

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МУЗЕЕВ ГОРОДА БАРНАУЛА

В.А. Быкова, В.Е. Скутин

Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия

Аннотация. Музеи сегодня являются не только местом хранения различных предметов ценности, а также коллекций, представляющих историческую ценность, но и местом, выполняющим социально-культурные функции, местом для отдыха и развлечения посетителей. В настоящее время существует огромное количество форм и средств обслуживания посетителей, которые можно развивать и использовать повсеместно. Одной из таких новинок является использование музеем инновационных форм обслуживания, которые привлекают новых посетителей, повышают привлекательность организации, а также помогают выиграть конкурентную борьбу. В статье проанализированы инновационные формы обслуживания посетителей музеев города Барнаула. Выявлены взаимосвязи между применением в музее инновационных форм обслуживания и популярностью музея на сервисном рынке Барнаула. Предложено создание концепции единого сайта для музеев города Барнаула.

Ключевые слова: музей, музейный сервис, инновационные формы обслуживания, посетители музея, единый сайт музеев города.

INFORMATION SERVICE OF VISITORS OF MUSEUMS OF BARNaul CITY

V.A. Bykova, V.E. Skutin

Altai State University, Barnaul, Russia

Abstract. Museums are not only a place of various value objects storage, and collections of historical value, but also a place that performs social and cultural functions, a place for recreation and entertainment for visitors. Currently, there is a huge number of forms and means of serving visitors that can be developed and used everywhere. One of such museum innovations is the use of service innovative forms that attract new visitors, which increases the attractiveness of the organization, and helps to win the competition. The article analyzes innovative forms of serving visitors at

the museums in the city of Barnaul. The author reveals the relationship between the use of innovative forms of service at the museum and the popularity of the museum in the service market of Barnaul. The creation of the single site concept for the museums of the Barnaul city is proposed.

Keywords: museum, museum service, innovative forms of service, museum visitors, a single site of the city's museums.

Введение. Музеи сегодня являются не только местом хранения различных предметов ценности, а также коллекций, представляющих историческую ценность, но и местом, выполняющим социально-культурные функции, местом для отдыха и развлечения посетителей. Для применения современных форм обслуживания необходимо понимание их особенностей и способов внедрения на практике. В настоящее время все чаще и чаще появляются труды по исследованию форм обслуживания и их влияния на общую привлекательности и деятельность музея. Но данная проблема до сих пор не является полностью изученной, а значит и применение инновационных форм обслуживания ограничивается инновационной деятельностью лишь ряда крупных музеев.

Музеи хранят и передают знания о событиях различных времен, эпохах и явлениях. Данную информацию можно назвать основной в деятельности музея, ее транслируют собственно работники музея, либо сама экспозиция. Другой информацией можно назвать справочную информацию, касающейся деятельности музея. Различные справочные и информационные услуги являются средством коммуникации в музее. Музей может транслировать следующие виды справочной информации:

- 1) информация об предстоящих и планируемых мероприятиях, проводимых на территории музея и не только;
- 2) дополнительная информация о предметах коллекции музея;
- 3) информация о списке дополнительных и основных услуг.

Справочная информация о деятельности музея может быть представлена справочной информацией на территории музея (стенды, вывески, афиши и т.д.) и удаленной справочной информацией (официальные сайты музея, сторонние сайты музея, социальные сети).

В современном мире сеть Интернет является наиболее популярным способом нахождения информации. Многие посетители ищут интересующую их информацию именно там. Это касается не только музеев, но и других мест, где люди могут провести свободное время.

К сожалению, собственные сайты музея не всегда предоставляют исчерпывающую информацию по предметам коллекции музея или же мероприятиям,

проводимым в музее. Зачастую сайты музеев не являются высокоразвитыми и высокотехнологичными. Многие музеи и вовсе не имеют собственного сайта, и тогда получение информации о каких-либо аспектах деятельности музея становится еще более проблематичным. В таком случае потенциальный посетитель обращается к услугам сторонних сайтов, где он может найти интересующую его информацию.

Материалы и методы исследования. Проанализировав удаленную работу музеев г. Барнаула, можно сказать, что большинство музеев обладают собственными сайтами, но информация, которая там предоставлена, является лишь обзорной. Информацию о многих музеях можно найти на сайтах с отзывами или на общих сайтах, посвященных местам проведения культурного досуга. На неофициальных сайтах представлена общая неразвернутая информация о деятельности музея в целом, иногда добавляется информация о крупнейших мероприятиях, проводимых в музеях. Часто можно найти информацию о крупных музейных мероприятиях, таких, например, как «Музейная ночь». Решить данную проблему можно через создание единого сайта, посвященного деятельности музеев города Барнаула. Это поможет объединить всю информацию о музеях, а также составить подробную афишу мероприятий и праздников, проводимых в музеях. На сегодняшний день справочную информацию о каждом музее необходимо искать в различных источниках, что требует значительного времени, а также найденная информация не всегда является официальной и актуальной на момент поиска. Отсутствие структурированной информации является фактором, затрудняющим принятие решения о посещении заведения.

Результаты исследования и обсуждение. Собственными сайтами обладают большинство барнаульских музеев. Стоит отметить, что сайты музеев сильно отличаются по качеству, наполнению и эстетической привлекательности. Одними из лучших сайтов по результатам опросов посетителей являются сайты музея «Мир Камня» и Государственного музея истории литературы, искусства и культуры Алтая. Данные ресурсы обладают хорошим дизайном, все интуитивно понятно. Имеется функция «виртуальный тур по музею», что предоставляет потенциальным посетителям дополнительную информацию. На сайтах есть афиша, на которой представлена информация о различных мероприятиях. Также представлена информация о сувенирной продукции и издательской деятельности музеев. Продажи продукции online на сайте не представлено.

Большинство музеев имеют странички в социальных сетях, которые выполняют функции сайта. Но стоит понимать, что социальные сети не могут вы-

полнить все функции, которые могут быть представлены на сайте. Представленные в социальных сетях услуги ограничиваются только функционалом сайта.

Большинство музеев обладают собственными сайтами, но они не являются «высокотехнологичными» и обладают ограниченным функционалом. Некоторые сайты предоставляют только обзорную информацию о музее и часах его работы (примером может быть сайт музея «Мир времени»). Также почти везде есть информация об планируемых мероприятиях.

Кроме того, не все музеи стремятся развивать свои сайты, делать их более удобными и доступными, зачастую на представленных сайтах не хватает наполнения или же контента. Многие сайты представляют собой лишь краткую информацию о музее, его истории, а также представляют посетителям сайта афишу. Многие сайты не подготовлены к посещению их с мобильных устройств, что также является большим минусом в современном мире, в то время как многие крупнейшие музеи мира имеют сайты с мобильными версиями и даже мобильные приложения музеев.

В то же время многие сторонние ресурсы предлагают краткую характеристику музеев, их деятельности, а также услугах, предлагаемых в музее. Но данные сайты не сотрудничают напрямую с музеями, зачастую такие сайты нацелены на отзывы посетителей музея. Также стоит отметить, что информация, представленная на подобных сайтах, не всегда является проверенной и достоверной.

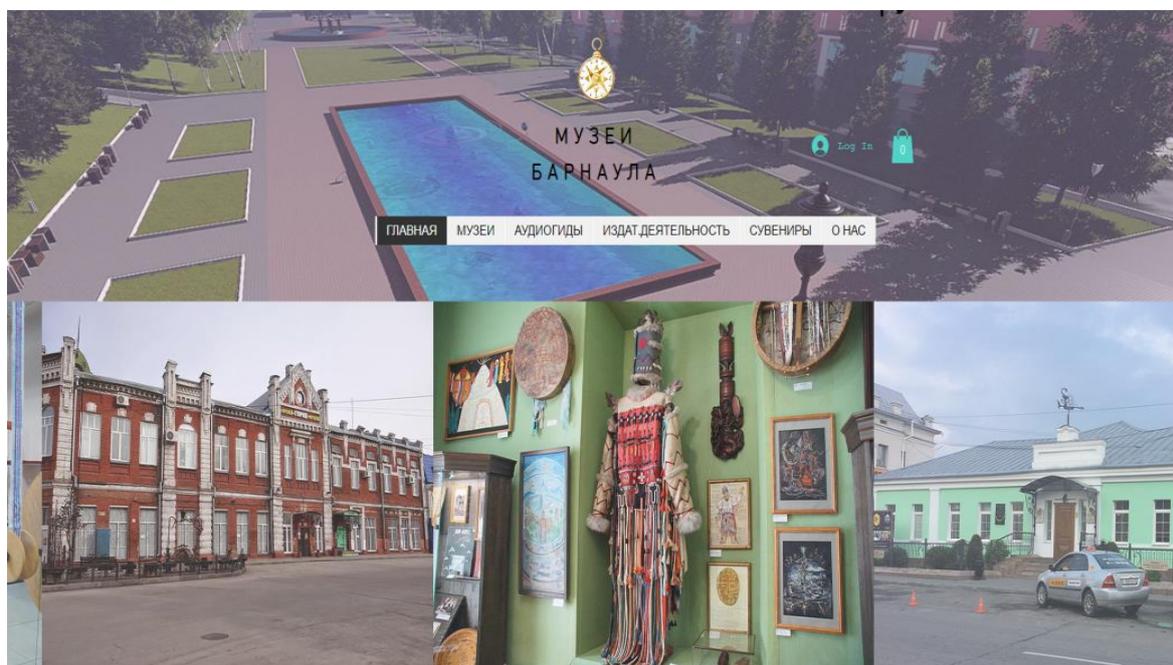
Если говорить о небольших музеях, то они зачастую не обладают собственными сайтами. Многие музеи, которые находятся при учебных заведениях, представляют высокую культурную ценность и обладают потенциалом для развития. Такие музеи являются «локальными» и не обладают большим числом посетителей. Их деятельность также необходимо представить в едином сайте музеев. Во многих школах города имеются собственные музеи, которые рассказывают не только о деятельности учебного заведения. К примеру, в МБОУ СОШ 24 имеется музей боевой славы жителей поселка Кирова. Но информации о деятельности таких музеев недостаточно для открытия собственного сайта.

Минусами «стационарных» средств передачи справочной информации очевидны – ее невозможно получить без посещения музея. Многие потенциальные посетители принимают решение о посещении того или иного музея заранее, основываясь на собственных предпочтениях и ожиданиях, которые формируются под действием определенных факторов. Это могут быть и советы друзей и близких, реклама, а также Интернет. Если у посетителя будет полная информация о музее, то и решение о его посещении будет принято быстрее.

В связи с этим нами разработана концепция единого сайта музеев г. Барнаула, главной целью которого является предоставление различных справочных услуг посетителям музея (об экспонатах, о деятельности музея, местоположении и т.д.). Концепция предлагаемого сайта заключается в следующем:

- 1) объединение всех музеев города Барнаула в один сайт, включая небольшие музеи (к примеру, школьные музеи);
- 2) создание единого банка данных о коллекциях музеев, где каждая коллекция должна быть описана, а экспонаты перечислены;
- 3) активное использование QR-кодов в деятельности музея;
- 4) продажа сувенирной продукции;
- 5) помощь в издательской деятельности для музеев;
- 6) возможность создания аудиогидов для каждого отдельного музея.

Как уже говорилось ранее, многие музеи имеют собственный сайт, но их уровень не всегда отвечает требованиям и технологиям современного мира. Создание единого музея будет удобным и для деятельности музеев, и для посетителей музеев города Барнаула. Каждый музей сможет сотрудничать с другими, за наполнение странички музея на сайте будут отвечать сторонние люди, сотрудничая с представителями музея.



Макет сайта «Музеи Барнаула» – главная страница сайта

На сайте (рисунок) предоставлены несколько разделов:

- 1) музеи;
- 2) издательская и научная деятельность музеев;

- 3) покупка сувенирной музейной продукции;
- 4) аудиогиды;
- 5) календарь событий.

Выводы. Если говорить о посетителях музея, то намного удобнее, когда вся информация хорошо систематизирована и располагается в одном месте. Также в деятельность сайта, помимо основной услуги (справочная услуга), будут включены и другие дополнительные услуги, к примеру, издательская деятельность, продажа сувенирной продукции и т.д. Также важно включить в деятельность сайта и небольшие музеи, которые имеют лишь локальную известность, а на уровне города они не являются популярными, количество посетителей небольшое. Наличие единого музейного сайта поможет привлечь дополнительных посетителей.

Создание единого банка данных об экспонатах музеев является важной целью с точки зрения предоставления наиболее полной справочной информации о предметах коллекции. Посетители смогут сами прочесть и понять важность того или иного предмета и его роль в экспозиции. Каждый предмет будет описан и прикреплен к коллекции музея. По итогу получится список всех предметов музейной коллекции каждого отдельного музея, предметы будут не просто перечислены, а описаны, вся информация о них будет легкодоступной и понятной.

Внедрение в деятельность каждого музея QR-кодов является очень важным пунктом в деятельности сайта. Таким образом, к большинству предметов коллекции будет привязан QR-код, который будет перенаправлять на сайт музеев, где будет информация о предмете. Считывать коды такого типа сейчас не проблематично, практически каждый смартфон обладает данной функцией.

Также планируется возможность для продажи сувенирной продукции через сайт, а также поддержка издательской деятельности, публикация статей и их продвижение. Сотрудничество непосредственно с музеями создает возможность для создания аудиогидов, которые будут находиться непосредственно на сайте и будут созданы профессионалами музейного дела.

Главная цель единого сайта – продвижение музеев, расширение возможности музеев, предоставление справочных и информационных услуг посетителям, которое облегчит посещение музея, а также принятие решения о посещении того или иного музея.

Библиографический список

1. Давлет-Кильдеева Н.Г. Музейная и выставочная работа: учеб. пособие / науч. ред. Т.В. Скрипова – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2010. – 207 с.

2. Долак Я. Музейная экспозиция – музейная коммуникация // Вопросы музеологии. – 2010. – № 1. – С. 106-117.
3. Калинкина С.А., Некрасова Н.Н. Особенности применения digital-инструментов в музейной сфере мировой туристической индустрии // Современ. науч. исслед. и инновации. – 2016. – № 2. – С. 647-650.
4. Комлев Ю.Э. Музейная коммуникация и управление коммуникационной деятельностью музея // Вестник культуры и искусств. – 2011. – № 3. – С. 22-26.
5. Ноль Л.Я. Информационные технологии в деятельности музея: учебное пособие. – М.: РГГУ, 2007. – 204 с
6. Пилко И.С. Услуги музеев в электронной среде // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. – 2011. – № 16. – С. 22-37.
7. Bykova V.A., N.N. Prazdnikova, O.A. Tyapkina Features of Inclusion of Museum Exposition in Future Excursion Programs // Siberian Development. – 2018. IOP Publishing IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science. – Vol. 24. – 2018.

References

1. Davlet-Kildeeva N.G. Museum and exhibition work. – SPb., 2010.
2. Dolak Ya. Museum Exposition – Museum Communication // The museology issues. – 2010. – № 1.
3. Kalinkina S.A. Features of the use of digital tools in the museum field of the global travel industry // Modern research and innovation. – 2016. – № 2.
4. Komlev U.E. Museum Communication and Museum Communication Management // Bulletin of Culture and Arts. – 2011. – № 3.
5. Nol L.Ya. Information technology in the museum. – M., 2007.
6. Pilko I.S. Museum services in the electronic environment // Bulletin of the Kemerovo State University of Culture and Arts. – 2011. – № 16.
7. Bykova V.A., Prazdnikova N.N., Tyapkina O.A. Features of Inclusion of Museum Exposition in Future Excursion Programs // Siberian Development. – 2018. IOP Publishing IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science. – Vol. 24. – 2018.