li>▪ Запущен сайт международного фестиваля «Декабрьские вечера Святослава Рихтера», запущен раздел Портала ГМИИ по 150-летию Анри Матисса</li> </ul>
<p>6. Повышение доступности услуг для посетителей с инвалидностью</p>	<p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Организация туалета для посетителей с инвалидностью в Галереи искусства стран Европы и Америки XIX–XX веков (Волхонка, 14)</li> <li>▪ Обучение экскурсоводов Музея навыкам тифлокомментирования для повышения качества работы с незрячими посетителями.</li> <li>▪ Разработка 6-и новых маршрутов на жестовом языке по временным выставкам.</li> <li>▪ Развитие программ по работе с незрячими посетителями.</li> <li>▪ Организация просветительских мероприятий совместно для посетителей с нарушения слуха совместно с CODA (Слышащие дети в семье глухих).</li> <li>▪ Программа лекций с иностранными и российскими спикерами для сотрудников музеев по инклюзивным темам.</li> </ul>