

COMUNICAREA ASISTATĂ DE TEHNOLOGIILE INFORMAȚIONALE

INTRODUCERE

Tehnologia informației (TI) este o tematică vastă care acoperă multe domenii. Sistemul de învățământ este unul dintre sectoarele în care creșterea folosirii TI a fost spectaculoasă și continuă să fie.

Din acest curs veți putea înțelege implicațiile pure ale TI în comunicare. Veți afla mai multe date despre sistemele informatice din instituțiile de învățământ, cum este manevrată informația, cum sunt stocate și procesate datele, precum și despre gama canalelor de comunicare, aflate sub incidența TI.

Un subiect de o deosebită importanță este utilizarea practică a poștei electronice (e-mail), folosirea sa în comunicarea educațională.

OBIECTIVELE PROCESULUI DE STUDIU

- Înțelegerea rolului TI în cadrul sistemului informațional educațional;
- Înțelegerea rolului TI în comunicarea asociată procesului de educațional;
- Utilizarea efectivă a poștei electronice (e-mail).

SISTEMELE INFORMAȚIONALE

Pentru înțelegerea rolului deținut de TI în comunicare în sistemul educațional, trebuie să înțelegeți conceptul de sistem informațional și cum se aplică el în cadrul acestui sistem. Utilizarea TI este unul din mijloacele prin care se încearcă eficientizarea procesului de învățământ. În ciuda aparențelor, TI nu este un scop în sine, ci este un instrument al sistemului informațional global.

Sistemul informațional al unei instituții de învățământ este în principiu un sistem complet, care ar trebui să cuprindă întreaga cantitate de informații cerute și utilizate. În mod inevitabil, sunt incluse elemente de sisteme umane și prelucrarea informațiilor non-electronice.

Prin urmare, TI asigură instrumentele necesare procesării unei mari părți din informația dintr-un sistem. Aceasta deoarece soluțiile TI au drept scop corelarea eficienței costurilor cu necesitatea unei fiabilități ridicate. Principalul motiv al creșterii - atât de semnificative a folosirii TI în sistemul de învățământ în ultimii ani este că cererea privind capacitatea de procesare a informației în acest mediu este totdeauna în creștere, iar folosirea TI este o modalitate de a face față.

Un alt motiv al creșterii utilizării TI în sistemul educațional este faptul că noile tehnologii permit adesea sistemului să producă sau să transmită informații, care nu ar putea fi realizate altfel din cauza volumului de date, eficientizării timpului sau costurilor. **Un exemplu ar fi un calculator complet echipat pentru utilizarea sa în scopul participării la sesiuni de instruire legate de aplicații soft sau produse organizate de producători străini.**

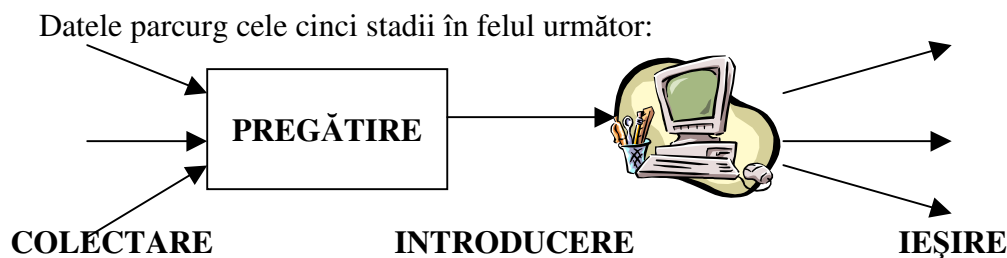
Înainte de a studia utilizările specifice ale TI în cadrul comunicațiilor educaționale, este important să înțelegeți cum se utilizează TI la *procesarea datelor*.

Procesarea datelor reprezintă colectarea, manipularea și interpretarea datelor, având drept scop obținerea informațiilor utile pentru cei care iau decizii. Metodele electronice folosite pentru realizarea acestui lucru sunt denumite prelucrării electronice ale datelor (EDP -

Electronic Data Processing)

În primul curs a fost pusă în evidență distincția dintre date și informații; în timp ce informațiile pot fi descrise ca date procesate, datele sunt fapte primare legate de o activitate individuală sau în cadrul unei organizații. Datele cuprind, în general, informații numerice (date calendaristice, situația promovabilității pe ani de studiu, programări examene, recuperări laboratoare), etichete (nume, adresă, numele studenților, discipline de studiu și titulari) și elemente de amănunt (elemente specifice, cum ar fi programe analitice, cursuri, platforme de laborator). Toate acestea sunt prelucrate prin metodele de prelucrare electronică a datelor (EDP).

Prelucrarea datelor este un proces care are loc continuu, în contextul existenței informațiilor și datelor organizației, așa că nu-l priviți ca pe un proces folosit "o singură dată". Procesul are cinci stadii distincte, care sunt comune tuturor sistemelor, electronice sau de altă natură.



1. **COLECTAREA** Colectarea datelor are loc fie din surse primare (originale), fie secundare (publicate sau înregistrate anterior), depinzând de natura rezultatelor cerute. Metodele electronice pot fi folosite pentru ambele cazuri.

2. **PREGĂTIREA** În general, este necesar ca datele să fie sortate, confruntate sau identificate, pentru a putea deveni intrări în stadiul următor. Din nou, metodele electronice sunt potrivite.

3. **INTRODUCEREA** Datele sunt introduse în sistem (intrarea), de către operatori, care pot fi sau nu instruiți special pentru această sarcină. Datele sunt introduse off-line de către personalul din secretariat, personalul didactic sau de laborator. Oricum, pachete mari de date de intrare sunt adesea obținute prin procedee electronice, după o pregătire adecvată, pentru a minimiza timpul destinat procesării principale a datelor de intrare sau actualizării înregistrațiilor. Pentru a realiza acest lucru, pentru intrare datele sunt convertite într-o formă de exprimare care poate fi citită de calculator, la viteze mari, ca la benzile magnetice.

4. **PRELUCRAREA** Este un proces de extragere a informațiilor bazat pe datele prezentate și pe cele deja existente. Într-un sistem bazat pe operator (introducere manuală), această operație este realizată de o persoană. Într-un EDP, aceasta este misiunea programului.

5. **IEȘIREA** Este opusă intrării. Este ceea ce sistemul produce, conținând informații utile pentru cei care iau decizii sau apelează informația în scop de instruire - studenții. Fără acest stadiu final, nu are nici un sens munca anterioară.

Tema nr.1

Scrieți pe scurt, cum vedeți reprezentate cele cinci stadii de mai sus în cazul în care vi s-ar cere completarea unui referat de laborator și prezentarea lui sub formă electronică, apelabilă în rețeaua facultății.

În concluzie, informația este obținută prin aranjarea sau organizarea datelor. Odată procesată informația, este nevoie de transmiterea ei celorlalți, sub diferite forme. TI poate fi folosită pentru realizarea unui raport într-o formă scrisă, apoi pentru transferul electronic al acestuia (comunicare electronică).

În acest studiu, se poate vedea semnificația analizării întregului sistem informațional și nu numai a elementului EDP în evaluarea TI din cadrul instituțiilor de învățământ. O facultate este o organizație de complexitate medie, incluzând zone semi-autonome, având în general propriile cerințe similare în privința informațiilor. Aceste cerințe pot coincide cu informațiile de bază, dar sunt și elemente utile numai câtorva zone – laboratorul X, secretariat, etc. Prin urmare, sistemul informațional poate fi privit ca fiind împărțit în zone sau centre cu cerințe ușor diferite.

Aceste centre interacționează unele cu altele, într-un grad mai mic sau mai mare și apelează unul la celălalt pentru informații deținute numai de anumite centre. Sistemul informațional al facultății trebuie să permită ca aceste cereri de informații să fie satisfăcute, în așa fel încât informația furnizată să-și păstreze valoarea.

Ca principiu de bază, în toate comunicațiile, informația are valoare pentru o persoană sau organizație, numai dacă este:

- ✓ relevantă;
- ✓ exactă;
- ✓ prezentată clar;
- ✓ obținută la momentul cererii;

Prin urmare, o cerință de bază a sistemului informațional în furnizarea informațiilor pentru cei care le solicită este realizarea acestor patru obiective.

În multe cazuri, acest lucru poate fi făcut numai prin folosirea efectivă a sistemelor de TI. Sistemele de TI măresc canalele de comunicare folosite în instituțiile de învățământ, prin capacitatea lor de a primi și transmite informații în mod rapid și convenabil, cu un consum mai mic de energie și chiar mai ieftin decât canalele tradiționale cum ar fi, de exemplu, transmiterea directă sau poșta.

Tema nr. 2

Cum poate permite utilizarea TI ca desfășurarea activității de laborator să întrunească cele patru cerințe menționate mai sus.

Înainte de a trece mai departe la utilizările specifice ale TI în cadrul comunicării educaționale, se vor studia funcțiile specifice ale TI în cadrul sistemului informațional.

Sunt cinci funcții principale, enumerate mai jos, la care este folosită TI.

1. Intrările

S-a făcut referire anterior la această noțiune, în cadrul procesului informațional. Sensurile cuvântului "intrări" pot varia enorm și includ: tastatura, imagine scanată, aparate pe bază de cerneluri magnetice pentru recunoașterea caracterelor (CMRC), aparate optice de recunoaștere a caracterelor (OCR), benzi magnetice și unități floppy/detașabile.

2. Stocarea

Atât informațiile, cât și datele sunt stocate sub forma fișierelor electronice.

Ele sunt păstrate în calculator, pe harddisk și pe unități floppy/detașabile, de unde pot fi ușor accesate. Atunci când o organizație deține o cantitate substanțială de date, utilă majorității centrelor de informare din cadrul ei, aceasta este stocată într-un calculator central într-o **bază de date**. Baza de date conține nu numai datele primare, dar păstrează și legăturile între diferite elemente ale ei, păstrând astfel, de exemplu, o înregistrare completă a unui student. Filtrarea datelor vă furnizează numai informațiile relevante cerute și nu întreaga înregistrare.

3. Prelucrarea

Este important de amintit faptul că prelucrarea poate avea loc în moduri diferite în cadrul sistemului și în locuri diferite. Ceea ce caracterizează prelucrarea electronică a datelor (EDP) este capacitatea incredibilă de manevrare a acestora conform unei rutine (a unui program).

4. Ieșirile

TI se evidențiază, de asemenea, prin varietatea, funcționalitatea și ușurința transmiterii ieșirilor din cadrul sistemului informațional. Ieșirile sub formă electronică creează ușurința manipulării ulterioare pentru diferite scopuri de comunicare, prin folosirea programelor de calcul tabelar, a procesoarelor de text și a altor prezentări software.

5. Feedback (reacție inversă)

Așa cum s-a văzut în Cursul 1, feedback-ul este un element important în ciclul de comunicare. Un exemplu bun privind feedback-ul electronic este raportul tipărit de fax în cazul în care se specifică erorile privind transmiterea și recepționarea mesajului sau mesajele de eroare pe care le primiți pe poșta electronică datorită detectării de viruși sau de erori în adresă.

TI ÎN CADRUL COMUNICĂRILOR DIN SISTEMUL EDUCAȚIONAL

Explicațiile privind utilizările TI în cadrul instituțiilor de învățământ sunt destinate unei mai bune înțelegeri a beneficiilor aduse comunicării și nu sunt definitive din punct de vedere tehnic și operațional.

Rețele de calculatoare personale (PC)

Cel mai evident efect al revoluției TI este, probabil, răspândirea largă a calculatoarelor personale (PC) în toate mediile de activitate, ca instrument de mărire atât a capacității cât și a productivității. Oricum, la temelia acestei revoluții a fost și faptul că aceste beneficii sunt multiplicat de multe ori, atunci când computerele sunt legate între ele în rețele.

Procedând astfel, se permite comunicarea și între oameni, care pot avea acces partajat la informațiile existente în instituție. Această comunicare lărgită formează baza pentru multe îmbunătățiri calitative ale activității și rezultatelor personalului didactic și studenților, deopotrivă. Aceste îmbunătățiri pot fi identificate ca fiind soluții rezultate din folosirea TI.

Există documente și informații care pot fi transmise electronic, datele centralizate pot fi extrase și incluse în rapoarte, calitatea documentului tipărit și conținutul pot fi sporite prin folosirea imprimantelor de înaltă performanță, legate și ele la rețea, întrebările pot fi tratate instantaneu. Cheia pentru toate acestea, precum și pentru alte beneficii, constă în combinația dintre capacitățile de procesare ale calculatoarelor PC și beneficiile comunicării prin rețea.

Evidența situației școlare a studenților

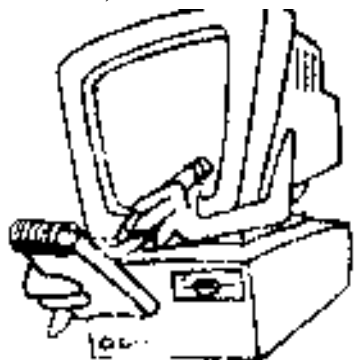
Un beneficiu evident atât din punctul de vedere al secretariatului, cât și al studenților este capacitatea instituției de a oferi în mod regulat informații despre situația școlară a acestora din urmă. Aceasta este o realizare considerată astăzi ca venind de la sine, ea fiind însă posibilă, ca serviciu pentru toți studenții, numai datorită folosirii TI.

Un beneficiu mai puțin bine primit (de către studenți) este capacitatea instituției de a dispune zilnic de rapoarte care prezintă acele plăți de taxe, prezența la laboratoare, etc. Informațiile din aceste rapoarte sunt apoi folosite pentru generarea de avertismente, cu date incluzând problemele relevante. De aceea, această formă de comunicare este automatizată mult, având la dispoziție sistemul care aduce în atenția personalului greșelile posibile și asigură totodată și mijloacele pentru controlul situației.

Manipularea documentelor

S-a discutat deja despre îmbunătățirile calității unui document rezultate prin aplicarea soluțiilor TI.

Desigur, mulți studenți pot privi primirea "în aceeași zi" a rezultatelor verificării corectitudinii referatelor de laborator sau a temelor de casă ca fiind un ciudat beneficiu al comunicării. De fapt, acestea pot demotiva studentul, atunci când sunt nepotrivite sau incorecte; de aceea folosirea lor trebuie controlată cu multă grijă.



Cu toate acestea este, fără îndoială, în beneficiul ambelor părți atunci când acest proces subliniază rapid erorile sau preîntâmpină escaladarea unei probleme. Acest nivel al producerii documentelor și al gestionării lor nu ar fi deloc posibil sau ar fi la o scară foarte redusă, fără utilizarea TI.

Beneficiile mari ale prelucrării computerizate și tipăririi în rețea sunt ușor de înțeles. Ceea ce este mai puțin explicat este schimbarea în înțelegerea noastră a ceea ce înseamnă un "document", în contextul unui sistem informațional bazat pe TI.

În mod tradițional, un document a fost privit ca o bucată de hârtie, pe care informația poate fi tipărită sau dactilografiată. Dacă este necesar, pot fi făcute copii de pe acest document original la un fotocopiator. În mediul de comunicare prin TI, "originalul" poate fi privit ca un fișier procesat, putându-se genera atâtea copii câte sunt necesare.

Originalul electronic poate fi transmis celorlalți care pot să-l vadă pe ecran, să-l modifice și să-l returneze. Poate fi editat, părți din el putând fi schimbat sau șterse definitiv; Poate, teoretic, să-și atingă toate scopurile fără a fi tipărit pe hârtie, ca în cazul unui document?

Răspunsul este pozitiv, când este vorba de un document electronic.

Sistemul este capabil să creeze documente electronice, unde textul poate fi copiat din alte documente electronice, poate fi transferat din fișiere de baze de date, introdus prin scanarea unor hârtii sau introdus direct, folosind tastatura. Documentele electronice pot fi tipărite în forme îmbunătățite, pot fi trimise prin poșta electronică (e-mail) sau direct prin fax prin intermediul calculatorului sau prin poștă, pe o disketă. Flexibilitatea și avantajele pentru comunicarea educațională sunt foarte mari.

Sistemul poate constitui, în principiu baza tehnologică pentru dezvoltarea unui sistem de evaluare, fără hârtii. Cu acest concept, mare parte din comunicările din procesul educațional pot fi preluate folosind infrastructura TI. Se poate astfel elimina exprimarea informațiilor și rezultatelor pe hârtie, cu excepția cazurilor strict necesare, legate de rapoartele de diplomă sau de stagii de practică.

Comunicarea bazată pe telefon

Adeesea, una din cele mai puțin apreciate facilități tehnologice ale revoluției TI este telefonul.

Ca mijloc de comunicare verbală, telefonul este astăzi un instrument indispensabil pentru activitatea oricărei persoane. De fapt, din ce în ce mai multe activități au la bază operațiuni noi, rezultate prin abordarea acțiunilor prin telefon. Piețe specifice pentru acest tip de tranzacții sunt sistemul bancar, alte servicii financiare și, în special asigurările.

Sistemul telefonic este folosit acum drept coloană vertebrală pentru alte canale de comunicații, cum ar fi: faxul, telexul și comunicarea pe bază de modem, ca de exemplu poșta

electronică (e-mail) sau Internet.

INTERNET

Internet-ul este o cale de transmitere a datelor la nivel mondial, un mecanism de răspândire a informațiilor și un mediu de interacțiune între oameni și calculatoarele lor, făcând abstracție de poziția geografică.

Internet-ul este, în același timp și o rețea internațională de rețele de calculatoare care cunoaște o amploare deosebită datorită unor standarde ce permit ca informația să poată circula între calculatoarele interconectate în rețea într-un timp foarte scurt.

Internet-ul acoperă toată lumea, are posibilitatea de extindere permanentă, nelimitată și prezintă un potențial extraordinar pentru tot ceea ce ține de comunicare umană, informare, documentare și alte activități din orice domeniu: academic, economic, politic etc.

Funcțiile *Internet-ului* vizează următoarele aspecte:

- . comunicarea între două sau mai multe persoane / *website*-uri;
- . informarea, accesul la baze de date și calculatoare aflate la distanță;
- . publicarea unor materiale pentru o mare varietate de beneficiari.

Programele de **îndrumare academică dezvoltate ca aplicații INTERNET** facilitează selectarea ofertelor de studii și a instituțiilor, pregătirea pentru testare, managementul timpului, educația continuă și alegerea unei profesii.

eLearning

Prin caracteristicile sale, eLearning-ul are virtuțile necesare cerute de către o societate informațională, bazată pe cunoaștere.

eLearning înseamnă folosirea noilor tehnologii multimedia și a Internetului pentru îmbunătățirea calității învățării (<http://www.elearningeuropa.info/>). Tehnologiile multimedia permit introducerea resurselor audio, video și de text pentru completarea conținuturilor. Internetul permite pur și simplu accesul la resurse și servicii.

Scopuri ale eLearning-ului

- Sprijinirea persoanelor izolate.
- Reducerea decalajelor/diferențelor între indivizi sau grupuri de indivizi.
- Asigurarea concordantei între cerințele de profesionalizare a întreprinderilor și oferta forței de muncă.

Tipuri de eLearning

- Cu materiale de învățare și predare elaborate de specialiști (Hypertext, multimedia, conținuturi interactive) ;
- Tele-învățare/predare simultană (Chat, videoconferință, clase virtuale);
- Învățare asincronă (platforme de învățare, exp. www.credis.ro)

Avantaje eLearning

- Capacitatea de a furniza un volum mare de informații;
- Posibilitatea de individualizare reală și completă a învățării;
- Realizarea unor canale de comunicare la distanțe mari și posibilitatea de a solicita sprijin de la experți din diferite locuri ale globului;
- Cooperare interculturală în domeniul educației.

Utilizarea *Internet*-ului în consilierea carierei

Numărul celor care utilizează *Internet*-ul s-a triplat în ultimii trei ani și se așteaptă o continuă creștere a numărului potențialilor utilizatori. *Internet*-ul a devenit o necesitate a vieții cotidiene și profesionale, indispensabil pentru lumea afacerilor. Bine sau rău, 1994 a marcat anul în care lumea virtuală, după un efort de ani de zile, a intrat în „conștiința populară”.

Multe din instrumentele consilierii carierei se găsesc pe *Internet* și pot fi utilizate direct de către client, prin accesarea unor adrese / pagini *web*. Cu ajutorul acestora, pot fi investigate interesele, opțiunile privind cariera, pot fi obținute informații cu privire la dinamica forței de muncă, șomaj, oportunitățile educaționale și posturile vacante de pe piața muncii.

Pe lângă multiplele beneficii care țin, în principal, de accesibilitatea informațiilor, există și anumite dezavantaje: informații prea multe, nu toate de o bună calitate, timp și efort pentru a găsi informațiile relevante. De asemenea, „dependența” de calculator reprezintă un risc, în condițiile în care studiile au arătat că utilizarea îndelungată a *Internet*-ului poate contribui la instalarea unui sentiment de singurătate și izolare.

Tocmai de aceea, relaționarea cu un consilier este foarte importantă, iar *Internet*-ul văzut, cu necesitate, ca instrument complementar consilierii față în față.

Pe lângă unele inconveniente, *Internet*-ul aduce și multe beneficii pentru consilierea carierei. Astfel, numeroase firme sunt interesate să angajeze personal cu abilități de utilizare a calculatorului.

Aproape că nu mai există meserie în care să nu fie necesare abilități de operare pe computer. Dacă până acum acestea constituiau apanajul absolvenților unei facultăți de specialitate, astăzi constituie deprinderi esențiale pentru a face față solicitărilor multor profesii.

Găsirea unui loc de munca prin intermediul *Internet*-ului poate constitui un indicator al faptului ca viitorul angajat dispune de astfel de abilități.

O altă realitate este faptul că multe posturi sunt afișate numai *online*, ceea ce face ca șansele de găsire a unei slujbe pentru cei care utilizează *Internet*-ul să fie mai mari. De asemenea, clienții pot completa formulare de solicitare a unei slujbe direct pe *Internet* și pot verifica informații despre firma la care doresc angajarea, pentru a vedea dacă există o compatibilitate între stilul de lucru, pregătirea profesională și alte exigențe personale.

Astfel, se poate trage la concluzia că *Internet*-ul furnizează consilierilor carierei și beneficiarilor acestor servicii un mod interactiv de comunicare și accesul la informații.

Pentru a putea pune aceste resurse la îndemâna clienților, consilierii trebuie, la rândul lor, să cunoască modalitățile de utilizare a *Internet*-ului. Consilierul trebuie să fie conștient de faptul că *Internet*-ul reprezintă doar o resursă, un instrument pentru facilitarea muncii sale, iar nu un înlocuitor al acesteia.

Resurse TIC pentru consilieri / personal didactic și clienți/studenti

Paginile *web*: oferă informații și instrumente de auto-evaluare.

Adresele electronice (*e-mailul*) utilizate, în special, pentru: corespondența client-consilier și consilier-consilier, desfășurarea ședințelor de consiliere, solicitare / oferire de informații, *follow-up* etc.

Video-conferințele: permit comunicarea sincronă audio-video, în timp real.

Listele de discuții: utilizate pentru oferire de informații, consultații, schimb de resurse și materiale pe suport electronic pentru unele grupuri interesate.

Motoarele de căutare și bazele de date: cercetare, informare, resurse, biblioteci electronice. Informațiile dorite pot fi accesate pornind de la date esențiale: anul de apariție al unei anumite publicații, autorul, titlul, cuvinte-cheie din conținutul materialelor.

Jurnalele electronice: reprezintă variante electronice ale periodicelor editate de diferite

organizații. Este important de cunoscut faptul că prin *Internet* pot fi accesate, de cele mai multe ori, rezumate ale materialelor din aceste jurnale, accesul la întregul text fiind condiționat de înscrierea prin nume de utilizator și parola, plata sau apartenența la anumite asociații profesionale.

Simulările computerizate: permit supervizarea și dezvoltarea abilităților.

Serviciul de chat: informare, suport, desfășurarea ședințelor de consiliere. Acesta reprezintă o modalitate de comunicare sincronă cu feedback imediat.

Software: pentru auto-aplicare de teste / chestionare.

Portale pentru oferte de studiu în spațiul european

SEMM (Serviciul electronic de mediere a muncii) – www.semm.ro;

Estia <http://estia.ise.ro>;

Eurostage www.eurostage.org;

InterOPTIONS;

CNROP (www.cnrop.ise.ro);

PLOTEUS (Portal for Learning Opportunities throughout European Space)

<http://ploteus.net>.

Programe de căutare a informațiilor elaborate de diferite țări

MAXI – DUE (Danemarca)

ORIEP – Système expert de recherche et information sur les études et les professions (Belgia)

COBER - www.cober.org (Germania)

SIOF - www.unet.univie.ac.at (Portugalia)

MICRODOORS

TAP - Training Access Points (Marea Britanie).

Programe de ghidare profesională

Decaid (Decision analysis program) Marea Britanie

<http://www.unc.edu/~gpitz/psyc135/decaid.html>

<http://www.iseeksolutions.org/press>. „program de orientare profesională”

<http://www.careerware.com/products/US/choices.html>

SEMM (www.semm.ro)

JobsResurseUmane.Ro (<http://resurseumane.ro/>);

My Job (<http://www.myjob.ro/>);

BestJobs (<http://bestjobs.club.ro/nb/index.ph>);

Bursa Muncii (<http://www.bursamuncii.ro/>);

Centrul pentru dezvoltarea resurselor umane (<http://www.cedru.ro>)

eJobs (<http://www.eJobs.ro>)

FOLOSIREA POȘTEI ELECTRONICE (E-MAIL)

Poșta electronică sau e-mail este una dintre cele mai importante tehnologii noi apărute în revoluția TI.

Probabil îi cunoașteți avantajele sau ați folosit-o direct, dar merită a fi sublimate avantajele poștei electronice (e-mail), comparativ cu poșta convențională.

Rețineți că sunt și sisteme e-mail interne, cărora nu li se aplică toate avantajele menționate mai jos:

- mesajele pot fi comunicate direct prin tastatură la altă adresă e-mail oriunde pe glob;
- mesajele sunt transmise imediat și la mai mulți destinatari în același timp;
- este confirmată expedierea mesajului și adesea și primirea sa. Sistemele poștale nu

asigură acest feedback de valoare.

- costul este minim, comparativ cu telexul și favorabil, comparativ cu faxul. Economia de timp în ceea ce privește pregătirea este semnificativă;
- o înregistrare electronică "scrisă" a mesajului poate fi păstrată, deși acest lucru este posibil și pentru o scrisoare realizată la calculator;
- un fișier electronic, ca de exemplu, un raport procesat folosind un soft de editare, un tabel, o prezentare sau chiar un program soft, pot fi, de asemenea, atașate și trimise. Acest lucru permite destinatarului să deschidă fișierul în programul în care a fost realizat și să-l manevreze direct. Sistemul poștal poate realiza acest lucru numai prin trimiterea fișierului pe o dischetă.

Întrucât poșta electronică (e-mail) este un mijloc de comunicare nou, care a fost mai întâi utilizat pe scară largă în Statele Unite, unele din convențiile poștei electronice, adoptate acum, datorează mult programelor americane în ceea ce privește modul de abordare, destins și neoficial. Modul de folosire tinde să creeze o problemă de stil, unică în cadrul comunicațiilor, pe care o vom sublinia pe scurt.

E-mail este un mijloc de comunicare scris și seamănă destul de mult cu un mesaj care poate fi transmis prin referat sau fax, în ceea ce privește folosirea, formatul și stilul.

Dacă luați exemplul privind formatul unui referat, acesta se aplică pe scară largă și la e-mail.

Prima diferență este absența completă a numelui organizației și a titlului, cum ar fi, de exemplu „Memorandum”. A doua diferență este că informațiile cerute pentru „Către” și „cc” (din engleză: copy carbon = cui mai este trimis), trebuie să fie *exact* cum le cere calculatorul, pentru a fi recunoscute, inclusiv spațiile, literele mari/mici și punctuația. („De la” este adesea asigurat de calculator). Într-un sistem intern pot să apară probleme, dacă nu vă amintiți numele din adresa de e-mail al destinatarului. Faceți diferența, de ex. între Andrea Marin, Andreea Marin, A Marin sau chiar A. Marin (observați punctul). Oricum, această restricție poate fi depășită prin folosirea unei liste de utilizatori aflată în calculator.

„Către” constă de fapt din două părți: un nume și o adresă. Urmează menționarea serverului în care se află cutia poștală a destinatarului.

A treia diferență este că nu puteți semna sau folosi inițiale pe un e-mail. Pentru a compensa acest lucru, utilizatorii folosesc adesea tastatura scriind, în numele lor, o încheiere neoficială, cum ar fi: „Cu respect”, deși acest lucru nu este sub nici o formă obligatoriu

A patra și ultima diferență este că data zilei este furnizată automat prin software. Structurarea conținutului unui mesaj este făcută având în vedere aceleași considerente și în același mod ca un memo scurt. Cu toate acestea, atunci când răspundeți cuiva, este o practică uzuală să trimiteți înapoi mesajul original, întreg sau parțial, ca referință și să răspundeți la fiecare secțiune sau chiar la fiecare frază în parte. Acest lucru se întâmplă, întrucât majoritatea programelor de e-mail vă permit să răspundeți direct mesajului pe care îl aveți pe ecran, folosind adresa expeditorului, pentru noua destinație.

Este de menționat faptul că în cazul de față, tehnologia a asigurat propriul ei protocol. Nimeni nu scrie într-un mesaj, cuvânt cu cuvânt, pentru a răspunde; acest lucru se datorează programului, care oferă textul inițial pentru răspuns

Problema stilului, la care s-a făcut referire mai înainte a apărut datorită naturii imediate și rapide a mijloacelor de comunicare. Oamenii tind să primească mesaje de la alții, pe care-i cunosc bine și întrucât pot răspunde foarte simplu, o fac într-un stil de conversație, aproape vorbit. Acest stil „imediat” de scriere este aproape normai pentru mesaje e-mail, dar poate, să pară grosolan sau chiar primitiv, atunci când exprimă dezacordul. De ce se întâmplă acest lucru?

Explicația o aflăm în faptul că, în comunicarea verbală, folosim o serie de semnale

non-verbale pentru transmiterea întregului mesaj, incluzând: amuzament, enervare etc. Când scriem, nu reproducem exact ce vorbim, întrucât aceste semnale sunt absente. Compensăm acest lucru, folosind un limbaj descriptiv, mult mai scrupulos. Folosim, de asemenea, afirmații care conțin calificative cum ar fi: „Vă rog, nu luați acest lucru prea în serios dar...”.

Dacă vom scrie așa cum vorbim, mesajul va fi incomplet sau poate va ofensa la un moment dat, ceea ce nu s-a intenționat niciodată. Pentru evitarea acestor neajunsuri, trebuie să fiți conștienți, întotdeauna, de existența pericolului potențial al ofensării neintenționate, prin utilizarea formulărilor ambigue și prin urmare să vă asigurați că limbajul pe care îl folosiți este potrivit mesajului.

Există o alternativă în asigurarea mesajelor cu semnale non-verbale, unică poștei electronice (e-mail), dar probabil că nu este potrivită pentru o comunicare student - profesor. Oricum, o puteți vedea folosită de alții, așa că e bine să știți despre ea. Pentru a depăși lipsa semnalelor faciale, puteți folosi unele simboluri simple, cunoscute sub numele de „zâmbete” sau „emoții-simbol”, folosind tastatura.

Considerați următoarele două mesaje:

„Cred că puteam să mă aștept că o să faceți din nou aceeași greșeală.”

„Cred că puteam să mă aștept că o să faceți din nou aceeași greșeală :)”

Puteți vedea figura zâmbitoare de la sfârșitul celui de-al doilea mesaj? **Dacă nu, aplecați capul la stânga.** Efectul adăugării a două puncte și o paranteză închisă, după propoziție, este schimbarea tonului mesajului în mod semnificativ. Dacă autorul intenționează să aibă umor în primul mesaj, ar fi eșuat. Pentru a obține același efect ca la al doilea mesaj, ar fi avut nevoie de o propoziție cu mult mai lungă sau de o propoziție potrivită, cu cuvinte alese cu grijă.

Zâmbete-simbol

:) sau :-)	Zâmbesc	☺
: D sau :-D	Râd	
;) sau ;-)	Sunt tracasat	
:(sau :-(Sunt nemulțumit	
};(sau };-(Sunt furios	

De asemenea, trebuie să fiți conștient că scrierea cu majuscule ÎNSEAMNĂ A ȚIPA, nu a accentua, așa că folosiți-le cu moderație.

Ultima convenție a e-mail pe care trebuie să o înțelegeți este bazată pe dorința utilizatorilor tipici de a spune cât de mult posibil în stil cât mai concis și de asemenea, vine din nevoia de a insera afirmații potrivite în texte scurte, pentru a evita ofensa. În acest caz, frazele englezești standard sunt reduse la acronime, cele mai des folosite fiind:

IMHG	In my humble opinion	După umila mea părere
BFN	Bye for now	Iar acum, la revedere
BTW	By the way	A-propos

Unul dintre efectele interesante ale nevoii de percepție privind evitarea ofenselor, este faptul că o serie de mesaje sunt scrise într-un stil neobișnuit de politicos, neobișnuit, încărcat cu „zâmbete-simbol” și cu „acronime calificate”. Se pare că această cultură a mijloacelor de comunicare e-mail solicită, mai degrabă, folosirea acestor semne suplimentare, decât arta cuvintelor folosite cu grijă.

Folosirea în e-mail a „zâmbetelor-simbol” și a „acronimelor calificate” constituie o demonstrație interesantă a limitelor unei comunicări scrise, în expedierea unui mesaj, care are o dimensiune emoțională. Dacă ați putea, ați considera avantajoasă folosirea „zâmbetelor-simbol” și în alte forme de comunicare scrisă? Credeți că acest lucru s-ar putea întâmpla?

Limbajul se dezvoltă tot timpul și forța motrice din spatele adoptării cuvintelor și practicilor noi este destul de larg răspândită. În timp ce este puțin probabil ca „zâmbetele-simbol” să facă parte din scrisorile de afaceri, este posibil, însă ca ele să fie acceptate în comunicările scrise neoficiale, în măsura în care umorul și familiaritățile pot fi acceptate.

Oricum, ceea ce contează este părerea personală. Dacă „zâmbetele-simbol” ajută la crearea unui sens mai bun al mesajului decât o pot face cuvintele singure, atunci ar trebui privite ca o îmbunătățire. Cu toate acestea, mulți vor continua să susțină că utilizarea corectă a cuvintelor poate, întotdeauna, să atingă aceleași obiective.

O utilizare secundară pentru e-mail este un alt mijloc de comunicare, unic pentru TI cunoscut sub numele de *bulletin board system (BBS)* sau conferința electronică. Acesta este, în fond un panou electronic de afișare, unde toate documentele expediate sunt transmise prin e-mail. Corespondența este alcătuită și trimisă normal prin e-mail, dar este expedită unui panou central, unde orice abonat poate s-o citească. În consecință, oricine poate să răspundă la mesaj și toți abonații pot să-l citească.

BBS sunt utilizate pe scară largă, ca suport tehnic, în special în cadrul industriei TI însăși, pentru găsirea răspunsurilor la problemele tehnice apărute. În acest fel, o problemă obișnuită poate fi rezolvată prin scanarea mesajelor primite, fără a fi nevoie ca fiecare utilizator să contacteze, în mod individual, echipa de intervenție. Adeseori, un software este disponibil utilizatorului, acesta putând să-l transfere în calculatorul lui, direct din BBS.

APLICAȚII AVANSATE

Pentru a întregi aprecierile dvs. privind posibilitățile TI în cadrul comunicațiilor în domeniul educațional, ar trebui să fiți familiarizat cu următoarele aspecte tehnologice deoarece, cu siguranță, ele vor avea efect asupra modului dvs. de lucru cândva, în viitor. Ceea ce urmează nu este considerat definitiv, ci pur și simplu o ilustrare a altor posibilități.

Intranet

Una din tehnologiile de bază care au sprijinit dezvoltarea Internet a fost stabilirea unui protocol universal care să permită comunicarea între diferite platforme hardware. Acest lucru este o realizare extraordinară care, în aceeași măsură, atinge și scopul sistemelor deschise (platforme hardware independente). Cei care dezvoltă sistemele au realizat că această tehnologie poate fi folosită și pentru a permite conectarea între centrele de informatică dispersate, în cadrul unei organizații, ca un Internet privat.

Aceste sisteme închise, bazate pe tehnologia Internet; sunt denumite *intranets* și au drept scop asigurarea acelorași facilități de căutare multi-site și multi-platformă din Internet, dar limitate la serverele organizației și neaccesibile celor din afară.

Impactul unor asemenea sisteme asupra capacităților de comunicație, din cadrul pieței interne a unei organizații este enorm. Folosind sistemele software de căutare (browser), oamenii pot accesa informațiile și datele din orice clădire a instituției, având, bineînțeles, nivelul de autorizare corespunzător datelor cerute.

Sistemele Hypertext

Informația pe o pagină Web din Internet este scrisă în mod normal ca *hyper-text*

folosind limbajul HyperText Mark-up (HTMP sau „Hot Metal”). Acesta este un program care se atașează paginii normale de text și asigură legături software (links) cu alte texte.

De asemenea, este folosit în software, programele de suport on line (Help), folosind cuvinte cheie pentru a conduce pe utilizator exact la informația de care are nevoie.

Combinarea acestei tehnologii cu cea a intranetului permite unei organizații, cum ar fi de exemplu o universitate, să pună la dispoziția personalului sau studenților on-line toate informațiile referitoare la evenimentele și procedurile din cadrul instituției, ca referință continuă, folosind cuvintele-cheie. Chiar și materialele dvs. de instruire pot fi asigurate în acest mod, astfel încât să puteți apela la ele în cursul zilei. Comunicarea internă în cadrul universității și în consecință, eficiența operațională, vor beneficia în mod semnificativ.

Groupware

Ne-am referit la *groupware* mai înainte, în contextul unui birou electronic. Este denumit astfel, deoarece aplicația software proiectată este destinată să fie folosită de un grup de oameni. Scopul este distribuirea, cât se poate de mult a informației, tuturor celor care au activități de grup, fiind astfel disponibilă tuturor. Comunicarea în interiorul grupului este condusă prin sau cu „groupware”, în special acolo unde grupul este dispersat geografic.

În acest ultim caz, software-ul este menținut ca o serie de copii ale lui însuși, una pentru fiecare poziție a serverului. Aceste servere se actualizează reciproc, în mod periodic, prin modem; pentru toate schimbările survenite, se realizează astfel încât toți utilizatorii, din diferite locuri, să aibă aceeași informație;

Groupware lucrează ca o serie de buletine centrale, fiecare asociat cu o anumită activitate sau proiect. Mesajele sunt alcătuite sau expediate ca e-mail către un buletin central și cine îl poate accesa, poate citi toate mesajele. Aceste buletine sunt grupate pe domenii care reflectă operațiunile organizației, astfel încât vor fi: unul pentru evenimente în comunitatea universitară, unul pentru informarea studenților, unul pentru administrare internă etc. Personalul are acces la unul sau mai multe domenii, conform gradului și poziției lui.

Acest mod de lucru are multe beneficii, privind comunicarea pentru cei interesați. O directă implicare într-un proiect nu-i poate monitoriza progresul, dar poate interveni când apar conflicte potențiale. În mod evident, rețelele de comunicare suportate de astfel de sisteme pot fi foarte extinse și se poate lucra mult mai eficient decât în cazul lipsei acestei tehnologii.

Groupware oferă și alte beneficii, inclusiv intervenția în cadrul e-mail. De aceea, fiecare membru are o identitate în sistem și de asemenea, un orar personal sau grafic. Aceste programări pot fi accesate și de alții, astfel încât ședințele sau angajamentele pot fi fixate provizoriu, în absența posesorilor lor sau când aceștia sunt ocupați. Acest lucru permite unui organizator (soft) să programeze ședințe între mulți oameni ocupați, la o dată convenabilă pentru fiecare, fără ca persoanele participante să fie implicate direct în procesul de programare.

O dată ședința fixată, utilizatorul este atenționat de sistem că acest lucru s-a întâmplat. Bineînțeles, dacă programarea nu este actualizată sau între timp a avut loc o schimbare, programul poate fi schimbat. Încă o dată, scopul acestei tehnologii este maximizarea cantității de informații disponibile intern și totodată, controlarea ei, astfel încât să poată fi comunicată și folosită eficient.

Unul din scopurile principale ale groupware este eliminarea ștrangulărilor din informații și a "găurilor negre", care pot exista în sistemele informaționale convenționale. Ca efect, sistemul computerizat devine "persoana" de la butucul unei roți tip rețea, fericită să împartă totul. În această privință, abordarea TI privind împărțirea informațiilor, este superioară. ☺

Comerțul prin Internet

INSTRUIREA ASISTATĂ DE CALCULATOR

Începând din anii 1970, cele două tipuri de sisteme de instruire clasice și inteligente s-au dezvoltat în paralel, fiecare fiind însă destinat îndeplinirii unor obiective și satisfacerii unor necesități de instruire specifice.

Un sistem de instruire prin rețea eficient va integra trei categorii de medii de învățare: cel sincron (on-line) și asincron (off-line) condus de expertul-instructor, cel adaptiv care să permită o învățare individuală și cel pentru mediu colaborativ. Obiectivele studenților în procesul de învățare pot fi atinse prin promovarea colaborării, competitivității sau a efortului individual de autodepășire.

Formele de educație sincronă la distanță sunt următoarele: instruirea prin intermediul videoconferințelor, a serviciilor IRC (Interactive Relay Chat), MOO (Multi-user Object Oriented) și MUD (Multi User Domain). Formele de educație asincronă sunt următoarele: instruirea prin corespondență (e-mail), prin servere de discuții (listserv), sau prin cursuri computerizate (sub forma de documente electronice sau, mai nou, sub forma de pagini WWW).

Sistemele de management al învățământului (LMS - Learning Management System) sunt reprezentate de un set de instrumente ce livrează sau ajută la livrarea cursului adecvat (sau a conținutului informațional cerut) studenților care au nevoie de el, la momentul potrivit și în formatul corespunzător. Sunt prezentate produse și furnizori pentru sisteme de management al învățământului la distanță și exemple de astfel de sisteme: (TopClass și ARIADNE - Alliance for Remote Instructional Authoring Distribution Networks for Europe).

REZUMAT

În acest curs s-a studiat efectul pe care îl are tehnologia informațională asupra procesului de comunicare, din cadrul instituțiilor de învățământ. De asemenea, s-a studiat natura sistemelor informaționale din cadrul universităților și rolul TI în sistem. TI este folosită în fiecare din cele cinci stadii ale procesării datelor.

S-au văzut domeniile majore din cadrul, sistemului educațional, unde TI are un impact semnificativ în procesul comunicării. Acestea sunt rețelele PC, conturile studenților, manipularea documentelor, comunicarea prin telefon, telexul, poșta electronică (e-mail), eLearning.

S-a studiat într-o anumită măsură, folosirea poștei electronice (e-mail), astfel încât se poate înțelege acum de ce acest mijloc de exprimare și-a dezvoltat propriul stil de scriere, unic. E-mail are un caracter nemijlocit și o deschidere care atrage pe mulți. Această simplitate solicită însă o folosire atentă, în caz contrar mesajul fiind distorsionat.

Nu în ultimul rând s-au prezentat câteva portaluri care, este posibil, să influențeze sistemul educațional din cadrul universității în viitorii ani și pot să ajute studenții printr-o activitate de consiliere profesională.

ELEMENTE ESENȚIALE PENTRU STUDIU

- TI este un instrument al sistemului informațional și nu un scop al său;
- Procesarea datelor are cinci stadii: colectarea, pregătirea, introducerea, procesarea și extragerea;
- TI are cinci roluri în cadrul sistemului informațional: intrările, stocarea, procesarea, ieșirile și feedback-ul;
- Trebuie acordată atenție adoptării stilului vorbit în mesajele e-mail, pentru a nu le trimite incomplete.

Tema nr.3 (o variantă acum și una după prezentarea cursului despre REFERATE)

Trimiteți un e-mail coordonatorului activității dvs. de seminar cu un mesaj legat de elaborarea proiectului dvs. profesional.

Tema nr.4

Scrieți un rezumat în care să descrieți conținutul unuia din portalurile ale căror adrese au fost menționate mai sus.