

# Diagnóza komunikačných norem

# Problém participace ve vývoji IS

- informační systémy – spíše komunikační, než výpočetní systémy
- podporují komplexní komunikační procesy – diskuze, skupinové rozhodování, kolaborativní práci apod.
- designér IS shromažďuje požadavky budoucích uživatelů → systém naplňuje jejich očekávání
- ALE: je třeba opatrnosti – uživatelské požadavky mohou vést k nevhodnému systému
- přání uživatelů a současné způsoby vykonávání práce je třeba promýšlet

# Normy

- z lat. „úhelník, pravítko, měřítko, pravidlo“
- normy vážou lidi dohromady
- sdílené normy tvoří sociální realitu
- „požadavek na chování nebo vlastnosti věci, člověka, situace apod., který se buď závazně vyžaduje nebo podle něhož se hodnotí jejich přijatelnost nebo obvyklost“ (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Norma>)
- jakékoli pravidlo (většinou implicitní), které používáme v běžném životě a předpokládáme, že ho používají i ostatní
- má své zdůvodnění (nedodržení → nepřijatelný výsledek)

# Normy

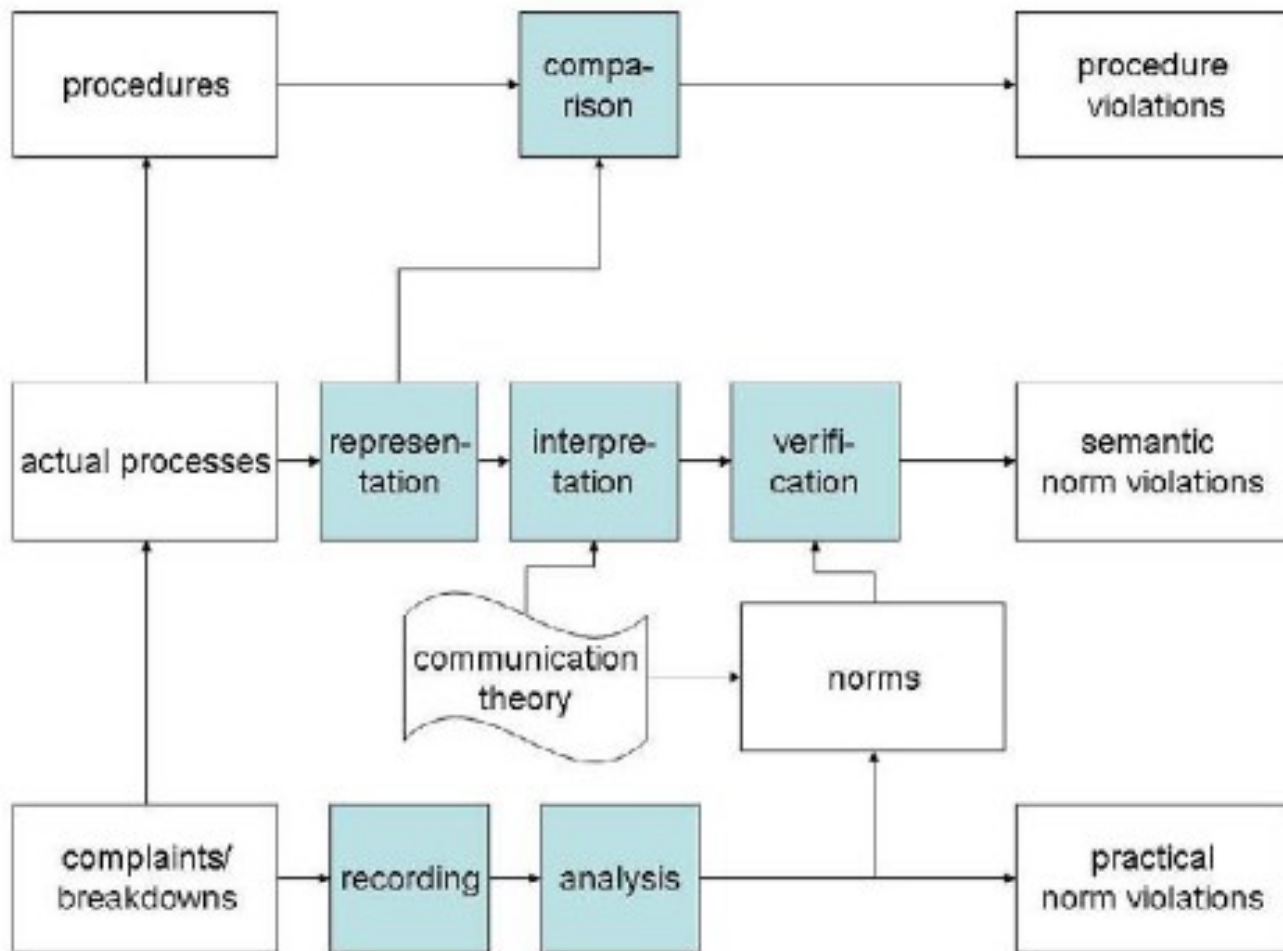
- druhy norem:
- jak se chovat v určité situaci
- jak interpretovat určité pojmy
- jak dospět k závěru
- normy univerzální, všeobecné, závislé na kontextu
- komunikační normy – důležité v komunikačních systémech
- cíl x norma: cíl – stav, kterého chce investor dosáhnout (specifický, kontextuální) x sdílená očekávání (univerzálnější, důležitost kontextová)
- Př. ziskovost (ekonomická norma) x zvýšení tržeb o 20%
- komunikační normy – vztah mezi žadatelem a vykonavatelem, servisní vztah

# Diagnóza komunikačních norem

- součást designového cyklu
- nestačí pouze sběr požadavků
- při vývojovém designu je diagnóza nejdůležitějším krokem
- typicky diagnóza začíná po vznesení stížnosti
- může být součástí regulační evaluace
- stížnost – indikace problému
- problém: propast mezi faktickou a požadovanou situací
- požadovaná situace – nelze určit bez znalosti norem investorů

# Diagnóza komunikačních norem

- přímé řešení stížností – riziko, že budou ošetřeny jen symptomy, spíš než příčiny
- diagnóza – založená na modelu
- cíl: najít jádro problému – propast mezi faktickou situací a tím, co je požadováno, příčinný vztah
- jádrovým problémem je nedodržování norem
- v organizacích a všeobecně ve skupinách jsou normy implicitní a vyvíjejí se v čase
- identifikace norem – je potřeba je učinit explicitními, to je samo o sobě choulostivý sociální proces



# Diagnostický postup

## 0. Zaznamenání stížnosti

### 1. Analýza stížnosti

- sběr dat pomocí interview, přímých pozorování či jiných technik
- používá se klasifikační schéma
- informace o: komunikačních aktérech, cíli komunikace, specifických zprávách (požadavek, slib apod.) formulaci, koordinaci a kontrole komunikace, selháních v důsledku nedorozumění. Př.:
  - a. nařizující jednání – žádosti o informaci nebo o provedení nějaké aktivity
  - b. koordinační jednání – odesílatel se zavazuje vykonávat činnosti vyžadující od ostatních konání takových aktivit, bylo dosaženo společného cíle
  - c. jednání řídicí vztahy – zprávy určené k budování, změně nebo přerušování vztahů s ostatními
  - d. přesvědčovací jednání – zprávy v nichž jsou vyjádřeny zpochybňující nebo podporující názory, snažící se směřovat činnosti k jedné z mnoha alternativ



# Diagnostický postup

- **2. Schematická reprezentace**

- nejde o porozumění, ale důvěryhodné zaznamenání procesu
- obvykle existuje mnoho způsobů, jak předávat zprávy → potřeba připravit několik znázornění reprezentující různé konkrétní scénáře
- schéma nemá obsahovat příliš mnoho abstraktních pojmů, jde o přesný obrázek toho, jak to skutečně je
- vhodná metoda UML sekvenční diagram – časové uspořádání odeslaných a doručených zpráv mezi aktéry, včetně objektů

- **3. Interpretace**

- zpráva poslaná z A do B je interpretována jako požadavek
- interpretace počítá s aktérem jako s intencionální bytostí
- posun z úrovně dat ke komunikaci
- vhodná metoda: Action Workflow diagram – spojuje řečové jednání. Zaměření je na reprezentaci činností a konverzací
- srovnání se sekvenčním diagramem – možnost první interpretace
- workflow zpětné vazby

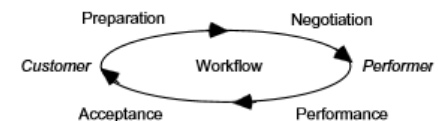
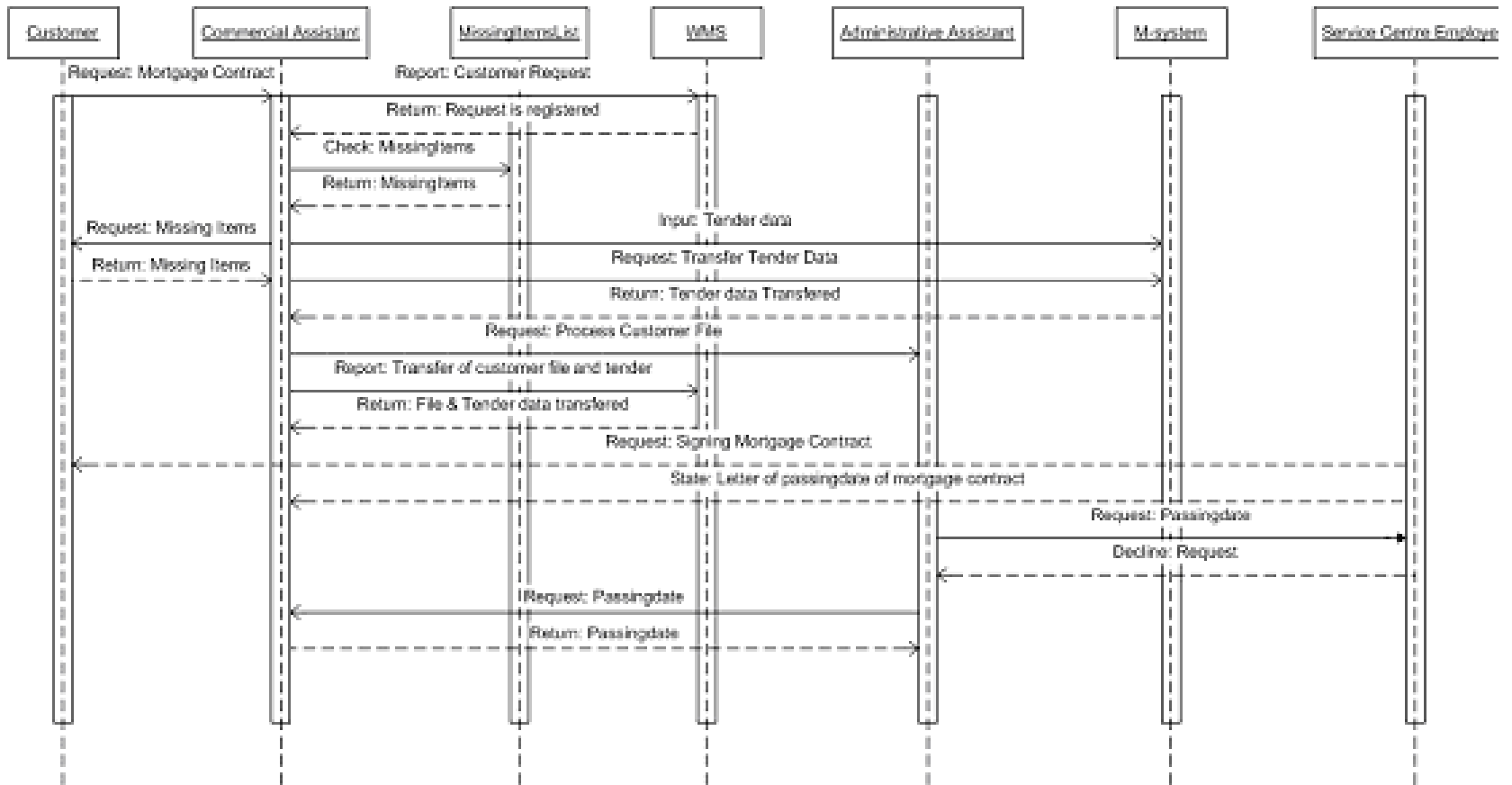
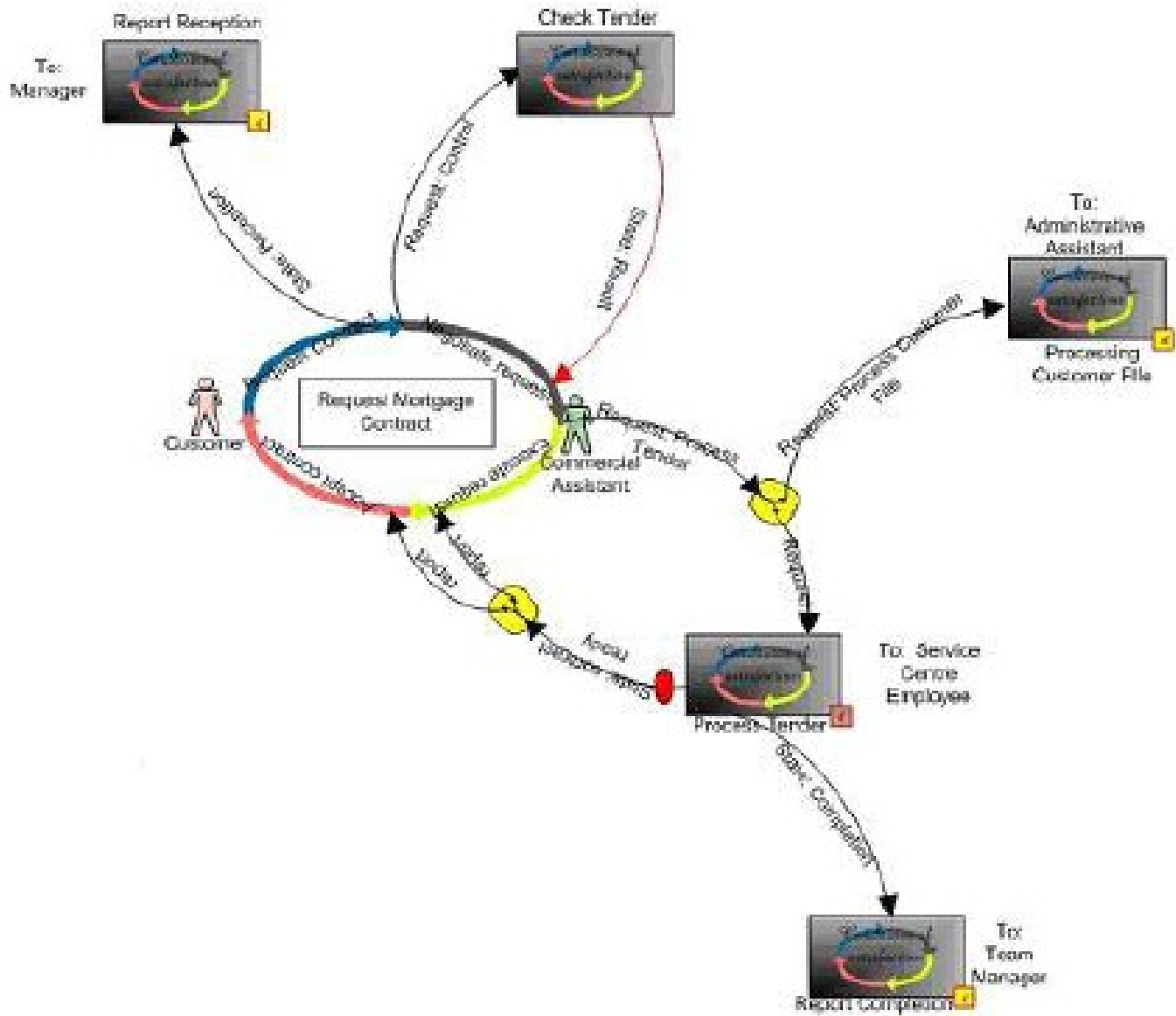


Fig. 1. ActionWorkflow.

# UML sekvenční diagram



# Action Workflow diagram



# Diagnostický postup

- **4. Verifikace**

- hodnocení kvality současného procesu pomocí všeobecných komunikačních norem

- **5. Srovnání**

- srovnání modelu jak je s modelem jak by měl být
- odhaluje, v čem může být systém vylepšený
- otázka: proč je „jak je“ liší od „jak by měl být“
- tenze v organizaci může vznikat jako důsledek vnitřního vývoje nebo změn v prostředí
- nejde pouze o přizpůsobení se požadavkům, je třeba vzít v potaz, jaká strategie byla nebo dosud je sledována, zhodnocení jejich účinků a nedostatečných účinků

- **6. Návrhy vylepšení**