

**Отчет**  
**об исполнении государственного задания на оказание государственной услуги,**  
**предоставляемой физическим и (или) юридическим лицам**

**Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций**  
(наименование услуги)

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**  
**«Музей Природы и Человека»**  
(наименование учреждения)

**за 2015 год**

**Раздел I**

**Наименование государственной услуги:** Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций (ст.5 закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 29.02.2008 г. № 17-оз «О регулировании отдельных вопросов в сфере музейного дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»)

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на 2015 год	Фактическое значение за 2015 год	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
<b>Потребители государственной услуги</b>				
Число получателей услуг всего, из них:	чел.	94 000	<b>104 305</b>	Форма Федерального статистического наблюдения №8-НК, Статистические данные из системы TicketNet
В том числе:				
Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам	чел.	21 540	<b>1 669</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий	чел.	112	<b>104</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Инвалиды	чел.	118	<b>1 147</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Герои СССР, РФ, полные кавалеры Ордена Славы	чел.	29	<b>31</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Члены многодетных семей	чел.	76	<b>1 356</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Лица, не достигшие 16 лет	чел.	15 104	<b>31 500</b>	Статистические данные из системы TicketNet
Лица от 16 до 18 лет, кроме обучающихся по основным профессиональным образовательным	чел.	710	<b>386</b>	Статистические данные из системы TicketNet

программам				
Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	чел.	28	9	Статистические данные из системы TicketNet
Потребители (физические, юридические лица)	чел.	56 283	68 103	Статистические данные из системы TicketNet
Посещения выставок вне музея	чел.		14 298	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 8

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на 2015 год	Фактическое значение за 2015 год	Процент выполнения государственного задания (в %)	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
-------------------------	-------------------	--	----------------------------------	---	---

**Объем оказываемой государственной услуги (в натуральных показателях)**

1. Число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных) Всего:	чел.	94 000	104 305	111%	Форма Федерального статистического наблюдения №8-НК «Сведения о деятельности музея» утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 15 июля 2011 г. № 324 раздел 6, графы 3,8  Статистические данные, из системы TicketNet
---	------	--------	---------	------	---

**В том числе:**

Индивидуальных посещений, из них	чел.	82 500	91 371	110,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 4 Статистические данные, из системы TicketNet
Экскурсионных посещений	чел.	11 500	12 934	112,5%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 6 Статистические данные, из системы TicketNet
Посещения выставок вне музея	чел.		14 298		Форма федерального статистического

					наблюдения 8-НК раздел 6 графа 8
2. Число посетителей музея – участников образовательных программ музея. Всего:	чел.	23 000	22 257	96,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК Государственное задание Учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Музей Природы и Человека»
В том числе:					
лекций	чел.	1 800	1 771	98,4%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 11
массовых мероприятий	чел.	15 500	13 741	88,7%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК Раздел 6 графа 13
просветительских программ	чел.	5 700	6 745	118,3%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 15
3. Объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)	ед.	150 545	152 095	101%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК
В том числе:					
Основной фонд	ед.	126 353	126 763	100,3%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 3 Статистика системы КАМИС
Научно-вспомогательный фонд	ед.	24 192	25 332	105%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 5 Статистика системы КАМИС
4. Число массовых мероприятий	ед.	10	10	100%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
5. Число организованных и открытых выставок, в том числе:	ед.	49	54	110%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
6. Число передвижных выставок в	ед.	29	34	117,2%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея

муниципальных образованиях автономного округа					
7. Число выставочных проектов из частных собраний, фондов федеральных, региональных и иных музеев	ед.	10	10	100%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
8. Число музейных предметов, внесенных в электронных каталог	ед.	120 436	126 239	104,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 2, графа 7 Статистика системы КАМИС
<b>Качество оказываемой государственной услуги</b>					
1. Среднее число посещений музея на 1000 чел. (при условии проживания в г. Ханты-Мансийске 95 353 жителей)	посещений	995	1 094	110%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, раздел 6, графы 3,8 Статистические данные, из системы TicketNet
2. Доля музейных предметов, представленных в музейных экспозициях от общего числа музейных предметов основного фонда	%	5	4,8	96%	Форма 8-НК Статистика системы КАМИС
3. Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог от общего музейного фонда	%	80	83	103,8%	Форма 8-НК Статистика системы КАМИС
4. Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения	%	98	98	100%	Основание: проведённое исследование Приложение 1
5. Доля оцифрованных музейных предметов, представленных в сети Интернет от общего числа музейных предметов	%	10	13,8	138%	Статистика портала Музея Природы и Человека Статистика портала Музеи Югры

основного фонда					
-----------------	--	--	--	--	--

## Раздел II

**Наименование государственной услуги:** Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры (ст.1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»)

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на отчетный финансовый год	Фактическое значение за 2015 год	Характеристика причин отклонения от запланированных значений	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
<b>Потребители государственной услуги</b>					
Физические; юридические лица	заявка/чел.	1650/17 450	1655/23 153	100,3 / 132,7 %	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 6 Статистические данные, из системы TicketNet
Доля обращений за услугой в электронной форме в общем количестве обращений за получением услуги	%	6	5,8	97 %	Первичные формы учета записи на экскурсии Статистика официального сайта учреждения 1-ЭГУ, из системы TicketNet
Количество обращений за получением услуги в электронной форме	заявка	99	96	97 %	Первичные формы учета записи на экскурсии Статистика официального сайта учреждения

Исполнитель:  
Гришина О.В., зам. директора по учетно-хранительской работе  
8 (3467) 32-12-38

**Отчет  
о расходовании средств бюджета автономного округа  
на исполнение государственного задания  
за 2015 год**

№ п.п.	Наименование услуги	План на год, тыс. руб.	Факт, тыс. руб.	% выполнения	
			с начала года	к плану	к соответствующему периоду предыдущего года
1	Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций	115 954,7	115 954,7	100	107,5

**Информация о расходовании собственных средств на оказание государственных услуг за 2015 год**

№ п.п.	Наименование мероприятия (услуги)	План учреждения на год, тыс. руб.	Факт, тыс. руб.	% выполнения	
			с начала года	к плану	к соответствующему периоду предыдущего года
1	Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций	3 660,0	3 660,0	100	166,6

*Исполнитель:*  
*Лукинина Гальминур Тагиржановна, главный бухгалтер*  
 8 (3467) 22-38-13.

**Пояснительная записка**  
к отчету об исполнении государственного задания  
за 2015 год

*Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций» составляет по критериям:*

*К1 – полнота использования бюджетных средств на выполнение государственного задания на оказание государственной услуги – 100 %*

*К2 – количество потребителей государственной услуги – 111 %*

*К3 – качество оказания государственной услуги – 109,5 %*

*К4 – объем оказания государственной услуги – 105,3 %*

*Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций» составляет – 106,4 %.*

1. Выводы о степени достижения плановых значений показателей, характеризующих объем и качество государственной услуги «Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций», непосредственного и конечного результата оказания государственной услуги. *Все показатели, характеризующие объем и качество государственной услуги «Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций», оказываемой БУ «Музей Природы и Человека» в соответствии с утвержденным государственным заданием на 2015 год, за отчетный период соответствуют либо превосходят плановые показатели:*

*1.1. Объем показателей государственной услуги (в натуральных показателях)*

Сравнительный анализ показателей, характеризующих объем оказываемой государственной услуги, утвержденной государственным заданием на 2015 год, и ее фактического значения свидетельствует о выполнении и перевыполнении большинства плановых показателей:

1.1.1. Фактическое выполнение показателя, характеризующего объем государственной услуги «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных)» составило за отчетный период 111%, процент выполнения государственного задания по показателю «индивидуальные посещения» достиг 110,8%, а по показателю «экскурсионные посещения» – 112,5%. Основными причинами значительного перевыполнения данного показателя объема государственной услуги являются:

- проведение системной работы по информированию населения о выставках и мероприятиях музея посредством СМИ и Интернет-ресурсов;

- системная работа с учреждениями образования города Ханты-Мансийска, туристическими компаниями, а также отдельными категориями граждан;
- использование новых форм работы с посетителями (мероприятия, приуроченные к Году литературы в России; культурно-образовательные и массовые мероприятия музея);
- организация и проведение на базе музея мероприятий всероссийского и регионального уровня: цикла мероприятий, приуроченных к 70-летию Победы в Великой Отечественной войне и пр.;
- рост количества и качества показателей выставочной работы музея: организация и проведение выставочных проектов цикла «Музеи России Югре» из фондов ведущих музеев Российской Федерации и частных коллекций, а также выставочных проектов из фондов музея и выставок, посвященных событийным мероприятиям международного, российского и регионального значения, например, выставка «Югра спортивная», подготовленная в рамках Сурдлимпиады, проходившей в г. Ханты-Мансийске; «Великая Отечественная: люди и судьбы», посвященная 70-летию Великой Победы; а также «Древо жизни», «Образы старого Самарово», «Древние следы», «Цветы. Камни. Горы» и др.), на которых в интерактивной форме экспонировались новые поступления из фондов музея уникальных музейных предметов и музейных коллекций также вызвали большой интерес посетителей музея.

Все это повлияло на перевыполнение показателя объема государственной услуги «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных).

Выставки вне музея в 2015 году посетило 14 298 посетителей.

1.1.2. Фактический показатель, характеризующий объем оказываемой государственной услуги: **«число посетителей музея – участников образовательных программ»** составил в отчетной период 96,8 %.

В том числе:

- **«число участников массовых мероприятий»:** «Ночь в музее», «Ночь искусств», Грибной фестиваль «Мир грибов: осенние краски», Акции «Письма с фронта», «Люди и судьбы» и др. составляет 88,7 % от планового. Это обусловлено тем, что третья часть запланированных массовых мероприятий проходила на площадке Музея-усадьбы сельского купца Рязанцева в с. Селиярово Ханты-Мансийского района, где в силу отдаленности от крупных населенных пунктов и сложности транспортной схемы невозможно привлечение большого количества посетителей-участников массовых мероприятий.
- **«число участников лекций»** составляет 98,4 %,
- **«число участников просветительских программ»** – 118,3 %, что превышает установленное плановое значение на 2015 год. Перевыполнение данного показателя обусловлено реализацией долгосрочной программы «Музей – детям», а также внедрением новых форм культурно-образовательных программ, особенно для детской и семейной аудитории.



1.1.3. Фактический показатель объема государственной услуги *«объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)»* за 2015 год составил 101%; в том числе: основного фонда – 100,3% и научно-вспомогательного фонда – 105%. Увеличение фактического значения данного показателя связано с большим количеством поступлений музейных предметов в дар (предметы историко-бытовой коллекции, предметы нумизматики, уникальная коллекция диапозитивов на стекле) от жителей автономного округа – результат акции «Люди и судьбы», посвященной 85-летию со дня образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, а также поступлений естественно-научных коллекций по итогам экспедиционных работ, проводимых сотрудниками БУ «Музей Природы и Человека».

1.1.4. Плановый показатель, характеризующий показатель объема государственной услуги *«число массовых мероприятий»* - 10, фактическое исполнение – 10, процентное исполнение – 100%, что соответствует плановым показателям.

1.1.5. Плановый показатель, характеризующий показатель объема государственной услуги *«число организованных и открытых выставок»* – 49, фактическое исполнение – 54, процент исполнения – 110%.

В том числе:

1.1.6. фактическое исполнение показателя *«число передвижных выставок в муниципальных образованиях автономного округа»* составляет 117,2% (план – 29 выставок, факт – 34 выставки);

1.1.7. фактическое исполнение показателя *«число выставочных проектов из частных собраний, фондов федеральных, региональных и иных музеев»* составляет 100%.

Перевыполнение данного показателя произошло в основном за счет увеличения количества передвижных выставок в муниципальных музеях автономного округа, подготовленных по запросу Департамента культуры для организации культурной программы в рамках рабочей поездки Губернатора автономного округа по муниципальным образованиям: Пыть-Ях, Мегион, Радужный, а также в рамках выездной коллегии Департамента культуры в г. Урай и мероприятий Дней славянской письменности и культуры в г. Ханты-Мансийске. С целью расширения спектра программных мероприятий в дни рождественских и новогодних каникул «Ханты-Мансийск – новогодняя столица» с 2016 на 2015 год было перенесено экспонирование выставки «Мир глазами мамонтенка».

1.1.8. *«Число музейных предметов, внесенных в электронный каталог»* в отчетном периоде составляет 126 239 музейных предметов, процент исполнения показателя в пределах планового – 104,8%.

## **1.2. Качество оказываемой государственной услуги.**

1.2.1. Процент выполнения показателя качества государственной услуги *«среднее число посещений музея на 1 000 жителей (при условии проживания в г. Ханты-Мансийске 95 353 жителей)»* в 2015 году составил 110 %. Превышение планового значения данного показателя напрямую

связано с увеличением показателя объема государственной услуги – «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных). См. п.1.1.1.

1.2.2. Показатель, характеризующий качество государственной услуги *«доля музейных предметов, представленных в музейных экспозициях от общего числа музейных предметов основного фонда»* в 2015 году выполнен на 96%, что в пределах плановых показателей.

В течение 2015 года музейный фонд активно использовался для экспонирования в стационарной экспозиции «Связь времен», на выставках, организованных как в музее, так и на других экспозиционных площадях. За отчетный период музеем было организовано 54 выставочных проекта, в том числе: 34 передвижных выставочных проекта фондов музея в муниципальных музеях автономного округа и 20 на экспозиционных площадях музея. Всего в стационарной экспозиции, на выставках в музее и вне музея за 2015 года экспонировалось 6 145 музейных предметов основного фонда.

1.2.3. Фактический показатель качества, оказываемой государственной услуги, *«доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог от общего музейного фонда»* составляет 83% при плановом показателе – 80%, исполнение – 103,8%. В целях проведения научной инвентаризации предметов в БУ «Музей Природы и Человека» в течение 2015 года в систему КАМИС внесено 2 676 единиц хранения (I ступень учета), составлено научное описание на 2 763 единиц хранения (II ступень учета), внесены изменения и добавления в описания предметов – 5 251 единица хранения.

1.2.4. *«Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения»* – 100%. Данные подготовлены на основании исследований по изучению степени удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг учреждения на основе анкетного опроса.

1.2.5. Фактический показатель качества оказываемой государственной услуги *«доля оцифрованных музейных предметов, представленных в сети Интернет от общего числа музейных предметов основного фонда»* составил в отчетном периоде 13,8% при плановом – 10%, процент исполнения – 138%. Отклонение от плановых показателей в сторону увеличения доли оцифрованных предметов, представленных в сети Интернет, произошло в связи с тем, что в 2015 году был запущен в промышленную эксплуатацию виртуальный музей «История ссылки и спецпереселения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. 1920-1950-е гг.», а также массовым размещением материалов в БД «Великий подвиг народа» в связи с подготовкой к 70-летию Победы в Великой Отечественной войне. Кроме того, была продолжена активная работа по информационному наполнению портала БУ «Музей Природы и Человека» и регионального портала «Музеи Югры»: подготовлено к выводу в Интернет для формирования ИСС музея 1 179 ед. хр., к размещению в региональном каталоге портала «Музеи Югры» – 4 025 ед. хр.

2. Предложения необходимых мер по обеспечению достижения плановых значений показателей качества (объема) государственных услуг, непосредственного и конечного результата оказания государственных услуг в очередном и плановом периоде.

2.1. Продолжить системную работу со всеми категориями посетителей, уделив особое внимание высшим и средне-специальным образовательным учреждениям Ханты-Мансийска и региона, а также с другими целевыми аудиториями, используя новые формы и методы работы.

2.2. Расширить тематику лекций, просветительских программ и массовых мероприятий; увеличить количество участников в них за счет привлечения ранее мало задействованных групп посетителей: рабочая и студенческая молодежь, пожилые люди, семейная аудитория.

2.3. Поэтапная модернизация стационарной экспозиции «Связь времен»: внедрение новейших информационных технологий, создание системы мобильности экспонатного ряда, расширение формата аудио, видео сопровождения.

3. Предложения о возможных изменениях значений плановых показателей качества (объема) государственных услуг, непосредственного и конечного результатов оказания государственных услуг с обоснованием каждого предложения.

Анализ деятельности музея за последние годы показал стабильную тенденцию к поддержанию плановых показателей и их динамичному росту.

*Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры» составляет по критериям:*

*К1 – полнота использования бюджетных средств на выполнение государственного задания на оказание государственной услуги – 100 %*

*К2 – количество потребителей государственной услуги – 132,7 %*

*К3 – качество оказания государственной услуги – 97 %*

*К4 – объем оказания государственной услуги – 97,0 %*

*Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры» составляет – 106,7 %.*

Таким образом, все показатели, характеризующие объем и качество государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры»,

оказываемой БУ «Музей Природы и Человека» в соответствии с утвержденным государственным заданием на 2015 год, за отчетный период находятся в пределах допустимых отклонений, соответствуют, либо превосходят плановые показатели.

**Директор**

**Главный бухгалтер**



**С.В. Лазарева**

**Г.Т. Лукманова**

*Исполнитель:*

*Гришина Ольга Владимировна, заместитель директора по учетно-хранительской работе*

*Назаров Петр Владимирович, ученый секретарь*

*8 (3467) 32-12-08*

## Отчет

о проведении в 2015 году исследования по изучению степени удовлетворенности посетителей качеством услуг, предоставляемых в Музее Природы и Человека

Для изучения их потребностей и определения насколько посетители музея остаются удовлетворены качеством оказанных в музее услуг, а также для выполнения Музеем Природы и Человека задания на оказание государственной услуги «Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций» в учреждении в течение первого полугодия 2015 года проводился сводный мониторинг в форме анкетного опроса. Данная работа осуществлялась в соответствии с приказом по бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» №87/01-02 от 05.03.2011 «О порядке и механизме проведения маркетинговых исследований».

Исследование музейного посетителя является необходимым условием для повышения эффективности работы музея, в том числе для разработки новых выставочных, культурно-образовательных проектов, доработки экспозиции и совершенствования методики экскурсионной работы. Для проведения исследования разработана программа и анкета, включающая десять закрытых вопросов для выяснения социально-демографических характеристик посетителей и степени их удовлетворенности от посещения музея и полученной музейной услугой.

В течение 2015 года было опрошено (в письменной форме) 1 249 респондентов, как среди одиночных посетителей, так и организованных групп.

В результате анализа ответов на вопросы анкеты получены следующие данные:

Первый блок вопросов относится к определению социально-демографических характеристик посетителей.

Возраст опрошенных посетителей находится в диапазоне от 6 до 85 лет, см. таблицу 1. Средний возраст опрошенных составляет 33 года (мода – 16 и 30 лет). Более 70% опрошенных посетителей входят в возрастную группу от 14 до 40 лет.

**Таблица 1. Возраст респондентов**

№ п/п	Возрастные группы	в %
1.	от 8 до 17	34
2.	от 18 до 25	16
3.	от 26 до 35	23
4.	от 36 до 55	18
5.	старше 56	9

По гендерному признаку респонденты распределились следующим образом: 65% – женщины, 35% – мужчины, см. таблицу 2.

**Таблица 2. Пол респондентов**

Пол	в %
Мужской	38
Женский	62

Почти половина опрошенных – 42 % являются жителями г. Ханты-Мансийска; 30% опрошенных посетителей являются жителями населенных пунктов ХМАО-Югры и 28 % – гости Югры. *см. таблицу 3.*

**Таблица 3. Местожительство респондентов**

№ п/п	Местожительство	в %
1.	г. Ханты-Мансийск	42
2.	Населенный пункт ХМАО*	30
3.	Иногородний**	28

\* Нижневартовск, Нефтеюганск, Сургут, Нягань, Югорск и др.

\*\* Венгрия, Киргизия, Украина, Москва, Санкт-Петербург, Уфа, Екатеринбург, Новосибирск, Омск, Томск, Тюмень, Тобольск и др.

По социальному статусу наиболее крупными группами респондентов являются: школьники (35%) и работающие (37%), *см. таблицу 4.*

**Таблица 4. Социальный статус / занятость респондентов**

№ п/п	Социальный статус	в %
1.	Школьник	35
2.	Студент	7
3.	Работающий	37
5.	Домохозяйка	9
6.	Пенсионер	12

Второй блок вопросов связан с выявлением того, насколько часто респонденты посещают Музей Природы и Человека и его структурные подразделения.

Анализируя ответы на вопрос «С кем, вы сегодня пришли в музей?» (*см. таблицу 5*) наибольшее число респондентов ответили, что пришли со своей семьей (33%). Вторую по численности группу посетителей составляют те, кто пришел с компанией друзей/коллег (22%).

**Таблица 5. Ответы на вопрос: «С кем Вы сегодня пришли в музей?»**

№ п/п	С кем Вы сегодня пришли в музей	в %
1.	С женой, подругой, девушкой (мужем, другом, молодым человеком)	20
2.	Всей семьей	33
3.	С ребенком	18
4.	С компанией друзей / коллег по работе	22
5.	Пришел один (пришла одна)	7

От общего числа опрошенных 35% посетили музей впервые, 44% посещали музей до этого момента, в том числе 21% считают себя постоянными посетителями, *см. таблицу 6.*

**Таблица 6. Ответы на вопрос: «Вы посетили наш музей...»**

№ п/п	Вы посетили наш музей	в %
1.	Впервые	35
2.	Был несколько раз	44
3.	Посещаю регулярно в течение года	21

Третий блок вопросов связан с оценкой у посетителей степени удовлетворенности от визита в Музей Природы и Человека.

Оценочные вопросы были представлены несколькими типами, в том числе NPS-вопросом. На вопрос «Остались ли Вы удовлетворены от посещения и качества услуг, оказанных в музее?» 98% респондентов, ответили утвердительно, 2% остались неудовлетворенными от посещения (см. таблицу 7).

**Таблица 7. Ответы на вопрос: «Остались ли Вы удовлетворены от посещения и качества услуг, оказанных в музее?»**

№ п/п	Остались ли Вы удовлетворены от посещения и качества услуг, оказанных в музее	в %
1.	Да	98
2.	Нет	2

Следующие оценочные вопросы, в целом, подтвердили данную пропорцию. Так, оценивая впечатление от посещения музея по пяти бальной шкале максимальную оценку «4» и «5» баллов поставили 87% респондентов, и только 3% поставили оценку «3» балла. (см. таблицу 8).

**Таблица 8. Ответы на вопрос: «Оцените, пожалуйста, Ваше впечатление от посещения музея по 5-ти бальной шкале»**

№ п/п	Оцените, пожалуйста, Ваше впечатление о мероприятии по 5-ти бальной шкале	в %
1.	0 баллов	0
2.	1 балл	0
3.	2 балла	0
4.	3 балла	3
5.	4 балла	16
6.	5 баллов	81

Анализируя ответы на вопрос «Планируете ли, вы посещать подобные мероприятия в будущем?» 77% респондентов ответили, что планируют посетить подобные мероприятия в будущем, 22,9% затруднились ответить и лишь 0,1% не планируют посещение (см. таблицу 9).

Основная масса (более 81%) затруднившихся ответить на вопрос о возможности повторного посещения музея являются иногородними.

**Таблица 9. Ответы на вопрос: «Планируете ли вы посещать наш музей в будущем?»**

№ п/п	Планируете ли вы посещать наш музей в будущем?	в %
1.	Да	77
2.	Нет	0,1
3.	Затрудняюсь ответить	22,9

Одним из наиболее важных показателей, в проводимом опросе было определение индекса лояльности посетителя.

Индекс лояльности NPS (англ. Net Promoter Score) – индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется, для оценки готовности к повторным покупкам. Впервые метод был представлен в 2003 году Фредериком Райхельдом в журнале Harvard Business Review.

Измерение индекса лояльности NPS включает в себя несколько шагов.

1. Потребителям предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете компанию/товар/бренд своим друзьям/знакомым?» по 10 бальной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 – «Обязательно порекомендую».

2. На основе полученных оценок все потребители разделяются на 3 группы: 9-10 баллов – сторонники (промоутеры) товара/бренда, 7-8 баллов – нейтральные потребители, 0-6 баллов – критики.
3. Непосредственно расчёт индекса NPS.  $NPS = \text{доля сторонников} - \text{доля критиков}$   
Средний показатель NPS находится на уровне 5-10 %.

Анализ ответов на NPS вопрос выявил следующие результаты (см. таблицу 10). Так, 70% от общего количества респондентов относятся к категории промоутеров, т.е. готовы порекомендовать своим друзьям и знакомым посещение Музея Природы и Человека, что является очень высоким показателем. 23% относятся к категории нейтралов, т.е. высоко оценили качество проведенного мероприятия, но еще не готовы дать рекомендацию. 7% от числа опрошенных относятся к категории критиков, т.е. дали негативную оценку.

Индекс NPS составил 63%, что в два раза больше рекомендуемого среднего значения. Эта цифра может являться отправной точкой по измерению уровня лояльности посетителей к Музею Природы и Человека. Однако работа по формированию лояльного посетителя музея должна стать одним из наиболее перспективных направлений.

**Таблица 10. Ответы на вопрос: «Порекомендуете ли Вы посетить Музей Природы и Человека своим друзьям и знакомым?» [NPS-вопрос]**

№ п/п	Порекомендуете ли Вы посетить Музей Природы и Человека своим друзьям и знакомым?	в %	NPS, в %
1.	0 баллов	0	7%, критики
2.	1 балл	0	
3.	2 балла	0	
4.	3 балла	0	
5.	4 балла	0	
6.	5 баллов	4	
7.	6 баллов	3	
8.	7 баллов	9	23%, нейтралы
9.	8 баллов	14	
10.	9 баллов	14	70%, промоутеры
11.	10 балла	56	

На вопрос о главной причине посещения музея, большинство респондентов – 37% ответили, что посетили музей благодаря его известности как в Югре, так и за пределами региона, а также по рекомендации друзей и знакомых (см. таблицу 11).

**Таблица 11. Ответы на вопрос: «Какая главная причина посещения Музея Природы и Человека?»**

№ п/п	Какая главная причина посещения Музея Природы и Человека?	в %
1.	недорогой билет	9
2.	удобное местонахождение	17
3.	давно слышал об этом музее и хотел его посетить	37
4.	рекомендации друзей и знакомых	37

Четвертая группа вопросов была включена в исследования для определения наиболее востребованных и не востребованных источников информации, которые используют посетители музея, а также о проектах, в которых принимали участие или хотели бы увидеть в музее.

Наибольшее число опрошенных – 34% ответили, что узнали о музее от друзей или знакомых (см. таблицу 12). Однако, ответ на данный вопрос, как правило, не исключает того, что посетители уже видели информацию о музее, но не смогли вспомнить и указать в анкете нужный источник информации.



Наиболее популярными у посетителей источниками информации о музее стала визуальная реклама (в том числе на фасаде музея) – 14%; официальный сайт музея отметили 10%; 11% респондентов узнали о музее через социальные сети «Facebook» и 7% через «ВКонтакте» (см. таблицу 12).

**Таблица 12. Ответы на вопрос: «Откуда Вы узнали о нашем музее?»**

№ п/п	Откуда Вы узнали о нашем музее?	в %
1.	официальный сайт музея	10
2.	портал «Музеи Югры»	3
3.	страничка музея в социальной сети «ВКонтакте»	7
4.	страничка музея в социальных сетях «Facebook»	11
5.	страничка музея в социальных сетях «Twitter»	0
6.	телевидение	9
7.	радио	4
8.	газеты и журналы	5
9.	листовки	1
10.	визуальная реклама в городе (уличный баннер и афиши)	14
11.	от друзей и знакомых	34
12.	иное	2

Из числа респондентов, которые ранее посещали Музей Природы и Человека или структурные подразделения учреждения, большинство ответили, что были участниками проводимых в Музее Природы и Человека мероприятий различной направленности. Наиболее популярным мероприятием у посетителей музея является акция «Ночь в музее» (37%), иные мероприятия (наиболее часто встречающийся ответ – открытие новых выставок, «Ночь искусств» и экскурсии – 31%) и «День открытых дверей» (19%). Около 10% (в совокупности) посетителей отметили, что были участниками мероприятий, проводимые на площадке Археопарка (см. таблицу 13).

**Таблица 13. Ответы на вопрос: «В каких мероприятиях нашего музея Вы принимали участие?»**

№ п/п	В каких мероприятиях нашего музея Вы принимали участие?	в %
1.	акция «День открытых дверей»	19
2.	акция «Ночь в музее»	37
3.	акция «Ночь мамонта»	2
4.	программа «В семейном кругу»	3
5.	мероприятие в КТК «Археопарк»	7,5
6.	мероприятие в Музее-усадьбе в с. Селярово	0,5
7.	Иное (мода – «Ночь искусств», экскурсии, открытие выставок)	31

Анализируя результаты ответов на вопрос о проектах, которые посетители хотели бы увидеть в музее чаще, большинство респондентов – 51% хотели бы видеть новые выставки, которых в 2015 году было достаточно, в том числе из других музеев России. Кроме того, от общего количества опрошенных 27% хотят посещать мероприятия для семейной и детской аудитории и 23% – культурно-массовые мероприятия (см. таблицу 14).

**Таблица 14. Ответы на вопрос: «Какие мероприятия и проекты Вы хотели бы посещать в Музее Природы и Человека чаще всего?»**

№ п/п	Какие мероприятия и проекты Вы хотели бы посещать в Музее Природы и Человека чаще всего?	в %
1.	новые выставки	51
2.	культурно-массовые мероприятия (например, как «Ночь в музее»)	23
3.	мероприятия для детей и семейной аудитории	27

В результате анализа ответов на вопрос анкеты: «**Какие выставки Вы хотели бы видеть в музее чаще**», наиболее популярным ответом (26%) стал – привозные выставки из музеев России и мира, на втором месте (25 %) выставки об истории края и на третьем – этнографические выставки (24%) (см. таблицу 15).

**Таблица 15. Ответы на вопрос: «Какие выставки Вы хотели бы видеть в музее чаще?»**

№ п/п	Какие выставки Вы хотели бы видеть в музее чаще?	в %
1.	этнографические выставки	24
2.	выставки об истории края	25
3.	выставки о флоре и фауне округа	15
4.	фотовыставки	10
5.	привозные выставки из музеев России и мира	26

Последний вопрос анкеты относился к категории «открытых», где посетители самостоятельно, при желании, должны были оставить контактную информацию для вступления в клуб «Друзья музея».

В результате только 36 % респондентов заполнили данный раздел, указав хотя бы один способ обратной связи. Большинство – 46% написали электронную почту, 43% указали свой телефон, и только 11% написали и контактный телефон, и электронную почту.

Таким образом, всего за 2015 год общее число посетителей, прошедших анкетирование составило **1 249** человек. Согласно анализу ответов, степень удовлетворенности посетителей от посещений и предоставленных в музее услуг составила **98 %**.

Исполнитель:

Назаров Пётр Владимирович, учёный секретарь  
+7 (3467) 32-12-08