

# 9. Сделайте это сразу же — где бы вы ни были!

Офис — не там, где вы находитесь, а там, где работаете.

Работа — это то, что вы делаете, а не место, куда вы ходите.

## Краткое содержание

Из этой главы вы узнаете:

- что такое мобильная рабочая среда;
- как определить основные направления развития мобильной рабочей среды;
- как выявить проблемы и найти решения, связанные с обучением работе в мобильной рабочей среде;
- а также получите рекомендации по поводу эффективной работы в мобильной рабочей среде.

## Развитие рабочей среды

### Почему именно сейчас?

Примерно с 1970-х годов, а может, и намного раньше, в мире бизнеса начался поиск разумных альтернатив методу организации офисного пространства, получившему название «кабинки Дилберта». Многие из клиентов рассказывали, что на протяжении продолжительного

времени бóльшая часть рабочих мест в их офисах пустует и они несут избыточные постоянные накладные расходы, которые поглощают часть чистой прибыли. Кроме того, клиенты делились своей обеспокоенностью тем, что их сотрудники во многих случаях действуют по привычному сценарию, ограничивая круг людей, участвующих в обсуждениях и мозговом штурме, небольшим количеством одних и тех же лиц.

Сегодня в рабочем сообществе идет активный поиск альтернативных офисов. Почему это происходит именно сейчас, в начале XXI столетия? Причина одна — *современные технологии*. Развитие технологий привело к появлению мобильных вычислительных устройств, PIM, мобильных телефонов, пейджеров, электронной и голосовой почты, служб мгновенного обмена сообщениями, спутниковых телефонов, Интернета, корпоративных сетей и порталов, программы Skype, смартфонов, тестовых сообщений, сканеров и различных многофункциональных устройств. Каждая из этих инноваций внесла свой вклад в развитие офисной культуры. Франклин Бекер из Корнельского университета в своей знаковой книге «Дизайн рабочего места» (Workplace by Design), написанной в соавторстве с Фрицем Стилом, называет это «экологией рабочего места».

Современные мобильные коммуникации предоставляют возможность сохранять и осуществлять поиск информации, где бы мы ни находились и когда бы ни возникла в этом потребность (разумеется, при условии правильного применения принципов эффективной организации рабочего процесса). Высокоскоростная широкополосная беспроводная связь обеспечивает доступ и непрерывное подключение к чему мы пожелаем, откуда угодно. Однако во всем этом есть и преимущества, и недостатки. Например, порой в общественных местах или на ответственных мероприятиях слышатся звонки мобильных

телефонов — вот один из недостатков. Впрочем, в целях обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов так удобно иметь возможность ответить на срочный звонок от клиента из автомобиля, аэропорта, или даже порой во время утренней пробежки — это явное преимущество. В наше время «офис не там, где вы находитесь, а там, где вы работаете».

Использование беспроводных коммуникаций в офисах обеспечивает непрерывную связь в режиме реального времени с кем угодно в любой точке земного шара. Благодаря возможности быстрого, надежного подключения к электронной и голосовой почте, а также к корпоративному серверу у сотрудников отпала необходимость быть привязанными к какому-то одному месту. Если учесть еще и Интернет, и корпоративные сети, становится очевидно, что развитие современных технологий навсегда изменило саму суть организации рабочего пространства. Сегодня мы можем успешно выполнять свою работу, находясь там, где нам нужно, или там, где мы хотим. Это еще раз подтверждает истинность утверждения: «Офис — не там, где вы находитесь, а там, где работаете».

### **Что такое мобильная рабочая среда?**

Процесс перемен происходит постоянно, однако их темпы, ускорившиеся под влиянием новых технологий, привели к формированию культуры труда, в которой нет ограничений по времени и месту работы. Мы считаем, что для обозначения этой рабочей среды нового типа больше всего подходит термин «мобильная рабочая среда».

В разных компаниях и организациях используются и другие термины для обозначения этой тенденции. В частности, в компании Hewlett-Packard был разработан проект под названием «Трансформация рабочего места», а в компании Jones Lang LaSalle — проект «Стратегии рабочего места».

Кроме того, широкое распространение получили также такие термины: виртуальное рабочее место, хотелинг, свободное рабочее пространство, мобильный офис.

Я предпочитаю рассматривать изменение дислокации рабочего места как непрерывный эволюционный процесс, поэтому выбрал для его обозначения термин «мобильное рабочее пространство». На мой взгляд, он наиболее точно отображает суть происходящего. Но, каким бы ни было обозначение для мобильной рабочей среды, нет сомнения в том, что она находится в стадии постоянного развития. Очевидно, что через пять лет рабочие процессы и инструменты будут существенно отличаться от того, что мы имеем сейчас.

### **Домашний офис**

Независимо от того, на кого мы работаем — на себя или работодателя, — многие из нас приходят к выводу, что «офис» может находиться прямо у нас дома. Виды деятельности, допускающие работу в домашних офисах, можно разделить на три основных типа.

### **Малый семейный бизнес (самая простая ситуация)**

- Минимальное количество сотрудников или полное их отсутствие.
- Вся информация и процесс принятия решений сосредоточены в одном месте.

### **Предпринимательство (более сложная ситуация)**

- Консультанты, независимые торговые агенты, другие сотрудники.
- Работа с несколькими людьми одновременно.
- Информация собирается из многочисленных источников.
- Домашний офис используется как база для осуществления деловых поездок.

### Работа в крупной компании (самая сложная ситуация)

- Менеджеры, администраторы, штатные консультанты, торговые агенты.
- Взаимодействие с большими группами людей.
- Постоянный обмен крупными объемами информации со многими людьми.
- Много разных источников информации.
- Огромная потребность в связи с другими людьми.

### Общие знаменатели

У этих трех типов домашних офисов есть два общих знаменателя, на которые необходимо обратить особое внимание, для того чтобы обеспечить высокую эффективность рабочего процесса.

1. *Свобода действий в решении личных вопросов.* Это и благословение, и проклятие. Например, вам нет необходимости одеваться, делать макияж или бриться, тратить время на дорогу в офис и обратно. Хорошо то, что когда вы работаете дома, никто не видит, как вы выглядите. По крайней мере, в большинстве случаев (развитие и распространение средств видеокommunikации порождает ряд новых проблем, которые предстоит решать на протяжении следующих нескольких лет). Главное, что представляет интерес и для тех, кто работает в домашнем офисе, и для тех, кто контролирует их работу, — это *результат деятельности*, а не количество отработанных часов.

Поскольку и я сам, и большинство моих помощников работают в домашних офисах, могу по собственному опыту сказать, что в большинстве случаев такие люди уделяют работе *слишком много*, а не слишком мало времени. Оценка работы по результатам — единственное, что имеет значение при такой форме организации труда. Возможно, это

несколько прямолинейно, но мы придерживаемся такого мнения: *обычные менеджеры* боятся потерять контроль над подчиненными, тогда как *истинные руководители* оценивают работу подчиненных по результатам.

Если сотрудник домашнего офиса проводит один-два часа на футбольном матче, в котором участвует его ребенок, это можно расценивать как прекрасную возможность повышения его качества жизни, что способно принести высокую прибыль любой организации. Непременно сходите на этот футбольный матч! Тем не менее вы должны придерживаться рутинного рабочего графика и вовремя «уходить из офиса». Я именно так и делаю, и уверен в том, что последовательное применение привычек и принципов планирования позволит и другим работникам домашних офисов организовать свой рабочий день так, чтобы он был в высшей степени продуктивным, но все же имеющим разумную продолжительность.

## 2. Понимание важности таких аспектов работы, как организационные системы и контроль над информацией.

Если вы сотрудник одной из компаний, но работаете на дому и находитесь далеко от офиса, вы просто не можете позволить себе не иметь в своем распоряжении всю информацию, необходимую для выполнения работы. В наше время пересылка файлов и документов по сети Интернет стала рутинной практикой, однако добиться от других, чтобы они поделились с вами информацией, по-прежнему трудно. Реальность такова, что люди, которых вы просите о помощи, тоже могут работать на дому, и с ними бывает проблематично связаться в тот момент, когда они вам нужны. В такой ситуации мы больше чем когда-либо должны уделять (читайте: *вкладывать*) время планированию, определению приоритетности задач и прогнозированию будущих потребностей в связи с предстоящей работой.

## **Рабочие инструменты для мобильной рабочей среды**

Чтобы эффективно и продуктивно работать в мобильной рабочей среде, необходимо иметь соответствующее оборудование. В большинстве случаев в его качестве выступает достаточно новый мощный компьютер, на котором установлены последние версии необходимых вам программ. Кроме того, в своем распоряжении нужно иметь такие мобильные устройства и инструменты, как диски CD-RW, DVD, флешки, сканеры, принтеры, факсы, мобильные телефоны, PIM и, возможно, службы мгновенного обмена сообщениями. Все это считается неотъемлемым элементом работы любого офиса (в том числе и домашнего).

Мы часто слышим от своих клиентов: «Я вынужден хранить этот документ (информацию) в бумажной форме, поскольку у меня нет его электронной версии». Тогда мы спрашиваем этого человека, есть ли у него сканер. Люди, работающие в мобильной рабочей среде, слишком часто не используют в полной мере тех возможностей, которые предоставляет сканер. А ведь использование сканера — лучший способ сократить объем бумаг, которые попадают на ваш рабочий стол. Если вы работаете в домашнем офисе, у вас, возможно, и так мало места для более важных вещей, не говоря уже о непрерывном потоке бумаг.

Сканер — один из важных элементов решения проблемы бумажных документов. Практически вся информация, в том числе старые письма, напечатанные на пишущих машинках, а также фотографии, статьи из журналов и написанные от руки записки, может быть конвертирована в электронную форму.

Очень важно помнить о том, что в случае с отсканированными документами, так же как и с любыми другими, главная проблема, которую вам предстоит решить, — как организовать и хранить информацию таким образом, чтобы в случае необходимости ее можно было легко найти.

## Важные аспекты организации домашнего офиса

Эффективный домашний офис — тот, в котором созданы все условия для осуществления контроля, обработки и поиска информации, необходимой для планирования и выполнения работы. Ниже перечислены факторы, определяющие эффективность домашнего офиса.

1. *Выделенное рабочее пространство.* Это обязательное условие. Столовая или кухня не подходят. В небольшой квартире под домашний офис можно отвести место, отделенное перегородкой. В небольшом доме или квартире большего размера это может быть часть комнаты. И разумеется, в большом доме под домашний офис можно выделить целую комнату.
2. *Мебель высокого качества.* Речь идет не о дорогой мебели, а о специально созданной для домашних офисов. Большинство компаний покупают офисную мебель у крупных производителей по вполне приемлемым ценам. Производство офисной мебели относится к числу тех сфер бизнеса, в которых скидка в размере 50% — весьма выгодная сделка.
3. *Звук может и отвлекать вас, и помочь сосредоточиться.* Мы все по-разному реагируем на звук, и это, так же как и другие особенности человеческого характера, необходимо учитывать при принятии решений относительно организации домашнего офиса. Помогает ли вам фоновая музыка сосредоточиться? Как вы или ваши клиенты отреагируют на лай собаки или голоса детей, играющих во дворе? Большинство людей относятся к этому с пониманием и даже слегка позавидуют, что вы имеете возможность работать дома.
4. *Четкий график работы.* Офис — место, где вы находитесь. В связи с этим вам необходимо сосредоточиться и работать так же, как вы бы это делали в обычном

офисе. Я пришел к выводу, что лучший способ добиться этого — установить четкий график работы. Все члены моей семьи знают, какие часы у меня отведены для работы, и стараются не мешать мне в это время. Хотя я нахожусь в соседней комнате, они понимают, что я на работе и меня можно побеспокоить разве что по очень серьезному поводу.

5. *Получение технической поддержки.* Когда мы работаем дома, в условиях мобильной рабочей среды, мы должны заранее позаботиться о том, где в случае необходимости сможем получить техническую поддержку или другую помощь. В моем списке контактов есть раздел «Сервисная поддержка и ремонт», где содержатся разделенные по категориям номера телефонов специалистов и организаций, к которым я могу обратиться за помощью, когда мне нужно что-то починить. У меня есть компьютерный «гуру», которому я могу позвонить и получить нужный совет или он может приехать ко мне домой и починить компьютер или настроить программное обеспечение. Кроме того, у меня есть специалист по ремонту принтеров, который обычно приезжает в течение двух часов.

В моем списке контактов есть телефонные номера справочных служб, а также (если мне удастся их получить) городских телефонов людей, которые помогали мне в прошлом с программным обеспечением и электроникой. Если вы — сотрудник компании, вам следует включить в список контактов имена и телефонные номера людей, работающих в ее службе технической поддержки.

6. *Борьба с одиночеством.* Когда человек работает в одиночестве по много часов в день, у него может появиться ощущение изолированности от внешнего мира. Я придерживаюсь правила каждый день выходить

из домашнего офиса куда-нибудь на обед. Обычно такие независимые специалисты, как я, любят собираться в определенных местах (таких как кафе Starbucks, например). И хотя эти люди занимаются совершенно разной работой, у них находится масса тем для общения. В конечном итоге они становятся своего рода «сослуживцами», предоставляя друг другу полезную информацию и давая советы, — при таком дополнительном преимуществе, как отсутствии офисных интриг!

Кстати, тот факт, что человек работает главным образом дома, не означает, что у него нет корпоративного офиса. Исследователи из компании IBM пришли к выводу, что если члены команды не собираются вместе на протяжении трех дней, уровень их продуктивности падает и они не чувствуют себя счастливыми. Наш совет: проводите минимум один день в неделю в корпоративном офисе. Кроме того, судя по опыту наших клиентов, лучше приходить туда в разные дни недели.

## **Общие аспекты работы в мобильной рабочей среде**

### *Использование PIM*

В оставшейся части этого раздела используется термин PIM (Personal Information Manager — персональный менеджер информации), хотя в мире бизнеса существует целый ряд аналогичных устройств с функциями мобильных телефонов и электронной почты, выпускаемых разными производителями.

PIM — это портативные электронные устройства, которые могут выполнять все функции программ Microsoft Outlook или Lotus Notes, работающих на обычных персональных компьютерах, а также функции мобильных телефонов.

Вы должны осознавать, что у частного пользователя таких устройств, подключенных непосредственно к операционной мобильной связи, совсем иные возможности (и они

ограничены) по сравнению с аналогичными программами, функционирующими на базе вычислительных мощностей крупной компании.

Вам необходимо хорошо изучить возможности своего РИМ, вместо того чтобы пытаться делать с его помощью то, чего вы еще не умеете. Например, РИМ, поддерживаемый компьютерной системой организации, позволяет сохранять электронные письма непосредственно в каталог, созданный вами или вашей компанией на корпоративном компьютере. У индивидуального пользователя РИМ (как я, например) такой возможности нет. Поэтому я еще раз обращаю ваше внимание на то, что вам необходимо внимательно изучить, какие функции поддерживает ваш РИМ, а какие — нет.

Очевидно, что сейчас широкая популярность РИМ объясняется тем, что они предоставляют возможность получать и отправлять электронные письма. Повсеместное распространение электронной почты привело к тому, что у нас возникла необходимость пересмотреть свой подход к использованию РИМ, особенно по части электронных писем. Ниже перечислены некоторые правила применения РИМ.

- Научитесь работать с клавиатурой устройства.
- Ознакомьтесь с его возможностями в плане ввода слов с помощью клавиатуры.
- Изучите «горячие» клавиши и ярлыки, имеющиеся в устройстве.
- Настройте РИМ на автоматическую синхронизацию с вашим ноутбуком или настольным компьютером.
- Отключите функцию уведомления, чтобы не получать сигналы о поступлении новых электронных писем.
- Защитите устройство паролем на случай потери.
- Выясните, что произойдет с электронным письмом, которое вы удалили из РИМ, — в частности, появится

ли оно в ящике электронной почты на вашем компьютере.

- Поддерживайте PIM в полном порядке. Регулярно выполняйте резервное копирование данных, проводите очистку кеш-памяти, повышайте скорость обработки данных посредством удаления информации о звонках и т.д. Все эти меры обеспечат безотказную работу устройства.
- В каждом удобном случае отправляйте ссылки вместо вложенных файлов. Ограниченные возможности PIM не позволяют читать тяжелые файлы.
- В поле «Тема» четко указывайте тему электронных писем, чтобы получатели имели представление об их содержании еще до того, как их откроют.
- Заранее назначьте время, в которое будете проверять голосовую и электронную почту на своем устройстве, и строго придерживайтесь его. Не позволяйте электронным письмам управлять собой.
- Обработывая электронную или голосовую почту, бумажные документы и т.д., придерживайтесь четырех правил, о которых шла речь выше!
- Избавьтесь от привычки просматривать электронную почту и работать сверхурочно. Отключайте мобильный телефон или PIM по вечерам и в выходные, и сообщите об этом всем своим сотрудникам. Найдите способ успевать делать работу в отведенное для нее время.

### Правильная организация мобильной рабочей среды

1. *Клиент, отель или аэропорт.* Офис — там, где вы находитесь, а работа — это то, что вы делаете, поэтому не имеет никакого значения, где именно расположена ваша мобильная рабочая среда. Путешествуя по всему миру в целях поддержки представительств компании

PEP®WORLDWIDE, я пришел к выводу, что эффективное планирование позволяет иметь под рукой все, что мне нужно, независимо от того, где я нахожусь и чем занимаюсь.

Перед каждой поездкой, деловой встречей или совещанием назначьте в своем электронном календаре время, когда вы составите подробный план того, куда едете и что вам понадобится для того, чтобы успешно выполнить предстоящую работу. Запланируйте все сразу же! Это обеспечит вам тот успех, который так нужен в мире бизнеса.

2. *Необходимое оборудование и техническая поддержка.* Помните о списке контактов под названием «Техническая поддержка и ремонт», о котором шла речь в разделе, посвященном домашнему офису? Я постоянно держу его при себе, чтобы в случае необходимости быстро связаться с любым нужным мне специалистом.

Кроме того, я предпочитаю всегда держать в портфеле небольшое количество канцелярских принадлежностей, рекламных материалов компании, визитных карточек и почтовых марок. В любой момент может возникнуть желание отправить кому-то написанное от руки благодарственное письмо или дать брошюру. В электронном мире, в котором мы живем, написанное от руки благодарственное письмо произведет более сильное впечатление, чем электронное с аналогичным содержанием.

3. *Своевременное выполнение работы.* Те из нас, кто работает в мобильной рабочей среде, должны строить свой рабочий график так, чтобы вовремя оказаться в корпоративном или домашнем офисе и успеть выполнить нужную работу. Мы пришли к выводу, что

*каждое совещание продолжительностью один час, как правило, требует еще два часа работы.* Одна часть этой работы связана с подготовкой совещания, а другая — с теми действиями и задачами, которые необходимо выполнить по результатам совещания. Во время поездок я просматриваю в своем рабочем графике задания, которые мне предстоит сделать по возвращении в офис. Принцип «Запланируйте это сразу же» позволяет мне выполнять все свои обязательства перед клиентами и помощниками.

## Выводы и рекомендации

1. Определите, какой тип мобильной рабочей среды больше всего вам подходит.
2. Для того чтобы предотвратить потерю электронных данных, пользователи ноутбуков должны организовать эффективную систему резервного копирования. В зависимости от того, насколько активно вы работаете с этими данными, определите, с какой периодичностью необходимо обновлять программное обеспечение ноутбука, какую офисную или сетевую процедуру сохранения данных вы будете использовать, а также как часто будете создавать резервную копию данных. Процедуру резервного копирования необходимо проводить не реже одного раза в неделю.
3. Если вы работаете, в основном, дома, составьте четкий рабочий график и ознакомьте с ним членов семьи, друзей и помощников. Найдите способ выполнять работу в отведенное для нее время.
4. Работа в домашнем офисе требует создания условий, в которых вы сможете эффективно выполнять ее. Если планируете работать в домашнем офисе, оцените

сложившуюся у вас дома ситуацию, определите ее недостатки и действия, которые необходимо предпринять для того, чтобы создать благоприятные условия для эффективной работы.

5. Изучите «горячие» клавиши, ярлыки и другие функции своего РИМ.
6. Если вы мобильный сотрудник большой компании, посещайте корпоративный офис хотя бы раз в неделю.
7. Если вы работаете дома и чувствуете себя одиноким, каждую неделю проводите какое-то время в местном кафе или ресторане, в котором собираются работники домашних офисов.

И последнее, но не менее важное, отключайте свой мобильный телефон, смартфон или РИМ в выходные.



[Почитать описание, рецензии  
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

