

FELADATKEZELŐ KÖZPONT A rendszer rövid bemutatása

I. BEVEZETŐ

A szervezetek ügymenetében, illetve a dolgozók feladatainak megoldásaihoz a technikai eszközök (elektronikus adattárolók, internet, egyszerűen használható és gyors információs csatornák, tudásbázisok, intelligens eszközök, stb...) jelentős támogatást biztosítanak. Ennek következménye, hogy ugyanannyi idő alatt több feladat elvégzésére vagyunk képesek: az egyes tevékenységek elvégzéséhez kevesebb időre van szükségünk, ezért a napi feladataink száma megnövekedett.

Számos informatikai rendszer készült, amelyek célja az egyén napi feladatainak rendszerezése, határidők jelzése. Ezek leggyakoribb megjelenési formája az „elektronikus naptár” alkalmazások, amelyek a régi „notesz” funkcióit váltják ki. Ezeknek a rendszereknek a középpontjában az egyén áll, akinek lehetősége van a feladatait rögzíteni, valamint azokat időrendben megtekinteni, napi feladatlistát készíteni.

Más informatikai rendszerek egy szervezet folyamatainak (pl. termelés) menedzselését segítik. A hangsúly itt a határidőn és a munkafolyamat megfelelő elvégzésén van, a középpontban az előírt művelet végrehajtása áll. Fontos jellemzőjük, hogy általában ismétlődő munkafolyamatokat próbál szabályozni előre rögzített feltételekkel. (Pl. az alapanyagok megrendelésének mi legyen a menete, hogyan történik az értékesítés, stb...)

II. A KIALAKÍTOTT RENDSZER CÉLJA

A most bemutatásra kerülő „Feladatkezelő Központ” nevű rendszer nem sorolható a fenti szoftver-csoportok egyikébe sem. A rendszer funkcióit az alábbiakban határozhatjuk meg:

- A rendszer jellemzően közigazgatási illetve egyéb szolgáltató szervezet tevékenységét képes optimálisan kezelni.
- A szervezetnél keletkezett feladatok kerüljenek strukturált nyilvántartásba. Ezzel biztosítani lehet, hogy minden feladatnak nyoma maradjon.
- Minden feladathoz két személy kapcsolódik: aki a feladatot KIADJA, és aki a végrehajtásért FELELŐS. A feladat végrehajtásában több munkatárs is részt vehet, de a teljesítésért egy személy tartozik felelősséggel. (A rendszer lehetőséget biztosít arra, hogy a feladatot megkapó személy több kisebb feladatra tovább bontsa, és azokat kiadja a munkatársainak. Ebben az esetben a részfeladatokra ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint az eredeti feladatra.)
- Minden feladathoz külön esemény-napló tartozik, amelybe a munkatársak megjegyzéseket írhatnak, illetve azokat olvashatják. (Pl. ha a végrehajtás akadályba ütközik, nem érkezik meg a kért adat vagy vezetői beavatkozás szükséges, akkor erről a végrehajtó személy bejegyzést készít a tevékenységnaplóba. Indokolt esetben a feladat kiadója a végrehajtásra kijelölt határidőt megváltoztathatja.)
- Minden feladathoz fájlokat (dokumentumok, táblázatok, képek, videók, stb...) csatolhatnak a munkatársak. Ezzel a végrehajtás menete is dokumentálásra kerül, a régebbi esetek vizsgálata pedig lehetővé válik.

- A feladatok megfelelő végrehajtását a kiadó személy JÓVÁHAGYJA. A rendszer a végrehajtási határidő és a jóváhagyás dátuma alapján határozza meg a csúszás mértékét, amelyek átlagolt értéke a munkatárs eredményességének fontos mérőszáma lehet.
- A rendszerben rögzített feladatok feladatcsoportokhoz (pl. projektekhez) is kapcsolhatóak, így a nagyobb feladatcsoportokról is készülhet állapotfelmérés: hány feladatból mennyi teljesült, illetve milyen határidőkkel várhatóak a kapcsolódó feladatok végrehajtása.

A rendszer célkitűzései:

- Legyen rend a szervezet feladatainak nyilvántartásában.
- Legyen felelőse minden feladatnak.
- Legyen mérhető a végrehajtás hatékonysága.
- A mérések tegyék lehetővé a hatékonysági problémák felismerését.

III. A NYILVÁNTARTOTT FELADATOK JELLEMZŐI

A rendszer által kezelt feladatoknak az alábbi jellemzőkkel kell rendelkeznie:

- egyedi esetek, és nem folyamatosan ismétlődő rutinfeladatok
- általában több napos, határidőre elvégezhető feladatok
- a teljesítés (és annak időpontja) pontosan meghatározható.

A fenti felsorolásból látszik, hogy a rendszerben folyamatosan ismétlődő, vagy napi rutinfeladatoknak a rögzítésére nem alkalmas. Így pl. a „*Minden hétfőn és szerdán fogadja az ügyfeleket*” típusú feladatokat ne használjuk. Az ilyen jellegű feladatokhoz nem tudunk konkrét határidőt rendelni, a feladatot kiadó személy nem tudja teljesítetté tenni a feladatot.

Ugyanígy hibás, ha a rendszert teleszórjuk túlzottan apró, napi feladatokkal, pl. „*Délután hívja fel XY és egyeztessen vele időpontot.*”

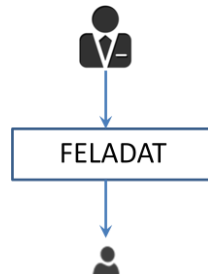
A Feladatkezelő Központnál optimálisan használható feladatok körét néhány példával mutatjuk be:

- 1. Feladat: „*A 2013-0000-XY projekthez megvalósíthatósági tanulmány készítése.*”.
Határidő: 2014.08.10.
Feladatcsoport: 2013-000-XY projekt kapcsolt feladatai
- 2. Feladat: „*A 2014/.... törvényjavaslat előkészítése*”
Határidő: 2014.08.15.
- 3. Feladat: „*Bejelentés érkezett illegális szeméttelpről a város külterületén. Kérem az eset kivizsgálását.*”
Határidő: 2014.08.20.

A rendszerben rögzített feladatokat két csoportra osztjuk:

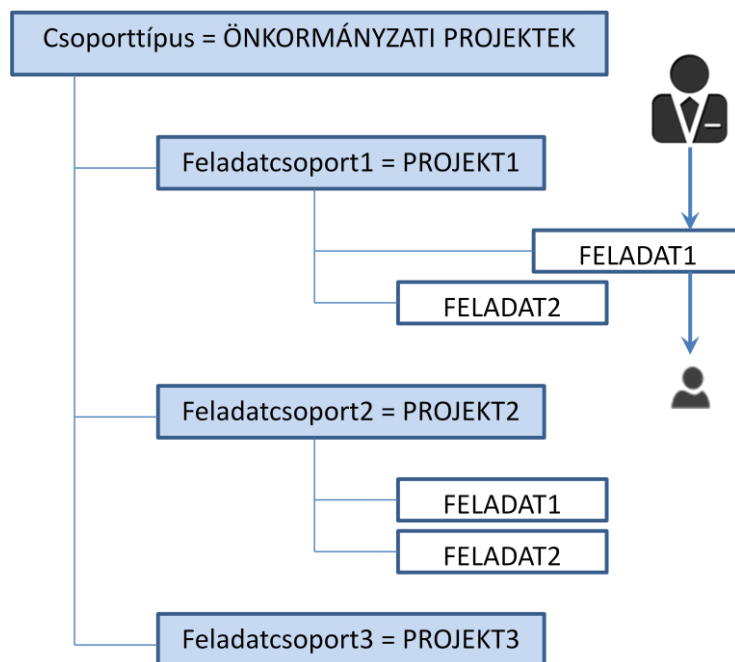
1. Eseti feladatok

A feladatot kiosztó vezető a munkatársat közvetlenül megbízza a feladattal. A feladat nem kapcsolódik nagyobb feladatcsoporthoz (pl. projekthez).



2. Kapcsolt feladat

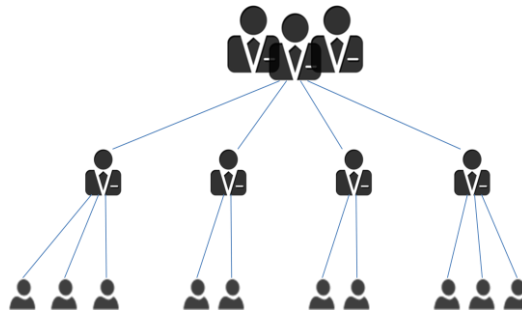
A feladat valamilyen nagyobb feladatcsoport része.



Az ábrán látszik, hogy a kiadó személy egy nagyobb feladatcsoporthoz kapcsolt feladattal bízta meg a végrehajtásért felelős személyt. Az ilyen strukturált szerkezetű feladathalmazban nyomon követhető nem csak az egyén teljesítése, hanem az egyes feladatcsoport (pl. projekt) végrehajtási állapota is.

IV. SZERVEZETI HIERARCHIA

A felhasználók három jogosultsági szintbe sorolhatóak:



- Szervezeti vezetők (felső szint)
A szervezet minden munkatársának adhat ki feladatot, illetve igazolhatja azok teljesítését (függetlenül attól, hogy azt a feladatot ő adta vagy valaki más).
- Csoportvezetők (középső szint)
A hozzá rendelt munkatársak számára határozhat meg feladatokat és igazolhatja azok teljesítését. A csoportvezetőknek a szervezeti vezetők adják a feladatokat.
- Csoporttagok (alsó szint)
Csak a számára kiadott feladatok listáját tekintheti meg.

V. TOVÁBBFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK

A rendszer továbbfejlesztése során a feladatok teljesítésének jóváhagyása mellett egyúttal a végrehajtás értékelése is megtörténhet. A vezető a feladat lezárásakor egy adott értékelési skálán meghatározza a végrehajtás minőségét. További lehetőség, ha a feladat kiadásakor „nehézségi fokozatot” is megjelöl a vezető, így az értékelési időszak végén a feladatok eredményei más-más súlyarányval lesznek figyelembe véve. Példa:

1. feladat: Nehézségi fokozat 5, értékelés 80%
 2. feladat: Nehézségi fokozat 2, értékelés 60%
- Az értékelés vége: $(5 \cdot 80 + 2 \cdot 60) / 7 = 74\%$