

Vállalkozói digitális kompetenciák fejlesztése

Problémamegoldás a digitális térben

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalomjegyzék

Digitális svájci bicskák, azaz a problémák megoldási lehetőségei	4
Az online közösség támogatása	4
Online fórumok	4
Közösségi média tudásmegosztó szerepe	5
Súgók, mint digitális mankók	5
Digitális problémák típusai	6
Digitális eszközök feladatok párhuzamos menedzselésére	7
Platformok centralizációja	8
Digitális detoxikáció	8
Hogyan tudjuk a kollégák digitális kompetenciáját növelni?	9
Problémamegoldási képességünk szintjei	10
A tudás digitális forrásai	11
MOOC-ok	11
Kihívások az online tanulás kapcsán	12
A tanulási hatékonyságát növelő technikák	13

*A vállalkozások folyamatosan keresik azokat a lehetőségeket, melyekkel gyorsabban és hatékonyabban menedzselhetik folyamataikat. A 21. században ehhez a legtöbb fegyvert a digitális eszközök biztosítják. Ráadásul az Európai Bizottság felmérése szerint a **munkakörök több mint 90%-a esetén szükség lesz digitális kompetenciákra.***

Mindezek tükrében az e-book célja, hogy segítse a vállalkozói digitális kompetenciák fejlesztését. A program tematikája úgy került összeállításra, hogy összhangban legyen az Európai Bizottság által meghatározott DigComp kompetencia területekkel.

Digitális svájci bicskák, azaz a problémák megoldási lehetőségei

A digitális világ az elmúlt években számos új eszközt és megoldást biztosított a vállalatoknak hatékonyságuk növeléséhez. Viszont azzal, hogy szinte minden kolléga kezében ott van egy okostelefon, hogy egyre többeknek van vállalati laptopja, és a munkánk egyre nagyobb hányada kerül át a digitális térbe, óriási volumenben kell új készségeket elsajátítanunk.

Gondoljunk csak bele, hogy a munkánk során képesnek kell lennünk kicsomagolni egy .zip fájlt, kezdeményezni egy videós megbeszélést vagy megoldást találni arra, hogy miként tudunk egy több száz megabájtos fájlt továbbítani.



Az online közösség támogatása

Az internettel a kezdetek óta összekapcsolódik az a filozófia, hogy a rajta keresztül elérhető tudás mindenkié. A pszichológia az elmúlt évtizedekben kezdte komolyabban tanulmányozni az embereknek azt a jellemzőjét, hogy akkor is segítenek egymásnak, egy adott közösségnek, ha ezért nem jár nekik közvetlen jutalom. Ennek egyik ékes példája a Wikipédia. Azok, akik bővítik, fejlesztik, nem kapnak ezért fizetést, mégis megteszik az emberiség fejlődéséért. Az online világban számos olyan platform van, melyek segítenek bizonyos kérdésekben. Nézzük meg most milyen lehetőségeink vannak.

Online fórumok

Ma már a legtöbb témában találunk olyan online fórumot, melynek keretében egy adott téma iránt érdeklődők megosztják egymással a tapasztalataikat az interneten. Legyen szó adózási, munkajogi vagy akár helyesírási kérdésekről, találhatunk olyan online fórumokat, melyek

segítenek egy adott kérdésben tájékozódni. Ne felejtjük el ugyanakkor, hogy ezen információs források hitelessége, megbízhatósága nem 100%-os, ezért mindig érdemes több forrásból is tájékozódunk.

Közösségi média tudásmegosztó szerepe

Az elmúlt években észrevétlenül vált a tudásszerzés és a tudásmegosztás globális szereplőjévé a YouTube és a hozzá hasonló videómegosztó, közösségi média portálok. Ha például egy új CRM rendszerről, vagy egy vállalati prezentációs technikákról szeretnénk tájékozódni, könnyen találunk szinte minden témában tájékoztató, demo- és oktatóvideókat. Természetesen előnyt jelent, ha tudunk angolul, hiszen a legtöbb tartalom még így érhető el, de ugrásszerűen nő évről évre a magyar nyelvű videók száma is.

Súgók, mint digitális mankók

Ahogy egyre több időt töltünk munkánk során a digitális világban, úgy használunk egyre több szoftvert, alkalmazást a munkánk hatékonyságának növelésére. Az elmúlt években az olyan irodai szoftverek funkciói, mint a Microsoft Word, Excel vagy PowerPoint jelentős mértékben bővültek. Az egyes főmenü pontok alatt olyan mennyiségben érünk el eszközöket, megoldásokat, melyekkel az átlagos felhasználó sok esetben nincs is tisztában. Érdemes tehát ezen eszközök Súgó funkcióit, az általuk felkínált oktatóvideókat átnézni, hiszen könnyen lehet, hogy általunk nem kedvelt munkafolyamatokat már gyorsabban is el tudunk végezni a segítségükkel. Valószínűleg kevés ember számára okoz örömet, ha szoftverek megújuló funkcióit böngészheti, ugyanakkor ez a típusú tanulás, önfejlesztés egyre jobban jelen lesz a vállalati munkakultúrákban.



Digitális problémák típusai

A vállalkozások által használt digitális eszközökhöz kapcsolódó problémákat alapvetően két nagy csoportba tudjuk sorolni.

Egyrészt vannak **fizikai behatásokkal**, sérülésekkel járó problémák. Fontos tehát tisztában lennünk azzal, hogy ha a laptopunkat, okostelefonunkat leejtjük, leöntjük, akkor nem csak az eszköz sérülhet, hanem a rajta lévő adatok is elveszthetnek. Éppen ezért fontos lépéseket tennünk, védőeszközöket (pl. tokokat, fóliákat) használunk a védelmük érdekében.

A másik nagyobb probléma kör, amikor az eszközeink **szoftveres működése** kapcsán tapasztalunk fennakadásokat. Ebben az esetben ma már tényleg viszonylag sok lépést tudunk mi is megtenni, hiszen a szoftverek alkotói számos helyzetre próbálnak felugró ablakok, üzenetek, súgók keretében a segítségünkre lenni.

Bár minden vállalkozás maga szabja meg, hogy a kollégáknak milyen feladataik vannak az IT eszközök kapcsán, de például az operációs rendszerek, a vírus adatbázisok, az irodai szoftverek (pl. MS Office) frissítését ma már a legtöbb munkavállaló maga is meg tudja tenni, ha lépésről-lépésre végig vezetik.



Digitális eszközök feladatok párhuzamos menedzselésére

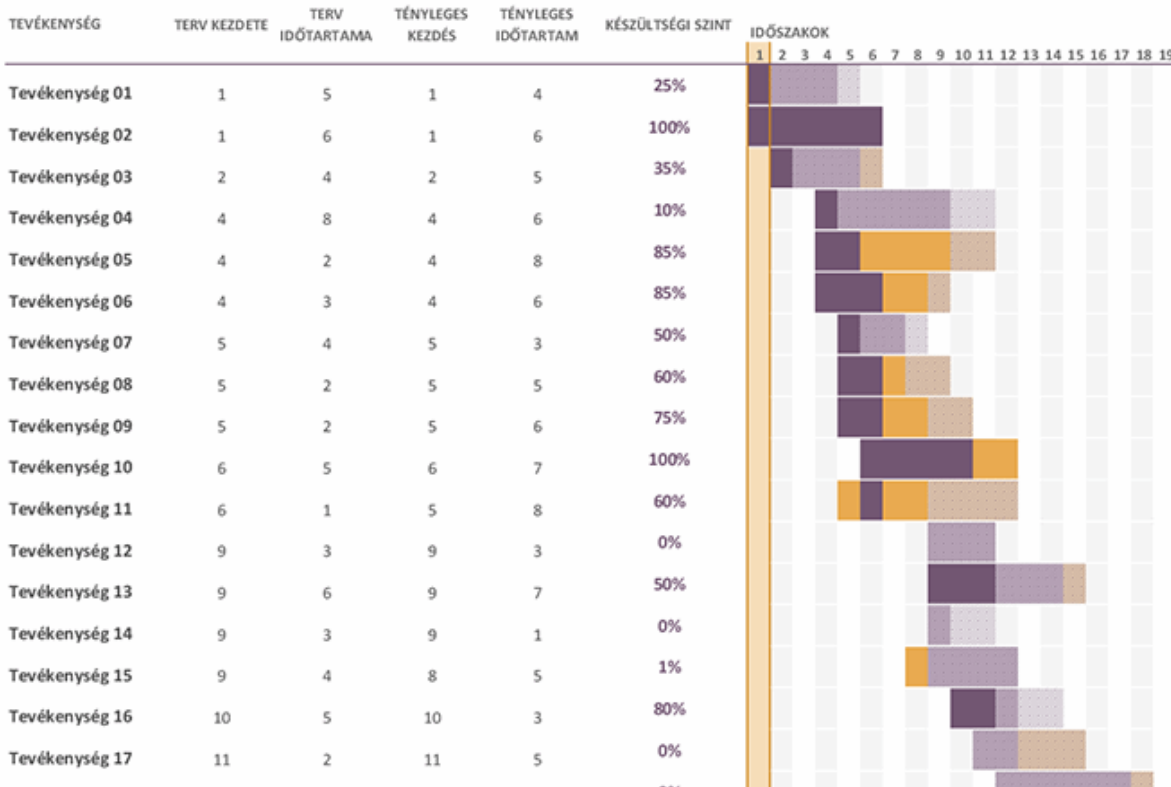
Gyakran előfordul, hogy a kollégáknak a munkájuk során nem csak egy, hanem két-három, vagy akár több feladatot, miniprojektet is kell egyszerre, párhuzamosan menedzselniük. Ilyenkor egy darabig még fejben tudják tartani a feladatokat, de van egy pont, amikor elveszítjük az irányítást. Henry L. Gantt-nak 1910 és 1915 között az Egyesült Államok Haditengerészetének hajógyártási programját kellett hatékonyabbá tennie. Ekkor dolgozta ki a több, párhuzamos feladatot kezelő módszerét, melyet ma már Gantt diagramként ismerünk (Wikipedia). Ez az eszköz tulajdonképpen egy ütemterv, amely időszavokban ábrázolja, éppen hol tartanak a munkánkhöz kapcsolódó részfeladataink. A vízszintes tengelye az idő vonala, függőlegesen pedig az adott projekt egymásra épülő munkafolyamatai helyezkednek el. A Gantt diagram segítségével könnyen átláthatóak a tervezett tevékenységek az adott időhatárokon belül, valamint az egymásra épülő részfeladatok sem csúsznak össze.

[A Microsoft a honlapján elérhetővé tett egy Gantt-diagram Excel sablont, mely ezen a linken letölthető és testreszabható.](#)

Projekttervező

Válassza ki a kiemelő időszakot a jobb oldalon. A diagram jelmagyarázata következik.

Kiemelt időszak: 1



Platformok centralizációja

Mivel egyre több vállalati feladatot végzünk a laptopunkon, okostelefonunkon keresztül, ezért az elmúlt években megfigyelhető volt, hogy komplex vállalati munkafolyamatokat kezelő platformok jelentek meg. Ilyenek pl. a Microsoft ToDo, vagy a Slack. Ezeken a platformokon a vezetőknek lehetősége van feladatokat kiosztani, azokhoz felelősöket határidőket és akár dokumentumokat rendelni.

Megfigyelhető volt, hogy azokban a vállalkozásokban, ahol ilyen platformokat kezdtek használni, ott csökkent az email forgalom, mert a kollégák ezen alkalmazások chat felületeit kezdik használni.

A kommunikáció, a problémák megvitatása, az online videós értekezletek és a vállalati tudástárak tehát egyre több vállalkozásnál kerülnek át ilyen platformokra. Ráadásul ezeket a felületeket a kollégák az okostelefonjukról is elérik, össze van kötve a naptárjukkal, tehát könnyebben tudják a feladataikat menedzselni.

Digitális detoxikáció

Láthatjuk, hogy a digitális eszközök egyre több vállalati feladat kapcsán nyújtanak számunkra segítséget. Fontos azonban megemlítenünk egy új, aggasztó trendet is ennek kapcsán. Azzal, hogy az eszközeink mindig a kezünk ügyében vannak, és folyamatosan látjuk az e-maileket, válaszolunk munkaidő után is a chat üzenetekre, észrevétlenül csökken a szabadidőnk, melyben fel tudunk tölteni.

Éppen ezért a vállalkozások vezetőinek ma már arra is érdemes figyelniük, hogy a kollégák ne „égjenek ki” csak azért,

mert a hatékonyság növelés miatt nehezebben húzzák meg a határvonalat a munka és magánélet között. Kezeljük hát a digitális eszközöket és az általuk nyújtott megoldásokat mértékkel.

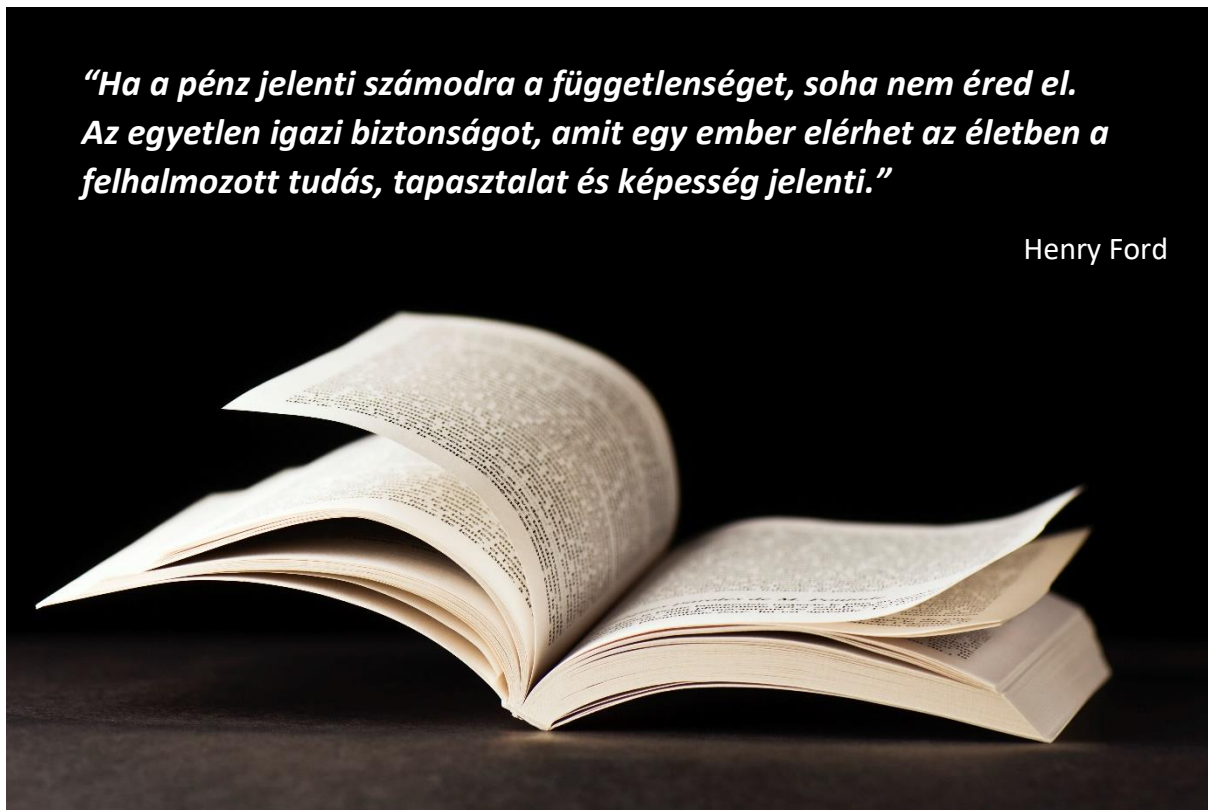
Hogyan tudjuk a kollégák digitális kompetenciáját növelni?

A felmérések szerint évről évre egyre több időt töltünk az online térben. Ezt a folyamatot támogatja, hogy a digitális eszközeink is óriási fejlődésen mentek keresztül, és egyre több funkciót vesznek át például a bankkártyánktól, a fényképezőgépjeinktől vagy a klasszikus értelemben vett zenelejátszóinktól. Ráadásul ma már egyre nagyobb arányban online olvasunk híreket, könyveket, nézünk filmeket és 2020-ban az oktatás is egyre inkább az digitális világba tevődött át.

Az Európai Bizottság felmérése szerint a jövő munkaköreinek 90%-ban szükségünk lesz valamilyen digitális kompetenciára (Európai Bizottság, 2017). Ez pedig azt jelenti, hogy folyamatosan tanulnunk, fejlődünk kell.

***“Ha a pénz jelenti számodra a függetlenséget, soha nem éred el.
Az egyetlen igazi biztonságot, amit egy ember elérhet az életben a
felhalmozott tudás, tapasztalat és képesség jelenti.”***

Henry Ford



Problémamegoldási képességünk szintjei

Az Európai Bizottság által meghatározott jártassági szintek onnan közelítik meg a digitális kompetenciákat, hogy miként tudjuk egyáltalán felismerni a problémákat, illetve miként tudjuk megoldani őket.

Nézzünk most az alábbiakban néhány példát:

Alapszint: Ami el tud romolni, az el is romlik. Sajnos ez az alapigazság a digitális világban is jellemző. Egyrészt elromolhat maga az eszköz, amivel a digitális megoldásokat használjuk. Berepedhet a mobiltelefonunk kijelzője, lefagyhat a laptopunk, és támadás érheti a honlapunkat.

De bosszantó lehet az is, ha nem tudunk egy megbeszélésre valakinek meghívót küldeni, mert nem találjuk az ehhez kapcsolódó menüpontot, funkciót.

Alapszinten képesek vagyunk felismerni, hogy az adott problémát a hardver vagy szoftver okozza, és meg tudjuk fogalmazni a problémánkat.

Középszint: Képesek vagyunk felismerni és megoldani a digitális eszközök használata során felmerülő problémákat. Például amikor egy partnerünk jelzi, hogy e-mailt küldött nekünk, de mi nem kaptuk meg, akkor tudjuk, hogy érdemes szétnéznünk a levelezőrendszerünk "Spam" mappájában is. Ha itt megtaláljuk a levelet, és azt a beérkezett levelek mappába húzzuk, akkor legközelebb már nem fogja a rendszer ismét spam-ként értelmezni azokat a leveleket, amik erről a címről érkeznek.

Felsőszint: Ezen a szinten már nemcsak felismerjük és megoldjuk a problémákat, hanem ezek alapján képesek vagyunk saját digitális kompetenciáink fejlesztését is megtervezni. A vállalkozások vezetőinek pedig ma már az is egy fontos feladata, hogy a csapatuk tagjainak hiányosságait és fejlesztési ütemezését is meghatározzák.

A digitális világ pedig jelentősen kitágította a tanulási lehetőségeket. Olyan oktatási platformokon (MOOC-ok) tudunk akár ingyenesen is videós képzéseken részt venni, mint a Udemy, a Coursera, vagy az edEx. Ezeket a következőkben részletesen is bemutatjuk.

A tudás digitális forrásai

Az is igaz, hogy az egyre gyorsabban változó digitális világban már sok esetben nem könyvekből, hanem digitális forrásokból szerezzük meg azt a tudást, mellyel saját digitális kompetenciáinkat fejleszthetjük. Nézzünk most erre néhány példát!

MOOC-ok

Az úgynevezett Massive Open Online Course-ok (MOOC-ok) 2012 óta van jelen meghatározó módon az online térben. Az eredeti koncepciójuk az volt, hogy neves egyetemek kurzusait kínálják ingyen az interneten keresztül, az adott téma iránt érdeklődők számára. 2020-ban már több, mint 100 millió ember tanult világszerte ezeken az online oktatási portálokon keresztül. A tananyagok számos olyan témakörben elérhetők, melyek segítségével szolgálnak a digitális kompetenciáink fejlesztése során, legyen szó szövegszerkesztésről, egy programozói nyelv elsajátításáról, vagy a mesterséges intelligencia üzleti használatáról. Az alábbiakban megosztjuk néhány nagy MOOC szolgáltató elérhetőségét:

[Coursera](#)

A világ egyik legnagyobb MOOC-ja, melyen számos neves egyetem kurzusait érhetjük el:

[edX](#)

A Harvard és az MIT által alapított MOOC keretében szintén számos izgalmas témakörben érünk el online kurzusokat.

[FutureLearn](#)

Az egyik legnagyobb európai MOOC a FutureLearn, melyet az Egyesült Királyságban alapítottak és évről évre egyre több felhasználója van.

[Udemy](#)

A 2009-ben alapított amerikai MOOC többszázezer online kurzust kínál mind profiknak, mind diákoknak egyaránt.

[Skillshare](#)

A szintén amerikai MOOC nagyfokú népszerűségnek örvend a hatalmas tudástára és a kedvező havidíjas modelljének köszönhetően.

Kihívások az online tanulás kapcsán

A statisztikák szerint még ma is az online kurzusokra jelentkező tíz emberből, alig egy fő végzi el a kurzust, amire beiratkozott (Reich & Ruipérez-Valiente, 2019). Ennek az az egyik fő oka, hogy amíg az iskolarendszerben vagy egy vállalati tréning esetén mások biztosítják számunkra a tanulás kereteit (hol, mikor, milyen feltételekkel tanulunk), addig az online tanulás esetében nekünk kell mindezt önállóan biztosítani. Éppen ezért könnyen elvérzünk a napi teendők, vis maior helyzetek közepette, és az online tanulásra szánt idő valahogy a sor végére kerül.

***Ezen úgy tudunk segíteni, ha az online tanulásnak
rendszeresen ismétlődő kereteket szabunk,***

pl. minden pénteken reggel fordítunk egy-két órát egy adott kurzus megtekintésére, lehetőleg ugyanabban a környezetben.



A tanulási hatékonyságát növelő technikák

Azt már láthattuk, hogy várhatóan a következő években sem állhatunk le saját magunk fejlesztésével. Nézzünk meg a következőkben néhány olyan technikát, melyekkel hatékonyabbá tudjuk tenni a tanulási folyamatainkat:

A tudás anyja a digitális korban is ugyanaz: A tanulás egyik fontos lépése a memorizálás. Bár dolgokat ismételgetni senki sem szeret, a tanulással foglalkozó szakemberek szerint a különböző memorizáló módszerek még mindig hatékony eszközt jelentenek az tudás elsajátításában. Ha van rá lehetőségünk, akkor akár készíthetünk saját hang- vagy videóanyagot is, amit aztán munkába menet, vagy főzés közben hallgathatunk. Így már a tananyag összeállítása során is fejleszthetjük saját digitális kompetenciáinkat.

Rend a lelke mindennek: Bárhol is állunk neki a tanulásnak, mindig törekedjünk az állandóságra, a megszokott helyeken történő olvasásra. Ha ugyanolyan körülmények fogadnak bennünket minden alkalommal, könnyebben belerázódunk a tanulási rutinunkba. Nagyon sok múlik a megfelelő körülmények megteremtésén is. Minél kevesebb inger ér bennünket, annál jobban tudunk koncentrálni. Természetesen egyénenként nagyon eltérőek lehetnek a tanulási szokásaink, de a legtöbb embernek segít a nyugodt tanulási környezet.

Vizuális tanulási technikák használata: Érdeemes a megtanulandó anyagról tudástérképet (mind-map) készíteni, melynek keretében egy ábrán felrajzoljuk a fejezeteket és azok alpontjait! Így egyrészt megkönnyítjük a tanulás folyamatát, másrészt a képekre sokszor jobban emlékszünk, mint egy adott szövegrészre.