

*Гук Д.Ю.*

## СОЦИАЛЬНЫЕ УСТАНОВКИ МУЗЕЙНОГО ПОСЕТИТЕЛЯ И СОТРУДНИКА: К ПОСТАНОВКЕ ЗАДАЧИ

Гук, Дарья Юрьевна — кандидат филологических наук, старший научный сотрудник, Государственный Эрмитаж, Россия, Санкт-Петербург, [hookk@hermitage.ru](mailto:hookk@hermitage.ru).

Музей как модное веяние XVIII века из частного собрания эволюционировал в публичный институт. Со времени петровской Кунсткамеры мотивация посещения собраний редкостей также претерпевала изменения. Социальная значимость института памяти никем не оспаривается, меняется аттитюд. Музейная педагогика предполагает использование методов психологии, а именно, социальной психологии. Какому бы течению в психологии (бихевиористскому, когнитивистскому, мотивационному, структурному или генетическому) мы ни следовали, социальная установка описывает склонность человека к совершению определенного социального поведения. В зависимости от компонентов: способности воспринимать, осознавать, оценивать, — индивидуум будет действовать относительно социального объекта (в частности, музея) определенным образом. Чтобы зафиксировать изменение социальных установок на посещение музея, в частности, связанное с пандемией, необходимо было обратиться к истории изучения данного вопроса в отечественных музеях. Специальных музейных исследований по данному вопросу не проводилось, но косвенно было можно выявить изменение социальных установок на протяжении столетия. Для привлечения музейных посетителей, как реальных, так и виртуальных, следует учитывать разные социальные установки, и как следствие, информационное обслуживание определенной целевой аудитории требует разных методических приемов.

**Ключевые слова:** музей, музейные исследования, социальная психология, социальная установка, пандемия COVID-19.

## SOCIAL ATTITUDES OF THE MUSEUM VISITOR AND EMPLOYEE: TOWARDS THE FORMULATION OF THE TASK

Hookk, Daria Yurievna — Candidate of Science in Philology, Senior Research Fellow, the State Hermitage Museum, Russian Federation, Saint-Petersburg, [hookk@hermitage.ru](mailto:hookk@hermitage.ru).

The museum as a fashion trend of the 18<sup>th</sup> century evolved from a private collection into a public institution. Since the time of the Peter the Great Kunstkammer, the motivation for visiting collections of rarities has also undergone changes. The social significance of the institute of memory is not disputed by anyone, the attitude is changing. Museum pedagogy involves the use of methods of psychology, namely, social psychology. Whatever current in psychology (behaviorist, cognitive, motivational, structural or genetic) we follow, a social attitude describes a person's tendency to commit a certain social behavior. Depending on the components: the ability to perceive, realize, evaluate, an individual will act in relation to a social object (in particular, a museum) in a certain way. In order to fix the change in social attitudes towards visiting the museum, in particular, related to the pandemic, it was necessary to turn to the history of studying this issue in Russian museums. There have been no special

museum studies on this issue, but indirectly it was possible to identify a change in social attitudes over the course of a century. To attract museum visitors, both real and virtual, it is essential to take into account different social attitudes, and as a result, information service for a certain target audience requires different methodological techniques.

**Key words:** museum, museum research, social psychology, social attitude, covid-19 pandemic.

В Государственном Эрмитаже социологические исследования предшествующих периодов основываются на количественных показателях по формам работы, в лучшем случае, показывая демографическую и социальную картины посетителей музея<sup>1</sup>. Соотнесение с мотивациями не производилось ввиду отсутствия в этом производственной необходимости. Первые публикации, показывающие влияние социально-экономических факторов на приток посетителей в музей, появились задолго до пандемии<sup>2</sup>. Анализ ранних публикаций и собранных в последнее время данных преследовал цель выяснения механизмов воздействия на социальные установки, влияющие на отношение к работе музея. Музейные исследования, как правило, не затрагивают сложную тему социальных установок посетителей<sup>3</sup>, поскольку это требует больших профессиональных компетенций. Автор не претендует на исчерпывающее исследование вопроса, и эта попытка предпринята в связи с непосредственными рабочими задачами.

Первые исследования запросов музейных посетителей<sup>4</sup> для выяснения потребностей зрителей стали проводиться в Государственном Эрмитаже в 1930-х гг. в связи с организацией Рабочих Кружков Эрмитажа<sup>5</sup> и письменными жалобами<sup>6</sup>. До этого информацию учитывали научные сотрудники, проводившие экскурсии, что отражено в производственных планах и отчетах<sup>7</sup>. Однако, в результате выступлений А.А. Жданова с докладом

<sup>1</sup> Антонова Л. Учебная экскурсия в музей — одно из звеньев педагогического процесса // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л., 1956. Вып. IX. С. 57–58; Мытарева К. Циклы экскурсий как одна из форм углубленного изучения коллекций Эрмитажа // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л., 1956. Вып. IX. С. 55–56; Губчевский П.Ф.: 1) Работа с одиночными посетителями в художественных музеях // Вопросы массовой работы в художественных и литературных музеях. М.: [Б. и.], 1960. С. 36–50; 2) Посетители Эрмитажа // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л., 1974. Вып. XXXVIII. С. 70–73; 3) Зритель в художественном музее: некоторые итоги по материалам социологических исследований в Государственном Эрмитаже 1963–1974 годов // Научно-исследовательская работа в художественных музеях: (Науч. семинар). М., 1975. Ч. 3. С. 240–275; Научно-просветительный отдел // Эрмитаж. История и современность. 1764–1988. М., 1990; Богачева И.А. Вклад П.Ф. Губчевского в развитие музейной социологии // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб., 1999. С. 18–22; Галич Т.И. У истоков музейной социологии // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб., 1999. С. 31–33; Селиванов В.В., Мишина И.В. Студенты в Эрмитаже // Музей — зритель. XXI век. Материалы межд. конф. к 80-летию Научно-просветительного отдела. СПб., 2006. С. 150–154; Роцин А.А. Экскурсия в структуре информационных запросов посетителей Государственного Эрмитажа // Музей — зритель. XXI век. Материалы межд. конф. к 80-летию Научно-просветительного отдела. СПб., 2006. С. 148–150.

<sup>2</sup> Козиев В.Н., Петрунина Л.Я. Динамика посещаемости художественных музеев (1985–2006) // Социология культуры. 2008. № 10 (294). С. 111; Маценков С.А. Нетрезвые посетители Императорского Эрмитажа // 250 историй про Эрмитаж: «Собрание пестрых глав...»: в 5 кн. СПб., 2014. Кн. 2. С. 76.

<sup>3</sup> Музей и личность. М., 2007.

<sup>4</sup> Архив Государственного Эрмитажа (Далее — АГЭ). Ф. 1. Оп. 5–3. Д. 1321; Там же. Д. 1180.

<sup>5</sup> Научно-просветительный отдел // Эрмитаж. История и современность. 1764–1988. С. 340.

<sup>6</sup> АГЭ. Ф. 1. Оп. 5–4. Д. 2096.

<sup>7</sup> Там же. Ф. 1. Оп. 5–3. Д. 1358. Л. 33.

на заседании бюро Ленинградского горкома ВКП (б)<sup>8</sup>, где критиковался сам метод анкетирования, содержащего вопросы о социальном происхождении учащихся, названный «грубым нарушением советских законов по форме, а по существу издевательством и вреднейшей антигосударственной и антиобщественной практикой», любые исследования приостановились, а после публикации 4 июля 1936 г. в газете «Правда» постановления ЦК ВКП (б) «О педологических извращениях в системе Наркомпроса»<sup>9</sup> совсем прекратились.

Просветительные и культурные мероприятия 1950-х гг. прививали новые эстетические нормы, которые становились основой «нового советского человека». Проблемы тех лет (очередь в гардеробе, дефицит номерков, «радушие» гардеробщиц и кассиров) сохраняются и поныне. Любопытно, что уже тогда их пытались решить за счет увеличения длительности работы музейного комплекса в летний период. Нехватку экскурсоводов компенсировали не только информационными стендами и табличками, но и дополнительной подготовкой зрителей<sup>10</sup>. Длительность обзорной экскурсии по музею сократилась в два раза, с трех до полутора часов. С конца 1950-х гг. отмечается прирост групп иностранных туристов со своими социальными установками, не привыкших к организованному экскурсионному обслуживанию. Сотрудники Эрмитажа того времени поделили их на три группы: народно-демократические, т.е. «радушно настроенные в отношении СССР», «скептики» из капиталистических стран и «обыватели». Последние, самые многочисленные, стремились удовлетворить свои потребности в сувенирах, книгах и других памятных подарках, «производство которых, к сожалению, отставало от потребностей туристов». Нарекания вызывал и послевоенный эрмитажный буфет<sup>11</sup>. Отраден тот факт, что протоколы партийных собраний 1958 г. зафиксировали особую категорию посетителей, именовавшихся «эстетические стилиаги». Они брали на себя функции экскурсоводов, своего рода посредников в мир прекрасного<sup>12</sup>. В 1970-х гг. образованная ранее музейная аудитория испытывала потребность в лекционных занятиях и тематических цикловых курсах<sup>13</sup>. На основании данных образованного в 1971 г. сектора социологических исследований, изучавшего результативность всех форм работы научно-просветительного отдела, начали применять сугубо дифференцированный подход к различным возрастным, профессиональным, образовательным категориям зрителей<sup>14</sup>. Комплексные исследования динамики посещения, учитывающие данные нескольких художественных музеев, предпринимались в начале XXI в. и зафиксировали отсутствие прямой связи с музейными проектами и косвенную — с политико-экономическими факторами<sup>15</sup>. Тогда же Лаборатория музейного проектирования обратилась к теме «посетитель глазами музея, музей глазами посетителя», что нашло отражение в тематическом сборнике

<sup>8</sup> Российский Центр хранения и изучения документов новейшей истории. Ф. 77. Оп. 1. Д. 570. Л. 1.

<sup>9</sup> Музей и личность. С. 45–46.

<sup>10</sup> Ярмолич Ф.К. «Рабочие будни» Государственного Эрмитажа в 1950-х годах (по материалам протоколов собраний первичной партийной организации) // Труды Государственного Эрмитажа. СПб., 2018. [Т.] 91. С. 409.

<sup>11</sup> АГЭ. Ф. 1. Оп. 5–3. Д. 1176–1179.

<sup>12</sup> Табачникова А. Клуб любителей искусств при Государственном Эрмитаже // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л., 1965. Вып. XXVI. С. 57; Ярмолич Ф.К. «Рабочие будни» Государственного Эрмитажа в 1950-х годах. С. 410.

<sup>13</sup> Губчевский П.Ф. Посетители Эрмитажа.

<sup>14</sup> Губчевский П.Ф. Зритель в художественном музее; Научно-просветительный отдел. С. 346.

<sup>15</sup> Козиев В.Н., Петрунина Л.Я. Динамика посещаемости художественных музеев (1985–2006).

статей<sup>16</sup>. Были классифицированы запросы, рассмотреть непосредственно самих посетителей в задачи исследований не входило. Современные экскурсоводы, по личным впечатлениям<sup>17</sup>, также делят посетителей на три категории: «галочные», у которых этот визит включен в обязательную программу тура, «мечтатели», готовившиеся заранее по книгам и сайтам, и релаксирующие эстеты, адепты арт-терапии и арт-медиации. Процентное соотношение называемых категорий сохраняется, что приводит к заключению о некоторой тенденции в разделении музейных посетителей, но по какому принципу, это и предстоит узнать.

Музейная педагогика предполагает использование методов психологии<sup>18</sup>. Методические разработки к материалам учитывают особенности возраста, но не учитывают даже такой факт, что при общем росте посещаемости с 1950-х гг. преобладание женщин в музейной аудитории носит постоянный характер<sup>19</sup>. Это при том, что в 1930-е гг. женщины составляли менее трети посетителей, в то время как к музейному буму 1970-х гг. их число увеличилось до 64 % при общем росте посещаемости в 10 раз<sup>20</sup>. В последние годы этот сегмент усиливается за счет молодых мам с детьми<sup>21</sup>. Размышляя о потенциальных возможностях музея для человека, ведущие специалисты избегают понятия «социальная установка», отталкиваясь в рассуждениях от возрастных и социальных групп<sup>22</sup>.

Какому бы течению в психологии (бихевиористскому, когнитивистскому, мотивационному, структурному или генетическому) мы ни следовали, социальная установка описывает склонность человека к совершению определенного социального поведения. В структуру социальной установки аттитюда, по М.Б. Смит<sup>23</sup>, входят следующие компоненты:

- поведенческий (поведение по отношению к объекту).
- аффективный (эмоциональная оценка объекта).
- когнитивный (осознание объекта аттитюда).

В зависимости от компонентов: способности воспринимать, осознавать, оценивать, — индивидум будет действовать относительно социального объекта (в частности, музея) определенным образом. Поскольку мотивация аттитюда, по мнению ряда исследователей, зависит от функционально-ролевых особенностей индивидума, то попробуем применить системно-векторный психоанализ (Табл. 1). Не вдаваясь в детали, можно сказать, что указанные особенности поведения соотносятся с матрицей Ганзена-Толкачева<sup>24</sup>. Это не означает, что каждый индивидум будет действовать, руководствуясь только одной

<sup>16</sup> Музей и личность. С. 45–79.

<sup>17</sup> Автор выражает благодарность сотрудникам Научно-просветительского отдела Государственного Эрмитажа, анонимно поделившимся своими наблюдениями.

<sup>18</sup> Шляхтина Л.М. Музейная педагогика: учебно-методическое пособие. СПб., 2021; Научно-просветительский отдел. С. 9.

<sup>19</sup> Богачева И.А. Вклад П.Ф. Губчевского в развитие музейной социологии. С. 22; Галич Т.И. У истоков музейной социологии. С. 33.

<sup>20</sup> Губчевский П.Ф. Зритель в художественном музее.

<sup>21</sup> Харитонова Т.Ю. Социально-психологические особенности посетителей в ситуации музейной коммуникации (на примере Главного штаба Государственного Эрмитажа). Автореферат диссертации кандидата психологических наук. СПб., 2018.

<sup>22</sup> Музей и личность.

<sup>23</sup> Smith M.B. The Personal Setting of Public Opinions: A Study of Attitudes Toward Russia // Public Opinion Quarterly. 1947. Vol. 11. Is. 4. P. 508–509.

<sup>24</sup> Толкачев В.К. Роскошь системного самопознания: основы системно-векторного психоанализа. Нью-Йорк; Берлин; СПб., 2008. С. 18. Рис. 2.

социальной установкой. Психологический портрет отдельного человека описывается набором типов, следовательно, каждый человек может руководствоваться разными установками и даже менять их, что объясняет парадокс Лапьера, согласно которому аттитюд может меняться как будто бы под воздействием обстоятельств или различных факторов<sup>25</sup>. Порядок компонент в таблице 1 соответствует последовательности действий посетителя музея в соответствии с социальной установкой. Если направленность установки меняется в ходе посещения, это означает, что под воздействием внешних раздражителей переключился изначально заложенный в индивидууме тип. Можно относиться к данной гипотезе скептически, но никакого другого объяснения, почему мы наблюдаем в книгах отзывов практически одни и те же высказывания по поводу публичного музея Эрмитаж на протяжении столетия<sup>26</sup>, что бы ни происходило, и какие бы новшества ни внедрялись, пока никем не предложено.

Таблица 1

**Структура социальной установки для разных типов индивидуумов  
по Ганзену-Толкачеву**

психотип	осознание	эмоция	поведение
◇ Интонатор (музыкальный)	Как тихо...	Только б не орали	Возьму аудиогид
○ Информатор (художественный)	Красиво!	Подольше б	Восторг, приду еще
Z Инэргист (интеллектуальный)	Безопасно	Хорошо, что нет людей	Отзыв (-) или идея (+)
Δ Футурохрон (предприимчивый)	Исключительно для VIP	Подам пример первым	Спонсор или друг
О Потенциоэрг (общительный)	Говорят, что вкусно	Срочно обсудить!	Расскажу другим
+ Экстатоп (контролирующий)	Каждый должен!	Это развивает	Организирую других
— Интротоп (ремесленный)	Всем надо!	Надо потерпеть	Одного раза достаточно
□ Пастохрон (ремесленный)	Уютное пространство	Где экспликации?	Куплю сувениры и книги

Исходя из социальных установок для экстатопов и интротопов, нуждающихся именно в коллективном мероприятии, именно эти посетители приходят в составе организованных групп. Чтобы такой экскурсионный поток был создан, необходимо эксклюзивное обслуживание для лиц, принимающих решение об этом, т.е. футурохронов. Но они не придут до тех пор, пока индивидуальные посетители интенциоэрги, с которыми они советуются, не передадут им личные впечатления интонаторов и информаторов. Под атмосферой они будут понимать комплекс положительных эмоций, сочетающих эстетику и безопасность. Последними в музей приходят пастохроны, поскольку они предварительно учитывают отзывы всех предыдущих и убеждаются в том, что это действительно стоящее мероприятие. В принципе, данная схема будет работать для любого учреждения культуры с акцентами на его профиль.

<sup>25</sup> Пиотровский М.Б. Хороший тон. М., 2021. С. 71.

<sup>26</sup> АГЭ. Ф. 1. Оп. 11. Д. 1091; Ф. 1. Оп. 5-3. Д. 1788; Ф. 1. Оп. 20. Д. 169.

В пандемию информационные ресурсы в сети Интернет для музейных сотрудников стали средством:

- привлечь аудиторию (заменой реальной посещаемости виртуальной);
- психологическая поддержка при локдауне;
- сохранение идентичности через постоянных подписчиков.

Такая виртуальная коммуникация оправдана только в случае эмоционального соучастия (например, экскурсовод-кот Сигизмунд). У дистанционных слушателей не работает стандартная установка на коллективное посещение «для галочки» в виде участия в обзорной экскурсии<sup>27</sup>.

Беглый обзор комментариев к вопросу о предпочтениях подписчиков канала Государственного Эрмитажа в Яндекс.Дзен подтверждает гипотезу о процентном соотношении целевых групп музейной аудитории. Большинство подписчиков выражает солидарность в обсуждении скандальных злободневных тем, считает, что посещение музея должно быть бесплатным, как и труд его сотрудников. Оказывать поддержку учреждениям культуры такие посетители не готовы, поскольку привыкли, что поддержку оказывают им самим (любые льготы), таких переубедить невозможно. Им можно порекомендовать семейный просмотр 5-часового видео об Эрмитаже<sup>28</sup>. От 5 до 10 % все же интересуются выставочными и реставрационными проектами, просят более подробной информации о музейной деятельности. В отличие от первых, эта часть музейной аудитории готова читать, не только смотреть видео. От 2 до 5 % приходится на ту постоянную составляющую аудитории, которую волнуют эстетические впечатления, например, тема «Солнце в музее» или «Эрмитаж в гостях у коллег». Очень важно не потерять этих наиболее лояльных виртуальных посетителей. Даже на официальном сайте возможен диалог с посетителями путем создания блога, где хранители дают интервью о текущей научной работе<sup>29</sup>.

Удивление социологов по поводу регулярно возникающих оценок качества питания в музеях вполне объяснимо, если мы будем учитывать потребности потенциальщиков. А сочетание их с типом информатор и даст вывод о Лувре из TripAdvisor: «Чудесный ресторан с видами на прекрасное». Именно о них шла речь еще четверть века назад, когда методистами отмечалась трансформация функции экскурсовода в проводника к прекрасному<sup>30</sup>, о котором уже неоднократно читали, используя всевозможные информационные ресурсы. Приоритеты в потребностях информативности сменились желанием встретить приветливое и доброжелательное отношение к посетителю<sup>31</sup>.

Опыт использования каналов социальных сетей и сайтов с мультимедийным контентом<sup>32</sup>, использование которых по понятным причинам было остановлено, приводит к следующим выводам:

---

<sup>27</sup> Гук Д.Ю., Сулова Е.А. Релевантность онлайн-ресурсов музея в период пандемии // Современные тенденции в развитии музеев и музееведения: материалы IV Всеросс. с межд. участием науч.-практ. конф. Новосибирск, 2020. С. 141–147.

<sup>28</sup> Эрмитаж. Снято на iPhone 11 Pro. 2020. См. по адресу: <https://www.youtube.com/watch?v=MU73rsL9qE> (ссылка последний раз проверялась 09.05.2022).

<sup>29</sup> British Museum. Blog. 2015. См. по адресу: <https://blog.britishmuseum.org/tag/british-museum> (ссылка последний раз проверялась 09.05.2022).

<sup>30</sup> Торшина Л.Е. Обзорная экскурсия в современном информационном пространстве // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб., 1999. С. 40.

<sup>31</sup> Там же. С. 41–42.

<sup>32</sup> Hookk D. Hermitage // Museum of the Future. Insights and reflections from 10 international museums. Roma, 2017. P. 19–25.

- для получения эмоций необходимо очное присутствие или наличие актерских талантов у экскурсовода;
- виртуальные панорамы не передают ощущения пространства и атмосферы, если это не видео 360;
- журналистский прием «в гостях у коллег» не связан напрямую с основными функциями музея;
- музейная коммуникация охватывает как пространство музея, так и задействованных в ней посетителей, в дистанционном режиме то и другое теряется.

По мнению информантов-экскурсоводов, гостеприимство в музее означает: стабильность зрительного и звукового контакта (беспроводные наушники), человечность в тембре голоса, свобода перемещения и сохранение дистанции (личные границы), возможность слушать сидя, индивидуальный подход с подстройкой, — что противоречит концепции онлайн-лекций и экскурсий в записи, без возможности комментариев и вопросов по ходу изложения.

Исследования реальных посетителей музеев до, во время и после ограничений из-за пандемии COVID-19 проводились не только европейскими исследователями<sup>33</sup>, но отечественными<sup>34</sup>, и в фокусе внимания оказалась репутация и рейтинг музея как учреждения культуры<sup>35</sup>. Успешными оказываются те музеи, у которых есть своя постоянная аудитория<sup>36</sup>, реальная или виртуальная.

Выводы:

- исследования и публикации по социальным установкам посетителей музеев отсутствуют;
- идеологическая составляющая «формирование гармонично развитой личности строителя коммунизма» осталась в прошлом веке;
- социальные установки на посещение музея меняются;
- чтобы музеем интересовались разные целевые группы, необходимо учитывать их социальные установки;
- информационное обслуживание разных целевых аудиторий требует разных методических приемов.

<sup>33</sup> Follow-up Survey on the Impact of the COVID-19 Pandemic on Museums in Europe. 2021. См. по адресу: [https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/NEMO\\_documents/NEMO\\_COVID19\\_FollowUpReport\\_11.1.2021.pdf](https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/NEMO_documents/NEMO_COVID19_FollowUpReport_11.1.2021.pdf) (ссылка последний раз проверялась 09.05.2022); Museums, Museum Professionals and Covid-19: Third Survey. 2021. См. по адресу: [https://icom.museum/wp-content/uploads/2021/07/Museums-and-Covid-19\\_third-ICOM-report.pdf](https://icom.museum/wp-content/uploads/2021/07/Museums-and-Covid-19_third-ICOM-report.pdf) (ссылка последний раз проверялась 09.05.2022).

<sup>34</sup> *Hookk D.Yu., Kharitonova T.Yu.* Digitally transformed museum communication: convolution of the functions // EVA 2017 Saint Petersburg. Electronic Imaging & the Visual Arts international Conference, St. Petersburg, June 22rd–23th, 2017. Conference Proceedings. Saint-Petersburg, 2017. P. 27–32; *Харитоновна Т.Ю.* Социально-психологические особенности посетителей в ситуации музейной коммуникации (на примере Главного штаба Государственного Эрмитажа). С. 15–16; *Гук Д.Ю., Суслова Е.А.* Релевантность онлайн-ресурсов музея в период пандемии. С. 141–147; *Харитоновна Т.Ю.* Музейная коммуникация: реальность и виртуальность [электронный текст] // Культура и технологии. 2021. Т. 6. Вып. 3. С. 134–140.

<sup>35</sup> *Spyropoulos G.* Recognizing Museums for their achievements in innovation and public quality, as well as their commitment to excellence in their human values // Academia Letters. 2021. Article 826. См. по адресу: <https://doi.org/10.20935/AL826> (ссылка последний раз проверялась 09.05.2022); *Гук Д.Ю., Харитоновна Т.Ю.* Цифры о цифре: репутация и рейтинг музея в условиях дистанционной работы // Музей. Памятник. Наследие. 2021. №. 2 (10). С. 70–79.

<sup>36</sup> *Hookk D.Yu.* “Returnability” as a criterion of a successful museum // Музей. Памятник. Наследие. 2018. № 2 (4). С. 56–61.

### Список литературы

*Антонова Л.* Учебная экскурсия в музей — одно из звеньев педагогического процесса // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1956. Вып. IX. С. 57–58.

*Богачева И.А.* Вклад П.Ф. Губчевского в развитие музейной социологии // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1999. С. 18–22.

*Галич Т.И.* У истоков музейной социологии // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1999. С. 31–33.

*Губчевский П.Ф.* Зритель в художественном музее: некоторые итоги по материалам социологических исследований в Государственном Эрмитаже 1963–1974 годов // Научно-исследовательская работа в художественных музеях: (Науч. семинар). М.: Советский художник, 1975. Ч. 3. С. 240–275.

*Губчевский П.Ф.* Посетители Эрмитажа // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л.: Аврора, 1974. Вып. XXXVIII. С. 70–73.

*Губчевский П.Ф.* Работа с одиночными посетителями в художественных музеях // Вопросы массовой работы в художественных и литературных музеях. М.: [Б. и.], 1960. С. 36–50.

*Гук Д.Ю., Сулова Е.А.* Релевантность онлайн-ресурсов музея в период пандемии // Современные тенденции в развитии музеев и музееведения: материалы IV Всеросс. с межд. участием науч.-практ. конф. Новосибирск: ИПК НГУ, 2020. С. 141–147.

*Гук Д.Ю., Харитонова Т.Ю.* Цифры о цифре: репутация и рейтинг музея в условиях дистанционной работы // Музей. Памятник. Наследие. 2021. № 2 (10). С. 70–79.

*Козиев В.Н., Петрунина Л.Я.* Динамика посещаемости художественных музеев (1985–2006) // Социология культуры. 2008. № 10 (294). С. 104–112.

*Маценков С.А.* Нетрезвые посетители Императорского Эрмитажа // 250 историй про Эрмитаж: «Собрание пестрых глав...»: в 5 кн. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 2014. Кн. 2. С. 73–76.

Музей и личность. М.: [Б. и.], 2007. 168 с.

*Мытарева К.* Циклы экскурсий как одна из форм углубленного изучения коллекций Эрмитажа // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1956. Вып. IX. С. 55–56.

Научно-просветительный отдел // Эрмитаж. История и современность. 1764–1988. М.: Искусство, 1990. С. 339–350.

*Роцин А.А.* Экскурсия в структуре информационных запросов посетителей Государственного Эрмитажа // Музей — зритель. XXI век. Материалы межд. конф. к 80-летию Научно-просветительного отдела. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 2006. С. 148–150.

*Селиванов В.В., Мишина И.В.* Студенты в Эрмитаже // Музей — зритель. XXI век. Материалы межд. конф. к 80-летию Научно-просветительного отдела. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 2006. С. 150–154.

*Пиотровский М.Б.* Хороший тон. М.: Молодая гвардия, 2021. 409 с.

*Табачникова А.* Клуб любителей искусств при Государственном Эрмитаже // Сообщения Государственного Эрмитажа. Л.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1965. Вып. XXVI. С. 57–58.

*Толкачев В.К.* Роскошь системного самопознания: основы системно-векторного психоанализа. Нью-Йорк; Берлин; СПб.: Академия системного мышления В.К. Толкачева, 2008. 392 с.



Торишина Л.Е. Обзорная экскурсия в современном информационном пространстве // Научная конференция памяти П.Ф. Губчевского. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 1999. С. 38–42.

Харитоновна Т.Ю. Музейная коммуникация: реальность и виртуальность [электронный текст] // Культура и технологии. 2021. Т. 6. Вып. 3. С. 134–140.

Харитоновна Т.Ю. Социально-психологические особенности посетителей в ситуации музейной коммуникации (на примере Главного штаба Государственного Эрмитажа). Автореферат диссертации кандидата психологических наук. СПб., 2018. 27 с.

Шляхтина Л.М. Музейная педагогика: учебно-методическое пособие. СПб.: СПбГИК, 2021. 60 с.

Ярмолич Ф.К. «Рабочие будни» Государственного Эрмитажа в 1950-х годах (по материалам протоколов собраний первичной партийной организации) // Труды Государственного Эрмитажа. СПб.: Издательство Государственного Эрмитажа, 2018. [Т.] 91. С. 408–412.

Hoock D. Hermitage // Museum of the Future. Insights and reflections from 10 international museums. Roma: Mu.SA, 2017. P. 18–25.

Hoock D.Yu. “Returnability” as a criterion of a successful museum // Музей. Памятник. Наследие. 2018. № 2 (4). С. 56–61.

Hoock D.Yu., Kharitonova T.Yu. Digitally transformed museum communication: convolution of the functions // EVA 2017 Saint Petersburg. Electronic Imaging & the Visual Arts international Conference, St. Petersburg, June 22rd–23th, 2017. Conference Proceedings. Saint-Petersburg: SPb ITMO University, 2017. P. 27–32.

Smith M.B. The Personal Setting of Public Opinions: A Study of Attitudes Toward Russia // Public Opinion Quarterly. 1947. Vol. 11. Is. 4. P. 507–523.

Spyropoulos G. Recognizing Museums for their achievements in innovation and public quality, as well as their commitment to excellence in their human values // Academia Letters, 2021. Article 826. URL: <https://doi.org/10.20935/AL826> (дата обращения: 01.08.2021).

## References

Antonova, L. Uchebnaya ekskursiya v muzej—odno iz zveniev pedagogicheskogo processa [A study tour to the museum is one of the links of the pedagogical process], in *Soobshchenija Gosudarstvennogo Ermitagha*. Leningrad: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1956. Is. IX. P. 57–58. (in Rus.).

Bogacheva, I.A. Vklad P.F. Gubchevskogo v razvitie muzejnoj sotsiologii [Contribution of P.F. Gubchevsky to the development of museum sociology], in *Nauchnaya konferenciya pamyati P.F. Gubchevskogo*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1999. P. 18–22. (in Rus.).

Galich, T.I. U istokov muzejnoj sotsiologii [At the origins of museum sociology], in *Nauchnaya konferenciya pamyati P.F. Gubchevskogo*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1999. P. 31–33. (in Rus.).

Gubchevsky, P.F. Posetiteli Ermitazha [Hermitage museum’s visitors], in *Soobshchenija Gosudarstvennogo Ermitagha*. Leningrad: Avrora Press, 1974. Vol. XXXVIII. P. 70–73. (in Rus.).

Gubchevsky, P.F. Rabota s odinochnymi posetitelyami v khudozhestvennykh muzeyakh [Work with single visitors in art museums], in *Voprosy massovoj raboty v khudozhestvennykh i literaturnykh muzeyakh*. Moscow: [without name of publisher], 1960. P. 36–50. (in Rus.).

Gubchevsky, P.F. Zritel v khudozhestvennom muzee: nekotorye itogi po materialam sotsiologicheskikh issledovanij v Ermitazhe 1963–1974 godov [A spectator in an art museum: some results based on the materials of the sociological research in the State Hermitage 1963–1974], in *Nauchno-issledovatel'skaya rabota v khudozhestvennykh muzeyakh (nauchnyj seminar)*. Moscow: Sovetskij khudozhnik Press, 1975. Pt. 3. P. 240–275. (in Rus.).

Hookk, D. Hermitage, in *Museum of the Future. insights and reflections from 10 international museums*. Roma: Mu.SA Press, 2017. P. 18–25.

Hookk, D.Yu. “Returnability” as a criterion of a successful museum, in *Muzej. Pamyatnik. Nasledie*. 2018. Vol. 2 (4). P. 56–61.

Hookk, D.Yu., Kharitonova, T.Yu. Digitally transformed museum communication: convolution of the functions, in *EVA 2017 Saint Petersburg. Electronic Imaging & the Visual Arts international Conference, St. Petersburg, June 22rd–23th, 2017. Conference Proceedings*. Saint-Petersburg: SPb ITMO University 2017. P. 27–32.

Hookk, D.Yu., Kharitonova, T.Yu. Tsifry o tsifre: reputatsiya i rejting muzeya v usloviyakh distantsionnoj raboty [Digits about the digital: the reputation and rating of the museum in the conditions of remote work], in *Muzej. Pamyatnik. Nasledie*. 2021. Vol. 2 (10). P. 70–79. (in Rus.).

Hookk, D.Yu., Suslova, E.A. Relevantnost onlajn-resursov muzeya v period pandemii [Relevance of the museum’s online resources during the pandemic], in *Sovremennyye tendentsii v razvitiі muzeev i muzeevedeniya: materialy IV Vserossijskoj s mezhdunarodnym uchastiem konferentsii*. Novosibirsk: IPK NGU Press, 2020. P. 141–147. (in Rus.).

Kharitonova, T.Yu. Muzejnaya kommunikaciya: realnost i virtualnost [Museum communication: reality and virtuality], in *Kultura i tekhnologii*. 2021. Vol. 6. Is. 3. P. 134–140. (in Rus.).

Kharitonova, T.Yu. *Sotsialno-psikhologicheskie osobennosti posetitelej v situatsii muzejnoj kommunikatsii (na primere Glavnogo shtaba Gosudarstvennogo Ermitazha)* [Socio-psychological features of visitors in the situation of museum communication (on the example of the General Staff Building of the State Hermitage Museum). PhD thesis]. Saint-Petersburg, 2018. 27 p. (in Rus.).

Koziev, V.Y., Petrunina, L.Ya. Dinamika posetchaemosti khudozhestvennykh muzeev (1985–2006) [Dynamics of attendance at art museums (1985–2006)], in *Sotsiologiya kultury*. 2008. Vol. 10 (294). P. 104–112. (in Rus.).

Matsenkov, S.A. Netrezvyje posetiteli Imperatorskogo Ermitazha [Drunk visitors in the Imperial Hermitage], in *250 istorij pro Ermitazh: «Sobranie pestrykh glav...»*. Saint-Petersburg: Izdatel'stvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 2014. Vol. 2. P. 73–76. (in Rus.).

*Muzej i lichnost* [Museum and personality]. Moscow: [without name of publisher], 2007. 168 p. (in Rus.).

Mytareva, K. Tsikly ekskursij kak odna iz form uglublennogo izucheniya kollekcij Ermitazha [Cycle guided tours as a form of in-depth study of the Hermitage collections], in *Soobshchenija Gosudarstvennogo Ermitagha*. Leningrad: Izdatel'stvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1956. Vol. IX. P. 55–56. (in Rus.).

Nauchno-prosvetitelnyj otdel [Scientific and Educational Department], in *Ermitagh. Istoriya i sovremennost'. 1764–1988*. Moscow: Iskusstvo Press, 1990. P. 339–350. (in Rus.).

Piotrovsky, M.B. *Khoroshij ton* [Good tone]. Moscow: Molodaya gvardiya Press, 2021. 409 p. (in Rus.).

Rostchin, A.A. Ekskursiya v strukture informatsionnykh zaprosov posetitelej Gosudarstvennogo Ermitazha [Excursion in the structure of information requests of visitors to the State

Hermitage Museum], in *Muzej—zritel'. XXI vek. Materialy mezhd. konf. k 80-letiju Nauchno-prosvetitel'nogo otdela*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 2006. P. 148–150. (in Rus.).

Shlyakhtina, L.M. *Muzejnaya pedagogika: uchebno-metodicheskoe posobie* [Museum pedagogy: educational and methodical manual]. Saint-Petersburg: SPbGIK Press, 2021. 60 p. (in Rus.).

Selivanov, V.V., Mishina, I.V. *Studenty v Ermitazhe* [Students at the Hermitage], in *Muzej—zritel'. XXI vek. Materialy mezhd. konf. k 80-letiju Nauchno-prosvetitel'nogo otdela*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 2006. P. 150–154. (in Rus.).

Smith, M.B. The Personal Setting of Public Opinions: A Study of Attitudes Toward Russia, in *Public Opinion Quarterly*. 1947. Vol. 11. Is. 4. P. 507–523.

Spyropoulos, G. Recognizing Museums for their achievements in innovation and public quality, as well as their commitment to excellence in their human values, in *Academia Letters*, 2021. Article 826. URL: <https://doi.org/10.20935/AL826> (accessed: 09.05.2022).

Tabachnikova, A. Klub lyubitelej iskusstva pri Gosudarstvennom Ermitazhe [Art Lovers Club at the State Hermitage Museum], in *Soobschenija Gosudarstvennogo Ermitagha*. Leningrad: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1965. Vol. XXVI. P. 57–58. (in Rus.).

Tolkachev, V.K. *Roskosh sistemnogo samopoznaniya: osnovy sistemno-vektornogo psichoanaliza* [The luxury of systemic self-knowledge: fundamentals of systemic vector psychoanalysis]. New-York; Berlin; Saint-Peterburg: Academy sistemnogo myshleniya V.K. Tolkacheva Press, 2008. 392 p. (in Rus.).

Torshina, L.E. Obzornaya ekskursiya v sovremennom informatsionnom prostranstve [General tour in the modern information space], in *Nauchnaya konferenciya pamyati P.F. Gubchevskogo*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 1999. P. 38–42. (in Rus.).

Yarmolich, F.K. “Rabochie budni” Gosudarstvennogo Ermitazha v 1950-kh godakh (na osnove materialov protokolov sobranij pervichnoj partijnoj organizatsii) [“Working days” of the State Hermitage Museum in the 1950s (based on the materials of the protocols of meetings of the primary party organization)], in *Trudy Gosudarstvennogo Ermitagha*. Saint-Petersburg: Izdatelstvo Gosudarstvennogo Ermitagha Press, 2018. Vol. 91. P. 408–412. (in Rus.).