

Ovaj tekst je napisan 19.12.2005 i objašnjava moje mišljenje o radu od kuće prije nego što sam ga počeo primjenjivati na sebi samome. Biti je zanimljivo vidjeti za neko vrijeme (jer sam počeo raditi od kuće) kako se moje mišljenje mijenjati...

Koncentracija, zidovi, vrata i rad od kuće

Zamislimo da poslove podijelimo da dvije grupe:

- poslovi bazirani na znanju (obično kraći od 5 minuta)
- poslovi koji zahtijevaju koncentraciju (duži od 15 minuta)

Primjer poslova baziranih na znanju je nešto što se može napraviti odmah: "dodaj mi asopis", "skuhaj kavu", "dodaj novi apache host u konfiguraciju"

Poslovi koji zahtijevaju koncentraciju su oni u kojima je količina podataka koje istovremeno moraju imati u glavi prevelika da bi je pozvala odjednom: npr. programiranje nekoga što ima više od dva-tri ekrana koda (npr 10k koda).

To može biti i sasvim isti posao, ali za različite zadane: "povećaj ApacheChild u konfiguraciji /etc/apache/httpd.conf za 50" ili "daj nam i zašto nam je apache server spor".

Ista podjela postoji popularno nazvana blue/white collar work. U osnovi ono za što postoji SOP bi mogao biti posao baziran na znanju (pod pretpostavkom da se zna gdje SOP zapravo stoji :-); naš primjer za poslove bazirane na znanju bi mogli biti poslovi koje obavljaju operateri, dok svi ostali zahtijevaju koncentraciju.

Sada uvedimo vrijeme potrebno da se prebaci sa jednog posla na drugi. Tipičan oblik rada "blue collar" radnika (ups, knowledge workera) izgleda ovako:

kocetirane * rad * neki vanjski podražaj * ponovna koncentracija * rad

Dokazati to je jednostavno: od buđenja ceste dok radiš nešto do zvonjave telefona. Ali, o tome malo kasnije.

Hajdemo prvo pogledati malo brojeve: pretpostavimo da poslovi koji zahtijevaju koncentraciju zahtijevaju barem 15 minuta koncentracije da bi se mogli početi raditi. Ovdje ne govorimo o poslovima koji su u osnovi istraživanje ili rješavanje novih problema (mogli bi ih nazvati kreativni poslovi) već o poslovima koji se rade na sat.

Nadalje pretpostavimo da nam za obavljanje takvog malog posla treba 30 min. Dakle, radi se o poslovima zbog kojih se popunjavaju radni nalozi.

Ovdje samo uvodimo 30 minuta kao razumnu brojku za mali posao za koji ti treba trud, a kada pomisliš na njega imaš osjećaj da je mali.

To može biti posao baziran na znaju, npr. priprema doručka (skuhati kavu, narezati kruh, namazati maslac i med, pojesti, oprati sušice), ili posao koji zahtjeva koncentraciju, npr. "pronađi gdje u log zapisuje poruku foobar", "konfiguriraj novi apache server".

Dakle:

t=0x9eee070

koncentracija	15 min
mali posao	30 min
ukupno:	45 min

Dakle, dođili smo do jednog sata radnog naloga (ako ti smeta razlika između u 45 minuta i jednog sata, zamisli da ostatak vremena popunjavaš radni nalog u Peregrinu; 15 minuta za to nije uopće prevelika brojka).

Sada zamislimo da je pola sata nakon početka tog posla zazvonio telefon.

koncentracija	15 min
dio malog posla	15 min
telefon	15 min (uključuje mali posao)
ponovna koncentracija	15 min
drugi dio posla	15 min
ukupno:	75 min (1:15)

Pretpostavka je da je telefonski poziv zahtijevao samo 5 minuta da se obavi (mali posao definiran prije) ali kako uključuje chit-chat (pardon bonton) nije nerazumno potrošiti 15 minuta. Naravno ako postoji zapravo helpdesk, pa telefonski pozivi koji je probiju do knowledge workera zapravo i zahtijevaju njega (iako bi isti posao, osobito ako nije nešto od 5 minuta, bilo puno bolje poslati e-mail-om da se izbjegne prekidanje).

Treba nam pola sata više (2/3 početnog vremena), i to samo zbog jednog telefonskog poziva i jednog poslika od 5 minuta! Ali, to nije sve...

Sada uzmimo da u 8 sati radnog vremena možemo nagurati 6 takvih ciklusa (jer 30 minuta valjda ručak ili ideš na WC). To je sveukupno samo 3 i pol sata korisnog posla!

prvi dio malog posla	6 * 15
telefonski posao	6 * 5
drugi dio malog posla	6 * 15

Ovo je zapravo savršena (dobra) situacija, a ne nategnuta računica.

Pretpostavlja samo 6 poziva (ili bilo kakvih drugih prekida tipa "kako da ja?" ili "gdje je ono?") ili prekida od strane nekoga, pretpostavlja da je svaki od tih prekida trivijano jednostavan.

Ovo je ujedno dobar način za određivanje što bi mogli biti poslovi first-level supporta: sve što zahtijeva samo 5 minuta vremena (čak i ako helpdesku treba dva ili tri puta više se isplati).

Sada stavi u sobu četvero ljudi. Daj im 4 telefona (dobro 3). Pretpostavi radni dan sa 8 sati. Koliko posla svaki od njih može obaviti u jednom danu?

Pri odgovaranju na to pitanje imaj u vidu da svaki telefon koji zazvoni u sobi zahtijeva koncentraciju samo još jednoj osobi (jer je preblizu ili dijele telefon), što je jako optimistično jer kada netko počne

priÄti u sobi sruÄio je koncentraciju svima (osim ako imaju sluÄalice -- ali onda dolazimo do toga da smo zapravo radnici na traci).

Svako slovo je interval od 15 min. Svaki telefon utjeÄe samo na jednu osobu "ispod". Radi jednostavnosti telefoni dolaze uvijek nakon zavrÄene dvije jedinice rada (30min) Äto je naravno idealno. Dakle, ne promatramo utjecaj telefona na cjeplanje rada osobe kojoj telefon zvoni (Äto je takoÄer jako moguÄe) nego samo utjecaj telefona (ili bilo kojeg drugog prekida):

										K	R	T	K	R	T
1	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	TKRR	4	8	4	4	8	4
2	KTKR	KRTK	KRRT	KRRT	KRRT	KRRT	KRRT	KRRT	KRRT	6	6	4	4	8	4
3	KKTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	6	6	4	4	8	4
4	KRKT	KRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	RRTK	6	6	4	4	8	4

Naravno, model se nakon nekog vremena doÄe u stanje balansa (jer nema ometana od 4 telefona 1 osobe) i zato jer je previÄje idealan:

- raÄuna da se moÄ¾eÄi koncentrirati dok netko drugi priÄa na telefon
- ne ukljuÄuje prekid za ruÄak zbog kojeg cijelu desnu stranu zapravo moÄ¾emo odbaciti i jednostavno ponoviti joÄi jednom lijevu
- zbog toga Äto nema povratne veze od Äetvrtog telefona prvoj osobi, zapravo su samo prva dva reda relevantna

Dakle, u jednom danu, jedan Äovjek moÄ¾e obaviti samo izmeÄu 3 i 4 sata korisnog posla (a joÄi uvijek govorimo o savrÄenoj situaciji) i to ako mu svaki posao traje prosjeÄno pola sata! To je u skladu sa poÄetnom pretpostavkom, ali smo sada svjesni koliko je to zapravo idealna situacija.

Ako na trenutak pretpostavimo da posao osobi 4 traje 2 sata (a ne pola):

4 KRKT KRKR RTKR RRKR 6 8 2

Dobivamo da se broj poziva mora smanjiti na samo 2 u pola dana da bi to bilo moguÄe. Naravno stvarna situacija je mnogo kompliciranija (i loÄija) jer telefoni ne zvone upravo u trenutku kada smo posao zavrÄili, jer ometanja koncentracije ne utjeÄe samo na jednu osobu itd itd.

Ova mala analiza je meni pomogla da odgovorim na pitanje: zaÄto mogu za tri dana doma napraviti posao od nekoliko tjedana, a mogla bi pomoÄi i u osmiÄljavaju sredine u kojoj bi bolje radili:

- zidovi i vrata su bitni
- manje ljudi i telefona po sobi je svakako bolje
- fleksibilno radno vrijeme (da bi se izbjegla ometanja) ima smisla
- rad od kuÄe takoÄer ima smisla
- ako sve ostalo ne uspije uvijek nam ostaju sluÄalice :-)