

Основы виртуального обслуживания – Черновик на ноябрь 2024

Введение

- Что представляет из себя данный ресурс (ресурс разработан исходя из необходимости компактного изложения самого материала и необходимости отразить в нем все важные материалы).
- Что такое виртуальное обслуживание?
- Зачем нам может понадобиться виртуальное обслуживание?
- Краткая история виртуального обслуживания, включая одобрение на ВКО 2023 функционирования онлайн групп.
- Какие термины/язык мы собираемся использовать? (глоссарий представлен в конце документа).
- Ссылки на другие ресурсы.

Онлайн группы и их роль в системе обслуживания

- Принципы участия онлайн групп в местных органах обслуживания.
- Какие необходимо выработать механизмы для вступления онлайн группы в местный орган обслуживания (возможно какой-либо местный орган обслуживания подходит группе лучше, чем другой, поэтому группе может потребоваться время на то, чтобы найти подходящий орган обслуживания)?
- Какое обслуживание могут предоставлять онлайн группы? Это может включать в себя информирование общественности, онлайн встречи по панели БУ и т.д.?
- Соотношение виртуальных и очных групп в Сообществе.
- Проблемы, с которыми сталкиваются онлайн группы, входящие в местный орган обслуживания: члены АН из одной местности участвуют в принятии решений по вопросам, касающиеся другой местности; трудности с посещением очных рабочих собраний; поиск путей вовлечения удаленных членов АН в работу по обслуживанию.
- Преимущества участия онлайн групп в местных органах обслуживания: более широкое групповое сознание при более активном участии; члены онлайн групп могут обладать техническими навыками, которые необходимы в виртуальном обслуживании.

Органы и комитеты виртуального обслуживания

- Когда собираться онлайн, а когда очно?
- Как создать орган виртуального обслуживания.
- Варианты объединения органов виртуального обслуживания по признаку: языковой принадлежности, часовых поясов, географического расположения, общих нужд – есть еще варианты?
- Варианты взаимодействия органов виртуального обслуживания с более широкими структурами обслуживания. Какие рекомендации можно предложить? Некоторые из них могут подойти лучше, чем другие – поиск подходящего органа обслуживания может занять некоторое время.

Примеры виртуального обслуживания

Расскажите о потенциально возможном росте в служении, используя реальные примеры из любой точки земного шара. Включите примеры того, как местности, регионы, зоны и Мировые службы АН могут быть эффективнее для решения различных задач.

- Мероприятия, проводимые комитетом/подкомитетом по связям с общественностью.
- Панели БУ (собрания комитетов/подкомитетов БУ).
- УДО, как одно из направлений деятельности в БУ.
- Виртуальное спонсорство.
- Информирование общественности в онлайн формате.
- Проведение онлайн семинаров и презентаций АН.
- Переводы.

Виртуальное сотрудничество

- Сокращение географических расстояний.
- Повышение доступности.
- Обмен опытом.
- Объединение усилий для удовлетворения общих нужд.

Проблемы и преимущества органов виртуального обслуживания

- Проблемы органов виртуального обслуживания: технические проблемы, стоимость доступа в Интернет в некоторых местных сообществах АН, разница в часовых поясах.
- Преимущества органов виртуального обслуживания: более доступно для доверенных служащих, которые географически удалены или имеют дополнительные потребности, технологически удобно, новые способы предоставления обслуживания.
- Успешные методы по взаимодействию региональных органов обслуживания (проходящие очно) с виртуальными местными органами обслуживания: преодоление сомнений, способы интеграции виртуального и очного обслуживания, в чем схожесть виртуального и очного обслуживания?
- Лучшие рекомендации для виртуального обслуживания: то, что работает в одних местах, может не работать в других – предложите варианты.

Смешанные собрания по обслуживанию

- Что такое смешанные собрания по обслуживанию?
- Как смешанные собрания могут помочь в предоставлении обслуживания?
- Общие технические проблемы.
- Общие проблемы фасилитации.
- Основы для технического обеспечения.

Виртуальное движение денежных средств

Мы готовим отдельный материал по этой теме, поскольку это, по-видимому, касается всех органов обслуживания, а не только тех, которые функционируют виртуально. Ссылка на этот материал будет размещена в разделе «Основы виртуального обслуживания». Если у тебя есть какие-либо дополнительные соображения по поводу виртуального движения денежных средств, ты можешь поделиться ими здесь.

- Движение денежных средств – что говорится в литературе о внесении пожертвований другим уровням обслуживания?
- Варианты для внесения пожертвований онлайн.
- Поддержание подотчетности.
- Виртуальные банковские счета – лучшие рекомендации.
- Сосредоточьтесь на общих принципах/традициях, а не на специфике, которая может меняться в зависимости от места: инклюзивность, доступность, подотчетность.

Виртуальные мероприятия

В зависимости от всего объема «Основ виртуального обслуживания» данная тема может стать отдельным кусочком материала, на который будут даны ссылки. Если у тебя есть какие-то мысли по поводу виртуальных мероприятий, ты можешь поделиться ими здесь.

- Планирование мероприятий виртуально.
- Проведение мероприятий виртуально.
- Внедрение виртуальных элементов в очные мероприятия.

Лучшие рекомендации

- Руководство по владению учетными записями на платформах для проведения собраний.
- Остерегайтесь избыточности и сосредоточенности только на одной или двух платформах.
- Доступ к паролям и учетным записям.
- Осведомленность об ограничениях на передачу данных в некоторых регионах мира.
- Составление расписания онлайн собраний.
- Использование искусственного интеллекта при ведении протокола служебных собраний, включая рекомендации по соблюдению принципа анонимности при осуществлении аудио/видео записи собраний.

Обучение

- Какое обучение необходимо?
- Какие органы обслуживания могут проводить обучение?
- Виртуальное наставничество для менее развитых органов обслуживания.
- Форматы для обучающих ресурсов.

Виртуальная коммуникация

- Роль веб-сайтов и облачных хранилищ файлов при виртуальном обслуживании.
- Списки электронных почт и мессенджеров.
- Социальные сети.