

VIAC KOMUNIKAČNÝCH PROSTRIEDKOV NEZNAMENÁ LEPŠIU KOMUNIKÁCIU

*Ako sa hovorí, všetkého veľa škodí. Teda ani
využívanie veľkého počtu komunikačných
prostriedkov nemusí predurčovať efektívnosť
komunikácie.*

Lukáš Turský

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

Abstrakt. Dnešné nepreberné množstvo komunikačných prostriedkov, ktorými sme obklopení nám navodzuje myšlienku existencie univerzálneho komunikačného prostriedku. V rámci rozobratia problematiky množstva prostriedkov sú v eseji identifikované dva extrémne prístupy komunikácie. Zároveň je zavedená myšlienka komunikačného plánu ako istého základu pre popísanie spôsobu komunikovania. Na základe identifikovaných prístupov je navodená otázka aký prístup a prostriedky použiť pre manažment komunikácie v menšom a agilnejšom projektovom tíme. Esej uvádza príklad výberu prostriedkov pre konkrétny tím, pričom sa sústreďuje predovšetkým na možnosti využitia sociálnej siete ako určitej formy neformálneho univerzálneho prostriedku pre komunikáciu. Popísané sú konkrétne výhody, ktoré vyplývajú z použitia sociálnej siete na tímovom projekte, spolu s nedostatkami a ohraničeniami. Záverom je vyhodnotená správnosť výberu sociálnej siete, pričom sa esej pozastavuje nad otázkou, či sú členovia tímov schopný aj vďaka vybranému prostriedku lepšie komunikovať.

Kľúčové slová: komunikačný kanál, komunikačné prostriedky, komunikačný plán, komunikácia v agilnom tíme

Komunikačný problém v dnešnej dobe

Keby som mal jednou vetou zhrnúť svoj pohľad na problém, ktorému podľa mňa čelia všetky komunikačné prostriedky v dnešnej dobe, najskôr by to bola takáto veta: „*Neexistencia univerzálneho komunikačného prostriedku.*“. Ide o názor, že ani jeden prostriedok neposkytuje univerzálny prístup pre komunikovanie s ostatnými účastníkmi. Pokiaľ sa nad tým zamyslíme, všetky ďalšie problémy, o ktorých sme mohli počuť z pohľadu využívania komunikačných prostriedkov by sa dali odvodiť z tohto názoru.

Nechcem sa pravdaže v rámci tejto eseje zaoberať všetkými takýmito problémami, ale skôr som si konkrétne vybral jeden, ktorý ma nedávno nielen ohúril ale aj dobre potrápil na našom tímovom projekte. Jeden, o ktorom si myslím, že dnes ovplyvňuje mnohých ľudí, vývojárov a tímové projekty obzvlášť, a tým je *množstvo komunikačných prostriedkov*, z ktorých si môžeme vyberať, a ktorých existencia sa podľa môjho názoru snaží vyplniť práve to prázdne miesto po už spomenutom univerzálnom prostriedku.

Aký by to ten univerzálny prostriedok mal byť, to už nechám na ľudí skúsenejších v tejto sfére, ale skôr si položíme otázku, do akej miery sa s dnešnými komunikačnými kanálmi vieme priblížiť tejto idey. Teda či na základe množstva použitých komunikačných kanálov a obzvlášť spôsobu ich použitia vieme efektívne docieľiť, že komunikácia bude úspešná.

Množstvo komunikačných prostriedkov

Ako som už spomínal, v bežnom živote sa stretávame s množstvom komunikačných prostriedkov, ktoré nám značne uľahčujú život. Podľa mňa však táto skutočnosť v prípade využívania týchto prostriedkov ako hnacej sily pre projektové tímy a teda aj pre zdravý životný cyklus vývoja projektu býva mnohokrát na škodu.

Jednoducho máme príliš veľa prostriedkov pre komunikáciu. Či už formálnych a neformálnych, alebo priamych a nepriamych. Veď si len vezmeme s čím všetkým sa denne stretávame ako je napr. Email, sociálne siete typu Facebook, textové správy, telefónne hovory, rôzne služby pre chatovanie a IM klienti. A toto všetko považujem len za všeobecne používané prostriedky, pokiaľ si vezmeme, že v rámci firiem sa používajú mnohé ďalšie nástroje na manažment projektov až ma z toho zamrazí.

V nasledujúcej časti by som sa chcel sústrediť na komunikačné možnosti z pohľadu menších a mnohokrát agilnejších tímov. Obzvlášť by som sa chcel špecificky zamerať na možnosť využitia sociálnych sietí ako vcelku nového komunikačného prístupu a dopad ich použitia na vývoj a zefektívnenie komunikácie pre potreby menšieho tímu, akým je aj ten náš.

Komunikačný plán ako základ

Aký dopad by malo na projekt, pokiaľ by si dvaja členovia tímu, obaja zodpovední za rôzne oblasti projektu, nevedeli odkomunikovať svoje názory? Určite sa to už stalo viacerým, rovnako ako sa to stávalo aj mne na začiatku projektu. Práve preto považujem za potrebné mať v tejto oblasti zadefinovaný určitý štandard komunikovania, ktorý sa v rámci tímu má používať. Neviem ako iní, ale ja by som ako štandard označil práve

komunikačný plán hlavne preto, lebo je to dokument, ktorý by mal existovať pre každý poriadny menší alebo väčší projekt a patrí ku kľúčovým prvkom pri úspešnosti projektu.

Takýto plán by mal byť neskôr záväzne braný ako popis manažmentu komunikácie v tíme, nehľadiac na to, že sa niečo môže navrhnúť alebo spraviť lepšie. Chcel by som uviesť časti, ktoré boli zakomponované v rámci nášho plánu a to sú:

- aká je stratégia a cieľ projektového komunikovania
- aký komunikačný prostriedok používať a v akých prípadoch
- aké sú role a zodpovednosti v tíme
- priebeh mítingov ohľadom stavu projektu a ich frekvencia
- priebeh mítingov ohľadom vykonanej prehliadky produktu
- stretnutie k uzatvoreniu projektu

Viac či menej komunikačných prostriedkov

Je jasné, že možností zostavenia komunikačného plánu a teda výberu komunikačných prostriedkov je skutočne veľa, avšak považujem za vhodné spomenúť si aspoň dva extrémne rozdielne prístupy pri ich využívaní, s ktorými som sa už bohužiaľ mohol aj osobne stretnúť pri vývoji projektov.

Mikromanažovanie všetkých komunikačných detailov na projekte

- povolenie príliš veľkého počtu komunikačných prostriedkov
- zaznamenávanie a reportovanie všetkých informácií týkajúcich sa projektu
- nesprávne pochopenie použitých prostriedkov
- efektívny čas členov takto býva využitý na nekreatívnu administratívu
- nastáva „*communication overloading*“
 - väčšinu času členov tímu a najmä vývojárov zaberá manažment komunikácie
 - prehnané zaznamenávanie vykonávanej práce a jej komunikovanie ostatným členom a nadriadenému
- príliš komplexný a detailný komunikačný plán
- zbytočné použitie viacerých kanálov pre určitú oblasť projektu

Neriešenie otázky komunikácie

- podcenenie potreby stanovenia komunikačného plánu
- slabé stanovenie kritérií pre komunikovanie informácií
- využívanie malého počtu prostriedkov (v horšom prípade len jedného)
- neexistencia pravidiel, každý komunikuje ako vie a uzná za vhodné
- veľká strata času pre skonsolidovanie komunikovaných správ

Hoci sú to extrémne prístupy, každý z nich môže mať kus svojej pravdy. A tak ako som vyslovil názor, že neexistuje univerzálny prostriedok, vyslovím aj domnienku, že všeobecne nevieme povedať aký je ideálny počet použitých kanálov pre komunikáciu. Všeobecne však viem na základe viacerých štúdií povedať, koľko komunikačných kanálov by bolo vhodné použiť pri danom počte členov v tíme. Pre výpočet bola zostavená

formula, ktorá je celkovo jednoduchá, no zaujímavý je veľký dôraz, ktorý sa skôr kladie na príjemcu správy ako na odosielateľa.

Formula: Počet komunikačných kanálov = $[N * (N-1)] / 2$, kde N je počet členov. Pri našom počte členov $N=6 \Rightarrow$ máme 15 komunikačných kanálov, pričom tu pod komunikačným kanálom nemyslím nový spôsob komunikácie, ale skôr ideálny počet komunikačných väzieb medzi všetkými členmi tímu.

Pre aký prístup sa rozhodnúť

Pokiaľ sa všetka komunikácia umiestňuje do jedného komunikačného prostriedku, bez akýchkoľvek pravidiel a s ešte prípadným posielaním notifikácie, tak informácie začnú byť neprehľadné a neustála notifikácia únavná. Donedávna sa pre väčšinu komunikácie v rámci tímov využívali najmä elektronické systémy pre sledovanie projektu a emailová komunikácia, avšak s nástupom diverzity tímov a najmä z príchodom sociálnych sietí, ktoré predstavujú spôsob ako rýchlo a pohodlne zaznamenávať informácie, sa toto rozdelenie začína pomaly meniť.

Prvotný návrh plánu v našom tíme bol skutočne zameraný na využívanie množstva kanálov podľa už spomínanej formuly. Myslím však, že pre náš projekt nemalo veľký zmysel využívanie viacerých možností komunikovania, keďže by to v konečnom dôsledku podľa môjho názoru len viedlo ku spomínanému „communication overloadingu“ a teda ku zníženiu efektívnosti práce na projekte. Preto sme sa nakoniec rozhodli ísť cestou druhého už spomínaného prístupu. Konkrétne sme pre potreby agilnejšieho vývoja v tíme, kedy sa špecifiká nášho projektu môžu veľmi rýchlo zmeniť, zvolili taktiku výberu jedného prostriedku pre každú typ komunikácie, ako to môžeme vidieť v **Tab. 1**.

Teda použili sme menej komunikačných prostriedkov, avšak s vyšším záberom a efektívnosťou. Aby sme toto mohli uskutočniť, uvažovali sme celkovo o použití jedného masívne dostupného, ale neformálneho prostriedku, akým nakoniec bola práve sociálna sieť. Preto výber neformálneho prostriedku, lebo podľa mojej skúseností, je práve neformálna a neverbálna komunikácia najčastejší typ komunikácie v tíme.

Tab. 1. Príklad výberu komunikačných prostriedkov pre potreby konkrétneho tímového projektu.

Typ komunikácie	Formálna	Neformálna
Priama	Formálne stretnutia	Neformálne stretnutia
Nepriama	Google Groups	Facebook
	Redmine ako nástroj pre manažment projektu	

Prečo využiť práve sociálne siete

Myšlienka využitia najrozšírenejšieho média, o ktorom s istotou viem, že skôr či neskôr sa k nemu môj kolega dostane, bola kľúčovou vlastnosťou výberu sociálnej siete akou je Facebook. Môžem smelo tvrdiť, že hoci sociálne siete nie sú vždy vhodné a dokonca sú častokrát aj zakázané v stredných a väčších firmách, pre potreby dorozumievania sa v agilných tímov môžu byť ideálnou voľbou.

Bližšie k pohľadu výhod, rizík a limitácií sociálnych sietí a ich dopadu z pohľadu softvérového inžinierstva sa venuje článok [3]. Naopak konkrétne využitie je rozobrané v štúdií, kde môžeme vidieť experiment so zavedením používania sociálnej siete pre menší projekt [1]. Bohužiaľ výskumy stále potvrdzujú, že asi 80% projektových tímov nevyužíva sociálne siete pre komunikovanie, prípadne získavanie rád a informácií pre svoje potreby a biznis. Tým pádom každým dňom rastie vedomostná a spoločenská hranica medzi novovzniknutými tímami, ktoré využívajú sociálne siete a tímami, ktoré sa im naopak bránia [1].

V ďalšej časti by som chcel poskytnúť moju skúsenosť, ako vedúceho člena tímu, s doterajším používaním sociálnej siete pre tímový projekt.

Hlavné výhody, ktoré pre náš tím vyplynuli z používania

V prvom rade je výhoda jednoznačne dostupnosť, ľahká správa komunikácie a diskusií, a v neposlednom rade rýchlejšie pridávanie správ. Z môjho pohľadu je Facebook ideálny neformálny prostriedok komunikácie, ktorý si skôr predstavujem ako virtuálne miesto pre stretnutie členov tímu.

Pre mňa v jeho prospech hovorilo množstvo prínosov, ktoré hravo prevážili nedostatky, a ktoré by sa dali zhrnúť do nasledujúcich bodov:

- masové rozšírenie a dostupnosť
- prostriedok je určený pre efektívnu a rýchlu neformálnu komunikáciu, tým pádom rýchle distribuovanie informácií, hneď vidím novo pridané správy
- uchovávanie jednotlivých príspevkov a konverzácií, možnosť prehliadnutia a vyjadrenia sa vtedy keď bude potrebné
- možnosť vytvorenia ankety a zaznamenania svojho názoru
- mailová notifikácia a pokročilé nastavenie pravidiel pre notifikovanie
- vkladanie a zdieľanie myšlienok, článkov a nápadov v jednoduchej a prehľadnej forme
- podpora skupinového chatovania
- možnosť vymazať jednotlivé príspevky, urobiť ich korekciu
- odľahčenie ostatných komunikačných kanálov, ktoré sú často preťažené využívaním na viacero iných vecí
- široká a rýchla dostupnosť členov tímu, aj cez mobilné zariadenia
- nedávno pridaná možnosť videokonferencie je taktiež vítanou novinkou

Nevýhody, ktoré so sebou nesú

Ako všetko na tomto svete, aj tento komunikačný prostriedok má svoje nedostatky. Bohužiaľ, pravdou zostáva, že pokiaľ nebudú odstránené niektoré z nasledujúcich nevýhod, nemôžeme uvažovať o využívaní sociálnych sietí pre väčšie tímy.

- prostriedok primárne určený a vyvíjaný pre bežnú komunikáciu medzi ľuďmi
- neslúži ako prostriedok formálnej komunikácie, a teda neobsahuje vymoženosti formálnych komunikačných prostriedkov
- menší dôraz na formu a kategorizáciu správ, pokročilé formátovania chýba
- otázka do akej miery sa dajú považovať za dôveryhodné a zabezpečené

Záver

Sme teda schopní lepšie komunikovať v tíme? Pokiaľ uvažujem o našom tíme, myslím, že aj keď je vždy priestor spraviť niečo lepšie, spôsob akým komunikujeme a využívame naplno poskytované prostriedky bol správne zvolený. Myslím, že využitím sociálnej siete sa nám podarilo aspoň v nepriamom neformálnom komunikačnom kanáli priblížiť k univerzálne použiteľnému prostriedku a zefektívniť komunikáciu v rámci tímu. Aj keď úloha sociálnych sietí počas vývoja softvéru zostáva stále nedocenená, verím tomu, že ich použitie ma svoje opodstatnenie a perspektívu do budúcnosti.

Pokiaľ ide o celkovú komunikáciu z pohľadu vývoja softvéru, myslím že práve vzájomná spolupráca a dopĺňanie sa jednotlivých prostriedkov by mohla byť tá správna cesta pre budúcnosť vývoja a používania komunikačných prostriedkov.

Záverom by som chcel uviesť myšlienku na zamyslenie: „Najväčším problémom komunikácie nakoniec vždy zostáva ľudský faktor. V prípade komunikácie zostane vždy jedna otázka a to ako motivovať ľudí aby skutočne používali dohodnuté komunikačné postupy.“

Použitá literatúra

1. Geoffrey Kutnick, Julie Kreisle. Kreisle Media Group. *Social Media as an Effective Communications & Marketing Tool for Small Business*.
http://www.kreislemediagroup.com/images/social_media_case_study.pdf.
2. John Downs, John Hosking, Beryl Plimmer. Status Communication in Agile Software Teams: A Case Study. s.l. : *IEEE Fifth International Conference on Software Engineering Advances*, 2010. <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=5614986>
3. Margaret-Anne Storey, Christoph Treude, Arie van Deursen, Li-Te Cheng. The Impact of Social Media on Software Engineering Practices and Tools. *Computer Human Interaction & Software Engineering Lab (CHISEL)*. November 2010. <http://www.thechiselgroup.com/files/uploads/publications/foser-socialmedia.pdf>.

Annotation

More communication channels doesn't imply better communication

Nowadays we experience a quantity of communication channels, by which we are literally surrounded. Character of these channels may indicate an existence of universal communication tool. In context of this essay two extreme approaches for communication are identified and compared. Also an idea of communication plan as a certain basis for communication management is introduced. Based on mentioned approaches it raises a question on how to choose communication approach so it would ideal for small and agile project teams. Essay discusses an example of communication tools and possible usages of social networks as some form of informal and universal tool for communication. Consequently advantages and disadvantages as a result of using social networks in project team are described together with their limitations. At the end the decision to use social network as a communication tool is evaluated and the idea whether project members in general could be able to better communicate thanks to the social network is settled.