

Министерство культуры Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«КИРИЛЛО-БЕЛОЗЕРСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ  
И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»

Научно-популярная статья  
Интернет-ресурсы в работе с  
посетителями

Л.Н. Акимова

2017

Информационные технологии широко используются в настоящее время во всех сферах деятельности музея, в том числе и в культурно-образовательной. Посетители могут получить информацию об экспозициях, услугах музея, экспонируемых предметах, изданиях музея и многом другом на официальном сайте музея и страницах в социальных сетях. Там же можно совершить виртуальную экскурсию по музею, которую сотрудники активно используют при реализации музейных программ «Выездной музей» и «Музей Вологодчине». На выездных занятиях такая виртуальная экскурсия проводится для детей, которые в данный момент не могут посетить музей.

Одной из задач музея является привлечение посетителей, что требует от сотрудников разработки и внедрения новых форм работы, побуждающих людей посещать музеи и участвовать в музейных мероприятиях. Внимание молодого поколения в современном мире все более захватывается компьютерными технологиями и Интернет, следовательно, музей находится в острой конкурентной борьбе за данную категорию посетителей. Чтобы пробудить интерес у молодежи к музейным коллекциям, занятиям и мероприятиям для получения новых знаний и умений, музейные сотрудники разрабатывают новые формы работы с применением уже современных технологий.



Фотография 1. Квест «В поисках ключа»

К таким новым формам можно отнести квесты, разрабатываемые и проводимые сотрудниками отдела по работе с посетителями для детской и молодежной аудитории. Например, в рамках осеннего слета детских общественных организаций «Поколение NEXT» для 74 обучающихся из Кирилловской,

Николоторжской, Алешинской, Вогнемской, Горицкой, Талицкой школ и МЦ «Альфа» была проведена квест-игра по территории и экспозициям музея. Целью участников квеста был поиск ключа от главных входных ворот в музей. Все участники были разделены на четыре команды и получили индивидуальный маршрут движения, в который были включены памятники архитектуры, расположенные на территории Большого Успенского монастыря: Архимандричьи кельи, монашеские кельи (Братский корпус «Монашеская келья»), Трапезная палата, Казенная палата. Участники двигались согласно маршруту на карте, находили первый памятник архитектуры, зайдя внутрь здания, выполняли

задания, которые были связаны с предметами, представленными в экспозициях (Фотография 1).

Особенность данной игры – использование участниками квеста интерне-ресурсов при прохождении заданий на маршруте. Им разрешено было пользоваться информацией официального сайта музея наряду с печатной информацией, находящейся в залах экспозиций. Таким образом, даже неподготовленные участники, имея быстрый доступ к сведениям с помощью Интернет, могли легко ориентироваться на территории музея и справляться с заданиями.

К новым формам работы с посетителями в Кирилло-Белозерском музее-заповеднике можно отнести Интернет-конкурсы и викторины различной тематики.

В 2016 году конкурс был посвящен истории Кирилло-Белозерского монастыря и окрестных обителей. В социальных сетях на официальной странице музея в течение месяца два раза в неделю публиковались вопросы, отвечать на которые подписчики могли онлайн в течение 24 часов, после чего там же были опубликованы правильные ответы. По результатам итогов конкурса, в котором приняли участие 13 человек из разных городов не только области, но и страны (Кириллов, Вологда, Череповец, Москва, Санкт-



Петербург, Мончегорск). Победителям вручили абонементы на посещение музея и памятные призы (Фотография 2). В данном случае использование Интернет-ресурсов в культурно-образовательной деятельности музея позволило расширить географию конкурса, в которых ранее принимали участие, в основном, только жители Кирилловского района. Кроме того, поиск правильных ответов побудил участников чаще посещать сайт музея и его официальные страницы в социальных сетях, а также и экспозиции музея, ведь часть ответов можно было найти только там.

В 2017 году планируется дальнейшая работа по разработке конкурсов и проведению их с использованием сети Интернет. Темой конкурса этого года станет празднование 590-летия памяти преподобного Кирилла Белозерского.

Интернет-ресурсы используются сотрудниками музея и для проведения социологических исследований. В апреле 2016 года сотрудниками отдела по работе

с посетителями Кирилло-Белозерского музея-заповедника было разработано и запущено социологическое исследование мнений и интересов посетителей, их удовлетворенности посещением, а также выявление ключевых моментов в работе музея с посетителями с целью повышения качества и доступности услуг, так как одним из важнейших направлений в деятельности любого музея является расширение аудитории и одновременно укрепление отношений с постоянными посетителями.

На первом этапе исследования для посетителей музея было предложено несколько форм анкетирования. В печатном виде анкета с социологическим опросом распространялась по экспозициям и кассам музея, где посетители могли заполнить ее непосредственно в момент посещения. В электронном виде анкета была размещена с помощью электронного ресурса [webanketa.com](http://webanketa.com) на официальном сайте музея и в социальных сетях с возможностью онлайн-заполнения. Посетителям было предложено 23 вопроса, на которые предполагался один или несколько ответов, а также «открытый» вариант и оценка.

На втором этапе проводилось исследование фокус-групп. Для изучения мнения туристических фирм, сотрудничающих с музеем, в 2017 году была запущена веб-анкета. Следует отметить, что при таком варианте размещения анкет мы получаем более быстрый процесс сбора информации и расширенные возможности ее анализа по сравнению с печатными аналогами.

Таким образом, в музее продолжается поиск новых форм работы и способов привлечения посетителей в связи с внедрением новых технологий и распространением Интернет, которые расширяют возможности передачи информации, увеличивают контакт со зрителем и привлекают продвинутых пользователей всех возрастов.

Л.Н. Акимова,  
заведующая сектором методической работы отдела  
по работе с посетителями,  
Кирилло-Белозерского историко-архитектурного  
и художественного музея-заповедника

*e-mail: [luba\\_akimova@mail.ru](mailto:luba_akimova@mail.ru)*