

SZÉKELY GABRIELLA

Mi fán terem a minőségbiztosítás?

Manapság, e gyorsan pörgő és egyre professzionálisabbá váló világunkban a sokak által emlegetett – és sokak által rettegett – minőségbiztosítást járnám kicsit körül.

Mert az idő velünk, népművelőkkel, művelődésszervezőkkel, andragógusokkal sem áll meg, haladnunk kell a korrallal és használnunk kell az új eszközöket is.

Szóval minőségbiztosítás. Hangzása szerint nekem elég kemény szó. Nem túl dallamos. Formáját tekintve pedig néhány betű (CAF, TQM) vagy betű és szám (ISO 9001:2000), és – ez talán rossz hír – több is létezik belőle. (A közoktatásban Comenius 2000, a könyvtárban LISIM modell.) Ha már a neve nem lenne elég, még ráadásul egész tüchtig kis tudomány is van már körülötte. Olyasmiről szól, mint folyamatok átláthatóbbá tétele, dokumentálása (igen, én is látom hegyekben állni a papírt), minőség jobbítása. De mégis, hát mi a csodát kereshet a művelődési házak táján? Mi köze van a folyamatokhoz és a minőséghez a mi szakmánknak? Hát nézzük.

Sokakkal beszélgettem már erről. Néhány igen érdekes észrevétellel is találkoztam, hogy miért is nem működhetne a minőségbiztosítás nálunk. (Abba most bele se mennék, hogy az első reakció zömmel miért is az elutasítása valami újnak. Épp tőlünk...) Az egyik észrevétel, hogy a minőségbiztosítás kizárólag a gyárakban működhet, mert termelési tevékenységekre vonatkozik, mert ott a gyártás gyakorlatát le lehet írni. Tehát, csak ott működhet, ahol van termelés, ami ugye mégiscsak gyakorlati munka. Nyomós érv. Mert mi (ti. népművelők, művelődésszervezők, andragógusok) pusztán szellemi munkának képzeljük a tevékenységünket? Igazán? És vajon ki szervezi és bonyolítja le a programokat? Az tán „csupán” szellemi munka? Felelmeni például a telefont vagy berendezni a termet, vagy megvalósítani a rendezvényt, ez ugye pusztán/csak szellemi, mentális meló? (Nem mintha mindeközben az ERŐ¹ nem lenne tényleg velünk.).

¹Csillagok háborúja – Star Wars

Szeretném egy kulcsszóra felhívni a figyelmet: gyakorlatiasság, ami a munkánk része.

Azt gondolom magamról, hogy elég gyakorlatias ember vagyok (nem mintha a megálmodós résznél problémám lenne), és már csak ezért is szeretem annyira a munkám. Kalapom emelem azok előtt, akik évekre (évtizedekre!) visszamenőleg sorolják, hogy mikor, hol, kivel milyen rendezvényt csináltak, mi sikerült nagyszerűen, mi nem annyira. Hát én nem vagyok ilyen. Ettől függetlenül nem gondolom, hogy ezen múlna a szakértelmem. Én például ezért írom le, ami történt, hogy ne kelljen megjegyezni (olykor jobb is lenne elfelejteni ezt-azt). Szóval, komolyan, nem tudom már, hogy például 2002-ben mi volt a Magyar Kultúra Napján a műsor a művelődési házban. Ez van, szégyellem. Egyébként, na, ki emlékszik? Igen, és minden rendben volt? Volt fogadás is? Minden étel megérkezett és minden palack üdítő és bor ki is lett bontva? El is fogyott mind? (Vagy „döglött” kólát/pezsgőt ivott két hétig az iroda?) Mennyi pogácsát/sütit/szendvicset eszik meg egy ember? (És vajon mennyi maradékot a művelődésszervező?) Hányan jöttek el a rendezvényre, és a fogadásra? Emlékszünk ki lett rá meghívva és miért pont ők?

Persze az „emlékezetes” eseményeket én sem feledem. Mikor egy Pedagógusnapra a műsort szolgáltató művésznő az utolsó pillanatban érkezett meg, és – mivel akkoriban mifelénk (most nem részletezett okok miatt) percre pontosan kezdődtek a rendezvények – smink nélkül volt kénytelen leadni a produkciót. Vagy amikor a kitüntetések átadásánál eggyel kevesebb volt a csokor (már nem emlékszem mikor, csak arra, hogy sokan voltak – viszont elő lehet keresni), de szerencsére „időben” észrevettük (2-vel a vége előtt) és a színpadi tömegben „kölcsonkértünk” egyet valakitől. Vagy amikor majdnem elfüstölt a kábel és a rendezvény végén a terjengő „ködben” a kollégával olyan gyorsan soroltuk a támogatókat, hogy külön tapsot kaptunk. Meg amikor kitört a vihar és utána a színpadon, tocsogó, leszögelt szőnyegen ugrált a zenekar. Mikor a Gyereknapon egy óra alatt elfogyott a játszóházi kellék (ki gondolta volna, hogy annnnnyian jönnek) és egy fellépő csoport is elfelejtett eljönni. Mikor lefejeltem és eltörtem egy porcelán polcot és azt hitték vandálok tették. Amikor az előző évi dátumra szólt a Március 15-ei meghívó. Nem folytatom na, szóval volt néhány. Mindannyiunknak van. És a jók? Amikor már olyan a csapat, hogy egy pillantásból tudja a másik, hogy mi a helyzet, mert egyre jár az agyatok, mert átlátjátok mindannyian a helyzetet. Amikor a hibák nem ismétlődtek többé, (persze ez nem gond, jönnek helyette újak), de a szemléletünk megváltozott az idők folyamán, a célunk azonnal az volt, hogy javítsunk. A hozzáállásunk változott. Sokkal jobban előregondolkodtunk. Már megpróbáltuk előre kivédeni a hibákat, vagy legalábbis B, C tervvel készülni (az esőhelyszín is az!). Eljátszottunk a lehetőségekkel, a „mi lesz ha” kérdéssel. Mi ez, ha nem igazi szellemi kihívás?

A minőségbiztosítási rendszer működtetésével a rendezvények megvalósításában, lebonyolításában tényleg a gyakorlatiasságra helyeződött a hangsúly. Megértettük, hogy a tevékenységünkkel szolgáltatunk, és mindeközben magunkat is minősítjük, a szakértelmünket. Hát már ezért nem lenne érdemes kipróbálni, csinálni?

És most következzen néhány tényleg gyakorlatias dolog, kicsi ízelítő, hogy milyen a minőségbiztosítás oldaláról nézve, mondjuk egy művelődési ház által szervezett, több fellépős, szabadtéri rendezvény. (pl. egy kistérségi népművészeti fesztivál, ahol a környező települések amatőr népművészeti csoportjai lépnek fel.) (Feltételezem, hogy a rendező gyakorlattal rendelkezik, ismeri a jogszabályokat, és biztosítani tudja a lebonyolításhoz szükséges tárgyi feltételeket.) A szövegben mb. megjelölést használok azokra a tevékenységekre, dokumentumokra, amik a minőségbiztosítás bevezetésekor fontosak lesznek.

Az alábbi lista nem teljes, egy csomó dologgal nem is foglalkozom, épp ezért bátran kiegészíthető, sőt megkérnék rá mindenkit, tegye meg.

Rendezvényünk jó esetben szerepel a rendezvénytervünkben/munkatervünkben (mb.) – na, íme máris egy dokumentum, ami a minőségbiztosítás szempontjából fontos. (Az alapító okirat, SZMSZ, munkaköri leírásba én itt most nem mennék bele, még akkor sem, ha mind mb.)

És azt is tudjuk, hogy mennyit lehet rákölni, tehát tervezni lehet a költségeket! Csináljuk is mindannyian, mikor befutnak az első árajánlatok és aztán a számlák, ki külön A4 papíron (mb.) ki pedig néhány cetli szélén. (Mondjuk, az idei év némely pályázati anyagait látva meg kell említenem, hogy a költségtervezés kissé gyenge pontunk. Nem baj, gyakorlattal ebbe is belejövünk.) Ritka és roppant szerencsés eset, mikor a megtervezett (esetleg pályázatban leadott) rendezvény abszolút fedi a megvalósuló rendezvényt. Ezen „ideális” eset helyett inkább az a jellemző, hogy kevesebb a pénz, a tervezett csoportok nem érnek rá (ballagás, külföldi út, nyaralás stb.), szóval általában történik valami. Azt persze el ne felejtsem, hogy az is megeshet, hogy a rendezvény előtt két nappal úgy néz ki, hogy összeomlik az egész. Van valaki, akinek nem volt még ilyen élménye?

Nem térnék ki részletesen a szabadtéri rendezvény kapcsán a közterület használat, gyülekezési jog betartása, ÁNTSZ, ARTISJUS, helyi rendeletek stb. előírásokra és az ezekkel kapcsolatos „ügyintézésre”. Ezek alapvető dolgok (és persze mb.), annyit jegyeznek itt csak meg, hogy néhány hét kell hozzá. Szerződésekre viszont szükség lesz (mb.) tisztázzuk, ki kell hogy figyeljen rá, hogy mind meglegyen. (Ha az ember kap egy monitoringot a rendezvény során, akkor bizony elkérik.)

Tehát, nyitunk a rendezvénynek egy dossziét, és innentől kezdve minden egyes nyamvadt cetlit, amin infó van, ebbe a dossziéba tesszük vagy ráírjuk.

(Tehát máris dokumentálunk – mb.) Ezt a dossziét természetesen a rendezvényre visszük magunkkal.

Nézzük akkor most részletesebben, hogy áll össze a rendezvény, ki tartja a kapcsolatot (folyamatosan) a fellépőkkel, mi legyen a forgatókönyvben, lesz-e meghívó és plakát, ki tájékoztatja a lakosságot (tv, újság, plakát, szóróanyag stb.), milyen beszerzésekre lesz szükség (pl. a vendéglátáshoz, a díszítéshez, a táblákhoz stb.) és milyen utómunkálatok várnak ránk – amennyiben túléljük a rendezvényt.

Rendezvény összeállítása

Át kell beszélni az összes lépést. Tartsunk egy értekezletet/megbeszélést, ahol minden szervező jelen van! Nagyon hasznos kérdések merülnek fel ilyenkor, és nagyszerű megoldások is születnek. Tisztázzuk ki miért felelős a rendezvény szervezése és lebonyolítása során (pl. konferálás, ügyeleti feladatok stb.) Nem akarok apró részletekbe menni (talán majd máskor), de azt pl. nagyon fontos tisztázni, hogy protokoll személyek közül ki lesz ott, ki köszönt kit, és ki nyitja meg a fesztivált.

Jó lenne, ha valaki elvállalná a lóti-futi szerepét. Pl. időben felsorakoztatja a következő fellépőt a színpad mellé (hogy mégse a sørsátorból érkezzenek). Aki konferál, csak az érdekli, hogy ott áll-e a színpad mellett a következő...

Jó, ha sikerül befűzni néhány embert (természetesen a rendezvényeken amúgy is velünk együtt gályázó családtagokon kívül), akik vállalnák a csoportkísérő szerepét, akik ismerik a helyszínt és minket is. (Mostanság ezt hívják egyébként önkéntes munkának.)

Döntsük el, lesz-e információs pult/sátor. Tervezzük meg, hogy hova kerül, a színpad mellé vagy a rendezvény „bejáratához”? Ez természetesen a helyszín adottságaitól függ. Az sem baj, ha átmenetileg épp nincs ott senki, csak a szervező/lóti-futi telefonszáma (amin persze elérhető), és hát ugye a program kiragasztva. A szervezőknek kitűző, egyen-póló / -kendő mind-mind olyan extra cucc, ami nem kerül sokba, viszont aki keres bennünket, az könnyebben megtalál.

Ha a megbeszéléseken elhangzottakat és terveket írásban is rögzítjük, máris van egy kiinduló forgatókönyvünk (mb.). Az a helyzet pedig, amikor valami „közbejön” és akkor újra kell gondolni a folytatás (és szinte minden megváltozik), az nem más, mint az mb. szerinti „intézkedés”, „értékelés” és „beavatkozás” eseményei. Szóval csináltuk ezt mi eddig is (úgy-ahogy, mindenki a maga módszerével), csak nem hívtuk minőségbiztosításnak.

Ez a tevékenység, a rendezvény összeállítása, majd szervezése, egy igen szöszmötölős folyamat, de csináljuk végig, érdemes.

Kapcsolatfelvétel az előadókkal

Ki lesz a felelőse? Kiket hívunk fellépőnek, abból kik jönnek el és mennyiért (fellépési díjért, útiköltségért vagy csak ebédért). Kardinális kérdés, tud-e a fellépő számlát adni, ha nem önálló, akkor a művelődési ház illetve önkormányzat, aki működteti? További kérdések már kétes ügyletekhez vezetnek, amikbe természetesen nem mehetünk bele.

A fellépő csoportokkal egyeztetni kell – pl. a fellépő ruhában jönnek-e (kell-e öltöző), milyen hosszú a műsoruk és milyen (akármennyire is szeretnek az emberek 1-1 stílust, azért túlságosan hasonló ne legyen egymás után). Minél ritkábban rendezzük a színpadot – szervezzük úgy a műsorszámokat, hogy ez jól „kijöjjön”, és lehetőleg ne a konferáló tologassa az asztalokat és pakolja a székeket. Ne az legyen az első fellépő, aki a legmesszebről jön, és persze ne is az utolsó. Szükség lesz-e zenei bejátszásra, ha igen milyenre? (CD lesz vagy kazetta) A csoportok rövid bemutatkozást hozzanak magukkal (ne reménykedjünk, úgyse küldik el).

Forgatókönyv

Olyan dokumentum (mb.), ami tartalmazza a rendezvény megnevezését, helyét, idejét, szervezőjét, a fellépőket, a rendezvény menetét (ez eddig kb. egy meghívó). Tartalmazza továbbá a rendezvény részletes leírását, a fellépési időket (itt már plakát), valamint a használati eszközök (pl. tányér, pohár, olló, kötél, cellulux), fogyasztási cikkek (pl. szendvics, üdítő, kávé), berendezések (pl. zászlók – és zászlótartó /nemzeti, uniós, települési/, sátor, asztal, szék, zongora), technikai igények (pl. mikrofon, zene bejátszás, effektek, felvétel), díszítés (pl. virág, váza), egyéb kellékek (pl. ajándékok, mentóláda, porraloltó) listáját. A forgatókönyv tartalmazhatja még a bemondói vázlatot is (ki köszönt, összekötő szöveg, előadók, fellépési sorrend). Mindezeket a felelős személy megjelölésével és telefonszámával. Ha többhelyszínes a rendezvény vagy sok a szállítandó dolog, akkor készíthetünk külön szállítási forgatókönyvet, mikor-ki-honnan-mit-kinek-hova-minek stb. szöveggel és telefonszámmal. Természetesen szükség lehet külön bemondói forgatókönyvre – amiben jelölni lehet, hogy mikor lesz színpadrendezés, kinek mikor kell kicincálni egy-egy asztalt (pl. a citerához), plusz mikrofont (pl. a gitárnak, és persze neki széket is), szóval tényleg csak azért, hogy gördülékenyen menjen a dolog. A rendezvény elején vagy végén mindenképpen köszönjük meg a támogatók, szponzorok, illetve a pályázaton keresztül támogató segítségét is, név szerint. Mert megérdemlik. Gondoljuk át, hogy a támogatók milyen sorrendben kerüljenek felsorolásra (pl. abc, vagy adományo-

zott összeg szerint). Amikor az ember konferál legyen nála toll és plusz papír a bemondó szövegen (és nyugtatón/kávé) kívül. Az enyém a rendezvény végére sűrűn teleírt, áthúzott és átnyilazott szokott lenni.

Meghívó, plakát készítése

Ki készíti el, rendeli meg, hozza el a nyomdából, ki postázza és kinek? A dokumentumon szerepel-e minden (dátum is)? Átlátható? Tényleg minden kell rá? Mondjuk a támogatókat – különösen ha pályázati pénz, nem ildomos kihagyni (logóval!). Időben elkészül? „Szabadidőnkben” készíthetünk protokoll-listát, illetve összeírhatjuk, hogy hova érdemes plakátot kihelyezni, illetve kiragasztani – mb.

Lakossági tájékoztatás

A meghívón és a plakáton túl igénybe vehetjük a helyi (megyei, regionális, országos) tv-t, rádiót, újságot, az internetet, két egymással szemben lévő lámpaszlopot a molinóhoz stb. A rendezvény szórólapját már a megelőző nagyobb rendezvényen is osztogathatjuk. Mindenki pontosan tudja, hogy milyen csatornákon keresztül érheti el a lakosságot, és csak egyszer kell összeírni ezt a listát (névvel, címmel, elérhetőséggel) ezekről a szereplőkről – mb.

Beszerezések

Tisztázni kell, kinek a feladata beszerezni, illetve a szállításhoz előkészíteni a használati eszközöket, fogyasztási cikkeket, a berendezéseket, a kellékeket. A szállítóit általában már jól ismeri az ember, tudja kitől, mit érdemes megrendelnie (ha nincs közbeszerzés). Szintén érdemes egyszer összeírni a szállítóinkat is – mb. (pl. nyomda, fuvaros, büfés, technikus stb.).

Technika

A technikusnál is legyen forgatókönyv! A technikával pedig nem szabad spórolni. Elmegy rajta az egész rendezvény, ha silány. Ebbe beleértem a színpadot is, amin nem lehet táncolni..., vagy amihez elfelejtik a lépcsőt..., vagy ahol a szabadtéri színpadon a hátsó függöny nincs lerögzítve és a változó irányú szél bekebelezi a néptáncsoportot...

Utómunkálatok

1. Ki szedi össze a szemetet, ki takarít? Ki szedi szét a színpadot, ki viszi vissza a holmikat a helyükre? stb. (Volt kint egyébként kuka, toi-toi, elsősegélyhely/mentőláda, porraloltó?)

2. Ami igazán érdekes az utómunkálatokban, az az értékelés. Értékelni kell a tevékenységet, a rendezvényt. Őszintén, egyszerűen. Nem könnyű. Célszerű és tanulságos egy külön megbeszélésen közösen értékelni a szervezőkkel. Amennyiben erről írásos anyag is készül, pl. egy egységes értékelő lap formájában (mb.), akkor azon szerepeljenek azok az adatok, amik dióhéjban összefoglalják a rendezvényt, és amiket fel tudunk használni majd az éves statisztika elkészítésekor (és akkor nem ex-has számokkal lesz tele a statisztikai jelentés, amitől viszont értelmetlenné válik). Tehát, pl. rendezvény neve, helyszíne, időpontja. Résztevők létszáma (legyünk őszinték, ez nehéz, tudom) és összetétele (pl. család/idős/fiatal). Rendezvény rövid értékelése (a „Jó volt”-nál két sorral több), dátum, felelős szervező. Nagyon praktikus és a jövőbeni cikis helyzetek elkerülése érdekében hasznos is, ha az értékelő lapra felírjuk azt is, ami jól sikerült (pl. nagyon jó helyen volt a színpad és az információs sátor) és azt is ami rosszul (pl. meleg volt az üdítő, amit a fellépők kaptak tőlünk), vagy hogy min lehetne változtatni jövőre (pl. a saját büfé sátrunkban legyen hűtő). Ha a beszélítőink közül valaki rosszul szerepelt (pl. savanyú volt a szendvicsen a majonéz), akkor mi is vezethetünk egy „BAR listát” – mb. Az értékelő lapot aztán betesszük a dossziéba, és amikor hasonló rendezvényt szervezünk akkor, mint sorvezetőt elővesszük. Minden olyan adat, ami számszerűsíthető, ami betöltheti az indikátor szerepét (pl. résztvevő csoportok száma és létszáma, látogatók száma, megjelent cikkek száma stb.) legyen rajt az értékelő lapon.

3. Írjunk esetleg összefoglaló cikket a helyi újságba, honlapra. A rendezvényről megjelent cikkeket, fényképeket és véleményeket gyűjtjük össze (érdemes digitálisan rögzíteni). És még egy fontos dolog így a végére: köszönjük meg a fellépőknek és segítőknek a munkájukat, írásban – mb. Ahogy a színpadról búcsúzóul megköszönjük a közönségnek is, hogy eljöttek.

Biztos vagyok benne, hogy sok helyen működik úgy a rendezvényszervezés, hogy rendelkezésre állnak azok a bizonyos mb. dokumentumok, hogy a szervezés során a kollégák igenis figyelnek arra, hogy a rendezvény a minőség szempontjából is sikeres legyen. A minőségbiztosítás rendszere egy olyan eszköz, ami segít abban, hogy az intézmény megfeleljen a partnerei – többek között a fenntartó, a munkatársak, a szolgáltatást igénybe vevők, a lakosság – elvárásainak. Márpedig minden olyan eszközt, ami ebben segíti, azt használnia kell.