

Переход на удаленную работу в организациях гражданского общества

Вебинар #1

*Владимир Иванов и Ирина Вельская,
эксперты проекта «Региональный механизм поддержки гражданского общества стран Восточного
партнерства»*

Региональный механизм поддержки гражданского общества стран Восточного партнерства

Цель: содействовать усилению и популяризации роли гражданского общества в реализации реформ и осуществлении демократических преобразований в странах Восточного партнерства (Азербайджан, Армения, Беларусь, Грузия, Молдова и Украина)

Финансируется Европейским Союзом

Реализуется консорциумом во главе с GDSI Limited (Ирландия)

Срок реализации: 2017-2020

Подробности: <http://eapcivilsociety.eu/>

01

Исследования

для лучшего понимания роли организаций гражданского общества в странах-партнерах и их проблем

02

е-обучение: курсы и вебинары

укрепления потенциала гражданского общества и обеспечения местного воздействия

03

Хакатоны для разработки новых IT- инструментов

с целью расширения возможностей для цифрового участия гражданского общества в принятии решений

04

Более эффективная коммуникация

в поддержку важной деятельности гражданского общества, для улучшения имиджа гражданского общества и поиска более эффективных способов ее освещения

05

Стипендии гражданского общества

для будущих лидеров в ключевых отраслях

Удаленная работа в ГО: серия вебинаров

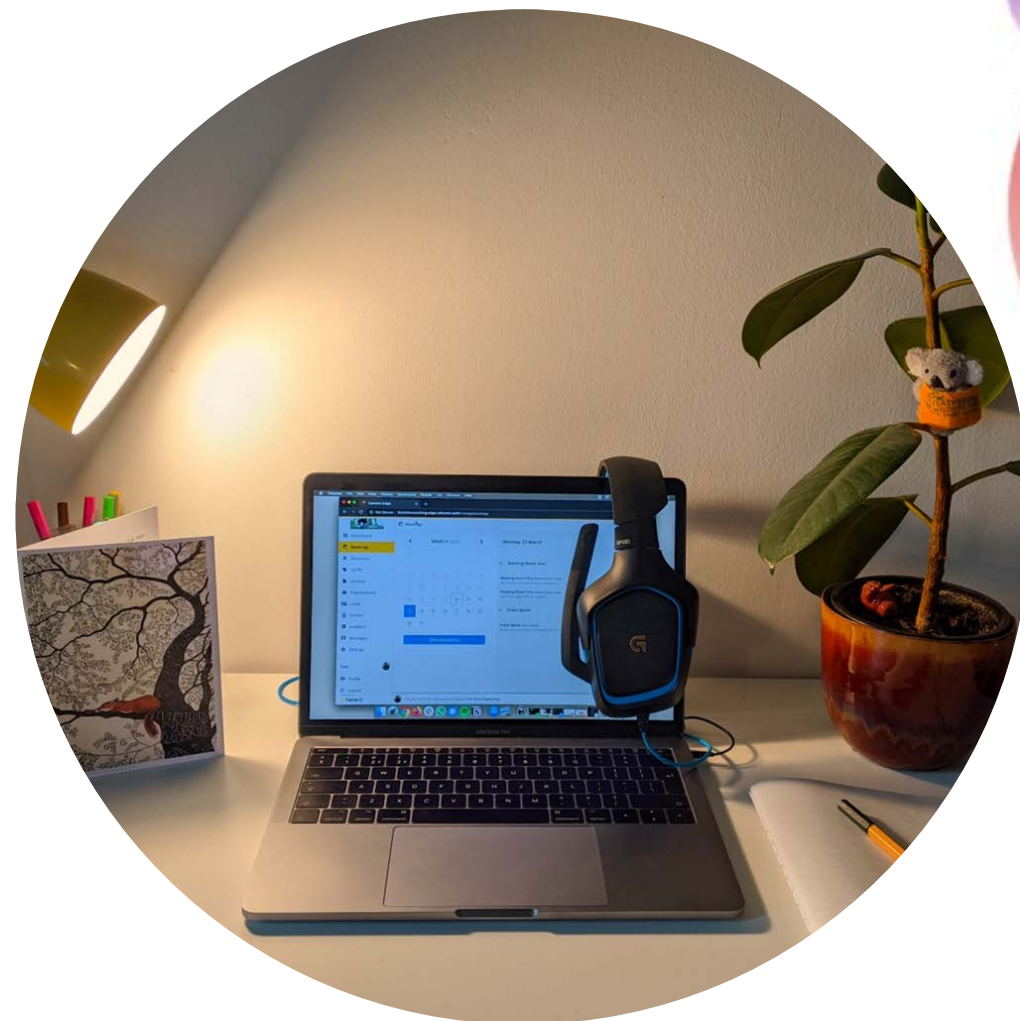
Цель: помочь вам узнать больше о некоторых наиболее часто используемых инструментах и решениях для удаленной работы, онлайн-общения и совместной работы

Вебинар #1, 10/04: Как перевести команду на удаленную работу: основные принципы и шаги, удачные практики и инструменты для коммуникаций

Вебинар #2, 17/04: решения для управления проектами онлайн (MS To Do, Trello, Asana and others)

Вебинар #3, 24/04: цифровые решения для онлайн встреч и вебинаров

Вебинар #4, начало мая: прочие полезные продукты и темы по запросу (ответы на вопросы)

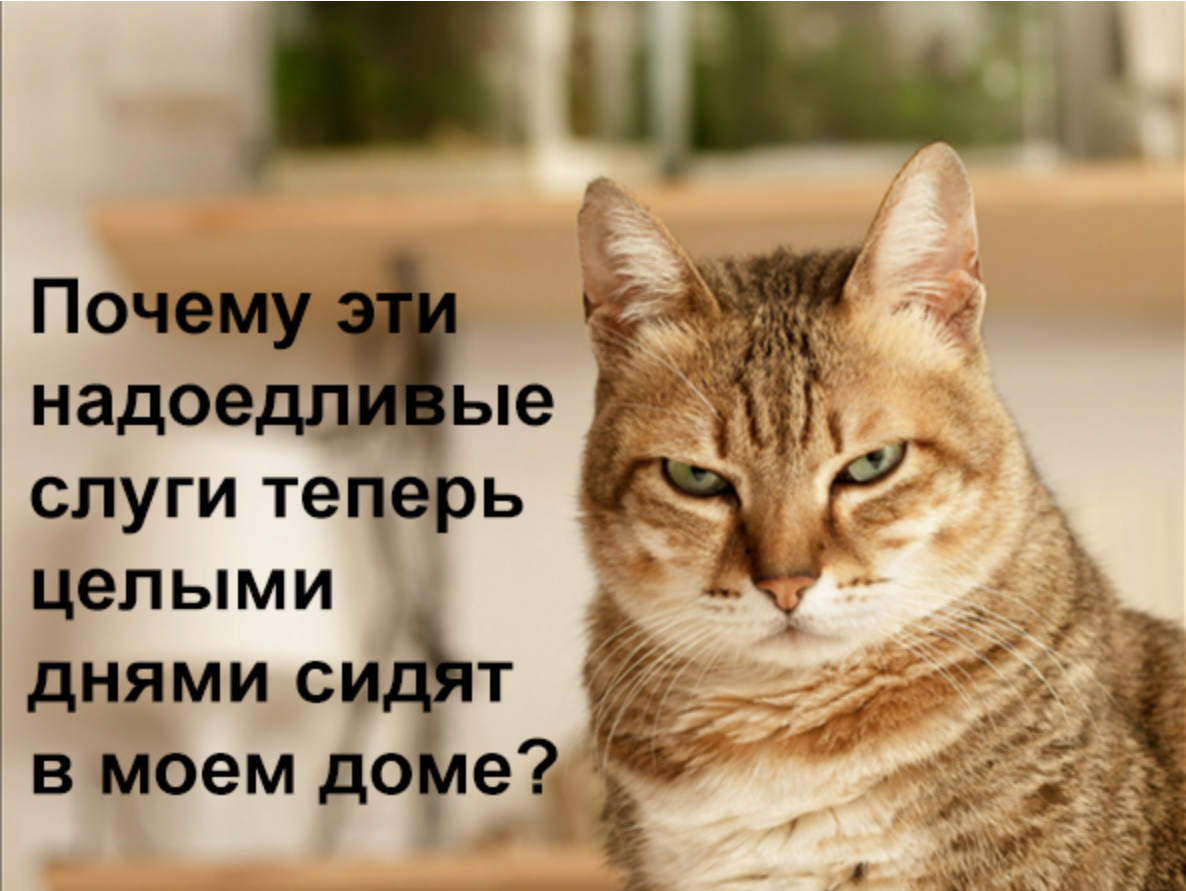


Вы уже с этим столкнулись?

По словам исследованию компании [Лисман](#), 45% опрошенных американских сотрудников **не имеют опыта работы из дома.**

Covid-19 по-разному повлияет на каждый бизнес. Это также означает, что **нет готового плана действий «с прошлого раза»**, потому что ни с чем подобным мы еще не сталкивались.

Источник: <https://www.leesmanindex.com/>



**Почему эти
надоедливые
слуги теперь
целыми
днями сидят
в моем доме?**

each of these experience elements.

Визуализация опыта сотрудников

- Doing
- Seeing
- Feeling
- ⚙ Super driver



Обратите внимание на супердрайверы для сотрудников (the activities super drivers)!

Исследование Лимана «Опыт персонала на рабочем месте»/ Employee Workplace Experience research: <https://www.leesmanindex.com/memo-to-group-head-of-property/>

Вебинар #1

Ночной кошмар управленца

Типичные мифы и опасения

Удаленная работа: частые ответы

В теории это звучит хорошо, но удаленные сотрудники не могут посещать совещания и не имеют доступа ко всей информации

Как узнать, что сотрудники действительно работают?

Да, мы попробовали, но это не сработало, и поувольняли удаленных сотрудников

Такой подход ни за что не сработает в нашей компании!

Что это значит на самом деле

Такие утверждения указывают либо на **неправильные предположения**, либо на **сбои рабочих процессов**. На самом деле существуют легко идентифицируемые действия и правила, которые и приводят к проблемам

Эффективная удаленная работа начинается с руководства компании!

Когда руководство компании исправляет недружелюбного отношения к удаленным работникам и внедряют инклюзивные процессы, удаленная работа становится успешным опытом для всех.

Помните: «работа на дому» не одно и то же, что «удаленная работа»!

Источник: [Trello](#)



Четыре мифа удаленной работы

Удаленные сотрудники - бездельники

- Процессы планирования и мониторинга: руководители не дают четких задач и сроков выполнения

Удаленные сотрудники должны постоянно доказывать, что они работают

- Политика компании: менеджеры и сотрудники в офисе считают, что удаленные сотрудники - «другие» или как-то отличаются от своих «офисных» коллег

Удаленная работа означает, что культура организации страдает

- Формальная корпоративная культура: общение на кухне или в коридоре не создает организационную культуру

Удаленные работники доступны в любое время дня

- Политика и культура компании: нормализация продолжительности рабочего дня в офисе приводит к круглосуточной удаленной работе. Сказать «нет» - это нормально!

Если мы - менеджеры - потерпим неудачу ...

... конец будет такой.



“

Самыми большими проблемами, на которые ссылались руководители команд, были падение стандартов в командной работе, сотрудничестве и общении.

”

Самуэль Ли Персиваль,
Лисман

Вебинар #1

Как они это делают?

Чему мы можем научиться у IT-компаний

Вы слышали это раньше??

Канбан
(Kanban)

Скрум
(Scrum)

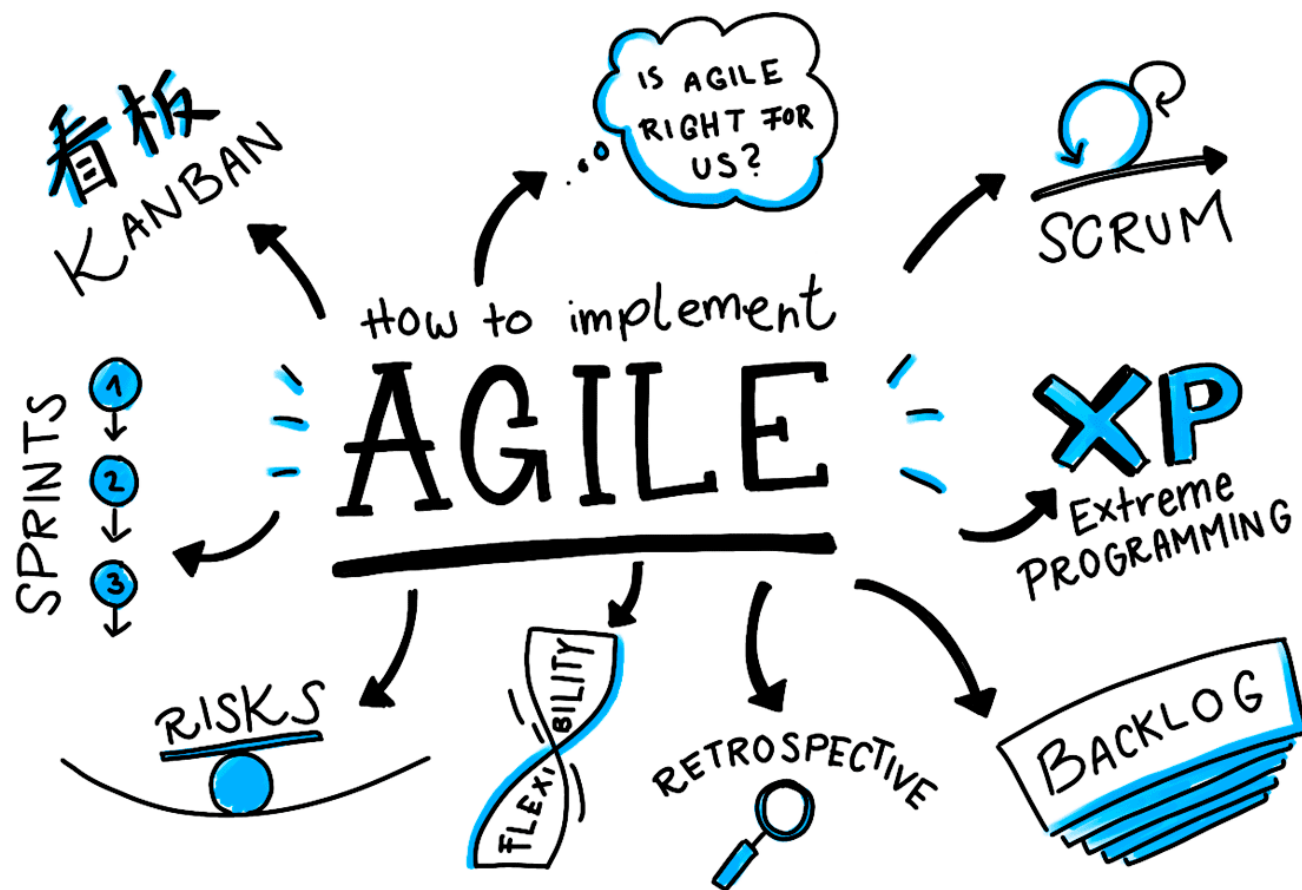
Эджаил
(Agile)

Спринт
(Sprint)

Что это означает на практике

- **Agile** - это набор идеалов и принципов, способ работы, основанный на *Agile Manifesto*. Это как «полярная звезда» для команды
- **Kanban** и **Scrum** - это фреймворки, которые помогают командам придерживаться принципов Agile и добиваться успеха
- **Доска Канбан** - это метод визуализации работы на разных этапах процесса
- **Спринт** - это короткий, ограниченный по времени период, когда Scrum-команда работает над выполнением заданного объема работы.

Изображение: <https://plan.io/>



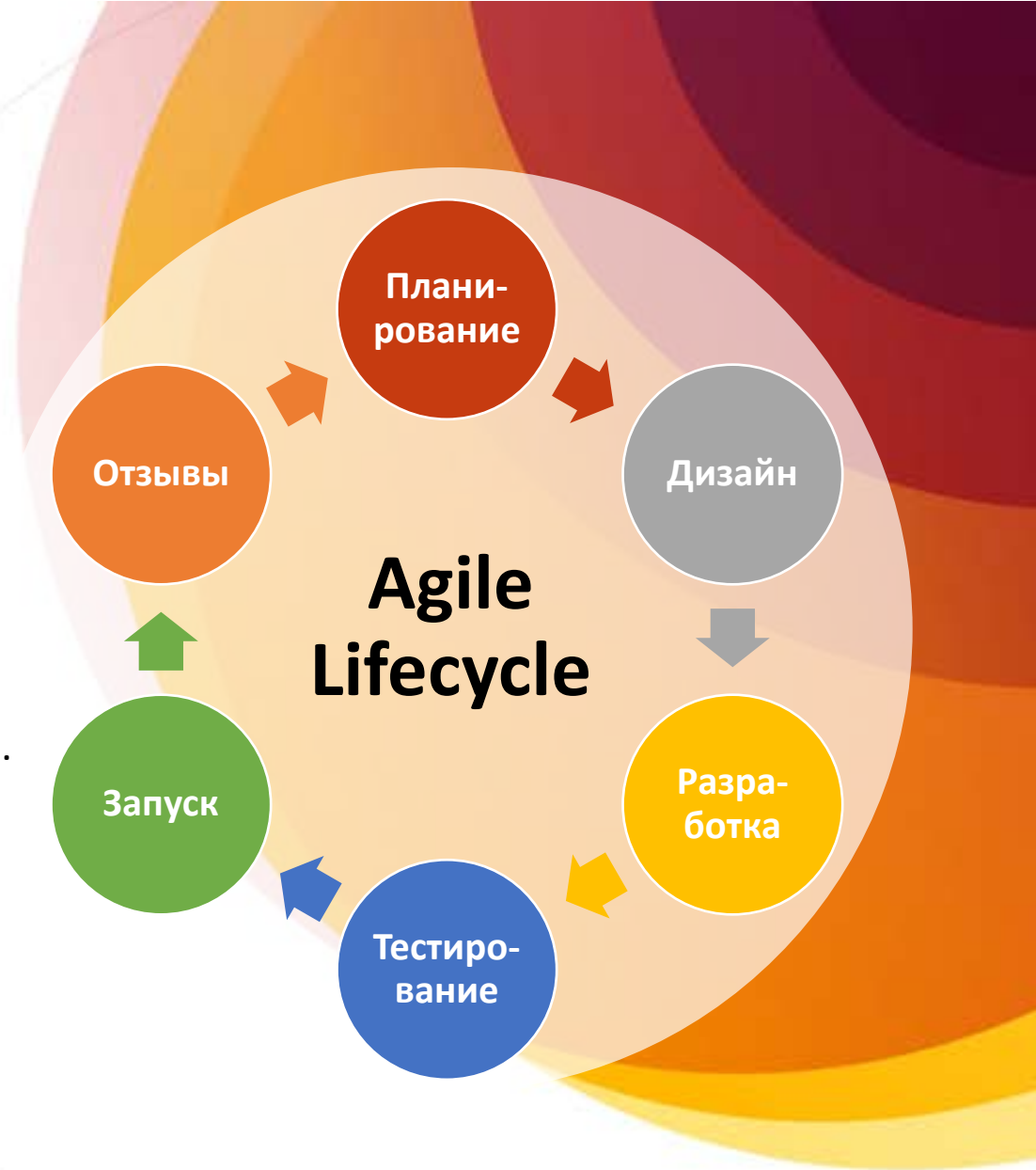
Agile вкратце

Agile признает нестабильность разработки продукта и предоставляет методологию для самоорганизующихся команд, чтобы реагировать на изменения, не сходя с ума. Основано на 4 ценностях и 12 принципах

Ключевые идеи для нас:

- **Реагируйте на изменения** после процесса планирования
- Создавайте проекты вокруг **мотивированных людей**. Предоставьте им ресурсы и поддержку, в которой они нуждаются и доверьте им выполнение работы
- Самые лучшие требования, архитектурные и технические решения рождаются у **самоорганизующихся команд**
- Систематически команда **думает о том, как стать более эффективной**, затем настраивает и корректирует свое поведение соответственно.

Подробнее: <https://agilemanifesto.org/iso/ru/manifesto.html>



«Полезности» Agile

При переходе от *традиционного управления проектами* к *гибкому*, команда и заинтересованные стороны должны принять **две важные концепции**:

1. Задача владельца продукта – максимальная ценность результатов работы команды. Команда полагается на владельца продукта в выборе приоритетов работы.
2. Команда берется за работу, только если она ее «потянет». Владелец продукта не прописывает работу команде и не устанавливает сроки выполнения. Перед началом работы над новой частью программы, команды выбирает нужные рабочие задачи из списка запланированных работ программы (бэклога)

01

Владелец продукта

Член команды, отвечающий за представление о продукте (концептуальную и техническую целостность) и за то, что необходимо сделать в дополнение к управлению отзывами пользователей

02

Дорожные карты

Дорожная карта обрисовывает в общих чертах, как продукт или решение развиваются в течение долгого времени

03

Бэклог

Список всех запланированных работ по проекту, который устанавливает приоритеты работы. Команда вносит в бэклог все рабочие задачи по проекту; "владелец продукта" расставляет приоритеты задач в бэклоге; при выборе новых задач в работу, команда использует приоритеты в бэклоге как "библию"

04

Инициативы, эпика, задачи и подзадачи

Задача состоит из нескольких конкретных подзадач. Эпик - это большой объем работ, который можно разбить на ряд небольших задач. Инициативы - это несколько эпиков, направленных на достижение общей цели.

05

Метрика Agile

Отслеживание статистических данных и визуализация их в диаграммах, чтобы понять, насколько команда идет по графику

Пояснение Agile лидерства

Если вы планируете применить Agile в своей организации, прочитайте **The 12 Dimensions of Agile Leadership** (12 измерений гибкого лидерства)

<https://www.linkedin.com/pulse/12-dimensions-agile-leadership-jonathan-kessel-fell/>



Scrum вкратце

Scrum - это основа для разработки и поддержки сложных продуктов

Суть Scrum - это небольшая команда людей

Команды Scrum обязуются поставлять работающее программное обеспечение через установленные интервалы, называемые «спринтами». Цель состоит в том, чтобы создать учебные циклы для быстрого сбора и интеграции обратной связи

Scrum-команды берут на себя определенные роли, создают особые артефакты и проводят регулярные церемонии, чтобы продолжать двигаться вперед

Больше информации: <https://www.scrumguides.org/>



Пояснение Scrum

Изображение:

<https://worksection.com/blog/infographics-scrum.html>



«Полезности» Scrum

Три столпа SCRUM:

- 1. Прозрачность:** Команда должна работать в среде, где каждый знает, с какими проблемами сталкиваются другие члены команды..
- 2. Инспектирование:** Частые контрольные точки встроены в структуру, чтобы дать команде возможность подумать о том, как работает процесс. Эти инспекционные пункты включают в себя ежедневную Scrum-встречу и встречу по рассмотрению «спринта»
- 3. Адаптация:** Команда постоянно исследует, как идут дела, и пересматривает те пункты, которые, по ее мнению, не имеют смысла.

01

Scrum мастер

Член команды, ответственный за продвижение и поддержку Scrum, помогает всем понять теорию, практики, правила и ценности Scrum. SM - помощник-лидер Scrum-команды

02

Спринт

Период времени в один месяц или менее, в течение которого создается «готовый», пригодный для использования и потенциально «выпускаемый» фрагмент продукта..

03

Планирование спринтов

Подготовка плана работы, которую предстоит выполнить в рамках спринта. Этот план - результат совместной работы всей Scrum-команды

04

Ежедневный Scrum

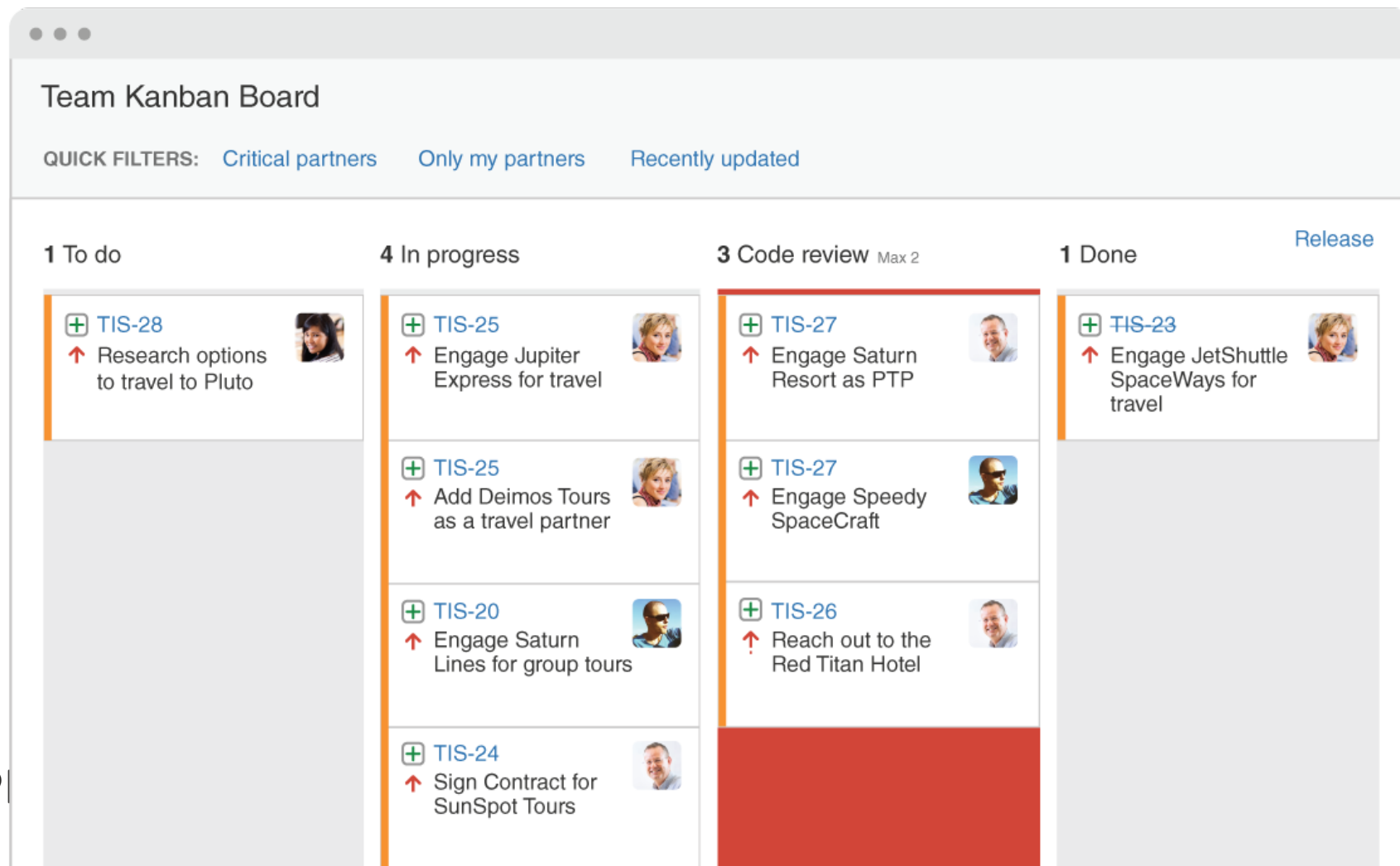
15-минутное собрание команды, проводимое каждый день «спринта», на котором команда сообщает о работе, сделанной за предыдущие 24 часа, планирует работу на следующие 24 часа и озвучивает проблемы

05

Ретроспектива спринта

Процесс, в рамках которого Scrum-команда оценивает себя и создает план улучшений, которые будут приняты во время следующего спринта

Пояснение Kanban



Kanban вкратце

Методология Канбан опирается на полную прозрачность работы и в режиме реального времени передачи потенциала.

Рабочие элементы представлены визуально на Канбан-доске, что позволяет членам команды в любое время видеть состояние каждой части работы..

Таким образом, Канбан-доска должна рассматриваться как единственный источник информации для работы команды.

К вашему сведению: впервые внедрен Toyota в 1940 году.

Больше информации:

<https://www.atlassian.com/agile/kanban>

01

Доска Kanban

Инструмент, используемый для визуализации работы и оптимизации потока работы в команде. Может быть физическим или цифровым. Традиционные три столбца («Задачи», «В процессе», «Готово») можно легко настроить

02

Карточки

Одна карточка = один рабочий элемент. В нем содержится критическая информация об этом конкретном элементе работы, например, кто отвечает за этот элемент работы, краткое описание выполняемой работы, сколько времени займет выполнение этой части работы и т.д.

03

Столбцы

Каждый столбец представляет определенную деятельность, которая вместе составляет «рабочий процесс». Карточки проходят через рабочий процесс до завершения. Может быть простым («Задача», «Выполняется», «Готово») или намного более сложным

04

Свимлайы (Swimlanes)

Обеспечивают хороший обзор рабочего процесса проекта, классифицируя задачи и результаты и выкладывая их горизонтально

05

Ограничения на работу (WIP)

Ограничение количества карточек, которые могут находиться в одном столбце за один раз / максимальный объем работы, который может существовать в каждом статусе рабочего процесса.

Nota Bene!

1. Не каждая организация/команда/ проект готова и нуждается в полной гибкости. Выберите гибкие функции, которые имеют смысл для вас.
2. Разные проекты требуют разных рамок: Scrum лучше подходит для длинных проектов с повторяющимися действиями, Kanban - для коротких одноразовых действий.
3. Смешивание и сопоставление: большинство команд используют гибридную модель
4. Один человек может совмещать несколько ролей
5. Примите на себя роль помощника-лидера.
6. Технологии вторичны! Речь идет о подходе и структуре, а не об инструментах.
7. Четкое общение и доверие к вашей команде является обязательным.

“

Обратите внимание:
*Если хочешь идти
быстро, иди один;
если хочешь дойти
далеко, иди вместе*

”

Вебинар #1

Цифровые решения для удаленной командной работы

Самое важное

Элементы удаленной работы для менеджеров



Готовые пакеты: Google Suite

Облачные сервисы от Google :

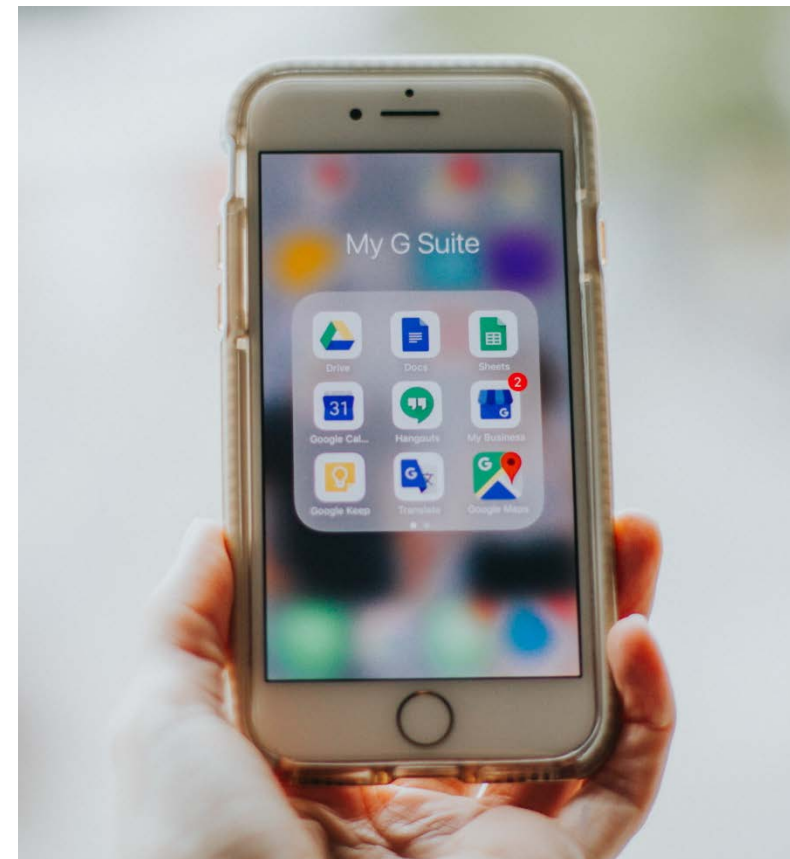
<https://gsuite.google.com/>

1. **Коммуникации:** Gmail, Hangouts Chat & Meet, Currents, Voice
2. **Координация:** Calendar, Sheets
3. **Создание и сотрудничество:** Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Sites, Keep, Jamboard
4. **Контроль:** Sheets, Admin, Vault, Endpoint, Work Insights (в зависимости от плана)

Цены:

- бесплатные аккаунты Google (чтобы попробовать)
- от \$6 за пользователя в месяц (базовый аккаунт, с адресом электронной почты вашей организации)
- Бесплатный базовый аккаунт для некоммерческих организаций (нужно запросить)

Изображение: <https://unsplash.com/>



Готовые пакеты: Microsoft Office 365

Облачные сервисы от Microsoft:

<https://products.office.com/>

1. **Коммуникации:** Outlook / Exchange, Skype, Teams, Yammer
2. **Координация:** Outlook Calendar / Exchange, To Do, Planner, Flow (Power Automate), MS Project (поставляется отдельно)
3. **Создание и сотрудничество:** OneDrive, SharePoint, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Sway
4. **Контроль:** To Do, Planner, Flow, MS Project

Цены:

- Некоторые продукты бесплатны с учетной записью
- \$6 за пользователя в месяц (базовый аккаунт, с адресом электронной почты вашей организации)
- Скидки для некоммерческих организаций - TechSoup

Изображение: <https://pixabay.com/>



Коммуникации: Slack (демо)

Платформа мгновенных сообщений: <https://slack.com/>

Основные особенности:

- **Workplace** это виртуальный офис. Регистрация через URL или приглашение, отправленное администратором или руководителем команды.
- **Team**: пользователи, приглашенные в workplace. Может разбиваться на меньшие команды, например, техническая команда.
- **Channel** представляет собой единую комнату для обмена сообщениями, инструментами и файлами, часто организованную по темам. Может быть доступен для всех или же для избранных пользователей.
- **Direct messages**: разговор один на один между двумя членами команды
- Мультиплатформенность: настольная, мобильная (iOS и Android) и веб
- Интеграция с другими приложениями, такими как Google Drive, Office 365 и многими другими.

Стоимость:

- Базовый аккаунт для небольших команд бесплатный
- Оплачивается от 6,67 долларов США в месяц (стандартно)
- Скидки для некоммерческих организаций

Изображение: <https://unsplash.com/>



Коммуникации: MS Teams (демо)

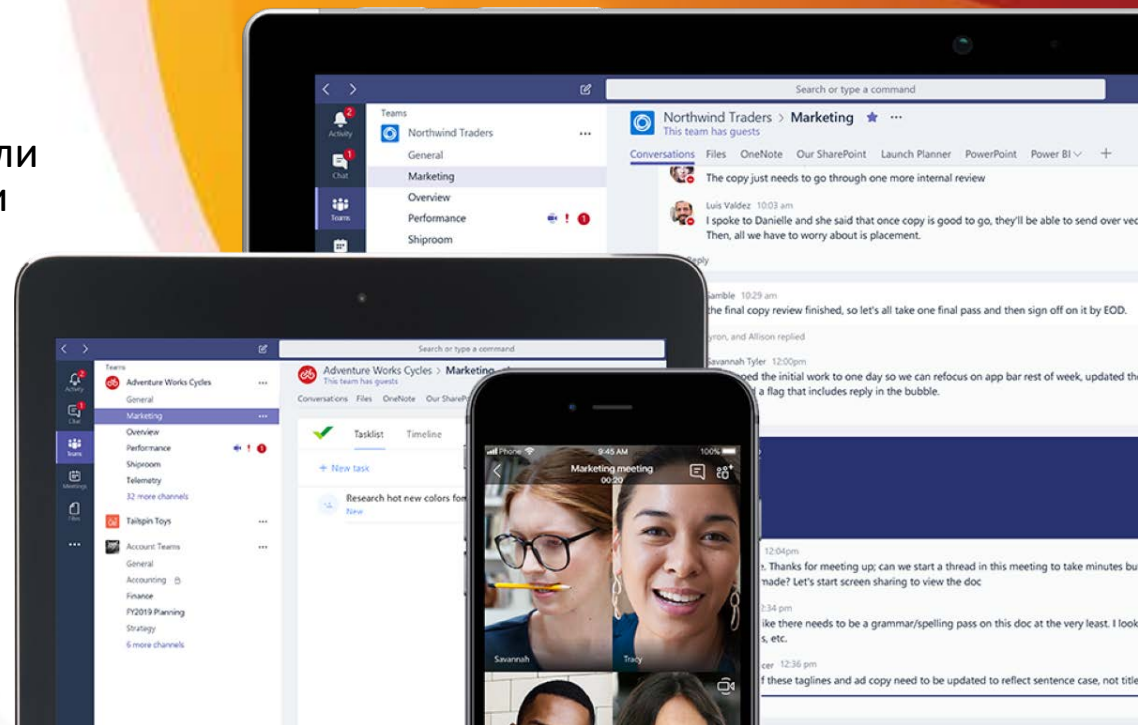
Унифицированная платформа для общения и совместной работы: <https://teams.microsoft.com/>

Основные особенности :

- **Team** (= Рабочее пространство) это виртуальное рабочее пространство, к которому люди могут присоединиться через определенный URL-адрес или приглашение, отправленное администратором или руководителем команды.
- **Каналы и прямые сообщения**
- **Видеозвонки and встречи**
- **Расписание встреч** (только в платной версии)
- Интеграция с другими приложениями
- Мультиплатформенность: настольный ПК, мобильный (iOS и Android) и веб
- Заменяет собой Skype for Business

Стоимость:

- Бесплатно для основного аккаунта
- Оплачивается от 5 долларов США в месяц
- Скидки для некоммерческих организаций (TechSoup)



Вебинар #1

Советы и рекомендации

Очень личный опыт

Управление организацией (или компанией) удаленно

Наиболее «мобильны» — отделы продаж и разработчики ПО

- **Разработчики ПО**
 - уже используют нужные инструменты для коммуникации и планирования работы
- **Отделы продаж**
 - Если используют облачную CRM-систему и IP-телефонию, организовать их эффективную работу просто

При удалённой работе возрастают требования к качеству менеджмента

При должной культуре менеджмента без проблем переезжают домой маркетологи, логисты, сотрудники R&D отделов, секретари, HR, аналитики, дизайнеры и т.д.

Серверы (расположенные в офисе, расположенные в дата-центрах или облачные решения)

- присутствие в офисе системного администратора

Управление организацией (или компанией) удаленно

Бухгалтерский учет

- Бухгалтерское ПО онлайн / онлайн-доступ
- Сервисы, позволяющие обмен документами в электронном виде + электронная цифровая подпись

Вчасно — сервис электронного документооборота, с помощью которого можно:

- [ФЛП и юристам](#) быстро, удобно и бесплатно получать подписанную ЭЦП первичную бухгалтерскую документацию ([счета](#) и [акты выполненных работ](#)).
- Подать заявление на возврат средств.
- Оформить договор.

Официальный сайт: vchasno.ua.

Вчасно

Головна Наші клієнти Робота з сервісом Тарифи Отримання КЕП Вчасно EDI Вхід Реєстрація

Сервіс електронного документообігу

Забезпечуємо підписання, обмін та зберігання документів

Спробувати безкоштовно

- «Вибір бухгалтера» в номінації «Кращий сервіс доставки документів»
- Інтеграція з 1С та іншими ERP-системами
- Підтримка захищених носіїв та Mobile ID
- Безкоштовний обмін будь-якими документами онлайн
- Доступ 24/7 з будь-яких пристроїв
- Надійний хмарний архів ваших документів

Управление организацией (или компанией) удаленно

Организация интернет-канала

- Качественная работа из дома подразумевает наличие у сотрудника широкополосного (проводного, не мобильного) интернета
- Крайне желательно (хотя бы для ключевых сотрудников) обеспечить резервирование канала

Совет: попросите ваших коллег прислать ответственному сотруднику скриншоты сервиса speedtest на домашних компьютерах, и поручите организовать более широкий канал для тех, у кого скорость домашнего интернета окажется менее 10 Mbps.



Управление организацией (или компанией) удаленно

Оборудование

Компьютеры

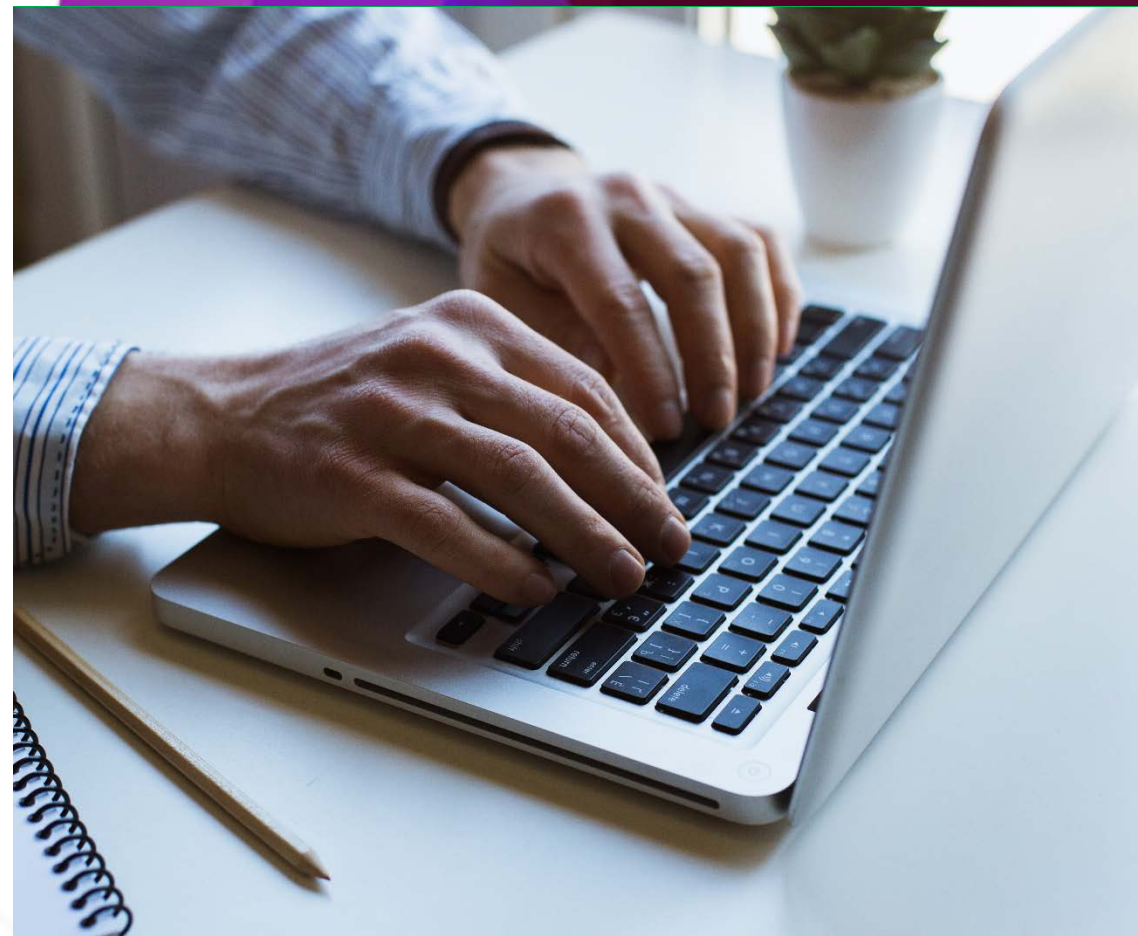
- домашние компьютеры сотрудников
- приобретение недорогих ноутбуков
- перевозка офисных компьютеров домой (самый предпочтительный для работодателя вариант)

Связь

Удалённая работа подразумевает качественную коммуникацию

- веб-камеры (кроме владельцев ноутбуков)
- Гарнитуры

В идеале - подменный фонд — по ноутбуку на каждые 5 человек в компании — на случай выхода оборудования из строя.



Управление организацией (или компанией) удаленно

Организация работы, процессы и ПО

Удаленная работа - это повышенная дисциплина (в том числе самодисциплина), увеличение нагрузки на менеджмент (двойной контроль и более четкая постановка задач)

Необходимые инструменты (помимо специализированного ПО):

- общее файловое хранилище
- средства коммуникации
- среда для постановки задач
- система хранения паролей
- CRM для отдела продаж
- календарь

Возможно, потребуются удалённое подключение к рабочим компьютерам, системы учета рабочего времени и электронный документооборот.

- правовые аспекты (разработка соответствующих приказов)
- психологические аспекты работы home office



Перевод команды на удаленную работу

01

Убедитесь, что все **члены команды готовы к переходу**: есть компьютеры/ноутбуки с необходимым ПО и доступами, доступ в Интернет дома, VPN, физическое место для работы

02

Посчитайте затраты (программное обеспечение, оборудование, IT-поддержка, ..)

03

Работающие из дома мамы / папы = разные часовые пояса

04

Пропишите **четкие правила и процедуры** и проведите обучение для членов команды

05

Пересмотрите **систему оплаты**: отслеживание рабочих часов/дней (онлайн или офлайн), оплата по результату и т. д.

06

Сделайте всю **работу организации прозрачной и понятной** для каждого члена команды. Подберите такие инструменты, чтобы все были в курсе происходящего

Перевод команды на удаленную работу (II)

07

Все встречи должны быть **запланированы заранее и иметь повестку** – прекратить бессмысленные разговоры

08

Для каждого задания **планируйте и рассчитывайте время вместе с исполнителем**. А затем добавьте 10-20% времени сверху

09

Возьмите на себя обязанности секретаря – **и записывайте все**

10

Предотвращайте конфликты: сообщения в чатах вводят в заблуждение, поскольку в них отсутствует невербальные элементы коммуникации

11

«Мягкий» контроль: сорванные сроки часто означают нечетко поставленные задачи, особенно творческие

12

Развивайте **культуру организации онлайн:** перенесите team building и неформальное общение онлайн

Помните: если вы уверены, что сможете прыгнуть, ваша лошадь прыгнет

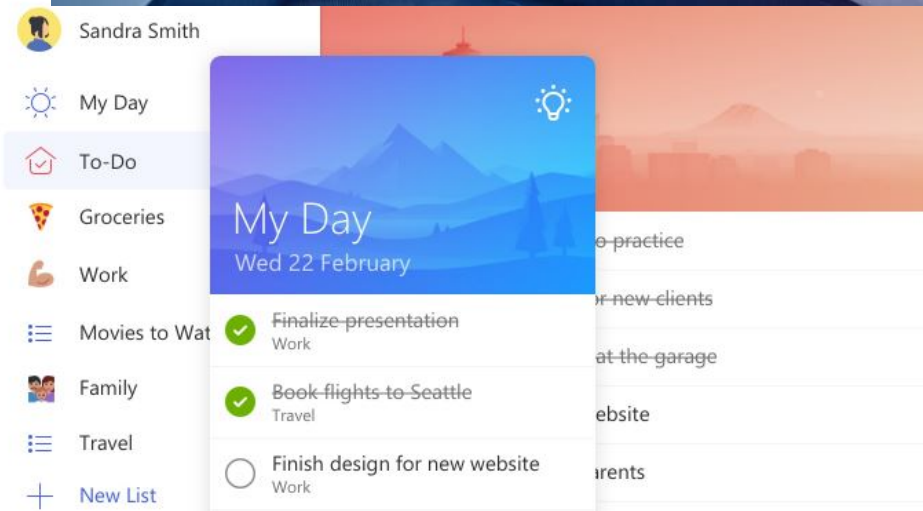
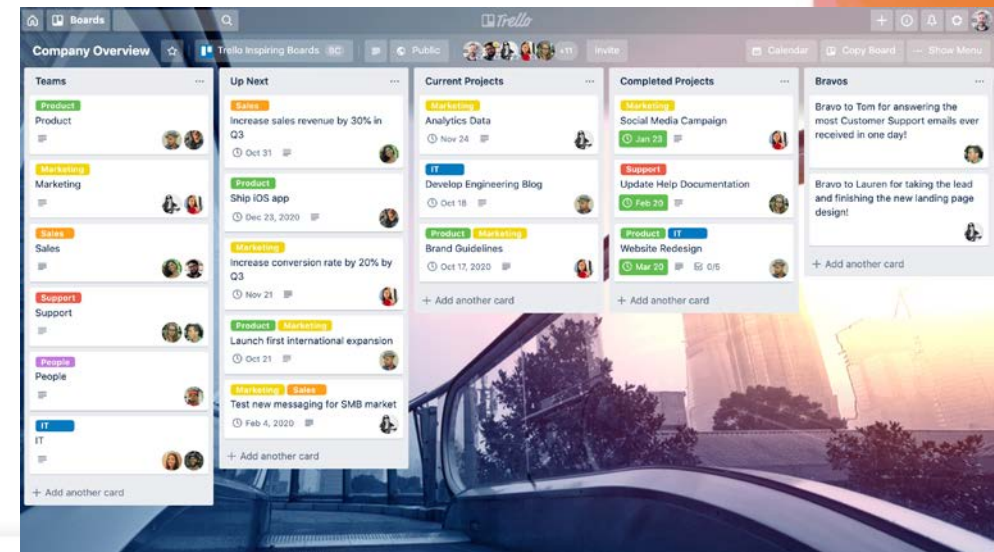
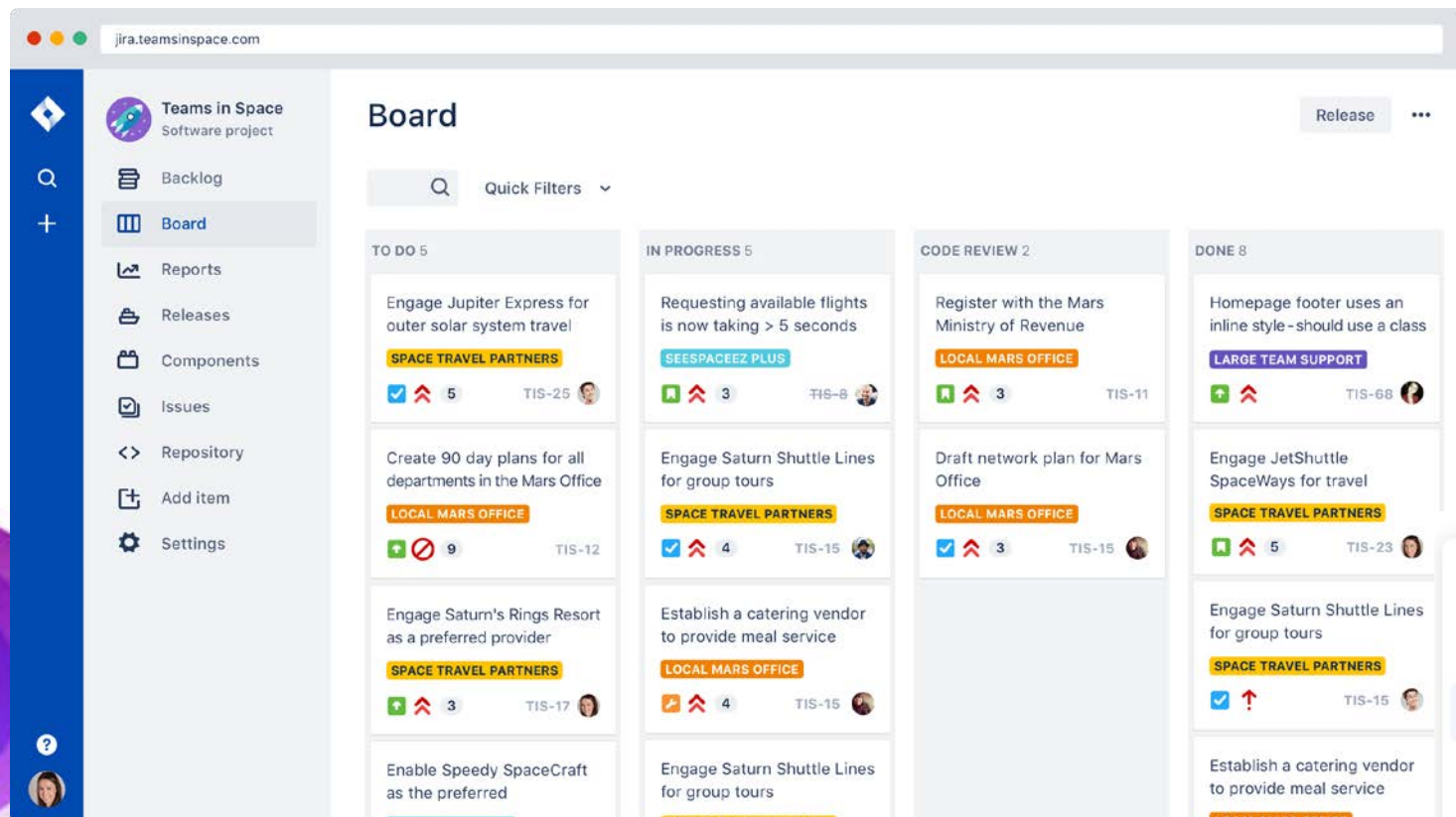


Вебинар #1

Что дальше?

Спойлеры по вебинару #2

Продукты для управления проектами онлайн



Спасибо за Ваше участие!

Офис проекта :

-  Ул. Чавдар 7, офис 214,
02072 Киев, Украина
-  +38 063 376 55 46
-  welcome@EaPCivilSociety.eu
-  www.EaPCivilSociety.eu

Email тренера:

Iryna.Velska@EaPCivilSociety.eu

Офис GDSI Limited:

-  Block 15, Galway Technology Park
Parkmore, Galway, Ireland
-  +353 91 761000
-  consulting@gdsi.ie
-  www.gdsi.ie

Вопросы всегда приветствуются 😊