

TAK AKO? MAILOM ČI CEZ ICQ?

*Filip, pod' sem a vysvetli mi, že prečo si tam nevolal
a miesto toho poslal mail?*

Meno Priezvisko

Slovenská technická univerzita
Fakulta informatiky a informačných technológií
Ilkovičova 3, 842 16 Bratislava
Autor[zavináč]mail[.]com

Abstrakt. *Ako tak plynie čas, ľudstvo stojí stále pred novými a novými výzvami, ktoré naberajú na komplexnosti. Riešenie stále zložitejších problémov je odkázané nielen na úsilie jednotlivca ale najmä aj na úsilie kolektívu. Práca v kolektíve môže byť efektívna najmä pri správnej výmene informácií medzi jednotlivými členmi. Lenže ako takúto komunikáciu organizovať? Aké sú jednotlivé formy prenášania informácií a aké majú výhody a nevýhody? Kedy sú jednotlivé formy dostatočne efektívne a majú v danej chvíli aj skutočne vzdelávací charakter? Práve hľadanie odpovedí na tieto otázky bude predmetom tejto eseje.*

Kľúčové slová: *komunikácia v tíme, distribúcia informácií, prostriedky vzdelávania*

Úvod

Žijeme vo svete informácií. A nemyslím tým to, že žijeme v informačnom veku. Informácie sú proste všade. Úplne všade. V tejto chvíli si ich práve čítaš alebo Ti už dokonca aj nejaké iné prebehli hlavou. Možno máš práve otvorené okno a počuješ nejakú peknú melódiu spevavého vtáctva. Možno Ti aj napadlo, že forma (nielen) človeka je uchovaná v DNA. Dokonca sa vraví, že jediným zmyslom života je zanechanie nejakej informácie. Áno, informácie vládnu svetu a výmena informácií je permanentný proces hoc si to možno ani neuvedomujeme.

Jednou z tých viac vedomých alternatív výmeny informácií je aj komunikácia. To znamená aktívna (alebo aj pasívna) výmena informácií určitým spôsobom a s konkrétnym cieľom.

V tejto eseji nás bude primárne zaujímať práca v tíme a komunikácia v rámci kolektívu nielen za účelom vzdelávania jednotlivých členov tímu. Povieme si niečo o historických koreňoch distribuovaného vzdelávania, o súčasnej dobe a prostriedkoch, ktoré nám pomáhajú pri kolektívnej práci a vzdelávaní. Rozoberieme si aj niektoré vybrané formy, zhrnieme ich pozitíva a negatíva a zamyslíme sa, že kedy je ktorá forma komunikácie optimálna a kedy nie.

Niečo z histórie

Už od nepamäti bol vzdelávací proces založený na bezprostrednom kontakte medzi školiteľom a školeným. Možno sa teraz niekto zarazí a začne uvažovať, že učiť sa môže človek aj sám. Iste, ale treba si uvedomiť, že človek sa rodí „čistý“ a ničím nezaťažený a od narodenia „nasáva“ informácie zo svojho okolia. Tým chcem povedať to, že v konečnom dôsledku je našim učiteľom najmä život sám. Držme sa však v ľudských intenciách a povedzme priamo, že práve komunikačná forma „tvárou v tvár“ (face to face) až „donedávna“ prevládala nielen pri organizácii kolektívnej práce aj aj čo sa týka samotného vzdelávania.

Istotne mi dáte za pravdu, keď poviem, že ten kto kedysi vedel čítať a písať tak bol v podstate za vodou a mal veľa možností ako sa uplatniť. Môžeme byť radi, že po rokoch temna konečne prišla renesancia a trochu neskôr aj priemyselná revolúcia. Práve tu nastáva revolučný zlom [4]. Vzdelanosť obyvateľstva rastie (uvažujme najmä v kontexte „západného“ sveta) a počet gramotných ľudí pribúda. Môže za to najmä vynález tlačiarenskeho stroja, ktorý zásadne mení pohľad na šírenie informácií v rámci väčšej skupiny ľudí. To pravé orechové nás však čaká až v období priemyselnej revolúcie a najmä vynález rádia a televízie. Tu dám do pozornosti najmä spojenie „masové šírenie informácií“, aby sme si lepšie uvedomili ten zásadný rozdiel oproti minulosti. Spočiatku prevládalo rádio a to nielen z historických dôvodov ale aj ekonomických. Ešte to trvalo dosť dlho kým sa televízia stala istým informačným štandardom.

Práve rádio a televízia poslali našu civilizáciu do naozaj informačného veku, ktorého rozmach dokumentuje hádam súčasnosť v podobe už neodmysliteľného používania počítačov a internetu. Práve tieto „médiá“ budú pre nás zaujímavé z pohľadu koordinovania tímovej práce a kolektívneho vzdelávania.

Formy komunikácie

Nachádzame sa teda v modernom veku počítačov. Presnejšie ešte pred dobou internetu. V tých časoch bolo úplne bežné, že práca na projekte sa realizovala, povedzme, že v bezprostrednej blízkosti všetkých zúčastnených včítane lídrov, developerov, testerov atď [2]. S nástupom internetu prišli ďalšie možnosti ako kolektívne pracovať na spoločnom ciele.

A nejde len o kolektívnu a prácu ale aj o kolektívne vzdelávanie. Je zrejmé, že práve kolektívne vzdelávanie je jednou z efektívnych možností ako možno jednotlivca hlbšie

obohatiť o určité vedomosti [1]. Práve komunikácia môže byť kľúčový element k úspechu. V tabuľke nižšie sú načrtnuté jednotlivé formy komunikácie v tíme [2]. Nižšie sa k niektorým z nich vyjadríme a okrem jednotlivých charakteristík uvedieme aj nejaké benefity a porovnania.

Tab. 1 Formy komunikácie

Nástroj	Príklady	Použitie a výhody	Vnem / forma
Instant Messaging a chat	ICQ, Yahoo Messenger, MSN, AOL instant, Internet relay chat, ...	Okamžitá interakcia, Menej rušivé ako telefonovanie, Nízka cena, Ľahká konfigurácia, Okamžitá informácia o dostupnosti používateľa	Vizuálny vnem Text, Obmedzená grafika
Groupware	Lotus Notes, MS Exchange, ...	Kontaktlist, Kalendár, Organizácia stretnutí	Vizuálny vnem
Vzdialený prístup	NetMeeting, WebEx, Remote desktop, pcAnywhere, ...	Možnosť kontrolovať vzdialené PC	Vizuálny vnem, audio, dotyk
Web konferencia	NetMeeting, WebEx, Citrix GoToMeeting, ...	Živé audio a video, Interaktívna tabuľa, Zdieľanie aplikácií.	Vizuálny vnem, audio, video
Prenos súborov	Prenos cez FTP, Webstránky s možnosťou uchovania dát, Intranet	Zdieľanie súborov	V závislosti od obsahu
Email	Rôzne platené alebo neplatené emailové služby	Odosielanie správ a súborov	Vizuálny vnem, možnosť priložiť audio, video alebo iný typ súboru
Telefón	Klasické telefónne služby, VOIP	Priame volanie, konferenčné hovory, pri VOIP nižšia cena	Audio

V súčasnosti je jedným z najpopulárnejších a najpoužívaných prostriedkov inštantný chat. To jest komunikácia pomocou relevantného programu (viď tabuľku 1) s pomocou ktorého môžeme mať zoznam používateľov, s ktorými môžeme komunikovať textovou formou a s podporou limitovanej grafiky. Treba povedať, že takáto komunikácia je synchronná teda sa očakáva, že druhá strana má hneď k dispozícii správu a môže dynamicky hneď reagovať. Nevýhodou je ak sú členovia v rôznych časových pásmach tak takáto komunikácia môže strácať svoje opodstatnenie, avšak alternatívou môže byť email o ktorom si napíšeme nižšie.

Osobne sa nazdávam, že táto forma komunikácie je veľmi efektívna, najmä ak si človek potrebuje rýchlo a zreteľne odovzdať informácie. To sa isto netýka partnerských hádok a z vlastnej skúsenosti vám môžem povedať, že horšia hádka môže už byť len cez

sms. V tomto prípade voľte radšej telefonát, predsa len cez chat sa emócie prenášajú ťažšie respektíve nezriedka sú také podporné prostriedky skôr nedostatočné.

Odhladnuc od citivo založených vzťahov, je to veľmi dobrá forma avšak nie pre všetko. Sú isté problémy, ktoré sa predsa len opisujú ťažko, respektíve niekedy je dobrý problém priamo vidieť (obrázok obrazovky) ako ho nejakým spôsobom opisovať.

Keďže chatovať môžu aj viacerí ľudia naraz, môže sa stať, že diskusia môže byť občas chaotická a neprehľadná a tým v podstatej aj menej efektívna [4].

Momentálne pracujem v nadnárodnej firme a náš tím je jedným z mnohých, ktoré sú roztrúsené po celom svete a verte, že nezriedka je takáto možnosť komunikácie vyslovene požehnaním. Samozrejme ako jazyk používame angličtinu. Avšak nie každý má takú dobrú schopnosť vyslovovať jasne a zreteľne. Pekným príkladom je, keď potrebujete komunikovať s niekým, kto je napríklad z Indie. Odmyslime si teraz potencionálne poruchy pri telefonickom prenose, akými sú napríklad šumy a podobne. Jednoducho niekedy nie je vôbec možné, pomocou telefónu, tomu druhému porozumieť práve kvôli zlej výslovnosti. A práve inštantný chat je skvelou možnosťou, ako tieto komunikačné problémy obísť. V konečnom dôsledku sa to môže týkať aj zahraničných študentov, ktorí participujú na nejakom tímovom projekte. Ako jeden z nich povedal, je to preňho jednoduchšie, keď sa odstráni pomyselná bariéra nedobrej výslovnosti [1].

Ďalej si stučne povieme niečo o groupware. Tento softvér umožňuje skupine ľudí zdieľanie prostriedkov na plánovanie nielen komunikácie medzi ľuďmi. Osobne si nespomínam, že by som takýto prostriedok niekedy použil, preto sa k nemu neviem celkom dobre vyjadriť, ale myslím si, že jednotlivé možnosti groupwareu možno parciálne nájsť aj v iných, tu uvedených, formách komunikácie.

V rámci istého experimentu [2] bol využitý aj vzdialený prístup ako istá forma komunikácie. Predsa len ide o dosť sofistikovaný spôsob. Asi každému by sa páčilo, keby mal páľčivý problém a niekto by sa mu priamo pripojil do PC a „vizuálne“ mu vysvetlil alebo poradil ako riešiť problém. Nehovoriac, že sa takéto praktiky používajú aj priamo na riešenie problémov.

Webkonferencia je zaujímavý spôsob komunikácie nielen v rámci riešenia istého tímového projektu ale aj v rámci vzdelávania. Sám som absolvoval takéto školenie, kde nám prednášal inštruktor z USA. Trochu mi ho prišlo ľúto, keďže nám začínalo školenie o deviatej a jemu asi o tretej ráno, keďže sa nachádzal v inom časovom pásme. V konečnom dôsledku išlo o klasickú prezenciaciu. To jest na obrazovke vzdialene prehádzoval listy a celý čas sme ho počúvali cez audio kanál. Keďže medzi nami ten inštruktor fyzicky nebol, tak sme časom strácali pozornosť a začali sa baviť ak vyvetľoval niečo nezaujímavé alebo už známe. Osobne sa nazdávam, že takáto forma vzdelávania musí mať aj ďalší element, ktorý donúti študentov participovať aj aktívne. V našom prípade nás v druhej polovici školenia čakali interaktívne cvičenia. To jest sme dostali login a heslo do istej webovej aplikácie a tam sme mali vo flashovom prehliadači konfigurovať sieťové smerovače a prepínače. Veľmi dobrá vec je možnosť písať na tabuľu hoc pokiaľ viem, túto možnosť mal vtedy len inštruktor. Celkom by som označil túto formu za zaujímavú ak nie je možné zohnať priamo fyzicky inštruktora (ten náš bol jeden z mála certifikovaných na svete tak preto ten spôsob školenia). Treba však do takejto formy zakomponovať aj aktivitu na strane študentov.

Prenos súborov je vhodný ak istá skupina ľudí pracuje na projekte a potrebujú zdieľať rovnaký diskový priestor, respektíve súbory. V podstate v tomto prípade ťažko hovoriť o nejakej komunikácii, skôr ide len o možnosť ako zdieľať istý typ informácií.

Dostávame sa k veľmi rozšírenej forme komunikácie a tou je práve posielanie emailov. Táto forma komunikácie je asynchrónna [2] to jest nie je nutná okamžitá účasť druhej strany. Ako to už bolo naznačené vyššie, výhodné je to pre skupiny ľudí v rôznych časových pásmach. Veľkou výhodou je aj fakt, že možno okrem správy posieľať aj súbory aj keď v obmedzenej veľkosti. Na väčšinu vecí to aj tak stačí. Z vlastnej skúsenosti môžem povedať, že toto je taký univerzálny komunikačný nástroj. Vo firemnom prostredí slúžia emaily aj ako oficiálny dokument. Asi ťažko by ste niekomu dokazovali, že vám niekto niečo povedal cez telefón pokiaľ si to práve nenahrával čo by asi tiež nebolo „kóšer“ najmä ak má človek primárne dobré úmysly.

V našom tíme je práve emailová komunikácia najpoužívanejšia. Práve kvoli praktickosti a prehľadnej skladovateľnosti informácií. Je však veľa prípadov kedy chce človek konzultovať isté veci skor osobnejšie a okamžite, aspoň ja vtedy využívam chat s kolegom.

Posledná forma, ktorú spomenieme je telefonovanie. Všetci to dobre poznáme, dokonca aj tí, ktorí veľmi nefandia IT technológiám. Z vlastnej skúsenosti môžem povedať, že práve táto forma je najefektívnejšia ak potrebujeme, aby niekto začal na druhom konci sveta čo najskôr konať. Áno, je to tak. Môžete človeku poslať email ale on nemusí odpísať. Môžete mu napísať na komunikátor (icq atď) ale tam sa tiež nemusí prejaviť. Keď má človek veľa práce alebo jednoducho nechce alebo nemôže z nejakého dôvodu kooperovať, tak práve telefón môže byť dobré riešenie ako sa s niekým ihneď skontaktovať. Možno si teraz pomyslíte, že veď aj telefón možno nezdvihnúť. To je pravda ale treba si uvedomiť, že (mobilné) telefóny sa stali takou bežnou súčasťou našich životov, že niekedy s nimi spávame a sú pritom stále zapnuté. Ale aby som prešiel k podstate, tak keď vám niekto raz zdvihne tak ste svojim spôsobom nútení komunikovať. Takisto aj reakcie sú okamžité ak to porovnáme s emailami alebo chatovaním. Preto nám vo firme prízvukujú, že ak sa stane niečo veľmi vážne tak máme okamžite telefonovať, ak je to teda možné. Toto sa stáva aj keď je nejaký problém a niekto si s ním nevie rady. Okamžite sa organizuje konferenčný hovor, pričom každý tím musí dedikovať aspoň jedného člena, aby sa nejaký globálny problém čo najskôr vyriešil. Práve nutnosť okamžitej reakcie je veľkým plus pri takýchto doslova až kritických situáciách.

Ešte pred záverom by som rád upozornil na jednu zaujímavú vec. Človek by sa nazdával, že horeuvedené možnosti komunikácie sú viacmenej fixované na PC (aplikácie). V dnešnej dobe vidíme ako rýchlo sa vyvíjajú mobilne komunikačné prostriedky a dnes už nikoho neprekvapí keď má niekto v mobile internet, fotoaparát či videokameru. Ak si toto uvedomíme, v podstate človek za istých okolností môže hocikedy a hocikde využívať všetky vyššie uvedené prostriedky komunikácie tak ako to bolo napríklad odskúšané na projekte [3]. Pekným príkladom takéhoto používateľa je môj spolužiak z tímu, ktorého skoro stále vidím online aj keď nie je doma za PC.

Záver

Opísali sme najpoužívanejšie formy komunikácie v tímoch, ktoré participujú na spoločnom projekte a brali pri tom do úvahy aj ich vzdelávací aspekt. Podľa výskumu [4] sú najefektívnejšie synchronne formy, to jest práve také ktoré poskytujú možnosť okamžitej odozvy (to jest všetky vyššieuvedené okrem email komunikácie). Treba si však uvedomiť, že ten výskum bol realizovaný na skupine osôb, ktoré mohli používať práve jeden typ komunikačnej formy. Nikto z nás by nechcel byť takto obmedzený a v konečnom dôsledku si každý vyberá práve tie formy, ktoré sú mu v danej chvíli nielen blízke ale aj užitočné (efektívne). Jednoznačná odpoveď na otázku, že ktorá forma komunikácie v tíme je najvhodnejšia, zrejme nie je,

V každom prípade je voľba komunikačných prostriedkov v tíme vecou dohody jednotlivých členov. Kľúčom k úspechu nemusí byť práve forma ale skôr intenzita a obsah komunikácie.

Použitá literatúra

1. Čubranić, D., Storey, Margaret-Anne D., Ryall, J.: A Comparison of Communication Technologies to Support Novice Team Programming. *Proceedings of the 28th international conference on Software engineering*, (2006) 695 - 698.
2. Rita, T.M., Page, J.M., Bharathi, M.C., Austin, T.L.: Communication Tools for Distributed Software Development Teams. *Proceedings of the 2007 ACM SIGMIS CPR conference on Computer personnel research: The global information technology workforce*, (2007) 28-35.
3. Im, K., Im, T.: Increasing Team Collaboration Using a Mobile Device-Based Communication Tool: *Proceedings of the 47th Annual Southeast Regional Conference*, (2009), Article 59.
4. Amponsah, K.: Patterns of Communication and the Implications for Learning among Two Distributed-Education Student Teams: *Proceedings of the 21st annual international conference on Documentation*, (2003), 20-27.

Annotation

So how? By email or icq?

As the time goes, the mankind is still facing a new and new issues, which complexicity is still increasing. The solution of these issues is beign taught not only by a single person but usually by a group of people, a team. Work in team can be effective only when proper information exchange is being used. But how to organize the communication in team? What are possibilities for the team in the area of communication. What are advantages and disadvatages of different types of communication means? When the form is suitable not only for work but also for the education of team members? Finding answers to these questions is goal of this essay.