



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Музей Природы и Человека»**

628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, дом 11
Тел.: (3467) 321201, 321203
Факс: (3467) 321231, 322986
E-mail: mnm@umuseum.ru

Л/с 240316390 в Депфин Югры
РКЦ г. Ханты-Мансийск, БИК 047162000
Р/с 40601810200003000001
ИНН 8601017606

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

**Публичное представление населению музейных
предметов и музейных коллекций
2014 год**

**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)

2014 год

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на 2014 год	Фактическое значение за 2014 год	Источник (и) информации о фактическом значении показателя
Потребители государственной услуги				
Число получателей услуг Всего:	чел.	93 000	122 106	Форма Федерального статистического наблюдения №8-НК, Статистические данные из системы TicketNet
В том числе:				
Студенты очной формы обучения	чел.	21 433	14 761	Статистические данные из системы TicketNet
Солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных Сил	чел.	27	20	Статистические данные из системы TicketNet
Сотрудники всех музеев	чел.	37	2 552	Статистические данные из системы TicketNet
Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, воины-интернационалисты	чел.	110	264	Статистические данные из системы TicketNet
Инвалиды I и II групп	чел.	56	1 029	Статистические данные из системы TicketNet
Дети-инвалиды	чел.	60	126	Статистические данные из системы TicketNet
Престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых	чел.	113	1 494	Статистические данные из системы TicketNet
Дети-сироты и дети,	чел.	40	290	Статистические

оставшиеся без попечительства родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах				данные из системы TicketNet
Дети дошкольного возраста	чел.	350	9 906	Статистические данные из системы TicketNet
Многодетные семьи	чел.	75	3 426	Статистические данные из системы TicketNet
Лица, не достигшие 18 лет	чел.	15 580	23 747	Статистические данные из системы TicketNet
Остальные посетители	чел.	55 119	64 473	Статистические данные из системы TicketNet
Посещения выставок вне музея	чел.		11 433	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 8

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на 2014 год	Фактическое значение за 2014 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.	93 000	122 106	131,3%	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.	82 000	105 620	128,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 4 Статистические данные, из системы TicketNet

Экскурсионных посещений	чел.	11 000	16 486	149,9%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 6 Статистические данные, из системы TicketNet
Посещения выставок вне музея	чел.		11 433		Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 8
2. Число посетителей музея – участников образовательных программ музея. Всего:	чел.	23 000	23 697	103%	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	2 810	156,1%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 11
массовых мероприятий	чел.	15 500	14 825	95,6%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК Раздел 6 графа 13
просветительских программ	чел.	5 700	6 062	106,4%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 6 графа 15
3. Объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)	ед.	149 082	150 987	101%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК
В том числе:					
Основной фонд	ед.	125 161	125 920	100,6%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 3 Статистика системы КАМИС
Научно-вспомогательный фонд	ед.	23 921	25 067	104,8%	Форма федерального статистического наблюдения 8-НК раздел 1 графа 5 Статистика системы КАМИС

4. Число музейных предметов, внесенных в электронных каталог	ед.	116 283	119 592	102,8%	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 93 493 жителя)	посещений	1 275	1 306	102,4%	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	5	100%	Форма 8-НК Статистика системы КАМИС
3. Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог от общего музейного фонда	%	78	79	101,3%	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 основного фонда	%	7	11	157,1%	Статистика портала Музея Природы и Человека Статистика портала Музеи Югры

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 2014 год**

№ п.п.	Наименование услуги	План на год, тыс. руб.	Факт, тыс.	% выполнения	
			с начала года	к плану	к соответствующему периоду предыдущего года
1	Публичное предоставление населению музейных предметов и музейных коллекций	107 319,1	107 319,1	100	100,5

**Информация о расходовании собственных средств на оказание государственных услуг
за 2014 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	2 197,7	2 197,7	100	90

*Исполнитель:
главный бухгалтер
Лукманова Гильминур Тагиржановна
8 (3467) 32-38-13*

Пояснительная записка к отчету об исполнении государственного задания за 2014 год

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

K1 – полнота использования бюджетных средств на выполнение государственного задания на оказание государственной услуги – 100,5 %

K2 – количество потребителей государственной услуги – 131,3 %

K3 – качество оказания государственной услуги – 110,6 %

K4 – объем оказания государственной услуги – 118,1 %

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Публичное представление населению музейных предметов и музейных коллекций» составляет – 115 %.

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:

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 2014 год, за отчетный период соответствуют либо превосходят плановые показатели:

1.1. Сравнительный анализ показателей, характеризующих объем оказываемой государственной услуги, утвержденной государственным заданием на 2014 год, и ее фактического значения свидетельствует об перевыполнении большинства плановых показателей:

Фактическое выполнение показателя, характеризующего объем государственной услуги «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных)» составило за отчетный период 131,3%, процент выполнения государственного задания по показателю «индивидуальные посещения» достиг 128,8 %, а по показателю «экскурсионные посещения» – 149,9 %. 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 города Ханты-Мансийска, туристическими компаниями, а также отдельными категориями граждан;
- использование новых форм работы с посетителями (новые формы организации и проведения международных и всероссийских акций «Ночь в музее», «Ночь искусств», культурно-образовательных и массовых мероприятий музея «В семейном кругу», «Ночь мамонта» и др.);
- организация и проведение на базе музея мероприятий международного и всероссийского уровня: Казачьего форума и Всероссийской научно-практической конференции «Музейные чтения «Роль казачества в истории Сибири», Всероссийского форума музейного искусства «VI Югорская полевая музейная биеннале»; цикла мероприятий, посвященных 100-летию начала Первой мировой войны и пр.;
- рост количества и качества показателей выставочной работы музея: организация и проведение выставочных проектов из фондов ведущих музеев Российской Федерации, таких как «Первая мировая. Пролог XX века» из фондов Центрального музея современной истории России (г. Москва), «Донское казачество - сила и слава России» (из фондов Новочеркасского музея истории донского казачества), «Пакт Рериха: история и современность» (из фонда Международного центра Рерихов); фотовыставка «Наш Крым» (из фондов ИТАР ТАСС, Москва, всероссийская акция музеев в поддержку Крыма). Выставки, в экспозициях которых были представлены подлинники XVI-XIX веков, посвященные важным вехам в истории России пользовались большой популярностью у жителей и гостей Югры, которые получили уникальную возможность, не выезжая за пределы округа познакомиться с уникальными коллекциями ведущих музеев России. Организация интерактивных выставочных проектов из фондов музея («Мыс священной собаки», «Град Березов», «У истоков сибирских рек», «Палеогеновое море» и др.), на которых в интерактивной форме экспонировались новые поступления в фонды музея уникальных музейных предметов и музейных коллекций также вызвали большой интерес посетителей музея. Передвижные выставочные проекты «Внимая ужасам войны», «Куликово поле – далекое и близкое», созданные совместно с ведущими российскими музеями такими, как Центральный музей современной истории России (Москва), Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-

заповедник, Государственный военно-исторический и природный музей-заповедник «Куликово поле»; лучшие выставочные проекты Года культуры муниципальных и государственных музеев Югры в рамках регионального выставочного проекта «Музейные сокровища Югры – национальное достояние России» Фестиваля экспозиционных идей Шестой Югорской полевой музейной биеннале также вызвали большой интерес у посетителей. Все это повлияло на перевыполнение показателя объема государственной услуги «число посещений музея (индивидуальных и экскурсионных).

1.1.2. Фактический показатель, характеризующий объем оказываемой государственной услуги: «число посетителей музея – участников образовательных программ» составил в отчетном году 103 %.

Причины, повлиявшие на рост данного показателя в 2014 году:

- выросло число участников лекций (фактический показатель составил 156%). Это объясняется тем, что в отчетном году в музее была налажена системная работа по организации лекционных циклов для целевых аудиторий: впервые в сентябре-декабре для учащихся 9-х классов Гимназии №1 в рамках предмета «Искусство» был организован цикл лекций по профильным направлениям музея; организован цикл лекций для слушателей Университета третьего возраста; элективные курсы для учащихся старших классов общеобразовательных школ города и т.д.
- снизилось число участников массовых мероприятий (фактический показатель составил 96 %), это объясняется тем, что при подсчете участников массовых мероприятий в 2014 году, учитывались участники только тех массовых мероприятий, которые проводились музеем на открытых площадках.
- увеличился фактический показатель участников просветительских программ, он составил 106 %. Перевыполнение планового показателя произошло за счет внедрения в практику работы музея новых форм и методов научно-просветительской деятельности и расширения целевой аудитории участников программ.

1.1.3. Фактический показатель объема государственной услуги «объем музейного фонда (основного и научно-вспомогательного)» в 2014 году составил 100,6%; основного фонда – 104,8% и научно-вспомогательного фонда – 102,8%. Увеличение фактического значения данного связано с большим количеством поступлений от жителей автономного округа музейных предметов в дар по итогам акции «Мы из СССР», которая была объявлена во время проведения тематической «Ночи в музее» «Парк советского периода», а также поступлений археологических коллекций от

научно-исследовательских организаций, работающих по открытым листам, на территории автономного округа и имеющих право по закону передавать археологические коллекции на постоянное хранение только государственным музеям, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре принимать коллекции на постоянное хранение имеет право только БУ «Музей Природы и Человека».

1.1.4. Фактический показатель, характеризующий объем государственной услуги «число музейных предметов, внесенных в электронный каталог» составил 102,8%. Значение показателя приближено к плановому.

1.2. Сравнительный анализ показателей, характеризующих качество оказываемой государственной услуги, утвержденной государственным заданием на 2014 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» в 2014 году составил 102,4 %. Плановый показатель – 1 275 чел., фактический – 1 306.

1.2.2. Показатель, характеризующий качество государственной услуги «доля музейных предметов, представленных в музейных экспозициях от общего числа музейных предметов основного фонда» в 2014 году выполнен на 100%. В 2014 году 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 67 выставочных проектов, в том числе 27 передвижных, из них: 11 – в муниципальных музеях автономного округа. Всего в стационарной экспозиции, на выставках в музее и вне музея в 2014 году экспонировалось 6 408 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 % от общего музейного фонда при плановом показателе – 78%. В целях проведения научной инвентаризации предметов в Музее Природы и Человека в 2014 году в систему КАМИС внесено 2 648 единиц хранения (I ступень учета), составлено научное описание на 5 278 единиц хранения (II ступень учета). Превышение планового показателя в пределах нормы с нарастающим итогом.

1.2.4. В 2014 году музеем проводились исследования удовлетворенности посетителей качеством оказываемых услуг, посредством проведения анкетного опроса. С этой целью были разработаны анкеты, заполнить которые предлагалось посетителям музея, КТК «Археопарк», участникам музейных мероприятий. Всего в анкетировании приняли участие 1,5 % от

общего количества посетителей. 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 11% при плановом – 7%. Отклонение от плановых показателей в сторону увеличения доли оцифрованных предметов, представленных в сети Интернет, произошло в связи с созданием и размещением в сети Интернет в 2014 году beta-версии виртуального музея «История ссылки и спецпереселения в Югре. 1920-1950-е годы», а также массовым размещением в связи с подготовкой к юбилею Победы в Великой Отечественной войне материалов в БД «Великий подвиг народа». 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 5 278 ед. хр., к размещению в региональном каталоге портала «Музеи Югры» – 4 278 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 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.

Директор



С.В. Лазарева

*Исполнитель:
зам. директора по учетно-хранительской работе
Гришина Ольга Владимировна,
8 (3467) 32-12-38*

Отчет

о проведении в 2014 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 2014 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 2014 г. было опрошено (в письменной форме) **1763** респондента, 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 7 до 80 лет, см. таблицу 1. Средний возраст опрошенных составляет 29 лет (мода – 16 лет). Более 70% опрошенных посетителей входят в возрастную группу от 14 до 35 лет.

Таблица 1. Возраст респондентов

№ п/п	Возрастные группы	в %
1.	от 8 до 17	31
2.	от 18 до 25	22
3.	от 26 до 35	21
4.	от 36 до 55	19

5.	старше 56	7
----	-----------	---

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

Таблица 2. Пол респондентов

Пол	в %
Мужской	35
Женский	65

Половина опрошенных – 51 % являются жителями г. Ханты-Мансийска; 21% опрошенных посетителей являются жителями населенных пунктов ХМАО-Югры и 28% – гости Югры. *см. таблицу 3.*

Таблица 3. Местожителство респондентов

№ п/п	Местожителство	в %
1.	г. Ханты-Мансийск	51
2.	Населенный пункт ХМАО*	21
3.	Иногородний**	28

* Нижневартовск, Нефтеюганск, Сургут, Нягань и др.

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

По социальному статусу наиболее крупными группами респондентов являются: работающие (57%) и студенты (17%), *см. таблицу 4.*

Таблица 4. Социальный статус / занятость респондентов

№ п/п	Социальный статус	в %
1.	Школьник	31
2.	Студент	14
3.	Работающий	32
5.	Домохозяйка	12
6.	Пенсионер	11

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 (31%). Вторую по численности группу посетителей составляют те, кто пришел с ребенком (20%) или с супругой / подругой (16%), с компанией друзей / коллег (15%).

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	31
3.	С ребенком	20
4.	С компанией друзей / коллег по работе	15
5.	Пришел один (пришла одна)	8

От общего числа опрошенных 31% посетили музей впервые, около 59% посещали музей до этого момента, в том числе 10% 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	31
2.	Был несколько раз	59
3.	Посещаю регулярно в течение года	10

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 балльной 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 балльной шкале»

№ п/п	Оцените, пожалуйста, Ваше впечатление о мероприятии по 5-ти балльной шкале	в %
1.	0 баллов	0
2.	1 балл	1
3.	2 балла	1
4.	3 балла	10

5.	4 балла	10
6.	5 баллов	78

Анализируя ответы на вопрос «Планируете ли, вы посещать подобные мероприятия в будущем?» 85% 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	85
2.	Нет	3
3.	Затрудняюсь ответить	12

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, 61% 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. 10% от числа опрошенных относятся к категории критиков, т.е. дали негативную оценку.

Индекс NPS составил 51%, 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	1	10%, критики
2.	1 балл	0	
3.	2 балла	0	
4.	3 балла	1	
5.	4 балла	1	
6.	5 баллов	3	
7.	6 баллов	4	
8.	7 баллов	15	29%, нейтралы
9.	8 баллов	14	
10.	9 баллов	15	61%, промоутеры
11.	10 балла	46	

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	23
2.	удобное местонахождение	21
3.	давно слышал об этом музее и хотел его посетить	26
4.	рекомендации друзей и знакомых	30

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 – 33% 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 информация с экранов телевидения и листовки (11%), 10% респондентов узнали о музее через социальную сеть «Вконтакте», и 8%

узнали о музее через официальные портал Музея Природы и Человека и «Музеи Югры» (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	5
2.	портал «Музеи Югры»	3
3.	страничка музея в социальной сети «Вконтакте»	10
4.	страничка музея в социальных сетях «Facebook»	7
5.	страничка музея в социальных сетях «Twitter»	0
6.	телевидение	11
7.	радио	5
8.	газеты и журналы	6
9.	листовки	11
10.	визуальная реклама в городе (уличный баннер и афиши)	8
11.	от друзей и знакомых	33
12.	иное	1

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» (45%), иные мероприятия (наиболее часто встречающийся ответ – «Ночь искусств» и экскурсии – 18%) и «День открытых дверей» (10%). Около 16% (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»	45
3.	акция «Ночь мамонта»	5
4.	программа «В семейном кругу»	6
5.	мероприятие в КТК «Археопарк»	10
6.	мероприятие в Музее-усадьбе в с. Селяярово	5
7.	Иное (мода – «Ночь искусств», экскурсии)	18

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	21
2.	выставки об истории края	28
3.	выставки о флоре и фауне округа	16
4.	фотовыставки	9
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 более 50% респондентов не заполнили данный раздел. Большинство – 48% в качестве обратного источника связи указали свой телефон, 40% написали электронную почту и только 12% написали и контактный телефон, и электронную почту.

Таким образом, всего за 2014 год общее число посетителей, прошедших анкетирование составило **1763** человека. Согласно анализу ответов, степень удовлетворенности посетителей от посещений и предоставленных в музее услуг составила 98 %.