



ZWIĄZEK MIAST POLSKICH



Projekt: Budowanie potencjału instytucjonalnego jednostek samorządu do lepszego dostarczania usług publicznych



Sprawozdanie z drugiego spotkania Grupy Wymiany Doświadczeń Kultura – usługi w miastach – II edycja (2008-9)

Termin spotkania: **4-5 grudnia 2008 r.**

Miejsce spotkania: **Kielce**

Drugie spotkanie Grupy Wymiany Doświadczeń - Kultura, odbyło się w Kielcach, w dniach 4 i 5 grudnia 2008 roku. Oficjalna część miała miejsce w Sali Konferencyjnej Urzędu Miasta Kielce, natomiast praca merytoryczna pierwszego dnia odbywała się w Muzeum Historii Kielc przy ul. Św. Leonarda 4, a drugiego dnia w Domu Środowisk Twórczych, przy ul. Zamkowej. W spotkaniu wzięło udział 25 osób, w tym przedstawiciele miast uczestniczących w projekcie (Częstochowa, Elbląg, Kielce, Łódź, Koźienice, Szydłowiec, Tarnów miasto i Tarnów Gmina, Tomaszów Mazowiecki), oraz dr Tomasz Potkański, Kierownik Projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego samorządów dla lepszego dostarczania usług”, a spotkanie prowadziła koordynator GWD – kultura Monika Karlińska.

Zaproszonym ekspertem był dr Antoni Bartosz, twórca Małopolskiego Instytutu Kultury i „idei MIK”, a obecnie dyrektor Muzeum Etnograficznego w Krakowie, który towarzyszył uczestnikom GWD przez dwa dni.

Myśl przewodnia spotkania:

Czy kulturalnie jest mierzyć kulturę? – wskaźniki do badania usług.

Cele główne:

- **Wykorzystanie wskaźników z Systemu Analiz Samorządowych jako narzędzia analizy ilościowej usługi.**
- **Badanie satysfakcji odbiorców.**

Cele szczegółowe:

- **Akceptacja „psychologiczna” sposobu wykorzystania wskaźników oraz ustalenie zasad ich wykorzystywania w benchmarkingu.**
- **Prezentacja i akceptacja ankiet do badania satysfakcji odbiorcy usług.**

I dzień

1. Przywitanie gości przez Wiceprezydenta Miasta Wojciecha Lubawskiego.
2. Prezentacja multimedialna i filmowa miasta Kielce. Kultura w mieście – prezentacja Beata Kamińska.

Przedstawiono główne instytucje kulturalne oraz imprezy kulturalne, które tu się odbywają. Z dumą przyznano, że na ogół zamyka się publiczne galerie, a miasto Kielce właśnie takie placówki otwiera - ostatnio kupiło nawet stare kino „Moskwa”. Działają tu prężnie domy i Centra Kultury, ale warto wspomnieć o ciekawej inicjatywie „Baza Zbożowa”, pod szyldem której realizowany jest program kulturalno-społeczny dla młodzieży: warsztaty muzyczne, teatralne, filmowe. Z "Bazą Zbożową" związane są: Fundacja Kultury "Wici", CKF, Federacja "Regionalis", "Kielecka Szkoła Jazdy", zespół "Mafia", Ośrodek Inicjatyw Twórczych "Piekarnia", Stowarzyszenie Artystyczne Teatr "Ecce Homo", Stowarzyszenie "Pro Arte".

Kielce są kulturalnym centrum regionu świętokrzyskiego. Odbywają się tutaj m.in: Harcerski Festiwal Kultury Młodzieży Szkolnej, Festiwal Muzyki Organowej, Muzyki Gitarowej, "Jeunesses Musicales", Zaduszki Jazzowe i Ogólnopolski Niezależny Przegląd Form Dokumentalnych "NURT", międzynarodowe plenery fotograficzno-plastyczne "Art-Eko" Festiwal Mody oraz liczne przeglądy i koncerty.

Nie można pominąć informacji o najstarszym i największym w Polsce Muzeum Zabawek, a także o Galerii Współczesnej Sztuki Sakralnej, gdzie znajdują się prace wybitnych

polskich twórców takich jak: Tadeusz Kantor, Władysław Hasiór, Jerzy Nowosielski, Jerzy Bereś i Adam Czapla.

3. Prezentacja Miasta Szydłowiec - Małgorzata Bernatek

Drugie miasto, które prezentowało się na spotkaniu to wielokulturowe „miasto na kamieniu” - Szydłowiec, który liczy już 580 lat od nadania praw miejskich. Najśłynniejszy zabytek to Zamek, ze sztucznie usypana wyspą, gdzie skupia się życie kulturalne, a swoją siedzibę mają tam: Szydłowieckie Centrum Kultury – Zamek i Bibliotek Miejska. Na zamku jest też Muzeum Ludowych Instrumentów Muzycznych - jedno z najbardziej oryginalnych muzeów w Europie.

- Warto pojechać do Szydłowca przed Wielkanocą i uczestniczyć w tradycyjnej - od wieków średnich - wędrówce *Chrystusa na osiołku* oraz odwiedzić Kiermasz Wielkanocny. Poza tym: Szydłowskie Kuranty, Ogólnopolski Przegląd Teatrów Amatorskich - Zamkowe Spotkania Teatralne o Laur Złotego Gargulca, Ogólnopolski Przegląd Kapel i Zespołów Ludowych Stylizowanych im. Jana Derlety, "Biesiada u Szydłowieckich"- uczta staropolska na dziedzińcu zamkowym, Szydłowieckie Prezentacje Działań Alternatywnych to tylko niektóre propozycje, które Szydłowiec składa swoim mieszkańcom i gościom.

4. Część merytoryczna - prowadzenie Monika Karlińska

- Analiza wybranych wskaźników z SAS miast uczestniczących w GWD – porównanie, definiowanie dodatkowych pytań dla ich właściwej interpretacji.
- Wykorzystanie wskaźników z SAS we własnej pracy.
- Zaprezentowanie i przedyskutowanie wskaźników do analizy ilościowej badanej usługi pod kątem efektywności, skuteczności, dostępności. Możliwość wprowadzenia modyfikacji lub opracowania nowych wskaźników.

Wnioski z dyskusji o wskaźnikach:

- w zasadzie każdy wskaźnik SAS wymaga dodatkowych pytań,

- każdy wskaźnik powinien być skorelowany z innymi,
- wskaźniki powinny być aktualizowane, bo niektóre z nich stają się archaiczne,
- rzeczywistość instytucji kultury bardzo się zmienia, tak jak zmienia się świat; wskaźniki muszą zatem uwzględniać takie zestawy pytań, które adresujemy dziś pod adresem tych instytucji,
- pytanie, które pozostaje otwarte: czego chcemy się dowiedzieć, by o to zapytać i dobrze zbadać? (adekwatność wskaźników).

5. Wieczór tańca nowoczesnego i uroczysta kolacja w hotelu „Śródmiejskim”

Uczestnicy spotkania mieli okazję uczestniczyć w próbie tańca nowoczesnego, która zrobiła na wszystkich duże wrażenie. Zadawano tancerzom wiele pytań. Na zakończenie dnia odbyła się kolacja w hotelu „Śródmiejskim” z udziałem wiceprezydenta miasta.

II dzień

6. Muzeum żywe – wykład i prezentacja eksperta – dr Antoni Bartosz

Organizatorzy muzeów uważają muzeum za **placówkę upowszechnieniową**. Czytaj: muzeum = wystawy i imprezy. Zadają więc głównie pytania: „Ile robicie wystaw, imprez?” oraz: „czy nie za dużo was tam pracuje?” (Czytaj: „co tak naprawdę robicie? Ile można grzebać w eksponatach? W przeszłości?”).

Muzealnicy z kolei rozumieją muzeum jako **skarbnicę przedmiotów** ważnych dla pamięci i kultury. Stąd kolekcja jest dla nich pierwsza i święta, tego uczyły ich studia, a teraz w ich pracy eksponaty są ich życiem – nieważne czy są na wystawie, czy są w magazynie; („nawet lepiej, że w magazynie, bo się nie uszkodzą”). Muzealnicy nie potrafią też zrozumieć, że organizator nie tak rozumuje i są tym faktem oburzeni. Na początku pracy dyrektora Bartosza w Muzeum Etnograficznym padało pytanie: skoro Zarząd wie, że jest to najbogatsza i najcenniejsza kolekcja Etno w Polsce, to dlaczego tego nie docenia i nie rozumie, że kosztuje jej utrzymanie, zabezpieczenia, itd.? Teraz

takie pytanie już nie pada, gdyż to nie jest tak, że Zarząd nie docenia i nie rozumie, tylko nie dano mu narzędzi, by docenił i zrozumiał. Wagę kolekcji trzeba umieć przedstawić i rozwinąć, a od tego jest placówka, by określiła przejrzystość swoją misję, specyfikę, wizję, a wtedy organizator dostrzeże i doceni także wagę kolekcji, czegoś, co tworzyły pokolenia.

Czy te światy potrafią się porozumieć? spotkać? Tak, ale potrzeba **mediatora** i potrzeba **logiki**, która będzie dla obydwu motorem. I tak w ujęciu logicznym, z punktu widzenia organizatora, muzeum, które jest często rozumiane jako „obciążenie”, staje się narzędziem i atutem w rozwoju. Z punktu widzenia muzealników zaś, organizator, który często postrzegany jest jako „decydent, który nas nie rozumie”, staje się partnerem i drogą (bo posiada kompetencje i środki) dla kreowania wizji rozwoju. Wygrywają wszyscy. Na czym polega ujęcie logiczne? Polega na pokazaniu muzeum jako **kapitału**. To będzie umiał zrobić mediator = człowiek z wizją, który nie tylko rozumie kategorie obydwu światów, ale i wskaże w sposób przekonujący, czym muzeum jest - winno być - we współczesnym świecie.

Największym problemem jest brak forum, na którym takie porozumienie i dalsze stałe rozumienie się byłoby możliwe. To było podkreślane kilka razy podczas tej dwudniowego spotkania GWD.

7. Część merytoryczna - prowadzenie M. Karlińska

Zaprezentowanie i przedyskutowanie ankiet badania satysfakcji odbiorców usług.

Możliwość wprowadzenia modyfikacji lub opracowania nowych ankiet np. do muzeum

Na podstawie ankiet z badania satysfakcji w centrach kultury oraz w bibliotekach, wypracowanych przez I Grupę Wymiany Doświadczeń, przygotowana została ankieta do badania satysfakcji klientów w muzeach.

Ustalono, że każde miasto przeprowadzi u siebie badanie w miesiącu marcu lub kwietniu.

Miasta, które nie mają swoich placówek muzealnych przeprowadzą badanie w CK lub w bibliotekach.

8. Termin następnego spotkania Grupy Wymiany Doświadczeń – Kultura.

Ustalono, że następne spotkanie odbędzie się w dniach 5 i 6 marca w Tarnowie i przygotowane będzie przez wspólnie przez Tarnów Miasto i Tarnów Gminę.

9. Zwiedzanie Wzgórza Zamkowego i Galerii

Na zakończenie pobytu w gościnnej Częstochowie organizatorzy przygotowali zwiedzanie Wzgórza Zamkowego i Galerii.

Rezultaty spotkania:

1. Osiągnięto założone cele.
2. Opracowano ankietę badania satysfakcji klienta w placówkach muzealnych.

