

---

# RUT - utvecklingshandbok

## 17.6 Verktyg för gruppkommunikation v1.0

---

**Peter Åstrand**

---

### **SAMMANFATTNING**

Detta dokument är en orienterande RUT som beskriver verktyg för elektronisk gruppkommunikation. En kort bakgrund och beskrivning av kommunikationsbehovet ges. Därefter beskrivs ett antal olika verktyg och deras lämplighet för kommunikation inom ett mindre programutvecklingsprojekt.

Eftersom detta är en orienterande RUT följer dokumentet inte den vanliga RUT-mallen fullt ut.

## 1 Användningsområde

---

Det har blivit allt mer vanligt att man som projektdeltagare arbetar på olika platser och olika tider. Få projekt idag bedrivs inom samma byggnad och enbart under kontorstid. Detta har medfört ett ökat behov av effektiva verktyg för kommunikation inom projektgruppen. Kommunikationsbehovet finns i alla faser och för alla roller; kravspecifiering, designarbete, implementation och kvalitetsarbete.

Verktyg som kan användas för gruppkommunikation kallas gruppverktyg. Ett exempel är telefon. Gruppverktyg innefattar även mjukvara som är konstruerad för att lösa ett kommunikationsbehov inom en grupp. Sådan mjukvara kallas grupprogramvara. Vissa verktyg såsom e-post och ICQ är från början konstruerade för kommunikation person till person och räknas egentligen inte som grupprogramvara, men eftersom de idag erbjuder sådan funktionalitet tas de upp här ändå.

Detta dokument behandlar främst gruppverktyg utifrån ett nyttoperspektiv. Sociala aspekter såsom språkutveckling, behov av mänskliga möten etc tas inte upp i någon större utsträckning.

## 2 Bakgrund

---

En förutsättning för att gruppverktyg ska kunna användas på ett effektivt sätt och utan omfattande utbildning är att användarna har teknikvana. De personer som deltar i diskussionerna bör också ha intresse av den förda debatten. I annat fall är deltagande meningslöst.

Det finns nuförtiden en stor mängd olika gruppverktyg. Många användare är vana vid något av dem och har inte alltid lust att byta eller lära sig något nytt. Det finns förstås fördelar med att deltagarna är vana vid verktyget, men man bör också utvärdera om det är lämpligt, d.v.s. ifall verktyget uppfyller sitt syfte.

Det är viktigt att inte använda för många olika verktyg för kommunikation, eftersom detta medför att man inte hinner följa dem alla. E-post kan betraktas som nödvändigt i dagsläget. På grund av att mycket funktionalitet saknas är det lämpligt med ytterligare ett verktyg. Undvik att använda fler än tre verktyg.

Det kan vara lämpligt att reflektera över syftet med kommunikationen: vad vill man uppnå? Nedan listas några punkter som kan vara önskvärda:

- Rätt information. Verktyget ska ge valfrihet när det gäller vilken typ av information som ska förmedlas. Ibland passar text, men det bör även finnas möjlighet till bilder, ljud m.m.
- Rätt person. En diskussion bör nå alla deltagare som har intresse av den. Information som inte är relevant för en viss person bör ej distribueras till han eller hon. Ovidkommande information slukar resurser i form av tid, bandbredd etc och ökar risken för informationsstress. De flesta unga har

lätt att ta till sig ny teknik, men det betyder inte nödvändigtvis att förmågan att hantera och sortera information är obegränsad [CAR00a].

För att styra så att rätt person får rätt information bör gruppverktyget stödja uppdelning av diskussioner till olika "forum" eller "möten". Det bör också finnas möjlighet till korspostning utan att detta medför att mottagare riskerar att få samma inlägg flera gånger. Diskussionstrådar bör kunna byta forum allt eftersom ämnet byts.

- Rätt tid. Fördröjningen från det att ett inlägg har skickats tills dess att det når mottagaren bör vara så låg som möjligt. Helst ska diskussioner kunna föras i realtid.

Förutom ovanstående tre punkter finns det en mängd andra kriterier som är viktiga att titta på när man väljer gruppverktyg, t.ex. tillgång och kvalitet på klienter, möjligheter till att läsa gamla inlägg, möjligheter till trådning m.m.

### 3 Utvärderade verktyg

---

#### 3.1 Telefon

Telefon är främst lämpat för kommunikation person till person eller i små grupper. Gruppsamtal med fler än tre deltagare är opraktiskt att hantera. Fördelen med telefon är att diskussionen kan föras på "vanligt sätt" med tallet och att tonfall m.m. då framgår. Telefonsamtal person till person kan vara lämpligt för brådskande spörsmål.

Då telefon skiljer sig markant från övriga, mjukvarubaserade verktyg ges ingen egenskapstabell för telefonen.

#### 3.2 E-post

Användningen av e-post är mycket spridd och det förutsätts ofta att man är förtrogen med tekniken och kan hantera verktygen. Det är relativt vanligt med s.k. e-postlistor, men om trafiken blir hög blir diskussionen snabbt ööverskådlig. Väl fungerande trådning av meddelanden saknas. Dessutom kan meddelanden komma fram i annan ordning än den de skickades.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika datatyper	Ja.
Trådning av inlägg	Nej.
Uppdelning i flera forum	Nej, inte med en e-postadress.
Enkel korspostning	Ja, relativt enkel.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	Nej.

Egenskap	
Enkelt att flytta trådar mellan forum	Ja, men ej i efterhand.
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Nej, brev kan bli fördröjda många timmar.
Fri programvara med öppen källkod	Ja.
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.3 ICQ

ICQ (<http://www.icq.com>) är en s.k. "instant messenger", dvs ett verktyg för att skicka korta meddelanden till en annan person med nätverksanslutning. Det är främst lämpat för korta meddelanden och kommunikation person till person. En nackdel är att systemet bygger på en central server. Om den fallerar omöjliggörs kommunikation. Ytterligare en nackdel är att många klienter visar reklam inne i programmet.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika datatyper	Nej, inte till flera mottagare eller bifogat ett meddelande.
Trådning av inlägg	Nej.
Uppdelning i flera forum	Nej.
Enkel korspostning	-
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	-
Enkelt att flytta trådar mellan forum	-
Inlägg kan enkelt arkiveras	Arkiveras ofta på klientsidan, men kan ej ske centralt.
Snabb distribution	Ja.
Fri programvara med öppen källkod	Nej.
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.4 Blackboard 5

Blackboard 5 (<http://www.blackboard.com>) är en webbaserad programvara, i första hand avsedd för universitetskurser. Den tillverkas av Blackboard Inc., som även tillhandahåller tjänster på Internet.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika data-typer	Nej, inte i diskussionsforumet.
Trådning av inlägg	Ja.
Uppdelning i flera forum	Ja.
Enkel korspostning	Nej, går inte alls.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	-
Enkelt att flytta trådar mellan forum	Nej.
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Ja.
Fri programvara med öppen källkod	Nej.
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.5 Usenet NEWS

Usenet NEWS är en slags distribuerad anslagstavla. Systemet har stark anknytning till Internet. Ett problem är att många organisationer inte erbjuder NEWS-anslutning.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika data-typer	Ja.
Trådning av inlägg	Ja.
Uppdelning i flera forum	Ja.
Enkel korspostning	Ja.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	Nej.
Enkelt att flytta trådar mellan forum	Nej.
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Nej.
Fri programvara med öppen källkod	Ja.

Egenskap	
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.6 IRC

IRC är den äldsta formen av s.k. "chatt", dvs textkommunikation i realtid via tangentbordet. Verktuget kan vara användbart som en ersättning för ett vanligt möte, men man är begränsad till textkommunikation.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika data-typer	Nej, inte till flera deltagare samtidigt.
Trådning av inlägg	Nej.
Uppdelning i flera forum	Ja.
Enkel korspostning	Nej.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	-
Enkelt att flytta trådar mellan forum	-
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Ja.
Fri programvara med öppen källkod	Ja.
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.7 Lotus Notes

Det som i vardagligt tal kallas Lotus Notes består av klienten Notes och serverdelen Domino (<http://www.notes.net>). Det är ett avancerat system som även erbjuder andra möjligheter än gruppkommunikation. Systemet är vanligt i företag men relativt ovanligt i skolor och på universitet.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika data-typer	Ja.
Trådning av inlägg	Ja.
Uppdelning i flera forum	Ja.

Egenskap	
Enkel korspostning	Nej.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	-
Enkelt att flytta trådar mellan forum	-
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Ja.
Fri programvara med öppen källkod	Nej.
Webbaserade klienter finns	Ja.

### 3.8 LysKOM

LysKOM (<http://www.lysator.liu.se/lyskom>) är en grupprogramvara (konferenssystem) som är utvecklad vid datorföreningen Lysator. Det har en stor mängd funktioner och hög närvarokänsla. Till systemet finns det minst elva olika klienter, bland annat en webbaserad sådan (utvecklad av undertecknad [Peter Åstrand]). Systemet är väl lämpat för hantera stora mängder meddelanden.

Egenskap	
Möjlighet till postning av olika datatyper	Ja, men f.n. dåligt stöd för detta i klienterna.
Trådning av inlägg	Ja.
Uppdelning i flera forum	Ja.
Enkel korspostning	Ja.
Behöver bara läsa korspostade inlägg en gång	Ja.
Enkelt att flytta trådar mellan forum	Ja.
Inlägg kan enkelt arkiveras	Ja.
Snabb distribution	Ja.
Fri programvara med öppen källkod	Ja.
Webbaserade klienter finns	Ja.

## 4 Resultat

---

Det är svårt att göra konkreta mätningar av hur bra ett visst gruppverktyg fungerar. Ett sätt kan vara att man helt enkelt frågar användarna efter en tids användning om vad de tycker om systemet.

## 5 Exempel med förklaringar

---

En enkel e-postlista kan ofta skapas om man har konto på ett Unix-system. Då skapar man en fil som heter `.forward` i hemkatalogen som innehåller alla e-postadresser som ska delta på listan. Exempel:

```
nisse@example.com  
lisa@example.com  
pelle@example.com
```

## 6 Lösning till vanliga problem

---

Ett vanligt problem är att alla ej deltar i de forum som de borde. En orsak till detta kan vara dålig kunskap om hur systemet eller klienten fungerar. Detta kan avhjälpas med utbildning. Ytterligare en orsak kan vara att personen i fråga tycker att det är för mycket ovidkommande information i forumet. Om detta är fallet kanske fler forum bör skapas. Man bör också se till att man använder ett system som möjliggör god styrning av forum och mottagare.

Ett annat problem är att användaren tvingas använda alltför många olika system. Detta löses genom att välja gruppprogramvara som är generell och kan utnyttjas i flera sammanhang. Det är alltså ej önskvärt med speciallösningar som bara omfattar en kurs eller ett projekt.

## 7 Anpassning till PUMPRO-kursen

---

Ingen anpassning är aktuell.



## 8 Processbeskrivningens historik

---

Ver	Ändring mot tidigare version	Redaktör	Granskning /Beslut	Startdatum
1.0	Införda förbättringar och korrigeringar efter granskning.	Peter Åstrand	granskat	2001-06-05
0.1	Dokumentet skapades.	Peter Åstrand	ogranskat	2001-06-04

## 9 Föreslagna förändringar som ännu ej åtgärdats

---

Inga föreslagna förändringar finns.

## 10 Referenser

---

[CAR00a] Carlsson, Anders (2000) Kommunikationsstress, *Lithanian* 7 pp. 20 - 21

[CAR00b] Carlsson, Anders & Saxin, My (2000) Samhället på nätet, *Lithanian* 7 pp. 26 - 27

[WAR00] Warnstam, Jan (2000) Ett nytt språk, *Lithanian* 7 pp. 30 - 31

[HOL00] Holst, Martin (2000) Då, nu och sen, *Lithanian* 7 pp. 32 - 33

[SJÖ00] Sjöberg, Jimmy, (2000) RUT - utvecklingshandbok 17.4 Arbete i grupp v3.0

---

## Referenser

---