

Η Κοινωνικοποίηση της Συνεργασίας

Ανερχόμενη Τεχνολογία της Irene Greif, Μέλους της IBM

25, ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2004 ([Ο ΚΟΣΜΟΣ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ](#)) – Για χιλιάδες χρόνια, οι άνθρωποι διεξήγαγαν την επιχειρηματική τους επικοινωνία με τον ίδιο τρόπο -- μέσω συναντήσεων πρόσωπο με πρόσωπο. Ωστόσο, οι καινοτομίες που εισήχθησαν στον τομέα της επικοινωνίας τον τελευταίο αιώνα, άσκησαν ενδιαφέρουσα επιρροή στον τρόπο εργασίας των ατόμων, σε ατομικό αλλά και σε ομαδικό επίπεδο.

Κάθε νέο μέσο επικοινωνίας εισάγει νέα πρότυπα σχετικά με την ποιότητα και την ταχύτητα της επικοινωνίας, νέους κανόνες σχετικά με τη χρήση του και νέους τρόπους διεξαγωγής επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Τα πρόσφατα επιτεύγματα της τεχνολογίας όπως, η ηλεκτρονική αλληλογραφία (e-mail), η ηλεκτρονική διάσκεψη (Web conferencing) και τα στιγμιαία μηνύματα (instant messaging), συνέβαλαν στην επιτάχυνση των δραστηριοτήτων, στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και στη μεταβολή της φύσης της επικοινωνίας.

Ηλεκτρονική αλληλογραφία (E-mail) και Στιγμιαία Μηνύματα (Instant messaging). Η ηλεκτρονική αλληλογραφία και τα στιγμιαία μηνύματα ενδυνάμωσαν το άτομο και μείωσαν την εξάρτησή του από τις κοινωνικές ιεραρχίες. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία έχει «εκτοπίσει» τους τρόπους με τους οποίους παλαιότερα μεταφέραμε τις πληροφορίες στα διάφορα επίπεδα της οργανωτικής δομής μιας επιχείρησης. Επιπλέον, υποστηρίζει τους άτυπους κοινωνικούς δεσμούς μεταξύ των ατόμων οι οποίοι αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για την ορθή λήψη αποφάσεων και βασικό συστατικό για την ενθάρρυνση της καινοτομίας.

Όσο και αν ορισμένα άτομα εκτιμούν ιδιαίτερος την ηλεκτρονική αλληλογραφία, πολλές εργασίες απαιτούν αμεσότερη εστίαση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι τεχνολογίες συνομιλίας να παρεισφρεύουν στον επιχειρηματικό κόσμο και τα στιγμιαία μηνύματα να αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής εργασίας. Καθώς οι άνθρωποι μοιράζουν την εργασία τους μεταξύ ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και στιγμιαίων μηνυμάτων, η διάκριση μεταξύ των δύο αυτών τρόπων επικοινωνίας πραγματοποιείται κυρίως με βάση τη διακοπή και την απόκριση. Ο αποστολέας ενός στιγμιαίου μηνύματος λαμβάνει απάντηση ταχύτερα, ωστόσο, ο παραλήπτης του ενδεχομένως να το εκλάβει ως παρενόχληση.

Τεχνολογία ιστοθυρών (Portal) και ροής εργασίας. Σε αντίθεση με τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η τεχνολογία ιστοθυρών και ροής εργασίας εξυπηρετεί την καθοδική κίνηση εταιρικών μηνυμάτων και διαδικασιών. Οι ιστοθύρες αποτελούν το σημείο εκκίνησης για τις περισσότερες εταιρικές ροές εργασίας οι οποίες συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών ενώ τα άτομα που βρίσκονται εντός των οργανώσεων αυτών έχουν αποδεχτεί ευρέως τις ροές εργασίας του είδους αυτού.

Τεχνολογίες ομάδας. Οι ομάδες βρίσκονται στο μέσον μεταξύ του ατόμου και της επιχείρησης. Το λογισμικό ομάδας, όταν χρησιμοποιείται κατάλληλα, είναι ικανό να αποφέρει μεγάλα κέρδη σε επίπεδο παραγωγικότητας. Ωστόσο, οι περισσότερες εταιρείες θεωρούν σπουδαιότερη τη συμβολή της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και των τεχνολογιών ιστοθυρών. Η διαφορά αυτή, ενδεχομένως, οφείλεται στις μεγάλες προσδοκίες που έχουμε από την τεχνολογία. Παρά το γεγονός ότι ο αντίκτυπος της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη δομή της οργάνωσης εξελίχθηκε μέσα στο χρόνο, οι περισσότεροι χρήστες των τεχνολογιών ομάδας περίμεναν εξ' αρχής τις οργανωτικές αυτές αλλαγές. Η τεχνολογία πρέπει να εξελιχθεί πέρα από την ηλεκτρονική αλληλογραφία για όλους τους ενδιαφερόμενους χρήστες, διαφορετικά δεν θα καταφέρει να γίνει προσιτή στην «κρίσιμη μάζα».

Οι παρενέργειες της προηγμένης επικοινωνίας

Οι συχνές άμεσες συνομιλίες (online communication) είναι πιθανό να μεταφραστούν σε προβλήματα τόσο για τους καταρτισμένους χρήστες (όπως αυξημένες απαιτήσεις εστίασης της προσοχής τους) όσο και για τα τμήματα IT (αποθήκευση μη διαχειρίσιμων πληροφοριών). Προκειμένου να συμβάλουμε στη μείωση των παρενεργειών αυτών για όλους τους εμπλεκόμενους χρήστες, οι οργανισμοί πρέπει να επικεντρωθούν στη δημιουργία κοινών προοπτικών ατόμου, εταιρείας και ομάδας και να τις χρησιμοποιήσουν ως σημείο αναφοράς για στρατηγικές επενδύσεων στον τομέα του IT. Ο νέος χώρος εργασίας πρέπει να συνδυάζει υπηρεσίες ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ιστοθυρών και τεχνολογίες ομάδας σε συνδυασμό με εργαλεία διαχείρισης που θα βασίζονται στην ακρίβεια και στη δραστηριότητα.

Η *Διαχείριση προσοχής* είναι ένας νέος όρος που περιγράφει τρόπους με τους οποίους τα άτομα έχουν τη δυνατότητα να διαχειριστούν τα διάφορα καθήκοντα που τους ανατίθενται, μέσω εργαλείων επικοινωνίας και συνεργασίας. Μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας υποδεικνύουν ότι τη γρήγορη επέκτασή της σε πολύ μεγάλο βαθμό καθώς επίσης και το συσχετισμό μεταξύ της υπερφόρτωσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από μηνύματα και του αριθμού των συνομιλιών που διεξάγονται παράλληλα. Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται, ταυτοχρόνως, πολλές και διαφορετικές δραστηριότητες μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας δίχως να λαμβάνουν καμία υποστήριξη σχετικά με τη διαχείριση του χρόνου και της προσοχής τους.

Η IBM Research αναπτύσσει πρωτότυπα που εστιάζουν στη διαχείριση προσοχής. Ένα από τα έργα εξετάζει νέους σχεδιασμούς για την προσθήκη δομής στο κουτί εισερχόμενων μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις λειτουργίες εκείνες που εκτελούμε ή διαχειριζόμαστε στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Για παράδειγμα, θα εντοπίζονται μέσω μηχανισμού και με οπτικό τρόπο τα μηνύματα που προέρχονται από τον ίδιο αποστολέα ή που αποτελούν τμήμα μιας σειράς μηνυμάτων, προκειμένου να απλουστεύεται, για τους χρήστες, το έργο ανεύρεσης των πληροφοριών που αναζητούν και να ενεργούν αναλόγως. Επιπλέον, θα υπάρχει η δυνατότητα σάρωσης των μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για τον εντοπισμό ενδεχόμενων προγραμματισμένων συναντήσεων προκειμένου ο χρήστης να προσθέτει ευκολότερα πληροφορίες στο ημερολόγιό του και να το διαχειρίζεται καλύτερα.

Το ερευνητικό έργο της IBM επεκτείνεται, επίσης, με την ανεύρεση τρόπων με τους οποίους οι ιστοθύρες θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν, μυστικά, για την παρακολούθηση πηγών πληροφοριών ή εφαρμογών έτσι ώστε να καθοδηγούν την προσοχή του υπαλλήλου. Θέτοντας προτεραιότητες στα σημεία εστίασης της προσοχής και παρέχοντας ειδοποιήσεις, οι ιστοθύρες μπορούν να βοηθήσουν τους υπαλλήλους να επικεντρώσουν την προσοχή τους σε ένα μόνο έργο κάθε φορά έως ότου να προκύψει κάτι νέο που θα πρέπει να τους απασχολήσει.

Για το προσωπικό των τμημάτων IT, η εμφάνιση νέων μέσων επικοινωνίας απέδωσε αύξηση του όγκου δεδομένων, δημιουργώντας μεγάλες προκλήσεις για τη διαχείριση εγγράφων σημαντικής εταιρικής γνώσης. Παρά το γεγονός ότι τα συστήματα οργάνωσης αρχείων χρησιμοποιούνται συχνά, οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι οι εργαζόμενοι εντοπίζουν ευκολότερα τα συνημμένα έγγραφα στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρά στα αρχεία του συστήματος, για το λόγο ότι τα τελευταία περιέχουν στοιχεία από το γενικότερο πλαίσιο της συζήτησης που συνοδεύει το έγγραφο.

Με τη δημιουργία χώρων στους οποίους αποθηκεύονται πληροφορίες οι οποίες προέρχονται από τα μηνύματα των προσωπικών λογαριασμών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας των διάφορων εργαζομένων δημιουργούνται τράπεζες δεδομένων που πλέον αποτελούν εταιρική ιδιοκτησία και η διαχείρισή τους μπορεί να πραγματοποιηθεί ευκολότερα από το προσωπικό του τμήματος IT. Ωστόσο, προκειμένου οι υπάλληλοι να χρησιμοποιούν αυτές τις τράπεζες ομαδικών πληροφοριών, πρέπει οι χώροι αυτοί να είναι τόσο εύχρηστοι όσο και η υπηρεσία ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή να παρέχουν περισσότερα οφέλη για το άτομο ή την ομάδα. Η τεχνολογία ομάδας πρέπει να βασίζεται στην εκάστοτε δραστηριότητα ώστε να έχει τη δυνατότητα να δεσμεύει κάθε είδους

υλικό που θα σχετίζεται με το εν λόγω έργο, ανεξαρτήτως μορφής. Επιπλέον, πρέπει να προστατεύει και να συνδέει τις συζητήσεις μεταξύ των μελών μιας ομάδας καθώς και τις διάφορες επισημάνσεις των διαφόρων εγγράφων προκειμένου να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις ανάγκες μιας αποτελεσματικής ομαδικής συνεργασίας που θα πραγματοποιείται πέραν του πλαισίου της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Η «δραστηριότητα» εμφανίζεται ως το βασικό δομικό στοιχείο για την υποστήριξη αποτελεσματικών εργασιακών διαδικασιών. Οι οργανισμοί IT μπορούν να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες που εμφανίζουν εμφανή οφέλη για την επικοινωνία και τις οργανωσιακές δομές. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να συμβάλουν στην υποστήριξη των εργασιών με βάση τη δραστηριότητα και να ενισχύσουν το ρόλο του ατόμου δίνοντας παράλληλα τη δυνατότητα στις ομάδες και τις εταιρικές οντότητες να εκφράζονται με ομοφωνία. Η εξασφάλιση των συμπληρωματικών αυτών επικοινωνιακών απαιτήσεων αποτελεί πρόκληση, και η οργάνωση πρέπει να διασφαλίζει ότι οι πολιτικές που σχετίζονται με την πληροφορική δύνανται να υποστηρίξουν τις επιθυμητές πρακτικές εργασίας όπως την ελεύθερη δημιουργία χώρων συζήτησης. Το έργο αυτό θα απαιτεί πιο ευέλικτες διοικητικές πολιτικές IT και νέα υποδομή υποστήριξης.

Η Irene Greif είναι επικεφαλής της Collaborative User Experience Group της IBM Research, μιας ομάδας από ερευνητές που εξετάζουν τη συνεργασιμότητα με υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η ομάδα αυτή έχει εργαστεί στενά με τις ομάδες προϊόντων λογισμικού IBM Lotus για την ανάπτυξη του λογισμικού συνεργασίας και αυτή τη στιγμή επεκτείνει το ερευνητικό της πρόγραμμα με την υποστήριξη της συνεργασίας μεταξύ ομάδων που αναπτύσσουν λογισμικό και του τμήματος Επιχειρηματικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών της IBM.