

SZÜTS Zoltán

A munka világának online kommunikációs kérdései

Bevezetés

Az internet megjelenésével, ahogy a tanulásban, tanításban, úgy a munka világában is jelentős – paradigmaváltó – kommunikációs változások mentek végbe. Az online szinkron és aszinkron kommunikációs formák, az egyén-a-tömeghez és tömeg-a-tömeghez közlési módok számos kihívás elé állították az intézményeket, vállalkozásokat, munkavállalókat és az oktatási rendszert általában. Tanulmányomban először áttekintem az online kommunikáció legfontosabb jellemzőit, újdonságait a korábbi formákhoz képest, majd megvizsgálom a munka világára gyakorolt hatásait, illetve a kihívásokat, melyeket generált, és az oktatási rendszer, valamint a munka világában résztvevők erre adott válaszait.

Az online kommunikáció természete

Közismert, hogy az internetes kommunikáció gyorsabbá tette az információ átadást, és szemben a korábbi kommunikációs formákkal, valós időben képes multimediális üzeneteket továbbítani és közvetíteni. A digitális kódolás könnyen kereshető és másolhatóvá tette az információt. Az internetes kommunikáció legyőzte a fizikai távolságot, melyet az ipari korban elterjedt globális és tömeges légitömegközlekedés már kikezdett, hiszen a linkekkel átszőtt digitális környezetben a legnagyobb és egyben legkisebb távolság is a kattintásnyi, minden objektum, valamennyi számunkra fontos tudás ugyanis néhány klikkelésnyire van egymástól (Szűts 2012).

Az internet az első valódi tömeg-a-tömeghez kommunikációs csatorna. Hasonló változásról csak a könyvnyomtatás, és részben a rádió és televízió megjelenése kapcsán beszélhetünk. A telekommunikáció egyén-az-egyénhez kommunikáció forma maradt. Míg a nyomdagép az egyén-a-tömeghez tömegkommunikációs formája alapvetően a tanulás és információ szerzés folyamatát támogatta, addig az internet a megjelenésével már a kezdetektől az üzleti és munka világában jelenlévő kommunikáció legfontosabb csatornájává vált.

Az internetes kommunikáció során fontos szerepet játszik a visszacsatolás, az azonnali válasz lehetősége. Az internetes kommunikáció ennek köszönve válik interaktívvá, szinkronná, megkönnyítve ezzel a tájékozódás és döntéshozás folyamatát a munka világában. Szemben például a nyomtatott könyvekkel, lapokkal, kézikönyvekkel, az internet felülete egyszerre írható és olvasható, a felhő alapú szolgáltatásoknak köszönve felhasználók csoportja által is. Az eszközölt változások pedig a korábbi sémákkal szemben azonnal megjelennek.¹

Szinkronitás és kommunikációs formák

A szinkron internetes kommunikáció ismérve, hogy a kommunikációs folyamatban résztvevők valós időben vannak jelen a kommunikációs folyamatban. Az aszinkron vagy késleltetett kommunikáció nem feltételezi mindkét kommunikátor együttes jelenlétét.

Szinkron kommunikációs formák: chat (szöveges és multimediális)

Aszinkron kommunikációs formák: e-mail, hírlevél, fórum, blog, wiki, online videó.

Az online kommunikáció szintjei a munka világában

- interperszonális (e-mail, chat),
- csoportos = intézményei, vállalati (e-mail, hírlevél, chat, fórum, blog),
- tömegkommunikációs (honlap, blog, fórum, online videó).

Internetes kommunikációs formák a munka világában a Web 2.0 megjelenése előtt

Az e-mail aszinkron, és egyben az első, egyén-a-tömeghez internetes kommunikációs forma. A munka világának legnépszerűbb kommunikációs eszköze (Molnár 2013).

Az internetes fórum olyan üzenőfal, ahol egy cég alkalmazottai írásos párbeszédet folytathatnak az általunk posztolt üzenetek formájában. Aszinkron, tömeg-a-tömeghez internetes kommunikációs forma. A szinkronitáson kívül abban különbözik a csevegőszobáktól, hogy az itt közzétett üzeneteket legalább ideiglenesen tárolják, így a beszélgetések könnyen visszakereshetőek, illetve azok tapasztalataiból GYIK, használati utasítás, viselkedési kódex, vagy egyéb kiadvány készíthető. A fórumokon zajló kommunikáció moderálható, és az adminisztrátorok által felállított szabályoktól függ, hogy egy hozzászólás azonnal, vagy csak ellenőrzés után jelenik meg.

A weblap asszinkron, gyakran csak olvasható, általában a legkevesebb interaktivitást biztosító egyén-a-tömeghez internetes kommunikációs forma, mely alapvetően egy cég híreit, sikereit, termékeit kommunikálja alkalmazottai vagy ügyfelei felé.

A chat a leginteraktívabb szinkron, egyén-az-egyénhez vagy ritka esetben tömeg-a-tömeghez internetes kommunikációs forma. Mind írott, mint hang és videó alapú formája is létezik. A munka világában földrajzilag egymástól távol eső munkatársak használhatják, gyakran megosztott asztal segítségével munkára és kommunikációra.

Internetes kommunikációs formák a munka világában a Web 2.0 korában

Közismert, hogy a Web 2.0 megkülönböztető tulajdonságai alapvetően nem technikai, hanem kommunikáció-, és médiaelméleti eredetűek. A Web 2.0 szembefordul a korábban uralkodó, szerkesztő és hivatásos kommunikátor központú paradigmával. Környezetében a hangsúly a közzétételről a megosztásra, a passzív jelenléttől a részvéte, az interakció felé. Ezzel együtt mind a felhasználói, mind a szolgáltatói attitűd is megváltozott. A munka világában egy vállalat a blogok, wikik, közösségi oldalak esetében csupán keretet biztosítja, és azt a felhasználók töltik meg tartalommal, véleményezik a megosztott információkat, illetve továbbiakat kapcsolnak hozzá, miközben érvényesülnek a vállalat moderálási elvei. Megszűnik azonban a web írásvédettsége, és nyílttá válik a megszólaló pozíciója. Fontos szemponttá válik, hogy a kommunikációhoz, az információ cseréhez a Web 2.0-ban már nincs szükség jelentős technikai (fejlesztői) ismeretekre, ezeket azonban folyamatosan frissíteni kell, illetve meg kell ismerni az új jelenségeket. Míg korábban, az ipari korszakban valaki megtanult egy szakmát, gyakran teljes életén át űzhette, és csupán gyakorlatot kellett szereznie, hogy jó szakemberré váljon. A life long learning és az internetes kommunikáció környezetében folyamatos ismeretszerzésre van szükség. Ezzel a követelményekkel a későbbiekben még foglalkozunk.

A közismert definíció szerint a blogok és mikroblogok (pl. Twitter) olyan periodikusan bővülő weboldalak, melyeket alapvetően nem hivatalos kommunikátorok – felhasználók írnak. A munka világában a vállalati, tematikus, szakmai blogok a mindennapi kommunikáció részét képezik. Ennek alapját pedig az úgynevezett szócikkek, vagy mikrotartalmak adhatják, melynek lényege pont a felgyorsult világunk információ terheléses jellegének bizonyos szintű oldását jelenti, a megfelelő csomópontok és hangsúlyos részek kiemelése, az információk adott kis képernyőméretre való tördelése (300*500 képpont), a vizuális elemek beépítése, valamint a megfelelő kapcsolódási pontok és terjedelmi korlátok betartása útján (Benedek, Molnár 2014).

A wikik olyan rendszerek, melyek lehetővé teszik azt, hogy a szerkesztők (alapvetően a mindennapi felhasználók) a laphoz új tartalmakat adjanak, azok tartalmát módosítsanak. A wikik kapcsán alapvetően az enciklopédiákra asszociálunk (pl. Wikipedia). A munka világában a wikik mindenki által írható tudástárak szerepét töltik be. Bár tartalmuk nem szerkesztői paradigmában jön létre, a nagyszámú felhasználó véleménye – a tömegek bölcsessége (Surowiecki 2004) a garancia a közölt adatok hitelességére.

A közösségi oldalak (pl. Facebook) valós vagy fiktív egyének, intézmények, vállalatok, brandek, stb. kapcsolataiból állnak. Az oldalak a hírfolyamok mellett szinkron kommunikációt, chatet is biztosítanak. A munka világában mind több intézménynek és vállalkozásnak van saját oldala. Jelenleg ezen oldalakra kettősség jellemző. A professzionálisan kezelt oldalakat hivatalos kommunikátorok felügyelik, és a közösség által írható felületen, az üzenőfalon reagálnak a kommentekre az általunk képviselt értékek mentén. Példa erre az egyetemek, multinacionális vállalatok, szállodák, stb. oldalai. A nem professzionális módon kezelt oldalakat határozott koncepció és kommunikáció nélkül menedzselik, itt számos vita, megkérdőjelezhető hatékonyságú kommunikációs stratégia fedezhető fel. Erre példát jellemzőn a magyar kis és közép vállalatok szolgáltatnak, ahol gyakran tulajdonos indulata határozza meg a közösség javaslataira, panaszaira adott válaszokat. Számos esetben a sikertelen kommunikáció később hírértéket is kap, ami a vállalat imidzsét rombolja. Gyakorlati tapasztalat, hogy két nagyvállalati szolgáltató szektor képtelen a közösségi oldalak által biztosított kommunikációs lehetőségeket a javára fordítani. Egyik a telekommunikációs, a másik a banki. Az előbbi esetében a felhasználók a vállalatok közösségi oldalát ügyfélszolgálatként kezelik, és mivel ez a felület nem alkalmas pl. az ügyfelek azonosítására, a kéréseket nem lehet teljesíteni, ami számos kritikus hozzászólást generált. A banki szektorban a vállalatok a negatív felhasználói hozzászólások következtében szinte teljes mértékben korlátozzák a felhasználók számára a bejegyzések írását, a kommentekre azonban reagálnak, a negatív kommentek élet tompítják. E két szektorral kapcsolatban elmondhatjuk, hogy jelen kell lennie a közösségi médiában, ebből a jelenlétből azonban kommunikációs előnyt nem tud szerezni.

A kép (pl. Pinterest) és videómegosztó (pl. YouTube) oldalakat tartalommal a közösség tölti meg. Az itt látható képek és videók megoszthatók, véleményezhetők. A munka világában nem ritka, hogy termékismertető, a vállalat imidzsét bemutató reklámfilmek az adott szervezet hivatalos YouTube csatornáján jelennek meg. Hasonlóan azonban a közösségi oldalakhoz, a vállalkozásoknak folyamatosan monitorozniuk kell a hozzászólásokat és szükség esetén reagálni rájuk.

Kérdések a munka világának online kommunikációjával kapcsolatban

Amikor Tim Berners-Lee 1989-ben a CERN-ben létrehozta a világhálót, egyszerre alkotott meg egy globális kommunikációs és linkekkel átszőtt média rendszert, mely bizonyos korlátok feloldása után a tudás terjesztésének eszközévé, a felhasználók közti kommunikáció csatornájává vált. Ezen korlátok közismerten a kereskedelmi, üzleti tevékenység folytatására vonatkoztak. A korlátok eltörlésének több szakasza volt. 1991. augusztus 6-án a hálózathoz való hozzáférés valamennyi, alapvetően az oktatásban és kutatásban résztvevő felhasználó számára vált lehetővé. 1993-ban már bárki fejlesztőjévé válhatott a hálózatnak, saját szoftvert írhatott és terjeszthetett, majd megindulhatott a kereskedelmi tevékenység folytatása is. Így a világháló megjelent a munka világában, és a munka világa megjelent a világhálón, aminek köszönve a hálózat mind nagyobb sebességgel kezdett el terjedni.

A munka világának számos szektorában alapkövetelmény az IKT használata. Oktatói tapasztalatom, hogy a Magyarországon levelezős képzésben résztvevő hallgatók (zömében már a munka világában több évet eltöltők) ismereteik nagy részét nonformális tanulás folyamat során szerzik, és kevés azon dolgozók száma, akik vállalati keretek között, tanfolyamokon szereztek átfogó infokommunikációs ismereteket. Meglepőbb azonban, hogy a nappali tagozaton tanulók (a Z generáció) zöme is a középiskolából olyan ismeretekkel jön, melyek nem felelnek meg az online kommunikációs formákat tudatosan felhasználó polgár modelljének. Ennek alapvető oka, hogy az oktatási rendszer számos okból általában nem tudta követni ezt a fejlődést, és felkészíteni megfelelően a munka világában lévőket az új kommunikációs formák használatára. Kivételt képez ez alól pl. Dél-Korea. Az ázsiai országban a hosszú távú digitalizálási tervekben kiemelten szerepel az infokommunikációs technológia tanításának ügye (Szűts 2014). (A munka világa és az online kommunikáció kapcsolatáról konkrét vizsgálatokkal kapcsolatban lásd még: Fodorné 2012; Mészáros 2013.)

Gyakorlati kérdések

A felsőoktatásban résztvevők oktatók egy részének közös tapasztalata, hogy hiányzik egy olyan oktatási csúcshintézmény, mely az IKT legújabb trendjeit figyelembe véve dolgozna ki egységes, országos infokommunikációval kapcsolatos stratégiát. Számos helyen folynak kutatások, és gyakran nagyon sikeres modellek jönnek létre a life long vagy e-learninggel, esetleg informatikaoktatással kapcsolatban, ezek a kísérletek azonban gyakran elszigeteltek. Egyes kutatók, tanárok blogjából, Facebook csoportokban zajló vitákból, de még a sikeres tanszéki mintákból sem alakult és alakulhat ki központi támogatás nélkül hatékony stratégia. Az IKT ugyanígy már nem kezelhető egy szektorként a sok közül, hanem szükség lenne beépíteni az eszközök és kommunikációs formák használatának oktatási gyakorlatilag valamennyi képzésbe. Dél-Korea a jelenlegi helyzetben a világ legbehálózottabb és legtudatosabb IKT felhasználókból álló társadalma. Ezt azonban immár két évtizede tartó 4-5 éves digitalizációs tervek végrehajtásának köszönheti, melyek a munka világának perifériájára szoruló tagjainak digitális felzárkóztatását valósították meg. Így a halászsok, bányászok, kétkezi munkások is gyakorlatban alkalmazható tudást szereztek. A 2004 és 2007 között szerzett koreai oktatási tapasztalatunk azt mutatja, hogy már ebben az időszakban a Hankuk University of Foreign Studies és a felsőoktatási intézmények általában a digitális tananyagokat preferálták, a tantermekben intelligens rendszer vezérelte a multimediális és informatikai eszközöket és a világitást is, míg a hallgatók IKT ismeretei rendkívül magasak voltak. Ezt támasztja alá az is, hogy az interaktív IKT rendszerek világában és ezzel együtt a digitális bennszülöttek környezetében is egyre nagyobb szerepet kapnak az okos telefonok, iPhone-ok, az iPad-ok, a valóság-hű szimulációt előállító kinekt egységek és hozzájuk tartozó játékok, valamint a hálózatalapú web 2.0-ás szolgáltatások köre (Google dokumentumok, Slideshare, Google Groups, Google kérdőív, Google naptár, Google blog, Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+) (Molnár 2011).

Végezetül vizsgáljunk meg két gyakorlati problémát, mely a munka világában való elhelyezkedés, vagy az ott egy bizonyos időt már eltöltők IKT attitűdjeit tükrözi. Mindkettő alapvetően a privacy kérdésre vonatkozik.

Az etikai kódex elviekben tiltja, hogy a munkaadók az álláshirdetésre jelentkezők Facebook profilját leellenőrizzék. Ezzel szemben a nappali tagozatos hallgatóimmal folytatott fókuszcsoportos beszélgetések során kiderült, hogy jellemzően akkor helyezkedhetek le a munka világában, amikor a Facebook profiljukat „megtisztították” a vállalati kultúrába nem illeszthető fényképektől, bejegyzésektől vagy egyértelműen hamis információktól.

A munka világában már jelenlévő levelezős tagozatos hallgatóimmal folytatott fókuszcsoportos beszélgetések során kiderült, hogy jelentős különbséget tesznek két szinkron kommunikációs forma, a telefonos beszélgetés és chat között. Arra a kérdésre, hogy kollégáikhoz vagy munkahelyi vezetőikhez, beosztottjaikhoz bekopognának-e este 11 órakor, ha látják, hogy ég náluk a villany, nemleges volt a válasz. Hasonlóan tagadták, hogy az adott időszakban telefonon keresnék őket. A válaszadók 80%-a azonban egyetértett abban, hogyha az illető online vagy a chaten, akkor megkeresnék, hiszen látják, hogy elérhető.

Összegzés

Összességül elmondható, hogy az internetes kommunikáció munka világára gyakorolt hatását a formális oktatási rendszerek egyelőre képtelenek követni. A kommunikációs folyamatban résztvevők így a life long learning követelménynek való megfelelés miatt nonformális módon segítségével szerzik tudásukat. Az így szerzett tudás azonban alapvetően nem képes választ adni a privacy kérdéseire.

A vállalatok szempontjából elmondható, hogy a munka világában a blogok, wikik, közösségi oldalak, kép- és videómegosztó portálok a felhasználó által hozzáadott értékről, illetve a felhasználóból szerzővé válás folyamatáról szólnak, miközben küzdelem zajlik a web nyitottságának elve és a vállalatok, intézmények által sugallt vagy proklamált üzenetek között.

Felhasznált irodalom

- András Benedek, György Molnár (2014): *Supporting the m-learning based knowledge transfer in university education and corporate sector*. In: Inmaculada Arnedillo Sánchez, Pedro Isaías (szerk.): *Proceedings of the 10th International Conference on mobile Learning* Madrid, Spanyolország, 339-343.
- Fodorné Tóth Krisztina (2012): *A kommunikatív koncepciója a hálózati tudás mezőjében*. In: Bajnok Andrea, Korpics Márta, Milován Andrea, Pólya Tamás, Szabó Levente (szerk.): *A kommunikatív állapot: Diszciplináris rekonstrukciók*. Typotex Kiadó, Budapest, 381-386.
- Mészáros Attila (2013): *Humán erőforrás-fejlesztés lehetőségei a felsőoktatásban két kutatás alapján*. In: Székely Csaba (szerk.): *Felelős társadalom fenntartható gazdaság*. Nyugat-magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Kar, Sopron.
- Molnár György (2011): Új módszerek a pedagógiai gyakorlatban – az IKT alapú megoldások tükrében, *Szakképzési Szemle* 3. sz. 170-177.
- Molnár György (2013): *Új IKT-tendenciák a nemzetközi és hazai gyakorlatok tükrében, különös tekintettel a tanítás-tanulás folyamatára*, In: Benedek András (szerk.): *Digitális Pedagógia 2.0*. Typotex Kiadó, Budapest, 85-133.
- Surowiecki, James (2004): *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations*. Doubleday, New York.
- Szűts Zoltán (2014): Információs társadalom Koreában. Úton a teljes behálózottság felé. *Információs Társadalom*, Budapest, 4. sz. 5-18.

ⁱ Ide kívánkozik egy gyakorlati példa. 2000 és 2004 között az ELTE KCSSK kollégiumi tanára voltam. Ebben az időszakban részt vettem a kollégium SZMSZ-ének megalkotásában. A munka legnehezebb részét nem a tartalmi kérdések megvitatása tette ki, sokkal inkább a kollégáktól jött javaslatok rögzítése, majd a javított dokumentumok kinyomtatása szétosztása az ülések között, az üléseken igazoltan hiányzó javaslatoknak rögzítése, stb. A munka így több héten keresztül tartott és ismétlődő ciklusokból állt. A jelenben számos felhő alapú (ingyenes) szolgáltatás áll rendelkezésünkre. A Google Dokumentumok segítségével az említett feladatot egy hét alatt el lehetett volna végezni, hiszen a szolgáltatás lehetővé teszi, hogy valamennyi felhatalmazott felhasználó változtatásokat eszközöljön egyazon dokumentumon, ez a munka már tértől és időtől független, hiszen akár szinkron, akár aszinkron módon dolgozhatnak a csoport tagjai, és mindenki az aktuális állapotot látja.