

Podrška #20751

uputstvo: čestit posao

Dodano od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#). Izmjenjeno prije [29 dana](#).

Istorija

#1

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

Čestit posao je onaj koji je **koristan**.

Čestit posao ne mora imati pozitivan ishod.

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

Čestit posao se ogleda u tome da izvršioc u skladu sa svojim objektivnim mogućnostima, uzimajući u obzir postojeće prakse firme, dadne svoj doprinos.

#3

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

Ja sam vrlo osjetljiv kada se se relativizira bitnost ili uopšte sama postavka šta je to čestit posao.

1) daj svoj doprinos¶

da izvršilac može uraditi čestit posao čak iako ne zna kako ga dovesti do kraja govori jedan ovakav primjer:

[unsubscribe sa svih tih mailing listi za mail gw ruby usera](#)

Kolega je prvo rekao ja ovo ne znam - evo tebi. Onda sam ga ja "prisilio", da dadne svoj doprinos.

Pronašao je korelirane aktivnosti, dao niz korisnih informacija.

Jedini je problem bio taj što sam ga morao "prisiliti" na to.

2) prezentovanje svojih radnji, kvalitet komunikacije¶

Bez ovoga nema čestitog posla.

<http://redmine.bring.out.ba/issues/19816>

Ja tebe ne razumijem, ti mene ne razumiješ. To ne može biti kraj priče. Komunikacija je vještina kao i svaka druga. Na njoj se treba raditi.

Ljudi se ne mogu sporazumjevati ako su termini na kojima se bazira komunikacija neprecizni ili nejasni.

Međutim, nejasnoće se neminovno dešavaju i u tome nema ništa čudno. Problem je kada sve strane u komunikaciji ne ulažu iste napore da nesporazume riješe.

Dobra komunikacija brzo na površinu izbaci ono što je nejasno ili ono što je do sada previđeno.

Kada ti neko ponavlja isto pitanje, potrudi se da daš dodatne informacije. Ako ti je čudno zašto te to čovjek pita više puta, reci mu: "Ne mogu da svhatim zašto mi ponavljaš isto pitanje ..."

Nezdravo je radno okruženje ono u kome svi ne ulažu maksimum da poboljšaju komunikaciju.

#6

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

3) integralno sagledati stvari - šta su glavni ciljevi naše aktivnosti

Evo primjer-a:

backup [router wan-sa-1](#)

Svrha ticketa je da u slučaju havarije ili bilo kakve situacije koja bi poremetila postojeće stanje imamo sve što nam treba da uređaj vratimo u funkciju onako kako sada radi.

Kolega je uradio backup. Ali za njegovo funkcionisanje postoji i drugi dio.

Da li je zaboravio ? Vjerovatno. Danas je hiljadu drugih stvari na tapetu, pa je sasvim normalno da je to posrijedi.

Međutim, kako god bilo, čestit posao podrazumjeva da izvršilac uvijek sebi postavi pitanja:

- Šta je cilj ?
- Jesam li postigao cilj ?
- Ako nisam šta još treba poduzeti

#7

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

4) jednostavan posao može biti urađen trajavo

Moje kolege veoma često jednostavne aktivnosti tretiraju kao nešto posebno, nešto što se može napraviti na brzinu i gdje opća pravila metodologije rada ne vrijeme:

<http://redmine.bring.out.ba/issues/20448#note-24>

Međutim, to je uvijek najobičnija varka. Uopšte nema **neke bitne razlike u vremenu** između čestitog i trajavo urađenog posla.

Kada se neke izmjene žele napraviti onda onaj trajavi posao bude zalud posao pa ukupno vrijeme bude **znatno veće**.

Ali, ja ovo u principu nemam ni potrebe braniti.

U bring.out-u svakom poslu se mora prilaziti na isti način. bilo da je to bacanje smeća ili developerska aktivnosti.

5) primjer aktivnosti: čestit posao

<http://redmine.bring.out.ba/issues/20526>

U ovoj aktivnosti se može uočiti niz stvari koje ovu aktivnosti čine čestitom:

- izvršilac je prvo utvrdio (i pokazao) postojeće stanje
- onda je uočio stvari koje nisu zadane ali je **krajnje korisno**, čak i **neophodno da se urade** [1]

¹ provjerio sam i nisam u infra-int našao nijedan backup. takođe nisam našao git repozitorije koje bi mi rekly da na zenoss-u postoji backup konfiguracije

#8

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

Izvršic je arhivirao stanje prije realizacije aktivnosti (s obzirom da raniji backup nije nađen), i kad je sve završio napravi backup nakon.

Svi testovi koji jasno kažu kakvo je konačno stanje su urađeni tako da nema dileme šta na kraju aktivnosti imamo.

Da čitalac ne bi morao ulaziti u detalje, na kraju je u sekciji rezime stavljen pregled - rekapitulacija najbitnijih rezultata aktivnost.

#9

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

6) bitno je utrošeno vrijeme, ali je najbitnija krajnja korist¶

Realizacija ove aktivnosti je 5x duža (50 minuta u odnosu na pretpostavku 10 minuta). Međutim **korist** koja se dobila bez ikakve dileme opravdava utrošak vremena.

Stoga čestit posao ima dobar **ODNOS** efekata posla - korisnosti i utroška vremena

$K1_Cestit_posao = Korisnost \wedge 2 / Utrosak_vremena$

Vidimo da u ovoj formuli korisnost ima kvadratnu potenciju. To znači da je korisnost za stepenicu bitnija od utroška vremena u utvrđivanju da li je posao čestito urađen.

#10

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

7) činovnički pristup: "uraditi" i uraditi - bez testa i potvrde da je ono što piše u uputstvu tačno, posao nije urađen¶

Ovo je krajnje interesantan primjer. Jasko je otvorio aktivnost promjene lozinke za gigaset bazne stanice 20740

Pa je jasko skontao da to ne zna uraditi i otvorio [#20741](#)

I saša je to "uradio". Kažem uradio jer je našao uputstvo ali nikada nije istestirao da li to radi.

I što je najbitnije - nije riješio ticket radi koga je sve i otvoreno.

Ovo je školski primjer kada je korisnost aktivnosti 0 i kada izvršilac uopšte ne mislio cilj onoga što radi.

Ovo je činovnički pristup.

#11

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

- **Status** changed from *Dodijeljeno* to *Zatvoreno*
- **% Realizovano** changed from *0* to *100*

#12

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

8) Ne radite napamet - potražite pa onda recite "Ne radi"

Dvoumio sam se da li da ovo stavim na [#20833](#). Ali onda sam vidio da se uopšte ne radi o nečem što kolega ne zna, nešto što je novo.

Radi se jednostavno tome da, kada je naišao na problem, [nije potražio rješenje](#)

#13

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

nakon što potražite rješenje, i opet ne uspijete doći do rješenja:

- tražite pomoć od onih koji su meritori za stvar koja ne radi - prijavite problem
- tražite pojašnjenja ako ne postoji potrebna dokumentacija

#14

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

9) Ne štedite vrijeme na čitanje, na pripremu i stalno tumačenje zadatka

Priprema je ključ čestitog posla.

Juče sam bio ko otrovan: [#20839](#). I jasko sigurno. I kada sam se ohladio ... počeo sam kontakti. Šta je to što je izrok ovog konflikta?

Moja dokumentomanija ? Ali čekaj malo .. ono što sam ja uočio (uočio sam tako što sam pročitao jaskove izvještaje) jeste problem i jesam dobro uočio.

Istina je da moj prag tolerancije na ovakve propuste pada proporcionalno mojim naporima da dam precizne upute.

Pa šta je to tako krupno jasko fulao ? **Jasko nije čitao**. Jasko je radio po nekom svom šablonu, ne prateći jasne smjernice koje je dobio. Otuda moja frustracija i zabrinutost.

Zato je čitanje i čitanje i čitanje ono nam prijeko treba.

[#15](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović prije 5 mjeseci](#)

Evo sada vidim ovo pravilo:

3) integralno sagledati stvari - šta su glavni ciljevi naše aktivnosti

To bez pažljivog čitanja nije moguće postići.

Zato bi rezime ovog slučaja bio: jasko je prekršio pravilo 3), a uzrok je pravilo 9)

Pravila 3) i 9) su komplementarna.

[#16](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović prije 5 mjeseci](#)

10) Cilj i kontekst zadatka

Tačka "3) integralno sagledati stvari - šta su glavni ciljevi naše aktivnosti" o ovome detaljno govori.

Takođe i predhodna tačka - 9).

Ali mi je ovaj primjer ukazao da moramo imati pravilo koje **zvoni**.

Ovaj [primjer](#) ukazuje na probleme koji se mogu javiti ako se dovoljno ne misli o cilju i kontekstu zadatka.

[#17](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović prije 5 mjeseci](#)

S obzirom da je primjer dosta opširan, navešću najbitnije

Uvijek kod realizacije morate imati na umu:

1. Šta je (glavni) cilj ove aktivnosti ?
2. Šta korisnik (nalogodavac) želi ?
3. Koji je kontekst zadatka ?
 - ne možete na isti način pristupiti zadatku koji radite za korisnika sa osnovnim ugovorom i za korisnika sa zlatnim ugovorom
 - imajte na umu da nešto što referentu klijentu možete reći: "Uradi to ovako ...", direktoru klijentu isti zahtjev morate formulisati poštujući njegovu poziciju ("*možete* li to uraditi ovako ..."). Ako ništa drugo, radi se radi o čovjeku koji ima manje vremena nego ovaj prvi. Veza: [#20863](#)

#18

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

11) Zadovoljstvo korisnika

Kada radimo zadatke direktno za naše korisnike, mi smo dužni da postavimo sebi pitanje:

1. Šta korisnik od mene očekuje (ili šta je cilj mog zadatka - vidi tačku 10)
2. Šta je moja obaveza da mu ponudim (koji je njegov status)
3. Šta je optimalno rješenje ?
 - Optimalno rješenje je ono koje sa minimalnim angažovanjem naših resursa kod korisnika proizvodi zadovoljstvo našom uslugom.
 - Ono što korisnicima nudimo ovisi od ugovora koji sa njima imamo - ovisi o statusu korisnika.
 - Zato optimalno rješenje ne može biti za svakog korisnika isto.

11.1) Ključni faktor pristupa zahtjevu korisnika je njegov ugovor o podršci

Primjer: Korisnik prijavljuje problem koji mu predstavlja zastoje u radu u subotu poslijepodne. Insistira da se problem odmah riješi

Korisniku sa osnovnim ugovorom se taj zahtjev jednostavno neće rješavati. Korisniku sa bronzanim će se razmotriti uz odgovarajuću naknadu, ... korisniku sa zlatnim ugovorom će se rješavati odmah.

#19

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

12) Upotrebna vrijednost¶

Pravilo 6) kaže: bitno je utrošeno vrijeme, ali je najbitnija krajnja **korist**. Ta korist je upotrebna vrijednost našeg posla - naših operacija.

Upotrebna vrijednost je prvi put obrađena kod uputstava [#20882](#) 8).

Međutim, upotrebna vrijednost je karakteristika svakog posla. Svaki čestit posao ima upotrebnu vrijednost.

Ako posao napravi tako da se ne pazi na cilj - posao nema upotrebnu vrijednost.

Takvi se poslovi najčešće komentarišu sa: "Šta smo radili ništa, gdje smo bili nigdje".

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)



13) Test je obavezan

Ovo pravilo je praktično ponavljanje pravila [7](#)).

Takođe visoko korelira sa pravilom 10)

Kako je i sam izvršilac ovdje [uočio na ovom primjeru](#), stvar radi onda kada se (barem jednom

uvjerimo) da radi - kada napravimo test.

Test se mora uraditi barem jednom, nakon toga se možemo pozivati na rezultate predhodnih testova.

Tako recimo Uputstvo "radi" tek onda kada je prošlo testove korištenja (verificirano i postoji pozitivni review-ovi [#20833](#) 4c), 4d)).

Test je u visokoj korelaciji sa upotrebnom vrijednošću - tačka 12).

[#21](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

14) Vrijeme je ograničeno

Nijedan posao za realizaciju nema neograničeno vrijeme. Čestito posao podrazumjeva optimalno rukovanje sa vremenom.

9) 10) 11) 12) ukazuju na činjenicu da je određeni nivo kvaliteta i upotrebna vrijednost nešto što moramo sebi staviti kao cilj kod izrade zadatka. Međutim, ako u realizaciju ne uvrstimo vrijeme kao ograničavajući faktor, naš posao može ostati nedovršen.

[#22](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

15) Nisam siguran da znam šta je cilj, ŠTA i KAKO je zadatak najbolje uraditi

Tačka 9) ukazuje da je tumačenje zadatka stalni posao. Uzimajući u obzir ograničenost vremena 14) izvršilac mora što prije prepoznati opasnost da i pored svih napora nije siguran da je prepoznao ŠTA i KAKO uraditi u konkretnom slučaju. On tada treba da se obrati menturu/mentorima i traži pomoć.

Pomoć se traži u skladu sa [#20820](#). To znači da se mentoro jasno izlažu dileme na koje ste naišli te nude moguća rješenja do kojih ste vi došli.

[#23](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [5 mjeseci](#)

16) svjesna improvizacija i čestit posao

Improvizacija je često neminovna. Samo pravilo 14) - vrijeme je ograničeno, te 10) cilj i kontekst zadatka, ukazuje na potrebu da se svjesno improvizira.

Bitno je da rezultat bude najbolji mogući.

Primjer: [#20953](#)

U ovom primjeru sam odlučio da u nedostatku vremena, te činjenici da idem na odmor ne bi bilo pametno raditi upgrade atom-1 servera. Međutim kada sam došao do backup-a etc-a utvrdio sam da tu mogu i trebam nešto poduzeti da sebi i drugima olakšam život.

#24

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

15) Potpunost informacija, informacija je došla sa kašnjenjem, neočekivani novi momenti (koji mogu biti) bitni za realizaciju zadatka¶

Mi ne upravljamo ni sopstvenim, a kamo li vanjskim događajima.

u toku realizacije nekog zadatka često se dešava da nove informacije dolaze nakon što smo već načinili određene odluke na osnovu informacija koje su nam do tada bile dostupne.

Kojim god redom se stvari dešavale, sve informacije relevantne zadatak se evidentiraju i na odgovarajući način obrađuju.

Primjer: [obrada ponude](#)

#25

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

16) [dogfooding](#) - I mi smo korisnici, naša uputstva vrijede i za nas¶

Ako mi ne koristimo/primjenjujemo sopstvena uputstva, kako da očekujemo od korisnika da će ih oni koristiti.

Izvršiooci u bring.out imaju duplo veću odgovornost da se kod sopstvenih operacija drže uputstava:

1. prvi razlog je taj što uputstva prikazuju najbolju praksu¹, pa će time kvalitet i efikasnost njihovih operacija biti najbolja
2. drugi razlog je taj što sutra tu istu praksu trebaju demonstrirati korisnicima

Primjer: [Razrada crteža](#)

Da ovo nisam ja smislio nego je ovo općepoznata praksa koja ima svoj akronim [eat your own dog food](#)

¹ Ako se pokaže da uputstvo ne zadovoljava svoju svrhu, ono se mora mjenjati.

#26

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

17) priprema za zadatak predstavlja aktivnosti PRIJE realizacije

Uputstvo [#15009](#) kaže da se kod pripreme i realizacije obavezno stavi veza sa predhodnim koreliranim aktivnostima.

Priprema znači PRIJE.

Primjer: [aktivnost odjave hosta ns-2.out.ba](#)

Realizacija je započeta bez ijednog veznog ticketa.

Kao i većina aktivnosti, realizacija je u veliko određena postojećim stanjem:

- servisima koje host obezbjeđuje
- informacijama o lozinkama za pristup billing sistemu
- predhodnim aktivnostima u kojima su se otkazi hosta dešavali - to bi pomoglo da se ova aktivnost obavi koristeći PREDHODNA iskustva.

Izvršilac je uradio napamet što smatra dovoljnim. To je rezultiralo problemima tokom vikenda.

17) TEST funkcija

Vezano za predhodni primjer, ključni problem je što nije nikakav test funkcija koje ovise o hostu koji je stavljen van funkcije.

Treba primjetiti da su priprema i test usko vezane operacije. Da je izvršilac napravio potrebnu pripremu, vrlo je vjerovatno da ni test ne bi izostao, jer bi tada znao šta treba prekontrolisati.

Ovako smo imali realizaciju: "Izbaci pa ćemo vidjeti šta će se desiti".

Tačke 7) i 10) govore na istu temu. Ovim članom ponovo se ukazuje na bitnost test operacija.

[#27](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

18) Zabilježicu kad završim: NE NE NE !!!

uputstvo [#20863](#), tačka 14:

14) Svaki kontakt sa vanjskim svijetom započinje u redmine-u

Ovaj pristup realizaciji pretpostavlja da se redmine konsultuje pred i toku realizacije zadatka.

Da li će se odmah zapisivati u redmine ili stavljeti bilješke na radne listove, to ovisi o kontekstu izvršenja i subjektivnim preferencijama izvršioca.

bring.out procedure ne koriste redmine kao sistem za izvještavanje - za ono što se desilo. To je alat koji se OBAVEZNO koristi za pripremu za zadatak, za komunikaciju u izvršenju.

Retroaktivne bilješke su za veliku grupu operacija indikator da se sistem ne koristi na pravi način.

[#28](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

19) princip uniformnosti

Uniformnost omogućava da način izvršenja standarnih operacija minimalno ovisi o izvršiocu.

Ona takođe omogućava jednostavniju koordinaciju između izvršilaca i generalno brže operacije.

Primjer: <http://redmine.bring.out.ba/issues/21343#note-6>

Na osnovu ovog primjera napravio sam dogranju uputstva [#20851](#) "konvencije imenovanja objekata - tehnički poslovi".

Kompletno uputstvo [#20851](#) bazirano je na principu uniformnosti.

[#29](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

20) "use case" čestit posao

[#21547](#)

[#30](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [oko 1 mjesec](#)

21) "use case" ZAŠTO

Zašto nam se problem morao opet desiti pa tek onda da djelujemo.

zašto ? ne znam.

[#21573](#)

Ono što se može uočiti da u redmine-u imamo informacije ali ih dovoljno ne koristimo.

[#31](#)

Izmjenjeno od [Ernad Husremović](#) prije [29 dana](#)

22) proaktivno djelovanje

O proaktivnom djelovanju sam već govorio u uputstvu o eksternoj komunikaciji. Međutim to je jedan o baznih principa rada u ovoj firmi, pa ću ga navesti ovdje:

Primjer:

- <http://redmine.bring.out.ba/issues/21616#note-26>

Komentar:

Kolegica je uočila nedostatak ali nema namjeru da nešto poduzme po pitanju njegovog rješenja. Neko drugi valjda treba izdati nalog ... U bring.out nema neko drugi. Vi ste i prvi i drugi i treći.