

## ÖSSZEGRÉS

**2023/2024. évi Budapest Ösztöndíj Programban résztvevő ösztöndíjas neve:**

Katona Vanessza

**Felsőoktatás intézmény neve:** Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, kereskedelem és marketing szak

**Kutatási téma:** Hogyan ösztönözzük az emberközpontú szemléletmódváltást a Főpolgármesteri Hivatalon belül?

**Kutatás rövid bemutatása:**

A XXI. század egyik leginnovatívabb és legújabb gondolkodásmódja a design thinking, azaz tervezői gondolkodás. Nemzetközi viszonylatból megközelítve, több külföldi országban már elterjedt módszerként ismeretes, amely segítségével számos új fejlesztés is megalakult, mint például a szingapúri SingPass. Hazánkban több nagyvállalat (például Telekom) is felismerte az új szemléletmód fontosságát és törekednek arra, hogy megteremtsék a tervezői gondolkodásmód létrejövéséhez szükséges alapfeltételeket. Ezzel szemben a közszférában elhelyezkedő intézmények nagy része még a hagyományos fejlesztési folyamatból indul ki, ami nem hagy túl nagy mozgásteret a kreatív megoldások megvalósulásának. Napjainkban a közigazgatási szervezetek egyik legnagyobb problémáját képezi az ügyfélközpontúság hiánya, aminek megváltoztatása egy nehéz feladatnak bizonyul. Ezen probléma kiküszöbölésének indíttatásából a Digitális Szolgáltatások Osztálya előállt egy tervvel, miszerint fontos lenne felkutatni azokat az eszközöket, amik elősegítik az emberközpontú gondolkodásmód elterjedését a Főpolgármesteri Hivatalon belül. Véleményem szerint ez egy nagyon hasznos és naprakész ötlet, hiszen már elengedhetetlen a szervezetek részéről az ügyfelek megfelelő szintű bevonása.

A vizsgálatom szakirodalmi részében olyan fontosabb témakörök kerülnek bemutatásra, mint a design thinking és lépései, a service design alapelvei, a közigazgatási intézmények jelenlegi folyamatrendszerai, illetőleg a Főpolgármesteri Hivatalra vonatkozó problémák és a jövőre néző célkitűzések. Ezek mellett fontosnak tartottam megvizsgálni a témához szorosan kapcsolódó agilitást, a változásmenedzsmentben használatos főbb modelleket, illetve azt, hogy miért van szükség az emberközpontúbb fókuszra a Főpolgármesteri Hivatalban. Mindemellet a gyakorlati rész tartalmazza azt a designfolyamatot, amelyet mentorom és service designer kollégáim segítségével közösen dolgoztunk ki arra vonatkozóan, hogy hogyan ösztönözhetjük az emberközpontú szemléletmódváltást a Hivatalon belül.

Az ösztöndíjas időszak első felében a szakirodalom megismerése mellett szekunder kutatást végeztem, amiben a Hivatal megismerése mellett kutattam, hogy más cégek hogyan implementálnak a mindennapjaikba új tudást, vagy akár folyamatokat. Ez arra a felismerésre vezetett, hogy az oktatás egy jó eszköz lehet a tudás megszilárdítására, így ezt az eszközt választottuk projektünk alapjául. Az

ösztöndíjas időszak második felében kezdtem bele az egyéni mélyinterjúk elkészítésébe, abból a célból, hogy egy még pontosabb képet kapjak a hivatali dolgozók véleményéről a házon belüli oktatásokkal kapcsolatban, illetőleg arról, hogy mennyire nyitottak a képzéseken való részvételre. A kutatásom alatt elkészített mélyinterjúk ráébresztettek arra, hogy van egy olyan dolgozói réteg, akik kifejezetten motiváltak és szeretnék fejlődni, viszont ezzel szemben akadnak olyanok is, akiknek a tanulás és önfejlesztés nem tartoznak a motivációik közé. Ezt követően megalkottuk a perszónánkat, azaz egy fiktív személyt, aki a célközönségünket személyesítette meg a kutatás további részében. Számára szeretnénk volna megtalálni a leghatékonyabb megoldást és elérni azt, hogy kevés szabadideje ellenére szívesen jelentkezzen egy design thinking tematikájú képzésre, ami magába foglalja az emberközpontú szemléletmódot. Ennek érdekében a mentorommal megszerveztünk egy workshopot, amelynek fő célja az volt, hogy olyan ötleteket kapjunk a képzésünkre vonatkozóan, amelyek a perszónánk számára a legoptimálisabb képzési rendszert biztosítják.

Ezt követően az eddig kapott információinkat és javaslatokat összegyűjtve, megpróbáltam a szerintem legjobb oktatási módszert megtalálni annak érdekében, hogy az osztályunk részéről se igényeljen túl nagy ráfordítást, illetőleg a résztvevői oldalról se vegyen el túl sok időt. Így került megtervezésre az a 3 szintű képzési keretrendszer, aminek szakaszait a tervezői gondolkodásmód alapján alkottuk meg. Ennek lényege, hogy kialakításra kerül egy kezdő, egy haladó, illetőleg egy „expert”, azaz szakértő képzési szint. Szerettünk volna egy olyan módot találni a képzésünk kezdő szintjére vonatkozóan, amely bármely dolgozó számára elérhető és amihez nem szükséges konkrét, rendelkezésre álló idő, illetőleg az elsajátításban mindenki a saját tempójában haladhat. Ebből kifolyólag arra gondoltunk, hogy az oktatás első szintjén olyan videós anyagok kerüljenek feltöltésre a Hivatal Intranet felületére, amelyek 2-10 percesek lennének, annak érdekében, hogy könnyen emészthető és gyors tartalmakat biztosítsunk a résztvevőknek a design thinking alapjairól és eszközeiről. A további képzési szinteken való részvételhez a dolgozóknak már jelentkeznie kellene egy űrlapon keresztül, illetve a cél ezeknél az lenne, hogy a kezdő szinten megtanult elméleti tudást gyakorlati példákon keresztül is tudják kamatoztatni.

A koncepció kidolgozásának végén arra jutottunk, hogy a 2024-es év áprilisi hónapjában az osztály tagjai el tudnák kezdeni az oktatás kezdő szakaszához szükséges videók gyártását, majd ezt követően májusban megtartanák a lunch&learn-t, amellyel párhuzamosan továbbra is zajlana a videós tartalmak készítése. Végül számításaink szerint júniusban elindulhatna a kezdő szintű oktatásunk, amely a kutatásaim alapján elmondható, hogy egy nagy lépésnek bizonyul az emberközpontúság ösztönzésében a Főpolgármesteri Hivatalban.

Összességében nagyon élveztem a kutatási időszakot és számos dolgot megtanulhattam, köztük a design thinking jelentését és alkalmazását, amely digitális marketing tanulmányaimra rendkívül kedvező hatással bír. Fontosnak tartom megjegyezni, hogy az elméleti tudás mellett lehetőségem nyílt a különböző eszközök gyakorlati életben történő meg tapasztalására is. Részt vehettem egy workshop tervezésében és lebonyolításában, ami az egyik kedvenc feladatom volt az ösztöndíjas időszak alatt. Ezen felül kifejezetten tetszett, hogy az osztály megpróbált engem egy egész projekten végig vinni és beavattak a legapróbb folyamatokba is. Nagyon hálás vagyok, hogy kutatásommal hozzájárulhattam a Főpolgármesteri Hivatal fejlődéséhez.