

AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit  
Kft.

**„Minősített Közművelődési Intézmény Cím”  
pályázat  
2023.**



## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A közművelődési intézmény pályázati adatlapja.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Az intézmény bemutatása .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Az intézmény szöveges bemutatása .....	4
2.2.	A közművelődési alapszolgáltatások és tevékenységi formák mátrixa.....	8
2.3.	Nyilatkozat a közművelődési intézmény működését szabályozó dokumentumokról ....	9
<b>3.</b>	<b>Az intézmény önértékelése.....</b>	<b>10</b>
3.1.	Értékelőlap a közművelődési intézmény szervezeti adottságairól .....	10
3.2.	A végzett tevékenységek önértékelése .....	25
3.2.1.	Nyilatkozatok a végzett tevékenységekre vonatkozóan .....	25
3.2.2.	Értékelőlap az ismeretterjesztés tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	27
3.2.3.	Értékelőlap a képzés tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	38
3.2.4.	Értékelőlap a kiállítás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	49
3.2.5.	Értékelőlap a közösségi szolgáltatás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	49
3.2.6.	Értékelőlap a művelődő közösség tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	76
3.2.7.	Értékelőlap a rendezvény tevékenység minőségfejlesztő munkájáról .....	76
3.2.8.	Értékelőlap a tábor tevékenység minőségfejlesztő munkájáról.....	94
3.2.9.	Értékelőlap a származtatott szolgáltatás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról.	105
<b>4.</b>	<b>Egyéb dokumentumok .....</b>	<b>117</b>

## 1. A közművelődési intézmény pályázati adatlapja

Az intézmény neve	<b>AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft.</b>
Az intézmény székhelye	9700 Szombathely, Március 15. tér 5.
Az intézmény vezetőjének neve	Horváth Zoltán
Telefonszáma	06306473706
E-mail címe	horvath.zoltan@agora-savaria.hu

Szervezeti adottságok		Az önértékelés során elért pontszám	Az önértékelés során elért eredmény (%)
Vezetés		22	91,66 %
Stratégiai tervezés		15	93,75 %
Emberi erőforrások menedzselése		12	75 %
Közművelődési tevékenységek		Az önértékelés során elért pontszám	Az önértékelés során elért eredmény (%)
Tevékenység neve	Tevékenység besorolása <sup>1</sup>		
Ismeretterjesztés	Címre pályázott tevékenység	32	80 %
Képzés	Végzett tevékenység	30	75 %
Kiállítás	Címre pályázott tevékenység	31	77,5 %
Közösségi szolgáltatás	Címre pályázott tevékenység	33	82,5 %
Művelődő közösség	Címre pályázott tevékenység	31	77,5 %
Rendezvény	Címre pályázott tevékenység	37	92,5 %
Tábor	Végzett tevékenység	27	67,5 %
Származtatott szolgáltatás	Címre pályázott tevékenység	32	80 %

<sup>1</sup> A tevékenység besorolását a legördülő menüből kell kiválasztani!

## **2. Az intézmény bemutatása**

### **2.1. Az intézmény szöveges bemutatása**

Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzat 100%-os tulajdonában álló cég, 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 a költségvetési szervet a tulajdonos 2022. január 1-jétől nonprofit kft.-vé alakította át, egyúttal az AGORA-t összevonta a Szombathelyi Médiaközpont Nonprofit Kft.-vel. Így jött létre a város egyik legjelentősebb kulturális szervezete, amely egyszerre felelős a település közművelődési feladataiért, működtet mozit, gyermeküdülőt, turisztikai attrakciót, üzemelteti a városi televíziót, a városi hetilapot, valamint felel Szombathely településmarketingjéért is. 2022. július 1-jén újabb cég olvadt be a kulturális szervezetbe, a Szombathelyi Képzési Központ Nonprofit Kft., amellyel az AGORA portfóliója felnőttképzési és munkaerőpiaci tanácsadással is bővült. A 14 hazai agóra-típusú kulturális színtér egyikeként működő többfunkciós közművelődési intézmény valamennyi, a kulturális törvényben meghatározott alapfeladatot ellátja szolgáltatási területén. Az agóra-típusú intézményektől elvárt komplex szolgáltatások köre 2015 óta folyamatosan elérhető Szombathely kulturális központjában.

A szombathelyi AGORA elsősorban megyei hatósugarú szervezet, azonban számos tevékenysége, szolgáltatása a megyehatárokon túl élőknek is kulturális színtereibe vonzza. A közművelődési-közösségi művelődési tevékenység erős bástyája a szervezetnek – a szórakoztató, kikapcsolódást nyújtó rendezvényeken, fesztivál jellegű programokon túl számos közösségi esemény várja az érdeklődőket. A klasszikus közösségi programok mellett szakkörök, ismeretterjesztő előadások, kiállítások és könyvbemutatók sora kínál színvonalas kikapcsolódást, művelődési alkalmat és egyszersmind a közösséghez tartozás élményét.

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 médiaszolgáltatási (Szombathelyi Televízió és Savaria Fórum) és sajtótermék-kiadási (Savaria Fórum) feladatokat is ellát, valamint nevében is viseli a kulturális központ megjelölést.

A kulturális törvény által meghatározott alapszolgáltatásokat az AGORA Savaria Nonprofit Kft. az alábbi módon biztosítja közönségének.

- a) művelődő közösségek létrejöttének elősegítése, működésük támogatása, fejlődésük segítése, a közművelődési tevékenységek és a művelődő közösségek számára helyszín biztosítása

Az AGORA tereiben számos művelődő közösség (pl: sugár/érintők – fogyatékkal élők színháza, szakkörök – agyagozó, quilling, repülőmodellező, tűzzománc) foltvarrók baráti köre, slam poetry kör talál(t) otthonra, illetve találkozási helyre, s találkoznak rendszeresen a kulturális színtér falai között.

- b) közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése

A szervezet számos olyan közösségi esemény és megmozdulás ötletgazdája és lebonyolítója, melyek lehetővé teszik a szolgáltatási területén élők részvételét az eseményekben, akciókban. Gyakran kínál lehetőséget arra, hogy ismeretterjesztő programjaihoz, társadalmi megmozdulásaihoz a helyi, térségben élő lakosok is csatlakozhassanak, maguk is tehessenek a közösség gyarapodásáért (pl. Magyar Költészet Napja performance-ok, akciók, rajz- és alkotói pályázatok, jótékonyági események).

- c) az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása

Ismeretterjesztő előadások, készségfejlesztő programok, kompetenciafejlesztő foglalkozások gyerekeknek, felnőtteknek és az idős korosztálynak egyaránt szerepelnek az AGORA helyszíneinek kínálatában. A megcélzott korosztályok palettája széles, a kínált programok folyamatos fejlődési-tanulási lehetőséget biztosítanak az arra nyitottaknak (pl. kézműves- és főzős workshopok, ismeretterjesztő útibeszámolók, digitális kompetenciafejlesztés)

- d) a hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása  
Gálaműsorok, kiállítások, hagyományőrző programok keretében ismerkedhetnek meg kicsik és nagyok az AGORÁ-ban a hagyományos közösségi kultúra értékeivel. Táncházt, népzenei előadás, népi hímző, bútorfestő, nemezeli, mézeskalács készítő és gyöngyfüző szakkör, Magyar Költészet Napja, Magyar Népmese Napja – mind-mind olyan esemény, amely a hagyományos kulturális értékekre hívja fel a látogatók figyelmét.
- e) az amatőr alkotó- és előadó-művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása  
A szakkörök jelentős része az amatőr alkotóművészeti tevékenységet támogatja, emellett pedig számos workshop kínál lehetőséget az alkotás fortélyainak megismerésére, valamint a készségek fejlesztésére. Az amatőr előadóművészeti tevékenységek közül kiemelkedik a sugár/érintők – fogyatékkal élők – színházi közösségének támogatása. Ugyanezen területen fontos esemény a Tánc Világnapja egész napos műsora, mely során a város valamennyi táncgyegete, táncos közössége bemutatkozik. A Gyermek Művészeti Fesztiválok keretében pedig amatőr diákelőadóknak is teret adunk a bemutatkozásra és megmérettetésre előadóművészeti és képzőművészeti kategóriákban.
- f) a tehetséggondozás- és -fejlesztés feltételeinek biztosítása  
A fent felsorolt amatőr alkotó- és előadó-művészeti körök, tevékenységek támogatása az AGORA tevékenységében kiemelt fontosságú. A szervezet által üzemeltetett helyszínek, kulturális színterek mind tereikben és eszközparkjukban, mind szolgáltatásaikban alkalmasak ezen tevékenységek feltételeinek biztosításához, a szakmai munka során, pedig kiemelt figyelem esik ezek támogatására a programok szervezése során.
- g) a kulturális alapú gazdaságfejlesztés  
Az AGORA állásbörzék, workshopok, konferenciák és vásárok helyszíne, falai között gyakran megfordulnak a város kiemelt foglalkoztatói éppúgy, mint a Kereskedelmi és Iparkamara tagszervezetei, vállalkozásai. Start up verseny és innovációs konferencia éppúgy zajlott az AGORA – Művelődési és Sportház falai között, mint közösségi vásár. Nagyrendezvényeinken a helyi vállalkozók megjelenése támogatott, mely számos együttműködést eredményez.

A funkciók nagy része a cég központjában, az AGORA – Művelődési és Sportházban valósul meg. Az AGORA–MSH Szombathely legnagyobb befogadóképességű kulturális színtere 1963-ban, 60 évvel ezelőtt nyitotta meg kapuit. Az intézmény központi térként, "agoraként" a város és a térség lakói számára biztosítja a közösségi művelődési lehetőségeket, ellátja a közművelődési alapfeladatokat. Adottságai és szakmai, szervezői háttere különböző típusú kulturális rendezvények megtartására teszi alkalmassá. Az intézmény fő tevékenységi köre a nagyrendezvények szervezése, gyermek, ifjúsági és felnőtt lakosság széles körű kulturális ellátása (koncert, művészeti bemutató, kiállítás, előadássorozat, táborok), művelődő közösségek fejlesztése. A kulturális kínálat mindig is széles skálán mozgott kamaraszínházi előadástól, irodalmi és filmművészeti programjainkon túl a zenei és táncprodukciókig. Az AGORA - Művelődési és Sportház többször volt nemzetközi és országos jelentőségű rendezvények helyszíne, 1966 óta itt zajlik például a Savaria Nemzetközi Táncverseny, amely Magyarország legkiemelkedőbb verseny táncos rendezvénye. Számos koncertnek, színházi eseménynek, sportversenynek, bálóknak és gálaműsoroknak, iskolai, egyetemi, ünnepi rendezvényeknek, városi nagyrendezvényeknek ad otthont, de galériáján rendszeresen

kiállítások is láthatók. A nagyrendezvények mellett családi programok, csoportos kézműves foglalkozások is zajlanak az épületben, amely állandó helyszíne képzéseknek, tanfolyamoknak is. 2015 októberében átadták a nyertes TIOP-1.2.1/A-12-1 pályázatból megújult multifunkcionális közösségi közművelődési központot, mely új adottságaiból adódóan egy helyen, egy időben képes biztosítani a felnőtt célcsoportnak szóló szórakoztató és élményt adó közművelődési alkalmakat, valamint a gyermek és ifjúsági szabadidős és közösségfejlesztő rendezvényeket. A pályázati fenntartásnak megfelelően az intézmény szakmai feladatai jelentősen kibővültek területi közművelődési tanácsadó szolgáltatással. Az új multifunkcionális központ városi feladatain túl járási szinteken (40 település) képes valamennyi korosztálynak közművelődési kínálatot nyújtani.

Az épület irodaházában kapott helyet a Szombathelyi Televízió stúdiója és szerkesztősége, illetve az önkormányzat ingyenes városi hetilapja, a Savaria Fórum szerkesztősége is.

Az 1973-ban, 50 évvel ezelőtt átadott Savaria Mozi 2007 óta AGORA-telephelyként működik. A mozi díszbemutatók, közönségtalálkozók rendszeres helyszíne. Az intézmény szakmai koncepciójában prioritást élvez a mozi multikulturális közösségi térként való működtetése, így a filmvetítések mellett számos program zajlik.

Az AGORA a kezelője a Felsőcsatári Gyermeküdülőknek, amely elsősorban gyermekcsoportok, iskolai osztályok, ifjúsági csoportok, baráti társaságok visszatérő, kedvelt táborhelye. A gyermeküdülő épülete védett és biztonságos helyen, lakott területektől távol, természetközelen található.

Szombathely egyik emblematikus épülete a Víztorony, amely 1926-ban épült a Brenner parkban. A város nagyberuházásainak részeként megvalósult az épület rehabilitációja, üzemeltetése 2020-tól az AGORA feladata csakúgy, mint az épület körül található KRESZ Park. A Víztoronyban európai színvonalú interaktív kiállítás kapott helyet, de emellett a közösségi tér előadások, filmvetítések, céges találkozók, kislétszámú konferenciák lebonyolítására is alkalmas.

Az AGORA stratégiájában kiemelt szerepet kap a nagyrendezvények minőségének fejlesztése, a művészeti nevelés segítése, a nem formális, készségfejlesztő, ismeretterjesztő és az alapkompenciák megszerzését elősegítő előadások, programok szervezése és lebonyolítása, gyermek és ifjúsági közművelődési terület erősítése. Alapvetően továbbá a megyei feltörekvő fiatal felnőttek bemutatása és felkarolása. A programok tervezésekor az alábbi szempontok érvényesülnek: szakmai kritériumok, közönségvonzó hatás, műfaji sokszínűség, helyi és megyei értékeink megismerése és a társművészetekkel való kapcsolódás. A megfelelő minőségű színpadtechnika és közönségkapcsolati terek biztosítása a minőségi szolgáltatás alapjait teremti meg. Az intézmény jól prosperáló partneri hálózatot működtet társintézményekkel, oktatási-nevelési intézményekkel, szakmai és civil szervezetekkel.

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, három, az AGORA körébe tartozó kulturális értéket terjesztettünk fel a Szombathelyi Értéktárba, melyet a Szombathelyi Értéktár Bizottság érdemesnek tartott és jóváhagyott 2023 áprilisában. Ezek a következők: 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).

A Minősített Közművelődési Intézmény Cím pályázatra fél évvel ezelőtt állítottunk fel egy öt fős projektes csoportot, akik hetente ülésezve írták meg a pályázatot. A csoport tagjai a szervezet különböző egységeiből álltak össze, hogy lehetőség szerint többféle szempont érvényesüljön és egyetlen vezető sem volt benne, annak érdekében, hogy a munkatársak is minél inkább maguknak érezzék a minőségbiztosítási folyamat és a pályázat szükségességét. A csoport tagjai folyamatosan egyeztettek a vezetőkkel, és az összes kollégával, a pályázattal kapcsolatban több

alaklommal tartottak megbeszéléseket, tájékoztatókat a kollégáknak, így az egész szervezet megértette a folyamat szükségességét és aktívan részt vett a pályázati anyag megalkotásában. A pályázat leadását megelőző napokban online kérdőíves felmérést készítettünk a projektszoport tagjai között, amelyből az derült ki, hogy a csoport tagjai a pályázati anyag elkészítése során jobban megismerték a szervezetet, a más munkakörben dolgozók munkáját. További eredmények a MKIC pályázaton való elindulásunk hatására:

- 2023 májusában szervezetünk belépett a Szövetség a Kiválóságért Egyesületbe, amely az EFQM-modell nemzeti képviselőjét látja el
- Ugyancsak májusban kezdeményeztük az EFQM-modellen alapuló Nemzeti Kiválóság Elismerési Rendszerben való megmérettetést
- Szándékunkban áll elindulni a Nemzeti Kiválóság Díj pályázaton
- Elköteleztük magunkat aziránt, hogy az elkövetkezőkben beadjuk pályázatunkat a Közművelődési Minőség Díjra
- Elindult egy másik projektszoport, akik jelenleg is készítik elő a Családbarát Munkahely és a Családbarát Szolgáltatóhely tanúsítványra szóló pályázatunkat

A mostani pályázatunk tehát egy több elemből álló folyamatot indított el, amely hatására minőségfejlesztési rendszerünk még hatékonyabban és eredményesebben tud működni.

Az AGORA Savaria Nonprofit Kft. a jövőben továbbra is megyei szinten meghatározó kulturális intézményként kíván működni, ahol a kultúra minőségi, fenntartható és mindenki számára elérhető. AGORA, minden ami kultúra.

## 2.2. A közművelődési alapszolgáltatások és tevékenységi formák mátrixa<sup>2</sup>

Tevékenységi formák		Ismeret-terjesztés	Képzés	Kiállítás	Közösségi szolgáltatás	Művelődő közösség	Rendezvény	Tábor	Származtatott szolgáltatás
<b>Alapszolgáltatások<sup>3</sup></b>									
Művelődő közösségek létrejöttének elősegítése, működésük támogatása, fejlődésük segítése, a közművelődési tevékenységek és a művelődő közösségek számára helyszín biztosítása	Igen	Nem	Nem	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
A közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
A hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Az amatőr alkotó- és előadó művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása	Igen	Nem	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
A tehetséggondozás- és -fejlesztés feltételeinek biztosítása	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
A kulturális alapú gazdaságfejlesztés	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Nem	Igen

<sup>2</sup>A táblázatot a pályázati időszakra vonatkozóan kell kitölteni a legördülő menüből kiválasztva!

<sup>3</sup> Kötelező alapszolgáltatás a helyi rendeletben, alapító okiratban: „Igen – Nem” a legördülő menüből kell kiválasztani.

### 2.3. Nyilatkozat a közművelődési intézmény működését szabályozó dokumentumokról<sup>4</sup>

**Költségvetési szerv**

**Egyesület, alapítvány közalapítvány**

**Vállalkozás (egyéni vagy társas)**

<b>Dokumentum</b>	<b>Nyilatkozat<sup>5</sup></b>
Az egyéni, vagy társas vállalkozás tevékenységi körében, alapító okiratában szerepel a közművelődési tevékenység ellátása.	Igen
A közművelődési feladatellátásban résztvevő vagy foglalkoztatott személy rendelkezik a vizsgálati időszakban hatályos rendeletnek megfelelő szakirányú szakképzettséggel, vagy szakirányú képesítéssel.	Igen
A vállalkozás készít közművelődési tevékenységére vonatkozó munkatervet, amely tartalmazza a szolgáltatási tervet.	Igen
A vállalkozás készít szakmai munkájáról éves beszámolót.	Igen
A vállalkozás szolgáltat közművelődési tevékenységéről statisztikai adatokat az OSAP 1438 számú jelentésben.	Igen

---

<sup>4</sup> A pályázóra nem vonatkozó táblázatokat törölni kell!

<sup>5</sup> A legördülő menüből kell kiválasztani!

### 3. Az intézmény önértékelése

#### 3.1. Értékelőlap a közművelődési intézmény szervezeti adottságairól

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>1. VEZETÉS</b>	
Az intézmény vezetése	
1.1. értékeli és felülvizsgálja vezetési módszereit és stílusát.	4
<p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. (továbbiakban: AGORA) a jelenlegi formájában 2022. január 1-jén jött létre azzal, hogy a jogutód nélkül megszűnt AGORA Szombathelyi Kulturális Központ, feladatait a korábbi Szombathelyi Médiaközpont Nonprofit Kft. vette át. Az átalakítás után azonban gyakorlatilag egy teljesen új szervezet jött létre, amelynek elsődleges feladata a közművelődési tevékenység ellátása a városban.</p> <p>Az új szervezet a lineáris működés helyett divizionális lett három igazgatósággal, illetve több szervezeti egységgel. Önálló szervezeti egység a Közművelődési Igazgatóság, a részben ezt segítő (ám a városi televízióért is felelős) Kommunikációs Igazgatóság, valamint a szintén a közművelődési munkát segítő Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság.</p> <p>A legfontosabb feladat az első időszakban egy demokratikus elveken működő, nyitott vezetés megteremtése volt, amely azonban megszilárdítja a jelenlegi struktúrát, és egymáshoz szocializálja a két irányból érkező munkatársakat.</p> <p>2022. július 1-jén az AGORA-ba olvadt a Szombathelyi Képzőközpont Nonprofit Kft. is, ekkor (a féléves tapasztalatok alapján is) pontosítottuk, kiegészítettük, javítottuk a Szervezeti és Működési Szabályzatot (továbbiakban: SZMSZ) és a szervezeti ábrát.</p> <p>2023-ban ismét hozzányúltunk az SZMSZ-hez és a szervezeti ábrához mindazon tapasztalatok alapján, amelyeket időközben gyűjtöttünk.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ verziói, feljegyzések, jegyzőkönyvek.</p>	

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>1. VEZETÉS</b>	
Az intézmény vezetése	
<p>1.2. meghatározza az erőforrások elosztási elvét, irányítja és koordinálja a belső szabályozók, a folyamatszabályozások elkészítését.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezetben többféle erőforrást különítünk el: tárgyi, infrastrukturális, pénzügyi, emberi erőforrásról is beszélhetünk. A tárgyi erőforrások elosztását a leltárban vezetjük. A pénzügyi erőforrások elosztását a társaság üzleti tervében, illetve annak módosításaiban határozzuk meg, illetve a könyvelés alapján szakáganként, feladatonként, funkciókként elkülöníthető, továbbá a pénzügyi beszámolóknak látható még. Az infrastrukturális erőforrások elosztása az alapító okiratban és az SZMSZ-ben követhető nyomon (telephelyek elosztása 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.</p> <p>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.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Leltár, SZMSZ (szervezeti ábra), alapító okirat, üzleti tervek, pénzügyi beszámolók, könyvelés, munkaszerződések, munkaköri leírások, belső szabályzatok, folyamatábrák</p>	4
<p>1.3. kialakítja az intézményen belüli információáramlás rendjét.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezeten belül a folyamatos kommunikáció jellemző. Rendszeres vezetői értekezleteket, szakmai és programmegbeszéléseket tartunk, összdolgozói értekezleteken, ügyvezetői utasításokban, levelekben, belső szabályzatokban tájékoztatjuk kollégákat, akikkel nem csak egyirányú a párbeszéd, hanem folyamatos a két irányú kommunikáció. A munkatársakat munkavédelmi képviselő, valamint üzemi tanács képviseli. Folyamatos a kapcsolat a cég tulajdonosával, valamint a Felügyelő Bizottsággal is. Az összdolgozói értekezletekről, felügyelőbizottsági ülésekről hivatalos jegyzőkönyvek, feljegyzések készültek korábban is. Az egyéb egyeztetések füzetekbe, kézzel írt feljegyzések által rögzítettek, az idei évtől e-mailen hivatalos feljegyzést, emlékeztetőt kapnak az érintett kollégák.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ verziói, FEB-feljegyzések, FEB-jegyzőkönyvek.</p>	4

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>1. VEZETÉS</b>	
Az intézmény vezetése	
<p>1.4. értékeli az intézmény teljesítményét, a munkatársak észrevételeit figyelembe veszi, törekszik a dolgozók minél szélesebb körű bevonására az eredményes működés érdekében.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szakmai, programmegbeszéléseket, a személyes értekezésekben a munkatársak folyamatosan észrevételezhetik a működést, amelyet figyelembe veszünk. A dolgozók tájékoztatása többféle módon történik jelenleg: összdolgozói értekezletek, szakmai értekezletek, személyes tájékoztatások, e-mailek.</p> <p>Az ügyvezető 2023-ban elindította az ügyvezetői fogadóórákat, amelyek során minden hónapban egyszer lehetőség van szervezeti ügyekben az ügyvezetővel bárkinek egyeztetni megadott időpontban, illetve az ügyvezető kezdeményezte az üzemi tanáccsal való rendszeres egyeztetést, amely során az üzemi tanács az összes Felügyelő Bizottság elé is kerülő (nyilvános) napirendi pontot tárgyalni fogja.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Munkatársak tájékoztatásáról szóló e-mailek, összdolgozói értekezletek jegyzőkönyvei, szakmai értekezletekről szóló feljegyzések, üzemi tanács dokumentációi</p>	3

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>1. VEZETÉS</b>	
Az intézmény vezetése	
<p>1.5. példát mutat a minőségkultúra elterjesztésében, részt vesz az intézményen belüli minőségfejlesztési tevékenységekben, amelybe alkalmazottjait is bevonja.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A vezetés elkötelezett a minőségkultúra elterjesztése irányában. Ennek érdekében rendelkezésre állnak és folyamatosan frissülnek a minőségkultúra biztosítását szolgáló szabályzók, SZMSZ, munkaköri leírások stb.</p> <p>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 szerez 2023 nyarán, amely keretében szervezetfejlesztési ismereteket is elsajátít (az ügyvezetőn kívül jelenleg a szervezet másik két munkavállalója is végzi a képzést, másik két munkavállaló pedig már korábban elvégezte). Szintén a minőségfejlesztéshez kapcsolódik, hogy a kommunikációs igazgató coach képesítést szerzett.</p> <p>A minőségfejlesztési tevékenységbe a vezetés folyamatosan bevonja a kollégákat. A szabályzatokat a kollégák folyamatosan ismerik meg, és ezt megismerési nyilatkozatukkal igazolják. A szabályzatok elkészítésébe is bevonjuk az adott területen dolgozó kollégákat.</p> <p>A minőségkultúra elterjesztéséhez a jelenlegi pályázat is segítséget nyújt. A pályázat elkészítését elsődlegesen egy olyan projektteam végzi, amelyben csak alkalmazottak vannak jelen, vezető beosztású kolléga nem, annak érdekében, hogy az alkalmazottak bevonása minél hangsúlyosabb módon megjelenjen. A pályázatról folyamatosan tájékoztatást kaptak a kollégák és az elkészítésébe a projektteam bevont további alkalmazottakat is. Természetesen a vezetők folyamatosan nyomon követik és segítik a folyamatot.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Belső szabályzatok, szabályzatok megismerési nyilatkozatai, SZMSZ, munkaköri leírások, végzettséget igazoló tanúsítványok, Minősített Közművelődési Intézmény Cím projekt csoport feljegyzései.</p>	4

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>1. VEZETÉS</b>	
Az intézmény vezetése	
<p data-bbox="199 427 1187 495">1.6. végez a munkatársak elégedettségének és igényeinek megismerését célzó felmérést, vizsgálatot.</p> <p data-bbox="199 539 1187 898"><b>Szöveges értékelés:</b> A munkatársak elégedettségére vonatkozó írásos, rögzített felmérési rendszer jelenleg nincs a szervezeten belül, azonban tervezzük bevezetni. Az igényekre és elégedettségre vonatkozó információk egyrészt közvetlenül jutnak el a vezetőkhez szóbeli módon, másrészt szakmai megbeszéléseken, összedolgozói értekezleteken merülhetnek fel. A munkatársak elégedettségének és igényeinek becsatornázását szolgálja a szervezeten belül a megválasztott üzemi tanács és munkavédelmi képviselő. Ügyvezető igazgatói fogadóóra 2023 májusától bevezetésre kerül. Havonta 1 alkalommal a szervezetet érintő észrevételekkel, kérdésekkel keresheti minden munkavállaló az ügyvezető igazgatót.</p> <p data-bbox="199 943 1187 1043"><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakmai megbeszélések, összedolgozói értekezletek dokumentációja, üzemi tanács és munkavédelmi képviselő megválasztását igazoló jegyzőkönyvek, fogadóóra tájékoztató e-mail</p>	3

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>2. STRATÉGIAI TERVEZÉS</b>	
Az intézmény	

2.1. végez olyan adatgyűjtést, amely az intézmény működését befolyásoló gazdasági, szociokulturális és más külső tényezők felmérésére és értelmezésére irányul.

4

**Szöveges értékelés:** Az AGORA munkatársai folyamatosan figyelemmel követik a hazai és a térségi gazdasági helyzetet, mely nyomot hagy a kulturális költségek mértékén is. A cég emellett kimutatást vezet a bérleti díjbevételekről, a beérkező eseti és rendszeres bérleti díjakról. A cég bevételeiben megmutatkoznak az aktuális gazdasági trendek – egyrészt a külső partnerek érdeklődésének és fizetőképes keresletének, másrészt pedig a kulturális programokra látogatók vásárlóerejének alakulásában. A saját szervezésű bevétel rendezvényeit a külső partnerek tervezett rendezvényeinek kínálatához igazítja, nem teremt magának konkurenciát. A belépőjegyek árának megállapítása során figyelembe veszi más rendezvényszervezők jegyárainak és jegyfogyásának adatait. A szakmai munka tervezése során figyelembe veszi az adott évre vonatkozó költségvetési kereteket, az előző évi eredményekhez és tapasztalatokhoz igazítja az aktuális év költség- és bevételi terveit. A szociokulturális adottságokat figyelembe véve alacsony küszöbű – ingyenes vagy alacsony költségű – programokat éppúgy megvalósít a cég, mint a magasabb jövedelmi szintű látogatókat kiszolgáló eseményeket. A kevésbé tehető látogatók számára is elérhető közösségi jellegű programok visszatérő elemei az éves programtervnek, szolgáltatási tervnek.

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 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. Társaságunk tagja (2022. július 1. előtt jogelődünk a Szombathelyi Képzőközpont Nkft.) a Pannon Gazdasági Háló Egyesületnek (PBN), 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, amelynek tagjai vagyunk - Agóra Országos Szakmai Műhely (továbbiakban: Agóra Műhely), Kulturális Központok Országos Szövetsége (továbbiakban: KKOSZ), Helyi Televíziók Egyesülete, Mozisok Országos Szövetsége, Art Mozi Egyesület, Szombathelyi Kábítószer Egyeztető Fórum (továbbiakban: KEF), Szombathelyi HACS. Ezen műhelyekben, platformokon aktívan részt veszünk, az itt szerzett információkat beépítjük működésünkbe. A Szombathelyi KEF-en az ifjúságsegítéssel, bűnmegelőzéssel, kábítószerhasználattal kapcsolatos információkat is

felhasználva évek óta szervezünk KEF támogatással ifjúsági programokat, valamint televíziós műsorokat.

Aktív a kapcsolatunk az Eötvös Lóránt Tudományegyetem Savaria Egyetemi Központtal (továbbiakban: ELTE). Együttműködésünk van az ELTE PPK Sporttudományi Intézettel. Az ELTE PPK Pedagógiai és Pszichológiai Intézet – Szombathely képzéseiben a társaság ügyvezetője, kommunikációs igazgatója és közművelődési igazgatója is óraadó oktató, de az elmúlt években az ELTE TáTK Savaria Gazdálkodástudományi Tanszékével és Üzleti Kommunikáció és Marketing Tanszékével is szoros együttműködés alakult ki: az ügyvezető óraadóként tanít itt 2023 februárjától, de korábban is részt vett az általuk szervezett kerekasztalbeszélgetéseken, amelyek társadalmi és gazdasági kérdéseket járt körbe. 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.

Szombathely 10 éves város- és gazdaságfejlesztési stratégiájának, a Szombathely2030-nak megalkotásáért felelős munkacsoportjába meghívást kapott az AGORA vezetője is, ami szintén a cselekvő magatartást bizonyítja. A projektcsoportban 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. Nem csak a program megalkotásában vettünk részt, hanem annak társadalmiasításáért 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.

Az AGORA képviselőjében Horváth Zoltán ügyvezető Szombathely Megyei Jogú Város Önkéntes Stratégiájának és Koncepciójának elkészítésében is közreműködött 2021 és 2022 között. A közel egy éven át zajló stratégia elkészítését egy a városi Közgyűlés által felállított projektcsoport készítette el, amelybe az AGORA képviselőjében a vezetőt is beválasztották. Az önkéntes stratégiában szintén sok társadalmi és gazdasági információ került feldolgozásra. Az önkéntes stratégia jelenleg is érvényes és elérhető a város honlapján. Horváth Zoltán részére a stratégiában való közreműködésért Szombathely Megyei Jogú Város elismerő oklevelet adományozott.

2021-ben és 2022-ben CreaStart 4.0 című projekt keretében fórum sorozat került megrendezésre a város életét és jövőjét is meghatározó különböző témákban. A fórumok keretében, melyeken az AGORA is meghívott vendég és állandó résztvevő volt, a városban működő szakmai szervezetek és aktív magánszemélyek bevonásával szakmai vitát és egyeztetést folytattunk a jövőbeni lehetséges fejlesztések és együttműködések generálása érdekében az alábbi témakörökben:

- Kultúra, művészetek, film és média a kreativitás jegyében
- Turizmus, vendégfogadás, gasztronómia, szállás
- Sport, szabadidő
- Városarculat, smart megoldások, városmarketing

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>2. STRATÉGIAI TERVEZÉS</b>	
Az intézmény	
<p>• Kreatív alapú vállalkozás- és gazdaságfejlesztés Szombathelyen</p> <p>A CreaStart 4.0 projekt záró konferenciáján az AGORA ügyvezetője is előadást tartott. A projekt keretében több területen jutottunk információkhoz, illetve osztottunk meg információkat tevékenységünkkel kapcsolatban.</p> <p>Az intézmény működését befolyásoló gazdasági, szociokulturális és más külső tényezők felmérésére és értelmezésére irányuló tevékenységünket tehát a sokrétű tájékozódás mellett az aktív, a helyi gazdasági és társadalmi folyamatokat is befolyásoló részvétel jellemzi, amely Szombathely városfejlesztési céljainak kijelölésére és megvalósítására is irányul.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Bérleti díj kimutatás, Üzleti terv, Szolgáltatási terv, közgyűlési és bizottsági meghívók és jegyzőkönyvek (<a href="http://www.szombathely.hu">www.szombathely.hu</a>), PBN közgyűlések jelenléti íve, ELTE programok meghívója, Szombathely2030 dokumentum, Szombathely2030 program oldala: <a href="https://szombathely2030.hu/">https://szombathely2030.hu/</a>, Elismerő oklevél Horváth Zoltán részére a városi Önkéntes Stratégiába és Koncepció elkészítésében való közreműködésért, CreaStart 4.0 projekt meghívói</p>	

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>2. STRATÉGIAI TERVEZÉS</b>	
Az intézmény	
<p>2.2. vizsgál a szervezet működésének teljesítményére vonatkozó mutatókat.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A cég vezeti a látogatói, résztvevői statisztikákat, valamint áttekinti a pénzügyi tervezéseket, kimutatásokat, melyek adatait felhasználja a soron következő tervezési időszak szakmai tartalmának összeállításakor, igazítva ezzel a kínálati oldalt az igények, azaz a kereslet változásának tendenciáihoz. A szakmai szempontok és a közművelődési feladatellátási tevékenység szem előtt tartásával elsődlegesen a népszerűbb programok kapnak prioritást. A programok látogatottsági adatait nem abszolút értéken, hanem relatív összehasonlításban vetik össze a vezető döntéshozók, ahogy azok bevételeit is ilyen módon vizsgálják.</p> <p>A programokhoz, eseményekhez kapcsolódóan a szakmai munkatársak tervezési lapot készítenek, amelyet a közművelődési és a gazdasági igazgató ellenjegyzése után az ügyvezető igazgató hagy jóvá. Az aláírt tervezési lap alapján kezdődhetnek meg egy-egy esemény előkészítési, szervezési munkálatai. A tervezési lap tartalmazza a programhoz kapcsolódó tervezett költségeket, a várható bevételt és ezek egyenlegét. Ezek a lapok teljes képet adnak egy-egy esemény pénzügyi teljesítményére vonatkozóan, melyek a további megvalósítással kapcsolatos döntések alapjául szolgálnak a későbbiekben.</p> <p>Az éves mérlegadatokat képet adnak a gazdálkodás és a működés eredményességéről, a következő évi költségvetés számai és fő tételei ezek alapján kerülnek megállapításra.</p> <p>A cég üzleti terve évről évre áttekinti és tárgyalja a szakmai és egyéb tevékenységek és a hozzájuk kapcsolódó gazdálkodási tervezés adatait. Az üzleti terv szintén a korábbi évi gazdasági és szakmai eredményeinek figyelembevételével készül, valamint összehasonlításokat tartalmaz.</p> <p>A szakmai beszámoló tárgyalja a lezárt évben megvalósult szakmai tartalmat, annak eredményességét. Ezen dokumentum alapján – természetesen kiegészítésekkel, módosításokkal – készül a következő évi szakmai tervezés.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Látogatói, résztvevői statisztikák, Tervezési lapok, Éves mérleg és eredménykimutatás, Szervezeti költségvetés, Üzleti terv, Szakmai beszámoló és szolgáltatási terv.</p>	3

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>2. STRATÉGIAI TERVEZÉS</b>	
Az intézmény	
<p>2.3. rendelkezik a stratégia kialakítására és időközönkénti felülvizsgálatára vonatkozó eljárásrenddel, módszerrel.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A jelenlegi szervezet 2022. január 1-jén jött létre, akkor kerültek át a közművelődési feladatok a nonprofit Kft.-hez. A szervezet stratégiájának tekintjük egyrészt az ügyvezetői pályázatot, amely alapján Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése megválasztotta az ügyvezetőt. Másrészt, a 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 stratégiát 2023-ban felülvizsgáltuk, azonban azon nem kívántunk változtatni. A szervezeti stratégiához igazodik a szolgáltatási terv, az éves szakmai terv, illetve az üzleti terv is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> ügyvezető igazgatói pályázat, AGORA Stratégia 2022-2026., a szervezeti stratégia felülvizsgálatáról szóló dokumentáció, szolgáltatási terv, üzleti terv, 2022. évi szakmai programok költségvetési terve, 2023. közművelődési szakmai munkaterv</p>	4
<p>2.4. éves munkaterve kapcsolódik az intézmény stratégiájához.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezeti stratégiához igazodik a szolgáltatási terv, az éves szakmai terv, illetve az üzleti terv is. Az éves munkaterv megjelenik 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.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> szolgáltatási terv, üzleti terv, 2022. évi szakmai programok költségvetési terve, 2023. közművelődési szakmai munkaterv</p>	4

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>3. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE</b>	
Az intézmény	

<p>3.1. a munkatársi körre kiterjedő értékelési rendszert működtet és alkalmaz olyan eljárást, gyakorlatot, amelyben a munkatársak értékelése összekapcsolódik az ösztönzést szolgáló anyagi, erkölcsi elismeréssel.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az intézmény átalakulását megelőzően, a közalkalmazotti rendszerben működött munkatársi körre kiterjedő értékelési rendszer, melynek keretében 2020-ban készült utoljára szakmai önértékelés. A 2022 januárjától létrejött új szervezeti struktúrában még nincs ilyen rendszer. A 2023. évben ennek bevezetése a cél. Ennek ellenére, az AGORA mindig is fontosnak tartotta azt, hogy megtalálja azokat a módszereket és lehetőségeket, ahol a munkatársak értékelése, ösztönzése és erkölcsi elismerése megtörténik. Ennek megteremtéséhez járultak hozzá az NKA Szervezetfejlesztési pályázatai, melyeket egymást követő években (2021, 2022) is kiírtak a hazai közművelődési intézmények számára, és az AGORA sikeresen pályázott is ezekre.</p> <p>2021. évben ÚJ(AGO)RA GONDOLVA címmel csapatépítő program keretében megtörtént az intézmény és a benne dolgozók helyzetfelmérése, konfliktuskezelő és csapatépítő módszerek kerültek bemutatásra szakképzett tréner bevonásával. 2021. májusában 3 alkalommal, alkalmanként 10-10 fő bevonásával zajlottak a programok. Az elvégzett tréning tapasztalatairól személyes konzultáció zajlott az előadókkal és írásbeli összegző dokumentum került rögzítésre és átadásra.</p> <p>2022-es évben a tréning folytatásaként, a korábbi pályázatban is közreműködő trénerrel, csapatépítő programra került sor ÚJ(AGO)RA GONDOLVA 2. címmel 2 alkalommal, alkalmanként 22-28 fő bevonásával, ahol a 2022. év elején létrejött új multifunkcionális közművelődési intézmény munkatársai szakmailag és magánemberként is kapcsolódási pontokat találhattak, új alapokat építhettek a jövőbeni közös munkához.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> 2020. évi szakmai önértékelés, ÚJ(AGO)RA GONDOLVA, ÚJ(AGO)RA GONDOLVA 2. pályázati dokumentációk</p>	1
<p>3.2. alkalmaz olyan eljárást, gyakorlatot, amely az intézményi célokat és a munkatársak egyéni elképzeléseit hangolja össze a továbbképzési és beiskolázási tervben.</p>	4

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>3. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE</b>	
Az intézmény	
<p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezet a kulturális szakemberek továbbképzéséről szóló 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet alapján 5 évente képzési tervet készít. A 2022. évi képzési terv a 2018-2022. 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 szükséges felülvizsgálni. A felülvizsgálatról jegyzőkönyv készül.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> 2018-2022. ciklus Képzési terve, 2022. évi Képzési terv, 2022. évi Képzési terv felülvizsgálati jegyzőkönyve</p>	
<p>3.3. biztosítja a feltételeket a szakmai közéletben, szakmai programokon való részvételhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezet vezetősége tájékoztatást küld a munkatársaknak a soron következő szakmai eseményekről, illetve az azokon való részvétel lehetőségéről. A vezetőség tagjai aktívan részt vesznek a szakmai szervezetek munkájában (KKOSZ, Agóra Műhely, KEF, NMI), találkozási alkalmain, konferenciákon és szakmai fórumokon. Az egyes területekért felelős szakmai munkatársak lehetőséget kapnak a munkakörükhöz tartozó, szakmai érdeklődésükre számot tartó eseményeken való részvételre.</p> <p>A szervezet támogatja és ambicionálja a szakmai fórumokon való megjelenést, aktív részvételt, valamint az előremutató szakmai tervek felkarolását, pályázatokon való részvételt, egyéni szakmai kezdeményezések kibontakoztatását.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Meghívók konferenciára, szakmai műhelymunkára, közgyűlésekre, Díjátadók, pályázati tájékoztatók meghívói, Megjelenések a részvételről a közösségi médiafelületeken.</p>	3

Szervezeti adottságok	Az állítás értékelése
<b>3. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE</b>	
Az intézmény	
<p>3.4. támogatja és ösztönzi a munkatársak publikációit, a tevékenységek során alkalmazott módszereinek, eredményeinek bemutatását.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezet támogatja a munkatársak esetleges szakmai és tudományos publikációs tevékenységét a szervezeti tanulás elemeként. Az elmúlt időszakban több publikáció is született a Savaria Fórumban, a SZÍN folyóiratban, a Kulturális Szemle folyóiratban és más folyóiratokban, tanulmánykötetekben. AGORA-hoz köthető szakmai módszertani videótartalmak kerültek fel a jogyakorlatON.hu szakmai honlapra is. Jó gyakorlataink konferenciákon, szakmai napokon is bemutatásra kerülnek. Két kolléga szerepel a Magyar Tudományos Művek Tárában is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Savaria Fórum, jogyakorlatON.hu, Magyar Tudományos Művek Tára:  Zsirai Dóra:  <a href="https://m2.mtmt.hu/gui2/?type=authors&amp;mode=browse&amp;sel=10085269">https://m2.mtmt.hu/gui2/?type=authors&amp;mode=browse&amp;sel=10085269</a>  Horváth Zoltán:  <a href="https://m2.mtmt.hu/gui2/?type=authors&amp;mode=browse&amp;sel=10079887&amp;view=simpleList">https://m2.mtmt.hu/gui2/?type=authors&amp;mode=browse&amp;sel=10079887&amp;view=simpleList</a></p>	4

### 3.2. A végzett tevékenységek önértékelése

#### 3.2.1. Nyilatkozatok a végzett tevékenységekre vonatkozóan

##### Nyilatkozat a közművelődési intézmény végzett tevékenységeinek működéséről

Az intézmény	Nyilatkozat
betartja a végzett tevékenységi formákra vonatkozó jogszabályokat. <sup>6</sup>	Igen
teljesíti – a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásáról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvényben <sup>7</sup> és a közművelődési alapszolgáltatások, valamint a közművelődési intézmények és a közösségi színterek követelményeiről szóló 20/2018. (VII. 9.) EMMI rendeletben <sup>8</sup> – az intézmény típusára és az alapító okiratban nevesített kötelező alapszolgáltatásokra meghatározott <i>személyi, tárgyi, működési</i> feltételeket.	Igen
rendelkezik a tevékenységi formák szervezéséhez szükséges engedélyekkel.	Igen
tevékenységi formák végzésével, szervezésével, lebonyolításával megbízott munkatársa megfelelő kompetenciákkal, szakmai, módszertani ismeretekkel rendelkezik.	Igen
tevékenységi formák végzésével, szervezésével, lebonyolításával megbízott munkatársa ismeri a tevékenységhez kapcsolódó közreműködői kör kínálatát.	Igen
a munkavállalók feladatait munkaköri leírásokban pontosan meghatározza.	Igen
az egyes tevékenységek szervezésekor figyelembe veszi a speciális helyzetben levők igényeit.	Igen
a tevékenységek ellátásához felkért előadó, oktató, egyéb közreműködő rendelkezik az átadásra szánt ismeretek, készségek magasabb szintjével és a szükséges engedélyekkel.	Igen
a tevékenységek ellátásához felkért, megbízott szolgáltató, egyéb közreműködő rendelkezik a szükséges ismeretekkel, készségekkel és az előírt engedélyekkel, tárgyi feltételekkel.	Igen
rendelkezik a tevékenységek megvalósításához szükséges feltételekkel, tárgyi eszközökkel, biztosítja a speciális követelményeket.	Igen
biztosítja az egyes tevékenységekre meghatározott nyitvatartási időben a részvételt, a látogatást.	Igen
gondoskodik a technikai feladatok ellátásáról, illetve szükség szerint segítő munkatársakat alkalmaz, akik betartják a kulturált megjelenés és kommunikáció szabályait.	Igen

<sup>6</sup> A pályázati kiírás jogszabálytára alapján.

<sup>7</sup> A továbbiakban: 1997. évi CXL. tv.

<sup>8</sup> A továbbiakban: 20/2018. EMMI r.

## Nyilatkozat a végzett tevékenységek dokumentációjáról

Az intézmény	Nyilatkozat
a munkaterve részeként vagy annak mellékleteként tervet készít, amely tartalmazza a tevékenységenként tervezett tartalmakat és formákat.	Igen
tevékenységenként költségvetést készít.	Igen
a tevékenységekhez kapcsolódóan szerződéseket, megállapodásokat köt.	Igen
a tevékenységhez kapcsolódó, az érdeklődők informálását szolgáló tájékoztató dokumentumokkal rendelkezik	Igen
vezeti a statisztikai célú adatszolgáltatáshoz szükséges tevékenység specifikus nyilvántartást.	Igen
beszámolót készít a végzett tevékenységeiről. <sup>9</sup>	Igen
a tevékenységek szervezését segítő dokumentumokkal rendelkezik. <sup>10</sup>	Igen

## Nyilatkozat a végzett tevékenységek indikátorairól

Az intézmény tevékenységenként	Nyilatkozat
dokumentálja a foglalkozások, alkalmak számát.	Igen
nyilvántartja a résztvevők számát.	Igen
nyilvántartja a tevékenységben résztvevők életkor szerinti összetételét.	Igen
dokumentálja a közösségek, csoportok bemutatkozásának számát.	Igen
vezeti az információs szolgáltatás, a szakmai, a módszertani tanácsadás számát.	Igen
dokumentálja a PR megjelenéseket.	Igen
nyilvántartja a nemzetközi együttműködésben megvalósuló alkalmak számát.	Igen
pénzügyi kimutatást készít. <sup>11</sup>	Igen
vezeti a tevékenység megvalósulásának időtartamát, ismétlődéseinek számát. <sup>12</sup>	Igen
méri a résztvevők elégedettségét. <sup>13</sup>	Igen

<sup>9</sup> Az „Igen” válasz jelölése nem kötelező!

<sup>10</sup> Az „Igen” válasz jelölése nem kötelező!

<sup>11</sup> Az „Igen” válasz jelölése nem kötelező!

<sup>12</sup> Az „Igen” válasz jelölése nem kötelező!

<sup>13</sup> Az „Igen” válasz jelölése nem kötelező!

### 3.2.2. Értékelőlap az ismeretterjesztés tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

#### Nyilatkozat az alapkövetelmények teljesítéséről

Az intézmény	Nyilatkozat
rendelkezik az adott ismeretterjesztési alkalomnak megfelelően berendezett – az előadóval egyeztetett, a választott módszernek megfelelően kialakított – helyiséggel vagy térrel.	Igen
rendelkezik az ismeretterjesztéshez oktatástechnikai eszközökkel.	Igen
dokumentálja a tanúsítvány megszerzéséhez előírt feltételek teljesülését. <sup>14</sup>	Igen

---

<sup>14</sup> Amennyiben tanúsítványhoz kötött az ismeretterjesztő tevékenység.

<b>Minőséorientációt jelző tevékenységek</b>	<b>Az állítás értékelése</b>
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

1.1. partnerei körét azonosítja.

3

**Szöveges értékelés:**

Az AGORA ismeretterjesztő tevékenysége állandó és időszakos jelleggel, számos programformában és széles célközönség bevonásával valósul meg. A programok egy része már évek óta szerepel az éves szakmai tervben, míg egyes elemei pályázati tevékenységek jóvoltából kerülnek bele adott időszak szakmai programjába. Szervezetünk célként fogalmazza meg a partnerközpontú működés fenntartását, annak bővítését. A partnerek körét az alábbiak szerint azonosítja:

Belső partnerek:

Az ismeretterjesztő tevékenység belső partneri körének azonosítása szakmai feladatmegosztás alapján történik, melyet a szervezet SZMSZ-e szabályoz. Az ismeretterjesztő tevékenységben részt vevő kollégák egyrészt a programot tervező, szervező és megvalósító szakmai munkatársak, úgy, mint a Közművelődési Igazgatóság vezetője, közművelődési munkatárs, pályázati program esetén projektkoordinátor. Másrészt a tevékenységet segítő, megvalósításban közreműködő munkatársak: Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság, azon belül is az adminisztrációs és pénzügyi munkatársak, valamint a műszaki csoport tagjai, és a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai.

Külső partnerek:

A nevelési intézményeknek (óvodák, általános- és középiskolák, felsőfokú intézmények) kiejánlott tematikus foglalkozások célzott tartalommal és célzott közönség számára kerülnek összeállításra, általában előzetes regisztrációhoz kötöttek. A programok a gyermek és ifjúsági korosztály érdeklődését elégítik ki.

Az AGORA kiváló kapcsolatot ápol a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ Szombathelyi Tankerületével, az ELTE Savaria Egyetemi Központtal és közvetlenül a köznevelési intézményekkel. Külön köznevelési intézményi címlistája van az AGORA-nak, mely évente felülvizsgálásra kerül.

Szombatonként a családok számára látogatható kézműves foglalkozások nyilvánosak, előzetes regisztrációt nem kívánnak. A program célközönsége az AGORA honlapon, az AGORA hírlevélen keresztül, a SzombathelyPont kulturális és turisztikai tartalmú városi fenntartású, de AGORA által üzemeltetett felületről és az AGORA közösségi média felületeiről is tájékozódhat.

Világjárók c. előadássorozatunk, bár nyilvános minden korosztály számára, mégis az évek során kialakult törzsközönsége a felnőttek, azon belül is a középkorú és idős korosztályból kerül ki. A közönség egyrészt az AGORA információs felületeiről (honlap, közösségi felületek, SzombathelyPont) tájékozódik, míg a törzsközönsséggel a kapcsolattartás e-mailes címlista alapján is történik.

Az AGORA – Savaria Filmszínház kiváló helyszíne ismertterjesztő filmvetítéseknek. A változó tematika a közönség széles körét mozgatja meg. Az AGORA felületei mellett, a mozi saját közösségi felületéről, programplakátokról tájékozódhatnak az érdeklődők.

A Víztorony és KRESZ Park környezete egyedi kínálatával, interaktív módon mutatja be és közvetíti az ismeretterjesztő tartalmakat elsősorban

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>családok számára, részben szezonális jelleggel. A Víztorony önálló közösségi felülete mellett, az AGORA központi kommunikációs csatornái szolgáltatnak naprakész információt, mind a Víztorony, mind a KRESZ Park aktuális ismeretterjesztő programjairól.</p> <p>A nem évente visszatérő, hanem pályázati keretek között megvalósuló ismeretterjesztő előadásaink, foglalkozásaink korosztályi összetétele változatos, megszólításuk hírlevél, e-mail lista és közösségi felületeink által történik. Ezen alkalmakra előzetes regisztráció zajlik, a helyszínen a résztvevőkkel jelenléti ív kerül aláíratásra, valamint fotók is készülnek az egyes eseményekről.</p> <p>Az AGORA hírlevél címlista folyamatos ellenőrzés alatt áll, az esetleges nem aktív email címek a listából törlésre kerülnek.</p> <p>A sajtó számára külön tájékoztató email keretében történik az információszolgáltatás. A hírlevél és sajtós címlistát a marketingcsoport kezeli és folyamatos ellenőrzés alatt állnak.</p> <p>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 ismeretterjesztő programok célközönségének 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).</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, köznevelési címlisták, sajtó címlista, Világjárók törzsközönség címlista, 2022. évi pályázatos és tematikus foglalkozások regisztrációs lapjai, 2022. évi pályázat keretében megvalósuló ismeretterjesztő előadások, foglalkozások jelenléti ívei, fotódokumentáció, moziplakátok, sztv.hu, Savaria Fórum nyomtatott hetilap, savariaforum.hu</p>	

<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A belső és külső partnerekkel történő kapcsolattartás általában szóbeli (személyes, telefonos) vagy írásos (e-mail, hírlevél, internetes felületek) formában történik, illetve az intézmény Házirendje, Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata és Terembérleti Szabályzata is meghatározza a belső és külső partnerek kapcsolati rendjére vonatkozó tudnivalókat.</p> <p>Belső partnerek: A szakmai munkatársak kapcsolati rendjét egyrészt az SZMSZ szabályozza, mely kiter az ismeretterjesztő folyamat egyes szakaszaira, másrészt a munkaszerződés, munkaköri leírás és további belső szabályzatok is szabályozzák a munkakapcsolatok rendjét. A szabályzatok mellett, elsősorban szóbeli egyeztetések, úgy, mint vezetői értekezletek, szakmai egyeztetések formájában történik a partneri tájékoztatás.</p> <p>Külső partnerek: A külső partnerek irányába a személyes és telefonos tájékoztatást elsősorban az információs munkatárs, illetve programfelelős munkatárs látja el, míg az írásos tájékoztatás elsősorban a szakmai kolléga mellett a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai végzik. Amint a havi műsorterv elkészül, ehhez igazítva az AGORA hírlevél havonta kerül kiküldésre elektronikus formában, a tárgy hónapot megelőző hónap végén vagy tárgy hónap elején. Szintén ezzel egyidőben a sajtólista címzettjei is tájékoztatást kapnak havonta e-mailben a soron következő programokról. Egyéb rendkívüli hír, tartalom azonnali időzítéssel kerül megküldésre. Ezt a Kommunikációs Igazgatóság végzi.</p> <p>A regisztrációhoz kötött ismeretterjesztő programok esetében határidőt határoznak meg, amely időpont a programfelhívásban mindig feltüntetésre kerül. Ennek koordinációja a felelős szakmai kolléga feladata.</p> <p>A közösségi felületek folyamatos monitoring alatt állnak, az AGORA-nak címzett üzenetekben érkező kérdésekre, megkeresésekre, szintén személyes üzenetben történik a válaszadás. Ezt a Kommunikációs Igazgatóság végzi.</p> <p>Központi, regisztrációs célra fenntartott e-mail címet üzemeltet az AGORA (regisztracio@agora-savaria.hu), amelyhez minden szakmai kolléga hozzáfér.</p> <p>Az AGORA-Savaria Filmszínház jegyfoglaló rendszere alkalmas program regisztrációra is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Házirend, Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, Terembérleti Szabályzat, SZMSZ, ismeretterjesztő tevékenység folyamatábrája, közösségi felületek üzenetei, hírlevél ütemezésére az AGORA honlap háttér (CMS) töltő felületének vonatkozó igazoló dokumentumai, regisztrációs e-mail felület (<a href="mailto:regisztracio@agora-savaria.hu">regisztracio@agora-savaria.hu</a>), <a href="http://jegy.savariamoz.hu">jegy.savariamoz.hu</a></p>	<p>3</p>
--	----------

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az igények felmérése, igények jelzése, egyrészt az ismeretterjesztő programok alkalmával személyes beszélgetések mentén fogalmazódnak meg, másrészt a részvétel statisztikai mutatói is jeleznek egyfajta érdeklődési irányultságot. A külső partnerek javaslatot tesznek előadásaik témájára, a szakmai kolléga továbbítja a Közművelődési Igazgatóság vezetője felé az információt, aki vezetői értekezletek és szakmai értekezletek keretében vitatja meg a javaslatot. A szervezet közösségi média felületei lehetőséget teremtenek az elégedettség és igények újszerű formában történő mérésére a beérkező like-ok, esemény-érdeklődések alapján, amelyek a közösségi felületek felhasználói oldalán statisztikák formájában lekérdezhetőek, nyomon követhetőek.</p> <p>Az AGORA nyitvatartási idejében az információs pontnál dolgozó munkatárs aktív jelenlétével ad lehetőséget az igények, észrevételek személyes és telefonon történő megfogalmazására. Az igényekre, észrevételekre lehetőségeink szerint reagálunk. Fejlesztendő terület a beérkező jelzések nyomon követhetőségére és reagálásra vonatkozó módszertan kialakítása.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> szakmai és vezetői értekezletek feljegyzései, közösségi felületek statisztikai mutatói, látogatói statisztika</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A megvalósult rendezvények résztvevői statisztikáinak figyelembevételével kerül összeállításra a soron következő évad tematikája.</p> <p>Technikai fejlesztésekkel, helyszíni változtatásokkal reagálunk a megfogalmazott igényekre, a látogatói létszám változásra.</p> <p>A Világjárók c. programsorozat közönségének igénye alapján, a délutánról kora estire változott a kezdési időpont annak érdekében, hogy szélesebb (aktív dolgozók is) közönség tudjon részt venni az előadásokon.</p> <p>A 2023-as évben, a szervezet gazdaságosabb működése céljából, az eddigi ingyenes programon idéntől egy jelképes összegű belépő megváltásával lehet részt venni. Annak érdekében, hogy a program még magasabb minőségi színvonalon kerüljön megszervezésre, új helyszínen, az AGORA-Savaria Filmszínház vetítőtermeiben kerül megrendezésre.</p> <p>A KRESZ Park elsősorban szombathelyi családok által látogatott. Annak érdekében, hogy mindenki számára egyenlő módon elérhető legyen a KRESZ Park szolgáltatása, a Szent Márton kártyarendszer bevezetésével, a kártya felmutatásával ingyenesen igénybe vehetők a kölcsönözhető járművek.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> látogatói statisztika, Világjárók c. előadás kreatívjai, KRESZ Park belépőjegy táblázat</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Egy-egy ismeretterjesztő előadás, foglalkozás alkalmával a program vezérelemén kívül (előadás, foglalkozás), kiegészítő résztartalmak is bevonásra kerülnek a változatosabb, hatékonyabb, eredményesebb megvalósítás céljából.</p> <p>A Világjárók c. ismeretterjesztő előadás esetében nem csak előadásra kerül sor, de gasztronómiai, zenei bemutató is a program részét képezheti, követve az aktuális trendeket, alkalmazkodva a partneri igényekhez.</p> <p>A DigIT-AGORA-Okos város, okos közösségek (továbbiakban DigIT-AGORA) c. pályázat szakmai tematikájához az AGORA benchmarking jelleggel tanulmányozta a hasonló tematikával foglalkozó partneri tevékenységeket, úgy, mint az Agóra Tudományos Élményközpontot (Debrecen), a Mobilis Interaktív Élményközpontot (Győr), illetve az ELTE Savaria Egyetemi Központ Informatikai Karral is történtek előzetes egyeztetések. Együttműködési megállapodások kerültek aláírásra a pályázatban foglalt szakmai feladatokban való közreműködésre.</p> <p>A pályázat során felépített digitális kompetenciákra és beszerzett eszközökre építve az AGORA keresi a jövőbeni együttműködő partnereket, akár nemzetközi kitekintésben is. Ennek érdekében megkereséseket indított az önkormányzat közreműködésével testvérvárosok irányába, keresve a robotika, digitalizáció témakörben a kapcsolódási lehetőségeket. Ezzel párhuzamosan, az AGORA nemcsak keresi a „jó gyakorlat” példákat, de szívesen meg is osztja saját jól bevált módszereit szakmai találkozók, konferenciák keretében.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Együttműködési megállapodások, e-mailes levélváltás önkormányzattal és testvérvárossal</p>	3

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A TIOP Agóra pályázatban országosan több városban, köztük Szombathelyen is létrejött multifunkcionális közművelődési központok minden évben az Agóra Műhely keretében összeülnek és megosztják ismereteiket, legjobb gyakorlataikat, tapasztalataikat, hogy támogassák, ösztönözzék egymást. A szombathelyi AGORA mindenkori ügyvezetője is aktív résztvevője ezeknek az alkalmaknak.</p> <p>Az AGORA felső vezetői rendszeresen részt vesznek a KKOSZ közgyűlésein és konferenciáin, ahol szakértők, meghívott előadók fejtik ki észrevételeiket az adott témában. Kérdések fogalmazhatók meg, jó gyakorlatok ismerhetők meg.</p> <p>A Nemzeti Művelődési Intézet szakmai programjain az AGORA vezetősége és szakmai munkatársai is rendszeresen képviseltetik magukat.</p> <p>Az NMI által létrehozott ASzakkör szakmai módszertani csoporthoz az AGORA is csatlakozott, melynek keretében folyamatosan tájékozódunk a lehetőségekről.</p> <p>Az NMI által gondozott jogyakorlatON.hu felületre regisztrált az AGORA, egyrészt megosztottuk saját jogyakorlatainkat, másrészt követjük a közös platformot a szakmai munkák minőségének magasabb szintű megvalósításához.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Meghívók, ASzakkör regisztráció/dokumentáció, jogyakorlatON.hu regisztráció</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projektekből, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Multifunkcionális közművelődési központként stratégiai partnerünk az NMI és az Agóra Műhely. Az együttműködés hálózatszerű működésben valósul meg.</p> <p>Hálózati rendszerben, konzorciumi partneri rendszerben működik a TOP-CLLD pályázatban megalakult Savaria Jövőéért akciócsoport, 20 szervezet részvételével. Ennek tagjaként szervezetünk az ismeretterjesztő tevékenység területén vállal szakmai feladatot. Rendszeres egyeztetések zajlanak a megvalósítás során.</p> <p>Az AGORA közművelődési igazgatója tagja a Magyar Közösségépítők Értékszövetsége Egyesületnek, melynek keretében 2022. évben egy sikeres, országos konferenciákon népszerűsített minta mentorálás projekt részese volt a közművelődési terület.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Agóra Műhely meghívók, akciócsoport tagsági igazolás, mentorálás mintaprojekt írásos anyagai és összefoglaló értékelése</p>	3

Minőségi orientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Vezetői és szakmai munkatársi szinten is történnek szakmai megbeszélések, amelyek alapján elkészül az adott év munkaterve, üzleti terve, valamint ezekben részletesen kibontásra kerül az ismeretterjesztő programok havi programterve is. A hosszútávú célok és tervek megfogalmazásához az irányt a szervezet 2022-2026-os ciklusra szóló stratégiai terve és az ügyvezető igazgató pályázati anyagok adják. Az elfogadott ismeretterjesztő rendezvények egy online programszervező felületre, a Probook naptárba kerülnek feltöltésre, mely minden kolléga számára hozzáférhető. Ebben minden rendezvényre vonatkozóan alapvető információk kerülnek feltüntetésre, úgy, mint azok helyszíne, időtartama, szakmai felelőse, technikai igénye. A Probook naptár biztosítja, hogy minden érintett munkatárs egységesen, ugyanolyan tartalommal és módon kapja meg a programra vonatkozó tudnivalókat.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Stratégiai terv 2022-2026, Üzleti terv, Éves munkaterv, Ügyvezető igazgató pályázati anyag, Probook naptár</p>	4
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA SZMSZ-nek részét képezik az egyes tevékenységi formák folyamataira vonatkozó lépések az egységesség, tervezhetőség, követhetőség és ellenőrizhetőség céljából. Az ismeretterjesztő tevékenység folyamatábrája az előkészítő tevékenységtől a megvalósításon át a szakmai és pénzügyi értékelésig és statisztikai adatok szolgáltatásáig bezárólag meghatározza a kötelező lépéseket. A pályázati forrásból megvalósuló TOP-CLLD pályázatban az általános és a szervezeti szakfeladat ellátására, vonatkozó helyzetfelmérés áll rendelkezésre a Helyi Közösségi Fejlesztési Stratégia 2014-2020 című dokumentumban.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Ismeretterjesztő tevékenység folyamatábrája, Helyi Közösségek Fejlesztési Stratégia (cldd-szombathely.hu)</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA ismeretterjesztő programjai esetében tervezési lap készül, mely a szakmai tartalmak mellett, pénzügyi tervezést is magába foglal. A program lezárást követően szakmai értekezlet keretében megtörténik a program kiértékelése, pénzügyi eredményességének megállapítása. Az értékelés során az elérni kívánt és megvalósult célok, eredmények párhuzamba állítása iránymutatásként szolgálnak a jövőbeni ismeretterjesztő programok tervezésénél. A szakmai kolléga ezen információk birtokában fogalmazza meg a következő évi szakmai tervét. Belépőjegyes rendezvények esetében az eladott jegyek száma és az abból származó bevétel a jegyeladó rendszerből kimutatható. Mind az ingyenes, mind a belépőjegyes programok adatai (látogatói létszám, megvalósult alkalmak száma) a havi statisztikai összesítőben felvezetésre kerül, illetve az éves OSAP statisztikában és NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) negyedéves filmvetítési statisztikában is kimutatásra kerül.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA jegyértékesítő rendszer kimutatásai, jelenléti ívek, szakköri napló, hónap végi statisztika, negyedéves NMHH statisztika, év végi OSAP statisztika</p>	3

### 3.2.3. Értékelőlap a képzés tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

#### Nyilatkozat a jogszabályi feltételek teljesítéséről

Az intézmény	Nyilatkozat
az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása közművelődési alapszolgáltatás keretében folytat képzési tevékenységet. <sup>15</sup>	Igen
a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény pályázati időszakban hatályos követelményeinek megfelelése szerint folytat képzési tevékenységet. <sup>16</sup>	Nem

„A”

#### Nyilatkozat a végzett szakmai tevékenységekről<sup>17</sup>

<sup>15</sup> „A” nyilatkozat kitöltése az Útmutató alapján.

<sup>16</sup> „B” nyilatkozat kitöltése az Útmutató alapján.

<sup>17</sup> Legalább egy „Igen” válasz jelölése kötelező!

<b>Az intézmény</b>	<b>Nyilatkozat</b>
iskolarendszeren kívüli öntevékeny tanfolyamokat, képzési alkalmakat szervez, támogatja azok megvalósulását.	Igen
iskolarendszeren kívüli öntevékeny, önképző szakkörök, klubok, közösségek megalakulását, tevékenységét szervezi, támogatja azok megvalósítását.	Igen
az életminőséget és életesélyt javító tanulási lehetőségeket szervez, támogatja azok megvalósulását.	Igen
népfőiskolai programokat, szabadegyetemeket szervez, támogatja azok megvalósítását.	Nem
hozzáségit az elektronikus közszolgáltatások megismeréséhez, a digitális világban történő eligazodáshoz, az ezeket szolgáló eszközök alkalmazásához.	Igen

„B”

**Nyilatkozat a szükséges feltételek meglétéről**

<b>Az intézmény</b>	<b>Nyilatkozat</b>
teljesíti a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározott személyi, tárgyi, működési, dokumentációs feltételeket.	

<b>Minőséorientációt jelző tevékenységek</b>	<b>Az állítás értékelése</b>
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

1.1. partnerei körét azonosítja.

3

**Szöveges értékelés:**

Belső partnerek: Az AGORA kijelöli azokat a szakmai munkatársakat, akik az iskolarendszeren kívüli öntevékeny képzési, tanulási alkalmakat szervezik, bonyolítják. Ebben a portfólióban jelen vannak a szakkörök, klubok, közösségek egyaránt. Az ezeknek a képzéseknek és csoportoknak a gondozására kijelölt munkatársak feladata a képzések tematikájának, valamint a megvalósítás részleteinek kidolgozása, a lebonyolításban való aktív részvétel. Ők azok, akik felelősek egy-egy csoport szervezéséért, koordinálásáért, felelősségi körük tisztázott, feladataik pontosan megjelöltek.

Külső partnerek: A külső partnerek azonosítására és nyilvántartására a már működő közösségekkel, csoportokkal kapcsolatos listák, szakköri naplók, valamint a tematikus partnerlisták szolgálnak. A szakkörök pontosan és részletesen dokumentáltak: minden alkalommal rögzítésre kerül a téma, a tevékenység, valamint a résztvevők köre. A már működő közösségeken, csoportokon túl partnereit részben a meglévő kapcsolati hálóján keresztül keresi meg és azonosítja. Ilyen kapcsolati hálót jelent többek között a helyi és megyei általános és középiskolákkal kialakított és jól működő partnerkapcsolat, valamint a közösségi médiaplatformokon jelen lévő és elérhető közönség. A cég a kezdetektől fogva résztvevője az ASzakkör közösségi kezdeményezésnek, mely a klasszikus szakköri tevékenységek újraélesztését és felélénkítését tűzte ki céljának. Olyan rég elfeledett tevékenységeket igyekszik újra élővé tenni a támogatott program, mint például a csipkeverés, a gyöngyfüzés, a bútorfestés. A meghirdetett szakköröket a jelentkezési létszámok függvényében indítottuk, indítjuk a kidolgozott tematika, illetve a rendelkezésre álló eszközök és módszertan szerint. Ezeknek a közösségeknek a nyilvántartása folyamatos, a partnerek körét ezek alapján azonosítjuk, valamint a hasonló érdeklődési körű látogatókat tájékoztatjuk a lehetőségekről.

Szakköreink mellett évek óta folytatott tevékenységünk az iskolaidőben zajló ritmikus gimnasztika mozgásos tanfolyam, valamint a szombaton délelőttönként zajló kézműves kuckó. Mindkét tevékenység az egész életre kiterjedő tanulás céljait szolgálja.

Új programelemként jelentek meg cégünk kínálatában nemrégiben a workshopok, melyek különböző kézműves technikák elsajátítását segítik a résztvevőknek.

A KRESZ Park sajátos képességeket fejleszt – a legkisebbek számára segít megismerni és alkalmazni a közlekedés szabályait, biztonságos körülmények között.

Az AGORA kiemelt feladatának tekinti a klasszikus közművelődési tevékenységek mellett a modern kor vívmányaival való találkozást és megismerkedést, kiemelten a digitális kompetenciák fejlesztését. A cég a DigIT-AGORA programja keretében több korosztály számára indított a digitális kompetenciák fejlesztését, a gyakorlati alkalmazást segítő előadásokat, képzéseket. A Digi-Lét-Kérdések az idős korosztályt, az Okosnak lenni menő! előadássorozat, valamint a Digitális Élménytér élményprogram a pályaválasztás előtt álló diákokat célozta meg. A partnereket az iskolák, illetve a már működő közösségek tagjaiból

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>toboroztuk, valamint nyitottá tettük a programokat a külsős érdeklődők számára. A DigIT-AGORA projekt programjai regisztráció mellett zajlottak, így azok esetében lehetőségünk volt újabb partnerek azonosítására.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Belső feljegyzések, 2022. évi Szakköri naplók, 2022. évi ASzakkör dokumentáció, 2022. évi DigIT-AGORA regisztrációs listák, jelenléti ívek, Általános és középiskolai címlisták.</p>	
<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  Belső partnerek: A munkatársak tevékenységhez kapcsolódó feladatkörét pontosan szabályozza a cég, így annak rendje minden munkatárs számára ismert. A képzések, foglalkozások, szakkörök előadói, vezetői számára ismertek a működés keretei, a csoportok indulásakor a munkatársak kialakítják az együttműködés és kapcsolattartás rendjét az érintettekkel. A kommunikáció személyesen, telefonon vagy írásban (e-mail) történik, a tervezésről és az esetleges változásokról azonnali tájékoztatás történik a munkatárs és az előadó, csoportvezető között.  Külső partnerek: Az aktuálisan zajló szakkörök, képzések résztvevőiről címlisták készülnek – gyermekek esetében a szülők elérhetőségével. Ez lehetővé teszi az azonnali kapcsolatfelvételt, amennyiben a lebonyolítással kapcsolatban fontos vagy sürgős közlendő adódik. A képzésekhez, tanfolyamokhoz, workshopokhoz, egyedi programokhoz kapcsolódóan kreatív tájékoztató kiadványok, felhívások készülnek, melyek tartalmazzák a szükséges tudnivalók mellett a kapcsolatfelvétel lehetséges módjait is, így lehetővé téve a két irányú kommunikációt. Ezek a felhívások minden esetben elérhetők weboldalunkon, valamint a közösségi médiafelületeken, ahol szintén lehetséges a közvetlen kapcsolatfelvétel. Konkrét kérdéssel történő megkeresés esetén a kérdést a kommunikációs kollégák az érintett szakmai tevékenységet végző szakmai munkatárs felé továbbítják. A jelentkezések és tájékoztatások esetében gyakran használnak a kollégák formaleveleket, melyeket valamennyi érdeklődőnek megküldenek. A foglalkozásokkal, szakkörökkel kapcsolatos információkat a csoportvezetők a szakköri naplókban vezetik, így azokba bármikor betekinhetnek a felelős szakmai munkatársak, így tájékozódva az előrehaladásról és a részvételről.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Címlisták, tájékoztató kiadványok, szakköri naplók</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szakmai munkatársak a programok jelentkezési és részvételi adatainak nyomon követésével vizsgálják a résztvevői igényeket, majd igazítják a következő időszak terveit az előző tapasztalatokhoz. A meghirdetett foglalkozások, szakkörök listájának összeállításakor figyelembe veszik az előző időszak érdeklődésének volumenét. Amennyiben új népszerű tevékenység vagy alkotó kerül a látókörükbe, javaslatot tesznek annak bevezetésére. Ha az igényfelmérés során pozitív visszajelzések érkeznek a lehetséges résztvevők köréből, akkor a programot a cég elindítja. Azokat a képzéseket, foglalkozásokat, melyek iránt jelentősen csökken az igény, a szervező beszünteti, és a népszerűek közül választ helyette más tevékenységet.</p> <p>Az ASzakkör program keretein belül évről évre változó kínálattal jelentkezik az AGORA, az igények alapján indítja el a szakköröket. Ezen szakkörök elkészült munkáiból az iskolai év befejeztével kiállítást szervezünk, melyen bemutatják tudásukat a foglalkozáson résztvevők. A kiállítás nyilvános, bárki számára megtekinthető, így tapasztalatot szerezhetnek a látogatók, hogy milyen minőségű és színvonalú munka zajlik a szakkörökön. Az egyes foglalkozássorozatok, képzések során a csoportvezető lehetőséget biztosít a tematikán belül azon tevékenységek megvalósítására, melyre a résztvevők által igény mutatkozik.</p> <p>A DigIT-AGORA pályázat Okosnak lenni menő! előadássorozata során például egy-egy témán belül azokat a konkrét kérdéseket tárgyalták meg a résztvevők az előadóval, amely őket a leginkább érdekelte. Így került fókuszba az okos otthon témakörben a robotporszívó, az okos hűtő vagy éppen a programozható fényforrások használata.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> DigIT-AGORA Okosnak lenni menő! programbeszámoló, ASzakkör kiállítás kreatívja, Havi AGORA-program szakköri felhívásai, kreatívok</p>	4

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA a fent leírtak szerint alakítja ki szakköri, képzési kínálatát, azaz a felmerült igényeket figyelembe véve indítja a következő évad szakköreit, képzéseit.</p> <p>A hétköznapi digitális ismeretek iránt megnövekedett igény alapján dolgozta ki a cég a digitális kompetenciákat a különböző korosztályban fejlesztő képzéseit, előadássorozatait, s állította össze a DigIT-AGORA projekt portfólióját. A projekt által kínált képzési sorozatok közül az idősebb korosztály számára a Digi-Lét-Kérdések, a pályaválasztás előtt álló diákok számára az Okosnak lenni menő! előadássorozat kínált praktikus ismeretekkel teletűzdelt tudást. A Digitális élménytér című programelem megvalósítása során – a partneri igényekre reagálva – az eredetileg az iskolás korosztály számára meghirdetett interaktív foglalkozások megtartása után nyugdíjas közösségek számára tartottunk foglalkozásokat. A program iránt érdeklődő nyugdíjas csoportok számára külön alkalmakat biztosítottunk, így módosítva az eredeti terveket.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakköri felhívások, kreatívok, DigIT-AGORA c. projekt jelenléti ívek és programbeszámolók</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A tevékenységért felelős szakmai munkatársak figyelik a korábbi AGORÁ-n belüli igényeket, tapasztalatokat, valamint ötleteket gyűjtnek az egyéb rendezvények, intézmények kínálatából. Egy-egy előadó, foglalkozás- vagy szakkörvezető felkérése során a kollégák kikérik a szakemberek véleményét, hogy melyek azok a témák, tevékenységi formák, amelyekre praxisukban a legnagyobb igény mutatkozik. A jogyakorlatON.hu weboldalon, valamint a szakmai eseményeken szintén gyűjtik a kollégák az ötleteket, információkat.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> jogyakorlatON.hu webes regisztráció, Szakmai értekezletek jegyzetei, feljegyzései</p>	2
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A felelős szakmai munkatársak figyelemmel kísérik a hasonló adottságú intézmények, települések képzési kínálatát. Az ASzakkör program keretében az intézménytípushoz előírt számú szakkör került kiválasztásra a portfólió összeállításakor, így azok számszerűsége a hasonló intézményekben megtalálható kínálattal összhangban van. Az iskolarendszeren kívüli képzések között a workshop, mint tevékenységi forma az AGORA kínálatában az utóbbi években honosodott meg. Ennek eredője a felnőtt kézműves tevékenységek iránt mutatkozó megnövekedett igény volt. A szakköri rendszer kereteinél a workshopok rugalmasabb részvételt tesznek lehetővé, tervezhetőbb ezáltal a felnőtt közönség részvétele a képzéseken, foglalkozásokon.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> ASzakkör regisztráció és kreatívok, Workshopok kreatívjai, levelezések</p>	2

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA csatlakozott partnere a jogyakorlatON.hu kezdeményezésnek, melyen maga is mutatott be a praxisából követendő kezdeményezést. A szakmai munkatársak figyelemmel kísérik az itt megjelenő jó példákat éppúgy, mint az ASzakkör kezdeményezésén belül megjelenő és ajánlott szakmai tartalmakat. Az utóbbin megjelenő és elérhető szakkörök 2022-ben gerincét képezték az AGORA szakköri kínálatának.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> jogyakorlatON.hu regisztráció, ASzakkör regisztráció és dokumentáció</p>	2

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az iskolán kívüli képzési tevékenységet az AGORA – a stratégiájához illeszkedően – évről évre beépíti éves munkatervébe, szolgáltatási tervébe, valamint a közművelődési feladatellátás részeként üzleti tervébe is. A szakmai tevékenység egyik fontos pillére az egész életen át tartó tanulás támogatása. Ennek egyik eszköze – például a művelődő közösségek támogatása és az ismeretterjesztés mellett – az iskolarendszeren kívüli képzések kezdeményezése és megvalósítása. A tevékenység az éves tervekben megfogalmazott célokat kívánja elérni, azonban az igényekkel összhangban valósul meg.</p> <p>Az AGORA munkatársai igyekeznek az újonnan felmerülő tudásigények kielégítését szolgáló tevékenységeket beépíteni a kínálatukba, így 2022-ben számtalan workshop és digitális tudásátadási alkalom valósult meg a cég szervezésében.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> ASzakkör dokumentáció, DigIT-AGORA tematikák, beszámolók</p>	3
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A korábban leírtak szerint a felelős szakmai munkatárs figyelemmel kíséri a korábbi képzések részvételi adatait, az érdeklődéseket, melyek alapján döntés születik az éves képzési portfólió tartalmával kapcsolatban. A tevékenység jellemzően az iskolai évkörhöz kapcsolódik, hiszen a szakkörök rendszeres alkalmi döntően az október-május közötti időszakban valósíthatók meg viszonylag fix résztvevői létszámmal. A korábban kialakult rutinoknak megfelelően a nyár végén felhívásokat tesz közzé az AGORA a havi műsorban, a weboldalán, közösségi média felületén és kreatívok formájában a potenciális kínálatról. Az iskolaév kezdetével ezeket a kreatívokat eljuttatjuk a tanintézményekbe is, ahol plakát formájában hívják fel a figyelmet az előjelentkezésre. Az előjelentkezési adatok alapján meghirdetjük a képzéseket, és közzétesszük a jelentkezés módját. Amelyik képzésre megfelelő létszámú jelentkező gyűlik össze, azok jellemzően október hónapban – de igény szerint csúsztatva – megkezdődnek. Az évkör végeztével a képzések zárulnak, a nyári időszakban ugyanis mind az iskolás, mind a felnőtt korosztályban visszaesik az érdeklődés a foglalkozások iránt. A folyamat tehát szabályozott, évről évre hasonló rendben történik a képzések elindítása.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA havi műsor, Szakköri kreatívok, plakátok, Szakmai értekezletek jegyzetei, Regisztrációs e-mailek</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3 meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A cég – az AGORA stratégiája mellett – a szolgáltatási tervében meghatározza az adott évben megvalósítandó szakmai feladatokat, nevesítve a kiemelt programokat, tevékenységeket, valamint tervezve az egyéb éves szakmai munkát. A közművelődési feladatellátók egyik fontos feladata az életen át tartó tanulás támogatása, erre a célra iskolarendszeren kívüli képzések szervezése és megvalósítása. Az AGORA az elmúlt másfél évtizedes működése során kiemelt figyelmet fordított a szakkörök, képzések megvalósítására – nem volt ez másként 2022-ben sem. A cél évről évre az elindított képzések megfelelő létszámmal történő megvalósítása, a tevékenységhez tartozó képzési cél elérése. Ezen foglalkozások, sorozatok célja alapvetően a rekreáció az új ismeretek elsajátítása mellett. A célok teljesülését az elindított csoportok és résztvevők száma mutatja, ezeket az éves szakmai beszámoló is tárgyalja és értékeli, valamint a szakmai egyeztetések során is vizsgálat alá kerülnek az eredmények. Azoknál a képzéseknél, melyek esetében nem, vagy csak nehezen érte el az AGORA a célszámokat, ott igyekeznek a kollégák beavatkozni az esetleges újra- vagy áttervezéssel, ahol pedig megnövekedett igény mutatkozik, ott bővítik a kínálatot. Jó példa az utóbbira a saját szervezésben megvalósuló tűzzománc szakkör, mely esetében a jelentkezők száma meghaladta az egy csoportban képezhetőket számát, így az egy helyett két csoport indult el. Szintén az igények alapján és a jobb eredmények elérése érdekében ugyanez a képzési közösség zárt Facebook-csoportot hozott létre a könnyebb, gyorsabb és átláthatóbb, valamint többirányú kommunikáció érdekében.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakmai értekezletek feljegyzései, Tűzzománc szakkör dokumentációja, Tűzzománc szakkör Facebook-csoportja</p>	4

### 3.2.4. Értékelőlap a kiállítás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

<p>1.1. partnerei körét azonosítja.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  Az AGORA által üzemeltetett Víztoronyban állandó, ismeretterjesztő funkciót is betöltő víztörténeti kiállítás működik. A létesítményben interaktív módon bemutatkoznak a testvérvárosok, szombathelyi jelentős épületek. A fürdőtörténeti kiállítás keretében megelevenedik Szombathely víztörténete, az eszközpark segítségével minden látogató videók és 3D-s képek által a víz halmazállapotának változásait követheti nyomon. A létesítmény kilátó funkcióval is rendelkezik, több szinten gyönyörködhet a látogató Szombathely és a környék panorámájában.</p> <p>Az AGORA egyéb tereiben, a már említett Víztoronyban, az AGORA-Savaria Filmszínházban és a központi épületben, az AGORA-Művelődési és Sportházban időszakos kiállításoknak is rendszeresen helyet ad.</p> <p><b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b>  Belső partnerek: Az intézmény munkatársai, akik a munkaköri leírásuk alapján végzik a rendezvényszervezői szolgáltatást a munkaterv figyelembevételével.</p> <p>Külső partnerek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a látogatók: egyénileg és csoportosan is érkeznek. Egyénileg családok, csoportosan iskolai közösségek, klubok tagjai.</li> <li>- az egyes speciális kiállítások speciális közönséget szólítanak meg, pl. a gyermekeknek szóló rajzpályázat, építészet-formatervezés, vasútmodell, interaktív-tudományos kiállítás.</li> <li>- az egyéni kiállítók vagy közösségi tagok, akiknek gyűjteményes kiállítása szerepel az intézményben.</li> <li>- az önkormányzat, amely a működési feltételeket szabályozza és biztosítja, jóváhagyja a munkatervet és a kiállítás programokra használható pénzügyi keretet.</li> <li>- társintézmények, akik kölcsönbe adnak tárgyi eszközöket (pl. üveges tárló).</li> <li>- a partnerek között több visszatérő kiállító van: építész biennálé, roma kiállítók, fotós csoportok-közösségek, művészeti középiskola, AOSZ, interaktív tudományos kiállítók, ASzakkör</li> </ul> <p>A kiállítások dokumentálása az éves intézményi és egyéni munkatervekben, a Probook naptárban történik, szükség szerint térképpel, eszközlistával is támogatva.</p> <p>Az értékelések az önértékelésekben, a heti szakmai értekezleteken és az éves értékelő-tervező megbeszélések alkalmával készülnek. Jegyzőkönyv a megbeszélésekről korábban manuálisan, egyénileg a vezető által készült, 2023-tól már hivatalosan iktatott jegyzőkönyvbe kerül a feljegyzés.</p> <p>A kiállítások szervezése, a kiállítók kiválasztása esetleges, ötletszerű volt a vizsgált évben. Az intézményi megkeresés mellett bejelentkezés alapján is létrejött kiállítás.</p> <p>Erőssége az intézménynek, hogy több helyszínen rendelkezik kiállítóterekkel (AGORA – Művelődési és Sportház, AGORA – Savaria Filmszínház, Víztorony). A Víztoronyban pedig a már említett önálló állandó kiállítás működik.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony)</b></p>	<p>4</p>
---	----------

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>Belső partnerek: Az intézmény munkatársai, akik a munkaköri leírás alapján végzik a rendezvényszervezői és turisztikai szolgáltatást a munkaterv és a kiállítás nyitvatartásának figyelembevételével.</p> <p>Külső partnerek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a látogatók: egyénileg és csoportosan is érkeznek. Egyénileg családok, csoportosan iskolai közösségek, alapítványok, klubok tagjai.</li> <li>- a kiállítás tematikája a víz köré épül, környezetvédelemhez kapcsolódó ünnepeken ismeretterjesztő céllal érkeznek iskolás és felnőtt csoportok a létesítménybe. Általános és középiskolások földrajz vagy biológia óra keretében is érkeznek a kiállításra, az ELTE SEK szombathelyi intézményének szakirányú hallgatói és oktatói is gyakori vendégei a Víztorony interaktív kiállításának.</li> <li>- az önkormányzat, amely a működési feltételeket szabályozza és biztosítja, jóváhagyja a munkatervet és a kiállítói programokra használható pénzügyi keretet.</li> <li>- Tourinform Iroda, amely a városba érkező turistáknak, partnereinek is kiajánlja a létesítményt, mint turisztikai célpontot.</li> </ul> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Munkaköri leírások, munkatervek, Probook-naptár, térkép, szakmai feljegyzések, látogatói statisztikák, dokumentumban külön a csoportok látogatása</p>	

<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  <b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b>  Belső partnerek: A belső partnerekkel való kapcsolattartás rendjét az SZMSZ, az éves munkatervek, a szakmai értekezletek, a Probook naptár, valamint az információk átadására kidolgozott dokumentumok (forgatókönyv, eseményadatlap, eszközlista, tervlap) határozzák meg. Az intézmény kapcsolattartás szempontjából egy felelős kollégát jelölt ki a területhez, aki 2007-től látja el feladatait. A felelős kiválasztásakor kritérium volt nem csak az affinitás, de a tapasztalat és a szükséges tájékozottság megléte is ezen a területen. A szakmai felelős végzettséggel rendelkezik, kiállításrendező OKJ-s tanfolyamot végzett.</p> Külső partnerek: - látogatók: A látogatók az intézmény központi honlapján, közösségi oldalain (Facebook, Instagram, TikTok) tájékozódhatnak a kiállításokról. A feliratkozók rendszeresen hírlevelet kapnak az eseményekről. A kiállításokról kreatívok készülnek, a plakátokból az intézmény valamennyi egységébe kerül. A Kommunikációs Igazgatóság folyamatosan tájékoztatja az aktuális kiállításokról a sajtó munkatársait, e-mailben sajtómeghívókat, sajtóközleményeket, összeállított sajtóanyagokat küldenek a helyi és országos médiumok képviselőinek. Az intézmény része a Szombathelyi Televízió és a Savaria Fórum önkormányzati ingyenes hetilap, a TV műsoraiban és az újság hasábjain folyamatosan helyet kapnak az AGORA-ban megvalósuló kiállítások. Fő közönségkapcsolati csatorna az információs szolgálat, továbbá a munkatársi személyes kommunikáció telefonon, e-mailen és élőszóban. - kiállítók: A kiállítókról címlista áll rendelkezésre, amely folyamatosan bővül. Az aktuális kiállítás lebonyolításának feltételei, így a kiállító elérhetősége is megtalálható a Probookban. Formalizált eszközök: árajánlat, megrendelés, szerződés, rider pl. kiállításmegnyitó esetén. - önkormányzat képviselőtestülete és a kulturális bizottság felé: írásban beszámoló, munkatervek kerülnek átadásra. <b>Állandó kiállítás (Víztorony)</b> Belső partnerek: A belső partnerekkel való kapcsolattartás rendjét az SZMSZ, az éves munkatervek, a szakmai értekezletek határozzák meg. Az intézményi kapcsolattartók felsőfokú közművelődési, illetve turisztikai végzettséggel rendelkeznek, emellett gazdasági alapismeretekről szerzett tudásukat is hasznosítják, miután jegypénztári feladatokat is ellátnak az információs, közművelődési, turisztikai feladataikon túl. Külső partnerek: A látogatókkal a személyes találkozások mellett online módon az intézmény honlapján, a Víztorony különálló Facebook- és Instagram-oldalán történik a kapcsolattartás. A látogatók részére külön időpontfoglaló webfelület működik. A létesítmény állandó kiállításáról, a tudnivalókról a központi honlapon, a Víztorony különálló Facebook oldalán is tájékozódhat a közönség. Az állandó kiállításról készített kétnyelvű (magyar, angol) kiadványok, prospektusok, szórólapok az épület információs pultjánál és az AGORA – Művelődési és Sporthez információs	<p>4</p>
---	----------

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>standjánál is elérhetőek. Országos médiumok is gyakran érdeklődnek a turisztikai látványosság iránt, amelynek része az állandó kiállítás. Pl.: helyszíni riport készült az M1 Itthon vagy c. műsorába, a TV2 Poggyász c. turisztikai magazinjába vagy az ATV Hazahúzó c. műsorába. A helyi médiumok, közte az intézmény részeként működő Szombathelyi Televízió és a Savaria Fórum c. önkormányzati ingyenes hetilap is beszámol az állandó kiállításról, az oda szerveződő programokról.</p> <p>A Víztorony Látogatói Szabályzata kötelezően betartandó mind a belső, mind a külső partnerek számára. Ennek felülvizsgálata évente megtörténik.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Munkaköri leírások, munkatervek, Probook-naptár, végzettséget igazoló dokumentumok, weblinkek gyűjteménye, sajtólista, Víztorony Látogatói Szabályzat 2022. évi</p>	

<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  Belső partnerek: A munkatársak igényeit elsősorban a heti közművelődési és műszaki értekezletek során mérik fel, a felmerült igényekkel kapcsolatos döntés, felelős és határidő az értekezleteken rögzítésre kerül, az érintett igazgatóság vezetője követi ezeknek a teljesülését.  Külső partnerek:  <b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b>  - látogatók: Az intézmény látogatóinak igényeit igyekszik felmérni írásban, alkalmanként több oldalas kérdőív segítségével, továbbá a Facebookon kérdésfeltevéssel, illetve bizonyos konkrét célcsoportoknak feltett konkrét kérdésekkel. Vendégkönyvet a kiállítók hozzák magukkal, ezek kiértékelésére a kiállítás bontása során van lehetőség a kiállítóval közösen. Az intézmény szakmai felelőse szóban minden alkalmat megragad, hogy célcsoportjai igényeit megismerje. Erre jó alkalom az adott kiállításra érkező vagy onnan távozó közönség, de a hétköznapokban is beszélgetnek a munkatársak a kulcsszereplőkkel pl. visszatérő nyugdíjasklubok tagjaival, a kiállítások megnyitóján résztvevő prominens személyekkel, társalkotókkal, újságírókkal, sajtófotósokkal. A kiállítások látogatottságából is leszűrhető, mire van igény, milyen szempontok vezérlik a látogatókat. Rákeresve az AGORA-ra a google.com oldalán, megannyi értékelés olvasható a rendezvényhelyszínekről, közte pl. a Sportház kiállításokra használt tereiről. „Egy fotókiállítás megnyitóján jártam ott és örömmel töltött el, hogy a képek igényes módon kerültek kiállításra. Nagyszerű hely!” – írta az egyik véleményező. Egy másik vélemény szintén innen: „A "Bakony csillagászati egyesület" kiállítása volt 10-15 között. A kézbe vehető modellek mellett szakértő- és érdekesítő magyarázatot hallhattunk, kaphattunk. Köszönjük!” Eddig több mint 1350 vélemény érkezett erre az oldalra (a rendszer 0-5 csillagig engedélyezi az értékelést). A vélemények átlaga 4,4-es erősségű.  - kiállítók: A kiállítói igényeket a szervező maximálisan igyekszik kiszolgálni, a visszatérő kiállítók állandó igényeire már készül a következő kiállítások megtervezésekor. Az időpont és a hely kiválasztásakor, a műszaki fejlesztések idején is figyelembe veszik az igényeket.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony)</b>  - látogatók: a Víztorony közművelődési és turisztikai munkatársai szóban minden alkalmat megragadnak, hogy a célcsoport igényeit megismerjék. Erre jó alkalom az állandó kiállításra érkező vagy onnan távozó közönség. Rengeteg a pozitív visszajelzés, a helyiek elsősorban nosztalgikus történeteket osztanak meg a kollégákkal. Országos viszonylatban viszont az figyelhető meg, hogy még a sokat látott turisták is el vannak ragadtatva a kiállítás interaktivitásától. Külföldről érkező vendégek is nagy elégedettséggel szólnak a tárlatról, amely a magyar mellett angol nyelven is elérhető. A nagyothallók részére egy</p>	<p>4</p>
---	----------

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>speciális eszköz segíti a minél szélesebb körű tájékoztatást, így számukra akadálymentesített a kiállítás látogatása.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> értekezleti feljegyzések, online értékelések (google.com), kiállítások látogatottsági statisztikái, térkép, kérdőív, kérdőív kiértékelés</p>	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  A külső és belső partnerek által feltárt igényeket, hiányosságokat, panaszokat elsősorban a szakmai értekezleteken megtárgyalva, lehetőség szerint már azonnal figyelembe veszi, de legkésőbb a következő évi munkaterv és programterv összeállításakor alkalmazza.</p> <p><b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b>  Az előző hasonló jellegű kiállítás (vagy az előző évi) önértékelésben rögzítésre került javítandó feladatokat a következő kiállítás szervezésekor figyelembe veszi, gyakran elébe menve a partneri kérésnek. Pl. tárló helyett képkeretbe installálva; módosított helyszínnel, a Covid idején a Sportház helyett a Moziban kapott helyet több időszakos tárlat; az Építész kiállítás pedig a Víztoronyban.</p> <p>A szervezők igyekeznek az előző kiállítások során szerzett tapasztalatok alapján úgy megszervezni a következő kiállítást, hogy az egyszer előforduló probléma ne kerüljön elő, nagyfokú gondosság jellemzi a szervezést.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony)</b>  A feltárt hiányosságokat, a javítandó feladatokat a Víztorony munkatársai feljegyzésben tolmácsolják a Közművelődési Igazgatóság, a Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság (műszaki vezető) felé. Amennyiben a kiállítás készítőjének munkájára is szükség van, akkor a műszaki vezető felveszi a kapcsolatot a tárlat kivitelezőjével, például szoftverfrissítést, panelek karbantartását is elvégzik. A látogatók által javasolt módosításokat a szakmai értekezleteken elemzik, az innovatív ötleteket pedig a közeljövőben alkalmazzák is. Például a látogatók sok esetben nehezen találták meg az információs munkatársakat, mivel azonos szinten működik a bérleményként szolgáló kávézó, így a közönség igényéből előbb információs tábla került a pult fölé, majd megállítótábla az információs pult elé. Igényként merült fel az is, hogy a bejáráshoz kerüljön egy zebra, miután a Víztorony környezetében működik a szintén az AGORA kezelésében lévő KRESZ Park. A létesítmény effektíve a KRESZ parki körforgalom közepén áll, és a park nyitvatartási idejében csak nehezen lehetett bejutni a torony főbejáratán a szabályosan, kerékpárral, rollerrel, elektromos autókkal és gokartokkal, közlekedő gyerekek között lavírozva. A KRESZ Parkban így zebra került felfestésre a Víztorony főbejárata elé.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> értekezleti feljegyzések, panaszkezelés-levelezés, fotódokumentáció (zebra), megállító kreatív (fotó)</p>	4

<b>Minőségorientációt jelző tevékenységek</b>	<b>Az állítás értékelése</b>
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	

<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A közművelődési munkatársak, lehetőségeikhez mérten szakmai konferenciákat látogatnak, megtekintenek kiállításokat országszerte és akár országhatáron túl is. Folyamatosan követik a környékbeli művelődési házak, a budapesti nagy intézmények kiállításait, országos vagy világszinten is nagy jelentőséggel bíró kiállításokat. Költséghatékonyság szempontjából adott esetben online is megtekinthető tárlatok is szóba jöhetnek, de törekednek a személyes részvételre.</p> <p><b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b> A közösségi oldalak, az internet jó lehetőséget ad arra, hogy az informálódás során olyan kiállításokat, intézményeket, városokat követnek, amelyek tevékenységi formájukat tekintve hasonlítanak az AGORA-ra, amelyek tevékenysége adaptálható az intézmény kiállítótereibe.</p> <p>Jellemző példa a 2021-es A Magyar Szentkorona Vármegyei c. kiállítás. A szervezők keresték meg az intézményt, a szakmai felelős a sajtóban megjelent hírekből tájékozódott vándorkiállítás eddigi fogadtatásáról. A szervezők újszerű installációkkal hozták el és mutatták be az anyagot. Nagy népszerűsége tett szert a kiállítás, sok pozitív visszajelzés érkezett személyesen, a közösségi oldalakon. A szervezők pedig a technikai eszközöket az intézménynek adományozták, tehát technikai fejlesztés is megvalósult a kiállítás megrendezése kapcsán.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony)</b> A Víztorony és környezetének turisztikai célú fejlesztése során egy modern, interaktív állandó kiállítás valósult meg. Hosszas előkészítő munka előzte meg a létrehozását, az Európai Unió finanszírozású projektben több intézmény és cég munkatársa vett részt. A Magyar Nemzeti Levéltár Vas Megyei Levéltára, a Savaria Megyei hatókörű Városi Múzeum, a Vasivíz Zrt, a Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár és az ELTE SEK intézményének munkatársai mellett grafikusművész, programozók és kiállításrendezők munkájának eredményeként jöhetett létre a nagyszabású állandó kiállítás. A tárlat dokumentum- és fotóanyaga a levéltári és könyvtári fotók, dokumentumok mellett magángyűjteményekből került ki.</p> <p>Az AGORA online fotópályázatot és rajzpályázatot hirdetett, a cél a Víztorony megörökítése volt. A legjobb alkotásokat díjazták, a fotókból pedig kiállítást állított össze az intézmény szakmai munkatársa. A tárlat azóta a város több intézményébe ellátogatott vándorkiállítás formájában.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> szerződés: A Magyar Szentkorona Vármegyei, fotó- és rajzpályázat dokumentációja, Víztorony állandó kiállítás bemutató terv</p>	<p>2</p>
---	----------

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  <b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b>  Az intézmény igyekszik szoros kapcsolatot tartani az AGORA-hoz hasonló adottságokkal rendelkező művelődési központokkal, továbbá igyekszik együttműködni a környékbeli művelődési házakkal. Ezekből a tapasztalatokból próbál konkrét ötleteket meríteni a működést tekintve, illetve programötleteket, kontaktokat gyűjteni. Mindezek mellett pedig jobban el tudja helyezni magát mind adottságait, mind képességeit tekintve a hazai művelődési intézmények viszonylatában.</p> <p>Az AGORA – Művelődési és Sportház és az AGORA – Savaria Filmszínház nem rendelkezik klasszikus kiállítóterrel. A Sportházban az első emeleti galéria, illetve a moziban az aula a nagyrendezvények, vetítések idején sem szeparálható, így a reprezentálás módja is korlátozott. Úgy kell bemutatni a tárlaton szereplő anyagokat, hogy azok semmilyen módon ne sérülhessenek. Az intézmény így olyan kiállítóterek ötleteit, innovációit igyekszik megismerni, amelyek hasonló adottságokkal rendelkeznek.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony):</b>  Az online közösségi felületeken folyamatosan figyelemmel követik a Víztorony munkatársai a hasonló létesítmények törekvéseit, megvalósuló szolgáltatásait, népszerű rendezvényeit. Mivel csak korlátozott számú látogató engedhető fel egyidőben a kilátószintekre, így a regisztráció hamar betelik a rendelkezésre álló időintervallumban. A Víztoronyban dolgozó közművelődési és turisztikai munkatársak, amennyiben lehetséges, személyesen is ellátogatnak hasonló létesítményekbe (Siófok), de a hazai és akár világviszonylatban is a szombathelyihez hasonlítható épületek funkcióit, szolgáltatásait is folyamatosan figyelemmel követik az internet segítségével.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Statisztikai mutatók, munkaterv, tervezési lapok</p>	2

<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteknél, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p>	2
<p><b>Szöveges értékelés:</b></p> <p><b>Időszakos kiállítások (Sportház, Mozi, Víztorony):</b></p> <p>Indulása óta, 2020 elejétől bekapcsolódott az AGORA a szakkörszervezés országos módszertani sorozatába, az „ASzakkör” programjaiba. A pandémia ideje alatt az online felületen pl. a repülőmodellezésről és a peddignád-fonásról készített az intézmény bemutató videót, a tavalyi évben pedig már több jelentléti szakkör indulhatott a módszertani kezdeményezés segítségével, így a nemezelés, a mézeskalács-készítés, a hímzés, gyöngyfüzés, bútorfestés és a quilling szakkör is megkezdte tevékenységét 2022 őszén. Az országos sorozat részeként a szakkörök résztvevőinek munkáiból kiállítás nyílik a kiállításszervezés módszertana alapján, amelyet az aszakkor.hu oldalon vagy a jogyakorlaton.hu oldalon is megosztottak a módszertan kidolgozói.</p> <p>A szombathelyi intézmény tereiben már több alkalommal adott helyet a március 15-höz kapcsolódó sajtófotó kiállításnak. 2022-ben éppen az AGORA kezelésében lévő, megújult Víztorony volt a helyszíne az eseménynek. A szervezés folyamata is évről évre az intézmény munkatársainak feladata, a pályaművek kiválasztása mellett a zsűrizés lebonyolítása, az adott helyszínen a tárlat berendezése is komoly együttműködést kíván a városban működő kulturális intézmények dolgozóival.</p> <p>Most már állandó helyszíne a Sportház a Láthatatlan kiállításnak, amely a Vakok- és Gyengénlátók által szervezett érzékenyítő programnak, és a Fehér Bot világnapi eseménynek a része. A résztvevők mindennapi tevékenységeket próbálhatnak ki speciális körülmények (sötétben szemfedővel) között. Az együttműködésnek és a népszerű programnak köszönhetően az egyesület munkatársai és segítők (Potter, a vakvezető kutya) egyéb rendezvények állandó résztvevőivé is váltak (pl. Költészet-napi program).</p> <p>A közművelődési Agóra Műhely gyakran ajánl tájoltatható vándorkiállításokat a 14 Agóra típusú intézménynek, méretre és népszerűségekre való tekintettel, a költséghatékonyságot is figyelembe véve, mely kiállítások megrendezéséről egyeztetés is zajlik. Pl. 2021. Csokoládé kiállítás.</p> <p><b>Állandó kiállítás (Víztorony):</b></p> <p>Szombathely város gyakran fogad hivatalos delegációkat, amelynek tagjai szívesen ellátogatnak a turisztikailag jelentős intézményekbe. Testvérvárosok, Agorás társintézmények, a Nemzeti Művelődési Intézet vendégei mind-mind megtekintették a Víztorony állandó kiállítását. Mivel az okoseszközök (tablet, applikáció) segítségével angol nyelven is elérhető a kiállítás, így nemzetközi delegációk fogadására is alkalmas a tárlat. Idén már Vendégekönnyvet állítottak szolgálatba, a küldöttségek, csoportok érkezésének dokumentálása mellett, az igények megismerésére is hasznosnak bizonyul.</p> <p>Az Európai Unió pályázat egyik vállalása volt, hogy évente négy alkalommal a nyitvatartási időn túl is fogadni kell látogatókat. Ebből</p>	

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>fejlődött ki az egyik legnépszerűbb program, az elemlámpás toronylátogatás. A regisztrációhoz kötött, a kilátószintekre is vonatkozó tárlatvezetés a nyitás óta a legkeresettebb rendezvény. Pl. az általános iskolás korú korosztály számára megalkotott vízhez kapcsolódó kvízzjáték ötletét a munkatársak a szintén a megyében, Celldömölkön működő Kemenes Vulkan Park hasonló típusú, csak éppen a vulkánokhoz kapcsolódó tesztjéből merítették.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Statisztika, regisztrációs online felület, kvízteszt, ASzakkör dokumentáció, Sajtófotó-kiállítás dokumentáció</p>	

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA 2022-2026. évi stratégiája és az ügyvezető igazgatói pályázat tartalmazza a kiállítási tevékenységet, az értékközvetítést. Az éves munkaterv is ez alapján készül, az éves tematikát és működést alátámasztja a stratégia. A középtávú stratégiát lehetőség szerint ciklusonként felülvizsgálja a szervezet.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> 2022. évi munkaterv, AGORA Stratégia 2022-2026, ügyvezető igazgatói pályázati anyag</p>	3
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A szervezés folyamata szabályozott, alapdokumentuma a munkaköri leírás, a munkaterv és a folyamatleírás/folyamatábra. Ezt a szabályozást évente a szakmai értekezletek alkalmával aktualizálja az intézmény az előző év tapasztalatai alapján. Helyzetfelmérést folyamatosan végez az év folyamán, ennek tapasztalatait a szakmai év megtervezésekor megbeszéléseken összegzi és programtervvé alakítja. A részleteket tekintve minden kiállítás előtt számba veszi az adott év hasonló rendezvényeinek aktuális tapasztalatait, illetve az előző év hasonló vagy ugyanazon kiállítását az önértékelő lapok segítségével, és ez alapján tervezi meg a konkrét programot.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Munkaköri leírás, munkaterv, kiállítás folyamatábra, értekezleti feljegyzések, 2022. évi Beszámoló</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A rendezvényekkel kapcsolatos intézményi célokat a 2022-2026. évekre szóló szervezeti stratégiában, az ügyvezető igazgató pályázati anyagában, valamint az egyéni és intézményi munkatervekben határozza meg az AGORA, feladatokra lebontva a főbb tevékenységeknél. Az intézmény számára fontos a látogatószám, amelyet eredményessége egyik fő mutatójának tekint. A kiállítások esetében ritka a jegybevételes program (kivételek a Vasútmodell-kiállítás), így a pénzügyi mutatók csak abban az esetben mérvadóak, ahol jegybevétel történik. Irányadó lehet még a tervezési lap, amely minden kiállítás szervezése előtt kitöltendő. Ezen rendezvényeknél a pénzügyi mutató is fontos. Látogatottsági adatait a statisztika tartalmazza. Éves értékeléskor (egyéni és intézményi, szóbeli és írásbeli) áttekintik, figyelembe veszik ezeket az adatokat. Pl. az értékközvetítésen túl igyekeznek az intézmény olyan kiállításoknak helyet adni, amely nagy nézőszámot indukálnak. Ilyen az évről évre megrendezésre kerülő Vasútmodell-kiállítás, amely minden alkalommal nagy népszerűségnek örvend a szakmai és a nagyközönség körében is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA Stratégia 2022-2026., ügyvezető igazgató pályázati anyaga, 2022. évi munkaterv, látogatottsági statisztikák, Vasútmodell-kiállítás tervezési lap és jegybevételei kimutatás</p>	3

### 3.2.5. Értékelőlap a közösségi szolgáltatás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

Az intézmény	Nyilatkozat
végez információs tevékenységet.	Igen
biztosítja az agora, animált agora funkciót.	Igen
végez telekommunikációs, informatikai szolgáltatást.	Igen
biztosít játszóházat, babaszobát, gyermekfelügyelet.	Nem

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

1.1. partnerei körét azonosítja.

3

**Szöveges értékelés:** A közösségi szolgáltatási tevékenységek olyan szolgáltatások, amelyek közösségi célokat szolgálnak, hozzájárulnak a közösségfejlesztéshez, a társadalmi háló erősítéséhez, a szabadidő minőségi eltöltéséhez. Nincs ez másként az AGORÁ-ban sem. Ide tartoznak pl. a kulturális és szabadidős tevékenységek, illetve az alapfeladatként ellátott közművelődési tevékenység, valamint az információ-szolgáltatás is.

Napjainkban gyakran előfordul, hogy sokan nem jutnak hozzá kellő mennyiségű információhoz vagy éppen ellenkezőleg, számukra fel-, és befogadhatatlan sokaság zúdul rájuk, esetleg csak egyfajta kommunikációs csatornán keresztül értesülnek a világ dolgairól. Ezért is fontos az egyén számára a hiteles, teljes körű és aktuális információhoz való hozzájutás. Az információszolgáltatásnak ezért minden közösségi feladatot végző szervezetben alapszolgáltatásként kell működnie, mint a közösségi szolgáltatások egyik legfontosabb szegmensének.

Az AGORA számos csatornán szolgáltat fontos és értékes információkat. A weboldal, 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.

Nagyobb helyi és térségi vállalatokkal, mint pl. FALCO, TDK, APTÍV, MAM együttműködési megállapodások születtek, melyek alapján a partnerek kölcsönösen támogatják egymás tevékenységét. Ezen cégekkel együttműködve valósulnak meg részben vállalati támogatási forrásból finanszírozott kisebb-nagyobb létszámú rendezvények, például a Szentivánéji Vigasságok, Városi Szilveszter, melyek kiemelt szerepet játszanak városunk életében.

Az AGORA üzemeltetésében működik a Víztorony és a KRESZ Park is. Ezen létesítmények meghatározott és időszakos nyitvatartással működnek, közművelődési munkatársak felügyeletével, koordinálásával és irányításával. Ezen egységeinkben is részben elérhetőek azok a közösségi szolgáltatások, melyeket az AGORA biztosít a közönsége számára.

A cég – közművelődési szakmai tevékenysége keretében – az információszolgáltatás mellett számos ingyenes vagy alacsony küszöbű közösségi szolgáltatást, tevékenységet biztosít a helyiek és a térségben élők számára. Lehetőség ad az öt felkereső formálódó vagy éppen már jól működő közösségek számára, hogy találkozási alkalmakra falai között kerülhessen sor (például Szent Márton Egyesület, Kiss Gyula Baráti Kör, Vas Megyei Nyugdíjas Szövetség, Szombathelyi Civil Kerekasztal találkozási alkalmi), felületet és teret biztosít a bemutatkozásra váró közösségi kezdeményezéseknek (például Savaria Foltvarró Klub kiállítása, Hacuka Közösségi Vásár) közösségi kezdeményezésen alapuló programoknak ad otthont (például TOP

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>közösségi programok a Víztoronyban, illetve az AGORA – Művelődési és Sportházban).</p> <p>Belső partnerek: A civil kapcsolattartásban, teremhasználatok koordinálásában, rendezvényszervezésben érintett szakmai kollégák felelősek egy-egy területért, melyet koordinálnak, támogatnak. Ezeket a belső partnereket az egységek vezetői jelölik ki, tevékenységi körüket pedig pontosan meghatározzák a munkaköri leírások és a szabályozott folyamatok.</p> <p>Külső partnerek: 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.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Agorasavaria.hu, Programplakátok, szórólapok, tájékoztató kiadványok, Savaria Fórum, TOP és egyéb programbeszámolók, Terembérletes nyilvántartások, Együttműködési megállapodások, ProBook naptárak</p>	

<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p>	<p>4</p>
<p><b>Szöveges értékelés:</b> A személyes információs szolgáltatás módjában és rendjében az AGORA – Művelődési és Sportház 2015. évi átépítésével jelentős változás történt. A projekt keretében új információs pult kialakítására nyílt lehetőség az aulában. Az intézménybe érkező látogatók személyesen tájékozódhatnak az épületben zajló programok, tevékenységek, rendezvények kapcsán, valamint a nyitvatartási idő alatt telefonon is lehetőség van az információs szolgálat segítségét kérni. Az információs munkatársak, a velük szoros összhangban együtt dolgozó jegyirodás kollégákkal együtt, olyan komplex információs tevékenységet végeznek, mely egyrészt segíti a programkínálatban történő eligazodást, másrészt egyéb közérdekű információkhoz és szolgáltatásokhoz is hozzájuthatnak általuk az érdeklődők. 2022-ben bővült például szolgáltatási palettánk a helyijáratos Blaguss Agora járatokra érvényes jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségével, de épületünkben szintén közösségi szolgáltatásként működik a városi internetes hot-spot, valamint az épület saját wi-fi szolgáltatása. Speciális kérdésekkel (gyermekprogramok, ismeretterjesztő előadások, képzések stb.) további részletes felvilágosítást a felelős szakmai munkatársak adnak, mellékállomásra kapcsolással.</p> <p>Az AGORA programjairól egyéb felületeken is módunkban áll tájékoztatást adni, például a nyomtatott sajtóban vagy az online felületeken. Ilyen az AGORA saját hivatalos weboldala (<a href="http://www.agorasavaria.hu">www.agorasavaria.hu</a>), illetve az egyre népszerűbb Facebook-oldalunk, amely immár több, mint 22 000 követővel büszkélkedhet. Az utóbbi év során Spotify- és YouTube-csatornával is bővült kínálatunk. Az információs tevékenységet nagyban segítik a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai. Az információs szolgáltatási tevékenységet az SZMSZ, valamint az érintett kollégák munkaköri leírása szabályozza. Az intézmény valamennyi felületén (AGORA havi műsor, weboldal, programesemények) közzéteszi a Jegyiroda és az AGORA – Művelődési és Sportház nyitvatartási idejével, valamint elérhetőségeivel kapcsolatos információkat, így biztosítva a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét. Egyéb közösségi szolgáltatásaink igénybevételeinek lehetőségeiről és szabályairól az érdeklődőket az érintett kollégák tájékoztatják, a programokhoz kapcsolódó szolgáltatásokról online felületen tesszük közzé a tudnivalókat. A nyitvatartási időben az AGORÁ-t felkereső érdeklődők a kérdésükre választ kapnak a területért felelős vezetőtől, szakmai vagy információs feladatokat ellátó kollégáktól, illetve az elérhető szolgáltatásokhoz a segítségükkel hozzáférhetnek. Igény esetén visszahívást vagy koordinációs feladatot vállalnak az érintett kollégák.</p> <p>Az információs és kommunikációs eszközök közül kiemelhető a havi AGORA-program, melyet valamennyi sajtóorgánum számára kiküld a Kommunikációs Igazgatóság. A programokhoz Facebook-eseményt hoznak létre a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai, a közösségi médiafelületeken pedig folyamatosan információkat tesznek közzé az aktualitásokkal kapcsolatban.</p>	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p><b>Igazoló dokumentáció:</b> TIOP-Agóra pályázati leírás, Kulturális törvény, SZMSZ, Információs tevékenység munkaköri leírása, AGORA Facebook-oldal</p>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az intézménybe látogatóknak több lehetőség áll rendelkezésükre, hogy érdeklődési körüknek megfelelő programot találjanak. Ez lehet nagyrendezvény, koncert, színház vagy kisebb, több előadásból álló sorozat, esetleg tematikus foglalkozásokon való részvétel (pl. felnőttek számára indított szakkörök vagy gyerekeknek, családoknak ajánlott kézműves foglalkozások). Az AGORA célja minden esetben a látogató közönség minél szélesebb körű tájékoztatása a programok és a szolgáltatások kapcsán. Az AGORA közösségi tereiben alkalom nyílik az időkorlátos, ingyenes online rendszerre kapcsolódni, melyet Szombathely város működtet (Szombathelyi Hotspot-<a href="http://www.szombathelypont.hu">www.szombathelypont.hu</a>), a közösségeknek pedig lehetőségük van az ingyenes wi-fi használatára is alkalomszerűen.</p> <p>Az információs szolgálat az AGORA egységeinek nyitvatartási idejében folyamatosan fogadja a személyes és telefonos megkereséseket. Az érdeklődők azonnali válaszokat kaphatnak kérdéseikre, a megfogalmazott észrevételeket az információs munkatárs továbbítja felettesének. Nyitvatartási időn túl megvalósuló rendezvények ideje alatt a rendezvényügyeletben lévő kolléga látja el ezt a feladatot. Az együttműködő partnerekkel való kapcsolattartás folyamatos, így a munkatársak reagálni tudnak a felmerült igényekre. Az információs szolgálatban a ház működésével kapcsolatos tapasztalatokat, észrevételeket a munkatársak az információs füzetben gyűjtik, vezetik. Ilyen módon nyomon követhetők az esetleges hiányosságok, az azok felszámolására tett lépések, a visszajelzések a partnerek részéről, illetve a megfogalmazott kérések, kérdések.</p> <p>A Víztoronyban dolgozó szakmai munkatársak munkaidejük keretében a szakmai feladatvégzés mellett közösségi szolgáltatást is végeznek, úgy, mint információs szolgáltatás, látogatói igények és panaszok kezelése, adatgyűjtés.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Információs szolgáltatás statisztikai lapja, Kérdőív a programokra vonatkozóan, Információs füzet</p>	3

1.4. a partnerek igényeire reagál.

4

**Szöveges értékelés:** Az információszoigálat munkatársai felé számos jelzés érkezik mind a programkínálat, mind az egyéb közösségi szolgáltatások kapcsán. A szolgáltatást ellátó kollégák a jelzéseket, észrevételeket továbbítják az illetékes kollégák és vezetők felé. Amennyiben a kérdés megválaszolható, a kérés méltányolható, akkor a munkatársak a szükséges lépéseket, változtatásokat megteszik a tevékenységben. A komfortérzet javítása és a közösségi szolgáltatási paletta színesítése érdekében próba jelleggel bevezetésre került például a „Hozd és vidd” könyvcserепont, mely azóta sikerének köszönhetően állandó tartozéka lett az intézménynek. Az AGORA – Művelődési és Sportházba látogatók, érdeklődők vagy programra érkezők a bejárat mellett elhelyezett polcon gyakran átnézik a könyvkínálatot, és magukhoz vesznek egy-egy kötetet. A csere lehetősége mellett alkalmanként előfordul nagyobb mennyiségű könyv felajánlása is a cég részére, melyet köszönettel átvesszünk, és elérhetővé tesszünk látogatóink számára.

Baba-mama szolgáltatás keretében pelenkázó helyiség áll rendelkezésre a kisgyerekekkel érkező vendégek számára, erről a kisgyermekes családokat vonzó rendezvények szervezőit, partnereinket előzetesen tájékoztatjuk.

Mozgáskorlátozott vendégeink akadály-mentesen tudják megközelíteni az AGORA – Művelődési és Sportház épületét, auláját, felvonó segítségével pedig az emeleti galériára is biztonsággal feljuthatnak, illetve az akadálymentes mellékhelyiség is a megfelelő komfortérzetet szolgálja.

A vakok és gyengénlátók számára a fehér botos közlekedést segítő burkolatban elhelyezett jelzések kerültek kialakításra, melyek segítik a biztonságos tájékozódást a számukra. Ezen újítások hozzájárulnak a betérők, kisebb-nagyobb csoportok és közösségek AGORA térben történő minőségi időtöltéséhez, találkozásához.

Szóbeli jelzések alapján olyan újításokra, szolgáltatás-bővítésekre került sor a 2022-es év folyamán, melyek mind az AGORA közösségi szolgáltatásának színvonalát növelik, és egyben a partnerek igényeinek még magasabb szintű kiszolgálását szolgálják. Ilyen újítás volt például 2022-ben, hogy az AGORA – Művelődési és Sportház aulájában folyamatosan hozzáférhetővé vált az aktuális rendezvények táblázata. A házban folyó programokra vonatkozóan irányjelző és megállító táblarendszer bevezetésére került sor a könnyebb eligazodás céljából. Ha a program, esemény úgy kívánja, nagy képernyős televízió is rendelkezésre áll az információ újabb módon történő közlésére.

Az AGORA, mint kulturális, közösségi színtér kellemes, nyugodt, hívogató terekkel kívánja becsalogatni az érdeklődőket a falai közé. Ennek érdekében korszerű és kényelmes bútorok beszerzésére és elhelyezésére került sor az aulában. A közösségi szolgáltatás fejlesztésének részeként eszközök beszerzésével bővült a KRESZ Park eszközparkja is, új elektromos kisautók, gokartok kerültek használatba. További közösségi célokat szolgál, hogy partnereink, partnerintézményeink számára lehetőséget kínálunk, hogy tájékoztató

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>anyagaikat, kiadványaikat, plakátjaikat közösségi tereinkben hozzáférhetővé tegyék.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> TIOP-Agóra pályázati előírás, Információs füzet, Belső munkatársi levelezések, KRESZ Park eszközök és táblarendszer.</p>	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b>  A TIOP-Agóra pályázatban országosan több városban, köztük Szombathelyen is, létrejött multifunkcionális közművelődési központok minden évben az Agóra Műhely keretében összeülnek és megosztják ismereteiket, legjobb gyakorlataikat, tapasztalataikat, hogy támogassák, ösztönözzék egymást. A szombathelyi AGORA mindenkori ügyvezetője, szakmai vezetői is aktív résztvevői ezeknek az alkalmaknak.  Az AGORA felső vezetői rendszeresen részt vesznek a KKOSZ közgyűlésein és konferenciáin, ahol szakértők, meghívott előadók mutatják be tapasztalataikat az adott témában. Ezekon a fórumokon kérdések fogalmazhatók meg, jó gyakorlatok ismerhetők meg.  A Nemzeti Művelődési Intézet szakmai programjain az AGORA vezetősége és szakmai munkatársai is rendszeresen képviseltetik magukat. A cég vezetősége, érintett munkatársai szakmai tanulmányutakon vesznek részt, melyek során a fogadó város és intézmény adottságait, működését, kínálatát és szolgáltatásait is megismerhetik. Ezen tanulmányutak során szintén lehetőség adódik a jó gyakorlatok megismerésére és a tapasztalatok megtárgyalására. Így van ez a közösségi szolgáltatások területén is, hiszen ezen szolgáltatások egy része az első alkalommal betérő látogató számára éppúgy érzékelhető és elérhető, mint a rendszeresen visszatérő közönség számára. A cég tagja a jogyakorlatOn.hu közösségének, ahol figyelemmel kíséri az újításokat, innovációkat.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Agóra Műhely meghívó, KKOSZ meghívó, NMI meghívó, Úti beszámolók, jogyakorlatOn.hu</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Települési szinten szűrve a kulturális statisztikai adatokat képet kaphatunk arról többek között, hogy a településen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– hány közművelődési tevékenységet végző szervezet van jelen,</li> <li>– milyen típusú szervezetek (önkormányzat, intézmény, egyesület, alapítvány, gazdasági társaság vagy vállalkozás) végeznek közművelődési tevékenységet,</li> <li>– vannak-e a szakmai munkában önkéntesek, segítők, s hány fővel,</li> <li>– milyen alapszolgáltatások, rendszeres és nem rendszeres művelődési formák jellemnek meg a tevékenységekben,</li> <li>– milyen rendszeres művelődési formák vannak jelen a településen (művészeti csoportok, előadó- és tárgyalkotó népművészeti csoportok, egyéb klubok, körök, szakkörök aktivitása),</li> <li>– hány fő és milyen korosztályi bontásban végzi a fenti közösségi tevékenységet,</li> <li>– milyen típusú és hány saját szervezésű rendezvény zajlott, azokon hányan vettek részt.</li> </ul> <p>Esetünkben célszerű az agóra-típusú intézményekkel és településekkel összehasonlításban vizsgálni a tevékenységet, hiszen az országos hálózat egyéb tagjainak működési keretei között sok a hasonlóság, feladatellátási körük sok területen mutat egyezőséget, párhuzamosságot. Az ország 14 agórája közül az egyik a szombathelyi többfunkciós közművelődési intézmény, így elsősorban ezekkel összehasonlításban érdemes vizsgálni működését. Ezen összehasonlításokra a statisztikák mellett a szakmai fórumok remek alkalmat teremtenek. Számos alkalommal merülnek fel jó példaként más városok agórái, valamint azok követendő gyakorlatai, bevált módszerei, eszközei.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Saját statisztika, Éves intézményi statisztika, Agóra Műhelyek, KKOSZ fórumok meghívói</p>	3

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteknél, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA (illetve egyes munkatársai) tagja számos szakmai fórumnak, közösségnek: agóra-hálózat, Agóra Műhely, KKOSZ, Magyar Népművelők Egyesülete, Magyar Közösségépítők Értékszövetsége Egyesület, így részét képezi olyan hálózatoknak, rendszereknek, melyek a közösségi szolgáltatások területén is érdekeltek a jó gyakorlatok kidolgozásában, meghonosításában, illetve az együttműködés egy magasabb szintjén az egységesítésében. Többfunkciós közművelődési intézményként azonban helyi szinten is számos együttműködésnek részese az AGORA. Együttműködő partnerünk többek között az ELTE Savaria Egyetemi Központ Informatikai Kara, akikkel olyan projektek lebonyolításában veszünk részt, mint például a DigIT-AGORA, valamint az ELTE SEK helyi karán tanuló közösségszervező alapszakos egyetemi hallgatók rendszeres látogatása, illetve szakmai gyakorlat teljesítése az AGORA berkein belül. Konzorciumi partnerei vagyunk a TOP - A helyi identitás és kohézió erősítése Szombathelyen Európai Unió pályázatnak, mely a Savaria Városfejlesztési Nonprofit Kft.-vel közösen valósul meg. Ebben a projektben több szakmai munkatárs szervezi és bonyolítja le az ingyenes, kifejezetten a közösségek létrejöttét és megerősödését támogató programokat, a város több célterületén, kisebb intézményekben, közösségi terekbe. Többfunkciós közművelődési intézményként stratégiai partnerünk az NMI is, mint a legerősebb hazai szakmai szervezet. Az együttműködések egyes esetekben kétoldalú megállapodások formájában, más esetekben hálózatszerű együttműködésben valósulnak meg.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> DigIT-AGORA pályázati dokumentáció, TOP pályázati dokumentáció</p>	3

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A kulturális központoktól elvárt alapfeladat azoknak a közösségi szolgáltatásoknak a biztosítása, melyek a közművelődési intézmények tevékenységének alapszintjét jelentik. A programok, rendezvények megvalósítása mellett a közösségek létrejöttének, a közösségi művelődésnek a támogatása minden intézményben jelen van. A nagyobb intézmények – kiterjedtebb hálózataik és együttműködési rendszereik okán – akár több település esetében is ellátják ezeket a szolgáltatásokat. A TIOP-Agóra pályázat előírásai alapján az AGORA 40 településsel együttműködésben biztosít területi közművelődési tanácsadó szolgálatot. A közösségi szolgáltatások a szakmai munka mellett folyamatosan elérhetőek, így biztosítjuk a mindenkori éves munka-és/vagy szolgáltatási terv részét képezi. Az információszolgáltatásban ez a folyamatos, nyitvatartási időhöz igazodó szolgáltatás biztosítását jelenti, míg az egyéb szolgáltatások esetén az azok biztosításáért felelős szakmai kollégák kijelölését és feladatkörük pontos meghatározását. Ezekről a szolgáltatásokról a havi és éves statisztikák számszerűsített eredményeket mutatnak, így a tervezés során az előző évi adatokat veszi alapul a vezetőség.</p> <p>Az AGORA célja, hogy minél többen térjenek be egységeibe, nem csak és kifejezett programlátogatás, hanem közösségi szolgáltatások igénybevétele céljából is. Tevékenységét ehhez igazítja, a munkakörökhöz tartozó feladatokat ezek alapján jelöli ki. Az éves statisztika alapján összehasonlítható adatokkal rendelkezik az évek összevetésében, így mérni tudja a közösségi szolgáltatások iránti igényt, illetve a szolgáltatási alkalmak számát.</p> <p>A közösségi szolgáltatásról egész évben érdemes gondolkodni. A viszonylagos kiszámíthatóság érdekében el kell készíteni az intézmény stratégiai, fejlesztési tervét, mely épülhet az előzményekre vagy az előző évek tapasztalataira annak érdekében, hogy építsen és összhangban álljon az intézmény többi szolgáltatásával. Az eredményesség valamelyest előre látható, tervezhető, de ennek ellenére mindig lehetnek előre nem látott események (pl. COVID).</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> TIOP-Agóra pályázat együttműködési megállapodások, SZMSZ, Információs és szakmai kollégák munkaköri leírásai</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA SZMSZ-e határozza meg az egyes tevékenységek tervezésének és megvalósításának folyamatát. A közösségi szolgáltatás folyamatábrája részletesen bemutatja a tevékenységgel kapcsolatos lépéseket és részfolyamatokat, azok felelőseit kijelöli. Egyes tevékenységek megkezdése előtt célszerű helyzetfelmérést készíteni, melyhez különböző eszközök állnak rendelkezésre: adatbázisok, információs kiadványok, tájékoztatók, programfüzetek stb. Ezek alkalmazása támogatja az információszolgáltatás folyamatát.</p> <p>A cég az igények alapján gondoskodik olyan munkavállaló munkába állításáról, akinek munkaköri feladata az információ gyűjtése, rendszerezése és továbbadása, valamint az ezekhez szükséges szakmai partnerkapcsolatok kialakítása, fenntartása, kiterjesztése. Ezen adatokat rendszeresen felül kell vizsgálni, meg kell újítani. Rendszeresen változnak az adatok, célszerű ezek frissítése, szükség esetén cseréje. Gondoskodni kell e tevékenység fenntarthatóságáról is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Közösségi szolgáltatások folyamatábrája, Információszolgálat és Jegyiroda beosztási terve</p>	3

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A közösségi szolgáltatások célja, hogy minél komfortosabbá tegyék a látogatók számára az AGORA „használatát”. Legyen szó rendezvények látogatásáról, szabadidős tevékenységről, jegyvásárlásról, információs szolgáltatásról vagy egy személyes találkozási ponttal az AGORA egységeiben, célunk, hogy kellemes környezetben, barátságos légkörben és minél magasabb szolgáltatási színvonalon szolgáljuk látogatóinkat. Az AGORA médiakódexe szabályozza a kollégák munkavégzésének és kommunikációjának elvárt formáit, mellyel szintén a szolgáltatási színvonalat kívánjuk magasan tartani. A megkeresések, információkérések számát a statisztikák jelzik, azok összehasonlítására havi és éves bontásban is lehetőség nyílik. Ugyancsak a szolgáltatások és az ügyfelek elégedettségi szintjét jelzi a helyben történő jegyvásárlások száma, valamint az egyéb közösségi szolgáltatások igénybevételének számszerű adatai. Amennyiben egy-egy időszakban, rendezvényen – a tapasztalatok és igények alapján – megerősített információs vagy jegyirodai szolgáltatásra volt/van szükség, abban az esetben a szolgálatot teljesítő munkatársak beosztása ehhez igazodik.</p> <p>A közösségi szolgáltatás fejlesztésének elengedhetetlen része a nyilvánosság, így folyamatos visszacsatolásra van szüksége az intézménynek és rajta keresztül partnereik felé is. Ez akár beszélgetéseken, fórumokon, helyi médiumok alkalmazásával történhet.</p> <p>Néhány adat nyomon követhető:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-részvétel növekedése a jelenléti íveken, beszámolóiban</li> <li>-közösségi előterjesztések száma és azok megvalósulása</li> <li>-új kezdeményezések</li> </ul> <p>Minden köztudatba kerülő információ, adat, ismeret a közösség tudatosságát, felelős gondolkodását erősíti, így erre már építeni lehet a folyamat során.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Havi és éves statisztika, Információs és jegyirodai beosztások, Rendezvényforgatókönyvek (Tesla, Városi Gyermeknap Forgatókönyv)</p>	4

### 3.2.6. Értékelőlap a művelődő közösség tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	
<p>1.1. partnerei körét azonosítja.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b></p> <p>Belső partnerek: Az AGORA közművelődési szakmai munkatársainak zöme népművelő, művelődésszervező, kulturális menedzser, közösségszervező vagy kulturális mediátor egyetemi oklevéllel rendelkezik. Ezek a végzettségek képessé és alkalmassá teszik őket a klasszikus közösségi művelődési tevékenységek szervezésére és támogatására. A művelődő közösségek létrejöttének és megerősítésének támogatása az egyik legfőbb közművelődési feladat, így az AGORA feladatellátásban is fontos hangsúlyt kap. A közösségek támogatását ellátó munkatársaknak nem csak végzettsége, de affinitása és tapasztalata is van a csoportok támogatásához, kijelölésük tehát ezen szempontok mentén történik.</p> <p>Külső partnerek: Az AGORA, valamint a feladatellátásban elődei (AGORA Szombathelyi Kulturális Központ, Művelődési és Sportház) számos civil kezdeményezésnek, majd a kezdeményezésből kibomló civil szervezetnek nyújtott otthont, illetve szolgáltató színhelyet (pl.: Savaria Táncsport Egyesület, Galaxy Rock'n'Roll Club, Lorigo Táncsport Egyesület, Vas Megyei Nyugdíjas Szövetség). Ezen együttműködések egy része a mai napig is élő és aktív, így tevékenységük támogatása a mindennapi munka részét képezi. A korábbi partnerekkel fennálló együttműködések mellett az AGORA folyamatosan dolgozik új partnerkapcsolatok kiépítésén. Az utóbbi évek egyik legfontosabb új együttműködése a sugár/érintők fogyatékkal élő fiatal felnőttek színházának támogatása az AGORA berkein belül. A csoport heti rendszerességgel próbál és dolgozik az AGORA – Művelődési és Sportház épületében. Az intézmény nyitott az újabb együttműködések kialakítására amennyiben igény jelentkezik önszerveződő vagy már működő közösségek részéről. Így kerültünk kapcsolatba a Savaria Foltműhellyel is 2022-ben, akik azóta aktív közösségként vannak jelen az AGORA – Művelődési és Sportházban.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Művelődő közösségek munkanaplói, Művelődő közösségek folyamatára</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Mivel a művelődő közösségek támogatása alapfeladat a kulturális központok számára, ezért a potenciális partnerek gyakran keresik fel az AGORÁ-t az együttműködés szándékával. A cég találkozási helyszín biztosításával, valamint szakmai és módszertani támogatással segíti elsősorban a közösségeket. A partnerek kezelésének rendjét az SZMSZ, valamint a közművelődési szakmai munkatársak munkaköri leírása szabályozza, illetve a művelődő közösségek tevékenységének folyamatábrája mutatja be. Minden közösséghez a Közművelődési Igazgatóság valamely szakmai kollégája kerül kijelölésre kapcsolattartónak és szakmai támogatónak. Ezek a kollégák tájékoztatják a művelődő közösség vezetőjét, tagjait az intézményi és kapcsolattartási rendről, a tevékenységgel kapcsolatos tudnivalókról. Ezen csoportok találkozási alkalmait, munkáját jól dokumentált, hiszen közösségi munkanaplót vezetnek találkozási alkalmairól, azok tematikájáról, valamint a résztvevőkről. Amennyiben a csoportnak szakmai támogatásra van szüksége, kérésével-kérdésével bármikor felkeresheti az AGORÁ-n belüli kapcsolattartóját.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Munkaköri leírások, Művelődő közösségek munkanaplói, Levelezések, Szakmai értekezletek feljegyzései</p>	4
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A csoportok mellé kijelölt szakmai munkatársak folyamatosan kapcsolatban vannak azok vezetőivel, tagjaival, így aktuális információkkal rendelkeznek a működésükről. Ha probléma vagy kérés merül fel valamely csoporttal kapcsolatban, akkor azt a kontaktszemély számára azonnal jelezni tudják, így az AGORA képes rövid időn belül reagálni azokra. Ezek az igény- és elégedettségmérések döntően szóban történnek a személyes egyeztetések során, olykor elektronikus levelezésekben.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakmai munkatársak levelezései, Szakmai megbeszélések feljegyzései, jegyzetei</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA ezen szakmai tevékenysége keretében is igyekszik partnerei igényeit figyelembe venni és mielőbb reagálni azokra. Például a közösségek számára a rendszeres találkozási alkalmakra kijelölt időszávot és helyiséget a partnerek egyeztetik az igények és az intézményi lehetőségek függvényében, azonban a létszám bővülésével vagy a tevékenység elmélyülésével szükség lehet ezek felülvizsgálatára és újratervezésére, ahogy akár a tevékenységi kör szélesítésére is. Új, 2022-ben csatlakozott művelődő közösségünk, a Savaria Foltműhely igényeire reagálva például a csoport bemutatkozó kiállítására kerül sor az AGORA falain belül. Az ilyen és ehhez hasonló kezdeményezések kölcsönösen pozitívan hatnak mindkét félre: a művelődő közösség életébe újabb bemutatkozási lehetőséget hoz, míg az AGORA kínálati palettáján újabb szín jelenik meg általa.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Művelődő közösségek munkanaplói, Munkatársi levelezések, Szakmai értekezletek feljegyzései, jegyzetei</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A művelődő közösségek támogatása a klasszikus közösségszervezési tevékenység egyik alappillére, így szinte valamennyi közművelődési intézmény végzi kisebb-nagyobb intenzitással. Ilyen módon számos példával és jó gyakorlattal találkoznak az AGORA munkatársai szakmai feladataik ellátása során akár a társintézményekben, akár az országos hálózatok tagintézményeiben, illetve konferenciákon, szakmai fórumokon. Az AGORA a szakmai normák betartása mellett igyekszik úgy segíteni a művelődő közösségek tevékenységét, ahogy az nekik a legjobb, ebből adódóan a maguktól a közösségektől származó innovációkra is nyitott. Jó példák erre a sugár/érintők és a Savaria Foltvarrók közösség működése az AGORÁ-ban, hiszen mindkét csoport korábban jelen nem lévő tevékenységet honosított meg az intézményben.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Konferenciameghívók, Művelődő közösségek munkanaplói, Szakmai munkatársak levelezései</p>	3
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA a hazai konferenciák és szakmai fórumok állandó résztvevője, így vezetőinek és munkatársainak folyamatosan lehetősége van más hazai intézményekkel, cégekkel összevetni tevékenységét és annak eredményességét. A szakmai találkozók során képet kapnak a munkatársak például az Agóra-hálózat 13 másik tagintézményének és a KKOSZ-tagszervezeteknek a működéséről, tevékenységéről. Egy-egy ilyen fórum után a résztvevő munkatársak tájékoztatják a többi érintett kollégát a tapasztalatokról, jó gyakorlatokról, az elvárt szakmai normákról.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Konferenciameghívók, Szakmai munkatársak levelezései, Szakmai értekezletek feljegyzései, jegyzetei</p>	2

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projektekből, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA tagja a hazai szakmai szervezeteknek, kiemelten az agóra-hálózatnak és a KKOSZ-nek. Ezek szakmai fórumain részt vesz, bemutatkozik, ahogy a Nemzeti Művelődési Intézet által szervezett szakmai eseményeken is jelen van, valamint képviseli a hazai agóra-hálózatot helyben. Az AGORA – Művelődési és Sportházba alkalomszerűen társintézmények képviselői vagy egyetemi hallgatói csoportok is érkeznek. Ezen alkalmak során a vezetőség bemutatja az egységeket, valamint a teljes tevékenységi palettát, beleértve a művelődő közösségek munkáját is, mint alaptévékenységet. Mivel az AGORÁ-t, mint többfunkciós közművelődési intézményt infrastrukturális ellátottsága és adottságai kiemelik a közművelődési feladatellátók sorából, így lehetőségei a művelődő közösségek támogatásában is szélesebbek. Kapacitásaink lehetővé teszik, hogy több párhuzamosan működő közösség munkáját is segítsük, azok összehangolásával.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Konferenciameghívók, Vezetői bemutatkozások, prezentációk, Szakmai feljegyzések</p>	3

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA stratégiájában kiemelt témaként szerepel – a klasszikus művelődő közösségek számának és jelenlétének visszaesése okán – a művelődő közösségek támogatása, mint alapfunkció megerősítése. Ezen célhoz rendelt elérési útként az intézmény nyitott működését jelöli meg a stratégia, ami által megerősödhet a felnőtt és gyermek közösségek kötődése, az „idetartozás” érzése. A stratégia megfogalmazza, hogy ez a tevékenység a profitorientált működési móddal olykor nehezen összeegyeztethető, ám az erős és széles közösségi háló kiépítése érdekében a cég igyekszik nem formalizált közösségeket dinamizálni és/vagy hatósugarába vonni. A tevékenységi forma a szolgáltatási tervben a közművelődési tevékenység részeként jelenik meg évről évre.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA Stratégia 2022-2026., Szolgáltatási terv</p>	3
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az alapfunkció ellátásának folyamatát a SZMSZ, a szakmai kollégák munkaköri leírása szabályozza, valamint a tevékenység folyamatábrája írja le. A tevékenység végzése a közművelődési intézmény állandó alapfeladata, így ellátása folyamatos. Egy-egy új közösség felkarolása kapcsán az előzetesen szükséges egyeztetéseket, igényfelmérést az érintett munkatárs megteszi, az igények és észrevételek alapján pedig a szakmai igazgatósággal egyeztetve megtervezi a közösség működésének módját – különös tekintettel a helyszínrre és időpontokra.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Munkaköri leírások, Művelődő közösségek folyamatábrája</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA ellátja a törvényben meghatározott 7 közművelődési alapfeladatát, köztük a művelődő közösségekhez kapcsolódó feladatokat. A cég stratégiájában meghatározta a tevékenység végzésével kapcsolatos célt, illetve az annak elérését szolgáló lehetséges módszereket, eszközöket. Havi és éves statisztikánkban adatok mérik a művelődő közösségek aktivitását is, az éves szakmai beszámolóban pedig értékeljük is ezeket az adatokat, tevékenységeket. Amennyiben kapacitásaink engedik, úgy további erőforrásokat mozgósítunk a közösségekkel való együttműködésre, támogatásukra.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA Stratégia 2022-2026., Statisztikák, Szakmai megbeszélések feljegyzései, jegyzetei</p>	3

### 3.2.7.Értékelőlap a rendezvény tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

1.1. partnerei körét azonosítja.

4

**Szöveges értékelés:** Az AGORA Szombathely első számú kulturális-közművelődési intézménye, így számos városi rendezvény, ünnepség és program szervezője. Kiemelt események például az állami és városi ünnepségek, megemlékezések, a Szent Márton-napi és a Magyar Kultúra Napi Díjátadó Gálák, a Szentivánéji Vigasságok, a Városi Gyermeknap Forgatag vagy épp a Quadrille Táncfesztivál. Emellett saját szervezésű könnyűzenei akusztikus koncertsorozata, valamint slam poetry sorozata, illetve színházi nagyrendezvényei, játszóházai is várják az érdeklődő látogatókat. A fentiekből adódóan a város szinte valamennyi szektorából kerülnek ki partnerek, úgymint a helyi és megyei önkormányzatok, kulturális társintézmények, tanintézmények (óvodák, iskolák), civil szervezetek, helyi és megyei nagyvállalatok. A potenciális partnerek köre a rendezvények tekintetében végtelenül széles, hiszen az AGORA rendezvénypalettája ezerszínű. Adottságainak – különösen a nagyszámú közönség befogadására alkalmas színháztermének – köszönhetően olyan események megrendezésére is alkalmas, melyek a városban máshol nem megvalósíthatók. Intézményegységeinek mindegyike (AGORA – Művelődési és Sportház, AGORA – Savaria Filmszínház, Víztorony, KRESZ Park) alkalmas kisebb vagy nagyobb lélegzetű és látogatószámú rendezvények megvalósítására, szakmai stábja pedig a legkülönbözőbb típusú események megszervezésére és lebonyolítására. Számtalan rendezvény valósul meg az intézményegységek falain kívül: közterületen, zöldövezetben, városrészi közösségi terekben, polgármesteri hivatalban vagy épp autóbuszokon – a rendezvény jellegétől függően. Az egyes telephelyekért, illetve tevékenységi területekért felelős szakmai munkatársak rendelkeznek egy-egy területre vonatkozó partner- és/vagy címlistával, illetve olyan személyes kapcsolati tőkével, amely a partneri kör azonosítását és elérését lehetővé teszi. Az Óperenciás meseillusztrációs pályázat és a Gyermek Művészeti Fesztivál felhívásait például célzottan megkapják azok az intézmények is, amelyek felkészítő tanárai az érintettek körét közvetlenül tájékoztatni tudják a felhívásokról, valamint ambicionálhatják a gyermekeknél a pályázatokon való részvételt. Az egy-egy programhoz, eseményhez kapcsolódó partneri kört a rendezvényért felelős szakmai munkatárs azonosítja, tartja az érintettekkel a kapcsolatot, és kialakítja a rendezvényhez kapcsolódó kommunikációs platformot és eljárásokat, illetve követi azokat.

A rendezvények kommunikációja és marketingje kapcsán elengedhetetlen a helyi és térségi sajtóorgánumokkal kialakított jó kapcsolat. Ezért a területért a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai felelnek, akik állandóan frissülő, karbantartott sajtólistát kezelnek a folyamatos kapcsolattartás céljára. Emellett az AGORA saját Facebook-közösséget kezel (kb. 22 000 fős követőtábor), valamint kulturális programokkal kapcsolatos közösségi média csoportot működtet. Ezen virtuális közösségek számára állandó partnerkapcsolatot tesz lehetővé ezen csatornák által, s egyben azonosítja is partneri körét. Vannak olyan rendezvények is, melyeknek saját közössége van (pl. Savaria Slam Poetry), ezek kezelése többnyire Facebook-csoportokban jellemző. Az új

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>partnerek (slammerek, látogatók) csatlakozása meghívással vagy önkéntes csatlakozással történik. A Szerda Esti Akusztik könnyűzenei koncertsorozat információinak közzététele az ELTE SEK egyetemi csoportjában és más könnyűzene iránt érdeklődők által működtetett Facebook-csoportban is minden alkalommal megtörténik.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Partneri címlisták (pl. helyi és megyei iskolák, óvodák), Sajtólista, Helyi és térségi vállalkozások, vállalatok címlistája, Rendezvényhez kapcsolódó címlisták, Facebook-csoportok</p>	
<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A rendezvényszervezési tevékenységet alapvetően az SZMSZ, valamint a szakmai munkatársak munkaköri leírásai szabályozzák, a felelősségi köröket és részfolyamatokat pedig a tevékenység folyamatábrája írja le. Ennek a folyamatnak a része a belső és külső partnerekkel történő kapcsolattartás is. Az egyes egyedi rendezvényekhez vagy rendezvénytípusokhoz kapcsolódó szervezési és lebonyolítási folyamatok eltérhetnek ugyan egymástól, ám vannak minden rendezvény esetében elvégzendő feladatok, melyek rendje általánosan szabályozott. A nagyobb volumenű, összetettebb, több szereplő közreműködésével megvalósuló programok esetében többszörös egyeztetés történik a résztvevőkkel, majd forgatókönyv készül, melyet valamennyi közreműködő részére eljuttat a szervező munkatárs. Egyes eseményekhez kapcsolódóan (pl. Szentivánéji Vigasságok) telefonos lista is készül, melynek segítségével lehetőség van a gyors és hatékony kommunikációra, kapcsolattartásra. Minden program esetén fontos, hogy a partnerek tisztában legyenek a részfeladatokra kijelölt felelős munkatársak személyével, illetve elérhetőségekkel (e-mail cím, telefonszám) rendelkezzenek hozzájuk. A partnerekkel történő kommunikációt ebben az esetben is szabályozza az AGORA Médiakódex. A látogatókkal, résztvevőkkel tartandó kapcsolat csatornái a rendezvények esetében is ugyanazok, mint más tevékenységeknél: weboldal, Facebook-oldal, Facebook-csoportok, Facebook-események, telefonos és személyes információszolgálat, levelezés, hírlevélrendszer. A Kommunikációs Igazgatóság kezeli a fenti kommunikációs rendszereket, valamint tartja a kapcsolatot a sajtó képviselőivel levelezési listáján, illetve alkalmanként sajtótájékoztatót szervez a fontosabb események, programok kapcsán.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Partneri címlisták, levelezések, Rendezvényforgatókönyvek, AGORA Médiakódex, Facebook-oldalak, csoportok, Weboldal, Hírlevél címlista, Savaria Fórum AGORA- és programajánló rovat, Szombathelyi Televízió műsorai, Sajtólista, Sajtómeghívók</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA a saját szervezésű rendezvények kapcsán igyekszik mind a belső, mind a külső partnerek véleményét szondázni, igényeiknek teret adni. A belső partnerek igényeire olyan módon reagál, hogy az egy-egy rendezvénytípusra vagy programra kijelölt szakmai felelőst úgy választja ki, hogy a programtípus a munkatárs szakmai felkészültségének, egyéni ambícióinak és készségeinek megfelelően. A közreműködőket szintén az alkalmasság szempontjait szem előtt tartva választja ki az AGORA. A 2022-es év végén a kulturális szervező szakmai munkatársakkal egyéni egyeztetésre került sor az év tapasztalatairól és az esetleges változtatási igényekről, melynek eredményeképpen a 2023-as évre módosult az egyes kulturális szervezők tevékenységi köre és a számukra kijelölt rendezvények sora. Külső partnerei esetében a cég igyekszik a partnerei igényét mind mélyebben megismerni, és az igényeket egyensúlyba hozva azoknak eleget tenni. Ez jelenti a rendezvényekkel kapcsolatos szervezési elvárások és a közönség igényeinek összefésülését. Az AGORA 2022-ben kérdőíves felmérést végzett a látogatók elégedettségével és igényeivel kapcsolatos kérdéseket feltéve. A lekérdezésben a szívesen látogatott programok típusára, a költség mértékére és a preferált kommunikációs csatornákra vonatkozó kérdések szerepeltek. A lekérdezés eredményét figyelembe véve igyekszik az AGORA tervezni a rendezvénykínálatát, hogy az mind jobban megfeleljen a látogatói igényeknek. A preferált programtípusokat helyezi a cég fókuszba, így teremtve meg a kínálatot a kereslet számára. Az említett felmérés mellett alkalmi jelleggel lekérdezi a rendezvényen résztvevők véleményét, tapasztalatait, észrevételeit, a jelzett problémákat igyekszik kiküszöbölni, megoldani, valamint a jövőbeni tervezésnél ezeket a jelzéseket figyelembe veszi. Ezek a jelzések a leggyakrabban szóban érkeznek, így dokumentáltságuk általában kevésbé erős, azonban az érintett kollégák gyakran készítenek feljegyzéseket, nyilatkozatokat ezen felmerült problémák rögzítésére, a változtatás igényének megfogalmazásával.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Kérdőíves lekérdezés: kérdőív és kiértékelés, Programokhoz kapcsolódó feljegyzések</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> 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 idén készült alternatív forgatókönyv eső esetére. Ez esetben egyszerre több partner igényeire reagált az AGORA, hiszen az ünnepség „házigazdája”, azaz Szombathely MJV kérésére és a látogatói igényekre egyaránt reagált az esőhelyszíni bevonásával.</p> <p>Hasonlóan jó példa a Víztorony elemklámpás látogatásának ötlete, melyet eseti jelleggel hirdettünk meg 2021-ben, azonban a töretlen látogatói igényekre tekintettel 2022-ben is több alkalommal megvalósult, ahogy 2023-ban is tartottunk már hasonló eseményt.</p> <p>A látogatói létszám kontrollálására és az előzetes regisztráció igényére reagálva több olyan rendezvény esetében vezette be a cég a regisztrációt, melyek iránt nagy érdeklődés mutatkozott. Ilyen esemény volt például a Városi Gyermeknap Forgatag szabadulószoza játéka. Az AGORA nagyrendezvényeivel kapcsolatos látogatói igényeit felmérő kérdőíves lekérdezés tapasztalatait szintén beépíti a cég a további tervezési folyamatokba, azaz preferálja azon típusú rendezvényeket, melyek a látogatók többségének érdeklődésére számot tartanak. Szintén 2022-ben felmerült fenntartói igényre módosult 2023-ban a Tánc Világnapja rendezvényének helyszíne: SzMJV önkormányzata kérésére, valamint a szervezők és a résztvevők pozitív tapasztalataira építve a program helyszíne az idei évben is a Csónakázó-tó szigete volt, illetve esőhelyszíne az AGORA – Savaria Filmszínház.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Víztorony elemklámpás toronylátogatás regisztrációja, Városi Gyermeknap Forgatag szabadulószoza regisztrációja, Kérdőíves lekérdezés: kérdőív, eredmények, Tánc Világnapja kreatív, forgatókönyv, Szakmai értekezletek feljegyzései</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p data-bbox="210 398 1161 510">2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p data-bbox="210 555 1161 1301"><b>Szöveges értékelés:</b> A cégvezetők és a rendezvényszervező kollégák számos helyi társintézmény, valamint hasonló adottságokkal rendelkező más településeken szolgáltató cég és intézmény kínálatát figyelik. Teszik ezt egyrészt az online felületeken – kiemelten a közösségi oldalakon –, másrészt pedig a szakmai fórumokon. Figyelmük fókuszában elsősorban az országos agóra-hálózat tagjai, valamint a hasonló befogadóképességgel és kapacitásokkal rendelkező cégek, intézmények és közösségi terek vannak. A helyben jellemző és a helyi igényeket szolgáló hagyományos rendezvényeken túl (pl. Szenitvánéji Vigasságok, Tánc Világnapja, Szent Márton-programok, Magyar Költészet Napja) számos országos hírű társulat, művész és zenész közreműködésével valósul meg rendezvény az AGORA szervezésében, így az országos kínálat figyelemmel kísérése elengedhetetlen a kreatív és innovatív szervezési tevékenységhez. Több olyan fellépő és közreműködő fordult meg a rendezvényeken, akikre más intézmény kínálatában figyeltek fel a szervező kollégák. A cég tagja a jogyakorlatOn.hu kezdeményezésnek, melyen maga is mutatott be praxisából kiemelkedő és követendő rendezvényt. Ezen a felületen szintén figyelemmel kísérik a kollégák az innovatív ötleteket, jól működő kezdeményezéseket.</p> <p data-bbox="210 1346 1161 1420"><b>Igazoló dokumentáció:</b> JogyakorlatOn.hu felület, Szakmai Facebook-csoportok, Konferencia- és műhelymeghívók</p>	4

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA a rendelkezésre álló statisztikák, kimutatások és értékelések alapján összehasonlítja tevékenységét a hasonló adottságokkal, kapacitásokkal rendelkező intézmények és cégek vonatkozásában. A kulturális, látogatói statisztikák lehetővé teszik az tájékozódást ezen a tevékenységi területen is, így az AGORA képet kap az országos kulturális szolgáltatói térben elfoglalt helyéről, szerepéről. Az országos viszonylatban is kiemelkedő adottságokkal és befogadóképességgel rendelkező AGORA – Művelődési és Sportház olyan volumenű rendezvények lebonyolítására is alkalmas, melyekre sok más településen nincs lehetőség, így az 1000 fős befogadóképessége versenyelőnyt jelent más helyi és környékbeli szolgáltatókkal szemben. Kínálatának gazdagsága szintén csak a hasonló típusú intézményekhez mérhető – jellemzően az agóra-típusú intézmények és cégek képesek ilyen sokrétű rendezvénykínálat felvonultatására. Szervezésünkben kézműves foglalkozások, játszóházak, könnyűzenei koncertek, költői estek, könyvbemutatók, színházi előadások, gálaműsorok valósulnak meg, igyekezvén kielégíteni a legkülönbözőbb látogatói igényeket. Az AGORA vezetői, kijelölt munkatársai gyakran vesznek részt intézménylátogatáson vagy házbejáráson más településeken, ahogy az AGORA – Művelődési és Sportház is gyakran fogad szakmai látogatókat. Ezen alkalmakkor lehetőség adódik a helyszín adottságai mellett a rendezvénykínálat megismerésére és a személyes, szakmai tevékenységeket érintő beszélgetésekre is. Ezek a találkozások újabb platformokat nyitnak meg a szakmai eszmecserékre, összehasonlításokra. A tapasztalatokat, információkat a vezetők aztán továbbadják az érintett munkatársaknak is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Helyi és országos kulturális statisztikák, Éves szakmai beszámoló, Szolgáltatási terv, Stratégiai terv, Konferenciák és szakmai találkozók meghívói, Intézménybejárások meghívói, Szakmai megbeszélések feljegyzései</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projektekből, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A többi tevékenységhez hasonlóan a rendezvényszervezési tapasztalatokat is megosztja az AGORA a joggyakorlatOn.hu kezdeményezés keretein belül, valamint helyi, térségi és országos konferenciák keretében. Tagja az országos agóra-hálózatnak, aktív résztvevője a műhelymunkáknak. A helyben zajló ELTE SEK közösség-szervezés képzésben tanuló hallgatók számára intézményi együttműködés keretében intézménylátogatási és szakmai gyakorlati lehetőséget biztosít, így teremtve meg a lehetőséget a jövő közösség-szervezői számára a gyakorlatorientált tanulásra, valamint az intézményrendszer megismerésére, miközben az AGORA látókörébe ezáltal potenciális munkavállalók kerülhetnek. A cég együttműködik a Nemzeti Művelődési Intézet Vas Vármegyei Igazgatóságával is. A TIOP-Agóra projekt keretében az AGORA 40 környező településsel kötött együttműködési megállapodást, amely települések esetében területi közművelődési tanácsadó szolgálatot működtet. Igény esetén a szakmai stáb tanácsadási tevékenységet végeznek az érintett települések szakemberei számára.</p> <p>Az AGORA közművelődési igazgatója tagja a Magyar Közösségépítők Értékszövetsége Egyesületnek, melynek keretében 2022. évben egy sikeres, országos konferenciákon népszerűsített minta mentorálás projekt részese volt a közművelődési terület, bemutatva a rendezvényszervezés tudásátadásának folyamatát.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Agóra Műhely meghívók, NMI meghívók, Konferenciameghívók, Települési együttműködési megállapodások, minta mentorálás projekt szakmai anyagai, beszámolója</p>	4

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p data-bbox="207 394 1169 461">3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p data-bbox="207 501 1169 1084"><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA 2022-2026. stratégiája a törvényben rögzített alapfeladatok rendszerében tárgyalja a cég egyes tevékenységekkel kapcsolatos tennivalóit, terveit. A stratégia szinte valamennyi alapfeladatban nevesít rendezvénnytípusokat, rendezvényeket, amelyek kapcsán jövőbe mutató elképzeléseket, elvárásokat fogalmaz meg. Ezeket a távlati terveket a vezetőség évről évre beépíti a szolgáltatási tervébe. A vállalt alapfeladatok mellett a visszatérő, hagyományos programok és az újdonságok egyaránt a fejlesztési célok elérését szolgálják. A saját szervezésű rendezvények rendkívül széles kínálatot mutatnak, a városi ünnepek és a városi díjátadó gálák mellett a kézműves foglalkozások és a játszóházak éppúgy megtalálhatók a palettán, mint a könnyűzenei koncertek vagy épp a színházi előadások. Az ingyenes vagy alacsony küszöbű rendezvények mellett a bevételorientált rendezvényszervezési tevékenység is jellemző az AGORÁ-ra, szem előtt tartva a szakmai alapokat jelentő közművelődési, közösségi művelődést támogató feladatellátást.</p> <p data-bbox="207 1124 1169 1191"><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA Stratégia 2022-2026., Szolgáltatási terv, Szakmai megbeszélések feljegyzései, ProBook rendezvénytervező</p>	3

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A rendezvényszervezési tevékenység folyamatát a tevékenység folyamatábrája írja le részletesen, az SZMSZ, valamint a kulturális szervezők munkaköri leírásai pedig szabályozzák. Az éves programterv összeállítása után a felelős vezetők kijelölik az egyes rendezvényekhez, rendezvénytípusokhoz rendelt szakmai munkatársakat, megállapítják feladat- és felelősségi köröket. A hagyományos, visszatérő rendezvényeken kívül eseti jelleggel, általában saját kezdeményezés és ötlet alapján a szakmai munkatársak újabb rendezvényekkel bővítik az éves programtervet. A hagyományos, visszatérő rendezvények évről évre ismétlődnek ugyan, azonban tartalmi megújulásukra a szakmai stáb mindig figyelmet fordít. Ezen megújítási törekvésnek része a megrendelői, fenntartói és látogatói igények felmérése és beépítése a szervezési és megvalósítási folyamatba. Emellett a korábbi évi tapasztalatokra is építenek a szakmai munkatársak az újabb események szervezése során. Igyekeznek a jó gyakorlatokat, innovációkat beépíteni, kreatív módon megvalósítani. Városi szinten már hagyományosnak tekinthető az áprilisban megvalósuló Magyar Költészet Napi AGORA-program, mely azonban évről évre egy-egy merőben új ötleten alapul. Minden évben valamely, korábban nem megvalósult aktivitás, esemény, megmozdulás kapcsolódik az emléknaphoz, úgymint Versfal, óriás puzzle, Lírájárat, AGORA Café – Verskávézó. Bár a szervezés folyamata általánosan szabályozott a cégen belül, egy-egy esemény megszervezésének folyamata ettől merőben eltérhet. A szakmai kollégák felkészültsége lehetővé teszi a rendezvénytípushoz való alkalmazkodást, természetesen a rögzített mérföldkövek figyelembevételével. Az új vagy új típusú rendezvények bevezetése elsősorban a korábban felmerült látogatói igények alapján történik. Ezen döntések alapját a kérdőíves lekérdezések, az elégedettségi felmérések, a közösségi médiában tapasztalható aktivitás, valamint az AGORA falai között megvalósuló külsős, bérletes rendezvények adják.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Éves programterv, Szolgáltatási terv, Szakmai megbeszélések feljegyzései, ProBook rendezvénytervező rendszer, Programfogatókönyvek, Kérdőíves lekérdezés: kérdőív és kiértékelés</p>	4

Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA stratégiájához igazított éves szolgáltatási terv és rendezvénynaptár megjelöli azon események többségét, amelyek az adott évben megvalósításra várnak. A rendezvények egy jelentős része visszatérő, hagyományos esemény, kiemelt rendezvény, melyet a fenntartói igényeknek is eleget téve valósít meg a cég. Ezek teljesítése elvárt, és ezen események meg is valósulnak minden évben: ünnepek, gálák, Városi Gyermeknap, Forgasztás, Szentivánéji Vigasságok, Quadrille Táncfesztivál. Ezek mellett számos saját kezdeményezésű esemény valósul meg az AGORA falai között: filmbemutatók és közönségtalálkozók, kiállítások és játszóházak, színházi előadások és könnyűzenei koncertek. Ezek egy része részben pályázati forrásokból valósul meg, illetve alacsony költségű, egy részük viszont profitorientált alapon szerveződő esemény. A rendezvényekkel elérni kívánt célok egy része az elvárt magas szintű szakmai feladatellátáshoz kapcsolódik, egy másik részének célja pedig a nyereségesség elérése. Míg előbbieknél a résztvevői létszámok mutatják az esemény sikerét, addig utóbbiaknál a látogatói létszám, a bevétel, valamint az esemény pénzügyi mérlege az eredményesség mutatója. Ezen célok eléréséről számszerűen a statisztikák, a tervezési lapok és a rendezvényekhez kapcsolódó beszámolók, valamint az éves szakmai beszámolók adnak információt. Amennyiben egy-egy rendezvény nem teljesíti a megfogalmazott célokat – látogatottság vagy nyereségesség szempontjából –, akkor annak újbóli megvalósítását a szakmai stáb és a vezetőség átgondolja. Ha egy esemény kapcsán probléma merül fel, vagy a látogatottság érdekében változtatni szükséges annak megvalósításán, akkor a felelős vezetők és kollégák újratervezik az eseményt, változtatva annak tartalmi elemein. Jó példa erre a 2022-ben több alkalommal megrendezett elemilámpás víztorony-látogatás, melyre a korábban mutatkozó nagyfokú érdeklődésre tekintettel került sor a tervezettnél több alkalommal.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA Stratégia 2022-2026., Éves rendezvénynaptár, Szakmai megbeszélések feljegyzései, Víztorony regisztráció</p>	3

### 3.2.8. Értékelőlap a tábor tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

1.1. partnerei körét azonosítja.

3

**Szöveges értékelés:**

Az AGORA tábor tevékenysége időszakos jelleggel, az iskolai szünidőkre ütemezve, elsősorban nagycsoportos óvodás és kisiskolás tanulók (7-11 éves korosztály) bevonásával valósul meg. A tábori programok minden évben részét képezik az AGORA éves szakmai tervének. Megvalósításuk befizetett részvételi díjakból történik, ezért azok indulását minimum létszámhoz köti az AGORA. Az elmúlt évek világméretű történései, a táborok ütemezésében és megvalósításában is nagyfokú rugalmasságot követeltek meg. A korábbi években jól tervezhető és ütemezhető heti periódusban megvalósult táborok mellett akár naponta igénybe vehető tábori lehetőséget is kínált intézményünk az elmúlt években. (Pl. MASZATOLÓ-tavaszi, őszi szünetben rendezett táborok).

2022-ben 2 tematikus tábort szerveztünk 1-5. osztályos kisiskolások számára, Időutazók Tábora (2022.08.01. – 08.05.), Csibészek Tábora (2022.07.25. – 07.29.). A programok egy külső helyszínen, a Pálos Károly SZSZK és Gyermekjóléti Szolgálat telephelyén zajlottak, melyre az AGORA és a szociális intézmény között korábban létrejött keretmegállapodás, együttműködési megállapodás adott lehetőséget.

A program megvalósulásában részt vevő belső és külső partnereinek körét az AGORA az alábbiak szerint azonosítja.

Belső partnerek:

A tábor tevékenység belső partneri körének azonosítása szakmai feladatmegosztás alapján történik, melyet a szervezet SZMSZ-e szabályoz. A tábor tevékenységben részt vevő kollégák egyrészt a programot tervező, szervező és megvalósító szakmai munkatársak, úgy, mint a Közművelődési Igazgatóság vezetője, közművelődési munkatárs, pályázati program esetén projekt koordinátor. Másrészt a tevékenységet segítő, megvalósításban közreműködő munkatársak: Gazdasági és Üzemeltetési Igazgatóság, azon belül is az adminisztrációs és pénzügyi munkatársak, valamint a műszaki csoport tagjai és a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai.

Külső partnerek:

Tematikus táboraink meghatározzák külső partnereink körét. Külső partnereinek nagy részével már több éves munkakapcsolatot ápol az AGORA, gördülékeny, hatékony, minőségi együttműködés jellemzi a partnerséget, például vendéglátói, kézműves, előadói szolgáltatást nyújtó partnerek. A telefonos, e-mailes megkereséseket követően, megállapodás, megbízási szerződés formájában történik a külső partneri együttműködés kereteinek a szabályozása.

A tábori célcsoport megszólításában a nevelési és oktatási intézményekkel kialakított kiváló kapcsolati rendszer is nagy segítséget nyújt. Az intézmények vezetőinek e-mailen, telefonon, vagy személyesen történő megkeresést követően, a tábori szórólapok, plakátok az intézmények hirdetőtábláin kihelyezhetők.

A célcsoport azonosítására és megszólítására az AGORA saját kommunikációs csatornáit is alkalmazza (honlap, közösségi felületek, sajtótájékoztató, hírlevél, sajtólevél).

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>A tábor marketing kommunikációjának részét képezheti külső kommunikációs partner alkalmazása is, ez esetben megrendelő vagy vállalkozói szerződés keretében történik a szolgáltatás keretinek a meghatározása.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, köznevelési címlisták, sajtó címlista, AGORA hírlevél, vállalkozói szerződések, keretmegállapodás, tábori kreatívok</p>	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A belső és külső partnerekkel történő kapcsolattartás általában szóbeli (személyes, telefonos) vagy írásos (e-mail, hírlevél, internetes felületek) formában történik.</p> <p><b>Belső partnerek:</b> A szakmai munkatársak kapcsolati rendjét egyrészt a SZMSZ szabályozza, másrészt a munkaszerződés, munkaköri leírás és további belső szabályzatok is szabályozzák a munkakapcsolatok rendjét. A szabályzatok mellett, elsősorban szóbeli egyeztetések, úgy, mint vezetői értekezletek, szakmai egyeztetések formájában történik a belső partneri tájékoztatás.</p> <p><b>Külső partnerek:</b> A külső partnerek irányába a személyes és telefonos tájékoztatást elsősorban az információs munkatárs, illetve programfelelős munkatárs látja el, míg az írásos tájékoztatás elsősorban a szakmai kolléga mellett a Kommunikációs Igazgatóság munkatársai végzik. Amint a tábori programterv elkészül, az adott havi AGORA hírlevélben kiküldésre kerül elektronikus formában, a tárgy hónapot megelőző hónap végén vagy tárgy hónap elején. Szintén ezzel egyidőben a sajtólista címzettjei is tájékoztatást kapnak e-mailben a tábori programokról. Egyéb rendkívüli hír, tartalom azonnali időzítéssel kerül megküldésre. Ezt a Kommunikációs Igazgatóság végzi.</p> <p>A regisztrációhoz kötött tábori programoknál minden esetben határidő kerül megjelölésre, amely időpont a programfelhívásban mindig feltüntetésre kerül. Ennek koordinációja a felelős szakmai kolléga feladata.</p> <p>A közösségi felületek folyamatos monitoring alatt állnak, a külön AGORA-nak címzett üzenetekben érkező kérdésekre, megkeresésekre, szintén személyes üzenetben történik a válaszadás. Ezt a Kommunikációs Igazgatóság végzi.</p> <p>Központi, regisztrációs célra fenntartott e-mail címet üzemeltet az AGORA, amelyet minden szakmai kolléga lát.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, közösségi felületek üzenetei, hírlevél ütemezésére az AGORA honlap háttér (CMS) töltő felületének vonatkozó igazoló dokumentumai, regisztrációs e-mail felület (<a href="mailto:regisztracio@agora-savaria.hu">regisztracio@agora-savaria.hu</a>),</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az igények felmérése, igények jelzése, egyrészt a tábori programok alkalmával személyes beszélgetések mentén fogalmazódnak meg, másrészt a részvétel statisztikai mutatói is jeleznek egyfajta érdeklődési irányultságot. A szervezet közösségi média felületei lehetőséget teremtenek az elégedettségek és igények újszerű formában történő mérésére a beérkező like-ok, esemény érdeklődések alapján, amelyek a közösségi felületek felhasználói oldalán statisztikák formájában lekérdezhetőek, nyomon követhetőek.</p> <p>Az AGORA nyitvatartási idejében az információs pontnál dolgozó munkatárs aktív jelenlétével ad lehetőséget az igények, észrevételek személyes és telefonon történő megfogalmazására. Az igényekre, észrevételekre lehetőségeink szerint reagálunk. Fejlesztendő terület a beérkező igények nyomon követhetőségére és reagálására egy módszertan kialakítása.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakmai és vezetői értekezletek feljegyzései, közösségi felületek statisztikai mutatói, résztvevői statisztika</p>	2

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A megvalósult tábori programok résztvevői statisztikáinak figyelembevételével kerül részben összeállításra a soron következő évad.</p> <p>Technikai fejlesztésekkel, új helyszín bevonásával, tematikus változtatásokkal reagálunk a megfogalmazott igényekre, a résztvevői létszám növelése céljából. Az elmúlt években zajló világvárvány hatásaira rugalmasan reagált az AGORA is a tábori programok kialakításánál. A korábbi években csak heti turnusban zajló programok mellett, napi részvételi lehetőséget is kínált intézményünk, az igények még szélesebb körben történő kiszolgálására. Annak érdekében, hogy a gyermekek napközbeni időtöltésére mind benti, mind kinti térben is biztonságos módon lehetőség legyen, az életkori sajátosságokra való gyors reagálást jelzi a tábori helyszín áthelyezése az AGORA-MSH épületéből új helyszínre, a szabadtéri mozgástér kibővítése céljából. Az AGORA élt a korábban a Pálos Károly SZSZK és Gyermejkölési Szolgálattal kötött keretmegállapodás nyújtotta lehetőséggel, és a 2022-es évben a Jászai Mari utcai telephelyükön kerültek megszervezésre a tábori programok. Jól ismert, korábbi AGORA telephelyként is (AGORA – Gyermekek Háza) működő épületben „otthonosan” mozogtak a kollégák, jó helyismeretüknek köszönhetően, gyorsan, könnyedén alkalmazkodtak a helyszínhez, mely a program gördülékeny megvalósításában is nagy szerepet játszott. Az épület és udvara, korábbi funkciójából fakadóan, tökéletesen alkalmas gyermek táborok megrendezésére, hiszen jól osztott belső terei vannak, rendezett kiszolgáló helyiségei és egy körbekerített, zárt, biztonságos udvara. A 2023-as évre vonatkozóan az AGORA a célcsoport szélesebb körű bevonását tervezi, a kisiskolás korosztály mellett, a felső tagozatos és középiskolai tanulókat is meg kívánja szólítani új tematikus tábori programjával. Angol nyelvi tábor kerül meghirdetésre 2 turnusban 2023 júliusában.</p> <p>A Szent Márton-kártyarendszer nyújtotta lehetőséggel a tábori résztvevők kedvezményesen vehetik igénybe a szolgáltatást, mely szintén a külső partneri igények széles körű kiszolgálását adja.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Keretmegállapodás, SZM-kedvezmény igazolás, 2023. évi angol nyelvi tábori kreatív</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p data-bbox="204 389 1168 510">2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p data-bbox="204 555 1168 1301"><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA tematikus táborai úgy kerülnek évről-évre kialakításra, hogy illeszkednek a szervezet közművelődési tevékenységképeéhez, valamint figyelembe veszik a rendelkezésre álló technikai, tárgyi és helyszíni adottságokat. A gyermek- és ifjúsági korosztály igényeinek kiszolgálásában is az AGORA törekszik arra, hogy kövesse az aktuális trendeket, érdeklődési köröket, de emellett az értékkeremtés, a hagyományok bemutatása is hangsúlyos legyen. Az elmúlt évek tábori résztvevőinek száma, a választott tematikák népszerűsége is irányt mutatnak az adott év paramétereinek a meghatározásához, vagyis, hogy mikor, hol, milyen korosztály számára és milyen tartalommal kerüljenek összeállításra a programok. Amennyiben alvállalkozók bevonásával kerül megvalósításra a program, a vállalkozók kiválasztásában is törekednek a szakmai kollégák arra, hogy a partneri kört a sokszínűség, a megbízhatóság és a minőség jellemezze. Ennek érdekében folyamatosan nyomon követik az aktuális kínálatot, mely részben interneten fellelhető, részben a partnerek által küldött tájékoztatókból, vagy korábbi szakmai kapcsolatok révén jutnak a szakmai kollégák birtokába. Tájékoztodik társintézmények éves tábori ötleteiről, mérlegeli azok elemeinek beépítését saját tábori programjaiba.</p> <p data-bbox="204 1346 1168 1406"><b>Igazoló dokumentáció:</b> Éves munkaterv, online felületek</p>	2

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A TIOP Agóra pályázatban országosan több városban, köztük Szombathelyen is, létrejött multifunkcionális közművelődési központok minden évben az Agóra Műhely keretében összeülnek és megosztják ismereteiket, legjobb gyakorlataikat, tapasztalataikat, hogy támogassák, ösztönözzék egymást. A szombathelyi Agóra mindenkori ügyvezetője is aktív résztvevője ezeknek az alkalmaknak.</p> <p>Az AGORA felső vezetői rendszeresen részt vesznek a KKOSZ közgyűlésein és konferenciáin, ahol szakértők, meghívott előadók fejtik ki észrevételeiket az adott témában. Kérdések fogalmazhatók meg, jó gyakorlatok ismerhetők meg.</p> <p>Az NMI szakmai programjain az AGORA vezetősége és szakmai munkatársai is rendszeresen képviseltetik magukat.</p> <p>Szombathely és járásában számos tábori szolgáltatást biztosítanak az egyes szervezetek, melyek tematikában, korosztályi besorolásban nagyon változatosak. Az AGORA a tábori szolgáltatást elsősorban saját preferenciái és tapasztalatai alapján szervezi, tervezi, aztán értékeli, másodlagos tényezőnek számítanak a többi városi táborok statisztikai mutatói. Ennek egyik oka, hogy a 11 hetes nyári szünetből átlagban 3-4 hetet fed le az AGORA, emiatt nem számottevő a versengés a hasonló kínálattal, illetve a rendelkezésre álló programokhoz viszonylag nagy kereslet társul, másodsorban, a táborok megvalósítását az AGORA csakis saját feltételeinek megvalósulásához köti.</p> <p>A saját tábor időpontjainak kijelölése más intézmények tábori időpontjaival való összevetésben történik, pl. adott héten mennyi és milyen tematikájú tábor működik a városban.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Éves üzleti terv, éves szakmai beszámoló, szakmai Excel feljegyzés</p>	2

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Multifunkcionális közművelődési központként stratégiai partnerünk az NMI és az Agóra Műhely. Az együttműködés hálózatszerű működésben valósul meg.</p> <p>Az NMI által gondozott jogyakorlatON.hu felületre regisztrált az AGORA, egyrészt megosztottuk saját jogyakorlatainkat, másrészt követjük a közös platformot a szakmai munkák minőségének magasabb szintű megvalósításához.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Agóra Műhely meghívók, jogyakorlatOn.hu regisztráció</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Vezetői és szakmai munkatársi szinten is történnek szakmai megbeszélések, amelyek alapján elkészül az adott év munkaterve, üzleti terve, valamint ezekben részletesen kibontásra kerül a tábori programok programterve is. A hosszútávú célok és tervek megfogalmazásához az irányt egyrészt az ügyvezető igazgató pályázati anyaga adja, másrészt az AGORA Stratégia 2022-2026, mely dokumentumok a szervezet stratégiai terveinek alapjai. Az elfogadott tábori programok egy online programszervező felületre, a Probook naptárba kerülnek feltöltésre, mely minden kolléga számára hozzáférhető. Ebben minden AGORA-s rendezvényre vonatkozóan alapvető információk kerülnek feltüntetésre, úgy, mint azok helyszíne, időtartama, szakmai felelőse, technikai igénye. A Probook naptár biztosítja, hogy minden érintett munkatárs egységesen, ugyanolyan tartalommal és módon kapja meg a programra vonatkozó tudnivalókat.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Üzleti terv, Éves munkaterv, Ügyvezető igazgató pályázati anyag, AGORA Stratégia 2022-2026., Probook naptár</p>	3
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA folyamatábrák alapján meghatározza az egyes tevékenységi formák folyamataira vonatkozó lépéseket az egységesség, tervezhetőség, követhetőség és ellenőrizhetőség céljából. A tábor tevékenység folyamatábrája az előkészítő tevékenységtől a megvalósításon át a szakmai és pénzügyi értékelésig és statisztikai adatok szolgáltatásáig bezárólag meghatározza a kötelező lépéseket.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Tábor tevékenység folyamatábrája</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA tábor programjai esetében tervezési lap készül, mely a szakmai tartalmak mellett, pénzügyi tervezést is magába foglal. A program lezárást követően szakmai értekezlet keretében megtörténik a program kiértékelése, pénzügyi eredményességének meghatározása. Az értékelés során az elérni kívánt és megvalósult célok, eredmények párhuzamba állítása iránymutatásként szolgálnak a jövőbeni tábor programok tervezésénél. A szakmai kolléga ezen információk birtokában fogalmazza meg a következő évi szakmai tervét.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Tábori regisztrációs lista, jelenléti ívek, hónap végi statisztika, év végi OSAP statisztika</p>	3

### 3.2.9. Értékelőlap a származtatott szolgáltatás tevékenység minőségfejlesztő munkájáról

#### Nyilatkozat szolgáltatások biztosításáról

<b>Az intézmény biztosított szolgáltatása</b>	
eszközök, helyiségek bérbeadása.	Igen
rendezvényszervezés.	Igen
nyomdatechnikai szolgáltatások.	Nem
egyéb, pl.: foglalkozások vezetése, játszóház működtetése, iskolanap, Szüli-Napozó, nyilvános WIFI-internetelés biztosítása	Igen
<b>Az intézmény vállalkozó/vállalkozás által biztosított szolgáltatása</b>	
kulturcikk árusítás, kölcsönzés.	Nem
étterem, kávézó, büfé üzemeltetése az épületben.	Igen
bankjegy automata, étel/ital automata működtetése.	Nem
egyéb, pl.:	Nem

<b>Minőségorientációt jelző tevékenységek</b>	<b>Az állítás értékelése</b>
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
Az intézmény	

<p>1.1. partnerei körét azonosítja.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA – Művelődési és Sportház 2015-ös megújulása óta az agóra-típusú kulturális színterek számára előírt valamennyi szolgáltatást biztosítja közönsége és partnerei számára. A megújult térben 14 bérelhető terem és helyiség várja a képzések, tanfolyamok, előadások, foglalkozások, valamint a nagyrendezvények szervezőit. A nagyobb volumenű rendezvények lebonyolítására alkalmas kb. 1500 négyzetméter alapterületű nagyterem mellett számos oktató- és előadóterem, valamint mozgásos tevékenységre alkalmas próbatermek állnak partnereink rendelkezésére. Az AGORA – Savaria Filmszínházban és a Felsőcsatári Gyermeküdülőben szintén lehetőséget biztosítunk terem-, illetve üdülőbérletre.</p> <p>A cég tulajdonában lévő kiszolgáló és technikai eszközök egy része szintén bérelhető (pl. asztalok, székek, kordonok, kiállítási tablók, hangpult stb.), ezekről szintén rendelkezik az AGORA listával.</p> <p>A helységréssel kapcsolatos információkat a <a href="http://www.agorasavaria.hu">www.agorasavaria.hu</a> weboldalon, valamint bemutatkozó kiadványban elérhetővé tettük már meglévő és potenciális partnereink számára. A cég időszakosan bejegyzéseket tesz közzé a közösségi médiafelületén a bérleti lehetőségekről, szolgáltatásokról.</p> <p>A terembérletekkel kapcsolatos feladatokat végző szakmai munkatárs a kistermes partnerekről nyilvántartást vezet és frissíti azt. A partnerek számára időről időre tájékoztatást küld a bérleti díjakban, a nyitvatartásban vagy épp a használat feltételeiben történt változásokról (pl. COVID-19 időszak).</p> <p>A városban működő szakmai szervezetekkel, társintézményekkel aktív kapcsolatot ápol, szolgáltatásait alkalmanként például az alábbi partnerek veszik igénybe: Szombathely MJV Polgármesteri Hivatala, Szombathely MJV Önkormányzata, Berzsényi Dániel Könyvtár, Savaria Turizmus Nonprofit Kft., általános és középiskolák, ELTE SEK.</p> <p>Az információszolgáltatást végző munkatársak tájékoztatják a telefonos és személyes érdeklődőket a lehetőségek köréről, majd az érintett munkatárshoz irányítják az érdeklődőket. A szakmai munkatársak a megkereséseket, a tájékoztatásokat és az ajánlatokat írásban, főként elektronikus levélben rögzítik, azokat megőrzik az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség érdekében, valamint az esetleges későbbi kapcsolatfelvétel céljára.</p> <p>A cég központi e-mail címet (<a href="mailto:info@agora-savaria.hu">info@agora-savaria.hu</a>) működtet az általános, nem közvetlen megkeresések számára, melyre ajánlatkérések, megkeresések éppúgy érkeznek, mint ajánlók, tájékoztatók. Ezek az információk szintén a későbbi kapcsolatfelvételt segíthetik.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> AGORA-kiadvány; weboldal: <a href="http://www.agorasavaria.hu/Intezmenyeink">www.agorasavaria.hu/Intezmenyeink</a> menüpont; E-mailek: megkeresések, árajánlatok, információszolgáltatások, tájékoztatások; kis- és nagytermes partneryilvántartások.</p>	<p>3</p>
---	----------

<p>1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja és partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p>	<p>4</p>
<p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA számos származtatott szolgáltatást biztosít partnerei számára: terembérlet, eszközbérlet, hang- és fénytechnikai szolgáltatás, rendezvényszervezés, foglalkozásvezetés, animáció.</p> <p>Elsődleges – számosságát és értékét tekintve – ezek közül a terembérletes szolgáltatás, melynek keretében az AGORA – Művelődési és Sportház kisebb és nagyobb termeit, az AGORA – Savaria Filmszínház vetítőtermeit és auláját, valamint a Víztorony közösségi terét adja bérbe a cég. Ezek a terek – sokféleségükben – nagyon különböző tevékenységekre alkalmasak, úgymint: képzések, tanfolyamok, előadások, céges és családi rendezvények, színházi előadások, nagykoncertek, kiállítások, vásárok. A tevékenységek sokféleségéhez igazodva a partnerek is sokfélék. Partnerei az AGORÁ-nak a közvetített szolgáltatásokban önkormányzatok, társintézmények (ünnepségek, avatások, megemlékezések), nagy foglalkoztatók (céges rendezvények), képzőhelyek, oktatásszervezők (tanfolyamok, képzések), nagyrendezvények szervezői, turnémenedzserek (nagykoncertek), színházak (tájéltatott színházi előadások), foglalkozásvezetők (baba-mama és mozgásos foglalkozások), de civil szervezetek, vállalkozások és magánszemélyek is. A terembérlet jellegéhez igazodva a szakmai kollégák ismerik és alkalmazzák a szabályokat, az AGORA terembérleti szabályzata meghatározza a bérleti jogviszony feltételeit, a bérleti díjakat, az adható kedvezmények mértékét és rendszerét. A bérletes események szervezésének, előkészítésének és megvalósításának rendjét valamennyi érintett kolléga ismeri és alkalmazza a foglalástól kezdve a tárgyaláson és a szerződés megkötésén át a megvalósításig. A kollégák gyűjtik az érintett partnerek e-mail címeit és telefonszámait, a kistermes partnerek esetében partnerlista készül a könnyebb kapcsolattartás érdekében. A kijelölt munkatárs gyakran értesíti a partnereket kör e-mailben a szükséges tudnivalókról – például bérleti díjakban és rezsidíjakban bekövetkezett változások, ünnepi vagy nyári nyitvatartások, a szerződéskötés rendjének változása.</p> <p>Az eszközbérleti tevékenység egy jelentős része a rendezvényekhez, terembérletekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás. Gyakran bérelnek partnereink rendezvényeik megvalósításához asztalokat, székeket, vetítővásznat, projektort vagy éppen kiállítási táblákat, megállítótáblákat. Bizonyos kiemelt fontosságú vagy különösen összetett eseményekhez kapcsolódóan több származtatott szolgáltatást (pl. terembérlet, eszközbérlet, hang- és fénytechnikai szolgáltatás, ruhatári szolgáltatás) is biztosít az AGORA (pl. PTE Tudományos Diákköri Konferencia, Savaria Nemzetközi Táncverseny, bálók).</p> <p>Az AGORA sajátos tevékenysége, szolgáltatásai: a Szüli-Napozó, melynek keretében a terembérlethez kapcsolódóan szakmai szolgáltatást is nyújt. Játékokat, eszközöket, dekorációt és az esemény megvalósításához segítséget nyújtanak a szakmai munkatársak a szolgáltatás igénybevevőjének.</p>	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>Szakmai szolgáltatás továbbá a saját készítésű és működtetésű játszóházi szolgáltatásának biztosítása (Kalandjáték Savariában, Tűzokádó játszóház, Vándorlegények) cégek, intézmények részére (Mikulás, Bábfesztivál, Savaria Karnevál).</p> <p>Igény esetén a megrendelő igényeihez igazodó iskolanapok szolgáltatást is végez. Az AGORA ezen tevékenységeiről tájékoztatókat állít össze, azokat új és régi partnerei számára megküldi, indokolt esetben a szerződéshez kapcsolja mellékletként.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Terembérleti szabályzat, Közvetített szolgáltatás folyamatábrája, SZMSZ, Szüli-Napozó tájékoztató, Kistermes partnerlista, Eszközlista, Terem- és eszközbérleti szerződések</p>	
<p>1.3. a partnerek igényeinek, véleményének és elégedettségének megismerésére vonatkozó adatgyűjtést végez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az aktuális partnerekkel az érintett kollégák folyamatosan kapcsolatot tartanak, a változásokról, fontos tudnivalókról informálják őket. A munkatársak nyitottak a visszajelzésekre. Amennyiben egy-egy partner a bérleti feltételekkel (bérleti díj, rezsidíj, eszközök minősége, szolgáltatások színvonala stb.) kapcsolatos észrevételt, igényt fogalmaz meg, azt továbbítják a vezetőség felé. Mivel a partnerek és az igénybevételek rendkívül sokfélék, így az észrevételek is. Amennyiben egy partnerrel először kerül a cég kapcsolatba, a munkatársak a megvalósítás után kikérik a partner véleményét a tapasztalatokról, rákérdeznak elégedettségére. Ha nagyobb horderejű probléma adódik, akkor a munkatárs feljegyzést készít, amelyben rögzíti a problémát, észrevételeket. Az AGORA ezeket az észrevételeket figyelembe veszi tevékenysége szervezésekor, igyekszik kiküszöbölni a problémát.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szakmai munkatársak levelezései, Feljegyzések, Szakmai megbeszélések feljegyzései</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG</b>	
<p>1.4. a partnerek igényeire reagál.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA kiemelten fontosnak tartja a szolgáltatásait igénybevevők elégedettségét, ezért véleményüket figyelembe veszi további tevékenysége szervezésekor. Amennyiben egy partner az észrevételek mellett javaslatot fogalmaz meg a cég felé, úgy a felelős munkatársak és vezetők megfontolják azt, és ha a partnerek többségének érdekeit hosszú távon szolgálja a fejlesztés, akkor áttekinti annak megvalósíthatóságát.</p> <p>A kistermes bérlők igényeként jelent meg például, hogy a könnyebb tájékozódás érdekében helyezzen ki az AGORA tájékoztató táblákat, feliratokat az egy-egy teremben zajló eseményekről. Ezen kérések alapján került beszerzésre több olyan tájékoztató tábla, melyeknek tartalma igény szerint változtatható. A könnyebb tájékozódást segíti többek között az információban már elérhető teremfoglaltsági táblázat is, melyet a kollégák a teremhasználat és rendezvényekhez kapcsolódó tevékenységek tervezését támogató ProBook rendszer alapján tesznek elérhetővé. Partnerek észrevétele és kérése alapján került fel a Víztorony belépőjegyárúsító pultjához a tájékoztató felirat, valamint a KRESZ Park felújításakor a jelzések alapján készült el a Víztorony bejáratához vezető gyalogátkelőhely kijelölése és felfestése is.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> ProBook tervező rendszer, Víztorony információs tábla és zebra tájékoztató, Teremhasználati táblázat, Táblarendszer</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
Az intézmény	
<p>2.1. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A származtatott szolgáltatások területén dolgozó kollégák, valamint a vezetők figyelemmel kísérik más intézmények, települések szolgáltatási kínálatát, a jó gyakorlatokat, innovatív ötleteket igyekeznek az AGORA adottságaihoz igazítva adaptálni. Az AGORA kapacitásait és adottságait tekintve kiemelkedik a hasonló típusú rendezvényhelyszínek közül, hiszen az AGORA – Művelődési és Sportház 1 000 fő befogadására alkalmas színházterme olyan eseményeket is lehetővé tesz, melyeket sok más közművelődési helyszínen nem lehetséges megvalósítani, így nem csak a hasonló profilú, de a más területen működő (pl. sportarénák) intézmények és cégek kínálatát is figyelik a munkatársak. Az intézménylátogatások és szakmai fórumok alkalmával a résztvevő kollégák ötleteket gyűjtenek más szolgáltatóktól, valamint a szolgáltatási palettát a kollégák saját kezdeményezései alapján is gazdagítja a cég.</p> <p>Így merült fel az egyszerű terembérlés szakmai tartalommal történő kibővítésével a Szüli-Napozó szolgáltatás lehetősége vagy a terembérléses szolgáltatáshoz kapcsolódóan a látogatók számára ingyenes ruhatári szolgáltatás bevezetése.</p> <p>Az AGORA munkatársai egy-egy másutt tapasztalt újszerű megoldás vagy jó gyakorlat esetén megvizsgálják annak adaptálhatóságát, megfontolják annak bevezetését. Ilyen módon bevezetett származtatott szolgáltatás az AGORÁ-ban a más intézményekben is működő megosztott irodabérleti lehetőség.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Irodabérleti szerződések, Szüli-Napozó szolgáltatás bemutató anyaga</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.2. más, hasonló adottságú települések, intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A cég területért felelős szakmai munkatársai időről időre áttekintik a hasonló adottságú települések és intézmények (Sopron, Győr, Szolnok, Debrecen, Szeged, Békéscsaba, Pécs) szolgáltatási kínálatát és gyakorlatát. Az agóra-típusú és/vagy nonprofit gazdasági társasági formában működő intézményekre, cégekre fókuszálva azt vizsgálják a kollégák, hogy milyen szolgáltatásokat kínálnak a társintézmények milyen szolgáltatási díjakkal. Ezen kívül azt is figyelemmel követi a cég, hogy milyen szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat tesznek közzé az intézmények, és milyen módon tájékoztatják, kezelik a szolgáltatást igénybe vevő partnerek körét. A vezetőség kezdeményezésére több alkalommal valósult meg ötletbörze a szolgáltatások körének lehetséges bővítése kapcsán.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Intézményi áttekintés összesítése, Szolgáltatási kör bővítésére ötletbörze</p>	3

Minőséorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>2. TANULÁS, BENCHMARKING</b>	
<p>2.3. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteknél, az egymástól való tanulást segítő hálózatszerű együttműködésben; bemutatja, továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatait.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A cég együttműködésben dolgozik a város egyéb feladatellátóival, szolgáltatóival. Partnerei többek között a hasonló területen dolgozó és tevékenykedő Savaria Turizmus Nonprofit Kft., a Savaria Történelmi Karnevál Közhasznú Közalapítvány, a kulturális társintézmények és a városrészi kulturális egyesületek. A kölcsönösen gyümölcsöző együttműködés jegyében a szervezetek szolgáltatásokkal segítik egymás tevékenységét, viszonzás alapon ingyenes vagy kedvezményes szolgáltatást nyújtanak egymás számára. A származtatott szolgáltatásokkal kapcsolatban ugyan egész más kapacitásokkal és adottságokkal rendelkeznek ezek a szervezetek, az együttműködésen túl nyitottak az egymástól való tanulásra is. Az AGORA – ahogy többi tevékenységi területe esetében is – bemutatja jó gyakorlatait a partnerei számára, igény esetén szakmai tanácsadási tevékenységet végez ezen a területen. Az országos hálózatok fórumain (Agóra Műhely, KKOSZ és egyéb konferenciák) megismerteti szolgáltatásait a szakmai közönséggel.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Együttműködési megállapodások, Felkérőlevelek, Intézménylátogatások dokumentációja</p>	3

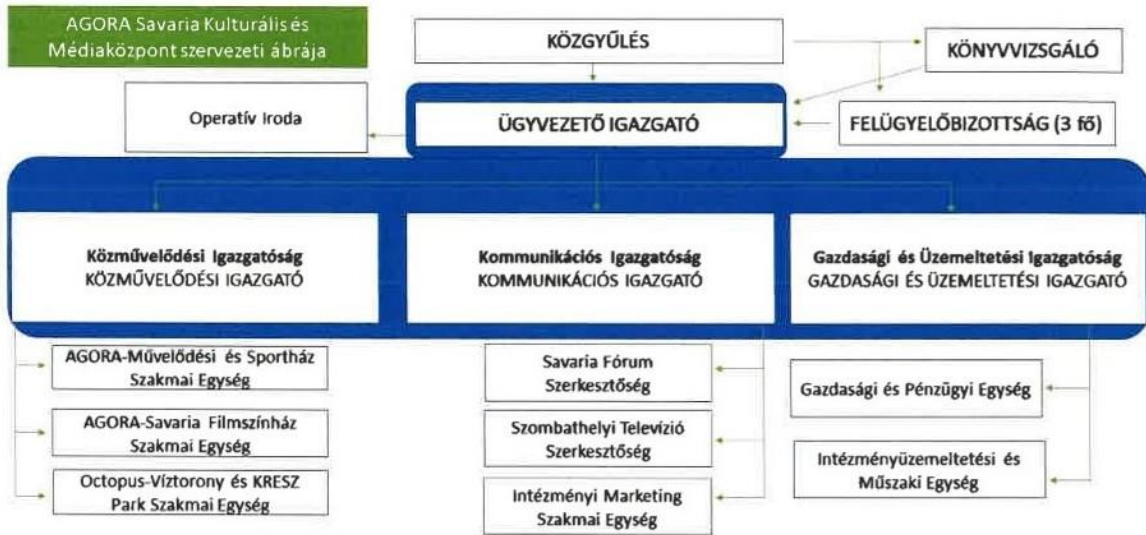
Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
Az intézmény	
<p data-bbox="207 389 1169 461">3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia, fejlesztési terv alapján tervezi, szervezi.</p> <p data-bbox="207 501 1169 1084"><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA stratégiája kevésbé helyezi fókuszba a származtatott szolgáltatások körét, azonban üzleti tervében jelentős figyelem esik a közművelődési feladatkörbe tartozó terembérleti és egyéb származtatott szolgáltatásokra, melyek a bevétel jelentős részét szolgáltatják a cég számára. Mivel az intézmény stratégiai célja, hogy a partneri és látogatói elégedettséget magasabb szintre emelje, így ezen szolgáltatások színvonalának emelése, illetve újabb partnerek bevonása az AGORA célja. Beruházásait, kisebb és nagyobb értékű beszerzéseit úgy tervezi meg a cég, hogy azok saját és külső partnerei érdekét egyformán szolgálják, valamint a szolgáltatási palettát bővítsék, annak színvonalát emeljék. Így került beszerzésre például egy mobil klímaberendezés, mely a nyári időszakban túlmelegedő kisebb termék klimatizálására szolgál, s egyben bármely irodahelyiség hűtését is lehetővé teszi, és hosszabb távú megoldást kínál egy felmerülő problémára. A munkatársak feladata az esetleges szolgáltatási kör bővítés, mely szintén a magasabb színvonal biztosítását célozza.</p> <p data-bbox="207 1124 1169 1196"><b>Igazoló dokumentáció:</b> Beszerzések dokumentációja, Szakmai megbeszélések feljegyzései</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> A származtatott szolgáltatások biztosításának és értékesítésének folyamatát annak folyamatábrája írja le, a SZMSZ, illetve a szakmai munkatársak munkaköri leírása szabályozza. A terem- és eszközbérleti szolgáltatás alapvető feladata és lehetősége is egyben az AGORA-nak, szolgáltatási tevékenységének jelentős hányadát adja. A hang- és fénytechnikai szolgáltatás biztosítása, valamint a rendezvényszervezési szolgáltatás szintén előfordul alkalmanként az AGORA praxisában. Az egyéb, újszerű szolgáltatások jellemzően az igények felmerülésével jelennek meg a kínálatban. Ilyen szolgáltatás volt például a Szüli-Napozó programcsomag, melyben a terembérlet és a szakmai tartalom adódik össze.</p> <p>A tevékenységi forma folyamatát a származtatott szolgáltatásokkal foglalkozó kollégák ismerik, szabályait betartják. A terembérleti szolgáltatásokkal kapcsolatosan önálló szabályzattal rendelkezik a cég, melyet a bérleti díjak és egyéb feltételek változásával folyamatosan frissít, aktualizál.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> SZMSZ, Munkaköri leírások, Származtatott szolgáltatások folyamatábrája, Terembérleti szabályzat, Árajánlatok, Eszközlista, Szüli-Napozó bemutatkozó</p>	3

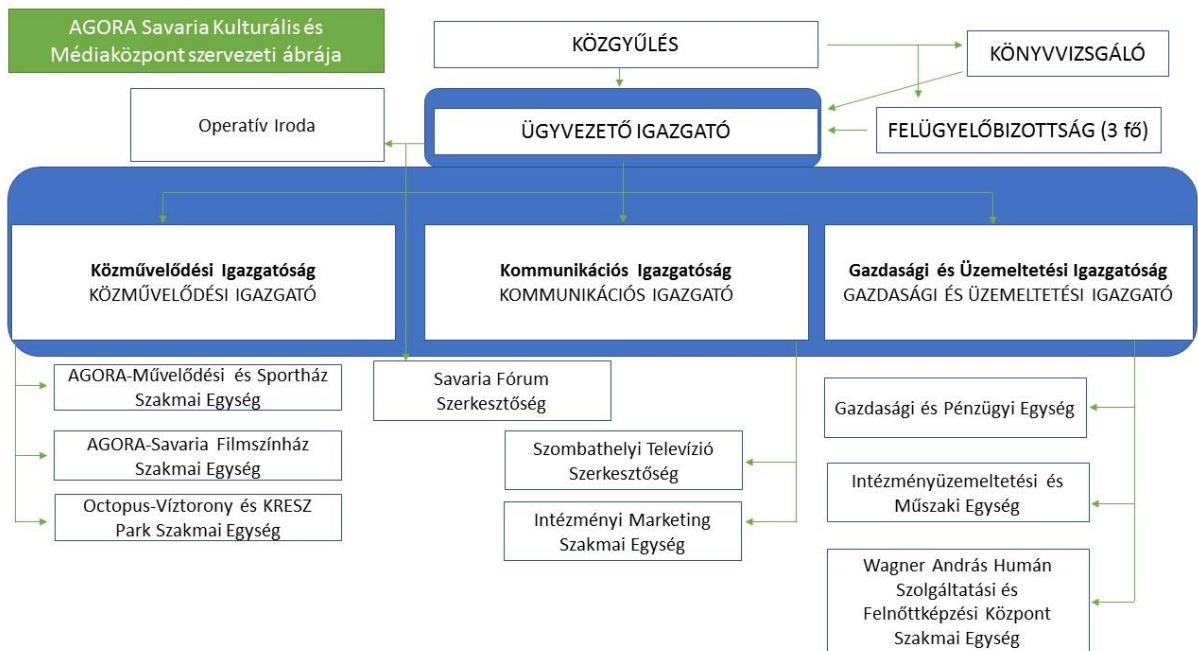
Minőségiorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
<b>3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</b>	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri; a jobb eredmények elérése érdekében javít, változtat, fejleszti a tevékenységet.</p> <p><b>Szöveges értékelés:</b> Az AGORA Szolgáltatási terve évről évre meghatározza a működés anyagi kereteire vonatkozó terveket, célokat. Ennek egy fontos egysége és bevételi tétele a közművelődési szolgáltatással összefüggő bevételeket összesítő tétel. A származtatott szolgáltatásokkal kapcsolatos bevételek ebben a tételben adódnak össze, így például a terembérleti díjak. Ez tehát számszerűsítve meghatározza a szolgáltatásokkal elérni kívánt bevétel mértékét, melyet bevételi célként kezel az AGORA és a szakmai stáb. A cég törekszik a bevételek maximalizálására, azonban szigorúan a szakmai normák figyelembevételével. Fontos elvárás, hogy a nagy hangsúlyt kapó terembérletes tevékenység ne menjen a saját szakmai tevékenység kárára, az ugyanis elsőbbséget élvez. A statisztikák és a pénzügyi mérleg számai pontosan mutatják az aktuális teljesítményt, ezen mutatók leírják a tevékenység eredményességét. Az AGORA és a munkatársak célja, hogy mind színesebb szolgáltatási palettát kínáljon partnerei számára, ugyanakkor a szolgáltatások minőségét szinten tartsa vagy javítsa. A mind szélesebb partneri kör bevonásához újabb szolgáltatásokat kínál. Ilyen esemény volt 2022-ben a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Karának Tudományos Diákköri Konferenciája, melynek keretében a terembérlethez kapcsolódó teljes rendezvénymegvalósításban segítette az AGORA a bérlő partnert. Ezen kétnapos rendezvény esetében a 12 szekcióban zajló tudományos konferencia mellett sor került egy gálaműsorral egybekötött vacsorára, valamint egy ebéddel kísért díjátadó záróeseményre is. A klasszikus bérleti jogviszony ez esetben kiegészült eszközbérlettel és egyéb szolgáltatásokkal is. Az esemény a közös megvalósításnak köszönhetően nagy sikerrel és kölcsönös elégedettséggel zárult.</p> <p><b>Igazoló dokumentáció:</b> Szolgáltatási terv, Mérleg- és eredménykimutatás, Terembérleti és szolgáltatási ajánlatok, PTE TDK dokumentáció</p>	3

#### 4. Egyéb dokumentumok

- **SZERVEZETI ÁBRÁK:**  
**AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. – SZERVEZETI ÁBRA 2022.01.01.**



- **SZERVEZETI ÁBRÁK:**  
**AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. – SZERVEZETI ÁBRA 2022.07.01.**



**AGORA Savaria Kulturális és Médiaközpont Nonprofit Kft. - SZERVEZETI ÁBRA**  
**2023.03.01.**

