

Brainstorming, javaslatok összesítése

2020. október

Brainstorming feljegyzés

Brainstorming az érintettek képviselőinek bevonásával (Pécs-11 fő), javaslatok véglegesítése, hatékonyságmérés kidolgozása

A Brainstorming módszert a projekt keretében a célcsoporti tapasztalatok alapján új ötletek és megoldási javaslatok becsatornázására használjuk. A folyamatot, egy személy koordinálja, aki az ötletelés dinamikáját kordában tartja, ha kell, újra feldobja a lankadó figyelmet.

A brainstorming-módszer sajátosságait használtuk:

- a kérdéses téma világos megfogalmazása,
- javaslatok fixálása
- egy időben egy ötlet hangozhat el a csoportmunka alatt,
- a javaslatok volumene lényegesebb, mint azok színvonala,
- a javaslat gyűjtés folyamatában nem megengedett a konfrontáció és a minősítés

A brainstorming csapatmunka volt, mely előnyökkel és hátrányokkal is rendelkezik.

A módszer előnyei:

- több résztvevő – több látásmód
- számos javaslat hangozhat el, amelyeket tovább lehet fűzni és új gondolatmenetek, új javaslatok születhetnek

A módszer hátránya:

- a folyamat több ember jelenléte miatt időigényes, fárasztó lehet, olyan irányokba is elmehetünk, mely később zsákutcának bizonyul

A folyamat lépései voltak:

1. Előkészítés:

A moderátor feladata volt a 11 fős vegyes felépítésű csoport toborzása, a résztvevők informálása a témáról, a javaslatok rögzítéséhez és vizuális szemléltetéséhez szükséges kellékek előkészítése.

- az eljárás bemutatása,
- a fő probléma világos megfogalmazása
- ha a probléma megfogalmazása nem világos, egy olyan meghatározást kell keresni, amely a résztvevők számára érthető
- a javaslatok gyűjtése pl. egy flip chart-ra, hogy jól láthatóak legyenek mindenki számára
- amennyiben az ötletelés megakadna, a moderátor feladata, hogy továbblendítse a folyamatot és kizökentse a megrekedt állapotból.

2. Megvalósítás:

A Moderátor tevékenysége a brainstorming ülés alatt:

- példák szemléltetése,
- a javaslatok kritikájára és értékelésére odafigyelés
- motiváció a javaslatok párosítására kérdésekkel
- a brainstorming fázisában született javaslatok bemutatása
- kombinációkra törekvés

A résztvevők feladatai:

- minden javaslatot értékelnek és bírálják a következő kritériumok szerint: Megvalósítható-e vagy sem?
- Amennyiben megvalósítható, rövid, vagy hosszútávon?
- Minden egyéb analízis nélkül realizálható-e?

- A minősítés röviden, lényegre törően legyen megfogalmazva, azokat a javaslatokat, amelyek hosszabb tanácskozást váltanának ki, másik időpontban célszerű megvitatni.
- határozat a megoldás alkalmazásáról, eredmények honorálása

3. Lezárás:

A moderátor munkája:

- Értékelés:
 - a csoportmunka végeztével született még ötlet, ezek rögzítése a többi javaslat mellett,
 - a végkifejlet summázása, a megoldatlan problémák meghatározása.
 - a probléma megoldásának megfogalmazása, a javaslatok továbbítása a projektvezetés felé

Időpont

Dátum: 2020.09.29.

Több szempontot is figyelembe kellett venni az időpontot illetően, egyrészt a résztvevők munkarendjéhez igazítottuk a tanácskozást, másrészt arra is kellett figyelni, hogy néhányan akár messzebbről, pl.: más városból, vidékről jöhetnek.

Helyszín-Pécs

A tanácskozást egy kellemes, nyugodt környezetben célszerű megejteni, hogy a résztvevők ne érezzék feszengve magukat. Hangfelvételt nem ajánlott készíteni, mivel gátolhat néhány

résztevőt a felszabadult gondolkifejtésben. Flip-chartot viszont erősen javasolt használni, mivel a táblára felírt szavakat látván, az ember könnyebben tudja tovább fűzni a gondolatait, további asszociációkra lesz lehetőség, valamint a folyamat eredményessége is mérhető így.

A brainstorming tevékenység, és az eredmények összefoglalása

A résztvevők toborzása

8-10 embert kellett toborozni, hozzáértőket, villanyszerelőket a projekt által érintett megékből. Emellett kellett, hogy legyen 2-3 olyan kreatív személy a csapatban, aki serkenti a lanyhuló munkakedvet és meghökkentő hozzászólásaival bővíti a csoport látókörét. Megjelent 11 fő, ebből 9 fő regisztrált villanyszerelő és regisztrációs folyamatot támogató szakértő.

A kérdést egyszerűen, világosan, kellett feltenni, hogy ne világítson rá semmire, szabad ötletelést biztosítson a résztvevők számára. Legyen rendkívüli, ami kizökkenti a tagokat a hagyományos tanácskozási stílusból.

A brainstorming folyamat leírása

A folyamat moderátora Kovács László volt a GINOP projekt vezetője. A moderátor feladata volt, hogy elmondja a tanácskozás célját és a témakört, valamint részletezze a szabályokat. Az ötletelés alatt a kritika, vagy közös álláspont kinyilvánítása tilos. Olyan atmoszférát kell kialakítani, ahol a legelrugaszkodottabb ötletek is kimondásra kerülhetnek. Fontos, hogy az ötletelés csak néhány percet vegyen igénybe, erre a moderátor hívja fel a figyelmet. Ahhoz, hogy ne alakuljon ki káosz, a hozzászólási szándékot mindig jelezni kell, ilyenkor a brainstormingot vezető engedélyezi, hogy ki szólhat. Az ötleteket fel kell írni a táblára,

nem a minősítés végett, hanem a kérdés/probléma minél sokoldalúbb körbejárása miatt. Minél több javaslat születik, annál jobban lehet továbbfűzni a gondolatmenetet, tehát több javaslat kerül majd hasznosításra.

A javaslatok összegyűjtése

A javaslatok gyűjtése mindig a moderátor hozzászólásával kezdődik, úgymond beizzítja az ötletelést. Az ötleteket nem szükséges a moderátornak jegyeznie a táblára, az ő segítője is végezheti ezt a feladatot. Az egyes javaslattevések között, amennyiben kínos csendek lépnének fel, a brainstormingot vezető feladata, hogy tovább lendítse az ötletelési folyamatot. Ilyenkor sokat segíthet, ha egy extrém javaslattal áll elő. A folyamat a csúcspontját körülbelül 40 perc múltán értük el, ez bőven elegendő volt a javaslattevésekre.

Az alábbi javaslatok születtek:

- az ügyfélkapu használatával is van tapasztalat
- okostelefon használata a munkában
- felnőtt fejjel a munka mellett nehéz informatikai tudást szerezni
- fontos: betanítsák az eszközök/folyamatok használatát
- csak az a fontos, ami a munkavégzéshez szükséges
- jó a papír alapú felmérés, de egyszerű applikáció megkönnyíti a munkát
- rövidebbek és érthetőbbek legyenek a tájékoztató anyagok
- szakmai anyagok is legyenek elérhetőek egyszerű elektronikus formában
- a vizsgakérdések is az aktuális napi munkavégzéssel adjanak napi iránymutatást

- lehetne a bekapcsoljuk.hu-ból gyakorlatot támogató kérdések
- elektronikus vizsga és tanúsítvány oklevél
- minősítő rendszer és vizsga a honlapon jelölve az E-ügyintézésessel kapcsolatban
- információk legyenek elérhetőek az okostelefonon
- okostelefon használatáról jó lenne oktatás
- oktató anyag a honlapon és vizsga
- egyszerű, érthető folyamatok és anyagok
- személyes és online oktatás is legyen, hogy lehetőség legyen választani
- regisztrált villanyszerelői tananyag is legyen átdolgozva digitális formába
- a MEE VET honlapján legyenek elérhetőek az oktatási anyagok írott és video formában is
- adott problémára rövid, tömör magyarázat, válasz írott és/vagy video formában, ez segíti a munkát

Az eredmények kiértékelése

A feljegyzett ötletek átbeszélése, kiértékelése. Ez a legidőigényesebb lépése a brainstormingnak 2,5 órát vett igénybe. A javaslatok többfélék voltak, például egymás részei, vagy különálló, ambivalens elemek. Azon ötletek köre - melyek a megoldáshoz járulnak hozzá – szűkíthetőek. A fel nem használandó javaslatokat, amennyiben elvetésre kerültek, közölni kell a résztvevőkkel. A végeredményről szintén informálni kell a csoport tagjait, ezzel is érzékeltetve az esemény fontosságát.

Az eredmények összefoglalása:

Felhasználtuk a korábban elkészült kutatás eredményeit:

A kutatás célja volt a regisztrált villanyszerelők elektronikus ügyintézési szokásainak és az informatikai eszközök

használatának felmérése GINOP-5.3.5-18 keretén belül. A kutatás célja volt, hogy felmérjük a regisztrált villanyszerelők, vajon mennyire használják ki az ügyfélszolgálatok elektronikus folyamatait, valamint az 50 év feletti regisztrált villanyszerelők hogyan kezelik az online ügyviteli felületeket.

A kérdőívet 202 véletlenszerűen kiválasztott regisztrált villanyszerelő töltötte ki papír alapon. A kérdőívet online módon kiküldtük a 4500 regisztrált villanyszerelőnek, közülük 605-en válaszoltak. Az értékelés során párhuzamosan elemeztük az online és offline válaszokat feltételezve, hogy akik elektronikusan kitöltötték a kérdőívet nagyobb jártasságot mutatnak az IT eszközök használatával. Vizsgáltuk, hogy az életkor és az iskolai végzettség mennyire befolyásolja az elektronikus ügyviteli folyamatok használatát.

Összeségében elmondhatjuk, hogy életkortól függetlenül a regisztrált villanyszerelők több mint 95% nyitott az elektronikus felületen történő kommunikációra.

A kutatás során kiderült, hogy az 50 év feletti korosztály ill. a szakmunkások nem rendelkeznek olyan szintű informatikai alap tudással amire biztonságosan lehetne építeni az elektronikus ügyviteli folyamatokat, ezért idegenkednek az elektronikus eszközök használatától és nem bíznak ezen folyamatok előnyeiben.

A regisztrált villanyszerelők döntő többsége még mindig papír alapon rögzíti a helyszíni igényfelmérést. Viszont nyitottak a munkafolyamatot könnyítő applikációk alkalmazására.

A kutatásból kiderült, hogy az információ átadást mind offline, mind online tananyagban el kell készíteni. A tananyagoknak rövidnek, érthetőnek és egyszerűnek kell lennie, legyen szó akár

az elektronikus ügyviteli folyamat oktatásáról vagy a műszaki ismeretek átadásáról.

Az elektronikus ügyviteli folyamatok érdekében az E.ON elkészítette és publikálta az elektronikus ügyviteli rendszerét (bekapcsoljuk.hu) mely folyamatos fejlesztés alatt áll, kiválóan működik, egyre inkább felhasználóbarát, csak tudni kell megfelelően és jól használni.

Ezen rendszer használatára azonban nem kellően felkészültek a villanyszerelők, főleg az idősebb korosztály. Szükséges, hogy ezen rendszer használatához segítséget, betanítást, oktatóanyagot kapjanak az érintettek, mely természetesen a MeeVet oldalán is legyen elérhető, amiről a villanyszerelők kapjanak tájékoztatást is. A COVID miatt kialakult helyzetben a villanyszerelők motiváltak az elektronikus bejelentő rendszer használatára, sőt az idővel megkerülhetetlen lesz mindenkinek, hiszen gyorsítja, egyszerűsíti a folyamatot.

Az oktatóanyag mellett szükséges a szerelők számára egy rövid, tömör információ, ha van egy problémám, gyorsan kapjak megoldást, a gyakori kérdésekre GYIK-ban szükséges a válaszokat közzétenni.

Az ügyfelek is igénylik, sőt sok esetben elvárják, hogy a szerelő on-line is elérhető legyen, gyorsan, átláthatóan intézze a hivatalos ügyeket, csatornázza be a kérelmeket a szolgáltató felé.

A résztvevő villanyszerelők egyike kifejezetten azt javasolta, hogy a MeeVet képzéseihez és vizsgarendszeréhez hasonlóan legyen egy minősítő rendszer, ahol az on-line rendszerek ismeretéről, gyakorlott használatáról számot adni tudó regisztrált villanyszerelők kapjanak egy tanúsítványt, mellyel az ügyfelek felé is igazolni tudják, hogy gyors, hatékony, on-line ügyintézésre képesek, és gyakorlottak ezen a területen.

Fiatal villanyszerelő kollégája jelezte, hogy stílusosan ez a tanúsítvány jelenjen meg a regisztrált villanyszerelők on-line adatbázisában a MeeVet oldalán kereshető módon, hiszen ez egy jelentős többlettudás a szakmában.

További javaslatként felmerült, hogy egészüljön ki a továbbképzés egy digitális tudástárral, amely a rendelkezésre álló alkalmazások használatát mutatja be, tanítja meg.

A résztvevők döntő többsége egyetértett abban, hogy mivel ezeket az alkalmazásokat okostelefonon használni tudják, telefonálásra, internetelésre, fényképezésre, dokumentációra, kapcsolattartásra úgyis a telefonjukat használják, nem indokolt, sőt nem előnyös a projekt azon terve, hogy tableteket kapjanak a projektben részt vevő villanyszerelők, és azon tanulják meg az alkalmazások és az on-line felületek használatát. Ezért a résztvevők egyöntetűen azt javasolják, hogy tabletek vásárlása és átadása/tesztelésre használata helyett a MeeVet inkább on-line felületek, tartalmak, információk elkészítésével, rövid videós bemutatók közreadásával segítse hatékonyabban a regisztrált villanyszerelő társadalom digitális hatékonyságát, a kifejlesztett és kifejlesztésre kerülő alkalmazások, és online felületek használatához szükséges ismeretek elsajátítását.

Történjen meg a jelenlegi, online ismeretekre vonatkozó vizsgakérdések átdolgozása is az aktuális élethelyzetekhez igazodó, akut problémákra adandó gyors válaszok elsajátítása érdekében a digitális kihívásokra válaszként!

A résztvevők több mint fele várná el a MeeVet-től, hogy rövid, de érdekes, figyelemfelkeltő és hatékony bemutatókkal, kisvideókkal, előadásokkal és kiscsoportos foglalkozásokkal segítse az on-line rendszerek megtanulását, a változások követését, a kérdések

megválaszolását, természetesen on-line felületen digitális képzési-tájékoztatási-ismeretátadási megoldásokkal (pl. Teams-alkalmakon történő részvétel biztosításával). A tabletekre rendelkezésre álló forrásokat inkább az ehhez szükséges infrastruktúra kiépítésére fordítsa a MeeVet.

A leghatékonyabb segítségnyújtás érdekében további ismeret és kompetencia-felmérés szükséges, hogy pontos képet kapjon arról a MeeVet, hogyan építse fel ezeket a kiscsoportos képzéseket, pontosan milyen hiányosságokkal, kompetencia-lemaradással küzdenek a fiatal, illetve az 50 év feletti szerelők.

Fontos továbbá, hogy mérhető statisztikai adatok álljanak rendelkezésre arról, hogy a projekt eredményeképpen mennyien térnek át a villanszerelők közül a digitális ügyintézésre, bejelentésre, az on-line rendszerek használatára.

Szükség lehet további reszponzív alkalmazások fejlesztésére, illetve esetleg a jelenlegi képzési anyagot is ki kell egészíteni még hatékonyabb digitális modullal is.

Ha ez megtörténik, a fogyasztók, megrendelők/ügyfelek tájékoztatása érdekében megjelenhetne a regisztrált villanszerelők nyilvántartásában egy digitális ügyintézésre jogosult villanszerelő megjelölés, mellyel az ehhez szokott, főleg fiatal megrendelők, tudnának olyan szerelőt választani, aki igazoltan jól és hatékonyan használják a szolgáltatók által kifejlesztett felületeket, alkalmazásokat.