

CAPITOLUL V

ROLUL SI IMPORTANTA TEHNOLOGIILOR GROUPWARE IN ACTIVITATEA DE MANAGEMENT A ORGANIZATIILOR

1. Grupul si importanta sa in structura organizatiei

Realizarile tot mai importante in domeniul retelelor de calculatoare, Internetul si intranetul, sistemele grafice de operare si multe altele, au schimbat PC-ul dintr-un instrument individual, intr-un instrument colectiv, care ajuta oamenii sa lucreze impreuna pentru a realiza task-uri in grup, intr-un mod cât mai eficient.

Materialul prezentat urmareste sa evidentieze importanta conceptului de groupware in lumea IT a zilelor noastre, precum si importanta implementarii rapide a acestui concept in activitatea de management a organizatiilor. Dezvoltarea si aplicarea conceptului de groupware va marca in mod pozitiv tendinta de informatizare a societatii.

In aproape toate organizatiile, grupurile au un rol foarte important in managementul organizatiei. Implicând un numar considerabil de oameni in rezolvarea problemelor in cadrul întâlnirilor de luare a deciziilor, numarul solutiilor alternative creste. De asemenea, cunoscând mai bine organizatia prin intermediul dezbaterilor, cât si mecanismele care au stat la baza luarii deciziilor, membrii grupului devin mai angajati in implementarea rezultatelor.

In concluzie, putem spune, ca potentialul creator al unui grup este mai mare decât suma contributiilor individuale.

Cercetarile sociologice au aratat ca managerii isi pierd aproximativ 25%–50% din timpul lor in întâlnirile de lucru. Înțlnirile reprezinta deci, o parte substantiala a timpului managerului si din aceasta cauza, devine foarte importanta explorarea metodelor de luare eficienta a deciziilor.

Organizarea unor întâlniri de tip clasic (acelasi loc, acelasi timp) devine foarte costisitoare, din toate punctele de vedere (timp, resurse financiare etc.). Oamenii de afaceri, si nu numai ei, sunt constienti de faptul ca avantajele intr-o competitie reala sunt legate efectiv de managementul capitalului intelectual al organizatiei.

In aceste conditii „grupul“ poate fi definit si ca un mecanism foarte important in luarea deciziilor. Orice proces care implica un grup de persoane, care lucreaza in colaborare, este prin definitie o „*activitate de Workgroup*“.

Specialistii Microsoft definesc un nou termen, acela de „*Workgroup computing*“, ca fiind tehnologia standard utilizata pentru a ajuta oamenii sa lucreze in mod eficient in cadrul unui grup, sau pentru a se organiza si a-si optimiza procesul de lucru.

Prin intermediul tehnologiei „*Workgroup computing*“ este posibila utilizarea zi de zi a desktop-urilor PC pentru a ajuta oamenii sa lucreze strâns impreuna, indiferent de ce lucrari (joburi) au de realizat, de la proiecte de câtiva oameni, la grupuri de sute sau de mii.

Alegerea unei strategii workgroup corecte este una dintre cele mai importante decizii pe care o organizatie trebuie sa o ia.

Explicatia este urmatoarea: astfel de decizii vor avea un impact pe termen lung asupra competitivitatii, si investitiile in tehnologia de calcul vor fi afectate de decizia luata.

2. Ce este Groupware ?

La definirea conceptului de „**groupware**“ trebuie sa avem in vedere faptul ca acesta este un cocktail: „informatica, organizare si gestiune“, cu alte cuvinte o lume virtuala in care „n“ persoane (cel putin doua) pot lucra, partajând un mediu unic de servicii.

Dificultatea in stabilirea unei definitii precise pentru groupware se datoreste si faptului ca acesta isi are originea in trei mari domenii distincte, dar foarte apropiate de cerintele de lucru in grup, si anume:

- Ø Mesagerie electronica
- Ø Managementul informatiilor
- Ø Automatizarea proceselor si a fluxului de lucru

Aceste trei domenii au dat nastere, fiecare in parte, la un numar considerabil de aplicatii: *posta electronica, conferinte electronice, distribuirea si urmarirea documentelor*.

Un pachet de programe de aplicatii pentru grupuri de lucru, poate fi considerat groupware numai daca el integreaza trei cerinte de lucru:

- A) **Comunicarea**, prin utilizarea mesageriei electronice;
- B) **Colaborarea**, prin partajarea resurselor informationale intre membrii grupului in vederea realizarii directivelor organizatiei;
- C) **Coordonarea**, prin adaugarea comunicarii si colaborarii in structura fluxului de lucru.

Rezumând cele trei cerinte de lucru ale grupului mentionate mai sus, se poate enunta urmatoarea definitie:

Groupware reprezinta un set integrat de instrumente (hardware si software) care permite oamenilor sa lucreze impreuna prin comunicare, colaborare si coordonare, la momente de timp si locuri diferite.

O imagine grafica a acestei definitii este prezentata in Fig. 1:

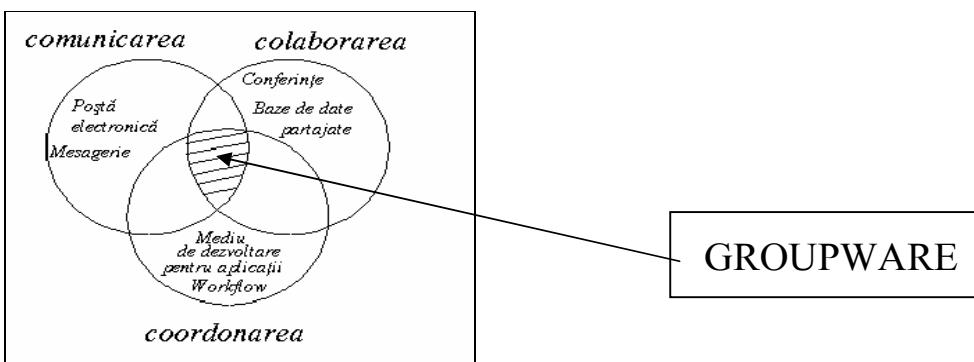


Fig. 1. Componentele groupware.

Aplicatiile *groupware* sunt numite uneori pachete software de productivitate a grupului de lucru. Aceste aplicatii trebuie sa respecte principiile de operare specifice grupului de lucru si trebuie sa ajute membrii grupului de lucru sa indeplineasca cu succes problemele necesar a fi rezolvate.

O categorie distincta de aplicatii de lucru in echipa sunt aplicatiile *teamware*. Aceasta categorie de programe software face posibil ca membrii ai echipei dispersati geografic sa colaboreze la realizarea unor proiecte. De obicei aplicatiile *teamware* utilizeaza reseaua *Internet* si mecanismele specifice *World Wide Web (WWW)* pentru a facilita comunicarea intre membrii echipei. In acest context, aplicatiile *teamware* reprezinta o extindere a ceea ce a fost numit pâna nu demult aplicatii *groupware*.

Distinctia este si mai putin clara datorita faptului ca liderul pe piata comerciala in vânzarea aplicatiilor *teamware* este compania TeamWare Group.

In concluzie, aplicatiile *groupware* sunt rulate in cadrul unei singure retele de tip LAN care se extinde de obicei la nivelul unei cladiri sau a sediului unei institutii, iar membrii grupului care utilizeaza aplicatia sunt de obicei membrii aceleiasi organizatii.

Aplicatiile *teamware* utilizeaza ca suport de comunicare rețeaua *Internet* iar membrii grupului care ruleaza aplicatia pot fi situati in locatii geografice distincte la mare distanta una de alta si pot proveni din organizatii diferite.

Groupware ca forma de comunicare

Sistemele *groupware* conecteaza persoane din diferite locatii, ele permit multe din formele de interactiune specifice comunicarii: vorbire, urmarire, miscare, ascultare. Sistemele *groupware* combinate cu tehnologia de comunicatii celulare si tehnologia de comunicatii prin modem permit utilizarea lor oriunde si oricând. Ele permit comunicarea anonima, luarea deciziei sau generarea de idei. Utilizatorul unui sistem *groupware* nu mai simte “presiunea” prezenta adesea intr-o sala de sedinte obisnuita. Membrii grupului pot sa-si impartaseasca gândurile fara “teama” consecintelor posibile.

In conditiile in care lumea a devenit “mai mica” si distantele dintre locatiile geografice nu s-au schimbat, au devenit necesare noi forme de conducere a activitatilor curente. La nivel mondial, national, sau regional trebuie sa aiba loc colaborarea, pentru a completa un proiect, pentru a indeplini un termen limita, sau a face planificari pentru viitor. Sistemele *groupware* ofera conexiunile necesare pentru colaborare. Membrii grupului de lucru pot “zbura” oriunde in lume fara sa paraseasca niciodata biroul.

Caracteristicile unei aplicatii groupware sunt :

- Ø Trimiterea de mesaje din partea unei persoane catre unul sau mai multi membri ai grupului;
- Ø Crearea rapida de baze de date si plasarea de informatii care se pot accesa de catre orice persoana din grup;
- Ø Asigurarea faptului ca aceleasi informatii asupra unui subiect sunt disponibile tuturor membrilor autorizati din grup, indiferent de locul in care acestia se afla;
- Ø Posibilitatea tuturor membrilor organizatiei de a comunica intre ei cât mai rapid cu putinta, indiferent daca este vorba de simple mesaje, noutati sau date vitale pentru activitatea profesionala;
- Ø Asigurarea unitatii aspectului documentelor utilizate in cadrul organizatiei;
- Ø Pastrarea informatiilor in locuri sigure si usor accesibile;
- Ø Eliminarea deplasarii inutile ale membrilor grupului atât pe distante mari (de exemplu intre orase, tari), cât si intre servicii plasate in interiorul aceleiasi cladiri;
- Ø Colectarea informatiilor din surse variate ca locatie;
- Ø Reducerea semnificativa a circulatiei documentelor pe hârtie;
- Ø Combinarea in documente unitare a datelor, imaginilor, textelor, tabelelor sau elementelor multimedia provenite dintr-o gama larga de produse software;
- Ø Difuzarea rapida a informatiilor intre membrii grupului, indiferent daca acestia utilizeaza mediul Windows, Machintosh, OS/2 sau UNIX, fara a fi nevoie de utilizarea greoaie si eventual costisitoare pentru conversie (programe midleware);
- Ø Pastrarea informatiilor si a mesajelor pentru membrii grupului care sunt conectati doar sporadic in retea. (De exemplu : reprezentantii departamentelor de vânzari, publicitate etc).

Tipuri de groupware

Un sistem *groupware* include de obicei un numar variabil de calculatoare personale, minicalculatoare si terminale conectate la o retea. Rețeaua poate fi de dimensiuni reduse (pentru conectarea calculatoarelor personale corespunzatoare unei sali de sedinte) sau de dimensiuni mari (la nivel mondial – rețeaua *Internet*).

Diferite produse *groupware* indeplinesc cerinte diferite. Unele sisteme sunt destinate comunicarii sincrone (in timp real) pe când altele sunt destinate comunicarii asincrone (nu este in timp real). Ambele forme ale comunicarii pot sa aiba loc intr-un mediu fata in fata sau din locatii distribuite.

In Tabelul nr.1 sunt sintetizate aceste forme de comunicare

Tabelul nr. 1. Tipuri de interactiuni specifice sistemelor groupware

Locatie \ Timp	Acelasi timp	Timpi diferiti
Acelasi loc	Interactiune fata in fata	Interactiune sincrona
Locuri diferite	Interactiune distribuita sincrona	Interactiune distribuita asincrona

Sistemele *groupware* pot fi tratate ca o clasa noua de tehnologii care imbunatatesc si usureaza procesul de colaborare din cadrul organizatiei.

Unele din problemele la care grupul trebuie sa lucreze in impreuna sunt: orientarea reciproca, construirea increderii, clarificarea scopurilor/rolurilor, asumarea responsabilitatii, implementarea, obtinerea de performanta ridicata, reinnoirea.

Principale atribute ale sistemelor *groupware* sunt:

- Imbunatateste performantele grupului;
- Imbunatateste si usureaza procesul de colaborare la nivelul organizatiei;
- Reduce efortul de a aduce mai multe persoane intr-un singur loc.