

VII. Kollaboratív terek megismerése – a belső kommunikáció szabályai, online platformok használata

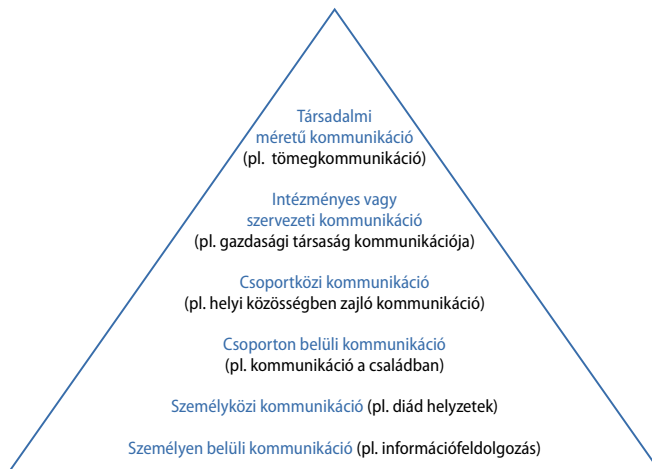
A fejezet célkitűzése

A következő fejezetben társadalmi kommunikációval, illetve annak egy szeletével, a szervezeti kommunikációval foglalkozunk. Az elméleti alapok áttekintése és a szervezeti kommunikáció rövid megismerése után a távmunkával, vagyis *remote* munkavégzéssel foglalkozunk. Először azt tekintjük át, hogyan lehet és érdemes átállni a teljes vagy részleges *remote* munkavégzésre, majd rátérünk a kollaborációs *tool*okra, megoldásokra is. Bemutatjuk a legnépszerűbb eszközöket azok előnyeivel és hátrányaival együtt.

A vállalaton belüli kommunikáció, a belső kommunikáció szabályai

A vállalatok kommunikációja alapvetően kétféle lehet: kifelé és befelé irányuló, vagyis külső és belső. A következő fejezetben a szervezeti belső kommunikációval, belső szabályaival és a közös munka lehetséges online segítségével és megvalósításával foglalkozunk, pontosabban *az online kollaborációs megoldásokkal*.

A vállalat a maga funkcióit (a tervezést, a szervezést, az irányítást és az ellenőrzést) a belső kommunikáció segítségével képes betölteni. Azonban egy adott szervezet kommunikációja csak a társadalmi kommunikáció rendszerén belül értelmezhető, amelynek különféle szintjei vannak.



7.1. ábra: Kommunikációs piramis

Forrás: Denis McQuail: *A tömegkommunikáció elmélete*. Budapest, Osiris Kiadó, 2003 alapján átdolgozott változat (sulinet.hu)

Ezekben belül horizontálisan is és a szintek között is folyik a (vertikális) kommunikáció. „Minél többen vesznek részt a kommunikációban, annál valószínűbb, hogy szükségessé válik egy közvetítő eszköz, médium alkalmazása, amely – kiváltképp a hagyományos tömegkommunikáció esetében – soha nem semleges, technikai közvetítő eszköz.”¹

Aszerint, hogy merrefelé irányul a kommunikáció, megkülönböztethetjük a belülré irányuló (intern) és a kívülré irányuló (extern) kommunikációt. Első látásra egyértelműnek tűnik ez a megkülönböztetés, a valóságban azonban jóval problematikusabb. Ennek oka, hogy a szervezetek nyílt rendszert képeznek, így gyakran helyzetfüggő értelmezés kérdése, ki minősül belső és ki számít külső célcsoportnak. „A szervezetek rendelkeznek egyfajta belső nyilvánossággal; kívülré irányuló kommunikációjukkal pedig a társadalmi nyilvánosságban vesznek részt, annak működési logikáját veszik át, illetve alakítják.”²

A szervezeti belső kommunikáció célja, hogy a szervezetben dolgozókat megfelelően tájékoztassák a vezetők döntéseiről, a belső feladatokról, az aktuális eseményekről. A belső kommunikáció mindig a szervezet céljaiból indul ki, és azokat is kell szolgálnia. Az, hogy egy vállalat belső kommunikációja ténylegesen hogyan alakul, alapvetően a vállalat belső struktúrájától, szervezetmodelljétől függ. Többféle struktúra létezhet, az egyik leginkább jellemző a hierarchikus felépítés, amelyet a szigorúbb, vertikális (fentről lefelé és lentől felfelé áramló) kommunikáció jellemez. Ez, a hagyományos hierarchikus vállalattípus piramis formájú, jellemző előfordulási területei a nagyvállalatok, állami, hivatalos szervek. Ezen szervezetek esetében a piramis csúcsán a vállalat vezetői foglalnak helyet, nekik vannak alárendelve például a főosztályok, azoknak pedig az osztályok, az osztályoknak a csoportok és így tovább. Egy ilyen struktúrájú vállalatnál a vertikális kommunikáció dominál. Ezt egészíti ki a horizontális kommunikáció: ugyanazon a hierarchiaszinten, azonos szinten működő egységek, például főosztályok, osztályok, azonos beosztású vezetők között, „vízszintesen” áramlik az információ.

A *lefelé irányuló (top-down)* kommunikáció egyik funkciója, hogy közvetítse a vállalat céljait, továbbítsa a feladatok megosztására, a feladatok végrehajtásának feltételeire, a folyamatok szervezésére vonatkozó információkat. A kommunikációnak ez a fajtája sok esetben utasításokat, belső megbízásokat, instrukciókat tartalmaz. A tervezési és döntéshozatali feladatokkal megbízott munkatársaknak információra van szükségük a vállalat belső mutatóinak, a külső feltételeknek és a döntési kritériumoknak az alakulásáról.

A lefelé irányuló kommunikációval szemben a *felfelé irányuló (bottom-up) kommunikáció* a feladatok teljesítéséről szolgáltat információt. A hagyományos hierarchikusan felépülő vállalat kommunikációja kevésbé hatékony. Az információ terjedése lassú, valamennyi szinten csorbulhat, módosulhat az üzenet tartalma.³

A hierarchikus szervezeti kommunikációs formák mellett számos más forma is megtalálható a különböző szervezetekben. Sok helyütt egyre kevésbé jellemző a szigorú hierarchikus forma, ehelyett az informális kommunikációs formák kerülnek előtérbe. Különösen igaz ez ott, ahol Y vagy Z generációs fiatalok teszik ki az alkalmazottak többségét. Velük együtt a szervezeti

¹ Jenei Ágnes: *Vezetés és kommunikáció – Alaptananyag*. Budapest, Közigazgatási Vezetői Akadémia, 2012.

² Jenei (2012): i. m.

³ Borgulya Ágnes – Somogyvári Márta: *Kommunikáció az üzleti világban*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2016.

kultúra és a szervezeti kommunikáció is egyre jobban fiatalossá válik. Interaktív kommunikáció, rendszeres rövid beszélgetések, brainstorming, gamifikáció: csak néhány szó, amelyekkel ezeket a frissebb, belső kommunikációs formákat jellemezhetjük.

Ez pedig nem kizárólag az IRL (*in real life*, személyes) kommunikációban jelenhet meg. A web 2.0 korában további, komoly versenyelőnyt jelent az új média és az újmédia-alkalmazások szakértő alkalmazása is, írja jegyzetében Jenei Ágnes.⁴

Lássuk hát, milyen megoldásokat kínál számunkra ez a szintér, a különböző kollaborációs technikák, *tool*ok használata, amelyet a 2020-as év eseménye, a Covid miatti pandémia még jobban felerősített.

Mik azok az online kollaborációs eszközök, megoldások/toolok, kollaborációs terek?

Az online kollaborációs eszközök, kollaboratív terek⁵ teszik lehetővé a szervezeti alkalmazottak számára, hogy együtt dolgozzanak különböző projekteken úgy, hogy a világ bármely pontjáról kényelmesen elérik a projekthez tartozó dokumentumokat, dokumentációkat.

Az együttműködés és az átláthatóság a modern munkahelyek két kulcsfontosságú tényezője. Meghatározó, hogy az egyes vállalatok hogyan használják ki az online kollaborációs eszközökben rejlő lehetőségeket a termelékenység és a hatékonyság növelése érdekében, ezért is fontos minden munkavállaló számára az elérhető megoldások széles körű átlátása, alapos ismerete.

2020 márciusától, a koronavírus (Covid-19) miatti pandémiás időszak bevezetése óta a *remote*, azaz távolról végzett munka, *home office* vagy távmunka számos munkahelyen vált általánossá. Érdekes volt a folyamat kezdetén látni, hogy azok a kisebb-nagyobb cégek, vállalatok, közigazgatási szervek, önkormányzatok, államigazgatási szervek, amelyek korábban szigorú szabályok szerint rendezték az otthonról dolgozás lehetőségét (előre kellett egyeztetni a *remote* munka pontos idejét és feladatokat, maximum pénteken lehetett otthonról dolgozni, listát kellett készíteni az elvégzett feladatokról – de ennek elkészítése nem számított bele a munkavégzésbe stb.), gyakorlatilag napok alatt engedtek a rájuk nehezedő nyomásnak, a mindannyiunk életét meghatározó pandémiás időszak által diktált körülményeknek, és álltak át távmunkára, *remote* (távolról történő) munkavégzésre, *home office*-ra.

Hamarosan számos olyan útmutató volt elérhető, amelyek az otthoni munkavégzésre való átállást segítették. Ezekből összegzünk most néhány gyakorlati javaslatot, majd áttekintjük a *remote* munkavégzést támogató megoldások legjobbjait. Ezeket nem kizárólag a pandémiás, hanem egyéb időszakokban is érdemes alkalmazni, például azért, mert a dokumentáció és a projekt dokumentumai így mindenki számára egyszerűen elérhetők.

⁴ Jenei (2012): i. m.

⁵ Richard Fendler: 35 35 Best Online Collaboration Tools & Software That Are Irrefutably Awesome In 2022. *SnackNation*, 2022.

Feladat
Rendeződjenek párokba! Gondolja át, és írja le saját magának, aztán egyeztesse párjával, pontosan hogyan érintette Önt és a munkahelyét a 2020. tavaszi pandémiás időszak! Miket tapasztalt? Miben kellett Önnek személyesen változtatnia? Miben változtatott a munkaadója? Mi volt ebben a pozitív és a negatív, semleges következmény, szempont?

Vészforgatókönyv: hogyan érdemes átállni az otthoni munkavégzésre?

2020 tavaszán naponta jelentek meg cikkek arról, hogy a különböző magyarországi vállalatok egy része milyen lépéseket tett a munkavállalók egészségének megőrzése érdekében a koronavírus-felgyegettség kapcsán. Hamar kikerültek az irodákba a kézfertőtlenítők, és a közösen használt helyiségeket is a szokásosnál nagyobb gyakorisággal kezdték el takarítani. Számos cégnél, vállalatnál törölték a külföldi utakat, és lemondták a nagy létszámú rendezvényeken – például konferenciák, kiállítások – való részvételt. Az is előfordult, hogy ha valaki fertőzött országban tartózkodott, hazatérése után arra kérték, hogy 2-3 hétig maradjon távol az irodától, és lehetőség szerint dolgozzon otthonról. Ez a helyzet, állapot – a nyári könnyítés után – 2020 őszén ismét fennállt és azt követően az újabb és újabb hullámokban többször előfordult.

Melyek azok a legfontosabb dolgok, amelyeket nem szabad figyelmen kívül hagyni, amikor *remote* munkavégzésre állunk át, *távrolról történő* munkavégzést tartunk fenn? Az átállás történhet a Covid-19 okán vagy attól függetlenül is, a szempontok mindkét esetben egyaránt életszerűek és aktuálisak:

- Magas szintű megegyezés szükséges abban a kérdésben, hogy *mik azok a „business critical” tevékenységek*, amelyek nélkül megáll az élet. Melyek azok a szolgáltatások vagy tevékenységek, amelyeknek minden esetben működniük kell? Idetartozhat valamilyen rendszeres szállítás, adott mennyiségű ügyfélszolgálat biztosítása/nap, vállalat szempontjából kiemelkedően fontos funkciók. A közigazgatás nagy része például tud elektronikus formában, e-papírral vagy egyéb online megoldásokkal is működni, de példának okán nehézkes a személyi igazolvány kiállítása személyes megjelenés (fotó, ujjlenyomat-bevitel) nélkül. Ha ez nehézkesen teljesíthető, hogyan lehet könnyíteni a folyamaton? A közigazgatás válasza erre az volt, hogy száználcvan nappal meghosszabbították a veszélyhelyzet ideje alatt lejárt vagy annak megszűnését követően 15 napon belül lejáró okmányok érvényességét.⁶ Könnyítették tehát a feladaton, és halasztották annak elvégzési idejét.
- Ezzel párhuzamosan a krízishelyzetben fel kell mérni a cég és a legfontosabb pozícióban dolgozó kollégák *IT és egyéb infrastruktúra-igényét*. Amennyiben nincs laptopjuk

⁶ Tájékoztató oldal a koronavírusról. [Koronavirus.gov.hu](https://koronavirus.gov.hu).

- és otthoni infrastruktúrájuk a remote munkavégzésre, azt mielőbb biztosítani kell (akár az IT-eszközök időszakos átcsoportosításával).
- Győződjünk meg arról is, hogy a *kritikus szoftverek* külső munkaállomásról is elérhetők.
 - Az otthoni munkavégzés bevezetése előtt adjunk *íránymutatást* az adatvédelemmel kapcsolatban. Különösen azoknál az alkalmazottaknál fontos ez, akik korábban nem dolgoztak irodán kívül, illetve olyan szoftvereket kezdenek el otthonról használni, amelyek eddig csak irodában álltak rendelkezésre.
 - Amennyiben nem minden munkavállaló számára érhető el online kommunikációs eszköz, a zökkenőmentes kommunikáció érdekében átmenetileg terjesszük ki az összes munkavállaló számára annak elérését. Vagy biztosítsunk vállalati mobiltelefont, esetleg térítsük meg a magánhasználatú mobiltelefonok költségeit az otthoni munkanapokon.
 - Amennyiben a vállalatban belül még nem vagy kismértékben használunk *projektmenedzsment-szoftvert*, és a kommunikáció fő csatornája az e-mail, hozzunk létre munkacsoportonként egy közös levelezőlistát, mailboxot, amelyet mindenki elér. Így biztosak lehetünk abban, hogy a beérkezett kérés/kérdés elér egy illetékes kollégát, aki tud rá érdemben reagálni.
 - Arra vonatkozóan is alakítsunk ki protokollt, hogy hogyan jelezzük kollégáink/ügyfeleink felé, hogy éppen otthonról és nem az irodából dolgozunk. Például általánosan használt rendelkezésre állást mutató szoftverben (Skype, Outlook naptár stb.) állítsuk be, hogy éppen az irodában vagy otthon, esetleg szabadságon vagyunk. Ezzel is megkönnyítjük a zökkenőmentes kommunikációt.
 - Fontos tisztázni az otthoni munkával időszakosan felmerülő többletköltségek kérdését is. Például, ha nagyobb sávszélességű internet szükséges az otthoni munkavégzéshez, mint amivel a munkavállaló rendelkezik, a *váltás költségét* érdemes és illendő a vállalatnak megtéríteni.
 - *Folyamatosan tartsuk a kapcsolatot* az otthonról dolgozó kollégákkal. Tájékoztassuk őket a koronavírus miatt hozott intézkedésekről és a működéssel kapcsolatos időszakosan bevezetett változásokról.
 - Fontos, hogy a *home office* ilyen formában való bevezetése nem garantálja azonnal az irodaival megegyező teljesítmény fenntartását. Sok esetben tökéletesen működik, más esetekben csak bizonyos mennyiségű zökkenővel. A munkavállalók olykor nincsenek felkészülve otthonaikban a munkavégzésre: nem áll rendelkezésre megfelelő infrastruktúra, különvonulási lehetőség, családtagjaik szintén otthon tartózkodhatnak munkaidőben, sőt, a gyerekeik is, akik – amennyiben ott vannak – igényelhetik a figyelmet. Ezek a tényezők megnehezítették a zavartalan működést. Legyünk a szokásosnál türelmesebbek, és fogadjuk el, hogy a kollégák hatékonysága – az első időkben legalábbis – valamelyest romlani fog.
 - Így kerültek más megvilágításba az adatbiztonság és a munkahelyi munkavédelem kérdései is.
 - A vezetőket is érdemes tréningezni, megtanítani a remote munkavállalókkal való kapcsolattartásra, feladat ellenőrzésére, megfelelő *visszajelzés adására, motiválásra*. Ennek nem kizárólag szervezési, hanem kommunikációs vonatkozásai is vannak. Különösen nehéz helyzetek adódhatnak, ha például a kollégák (érthetően) ugyan igényelnék a csapatépítést, de arra nincsen megfelelő megoldás, hiszen a személyes részvételt, összefaragtságot ildomos kerülni.

- Minden rosszban van valami jó: a *home office* bevezetése magával hozhatja azt, hogy az a vállalat normál működésének is automatikus része legyen. Jelen helyzet alapján csak arra tudunk következtetni, hogy a vírussal terhelt időszak nem múlik el belátható időn belül, tehát állandó megoldásokra, az online platform minél alaposabb és gyakorlottabb használatára lesz szükségünk.

Feladat
1. Rendeződjenek párokba! Gondolja át, és írja le saját magának, aztán beszélje meg a párjával, hogyan érintette a 2020. tavaszi időszak a munkavégzését! Mi történt? Ön honnan és hogyan dolgozott? Mi ment nehezebben, és mi ment könnyedén? Gyűjtsenek össze pozitív példákat és kevésbé sikeres megoldásokat, szempontokat is! Ön szerint mit lehetett volna jobban csinálni? 2. Alkossanak közös tervet a fenti szempontok figyelembevételével, és írják is le! <i>[Az alábbi bokszt valószínűleg kevés lehet, dolgozzanak külön lapra.]</i>

Mik azok az online kollaborációs eszközök, és miért érdemes használni őket?

Az online kollaborációs vagy együttműködési eszközök olyan webalapú, online elérhető platformok és technológiák, amelyek a kollégákat, csapattagokat segítik a kapcsolattartásban, bárhol is legyenek. Ezek a többszörösen kipróbált eszközök lehetővé teszik a csapatok számára a belső kommunikációt, a projekt állapotának figyelemmel követését és csapaton belüli megosztását, a feladatok kiosztását és átruházását, a zökkenőmentes visszacsatolási lehetőségek biztosítását és még sok minden mást.

A legnagyobb pozitívumuk, hogy a felületüket használva lehetőségük van a csapattagoknak egy központi helyre feltölteni az aktuális projekt összes fontos dokumentumát és dokumentációját, így azokat nem sok tíz vagy száz e-mail között kell keresgélni, hanem minden egy helyen elérhető.

Számos online megoldás érhető el a feladatok kiosztására, rendszerezésére és számonkérésére. Ezek közül igyekeztünk pár ismertebbet kiválasztani és megismertetni. Ezek az eszközök mind a távolról dolgozó, mind pedig a házon belüli csapattagoknak segítenek az átláthatóság magasabb szintjének elérésében, emellett hasznosak a projektek jobb végrehajtásában, az erőforrások optimalizálásában és az összességében jobb együttműködésben. Szinte minden fajta vállalkozáshoz és iparághoz, mindenféle munkához és megbízási formához, csapatstruktúrához elérhetők ilyen eszközök.

A legtöbb online kollaborációs megoldás egynél több kommunikációs eszközt támogat, például csevegést, azonnali üzenetküldést, képernyőmegosztást, az audio-/videókonferenciákat és fájlmegosztást. Világos és áttekinthető platformot, felületet nyújtanak, így mindenki láthatja a másikat, kommunikálhat vele az aktuális, folyamatban lévő munkáiról: azok elkezdéséről,

folyamatáról, időre történő befejezéséről. Az éppen aktuális feladatokról minden érintett naprakész információval rendelkezik, és távolról is úgy tudnak a kollégák hatékonyan dolgozni, hogy közben a virtuális csapat tagjainak érezhetik magukat.

Hogyan válasszuk ki a csapatunknak is tökéletesen megfelelő, lehető legjobb online együttműködési eszközt?

Kezdje azzal, hogy összegyűjti és feltárja néhány népszerű online együttműködési megoldás legfontosabb jellemzőit. Ezek alapján már el lehet kezdeni rangsorolni.

A *tool*ok között számos ingyenes eszköz is rendelkezésre áll, ha ez szempontként merül fel. Többségük fizetős, ám ezek közül is sok tartalmaz olyan ingyenes terveket vagy ingyenes szolgáltatásokat, amelyek hatékonyan támogatják az együttműködést.

Erdemes tekintettel lenni a csapat stílusára, a céges munkastílusra, a rendszeres feladatok jellegére, a számonkérés jellemző módjaira. Ha a döntés során figyelembe vesszük a csapat javaslatait, igényeit is, minden bizonnyal könnyedebben be tudjuk vezetni a kiválasztott *tool*t. Fontos, hogy olyan megoldás legyen, amelyet a csapattagok napi szinten is szívesen használnak.

Mi hátráltathatja a bevezetést? Generációs különbségek és a nem együttműködő megoldások

A Cisco 2017-es felmérése szerint a szervezetek fennmaradása szempontjából a kollaborációs eszközök elengedhetetlenek, mivel elősegítik a hatékony csapatkommunikációt (72%), az együttműködést a külső partnerekkel (68%) és az információk gyors megtalálását (56%). Ugyanakkor ezek az eszközök sem támogatják kellően az üzleti folyamatokat, ha nem illeszkednek a munkastílushoz vagy a felhasználói igényekhez. Az is probléma lehet, ha a munkavállalók szerint túl bonyolult a használatuk, esetleg túl drága, vagy éppen alacsony a minőségük, és ezért nem használhatók minden eszközön.⁷

Használatuk során probléma lehet még a *generációs különbség* is, ugyanis a kutatások és a céges tapasztalatok szerint is a különböző korú emberek máshogy viszonyulnak az újfajta eszközökhöz. A Cisco felmérése szerint 2018-ban a munkaerőpiacon mindössze 2%-ban fordultak elő a Z generáció (1995–2000 között született) tagjai, de ez a szám napjainkra, 2020-ra már 12% lett. Rugalmas és nagyon gyorsan alkalmazkodó generáció ez, amelynek tagjai ha nem kapnak választ valamely kérdésükre, mennek máshova dolgozni/információt keresni. Ha nem megfelelő egy alkalmazás, keresnek másikat. Eközben az Y generáció (1980–1995 között születettek) 2018-ban még 21%-ban volt jelen a munkaerőpiacon, ma pedig már 35%-ban. Ez szépen lassan megváltoztatja a jelenlegi helyzetet, alakítja a kollaborációs eszközök használatát. Sokan vannak még, akik számára az e-mail számít a leggyakoribb eszköznek a munkavégzés során, pedig igen nehézkes és alacsony a hatékonysága. Ők azok a munkavállalók, akik személyes megbeszélésekhez szoktak videokonferenciák helyett, és sok esetben e berögzült régi szokásaikat próbálják alkalmazni az új környezetben is.

⁷ Habók Lilla: *Így látja a Cisco a kollaborációs eszközök piacát*. Budapest, HWSW, 2018.

Az újabb generáció integrálása egy nehezebb szervezetbe is éppúgy kihívásokkal jár, de „fordított kihívásokkal”, mivel a fiatalok számára nem az azonnali kommunikáció az újdonság, hanem éppen a régi eszközök, mint például az e-mail használata. Nehéz egyeztetni a munkahelyeken például e-mailes eszközökkel vagy sorozatos személyes megbeszélésekkel úgy, hogy a közösségi oldalakon felnőtt fiatalabb korosztály ahhoz szokott hozzá, hogy mindent azonnal megkap. Jelenleg még az a generáció van többségben, amely életének nagy részében mindez nem így volt, de pár éven belül már változnak az arányok, és az azonnaliság igénye a munkahelyeken is elvárás lesz.⁸

Az is problémát jelenthet a kollaborációs eszközök bevezetésekor, hogy azok többnyire nem integráltak egymással, mint például a WhatsApp, Google Hangouts, Dropbox, SharePoint vagy a Cisco eszközei. Az emberek viszont szeretnék egyszerre több cég különböző termékeit használni, és elvárják, hogy azok értsék egymást. Életszerű gyakorlati tapasztalat, hogy szeretik az alkalmazottak olyan felületre szervezni az eseményeket (hívásokat és videokonferenciákat), ahol egyébként is kommunikálnak és fájlokat osztanak meg egymással, legyen szó akár Facebook Workplace-ről, Slackről vagy Microsoft Teamsről, esetleg akár Cisco Webexről. Érdemes olyan kollaborációs megoldást alkalmazni – vagy a meglévők mellé választani – tehát, amely lehetővé teszi a cégünk által általában is alkalmazott kommunikációs formák használatát, lehetőleg egy helyen.

Összességében tehát nagyszerű online együttműködési eszközök léteznek az üzleti és igazgatási környezet számára is, gyakorlatilag bármely feladathoz. Nagyszerűségük abban rejlik, hogy ezeknek az eszközöknek a használatához nem kell a csapattagoknak messziről beutazniuk egy irodába, hanem otthonról is dolgozhatnak, és adminisztrálhatják az általuk elvégzett feladatokat. Különösen hasznos lehet ez egy olyan pandémiás időszak során, mint amellyel 2020 tavaszán találkozhattunk a Covid-19 miatt. Emellett a beutazós, házon belül dolgozó csapattagok számára is előnyökkel jár ezen eszközök használata: optimalizálhatják az erőforrásokat, sőt: magasabb szintű átláthatóságot és együttműködést érhetnek el. Természetesen csak megfelelő, aktív használat mellett, hiszen a munkát nem ezek az online eszközök, hanem a munkavállalók fogják elvégezni.

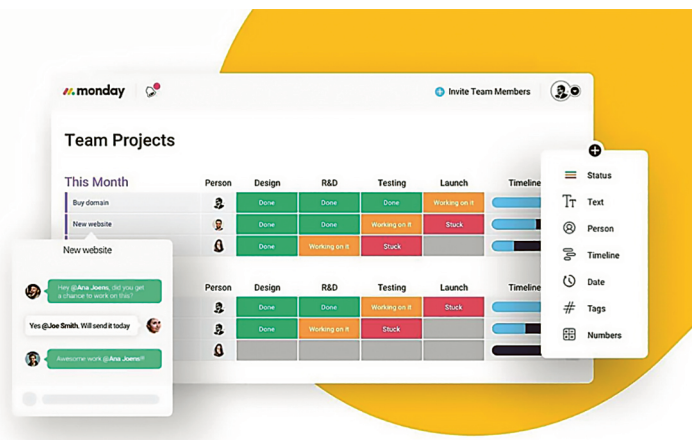
Feladat
Milyen tényezők támogatják, és melyek nehezítik meg az online kollaborációs eszközök bevezetését? A fenti szempontok mellett még mi jut eszébe?

⁸ Habók (2018): i. m.

Online kommunikációs eszközök: válogatás

Az alábbiakban bemutatunk néhány online elérhető kollaborációs eszközt.⁹

A kedvenc – Monday.com



7.2. ábra: Monday.com

Forrás: [SnackNation](#)

Intuitív és vizuálisan kellemes felülete miatt szeretik ez az appot a remote munkavégzésben dolgozó alkalmazottak és csapattagok. Különösen kedvelt funkciója a megoldásnak, hogy bármiféle kódolási ismeret nélkül lehet vele ismétlődő feladatokat megadni, táblázatokat összeállítani, munkafolyamatokat megtervezni. A felület természetesen testre szabható, a munkafolyamatok pedig könnyedén átláthatók, tervezhetők.

Előnyei:

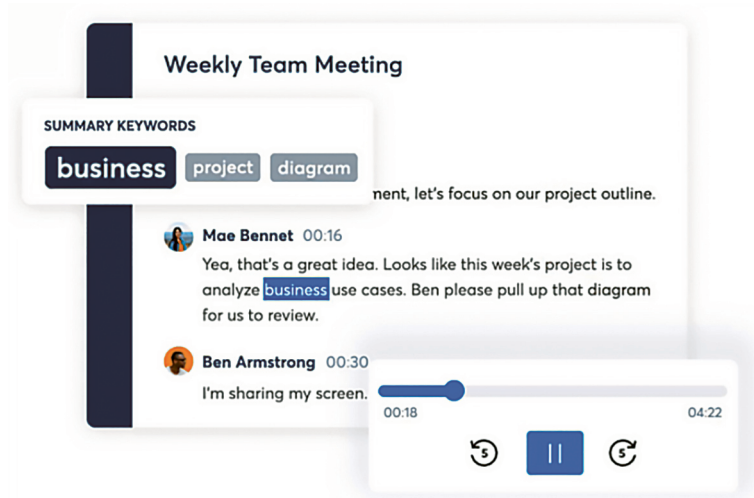
- Ingyenes próbaidőszak.
- Többféle sablon elérhető benne a különböző projektekhez.
- A feladat elvégzése során egyben látható a teljes folyamat, a „teljes kép”.
- Könnyen be lehet illeszkedni egy már folyamatban lévő feladatba is.
- Egyértelműen látható benne az összes határidő.
- Könnyedén lehet vele üzenetet küldeni és feladatot kiosztani
- Egyszerűen beállítható, mindenféle előzetes kódolási tudás nélkül.
- Egyetlen egységes platformon érhető el minden.

Hátránya:

- Nehézkesebb a mobilalkalmazás, bár folyamatosan dolgoznak rajta.

⁹ Az eszközöket a következő cikk segítségével mutatjuk be: [35 Best Online Collaboration Tools & Software That Are Irrefutably Awesome In 2022](#). *SnackNation*, 2022.

Otter.ai – hasznos, mert azonnal jegyzetel is



7.3. ábra: Otter.ai felülete

Forrás: [SnackNation](#)

Fantasztikus újítással rukkolt elő ez a megoldás: automatikusan átírja a hangot szöveggé, vagyis legyen szó akár kisebb megbeszélésről, akár nagyobb meetingről, az Otter¹⁰ azonnali átiratot, szöveges jegyzetet készít a hallottakból. Ezek segítségével időt takaríthatunk meg: a szöveges anyag könnyen kereshető, megosztható. Pozitív vonása még az Otternek, hogy számos integrált alkalmazása van, így például a Zoom is, amely gyorsabbá és hatékonyabbá teszi az együttműködést és a távmunkát.

Az Otter ára havi 9,99 dollárnál kezdődik. Ingyenes verziója is van, korlátozott használat és kevesebb elérhető szolgáltatás mellett.

Előnyei:

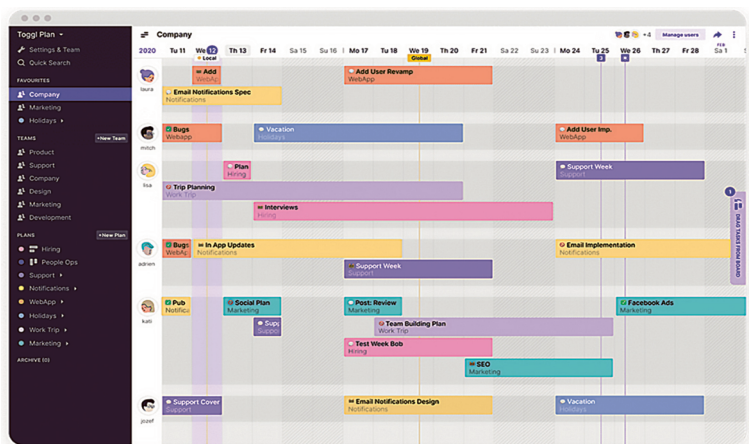
- Integrált része a Zoom, így lehetőség van a megbeszélésen elhangzottakhoz azonnal élő kommentek, feladatok hozzáadására.
- A résztvevők valós időben adhatnak a tartalomhoz képeket, hanganyagokat és az aktuális értekezlet jegyzetébe kiemeléseket.
- Az egyes megbeszélésekről, értekezletekről a szöveges összefoglaló azonnal elkészül, nem kell arra várni, hogy valaki megírja és körbeküldje az arról szóló emlékeztetőt. Nincs késés, nem csökken a termelékenység.
- Az összes elérhető megbeszélés és egyéb jegyzet között lehet keresni.

Hátránya:

- Asztali és mobilkészülökön is elérhető, de csak kevés opció található meg az ingyenes verzióban.

¹⁰ Otter.

Toggl Plan



7.4. ábra: Toggl Plan: színekkel is segíti a munkatervezést

Forrás: [SnackNation](#)

A Toggl Plan¹¹ megkönnyíti a vezetők, az érdekeltek és a csapattagok együttműködését a projektek megszervezésében és lebonyolításában. A vizuálisan jól elkülönített feladattípusok pedig a feladatok megtervezését, átlátását, a csapattagok együttműködését segítik. Minden munkával kapcsolatos információ egy helyen érhető el, ez pedig a csapatvezetőket segíti abban, hogy a csapattagok feladatait a munkaterhelés alapján tervezzék meg. Ezek a színes vizuális jelzések a csapattagokat is egyértelműen segítik a feladataik átlátásában.

Előnyei:

- 30 napos ingyenes próbaverzió, ingyenes alapterv-elkészítés.
- Egyszerű és intuitív vizuális jelek segítik a munka és a feladatok áttekintését.
- Szinkódolt projektervkészítési lehetőség, munkatervezés.
- Mérföldkövek beállításával áttekinthetőbb és követhetőbb a munka előrehaladása.
- Ütemezhető munkavégzéssel könnyebben átlátható és kezelhető a csapat munkaterhelése, rendelkezésre állásának megtervezése.
- Az agilis projektek iteratív végrehajtási lehetősége a scrum és a kanban táblákkal.
- Ez a fajta feladattervezési mód lehetővé teszi, hogy a csapattagok szorosan együttműködjenek egymással a feladatok végrehajtása során. Az időközben felmerülő ötleteket csatolt megjegyzésekben vagy mellékletekben tárolhatják.
- Amik segítik a munka jobb kezelését: Google Naptár, Github, Slack és Toggl időkövető integrációk.

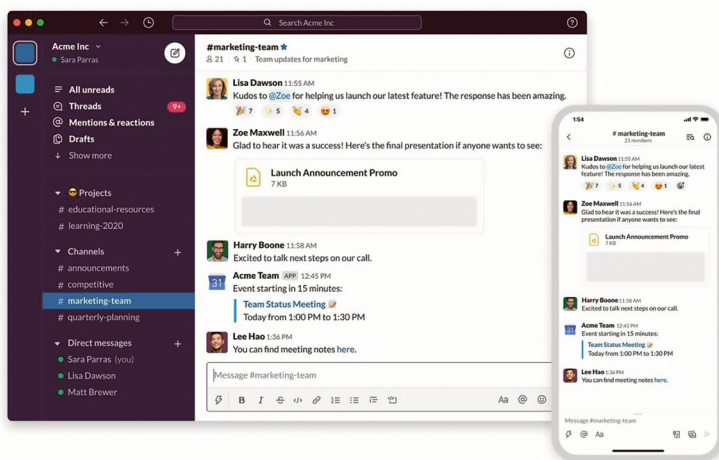
Hátránya:

- A mobilalkalmazás nem rendelkezik a webalkalmazás összes funkciójával, ugyanakkor folyamatosan új funkciókkal bővül.

¹¹ [Toggl Plan](#). [Toggl.com](#).

Slack: egyszerű, barátságos, szerethető

A Slack¹² egy igazán okos és szerethető kollaborációs eszköz, amely asztali és mobil verzióban egyaránt elérhető. Lehetővé teszi a csapatok számára, hogy üzeneteket küldjenek közvetlenül egymásnak, egyénileg és csoportosan is. Ez az üzenetküldés ismét az e-mail körülményességét helyettesíti: nem kell mindig megszólítást, bevezető gondolatokat írni.



7.5. ábra: A Slack kezelőfelülete

Forrás: [Slack](#)

Az egyes projektekhez külön-külön beszélgetések indíthatók, képek, fájlok csatolhatók. A Slack többek között együttműködik a Google Docs, a Box és a Dropbox alkalmazásokkal.

Előnyei:

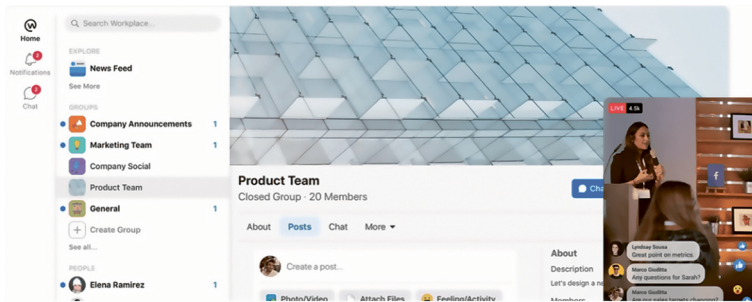
- Az összes adatot a felhőben tárolja.
- Az üzenetek teljes mértékben visszakereshetők.
- Támogatja a privát csoportos kommunikációt.
- Lehetővé teszi a külső megosztást is.

Hátrányai:

- Az üzenetek nem láthatók örökké, láthatósági korlátjuk van.
- Felhasználónként kifejezetten költséges.
- Viszonylag lassan töltődik be.

¹² [Slack](#). *Slack.com*.

Facebook Workplace



7.6. ábra: A Facebook Workplace felülete

Forrás: Facebook Workplace

A Workplace by Facebook¹³ (avagy Facebook Workplace) olyan együttműködési és kommunikációs eszköz, amely egy belső szociális hálózaton keresztül köti össze az alkalmazottakat.

A Facebook kifejezetten jól használható felülettel rendelkezik, ahol a csapattagok saját facebookos felületük segítségével tudnak egymással együttműködni. A felmerülő feladatokon Facebook Pages, Notes és Docs, hang-/videóhívások és azonnali üzenetküldés segítségével dolgozhatnak együtt. Bizonyos feladatok automatizálására a platform beépített gépi tanulóbotokkal is rendelkezik. Ez a felület egyben a vállalat intranetes portálja is lehet.

Előnyei:

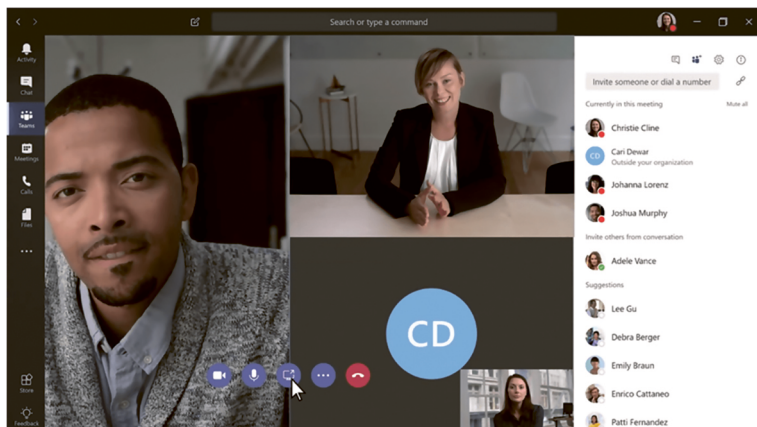
- Ha az alkalmazottak véleményére vagyunk kíváncsiak, ezt közvélemény-kutatási lehetőségekkel támogatja a felület.
- Könnyen integrálható más rendszerekkel.
- Korlátlan mennyiségű fotó és videó feltöltése lehetséges.

Hátrányai:

- Az összes adatot a Facebook szerverein tárolják a felhőben, ez pedig adatvédelmi problémákat vethet fel.
- Nem minden alkalmazott rendelkezik Facebook-hozzáféréssel, és egyesek kifejezetten elutasítják ezt a lehetőséget.

¹³ Workplace by Facebook. *Work.workplace.com*.

Microsoft Teams



7.7. ábra: A Microsoft Teams felülete

Forrás: Microsoft Teams

A Microsoft Teams¹⁴ egységes kommunikációs platform, amely egy helyen teszi lehetővé, hogy a kollégák párban is és videokonferenciák létrehozásával is beszélgessenek egymással, fájlokat tároljanak, mellékleteket csatoljanak a beszélgetésekhez. Olyan résztvevőkkel is tudnak beszélgetést indítani, akik nem tagjai az adott szervezetnek, ilyen értelemben tehát nem zárt a Teams rendszere.

Előnyei:

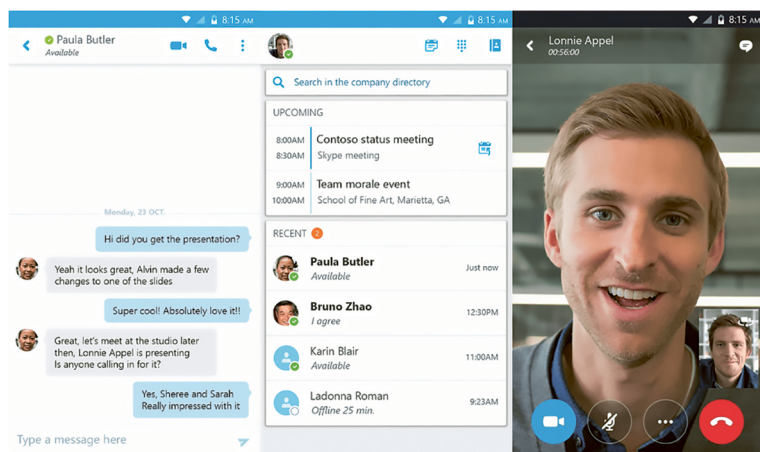
- Teljes az integráció az Office 365 alkalmazások között.
- Felhasználónként bőséges felhőtárhely érhető el.
- Egy helyen hozzáférést biztosít az összes Microsoft Office-eszközhöz.

Hátrányai:

- Meglehetősen bonyolult a kezelőfelület.
- Éppen ezért igen nehézkes az alkalmazás használatának megkezdése.

¹⁴ Microsoft Teams.

Skype for Business: ismerjük, szeretjük



7.8. ábra: A Skype for Business felülete

Forrás: Skype for Business

A legtöbben jól ismerjük és szeretjük is a Skype-ot, mivel olyan online együttműködési eszköz, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy azonnali üzenetküldés, hang-, videó- és képernyőmegosztás segítségével ingyenesen kommunikáljanak bármely más Skype-felhasználóval.

Ennél is fontosabb, hogy a Skype akár 25 ember számára is támogatja a konferenciahívásokat, így ez a megoldás nagyon kényelmes módja lehet az összes csapattag összehívásának az aktuális projekt állapotának gyors frissítése érdekében.

A Skype-hoz képest a Skype for Business¹⁵ (azaz a Skype vállalati verziója) számos egyéb, prémium szolgáltatást is biztosít.

Előnyei:

- Minden esetben ingyenes.
- Bárkit felhívhatunk a világon, aki rendelkezik Skype-fiókkal.
- Támogatja a képernyő megosztását.
- Az alkalmazás könnyen telepíthető.

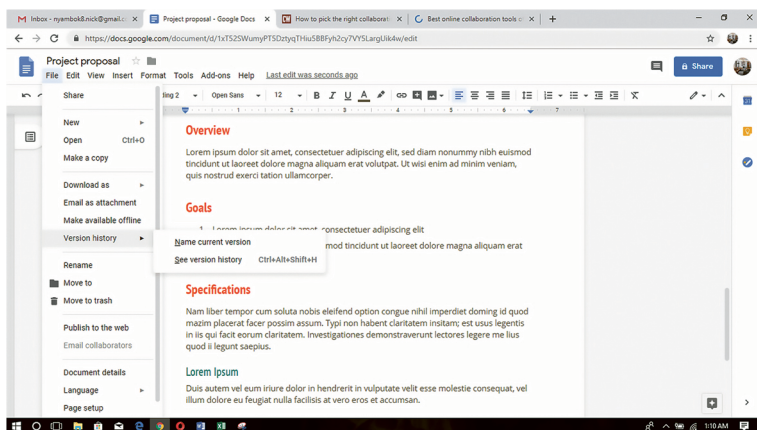
Hátrányai:

- Nem kínál nyelvfordítási szolgáltatásokat.
- A Skype könnyen felveszi a háttérzajokat.
- A hangminőség a sávszélességtől függ.

¹⁵ Skype for Business. [Skype.com](https://www.skype.com).

Google Docs – ismerős és megszokott megoldás

Valószínűleg mindenki számára ismerős a Google Docs¹⁶ felülete, amely lehetővé teszi, hogy többen egyszerre szerkesszenek egy fájlt, megjegyzéseket tegyenek, és visszanezhessék a többiek által véghez vitt módosításokat. A résztvevők egy központi helyen, közös mappában férnek hozzá a megosztott dokumentumokhoz.



7.9. ábra: A Google Docs felülete

Forrás: Google Docs

Előnyei:

- Felhőalapú, az egyes alkalmazások használatához semmit nem kell telepíteni.
- A dokumentumokon végrehajtott összes változtatást automatikusan elmenti a Google Drive, így nem fogjuk elveszíteni azokat.
- Egy dokumentumon egyszerre többen is dolgozhatnak, mindannyian valós időben láthatják a változásokat.
- Ismerős programok, ismerős felületek (Word, Excel).

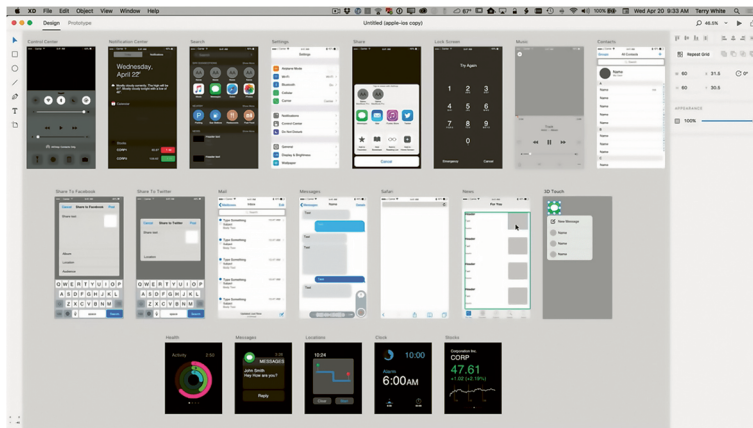
Hátrányai:

- Korlátozott funkciók érhetők el a Microsoft Wordhöz és az Excelhez képest.

¹⁶ Google Docs. [Docs.google.com](https://docs.google.com).

Adobe XD – tervezők számára az együtt dolgozáshoz

Meglehetősen okos megoldás az Adobe XD,¹⁷ amelyet kifejezetten tervezők számára készítettek.



7.10. ábra: Adobe XD – kifejezetten tervezőknek

Forrás: [Adobe](#)

Ez a megoldás komplett csapatok számára teszi lehetővé a valós idejű együttműködést a különböző kreatív tervezési projektek során. Az adott, éppen készülő tervezési-grafikai munkán az egyes grafikusok, tervezők valós időben, felhőalapon dolgozhatnak együtt, akár egyszerre is.

Így hozhatnak létre közösen, valós időben prototípusokat, weboldalakat, mobilappokat.

Előnyök:

- Letisztult, egyéb Adobe-programokból már jól ismert kezelőfelület.
- Részletes oktatóanyag segít eligazodni a részletekben.
- Könnyen feltölthetők a megosztandó tartalmak.

Hátrányok:

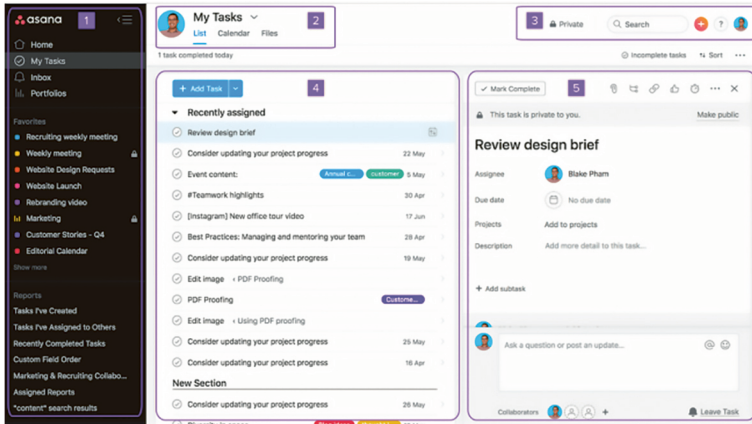
- Elég nehéz animálni a felhasználói felületen.
- Nem elérhető a CSS-exportálás.

¹⁷ [Adobe XD](#). [Adobe.com](#).

Asana – az örök győztes

Ha projektmenedzsmentről van szó, kevés eszköz képes felülmúlni az Asanát.¹⁸

Komplett csapatok tudják ezzel az eszközzel irányítani és részletesen, pontosan nyomon követni a munkájukat. Videóhívásokkal, projektkövetési lehetőségekkel rendelkezik, és olyan praktikus integrációkkal is, mint például a tennivalók listája vagy a különféle emlékeztetők.



7.11. ábra: Az Asana kezelőfelülete

Forrás: Asana

A frissítés valós idejű, így a projektmenedzserek könnyedén és naprakészen (mi több: percre-készen) figyelemmel követhetik a csapattagok tevékenységét. Felülete egyértelmű és könnyen tanulható, intuitív.

Előnyök:

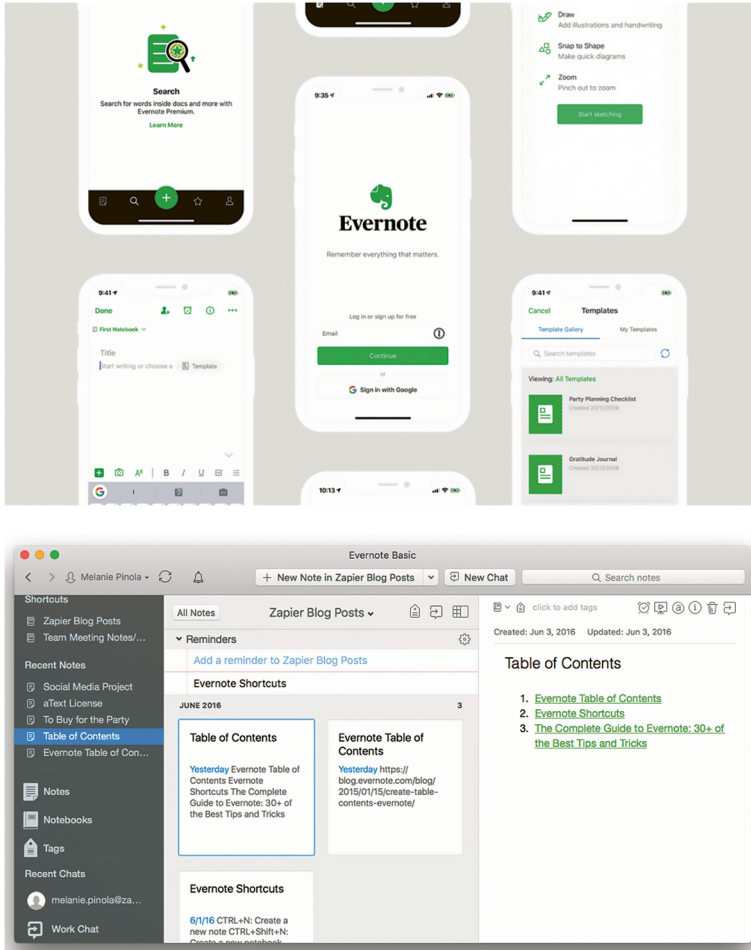
- Ingyenes verzió is elérhető.
- Számos integrációval rendelkezik.
- Bővítményei lehetővé teszik a projekt időközbeni módosítását.

Hátrányok:

- A projektfeladatok hozzárendelését csak egy személyre korlátozza.
- A projektek a sok funkcióval használva egyre összetettebbé válhatnak.

¹⁸ [Asana. Asana.com.](https://asana.com)

Evernote: egyszerű és nagyszerű



7.12–7.13. ábra: Evernote, felületek és tartalomjegyzék

Forrás: [Evernote](#)

Az Evernote¹⁹ alapvetően jegyzetfüzetként ismert. Minden eszközön (laptop, mobil, tablet) egyszerűen szinkronizálható, így jegyzeteink akár útközben is vagy bárhol máshol elérhetők. Ezen egyszerű alapfunkción túl azonban számos egyéb, további funkcióval rendelkezik a feladatok felsorolásához, rendezéséhez és archiválásához.

Az Evernote segítségével az együtt dolgozó csapattagok megoszthatják egymással a különböző jegyzeteket, kutatási ötleteiket, interjúkat, blogbejegyzéseket vagy e-könyveket. Cikket menthetnek el későbbi olvasásra, illetve oszthatnak meg. Az elérhető PDF-fájlokat pedig ellát-

¹⁹ [Evernote](#). *Evernote.com*.

hatják jegyzetekkel. Mindemellett hangfelvételeket készíthetnek, és könnyedén menthetnek el szövegeket, linkeket és képeket.

Az üzleti verzió adminisztrációs felületén²⁰ az adminisztrátorok kezelhetik az Evernote Business fiókadatokat, a felhasználók adatait és az ott elérhető tartalmat. Ebben a már fizetős verzióban korlátlan tárhely érhető el.

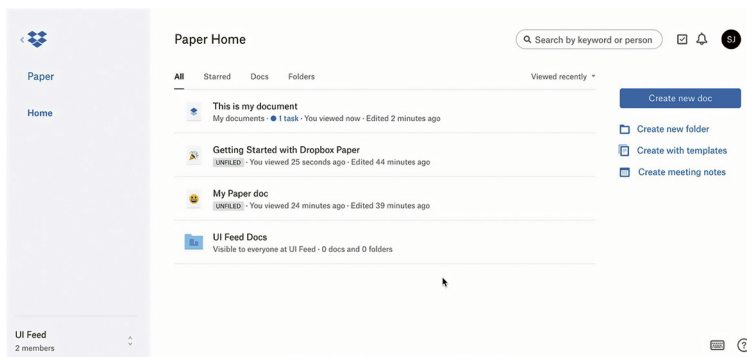
Előnyök:

- Korlátlan tárhely.
- Robusztus keresőmotorral rendelkezik.

Hátrányok:

- A fizetős verzió drága.
- Hajlamos alkalmi hibákra.

Dropbox, az egyik legnépszerűbb fájlátrolási megoldás



7.14. ábra: Dropbox: könnyű elindulni

Forrás: [Dropbox](#)

A Dropbox²¹ az egyik legismertebb és legnépszerűbb fájlátrolási megoldás, fájlszinkronizálási és -megosztási lehetőségekkel. Sokan nemcsak az irodából vagy otthonról, de útközben is dolgoznak: autóban, közlekedési eszközökön, és még többen szeretnek a megbeszéléseik között kávézóból dolgozni. Ehhez az életmódhoz azonban elengedhetetlen, hogy hozzá lehessen férni minden eszközön a szükséges tartalmakhoz. A fájlok tárolására és megosztására többféle lehetőség van, az egyik ilyen módszer a Dropbox használata.

Előnyei:

- 16 GB ingyenes tárhely.
- Könnyen szinkronizálhatjuk a fájlokat több platformon is.
- A fájlverzió-előzmények funkcióval helyreállíthatjuk a fájlok törölt és korábbi verzióit.

²⁰ [Az Evernote üzleti verzió adminisztrációs felülete. Evernote.com.](#)

²¹ [Dropbox. Dropbox.com.](#)

Hátrányai:

- Ha üzleti megoldásként szeretnénk használni, munkavállalói licenceket kell vásárolnunk hozzá.
- Ha bonyolult mapparendszert hozunk létre, nehézkes lehet a szükséges fájlokat megtalálni.

Összefoglaló feladatok

Feladat
Munkahelyén online kollaborációs megoldást szeretnének bevezetni. A leírtak tükrében melyik megoldást javasolná, és miért?

Feladat
Válasszon egy Ön számára tetsző megoldást, regisztráljon rá. Állítson be egy aktuális, konkrét projektet aszerint, hogy milyen funkciók érhetők el az Ön által választott megoldásban (például Asana: komplett timeline, Evernote: elérhető, megnézendő fájlok). Írja le és ossza meg társaival a tapasztalatait!

Felhasznált irodalom

- Borgulya Ágnes – Somogyvári Márta: *Kommunikáció az üzleti világban*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2016. Online: <https://bit.ly/3t2reL5>
- Fendler, Richard: 35 Best Online Collaboration Tools & Software That Are Irrefutably Awesome In 2022. *SnackNation*, 2021. Online: <https://bit.ly/3I1X0MI>
- Habók Lilla: *Így látja a Cisco a kollaborációs eszközök piacát*. Budapest, HWSW, 2018. Online: <https://bit.ly/3t2tt0X>
- Jenei Ágnes: *Vezetés és kommunikáció – Alaptananyag*. Budapest, Közigazgatási Vezetői Akadémia, 2012.
- Vészforgatókönyv: az otthoni munkavégzés ad hoc bevezetése 10 pontban. *HRBLOG.hu*, 2020. Online: <https://bit.ly/3MTIGJV>