1 KOMUNIKACE V LMS UNIFOR

Cíle

Po prostudování této kapitoly budete schopni

- popsat možnosti komunikace v LMS Unifor
- porovnat jednotlivé druhy komunikace
- začít používat komunikační nástroje v rámci LMS Unifor

Doba potřebná ke studiu kapitoly je 45 minut.

Průvodce studiem

Bez spojení není velení - říkávalo se na vojně. Nyní již noční můra povinné prezenční služby mladé muže nestraší, avšak uvedené rčení nijak neztratilo na aktuálnosti, spíše naopak. V dnešní době je schopnost efektivně komunikovat základem každodenního života. Takže čo bolo, bolo, terazky rýchlo zpäť k štúdiu.

Aby studium v rámci LMS bylo skutečně kvalitní, je nutno zajistit rychlou a spolehlivou komunikaci mezi všemi uživateli systému. U e-learningu se pochopitelně předpokládá, že komunikace probíhá elektronicky, a to v online a off-line formě.

Pro zájemce

Pokud jste se již blíže zajímali o problematiku e-learningu, jistě Vám při četbě dalších řádků tohoto studijního textu neujde, že pojmy on-line a off-line mají v obecné rovině jiný význam než v terminologii, která je užívána v rámci LMS Unifor. Je tomu tak proto, že z principu LMS se automaticky předpokládá on-line forma výuky. Termíny on-line a off-line se pak týkají pouze komunikace. Vyjadřují, zda uživatelé komunikují ve stejný okamžik (jinak řečeno synchronně) či nikoli (tedy asynchronně).

1.1 ON-LINE KOMUNIKACE

On-line komunikace je v LMS Unifor zastoupena nástrojem pod názvem **Chat** (v angličtině má toto slovo význam "popovídat si"). Komunikace probíhá v reálném čase, což znamená, že všichni účastníci musejí být ve stejném okamžiku přihlášeni do Uniforu (být "on-line"). Vlastní chatování probíhá prostřednictvím textu, který se ihned v okamžiku jeho psaní určitým uživatelem zobrazuje (včetně jména autora) i všem ostatním uživatelům. Ti pak stejným způsobem mohou reagovat. Pochopitelně když se na obrazovce objevují stále nové texty, tak ty nejstarší (nejdříve napsané) průběžně mizí. A ani v případě, že by v chatu nedocházelo k žádné

V dřívějších verzích LMS Unifor byl systém chatování označován jako Chatkom.





komunikaci, nejsou zobrazené texty k dispozici navěky. Po cca 15 minutách totiž dojde k jejich automatickému smazání.

Je pochopitelné, že při větším počtu uživatelů (kteří si navíc mohou chtít chatovat o různých tématech, někdy i osobních) začne být komunikace značně nepřehledná. Proto je v rámci LMS Unifor možno využívat více chatů. Na výchozím, tzv. **Hlavním chatu** naváží uživatelé pouze první kontakt, při kterém se dohodnou, že další komunikace bude probíhat odděleně od Hlavního chatu. Pro tento účel si pak zřídí vlastní **komunikační skupinu**. Té mohou přidělit libovolný název a případně vstup do ní chránit i heslem. Jednou vytvořená skupina zůstává k dispozici i po odhlášení ze systému, a to až do okamžiku, kdy uživatel, který ji založil, se rozhodne ji opět zrušit.

Průvodce studiem

Přestože se bavíme o elektronické komunikaci, můžete postřehnout analogii s běžnou lidskou konverzací. Představte si, že jste na párty, kde se v největší (hlavní) místnosti mezi sebou baví spousta lidí. Někteří z nich chtějí mít pro svůj rozhovor soukromí, a proto se odeberou do jiné (menší) místnosti. Aby všichni věděli, že je místnost obsazená, pověsí na dveře cedulku, na které je napsáno téma jejich hovoru (ano, máte pravdu - na party se většinou cedulky na dveře nelepí, ale třeba někdy, někde, možná ...). A nechtějí-li být rušeni nezvanými hosty, zamknou dveře a vpustí dovnitř jen toho, kdo jim po zaklepání sdělí předem dohodnuté heslo. Po ránu se rozejdou, avšak na další párty za týden si všimnou, že cedulka na dveřích stále visí. Tak si v dané místnosti opět povídají, ale nyní už je konverzace na dané téma tolik nebaví, tak se po chvíli rozejdou a autor zmiňované cedulky ji ze dveří zase strhne. Jak prosté!

V LMS Unifor vstoupíme do Hlavního chatu prostřednictvím příslušné ikony (symbol lidské hlavy) na **Panelu nástrojů**. Otevře se nové okno, v kterém probíhá vlastní komunikace. Napsaný text se ostatním uživatelům zobrazí po kliknutí na tlačítko "Poslat". Zvolením funkce "Refresh" dojde k okamžité aktualizaci obsahu okna. Chceme-li se přemístit do jiné komunikační skupiny, klikneme na tlačítko "Vybrat skupinu" a v následném menu vybereme požadovanou (již existující) skupinu. V ní pak komunikace probíhá stejným způsobem jako v Hlavním chatu. Chceme-li chatování ukončit, potvrdíme volbu "Zavřít".

Vytvářet a rušit komunikační skupiny pak lze prostřednictvím **Komunikačního centra** (ikona se symbolem zápisníku s klipem).

Příklad

Jan Novák, Dan Polák a pan Drulák jsou uživateli Uniforu. V Hlavním chatu během krátké konverzace zjistili, že všechny tři zajímá problematika elearningu. Aby nebyli rušeni ostatními studujícími, dohodli se, že pan Drulák založí novou komunikační skupinu s názvem "E-learning". Vstup do ní bude možný pouze po zadání hesla "lms". Až spolu v rámci dané

Panel nástrojů je nedílnou součástí každé stránky LMS Unifor - jedná se o sadu ikon umístěnou na horním okraji.

Komunikační centním sdružuje všechny komunikační nástroje LMS Unifor.



skupiny proberou zmiňovaná skupi je názorně vidět n	vše, co je zajímá, pan Drulák ji opět zruší. Jak byla na založena (v rámci stránky Komunikačního centra) íže:			
Založení nové komunik	ové komunikační skupiny Obra			
Název skupiny	E-learning	KOM		
Heslo pro přístup	Žádné skupina je veřejná Ims (pokud zrušíte zaškrtnutí je třeba zadat heslo pro přístup)			
Popis	Skupina o E-learningu 🗾			
	Založit skupinu			
Smazání skupiny	se provede kliknutím na červený křížek vedle jejího názvu:			
Seznam skupin, které _.	jste založil(a)	Obri kom		
🗙 E-learning		, conta		

Obrázek 1 - založení nové komunikační skupiny

Obrázek 2 - výmaz existující komunikační skupiny

1.2 OFF-LINE KOMUNIKACE

Je pochopitelné, že uživatelé LMS nemohou být neustále přihlášeni do systému. Naopak - po většinu času tomu tak není. Je proto též nutné zajistit takový způsob komunikace, který umožní předávat informace mezi uživateli i v případě, že nejsou připojeni ve stejný okamžik.

Mezi nejpoužívanější nástroje pro off-line komunikaci v Uniforu patří tzv. **Interkom.** Nabízí podobné služby jako klasický e-mail, tj. zasílání zpráv (včetně příloh) mezi jednotlivými uživateli. Jeho integrace do LMS však zajišťuje větší spolehlivost předávání zpráv a návaznost na ostatní části systému. Prostřednictvím Interkomu lze zaslat zprávu buď jednotlivému uživateli nebo celé virtuální třídě. Příjmení požadovaného uživatele nemusíme znát přesně - stačí zadat jen jeho libovolnou část a Unifor nám po klepnutí na tlačítko "Hledej adresáta" nabídne všechna jména obsahující tuto část. Předmět zprávy (užívaný v rámci e-mailů) je nahrazen tzv. Typem zprávy (hodnocení, dotaz, připomínka, vzkaz, odpověd), který lze následně využít pro třídění zpráv dle jejich druhu. Samozřejmostí je možnost připojení přílohy.

Přímo konkrétnímu uživateli lze zaslat zprávu pomocí ikony se symbolem obálky na Panelu nástrojů. V rámci konkrétní disciplíny (nabídka "Osobní data k disciplíně") je pak možno zaslat zprávu buď celé třídě (odkaz "Poslat zprávu třídě") nebo jen určitému studujícímu dané třídy. Jeho výběr se provede prostřednictvím odkazu "Vaše třída" a následným klepnutím na dané jméno. Po zobrazení příslušné osobní stránky je ještě třeba klepnout na odkaz "Poslat zprávu".

Uživatel je o příchodu nové zprávy informován buď prostřednictvím červené ikony "Pošta" na **Panelu hlavní stránky** nebo odkazem "Máte nové zprávy" v rámci disciplín či textů kapitol. V druhém případě je v závorce uveden i počet zpráv. Po klepnutí na kterýkoli z výše uvedených prvků dojde k přesunu do Komunikačního centra. Zde je k dispozici seznam nových

Panel hlavní stránky je menu umístěné ihned pod hlavním panelem.Je však k dispozici pouze při zobrazení hlavní stránky. zpráv a archívy přijatých a odeslaných zpráv. V rámci těchto archívů lze zprávy třídit (filtrovat), a to buď podle jejich typu nebo dle odesílatele. Pochopitelně lze (ve všech třech výše uvedených seznamech) na zprávy odpovídat, předávat je a odstraňovat (a to i hromadně). Informace o příchodu zpráv do Interkomu lze přeposílat i na klasický e-mail (uvedený na osobní stránce uživatele), příp. též na mobilní telefon. V tomto případě je třeba na osobní stránce uvést tzv. SMS e-mail (dle požadavků konkrétního mobilního operátora - např. +420602123456@sms.eurotel.cz). Obě možnosti přeposílání lze nastavit opět v Komunikačním centru.

Příklad

Náš starý známý pan Drulák obdržel do Interkomu zprávu obsahující přílohu s určitými materiály, které poptával. Rád by za ně odesílateli poděkoval a navíc je hodlá ještě přeposlat Danu Polákovi. Klepne si tedy na požadovanou zprávu a ta se mu zobrazí v podobě znázorněné na obrázku. Poté již použije odkazy "Předat dál" či "Odpovědět". Pro svou potřebu si materiály uloží odkazem "Uložit přílohu" a nakonec (chce-li to) zprávu odstraní pomocí odkazu "Smazat zprávu".

Zpráva Interkomu

[Předat dál] [Odpovědět] [Smazat zprávu] [Online komunikace] [Přidat do často kladených otázek (FAQ)]

Zpráva od:	Štenci Jiří Ing.	
Typ zprávy	Vzkaz 💁	
Datum:	02/12/05 11:40:03 AM	
Příloha:	Uložit přílohu (doc)	
Obsah textu	h textu Dobrý den, zasílám Vám materiály, které jste požadoval.	
Umístění zprávy:	Archív zpráv:	
Odpovězeno	02/12/05 02:09:35 PM	

Další možností pro off-line komunikaci je zapojení se do **Diskusí**. Vzdáleně by se daly v některých rysech přirovnat k chatu. Určitý uživatel má opět možnost své názory sdělovat širokému spektru ostatních uživatelů. Ti však nemusejí být do LMS připojeni v okamžiku zveřejňování textů - mohou si je přečíst i později. Systém pak též umožňuje kdykoli reagovat i vlastním názorem na již zobrazené příspěvky. Pochopitelně daný text není (jako u chatu) mazán automaticky po 15 minutách - zrušit ho může pouze uživatel, který jej napsal (neexistuje-li zatím žádná navazující reakce jiné osoby). Tímto způsobem tedy mohou všichni uživatelé mezi sebou diskutovat, aniž by museli být současně připojeni v reálném čase.

Úkol

V souvislosti s chatem jsem uvedl analogii se společenskou konverzací účastníků párty. Pokuste se i pro elektronickou diskusi najít analogii s běžnou lidskou činností. Samozřejmě neexistuje pouze jedna jediná. Mou variantu naleznete v klíči na konci této kapitoly.



3

Obrázek 3 - zpráva Interkomu



Podobně jako v chatu existují i v rámci diskusí určité skupiny umožňující odlišit různá témata. Automaticky jsou vytvářeny pro každou disciplínu i jednotlivé kapitoly studijních textů. Mají-li uživatelé potřebu diskutovat i o jiných tématech, mají možnost si vytvořit vlastní nezávislé skupiny, tzv. **diskusní kluby**. Jejich zakládání i rušení je stejné jako u chatových komunikačních skupin, a to opět v rámci stránky Komunikačního centra.

Příklad

Jeden z uživatelů LMS se zajímá o možnost práce s Uniforem na své zahraniční cestě. Není si však jist, zda je to možné, a proto svůj dotaz umístí do diskuse a doufá, že některý z uživatelů na něj bude reagovat. Na jeho příspěvek reaguje svou odpovědí přímo administrátor systému. Danému uživateli to však nestačí a žádá si upřesnění odpovědi od administrátora. Průběh diskuse je zjevný z obrázku. Všimněte si, že pomocí červeného křížku lze smazat pouze poslední příspěvek v řadě (na který již nenavazuje žádný další).



Posledním nástrojem off-line komunikace jsou tzv. **Novinky**. Komunikace je v tomto případě jen jednosměrná. Příspěvky mohou zadávat výhradně tutoři a administrátoři systému, studenti mají možnost je pouze číst (a případně i filtrovat, tj. omezovat jejich výběr dle úrovně důležitosti). Přístup k Novinkám je možný pod stejnojmenným odkazem na Panelu hlavní stránky.

Pro zájemce

Mezi off-line komunikaci by bylo možné zařadit též tzv. Často kladené otázky - FAQ. Jedná se sice o součást nápovědy LMS, přesto však i touto cestou dochází k předávání informací. Ty se však netýkají přímo studia, nýbrž problematiky vlastního provozu systému (např. problémy s obsluhou apod.). Na otázky zadané určitým uživatelem může reagovat pouze administrátor Uniforu, avšak jeho odpovědi jsou viditelné i pro ostatní uživatele. Setká-li se tedy kdokoli jiný s podobným problémem, má možnost nahlédnout do FAQ a ihned tak nalézt jeho řešení.



Obrázek 4 - průběh diskuse



SHRNUTÍ

Zajištění rychlé a spolehlivé komunikace mezi všemi uživateli je základem kvalitního studia v rámci LMS. U e-learningu se předpokládá komunikace elektronická.

On-line komunikačním nástrojem je **Chat**. Umožňuje dorozumívat se v reálném čase, tj. mezi současně připojenými účastníky. První kontakt uživatelé obvykle navazují v **Hlavním chatu**, poté však mají možnost přesunout se do nově zakládaných či již existujících **komunikačních skupin**. Ty lze následně i rušit.

Chtějí-li si uživatelé mezi sebou vyměňovat informace i v případě, že nejsou připojeni ve stejný okamžik, mohou využít off-line komunikační nástroje.

Prvním z nich je **Interkom**, který nabízí podobné služby jako e-mail. Zajišťuje však větší spolehlivost předávání zpráv a návaznost na ostatní části systému. Zprávy lze zasílat konkrétnímu uživateli nebo celé třídě. V rámci Komunikačního centra jsou k dispozici jak nové zprávy, tak archívy přijatých a odeslaných zpráv. Zprávy lze předávat dál, odpovídat na ně či je odstraňovat. Informace o jejich příchodu lze navíc přeposílat na klasický e-mail nebo mobilní telefon.

Dalším nástrojem jsou **Diskuse** umožňující uživatelům zasílat své příspěvky a reagovat na ně. Jejich témata jsou buď dána disciplínami a jejich jednotlivými kapitolami nebo jsou zvolena přímo účastníky. Pak se jedná o nezávislé **Diskusní kluby**, které lze (podobně jako u komunikačních skupin) vytvářet i rušit.

Novinky jsou posledním prostředkem pro off-line komunikaci v LMS Unifor. V tomto případě však pouze jednosměrnou, neboť příspěvky zadávají jen tutoři a administrátoři, studentům je umožněno je pouze číst a filtrovat.

Kontrolní otázky a úkoly

- 1. Uveďte hlavní rozdíl mezi on-line a off-line druhem komunikace v LMS Unifor.
- 2. Popište výhody komunikačního nástroje Interkom oproti použití běžného e-mailu.
- 3. Identifikujte společné vlastnosti komunikačních skupin a diskusních klubů.
- 4. Který z prostředků komunikace v LMS Unifor umožňuje pouze jednosměrně předávání informací?

Σ



Pojmy k zapamatování

On-line komunikace:
Off-line komunikace:
Interkom:
Hlavní chat:
Komunikační skupina:
Diskusní klub:
Novinky:

Řešení

Úkol ze str. 4:

Elektronickou diskusi lze přirovnat např. k nástěnce. Určitý člověk napíše svůj příspěvek na papírek a připevní ho na nástěnku, kde si ho mohou přečíst všichni ostatní. Má-li někdo jiný potřebu na daný příspěvek reagovat, uvede svůj názor na jiný papírek a ten připevní pod předcházející. Chce-li se však zabývat jiným tématem, vyjádří se k němu na papírku vedle atd. Tak vznikají jednotlivé sloupce (diskusní kluby), přičemž každý z nich se týká jiné problematiky. Předpokládáme-li základní zásady slušnosti, tak v případě potřeby odstraňují příspěvky z nástěnky výhradně jejich autoři - a to pouze v okamžiku, kdy na ně nejsou navázány žádné jiné reakce (ty by totiž bez předchozího textu pravděpodobně nedávaly smysl).

POUŽITÉ ZDROJE

LMS Unifor: popis systému [online]. Olomouc: Net University, c 2005 [cit. 2005-12-01]. Dostupné z http://www.net-university.cz/u_popis.php.

LMS Unifor - studentské CD [online]. Olomouc: Net University, c 2005 [cit. 2005-12-01]. Dostupné z http://www.net-university.cz/student_cd/index.htm.

