

**ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ЗАМЕСТИТЕЛЕ
ГУБЕРНАТОРА
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ВНУТРЕННЕЙ
ПОЛИТИКЕ**

Ленина пл., д. ба, г. Томск, 634050
тел. (382 2) 510-987
E-mail: expert-sovet@tomsk.gov.ru

Приложение №1
к протоколу заседания Экспертного
совета при заместителе Губернатора
Томской области по внутренней
политике №ЭС4-Пр9 от 17.01.2014

**Заключение
по результатам проведения независимой оценки качества работы областных
государственных учреждений, оказывающих социальные услуги
в Томской области в сфере культуры
от 17 января 2014 г. №ЭС4-За1**

В рамках проведения независимой оценки качества работы областных учреждений, оказывающих социальные услуги, Экспертным советом при заместителе Губернатора Томской области проведена работа по изучению и анализу деятельности следующих учреждений культуры:

1) Библиотеки:

- областное государственное автономное учреждение культуры «Томская областная универсальная научная библиотека имени Александра Сергеевича Пушкина» (далее – Библиотека им. Пушкина);

- областное государственное автономное учреждение культуры «Томская областная детско-юношеская библиотека» (далее – Детско-юношеская библиотека).

2) Музеи:

- областное государственное автономное учреждение культуры «Томский областной краеведческий музей им. М.Б. Шатилова» (далее – Краеведческий музей);

- областное государственное автономное учреждение культуры «Томский областной художественный музей» (далее – Художественный музей).

3) Национальные культурные центры:

- областное государственное автономное учреждение культуры «Томский областной Российско-немецкий дом» (далее – Российско-немецкий дом);

- областное государственное автономное учреждение «Центр татарской культуры» (далее – Центр татарской культуры).

1. Общая информация об учреждениях

Библиотеки

Библиотека им. Пушкина является признанным центром культуры Томской области, активно ведущим информационную, культурно-просветительскую, общественно-политическую работу, охватывающую различные слои и социальные группы населения Томской области. Факт признания Томска Библиотечной столицей России в 2010 году тому подтверждение. Библиотека современна и работает с новейшими носителями информации (оцифрованные фонды, электронная библиотека, электронный каталог, содержательный и удобный сайт, возможности wi-fi и проведения конференций в их современной форме). Немаловажным фактором является и то, что Библиотека им. Пушкина является центром системы общедоступных муниципальных библиотек Томской области.

Детско-юношеская библиотека является образовательным, культурным и просветительским центром города Томска и в определенной степени региона. Детско-юношеская библиотека ведет активную информационную, культурно-просветительскую работу, рассчитанную на широкий диапазон возрастных групп (от дошкольников до ветеранов) и сконцентрированную на обслуживании детско-юношеского читателя. Библиотеке присвоен статус представителя Центра безопасного Интернета в России на территории Томской области. Учреждение имеет статус Базового Центра по экологическому просвещению населения.

Детско-юношеская библиотека современна и работает с новейшими носителями информации (оцифрованные фонды, электронная библиотека, электронный каталог, содержательный и удобный сайт, возможности wi-fi). В библиотеке работает масса кружков, центр «Содружество», музей игрушки. Детско-юношеская библиотека активно сотрудничает с другими учреждениями культуры, вузами и школами, общественными организациями в сфере проведения культурно-просветительских и досуговых мероприятий для населения.

Музеи

Краеведческий музей является главным музейным центром Томской области, ведущем большую образовательную, культурно-просветительскую и информационную работу среди всех слоёв и возрастных групп населения города Томска и Томской области. Кроме выставочной деятельности в Музее и его филиалах «Следственная тюрьма НКВД» и «Томский планетарий» ведётся большая лекционная и научно-издательская деятельность.

Художественный музей является неотъемлемой частью культурного пространства города Томска и области. Музей на протяжении многих лет ведёт интенсивную и плодотворную работу по формированию и повышению эстетического вкуса, расширению познавательного кругозора самых разных социальных групп населения. Залогом эффективности деятельности Художественного музея содержится в реальном измерении, в постоянных и периодических экспозициях по самым разнообразным направлениям жанрам изобразительного и прикладного искусства. Открытие гостевых, персональных выставок, как правило, сопровождается привлечением СМИ, выпуском красочных тематических буклетов с подробной информацией на сайте для публики, приглашением артистов, музыкантов, общественных деятелей Томска и других городов.

Наглядным подтверждением кропотливой работы сотрудников музея стало проведение в декабре 2013 года персональной выставки члена Союза художников России армянского художника, живущего в Томске Рафаэля Асланяна. На открытии звучали армянские и русские песни, стихи, демонстрировался фильм о жизни и творчестве самобытного художника, связавшего свою судьбу с Сибирью.

Это свидетельство того, что в Художественном музее работают настоящие профессионалы, знающие своё дело и умеющие превратить каждое культурное событие в праздник искусства. Музей в последние годы обрел современные технологические средства получения и трансляции необходимой информации по разделам и темам, предлагаемым посетителям. В его распоряжении прекрасно оборудованные просмотрные классы, удобные рабочие места, мебель для посетителей и т.п. Компетентные экскурсоводы и лекторы.

Большой популярностью в городе пользуются тематические циклы по актуальным направлениям современного изобразительного искусства. Музей активно сотрудничает с вузами города, предлагая и оказывая демонстрационные услуги студентам, изучающим историю мировой художественной и отечественной культуры.

Гибкая система льгот отражает адекватную ценовую политику, учитывающую возможности разных социальных групп. В 2014 году музею исполняется 45 лет. Дата, совпадающая с Годом культуры в России, позволяет надеяться на совершенствование форм и обогащение содержания постоянной экспозиции, выставок и иных форм работы музея.

Национальные культурные центры

Российско-немецкий дом является признанным международным центром культуры Томской области, который успешно решает задачи сохранения культуры, родного языка, традиций и обычаев, самоорганизации российских немцев. Российско-немецкий дом ведет разноплановую деятельность в целях содействия развитию международных связей, что имеет большое значение для развития российско-германских связей и формирования положительного имиджа Томской области на международной арене. Необходимо отметить эффективную работу учреждения в области национальной политики и развития межнациональных коммуникаций на территории Томской области, что является актуальным на современном этапе.

Учреждение находится в одном из красивейших зданий, которое является памятником архитектуры, образцом деревянного зодчества начала XX века, и является открытым для посещения как российскими, так и иностранными туристами, что позволяет Российско-немецкому дому активно участвовать в программах и проектах Томской области по культуре и туризму. Учреждение работает также по созданию условий для гармоничного развития детей и взрослых, занимается научно-образовательной деятельностью, поддержкой молодежных инициатив и созданием разновозрастных творческих коллективов.

Центр татарской культуры традиционно выполняет интегративную и просветительско-культурную миссию, объединяя татарское население на основе светских духовных ценностей. Центр помимо этого интересен для внутренних и въездных туристов.

2.Открытость и доступность информации об учреждениях

Библиотеки

Сайты Библиотеки им. Пушкина и Детско-юношеской библиотеки интерактивны, содержат большой объем информации, имеют удобное меню. Блоки информации визуально воспринимаются легко. Содержимое сайтов регулярно обновляется. Принцип юзабилити (удобство в использовании) в обоих случаях соблюден, наличествуют полезные функции навигации (поиск, раскрывающиеся меню). Текстовая информация сопровождается мультимедийными данными. Меню содержит блоки информации, предлагаемые определенным социальным группам. Отмечается высокая представленность сайтов библиотек в глобальной сети Интернет, их высокая посещаемость. На сайтах предусмотрены механизмы обратной связи.

Отдельно стоит отметить наличие версии сайта для слабовидящих у Библиотеки им. Пушкина. В качестве дополнения можно отметить off-line ресурсы: в библиотеке выдаются тифлоплееры и тифломагнитофоны, предусмотрено изготовление малотиражных документов рельефно-точечным шрифтом, запись «говорящих книг». К замечаниям можно отнести нефункциональность звуковой версии для слабовидящих.

Музеи

Сайты Краеведческого музея и его филиалов соответствует большинству требуемых критериев, за исключением документальной представленности (Устав, награды и т.п.). К перечню исключений также можно отнести отсутствие версии для слабовидящих. На сайтах дан полный перечень услуг, предоставляемых

учреждением. Здесь можно ознакомиться со всеми выставками, прошедшими в музее с 1995 года, прочитать всю научную и публицистическую литературу, изданную музеем за последние 20 лет. Опубликованы также и книги отзывов посетителей музея. Согласно данным поисковых систем за последний месяц 2013 года на сайты Краеведческого музея сделано более 700 ссылок и не только томских пользователей (например, МГУ). Музеем широко используются и другие способы информирования. У зданий музея постоянно вывешиваются информационные щиты и перетяжные аншлаги, издаются афиши и буклеты, даются анонсы музейных событий в периодической печати, на радио и телевидении.

Сайт Художественного музея заслуживает высокой оценки. Он характеризуется логичным тематическим строением, не перегружен блоками информации, остается при этом содержательным и соответствует большинству требуемых критериев проверки качества. Сайт функционален (работает без сбоев, обновляется). Дизайн не вызывает отторжения, удобен, использует цветовое выделение и шрифты, включает в себя мультимедиа. Пользователь имеет возможность не только содержательно, но и визуально получить представление об учреждении (фото с экспонатами). На сайте пользователь может подписаться на новостную рассылку и получать информацию обо всех изменениях сразу на адрес электронной почты (пользователь информируется обо всех акциях, проводимых в Художественном музее). Отмечается коммуникация с пользователями на сторонних платформах (например, в социальной сети «ВКонтакте»). Представленность сайта в глобальной сети Интернет также заслуживает высокой оценки.

На сайте Художественного музея есть услуга «Виртуальной выставки», предоставляющая цифровые версии некоторых экспонатов учреждения. В пользу сайта Художественного музея говорит тот факт, что его адрес выдается поисковыми машинами в числе первых результатов по таким общим запросам, как «рисунки» и «художественный».

Из минусов сайта Художественного музея важно отметить отсутствие поискового механизма. Однако его заменяют другие инструменты, призванные облегчить навигацию по сайту (например, тематическое разделение новостей, меню с минимальным количеством вложенных подразделов).

Национальные культурные центры

Сайт Российско-немецкого дома отражает цели, направления и виды деятельности учреждения. В оформлении используется минимум цветового разнообразия, в результате чего сайт воспринимается без раздражения. Сайт востребован жителями Российской Федерации, ближнего и дальнего зарубежья. Количество посещений сайта (несколько десятков в день) говорит о наличии постоянной аудитории и наличии спроса на услуги учреждения. Отсутствие рекламы не отвлекает от основного содержания. Содержимое сайта регулярно обновляется. Есть обратная связь. Документы, предусмотренные критериями, представлены. По объективной причине не представлена информация о стоимости оказываемых услуг: услуги оказываются на бесплатной основе за счет привлеченных средств.

Дополнительная информация в виде информационных стендов, вывесок, указателей, памяток, различная печатная продукция представлена в Российско-немецком в полном объеме. В средствах массовой информации на регулярной основе размещается информация о проводимых мероприятиях и событиях.

После посещения сайта Центра татарской культуры остается противоречивое впечатление. Формально сайт существует, большей части критериев оценки он соответствует, но дизайн, удобство навигации делают его малоинтересным для пользователей. У него 845 824 место в России с количеством посещений – 300.

Последнее обновление сайта было в ноябре 2013 г. Однако, необходимо отметить, что большее внимание учреждением уделяется печатной информационной продукции – программам, буклетам, афишам.

3. Комфортность условий получения услуг

Библиотеки

Библиотека им. Пушкина соответствует всем показателям, определенным в рамках данного критерия. Особо следует обратить внимание на соответствие показателям, связанным с обслуживанием маломобильных граждан: наличие пандусов, переходов, туалетов показывает высокий уровень качества услуг для этой категории населения. Однако есть потребность в дооборудования входа в старое здание библиотеки по пер. Батенькова, 1.

Детско-юношеская библиотека, в целом, удовлетворяет требованиям показателей данного критерия, за исключением связанных с обслуживанием маломобильных граждан – отсутствуют пандусы и соответствующим образом оборудованные туалеты. Библиотека не располагает вместительным конференц-залом, что мешает более эффективно проводить массовые мероприятия.

Музеи

Краеведческий музей соответствует требованиям, предъявляемым к данному типу учреждений, за исключением связанных с обслуживанием маломобильных граждан (отсутствуют пандусы и соответствующим образом оборудованные туалеты). В прошедшем году, в связи с постройкой нового фондохранилища, в главном здании музея освобождены площади необходимые для развёртывания выставочной экспозиции, что значительно улучшит условия для дальнейшей работы музея. Проблемы остаются в филиале музея – мемориальном музее «Следственная тюрьма НКВД». Этот музей пользуется огромной популярностью у томичей и гостей города. Его посещают школьники, студенты, послы иностранных государств. За прошедший год в музее, работающем без выходных, прошло более 15 тысяч посетителей. Экспозиционные площади музея очень малы, а место для хранения уникального архива, на базе которого издано 14 монографий, отсутствует. При этом сам музей в любой момент может оказаться на улице, так как находится в подвале, принадлежащем частному предпринимателю, а срок договора аренды уже истёк.

Художественный музей в основном соответствует предъявляемым требованиям. Однако нельзя не учитывать специфику здания, в котором располагаются фонды музея. Несмотря на то, что здание музея относится к памятникам архитектуры, был установлен лифт для маломобильных граждан, однако он практически не востребован данной категорией потребителей услуг.

Национальные культурные центры

Российско-немецкий дом почти полностью соответствуют установленным требованиям обеспечения безопасного функционирования. Санитарно-гигиеническое и техническое состояние здания и прилегающей территории учреждения обеспечивают комфортное пребывание посетителей. Учреждение занимается вопросами энергосбережения: здание оснащено приборами учета света, воды и тепла, завершается работа по замене окон с целью сохранения теплового контура.

Центр татарской культуры соответствует подавляющему большинству пунктов, однако необходима современная мебель, дизайн подачи культурного продукта.

В обоих учреждениях нерешенным остается вопрос доступности услуг для маломобильных групп граждан: у входов в здания учреждений отсутствует пандус, отсутствует возможность для самостоятельного перемещения внутри учреждения.

4. Удовлетворенность культурой обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость и компетентность)

В связи с отсутствием возможности провести социологические опросы посетителей учреждений анализ по данному критерию проводился на основании записей в книгах отзывов и отзывов на сайтах учреждений, публикации в СМИ, а также личных наблюдений членов рабочей группы Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по внутренней политике.

Библиотеки

Библиотека им. Пушкина удовлетворяет всем требованиям, а Детско-юношеская библиотека соответствует большинству критериев, предъявляемым к подобного рода учреждениям. Оба учреждения отличаются необходимым уровнем культуры обслуживания.

Музеи

Краеведческий музей и Художественный музей по подавляющему большинству критериев удовлетворяют требованиям, предъявляемым к данному типу учреждений, отличаются высоко профессиональным уровнем сотрудников и необходимым уровнем культуры обслуживания.

Национальные культурные центры

Российско-немецкий дом удовлетворяет основным требованиям и отличается необходимым уровнем культуры обслуживания. У Центра татарской культуры посетители высоко оценивают проводимые в учреждении мероприятия, но отмечают неудовлетворительно состояние материально-технической базы учреждения.

Отдельно следует отметить высокий уровень компетентности и профессионализма работников Российско-немецкого дома. Как следствие, успешно развивается направление деятельности по созданию условий для гармоничного развития детей и взрослых (работают 23 клубных формирования различной направленности, в которых участвуют 312 человек). Творческие коллективы учреждения приняли участие в 22 культурных мероприятиях города Томска, Томской области, Сибирского федерального округа. В учреждении созданы условия для проведения научно-образовательных мероприятий. Успешная грантовая деятельность позволила в 2013 году привлечь 2 422 465,00 рублей на проведение 22 разноплановых мероприятия, в числе которых создание экспозиции А.П. Дульзона, организация Северного культурно-образовательного десанта, подготовка вожатых и создание педагогических отрядов для летних языковых лагерных смен, организация этнографической экспедиции и т.д. В рамках международной деятельности Российско-немецкий дом является организатором и участником 18 мероприятий.

5. Рейтинг учреждений

На основании представленного анализа оценки качества работы областных учреждений сформирован следующий рейтинг:

Библиотеки

1. Библиотека им. Пушкина.
2. Детско-юношеская библиотека.

Музеи

1. Краеведческий музей.
2. Художественный музей.

Национальные культурные центры

1. Российско-немецкий дом.
2. Центр татарской культуры.

6. Рекомендации

Библиотеки

Для повышения качества услуг, оказываемых Библиотекой им. Пушкина, необходимо:

- руководству учреждения периодически анкетировать читателей по качеству оказываемых услуг, предусмотреть оценку качества услуг на официальном сайте библиотеки в разделе «Услуги»;

- Департаменту по культуре и туризму Томской области стоит поддерживать финансирование учреждения на необходимом уровне, а также распространить опыт оказания услуг населению на иные учреждения культуры.

Для повышения качества услуг, оказываемых Детско-юношеской библиотекой:

- руководству учреждения необходимо: периодически анкетировать читателей по качеству оказываемых услуг, предусмотреть оценку качества услуг на официальном сайте библиотеки в разделе «Услуги»; повысить активность предоставления информации о работе библиотеки в СМИ и информагентства;

- Департаменту по культуре и туризму Томской области рекомендуется: поддерживать финансирование учреждения на необходимом уровне, а также распространить опыт оказания услуг населению на иные учреждения культуры; в целях более эффективного использования потенциала библиотеки и наилучшего удовлетворения запросов населения изыскать возможность для осуществления проектирования и строительства третьего этажа здания Детско-юношеской библиотека; оборудовать вход в здание библиотеки пандусом.

Музеи

Для повышения качества услуг, оказываемых Краеведческим музеем, необходимо:

- Департаменту по культуре и туризму Томской области решить вопрос о расширении экспозиционных площадей мемориального музея «Следственная тюрьма НКВД»: необходимо вернуть музею изъятую у него часть подвала и провести раскопки в обнаруженном подземном переходе между корпусами бывшего Горотдела НКВД для дальнейшего развёртывания в этом переходе музейных экспозиций.

Для повышения качества услуг, оказываемых Художественным музеем, руководству учреждения необходимо:

- добавить на сайт учреждения информацию об уставе, наградах и поощрениях, выделить раздел «Услуги», добавить сводную таблицу, включающую время, стоимость и все проводимые выставки в одной сводке. Это позволит пользователю сравнивать и системно изучать условия, не переключаясь постоянно между разделами;

- добавить функцию поиска по сайту;

- встроить версию сайта для слабовидящих (или функцию увеличения шрифта);

- добавить раздел по типу FAQ (наиболее частые вопросы и ответы на них);

- возобновить тематические циклы по изобразительному искусству различных культурных эпох;

- искать новые формы обратной связи, интерактивные технологии, наконец, чаще «идти в народ» по принципу уполномоченных в театрах. Это существенно повысит посещаемость экспозиций, в частности, студентами;

- продолжить традицию творческих салонов, музыкальных гостиных непосредственно в залах музея, приуроченных к знаковым датам в истории искусства, с привлечением для совместной работы артистов, вокалистов, музыкантов;

- создавать в музее «диалоговые среды» многоуровневой системой показа произведений искусства, используя возможности мультимедиа-технологий, что привлечёт ещё больший приток посетителей;
- пропагандировать возможность посещения и комфортного пребывания в учреждении маломобильных граждан.

Национальные культурные центры

Для повышения качества услуг, оказываемых Российско-немецким домом, необходимо:

- модернизировать существующий сайт, добавив в него расширенное меню и дополнительные функции или создать новый;
- вести работу по внешнему развитию сайта: расширить связь со сторонними ресурсами посредством ссылок и оптимизации поисковых запросов;
- периодически анкетировать потребителей услуг по качеству оказываемых услуг, предусмотреть размещение информации по оценке качества услуг на официальном сайте учреждения в разделе «Услуги»;
- Департаменту по культуре и туризму Томской области следует оказать помощь в оснащении учреждения специальными подъемными устройствами и средствами передвижения по зданию для маломобильных групп граждан с учетом специфики здания, являющегося памятником архитектуры.

Для повышения качества услуг, оказываемых Центром татарской культуры, необходимо:

- больше внимания уделять работе сайта, представленной на нем информации и ее обновлению,
- оборудовать учреждение пандусом и другими средствами, необходимыми для комфортного в нем пребывания маломобильных граждан.

Члены Экспертного совета: Баранова Н.И., Баюр О.В., Зернов А.А., Колодий Н.А., Кондрацкая Т.Е., Литвина С.А., Менгунов А.Б., Свинцова Т.В., Сенникова И.А., Сиротин В.А., Шахтарин Г.А.

Приглашенные: Волк П.Л., Горцева С.Ф., Зариковская Н.В., Максимов М.В., Нилов В.З., Никитина Н.В., Смирнов О.В.

Председатель Экспертного совета



А.И.Щербинин