



RACIONÁLIS SZENVEDÉLLEL A MINŐSÉGÉRT!

„Vannak dolgok, amelyek megszámlálhatók, de nem számítanak, és vannak dolgok, amelyek nem számlálhatók meg, de számítanak” (Einstein)

A cím paradox. Ugyanakkor tételezzük fel, hogy aki a közművelődésben napról-napra mindig jobb és jobb megoldásokon töri a fejét, az szenvedélyesen szereti a hivatását. Annyira szenvedélyesen, hogy a racionalitást ennek a szolgálatába állítja. Minden a közösségért, annak a jobbításáért történik. Amint képes vagyok a számokat, az indikátorokat, a mérhetőséget, az összehasonlíthatóságot a napi munkám javítására fordítani, nem kétséges, hogy megvan a motiváció a szenvedélyes emberek számára is a minőségfejlesztésben.

Öt évvel ezelőtt elvégeztem a Budapesti Művelődési Központ által indított képzést a minőségfejlesztésben. Előzménye ennek az volt a munkámban, hogy a munkahelyi munkatervet már előtte évekkel a közművelődési alaptevékenységek 12 beosztása alapján készítettem a kollégáimmal. Szakfelügyelői munkámban szintén megjelentek ezen elemek. A folyamat egy állomása volt számomra, hogy szervezett formában sajátítok el újabb ismereteket, illetve erősítem magamban és a környezetemben a minőségfejlesztés szükségességét a közművelődés területén. A BMK képzés jól erősítette a meglévő alapokat. Napi munkánkban az intézmény (ahol dolgozom: Nagy Gáspár Kulturális

Központ) és a Hegyháti Kistérség Közkincs Kerekasztal tevékenységében is megjelentek azon módszerek, amelyeket elsajátítottam. Kollégáimmal folyamatosan fejlesztettük a tevékenységünket. Vártuk a pályázati kiírást a Minősített Közművelődési Szervezet címért. 2010-ben, év elején megtörtént a kiírás. Nem volt kétséges, hogy az intézmény ezen indulni akar. A legnagyobb nehézséget a pályázati befizetés jelentette. Az intézményi kollégák és a kiscsoport-vezetők az önkéntesekkel kiegészülve készen álltak a feladatra. Tudta mindenki, hogy kemény hónapok elé nézünk, de azt is tudta mindenki, hogy a befektetett energia hosszú távon megtérül az intézmény és az egyén számára is.

Egy-egy napra vidéki helyszínekre vonultunk el, ahol a helyi közművelődést megismerve – abban konkrét tevékenységet végezve – szakítottunk időt a minőségbiztosítási folyamatok elemzésére.

A tizenkét tevékenységből tizenegyet végez az intézményünk. Pályáztunk 6 tevékenységben. Az akadályt kín-keserves munkával, időnként örömmel vettük. Sikerrült a megfelelő önértékelést elvégezni, és már ebben a szakaszban a tanult módszereket, technikákat, az újításokat kezdtük a munkánkba beépíteni. (Pl. rendszeressé váltak az elégedettségmérések a rendezvényeken, a látens igényekre tudatosan figyeltünk, és kidolgoztuk a rögzíthetőség rendszerét, események képi digitalizálása és

azok azonnali használata a gyakorlatban napi munkánk része, és ma már természetes módon végezzük, élünk vele.) Az auditálást követően az intézmény két tevékenységben minősült. A díjat 2012 januárjában a Magyar Kultúra Napján vettük át az országban elsőként 22 másik intézménnyel együtt. Az első között ott voltunk. Nem az a lényeges, hogy az első körben sikerrel vettük az akadályokat, hanem az, hogy a folyamat eredményeképpen mára a minőségbiztosítási munkánk a dolgozóknak természetes tevékenységévé vált, sőt ezt tovább terjesztik, gerjesztik és adják át a térségi kollégák számára is a Közkincs Találkozókon, a Jó gyakorlatokat bemutató fórumokon, a kisközösségek számára a napi segítő, tanácsadói munkában. A marketing tevékenységben használjuk a logót, és az eredmények alapján a munkatervet, beszámolókat, pályázatok készítésénél elengedhetetlen része a munkánkban a minőségre figyelő, azzal kapcsolatos tevékenység.

Az idei év tavaszán az újonnan felálló megyei közművelődési irodák hálózatából a győri kolléga keresett meg, hogy másodmagammal végezzek képzést a Győr megyei kollégák részére. A felkérésben az volt a vonzó, hogy rám elsősorban a minőségbiztosításhoz szükséges motiváció felkeltése várt, míg másik kollégám a szárazabb-racionálisabb tevékenységelemzéseket és az önértékelést végezte volna. Igent mondtam. Néhány hét múlva azzal szembesültem, hogy az öt alkalomból álló

képzést teljesen nekem kellene végezni. No, erre már nem mondtam egyből igent. Azzal tisztában voltam, hogy rendelkezem megfelelő tudással e téren, de ugyanakkor azt fel kellett mérnem, hogy miképpen tudok olyan tematikát összeállítani, amely alapja lehet a „szenvedéllyel teli racionális” képzésnek. Néhány napig intenzíven elmélyedtem az elmúlt évek anyagaiban, és ezek után mondtam igent. A megbízó intézmény folyamatosan tájékoztatott a résztvevők köréről. Nagyon fontos volt ez, hisz az első találkozás előtt már személyre szóló ismereteim voltak a hallgatókról. Utána néztem munkahelyeik közművelődési tevékenységének, és ennek ismeretében készültem az első találkozásra. A jelentkezők szám meghaladta a 20 főt. Dicséri ez a szervező intézmény tevékenységét. Jól mérte fel, hogy van igény e képzésre. Az átlagos jelenlét 14-16 fő volt.

2013. 06. 06.

T. Hajmási Izabella győri irodavezető kolléga, a képzés szervezője ismertette a képzés célját, bemutatta az előadót. A képző személyes motivációit ismertette a jelenlévőkkel – felvázolta az utat, hogy miként jutott el hozzájuk. Az egész tanfolyamról, és azon belül az első nap tennivalóiról adott képet.

A motiváció szerepe a minőségfejlesztésben.

Miért van szükség a minőségfejlesztésre?

Motivációs film megtekintése.

Vezetői elkötelezettség a folyamatban.

Az érvényben lévő rendszer ismertetése.

A közművelődési minőségfejlesztési folyamat története napjainkig.

A kétmodulos képzés a minőséért.

A közművelődés minőségfejlesztési modelljének ismertetése.

A 10/2010.(III.11.) OKM rendelet a Minősített Közművelődési Intézmény Cím és a Közművelődési Minőségi Díj Cím adományozásáról szóló rendelet, a 2013. évi Minősített Közművelődési Intézmény Cím és a 2013. évi Közművelődési Minőségi Díj Cím elnyerésére kiírt pályázatok ismertetése.

A tematika eszközként segít a négy órás együttlétben. A kölcsönös bizalom megteremtése volt a legfontosabb. A bemutatkozások a megszokott sémákon túllépve érdeklődővé tették egymás iránt is a hallgatókat. Megdolgozott mindenki a képzővel együtt, hogy motiváltan váljanak el. Kialakult az időbeosztás. 10 órakor pontos kezdés. Munka 12 óráig, 20 perc szünet, majd ugyanebben a rendben a további foglalkozás.

2013. 06. 12.

A tizenkét tevékenység ismertetése:

információszolgáltatás, ismeretterjesztés, képzés, kiállítás, művelődési közösségek, tábor.

A tevékenységek pontos értelmezése, fogalmak tisztázása.

A tevékenységek miként ágyazódnak a napi közművelődési gyakorlatba?

Munkaterv készítése.

Beszámolók készítése.

Pályázatok háttér információihoz támpontok.

Az információs tevékenység fogalma.

Az ismeretterjesztés és a képzés fogalmai. Azonosságok és különbségek.

A kiállítások fogalma (bemutatók, börsék, művészeti kiállítások, műszaki bemutatók, egyéb).

Művelődő közösségek tevékenysége.

A táborok tevékenységének az értelmezése.

2013. 06. 20.

Új terembe került a képzés. A fejlesztő folyamat ebben tetten érhető, hisz az elmúlt két alkalommal a másik teremben a fényviszonyok miatt nem lehetett jól látni a kivetítőt. Ebben a teremben ez megoldódott, és így is volt a következő alkalmakkor is. A szervező fejlesztő tevékenységet végzett.

A tizenkét tevékenység ismertetése folytatódott: nyitott formák (nem programszerű tevékenységek), kiegészítő tevékenységek, rendezvények szervezése, szakmai tanácsadás, nemzetközi kapcsolatok, kiegészítő (származtatott) szolgáltatások.

A tevékenységek fogalmainak pontos tisztázása.

A nyitott formák vagy nem programszerűen szervezett tevékenységek fogalma.

A kiegészítő tevékenység fogalma. Miként tudjuk a nyitott formák tevékenységtől elhatárolni. A kiegészítő (származtatott) szolgáltatások a többi tevékenységre gyakorolt minőségi hatásai.

2013. 06. 27.

Az önértékelés kivitelezésének gyakorlati lépései. A szervezeti jogszabály működés. Szakmai alapkövetelmények vizsgálata.

A dolgozók motiválása.

A munkacsoport felállítása.

Ütemterv készítése, részletes feladattervvel.

Adatgyűjtés.



Minőségbiztosítási képzés résztvevői Győrben

Mely adatok fontosak? Indikátorok megválasztása. („Nem minden megszámálható, ami számíthat, és nem minden számítható, ami megszámálható.” – Albert Einstein)

Rendszeres értékelés, elemzés.

A jogszabályi követelmények ellenőrzése, és szükség szerint javítás, korrigálás.

A dokumentálás miként történik a napi gyakorlatban?

Szakmai alapkövetelmények vizsgálata, dokumentálása.

A minőségfejlesztés kulcsfontosságú mozzanatai miként érvényesülnek az egyes tevékenységekben?

A résztvevők csoportos munkát végeztek az egyes tevékenységeket illetően. Kérdéseket fogalmaztak meg, amelyek a következő alkalom elégedettség mérőlapjának a készítéséhez képeznek alapot.

2013. 07. 04.

Minden alkalommal röviden átismételtük az előző anyagokat. A hívószavak megmaradtak a hallgatók fejében (mérhetőség, összehasonlíthatóság, dokumentálás, bizonyíthatóság, egymástól való tanulás, folyamatos fejlesztés).

Minőségfejlesztő tevékenység értékelése.

Partnerközpontúság, benchmarking,* folyamatos fejlesztés.

A szervezet adottságainak értékelése (vezetés, stratégiai tervezés, emberi erőforrások menedzselése).

A minőségfejlesztés miként válik a napi munka természetes részévé?

Miként válik a szervezet struktúráltabbá, rendszerszerűbbé?

Módszerek, technikák a minőségfejlesztési folyamatban.

Gyakorlati tevékenységként a hallgatók csoportokban végeztek önértékelést egy-egy tevékenységről. Csoportokban végeztek önértékelést a szervezet vezetéséről, a stratégiai tervezésről és a humán erőforrással kapcsolatban. Az önértékelést követően közösen vitattuk meg, értelmeztük az állításokat. Kérdéseket tettek fel egymásnak a csoportok.

Az öt foglalkozást átismételtük. Értékelő beszélgetés hangzott el a résztvevők részéről. Az első foglalkozáson megfogalmazott elvárásaitat szembesítették a mostani állapottal. Mit kaptak? Alapvetően jónak értékelték a képzést. Sok ismeretet és motivációt kaptak. Hiányolták, hogy legalább egy papír tanúsítványt nem kaptak.

Elégedettség mérőlapon 10 kérdésben osztályozták a képzést.

Az oktató szakirodalmat, honlapok elérhetőségét ajánlotta a figyelmükbe. Átadott részükre egy „nem-hivatalos bizonyítványt” a közös tanulásról. A hallgatók örültek e gesztusnak.

A tanfolyamot a szervezők részéről T. Hajmás Izabella zárta le, jelezve, hogy további folytatást terveznek az érdeklődők számára.

ÖSSZEGRÉS

A résztvevők motivációt kaptak a minőségfejlesztési folyamatok indításához. Tudják, hogy mit, hol kell keresni az információkhoz. Megtudják fogalmazni céljaikat, és ebből a szükséges tervezhető feladatokat. Megtanultak az idővel gazdálkodni. Megtanultak az adott kérdésre összpontosítani, és arra válaszolni. Lényeglátóbbakká váltak, és rend-

szerszerűbbé vált a gondolkodásuk. Persze ezt karban kell tartani.

A képzést vezető számára rendkívül tanulságos és örömteli folyamat volt az öt alkalom.

Úgy adtam át ismerteket, módszereket, de főleg motivációt a minőségfejlesztésben, hogy további tudásra tettem szert, melyet kamatoztatni és hasznosítani tudok.

A motiválás és a vezetői példamutatás elengedhetetlen ahhoz, hogy a száraznak és szenvedély nélkülinek tartott minőségbiztosítást az első perctől magukénak érezzék a dolgozók. Az első foglalkozásra való – percre megtervezett – tematikától folyamatosan eltértem. A hallgatók számához és tudásához igazítottam a foglalkozást. Menetközben bátran lehetett és kellett változtatni a folyamatokon.

Saját napi munkámban is fellevenítettem a régebbi tudásokat, és ezeket az újakkal együtt segíték beépülni a kollégák esetében is, szűkebb és tágabb környezetemben egyaránt.

Munkahelyemen öszszel meghirdetjük a minőségbiztosítási képzést a győri tapasztalatokra alapozva. A kollégáimat is bevonom ebbe. A célközönség első lépésben a Vasi Hegyhát kistérség közművelődési intézményei, szervezetei és művészeti csoportjai, valamint a civil szervezetek lesznek.

„Addig kezdj hozzá a nehéz dologhoz, amíg könnyűek” (Lao-ce)

Útravalóul Németh László gondolatát ajánlom az olvasó figyelmébe:

„A minőségnek az életet – annak valamennyi megnyilvánulását – szabályozó legfőbb elvnek kell lennie.”

GYERGYE REZSŐ a vasvári Nagy Gáspár Kulturális Központ igazgatója. 2010. október 23-án alkalmából vette át a nemzeti fejlesztési minisztertől a Wlassics Gyula-díjat.

* A benchmarking nem más, mint egy folyamat, mely során a vállalat (az intézmény, a szervezet – A szerk.) különböző funkcionális területeinek módszereit, folyamatait és eredményeit összevetik egy vagy több más vállalat (intézmény, szervezet – A szerk.) hasonló jellemzőivel, annak érdekében, hogy fény derüljön a racionalitási, valamint minőség- és teljesítménynövelési lehetőségekre.