



EARTHE

Aktivnost 2

Digitalni alat za inovativni razvoj metodologije i nastavnog plana

Modul 3- Organizacija vremena

Metoda 6 – Analiza vremenskog unosa

Studija slučaja

Modul 3 – Upravljanje vremenom

Studija slučaja – Analiza radnog opterećenja i vremena

Metoda – Analiza vremenskog dnevnika

Kontekst i pozadina

FairBridge Community Services je neprofitna organizacija koja vodi višejezičnu liniju pomoći za migrante koji traže stanovanje, zdravstvenu zaštitu i pravnu podršku. 32 zaposlena, starosti od 26 do 52 godine, rade rotirajuće smene između kuće i kancelarije u tri vremenske zone. Tokom širenja u 2024. godini, organizacija je unapredila neke agente u "koordinatore smena" i uključila sve u interni program unapređenja efektivnog korišćenja vremena. Pošto menadžeri nisu mogli direktno pratiti dnevne aktivnosti, organizacija je primenila Metod 6 – Analiza vremenskog dnevnika kako bi zaposlenima pomogla da identifikuju i isprave sopstvene skrivene neefikasnosti.

Problem / izazov

Agenti se suočavaju sa problemima kao što su hronično prekovremeno radno vreme, niska usklađenost između vrhunca energije i zadataka visokog značaja, i česta mikro-ometanja. Često odgovaraju na rutinske mejlove tokom samostalno ocenjenih energetske vrhunaca, dok se složeni izveštaji o azilantskim slučajevima obrađuju u poslepodnevnim padovima energije. Menadžeri smatraju da osoblje treba čvrste podatke o minutima i korišćenju energije, praćene redizajnom dnevnih rasporeda.

Preduzete akcije / primenjena metoda

Pokrenut je četvoronedeljni sprint Analize vremenskog dnevnika, koji je uključivao tri aktivnosti: obojeni sat, haktin mapiranja energije i Aukcija ometanja. Zaposleni su beležili aktivnosti u blokovima od 15 minuta tokom jednog radnog dana, kreirajući kružne toplotne mape. Refleksija u parovima otkrila je klastere zadataka niske vrednosti. Nakon tri dana, zaposleni su kreirali stubaste i linijske grafikone i redizajnirali zadatke. Aukcija ometanja uključila je timove koji su računali minute izgubljene na ometanja, pretvarali ih u "vremenske dolare" i nadmetali se za alate za smanjenje ometanja. Alati sa najvećim ulogom bili su analogni, poput papirnih šablona, obojenih olovaka i poker žetona, fokusirajući se na uvid, a ne softver. Nedeljne provere od 15 minuta osigurale su praćenje obećanja.

Rezultati i ishodi

Šest nedelja nakon sprinta, prekovremeni rad se smanjio za 46%, sa prosečnih neplaćenih sati sa 6,1 na 3,3 nedeljno. Blokovi dubokog rada usklađeni sa energijom utrošili su se, sa 2,8 sati visokog fokusa zakazanih pre podne. Učestalost ometanja prepolovljena je, a otključavanje telefona smanjena sa 58 na 27 dnevno. Brzina rešavanja zadataka poboljšana



EARTHE

je za 18%, a prosečno vreme zatvaranja smanjeno sa 6 h 20 min na 5 h 11 min. Moral osoblja se takođe poboljšao, sa saglasnošću u anketi “Kontrolišem svoje vreme, umesto da reagujem na njega” koja je porasla sa 2,6 na 4,1 na skali od 5 poena.

Naučene lekcije

Kada je osoblje pretvaralo podatke u obojene satove i grafike energije, otpor je nestao; nisu mogli “da ne vide” crvene klastere koji troše ključne energetske sate. Premestiti samo jedan zadatak dubokog rada u jutarnji vrhunac rezultovalo je značajnim poboljšanjima, pokazujući da potpuna promena rasporeda nije uvek neophodna. Nedeljne provere od 15 minuta održavale su mikro-promene; bez ovog ritma, početni zamah bi iščeznuo. Pretvaranje minuta ometanja u “vremenske dolare” dalo je jasnu cenu, podstičući zaposlene da isprobaju metode smanjenja ometanja.

Ključni faktori uspeha

Upotreba analognih vizuelnih alata kao što su papirni satovi i markeri učinila je podatke dostupnim svim jezičkim nivoima, dok su stvarni dnevници i brzi eksperimentalni ciklus omogućili radnicima da vide rezultate u roku od nekoliko dana, podstičući poverenje i vlasništvo nad metrima.

Izazovi i načini rešavanja

Studija je rešavala izazove kao što su početni zamor od vođenja dnevnika, konfuzija boja, ograničenje pomeranja poziva klijentima i skepticizam prema blokadi aplikacija. Predloženi su nežni podsetnici na telefon, alternativni obrasci, pomeranje prenosivih zadataka i pravilo “probaj-pa-oceni” od sedam dana. Priče o uspehu konvertovale su skeptike, a vežba je preoblikovana kako bi povratila energetske vrhunce i poboljšala dostupnost.

Primena / preporuke za edukatore

Analiza vremenskog dnevnika je metoda koja pomaže odraslim polaznicima da efikasno prate svoje vreme. Uključuje početak sa jednodnevnim dnevnikom, korišćenje podsetnika kao što su alarmi na telefonu ili kalendarski podsetnici, i vizualizaciju podataka pre analize. Pričvršćivanje uvida na metriku i zakazivanje kontrolnih tačaka obezbeđuje odgovornost. Vizuelni prikazi se mogu prilagoditi različitim kontekstima, kao što su grupe sa mešovitim nivoima pismenosti ili osobe sa oštećenjem vida na boje. Primena ovih principa može pretvoriti nejasne utiske u čvrste dokaze, osnažujući polaznike da povrate svoje fokusirane minute tokom sati vrhunca energije.