

## II GROUPWARE

“Groupware no sólo es una mejor manera de trabajar, es una manera totalmente nueva de trabajar”. [Perry, 95].

El groupware es un tema del que se habla mucho en la actualidad. Existen diferentes nociones de lo que significa, pero varios coinciden en que groupware es cualquier tecnología usada específicamente para hacer los grupos más productivos. Groupware se refiere a la creación de mecanismos entre las personas que permitan mejorar la comunicación y la productividad. También se define como la colaboración mediada por computadora que incrementa la productividad o funcionalidad de los procesos persona a persona.

De esta manera podemos darnos cuenta que el groupware provee la tecnología que apoya la colaboración, la comunicación y la coordinación en los proyectos, departamentos o grupos de trabajo, buscando en todo momento incrementar su productividad, el groupware además de proporcionar el acceso a la información, puede cambiar radicalmente las dinámicas de interacción de grupos mejorando la comunicación, estructurando y enfocando esfuerzos para la solución de un problema, estableciendo y manteniendo una línea entre las metas individuales y de grupo.

Dentro de la tecnología de groupware podemos encontrar el correo electrónico (e-mail), el correo de voz (voice-mail), audio y video conferencias, medios de discusión tales como un pizarrón electrónico; manejo de flujo de trabajo, apoyo electrónico a juntas, capacidad

---

de trabajar con objetos compartidos; calendarización y agenda de grupos, entre otras aplicaciones.

## II.1 Clasificación de groupware

Existen muchas clasificaciones para groupware, tal vez la más conocida es el esquema de Johansen, [Ellis, 93] (Figura II.1), que se enfoca en el tiempo y lugar de la interacción. Otra clasificación menos conocida pero también valiosa es la clasificación basada en el centro de control, para ella, el centro de control puede ser basado en el usuario, objeto de trabajo o en el proceso, como se explica a continuación.

	Mismo Tiempo	Diferente Tiempo
Mismo Tiempo	Interacción Cara a Cara	Interacción Asíncrona
Diferente Tiempo	Interacción Sincronía Distribuida	Interacción Asíncrona

Figura II.1. - Categorías de Groupware.

### Groupware enfocado a tiempo y lugar

Las aplicaciones que trabajan en distinto tiempo se conocen como ~~groupware asíncrono~~. Aquí podemos mencionar el correo electrónico y sistemas de conferencias, sistemas de control de flujo de trabajo (workflow), sistemas de calendarización y agendas.

El groupware síncrono incluye las aplicaciones en las que se trabaja al mismo tiempo. Entre estas están los sistemas de juntas electrónicas (electronic meeting systems), conferencias con audio y video, pizarrones electrónicos compartidos, auxiliares en el consenso de grupo y toma de decisiones.

## **II.2 Individuos virtuales**

Nosotros como individuos hacemos un esfuerzo por construir y expresar nuestra personalidad ya sea en la oficina, escuela u otras organizaciones. Si observamos el escritorio de la siguiente oficina que visitemos, nos daremos cuenta que el decorarlo con objetos como fotografías, plantas y calendarios representan un esfuerzo de los individuos por expresar aspectos de sí mismos a los demás. En la interacción por computadora las oportunidades de expresión son todavía limitadas. Los diseñadores deben trabajar para ampliar y mejorar estas oportunidades para definir la personalidad o perfil del individuo en una aplicación de groupware. Esto, además, va en apoyo a la funcionalidad del sistema, ya que por ejemplo el conocer de antemano el perfil de un usuario ayuda a crear expectativas para una eventual interacción. Así, podemos definir al individuo virtual como la selección de varios registros, perfiles e información estadística asociados a él en una aplicación.

## **II.3 Grupos virtuales**

Un grupo virtual se compone por la interacción de grupo, el registro de estas interacciones, decisiones y productos asociados con el grupo, impresiones o imágenes asociadas al grupo, y estadísticas ligadas con niveles de desempeño del grupo. Las aplicaciones de groupware han servido para expandir la variedad de estos grupos.

## II.4 Avances en groupware

En la práctica, el uso y la influencia del groupware se muestra en aplicaciones tan usadas como el correo electrónico (e-mail) o cuartos de charla (chat rooms). Existen también aplicaciones enfocadas al área administrativa. A continuación se describen estos conceptos y algunos ejemplos.

### 1. - Correo electrónico

Actualmente existen muchas herramientas para el manejo de correo electrónico y pocos ignoran la importancia del correo electrónico como aplicación de groupware. Debido a su gran uso hoy en día las ventajas de este son evidentes. Como características relevantes tiene que: es asíncrono, rápido, basado en texto y permite ser dirigido a una o más personas. Las ventajas de la comunicación uno a uno que ofrece el correo incluye el hecho de que el mensaje siempre es recibido. Las ventajas de comunicación con un gran número de individuos que pertenecen a un grupo o que comparten intereses comunes, es que permiten la discusión y análisis de temas de manera conjunta.

### 2. - Chats

Los términos que a continuación se describen, al igual que el correo electrónico, no deben ser discriminados por su contexto. El que muchas de estas aplicaciones groupware sean usadas para el entretenimiento no significa que no cumplan con su objetivo de ayudar a grupos o equipos. Estas aplicaciones gracias a su gran popularidad en el área del entretenimiento demuestran su potencial para ser usadas en otras áreas como la educación o la búsqueda de información como en nuestro caso.

El término "chat" (charla en español) muy usado hoy en día en el Internet, no es mas que una manera de llamar a la comunicación en tiempo real por computadora entre dos personas. Una vez que el usuario entra a un chat cualquiera de los usuarios puede introducir un texto tecleando y este aparecerá en el monitor del o los demás usuarios. La importancia del chat radica en la gran aceptación de parte de todo tipo de personas de todas partes del mundo. Actualmente se pueden encontrar chats en donde se discute de cualquier tema desde video-juegos hasta religión. Estos chats se ubican en lo que se denomina cuartos de charla o chatrooms, estos sitios, que en realidad no son más que los canales donde se realiza la interacción, se les llama de esta manera para que puedan ser mejor aceptados.

### 3. - Vision Quest

Este sistema de Collaborative Technologies Corp. permite realizar juntas electrónicas. Entre sus grandes ventajas sobre otros sistemas, se encuentra su facilidad de uso. Cualquiera puede conducir una junta electrónica y el sistema puede ser usado de manera distribuida. Las juntas se pueden realizar con los participantes en el mismo lugar o diferentes lugares, al mismo tiempo o a distintos tiempos. Aunque no pretende reemplazar las juntas cara a cara, su uso permite reducir drásticamente los costos de viaje, la rapidez de toma de decisiones lo que resulta en una mejor eficiencia y productividad de las juntas. El sistema funciona en terminales de trabajo que pueden estar o no en el mismo lugar, la interacción se realiza a través del teclado y el monitor de la computadora. Algunas de las herramientas que incluye: lluvia de ideas, categorías de ideas, prioridad de ideas basadas en evaluación, clasificación y votación. Este sistema se ha aplicado en contextos reales, de los cuales los desarrolladores obtuvieron los siguientes resultados: se requiere de menos palabras para expresar una idea tecleando que hablando, las aportaciones de cualquier

---

miembro son consideradas, se lleva un registro de todo lo tratado, no se requiere de ningún entrenamiento para participar.