

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 первое полугодие 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 первое полугодие 2015 год	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
Потребители государственной услуги				
Число получателей услуг Всего:	чел.	94 000	72 095	Форма Федерального статистического наблюдения №8-НК, Статистические данные из системы TicketNet
В том числе:				
Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам	чел.	21 540	1 807	Статистические данные из системы TicketNet
Участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий	чел.	112	69	Статистические данные из системы TicketNet
Инвалиды	чел.	118	882	Статистические данные из системы TicketNet
Герои СССР, РФ, полные кавалеры Ордена Славы	чел.	29	10	Статистические данные из системы TicketNet
Члены многодетных семей	чел.	76	1 284	Статистические данные из системы TicketNet
Лица, не достигшие 16 лет	чел.	15 104	17 312	Статистические данные из системы TicketNet

Лица от 16 до 18 лет, кроме обучающихся по основным профессиональным образовательным программам	чел.	710	78	Статистические данные из системы TicketNet
Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	чел.	28	9	Статистические данные из системы TicketNet
Потребители (физические, юридические лица)	чел.	56 283	50 644	Статистические данные из системы TicketNet
Посещения выставок вне музея	чел.		4 096	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 1 полугодие 2015 года	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	72 095	76,7%	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	чел.	82 500	64 409	78,1%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 4 Статистические данные, из системы TicketNet
Экскурсионных посещений	чел.	11 500	7 686	66,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 6 Статистические данные, из системы TicketNet

Посещения выставок вне музея	чел.		4 096		Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 8
2. Число посетителей музея – участников образовательных программ музея. Всего:	чел.	23 000	10 407	45,24%	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	901	50,1%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 11
массовых мероприятий	чел.	15 500	6 659	43%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК Раздел 6 графа 13
просветительских программ	чел.	5 700	2 847	50%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 15
3. Объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)	ед.	149 082	151 524	101,6%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК
В том числе:					
Основной фонд	ед.	125 161	126 305	100,9%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 3 Статистика системы КАМИС
Научно-вспомогательный фонд	ед.	23 921	25 219	105,4%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 5 Статистика системы КАМИС
4. Число массовых мероприятий	ед.	10	4	40%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
5. Число организованных и открытых выставок, в том числе:	ед.	49	39	79,6%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея

6. Число передвижных выставок в муниципальных образованиях автономного округа	ед.	29	21	72,4%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
7. Число выставочных проектов из частных собраний, фондов федеральных, региональных и иных музеев	ед.	10	6	60%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК, отчет о работе музея
8. Число музейных предметов, внесенных в электронных каталог	ед.	120 436	120 504	100%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 2, графа 7 Статистика системы КАМИС
Качество оказываемой государственной услуги					
1. Среднее число посещений музея на 1000 чел. (при условии проживания в г. Ханты-Мансийске 95 310 жителей)	посещений	995	756,4	76%	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	3,7	74%	Форма 8-НК Статистика системы КАМИС
3. Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог от общего музейного фонда	%	80	79,5	99,4%	Форма 8-НК Статистика системы КАМИС
4. Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения	%	98	98	100%	Основание: проведенное исследование Приложение 1
5. Доля оцифрованных	%	10	13	130%	Статистика портала Музея Природы и Человека

музейных предметов, представленных в сети Интернет от общего числа музейных предметов основного фонда					Статистика портала Музеи Югры
---	--	--	--	--	-------------------------------

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 первое полугодие 2015 г.	Характеристика причин отклонения от запланированных значений	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
Потребители государственной услуги					
Физические; юридические лица	чел.	17 450	11 564	66,3%	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	6	100%	Первичные формы учета записи на экскурсии Статистика официального сайта учреждения 1-ЭГУ, из системы TicketNet
Количество обращений за получением услуги в электронной форме	чел.	99	693 (32 обращения)	700% Обратилось 32 чел. за оказанием услуги для 693 посетителей (в среднем в одном	Первичные формы учета записи на экскурсии Статистика официального сайта учреждения

				обращения от 20 до 22 чел.)	
--	--	--	--	-----------------------------------	--

Исполнитель:

Гришина О.В., заместитель директора по учетно-хранительской работе

Назаров Пётр Владимирович, ученый секретарь

8 (3467) 33-50-19

**Отчет
о расходовании средств бюджета автономного округа
на исполнение государственного задания
за первое полугодие 2015 года**

№ 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	126 280,9	53784,62	42,6	107,6

**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	3 360,00	1801,23	53,6	54,1

Исполнитель:

главный бухгалтер

Лукманова Гильминур Тагиржановна

8 (3467) 32-38-1

**Пояснительная записка к отчету об исполнении
государственного задания
за первое полугодие 2015 года**

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 – 42,6 %

К2 – количество потребителей государственной услуги – 76,7 %

К3 – качество оказания государственной услуги – 95,9 %

К4 – объем оказания государственной услуги – 68,7 %

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций» составляет – 71 %.

1. Выводы о степени достижения плановых значений показателей, характеризующих объем и качество государственной услуги «Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций», непосредственного и конечного результата оказания государственной услуги:

1.1. Фактическое выполнение показателя, характеризующего объем государственной услуги «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных)» составило за отчетный период 76,7 %, процент выполнения государственного задания по показателю «индивидуальные посещения» достиг 78,1 %, а по показателю «экскурсионные посещения» – 66,8 %. 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 (новые формы организации и проведения мероприятий программы «Год литературы в Музее Природы и Человека»; культурно-образовательных мероприятий для детской аудитории, таких как «Гарри Поттер и тайны музейных комнат», «День рождения в каменном веке», «Выпускной в каменном веке» и др.);
- организация и проведение на базе музея цикла мероприятий всероссийского и регионального уровня, посвященных 70-летию Победы в

Великой Отечественной войне, 85-летию со дня образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и пр.;

- количество и качество выставок, организованных как в музее, так и на выставочных площадях муниципальных образований округа выросло за счет организации и проведения выставок цикла «Музеи России – Югре» из фондов ведущих музеев Российской Федерации и частных коллекций, таких как «Крещенский перезвон. Православные храмы мира», фотовыставка «Фотографии XIX века из коллекции РОСФОТО – Вильям Каррик» (из фондов ГМБЦ «РОСФОТО», г. Санкт-Петербург), «Капитуляция Германии. Май 1945» (Германо-российский музей Берлин-Карлсхорст. ФРГ, г. Берлин), «Искусство агитации. Плакат и карикатура в СССР 1930-1945 гг.» (из фондов ГМБЦ «РОСИЗО», г. Москва), «Югра Спортивная» (из частных собраний), «Великая Отечественная война: люди и судьбы» (из фондов государственных и муниципальных музеев Югры), «Куликово поле – далекое и близкое» (Государственный музей-заповедник «Куликово поле», г. Тула); организации интерактивных выставочных проектов из фондов музея: «Образы старого Самарова», «Древние следы», «Цветы. Камни. Горы» и др.), на которых в интерактивной форме экспонировались новые поступления в фонды музея уникальных музейных предметов и музейных коллекций, что вызвало большой интерес посетителей музея. Увеличению количества выставок, организованных в муниципальных музеях, способствовало расширение их тематики и включение в план гастрольного выставочного тура выставок с дизайнерским оформлением и экспонированием уникальных подлинных музейных предметов из фондов Музея Природы и Человека.

1.1.2. Фактический показатель, характеризующий объём оказываемой государственной услуги: «число посетителей музея – участников образовательных программ» составил в отчетный период 45,24 %. Число участников массовых мероприятий составляет 43% от планового показателя, это объясняется тем, что в календарный план первого полугодия из 10 запланированных в 2015 году включено только 4. Количество участников лекционных и просветительских программ соответствует плановому показателю первого полугодия 2015 года.

1.1.3. Фактический показатель объема государственной услуги «объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)» в первом полугодии 2015 года составил 101,6%; основного фонда – 100,9% и научно-вспомогательного фонда – 105,4%. 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, а также поступлений естественно-научных коллекций

по итогам экспедиционных работ, проводимых сотрудниками БУ «Музей Природы и Человека», и передаче археологических коллекций от организаций, ведущих на территории Югры археологические раскопки.

1.1.4. Фактический показатель, характеризующий объем государственной услуги «число музейных предметов, внесенных в электронный каталог» составил 100%. Значение показателя превышает плановый в связи с тем, что квоты по заполнению БД и выгрузке в Интернет, утвержденные для Музея Природы и Человека, сильно превышают плановый показатель ГЗ музея на 2015 год.

1.2. Сравнительный анализ показателей, характеризующих качество оказываемой государственной услуги, утвержденной государственным заданием на 2015 год и фактического значения показателей, свидетельствует о достижении значений, утвержденных государственным заданием или об их превышении.

1.2.1. Процент выполнения показателя качества государственной услуги «среднее число посещений музея на 1 000 человек» за первое полугодие 2015 года составило 76 %.

1.2.2. Показатель, характеризующий качество государственной услуги «доля музейных предметов, представленных в музейных экспозициях от общего числа музейных предметов основного фонда» в первом полугодии 2015 года выполнен на 74%.

В первом полугодии 2015 года музейный фонд активно использовался для экспонирования в стационарной экспозиции «Связь времен» (включение новых разделов в экспозиции «Времена изначальные», «Древности» из новых поступлений). на выставках, организованных как в музее, так и на других экспозиционных площадях. За отчетный период музеем было организовано 39 выставочных проектов, в том числе 26 передвижных, из них: 21 – в муниципальных музеях автономного округа. Всего в стационарной экспозиции, на выставках в музее и вне музея в первом полугодии 2015 года экспонировалось 4 650 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 79,5 % от общего музейного фонда при плановом показателе – 80%. В целях проведения научной инвентаризации предметов в Музее Природы и Человека в первом полугодии 2015 года в систему КАМИС внесено 912 единиц хранения (I ступень учета), составлено научное описание на 1 197 единиц хранения (II ступень учета).

1.2.4. В первом полугодии 2015 году музей продолжил проведение исследования удовлетворенности посетителей качеством оказываемых услуг,

посредством проведения анкетного опроса. С этой целью посетителям музея предлагалось заполнить анкеты после посещения выставок или мероприятия. Всего в анкетировании приняли участие 0,72 % от общего количества посетителей (519 чел.). Процент удовлетворенности качеством и доступностью музейной услуги составляет 98 %. Все опрошенные практически полностью удовлетворены качеством оказываемых музеем услуг. Более подробная информация отражена в отчете (приложение 1).

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% при плановом – 10%. Отклонение от плановых показателей в сторону увеличения доли оцифрованных предметов, представленных в сети Интернет, произошло в связи с созданием виртуального музея «История ссылки и спецпереселения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. 1920-1950-е гг.», а также массовым размещением материалов в Региональный электронный каталог «Великий подвиг народа», посвященной 70-летию Победы в Великой Отечественной войне. Кроме того, была продолжена активная работа по информационному наполнению портала Музея 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» – 1 179 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 аудиториям, 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 экспонатурного ряда, расширение формата аудио, видео сопровождения.

2.4. Привести в соответствие квоты, утвержденные для БУ «Музей Природы и Человека» по выгрузке в электронный каталог с показателем,

характеризующим объем государственной услуги «число музейных предметов, внесенных в электронный каталог».

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.

Директор

Главный бухгалтер



С.В. Лазарева

Г.Т. Лукманова

Исполнители:

Гришина О.В., заместитель директора по учетно-хранительской работе;

Назаров Пётр Владимирович, ученый секретарь

8 (3467) 33-50-19

Отчет

о проведении в первом полугодии 2015 года 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 первом полугодии 2015 г. было опрошено (в письменной форме) 517 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 9 до 72 лет, см. таблицу 1. Средний возраст опрошенных составляет 31 год (мода – 20 и 40 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	30
2.	от 18 до 25	21
3.	от 26 до 35	20
4.	от 36 до 55	19
5.	старше 56	10

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

Таблица 2. Пол респондентов

Пол	в %
Мужской	39
Женский	61

Почти половина опрошенных – 47 % являются жителями г. Ханты-Мансийска; 28% опрошенных посетителей являются жителями населенных пунктов ХМАО-Югры и 25% – гости Югры. см. таблицу 3.

Таблица 3. Местожительство респондентов

№ п/п	Местожительство	в %
1.	г. Ханты-Мансийск	47
2.	Населенный пункт ХМАО*	28
3.	Иногородний**	25

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

** Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Тюмень, Омск, Тюмень и др.

По социальному статусу наиболее крупными группами респондентов являются: школьники (33%) и работающие (32%), см. таблицу 4.

Таблица 4. Социальный статус / занятость респондентов

№ п/п	Социальный статус	в %
1.	Школьник	33
2.	Студент	10
3.	Работающий	32
5.	Домохозяйка	10
6.	Пенсионер	15

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 (40%). Вторую по численности группу посетителей составляют те, кто пришел с ребенком (21%) или с супругой / подругой (16%), с компанией друзей / коллег (14%).

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)	16
2.	Всей семьей	40
3.	С ребенком	21
4.	С компанией друзей / коллег по работе	14
5.	Пришел один (пришла одна)	9

От общего числа опрошенных 34% посетили музей впервые, около 52% посещали музей до этого момента, в том числе 14% 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	34
2.	Был несколько раз	52
3.	Посещаю регулярно в течение года	14

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 88% респондентов, и только 2% поставили самые низкие оценки от «0» до «2» баллов (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	1
3.	2 балла	1
4.	3 балла	5
5.	4 балла	10
6.	5 баллов	83

Анализируя ответы на вопрос «Планируете ли, вы посещать подобные мероприятия в будущем?» 87% респондентов ответили, что планируют посетить подобные мероприятия в будущем, 12% затруднились ответить и лишь 3% не планируют посещение (см. таблицу 9).

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	87
2.	Нет	3
3.	Затрудняюсь ответить	10

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 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, 66% 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. 29% относятся к категории нейтралов, т.е. высоко оценили качество проведенного мероприятия, но еще не готовы дать рекомендацию. 5% от числа опрошенных относятся к категории критиков, т.е. дали негативную оценку.

Индекс NPS составил 61%, 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	5%, критики
2.	1 балл	0	
3.	2 балла	0	
4.	3 балла	1	
5.	4 балла	1	
6.	5 баллов	1	
7.	6 баллов	2	
8.	7 баллов	14	29%, нейтралы
9.	8 баллов	15	
10.	9 баллов	15	66%, промоутеры
11.	10 балла	51	

На вопрос о главной причине посещения музея, большинство респондентов – 30% ответили, что посетили музей 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	15
2.	удобное местонахождение	20
3.	давно слышал об этом музее и хотел его посетить	33
4.	рекомендации друзей и знакомых	35

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 – 37% 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) и официальный сайт музея (10%), 9% респондентов узнали о музее через социальную сеть «Facebook», и 8% узнали о музее через социальную сеть «ВКонтакте» и телевидение (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»	4
3.	страничка музея в социальной сети «ВКонтакте»	8
4.	страничка музея в социальных сетях «Facebook»	9
5.	страничка музея в социальных сетях «Twitter»	0
6.	телевидение	8
7.	радио	5
8.	газеты и журналы	6
9.	листовки	1
10.	визуальная реклама в городе (уличный баннер и афиши)	10
11.	от друзей и знакомых	37
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» (51%), иные мероприятия (наиболее часто встречающийся ответ – открытие новых выставок, «Ночь искусств» и экскурсии – 22%) и «День открытых дверей» (10%). Около 12% (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»	10
2.	акция «Ночь в музее»	51
3.	акция «Ночь мамонта»	3
4.	программа «В семейном кругу»	4
5.	мероприятие в КТК «Археопарк»	9
6.	мероприятие в Музее-усадьбе в с. Селярово	1
7.	Иное (мода – «Ночь искусств», экскурсии, открытие выставок)	22

Анализируя результаты ответов на вопрос о проектах, которые посетители хотели бы увидеть в музее чаще, большинство респондентов – 55% хотели бы видеть новые выставки, 20% – культурно-массовые мероприятия и 25% – мероприятия для семейной и детской аудитории Археопарка (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	55
2.	культурно-массовые мероприятия (например, как «Ночь в музее»)	20
3.	мероприятия для детей и семейной аудитории	25

В результате анализа ответов на вопрос анкеты: «**Какие выставки Вы хотели бы видеть в музее чаще**», наиболее популярным ответом (28%) стал – выставки об истории края, на втором месте (26 %) – привозные выставки из музеев России и мира и на третьем – этнографические выставки (21%) (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	19
2.	выставки об истории края	30
3.	выставки о флоре и фауне округа	15
4.	фотовыставки	11
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 41 % респондентов заполнили данный раздел, указав хотя бы один способ обратной связи. Большинство – 44% написали электронную почту, 43% указали свой телефон, и только 11% написали и контактный телефон, и электронную почту.

Таким образом, всего за первое полугодие 2015 года общее число посетителей, прошедших анкетирование составило **517** человек. Согласно анализу ответов, степень удовлетворенности посетителей от посещений и предоставленных в музее услуг составила **98 %**.

Исполнитель:
учёный секретарь
Назаров Пётр Владимирович
8 (3467) 33-50-19