

Komunikace a spolupráce

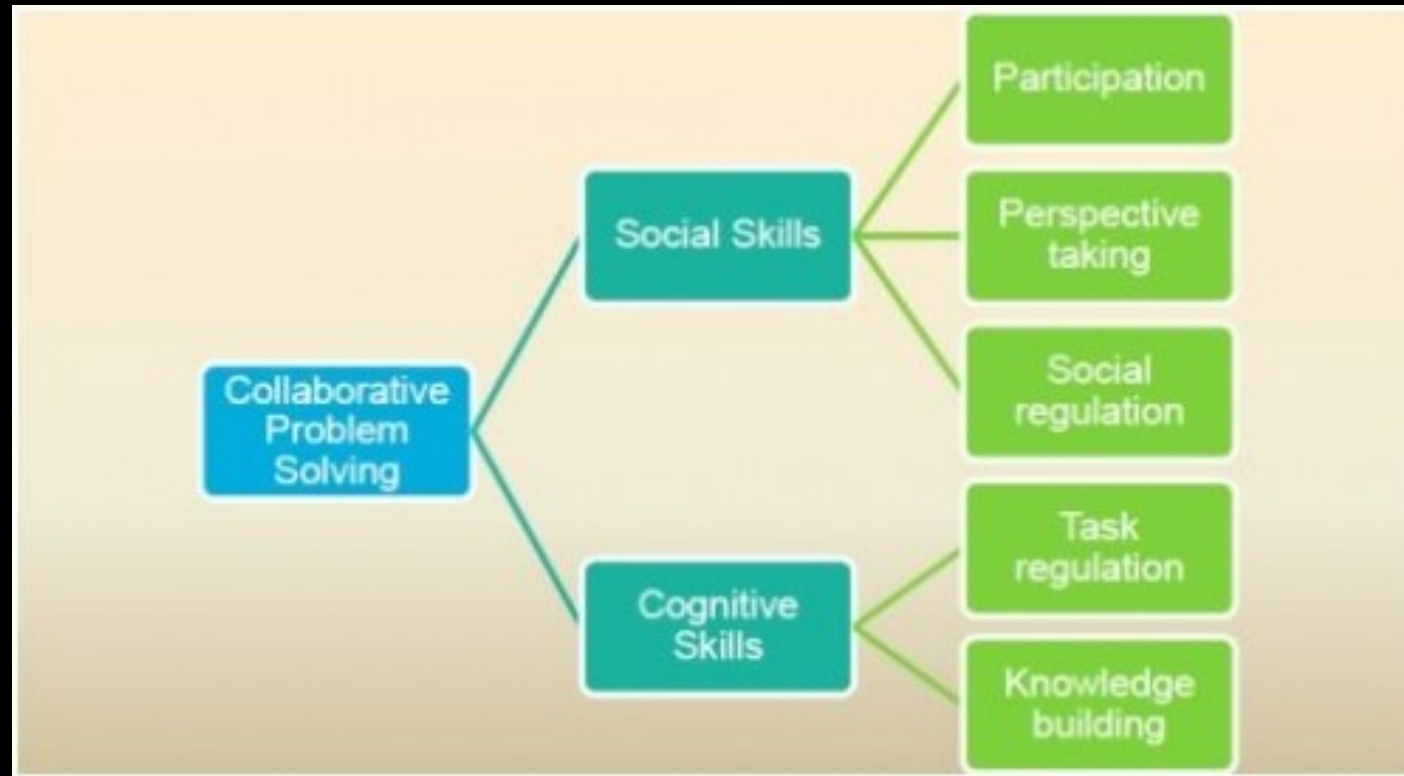
# Klíčová témata

- Specifika komunikace v online prostředí
- Synchronní x asynchronní komunikace
- Netiketa
- Nástroje na online spolupráci
- Nástroje na online komunikaci

# Pedagogická předehra

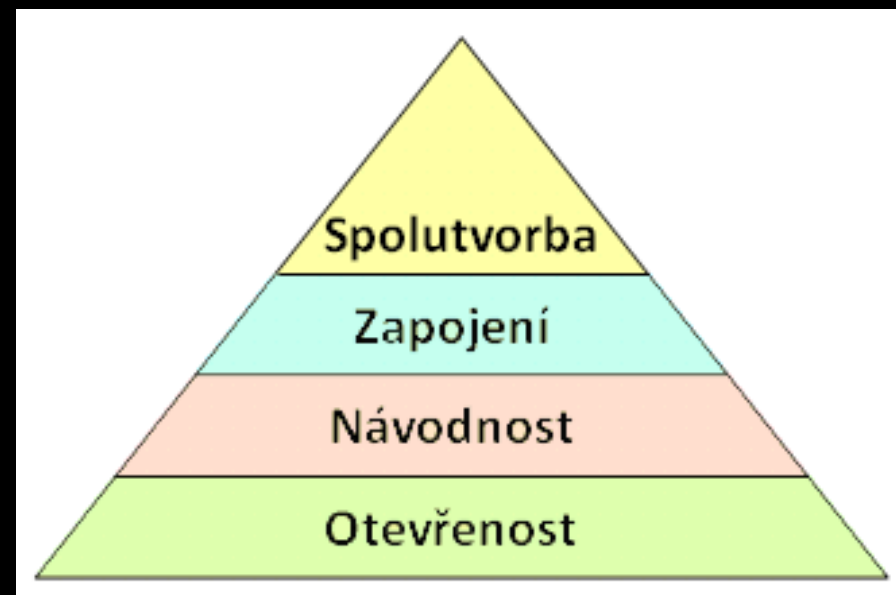
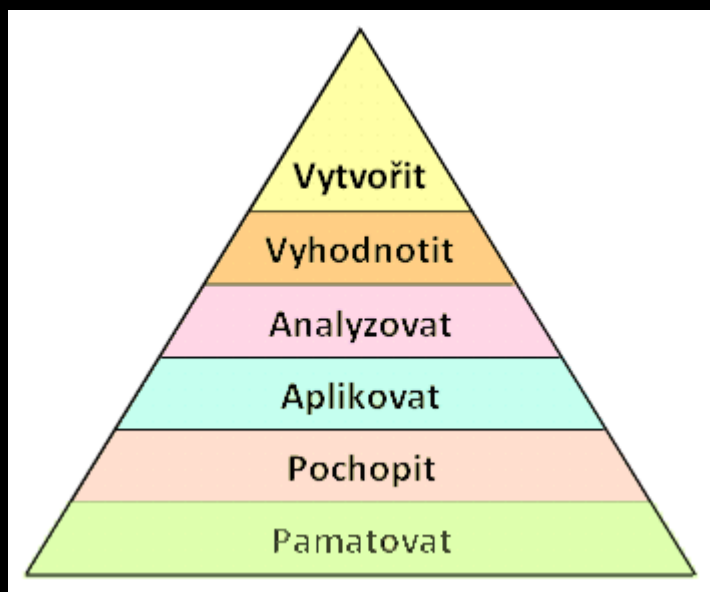
- Kompetence ke spolupráci a komunikaci jsou v českém prostředí (a nejen v něm) vnímané jako klíčové.
- Konenektivistické konotace spolupráce:
  - Kooperace x kolaborace – viz dále
- Mají návaznost na další schopnosti studentů
- Je třeba je umět:
  - Evaluovat
  - Rozvíjet
  - Kriticky reflektovat

# Struktura pro definování kompetence kolaborativního řešení problémů projektu ATC21S



Úroveň	Popis	Kolaborativní řešení problémů	
			Charakteristika
6	Strategický přístup k problému s maximálním využitím spolupráce		Žák řeší problém kolaborativně a chápe společnou zodpovědnost celého týmu. Práci řídí systematicky a efektivně s využitím relevantních zdrojů. Vhodně přizpůsobuje komunikaci, využívá zpětnou vazbu od partnera a snaží se odstraňovat konflikty.
5	Efektivní funkční partnerství		Žákovy aktivity jsou dobře vymyšleny, naplánovány a jsou účinné. Žák rozumí smyslu toho, co dělá, a využívá své dříve získané poznatky k plánování svých akcí a cílů. Je schopen na základě nově zjištěných skutečností modifikovat svůj plán. Iniciuje spolupráci s partnerem a na jeho příspěvky reaguje. Má určité rezervy ve vnímání rozdílného postavení partnera.
4	Kooperativní plánování		Žák se snaží úkol splnit a zdá se, že má o spolupráci zájem. Sdílí zdroje a chápe, co je smyslem zadání. Systematicky plánuje postup a koordinuje ho s partnerem. Jednoduché úkoly dokáže vyřešit.
3	Zájem o partnera a cílené úsilí		Žák si uvědomuje roli partnera a důležitost společného postupu. Poznává, že nemá všechny potřebné informace a snaží se je od partnera získat. Sděluje mu, co dělá, sdílí s ním své zdroje a pomáhá mu pochopit podstatu úkolu.
2	Hledání řešení		Žák se aktivně zapojuje do činností, které zvládá, ale hlavně samostatně. S partnerem komunikuje jen ve zcela nezbytných případech. K ověření teoretických předpokladů řešení používá pouze snadno dostupné (vlastní) informace. Jeho závěry jsou příliš nekonkrétní.
1	Samostatné neefektivní zkoumání		Žák zkoumá problém nezávisle a komunikuje s partnerem pouze na počátku. Jeho přístup je nesystematický. Zajímá se pouze o izolované jednotlivé informace. Výsledkem je nesprávný postup řešení.

# Taxonomie



# Specifika komunikace v online prostředí

- Věčná paměť:
  - Cokoli řekneme...
  - I mlčení je komunikací
  - Asynchronní komunikace (například skrze sociální sítě či blogy) je součástí osobního profilu
  - Dohledatelnost čehokoli
  - Absence kontextu
  - Semiobjektivnost

# Specifika komunikace v online prostředí

- Je závislá na konkrétním kulturním klimatu (webu)
- Je spojená s řadou nových fenoménů (trolové, flamewars,...)
- Nekopíruje přesně fyzický svět
- Má často textovou podobu
- Hůře se do ní převádí emoce (i když nové iOS...)
- Má fragmentární i propojený charakter



# Specifika komunikace v online prostředí

- Legislativní kontext:
  - Právo na zapomnění
  - Ochrana osobních údajů (je IP osobní údaj?)
  - Evropské směrnice (GDPR): můžeme uchovávat jen to, co nezbytně potřebujeme pro danou službu a uživatel o tom ví.
- Jak přenositelná je komunikace / online identita?

# Asynchronní komunikace

- Weby
- Diskusní fóra
- Sociální sítě
- Video
- Velká část marketingových aktivit
- ...

# Synchronní komunikace

- VOIP
  - IM
  - Chaty
  - Webináře
  - Streamované hry
  - Multiplayer aktivity
- 
- Nejcitlivější problém: nikoli špatná, ale žádná odpověď.
  - Umíme překlad jazyka v reálném čase (ale jak?)

# Asynchronní x synchronní komunikace

- Jiné jazykové prostředky
  - Jiná míra interaktivity
  - Jiná práce s emocemi
  - Jiné formy komunikace
  - Jiné vše...
- 
- Ani synchronní forma komunikace není identická s F2F – chybí sociální kontakt, je omezená neverbální část ...

Netiketa

# Netiketa

- Jak se chovat v online prostředí?
- Čím se liší online a offline ve způsobech chování a komunikaci?
- Etika x etiketa
- Netiketa má především praktický význam – usnadňuje a zefektivňuje komunikaci
- Její implementace záleží na každém jednotlivci
- Obecně pracuje s konceptem „*na druhé straně sedí člověk*“
- Satrapům internetový imperativ: „*Bud'me konzervativní v publikování a liberální v konzumaci zpráv.*“

# RFC 1855 Netiquette Guidelines

- Z roku 1995 - jistá tematická i obsahová zastaralost
- Obsah:
  - Úvod
  - Komunikace "jednoho s jedním"
  - Komunikace "jednoho s mnoha"
  - Informační služby
  - Seznam použité literatury
- České znění na: <http://www.hoax.cz/hoax/netiketa>

# Netiquette – Virginie Shea

- 1. Pamatuj na člověka
- 2. Drž se stejných standardů chování, jaké používáš v reálném životě
- 3. Měl by jsi vědět, kde se nacházíš
- 4. Respektuj čas ostatních lidí
- 5. Vybuduj si dobrou online pověst
- 6. Sdílej odborné znalosti
- 7. Pomáhej držet pod kontrolou flamewars
- 8. Respektuj soukromí ostatních lidí
- 9. Nezneužívej svou moc
- 10. Buď smířlivý k chybám jiných



# „Deset přikázání“ Institutu pro počítačovou etiku

- 1. Nepoužiješ počítače k zraňování jiných lidí
- 2. Nebudeš zasahovat do práce jiných lidí
- 3. Nebudeš vyzvídat informace z počítačových souborů jiných lidí
- 4. Nepoužiješ počítač ke krádeži
- 5. Nepoužiješ počítač k tvorbě falešných informací
- 6. Nebudeš kopírovat nebo používat software, za který jsi nezaplatil
- 7. Nepoužiješ cizí počítač bez svolení či řádného vyrovnání
- 8. Nepřivlastníš si cizí duševní výtvar
- 9. Budeš přemýšlet nad společenskými dopady programů nebo systémů, které vytváříš
- 10. Použiješ počítač jen z důvodu zajištění uznání a respektu bližních

# Bezpečnost a netiketa

- Prakticky spolu těsně souvisí
- Ale – podle RFC 1855 není jejím předmětem
- Klíčová je ale také třeba netiketa pro děti
- V současné době se hodně mluví o netiketě v marketingu
- Jde ale o různé formy chování, netiketa řeší jen „společenské rituály“

# Kooperace a kolaborace v online prostředí

# Kooperace a kolaborace

- **Kooperace:** každý účastník má svoji jedinečnou, jasně definovanou a nezastupitelnou roli. Absence jediného člena tak má obvykle fatální následky. Z hlediska organizace týmu je menší důraz kladen na interakci účastníků. Každý plní svůj úkol relativně nezávisle a interakce s okolím je dána jen přebíráním, respektive předáváním nějakých výstupů.
- **Kolaborace:** vychází z myšlenky intenzivní týmové spolupráce. Autorem produktu zde nejsou jednotlivci, ale tým. Není ani tak podstatné, kdo vyrobil kterou část, jakým dílem se kdo zapojí. V takovém systému práce je možné hovořit o zodpovědnosti celé kolaborativní skupiny, ale nikoli o podílu jednotlivců – někdo může mít jen roli facilitátora, někdo může být teoretický odborník, který vše zasazuje do kontextů atp.

# Čtyři rozdílné oblasti

- Autonomie
  - Homogenita
  - Identifikace se skupinou
  - Míra interakce se skupinou
- 
- Je některá varianta lepší? Proč?

# Kooperativní systémy

- Druh informačního systému podporujícího spolupráci, řízení projektů, správu zdrojů atp.
- Jaké požadavky byste na něj měli?
- Jaké funkce lze u něj očekávat?

# Ganttův diagram

- Grafická reprezentace procesu plnění úkolů
- Každý úkol má svůj začátek a konec, může obsahovat seznam nutných zdrojů (lidských, finančních, prostorových i jiných). Výhodou je, že lze mezi jednotlivými úkoly budovat vazby (X může začít, až když skončí Y), pracovat s mezníky atp.
- Příklad: <http://www.gantt.com/>

# Správa úkolů

- Většinou navázaná na Ganttův diagram, ale může být i samostatná.
- Většinou tři úrovně: list, task a subtas
- Různé fáze realizace: nová, čekající, v procesu, odložená, hotová,...
- Podpora delegace a předávání úkolů
  
- Příklad: <https://www.wunderlist.com/>
- Příklad: <https://www.rememberthemilk.com/>





### Folders

Group all related lists in one easily accessible Folder.



### Comments

Host all your communication in one place, accessible for all.



### Share lists

Share your lists with colleagues, friends and family.



### All your devices

Free on iPhone, iPad, Android, Mac, Windows and the Web.



### Reminders

Add a Reminder to make sure no to-do is forgotten.



### Due Dates

Set Due Dates so that no deadline is missed.



### Notes

Add Notes to make sure all your ideas are captured.



### Notifications

Updates via push, email and in-app notifications.



### Mail to Wunderlist

Turn emails into actions by simply forwarding them.



### Add to Wunderlist

Add anything from the web straight to your Wunderlist.



### Tags

Use hashtags to add more context to your to-dos.



### Print

Print your to-dos and lists with just one click.

# Wiki

- Prostor pro psaní dokumentace, přípravu projektů atp. Hodí se pro popis složitějších úkolů, kde jsou přítomné vazby mezi jednotlivými prvky.
- Podpora značkovacího jazyka
- Příklad: <http://tiddlywiki.com/>
- Příklad: <http://www.wikispaces.com/>

# Kalendář

- V kontextu systémů pro kolaboraci jde obvykle o komponentu spojenou s předchozími nástroji. Cílem je rychlé a přehledné znázornění úkolů v časovém rámci.
- Př.: <https://www.google.com/calendar/>
- Př.: <https://products.office.com/cs-cz/outlook/email-and-calendar-software-microsoft-outlook>

# Dokumentový server

- Místo, kde se ukládají data nebo alespoň odkazy na ně.
- Typicky se vyžaduje možnost snadného vyhledávání, filtrování výsledků a tvorba odkazů, se kterými je možné pracovat například ve Wiki.
- Mezi klíčové parametry patří bezpečnost, kapacita, dostupnost dat z mobilních zařízení atp.
  
- Příklad: <https://drive.google.com/>
- Příklad: <https://www.dropbox.com/>

# Diskusní platforma

- Součástí systému je většinou také možnost určitým způsobem komunikovat, diskutovat, řešit určité problémy. Opět je vhodné, pokud systém podporuje určité pokročilé funkce, jako je tagování, vyhledávání, tvorba privátních skupin atp.
- Př.: <https://www.mobilize.io/>
- Př.: <https://groups.google.com/>
- Př.: <https://slack.com/>

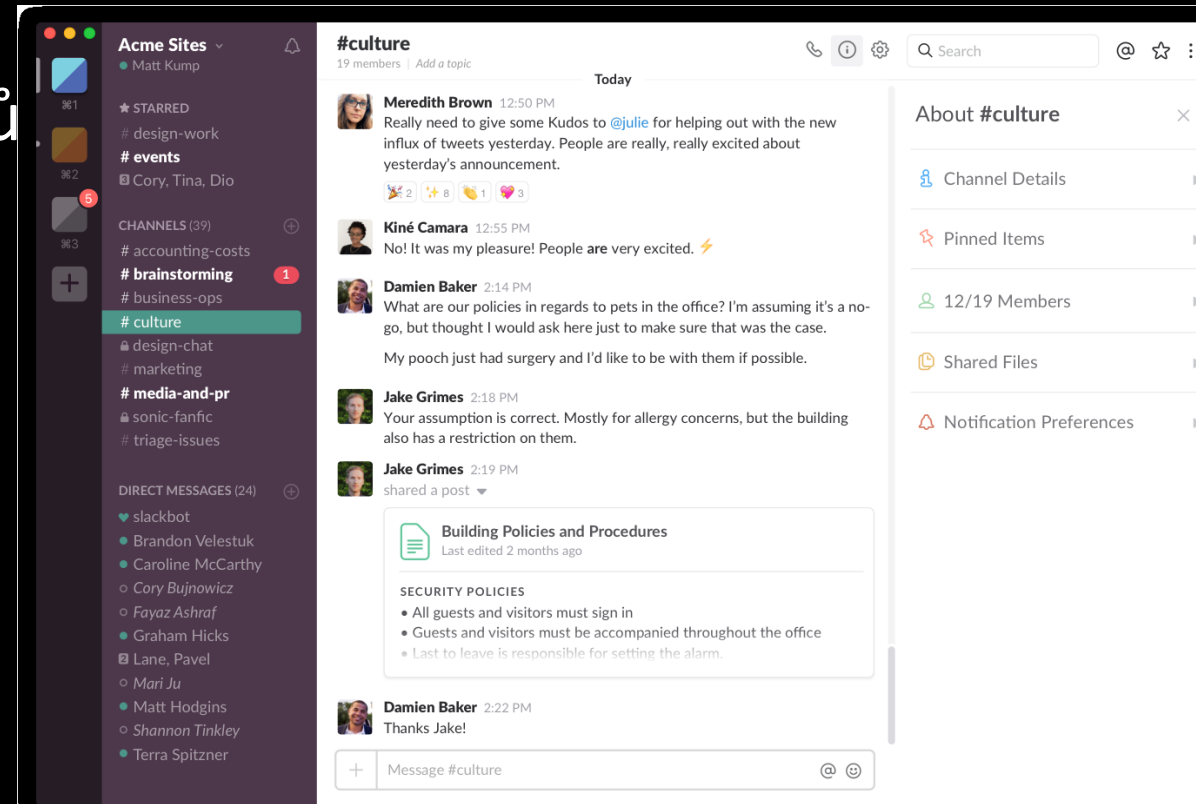
# Seznam

- Trello
- Google Apps
- Basecamp
- Wiggio
- Redmine
- ChiliProject
- Redbooth
- WorkMate
- Edmodo
- Mahara
- Zoho
- ...

Aplikace pro online komunikaci

# Slack

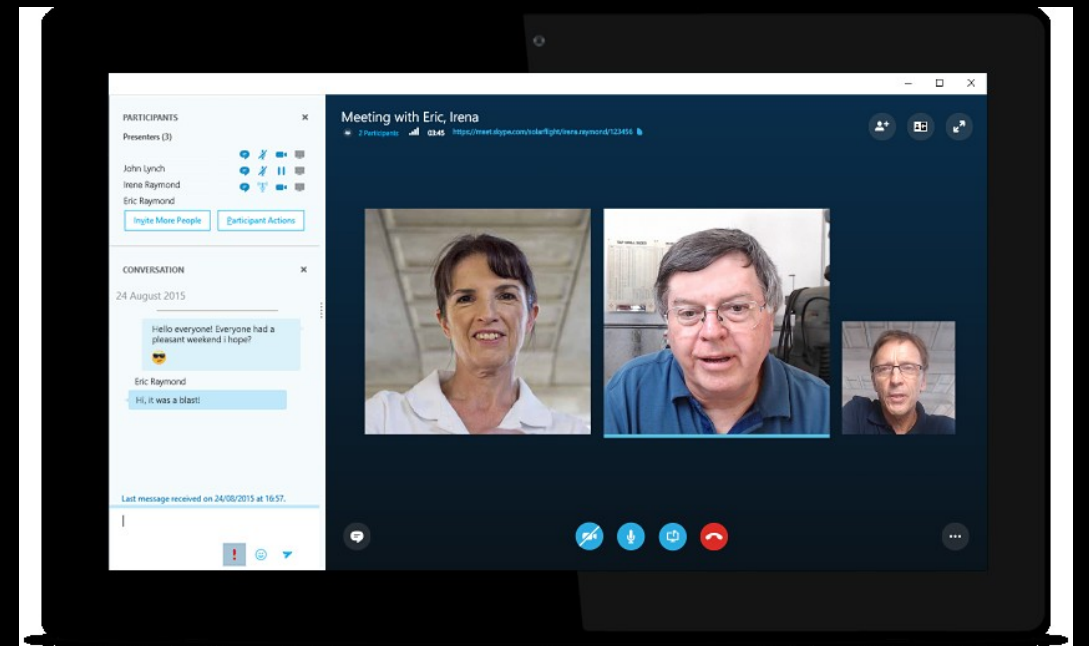
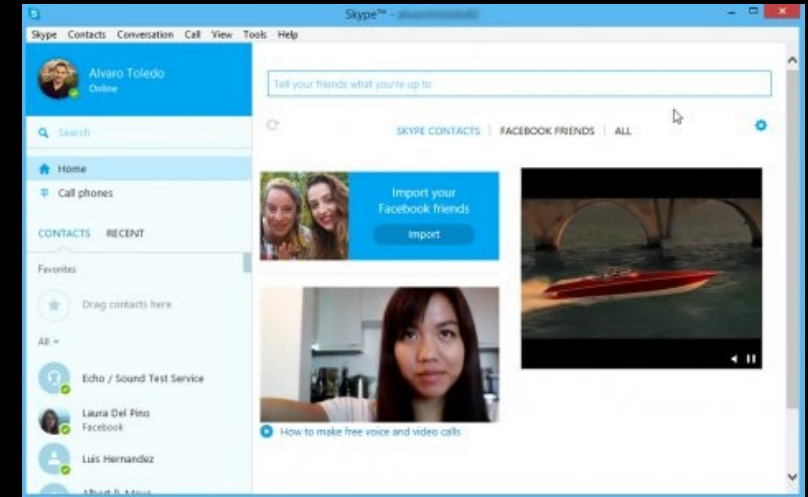
- Jednoduché chatovací prostředí
- Různé „skupiny“, témata, postupy
- Dobrá integrace do dalších služeb
- Podpora textových i video komentářů
- Dobré vyhledávání
- Dobrá integrace robotů
- Aplikace na týmovou spolupráci





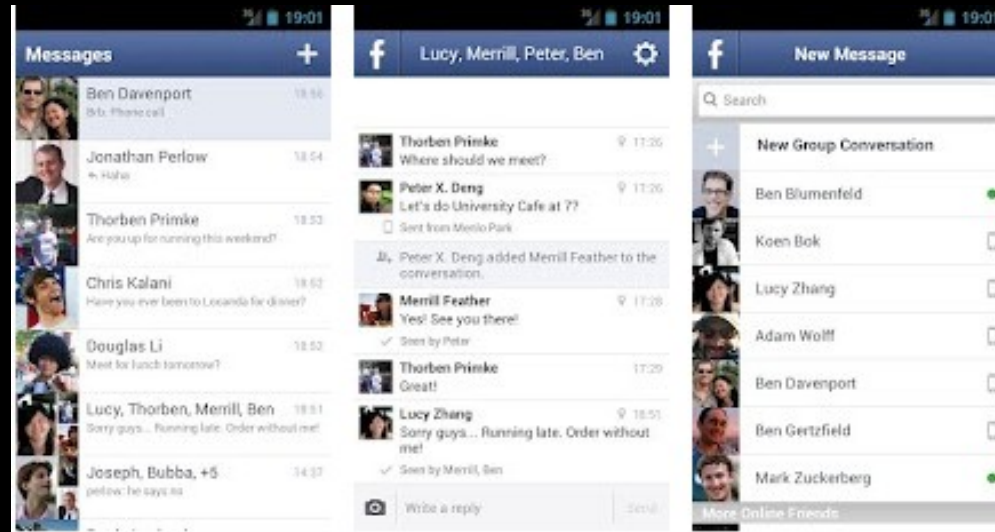
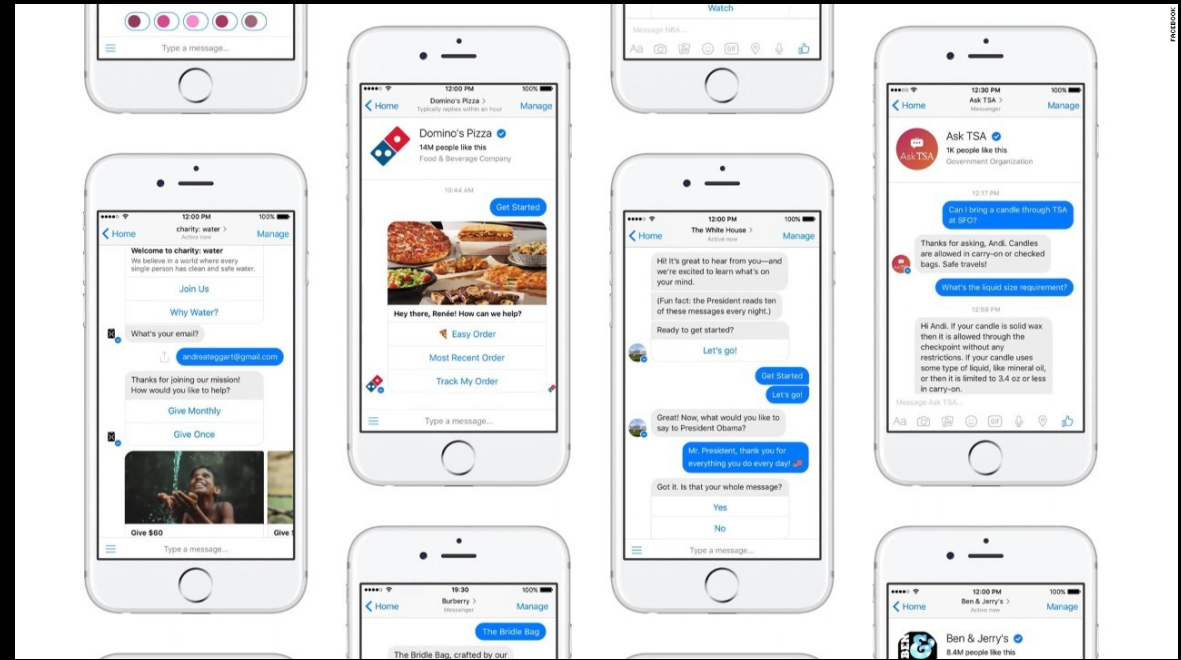
# Skype

- Video / audio / text
- Přenos obrazovky a souborů
- Podpora multihovorů
- Automatický překlad
- Silná integrace robotů
- Má i online verzi



# Facebook

- Oddělení FB a Messenger
- Podpora robotů
- Vlastní API



Chatboti a boti

# Chatbot

- Aplikace, která s uživatelem komunikuje prostřednictvím textového výstupu
- Cílem je automatizovat procesy, snížit náklady na technickou obsluhu či uživatelskou podporu,...
- Výhodou je multiplatformita (potenciální) a schopnost se učit (chatbot x Pokec)

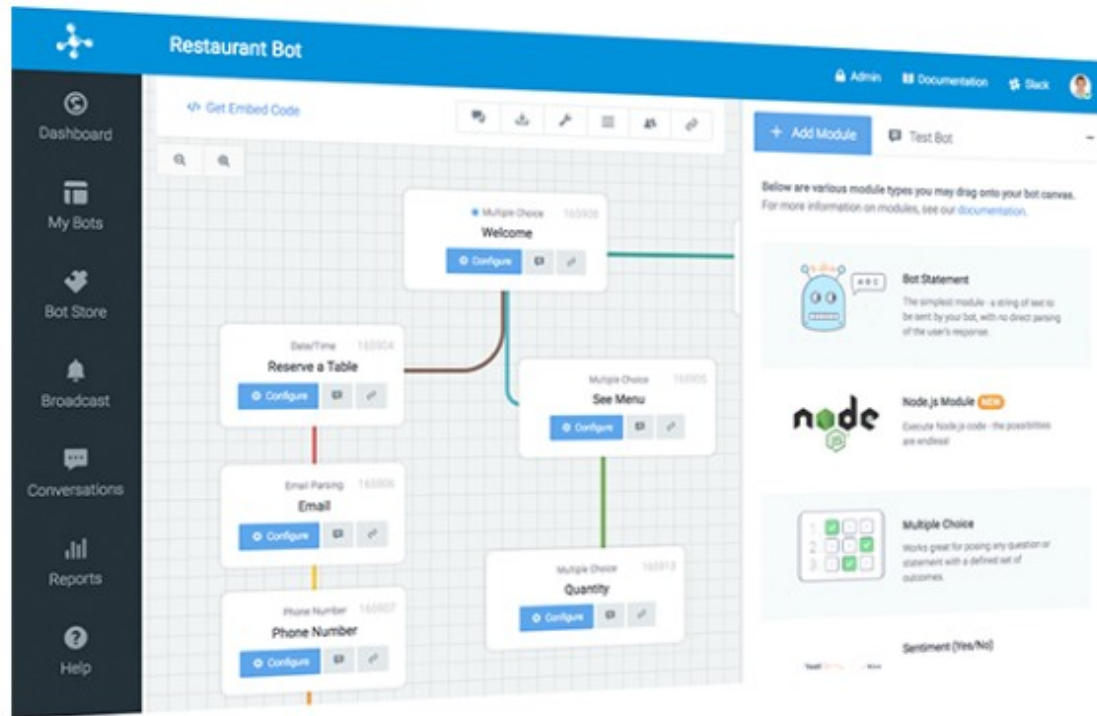
# Příklady

- Siri (Apple)
- Now a Cloud platform Speech (Google)
- Alexa (Amazon)
- Cortana a LUIS (Microsoft)
- Watson (IBM)
- ...

# Chatbot

- Klíčem k úspěchu je modelování dialogů a design celého prostředí
- Těsná spojitost s AI projekty
- Mohou být specializované x obecné
- Existuje řada aplikací, kde není třeba umět programovat a chatbota lze vytvořit
- Možnosti využití?

# Motion.ai



If you can draw a flowchart, you can create a chatbot.

Diagram your conversation flow, connect your bot to a messaging service, and go! No programming skills required.

Regardless of how simple or complex your use case is, Motion AI streamlines the entire process.

# Příklady služeb pro tvorbu chatbotů

- [Motion AI](#)
- [Smooch](#)
- [Chatfuel](#)
- [Sonar](#)
- [Manychat](#)
- [wit.ai](#)
- [Api.ai](#)
- [Microsoft Bot Framework](#)
- [Kik Bot Kit](#)
- [Abot](#)



# Otazníky

- Je třeba vědět, že mluvíme s robotem?
- Co s daty?
- Ochrana dat x učení se sítě
  
- K čemu vlastně potřebujeme člověka?

Děkuji za pozornost