

ИМПЕРИУМ

Стратегическа игра във виртуална среда за дългосрочно поддържане на знания



Данни за контакт

Кандидатура за категория: НАЙ-ДОБЪР HR ПРОЕКТ НА МАЛКО/СРЕДНО ПРЕДПРИЯТИЕ

Компания	Финтех Сървисиз ЕАД
Лице за контакт	Боряна Нейчева
Позиция	Мениджър Човешки ресурси
Телефон	██████████
E-mail	████████████████████

Описание на кандидатурата

ИМПЕРИУМ е уникална по рода си виртуална игра, която повиши дългосрочната компетентност на екипа ни от 190 служители, чрез подобряване на когнитивните им способности. Тя е иновативен метод за успешно натрупване на знания в дълготрайната памет и безспорен мотивационен инструмент в ежедневието.

1. ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА НУЖДИТЕ И ЦЕЛЕПОЛАГАНЕ

През последните години много често си задавахме въпроса „Как да помогнем на служителите ни от Търговска мрежа, да запамятат дългосрочно целия обем от важна информация, която им е необходима в ежедневната работа?“

Инвестирахме в обучения, собствена е-трейнинг платформа, микролърнинг програми. Правехме всичко като „по учебник“, но за съжаление не можехме да постигнем дългосрочен ефект. Радвахме се на краткосрочни резултати, които няколко месеца след обучението бяха забравяни и след това отново се връщахме там, откъдето бяхме започнали.

Тогава се роди целта на проекта ни - да създадем метод на обучение, чрез който да постигнем дългосрочно запамятаване на големия обем информация от инструкции, обучения и новости, които са необходими в ежедневната работа на нашите служители. В проекта участваха отделите: Човешки ресурси, Информационни технологии, Маркетинг, Продажби и Анализ и оценка на риска.

В продължение на една година проекта премина през следните 7 етапа:

1.1 Етап 1 НАУЧНА ОБОСНОВКА

Стартирахме със задълбочено научно проучване относно функцията на мозъка, и по-конкретно как той придобива и успешно съхранява дългосрочно информация. Задълбочавайки се в изследването, то ни отведе до Когнитивните умения, които са свързани с механизмите на това как учим, помним, решаваме проблеми. Те не са фиксирани и могат да се развиват чрез начина ни на живот, както и чрез целенасочени действия. Едно от тези когнитивни умения е дълготрайната памет, която е в основата на нашата нужда за постигане на дългосрочна компетентност. За нея научихме, че колкото повече пъти бъде повторена дадена дума, изречение или абзац, толкова по-голям е шансът да бъде дългосрочно запаметена.

1.2 Етап 2 ОПРЕДЕЛЯНЕ НА МЕТОД ЗА ОБУЧЕНИЕ

След като вече ни беше ясно, че повторенията ще бъдат в основата на това което правим, дойде време да определим и метода на обучение. Проведохме серия от брейнсторминги, за да определим кой ще бъде най-ефективният метод на обучение, който ще използваме. Така се роди идеята за нашата игра. Защо игра? – защото още от детството това за нас е най-естественият и ефективен начин да учим.

1.3 Етап 3 СЪЗДАВАНЕ НА СЮЖЕТ

Много ни се искаше да има Story telling. Разказването на истории вдъхновява. С помощта на ИТ Мениджъра на Кеш Кредит, автор на книги, създадохме сюжета на играта, като умело той вплете знания и ценности, чрез разказ и импровизация. Сюжетът и дизайнът на играта са вдъхновени от Римската империя. Играта пренася служителя виртуално в едно ново измерение, връща го векове назад и го потапя в едно незабравимо пътешествие през времето. Със силата на знанието той започва приключение от „Каменната ера“ и достига до „Модерния свят“. Той е предприемач, който изгражда свой собствен офис за кредити, привлича клиенти, отпуска кредити, събира вземания, наема хора.

1.4 Етап 4 ИЗГРАЖДАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ

В играта са включени 500 въпроса. Те касаят всички правила и процедури, преминати обучения и други новости. Всеки ден, служителят отговаря на 10 въпроса, които биват теглени на случаен принцип от общите 500. Отговаряйки правилно на въпросите, той печели пари (сестерции), с които създава и развива бизнес, започвайки от „парче земя“. Бизнесът, който развива е идентичен на бизнеса на Кеш Кредит. Със сестерциите си може да закупува въпроси от 4 определени категории, а верните отговори му носят допълнителни сестерции. С тях той може да закупи различни ресурси и по този начин превръща играта в интерактивна - създава свой офис, наема хора, облагородява района около офиса си, измисля рекламни кампании, обслужва клиенти, сблъсква се с

трудности при събирането на кредити, воюва с конкуренти, претърпява форсмажорни обстоятелства, на които трябва бързо да намери решения и разбира се, всичко това в присъствието на Коронавирус.

Освен за верните отговори, служителят получава и допълнителни сестерции за успешно положени тестове и други типове вътрешни оценявания.

1.5 Етап 5 ТЕХНИЧЕСКО РАЗРАБОТВАНЕ НА ЗАДАНИЕТО

Играта е с две годишна продължителност и 8 нива на трудност, като изцяло е вътрешно разработена от ИТ отдела на Кеш Кредит. Ентузиазмът на колегите по разработването на играта беше огромен и те успяха, въпреки огромната работа, да спазят предварително поставените срокове.

1.6 Етап 6 ТЕСТОВО ПИЛОТИРАНЕ

Направихме подбор на служители с различни профили, след което им дадохме достъп до тестовата версия на играта. Играха в рамките на един месец, след което дадоха своята обратна връзка.

1.7 Етап 7 СТАРТ НА ИГРАТА

Играта стартира през юни 2021 г. Основни елементи в комуникацията бяха:

- Как се играе играта?
- Къде мога да намеря инструкция за ползване?
- Ако имам нужда от помощ, към кого мога да се обърна?
- Ако имам идеи за играта, как мога да ги споделя?

2. ПОСТИЖЕНИЯ

Играта е категорична иновация като метод на обучение. Чрез нея служителите ни поддържат „живи“ знанията си за огромен обем от информация. Освен това, тя преобърна представите ни за ползи. Ето и една малка част от ефектите на играта върху служителите:

- ✓ Повишена компетентност
- ✓ Изграждане на стратегическо мислене
- ✓ Запаметяване на огромен обем от информация
- ✓ Подобряване на концентрация
- ✓ Стимулиране на креативност
- ✓ Висока мотивация
- ✓ Признание за най-добрите
- ✓ Екипност

- ✓ Забавление

3. ИЗМЕРИТЕЛИ НА БИЗНЕС ЕФЕКТИВНОСТ

Като финансова институция в основата на всяка идея за нас е измерването на РЕЗУЛТАТА. За да го измерим ние се уповаваме на Програмата ни за качествен контрол „ТИ МОЖЕШ“ - уникална програма, чрез която регистрираме пропуските в работата на всеки служител. След старта на играта, отчетохме намаление на броя пропуски в **37%** спрямо същия период през 2020 г.

4. ИЗМЕРИТЕЛИ НА ОРГАНИЗАЦИОННАТА ЕФЕКТИВНОСТ

- Играта ни помогна да повишим компетентността на екипа с **6% за 5 месеца**. Това показаха резултатите от тестовете на служителите 5 месеца по-късно.
- Получихме **100%** позитивна обратна връзка от преките ръководители за ефекта на играта върху работата.

5. ИЗМЕРИТЕЛИ ЗА ЧР ФУНКЦИОНАЛНА ЕФЕКТИВНОСТ

- **82%** от анкетиранияте служители смятат, че играта им помага в ежедневието да придобиват нови знания и умения
- Имаме **92% участие в играта** от членовете на екипа въпреки, че е с незадължителен характер
- **92%** от анкетиранияте служители дават позитивна обратна връзка за играта

6. ДРУГИ ПОЛОЖИТЕЛНИ ЕФЕКТИ ОТ ПРОЕКТА

- Наблюдаваме правилни решения в реалния бизнес, базирани на правилните решения в играта.
- Играта е непрекъснато самообучение. Това от една страна освобождава обучителен ресурс, а от друга страна силно мотивира служителите да се учат.
- Тестовете за компетентност и новости, които служителите попълват периодично, вече се приемат позитивно, защото благодарение на тях те получават допълнителни точки в играта.
- Играта уеднакви нивото на компетентност в екипа и помогна работата да се стандартизира във всички офиси в търговската ни мрежа.