

A PROGRAM CSAPAT

FELADATOK MEGHATÁROZÁSA

Bármilyen programot szeretnénk szervezni, annak kétségtelenül alapvető része lesz a kiválasztott munkatársi csapat. Nagyon fontos megbizonyosodni, hogy a megfelelő adottságokkal rendelkező emberekkel dolgozzunk együtt, hogy programunkkal sikert érjünk el.

Amíg a kevésbé jelentős rendezvényekre összeállíthatjuk a csapatot a szervezetünknel már korábban ott dolgozó emberekből, akiket nem gond megtalálni és bevonni, addig egy nagyobb mértékű program esetén, mint például egy országos- vagy nemzetközi önkéntes vásár, vagy egy olyan nemzetközi konferencia, ami az önkéntességgel kapcsolatos aktuális kérdésekkel foglalkozik, mindenképpen egy nagyobb csapatra lesz szükségünk.

Az esemény méretétől és természetétől függően először a feladatok kulcsfontosságú területeit kell meghatároznunk. Ezek között lehetnek a következők:

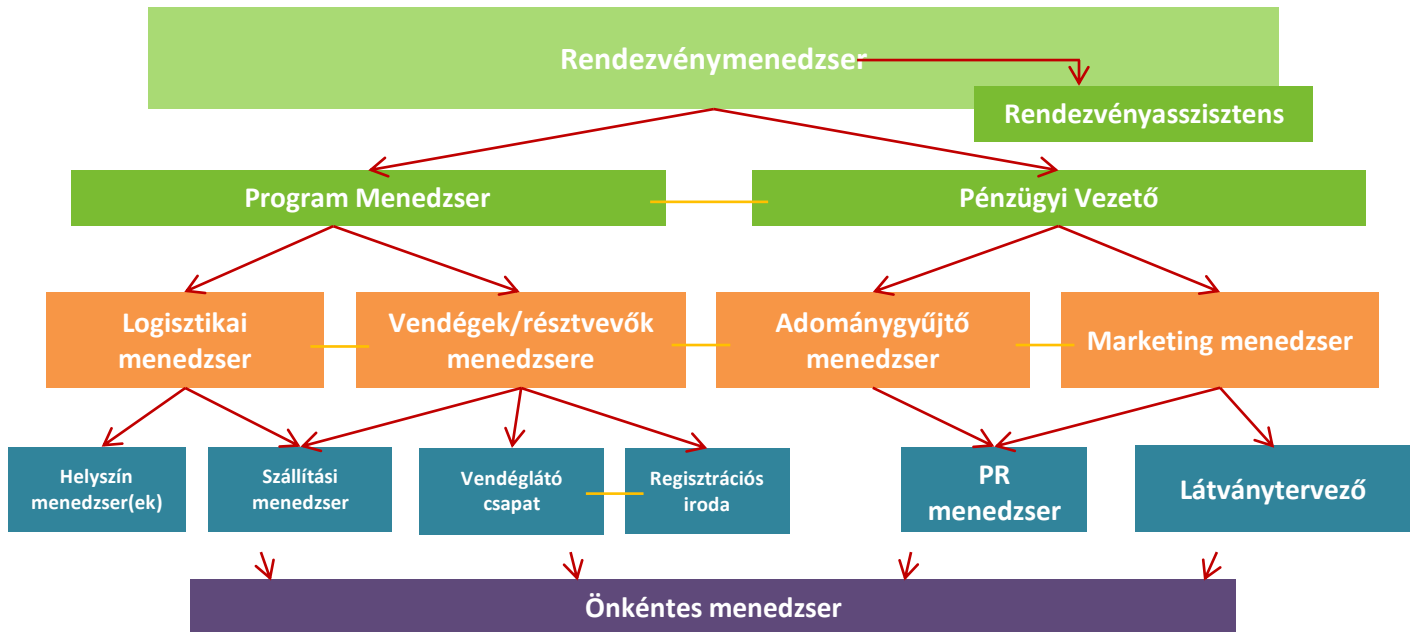
- Rendezvénymenedzser
- Rendezvényasszisztens
- Pénzügyi vezető
- Marketing menedzser
- PR menedzser
- Adománygyűjtő menedzser
- Program menedzser
- Látványtervező
- Vendégek/részvevők menedzsere
- Logisztikai menedzser
- Helyszín menedzser(ek)
- Utaztatás
- Önkéntes menedzser

Ez a lista csak például szolgál arra, hogy milyen típusú szerepek jöhetnek szóba egy rendezvény szervezése során. Az rendezvény méretétől és a csapatra váró feladatok súlyától, valamint az esemény specifikumától függően elképzelhető, hogy ez a lista nem is elegendő. Másrészt, egy személy több szerepet is betölthet, mint például a pénzügyi vezető végezheti a támogatók keresését is, vagy a Marketing menedzser külső kapcsolattartóként is működhet. Kisebb rendezvényeknél egy maroknyi csapat végzi mindezeket a feladatokat. Bármilyen legyen is a helyzet, felkészültnek kell lennünk a magunk elé tűzött kihívásokra.

Legjobb, ha a csapat összeállítását azzal kezdjük, hogy ha elgondolkodunk, milyen munkaköri leírást kell alkotnunk a létrehozandó pozíciókhoz. Ez egy egyszerű leírása annak, kitől mit várunk, és ehhez milyen képességeket várunk el tőle.

A következő lépés a szerződések természetének meghatározása: egy szabadúszót keresünk, egy rövid távú szerződést kötünk, vagy a munkatársi csapatba egy állandó tagot választunk. Heti vagy havi bért fogunk-e fizetni? Fizetünk-e túlórárt? Hetente hány órát? Hány nap szabadság legyen? Fizetünk-e prémiumot? Törekedni kell arra, hogy biztosítsuk a megfelelő feltételeket ahhoz, hogy a szükséges munkatársakat tudjuk vonzani a rendelkezésünkre álló költségvetésen belül.

Ezen a ponton jó ötlet lehet megrajzolni a szervezetünk ábráját, megjelölve a csapat szerkezetét, alá-fölérendeltségi viszonyokat. Íme egy példa egy konferencia szervezeti ábrájára.



AZ EMBEREK MEGHATÁROZÁSA

Kezdjük el a toborzási tevékenységet minél előbb. Hirdessük meg a pozíciókat, vagy kérjünk ajánlásokat más rendezvénymenedzserektől (sok profi rendezvényszervező szabadúszó, és eseményről eseményre jár az ajánlásoknak köszönhetően), de figyeljünk oda, hogy legyen elegendő időnk a válaszok beérkezésére és a jövődő csapattagok interjújára.

Tisztázzuk a szerepeket és feladatokat: Életbevágóan fontos, hogy mindenki pontosan tudja, mit várnak el a részlegétől, valamint az is feltétlenül fontos, hogy a többiek feladatával is tisztában legyenek. Ily módon biztosítjuk azt, hogy minden elvégzendő feladatot a megfelelő képzéssel rendelkező személy végzi csak el, és a kérdéseket az fogja megoldani, akinek minden adat a rendelkezésére áll a megfelelő részlegen.

Belső kommunikáció: Alapvetően fontos, hogy jó belső kommunikációt folytassunk. biztosítsuk mindenki számára, hogy az egész csapattal legyen kapcsolata, így a lehető leggyorsabban el tudják érni egymást, ha szükséges. Alant láthatunk néhány példát a kommunikáció fajtákra, amivel a csapatunk egymással értekezhet a rendezvény tervezése közben és az alatt.

Kommunikáció típusa	A kommunikáció célja	Gyakoriság	Érintettek	Felelős	Rögzítés módja	Formátum
Kickoff meeting (indító találkozó)	Mutassuk be a projekt csapatot és a rendezvényt. Nézzük át a rendezvény céljait és a menedzsment módját	Egyszer, a rendezvény előtt, amint a csapat összeállt.	Az egész csapat	Rendezvéymenedzser	Napirend/Találkozó jegyzőkönyv	A szerveren a projekt mappában archivált soft példány
Projekt csapat megbeszélés	A projekt állásának áttekintése A kihívások megvitatása	Hetente és/vagy szükség szerint	Az egész rendezvény csapat	Rendezvéymenedzser	Napirend/megbeszélés jegyzőkönyv, Projekt ütemezés	A szerveren a projekt mappában archivált soft példány
Részleg megbeszélések pl. Program csapat megbeszélések	A rendezvény időbeosztásának megvitatása és megtervezése és a logisztikai részletek elhelyezése	Szükség szerint	A program csapat	Programmenedzser	Napirend/ találkozó jegyzőkönyv, esemény naptár	A szerveren a projekt mappában archivált soft példány
Részlegek közötti információcsere (telefonhívások, email, személyes megbeszélések)	Sürgős információcsere Pl. A PR-nek szüksége van a programmal kapcsolatos legújabb információkra.	Szükség szerint	A két részleg vezető		A szükséges információ	Az információ függvényében

Önkéntesek: Ha a programunk megszervezésébe önkénteseket is be akarunk vonni, bizonyosodjunk meg, mit akarunk pontosan velük végeztetni, és ezt világosan közöljük velük. Annak is tudatában kell lenniük, hány órában lesz rájuk szükség, milyen képzésen kell esetleg részt venniük, kinek tartoznak beszámolóval, stb. Az önkénteseket figyelmesen kell igazgatni, és a hozzájuk való viszonyunk is más, mint a fizetett alkalmazottakkal.

ÉRTÉKELÉS – A SIKER MÉRÉSE

Az értékelés azt jelenti, hogy egy dolognak rendszeresen meghatározzuk az érdemeit, értékét és különlegességét, meghatározott standard kritériumok alapján.

Ha azt gondoljuk, hogy az értékelés egy olyan fázis, ami miatt elég az esemény befejezése után aggódni, nemcsak hogy rossz úton járunk, hanem ez a nagyon is fontos lépés haszontalanná/feleslegessé válik. Talán a rendezvény lebonyolítása után úgy érezzük, sikeresen teljesítettük a feladatot, de lehet, hogy a csapatunk vagy esetleg a résztvevők nem osztják a véleményünket, és lehet, hogy a pénzügyi aspektusokból sem ez tükröződik.

Amint a definícióban megállapítottuk, az értékelési fázisban meghatározzuk a programunk különböző aspektusainak érdemeit, értékét, különlegességét azon lefektetett standardok alapján, amiket megfelelőnek tartunk.

Ahhoz, hogy ezt megtegyük, meg kell határoznunk, mi a vizsgálatunk tárgya, milyen kritériumok alapján fogjuk eldönteni annak sikerét vagy kudarcát, és milyen standardokhoz kívánjuk tartani magunkat. Azután szükséges, hogy nyomon kísérjük a dolgok alakulását két okból: hogy a folyamat

közben javítsunk azon, amin lehet, és hogy képesek legyünk elemezni azokat a dolgokat, amiket a rendezvény után már nem tudnánk, hogy elkerüljük azok újbóli előfordulását.

Végül, egy végső jelentést kell írunk, ami tapasztalattal szolgálhat, valamint egyértelmű, bizonyítható adatokat sajtóközlemény számára, és bármi más továbbgondolást még akár azért is, hogy a jövőre pénzügyi fedezetet nyerjünk.

AZ ÉRTÉKELÉS TÁRGYA

Mindenekelőtt szükséges eldöntenünk, mit érdemes értékelnünk. Azt nem is kell mondani, hogy az esemény végén meg kell tudni állapítanunk, milyen mértékben értük el a kitűzött céljainkat.

A rendezvénnyel kapcsolatos általános célokra túl hasznosnak bizonyulhat, ha elemezzük és értékeljük az esemény egyéb aspektusait is. Olyan rendezvények esetében, ahol szállásbiztosításra is szükség van, érdekelhet például a résztvevők elégedettsége a szállodával, vagy kempinggel, habár ez nem tartozik közvetlenül a kitűzött célokhoz. Egy jó együttműködő csapat jobban is teljesít. Akár egy önkéntes gálát, vagy vásárt rendezünk, talán jó tudnunk, mi ment jól, és mi az, amin még lehet javítani ezen a téren.

Más szóval, a szervezésnek vannak olyan aspektusai, amiket érdemes mérni és kiértékelni, mert közvetetten hozzájárulnak a sikerhez, és közülük van a menedzsment folyamathoz.

Néhány lehetséges példa:

Csapatmunka és alkalmazotti hatékonyság

Az önkéntes munka

Résztvevői elégedettség

Szállás/ helyszín, ellátás

A rendezvény programja

Marketing és kommunikáció

Pénzügyi menedzsment

MONITORING

A monitoring az a folyamat, amely során adatokat gyűjtünk a végső értékeléshez.

Itt található néhány példa olyan nagyobb területekre, amelyek közül meg kell határoznunk, mik azok, amelyek számunkra relevánsak a nyomon kísérésre. Ez gyakorlatilag kiforr magából egy sor másodlagos célkitűzést is, amelyeket az esemény végére szeretnénk megvalósulva látni. Pl.

Ne csússzon a határidőkkel egyetlen részleg sem, a csapatmegbeszélésekről ne legyenek hiányzások, az esemény előtt legalább 5 csapatmegbeszélés legyen

A részlegvezető tartson legalább egy kétórás képzést az önkéntesek számára

A résztvevők 90%-a értse az önkéntesség értékét

A vendégek 97%-a legyen elégedett a szállással

Az esemény napirendjével legalább 90% legyen elégedett (ne legyen túl laza, túl kimerítő, legyenek jó szabadidős alternatívák)

Érjünk el legalább 250 tapasztalt munkatársat, mint potenciális önkéntest a jövőre nézve, akár a promóciós célokra szánt produkciós kiadások terhére

Az eredeti költségvetés kevesebb, mint 110%-át költjük el

A csapatunk munkáját egy monitoring munkafolyamat software segítségével is nyomon követhetjük, ha ennek különösen szükségét érezzük, és a költségvetésünk megengedi annak beszerzését. Ha úgy érezzük, hogy az értékelésnek ebbe a formájába nem szeretnénk ennyit befektetni, használhatjuk a megbeszélések jegyzőkönyveit is, és egy olyan kommunikációs rendszert, amely egy bizonyos típusú információnál a következő felettes pozíció számára másolat küldését igényli.

A résztvevők (önkéntesek vagy egyebek) elégedettségét tükröző adatok gyűjtése visszajelző kérdőíveken történhet, amiket a rendezvény befejezése előtt töltenek ki. Ezek a formulák bármilyen kérdést tartalmazhatnak, amit megfelelőnek tartunk az értékeléshez, és ezek általában a következő témákat érintik:

- a szervező csapattal való kommunikáció
- az esemény napirendje
- előadók / trénerek
- tanulási folyamat (ha erről szó van)
- helyszín, logisztika, stb.

Az értékelés egyik legfontosabb része a költségvetés értékelése. A számok a feletteseknek számítanak, a jövő pénzügyi lehetőségek szempontjából is, és közvetlenül tükrözik a kapott igazgatási adottságainkat is. Ha minden rendben folyik, a kezdeti előrevetítésnek majdnem pontosan úgy kell kinéznie, mint a végső pénzügyi jelentésnek.

Akár alulköltekeztünk akár túlköltekeztünk, pontosan tudnunk kell, mi történt és jó érvekkel alá kell támasztanunk. A folyamat mindig eltérhet a kezdeti tervtől, de vissza kell tudnunk vezetni minden pénzügyi döntést, ami a kezdeti folyamatot megváltoztatta.

Talán a legfontosabb dolog, amire oda kell figyelnünk, a rendezvényünk hatásának a nyomon kísérése. Ez segít majd értékelni az átfogó sikert és azt, hogy milyen mértékben sikerült elérni a célkitűzésünket. A célkitűzéstől, céloktól függően más és más a nyomon követés folyamata. Ha egy önkéntes programra 100 új embert akarunk beszervezni, talán jó, ha megnézzük, hogy ott a helyszínen hányan jelentkeznek, és hányan az elkövetkező hetekben. Ha szeretnénk, ha minél többen tudatában lennének a testületi önkéntes lehetőségeknek, esetleg ezt lemérhetjük a hírlevelünkre érkező új testületi e-mail-ek számán.

AZ ÉRTÉKELÉSI RENDSZER MEGVÁLASZTÁSA

Nincs olyan elemző és értékelő rendszer, amely minden típusú eseményt vagy projektet kielégítene. Meg kell terveznünk a sajátunkat a tervezési szakaszban, miután meghatároztuk a helyzetünk fontos aspektusait. Azonban van néhány dolog, amit fegyelemben kell vennünk:

- Költség- haszon egyensúly – szükséges a csapat fejlődésének nyomon kísérése, de tényleg szükség van arra a teljesen új software-re?
- A csapat leterhelése – fontos, hogy figyeljük az önkéntes órákat, de vajon megvalósítható-e, hogy az Önkéntes Menedzsert kérjük meg, hogy egyedül figyeljen 300 önkéntest egy hónapon keresztül, miközben más feladatai is vannak? Bizonyára nem akarjuk, hogy a nyomon követés az esemény kivitelezése rovására menjen.
- A végső értékeléshez összegyűjtött adatok megbízhatósága. Valóban szükséges-e tudni a résztvevők nemek szerinti megoszlásának százalékos arányát, amikor az elégedettséget meg akarjuk határozni?