



A pályázat a mindennapi tevékenység összegzése

Intézményünk 2015-ben megújulva jelent meg Veszprém város, a térség kulturális, közösségi életében, új lehetőségeket hozott a közösségépítésben, a kulturális szolgáltatásokban, a szakmai támogatásokban, a kulturális, közösségi programok szervezésében. Az Agóra Veszprém Kulturális Központ öt telephelyen működő közművelődési intézmény. A központi épületen kívül Veszprém-Kádártán Községi Ház, Veszprém-Gyula-firátóton Művelődési Ház és Helytörténeti Gyűjtemény, valamint a Jutaspusztai Községi Ház tartozik az Agórához.

Az intézmény és jogelődjeinek története 47 évre nyúlik vissza. A Dimitrov Megyei Művelődési Központot 1973. november 7-én adták át Veszprémben, a Dózsa György u. 2. szám alatt. Városi fenntartásba 1993. január 1-től került, a neve Városi Művelődési Központ lett. Különböző átalakítások, összevonások sora tette próbára az intézmény működését, melynek csúcspontja a 2012–2015 közötti három költözés volt. Az Agóra pályázatnak köszönhetően 2015. május 22-én került átadásra a jelenlegi épületünk, amely korábban Honvédségi Művelődési Otthonként működött.

Intézményünk Veszprém város legnagyobb közművelődési

intézménye. A lakosság széles körének biztosítjuk a törvényben meghatározott közművelődési alapszolgáltatásokat, aktív a sze-

repvállalásunk a város kulturális és közösségi életében. Kölcsönösen előnyös partnerkapcsolatokat alakítunk ki, a meglévőket fejlesztjük.



Nevada Amália (középen) az Agóra Veszprém Kulturális Központ igazgatója a magyar kultúra napi állami ünnepségen átveszi a Minősített Közművelődési Intézmény Cím elismerést Fekete Péter kulturális államtitkártól (jobbra) és dr. Fülöp Péter művészeti, közművelődési és közgyűjteményekért felelős helyettes államtitkártól (balra)



Adventi program az Agóra Veszprém Kulturális Központban a Lóca zenekar közreműködésével



Adventi program az Agóra Veszprém Kulturális Központban

Törekszünk arra, hogy az intézményt ismertté, elismertté tegyük minél szélesebb körben, valamint a minőségi munka és a kiemelkedő eredmények fenntartására. Célunk a folyamatos fejlődés mind a folyamatok, mind a tartalom, mind az emberi erőforrás tekintetében.

Alapelveinkről

Partnerközpontúság: Működésünk során kínálatunk fejlesztésével látogatóink számára magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtunk. Tevékenységünk során a minőségi elvárások és követelmények az intézmény minden munkatársára, minden telephelyére vonatkoznak.

Nyilvánosság: Működésünk átlátható, az intézmény szolgáltatásairól minden információ elérhető személyesen, a honlapon, a közösségi médiában egyaránt.

Szabályozottság: A hatályos jogszabályok alapján végezzük tevékenységünket. Az ellenőrzések, a panaszkezelés fontos kritériuma a szabályozott működésnek. A szakmai munka minőségének és mennyiségének mérésére teljesítménymutatókat alkalmazunk.

Gazdaságosság, hatékonyság: A költségvetési források mellett a szolgáltatások fejlesztéséhez külső, pályázati és egyéb forrásokat is fel-

kutatunk. Az intézmény költségvetése, gazdálkodása átlátható.

Tudásátadás: Az intézmény vezetői elkötelezettek a munkatársak képzésének fontossága mellett. A formális és informális képzéseket, a tudást, ismereteket átadó helyben megrendezett előadásokat az intézmény támogatja.

Minőségbiztosítás: A vezetőség elkötelezett abban, hogy munkatársainkkal együtt a szolgáltatásainkat folyamatosan értékeljük, a fejlesztéseket összehangoljuk, valamint a színvonal emelése érdekében alkalmazzuk az önértékelés és az összehasonlítás módszereit.

Először 2018-ban fogalmaztuk meg a Veszprém Agóra alapelveit

a minőségbiztosítási folyamatban. Ezek a következők: értékek átadása, fenntartható jövő építése, a szervezeti képességek fejlesztése, a kreativitás és az innováció hasznosítása, agilis menedzsment, partnerközpontúság, folyamatos fejlődés, és a kiemelkedő eredmények fenntartása.

Szervezetünk előtte is kiemelkedő figyelmet szentelt a tartalmi fejlődésnek, a minőségbiztosítás bevezetésével viszont hasonló mértékű előrehaladást kellett elérni formailag is. Mivel régóta tudtuk, tudjuk, hogy mit akarunk, céljaink megvalósításához elsősorban a hogyanra kellett összpontosítanunk, melyhez a Nemzeti Művelődési Intézet Veszprém Megyei Igazgatóságától is sok segítséget kaptunk.

Persze, mint a legtöbb intézmény, mi is kerülgettük egy ideig a témát, tájékozódunk és információkat gyűjtöttünk. Próbáltuk felmérni, hogy esélyesek lehetünk-e a Minősített Közművelődési Intézmény Címre. Nagyon szerettük volna azt érezni, hogy igen, de volt, amikor elbizonytalanodtunk. A legnagyobb félelem talán az volt, hogy a minőségbiztosítás szó hallatára szinte mindenkinek ez az első reakciója: az nagyon nagy munka, rengeteg adminisztrációval jár. Mivel a célunk nem kizárólag az elis-



Alfi robot bemutatkozik az Agóra Veszprém Kulturális Központban a Kultúrházak éjjel-nappal programsorozatban

merés megszerzése volt, hanem a valódi minőségi munka, valamint a szervezet fejlődése, így nyilvánvalóvá vált, hogy az első lépésnek a tervezésnek kell lennie, mégpedig egy viszonylag lassú, átgondolt tervezésnek, amely világossá teszi, hogy az eddigi folyamatoknak, szabályozásoknak melyek a jó és melyek a nem kielégítően működő részei, hol szükséges beavatkoznunk; illetve meg kellett határozni a prioritásokat. Ha ezt a szakaszt elegánsan átugorjuk, a tevékenységünk valóban a véget nem érő adminisztrációról szólna. Jelenleg viszont csak olyan dokumentumaink vannak, amik a mindennapi munkánkat segítik, az egyéni tudásokat közössé teszik, rálátást adnak olyan apró részletekre, amelyekkel eddig nem foglalkoztunk, és ráadásul még az audit számára is bizonyító erővel bírnak.

Mivel intézményünk repertoárjában a végezhető nyolc tevékenységből hét szerepelt, el kellett döntenünk, hogy melyek azok, amelyekben kimagasló teljesítményt tudunk felmutatni 2019 második felére. Az ismeretterjesztést, a rendezvényszervezést és a kiállítást választottuk. Utólag rájöttünk, hogy ennél többet is megjelölhetünk volna pályázott tevékenységként, hiszen a megvalósítás során



Gézamalac gyermekzenekar koncertje az Agóra Veszprém Kulturális Központban a Kultúrházak éjjel-nappal programsorozatban

a folyamatszabályozásokat, az adminisztrációs előírásokat, valamint a tervezési, értékelési és beavatkozási rendszert az intézmény egész munkájára kiterjesztettük.

A döntés megszületését követő első lépés a tervezés volt. A második lépést pedig az az igény hívta életre, hogy ehhez kell egy jó csapat. Olyan, amelynek a tagjai motiváltak, lelkesíthetők, tanulni vágyók és nem félnek az új kihívástól, valamint a tanultakat a gyakorlatban is alkalmazni tudják. Enélkül hiába törekszik a vezetés a minőségi munkára, vagy akár csak a cím elnyerésére, a gyakorlatban nem fog beépülni a szervezetbe a minő-

ségfejlesztés, és a cím is csak egy üres tábla lesz a ház falán. Miután megállapítottuk, hogy nekünk pont egy ilyen csapatunk van, már csak annyit kellett tennünk, hogy megszerveztük a belső és külső képzéseket, elosztottuk a feladatokat, kijelöltük a felelősöket, és lelkesítettük a munkatársakat. Így aztán egy törekvő, magabiztos, képzett, csapatban gondolkodó dolgozói gárdával léptünk át a megvalósítás szakaszába. Ennek egyik fő eleme a minőségfejlesztő munka gyakorlati bevezetése volt, a másik pedig a pályázat elkészítése. Ha a kettőt egy összefüggő, logikus rendszerként kezeljük, akkor maga a pályázati anyag nem más, mint a mindennapi munkánk, tapasztalataink, a tervezéstől a beavatkozásig tartó folyamatok összegzése és értékelése.

A minőségfejlesztés gyakorlati megvalósítását segítette, hogy a tervezés során nem teljesen új folyamatokat dolgoztunk ki, hanem a már meglévőket ellenőriztük, és csak a szükséges mértékben változtattunk rajtuk. Nem cseréltük ki a meglévő dokumentumainkat, hanem felülvizsgáltuk, és igény szerint módosítottuk. Így a munkavállalóknak nem okozott problémát, hogy egyik napról a másikra megfeleljenek az új elvárásoknak. A konkrét programok értékelése, a beavatkozási szükség-



Legó kiállítás az Agóra Veszprém Kulturális Központ konferenciatermében



Folklór est az Óváros téren az Agóra Veszprém Kulturális Központ rendezésében, a színpadon a gödöllői Urban Verbunk Együttes



Menő menza kiállítás az Agóra Veszprém Kulturális Központ kiállítótermében

letek meghatározása pedig csapatban történt, így lehetőséget kaptunk az egymástól való tanulásra és a tapasztalatok átadására is.

Szervezetünk mindig nagy figyelmet fordított a partnerekre, így a partnerközpontúság alapelve által meghatározott elvárásoknak viszonylag könnyen meg tudtunk felelni. Ami viszont nemcsak fejlődést hozott a kapcsolatainkban, hanem színesítette is a napjainkat, az az elégedettség- és igényfelmérő kérdőívek bevezetése volt. Kíváncsian bontogattuk őket a programok után, izgultunk, hogy milyen értékelést kaptunk a látogatóktól. Ráadásul sok olyan dologra felhívták a figyelmünket, amire mi nem gondoltunk. A kreatívabb kitöltők, jellemzően a tanfolyamok résztvevői jobbnál jobb ötletekkel láttak el minket. Számunkra értékes vé-

leményeket fogalmaznak meg látogatóink, folyamatosan jelzik, hogy milyen irányba kell fejlődniük, és közvetlenül tőlük tudhatjuk meg, hogy mik azok a témák, programok, amik színesíthetik a kínálatunkat. Mivel a kérdőívek rendszeres összesítése során kiderült, hogy a partnereink mind a programokat, mind a dolgozók munkáját kiválóra értékelik, magabiztosan folytatjuk tovább a munkát, és igyekszünk a továbbiakban is azt a minőséget felmutatni az Agórába érkezőknek, amit ők értékesnek tartanak. A táborok szervezésében dolgo-

zóknak üde színfoltot jelentettek a gyerekek kérdőívei, akik hol kedvesen, hol kíméletlen őszinteséggel mondtak véleményt a táborról, a foglalkozásokról, a vezetőkről és egymásról is, valamint rengeteg, nagyrészt kivitelezhetetlen ötlettel látták el a munkatársakat.

A minőségbiztosítás bevezetése és a fejlesztő munka beépítése a mindennapokba zökkenőmentes volt, és mindannyian új élményekkel gazdagodtunk közben. A cím elnyerése – melyet 2020 januárjában vehettünk át – több pozitív hatást gyakorol az intézmény működésére. Egyrészt tekintélyt biztosít az intézménynek és a városnak a szakmai szervezetekben, másrészt segít fenntartani a folyamatos és minőségközpontú fejlődést, és lehetővé teszi a problémákra való azonnali reagálást. A munkafolyamatokba észrevétlenül épült be a partnerközpontúság, a folyamatos fejlődés és a tanulás hármassága, melyet tökéletesen alátámasztanak a 2020. évi tényleges adataink, mely szerint az Agóra 23 fő munkatársa közül 11 fő vett részt valamilyen szakmai képzésen: 1 fő egyetemi diplomát szerzett kulturális mediáció szakon, 1 fő OKJ-s Közművelődési szakember 1. szakképesítést szerzett, 8 fő végezte el a Közösségfejlesztés gyakorlata képzést. A továbbképzéseken túl nagy hangsúlyt helyezünk a szakmai napokon, konferenciákon, Agóra műhelyekben való részvételre is, melyek nagy része idén online formában valósult meg, a személyes találkozókra kevés lehetőség volt.

2021-ben megcélozzuk a Közművelődési Minőség Díjat, és egy erős, kreatív, fejlődni képes szervezettel állunk a megmérettetés elé.

NEVADA AMÁLIA művelődésszervező, okleveles kulturális mediátor, Európai Unió szakértő szakirányú szakképzettséggel rendelkezik. Több mint 23 éve dolgozik Veszprém közmvéledési területen, 12 éve vezeti az intézményt. A Kulturális Központok Országos Szövetségének alelnöke. A Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa művészeti tanácsának tagja, Bessenyei György-díjas közművelődési szakember.