



EARTHE

Δραστηριότητα 2

Ψηφιακή εργαλειοθήκη για την ανάπτυξη καινοτόμου προγράμματος σπουδών και μεθοδολογιών

Ενότητα 3 – Διαχείριση χρόνου

Μέθοδος – Ανάλυση καταγραφής χρόνου

Μελέτη περίπτωσης

Ενότητα 3 – Διαχείριση χρόνου

Μελέτη περίπτωσης – Ανάλυση φόρτου εργασίας και χρόνου

Συναφής μέθοδος – Ανάλυση καταγραφής χρόνου

Πλαίσιο και υπόβαθρο

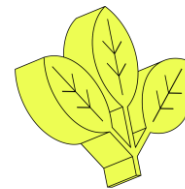
Η FairBridge Community Services είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που λειτουργεί μια πολυγλωσσική γραμμή βοήθειας για μετανάστες/τριες που αναζητούν στέγαση, υγειονομική περίθαλψη και νομική βοήθεια. Οι 32 υπάλληλοι, ηλικίας 26 έως 52 ετών, εργάζονται σε βάρδιες από το σπίτι τους σε τρεις ζώνες ώρας. Κατά τη διάρκεια της επέκτασης του 2024, ο οργανισμός προήγαγε ορισμένους υπαλλήλους σε «συντονιστές βάρδιας» και ενέταξε όλους σε ένα εσωτερικό πρόγραμμα αναβάθμισης δεξιοτήτων για την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. Επειδή οι διευθυντές/τριες δεν μπορούσαν να παρακολουθήσουν άμεσα τις καθημερινές δραστηριότητες, ο οργανισμός χρησιμοποίησε τη Μέθοδο 6 (Ανάλυση καταγραφής χρόνου) για να βοηθήσει τους/τις υπαλλήλους να εντοπίσουν και να διορθώσουν τις δικές τους κρυφές ανεπάρκειες.

Πρόβλημα / Πρόκληση

Οι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως υπερωρίες, περιορισμένη αντιστοίχιση ανάμεσα στις περιόδους υψηλής ενέργειάς τους και την εργασία υψηλής αξίας, καθώς και συχνούς μικροπερισπασμούς. Συχνά απαντούν σε συνηθισμένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις ώρες υψηλής ενέργειας και ασχολούνται με σύνθετες υποθέσεις ασύλου αργά το απόγευμα, όταν η ενέργεια είναι χαμηλότερη. Οι διευθυντές/τριες θεωρούν ότι το προσωπικό χρειάζεται ακριβή δεδομένα για τον χρόνο και τα επίπεδα ενέργειάς του, ώστε να ανασχεδιαστούν τα ημερήσια προγράμματα.

Ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν / Μέθοδος που εφαρμόστηκε

Ξεκίνησε ένα τετραήμερο πρόγραμμα ανάλυσης καταγραφής χρόνου, το οποίο περιλάμβανε τρεις δραστηριότητες: την «καταγραφή με χρωματικό ρολόι», τον «μαραθώνιο χαρτογράφησης ενέργειας» και τη «δημοπρασία κόστους απόσπασης της προσοχής». Το



EARTHE

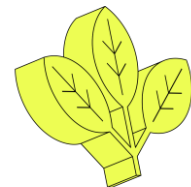
προσωπικό κατέγραφε τις δραστηριότητές του ανά 15 λεπτά για μία εργάσιμη ημέρα, δημιουργώντας κυκλικούς χάρτες θερμότητας. Οι συζητήσεις σε ζευγάρια ανέδειξαν δέσμες εργασιών χαμηλής αξίας. Μετά από τρεις ημέρες, οι εργαζόμενοι δημιούργησαν γραφήματα ράβδων και γραμμών και επανασχεδίασαν τις καθημερινές τους εργασίες. Η «δημοπρασία κόστους απόσπασης της προσοχής» περιλάμβανε ομάδες που υπολόγιζαν τα λεπτά που χάνονταν λόγω περισπασμών, τα μετέτρεπαν σε «δολάρια χρόνου» και έκαναν προσφορές για εργαλεία μετριάσμού. Τα εργαλεία με τη μεγαλύτερη «αξία» ήταν χαμηλής τεχνολογίας, όπως πρότυπα χαρτιού, χρωματιστά στυλό και μάρκες πόκερ, με στόχο την κατανόηση του κόστους και όχι τη χρήση λογισμικού. Οι εβδομαδιαίες καταγραφές 15 λεπτών βοηθούσαν στην παρακολούθηση των δεσμεύσεων.

Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Έξι εβδομάδες μετά το πρόγραμμα, οι υπερωρίες είχαν μειωθεί κατά 46%, με τον μέσο όρο των μη αμειβόμενων ωρών να πέφτει από 6,1 σε 3,3 την εβδομάδα. Οι περίοδοι βαθιάς εργασίας, ευθυγραμμισμένες με τα επίπεδα ενέργειας, τριπλασιάστηκαν, με τους υπαλλήλους να προγραμματίζουν κατά μέσο όρο 2,8 ώρες υψηλής συγκέντρωσης πριν το μεσημέρι. Οι περισπασμοί μειώθηκαν στο μισό, με τα ξεκλειδώματα τηλεφώνων να πέφτουν από 58 σε 27 την ημέρα. Η ταχύτητα επίλυσης των αιτημάτων βελτιώθηκε κατά 18% και ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης μειώθηκε από 6 ώρες και 20 λεπτά σε 5 ώρες και 11 λεπτά. Το ηθικό του προσωπικού ενισχύθηκε, με τη συμφωνία στη δήλωση «Ελέγχω τον χρόνο μου αντί να αντιδρώ σε αυτόν» να αυξάνεται από 2,6 σε 4,1 σε κλίμακα 5 βαθμών.

Διδάγματα

Όταν το προσωπικό μετέτρεψε τα δεδομένα σε χρωματικά κωδικοποιημένα ρολόγια και γραφήματα ενέργειας, η αρχική αντίσταση υποχώρησε. Τα κόκκινα «συμπλέγματα» που κατανάλωναν τις ώρες υψηλής ενέργειας δεν μπορούσαν πλέον να αγνοηθούν. Η μετακίνηση μίας μόνο εργασίας που απαιτούσε βαθιά συγκέντρωση στην πρωινή αιχμή οδήγησε σε αισθητές βελτιώσεις, δείχνοντας ότι δεν χρειάζεται πάντα πλήρης ανασχεδιασμός του προγράμματος. Οι εβδομαδιαίες 15λεπτες συναντήσεις βοήθησαν να διατηρηθούν οι μικρές αλλαγές· χωρίς αυτή την τακτική παρακολούθηση, η αρχική δυναμική πιθανότατα θα είχε χαθεί. Η μετατροπή των λεπτών απόσπασης της προσοχής σε «δολάρια χρόνου» έδωσε μια



EARTHE

καθαρή εικόνα του κόστους, πείθοντας τους υπαλλήλους να δοκιμάσουν πρακτικές μετριάσμού.

Βασικοί παράγοντες επιτυχίας

Η χρήση απλών οπτικών εργαλείων, όπως χάρτινα ρολόγια και μαρκαδόροι, έκανε τα δεδομένα εύκολα κατανοητά σε όλα τα επίπεδα γλωσσικής ευχέρειας. Τα πραγματικά αρχεία καταγραφής, σε συνδυασμό με έναν σύντομο κύκλο πειραματισμού, επέτρεψαν στους/στις εργαζόμενους/ες να δουν αποτελέσματα μέσα σε λίγες ημέρες, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την αίσθηση ιδιοκτησίας απέναντι στις μετρήσεις.

Προκλήσεις που προέκυψαν και πώς αντιμετωπίστηκαν

Η μελέτη συνάντησε δυσκολίες, όπως την αρχική κόπωση από την καταγραφή, τη σύγχυση στα χρώματα, τους περιορισμούς κατά τη διάρκεια κλήσεων με πελάτες και τον σκεπτικισμό απέναντι στις εφαρμογές αποκλεισμού. Ως λύσεις προτάθηκαν ήπιοι ήχοι ειδοποίησης, εναλλακτικοί χρωματικοί συνδυασμοί, μετατόπιση κινητών εργασιών και ένας κανόνας επτά ημερών «δοκίμασε και μετά κρίνε». Οι πρώτες επιτυχίες έπεισαν τους πιο επιφυλακτικούς και η άσκηση προσαρμόστηκε ώστε να αξιοποιεί καλύτερα τις ώρες αιχμής και να είναι προσβάσιμη για όλους/όλες.

Υλοποίηση / Συστάσεις για εκπαιδευτές/τριες

Η ανάλυση καταγραφής χρόνου βοηθά τους ενήλικες εκπαιδευόμενους/ες να παρακολουθούν πιο αποτελεσματικά τον χρόνο τους. Ξεκινά με μια απλή καταγραφή μίας ημέρας, με υπενθυμίσεις όπως ηχητικά σήματα στο τηλέφωνο ή ειδοποιήσεις ημερολογίου, και περιλαμβάνει την οπτικοποίηση των δεδομένων πριν από την ανάλυση. Η σύνδεση των πληροφοριών με μια μετρήσιμη ένδειξη και ο προγραμματισμός σημείων ελέγχου ενισχύουν την υπευθυνότητα. Τα οπτικά εργαλεία μπορούν να προσαρμοστούν σε διαφορετικά περιβάλλοντα, όπως ομάδες με διαφορετικό γλωσσικό υπόβαθρο ή αχρωματοψία. Με την εφαρμογή αυτών των αρχών, η ανάλυση καταγραφής χρόνου μετατρέπει τις ασαφείς εντυπώσεις σε σαφή δεδομένα, βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να ανακτούν λεπτά συγκέντρωσης στις ώρες υψηλής ενέργειας.