



Department for Culture Media & Sport

Департамент культуры, средств массовой информации и спорта (DCMS)

Руководство по применению показателей эффективности

[Performance Indicator Guidance]

для музеев и галерей¹

Для музеев, получающих поддержку DCMS: Показатели эффективности являются элементами официальной статистики, получение которых осуществляется в соответствии со стандартами, установленными Кодексом официальной деятельности в сфере статистики (The Code of Practice for Official Statistics).

Содержание

Раздел 1: Доступ	2
Раздел 2: Характеристики аудитории	3
Раздел 3: Обучение и информационно-разъяснительная деятельность	4
Раздел 4: Удовлетворенность посетителей	5
Раздел 5: Получение дохода	6
Раздел 6: Взаимодействие с регионами	7

¹ Источник: <https://www.gov.uk/government/statistics/sponsored-museums-annual-performance-indicators-2013-14>

Раздел 1: Доступ

1	Количество посещений музея / галереи (за исключением виртуальных посещений)	<p>Физический подсчет фактического числа всех посещений музея / галереи. «Посещение» означает один визит в музей / галерею, нанесенный частным лицом, и включает сведения о времени, которое посетитель посвятил ознакомлению с коллекциями.</p> <p>Показатель эффективности включает:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Все «обычные» посещения (не имеющие отношения к образовательной программе) музея / галереи и образовательные визиты (см. индикаторы 8.1 и 8.2);▪ Посещение событий в вечернее время;▪ Визиты граждан Соединенного Королевства и зарубежных гостей. <p>Показатель эффективности включает:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Посещения, организованные по заказу корпоративных клиентов;▪ Визиты сотрудников и добровольцев;▪ Визиты поставщиков и подрядчиков;▪ Виртуальные посещения;▪ Посещения выездных выставок, проводимых на базе других учреждений;▪ Случаи участия в мероприятиях, проводимых в рамках информационно-разъяснительных программ за пределами музея / галереи. <p>Если посещения магазинов, кафе и отдельных площадок / парковых зон и т.д. подсчитываются отдельно от визитов в музей / галерею, то их не следует включать в общее число посещений. При этом, посещения магазинов, кафе и отдельных площадок / парковых зон можно указывать как информацию, посвященную дополнительной, «факультативной» работе.</p>
2	Количество уникальных посещений веб-сайта	<p>Общее число посещений веб-сайта музея / галереи уникальными пользователями, зарегистрированными веб-сервисами для данного веб-сайта.</p> <p>Термины, имеющие отношение к посещениям веб-сайта, утверждены компанией ABC Electronics.</p> <p>Посещение веб-сайта (которое также иногда называют «сессией пользователя») – это серия показов одной или более страниц одному пользователю, которая завершается в случае отсутствия активности на протяжении 30 минут (или более) между последовательными показами страниц данному пользователю. По сути, посещение является «условно непрерывным» всплеском активности пользователя, имеющего разрешенный доступ к серверу. Посещение фиксируется, когда уникальный пользователь заходит (или повторно заходит) на веб-сайт в течение конкретного периода времени. Посещение определяется путем подсчета всплесков активности - показов страниц или заходов, выполненных уникальными пользователями с разрешенным доступом, которые повторно не заходили на сайт на протяжении последних 30 минут. Визиты «спайдеров» (spiders) и других поисковых роботов (robots) учитывать не следует. «Посещения» характеризуют общую активность сайта намного лучше, чем сведения об уникальных пользователях, поскольку они отражают информацию о частоте использования.</p>

	<p>Уникальный пользователь обладает собственным уникальным идентификатором. Сайты могут использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IP + User-Agent ▪ Cookie и/или ▪ ID - регистрационный идентификационный номер <p>Когда подсчет уникальных пользователей осуществляется по алгоритму «IP + User-Agent», то полученный результат может превосходить или занижать реальное количество отдельных пользователей. Уникальный пользователь – это, как минимум, уникальное сочетание IP адреса и идентификационных номеров браузера и операционной системы, поступающих на веб-сайт с запросом на получение любой действующей страницы и определяемых один раз за указанный период (минимальный период аудита составляет один календарный месяц). Количество уникальных пользователей – это показатель численности посетителей или охвата аудитории.</p> <p>Робот – это программа, которая автоматически посещает веб-сайты и просматривает страницы и иные сведения с целью создания индекса. Все крупные поисковые системы оснащены такими программами, которые также называются «краулерами» (crawlers), «роботами» (robots) или «ботами» (bots). Роботы и спайдеры в основном запрограммированы на автоматическое посещение новых или обновленных веб-сайтов (на основе уведомлений, поступающих от собственников данных ресурсов). Посещение или индексация всего сайта или его отдельных страниц может осуществляться избирательно. Спайдеры («пауки») получили свое название за то, что они, как правило, одновременно посещают множество сайтов – то есть, охватывают «лапками» значительную часть «паутины». Компания ABC Electronic поясняет, что сведения о визитах таких программ, зафиксированных в журналах доступа к сайту, не следует учитывать в Показателе эффективности.</p>
--	---

Раздел 2: Характеристики аудитории

<p>3</p> <p>Количество посещений музея / галереи детьми в возрасте до 16 лет</p> <p>Согласуется с показателем 6.2, который используется Советом по развитию музеев, библиотек и архивов (MLA – The Museums, Libraries and Archives Council)</p>	<p>«Посещение» означает один визит в музей / галерею, нанесенный частным лицом, а также включает сведения о времени, которое посетитель затратил на ознакомление с коллекциями. «Дети» в данном случае - это граждане в возрасте до 16 лет. Однако в ситуациях, когда музей / галерею посещает группа старшеклассников, среди которых могут быть юные граждане, достигшие 16 лет, всех посетителей следует учитывать как «посетителей в возрасте до 16 лет», то есть – как «детей школьного возраста». Визит ребенка, который утром пришел в музей вместе с классом и вернулся на вторую сессию в дневное время, следует учитывать как одно посещение.</p> <p>Показатель результативности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Визиты общего характера, нанесенные детьми в возрасте до 16 лет; ▪ Визиты, нанесенные детьми (в возрасте до 16 лет), участвующими в образовательных мероприятиях музея / галереи (см. показатели 8.1 и 8.2).
---	---

		<p>Показатель результативности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Степень вовлеченности детей (в возрасте до 16 лет) в деятельность, происходящую в рамках информационно-разъяснительных программ за пределами музея / галереи.
7	Количество посещений музея / галереи зарубежными гостями	<p>Общее количество визитов, нанесенных людьми, которые не проживают на территории Великобритании или не являются резидентами данного государства. Данный показатель распространяется на туристов и учитывает такие параметры, как место постоянного пребывания и национальная принадлежность.</p> <p>«Посещение» означает один визит в музей / галерею, нанесенный частным лицом, а также включает сведения о времени, которое посетитель посвятил ознакомлению с коллекциями.</p> <p>Показатель результативности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Визиты, нанесенные жителями острова Мэн или Нормандских островов. <p>Показатель результативности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Посетителей, вовлеченных в деятельность, происходящую в рамках информационно-разъяснительных программ за пределами музея / галереи.

Раздел 3: Обучение и информационно-разъяснительная деятельность

8	ДЕТИ	
8.1	Количество организованных и самостоятельных посещений музея / галереи юными гражданами в возрасте до 18 лет	<p>«Посещение» означает один визит, нанесенный частным лицом, а также включает время, проведенное посетителем в данном в музее или галерее. «Дети» - это граждане в возрасте до 18 лет. Любой класс, который посетил музей / галерею в утренние часы и вернулся в дневное время для второй сессии, следует учитывать как одно посещение.</p> <p>«Организованное посещение» - это групповой визит в музей / галерею, который состоялся благодаря активному содействию или поддержке со стороны члена коллектива / добровольца или человека, нанятого музеем, например – артиста (даже если он присоединился к группе на некоторое время).</p> <p>Организованное посещение - это мероприятие, которое учителя и работники музея / галереи планируют и структурируют в целях расширения учебной программы и получения конкретных результатов обучения. Приглашения посетить музей, предварительные беседы с представителями школ или «спонтанные» визиты учащихся с привлечением музейных гидов в категорию «организованных посещений» не входят.</p> <p>«Самостоятельное посещение» - это групповой визит, организованный человеком, который не является работником музея / галереи. Например, инициаторами таких посещений могут быть учителя, которые решили воспользоваться ресурсными возможностями музея / галереи либо скачали сведения о коллекциях на веб-сайте. Добровольцы музея в данном случае рассматриваются как члены коллектива музея / галереи.</p>

		<p>Показатель эффективности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Визиты школьников, которые обучаются в классах для детей с особыми образовательными потребностями (SEN - Special Educational Needs) или в специализированных учреждениях; ▪ Визиты учащихся «летних школ» (Summer Schools), дополняющих основной учебный план. <p>Показатель эффективности не охватывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Визиты детей, обучающихся на дому; ▪ Детей в возрасте до 18 лет, участвующих в мероприятиях, проводимых в рамках информационно-разъяснительных программ за пределами музея / галереи.
8.2	<p>Количество случаев, когда посетители в возрасте до 18 лет принимали участие в мероприятиях, организованных на базе музея / галереи</p>	<p>«Дети» в данном случае – это юные граждане в возрасте до 18 лет. А что касается «организованных мероприятий», то это заранее спланированные события, включающие оповещение общественности - такие как беседы, лекции, курсы, показы, экскурсии и т.д. Их проводят музейные работники, добровольцы или люди, нанятые музеем. К мероприятиям такого типа не относятся викторины, туристские тропы / пешие туры, маскарады и т.д., если роль сотрудников музея ограничивается выдачей материалов, значков, костюмов и т.п.</p> <p>Термин «количество случаев» используется в целях проведения различий между «ребенком» и его/ее «участием» в организованных мероприятиях музея / галереи. Показатель акцентирует внимание на «количестве случаев участия детей», которое не идентично «количеству детей-участников». В течение года один человек может показать несколько «случаев участия» в событиях музея. Участие – это акт приобщения к чему-либо. Частное лицо (или участник) может участвовать в событийных программах более одного раза. Требование проводить мониторинг «активного» участия не выдвигается (участие в мастер-классах, например, является наиболее активным).</p> <p>Показатель эффективности включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Организованные праздничные мероприятия, подготовительную работу и клубную деятельность на базе музея / галереи (во внешкольное время). <p>Показатель эффективности не охватывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Управляемые и неуправляемые игры с использованием интерактивных дисплеев и неконтролируемым завершением деятельности; ▪ Показы с толкованием культурного наследия музейными работниками - даже если в ходе мероприятия посетитель и докладчик обсуждают коллекцию или экспонаты; ▪ Детей в возрасте до 18 лет, участвующих в мероприятиях, которые проводятся в рамках информационно-разъяснительных программ за пределами музея / галереи. <p>Если в организованных мероприятиях (преимущественно ориентированных на детей школьного возраста) участвуют молодые люди в возрасте 18 лет, то данную аудиторию следует рассматривать как «детей», и учитывать в рамках показателя 8.1.</p>

Раздел 4: Удовлетворенность посетителей

10	Процент посетителей, которые могли бы порекомендовать посещение музея своему близкому окружению	<p>Выберите два самых частых ответа на следующий вопрос анкеты: <i>Какова вероятность того, что вы порекомендуете посетить [музей/галерею] друзьям или членам семьи?</i></p> <p>Несомненно порекомендую Вероятнее всего порекомендую Возможно порекомендую Скорее всего, нет Не порекомендую Не знаю</p>
----	---	--

Раздел 5: Получение дохода

11	Доход от собственной деятельности											
	Плата за вход	Доход от продажи входных билетов (гросс) – т.е., плата, взимаемая за просмотр постоянной коллекции или временных выставок.										
	Доход от коммерческой деятельности	Доход от коммерческой деятельности (чистая прибыль) – т.е. деятельность, включающая продажу продукта или услуги потребителю (например, доходы от розничной торговли, публикаций, репродукций, роялти, корпоративной аренды, обслуживания мероприятий, сдачи помещений в аренду для проведения съемок), а также лицензирование, лицензирование изображений, консалтинг, оказание услуг, обучение и обеспечение доступа к коллекциям.										
	Благотворительные пожертвования (фандрайзинг / доход в виде ресурсных вложений)	<p>Благотворительные пожертвования (фандрайзинг / доход в виде ресурсных вложений) – это все денежные средства или другие виды дара (поступающие от частного лица, благотворительной организации или частной компании следующим образом: по завещанию, по наследству, в виде пожертвований / грантов / капитальных ресурсов, предоставляемых частными лицами, благотворительными организациями, фондами, трастами и частными компаниями), а также доходы в виде спонсорской помощи и доходы от членских взносов.</p> <p>К благотворительным пожертвованиям не относятся денежные средства, полученные от организаций с государственным финансированием, гранты центральных государственных агентств, доходы от инвестиций или лотерейные гранты.</p> <p>Мы обобщили данную информацию в данной таблице:</p> <table border="1" data-bbox="534 1608 1489 2002"> <tr> <td data-bbox="534 1608 1013 1704">Пожертвования, наследство, завещания и иные похожие источники дохода</td> <td data-bbox="1021 1608 1489 1704">Включаются в показатель эффективности</td> </tr> <tr> <td data-bbox="534 1711 1013 1742">Пожертвованные предметы</td> <td data-bbox="1021 1711 1489 1742">Включаются</td> </tr> <tr> <td data-bbox="534 1749 1013 1780">Спонсорская помощь</td> <td data-bbox="1021 1749 1489 1780">Включается</td> </tr> <tr> <td data-bbox="534 1787 1013 1944">Пожертвования от благотворительных организаций, имеющих с музеем / галереей прочные контакты + Иные пожертвования</td> <td data-bbox="1021 1787 1489 1944">Включаются</td> </tr> <tr> <td data-bbox="534 1951 1013 2002">Гранты в виде капитальных ресурсов и пожертвования (от</td> <td data-bbox="1021 1951 1489 2002">Включаются</td> </tr> </table>	Пожертвования, наследство, завещания и иные похожие источники дохода	Включаются в показатель эффективности	Пожертвованные предметы	Включаются	Спонсорская помощь	Включается	Пожертвования от благотворительных организаций, имеющих с музеем / галереей прочные контакты + Иные пожертвования	Включаются	Гранты в виде капитальных ресурсов и пожертвования (от	Включаются
Пожертвования, наследство, завещания и иные похожие источники дохода	Включаются в показатель эффективности											
Пожертвованные предметы	Включаются											
Спонсорская помощь	Включается											
Пожертвования от благотворительных организаций, имеющих с музеем / галереей прочные контакты + Иные пожертвования	Включаются											
Гранты в виде капитальных ресурсов и пожертвования (от	Включаются											

		организаций, которые не финансируются государством)	
		Членские взносы	Не включаются
		Доходы от коммерческой деятельности	Не включаются
		Доходы от инвестиций	Не включаются
		Плата за вход или посещение выставки	Не включаются
		Другие доходы	Не включаются
		Фонд развития	Не включается
		Деятельность по привлечению средств	Не включаются

Раздел 6: Взаимодействие с регионами

12	Количество получателей ссуды на территории Великобритании	Под «получателем ссуды» в данном случае понимается утвержденная организация-соискатель, учреждение либо выставочный зал / комплекс (или индивидуальный исследователь). Если ссуда предоставляется физическому лицу (например, исследователю), то данный субъект должен учитываться как «получатель». Эта цифра должна отражать количество британских получателей, которые считались «действующими» на начало года, а также количество получателей, которым были предоставлены ссуды в течение года. Ссуды на острове Мэн или на Нормандских островах следует рассматривать как «ссуды, предоставленные зарубежным получателям», так как эти острова не входят в состав Великобритании.
----	---	--