

Независимая оценка
качества работы
музеев,
подведомственных
Министерству культуры
Свердловской области

декабрь

2014

Екатеринбург

(с) Оптима, 2014

СОДЕРЖАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

- **Объем выборки**
- **Методика оценки** показателей качества работы музеев
- **Значения выставляемых оценок**
- **5 групп критериев оценки**
- **Блок 1.** Оценка содержания деятельности музеев
- **Выводы** по блоку 1.
- **Блок 2.** Оценка ресурсного обеспечения деятельности музеев
- **Выводы** по блоку 2.
- **Блок 3.** Оценка комфортности получения услуги
- **Выводы** по блоку 3.
- **Блок 4.** Оценка доступности посещения музеев
- **Выводы** по блоку 4.
- **Блок 5.** Общая оценка деятельности музеев
- **Выводы** по блоку 5.
- **Сравнение обобщенных средних оценок** посетителей и экспертов
- **Сравнение средних оценок по блокам** показателей
- **Выводы**
- **Рейтинг** музеев

ОБЪЕМ ВЫБОРКИ

- **798 ПОСЕТИТЕЛЕЙ**
- **52 ЭКСПЕРТА**



МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУЗЕЕВ



Посетители

Инструмент

32 показателя

Примеры высказываний
для оценки зрителями

- Экспозиция, выставка показалась мне очень интересной, содержательной, мы узнали много нового
- Все экспонаты в музее удобно расположены – к ним можно близко подойти, рассмотреть со всех сторон, некоторые даже потрогать
- Посетители музея имеют возможность отдохнуть на удобных стульях, креслах



Эксперты

48 показателей

Примеры критериев для
оценки экспертами

- Содержательность, информационность, научная обоснованность мероприятий, экспозиций, выставок
- Увлеченность сотрудников делом, глубокая погруженность в дело
- Участие музея в туристическом бренде территории

ЗНАЧЕНИЯ ВЫСТАВЛЯЕМЫХ ОЦЕНОК



1

2

3

4

критерий не
выражен, не
реализуется,
не развит

критерий
скорее не
выражен,
проявляется в
слабой степени,
в достаточной
степени
реализуется

критерий скорее
выражен,
проявляется в
хорошей степени,
в достаточной
степени
реализуется

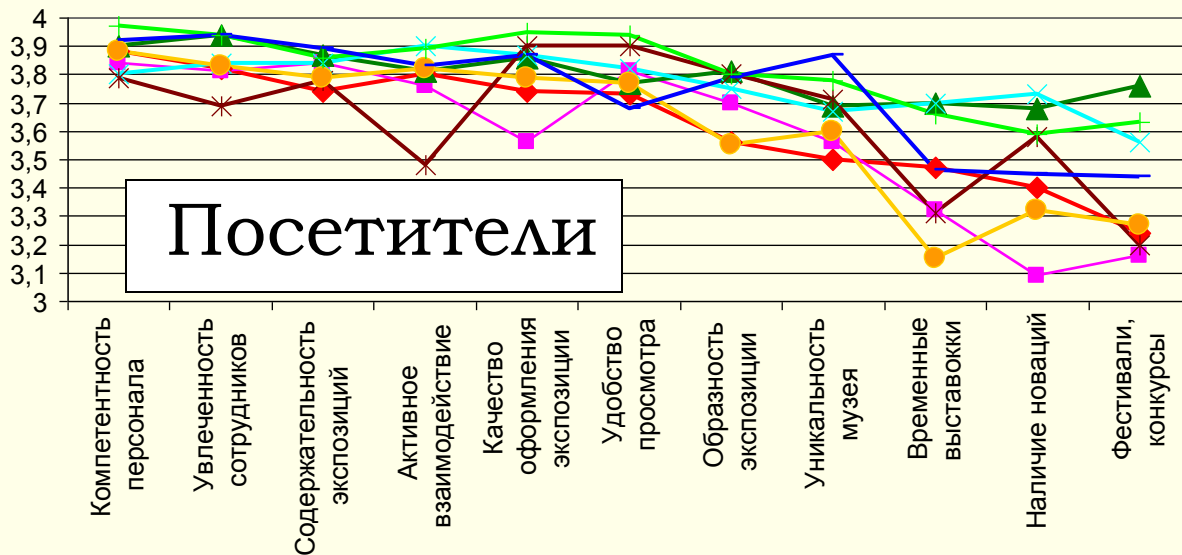
критерий
максимально
выражен, активно
реализуется, высоко
развит

КРИТЕРИИ ОБЪЕДИНЕННЫ В 5 ГРУПП

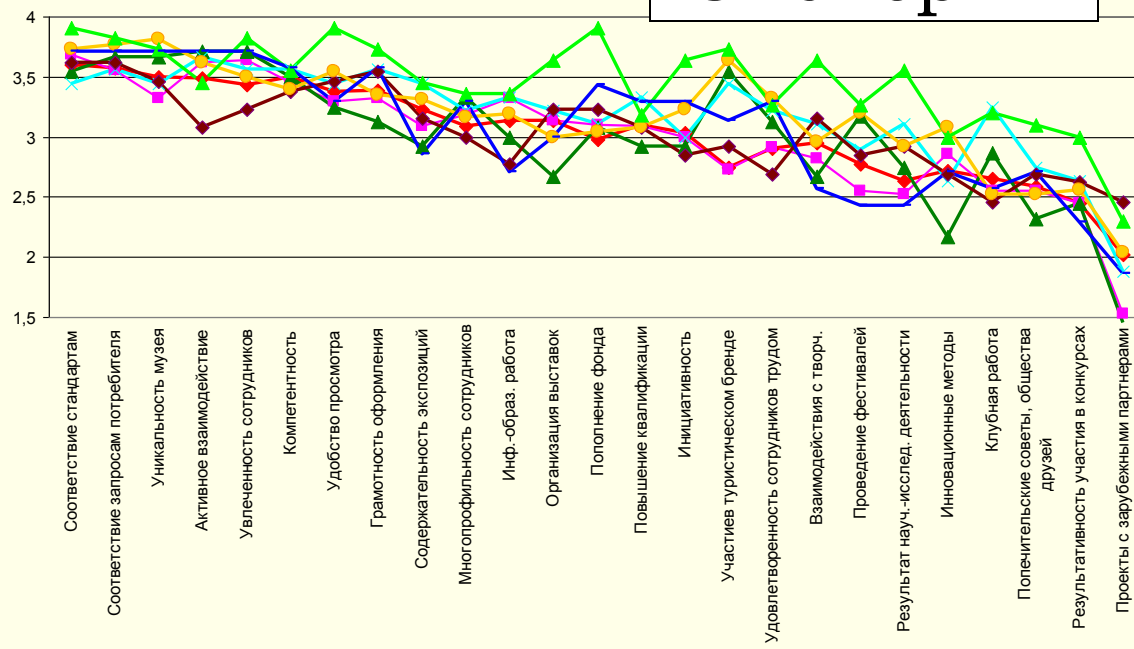


БЛОК 1. ОЦЕНКА СОДЕРЖАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЕВ

Посетители



Эксперты

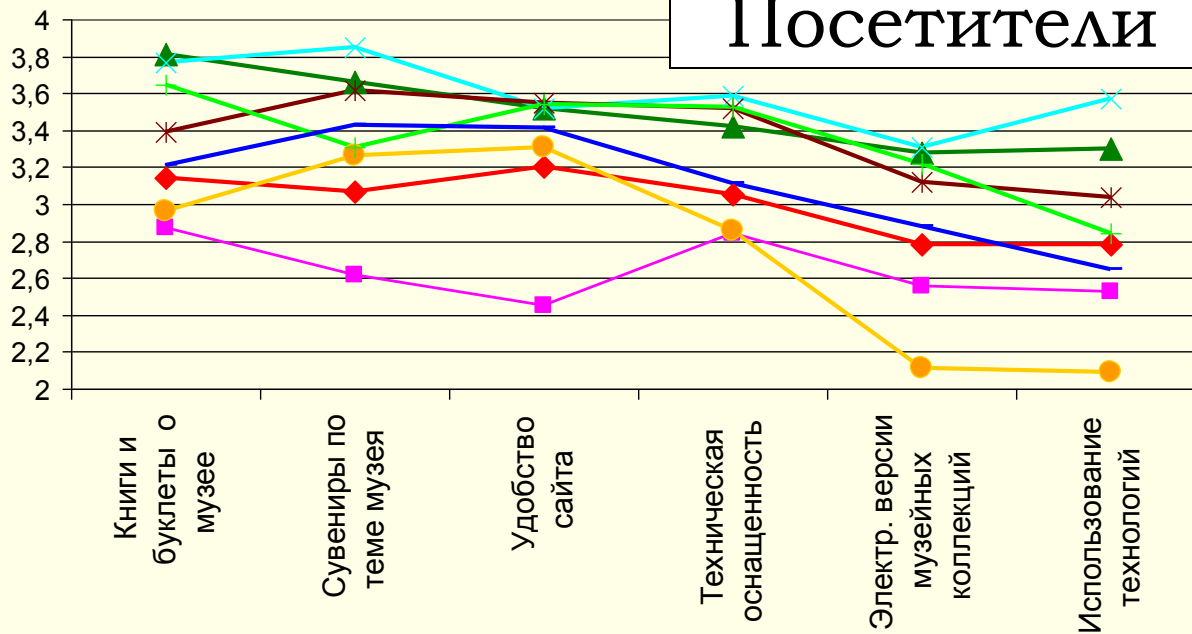


- ◆ СО краеведческий музей
- ◆ УГ военно-исторический музей
- ◆ Верхотурский ГИАМЗ
- ◆ Музей истории КЮИ
- ◆ Ирбитский ГМИИ
- ◆ Нижнесинячихинский МДЗиНИ
- ◆ Ирбитский ГММ
- ◆ Невьянский ГИАМ

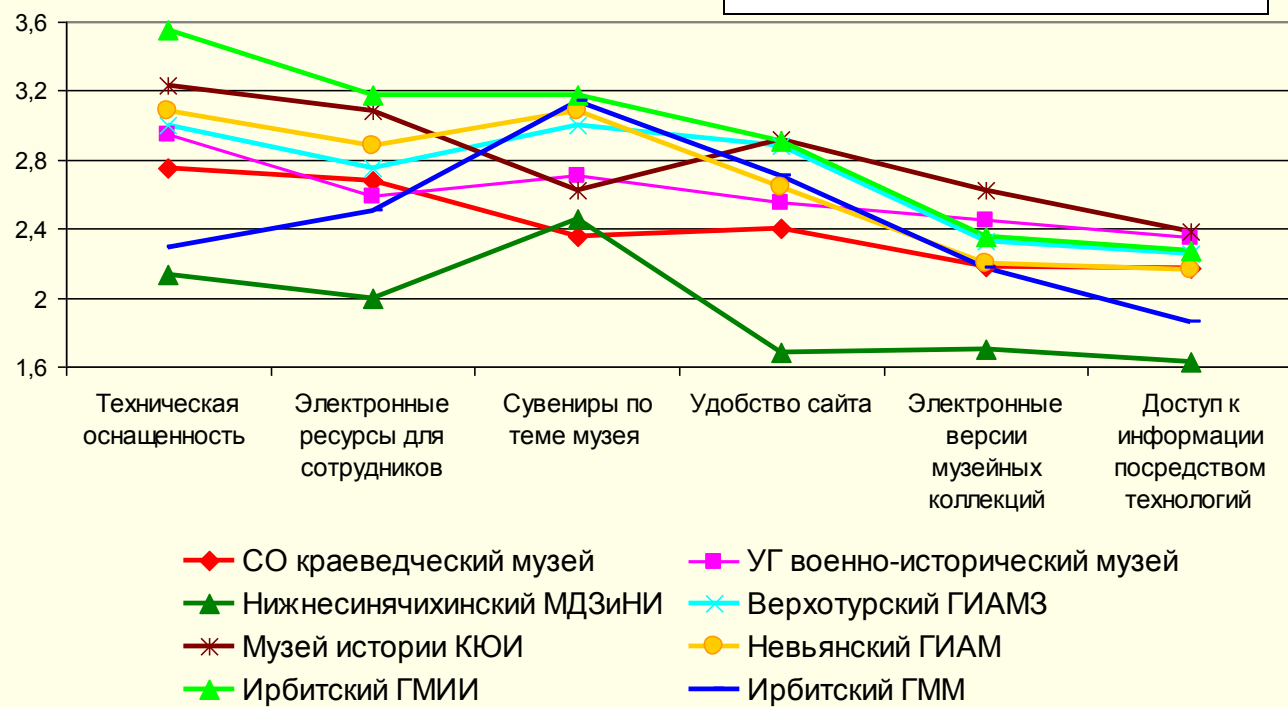
<u>Содержание деятельности</u>	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценки	высокий, находится в значениях 3,09-3,94	средний, находится в значениях 1,45-3,91
Наиболее высоко оценены:	<ul style="list-style-type: none"> • Работа экскурсовода, персонала (компетентность сотрудников, увлеченность делом, активное взаимодействие с посетителями во время экскурсий). 85% ставят наивысший балл. • Содержательность, информативность экспозиций. 83% полностью удовлетворены содержательной стороной посещения музея. 	<ul style="list-style-type: none"> • соответствие музейной услуги стандартам. Отметим, что три музея получили от экспертов оценку «2» балла по этому параметру (СОКМ, УГВИМ, МИКЮИ). • соответствие запросам потребителей, • уникальность музея, наличие доминанты в деятельности
Наименее высоко оценены:	<p>Параметры, связанные не с работой постоянной экспозиции, а затрагивающие другие составляющие деятельности музея:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение фестивалей, конкурсов. Этот вопрос вызывает значительное число затруднений, т.к. 44% в музее первый раз. • Наличие новаций в работе музея. • Наличие временных выставок 	<p>Одну из серьёзных проблем видят во «внешней» деятельности музеев:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отсутствие проектов с зарубежными партнёрами, • недостаточность участия в конкурсах, грантах, • организация кружковой, клубной, волонтерской деятельности, попечительских советов и т.п.
Лидеры и отстающие	Лидируют ИГМИИ и Нижнесинячихинский музей, некоторое отставание (незначительное) имеют музеи УГВИМ, НГИАМ и СОКМ	Как и у посетителей, наиболее высоко оценен ИГМИ, а также НГИАМ; наименее высокие оценки у УГВИМ, НМДЗиНИ и СОКМ. По ряду показателей самые низкие оценки у МИКЮИ
Дополнительный вывод	Противоречие: с одной стороны, современный посетитель культурных учреждений ждёт и с удовольствием использует новые технологии, а с другой – понимает, что их внедрение может нарушать и даже разрушать атмосферу музея (старинных вещей, зданий, уклада жизни)	По всем параметрам эксперты поставили более низкие оценки. Обобщённые оценки посетителей примерно на 0,5 балла выше. Как и посетители, эксперты выставили средние оценки инновационным методам в работе музеев.

Посетители

БЛОК 2. ОЦЕНКА РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЕВ



Эксперты

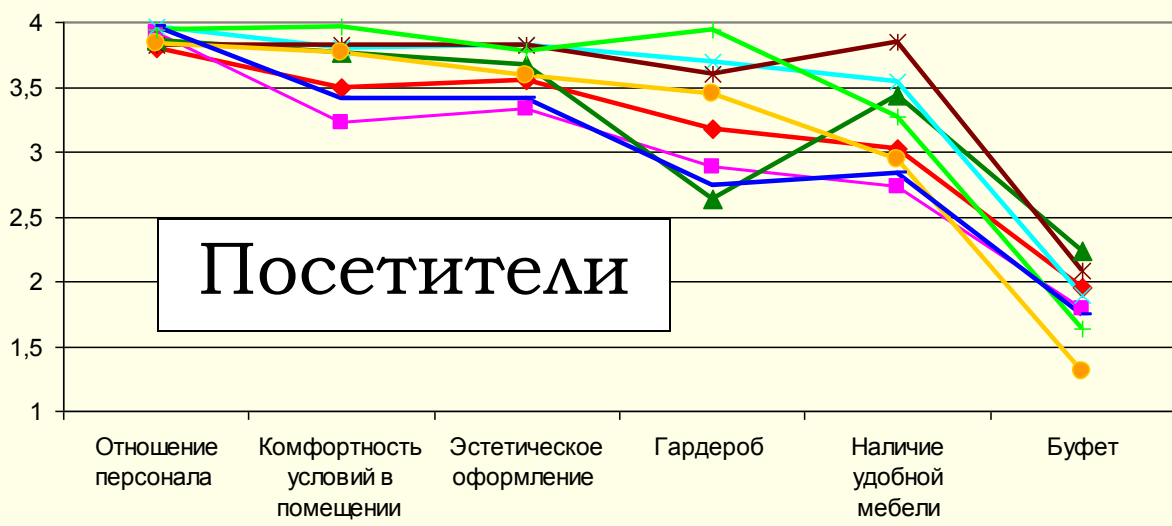


- ◆ СО краеведческий музей
- ◆ УГ военно-исторический музей
- ▲ Нижнесинячихинский МДЗиНИ
- ◆ Верхотурский ГИАМЗ
- * Музей истории КЮИ
- Невьянский ГИАМ
- ▲ Ирбитский ГМИИ
- Ирбитский ГММ

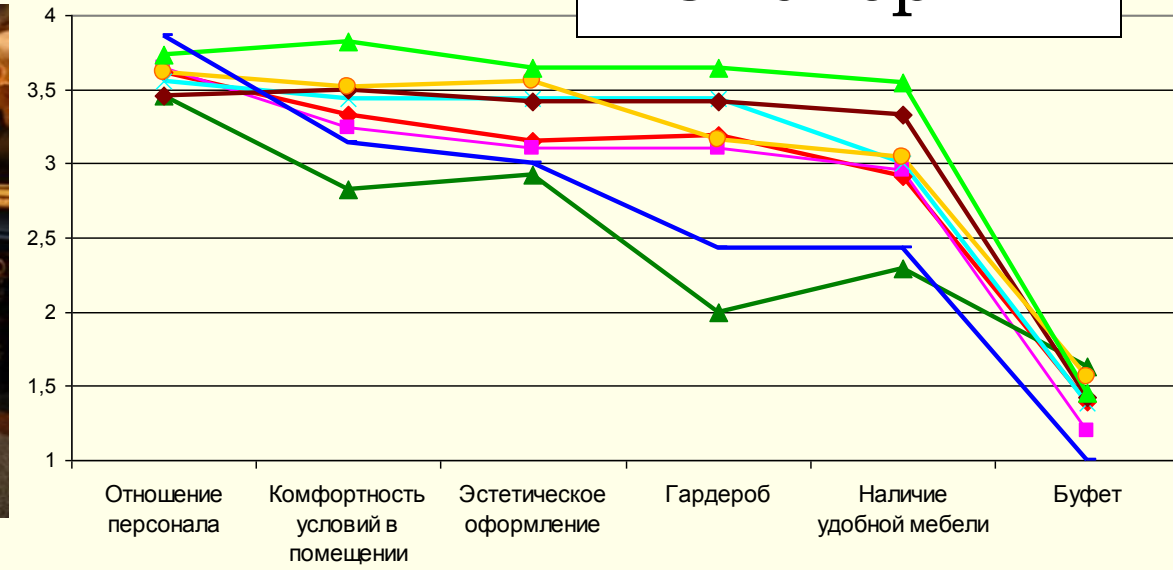
<u>Ресурсное обеспечение деятельности</u>	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценки	средний, находится в значениях 2,09-3,85	средний, находится в значениях 1,63-3,55
Наиболее высоко оценены:	2 параметра, связанные с информационно-сувенирной продукцией – возможность приобрести книги, буклеты, календари и т.п. Тем не менее, около 20% посетителей поставили данным параметрам оценки «1» и «2», что указывает на недостаточную представленность или доступность данной продукции	Техническая оснащённость: 24% оценок экспертов имеют максимальное значение. Но 28% оценок - это «2» балла, 8% - «1» балл, что указывает на наличие проблем с техническим обеспечением работы музеев. Хуже всего ситуация обстоит в НМЗДЗиНИ и ИГММ; лучше всего – в ИГМИИ
Наименее высоко оценены:	Использование новых технологий для доступа к информации о культурных объектах, современные системы навигации и т.п. расцениваются как наиболее слаборазвитый ресурс. 19% заявили о полном отсутствии таких возможностей	Как и посетители, эксперты едины во мнении, что достаточно слабо предоставляется доступ к информации и навигации посредством новых технологий: по всем музеям оценка является ниже средней
Лидеры и отстающие	Наиболее высокие <i>обобщенные оценки</i> у Верхотурского и Нижнесинячихинского музеев. УГВИМ и НГИАМ вновь получили небольшое отставание	Лидируют ИГМИИ (наиболее высокие оценки по 4 параметрам) и МИКЮИ. Отстающие показатели имеет НМЗДЗиНИ
Дополнительный вывод	Сайты расцениваются как достаточно развитый и удобный ресурс теми посетителями, которые имели желание и возможность с ними ознакомиться. Треть посетителей музеев не обращались к сайтам. Это связано как с большой долей посетителей старшего возраста, так и с большим числом организованных экскурсионных групп	Только 16% оценок экспертов по сувенирной продукции имеют максимальное значение. 13% полностью не удовлетворены ситуацией в этом вопросе. <i>Обобщенные оценки</i> по данному блоку у экспертов и посетителей очень близки по УГВИМ и НГИАМ. По остальным музеям оценки посетителей выше (особенно сильная разница в НМДЗиНИ)

БЛОК 3.

ОЦЕНКА КОМФОРТНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ



Эксперты

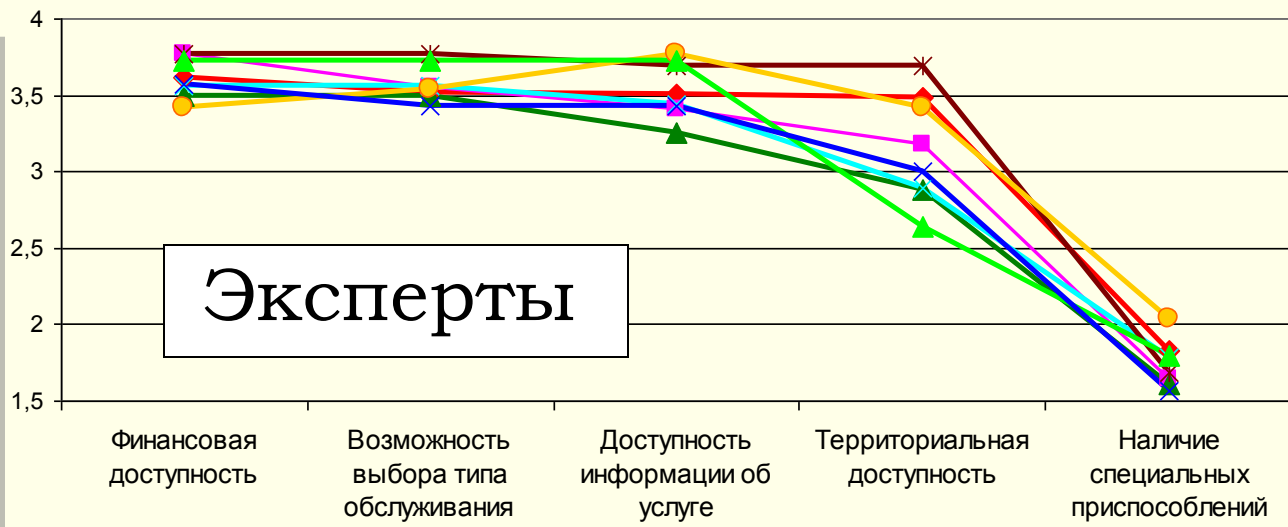
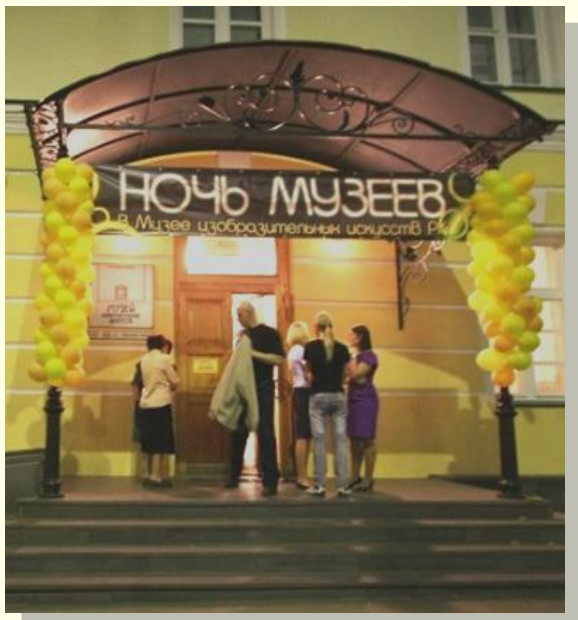


- ◆ СО краеведческий музей
- ◆ УГ военно-исторический музей
- ◆ Нижнесинячихинский МДЗНИ
- ◆ Верхотурский ГИАМЗ
- ◆ Музей истории КЮИ
- ◆ Невьянский ГИАМ
- ◆ Ирбитский ГМИИ
- ◆ Ирбитский ГММ

<u>Комфортность посещения</u>	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценки	средний, находится в значениях 1,30-3,97	средний, находится в значениях 1,0-3,86
Наиболее высоко оценены	Практически не вызывает замечаний отношение сотрудников к посетителям: 88% полностью удовлетворены данным параметром	отношение сотрудников к посетителям – по всем учреждениям он находится в диапазоне высоких оценок (3,46-3,86) и близок оценкам посетителей. 64% экспертов полностью довольны этим параметром
Наименее высоко оценены	Наличие и качество работы буфета, прежде всего, отсутствие буфетов. Есть группа посетителей, которые считают, что в музеях буфеты не нужны. Но большинство полагает, что даже небольшой буфет мог бы существенно улучшить процесс посещения (особенно музеи, отдалённые от Екатеринбурга, а также те, рядом с которыми нет пунктов общественного питания)	Работа буфета
Лидеры и отстающие	Лидерами в оценках посетителей по данному блоку стали МИКЮИ, ВГИАМЗ и ИГМИИ, самые невысокие оценки – у УГВИМ и ИГММ	Лидирующую позицию в данном блоке вновь занимает ИГМИИ, наиболее низкие оценки выставлены НМЗДЗиНИ и Ирбитскому ММ
Дополнительный вывод	Оценки посетителей по критериям отношения персонала, комфортности условий в помещении и эстетического оформления очень близки для различных музеев и укладываются в диапазон 3,3-3,9 баллов	Мнения экспертов и посетителей очень близко при оценивании УГВИМ, НГИАМ и ИГМИИ, по остальным музеям оценки посетителей выше

БЛОК 4.

ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ПОСЕЩЕНИЯ МУЗЕЕВ

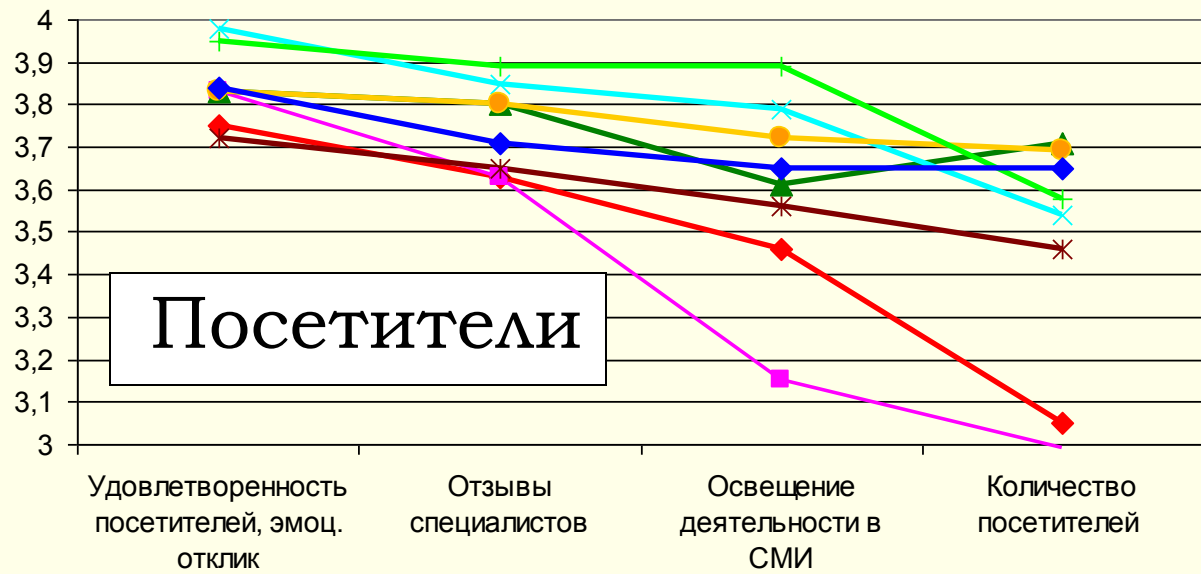


- ◆ СО краеведческий музей
- ◆ УГ военно-исторический музей
- ◆ Нижнесинячихинский МДЗиНИ
- ◆ Верхотурский ГИАМЗ
- ◆ Музей истории КЮИ
- ◆ Невьянский ГИАМ
- ◆ Ирбитский ГМИИ
- ◆ Ирбитский ГММ

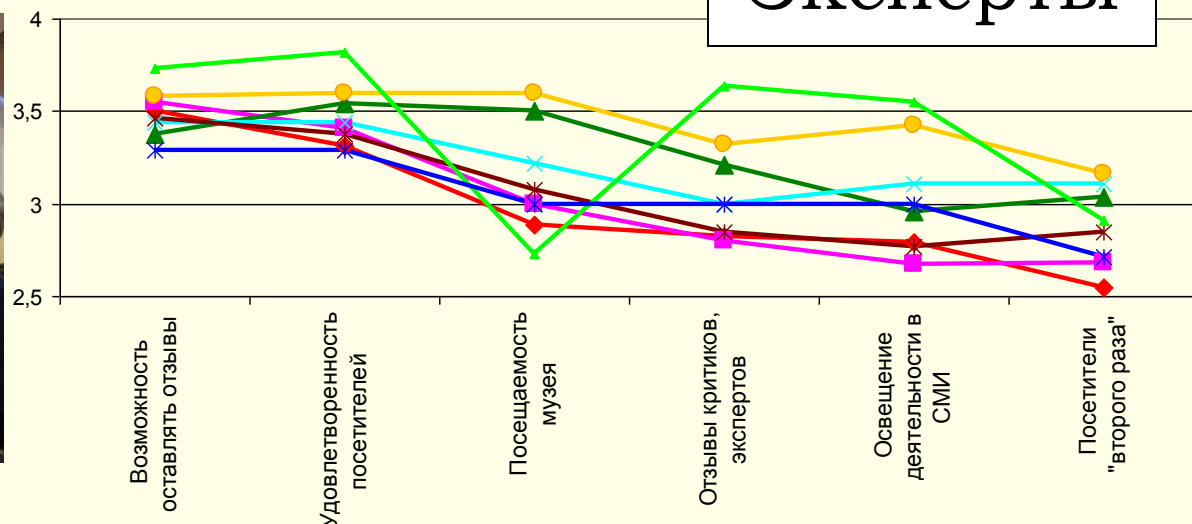
<u>Доступность посещения</u>	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценки	Средний, находится в значениях 1,99-3,92	средний, находится в значениях 1,57-3,77
Наиболее высоко оценены:	<ul style="list-style-type: none"> • Финансовая доступность высоко оценивается, полностью устраивает 77% опрошенных. Снижен показатель только в Невьянском музее (44% считают финансовую доступность абсолютно приемлемой) • Доступность информации расценивается на достаточно хорошем уровне, 60% абсолютно удовлетворены возможностями получения информации о музеях 	Подтверждается мнение посетителей о финансовой доступности и низкой стоимости на услуги музейного обслуживания: 63% экспертов не видят никаких ограничений. Также достаточно высоко оценили возможность выбора посетителями индивидуального или группового типа обслуживания: 59% оценок имеют значение «4» балла
Наименее высоко оценены:	38% посетителей считают, что музеи не приспособлены для посещения маломобильными категориями граждан	Очень скептически в отношении степени оборудованности для посещения гражданами с ограниченными возможностями, все оценки находятся в диапазоне 1,5-2 балла
Лидеры и отстающие	Три учреждения показывают очень близкие наиболее высокие обобщенные оценки посетителей (3,56-3,59 – НМДЗиНИ, ВГИАМЗ, МИКЮИ), поэтому выделить лидера в данном блоке невозможно. Некоторое отставание вновь имеет УГВИМ	По обобщенным оценкам экспертов в данном блоке лидируют Музей истории камнерезного и ювелирного искусства и Невьянский историко-архитектурный музей. Наименее высокие оценки получены Нижнесинячихинским музеем
Дополнительный вывод	Территориальная доступность также оценивается достаточно хорошо (3,23-3,97)	оценки экспертов и посетителей близки по СОКМ, УГВИМ, НГИАМ, по остальным музеям оценки посетителей выше

БЛОК 5.

ОБЩАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЕВ



Эксперты

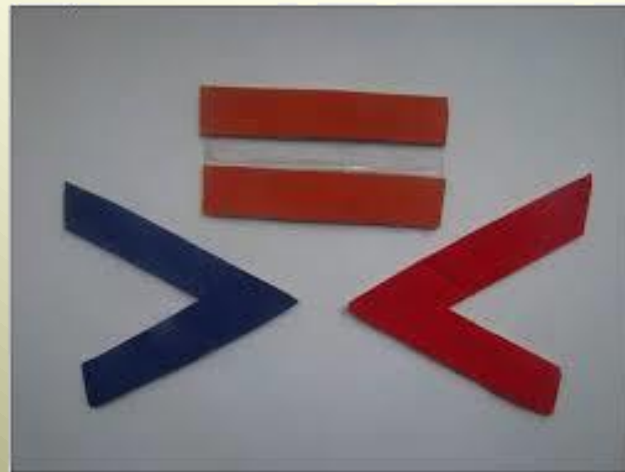


- ◆ СО краеведческий музей
- ◆ УГ военно-исторический музей
- ◆ Нижнесинячихинский МДЗиНИ
- ◆ Верхотурский ГИАМЗ
- ◆ Музей истории КЮИ
- ◆ Невьянский ГИАМ
- ◆ Ирбитский ГМИИ
- ◆ Ирбитский ГММ

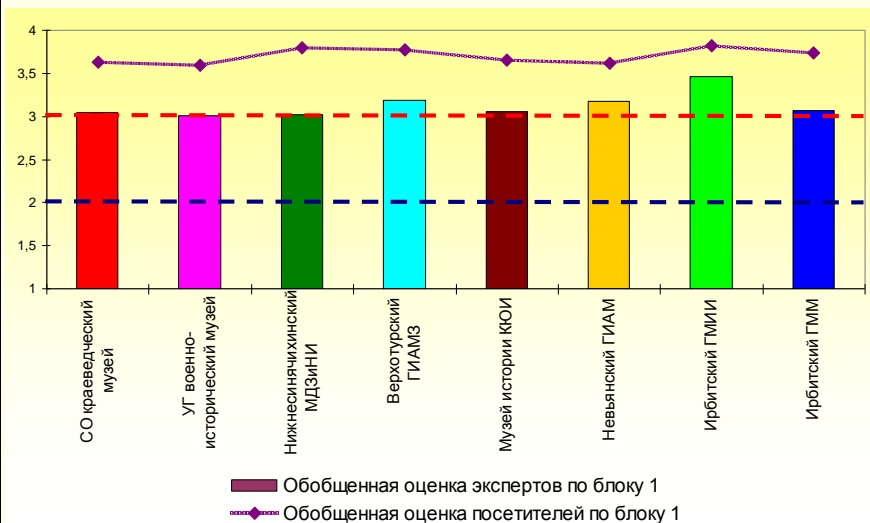


Общая оценка	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценки	Выше среднего, находится в значениях 2,99-3,89	Выше среднего, находится в диапазоне 2,55-3,73
Наиболее высоко оценены:	Высокий уровень удовлетворённости посещением в целом, у них есть эмоциональный отклик и выраженное «впечатление» от посещения музея: 84% оценили своё посещения музея максимально, на «4», ещё 14% - на «3» балла. По всем музеям удовлетворенность посещением находится в высоком диапазоне 3,72-3,95	Возможности, которые есть у посетителей, чтобы оставить свои отзывы. Также 52% экспертов полагают, что посетители чувствуют высокую степень удовлетворенности после посещения музея, ещё 40% - что посетители скорее удовлетворены.
Наименее высоко оценены:	Посещаемость музеев оценивается посетителями ниже остальных параметров. Хотя многие ставят наивысшие баллы, встречаются и замечания, связанные с отсутствием других посетителей. Прежде всего, это касается отдалённых территориально небольших музеев в малых городах и сёлах	Эксперты снижают оценки по показателю повторного посещения. Если для НГИАМ, ВГИАМЗ и НМДЗиНИ музеев средняя оценка выше 3 баллов, то для остальных музеев она снижается до 2,5-2,8 баллов. 11% экспертов полагают, что в музеях нет посетителей «второго раза»
Лидеры и отстающие	Высокие лидирующие оценки выставлены ИГМИИ и ВГИАМЗ, однако близкие значения имеют оценки Невьянского и Нижнесинячихинского музеев; несколько отстаёт по всем показателям УГВИМ	Лидерами по обобщенной оценке экспертов по данному блоку являются НГИАМ и ИГМИИ. Более низкие оценки со стороны экспертов наблюдаются у СОКМ и УГВИМ
Дополнительный вывод	Посетители сталкиваются чаще с позитивными отзывами со стороны других людей, специалистов, критиков. Только 4% так или иначе слышали негативные высказывания	Оценки посетителей выше по всем критериям и музеям оценок со стороны экспертов

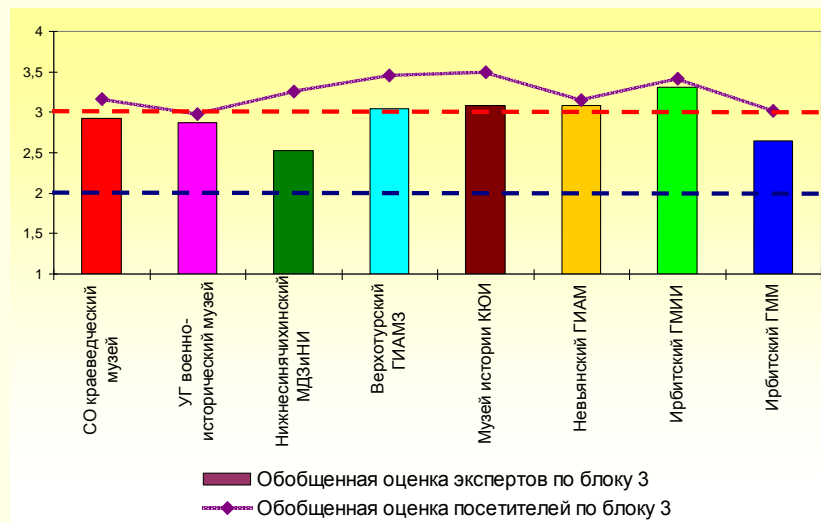
СРАВНЕНИЕ ОБОБЩЕННЫХ
СРЕДНИХ ОЦЕНОК
ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ЭКСПЕРТОВ



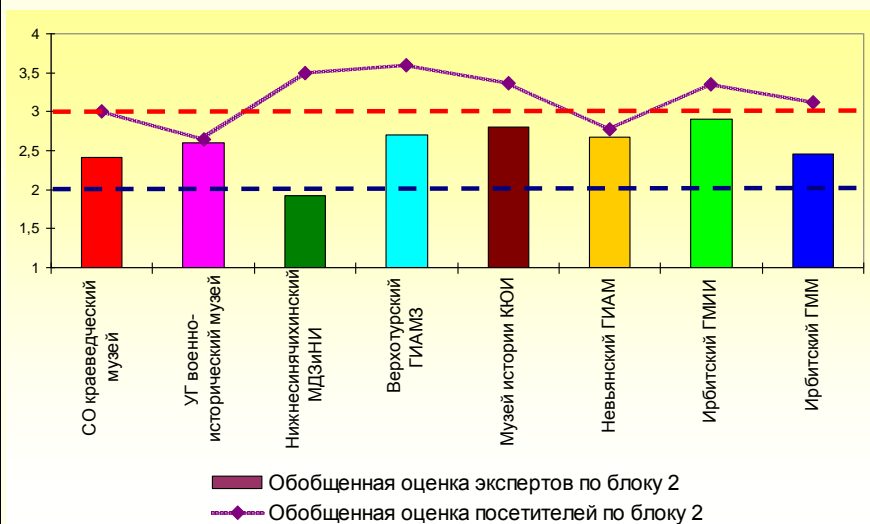
Содержание деятельности



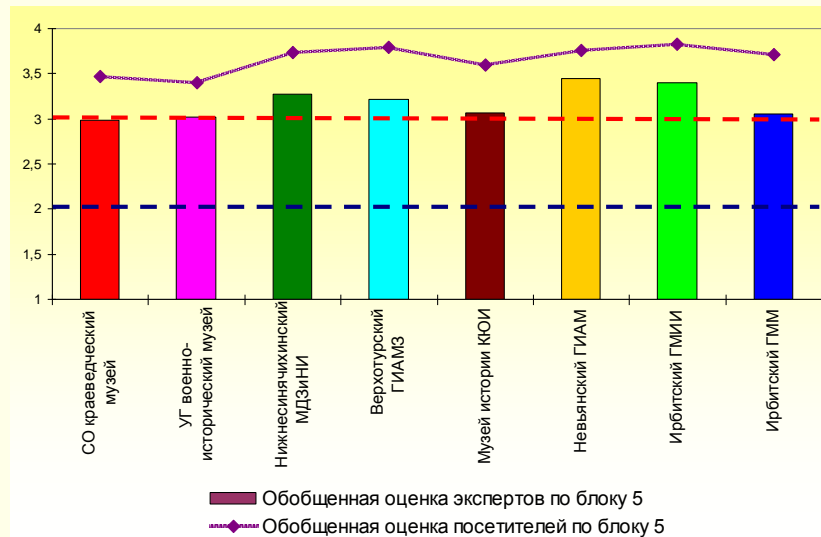
Комфортность посещения



Ресурсное обеспечение



Общая оценка деятельности



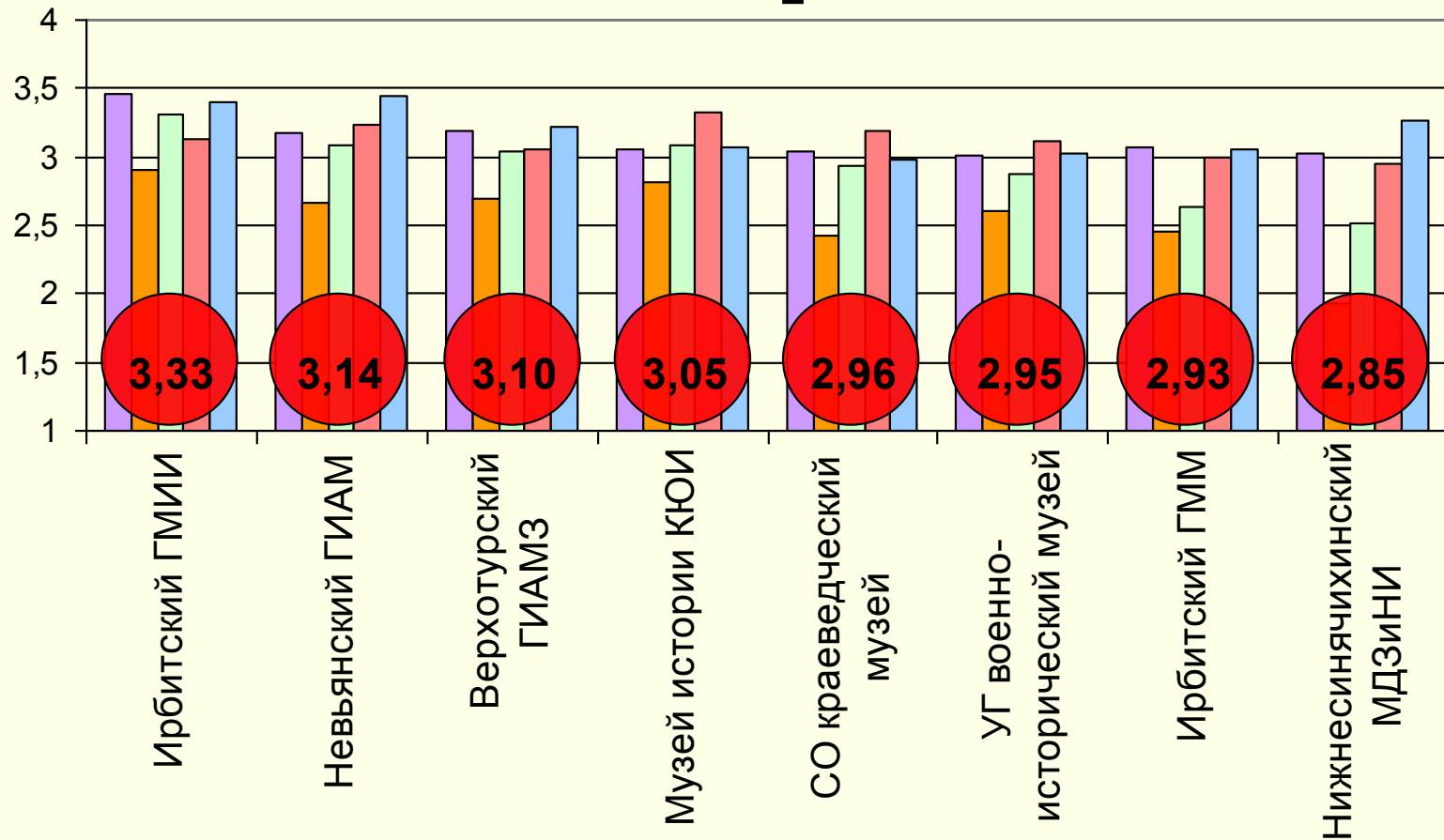
СРАВНЕНИЕ СРЕДНИХ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Посетители МУЗЕЕВ



СРАВНЕНИЕ СРЕДНИХ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Эксперты



Содержание деятельности

Ресурсное обеспечение

Комфортность получения услуги

Доступность посещения

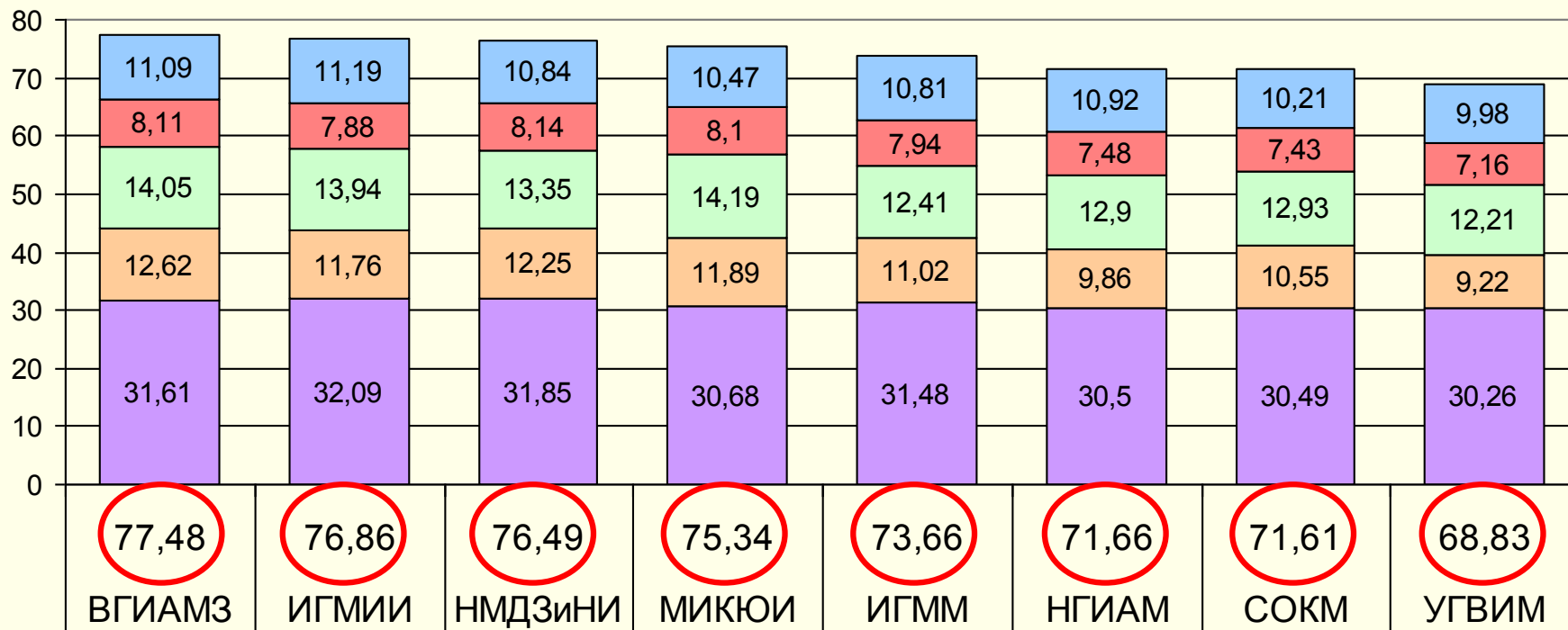
Общая оценка

	ПОСЕТИТЕЛИ	ЭКСПЕРТЫ
Уровень оценок	в диапазоне 3,21-3,65	в диапазоне 2,48-3,16
Наиболее высоко оценен блок:	блок содержания деятельности музеев, который был оценен наилучшим образом в 4 музеях (СОКМ, УГВИМ, МИКЮИ и ИГММ), на втором месте блок общей оценки, набравший наибольший показатель в остальных музеях	блок доступности посещения музеев, однако только в 3 музеях этот блок имеет наивысший балл. Разброс мнений привёл к тому, что в разных музеях на 1,2 и 3 места поставлены разные блоки. Так, если для ИГМИИ на 1 место поставлен блок содержания деятельности, то для МИКЮИ этот блок имеет только 4 ранговую позицию
Наименее высоко оценен блок	В 3 учреждениях на последнем месте оказался блок по ресурсному обеспечению. Посетители 3 музеев (ВГИАМЗ, НМДЗиНИ, ИГММ) на 5 место сместили комфортность посещения, что является нетипичным для опроса посетителей учреждений культуры	Как и посетители, эксперты традиционно связывают основные проблемы в деятельности музеев с ресурсным обеспечением
Лидеры и отстающие	ВГИАМ, но различие между 3 лидирующими позициями очень незначительно. Нет однозначного лидера по всем 5 блокам. ВГИАМ набрал наибольшее число баллов в 2 блоках, однако ИГМИИ и НМДЗиНИ также имели наивысший показатель в 2 блоках. Также и МИКЮИ также был в числе лидеров по 2 блокам, однако получил более низкие оценки по 3 остальным, что сместило его на 4 позицию. Более низкие оценки УГВИМ прослеживались по большинству показателей	Лидирующая позиция ИГМИИ в оценках экспертов является более выраженной: он занимает лидирующие позиции по 4 блокам (уступив лидерство в показателях доступности МИКЮИ). Отстающая позиция НМДЗиНИ и УГВИМ подтверждается их более низкими оценками по всем блокам
Дополнительный вывод	В целом высоко удовлетворены получаемой услугой, ожидания практически полностью совпадают с качеством работы музеев. Основная, функциональная составляющая качества работы, реализуется музеями в полной мере	При оценивании музеев есть тенденция более высоких оценок посетителями и более критичного взгляда экспертов

РЕЙТИНГ МУЗЕЕВ

- **Коэффициент значимости блока** показывает вес каждой группы показателей в итоговой оценке качества работы. Группы категории проранжированы, наиболее значимой группе факторов присвоено значение «1», наименее важной – 0,6.
- **Коэффициент значимости критерия** показывает вес каждого показателя внутри своей группы (блока). Коэффициенты могут повторяться, если критерии имеют равносильное влияние.
- **Рейтинг МУЗЕЕВ** рассчитывается как **сумма средних оценок информантов по всем критериям, взвешенных с учетом коэффициентов значимости критериев и категорий.**
- Максимальный рейтинг (по всем критериям поставлена оценка «4») может составлять:
 - по оценкам посетителей – 84,2 баллов,
 - по оценкам экспертов – 125,16 балла.

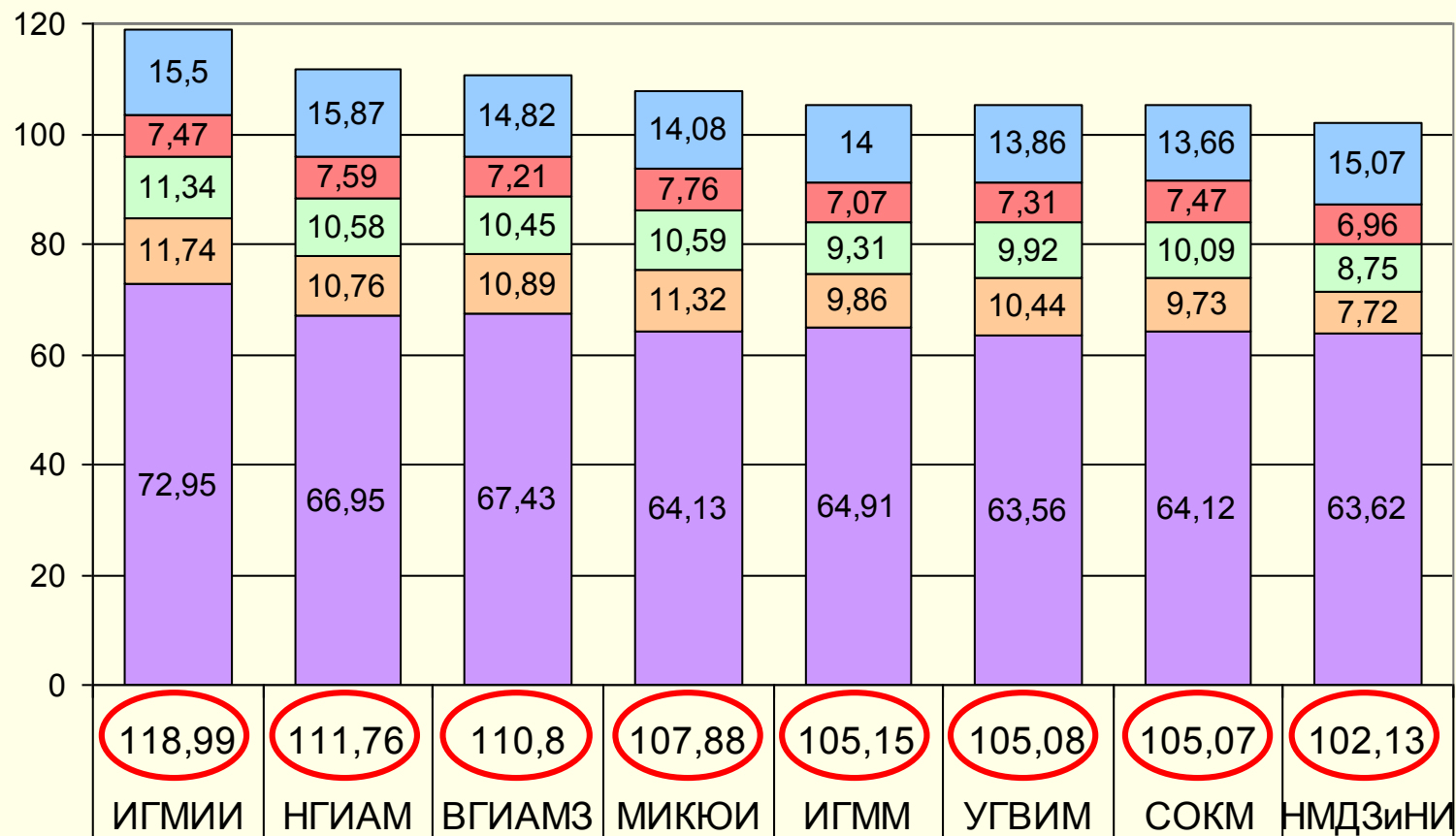
РЕЙТИНГ МУЗЕЕВ В ОЦЕНКАХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ВЗВЕШЕННЫЕ ОЦЕНКИ)



■ Содержание деятельности
■ Комфортность получения услуги
■ Общая оценка деятельности

■ Ресурсное обеспечение деятельности
■ Доступность посещения

РЕЙТИНГ МУЗЕЕВ В ОЦЕНКАХ ЭКСПЕРТОВ (ВЗВЕШЕННЫЕ ОЦЕНКИ)



■ Содержание деятельности

■ Ресурсное обеспечение деятельности

■ Комфортность получения услуги

■ Доступность посещения

■ Общая оценка деятельности

РЕЙТИНГ МУЗЕЕВ



Посетители		Ранг	Эксперты	
Рейтинг музеев			Рейтинг музеев	
77,48	Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник	1	Ирбитский государственный музей изобразительных искусств	118,99
76,86	Ирбитский государственный музей изобразительных искусств	2	Невьянский государственный историко-архитектурный музей	111,76
76,49	Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова	3	Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник	110,80
75,34	Музей истории камнерезного и ювелирного искусства	4	Музей истории камнерезного и ювелирного искусства	107,88
73,66	Ирбитский государственный музей мотоциклов	5	Ирбитский государственный музей мотоциклов	105,15
71,66	Невьянский государственный историко-архитектурный музей	6	Уральский государственный военно-исторический музей	105,08
71,61	Свердловский областной краеведческий музей	7	Свердловский областной краеведческий музей	105,07
68,83	Уральский государственный военно-исторический музей	8	Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства	102,13

Лидирующий музей, а также второе и третье места у посетителей и экспертов не совпадают. Однако в первой тройке два совпадения. Достаточно серьезно разошлись оценки относительно Невьянского историко-архитектурного музея: 2 место у экспертов и 6 место у посетителей, а также обратная ситуация у Нижнесинячихинского музея: высокое 3 место в оценках посетителей и последнее 8 место у экспертов. 4,5, и 7 позиции полностью совпали.

СУММАРНЫЙ РЕЙТИНГ МУЗЕЕВ

Суммарный рейтинг представляет собой **сбалансированную сумму** рейтинга посетителей и рейтинга экспертов.

	Сбалансированный суммарный рейтинг	Сбалансированный итоговый ранг
Ирбитский государственный музей изобразительных искусств	156,72	1
Верхотурский государственный историко-архитектурный музей	151,84	2
Музей истории камнерезного и ювелирного искусства	147,74	3
Невьянский государственный историко-архитектурный музей	146,67	4
Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства	145,03	5
Ирбитский государственный музей мотоциклов	144,23	6
Свердловский областной краеведческий музей	142,13	7
Уральский государственный военно-исторический музей	139,35	8

Сбалансированный суммарный рейтинг филиалов СОКМ

	Сбалансированный суммарный рейтинг	Сбалансированный итоговый ранг
Художественный музей Эрнста Неизвестного	156,90	1
Музей золота	147,96	2
СОКМ	147,46	3
Музей природы Урала	147,39	4
Туринский дом-музей декабристов	147,22	5
Музей истории и археологии Среднего Урала	146,42	6
Дом-музей П.И. Чайковского	145,55	7
Асбестовский исторический музей	139,74	8
Пышминский музей истории земледелия и крестьянского быта	138,09	9
Музей радио им. А.С. Попова	137,10	10
Исторический музей г. Полевского	134,55	11
Сысертский краеведческий музей	125,23	12
Музей истории плодового садоводства Среднего Урала	114,78	13

Сбалансированный суммарный рейтинг Филиалов УВИМ

	Сбалансированный суммарный рейтинг	Сбалансированный итоговый ранг
Музей воздушно-десантных войск «Крылатая гвардия»	155,44	3
Музей разведчика Н.И. Кузнецова	141,44	17
Дом-музей генерала И.И. Федюнинского	117,46	24
Музей Н.И. Кузнецова в д. Зырянка	105,49	26

Сбалансированный суммарный рейтинг филиалов НМЗДЗиНИ

	Сбалансированный суммарный рейтинг	Сбалансированный итоговый ранг
Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства	147,54	8
Коптеловский музей истории земледелия и быта крестьян	138,07	20

Сбалансированный суммарный рейтинг филиалов НГИАМ

	Сбалансированный суммарный рейтинг	Сбалансированный итоговый ранг
Невьянский государственный историко- архитектурный музей	150,97	5
Музей «Наклонная башня Демидовых»	143,77	15
Нижнетуринский краеведческий музей	142,16	16