



НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ

Аналитическая записка по результатам экспресс – опроса посетителей НГХМ об удовлетворённости обслуживанием

В течение апреля – июня 2016 года в Новосибирском государственном художественном музее проводился экспресс - опрос посетителей Постоянной экспозиции и Выставочных залов НГХМ. В опросе было предложено поучаствовать 120 посетителям. Принял участие 81 человек.

Опрос проводился по следующему алгоритму:

Дата	Вопрос	Да	Нет	Примечания
	1. Удовлетворены ли Вы посещением экспозиций Художественного музея А) Постоянной экспозиции (Красный проспект, 5) Б) Выставочных залов НГХМ			
	2. Как Вы считаете, комфортны ли условия для посещения музея?			
	3. Из каких источников вы получили информацию о выставках и мероприятиях Художественного музея?			

По результатам опроса нами были получены следующие результаты:

На вопросы по Постоянной экспозиции ответило всего 59 человек

По выставочным залам: 22 человека

**1. Удовлетворены ли Вы посещением экспозиций
Художественного музея?**

А) Постоянной экспозиции (Красный проспект, 5 - положительно ответило 58 человек, отрицательно – 1 человек

Б) Выставочных залов НГХМ – положительно ответило 22 человека
Отрицательно – 0

**2. Как Вы считаете, комфортны ли условия для посещения
музея?**

Большинство опрошенных дали положительную оценку условий для посещения в музее.

61 человек из общего количества опрошенных ответил положительно
20 человек - отрицательно

В числе причин, которые посетители упоминали в качестве отрицательных факторов: некорректно и раздражающее поведение зрителей, отсутствие правильного и удобного освещения для просмотра экспозиций, отсутствие у музея парковки, неприятные запахи, запрет на пронос с собой маленьких бутылочек для питья, отсутствие пандусов и кулеров.

В числе пожеланий и предложений посетители отметили: возможность купить единый билет на посещение сразу всего музея (со стороны Ул. Красный проспект, 5 и Свердлова,10), расширить список картин, который снабжены штрих – кодами. Кроме того, посетители высказали желание иметь возможность по билету временно выйти из музея (перекусить и т.д.), а затем вернуться к просмотру.

На третий вопрос, который даёт нам информацию об обратной связи с посетителем, гости музея ответили следующим образом:

**3. Из каких источников вы получили информацию о
выставках и мероприятиях Художественного музея?**

В ходе опроса посетителями были даны разнообразные ответы на данный вопрос, некоторые из них указали несколько вариантов ответов.

1. Внешняя реклама у музея и в музее – 44 ответа
2. Интернет – 41 ответ
3. Сайт музея – 8 ответов
4. ТВ СМИ – 10 ответов
5. По совету друзей- 6 ответов
6. Социальные сети – 4 ответа
7. Радио – 2 ответа
8. Расклейка в метро - 1 ответ

Как показал опрос, наиболее эффективными каналами информации на данный момент являются: внешняя (наружная) реклама музея, Интернет – ресурсы (сайты, музейный сайт, социальные сети) и информация, проходящая через ТВ СМИ. Кроме того, положительную роль играет информация, которую посетители передают друг другу после посещения музея. Была также отмечена информация, поступающая через Радио и расклейку рекламы в метро.