

VISSZAADOTT IDŐ

Jövőkép, küldetés, értékek



KARLÓCZAI BALÁZS, IDOMSOFT

FORRÁS: ITB

Semmilyen szél nem kedvez annak a hajósnak, aki nem tudja, merre akar menni – tartja a mondás. Egy vállalat számára is fontos a megfogalmazott jövőkép, mert abból levezethetők a napi munka során követendő értékek – az államigazgatásban is.

Nem feltétlenül megszokott, hogy egy állami vállalat nagy hangsúlyt fektessen jövőképének, küldetésének és értékeinek megfogalmazására. *Karlócai Balázs*, az IdomSoft vezérigazgatója számára azonban ezek egyáltalán nem mellékes kérdések. „Több, különféle szervezetből alakult ki a mostani IdomSoft, de feladatai mindig is az állampolgárok szolgálatához kapcsolódtak, számukra teremtetett értéket. Amikor 2018 nyarán átvettem a cég irányítását, az úgynevezett »management by objectives« módszert vezettük be, mert az tud hatékony lenni az ilyen jellegű, kreatív szervezetnél. Akkor meg is alkottuk az első víziókat, és két évig ez volt az irányító számunkra. Két év alatt azonban kiderült, hogy finomításra szorul, így tavaly nekifogtunk kicsiszolni”, mondja az előzményekről.

Gyorsított ügyintézés

A szervezet egy workshop keretében, külső szakértőt bevonva alakította ki az új víziót, küldetést és értékeket, felhasználva a korábbi jövőkép elemeit. Mind a vízió, mind a küldetés egy-egy mondat lett, rövid kiegészítő magyarázattal. „A jövőképet úgy fogalmaztuk meg, hogy választ adjon a »mi az értelme« kérdésre, vagyis, hogy miért vagyunk itt, mi az IdomSoft létének értelme. A válasz pedig ez lett: »**Visszaadjuk az állampolgároknak az időt, hogy azzal foglalkozzanak, amivel szeretnének**«”, kezd a vízió ismertetésébe Karlócai Balázs. A kiegészítő magyarázat ehhez hozzáteszi, hogy megbízható, magas szakmai színvonalú megoldásokat kell nyújtania az IdomSoftnak, hogy csökkenthető legyen az állampolgárok ügyintézésre fordított ideje, és elégedettek legyenek az állam által kínált digitális szolgáltatásokkal. Ehhez nélkülözhetetlen a motiváció alapú, kreatív munkavégzést támogató környezet. Karlócai Balázs gyakorlati példával is szemlélteti, hogyan gondolják a jövőkép megvalósítását. „Amikor valakinek gyereke születik, a legkevésbé azzal akar foglalkozni, hogy egyik hivatalból a másikba rohangáljon, nyomtatványokat adjon be, és azonosítókat igényeljen. Sokkal szívesebben maradna otthon a családdal és az újszülöttel. Ez a mi dolgunk: biztosítani, hogy az állampolgároknak minél kevesebb időt kelljen közigazgatási ügyintézésrel tölteniük, hogy helyette olyan dolgokkal foglalkozhassanak, amit igazán szeretnének.”

Csak amire szükség van

A küldetés vagy misszió azt fogalmazza meg, hogy milyen módon szeretné elérni a szervezet a jövőképben megfogalmazott célt; a „kik vagyunk, mi a szerepünk, mi a feladatunk?” kérdésre keresi a választ. Az IdomSoft küldetése így hangzik: „Mindent megteszünk azért, hogy együtt a köz szolgálatában értéket teremtsünk az állampolgárok számára.” A magyarázó szöveg szerint a digitális állam alappilléreként a legfontosabb feladat az új szolgáltatások építése és a korábbiak megújítása, magas műszaki minőségben, a tényleges ügyféligenyek alapján. Eközben fejleszti magát a szervezet annak érdekében, hogy a változások közepette is értéket teremtsen.

Az IdomSoft által vallott értékek

1. Csapatjáték – légy együttműködő!
2. Szakmai kiválóság – törekedj a folyamatos fejlődésre!
3. Felelősségvállalás – vállald be mindvégig!
4. Elköteleződés – képviseld az IdomSoftot!
5. Ügyfélfókusz – minden helyzetben képviseld az ügyfeleket!
6. Bátorság – merj kiállni szakmai álláspontod mellett, de fogadd el a döntéseket!
7. Adaptációs képesség – a változásokra lehetőségként tekints!
8. Letisztultság – egyszerűsítsd, amíg lehet!

A magyarázatban minden kifejezésnek súlya, jelentősége van, teszi hozzá Karlócai Balázs. A változó körülmények között való helytállás azért került például bele, mert a 21. században nem lehet évtizedekig ugyanabban a struktúrában dolgozni. Két-három évente átalakul a környezet, és ehhez a szervezetnek is alkalmazkodnia kell. Ami pedig a tényleges ügyféligenyeket illeti, az IdomSoft rengeteg energiát fektet abba, hogy megismerje ezeket, és olyan megoldásokat fejlesszen ki, amelyekre az ügyfeleknek – legyen szó államigazgatási dolgozóról vagy állampolgárról – ténylegesen szüksége van. „Nem akarjuk az energiánkat olyan szoftverek fejlesztésére pocsékolni, amelyek igazából senkinek sem kellenek”, fogalmaz Karlócai Balázs.

Jó példa az ügyféligenyek megismerésére, hogy a fejlesztők rendszeresen töltenek időt a kormányablakokban, és figyelik, hogyan használják az általuk fejlesztett rendszereket az ügyintézők. Számos szoftver finomításához, továbbfejlesztéséhez kaptak így ötleteket.

Tanulni a hibákból

Mind a jövőkép, mind a küldetés akkor lehet sikeres, ha a velük együtt megfogalmazott értékek mentén hajtják végre őket. *(Lásd „Az IdomSoft által vallott értékek” keretet!)* „Ezek az értékek jelentik a vállalati kultúra sarokpontjait. Olyan jellemzőket és hozzájuk tartozó magatartási mintákat fogalmaznak meg, amelyekhez a vezetők és a dolgozók is vissza tudnak nyúlni, amikor döntések előtt vagy kétséges helyzetekben fogódzót keresnek, próbálják megtalálni a helyes irányt”, mondja a vezérigazgató.

Az értékekből sok dolog következik a vállalati kultúrára nézve, amely egyébként számos elemében már most is követi ezeket a pontokat. Nagyon fontos például, hogy mindig vannak hibák, a hibáért fel kell vállalni a felelősséget. „A környezetünkben sokan félnek elismerni a hibákat, inkább próbálják palástolni vagy másra hárítani. Mi tényleg azt valljuk, hogy csak az nem hibázik, aki nem dolgozik. Mi viszont szeretünk sokat és jól dolgozni. Ha előfordul egy hiba, nemcsak az a lényeg, hogy ki hibázott, hanem milyen módszerekkel, eszközökkel lehet elérni, hogy ugyanez a hiba még egyszer ne fordulhasson elő. Nem a hiba tagadása, hanem a kijavítása a kulcsa a folyamatos fejlődésnek”, magyarázza a felelősségvállalás kérdését a vezérigazgató. Szorosan kapcsolódik ehhez a bátorság is. Mindenkit arra bátorítanak, hogy vállalja fel szakmai álláspontját, érveljen mellette, legyen kreatív. Ennek a másik oldala viszont az, hogy amikor megszületett a döntés, akkor mindenkinek be kell állnia mögé, és annak megfelelően kell elvégezni a feladatot, függetlenül attól, hogy mi volt az eredeti álláspontja. Az értékalapú működés fontos eleme a tavaly ősszel bevezetett együttműködési pontszámrendszer. A kollégák egy alkalmazás segítségével értékelhetik egymás munkáját: havonta kioszthatnak 100 pontot munkatársaik között a nyolc megfogalmazott érték alapján. Itt nem is a személynek szóló konkrét értékelés a legfontosabb, hanem az a hosszú távú hatás, amelynek révén a szervezet és annak minden tagja folyamatosan szem előtt tartja az értékeket, figyel azok betartására a munkavégzés során.

De nagy hangsúlyt fektet az IdomSoft a vezetőképzésre is. „Hiszünk abban, hogy a vezetők adják egy szervezet gerincét, nekik kell a szervezet értékeit és működési modelljét közvetíteniük az összes munkavállaló felé. Lehetnek bármilyen eszközeink, ha nem jók a vezetők, nem fognak működni”, teszi még hozzá Karlócai Balázs. ■