



ASSESS BASE

EFQM.ORG



MyEFQM

LOGOUT

GB EN



◀ ASSESSMENT SUMMARY

PRINT REPORT

MANAGEMENT REPORT

AGORA Savaria

KEY INFORMATION

FACTS & FIGURES

Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzat 100%-os tulajdonában álló cége, amely a térség meghatározó közművelődési szervezete. A város közművelődési szervezetei 2007-ben kerültek összevonásra, ekkor jött létre az AGORA Szombathelyi Kulturális Központ. Az elmúlt időszak dinamikus változásai miatt 2022. január 1-jétől nonprofit kft.-vé alakult át, egyúttal összevonásra került a 2009 óta működő Szombathelyi Médiaközpont

Nonprofit Kft.-vel. Így jött létre a város egyik legjelentősebb kulturális szervezete, amely egyszerre felelős a település közművelődési feladataiért, működtet mozit, gyermeküdölőt, turisztikai attrakciót, üzemelteti a városi televíziót, a városi hetilapot is. A szombathelyi AGORA elsősorban megyei hatósugarú szervezet, azonban számos tevékenysége, szolgáltatása a megyehatárokon túl élőköt is kulturális színtereibe vonzza. Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. az 1997. évi CXL. törvényben meghatározott többfunkciós közművelődési intézményként a kulturális központok számára előírt közművelődési szolgáltatások mellett lineáris médiaszolgáltatási (Szombathelyi Televízió) és sajtótermékkiadási (Savaria Fórum) feladatokat is ellát, valamint nevében is viseli a kulturális központ megjelölést.

1. Az AGORA Savaria Nonprofit Kft. Küldetése

Az AGORA Savaria csapatának küldetése, hogy Szombathely Megyei Jogú Város területének közművelődési tevékenységét ellássa, a város közösségeinek és állampolgárainak közösségi művelődési alkalmakat biztosítson székhelyén, telephelyein, illetve azokon túl is. Elkötelezettek vagyunk a minőségi közösségi kultúra megteremtése mellett. Mindezek mellett fontos számunkra a magas minőségű, objektív, tényszerű helyi média működtetése, az állampolgárok tájékoztatása érdekében. Célunk, hogy elősegítsük Szombathely tudásalapú gazdasági- és városi fejlődését.

Munkánk során az innováció, a kreativitás, az okos megoldások tudatos használata, a példamutatás és a környezettudatosság, fenntartható szemléletmód jellemez minket a hagyományok megőrzését is figyelembevéve. Nyitott, minőségi és partneri szervezeti működést kívánunk megvalósítani.

2. Az AGORA Savaria Nonprofit Kft. Jövőképe

Társaságunk a szombathelyi közművelődés, közösségi művelődés, non-formális és formális felnőttképzés, az ifjúsági tevékenység, a sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás, és a széles értelemben vett kulturális szolgáltatások területén kiemelkedő és tartós teljesítményt kíván mutatni, melyet az innováció, a kreativitás, az okos megoldások és a fenntarthatósági szempontok határoznak meg. Az AGORA-t egy folyamatosan változó, fejlődő, dinamikus erősödő szervezetként kívánjuk pozícionálni, amely Szombathely és a régió meghatározó kulturális és humán szolgáltatási cége.

3. Tevékenységi területek: Közművelődés, sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás, felnőttképzés

4. A jogi státusz típusa: Nonprofit kft.

5. Legfontosabb pénzügyi adatok:

2022-ben társaság vállalkozási tevékenységből származó bevétele 111.960 eFt volt, 2023-ban 110.832 eFt. Az alapítótól kapott támogatás mértéke 2022: 345.300 eFt; 2023: 414.920 eFt volt, a pályázatokból származó bevételek 2022-ben 78.296 eFt-ot; 2023-ban 90.816 eFt-ot tettek ki. A közhasznú tevékenységből származó bevétel 2022: 162.134 eFt, 2023: 267.029 eFt; egyéb bevétel 2022: 9.662 eFt, 2023: 5.917 eFt volt.

Kiadási oldalon 2022: 361.942 eFt; 2023: 481.445 eFt anyagi jellegű ráfordítás, 2022: 304.054 eFt; 2023: 352.906 eFt személyi jellegű ráfordítás, 2022: 14.126 eFt; 2023: 21.967 eFt értékcsökkenési leírás, 2022: 4.582 eFt; 2023: 4.576 eFt egyéb kiadás, valamint a pénzügyi műveletek ráfordítása (2022: 5 eFt; 2023: 1.773 eFt) jelentkezett. Összességében a társaság 2023. évi beszámolója 288.703 eFt mérlegfőösszeget és 26.449 eFt adózott eredményt mutat (2022. évi eredmény 22.451 eFt volt).

6. Alkalmazottak száma, megoszlása (vezető / nem vezető): Jelenleg 59 fő, melyből 4 fő felsővezető (menedzsmen), további 4 fő szakmai egység vezetője

7. Földrajzi lefedettség, telephelyek száma:

Szombathely (székhely),
telephelyek száma Szombathelyen: 3,
fióktelep Szombathelyen kívül: 2 (Felsőcsatár, Körmend)

8. Legfontosabb mérföldkövek és eredmények

A cég a korábbi Szombathelyi Médiaközpont Nonprofit Kft. átalakulásával működik jelenleg, de lényegében 2022. Január 1-jétől újjá alakult, amikor a 2007-ben alapított AGORA Szombathelyi Kulturális Központ költségvetési intézmény megszűnésével átvette a városi közművelődési feladatokat, amely a társaság elsődleges tevékenysége is lett.

Az év eleji egyesülés után 2022. Július 1-től a cégbe olvadt jogutódlással a Szombathelyi Képzőközpont Nonprofit Kft. is, így a társaság a felnőttképzési portfólióval is bővül.

2024-ben elkezdjük üzemeltetni a körmendi Sinkovits Imre Filmszínházat.

A három korábbi szervezet egyesülésével egy közel 60 fős, több épületet és tevékenységet működtető erős térségi kihatással is rendelkező új kulturális centrum jött létre.

9. Tulajdonos: A társaság Szombathely Megyei Jogú Város 100%-os tulajdonában áll

10. Webhelyek:

Elsődleges szervezeti webhely: <https://www.agorasavaria.hu/>

További honlapok:

- Szombathelyi Televízió: <https://www.sztv.hu/>
- Savaria Fórum: <https://www.savariaforum.hu/>
- Szombathelyi Foglalkoztatási Paktum: <https://www.paktumiroda.hu/>

CHALLENGES & STRATEGY

- 1. Üzleti modell (milyen értéket és milyen formában nyújt a szervezet a vevői számára):** Munkánk során magas színvonalú kulturális és médiatermékeket és -szolgáltatásokat kínálunk ingyenesen, vagy a széles tömegeknek is elérhető áron. Önkormányzati nonprofit kft-ként, úgy, hogy törvényileg kötelező feladatot látunk el, nem törekedhetünk profit termelésre, célunk sokkal inkább az elérhetőség biztosítása tevékenységi körünkben Szombathelyen.
- 2. Kritikus sikertényezők (amitől a szervezet működő képes):** A művelődés minden állampolgár alapvető joga az Alaptörvény szerint. Ezt a jogot a közművelődési intézményrendszeren keresztül gyakorolja. Az 1997. évi CXL törvény az önkormányzatok számára kötelező jelleggel írja elő a közművelődési tevékenységet, amelyet Szombathelyen közművelődési megállapodással társaságunk lát el. A törvényi kötelezettségen túl sikeres működésünkben kulcs tényezőjét az elkötelezett, magas szakmai tudással és óriási kapcsolati hálóval rendelkező munkatársak jelentik.
- 3. Erősségek – Gyengeségek – Lehetőség – Veszélyek, amelyek a szervezet céljával, jövőképevel, valamint a stratégia megvalósítására való képességével és kapacitásával összefüggésben kifejeződnek:**

- **ERŐSSÉGEK:**

Jó beágyazottság helyben

Jó beágyazottság az országos szakmai közegben

Magas ismertség, bejáratott brand

Kollégák szakismerete, felkészültsége

Törekvés a megújulásra

Rugalmasság, változásokra való felkészültség

Különböző funkciók, feladatok egymáshoz kapcsolása, illeszkedése

Az épületek zömének felszereltsége

- **GYENGESÉGEK:**

Frissen alakult szervezet, még le nem zajlott egymáshoz szocializálódás

A szervezeti narratívák, mítoszok, hősök még le nem zajlott újra fogalmazása

Kollégák közepesnek mondható bérezése

Felsőcsatári gyermeküdülő épületének minősége

- **LEHETŐSÉGEK:**

Folyamatosan bővülő helyi kapcsolati háló szakmai és civil szervezetekkel, intézményekkel, klaszterek megalakításának lehetősége

Folyamatosan bővülő kapcsolatrendszer helyi cégekkel (szponzoráció, mecenatúra)

Folyamatosan bővülő kapcsolatrendszer országos szakmai szervezetekkel

Újszerű technológiák, eszközök, módszerek bevezetése

Tevékenységi körök bővítése ésszerű mértékben

- **VESZÉLYEK:**

Helyi versenytárok megjelenése

Járványhelyzet, energetikai kitettség

Fluktuáció

4. Stratégia: Az AGORA igazgatói helyére 2020-ban adta be pályázatát a jelenlegi vezető. Az igazgatói pályázat már a jelenlegi stratégia előzményének tekinthető. 2021. december 31-ével megszűnt az akkori költségvetési intézmény,

feladatait, munkatársait, szervezeti kultúráját a mostani nonprofit kft vette át, vitte tovább. A 2021 második felében, még a váltást megelőzően új igazgatói pályázatot hirdetett meg Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata, amelyet ismét az AGORA vezetője nyert el. Az új vezetői pályázat már módosított stratégiát tartalmaz, amely egyesíti a korábbi AGORA Szombathelyi Kulturális Központot és az akkor még önálló Szombathelyi Médiaközpont Nonprofit Kft-t. A két szervezet összevonása 2022. január 1-jétől történt meg. A szervezeti stratégia 2022. március 20-án került elfogadásra. Ez jelentős mértékben a korábbi igazgatói pályázatokon alapul, illetve annak továbbgondolása, pontosítása. 2023-ban és 2024-ben is a stratégia felülvizsgálatra került, ám módosítást nem tartott szükségesnek az ügyvezető, a felülvizsgálatról viszont készült feljegyzés. A stratégia tartalmazza a külső környezet elemzését: makrokörnyezet, működést befolyásoló jogszabályok, mezokörnyezet, szombathelyi kulturális intézményrendszer. A stratégia részletesen bemutatja a céget, annak székhelyét és telephelyeit, valamint vázolja a fejlesztendő területeket. Bemutatásra kerülnek a végzett közművelődési alapszolgáltatások, valamint médiumok, illetve a jövőbeli elképzelések. Külön pont foglalkozik a szervezet minőségbiztosítási folyamatának bevezetésével, mint kitűzendő céllal. A stratégiában kapott helyet a SWOT analízis is. A stratégia 5 évre szól 2022-től 2026-ig. A szervezeti stratégiához igazodik a szolgáltatási terv, az éves szakmai terv, illetve az üzleti terv is. Az éves munkaterv szakmai, tartalmi elemei megjelennek a szolgáltatási tervünkben, valamint az üzleti tervünkben. Ezek leképezik az intézmény stratégiájában megfogalmazottakat. Amíg a stratégiai tervet hosszútávú dokumentumként tekintjük, addig az éves munkatervezést jelentő dokumentumokat, annak rövidtávú, operatív dokumentumainak. A tervezésben részt vesznek az adott szakterületeken dolgozó kollégák. A felmerülő ötleteket munkaértekezleteken jelzik, a megvalósuló programokat, eseményeket, rendezvényeket a vezetőjünkkel való egyeztetést követően rögzítik a Probook online rendezvényszervező naptárba, amely elérhető az összes, a folyamatban érintett kolléga számára, így megkaphatják a szükséges információkat. A fenti ötletekből, valamint a menedzsment által meghatározott éves irányokból áll össze a munkaterv, valamint a szolgáltatási terv, illetve mindezt pénzügyi-gazdasági formába öntve az üzleti terv. Az éves terveket 2023-as vezetői döntés óta előbb a munkavállalókat képviselő Üzemi tanáccsal tárgyalja meg az ügyvezető, majd a tulajdonos által delegált tagokból álló Felügyelő Bizottság (FEB) fogadja el. A FEB döntés után Szombathely Megyei Város Önkormányzatának bizottságai tárgyalják (Gazdasági és Jogi Bizottság, Kulturális Bizottság minden esetben). A bizottsági jóváhagyások után még a városi Közgyűlés is jóváhagyja, így a dokumentum sok szereplő által elfogadott, megismert cselekvési terv.

OPERATIONS, PARTNERS & SUPPLIERS

1. A szervezet főbb folyamatai, termékei, szolgáltatásai vagy megoldásai

A társaság a folyamatait azonosította. Rendelkezünk folyamatszabállyással, valamint a főbb szakmai tevékenységek folyamat ábrájával.

A társaság az alábbi közhasznú tevékenységet végzi az SZMSZ-ben rögzítettek szerint:

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 76. § (3) bekezdés (a)-(g) pontjában megjelölt alábbi közművelődési alapszolgáltatások biztosítása.

Egyéb kulturális tevékenység, mely elsősorban televízió műsor összeállításán, szolgáltatásán és kiadott hetilapon keresztül Szombathely településen, illetve a műsorszolgáltató vételkörzetben élők tájékoztatására irányul, továbbá kulturális műsorszámok elérésére irányuló különleges igényeit szolgálja ki.

Továbbá:

nevelés és oktatás, képességfejlesztés, ismeretterjesztés,

hátrányos helyzetű csoportok társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése,

gyermek- és ifjúságvédelem,

emberi és állampolgári jogok védelme,

a magyarországi nemzeti és etnikai kisebbségekkel, valamint a határon túli magyarsággal kapcsolatos tevékenység.

2. Szervezeti felépítés és fő funkciók

A szervezet alapvetően divizionálisan működik, három igazgatósággal. A szervezeti felépítést az SZMSZ 5. pontja mutatja be az alábbiak szerint:

- **Közművelődési Igazgatóság:** Feladata a Társaság közművelődési alapszolgáltatásainak megszervezése. Az igazgatóság végzi a társaságon belül a humán szolgáltatási és felnőttképzési tevékenységet is a Wagner András Humán Szolgáltatási és Felnőttképzési Központ Szakmai Egységén keresztül, amely a Szombathelyi Képző Központ Nonprofit Kft. beolvadását követően, a beolvadó cég főbb tevékenységeit folytatja.

AGORA–Művelődési és Sportház Szakmai Egység: A szakmai egység felelős a gyermek és ifjúsági, valamint a felnőtt és idős korosztálynak szóló közművelődési feladatok elvégzéséért az AGORA–Művelődési és Sportház területén, rendezvényszervezői ügyeletet igénylő színháztermi terembérlésekért. Felelős továbbá az egyéb, az ügyvezető által a feladatkörébe rendelt közművelődési tevékenységeikért, illetve Felsőcsatári Gyermeküdülő, valamint az Ifjúsági Szolgálat működtetéséért.

Octopus–Víztorony és KRESZ Park Szakmai Egység: Felelős a Víztorony telephelyen a közművelődési feladatok elvégzéséért. A szakmai egység elvégzi a KRESZ Park szakmai és szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos feladatokat, a KRESZ Park telephely működtetését.

AGORA–Savaria Filmszínház Szakmai Egység: Feladata a Társaság mozgóképpel kapcsolatos szakmai és technikai tevékenységeinek koordinálása, az AGORA–Savaria Filmszínház működtetése.

Wagner András Humán Szolgáltatási és Felnőttképzési Központ Szakmai Egység: Ellátja a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegek képzését, illetve képességfejlesztő és munkaerőpiaci szolgáltatásokkal összefüggő feladatokat végez. Felnőttképzési tevékenységet folytat.

- **Kommunikációs Igazgatóság:** Feladata a társaságkommunikációs, PR, marketing tevékenységének, valamint szolgáltatásainak megszervezése, továbbá felelős a társaság által működtetett lineáris médiaszolgáltatások működtetéséért.

Szombathelyi Televízió Szerkesztőség: Feladata a Szombathelyi Televízió, valamint annak online verziójának működtetése, tartalmának teljes körű elkészítése az általános sajtóetikai normák alapján.

Intézményi Marketing Szakmai Egység

Feladata a Társaság marketing-, és hirdetési tevékenységének megszervezése. Felelős a Társaság marketing, reklám és kommunikációs feladataiért.

- **Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság:**

Feladata a Társaság gazdálkodásának, pénzügyeinek irányítása, az üzemeltetési, valamint rendezvényekhez kapcsolódó technikai munkálatok szervezése, továbbá az ügyviteli, iratkezelési munkák elvégzése, valamint jegypénztárosi és információszolgálati tevékenység.

Gazdasági és Pénzügyi Egység: Ellátja a Társaságügyviteléhez kapcsolódó tevékenységet, a Társaság irattárának gondozását. A Társaság gazdálkodásához, pénzügyi tevékenységéhez kapcsolódó, valamint jegypénztári feladatokat lát el.

Intézményüzemeltetési és Műszaki Egység: A Társaság által működtetett épületekben ellátja az üzemeltetéssel kapcsolatos, valamint műszaki, technikai jellegű feladatokat. Elvégzi a karbantartással és takarítással kapcsolatos feladatokat.

- **Savaria Fórum Szerkesztőség:** Feladata a Savaria Fórum városi hetilap, annak online verziója megjelentetése, tartalmának teljes körű elkészítése az általános sajtóetikai normák alapján.

3. Kulcsfontosságú erőforrások és eszközök: A szervezetben többféle erőforrást különítünk el: tárgyi, infrastrukturális, pénzügyi, emberi erőforrásról is beszélhetünk. A tárgyi erőforrások eloszlását a leltárban vezetjük. A pénzügyi erőforrások eloszlását a társaság üzleti tervében, illetve annak módosításaiban határozzuk meg, illetve a könyvelés alapján szakáganként, feladatonként, funkciókként elkülöníthető, továbbá a pénzügyi beszámolóiban látható még. Az infrastrukturális erőforrások elosztása az alapító okiratban és az SZMSZ-ben követhető nyomon (telephelyek eloszlása stb.) Az emberi erőforrás elosztását az SZMSZ szabályozza (benne a szervezeti ábrával), illetve a munkaszerződések, munkaköri leírások egészítik ki. Az erőforrások elosztásának elvét szabályzó eszközöket szükség szerint folyamatosan frissítjük.

A szervezet az összes szükséges belső szabályzással, folyamatszabályzással, folyamatleírással rendelkezik, továbbá azokkal, amelyeket a vezetés a szakmai működéshez feltétlenül szükségesnek tart. A belső szabályzatokat szükség szerint folyamatosan frissítjük.

4. Kulcs partnerek, beszállítók a kapcsolatok típusa és jelentősége: A szervezet több külső partnerrel is dolgozik, akik megbízással, szerződésekkel vásárolják meg szolgáltatásainkat, vagy éppen végeznek számunkra szolgáltatást. A partnerek jelentősen hozzájárulnak az AGORA szakmai és pénzügyi eredményességéhez.

5. A szervezet hatása a társadalomra (belülről kifelé): A szervezet működését befolyásoló információkat folyamatosan elemezzük, sőt lehetőség szerint aktív alakítókként is igyekszünk fellépni. Az ügyvezető rendszeresen részt vesz Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének ülésein, valamint bizottsági ülésein. Az ülések előterjesztéseit rendszeresen nyomon követi, melyek között helyi rendeletek, városi fejlesztési tervek, stratégiák, koncepciók, illetve a várossal kapcsolatos beszámolók (testvérvárosi kapcsolatok, bűnmegelőzés, egészségügyi beszámolók stb.) is fellelhetők. A társaság ügyvezetője tagja a Szombathelyi Értéktár Bizottságnak kulturális örökség szakterületen, így folyamatosan nyomon követi a helyi értékek alakulását, amely a kulturális alapú gazdaságfejlesztésre irányuló tevékenységünkhöz nyújt többtinformációkat. Társaságunk tagja a Pannon Gazdasági Háló Egyesületnek, amely szervezetünket a gazdasági szereplőkkel, valamint a kutatás-fejlesztéssel köti

össze. Továbbá más olyan szövetségektől, szervezetektől, fórumoktól is, amelynek tagjai vagyunk (NMI Agóra Műhely, KKOSZ, Helyi Televíziók Egyesülete, Mozik Országos Szövetsége, Art Mozi Egyesület, Szövetség a Kiválóságért Egyesület, Szombathelyi Kábítószér Egyeztető Fórum, Szombathelyi HACCS). Ezen műhelyekben, platformokon aktívan részt veszünk, az itt szerzett információkat beépítjük működésünkbe. A helyi egyetemmel való aktív kapcsolattartás azt jelenti szervezetünk számára, hogy folyamatosan friss elméleti és gyakorlati információkat kapunk, az egyetem programjain pedig mi is részt tudunk venni megszólalóként. Ugyanez a cselekvő magatartás jellemzi, hogy Szombathely 10 éves város- és gazdaságfejlesztési stratégiájának, a Szombathely2030-nak megalkotásáért felelős munkacsoportjába meghívást kapott az AGORA vezetője is. Általunk érvényesülni tudtak közösségi, közművelődési, kulturális szempontok is a programba, valamint egy tudományos élményközpont terve is bekerült, amelyet az AGORA működtetne. Nem csak a program megalkotásában vettünk részt, hanem annak társadalmasításáért is az AGORA volt a felelős. Az AGORA képviselőjében Horváth Zoltán ügyvezető Szombathely Megyei Jogú Város Önkéntes Stratégiájának és Konceptiójának elkészítésében is közreműködött 2021 és 2022 között.

6. Hogyan hat a szervezetére a társadalom (kívülről befelé): A szervezet működését jelentősen befolyásolja és meghatározza a hazai jogszabályi környezet, a helyi önkormányzat, mint tulajdonos minket érintő döntései, de a demográfiai és egyéb szociokulturális tényezők is. A fentiek működésünkre, valamint rendezvényeink, szolgáltatásaink látogatottságára is kihatnak. Ezekhez a tényezőkhöz igyekszünk folyamatosan alkalmazkodni. Az elmúlt években a külső tényezők meghatározták a működés feltételeit: COVID19 járvány alatti pandémiás helyzetben bezártak tereink és nem valósulhattak meg rendezvények; a 2022-ben induló energiaválság hatására pedig ideiglenesen telephelyeink egy részét zártuk le (mozi, Víztorony).

MARKET, OFFERINGS AND CUSTOMERS

1. A jelenleg és jövőben nyújtott termékek, szolgáltatások köre

Kulturális, közösségi, szabadidős rendezvények szervezése; származtatott szolgáltatások; közösségi szolgáltatások; mozi üzemeltetés; kulturális létesítmények üzemeltetése; sajtótermék kiadás; lineáris médiaszolgáltatás; hirdetésszervezés; felnőttképzés.

A közművelődési-közösségi művelődési tevékenység erős bástyája a szervezetnek – a szórakoztató, kikapcsolódást nyújtó rendezvényeken, fesztivál jellegű programokon túl számos közösségi esemény várja az érdeklődőket.

Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. az 1997. évi CXL. törvényben meghatározott többfunkciós közművelődési intézményként a kulturális központok számára előírt közművelődési szolgáltatások mellett lineáris médiaszolgáltatási (Szombathelyi Televízió) és sajtótermékkiadási

(Savaria Fórum) feladatokat is ellát, valamint nevében is viseli a kulturális központ megjelölést.

A kulturális törvény által meghatározott 7 alapszolgáltatás mindegyikét a szervezet biztosítja közönsége számára, ezek a következők:

- a) Művelődő közösségek létrejöttének elősegítése, működésük támogatása, fejlődésük segítése, a közművelődési tevékenységek és a művelődő közösségek számára helyszín biztosítása
- b) A közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése
- c) Az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása
- d) A hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása
- e) Az amatőr alkotó- és előadó-művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása
- f) A tehetséggondozás- és fejlesztés feltételeinek biztosítása
- g) A kulturális alapú gazdaságfejlesztés

2. Jelenlegi és jövőbeli piacok: leírás és számok

Társaságunk elsősorban Szombathelyen és annak agglomerációjában rendelkezik piaccal, de egyes esetekben regionális szinten is szólítunk meg érdeklődőket. Szombathelyen hivatalosan kb. 75 ezer fő lakik, amely a gyakorlatban akár 90-100 ezer is lehet a be nem jelentett itt tartózkodókkal. Az agglomerációval együtt kb. 120 ezer fő jelenti a tényleges piacunkat.

A sajtó és médiatermékeink közül a Savaria Fórum hetilap ingyenesen jut el minden szombathelyi postaládába (34 ezer db), míg a Szombathelyi Televíziót a tágabb térségben is lehet fogni, a megyehatáron túl is.

3. Vevői körök, szegmensek azonosítása

Szolgáltatásainkat minden korosztály és társadalmi szegmenshez tartozó személy látogathatja. Az AGORA belső és külső partnereit tevékenységi körök szerint azonosítja. A belső partneri kör azonosítása szakmai feladatmegosztás szerint történik, melyet a szervezet SZMSZ-e szabályoz. Az együttműködések alapuló szakmai kapcsolatok a közösségek támogatását szolgálják elsősorban. Külső partnereink e területen a civil szervezetek, egyesületek,

klubok, egyéni látogatók, érdeklődők, családok és privát közösségek, tanintézmények, társintézmények. A külső partnerek megkeresése, megszólítása az AGORA számos kommunikációs csatornáján keresztül történik. Egyrészt az információs és programszervező munkatárs közreműködésével, másrészt a digitális és közösségi oldalak nyújtotta felületek alkalmazásával. A szervezet weboldala, az agorasavaria.hu, mindazon túl, hogy naprakész tartalmat nyújt a szervezet aktuális programjairól, minőségi, átlátható és a 21. század követelményeinek megfelelő formában teszi elérhetővé a szervezetre vonatkozó adatokat, információkat a törvényi előírásokat figyelembe véve. A folyamatosan elérhető online felület, mindenki számára tud információval szolgálni, akár belső, akár külső partnerről van szó. Az AGORA tevékenységi körébe tartozik a városi televízió, a Szombathelyi Televízió (SZTV) működtetése, valamint a város ingyenes heti lapjának, a Savaria Fórumnak (SAFÓ) a megjelentetése is. Az SZTV saját gyártású műsorai, Híradó – hírműsor, Műhely – kulturális magazinműsor további felületként szolgálnak mind tévés, mind online (sztv.hu) formában az AGORA programok célközönségének és partnereinek még szélesebb körű megszólítására. A SAFÓ hetilapban külön „Programajánló” és „AGORA” rovatok állnak rendelkezésre, mely nyomtatott formában 34000 ezer háztartásba kerül kézbesítésre és emellett online is olvasható (savariaforum.hu).

4. Kulcsfontosságú versenytársak azonosítása

Versenytársaink: kulturális szervezetek helyben és a térségben, szórakozóhelyek, helyi médiumok, helyi felnőttképzők, Cinema City Savaria

MANAGEMENT STRUCTURE AND ACTIVITIES

1. Melyek a szervezet fő értékei:

A társaság feladata, hogy kulturális, közösségi, közművelődési programjai, folyamatai megvalósítása során, valamint médiatermékein keresztül is értékeket közvetítsen. Ez a szemléletmód jellemzi a szervezet belső működését is, ahol meghallgatjuk egymást, a másikat tiszteletben tartva kommunikálunk, megbecsüljük a másik munkáját. Fontosnak tartjuk, hogy a vezetők példamutató magatartással járjanak elő. Szervezetünket az átláthatóság és a magas színvonalú munka jellemzi.

2. Fő irányítási, döntéshozatali pontok a működésben:

A szervezet irányításáról a döntéshozatal menetéről az SZMSZ-ünk, illetve belső szabályzataink, ügyvezetői utasítások rendelkeznek. A munkaköri leírásokban a munkatársak számára pontosan megfogalmazásra kerülnek, hogy kik a felelteseik és beosztottjaik.

Egy évben több alkalommal tartunk összmunkatársi értekezleteket, havonta többször vezetői értekezleteket, legalább havonta szakmai értekezleteket. A menedzsment folyamatosan tartja a kapcsolatot a munkavállalókat képviselő üzemi tanáccsal. A döntési jogkörök a menedzsmentnél vannak, azonban törekszünk a kollégák teljeskörű meghallgatására, észrevételeik döntésekbe való beépítésére.

A döntéshozatali funkciók jól átláthatók, tisztázottak az SZMSZ-ben, a szervezeti ábrában és a munkaköri leírásokban nyomon követhetők, ezeket a munkatársak ismerik, megismerési nyilatkozattal ezt hitelesítették. A döntési folyamatok szintén szabályozott módon történnek (folyamat szabályzás, folyamatábrák, tervezési lapok, forgatókönyvek szerződések, egyéb szervezeti dokumentumok szerint).

3. Kulcsfontosságú vezetői értekezletek:

A vezetői értekezletekről az SZMSZ 3.1 pontja rendelkezik a következők szerint:

A vezetői értekezlet a Társaság vezetését közvetlenül segítő fórum. A vezetők közötti információ-átadás egyik színtere.

A Társaság vezetője szükség szerint, de havonta legalább egy alkalommal vezetői értekezletet tart.

A vezetői értekezleten részt vesznek: ügyvezető igazgató, igazgatók.

A vezetői értekezlet feladata:

- szakmai koncepciók, tervek előkészítése, elfogadása;
- tájékozódás, tájékoztatás a belső szervezeti egységek, szakmai közösségek munkájáról; a Társaság, valamint a belső szervezeti egységek, szakmai közösségek aktuális és konkrét feladatainak áttekintése;
- az Társaság egészét érintő szervezeti és működési kérdések megvitatása, döntések előkészítése;
- a Társaság munkavállalóit érintő munkakörülményeket befolyásoló kérdések, fejlesztés, felújítás rangsorolása;
- a Társaság működésével összefüggő tervek, szabályok áttekintése;
- a Társaság gazdálkodásának időszaki értékelése;
- mindazoknak a javaslatoknak a megtárgyalása, amelyeket az ügyvezető igazgató vagy az értekezlet tagjai előterjesztenek.

4. Teljesítménymenedzsment (hogyan irányítja és javítja a szervezet teljesítményét):

A társaság teljesítményének mérésére többféle eszköz létezik: bevételi mutatók, látogató és nézőszámok, látogatói és olvasói, nézői visszajelzések, partneri visszajelzések, tulajdonosi visszajelzések (FEB, városi bizottságok, városi közgyűlés). Teljesítményünkre vonatkozó visszajelzésnek tekintjük az elismeréseket, kitüntetések. Az elmúlt években munkatársaink több városi kitüntetést nyertek el: 2021-ben Mayer Rudolf kapta a Kiemelkedő Kulturális Munkáért-díj II. Fokozatát, 2023-ban Kiss Andrea kapta a Kiemelkedő Kulturális Munkáért-díj I. fokozatát, szintén 2023-ban Sugár Judit a Szombathelyért Sajtódíjat. 2023-ban két általunk működtetett épület és szakmai egység (AGORA-Savaria Filmszínház, Víztorony), valamint egy nemzetközileg ismert rendezvény (Savaria Nemzetközi Táncverseny) bekerült a Szombathelyi Értéktárba, helyi értéként elismerve őket.

Működésünket alapjaiban határozzák meg team munkák, hiszen egy rendezvény megszervezéséhez különböző szervezeti egységekben dolgozó kollégák együttműködésére van szükség. A programok során a kijelölt közművelődési szakember kolléga koordinálja a folyamatokat. Egyeztet vezetőivel, a szervezet marketinges, gazdasági, adminisztratív ügyeket intéző szakembereivel, valamint a műszakkal. Vezetőinek a folyamat közben is visszajelzést ad. Ugyanez a team munka jellemzi a pályázati tevékenységünket is. Ebben az esetben a pályázati szakemberünk felelős a folyamatok koordinálásáért. Folyamatosan értékeljük a munkatársak teljesítményét (ügyvezetői dicséret, vagy megrovások, évvégi jutalmak), de folyamatosan fogadjuk is a munkatársak felől érkező értékeléseket is.

A munkatársak kiemelkedő munkájának elismeréséért 2023-ban cégünk díjat alapított, AGORÁ-ért díj néven. A díjat minden évben 3 kategóriában kaphatja meg egy-egy kolléga. Különlegessége, hogy nem a vezetők döntenek odaítéléséről, hanem a munkatársak egymásra tehetnek javaslatokat indoklással, majd a munkatársak szavaznak a jelöltek között.

A fenti értékelések, információk tudatában folyamatosan javítjuk, amennyiben szükséges, alakítjuk a szervezet működését.

PURPOSE, VISION & STRATEGY

SUMMARY

Az AGORA Savaria csapatának küldetése, hogy Szombathely MJV területének közművelődési tevékenységét ellássa, a város közösségeinek és állampolgárainak közösségi művelődési alkalmakat biztosítson székhelyén, telephelyein, illetve azokon túl is. Elkötelezettek vagyunk a minőségi közösségi kultúra megteremtése mellett. Az AGORA-t egy folyamatosan változó, fejlődő, dinamikusan erősödő szervezetként kívánjuk pozicionálni, amely Szombathely és a régió meghatározó kulturális és humán szolgáltató cége.

1.1: DEFINE PURPOSE & VISION

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Meghatároztuk a szervezet Küldetését:

Az AGORA Savaria csapatának küldetése, hogy Szombathely Megyei Jogú Város területének közművelődési tevékenységét ellássa, a város közösségeinek és állampolgárainak közösségi művelődési alkalmakat biztosítson székhelyén, telephelyein, illetve azokon túl is. Elkötelezettek vagyunk a minőségi közösségi kultúra megteremtése mellett. Mindezek mellett fontos számunkra a magas minőségű, objektív, tényszerű helyi média működtetése, az állampolgárok tájékoztatása érdekében. Célunk, hogy elősegítsük Szombathely tudásalapú gazdasági- és városi fejlődését.

Munkánk során az innováció, a kreativitás, az okos megoldások tudatos használata, a példamutatás és a környezettudatosság, fenntartható szemléletmód jellemez minket a hagyományok megőrzését is figyelembevéve. Nyitott, minőségi és partneri szervezeti működést kívánunk megvalósítani.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A Küldetés megalkotásába bevontuk a szervezet menedzsmentjét és a munkavállalók képviselőit. A Küldetés megfogalmazása után az elkészült dokumentumot a szervezet munkatársainak bemutattuk, azt megismerték.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A Küldetésbe bekerült elveket régóta alkalmazza munkája során a szervezet, azonban írásos formában rögzítésre 2023-ben került sor. A Küldetés felülvizsgálatát évente elvégezzük, szükség esetén a menedzsment és a munkavállalók bevonásával módosítunk. 2024-ben megtörtént a Küldetés felülvizsgálata.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

A Küldetés iktatott dokumentumban került rögzítésre, amelyet az ügyvezető aláírt. A Küldetést nyilvánosan elérhetővé tettük honlapunkon.

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Meghatároztuk a szervezet Jövőképét:

Társaságunk a szombathelyi közművelődés, közösségi művelődés, non-formális és formális felnőttképzés, az ifjúsági tevékenység, a sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás, és a széles értelemben vett kulturális szolgáltatások területén kiemelkedő és tartós teljesítményt kíván mutatni, melyet az innováció, a kreativitás, az okos megoldások és a fenntarthatósági szempontok határoznak meg. Az AGORA-ra egy folyamatosan változó, fejlődő, dinamikusan erősödő szervezetként kívánjuk pozicionálni, amely Szombathely és a régió meghatározó kulturális és humán szolgáltatási cége.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A Jövőkép megalkotásába bevontuk a szervezet menedzsmantjét és a munkavállalók képviselőit. A Jövőkép megfogalmazása után az elkészült dokumentumot a szervezet munkatársainak bemutattuk, azt megismerték.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A jövőbeli céljainkat korábban is a Jövőképben megfogalmazottak szerint valósítottuk meg. Írásos rögzítésre a Jövőkép 2023-ben került megfogalmazásra. A Jövőkép felülvizsgálatát évente megvizsgáljuk, szükség esetén a menedzsmant és a munkavállalók bevonásával módosításunk. 2024-ben megtörtént a Jövőkép felülvizsgálata.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

A Jövőkép iktatott dokumentumban került rögzítésre, amelyet az ügyvezető aláírt. A Jövőképet nyilvánosan elérhetővé tettük honlapunkon.

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

A szervezet alapfeladatait a szervezet Alapító okirata tartalmazza, amelyből következik Küldetésünk

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az Alapító okiratot a szervezet 100%-os tulajdonosa, Szombathely Megyei Jogú Város önkormányzatának Közgyűlése fogadta el. Az Alapító okirat előkészítő bevonták a szervezetet is, majd a Polgármesteri Hivatal előkészítése után a cég Felügyelő Bizottsága, az illetékes városi bizottságok, illetve a Közgyűlés is tárgyalta és elfogadta

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az Alapító okiratot szükség szerint kerül módosításra. 2021-ben a szervezet átalakítása miatt (a közművelődési intézmény feladatait vette át a nonprofit kft), majd a Szombathelyi Képzőközpont bevonása miatt is módosítani kellett az Alapító okiratot, így folyamatosan megújuló, aktuális alapidokumentum kerül rögzítésre. 2024-ben a Körmendi Mozi telephely bővüléssel az Alapító okirat módosítására került sor.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Az Alapító okiratot a cégbíróság hagyja jóvá. A jóváhagyott dokumentum a szervezet iktatásában elérhető.

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Nemény András, Szombathely Megyei Jogú Város polgármestere a tulajdonos képviselőjében

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

A küldetésre vonatkozó elemeket tartalmazza a Szervezeti és Működési Szabályzatunk is, amely meghatározza azokat a főbb feladatokat és prioritásokat, amelyeket a napi működésünk folytatunk. Itt található meg azoknak a szakterületeknek a pontos meghatározása, ahol a szervezetnek kiemelkedő teljesítményt kell folytatnia. Ezek alapján a legfontosabb közművelődési tevékenység, amely a cég fő tevékenységeként kerül meghatározásra az alapidokumentumainkban, amely törvény által előírt kötelező feladatunk.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az SZMSZ módosításait az ügyvezető a menedzsmenttel közösen készíti elő. Annak elemeit az SZMSZ megalkotásakor és a módosításokkor a munkavállalókkal ismerteti, illetve időközben frissíti ezt a szervezeti tudást (pl. a belső hírlevélben SZMSZ elemek megjelenése). A SZMSZ-t a Felügyelő Bizottság, a városi bizottság és a városi közgyűlés tárgyalja és elfogadja. Életbe léptetés után a munkavállalók megismerési nyilatkozattal igazolják, hogy megismerjék a dokumentum részleteit. Az SZMSZ-be bármikor betekintési joga van minden munkavállalónak, de nyilvánosan elérhető a cég honlapján is.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az SZMSZ-t folyamatosan frissítjük, aktualizáljuk, pontosítjuk, tökéletesítjük. Az elmúlt években ez többször megtörtént már. A szervezeti működéshez folyamatosan próbáljuk közelíteni a dokumentumot.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Az SZMSZ szervezeti szabályzatai között megtalálható az iktatásban, de nyilvánosan elérhető a cég honlapján

4 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Meghatároztuk szlogenünket: "AGORA Minden, ami kultúra" A szlogen arról a széleskörű kulturális tevékenységről szól, amely a városon belül végez és a térségi kihatásai is vannak. A szlogen jól személteti a sokszorososan összetett funkciókat, amellyeknek szervezetünknek kell felelnie

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szlogent megjelenítjük külső marketing felületeinken (hírlevelek, molinók stb.), folyamatosan használjuk

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A szlogen még az AGORA költségvetési intézményi időszakában, az alakuláskor (2007 után) lett megfogalmazva, azt a céges átalakulás után is megtartjuk, hiszen a szervezeti növekedés után még aktuálisabb, mint korábban, ugyanis kulturális feladataink a továbbfejlesztett televízió és hetilap működtetéssel, felnőttképzési tevékenységgel .

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

A szlogen megjelenik marketing felületeinken

5 OWNER

Novák Edina kommunikációs igazgató

5 EFQM LINKS

6 WHAT WE DO (APPROACH)

Céljainkat, küldetésünket, jövőképünket folyamatosan kommunikáljuk a szervezet munkatársai felé, valamint külső partnereink és közönségünk felé.

6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Küldetésünket, jövőre lépéseinket, céljainkat folyamatosan kommunikáljuk a szervezeti értekezleteken (összmunkatársi értekeztet, vezetői értekeztet, szakmai értekeztet), e-mailekben, belsőlevélben. Kifejé kommunikáljuk sajtótájékoztatókon, interjúkban, szakmai cikkekben, publikációkban

6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A belső kommunikációban az operatív teendőkön túl gyakran előkerülnek hosszútávú célok és elképzelések. Külsőben is folyamatosan frissítjük, és folyamatosan kommunikáljuk hosszútávú elképzeléseinket, illetve azt, hogy „mi végre vagyunk a világon”, milyen társadalmilag is fontos feladatokat látunk el.

6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Összedolgozó értekezletek feljegyzései, szakmai értekezletek feljegyzései, belső hírlevél. Interjúk, publikációk.

6 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

Novák Edina kommunikációs igazgató

6 EFQM LINKS

1.2: IDENTIFY & UNDERSTAND STAKEHOLDER NEEDS

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Megismerjük a szervezetünk érintettjeire vonatkozó jogszabályi előírásokat annak érdekében, hogy pontosan lássuk, kik azok, akiknek szolgáltatásainkat végezzük.

Magyarország Alaptörvényének XI. cikkeje szerint "Minden magyar állampolgárnak joga van a művelődéshez." Ezt a jogot az alaptörvény szerint az oktatási rendszer, valamint a közművelődés biztosítja. Ezek alapján működési területünkön minden állampolgárnak szolgáltatnunk kell.

A közművelődésről szóló 1997. évi cxi törvény, valamint annak végrehajtási rendelete (20/2018 évi EMMI rendelet) a közművelődési alapszolgáltatásokhoz konkrét érintetteket is rendel, így pontosan tudjuk, hogy melyik feladatunkkal mely érintett társadalmi réget kell megszólítanunk.

A ránk vonatkozó jogszabályok külön kiemelik a helyi közösségekkel kapcsolatos feladatainkat.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A menedzment és a szakmai kollégák részt vesznek képzéseken, továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, műhelyeken, szakmai napokon, de többen oktatják is a ránk vonatkozó jogszabályokat. Az érintettjeinkre vonatkozó állami, jogszabályi elvárásokat pontosan ismerjük és folyamatosan nyomon követjük. A ránk vonatkozó jogszabályi előírásokat, illetve azok változását is folyamatosan nyomon követjük.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A jogszabályok által előírtak szerint a tevékenységi területünkön (Szombathely) minden állampolgárnak kínálunk művelődési beállításokat. Az ún. kulturálisban és annak végrehajtási rendeletében alapszolgáltatások alapján állítjuk össze az éves közművelődési szolgáltatási tervünket, a meghatározott részvevők számát és a helyi lakosság részvételét, bevonásának módját is megtervezzük. A szolgáltatási tervet minden év március 1-jéig elkészítjük.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Képzéseken való részvételről szóló tanúsítványok, szakmai rendezvényekről szóló összefoglalók, a ránk vonatkozó jogszabályok listája külön dokumentumban vezetjük, azt a honlapunkon nyilvánosan közzétettük. Szolgáltatási tervünket minden évben megalkotjuk, azt tárgyalja a Felügyelő Bizottság, a kulturális bizottság, a közgyűlés, elfogadás után pedig nyilvánosan közzétesszük honlapunkon és központunkban kifüggesztve.

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Folyamatosan kapcsolatban vagyunk a tulajdonos Szombathely Megyei Jogú Város önkormányzatával. Tudjuk, hogy a tulajdonos döntéseit, érdekeit működésünk során prioritásként kell kezelni. Az önkormányzati törvényi kötelezettségeinek egy részét rajtunk keresztül, ennek érdekében kötött közművelődési ellátási szerződést az önkormányzattal. Nem csak mi vagyunk a tulajdonos érdekeire, de ők is folyamatosan kikérik és figyelembe veszik a szervezet kérését. Többek között ennek köszönhető az, hogy költségvetési intézményből nonprofit kft-vé alakulhatott az AGORA. A tulajdonost a Közgyűlés, a képviselők képviselői, különösen annak polgármestere, a kulturális alpolgármester, valamint a városi bizottság, az általuk delegált felügyelő bizottság, a hivatal képviselik.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Részt veszünk belső megbeszéléseken, a közgyűlési üléseken, városi bizottsági üléseken, a Felügyelő Bizottság ülésein. Tartjuk a kapcsolatot a Polgármesteri Hivatallal. Rendszeren küldünk beszámolókat, tervek, koncepciókat a tulajdonos felé, amelyeket a FEB, a bizottságok, a közgyűlés tárgyal és elfogad. Számunkra visszacsatolást jelent, hogy ezeket az üléseken rendszeresen értékeli és a tagok szavazatukkal jóváhagyják. A várossal közművelődési feladatellátási szerződést kötöttünk, amely egy ránk nézve kötelezettségeket és feladatokat tartalmazó dokumentum, amelyet szükséges betartani.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A közművelődési feladatellátási szerződést rendszeresen átvizsgáljuk, és szükség esetén módosítjuk (ez újból megtörtént). Az üzleti tervezésünket az év során felülvizsgáljuk és aktualizáljuk, a módosításokat a FEB ülésekre, valamint a városi bizottsági ülésekre, közgyűlésre visszük elfogadásra, jóváhagyásra. Folyamatos és rendszeres tartunk a kulturális alpolgármesterrel, aki továbbítja a városvezetés felé.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

- A polgármester és a szervezetünk ügyvezetője által aláírt közművelődési feladatellátási szerződés iktatott dokumentum
- Meghívók megbeszélésekre (e-mail)
- Meghívók, jelenléti ívek, jegyzőkönyvek, határozatok FEB ülésekről (szervezeti irattárban)
- Meghívók, jelenléti ívek, jegyzőkönyvek városi bizottsági ülésekről és városi közgyűlésről (önkormányzat irattár, valamint a www.szombathely.hu honlap)
- E-mail váltások a Polgármesteri Hivatallal, városvezetéssel

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Azonosítottuk a legfontosabb szervezeti együttműködő partnereinket

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

SZMSZ-ünk 6. pontjában rögzítettük a legfontosabb szervezeti együttműködéseinket a következők szerint: A Társaság kapcsolatrendszere keretében az alábbi szervezettel, szervezetekkel tart szakmai, információs kapcsolatot:

SZMJV Polgármesteri Hivatal,

SZMJV Közgyűlése gazdasági, költségvetési, valamint kulturális ügyekben illetékes bizottságai,

SZMJV Közgyűlése egyéb bizottságai, irodái,

A városban és a megyében működő intézmények,

A Vas megye településeinek önkormányzatai, kulturális- és médiaszervezetei,

IKM államtitkárság illetékes osztályai,

NMI NKft,

Társszervezetek,

Civil szerveződések,

Szakmai szerveződések, képviseletek,

Különösen azon szervezetekkel, amelyekben a társaság is tag, így a KKOSZ, HOTE, Art Mozi Egyesület,

Mozisok Országos Szövetsége, PBN

A társaság kiemelt partnerszervezeteivel szakmai együttműködési megállapodást köthet szakmai tevékenysége teljesítése, kiterjesztése érdekében.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az SZMSZ-ünket folyamatosan frissítjük, aktualizáljuk, benne a szervezeti kapcsolatrendszerünkre vonatkozó részzel. Legutóbb a 2023. március 1-jei SZMSZ módosítással ez a szakasz is aktualizálásra került

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ-ünkben rögzítve, amely elérhető a szervezeti irattárban, illetve nyilvánosan a szervezetben is

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Kulcsfontosságú érdekelt félnek tekintjük a saját munkatársainkat, együttműködve alakítjuk ki működésünket, stratégiai és operatív elképzéseinek folyamatosan kommunikáljuk a kollégák felé és engedjük beleszólást nekik ebbe. Vezetési stílusunk demokratikus, ahol érvényesülnek a munkatársi kezdeményezések, ötletek, megvitatjuk a felvetéseket, az esetleges kritikákból, jobb szándékú megjegyzésekből tanulunk. Munkatársaink munkájára odafigyelünk, azt elismerjük, de akár felelősségre is vonjuk őket. A munkatársainkat kitüntetésekre terjesztjük: jelenlegi munkatársaink közül négyen kaptak az AGORA felterjesztésére Kiemelkedő kulturális munkáért járó városi díjat, egy televíziós munkatárs pedig Szombathelyi sajtódíjban részesül.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Munkatársainkkal folyamatosan egyeztetünk. Működik a munkavállalók érdekképviselőjére a 3 fős üzemi tanács, amellyel az ügyvezető tartja a kapcsolatot. Rendszeresen vannak összmunkatársi értekezletek a főbb stratégiai döntések megvitatására. Operatív szintű megbeszélések szintén rendszeresek: közművelődési értekezletek, televíziós stáb értekezlet. Kb. kéthetente vezetői értekezleteket tartunk, ahol az elmúlt időszak főbb eseményeit és az elkövetkező időszak várható cselekvéseit átbeszéljük. Ezen fórumok mindegyikén lehetőség van a felmerülő kérdések átbeszélésére. A kollégák tájékoztatása, bevonása, információval való ellátása e-mailek útján, belső szabályzatok megismertetésével is megvalósul. Bevezettük az ügyvezetői fogadóórákat, amikor havonta egy delegált óra van, amin bárki részt vehet, de az ügyvezető ajtaja mindig nyitva áll.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Értekezleteinket rendszeres idő között összehívjuk, ahol lehetőség van az előző időszakok tapasztalatainak átbeszélésére. A munkavállalók észrevételeit feldolgozzuk, értékeljük (belső kérdőív válaszainak kiértékelése, az eredmények kommunikálása a menedzsment és a munkatársak felé). A munkatársak felé való nyitottság folyamatos, véleményüket rendszeresen figyelembe vesszük, mert hiszünk abban, hogy nélkülük nem lehet sikeres szervezetet építeni és működtetni. A kollégák bevonása ott tart, hogy a 2022-es cégátalakítás után a menedzsment úgy érezte, hogy eljött az idő olyan jellegű komolyabb projektmunkákra is, amely már vezetők nélkül is működik, így jött létre a 2023-as évben a nyertes Minősített Közművelődési Intézmény Cím pályázatunk és a családbarát munkahely és szolgáltatóhely elismerések is.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Feljegyzés értekezletekről. E-mailek. Belső hírlevél. Belső felmérés és kiértékelése. Munkatársak kitüntetései. Munkatársi projektcsoportok feljegyzései.

4 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Horváth Attiláné gazdasági igazgató
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Piaci partnereinkkel aktív kapcsolatot tartunk fent.

Az AGORA bár nonprofit szervezet és állami/önkormányzati támogatásban részesül, működésünk nem lenne fentartható médiahírdetőink, rendezvénytermeink bérlői, vagy éppen piaci szponzoraink nélkül, így az ő igényeikhez illeszkedő infrastruktúrát és szolgáltatásokat kínálunk a számukra. Igényeiket megismerjük, ahhoz igyekszünk alkalmazkodni.

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Rendezvényteremeink bérlőinek megkeresését fogadjuk, a felmerülő igényekhez igyekszünk alakítani ajánlatainkat. Hírdetésszervezőink rendszeresen keresik médiaajánlatainkkal a cégeket, vállalkozásokat. Folyamatosan keressük a helyi cégeket szponzorációs lehetőségekkel, olyan ajánlatokat kínál a cégek számára, amelyek megfelelő profiljukba, és támogatáspolitikájukba.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Piaci partnereink igényeihez alkalmazkodva alakítjuk ki árajánlatainkat és szerződéseinket. Észrevételeiket feldolgozzuk. Észrevételeik pontos mérése érdekében online kérdőívet hoztunk létre, amiért a teremszerződések lejárta után küldünk ki partnereinknek, majd dolgozunk fel.

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Kapcsolattartó e-mailek. Árajánlatok, szerződések. Szponzori eseményekről szóló sajtótájékoztatók beszámolóit. Partneri kérdőívek.

5 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Horváth Attiláné gazdasági igazgató

5 EFQM LINKS

6 WHAT WE DO (APPROACH)

Legfontosabb helyi partnereinkkel szakmai együttműködési megállapodást kötünk. Legfontosabb országos partnereink hálózatához csatlakozunk.

1. A helyi közművelődési munkánk érdekében több civil szervezettel, városi intézménnyel kötöttünk szakmai együttműködési megállapodást. Az LLL-hez kapcsolódó együttműködést kötöttünk a Vas Megyei TIT Egyesülettel, a hátrányos helyzetűek felzárkóztatási érdekében a Félhe Nkft-vel. A Derkovits Klub működtetésére a Derkovits Városrészt Egyesülettel, a Jászaki Klub működtetésére a Pálos Károly Családsegítő Intézettel, de több más helyi szervezettel van hasonló megállapodásunk.
 2. A számunkra legfontosabb országos szervezetekhez tagként csatlakoztunk. Tagjai vagyunk a Kulturális Központok Szövetségének, a Helyi Televíziók Egyesületének, két országos és egy európai mozis szövetségnek, a Szövetség a Kiválóságért Egyesületnek stb.
-

6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szakmai munkánk miatt fontos helyi szervezetekkel állandó kapcsolatban vagyunk. A legfontosabbakkal aláírt szakmai együttműködések kötöttünk, amelyek az együttműködés kereteit szabályozza. Ez erősíti a szervezetek közötti kapcsolatot és elkötelezettséget, az AGORA helyi beágyazottságát, elfogadottságát, egyben erős szövetséget is jelent a számunkra helyben.

A számunkra fontos országos szakmai szervezetekhez tagként csatlakoztunk, eseményeiken részt veszünk. Számunkra ezek a szervezetek aktív országos hálózatokhoz való csatlakozást, tanulási és benchmarking lehetőséget biztosítanak, valamint számos információt.

6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan tartjuk szakmai szervezetei partnereinkkel a kapcsolatot. Az intézményből céggé való alakulás során szerveződésátruházással vittük tovább a szakmai együttműködési megállapodásokat, de újakat is hoztunk létre. Aktívan részt veszünk az országos szakmai szervezetek munkájába. Új szervezetekhez is csatlakozunk (2023-ban pl. a Szövetség a Szövetségért Egyesülethez), de csak azt tapasztaltam, hogy egy szervezeti tagság felesleges, akár ki is lépünk (2022-ben a Nyugat-magyarországi Televíziók Egyesületéből kiléptünk, mert éveken keresztül azt tapasztaltuk, hogy a tagdíjfizetésen kívül más tevékenységet nem kötődött hozzájuk).

6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szakmai együttműködési megállapodások (és azokhoz köthető szerződésátruházások)

Belépési nyilatkozatok országos szervezetekhez, tagdíjfizetési igazolások. Országos szervezetek meghívói.

6 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

6 EFQM LINKS

1.3: UNDERSTAND THE ECOSYSTEM, OWN CAPABILITIES & MAJOR CHALLENGES

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Felismerjük a minket befolyásoló megatrendeket, azokat dokumentumainkban rögzítjük és cselekvéseket dolgozunk ki rájuk

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A számunkra legmeghatározóbb megatrendek közül a kreativitás és innováció, a smart megoldások elterjedése és a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos kihívások azok amellyekkel a helyi állampolgárok, közösségek érdekében cselekednünk kell. Ezeket a Küldetésünkbe, a Jövőképünk, a Stratégiánkba feltüntettük, azokra megoldásokat kínálunk. A cselekvések az operatív dokumentumainkban jelennek meg: szakmai tervek, üzleti tervek, közművelődési szolgáltatási tervek.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan elemezzük ezen jelenségeket, szükség esetén hozzányúlunk az alapdokumentumokhoz is. Az operatív terveinket évente frissítjük.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Küldetés, Jövőkép, Szervezeti stratégia, szakmai tervek, üzleti tervek, közművelődési szolgáltatási tervek

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Közművelődési alapszolgáltatásainkat az 1997. évi CXL törvény és annak végrehajtási rendelete (20/2018. EMMI rendelet) szabályozza. A kötelező alapszolgáltatások közül több illeszkedik az ENSZ SDG-hez:

1. alapszolgáltatás: művelődő közösségek létrejöttének elősegítése
 2. alapszolgáltatás: a közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése
 3. alapszolgáltatás: az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása
 4. alapszolgáltatás: a hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása,
 5. alapszolgáltatás: az amatőr alkotó- és előadó-művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása,
 6. alapszolgáltatás: a tehetséggondozás- és -fejlesztés feltételeinek biztosítása,
 7. alapszolgáltatás: a kulturális alapú gazdaságfejlesztés
-

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Közművelődési alapszolgáltatások illeszkedése az SDG-ekhez:

1. alapszolgáltatás: 1, 11 célok
2. alapszolgáltatás: 1, 3, 5, 10, 11, 16 célok
3. alapszolgáltatás: 1, 4, 10 célok
4. alapszolgáltatás: 12 1 célok
5. alapszolgáltatás: 9 cél
6. alapszolgáltatás: 1, 9, 10 célok
7. alapszolgáltatás: 1, 8, 9, 11, 12, 13, 16 célok

Közművelődési munkánk során a fentieket folyamatosan figyelembevéve dolgozunk

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Minden évben újragondoljuk közművelődési tevékenységünket és igyekszünk az SDG célokhoz is illeszkedően megvalósítani őket, új programokkal, új folyamatok és kezdeményezések elindításával

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Közművelődésre vonatkozó jogszabályok, közművelődési szolgáltatási terv

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Együttműködések alakítunk ki a társadalmi felzárkóztatás, az egész életen át tartó tanulás, a hátrányos helyzetű városrészek (lakótelepek) élők elérése érdekében.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Aktív kapcsolatot alakítunk ki civil szervezetekkel, szociális szervezetekkel, akikkel meghatározzuk a közös teendőket és szakmai megállapodásokat kötünk a kitűzött célok érdekében.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan vizsgáljuk az együttműködési, partneri lehetőségeket a megjelölt célok elérése érdekében és új megállapodásokat kötünk, valamint működtetjük a jelenleg élő megállapodásainkban foglaltakat.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szakmai együttműködési megállapodás a Fogyatékosokat és Hajléktalanokat Ellátó Nonprofit Kft-vel a hátrányban szenvedő csoportok segítéséért

Szakmai együttműködési megállapodás a Vas Megyei TIT Egyesülettel az egész életen át tartó tanulás segítése érdekében

Szakmai együttműködési megállapodás a Derkovits Városrésztért Egyesülettel lakótelepi közösségi klubhelyiség közös működtetéséről

Szakmai együttműködési megállapodás a Pálos Károly Családsegítő Szolgálattal lakótelepi közösségi klubhelyiség közös működtetéséről

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Megvalósítjuk a szervezeten belüli esélyegyenlőséget

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szervezeten belüli esélyegyenlőség biztosítása érdekében elfogadtuk az AGORA Nemek közötti esélyegyenlőségi tervét, a tervhez kapcsolódó intézkedési tervet, valamint esélyegyenlőségi referenst jelöltünk ki

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az esélyegyenlőségi referens kinevezését kommunikáltuk a kollégák felé feladataival együtt. Az esélyegyelőségi referens panasz esetén eljár az ügyvezető felé, az intézkedési tervet két évente újra fogalmazzuk, akár csak az esélyegyenlőségi tervet

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Az AGORA Esélyegyenlőségi terve, az esélyegyelőségi tervhez kapcsolódó intézkedési terv iktatott dokumentum.

Az esélyegyenlőségi referens feladatok bekerültek a munkatárs munkaköri leírásába.
2023. májusi belső hírlevél benne az esélyegyenlőségi referens kinevezéséről

4 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Makkai Katalin esélyegyenlőségi referens

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

A szervezet működését befolyásoló hatása miatt elemezzük, sőt lehetőség szerint alakítókként is igyekszünk fellépni.

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az ügyvezető rendszeresen részt vesz Szombathely Közgylésének ülésein, valamint a Kulturális, a Gazdasági és Jogi Bizottság, esetenként egyéb bizottságok ülésein is. Társaságunk tagja a Pannon Gazdasági Háló Egyesületnek, amely szervezetünket a gazdasági szereplőkkel, valamint a kutatás-fejlesztéssel köti össze, így erről az oldalról is rendelkezünk aktuális információkkal, továbbá más olyan szövetségektől, szervezetektől, fórumoktól is, tagjai vagyunk - Agóra Országos Szakmai Műhely, Kulturális Központok Országos Szövetsége, Helyi Televíziók Egyesülete, Mozisok Országos Szövetsége, Art Mozi Egyesület, Szombathelyi Kábítószer Egyeztető Fórum, Szombathelyi HACS.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A bizottsági ülések, közgyűlések üléseinek előterjesztéseit rendszeresen nyomon követjük, melyek között helyi rendeletek, városi fejlesztési tervek, stratégiák, koncepciók, illetve a várossal kapcsolatos beszámolók (testvérvárosi kapcsolatok, bűnmegelőzés, egészségügyi beszámolók stb.) is fellelhetők.

A megjelölt műhelyekben, platformokon aktívan részt veszünk, az itt szerzett információkat beépítjük működésünkbe. A Szombathelyi KEF-en az ifjúságsegíttéssel, bűnmegelőzéssel, kábítószerhasználattal kapcsolatos információkat is felhasználva évek óta szervezünk KEF támogatással ifjúsági programokat, valamint televíziós műsorokat.

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

közyűlési és bizottsági meghívók és jegyzőkönyvek (www.szombathely.hu), PBN közgyűlések jelenléti íve

5 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

5 EFQM LINKS

6 WHAT WE DO (APPROACH)

Részt veszünk városi koncepciók, stratégiák megalkotásában, amelyek segítségével nyerünk és helyi szinten folyamatokat is befolyásolni tudunk.

6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szombathely 10 éves város- és gazdaságfejlesztési stratégiájának, a Szombathely2030-nak megalkotásáért felelős munkacsoportjába meghívást kapott az AGORA vezetője is, ami cselekvő magatartást bizonyítja. A projektcsoporthoz városvezetők, egyetemi vezetők, kutatók, városfejlesztési szakemberek vettek részt, így friss gazdasági és társadalmi információkat kaptunk, de általunk érvényesülni tudtak közösségi, közművelődési, kulturális szempontok is a programban, valamint egy tudományos élményközpont (science-center) terve is bekerült, amelyet az AGORA működtetne.

Az AGORA képviselőjében Horváth Zoltán ügyvezető Szombathely Megyei Jogú Város Önkéntes Stratégiájának és Konceptiójának elkészítésében is közreműködött. Az önkéntes stratégiában szintén sok társadalmi és gazdasági információ került feldolgozásra.

6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A Szombathely2030 projekt társadalmisításáért is az AGORA volt a felelős: 6 városrészi fórumot rendeztünk meg a program bemutatására. Azóta helyszínt adó társszervezői vagyunk a várossal és a Pannon Gazdasági Háló Egyesülettel városfejlesztési szakmai konferenciáknak is, illetve részt veszünk az éves Szombathely2030 meetingeken.

Az önkéntes stratégia jelenleg is érvényes és elérhető a város honlapján. Szervezetünk 2023-ban regisztrált önkénteseket fogadó szervezetként is.

6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szombathely2030 dokumentum, Szombathely2030 program oldala: <https://szombathely2030.hu/>, Elismerő oklevél Horváth Zoltán részére a városi Önkéntes Stratégiába és Konceptió elkészítésében való közreműködésért

6 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

6 EFQM LINKS

1.4: DEVELOP STRATEGY

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Az ügyvezető kialakította a szervezet stratégiai működésére vonatkozó koncepcióját

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A közművelődési szervezetek vezetőjét pályázat útján választja ki jogszabályi előírásoknak megfelelően a fenntartó, vagy a tulajdonos. Az AGORA vezetője a pályázat során megfogalmazta stratégiai elképzeléseit. Ezt egy szakmai bizottság és a közgyűlés is tőrgyalta és támogatta.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az AGORA vezetésére 2020-ban írt ki pályázatot a szombathelyi önkormányzat. A jelenlegi vezető 5 évre nyerte el a tisztséget, azonban a nonprofit kft-vé való átalakuláskor új pályázatot kellett kiírni, amelyet 2021 év végén bíráltak el. Ismét a jelenlegi ügyvezető nyerte el a vezetői tisztséget. Az új pályázat során már sor került a korábbi pályázatban leírtak aktualizálására, újragondolására. 2024-ben felülvizsgálásra került a szervezet stratégiája, módosításra nem volt szükség.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

2020-as igazgatói pályázat
2021-es ügyvezetői pályázat

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

A szervezet megalkotta stratégiáját

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A jelenlegi szervezet 2022. január 1-jén jött létre, akkor kerültek át a közművelődési feladatok a nonprofit Kft.-hez. Az ügyvezetői pályázat képezi az alapját a 2022-ben elfogadott 5 éves szervezeti stratégiának, amely a szervezet egészére, illetve épületekre, feladatokra, funkciókra külön-külön is meghatározza a stratégiai céljait. A szervezet stratégiáját a munkatársak megismerték, megismerési nyilatkozattal ezt igazolták. A szervezeti stratégiához igazodik a szolgáltatási terv, az éves szakmai terv, illetve az üzleti terv is.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A szervezeti stratégiát 2023-ban és 2024-ben felülvizsgáltuk, azonban azon nem kívántunk változtatni. Ezt önálló dokumentumban rögzítettük.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

AGORA Stratégia 2022-2026., a szervezeti stratégia felülvizsgálatáról szóló dokumentáció, szolgáltatási terv, üzleti terv, 2024. közművelődési szakmai munkaterv

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Legfontosabb helyi partnereinkkel szakmai együttműködési megállapodást kötünk, legfontosabb országos partnereink hálózatához csatlakozunk. A helyi közművelődési munkánk érdekében több civil szervezettel, városi intézménnyel kötöttünk szakmai együttműködési megállapodást. Piaci partnereinkkel aktív kapcsolatot tartunk fent. Rendezvénytermeink bérlőinek megkeresését fogadjuk, a felmerülő igényeikhez igyekszünk alakítani ajánlatainkat. Hirdetésszervezőink rendszeresen keresik médiaajánlatainkkal a cégeket, vállalkozásokat. Folyamatosan keressük a helyi cégeket szponzorációs lehetőségekkel. Piaci partnereink igényeihez alkalmazkodva alakítjuk ki ajánlatainkat és szerződéseinket.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Piaci partnereink észrevételeit feldolgozzuk. Észrevételeik pontos mérése érdekében online kérdőívet hoztunk létre, melyet a teremszerződések lejárta után küldünk ki partnereinknek, majd dolgozunk fel. Központunk kistermeire és 1000 fős nagytermére külön kérdőív sablont kezdtünk el működtetni 2023-ban.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Kis- és nagyterem bérlőink értékelését megismerő partneri kérdőívünket időközönként áttekintjük, felülbíráljuk.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

2024. március 30-án a kistermek bérlőit megszólító elégedettségi kérdőívre 9 értékelő válasz érkezett be. Szintén 2024. március 30-án a nagyterem bérlőit megszólító elégedettségi kérdőívre 38 értékelő válasz érkezett be.

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Döntéseinkbe bevonjuk a munkavállalókat képviselő 3 fős Üzemi Tanácsot. Az Üzemi Tanács üléseire az összes fontosabb stratégiai döntés bekerült az elmúlt időszakban, arról a tanács tagjainak lehetősége van az ügyvezető felé véleményt megfogalmazni.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A döntéssel kapcsolatos dokumentumokat, anyagokat az Üzemi Tanács tagjai megismerik, azokat megvitatják, elfogadják és lehetőségük van közvetíteni a munkatársak felé.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az Üzemi Tanács rendszeresen, egy évben többször ülésezik. Az ülésekről feljegyzés készül.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Üzemi Tanács ülés feljegyzései.

4 OWNER

Gyűrüs Ferenc, az Üzemi Tanács elnöke

4 EFQM LINKS

1.5: DESIGN & IMPLEMENT A GOVERNANCE & PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Meghatároztuk a szervezet irányítási rendszerét.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatároztuk a szervezet irányítási rendszerét, a vezetők és feladatok kijelölésével. Ezt a szervezeti ábrán is ábrázoltuk. A SZMSZ-ből és a szervezeti ábrából következő irányítási rendszert a munkatársak munkaköri leírásába is beépítettük megjelölve a szervezeti egységet, amelyben a kolléga dolgozik, vezető felettesét, esetleges beosztottjait, illetve a helyettesítési köröket, továbbá a jogosultságokat.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A szervezet irányítási rendszerét folyamatosan figyeljük, szükség esetén újragondoljuk, ami az SZMSZ, a szervezeti ábra és a munkaköri leírások folyamatos frissítésével is jár. 2022 január óta az SZMSZ és a szervezeti ábra több alkalommal módosult.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szervezeti és Működési Szabályzat; szervezeti ábra; munkavállalók munkaköri leírása

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Azonosítottuk a főbb közművelődési folyamatainkat, amelyeket folyamatszabályzási ábrán jelöltünk.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az AGORA folyamatábrák című dokumentum az SZMSZ-ünk 1. számú mellékletét képezi. Az azonosított és ábrázolt közművelődési főbb folyamataink: ismeretterjesztés, képzési tevékenység, kiállításszervezés, művelődő közösségek, rendezvényszervezés, származtatott szolgáltatás, tábor szervezés. A folyamatábrákon az egyes folyamatokhoz a következő résztvevőket társítottuk, akiknek az adott tevékenységgel feladata van: önkormányzat (tulajdonos), ügyvezető, Közművelődési igazgatóság, Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság Gazdasági és Pénzügyi Egység, Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság Intézményüzemeltetési és Műszaki Egység, Kommunikációs Igazgatóság. A folyamatábrákon egyes részfeladatokat azonosítottuk és jelöltük, így a felelősségi körök és a közművelődési feladatok szabályozottsága, továbbá a szükséges lépések sora egyértelműen követhető.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A folyamatszabályzásunk felülvizsgálata az SZMSZ felülvizsgálatával történik meg. A felülvizsgálat évente megtörténik.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ 1. számú melléklete, felülvizsgálati dokumentumok

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Horváth Attiláné, gazdasági igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Folyamatainkat belső szabályzatokban is szabályozzuk.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Felnőttképzési tevékenységünkhöz kapcsolódóan Minőségirányítási kézikönyvvel rendelkezünk. A megbízható feladatellátás, döntés előkészítés, döntéshozatal, a döntések végrehajtása folyamatának kellő részletességgel történő szabályozása, nyomonkövetése, a megfelelő kontrollmechanizmusok kialakítása érdekében jött létre a „négy szem elvének” alkalmazásáról szóló szabályzat. A cég megalkotta a meghatározott feladatok és célok teljesítéséről és nyomonkövetéséről, valamint a beszámolás folyamatának ellenőrzési nyomvonaláról szóló információs és kommunikációs szabályzatot is.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Belső szabályzatainkat évente felülvizsgáljuk

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Minőségirányítási kézikönyv a felnőttképzési és felnőttképzést kiegészítő tevékenységekre. Szabályzat a „négy szem elvének” alkalmazásáról. A meghatározott feladatok és célok teljesítéséről és nyomonkövetéséről, valamint a beszámolás folyamatának ellenőrzési nyomvonaláról szóló információs és kommunikációs szabályzat

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Horváth Attiláné, gazdasági igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

A jogi és szabályozási környezetnek való megfelelés érdekében külső szakértőket is bevonunk munkánkba.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A jogszabályoknak való megfelelés érdekében több külső szakembert, tanácsadót is alkalmazunk: a gazdálkodásunkhoz kapcsolódóan könyvvizsgáló dolgozik mellettünk, az általános jogi kérdésekben külső ügyvéddel van állandó szerződésünk, valamint belső ellenőrt alkalmazunk. Szakértő céggel van szerződésünk a 370/2011. (XII. 31.) Krm. rendeletben előírt integrált kockázatkezelési rendszer koordinálásával kapcsolatos feladatokra, valamint külön szerződésünk a bejelentési rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokra. (A belső ellenőrzés rendjéről a Belső ellenőrzési alapszabály című dokumentumunk rendelkezik.) A GDPR előírásoknak való megfelelést szintén külsős szakértő segíti. A külső tanácsadók a szervezeti tudásunkat bővítik a jogszabályi megfeleléshez is kapcsolódóan. (A külső szakértők alkalmazásának feltételeit önálló szervezeti szabályzatban rögzítettük.)

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A működésünket befolyásoló jogszabályokat folyamatosan nyomon követjük. Részt veszünk szakmai rendezvényeken, konferenciákon, továbbképzéseken, amelyeken értesülünk a közművelődést meghatározó törvényeket és rendeleteket, amelyeket betartunk, működésünk során azoknak megfelelünk. Ezen túl szigorúan vesszük, hogy a szervezetet meghatározó alapjogszabályok (Munka törvénykönyve, gazdálkodásra, pénzügyi működésünkre vonatkozó jogszabályok) betartását, továbbá a nem közművelődési jogszabályok hatása alá tartozó egyéb jogszabályokat (mozi működtetés, sajtótermék kiadás, médiatörvény, reklámtörvény, üdülő működtetést stb.) is alkalmazzuk. A működésünket meghatározó legfontosabb jogszabályokat azonosítottuk, dokumentumba rendeztük és a honlapunkon elérhetővé tettük.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Működésünket befolyásoló jogszabályok listája. Szerződés könyvvizsgálóval, ügyvéddel, belső ellenőrrel.

4 OWNER

4 EFQM LINKS

ORGANISATIONAL CULTURE & LEADERSHIP

SUMMARY

A szervezet alapfeladatait a szervezet Alapító okirata tartalmazza, amelyből következik Küldetésünk. Az Alapító okiratot a szervezet 100%-os tulajdonosa, Szombathely Megyei Jogú Város önkormányzatának Közgyűlése fogadta el. Az Alapító okirat előkészítésébe bevonták a szervezetet is, majd a cég Felügyelő Bizottsága, az illetékes városi bizottságok, illetve a Közgyűlés is tárgyalta és elfogadta. Az Alapító okirat szükség szerint kerül módosításra. 2022-ben a szervezet átalakításai miatt módosítani kellett az Alapító okiratot. 2024-ben a Körmenyi mozi telephelyként való megjelenése okán kellett ugyanezt megtenni. Így folyamatosan megújuló, aktuális alapdokumentum kerül rögzítésre.

A közművelődési szervezet vezetőjét pályázat útján, a jogszabályi előírásoknak megfelelően választja ki a fenntartó, vagy a tulajdonos. Az AGORA vezetője a pályázat során megfogalmazta stratégiai elképzeléseit. Ezt egy szakmai bizottság és a közgyűlés is tárgyalta és támogatta. Az AGORA vezetésére 2020-ban írt ki pályázatot a szombathelyi önkormányzat. A jelenlegi vezető 5 évre nyerte el a tisztséget, azonban a nonprofit kft.-vé való átalakulásakor új pályázatot kellett kiírni, amelyet 2021 év végén bíráltak el. Ismét a jelenlegi ügyvezető nyerte el a vezetői tisztséget. Az új pályázat során már sor került a korábbi pályázatban leírtak aktualizálására, újragondolására.

A jelenlegi szervezet 2022. január 1-jén jött létre, akkor kerültek át a közművelődési feladatok a nonprofit Kft.-hez. Az ügyvezetői pályázat képezi az alapját a 2022-ben elfogadott 5 éves szervezeti stratégiának, amely a szervezet egészére, illetve épületekre, feladatokra, funkciókra külön-külön is meghatározza a stratégiai céljait. A szervezet stratégiáját a munkatársak megismerték, megismerési nyilatkozattal ezt igazolták. A szervezeti stratégiához igazodik a szolgáltatási terv, az éves szakmai terv, illetve az üzleti terv is. A szervezeti stratégiát 2023-ban és 2024-ben is felülvizsgáltuk, azonban azon nem kívántunk változtatni. A felülvizsgálatokat önálló dokumentumokban rögzítettük.

A szervezet jelenlegi menedzsment struktúrája 2020-ban állt fel. Az ügyvezetőn és a gazdasági vezetőn kívül mindegyik vezető korábban is középvezetői pozícióban volt az intézménynél, így a folytonosság és a megújulási lehetőség is biztosítva volt egyszerre (a jelenlegi ügyvezető és gazdasági igazgató is az intézmény munkatársa volt). Minimális hatáskörmozgással a 2020-as vezetői felállással működünk, amely jelentős stabilitást jelentett az átalakulások idejében. Az új szervezeti forma és struktúra felépítésében és megszilárdításában ez biztos pontot jelentett és garantálta a változások eredményes megvalósítását. A szervezet alapértékei is ezen a hagyományokat részben megtartó, részben innovatívan újító pozícióból adódnak, amely közös konszenzus eredménye, ám nem csupán a menedzsment szemléletmódját, hanem az összes munkavállaló szervezeti kultúráját tükrözi. 2020-ban tudatos szakmai és szervezeti fejlesztésbe kezdtünk felismerve azt, hogy az addig tartó időszakban az intézmény mozgástere, lehetőségei fokozatosan szűkültek. Az intézmény 2007-es megalakulásakor több közművelődési, kulturális (addig önálló szervezetet) fogott össze. Az első intézményvezetés fő feladata az AGORA brand és szervezet megszilárdítása volt. Ez sikeres volt, hiszen 17 éve őrizzük az akkor elkezdett szervezeti kultúra magját, viszont folyamatos pozícióvesztés következett be az évek során. Előbb a turisztikai szakág szakadt ki az intézményből (önálló céggé alakult), majd az addigi központi épületet (Művészetek Háza) - amely részben közösségi térként és jegyirodaként is működött - értékesítette a tulajdonos önkormányzat, végül az addig önálló épületben működő Gyermek Ház telephely is megszűnt.

A szervezet központi funkciói és a gyermek szakág, a jelenlegi központunkba költözött be, amelyet az „agóra” pályázatból sikerült felújítani és korszerűsíteni. Mindezek okán 2020-ban egy tudatos kinövési stratégiát tettünk magunkévá, amely újfajta szemléletmódban egyrészt elindította a bürokratikus intézményi struktúrából a nonprofit kft.-vé való áttrendeződést, másrészt a legszűkebben vett kötelezettségeinken túli feladatok felé is nyitott, így nyertük el a közösségi, kulturális és turisztikai térként is funkcionáló Víztorony működtetésének lehetőségét, és így került sor a Médiaközponttal, valamint a Képzőközponttal való egyesülésre is. Szintén ebbe az irányba mutatott, hogy más szervezetekkel is szakmai együttműködési megállapodásokat kötöttünk közösségi terek együttes működtetésére, így a város legnagyobb lakótelepén, a Derkovits klubhelyiségre, valamint a KISZ lakótelepen a Jászai klub működtetésére. Ezeket a közösségi tereket, illetve az üzemeltető szervezeteket több módon is segítjük (szakmai mentorálás, tanácsadás, közös programszervezés, rendezvénytechnika biztosítása, eszközök biztosítása). A Jászai közösségi klub stratégiai szempontból különösen fontos volt számunkra, hiszen ez a korábbi Gyermek Ház épülete, amelyet szervezetünk elvesztett. Az együttműködési megállapodásnak köszönhetően a közösségi tereket szabályozott módon, előre történő egyeztetés után ingyenesen használhatjuk, ami a nyári táboraink megszervezéséhez kulcsfontosságú volt, hiszen évekig nem rendelkeztünk olyan helyiséggel, amely zár udvarral, gyermekbarát környezettel rendelkezett volna.

A szervezeti bővüléskor elkezdjük használni az új **kulturális centrum** kifejezést, hiszen valóban egy új, erős kulturális központ jött létre kibővült funkciókkal és a több mint félszáz munkavállalóval. Szervezetünk ezzel a háttérrel Szombathely és a régió valóban megkerülhetetlen kulturális centrumává vált. 2023-ban már, némileg ismét új

szemléletmóddal, a város **humánszolgáltatási központjaként** is tekintünk magunkra, amely a sokrétű közművelődési alapszolgáltatási és azt kiegészítő egyéb tevékenységeinkből is adódik, és melyet erősít a Szombathelyen kívüli kulturális feladatvállalás is (2024-ben a Körmen di mozi működtetése).

A kinövési stratégia mellett a **szervezet belső megerősítése** is célunk volt. Közösségfejlesztő, szervezetfejlesztő szakemberekkel dolgoztunk, dolgozunk az elmúlt években azért, hogy a különböző irányból, szervezetekből érkező kollégák munkahelyi szocializációja kialakuljon, és valóban egységes szervezet jöjjön létre belülről is. Ennek érdekében közösségépítő, csapatépítő alkalmak, tréningek valósultak meg, a vezetőség is felkészült a változások menedzselésére, bővítette tudását, ismereteit, amelyet szervezeti coach bevonása is segít, de ebbe az irányba mutat, hogy az ügyvezető 2023-ban emberi erőforrás tanácsadó MA diplomát szerzett.

2024-ben a Coaching Mindenkié Egyesület pályázatán 4 vezetőnk számára ingyenes coaching alkalmakat nyertünk el, illetve egy szervezetfejlesztési szakemberrel kezdtünk el együtt dolgozni cégünk folyamatos fejlesztése, és a kiválóság kultúrájának elterjesztése érdekében.

Célunk a minőségi, kiválósági modell alapos megismerése és elterjesztése. Ennek érdekében tájékozódunk a sikeres minták felől. Elkértük és megismertük Mosonmagyaróvár, Békéscsaba, Dorog Közművelődési Minőség Díj pályázatát, a mosonmagyaróvári Flesch Károly Központba pedig személyesen látogattunk el 2024. április 10-én, hogy helyszíni tapasztalatokat szerezzünk. (Korábban ilyen látogatást tettünk a tatabányai (2020), és a soproni (2023) kulturális központba is.) A megszerzett tapasztalatot és tudást nem kívánjuk lemásolni, hiszen minden szervezet más és más, viszont inspirációkat szereztünk, jó gyakorlatokat olvastunk és láttunk, amelyet igyekszünk használni.

2.1: STEER THE ORGANISATION'S CULTURE & NURTURE VALUES

1 WHAT WE DO (APPROACH)

A munkatársak irányába meghatároztuk a fő magartási, viselkedési normákat, feladataikat, felelősségeiket, kötelezettségeiket, a szervezetünk kultúráját.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Minden munkatárs munkaköri leírásában rögzítettük a munkatársaktól elvárható normákat. Ezeket a kollégákkal egyeztetjük, azokat a kollégák megismerik és ezt aláírásukkal igazolják.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A munkaköri leírásokat évente, illetve szükség szerint áttekintjük és frissítjük a szervezeti kultúrára vonatkozó szakaszokat is beleértve.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Munkaköri leírások

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Belső szabályzatokban rögzítjük a szervezeti kultúránk legfőbb sajátosságait.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az érintett munkatársak bevonásával megalkotjuk a szervezeti kultúránkat is befolyásoló szabályzatokat, azokat a munkatársakkal megismertetjük, amelyet aláírással is igazolnak.

Főbb szervezeti kultúrát érintő szabályzataink:

- Etikai kódex (Szervezet munkavállalóival szemben támasztott etikai alapelvek)
- Reprezentációs kiadások szabályzata
- Médiakódex (kommunikációs szabályzat)
- Nemek közötti esélyegyenlőségi terv
- Javadalmazási szabályzat
- Munkakörök átadás-átvételéről szóló szabályzat
- Szabályzat az ajándékok, utazások, egyéb előnyök elfogadásáról

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Belső szabályzatainkat folyamatosan frissítjük, aktualizáljuk

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

- Etikai kódex (Szervezet munkavállalóival szemben támasztott etikai alapelvek)
- Reprezentációs kiadások szabályzata
- Médiakódex (kommunikációs szabályzat)
- Nemek közötti esélyegyenlőségi terv
- Javadalmazási szabályzat
- Munkakörök átadás-átvételéről szóló szabályzat
- Szabályzat az ajándékok, utazások, egyéb előnyök elfogadásáról

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Horváth Attiláné, gazdasági igazgató

Bali Erika, Személyzeti és pályaválasztási szakértő

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Az AGORA intézményi formában történő megalakulása után (2007) meghatározásra került a szervezet szlogenje is, amelyet azóta is használunk, mellyel brandünket erősítjük és hosszútávú irányt is mutat számunkra: "AGORA Minden, ami kultúra."

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A vezetés elkötelezett a minőségkultúra elterjesztése irányában. A minőségfejlesztés érdekében a szervezet ügyvezetője, valamint közművelődési igazgatója is elvégezte az NMI által szervezett közművelődés kiválóság modell I-II. tanfolyamokat. A közművelődési igazgató elvégezte a közművelődési szakértő tanfolyamot. Az ügyvezető Emberi erőforrás tanácsadó MA diplomát szerzett 2023-ban, amely keretében szervezetfejlesztési ismereteket is elsajátított. Szintén a minőségfejlesztéshez kapcsolódik, hogy a kommunikációs igazgató life coach képesítést szerzett.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Ennek érdekében rendelkezésre állnak és

folyamatosan frissülnek a minőség kultúra biztosítását szolgáló szabályzók, SZMSZ, munkaköri leírások stb.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Az AGORA vezetők diplomái, végzettségei, képzettségei, belső szabályzatok

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető igazgató
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

4 OWNER

4 EFQM LINKS

2.2: CREATE THE CONDITIONS FOR REALISING CHANGE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

A tulajdonos szombathelyi önkormányzat képviselőivel közösen döntünk a szervezeti változásokról, a szervezeti normák meghatározásáról

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szervezetünket érintő változások nagymértékben befolyásolták a szervezeti normákat, illetve azok átalakulását. Az AGORA kft-vé való átalakulásának, a más korábban önálló szervezetekkel való egyesülést a tulajdonos önkormányzat képviselőivel egyeztetve folytattuk le, ahhoz a városi bizottságok, közgyűlés és a felügyelő bizottság is hozzájárult.

A szervezeti változásokról szóló javaslatainkat megfogalmazzuk a városvezetés felé több módon: Horváth Zoltán 2020-as igazgatói pályázatában; az AGORA és a Médiaközpont egyesítéséről szóló koncepció 2021-ben; Horváth Zoltán 2021-es ügyvezető pályázata.

A szervezeti normák jó részét rögzítő Szervezeti és Működési Szabályzatunkat jóváhagyja a FEB és a bizottságok.

Mindezeket belső egyeztetések előzik meg a városvezetéssel, illetve a Polgármesteri Hivatal munkatársaival.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan kapcsolatot tartunk a városvezetéssel és a Polgármesteri Hivatal munkatársaival. A normáinkat meghatározó alapidokumentumok több alkalommal frissülnek közgyűlési, városi bizottsági, FEB jóváhagyással a változásmenedzsment tapasztalatai, valamint a szervezeti tanulásnak.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

- Alapító okirat, SZMSZ változásai a szervezet irattárában
 - A fentiek jóváhagyása Közgyűlési, városi bizottsági határozatokkal a www.szombathely.hu honlapon
 - A fentiek jóváhagyása FEB határozatokkal a szervezet irattárában
 - Horváth Zoltán 2020-as igazgatói pályázata
 - Az AGORA és a Médiaközpont egyesítéséről szóló, a város felé benyújtott koncepció (2021)
 - Horváth Zoltán 2021-es ügyvezető pályázata.
-

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

A szervezet munkatársait bevonjuk a változásokba, javaslataikat figyelembe vesszük.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szervezet tagjaival folyamatosan kommunikáljuk a változásokat. A szervezeti átalakításról, egyesülésekről, minőségfejlesztési folyamatokról rendszeresen egyeztetünk és egyeztetünk a kollégákkal vezetői értekezleteket, szakmai értekezleteken, összdolgozói értekezleteken.

A szervezeti átalakulást megelőzően az AGORA-s munkatársak szervezeti átvilágításon estek át, ahol strukturált interjúk keretében, csoportokra osztva csináltattunk külső szakértőkkel egy szervezeti felmérést. Az ott feltárt észrevételeket beépítettük a szervezeti változások megvalósításába.

A szervezetben üzemi tanács működik a munkavállalók képviseletében, akikkel rendszeresen egyeztetünk.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Projektcsapatok működtetését kezdtük el 2023-ban. Az egyik projektcsapat elkészítette a Minősített Közművelődési Intézmény Cím pályázatunkat. A pályázat megírásába bevonásra került az összes munkatárs. A feltárt eredmények alapján minőségfejlesztési változásokba kezdtünk: belső hírlevél elindítása, belső kérdőív a munkatársak felé, külső kérdőívek elindítása a partnerek felé stb. Ezek a változások mind a munkatársak bevonásának és munkájának eredményeként születtek.

Ugyancsak önálló projekt csapat készítette elő a Családbarát munkahely és Családbarát szolgáltatóhely tanúsítvány megszerzését. A munka eredményesen zárult, és számos változás szükségességére felhívta ez a folyamat is a figyelmet a munkatársak észrevételei alapján.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Értekezletek feljegyzései

Szervezeti átvilágításról szóló dokumentum (Hogyan tovább AGORA)

Minősített Közművelődési Cím és Családbarát projektcsoportok üléseiről szóló feljegyzések és pályázatok.

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

Gyürüs Ferenc, az Üzemi Tanács elnöke

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

2020 és 2021-ben a pandémiás időszak alatt jogszabályi lehetőség nem volt arra, hogy szervezetünket intézményből nonprofit kft.-vé alakítsuk át, ám a változás előkészítése már ekkor megtörtént annak érdekében, hogy a dinamikus változó környezetben rugalmasabb működési formát alakíthassunk ki.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A változással egy sokkal reziliensebb szervezet alakult ki. Az átalakulással úttörők voltunk, hiszen a városban még nem volt sohasem példa arra, hogy intézményből céggé alakuljon egy szervezet (ráadásul egyből összeolvadva egy másikkal). Mind jogilag, mind pénzügyileg egy nagyon komplikált folyamatot vezényeltünk le úgy, hogy egyetlen napra sem állt le a működésünk közben.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A változásokra szervezetünk továbbra is nyitott: 2024-ben elkezdjük működtetni a körmendi mozit, illetve a Víztorony telephelyünkön saját hatáskörbe vettük a vendéglátó egység üzemeltetését nyitva az új lehetőségek irányába.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Alapító okirat és SZMSZ módosítások

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető igazgató

3 EFQM LINKS

2.3: ENABLE CREATIVITY & INNOVATION

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Alapfeladatunk kreatív és innovatív tevékenység

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünk esetében nem kérdés a kreativitás és az innováció. Alapfeladatunk a kulturális és médiaszolgáltatás, csak kreatív megoldásokkal működik. Folyamatosan új kulturális szolgáltatásokon dolgozunk (új színházi előadások, koncertek, új szakkörök bevezetése, új események)

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Munkatársaink folyamatosan dolgoznak ki új programokat, amelyeket szakmai egyeztetéseken elővezetnek. Az új programokhoz forgatókönyveket, tervezési lapokat dolgoznak ki. Ezt a folyamatot menedzsment támogatja, segíti. Az ötletek mindegyikéből nem lesz program, biztonságos működésünkhöz a rentábilis szükséges, de jelentős részük megvalósult. Azok beépülnek éves közművelődési szolgáltatási tervünkbe és a szakmai tervbe. A programokhoz tartozó marketingtevékenység is a szervezeti kreativitást segíti. A marketing csapat egyedi ötletein alapul.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Éves szolgáltatási terv
Éves szakmai terv
Program forgatókönyvek
Program tervezési lapok

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Kreatív és innovatív szervezeti tevékenységként tekintünk a szervezeti átalakításra, a szervezet alapítványának létrehozására, új tevékenységi körök kialakítására

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Kezdeményeztük a költségvetési intézményből nonprofit kft.-vé való átalakulást, a szervezet bővülését más cégekkel való egyesüléssel (Médiaközpont és Képzőközpont). 2023-ban bejegyezték a szervezetünk által alapított alapítványt.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan dolgozunk szervezeti innováción. Vizsgáltuk és vizsgáljuk, hogy a tevékenységi körünket kiterjesszük vendéglátási szolgáltatásra a saját magunk által működtetett kulturális terekbe. Ennek tervezése elindult. Egyelőre nem léptük meg, de előkészületei megtörténtek (jogszabályi előírások áttekintése, üzleti terv készítése stb.).

2023-ban kidolgoztuk egy saját alapítású alapfokú művészeti iskola koncepcióját, amelyet 2024-ben kívánunk regisztráltatni és elindítani.

2023-ban önkéntesek fogadó szervezetként is regisztráltattuk magunkat annak érdekében, hogy a jövőben önkéntek is tudják támogatni munkánkat, működésünket.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szervezeti átalakulás, egyesülés dokumentumai

SZÍN-TÉR Alapítvány bejegyző végzés

SZÍN-TÉR Alapítvány alapító okirat

Alapfokú művészeti iskola dokumentumainak terve (házirend terv, SZMSZ terv, pedagógiai program terv)

Határozat önkéntes fogadószervezetként való regisztrációról

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Biztosítjuk a munkatársak számára, hogy folyamatosan friss információkhoz jussanak, tanuljanak, találkozzanak a legújabb innovációkkal.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A szervezet a kulturális szakemberek továbbképzéséről szóló 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet alapján 5 éves képzési tervet készít. Az 5 éves cikluson belül a szervezet évente Beiskolázási tervet készít, melyben meghatározott munkavállalókra vonatkozó képzési tervét.

A jogszabályi kötelezettségeken túl is támogatjuk a kollégák szakirányú képzéseken való részvételét: 2022-ben három műszaki munkatársunk szerzett hangtechnikusi képesítést a cég költségein. Erről képzési szerződést kötöttünk velük.

A kollégák végzettségeit folyamatosan frissítve dokumentáljuk a személyi anyagukban.

A fentiekén túl a munkatársak szakmai napokon, konferenciákon, tréningeken, workshopokon vesznek részt, valamint rendszeresen látogatunk el más kultúrális szervezetekhez tapasztalatcserére.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A képzési tervet szükség esetén a kulturális szakemberek továbbképzéséről 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet 3§ (1) bekezdése alapján évente március 31-ig szükséges felülvizsgálni. A felülvizsgálatról jegyzőkönyv készül.

A kulturális feladatainkhoz kapcsolódó, folyamatosan fejlődő benchmarking tevékenységünkről részletesen írtunk a Minőségi Közművelődési Intézmény Cím pályázatunkban.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

- Képzési tervek
 - Beiskolázásási tervek
 - Tanulmányi szerződések
 - Meghívók szakmai napokra, konferenciákra, tréningekre, workshopokra (e-mail)
 - Szakmai utakról szóló feljegyzések
 - Minőségi Közművelődési Intézmény Cím pályázat
-

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

Novák Edina kommunikációs igazgató

Horáth Attiláné gazdasági igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Büszkék vagyunk szakmai innovációinkkal kapcsolatos eredményeinkre.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2024-ben vehettük át a Magyar Közösségépítők Értékszövetsége Egyesület által megítélt **Látópont Címet**. A címeket olyan kulturális szervezeteknek kaphatják meg, amelyek rendelkeznek speciális, egyedi, csak a pályázóra jellemző közművelődési innovációval, azonban ez átültethető más szervezet működésébe is akár, tehát jó gyakorlatok, egyedi közművelődési módszerek. A pályázatban 3 területet jelöltünk meg és bontottunk ki:

- Robotika és digitális technológia a közművelődési tudásátadásban
- Interaktív tanulási terek működtetése (Víztorony, KRESZ park)
- Art mozi bekapcsolása a közművelődési tevékenységbe (AGORA- Savaria Filmszínház)

Ezeket az egyesület szakemberei úgy ítélték meg, hogy szervezetünk és a beterveztett három közművelődési innovációnk méltó a cím elnyerésére.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Innovatív szakmai megoldásainkat, szolgáltatásainkat fejlesztjük. 2024-ben a KRESZ park egységünket okos pad kihelyezésével bővítettük. Megoldásainkat mások számára is bemutatjuk, így 2024-ben részt vettünk a KÉK látóút programban, amely keretében közművelődési szakembereknek, civil szervezetek tagjainak mutattuk be Látópont címet elnyerő innovációinkat.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Látópont Cím

4 OWNER

Kiss Andrea közművelődési igazgató

4 EFQM LINKS

2.4: UNITE BEHIND & ENGAGE IN PURPOSE, VISION & STRATEGY

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Küldetésünket, Jövőképünket, Stratégiánkat megismertettük a munkatársakkal

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A Küldetésünk Jövőképünk, Stratégiánk megalkotásába bevontuk a munkatársakat is. Az elfogadás után azt körbeküldjük a munkatársak hivatali e-mail címére, így minden munkatárs számára folyamatosan elérhető.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Meggyőződésünk hogy a stratégiai dokumentumainkban megfogalmazottakat a munkatársak felé újra és újra kommunikálni kell, így azokat különböző formákban eljuttatjuk hozzájuk.

A dokumentumok újrafogalmazásakor bevonjuk munkatársainkat is.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

- Küldetés
 - Jövőkép
 - Stratégia
 - E-mail a munkatársaknak való kiküldésről
-

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Küldetésünket, Jövőképünket, Stratégiánkat megismertettük a partnereinkkel és a társadalommal

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Küldetésünket, Jövőképünket, Stratégiánkat feltöltöttük a szervezet honlapjára (www.agorasavaria.hu), ott mindenki számára elérhető, nyilvános dokumentumként vannak jelen.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az elérhetőséget biztosítjuk szervezetünk honlapján.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Küldetés, Jövőkép és Stratégia a szervezet honlapján: [Közérdekű adatok \(agorasavaria.hu\) adatok](#)

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Novák Edina kommunikációs igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Az elért sikereinket együtt ünnepeljük meg a munkatársainkkal.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Munkatársaink szakmai munkájának kitüntetéssel történő elismerését a korábbi években, illetve azóta is közös összejövettel ünnepeljük. 2023-ban Kiss Andrea közművelődési igazgató és Sugár Judit televíziós vágó is kitüntetést, 2024-ben Németh Zita közművelődési szakember kapott Szombathely városától szakmai munkájáért.

A munkatársak kiemelkedő munkájának elismeréséért 2023-ban cégünk díjat alapított, AGORÁ-ért díj néven. A díjat minden évben 3 kategóriában kaphatja meg egy-egy kolléga. Különlegessége, hogy nem a vezetők döntenek odaítéléséről, hanem a munkatársak egymásra tehetnek javaslatokat indoklással, majd a munkatársak szavaznak a jelöltek között.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az elért sikerek közös megünneplését fent kívánjuk tartani. 2023-ban pályáztunk a Minősített Közművelődési Intézmény Címre. Pályáztunk a Családbarát Munkahely és a Családbarát Szolgáltatóhely tanúsítványokra, valamint a Családbarát Munkahely Díjra és a Nemzeti Kiválóság Elismerésre. Sikerrel pályáztunk, az eredményességet közösen ünnepeltük meg. A Minősített Közművelődési Intézmény Címmel járó pénzjutalom elköltésére, a projektben résztvevő kollégák adhattak javaslatot. Így került sor 2024. június 13-án az AGORA Kirándulásra a szomszédos Ausztriában.

Az SZMSZ-ünkbe bekerült a saját alapítású díj, az AGORA-Díj, a munkatársak elismerése érdekében, melyet a 2023-as évtől kezdve, minden év végén átadunk a munkatársak által megszavazott kollégák számára.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Közös, kötetlen összejöveteleinkről készült fényképek.

Év végi jutalmak kifizetésének igazolása.

SZMSZ melléklet: AGORA-Díj

A díjátadó ünnepségről készült fotók.

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Horváth Attiláné gazdasági vezető

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Eredményeinkre, sikereinkre büszkék vagyunk, azokat kommunikáljuk.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az elmúlt időszakban szervezetünk munkáját elismerő díjak, tanúsítványok:

- Vállalható üzleti szereplő minősítés 2024 – Bridge Budapest Egyesület
- AAA bronz minősítésű Pénzügyi tanúsítvány 2024 – Dun & Bradstreet Hungary Kft.
- Felelős Foglalkoztató arany fokozat 2024 – OFA Nonprofit Kft.
- Látópont cím 2024 – Magyar Közösségépítők Értékszövetsége
- Minősített Közművelődési Intézmény Cím 2023 – Kulturális és Innovációs Minisztérium
- Családbarát munkahely tanúsító védjegy 2023 – Családbarát Magyarország Központ
- Családbarát szolgáltatóhely tanúsító védjegy 2023 – Családbarát Magyarország Központ
- AAA Pénzügyi tanúsítvány 2023 – Dun & Bradstreet Hungary Kft

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Eredményeinket folyamatosan frissítve tesszük közzé honlapunk hírek rovatában, valamint összegezve a rólunk rovatban.

Elért sikereinket igyekszünk megújítani, így 2023 után 2024-ben is elnyerük az AAA minősítést (egy fokozatot javítva), de a 2023-as Minősített Közművelődési Intézmény Cím elnyerése után 2024-ben az Címre épülő Közművelődési Minőség Díjra is pályáztunk.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Tanúsítványok, www.agorasavaria.hu hírek és rólunk rovat, Közművelődési Minőség Díj pályázat

4 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

4 EFQM LINKS

ENGAGING STAKEHOLDERS

SUMMARY

A partnerekkel való kapcsolattartás rendjét az SZMSZ 3.2 pontja szabályozza. A belső kapcsolattartás rendszeres formái a különböző értekezletek. Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik más szervezeti egység működési területét érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van. Az egyeztetés kezdeményezéséért az a szervezeti egység vezetője felelős, amelynek az adott ügy, feladat a jelen szabályozás szerint feladatkörébe, hatáskörébe tartozik. Ha az együttműködés, egyeztetés során véleményeltérés marad fenn, az adott ügyben az ügyvezető igazgató dönt.

Szervezetünk széleskörű szakmai kapcsolatot tart fenn a települési, járási, megyei és országos szakmai és társadalmi szervezetekkel, sajtóval, nevelés-oktatási intézményekkel. Az eredményesebb működés elősegítése érdekében a cég szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, gazdálkodó szervezetekkel együttműködési megállapodást köthet.

Az egész szervezetet érintő ügyekben történő kapcsolattartás az ügyvezető igazgató feladata.

Kiemelt kapcsolatot tart fenn a következő szervezetekkel:

- Nemzeti Művelődési Intézet Vas Vármegyei Igazgatósága,
- helyi nevelési-oktatási intézmények,
- helyi, országos szakmai és civil szervezetek,
- helyi gazdálkodó szervezetek.

A szervezet feladatainak eredményesebb ellátása érdekében kapcsolatot tart olyan gazdálkodó szervezetekkel, amelyek anyagilag és erkölcsileg segítik a magasabb szintű szakmai munka ellátását.

A partnerkapcsolatok formalizált részéhez tartoznak az együttműködési megállapodások, a szerződések, de kifejezetten figyelünk az informális kapcsolataink fenntartására is. A szóbeli kapcsolatokon túl ezt szolgálják például a levelezések, de a minőségi partnerkapcsolatot szolgálják azok a köszönőlevelek is, amelyeket a városi ünnepségeken, megemlékezéseken közreműködő iskolák igazgatóinak ír az ügyvezető.

3.1: CUSTOMERS - BUILD SUSTAINABLE RELATIONSHIPS

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Korosztályok, érdeklődési körök, lakhely alapján csoportosítjuk kulturális programjaink, folyamataink résztvevőit.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Gyermekeknek egész évben kézműves tevékenységeket, szakköröket, színházi és zenei programokat szervezünk. Megszólítjuk őket a városi Gyermekeknapon, családi napokon.

Az ifjúsági korosztályt megcélzó kulturális programjaink: slam poetry estek, könnyűzenai programok egész évben. Az ifjúság elérése érdekében Ifjúsági stratégiát dolgoztunk ki.

Idősek számára kínált programjaink: Ezüstkor filmklub, ismeretterjesztő előadások, idősek világnapja.

Érdeklődési körök mentén szervezünk szakköröket, tanfolyamokat, eseményeket.

A Szombathelyen élők lakóhely szerint is igyekszünk szolgáltatásokkal ellátni: közösségfejlesztő, közösségszervező események koordinálása peremkerületekben, lakótelepeken.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Szolgáltatásaink résztvevőivel folyamatosan tartjuk a kapcsolatot: személyes kapcsolatok, e-mailek, kérdőívek, kommentek. Észrevételeikhez alakítjuk az éves közművelődési szolgáltatási tervünket.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Közművelődési szolgáltatási terv

Kérdőív a szakkörök résztvevőivel

Ifjúsági stratégia

1 OWNER

Horváth Zoltá ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Kommunikációs csatornákat tartunk fent a szolgáltatásaink résztvevői felé, melyek alkalmasak a kapcsolattartásra és a visszajelzések fogadására

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Kulturális szolgáltatásaink résztvevői felé számos csatornát működtetünk:

Saját médiumok: Szombathelyi Televízió, Savaria Fórum hetilap (benne külön AGORA oldallal)

Honlapok:

- Intézményi: www.agorasavaria.hu
- Médiumok honlapjai: www.szt.hu; www.safo.hu

Külső hírlevél (havonata, illetve szükség szerint kiküldve)

AGORA Savaria Facebook oldal, Szombathelyi Televízió Facebook oldal, Savaria Fórum Facebook oldal

YouTube csatornák (AGORA, Szombathelyi Televízió)

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A nagyobb elérés érdekében új kommunikációs csatornákat indítunk útnak: elindultak az AGORA Podcast beszélgetések, növeljük a jelenlétünket az Instagramon, elindult az AGORA Tik-Tok felülete is.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Hírlevelek

Honlapok

Közösségi platformok

2 OWNER

Horváth Zoltá ügyvezető
Novák Edina kommunikációs igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Az Értékteremtő tevékenységben folyamatosan fenntartjuk a kapcsolatot a szolgáltatásainkat igénybe vevőkkel

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Lakossági véleménymérést a korábbi időszakokban is végzett szervezetünk. Az AGORA 2022. évi kérdőíves felmérésében a látogatók elégedettségével és igényeivel kapcsolatos kérdéseket tettünk fel. A lekérdezésben a szívesen látogatott programok típusára, a kulturális kiadás mértékére és a preferált kommunikációs csatornákra vonatkozó kérdések szerepeltek.

2023. október 10-től november 15-ig újból végeztünk látogatói elégedettségmérést. A mérésre online formában került sor, azt 508 fő töltötte ki, így valós részletesebb információkat tudtunk nyerni.

2024-ben bevezettünk a Víztorony telephelyünkön is egy látogatottsági elégedettségi kérdőívet. 2024. február és március hónapokban összesen 96 fő töltötte ki a kérdőívünket.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az igényfelmérések és jelzések alapján az AGORA számos változtatást vezet(ett) be rendezvényszervezési tevékenységében. Jó példa erre a március 15-i városi ünnepség szervezésében történt változás. A 2022-es ünnepség kapcsán merült fel az igény, hogy legyen esőhelyszíne és esőforgatókönyve a rendezvénynek, így rossz idő esetén sem hiúsul meg a rendezvény. Ezt a gyakorlatot 2023-ra be is vezette az AGORA, így készült alternatív forgatókönyv eső esetre. Ez esetben egyszerre több partner igényeire reagált az AGORA, hiszen az ünnepség „házigazdája”, azaz Szombathely MJV kérése is ebbe az irányba mutatott.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Kérdőíves lekérdezés: kérdőív és kiértékelés (2022, 2023). Víztorony látogatói kérdőív és eredmény (2024).

3 OWNER

Kiss Andrea közművelődési igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Folyamatosan fentartjuk a kapcsolatot szakköreink, művelődő közösségeink, gyermektábaraink résztvevőivel.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2023 nyarán zárultak az éves szakköreink. Összesen 10 szakkört működtettünk ekkor. A szakkörök résztvevőinek (gyermekszakkör esetén a gyermekek szülőinek) online kérdőívet küldtünk körbe, amelyre 79-en válaszoltak. Az elégedettségmérésünk kiterjedt a szakkör megszervezésének, a szakkörrel kapcsolatos előzetes információkra, a szakkörvezetőre/oktatóra, a terem felszereltségére, a szakkör árára. A szervezéssel 83,5% teljes mértékben elégedett volt.

A fentiekhez hasonlóan voltunk kíváncsiak 2023-ban az általunk szervezett **két egyhetes táboron** részt vett gyermekek szüleinek véleményére. A táborral kapcsolatos kérdőívünkre 42 válasz érkezett be. A tábor kérdőívvel kapcsolatos kiértékelés szintén megtörtént.

Mindkét kérdőívet 2024-ben is megismételtük.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

2023-ban sok megjegyzés érkezett a ritmikus gimnasztika szakkörünkkel kapcsolatban, amelyet egy iskolai, általunk bérelt tornateremben tartunk. A terem és az öltözők hőmérsékletével, valamint a várakozási lehetőségekkel voltak problémáik a résztvevők szüleinek. A szakköri kérdőív eredményeinek kiértékelésére június 9-én megbeszélést hívtunk össze, ahol a válaszok alapján azonosítottuk az erősségeinket és a problémákat. A megbeszélésről feljegyzést készítettünk. A ritmikus gimnasztikával kapcsolatos felvetésekre reagálva megbeszélést kezdeményeztünk az iskola igazgatójával, valamint tettünk egy helyszíni bejárást július 5-én (a megbeszélésről szintén készült feljegyzés). A felmerült problémákra közösen igyekeztünk megoldást találni, erről szeptemberben a szakkör újbóli indulásakor a szülőket is tájékoztattuk.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szakköri elégedettségi mérés (2023, 2024), annak kiértékeléséről szóló feljegyzések. AGORA táborokkal kapcsolatos elégedettségi mérés (2023, 2024), annak kiértékelése.

4 OWNER

Kiss Andrea közművelődési igazgató

4 EFQM LINKS

3.2: PEOPLE – ATTRACT, ENGAGE, DEVELOP & RETAIN

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Munkánk során tapasztalatainkat megbeszéljük, tanulunk egymástól

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Rendszeres értekezleteket tartunk az SZMSZ-ünk 3. pontjában rögzítettek alapján:

- Vezetői értekező
- Munkaértekező, szakmai értekező
- Szerkesztőségi értekezők
- Összmunkatársi értekező

Ezen az értekezőken rendszeresen átbeszéljük tapasztalatainkat, a munkatársi észrevételeket figyelembe vesszük.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Munkatársainknak online kérdőívvel is kikérjük a véleményét, 2023-ban volt az első ilyen jellegű felmérés. Az eredményekről a menedzsment, de a munkatársak is kaptak visszajelzést.

2023-ban bevezettük, hogy ne csak az összmunkatársi értekezőkről, de az összes többi megbeszélésről is készüljenek feljegyzések, emlékeztetők, amelyeket megküldünk a megbeszélésen résztvevőknek.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Értekezők meghívói, feljegyzések

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

Novák Edina kommunikációs igazgató

Horváth Attiláné gazdasági igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Biztosítjuk a munkatársak megfelelő irányítottságát

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A munkatársak irányítási rendjét az SZMSZ, a szervezeti ábra, valamint a munkaköri leírások tartalmazzák. A munkatársak irányítását a szervezeti egységek vezetői végzik (egyes egységek esetén a vezető az ágazati igazgató). Az irányítás közvetlenül szóban, írásban, a Probook rendezvényszervező naptárban rögzítettek szerint, illetve a szakmai megbeszéléseken történik. Egyes rendezvényeken a programok irányítója a rendezvényfelelős. A televíziós forgatási rendszert a gyártásvezető irányítja szóban és forgatási táblára való kiírással.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az irányítási rendszereinket folyamatosan újradolgozzuk. Jó példa erre a Probook rendezvénynaptár rendszer, amelyet 2023-ban közös megbeszélés alapján feltöltési sablonnal, ún. sorvezetővel szabályoztuk. Ezt közművelődési szakember kollégáinkkal 2024-ben újra felülvizsgáltuk.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ, szervezeti ábra, munkaköri leírások, Probook, Probook sablon használatáról szóló ügyvezető levél (2023. november 17) és a Probook sablon, megbeszélések feljegyzései

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató
Novák Edina kommunikációs igazgató
Horváth Attiláné gazdasági igazgató
Szebényi Edit televíziós gyártásvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Biztosítjuk a munkatársak megfelelő juttatását

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A munkatársak a munkaszerződésben rögzített bérjuttatásban részesülnek. Ezen túl a nem Szombathelyen dolgozó munkatársak munkabajlását támogatjuk, melyet külön szabályzat határoz meg. Szervezetünk fő profilja a kulturális programszervezés. Kialakítottuk annak a lehetőségét, hogy a munkavállalóink, illetve családtagjaik ingyenesen részt vehessenek az általunk biztosított kulturális szolgáltatásokon. Erre 2023-ban megalkottunk egy belső szabályzatot is. A kimagasló tevékenységeket jutalom formájában díjazzuk. A munkatársak kiemelkedő munkájának elismeréséért 2023-ban cégünk díjat alapított, AGORA-ért Díj néven. A díjat minden évben 3 kategóriában kaphatja meg egy-egy kolléga. Különlegessége, hogy nem a vezetők döntenek odaítéléséről, hanem a munkatársak egymásra tehetnek javaslatokat, majd a munkatársak szavaznak a jelöltek között.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Szervezetünk arra törekszik, hogy lehetőségei szerint bérben jelenjen meg az a juttatás, amelyet a kollégáknak tudunk kínálni. Van azonban példa béren kívüli pénzbeli juttatásra is. Ezek jutalomként kerülnek kiosztásra két módon: évközben a kimagasló tevékenységet, eredményt, plusz munkát elismerve, illetve év végi jutalomként. Év végi jutalmat 2022-ben és 2023-ban is osztottunk a kollégák között. Az első alkalommal átadott AGORA-ért Díj átadására a cég évzáró ünnepségén került sor. A munkatársak a díjat az ügyvezetőn kívül a jelen lévő szombathelyi polgármestertől és a kultúráért felelős alpolgármestertől vehették át.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Munkaszerződések
Munkába járás költségtérítésének szabályzata
Szabályzat a társaság rendezvényeinek munkavállalók általi látogatásáról
SZSMSZ melléklet - AGORA-ért Díj

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Horváth Attiláné gazdasági igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Biztosítjuk a munkatársak megfelelő biztonságát

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A munkatársak számára biztosított biztonságos munkakörnyezet számunkra meghatározó fontosságú. Az erre vonatkozó törvényi előírásokat betartjuk, a munkaszervezés során figyelembe vesszük.

A biztonságos munkakörnyezet biztosítása érdekében a munkatársak munkavédelmi képviselőt választottak 2022-ben, aki szükség esetén jelzi az ügyvezető felé a problémákat.

A biztonságos munkakörnyezet biztosítása érdekében érvényes munkavédelmi szabályzattal és tűzvédelmi szabályzattal rendelkezünk.

2022-ben szervezetünk 3 fős Üzemi Tanácsot választott. A Tanács működésének célja, hogy képviselje a munkavállalók érdekeit. Aktívan részt vesz a döntéshozatalokban, így nincs olyan döntés, amelyet az ügyvezető ne tárgyalna meg az Üzemi Tanáccsal is.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A munkabiztonság érdekében folyamatosan biztosítjuk a megfelelő védőfelszereléseket, eszközöket.

A munkavédelmi képviselő előírt továbbképzését biztosítjuk.

Az éves munkavédelmi oktatást a kollégák számára megtartjuk, arról feljegyzés készül, illetve a kollégák aláírásukkal hitelesítik ezt.

2023-tól a fontosabb döntésekbe (üzleti terv elfogadása, beszámolók, pályázati felhívások) bevonjuk az Üzemi Tanácsot is, amely megtárgyalja, véleményezi azokat. Mivel az Üzemi Tanács a munkavállalók érdekképviseleti szerve, rajtuk keresztül a munkavállalók is folyamatosan informálva vannak a menedzsment által.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Munkavédelmi szabályzat

Tűzvédelmi szabályzat

Munkavédelmi képzések feljegyzései, jelenléti ívei

Munkavédelmi képviselő választásáról szóló dokumentáció

Üzemi Tanács választásáról szóló dokumentáció

4 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Gyürüs Ferenc műszaki egységvezető

Ürmössy Róbert munkavédelmi képviselő

Gyürüs Ferenc, Makkay Katalin és Szabéni Edit Üzemi Tanács tagok

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Figyelembe vesszük a munkatársak változó igényeit és szükségleteit

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünkben lehetőség van atipikus munkavégzésre. Ezt a családbarát belső szabályzatunk is rögzíti.

Cégünknel vannak kötetlen munkaidőben és távmunkában dolgozók is, továbbá alkalmi munkavállalók is.

Nyugdíjba vonult munkatársainknak lehetőséget biztosítunk nyugdíj melletti munkavégzésre. Az AGORA-ban van lehetőség megváltozott munkaképességű munkavállalók számára is munkavégzésre. Az ügyvezető egyedi elbírálás alapján engedélyezheti az otthoni munkavégzést. Cégünknel a kollégáknak lehetőségük van arra, hogyha megváltoznak az életkörülményeik, akkor segítsük őket és lehetőségeink szerint figyelembe vegyük azokat. Az AGORA a Nemek Közötti Esélyegyenlőségi Tervében irányelvként elfogadja a Horizon Europe célkitűzéseit, pl. a munka és a magánélet egyensúlyának fontosságát, nemek közötti egyensúlyt a vezetésben és a döntéshozatalban.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Szervezetünk figyel alkalmazottaira és igyekszik olyan programokat, tevékenységeket szervezni számukra, amelyek a munkatársak igényein alapulnak. 2023. május 15-19. között belső online felmérést végeztünk a kollégák körében, melyben rákérdeztünk arra is, hogy milyen, a cég által szervezett programon vennének részt. A válaszok alapján szervezetünk 2024 tavaszán több alkalmas munkahelyi gerinctorna/jóga foglalkozás lehetőséget biztosított munkaidőben a munkahelyen. Az igényekre válaszolva 2024. június 13-ára munkahelyi kirándulást szerveztünk meg Ausztriába.

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Családbarát Szabályzat
AGORA-JÓGA regisztrációs folyamat
Nemek Közötti Esélyegyenlőségi Terv
Belső online felmérés eredménye
Kirándulásról készült fotódokumentáció

5 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

5 EFQM LINKS

6 WHAT WE DO (APPROACH)

Szervezetünk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a munkatársak és a szolgáltatók elégedettségét, illetve annak eredményeit nyomon kövesse. A munkatársak véleménye számunkra kiemelkedően fontos, ezért több csatornát működtetünk annak érdekében, hogy ezeket megismerjük. Korábban is ezt szolgálták a vezetői, szakmai és összmunkatársi megbeszélések (ezeket SZMSZ-ünk szabályozza). Az Üzemi Tanács és a munkavédelmi képviselő szintén tud jelzéseket adni az elégedettséggel és annak eredményeivel kapcsolatban. Az elmúlt évben több konkrét lépést is tettünk az elégedettségi mutatók feltárására és megismerésére. 2023-ban ötletládát, javaslatládát rendszeresítettünk a központunkban, amely minden munkatársunk számára elérhető, de ezt szolgálják az ügyvezetői fogadóórák is.

6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A munkatársak véleményének megismerésére 2023 májusában online kérdőív kitöltését kértük, amelyre 41 válasz érkezett be. 2023 júniusában 20 fős team hálózatelemzést végeztünk el, amelynek eredményei hasznosak voltak számunkra a munkatársak közötti kapcsolatrendszerek megismerésében. A hálózatelemzést szervezetünk ingyenesen nyerte el azzal, hogy az ügyvezető a Jövő vezetője díj short listájára került. A hálózatelemzés egy digitális szervezetediagnosztikai eszköz, ami olyan csapaton belüli folyamatok láttatására is alkalmas, amik a formális hierarchián túlmutatnak, ezért általában rejtve maradnak és vizsgálatuk sem lehetséges. 2023-ban az E.ON Pro Bono szervezetfejlesztési pályázatára sikeresen pályáztunk. A projekt részeként munkatársaink dolgozói elégedettségi kérdőívet töltöttek ki 2023 októberében, 32 válaszával.

6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A munkatársi kérdőívek és diagnosztikák eredményét feldolgoztuk, értékeltük. 2024-ben a team hálózatelemzést megismételtük immáron a teljes cégben, így szervezetünk egészére nyerhettünk el információkat.

6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

team hálózatelemzés dokumentációja (2023, 2024); E.ON Pro Bono pályázat dokumentációja

6 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

6 EFQM LINKS

3.3: BUSINESS & GOVERNING STAKEHOLDERS – SECURE & SUSTAIN ONGOING SUPPORT

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Magyarországon a kormányzat és az Országgyűlés által meghatározott módon a közművelődés kötelező feladat, amelyet jogszabályok szabályoznak. Elsősorban az 1997 évi CXL törvény, és a 20/2018-as EMMI rendelet. Ezeket az előírásokat működésünk során betartjuk, arról statisztikai tájékoztatást adunk minden évben.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az országos jogszabályokat folyamatosan nyomon követjük, működésünket a kötelezettségeinkhez igazítjuk. A kötelező szakmai feladatainkat a közművelődési szolgáltatási tervben tervezzük, amelyet legkésőbb minden év március 1-jéig fogadunk el. Az éves munkánkról a közművelődési statisztikában adunk számot,

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A nemzeti jogszabályokat, miniszteri, kormányzati előírásokat eddig is maximálisab betartottuk, azt az előírt módon tervezzük, arról beszámolunk. Véleményünk szerint ezt a folyamatot továbbra is fenn kell tartani.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Éves közművelődési szolgáltatási terv
Közművelődési statisztikai beszámolók

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

A cég Szombathely Megyei Jogú Város 100%-os tulajdonában álló társaság, így a városvezetés, a közgyűlés, a városi bizottságok, a Polgármesteri Hivatal és a Közgyűlés által delegált tagokból álló Felügyelő Bizottság a helyi irányítók körébe tartozik. A helyi körével kapcsolatban állunk, szakmai és pénzügyi bevonjuk őket, valamint tájékoztatjuk őket, beszámolunk felénk.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Minden évben elkészítjük éves szakmai és üzleti tervünket, illetve azok módosításait is. Minden évben elkészítjük az előző évről szóló szakmai és üzleti beszámolóinkat. Ezeket eljuttatjuk a Polgármesteri Hivatalba, elfogadja a felügyelő bizottságot, a városi bizottságot, a Közgyűlést. Az éves pénzügyi tervezést a városvezetéssel és a hivatallal való előzetes egyeztetés után meg kell adni. Folyamatosan kapcsolatban vagyunk szakmai tevékenységünk során a város kulturális alpolgármesterével. SZMSZ-ünket, illetve az esetleges szervezeti átalakulásokról szóló terveket a helyi irányítók körével egyeztetjük, azokat elfogadják.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Folyamatosan aktív kapcsolatban állunk a helyi irányítókkal. A FEB szükség szerint, ám rendszeresen ülésezik, a városi közgyűlés és bizottsági üléseink minden hónapban jelen vagyunk, gyakran minket érintő kérdésekkel. Az együttműködés jelenleg is jó. A helyi irányítók munkánkról az anyagaink elfogadásával jeleznek vissza. Fejlesztési lehetőség a közgyűlési és bizottsági tagok kérdőíves értékelésének indításakor.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

FEB ülések jegyzőkönyve, határozatok
Városi közgyűlés és bizottságok jegyzőkönyve, előterjesztései, határozatai (www.szombathely.hu honlapon)

2 **OWNER**

Horváth Zoltán, ügyvezető

Horváth Attiláné, kommunikációs igazgató

Kiss Andrea közművelődési igazgató

2 **EFQM LINKS**

3.4: SOCIETY - CONTRIBUTE TO DEVELOPMENT, WELL-BEING & PROSPERITY

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Helyi társadalmi szervezetekkel aktív kapcsolatot tartunk fent, több szervezettel együttműködünk

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Partneri kapcsolatok ápolunk több helyi társadalmi szervezettel: civil szervezetek, vallási szervezetek, lakóközösségek. Számukra a Helyi identitás és kohézió fejlesztése Szombathelyen című TOP projekt keretében, de azon túl is biztosítunk kulturális programokat és/vagy technikai eszközöket rendezvényeikhez (hangtechnika, rendezvénysátrak, padok, asztalok, székek térítésmentes biztosítása). Több civil szervezettel szakmai együttműködési megállapodást is kötünk (Derkovits Városrésztért Egyesület, Víztorony-KRESZ Park Egyesület stb.) Több társadalmi szervezetnek biztosítunk székhelyhasználatot (LORIGO Egyesület, Savaria Táncsport Egyesület, Galaxy Egyesület). Civil szervezetekkel közösen szervezzük a Tánc Világnapja eseményt.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A társadalmi szervezet bevonásának fejlesztését szeretnénk elérni a jövőbeni év eleji fórumának meghirdetésével, ahol a szervezetek a szakmai szolgáltatási tervünk megalkotásába beleszólhatnak.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

E-mailek a szervezetek számára biztosított szolgáltatásokról
Helyi identitás és kohézió fejlesztése Szombathelyen című TOP projekt dokumentumai
Együttműködési megállapodások civil szervezetekkel
Tánc világnapja megbeszélések feljegyzései

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Kiss Andrea közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

A társadalommal való interakciót biztosítani és megfelelően regalálni képes kommunikációs csatornákat működtetünk és használunk.

A szervezetünkön belül külön marketing stáb működik, akik felelnek a sajtómegkereséseken túl a társadalmi, lakossági kérdések, megkeresések megválaszolásáért is, a velük való aktív kapcsolattartásért.

Ezen kívül a központunkban található jegypénztár információs szolgálatként is üzemel, így a helyszíni érdeklődésekre, beérkező telefonokra ott is lehetőségünk van választ adni.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünk két médiumot is működtet, amely a társadalmi tájékoztatást szolgálja: Szombathelyi Televízió, és Savaria Fórum című városi hetilap, valamint ezek honlapjai és közösségi oldalai.

A szervezet kulturális programjairól a www.agorasavaria.hu oldalon és az AGORA Savaria Facebook oldalon (több mint 20 ezer követő) adunk számot, ahol folyamatosan reagálni is tudunk a beérkező jelzésekre.

Közel ezer fős külső hírlevelet működtetünk, ahová havi rendszerességgel küldjük ki programjainkat, híreinket.

A helyi társadalommal való kommunikálást segítik az általunk működtetett CityLight felületek (három digitális hirdetőtábla) is, ahol a saját, illetve más városi kulturális és civil szervezet programjait népszerűsíthetjük.

A hozzánk érkező lakossági e-mailekre, megkeresésekre folyamatosan reagálunk.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A helyi társadalommal való újabb kommunikáció lépéseként az elmúlt időszakban indult az AGORA Savaria podcast csatornája a Spotify-on. Illetve az egyre népszerűbb TikTok csatornán is elindítottuk videós tartalmainkat. 2024-ben két másik szombathelyi céggel közösen tájékoztató kiadványt is megjelentettünk, Szombathely, a mi városunk címmel, amelyet az összes szombathelyi háztartásba eljuttattunk.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Savaria Fórum nyomtatott példányok, amelyben hetente az AGORA-nak külön oldala is van a helyi lakosság felé történő kommunikáció érdekében
Szombathelyi Televízió adásai
A szervezet által működtetett honlapok, közösségi média felületek
Válasz e-mailek a lakossági megkeresésekre
E-mail igazolások a külső hírlevelekről
Szombathely, a mi városunk című kiadvány

2 OWNER

Novák Edina kommunikációs igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

A társadalom felé átlátható módon működünk.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünk külön aloldalra (agorasavaria.hu oldalon belül a Közérdekű adatok) töltjük az összes átláthatóságot szolgáló információt, dokumentumot, melyet folyamatosan frissítünk, aktualizálunk.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az aloldalt rendszeresen karbantartjuk. A korábbi nyilvánosságot szolgáló információk az Archívum aloldalon megtalálható: <https://www.agorasavaria.hu/archivum>
A Közérdekű aloldalt a GDPR tanácsadó cégünkkel egyeztetve hoztuk létre, hogy megfeleljük az elvárásoknak.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

[Közérdekű adatok \(agorasavaria.hu\)](https://www.agorasavaria.hu/kozerdeku-adatok)

3 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető
Stieber Eszter pályázati referens

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

4 OWNER

4 EFQM LINKS

3.5: PARTNERS & SUPPLIERS – BUILD RELATIONSHIPS & ENSURE SUPPORT FOR CREATING SUSTAINABLE VALUE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Partnereink közé sorolhatók a rendezvényeink, programjaink fellépői, közreműködői, vagy azok menedzsmenje, terembérlőink. Partnereinkkel kapcsolatunk során a hosszútávú és fenntartható, bizalmon alapuló együttműködésre törekszünk.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Közreműködőinkkel szerződést kötünk, amely rögzíti az együttműködés kereteit. Az összes szükséges információt megkapják tőlünk a programokról (pl. forgatókönyvek), feljük időben megtörténik a pénzügyi elszámolás.

Terembérlőinkkel egyeztetést követően szerződést kötünk, amely rögzíti az együttműködés kereteit.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Terembérlőinknek online kérdőívet küldünk ki a bérlések után. A kitöltött kérdőíveket értékeljük, és igyekszünk figyelembe venni a visszajelzéseket. A kérdőívet időszakosan újra értékeljük, így 2023-ban a kérdőív apróbb módosításra került.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szerződések

Online kérdőívek eredményei

1 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Kiss Andrea közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Partnereink igényeit, jelzéseit, a partneri elégedettséget igyekszünk felmérni.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Cégünk az ország 12 mozijának végez filmszolgáltatási tevékenységet, szerződés alapján. A tevékenység a mozik és a forgalmazók közötti közvetítő kapcsolatot jelenti, szakmai segítséget nyújtunk a hozzánk tartozó vetítőhelyeknek, megrendeljük számukra a filmeket és a hozzájuk tartozó indítókulcsot a forgalmazóktól. A szolgáltatási területünkhöz tartozó partnereink között 2023. júliusban küldtünk ki egy online kérdőívet, melyre 11 mozi, vetítőhely üzemeltetője adott választ. A felmérést 2024-ben is megismételtük.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Számukra a következő kérdéseket tettük fel:

Mennyire elégedett az AGORA Savaria Nkft. mozisolgáltatási tevékenységének színvonalával összességében?

Mennyire elégedett a mozisolgáltatási tevékenységet végző kollégáink szakmai felkészültségével?

Mennyire elégedett a mozisolgáltatási tevékenységet végző kollégáink segítőkészségével?

Mennyire elégedett a mozisolgáltatási tevékenységet végző kollégáink problémamegoldó készségével?

Kérés esetén mennyire segítik a mozisolgáltatási tevékenységet végző kollégáink szakmailag az önök moziját/vetítőhelyét?

Kérés esetén mennyire segítik a mozisolgáltatási tevékenységet végző kollégáink technikailag az önök moziját/vetítőhelyét?

Mennyire elégedett a pénzügyi, gazdasági adminisztrációs tevékenységünkkel?

A válaszokban majdnem mindenhol maximális pontot kaptunk. A kérdőív jó eszköz volt arra is, hogy a partnereink érezzék a kapcsolat fontosságát, hogy kíváncsiak vagyunk véleményükre.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Moziszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos kérdőívek 2023, 2024.

2 OWNER

Horváth Zoltán ügyvezető

Mayer Rudolf mozikép egység vezető

2 EFQM LINKS

CREATING SUSTAINABLE VALUE

SUMMARY

A szervezetben többféle erőforrást különítünk el: tárgyi, infrastrukturális, pénzügyi, emberi erőforrásról is beszélhetünk. A tárgyi erőforrások eloszlását a leltárban vezetjük. A pénzügyi erőforrások eloszlását a társaság üzleti tervében, illetve annak módosításaiban határozzuk meg, illetve a könyvelés alapján szakáganként, feladatonként, funkciókként elkülöníthető, továbbá a pénzügyi beszámolókból látható még. Az infrastrukturális erőforrások elosztása az alapító okiratban és az SZMSZ-ben követhető nyomon (telephelyek eloszlása stb.) Az emberi erőforrás elosztását az SZMSZ szabályozza (benne a szervezeti ábrával), illetve a munkaszerződések, munkaköri leírások. Az erőforrások elosztásának elvét szabályzó eszközöket szükség szerint folyamatosan frissítjük. A szervezet az összes szükséges belső szabályzással, folyamatábrákkal, folyamatleírással rendelkezik, továbbá azokkal, amelyeket a vezetés a szakmai működéshez feltétlenül szükségesnek tart. A belső szabályzatokat szükség szerint folyamatosan frissítjük.

Figyelünk külső partnereinkre, őket különféle módon számon tartjuk, kiemelt partnereinkkel aktívan együttműködünk. Kapcsolati tőkénket szervezetünk erősödése, szakmai fejlődése, programjaink magas színvonalának megtartása érdekében állítjuk. Partnereinktől új módszereket tanulunk, saját jó gyakorlatainkat szívesen adjuk tovább.

Folyamatos a kapcsolat a cég tulajdonosával, valamint a Felügyelő Bizottsággal is. Az értekezletekről, felügyelőbizottsági ülésekről hivatalos jegyzőkönyvek, feljegyzések készülnek.

Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont főbb tevékenységi területei, feladatai, tevékenységkörei megjelennek az Alapító okiratunkban. Az Alapító okiratban meghatározott feladatok megvalósításához illeszkedően alakítottuk ki szervezeti felépítésünket (Szervezeti ábra) és szervezetünk működésének módját (SZMSZ).

Közművelődési folyamataink az SZMSZ mellékletét képezik. Az egyes feladatok hatékony menedzselése érdekében belső szabályzatokat alkottunk. A kollégák pontos feladatai rögzítésre kerültek a munkaköri leírásaikban.

Folyamataink azonosítása megtörtént. Közművelődési folyamatainkat folyamatábrán ábrázoltuk, amelyek az SZMSZ mellékletét képezik. Az ábrák és a szervezeti kultúra kialakult rendje szerint a kollégák pontosan tudják feladatukat a folyamatokban. A folyamatok egymásutánisága meghatározott az előkészítő munkáktól kezdődően az értékelésig bezárólag, ugyanakkor az értékelések, kulturális programbeszámolók alapját képezik egy új program, tevékenység előkészítésének, hiszen a megszerzett/összegyűjtött tapasztalatokat folyamatosan hasznosítjuk.

A rendezvényekhez forgatókönyvek készülnek, amelyek lépésről lépésre tartalmazzák a szükséges teendőket, helyszíneket, időpontokat, érintett munkatársakat, eszközöket, a használandó technikát stb. Az ilyen típusú folyamatmenedzsment számunkra azért is fontos, mert olyan speciális információkkal dolgozunk, amelyek, ha nincsenek lehetőség szerint pontosan szabályozva, feljegyezve, dokumentálva, akkor egy szervező, vagy egyéb közreműködő kolléga kiesése miatt veszélybe kerülhetnek. A szakterületünkön tapasztalható fluktuáció szintén nagyobb tudatosság felé terelt minket. 2023-tól ezért is rögzítjük megbeszéléseinken, értekezleteinken elhangzottakat írásos feljegyzésekben, így azok visszaolvashatók, követhetők. Szervezetszintű működésünket hosszabb távon a szervezeti stratégia jelöli ki. Az éves működésünk tervezésének dokumentumai az Üzleti terv, a szakmai munkaterv, a közművelődési szolgáltatási terv. A munkaév elmúltával tapasztalatainkat beszámolókból (éves pénzügyi beszámoló, szakmai beszámoló) rögzítjük. Folyamataink ezen dokumentumait felügyeleti testületek (Felügyelő Bizottság, Üzemi Tanács, városi bizottságok, Közgyűlés) tárgyalják elfogadják, ezt követően pedig cégünk átláthatóságát biztosítandó honlapunkon közzétesszük.

Folyamatainkat belső szabályzatokban is szabályozzuk. Felnőttképzési tevékenységünkhöz kapcsolódóan Minőségirányítási kézikönyvvel rendelkezünk. A megbízható feladatellátás, döntés előkészítés, döntéshozatal, a döntések végrehajtása folyamatának kellő részletességgel történő szabályozása, nyomonkövetése, a megfelelő kontrollmechanizmusok kialakítása érdekében jött létre a „négy szem elvének” alkalmazásáról szóló szabályzat. A cég megalkotta a meghatározott feladatok és célok teljesítéséről és nyomonkövetéséről, valamint a beszámolás folyamatának ellenőrzési nyomvonaláról szóló információs és kommunikációs szabályzatot is.

4.1: DESIGN THE VALUE & HOW IT IS CREATED

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Szervezetünk tudja, érti, hogy versenytársaitól az a komplex kulturális szolgáltatási portfólió különbözteti meg, amely magába foglalja a közművelődési tevékenységet, kulturális létesítmények, mozi, turisztikai attrakció üzemeltetését, médiumok működtetését, így egy komplex, egymást is erősítő szolgáltatásrendszert tudunk megvalósítani

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Megkülönböztető jegyeinket megfogalmaztuk küldetésünkben, jövőképünkben, stratégiánkban, SZMSZ-ünkben, ezeket cselekvéssé alakítjuk napi működésünk során

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Stratégiai dokumentumainkat, amelyben a megkülönböztető jegyeinket rögzítettük évente felülvizsgáljuk, operatív szinten pedig folyamatosan vizsgáljuk, hogy hogyan lehetséges a komplex rendszerben rejlő szinergiákat kihasználni-

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Küldetés, Jövőkép, Stratégia, SZMSZ

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Hirdetési felületeink portfólióban kerülnek kijánlásra

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünk több értékesítési felülettel is rendelkezik. A kulturális központ és a médiaközpont 2022-es összevonása után hirdetésszervezőink bevonásával új médiaajánlat portfóliót fejlesztettünk ki, amely tartalmazza a korábbi helyi televíziós és városi hetilapos hirdetési lehetőség mellett a Savaria Filmszínház filmek előtti reklám vetítési lehetőségét, a Citylight felületeinken való hirdetési lehetőséget, továbbá banner felületeket alakítottunk ki főbb oldalainkon: agorasavaria.hu, sztv.hu, safo.hu

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Médiaajánlatunkat folyamatosan frissítjük, azokat hirdetőink számára a hirdetésszervező munkatársaink külön-külön, de csomagban is tudják kínálni.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

AGORA médiaajánlat: <https://www.agorasavaria.hu/informaciok-a-kozpontrol/mediaajanlat>

2 OWNER

Horváthné Hegyi Sarolta hirdetési munkatárs

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Elégedettségi kérdőíveket töltünk ki a termeink bérlése után (kisterem nagyterem)

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Bevételeink jelentős részét jelentik a termeink bérléséből befolyó bevételek. Központunk színháztermét, valamint kistermeit bérlőktől a bérlést követően részletes visszajelzést kérünk az általunk összeállított kérdőív segítségével.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Minden nagy és kistermi bérlés után közművelődési szakember kollégáinktól partnereink e-mailen keresztül megkapják a kérdőívet. A válaszadók jelzéseit folyamatosan figyeljük. A közművelődési értekezleteken ezeket átbeszéljük a kollégák. Jelzett probléma esetén beavatkozunk, felvesszük a bérlővel a kapcsolatot, és igyekszünk a jogos hibákat javítani.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Google kérdőívek

3 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető
Kiss Andrea, közművelődési igazgató

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Elégedettségi kérdőívek mozi szolgáltatási területhez

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az ország több mozijának végzünk filmszolgáltatási tevékenységet, amely a mozik és a filmforgalmazók közötti kapcsolatot biztosítja: filmek megrendelése, kulcsok kérése a filmekhez, jelentések leadása forgalmazók felé. A szolgáltatási területünkhöz tartozó moziktól rendszeresen kérünk visszajelzéseket.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

2023-ban és 2024-ben is online kérdőívet küldtünk ki a területünkhöz tartozó moziknak. A válaszok szerint magas minőségben végezzük ezt a szolgáltatást. A jelzett problémákat feldolgoztuk, azokra megoldásokat dolgoztunk ki.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Google kérdőív
Google kérdőív kiértékelése
Feljegyzés a kiértékeléssel kapcsolatban (e-mail)

4 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető
Mayer Rudolf, mozikép szakági vezető

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Elégedettségi kérdőívek szakkörök, táborok

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Közművelődési tevékenységeinkhez kapcsolódóan is végzünk rendszeres méréseket. A visszajelzések alapján fejlesztjük tovább szolgáltatásainkat. 2023-ban és 2024-ben is volt online kérdőíves mérésünk az általunk szervezett szakkörök és művelődő közösségek résztvevői felé, valamint 2023-ban és 2024-ben is online kérdőíves mérésünk volt az általunk szervezett nyári táborokban résztvett gyermekek szülei felé.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A kérdőíves méréseink kiértékelése minden esetben megtörténik. 2023-ban a Ritmikus Gimnasztika szakkörükkel kapcsolatos jelzések alapján feltárt problémát megoldottuk, erről tájékoztattuk a résztvevőket. A többi választ is értékeljük és szolgáltatásaink folyamatos fejlesztésére ezeket figyelembevéve kerül sor.

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Google kérdőívek

Google kérdőívek kiértékelése, feljegyzések

Ritmikus Gimnasztika tanfolyammal kapcsolatos probléma megoldásával kapcsolatos egyeztetések feljegyzései (2023)

5 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

Kiss Andrea, közművelődési igazgató

5 EFQM LINKS**6 WHAT WE DO (APPROACH)****6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)****6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)****6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)****6 OWNER****6 EFQM LINKS**

4.2: COMMUNICATE & SELL THE VALUE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Értékeinket kommunikáljuk

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Alapértékeink (küldetés, jövőkép) mellett az általunk megteremtett értékeket folyamatosan kommunikáljuk munkatársaink és külső partnereink felé is. Munkatársaink felé szakmai és csoportértekezleteken, összdolgozó értekezleteken, céges e-mailrendszeren, belső hírlevelen keresztül kommunikálunk. Értékeink külső partnereink felé való kommunikálást honlapunk, közösségi média felületeink, az általunk működtetett médiumok, külső hírlevelek, sajtókommunikációink teszik lehetővé.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Értékeink kommunikációját is folyamatosan fejlesztjük. 2023-ban indítottuk el belső hírlevelünket, ahol rendszeresen beszámolunk az általunk teremtett új értékekről. Külső kommunikációnk fejlesztése érdekében 2023-ban megújítottuk honlapunkat, 2024-től pedig kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy honlapunk Hírek rovatában folyamatosan kerüljenek be a rólunk szóló újdonságok.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Belső hírlevelek, külső hírlevelek, sajtómeghívók és közlemények, www.agorasavaria.hu

1 OWNER

Novák Edina, kommunikációs igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Elnyert elismerések folyamatos kommunikálása

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az elmúlt években több elismerést, díjat, címet, tanúsítványt is kapott szervezetünk, amelyek jelzik, igazolják az értékteremtő munkánkat. Ezeket az elismeréseket kommunikáljuk belső csatornáinkon is, de külső partnerek számára is jelezzük. Elismeréseinkről sajtóanyagot küldünk ki a helyi médiumoknak, honlapunkra, közösségi média felületeinkre is felkerülnek. Az elnyert elismerések logóját közzé tesszük honlapunk alján, de más módon is jelezzük, pl. számláink aján a pénzügyi stabilitásunkat igazoló tanúsítványok logói. Kulturális programjaink kreatív anyagain (plakát és szórólap) is jelezzük releváns elismeréseinket.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Elnyert tanúsítványainkat megújítjuk. A 2023-ban elnyert AAA-s tanúsítványt, 2024-ben ismét elnyertük, immáron bronz fokozattal. Számláink alján, honlapunkon ezek alapján frissítettük a logókat. Keressük az elismerések kommunikációjának új módjait. Így vezettük be 2023-ban az AAA-s elismerés logójának megjelenítését a számláinkon. 2024-ben ismét elnyertük az elismerést, a számlákon frissítettük a logót, majd elnyertük a Minősített Vállalható Üzleti Szereplő tanúsítványt is, így ez is felvezetésre került az általunk kibocsájtott számlák aljára.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

AGORA honlap, belső hírlevelek, számlák

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető
Novák Edina, kommunikációs igazgató
Horváth Attiláné, gazdasági igazgató

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Értékeinket bemutatjuk a közművelődési szakmának is

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az áltunk teremtett értékeket, az általunk kifejlesztett módszereket, jó gyakorlatokat szakmai konferenciákon, publikációkban, szakmai napok lebonyolításával bemutatjuk más közművelődési szakemberek számára is.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Eredményeinket folyamatosan közöljük különféle folyóiratokban megjelent publikációkkal, konferenciaelőadásokkal, de új módszereket is kidolgozunk: 2024-ben elnyertük a Látópont Címet, amelyet innovatív közművelődési módszerekért ítélnek oda. Ennek kapcsán 2024. augusztus 29-én Látóút során fogadtunk 20 közművelődési szakembert az ország különböző pontjáról, és bemutattuk számukra működésünket, központi épületünket, valamint két telephelyünket, továbbá az általunk kifejlesztett közművelődési módszerekről tájékoztattuk őket.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Horváth Zoltán, Zsirai Dóra konferencia előadásai és publikációi, Látóút program dokumentációja, AGORA szakmai konferencia dokumentációja

3 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

A megvalósításba közművelődési folyamataink, rendezvényein kezdetén bevonjuk a marketingért és kommunikációért felelős munkatársakat.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A közművelődési szakember, programszervező kollégák programötleteiket egyeztetik a Közművelődési igazgatóval, majd annak elfogadása után a Kommunikációs igazgatóval megtervezik az adott program marketingjét, a marketingre fordított összeget, illetve azokat a csatornákat, amelyeken kommunikálni kívánjuk a rendezvényeinket.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A marketingszakembereink bevonása a belépőjegyek árképzésébe új lehetőségek bevezetését is lehetővé tette. Ilyen például, hogy a saját szervezésű bevételes eseményeinknél gyakran hirdetünk meg ún. early bird akciót, amely a programok bevezetésére szolgál, és leggyakrabban az első 100 fő számára biztosítjuk a kedvezményesebb jegyárakat.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Kulturális rendezvények tervezési lapja

4 OWNER

Novák Edina, kommunikációs igazgató

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Az értékek megfelelő kommunikálása érdekében szakterületi végzettséggel rendelkező kollégákat foglalkoztatunk.

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az általunk foglalkoztatott marketingszakemberek szakterülethez kapcsolódó alapvégzettségük és már meglévő tudásuk, szakmai tapasztalatuk mellett folyamatosan szereznek új ismereteket részben önképzés formájában, részben tanfolyamokon.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

2023-ban két, marketing egységünkönél dolgozó munkatársunk végzett a Nemzeti Művelődési Intézet kulturális marketing tanfolyamán és szervezett tanúsítványt. A képzés során megismerték a marketing és márképítés alapvető sajátosságait és módszereit, képesé váltak a szervezet piaci szempontú működésének tervezésére, valamint alkalmassá váltak a helyi értékek menedzselésére, a helyi értéktárak munkájának stratégiai tervezésére is.

2024-ben egy friss diplomás kereskedelem és marketing szakos kollégát vettünk fel, akinek segítségével újszerű közösségi médiafelületeink (pl. tik-tok) is elindultak

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ, marketing munkatársak munkaköri leírása, programbeszámoló lapok. Makkay Katalin és Jóna Tímea Kulturális marketing tanfolyami tanúsítványa.

5 OWNER

Novák Edina, kommunikációs igazgató

5 EFQM LINKS

4.3: DELIVER THE VALUE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Kulturális, közművelődési tevékenységünket a jogszabályi előírásoknak és a szakmai elvárásoknak megfelelően folyamatosan, tevszerűen végezzük.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Értékteremtő közművelődési működésünket a stratégiánk mentén évről évre előre megtervezzük, azt az éves tervezés mellett végrehajtjuk alkalmazkodva az időközben érkező új feladatokhoz. Az év végén szakmai összefoglalót készítünk, amely alapján tervezzük meg a következő éves tevékenységünket.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Minden év március 1-jéig elkészítjük közművelődési szolgáltatási tervünket jogszabály alapján. Üzleti tervünknek is része minden évben egy összefoglaló szakmai terv, de a tulajdonos önkormányzat szokásrendjéhez igazodva év elején egy külön szakmai tervet is leadunk mindezeket túl. A fenti tervezési dokumentumokat jóváhagyja a FEB, a cég Üzemi tanácsa, a városi bizottságok és a városi közgyűlés is. Azok feltöltésre kerülnek cégünk honlapjára is. A lezárt szakmai év végén szakmai beszámolót készítünk, amelyet szintén tárgyalnak és elfogadnak a fenti testületek.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Közművelődési szakmai tervek, Üzleti tervek, Szakmai éves tervek, Szakmai beszámolók

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Az általunk működtetett terekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban tájékoztatjuk látogatóinkat

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Házirendeket, látogatói szabályzatokat hoztunk létre, amelyek segítik szervezetünket abban, hogy az információkat eljuttassuk a hozzánk érkezőknek, de a látogatókat is. Kialakításra került a központunk házirendje, a központunkban külön házirend vonatkozik a Baba-mama szoba használatára. Látogatói szabályzatot alakítottunk a Víztoronyra.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Házirendjeinket, látogatói szabályzatainkat szükségszerűen felülvizsgáljuk, módosítjuk.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Központ házirend, Baba-mama szoba házirend, Víztorony látogatói szabályzat.

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

Ügyfélszolgálatként funkcionál a központunkban nyitvatartási időben működő jegyiroda és információs pult.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az egységben a Gazdasági és Pénzügyi Egység munkatársai dolgoznak hétköznap 9-től 19 óráig, szombaton 9-től 16 óráig. A látogatóknak itt van lehetőségük a jegyváltásra, de ez a személyes és a telefonos információszolgáltatás biztosításunk elsődleges színtere is egyben. Az információk átadásán túl látogatóink javaslatokat is megfogalmaznak szóban, amelyeket a kollégáink a vezetők felé közvetítenek.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A frontszolgálati kollégák felkészítését a látogatókkal való kommunikációvalra fontosnak tartjuk, ezért 2023. november 13-án a Kommunikációs igazgatónk tartott a kollégák számára egy **belső tréninget**, ahol verbális, nonverbális kommunikációról, az asszertív kommunikációról, az ügyfélszolgálati kompetenciákról, az agresszió és a jogtalan panaszok kezeléséről, valamint a vitakészség fejlesztéséről esett szó. A kollégák itt megszerzett tudása beépült a munkavégzésükbe, amellyel nagyban javultak az információátadáshoz kapcsolódó szolgáltatásaink is.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

kommunikációs belső tréning PPT-je

3 OWNER

Horváth Attiláné, gazdasági igazgató
Novák Edina, kommunikációs igazgató

3 EFQM LINKS

4.4: DEFINE & IMPLEMENT THE OVERALL EXPERIENCE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Törekszünk célcsoportunk megismerésére

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Évente látogatói elégedettségi mérést végzünk. Legutóbb **2023. október 10-től november 15-ig** végeztünk online a mérést, amely keretében a több mint 500 válaszadótól programjavaslatokat is vártunk. 314 válasz érkezett be arra a kérdésünkre, hogy mely prózai vagy zenei előadót látnának szívesen programkínálatunkban. 259 javaslat érkezett arra a kérdésünkre, hogy mely színházi darabot, előadást, koncert showt néznének meg szívesen. A kérdőívben arra is rákérdeztünk, hogy milyen változások javítanák leginkább szolgáltatásainkat? Erre 185 választ kaptunk.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A válaszokat feldolgozva próbálunk színvonalasabb szolgáltatásokat és látogatóink elvárásának megfelelő programkínálattal előállni. A mérést évente ismétljük.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

látogatói elégedettségmérés (2023)

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Biztosítjuk, hogy munkatársaink megfelelő kompetenciákkal rendelkezzenek

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Szervezetünk számára a tanulószervezet és a tudásmenedzsment stratégiai fontosságú megközelítésmód. A szervezeti tudás megjelenik a belső szabályzatokban, közös drive-on megosztott feljegyzésekben, dokumentumokban, dokumentummintákban, belső hírlevélben, stb. A kollégák tudását a szervezet folyamatosan nyomon követi: a kollégák végzettségeit dokumentáljuk a személyi anyagaikban, és a munkaköri leírásokban is. A tudásátadás munkahelyi, szakmai értekezleteken is megtörténik.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A szervezet a kulturális szakemberek továbbképzéséről szóló 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet alapján 5 évente képzési tervet készít. A jelenlegi képzési terv a 2022-2027 ciklus részeként szerepel. Az 5 éves cikluson belül a szervezet évente Beiskolázási tervet készít, melyben meghatározza adott munkavállalóra vonatkozó képzési tervét. A képzési tervet szükség esetén a kulturális szakemberek továbbképzéséről 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet 3§ (1) bekezdése alapján évente március 31-ig felülvizsgáljuk. A felülvizsgálatról jegyzőkönyv készül.

Nem csupán a közművelődési szakemberek kötelező továbbképzéséről gondoskodunk. 2022-ben tanulmányi szerződést kötöttünk három műszaki kollégánkkal Hangosító szakmai képzés megszerzésére. Cégünk finanszírozta a tanulmányokat, valamint az útiköltséget.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Képzési terv és felülvizsgálata

Beiskolázási terv

Tanulmányi szerződések és szakmai bizonyítványok másolata (Ürmössy Róbert, Várallay Károly, Várallay Márk)

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

DRIVING PERFORMANCE & TRANSFORMATION

SUMMARY

Szervezetünk gondoskodik a folyamataink menedzsmentjéről, a teljesítmény menedzsmentéről. Jövőképünkben is megjelenik a teljesítményre való fókuszáltság, illetve az innováció, kreativitás: „Társaságunk a szombathelyi közművelődés, közösségi művelődés, non-formális és formális felnőttképzés, az ifjúsági tevékenység, a sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás, és **a széles értelemben vett kulturális szolgáltatások területén kiemelkedő és tartós teljesítményt kíván mutatni, melyet az innováció, a kreativitás, az okos megoldások és a fenntarthatósági szempontok határoznak meg.** Az AGORA- ra egy folyamatosan változó, fejlődő, dinamikus erősödő szervezetként kívánjuk pozicionálni, amely Szombathely és a régió meghatározó kulturális és humán szolgáltatási cége.” Szervezeti és Működési Szabályzatunkban található meg azoknak a szakterületeknek a pontos meghatározása, ahol a szervezetnek kiemelkedő teljesítményt kell folytatnia. Ezek alapján a legfontosabb közművelődési tevékenység, amely a cég fő tevékenységeként kerül meghatározásra az alapidokumentumainkban, amely törvény által előírt kötelező feladatunk.

Szervezetünk számára a tanulószervezet és a tudásmenedzsment stratégiai fontosságú megközelítésmód. A szervezeti tudás megjelenik a belső szabályzatokban, közös drive-on megosztott feljegyzésekben, dokumentumokban, dokumentummintákban, belső hírlevélben, stb. A kollégák tudását a szervezet folyamatosan nyomon követi: a kollégák végzettségeit dokumentáljuk a személyi anyagaikban, és a munkaköri leírásokban is. A tudásátadás munkahelyi, szakmai értekezleteken is megtörténik.

A vezetők biztosítják, hogy az intézmény rugalmasan és hatásosan menedzselje a változásokat. 2020 és 2021-ben a pandémiás időszak alatt jogszabályi lehetőség nem volt arra, hogy szervezetünket intézményből nonprofit kft-vé alakítsuk át, ám a változás előkészítése már ekkor megtörtént annak érdekében, hogy a dinamikus változó környezetben rugalmasabb működési formát alakíthassunk ki. A változással egy sokkal reziliensebb szervezet alakult ki. Az átalakulással úttörők voltunk, hiszen a városban még nem volt sohasem példa arra, hogy intézményből céggé alakuljon egy szervezet (ráadásul egyből összeolvadva egy másikkal). Mind jogilag, mind pénzügyileg egy nagyon komplikált folyamatot vezényeltünk le úgy, hogy egyetlen napra sem állt le a működésünk közben.

Felismerjük a minket befolyásoló megatrendeket, azokat dokumentumainkban rögzítjük és cselekvési módokat dolgozunk ki rájuk. A számunkra legmeghatározóbb megatrendek közül a **kreativitás és innováció, a smart megoldások elterjedése és a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos kihívások** azok, amelyekkel a helyi állampolgárok, közösségek érdekében cselekednünk kell. Ezeket a Küldetésünkbe, a Jövőképünkbe, a Stratégiánkba feltüntettük, azokra megoldásokat kínálunk. A cselekvések az operatív dokumentumainkban jelennek meg: szakmai tervek, üzleti tervek, közművelődési szolgáltatási tervek. Folyamatosan elemezzük ezen jelenségeket, szükség esetén hozzáigazítjuk az alapidokumentumokhoz is. Az operatív terveinket évente frissítjük.

5.1: DRIVE PERFORMANCE & MANAGE RISK

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Jövőképünkben foglalkoztunk a teljesítménnyel

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Jövőképünk szerint: “Társaságunk a szombathelyi közművelődés, közösségi művelődés, non-formális és formális felnőttképzés, az ifjúsági tevékenység, a sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás, és a széles értelemben vett kulturális szolgáltatások területén kiemelkedő és tartós teljesítményt kíván mutatni”

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Jövőképünket évente felülvizsgáljuk

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Jövőkép, Jövőkép felülvizsgálatáról szóló feljegyzés

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS**2 WHAT WE DO (APPROACH)**

Teljesítményrendszerünk megjelenik az SZMSZ-ben

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A Szervezeti és Működési Szabályzatunk meghatározza azokat a főbb feladatokat és prioritásokat, amelyeket a napi működésünk folytatunk. Itt található meg azoknak a szakterületeknek a pontos meghatározása, ahol a szervezetnek kiemelkedő teljesítményt kell folytatnia. Ezek alapján a legfontosabb közművelődési tevékenység, amely a cég fő tevékenységeként kerül meghatározásra az alapidokumentumainkban, amely törvény által előírt kötelező feladatunk. Az SZMSZ módosításait az ügyvezető a menedzsmenttel közösen készíti elő. Annak elemeit az SZMSZ megalkotásakor és a módosításokkor a munkavállalókkal ismerteti, illetve időközben frissíti ezt a szervezeti tudást (pl. a belső hírlevélben SZMSZ elemek megjelenése).

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az SZMSZ módosításait az ügyvezető a menedzsmenttel közösen készíti elő. Annak elemeit az SZMSZ megalkotásakor és a módosításokkor a munkavállalókkal ismerteti, illetve időközben frissíti ezt a szervezeti tudást (pl. a belső hírlevélben SZMSZ elemek megjelenése).

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ és annak frissítései

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS**3 WHAT WE DO (APPROACH)**

Kockázatmenedzsment rendszerünkhöz külső szakértőt is bevonunk

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A jogszabályoknak való megfelelés érdekében több külső szakembert, tanácsadót is alkalmazunk: szakértő céggel van szerződésünk a 370/2011. (XII. 31.) Krm. rendeletben előírt integrált kockázatkezelési rendszer koordinálásával kapcsolatos feladatokra, valamint külön szerződésünk a bejelentési rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokra.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A külső szakemberrel folyamatos szerződéssel rendelkezünk, vele rendszeres kapcsolatban állunk, tőle rendszeres tájékoztatást kapunk a jogszabályi változásokról

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Integrált kockázatkezelési rendszer koordinálásával kapcsolatos feladatokra kötött szerződés

3 OWNER

Horváth Attiláné, gazdasági vezető

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Szabályzatot alkottunk a kockázatkezelésre

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2024-ben megalkotott szabályzatban meghatároztuk a kockázatkezelés lépéseit, a kockázatkezelési munkacsoportot

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A szabályzatot megismerési záradékkal láttuk el, azt a munkatársak megismerték és aláírásukkal hitelesítették. Minden évben feladattervet dolgozunk ki, amely tartalmazza a kockázatkezelési folyamatban alkalmazott dokumentum iratminták jegyzékét, felülvizsgálat rendjét, valamint az integrált kockázatkezelési folyamat egyes lépéseit.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

AGORA Savaria Nonprofit Kft. Integrált Kockázatkezelés eljárásrendjéről szóló szabályzat, kockázatkezelési feladatterv

4 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

Horváth Attiláné, gazdasági vezető

4 EFQM LINKS

5.2: TRANSFORM THE ORGANISATION FOR THE FUTURE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

A változó igényekhez igazítjuk a szervezeti működésünket

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az SZMSZ-ben határozzuk meg a működési rendünket, amelyet folyamatosan felülvizsgálunk és a mindenkori változásokhoz igazítunk.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az SZMSZ módosítására került sor a 2022-es átlakulás során (2022.01.01), majd a Szombathelyi Képzőközpont Nonprofit Kft beolvasásakor (2022.07.01.), majd a hatékonyabb szervezeti működés érdekében 2023. 03. 01-jén.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

SZMSZ változásai

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Új üzleti modelleket vezetünk be

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2024-ben az általunk működtetett Víztorony egységben már nem csupán a kulturális szakmai feladatokat látjuk el, hanem saját üzemeltetésbe vettük a vendéglátóhelyet is, miután a korábbi bérlő kezdeményezte a szerződés felmondását. Szervezetünk korábban vendéglátóegységet még nem működtetett, így feladatköreink új szegmensekkel bővültek, melyhez a megfelelő infratruktúrát, humánerőforrást biztosítottuk.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

2024-es üzleti tervünkben már számoltunk a Víztoronyban működő büfé elindításával, a továbbiakban is kalkulálunk az üzleti tervezésünk során vele.

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Víztorony vendéglátóhely engedélye, 2024-es üzleti terv

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

5.3: DRIVE INNOVATION & UTILISE TECHNOLOGY

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Innovatív megoldásokat dolgozunk ki a közművelődés területén, melyeket az országos szakma is számontart, elismer

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2024-ben vehettük át a Magyar Közösségépítők Értékszövetsége Egyesület által megítélt **Látópont Címet**. A címet olyan kulturális szervezeteknek kaphatják meg, amelyek rendelkeznek speciális, egyedi, csak a pályázóra jellemző közművelődési innovációval, azonban ez átültethető más szervezet működésébe is akár, tehát jó gyakorlatok, egyedi közművelődési módszerek. A pályázatban 3 területet jelöltünk meg és bontottunk ki:

- Robotika és digitális technológia a közművelődési tudásátadásban
- Interaktív tanulási terek működtetése (Víztorony, KRESZ park)
- Art mozi bekapcsolása a közművelődési tevékenységbe (AGORA- Savaria Filmszínház)

Ezeket az egyesület szakemberei úgy ítélték meg, hogy szervezetünk és a betérjesztett három közművelődési innovációnk méltó a cím elnyerésére.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Látópont Címet elnyerő innovációinkat fenntartjuk működtetjük, és másoknak is bemutatjuk. Csatlakoztunk a Látóút programhoz: 2024. augusztus 29-én 20 közművelődési szakembernek mutattuk be szakmai innovációinkat.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Látópont cím oklevél, Látóút program dokumentációja

1 OWNER

Kiss Andrea, közművelődési igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

2 OWNER

2 EFQM LINKS

5.4: LEVERAGE DATA, INFORMATION & KNOWLEDGE

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Kiemelt figyelmet fordítunk a hozzánk érkező adatok biztonságára

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az általunk kezelt, hozzánk érkező adatokkal kapcsolatban megalkottuk GDPR szabályzatunkat. Az adatbiztonság érdekében külsős adatvédelmi szakembert foglalkoztatunk. 2024. február 22-én egy összdolgozói értekezlet keretében szervezetünk adatvédelmi szakértője adatvédelemmel kapcsolatos tájékoztatást, tudásátadást tartott kollégáinknak, hogy a lehető legszélesebb munkavállalói kör kapjon adatvédelmi információkat.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A GDPR szabályzatot 2024-ben felülvizsgáltuk átalakítottuk.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

GDPR szabályzat. Szerződés az adatvédelmi feladatok ellátásával kapcsolatban. Feljegyzés 2024. február 22-én egy összdolgozói értekezlet

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

Az információ és tudásátadás érdekében több belső és külső rendszert működtetünk.

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A belső információ és tudásátadást szolgálják az értekezletek, megbeszélések (ezekről utólag körbeküldött feljegyzések készülnek), a céges e-mailek, a belső hírlevelek, tájékoztatók, a belső szabályzatok, amelyeket a munkavállalók megismernek és ezt megismerési nyilatkozattal hitelesítik. Munkánk során a belső információátadás fontos felületei az általunk használt drive-ok, valamint az online rendezvénynaptárunk, a Probook

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A Probook rendszer működését 2023-ban közös megbeszélés alapján feltöltési sablonnal, ún. sorvezetővel szabályoztuk. Ezt közművelődési szakember kollégáinkkal 2024-ben újra felülvizsgáltuk

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Belső hírlevelek, e-mailek kiküldött tájékoztatók, belső szabályzatok, kommunikációs csatornák és Probook rendszer print screen képe

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

3 WHAT WE DO (APPROACH)

A szervezet működését befolyásoló információkat folyamatosan elemezzük, sőt lehetőség szerint aktív alakítókként is igyekszünk fellépni.

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az ügyvezető rendszeresen részt vesz Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének ülésein, valamint a Kulturális, Oktatási és Civil Bizottság, a Gazdasági és Jogi Bizottság, esetenként a Városstratégiai Bizottság, továbbá a Költségvetési Bizottság ülésein is. Az ülések előterjesztéseit rendszeresen nyomon követi, melyek között helyi rendeletek, városi fejlesztési tervek, stratégiák, koncepciók, illetve a várossal kapcsolatos beszámolók (testvérvárosi kapcsolatok, bűnmegelőzés, egészségügyi beszámolók stb.) is fellelhetők. A társaság ügyvezetője tagja a Szombathelyi Értéktár Bizottságnak kulturális örökség szakterületen, így folyamatosan nyomon követi a helyi értékek alakulását, amely a kulturális alapú gazdaságfejlesztésre irányuló tevékenységünkhöz nyújt többletinformációkat.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A városi testületek ülésein rendszeresen részt vesz az ügyvezető.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Városi bizottságok, közgyűlés, Értéktár Bizottság jelenléti íve

3 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

3 EFQM LINKS

4 WHAT WE DO (APPROACH)

Felmérjük a szervezet információáramlás, tudásmegosztás rendszerét.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

2023-ban 20 fő részvételével, 2024-ben 50 fő részvételével zajlott team hálózatelemzés, amelyből teljeskörű képet kapunk a szervezeten belüli kapcsolati hálóról, valamint arról, hogy az információk, tudások honnan hová áramlódhatnak.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az eredményekről kaptunk egy online összefoglalót, amelyet egy szóbeli összegzés egészített ki. Ezek alapján egy összképünk van arról, hogy mennyire egészséges értéken áll az információáramlás, tudásmegosztás, illetve szociometriák segítségével azt is látjuk, hogy ki kinek ad, ki kiktől kap információt, tudást, illetve kik azok aki esetleg ebből a hálózatból kimaradnak. Ezeket az információkat a menedzsment megkapta, azokat használja a munka során a hatékonyabb információ és tudásátadás érdekében. Az összegző, menedzsment számára rendelkezésre álló információk mellett minden résztvevő egyéni értékelő lapot is kapott, így egyéni javaslatokkal is rendelkeznek a kollégák az információ és tudásátadással kapcsolatban is.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Team hálózatelemzés eredmények, személyre szóló értékelések

4 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

4 EFQM LINKS

5 WHAT WE DO (APPROACH)

Társaságunk védi a kiemelt szellemi tulajdonát

5 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Kiemelt szellemi tulajdonunknak számít az 1966 óta a központi épületünkben zajló Savaria Nemzetközi Táncverseny, melynek védejegyoltalmáról gondoskodtunk.

5 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala 2023. májusi döntése alapján a **Savaria Nemzetközi Táncverseny védjegybejegyzést kapott**. A védjegy jogtulajdonosa az AGORA Savaria Nkft. Ezek alapján a kifejezést a társaság használhatja, vagy engedélyezheti a használatát.

5 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Savaria Nemzetközi Táncverseny védjegybejegyzése

5 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

5 EFQM LINKS

6 WHAT WE DO (APPROACH)

Társaságunk helyi értékelterjesztéseket tesz a kiemelt szellemi tulajdonának számító rendezvényekkel, illetve a hozzánk kapcsolódó egységekkel kapcsolatba.

6 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az AGORA mindennapi működésében a minőség mellett a fenntarthatóságnak is fontos szerepe van, azért, hogy Szombathely szellemi, kulturális és épített örökségét a jövő generációja számára is megőrizzük. Ebből a célból, négy, az AGORA körébe tartozó kulturális értéket terjesztettünk fel a Szombathelyi Értéktárba, melyet a Szombathelyi Értéktár Bizottság érdemesnek tartott és jóváhagyott 2023-ban és 2024-ben.

6 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A döntés értelmében helyi értéknek számít az AGORA- Savaria Filmszínház és Szombathely mozikultúrája (kulturális örökség, valamint épített környezet kategóriában); Víztorony és környezete (turizmus, valamint épített környezet kategóriában); Savaria Nemzetközi Táncverseny (kulturális örökség, valamint sport kategóriában), valamint a Szombathelyi Televízió. Értékeinkre büszkék vagyunk, mert mások felé is jelzi azt a minőséget és tudást, amelyet képviselnek, ezért honlapunkon és egyéb felületeinken is jelezzük ezt.

6 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Szombathelyi Értéktár Bizottság határozatai; a helyi értékek közé sorolásról szóló tanúsítványok (díszoklevelek)

6 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

6 EFQM LINKS

5.5: MANAGE ASSETS & RESOURCES

1 WHAT WE DO (APPROACH)

Fennartható egyensúlyt alakítottunk ki a pénzügyi források felhasználásában.

1 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A pénzügyi erőforrások eloszlását a társaság üzleti tervében, illetve annak módosításaiban határozzuk meg, illetve a könyvelés alapján szakáganként, feladatonként, funkcióként elkülöníthető, továbbá a pénzügyi beszámolókból látható még.

A Társaság gazdálkodása az üzleti tervre épül. Az üzleti év végén mérleget és eredmény kimutatást készít. Az ügyvezető igazgató felelős a cég gazdálkodásáért. A gazdálkodás tervezése és irányítása a Gazdasági és Üzemeltetési igazgató feladata. A gazdálkodás az Üzleti tervre épül. A bevételek és a kiadások egyensúlyában a Társaság szakmai érdekeit, gazdálkodásának biztonságát, és eredményességét kell szem előtt tartani. Rendelkezünk a köztulajdonban álló gazdasági társaságok fizetésekre vonatkozó megelőzés/nyomon követése érdekében szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslat dokumentummal.

1 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az üzleti tervezésünket az év során felülvizsgáljuk és aktualizáljuk, a módosításokat a FEB ülésekre, valamint a városi bizottsági ülésekre, közgyűlésre visszük elfogadásra, jóváhagyásra. Szükség esetén módosítunk az üzleti tervünkön. Félévkor és év végén pénzügyi beszámolót készítünk, melyeket a fenti testületek is tárgyalnak és elfogadnak.

1 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

pénzügyi beszámolók, Üzleti tervek, üzleti terv módosítások,

1 OWNER

Horváth Attiláné, gazdasági igazgató

1 EFQM LINKS

2 WHAT WE DO (APPROACH)

A technológia menedzselése a stratégia megvalósítását szolgálja

2 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

A közösségek tagjai újszerű kihívásokkal szembesülnek, amely a hálózati működés, a robotizáció, a digitalizáció, az automatizáció ismeretét teszik szükségessé. A közművelődési szervezeteknek ezeket az értékeket, tudásokat közvetíteniük kell annak érdekében, hogy az adott településen, térségben lévő közösségek és azok tagjai folyamatosan naprakész tudást birtokoljanak. Az elmúlt időszakban felerősödtek azon törekvéseink, amelyek a korszerű technológiákra építve a digitális kultúra elterjedését is segítik úgy, hogy a város gazdaságfejlesztéséhez is hozzájárulnak naprakész digitális készségekre való felkészítéssel.

2 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A DigIT-AGORA-Okos város, okos közösségek című TOPprojektünk keretében beszerzésre kerültek olyan új digitális eszközök (humanoid robot, LEGO robotok, LEGO robot asztal, 3D-s nyomtató), amelyek a hazai közművelődési intézmények döntő részében nem állnak rendelkezésre. Ezekre alapozva újszerű ismeretterjesztő alkalmak, workshopok, műhelymunkák kerültek bevezetésre. A jó gyakorlat alapjául szolgáló DigIT-AGORA projekt 2021-ben indult és 2023 tavaszán zárult. A jó gyakorlat fenntarthatósága érdekében 2023. őszől pályázati támogatás nélkül indítottunk robotika klubot, továbbá partnereinkkel továbbra is szervezzük a félévente megrendezésre kerülő robotika versenyeket. Az AGORA RoboKlub működéséhez egy saját termet szabadítottunk fel, amelyet a téma iránt érdeklődők rendelkezésére bocsájtottunk

2 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

DigIT-AGORA-Okos város, okos közösségek pályázati anyag

2 OWNER

Kiss Andrea, közművelődési igazgató

2 EFQM LINKS**3 WHAT WE DO (APPROACH)**

Az üzemeltetésünkbe kapott ingóságok működtetését hatékonyan menedzseljük

3 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Az infrastrukturális erőforrások elosztása az alapító okiratban és az SZMSZ-ben követhető nyomon (telephelyek eloszlása stb.) A Társaság a fenntartó szervtől használatba átvett ingó,- és ingatlan vagyonnal, az államháztartási törvényben (2011.évi CXCV. tv.) és végrehajtási rendeletében, valamint az önkormányzat vagyonáról és a vagyongazdálkodás szabályairól szóló hatályos rendeletében foglaltak szerint gazdálkodik alapfeladatainak ellátása érdekében.

3 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

Az általunk használt eszközök, ingóságok, szerkezetek karbantartása folyamatos. A központunkban található felvonó karbantartása havi rendszerességgel történik, majd sor kerül egy 13. és 14. havi független ellenőrzésre is. Az összes épületünknel hat havonta történik a vészvilágítás karbantartása, és szintén fél évente tartják karban a tűzjelzőket is. Központunkban a színpadtechnika alsó és felső gépezetének karbantartása ugyancsak 6 havonta történik, majd újabb 6 hónapra rá ennek felülvizsgálata, ellenőrzése. A mozigépek esetében szintén rendelkezünk karbantartási szerződéssel. Az egyéb kiegészítő eszközök, bútorok ellenőrzése és szükség szerinti karbantartása folyamatosan történik saját technikai kollégáink által, vagy eseti külső megbízásokkal. Ingóságaink selejtezési mechanizmusát a Selejtezési szabályzatunk tartalmazza.

3 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Alapító okirat, SZMSZ, Karbantartási szerződések, dokumentációk.

3 OWNER

Gyűrüs Ferenc, műszaki egység vezető

3 EFQM LINKS**4 WHAT WE DO (APPROACH)**

Eszközeinket leltározzuk, a felesleges eszközöket selejtezzük.

4 HOW WE DO IT (DEPLOYMENT)

Rendelkezünk leltározási és selejtezési belső szabályzatokkal is. Leltározási ütemtervet készítünk, valamint leltárfelvételi ívet, ezt követően készletezési jegyzőkönyvet. A felesleges eszközöket a selejtezési szabályzatunk alapján leselejtezzük, arról szintén jegyzőkönyvet készítünk.

4 HOW & WHEN WE REVIEW IT (ASSESSMENT & REFINEMENT)

A leltározásra 3 évente kerül sor, a selejtezés eseti, szükség szerint valósul meg.

4 HOW WE SHOW THIS (EVIDENCE)

Leltározási szabályzat, selejtezési szabályzat. Leltározási és selejtezési dokumentációk.

4 OWNER

4 EFQM LINKS

STAKEHOLDER PERCEPTIONS

SUMMARY

Szervezetünk a jogszabályok és a tulajdonossal kötött közművelődési megállapodásunk alapján mind a hét közművelődési alapszolgáltatást ellátja, valamint egyéb feladatokat (mozi, turisztikai attrakció, gyermeküdülő üzemeltetés, sajtótermék kiadás, lineáris médiaszolgáltatás stb.) is ellát. Tevékenységeink magas szintű ellátásához nem csupán a kollégák és kulcsfontosságú partnereink visszajelzésére, de szolgáltatásaink igénybevevőinek visszajelzésére is szükségünk van. Ezeket a visszajelzéseket becsatornázzuk, elemezzük és szükség esetén módosítunk szolgáltatásainkon. A szolgáltatásainkkal kapcsolatos eredményeinkre büszkék vagyunk, azokat számon tartjuk. Ugyancsak fontosak a szolgáltatásaink szempontjából fenntartói észrevételek, azokat meghallgatjuk, munkánk során igyekszünk azokat figyelembe venni. Ugyanennyire fontos a helyi médiában való reprezentációnk, hiszen az általunk nyújtott szolgáltatásokról a médiában megjelenő hírek, tudósítások alapján tájékozódnak részben a döntéshozók, részben a helyi lakosság is.

6.1: CUSTOMER PERCEPTION RESULTS

1 INDICATOR TITLE

Lakossági vélemények alapján mérjük, hogy melyek a legnépszerűbb egységeink

1 INDICATOR DESCRIPTION

Az AGORA 2022. évi kérdőíves felmérésében a látogatók elégedettségével és igényeivel kapcsolatos kérdéseket tettünk fel. A lekérdezésben a szívesen látogatott programok típusára, a kulturális kiadás mértékére és a preferált kommunikációs csatornákra vonatkozó kérdések szerepeltek. Az igényfelmérések és jelzések alapján az AGORA számos változtatást vezet(ett) be rendezvényszervezési tevékenységében. 2023. október 10-től november 15-ig újból végeztünk látogatói elégedettségmérést. A mérésre online formában került sor, azt 508 fő töltötte ki. A válaszok alapján legnépszerűbb egységünk a központunkként is szolgáló AGORA- Művelődési és Sportház, majd a Savaria Filmszínház, ezek után a KRESZ Park, végül a Víztorony.

1 OWNER

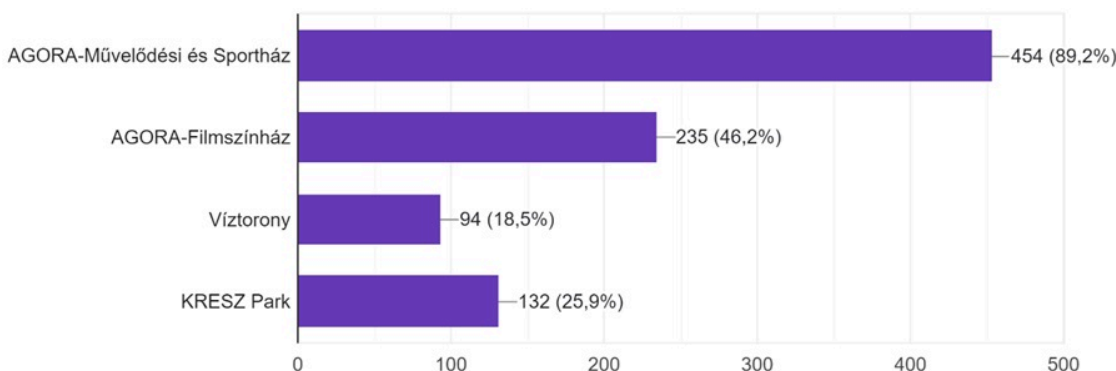
Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

1 ADD IMAGE

Melyik épületeinkben járt az elmúlt fél évben? (több válasz is jelölhető)

509 válasz



2 INDICATOR TITLE

Programjainkkal kapcsolatos lakossági elégedettség

2 INDICATOR DESCRIPTION

2023-as felmérésünk alapján a válaszadók döntő többsége elégedett volt, azonban az esetleges elégedetlenséggel kapcsolatban is nyertünk információkat. Vezető elégedetlenségi okokhoz tartoznak a közönség egyes tagjainak a programhoz nem illő viselkedése, kisebb hangtechnikai problémák és az, hogy a program tartalma nem nyerte el a válaszadó tetszését.

2 OWNER

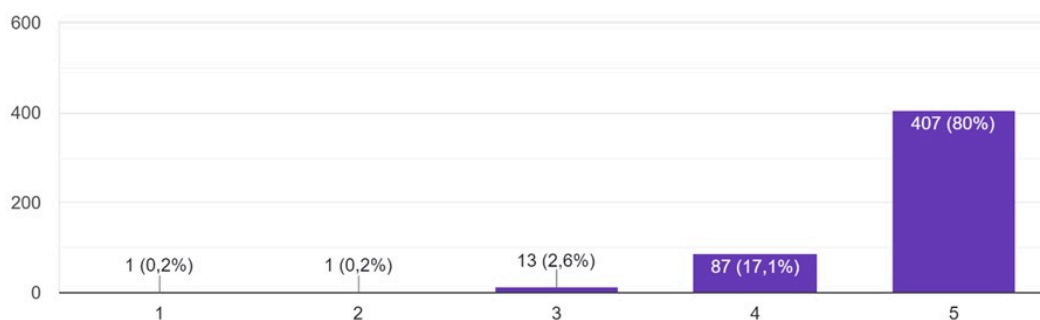
Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

2 ADD IMAGE

Összességében mennyire volt elégedett a programmal? Jelölje 1-5-ig (1 - a legkevésbé elégedett, 2 - kissé elégedetlen, 3 - semleges, 4 - kissé elégedett, 5 - nagyon elégedett)

509 válasz



3 INDICATOR TITLE

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos lakossági elégedettség

3 INDICATOR DESCRIPTION

2023-as felmérésünkben a szolgáltatásaink minőségével való elégedettségre is rákérdeztünk a hang- és fénytechnika, az információs-jegyértékesítő kollégák, az épület és fogadóterek tisztasága, valamint a web és közösségi oldalak tekintetében. A válaszok alapján az szűrhető le, hogy a lakosság nagy része elégedett a szolgáltatásaink színvonalával, azonban kiemelt figyelmet kell fordítanunk a technikára és a tisztaságra.

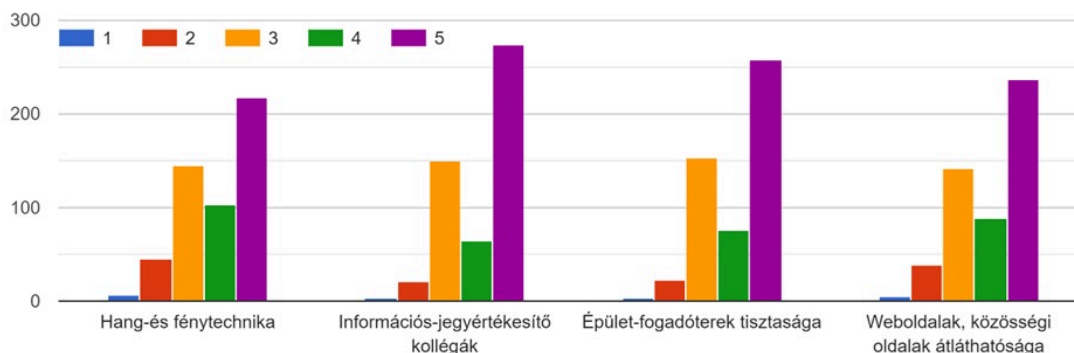
3 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

3 EFQM LINKS

3 ADD IMAGE

Mennyire volt elégedett a szolgáltatás minőségével?



4 INDICATOR TITLE

Google értékelések nyomonkövetése

4 INDICATOR DESCRIPTION

A szolgáltatásainkat igénybevevők elégedettségének másfajta módja lehet a **Google értékelés**, ahol 5 fokozatban lehet pontozni egy-egy egységet.

A hozzánk köthető, a Google értékelésben szereplő egységek a következők szerint szerepelnek: AGORA–Művelődési és Sportház 4,4 pont 1505 fő értékelése alapján; AGORA–Savaria Filmszínház 4,6 pont 1227 fő értékelése alapján; Víztorony 5 pont (igaz itt csak egy értékelés látható); KRESZ Park 4,5 pont 69 fő értékelése alapján; felsőcsatári Gyermeküdülő 4,2 pont 5 fő értékelése alapján; Szombathely Televízió 4 pont 22 fő értékelése alapján.

4 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

4 EFQM LINKS

4 ADD IMAGE

5 INDICATOR TITLE

Szakkörök, táborok résztvevőinek elégedettségmérése

5 INDICATOR DESCRIPTION

Az általános elégedettségmérés mellett speciális mérést is folytatunk. 2023 nyarán zárultak az éves szakköreink. Összesen 10 szakkört működtettünk ekkor. A **szakkörök** résztvevőinek (gyermekszakkör esetén a gyermekek szülőinek) online kérdőívet küldtünk körbe, amelyre 79-en válaszoltak. Az elégedettségmérésünk kiterjedt a szakkör megszervezésének, a szakkörrel kapcsolatos előzetes információkra, a szakkörvezetőre/oktatóra, a terem felszereltségére, a szakkör árára. A szervezéssel 83,5% teljes mértékben elégedett volt. 2023-ban az általunk szervezett táborokkal kapcsolatos kérdőívünkre 42 válasz érkezett be. A táborral kapcsolatos információkkal, a kapcsolattartó kolléga segítőkészségével, az AGORA-s kollégák helyszíni segítségével, a tábor programjával 92 és 100% között teljes mértékben elégedettek voltak. A kérdőívet 2024-ben is megismételtük.

5 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

5 EFQM LINKS**5 ADD IMAGE****6 INDICATOR TITLE**

Víztorony egységünkkel kapcsolatos látogatói elégedettségmérés

6 INDICATOR DESCRIPTION

2024-ben bevezettünk a Víztorony telephelyünkön is egy látogatottsági elégedettségi kérdőívet. Az első hónapok adatait összegezve elmondhatjuk, hogy 2024. február és március hónapokban összesen 96 fő töltötte ki a kérdőívünket. A kérdőívben vizsgáljuk a kitöltők nemét, életkorát és azt is, hogy honnan érkeztek. A kérdőívben értékelhetik a Víztorony környezetét és külön az élményt is. Elmondható, hogy a környezettel kapcsolatban csupán 2 db 3-as értékelést kaptunk az 5-ös skálán, a többi 4-es és 5-ös, míg az elégedettségénél a legrosszabb értékelés egy 3-as érték, hat 4-es érték, a többi ötös.

6 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

6 EFQM LINKS**6 ADD IMAGE**

6.2: PEOPLE PERCEPTION RESULTS

1 INDICATOR TITLE

Team hálózatelemzés eredménye

1 INDICATOR DESCRIPTION

A 2023 júniusában lefolytatott 20 fős **team hálózatelemzés** nagyban segítette megismeri a munkatársaink véleményét, elégedettségét, a kollégák közötti kapcsolatrendszerüket. A 6 vizsgált szegmens (munkafolyamatok, információáramlás, elköteleződés, véleményvezérek, tudásmenedzsment, motivációskultúra) mindegyikében megkaptuk az eredmények leírását, megoldási javaslatokat, valamint az egyes szegmensekhez kapcsolódóan szociometriai ábrákat az egyes munkatársak kapcsolódásairól. A felmérés előnye volt, hogy a válaszok alapján nem csak a szervezet, de mind a kitöltésben résztvevő 20 fő személyre szóló visszajelzést kapott, amely összesítette a saját magára vonatkozó megállapításokat, valamint a 6 szegmenshez kapcsolódóan javaslatok, akciótervek is megfogalmazásra kerültek a kollégák számára, amelyek segíthetik további munkájukat. **2024-ben a mérést megismételtük 50 fővel.**

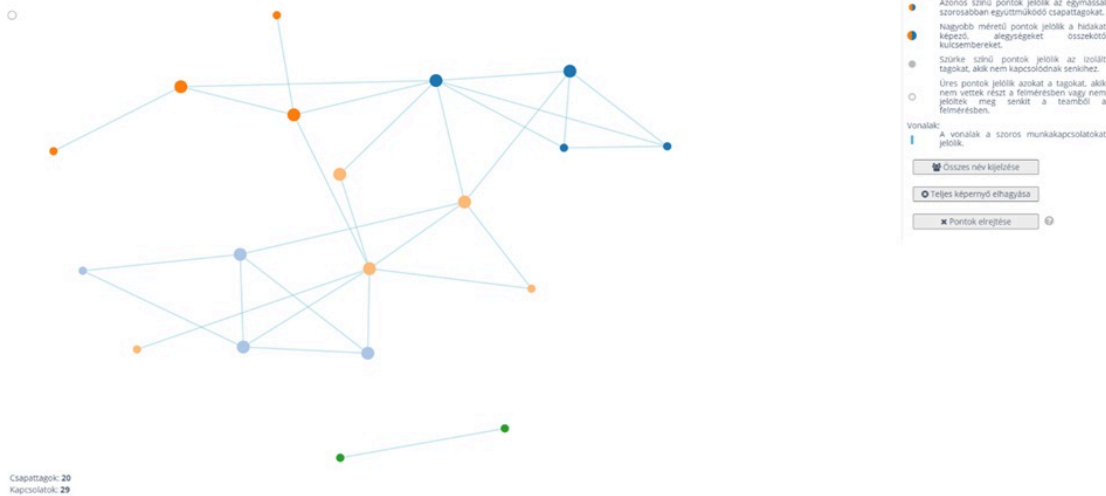
1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

1 ADD IMAGE

Milyen hatékony a munkamenet a csapatodban?



2 INDICATOR TITLE

Dolgozói elégedettségi kérdőív: mennyire érzik jól magukat a cégnél

2 INDICATOR DESCRIPTION

2023 második felében az ország számos nonprofit szervezete közül az AGORA-t is beavagották azon 4 szervezet közé, amely ingyenes tanácsadást kapott az E.ON cégtől. A tanácsadás elsősorban szervezetfejlesztésre, emberi erőforrás-gazdálkodásra, belső kommunikációra vonatkozott, melyben az E.ON vezető szakemberei és szakértői vettek részt. A folyamat egyik elemeként 2023. október 4-ei határidővel **dolgozói elégedettségi kérdőívet** töltöttünk ki a kollégáinkkal. Összesen 32 beérkezett válasz született. Az első kérdésben arra voltak kíváncsiak, hogy a munkatársak mennyire érzik jól magukat a cégnél. A 10-es skálán adható válaszok alapján voltak olyanok, akik a negatív tartományban adtak értékelést, azonban a többség véleménye inkább pozitív volt.

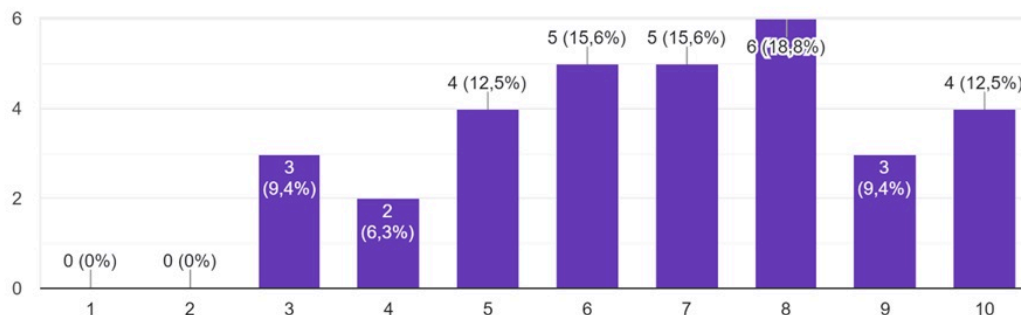
2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS**2 ADD IMAGE**

Mennyire érzed jól magad az Agoránál?

32 válasz

**3 INDICATOR TITLE**

Dolgozói elégedettségi kérdőív: miért szeret a cégnél dolgozni

3 INDICATOR DESCRIPTION

A munkatársak megjelölhették azt is, hogy miért szeretnek a cégnél dolgozni, tehát mik azok a motiváló tényezők, amelyek jellemzők ránk. Ezek között első helyen a változatos feladatok, a rugalmas munkaidő, valamint a kapcsolatépítési lehetőség áll. Ki kell emelni ugyanakkor, hogy a lehetséges válaszok között a bér/juttatások-ra egyetlen válasz sem érkezett. A válaszok alapján fontos felismernünk, hogy mik azok az értékeink, amikre a munkavállalók szempontjából érdemes építenünk, ugyanakkor látnunk kell azt is, hogy melyik az a terület, amelyeken érdemes még dolgozni, ha megtartani kívánjuk kollégáinkat, motivációjukat pedig folyamatosan fenntartani.

3 OWNER

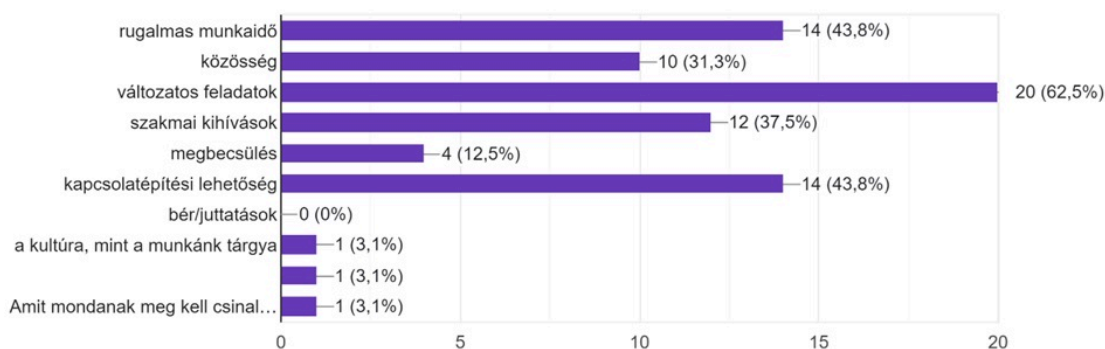
Horváth Zoltán, ügyvezető

3 EFQM LINKS

3 ADD IMAGE

1. Miért szeretsz az Agoránál dolgozni? (több válasz is lehetséges)

32 válasz



4 INDICATOR TITLE

Dolgozói elégedettségi kérdőív: mi jellemző a cégre

4 INDICATOR DESCRIPTION

1-től 10-es skálán azt is meg kellett adni, hogy az AGORA-ra a kollégák véleménye alapján mennyire jellemzőek az alábbi fogalmak: fiatalos, lendületes, gyorsan reagál az igényekre, minőséget képvisel. A válaszok alapján az rajzolódik ki, hogy a leginkább úgy tekintenek a munkatársak a szervezetre, mint amely minőséget képvisel. Ez egyezik minőségi, kiválósági törekvéseinkkel, így a munkatársak véleménye egybecseng a vállalati stratégiánkkal

4 OWNER

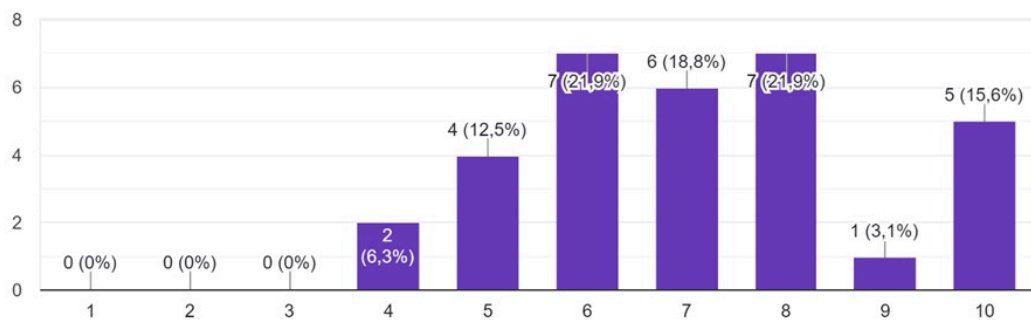
Horváth Zoltán, ügyvezető

4 EFQM LINKS

4 ADD IMAGE

1-10ig terjedő skálán mennyire érzed, hogy az Agora: minőséget képvisel

32 válasz



5 INDICATOR TITLE

A munkatársak díjra javasolták az ügyvezetőt

5 INDICATOR DESCRIPTION

2023-ban Horváth Zoltán a cég ügyvezetője felkerült a Jövő vezetője díj nonprofit kategóriájának short listájára. Az országos díjra több száz vezető lett felterjesztve. A szűkített listára 4 munkatárssal folytatott egy óras interjú alapján került fel az ügyvezető. 2024-ban a kollégák újból jelölték az ügyvezetőt. A jelöléshez egy 10 perces videót is készítettek a munkatársak. Ebben az évben nonprofit szervezet kategóriában az ügyvezető elnyerte a díjat.

5 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

5 EFQM LINKS**5 ADD IMAGE****6 INDICATOR TITLE**

A közvetlen munkatársak értékelték az ügyvezetőt

6 INDICATOR DESCRIPTION

2024-ben az ügyvezetőt 360 fokos módszerrel értékelték. Az önértékelés mellett 6 közvetlen munkatárs értékelt az ügyvezető kompetenciáit, amely után visszajelzés érkezett arra vonatkozólag, hogy mely tulajdonságokban erősebb, illetve mely kompetenciák fejlesztendők még. A felmérés azt is megmutatta, hogy az önértékelésben és a munkatársi értékelésben hol vannak jelentősebb eltérések. Kommunikációban a munkatársak szerint erősebb az ügyvezető, tervezésben viszont gyengébb, mint amit az önértékelés mutatott.

6 OWNER

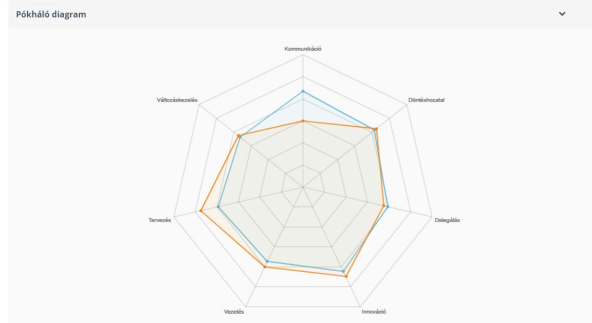
Horváth Zoltán, ügyvezető

6 EFQM LINKS

6 ADD IMAGE

Kompetenciák összesített eredménye
A táblázatban a vizsgált kompetenciák csapatszintű átlagát és szórását mutatjuk meg.

Kompetencia	Mások	Önértékelés
Kommunikáció	4,38 0,60	5,00
Döntéshozatal	4,14 0,87	4,75
Delegálás	3,90 0,90	3,75
Innováció	2,88 0,80	4,00
Vezetés	3,75 0,75	4,00
Tervezés	3,55 0,77	4,75
Változáskezelés	3,64 0,83	5,75



6.3: BUSINESS & GOVERNING STAKEHOLDER PERCEPTION RESULTS

1 INDICATOR TITLE

Folyamatosan kapcsolatban vagyunk a tulajdonos Szombathely Megyei Jogú Város önkormányzatával.

1 INDICATOR DESCRIPTION

Tudjuk, hogy a tulajdonos döntéseit, érdekeit működésünk során prioritásként kell kezelni. Az önkormányzat a törvényi kötelezettségeinek egy részét cégünkön keresztül biztosítja, ennek érdekében az önkormányzat és az AGORA között közművelődési feladatellátási szerződéssel rendelkezünk. Nem csak mi vagyunk figyelemmel a tulajdonos érdekeire, de ők is folyamatosan kikérik a szervezet véleményét és figyelembe veszik a szervezet igényeit. Többek között ennek köszönhető az, hogy költségvetési intézményből nonprofit kft.-vé alakulhatott az AGORA. A tulajdonost főként a Közgyűlés, a képviselők képviselői, különösen annak polgármestere, a kulturális alpolgármester, valamint a városi bizottság, az általuk delegált felügyelő bizottság, a hivatal képviselik.

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

1 ADD IMAGE

2 INDICATOR TITLE

A tulajdonos elismeri munkatársaink teljesítményét

2 INDICATOR DESCRIPTION

A szombathelyi AGORA 2007-es alakulása óta több munkatársunk is elismerésben, díjban részesült kulturális munkájáért. 2013-ban Ifjúságért díjat Kiss Andrea akkori gyermekszakág vezető (jelenlegi közművelődési igazgató). 2014-ben Novák Edina jelenlegi kommunikációs igazgató, egy évvel később 2015-ben Gyűrűs Ferenc műszaki vezető, 2021-ben Mayer Rudolf mozgókép szakági vezető, a Kiemelkedő kulturális munkáért díj II. fokozatát vehette át. 2023-ben Kiss Andrea közművelődési igazgató kapta az elismerés I. fokozatát, Sugár Judit, a Szombathelyi Televízió vágója, adásrendezője pedig Szombathely Sajtójáért díjban részesült. 2024-ben Németh Zita szervezetünk közművelődési szakembere a Kiemelkedő kulturális munkáért díj II. fokozatát vehette át.

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

2 ADD IMAGE

6.4: SOCIETY PERCEPTION RESULTS

1 INDICATOR TITLE

Szervezetünk is több elismerésben részesült az elmúlt időszakban

1 INDICATOR DESCRIPTION

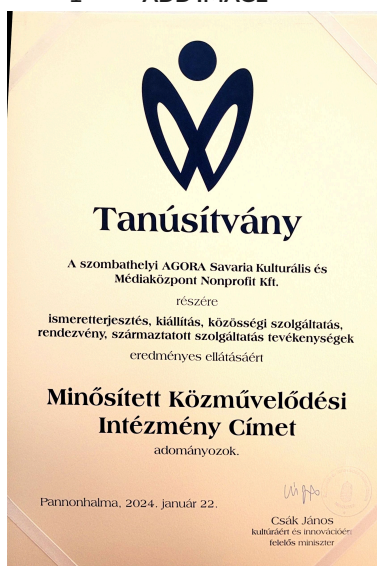
Az AGORA–Művelődési és Sportház *poptörténeti emlékpont* lett. 2020-ban az *Év Kutya barát Helye* cím közönségdíját kaptuk, a legtöbb szavazatot kapó munkahely kategóriában. 2023-ban elnyertük a *Család barát Munkahelytanúsítványt*, valamint központunk a *Család barát Szolgáltatóhely* címet. Pénzügyi stabilitásunkat az *AAA Highest Creditworthiness* tanúsítvány igazolja, melyet 2023-ban és 2024-ben is elnyertük, továbbá *Minősített Vállalható Üzleti Szereplő* lettünk. 2023-ban ítélték meg számunkra a *Minőségi Közművelődési Címet*, amelyet 2024. január 22-én, a magyar kultúra napján vehettünk át. 2024-ben *Felelős Foglalkoztató tanúsítványt* vehettünk kézbe a legmagasabb minősítéssel, arany fokozattal. Ugyancsak 2024-ben vehettük át *Látópont Címet* közművelődési tevékenységünkért, valamint a *Zöld Minősítést* környezetvédelmi törekvéseinkért.

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

1 ADD IMAGE



2 INDICATOR TITLE

Sajtómegjelenések

2 INDICATOR DESCRIPTION

Sajtómegjelenéseinket is olyan teljesítménymutatónak gondoljuk, amelyek a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettséget jelzik vissza a számunkra. A 2023-as média megjelenéseinket a következő táblázatba foglaltuk össze, amelyből látható, hogy kiemelkedő számú, több mint ezer megjelentést tudunk produkálni.

2 OWNER

Novák Edina, kommunikációs igazgató

2 EFQM LINKS

2 ADD IMAGE

MÉDIA MEGJELENÉSEK	
Médium	Összesen
Vas Népe (vaol.hu)	323
nyugat.hu	146
ugytudjuk.hu	27
Rádió 1 (friss.hu)	32
savariaforum.hu	226
Savaria Fórum (hetilap)	157
Szombathelyi Televízió (sztv.hu)	56
vaskarika.hu	56
szombathely.hu	42
kormend.hu	54
Rábavidék	1
hirlevegplusz.hu	1
elre.sek.hu	1
magyarhirlap.hu	2
rtvslo.si	1
112press.hu	1
mti.hu	2
hungarysport.hu	1
akibic.hu	1
marieclaire.hu	1
Összesen	1131

3 INDICATOR TITLE

Helyi nyilvánosság biztosítása

3 INDICATOR DESCRIPTION

A **helyi nyilvánosság**ot elsősorban két általunk működtetett médium biztosítja. A Szombathelyi Televízió működése az 1980-as évek végére nyúlik vissza. 2022. január 1-jétől a Szombathelyi TV is az AGORA részeként működik, 2021-ben az AGORA központi irodaépületében került elhelyezésre a szerkesztőség és a stúdió is. Hétköznapokon 13 perces híradókkal, valamint magazinműsorokkal jelentkezik. A hagyományos televíziós adásokon túl jelentős értéket képvisel a Szombathelyi Televízió YouTube csatornája, amelyre több, mint 4 ezren iratkoztak fel és eddig több, mint 23 ezer videó érhető el rajta. A Savaria Fórum hetente 24 oldalon jelenik meg és aktuális információkkal, beszámolókkal, interjúkkal tájékoztatja a helyieket.

3 OWNER

Novák Edina, kommunikációs igazgató
Horváth Zoltán ügyvezető

3 EFQM LINKS

3 ADD IMAGE

4 INDICATOR TITLE

Önkéntességgel kapcsolatos tevékenység

4 INDICATOR DESCRIPTION

Cégünk nyitott az állampolgári öntevékenység segítésére. A középiskolások számára lehetőség van közösségi szolgálat teljesíteni nálunk, amellyel nagy számban élnek.. Minden évben több egyetemi gyakorlatot fogadunk, elsősorban közösség-szervezőket, de marketing és rekreáció szakos hallgatók is szakmai gyakorlati tapasztalatokat szerezhetnek nálunk.

Szombathely Megyei Jogú Város 2022-es önkéntes stratégiájának elkészítésében is részt vállaltunk: az AGORA ügyvezetője részt vett annak a projektcsoportnak a munkájában, amely ezt készítette elő. 2023-ban az AGORA Savaria Nonprofit Kft-t **önkéntes fogadószervezet**ként regisztrálták kulturális és közösségi területen. 2023. június 21-én Horváth Attiláné gazdasági igazgató és Stieber Eszter pályázati munkatárs vett részt önkéntes fogadószervezeti workshopon, amely az önkéntes stratégiával foglalkozott.

4 **OWNER**

Horváth Zoltán ügyvezető

4 **EFQM LINKS**

4 **ADD IMAGE**

6.5: PARTNER & SUPPLIER PERCEPTION RESULTS

1 INDICATOR TITLE

Több szervezet tekint minket együttműködő partnerének, melyet szerződések és szakmai együttműködési megállapodások is jeleznek

1 INDICATOR DESCRIPTION

Legfontosabb helyi partnereinkkel szakmai együttműködési megállapodást kötünk, legfontosabb országos partnereink hálózatához csatlakozunk. A helyi közművelődési munkánk érdekében több civil szervezettel, városi intézménnyel kötöttünk szakmai együttműködési megállapodást. Az LLL-hez kapcsolódó együttműködést kötöttünk a Vas Megyei TIT Egyesülettel, a hátrányos helyzetűek felzárkóztatási érdekében a FÉHE Nkft-vel. A Derkovits Klub működtetésére a Derkovits Városrésztért Egyesülettel, a Jászai Klub működtetésére a Pálos Károly Családsegítő Intézettel, de több más helyi szervezettel van hasonló megállapodásunk.

1 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

1 EFQM LINKS

1 ADD IMAGE

2 INDICATOR TITLE

Kisterem bérlőink véleménye

2 INDICATOR DESCRIPTION

Szervezetünk több kis-, közösségi, oktatóteremmel rendelkezik. A terembérlőink véleményének mérésére 2023-ban egy online kérdőívet vezettünk be, amely minden bérlőnk megkap a bérlés után. Jelenleg 13 kisterembérlői visszajelzésünk van. Tőlük a következő kérdések szerinti értékelést kértünk 4-es skálán:

- Mennyire volt elégedett a szerződéskötéshez szükséges előzetes információkkal?
- Mennyire volt elégedett az AGORA-s kollégák helyszíni segítségével?
- Mennyire volt elégedett a terem felszereltségével?
- Mennyire volt elégedett a terem tisztaságával?
- Mennyire volt elégedett a terem berendezettségével?
- Mennyire volt elégedett a terembéleti díj befizetésével kapcsolatos AGORA-s ügyintézésrel?
- Mennyire volt elégedett az AGORA által nyújtott marketing segítséggel?

A beérkezett értékelések mindegyike maximális pontot adott az összes kérdésre.

2 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

2 EFQM LINKS

2 ADD IMAGE

3 INDICATOR TITLE

Nagyterem bérlőink véleménye

3 INDICATOR DESCRIPTION

Szervezetünk rendelkezik egy 1350 főt befogadni képes nagy, többfunkciós színházteremmel A terembérlőink véleményének mérésére 2023-ban egy online kérdőívet vezettünk be, amely minden bérlőnk megkap a bérlés után. Jelenleg 43 visszajelzésünk van. Mint a kiértékelésből látható a válaszok döntő többsége pozitív és a legtöbben a legmagasabb értékelést adták a kérdésekre. Az egyes válaszok beérkezése után, különösen, ha negatív értékelés is érkezik, egyeztetünk a programfelelőssel és a műszaki vezetővel, hogy feltárjuk a probléma okát és arra megoldásokat találjunk. A Közművelődési igazgatóság havi értekezletein az adott hónapra beérkező értékeléseket átbeszéli (lásd. feljegyzések a közművelődési igazgatóság szakmai megbeszéléseiről).

3 OWNER

Horváth Zoltán, ügyvezető

3 EFQM LINKS

3 ADD IMAGE

STRATEGIC & OPERATIONAL PERFORMANCE

SUMMARY

Tevékenységünkre jellemző a magas fokú szakmai minőségorientáció, folyamatos szakmai innováció mellett a pénzügyi sikerességre, eredményességre való törekvés is. Az agorák tevékenységét tudományos alapossággal összegző friss, 2024-es diplomamunkájában (Kulturális központok célcsoporttelérése: Agorák a közösségi művelődés szolgálatában. Debreceni Egyetem, konzulens: dr. Juhász Erika) Farkas Rebeka kimutatta, hogy szervezetünk a hazai agorák között is kiugró látogatottsági eredményeket produkált a 2022-es évet vizsgálva (országosan a másodikak vagyunk). Ugyancsak ez a dolgozat mutatja be, hogy az agorák között az online felületek követőit vizsgálva is a második helyen vagyunk megtalálhatók. Kiemelkedő eredményeink miatt benne voltunk abba a három agórába, amellyel a kutatás során interjú is készített a dolgozat írója. Eredményeink tehát országos viszonylatban is kiemelkedőnek mondhatók.

Szervezetünk nem profitorientált cég, ugyanakkor az alábbiakban kívánjuk bemutatni pénzügyi, gazdasági sikerességünket, amely egyéb eredményeink mellett jól mutatja sikeres működésünket. Cégünk a korábban már bemutatottak szerint 2022. január 1-jén jött létre a jelenlegi formájában a korábbi intézményként működő AGORA és a Szombathelyi Médiaközpont Nonprofit Kft. összevonásával, így az alábbiakban a 2022-es és 2023-as eredményeket tudjuk alapul venni. A saját tőke az elmúlt években közel 30 millió forinttal tudott nőni, amely részben az adózott eredmény növekedéséből, részben a tőketartalék emelkedéséből adódik össze.

Pénzügyi tervezésünk minden évben az üzleti terv elkészítésével és annak elfogadásával kezdődik, amelyet szükség esetén módosítunk. Az éves pénzügyi tervet igyekszünk előzetesen reálisan megtervezni. Minden évben arra törekszünk, hogy pénzügyi bevételeink meghaladják a reálisan tervezetteket. Az alábbi táblázatban kívánjuk bemutatni, hogy 2023-ban az üzleti tervhez képest a teljesülés 118,93%-osan sikerült, így nem csupán az előző évhez viszonyítva, de a tervezéshez képest is rendkívül eredményes volt a leutolsó lezárt pénzügyi évünk. Az AGORA Savaria Nonprofit Kft. 2023. évben mindösszesen 863 105 e Ft ráfordítást realizált.

Bevételeinket igyekszünk pályázati bevételekkel kiegészíteni. Pályázati tevékenységünk sikeres, egyaránt törekszünk nemzetközi, nemzeti és egyéb pályázati forrásokat lehívni, amelyekkel szakmai tevékenységünk finanszírozását tudjuk kiegészíteni.

Az AGORA Savaria Nonprofit Kft. 2023. évben a következő beruházásokat hajtotta végre:

Nettó 200 000 Ft feletti beruházások:

- **Más, idegen ingatlanon végzett beruházás, felújítás** (AGORA-Savaria Filmszínház, AGORA-MSH, Víztorony, Kresz park)
- AGORA-Savaria Filmszínház Kávézó felújítási költségei 5 497 838 Ft
- AGORA-MSH tűzjelző központ cseréje 1 885 400 Ft
- Kresz park mellékhelyiség, mosdó, pelenkázó kialakítása 1 362 033 Ft
- Víztorony Kávézó kialakításának költségei 7 530 048 Ft

Összesen: 16 275 319 Ft

• Immateriális javak beszerzése

- Microsoft Office liszensz 1 066 685 Ft
- agora-svaria.hu honlap fejlesztése 1 250 000 Ft

Összesen: 2 316 685 Ft

• Egyéb üzemi gépek, berendezések felszerelések

- Kamerarendszer (AGORA-MSH, Víztorony) 1 404 491 Ft
- Kameranaszett 2 db (SZTV) 3 741 110 Ft
- Fényképezőgépek vásárlása tartozékokkal Nikon (SAFO) 2 577 940 Ft
- Reklámoszlopok (AGORA-MSH) 4 200 000 Ft
- ION Fényvezérlő pult 20 húzóval + 2 monitorral (AGORA-MSH) 5 432 061 Ft
- DOLBY IMS3000 MN média szerver (AGORA-Savaria Filmszínház) 5 628 000 Ft

Összesen: 22 983 602 Ft

• Egyéb irodai, igazgatási gépek, berendezések, felszerelések

- Számítástechnikai eszközök (AGORA-MSH) 4 560 855 Ft

Összesen: 4 560 855 Ft

Nettó 200 000 Ft alatti beruházások:

- Egyéb üzemi gépek, berendezések, felszerelések 2 284 731 Ft
- 10 db gyerek kerékpár, 2 db gokart (Kresz park)
- Ipari porszívó, kézi kocsi, kézi raklapemelő tandem, pénztári

átbeszélő rendszer, csiptetős mikrofon, led lámpák, csókamera,

pulpitus és egyéb felszerelés vásárlása

- Egyéb irodai, igazgatási gépek, berendezések, felszerelések
- Számítástechnikai eszközök, kávéfőző, irodai forgószékek,

1 113 945 Ft

egyéb berendezések _____

Összesen: 3 398 676 Ft

Pénzügyi, gazdasági, pályázati eredményeink mellett folyamatosan nyomon követjük szakmai mutatóinkat is. Mutatóink nyomon követése éves statisztikai jelentéseinkben, nyilvántartási rendszereinkben történik, a törvényi, pályázati, vagy egyéb kötelezettségeken túl annak érdekében, hogy folyamatosan biztosítva legyen minőségi munkavégzésünk a közművelődési szakmai területen is.

Látogatói létszámunk az elmúlt években egyre növekszik. A COVID-19 járványban még érintett 2021-es évet követően 2022-ben és 2023-ban a Savaria Filmszínház, valamint a Víztorony fél évre bezárni kényszerült, ugyanakkor épületeink látogatószámának növekedése így is kimutatható:

Látogatói létszám/fő

(közművelődési tevékenység: alkotó közösség, képzés, kiállítás, műsor, rendezvény, szolgáltatás)

2021

2022

2023

Művelődési és Sportház

284 438

(+online:427 776)

367 616

383 185

Savaria Filmszínház

48 873

42 989

54 215

KRESZ Park

4052

5 898

7106

Víztorony

10 962

11 782

13 215

Felsőcsatári Gyermeküdülő

356

0

0

Forrás: AGORA - OSAP STATISZTIKA (2021. 2022. 2023.)

Az agóra pályázat fenntartási ideje alatt kötelező jelentéseink alapján az elmúlt években a közösségi funkció kismértékben, a szórakozási funkció jelentős mértékben tudott növekedni. A képzési, valamint a területi tanácsadó funkció ugyan csökkent, ám összességében az előírt funkciók növekedtek:

2021/2022

2022/2023

közösségi funkció

242 857

255 795

képzési funkció

8 274

5 232

szórakozási funkció

80 282

106 730

területi tanácsadó funkció

1 321

507

Összesen

332 734

368 264

Forrás: TIOP-1.2.1.-A-12/1-2013-0005 PFJ jelentés (2022. 2023.)

Saját szervezésű programjaink, folyamataink mellett jelentős a kulturális és oktatási tevékenységhez köthető terembérlések száma. Online rendezvényszervező naptárunk nyilvántartása szerint a terembéres rendezvények havi alakulása a központi épületünkben (AGORA–MSH) a következőként alakul:

Színházterem, nagyrendezvények: 12-14 alkalom/hó**Kisrendezvények, állandó kistermes foglaltságok: 25-35 alkalom/hó***Forrás: Probook nyilvántartás (2023. 2024.)*

A fenti számok előreláthatólag 2024-ben tovább erősödnek.

7.1: STRATEGIC & OPERATIONAL PERFORMANCE

No answers received

GET IN TOUCH

Avenue des Olympiades 2
5th Floor
B - 1140 Brussels, Belgium
Tel: +322 755 3511
Email: info@efqm.org

HOW CAN YOU
HAVE ACCESS TO
THE EFQM
ASSESSBASE

You can buy your
licence to the
AssessBase on



EFQM SHOP

© EFQM [Terms of Use](#) [Privacy Statement](#)



DigitalEFQM 