

Sistemas para el trabajo cooperativo

Los Sistemas para Trabajo Cooperativo (STC) nacen de la necesidad de apoyar la interacción "humano-humano" mediante sistemas de cómputo. Con ello se pretende incrementar los índices de productividad de las organizaciones en actividades que involucran la participación de varias personas trabajando con un objetivo común: la interacción máquina-humano. Los Sistemas para Trabajo Cooperativo son el resultado de la fusión de dos áreas relativamente nuevas en las Ciencias de la Computación: CSCW (Computer Supported Cooperative Work) y Groupware. Estas consisten en el estudio del comportamiento humano durante la realización de un trabajo en conjunto y en el desarrollo de herramientas que apoyen este tipo de trabajo considerando los factores de conducta.

Como todas las disciplinas nuevas de investigación, en sus inicios no hay un consenso claro entre los autores en cuanto a la definición de los conceptos básicos que unifiquen la idea de los STC. Ello lo podemos observar en las siguientes definiciones:

El CSCW

- Se centra en cómo se da el trabajo en grupo y busca cómo la tecnología lo puede apoyar (Ellis, 91).
- No es una herramienta o tecnología de negocios, más bien es una nueva forma de estudiar el impacto de la computación en el lugar de trabajo (Robinson, 91).
- Es la ciencia que define cómo deben desarrollarse las herramientas que apoyen el trabajo en equipo (Pfeifer, 95).

Los Groupware

- Son espacios de interacción para varias personas (Medina, 95).
- Son conjuntos de aplicaciones de software que sirven de apoyo al trabajo coordinado de un grupo de personas (Rodríguez, 95).
- Son sistemas de cómputo con procesos sociales de grupo (Johnson-Lenz, 82).

- Son aplicaciones para grupos pequeños y para organizaciones, producto de la combinación de los grandes sistemas de Información Computacionales y de la Tecnología de las Comunicaciones (Ellis, 91).

Al referirse a Groupware se piensa en el Hardware y Software necesarios para apoyar las tareas de colaboración en grupo. En cuanto a las siglas CSCW, éstas denotan el estudio del comportamiento de las personas cuando trabajan en equipo y definen los lineamientos bajo los cuales deben construirse las herramientas de Groupware, para obtener resultados positivos cuando tales herramientas son empleadas en condiciones objetivas de trabajo.

Debido a que el tamaño de las aplicaciones es cada vez más grande, las soluciones requieren respuestas interdisciplinarias y el conocimiento se centra progresivamente en áreas específicas. Mediante el uso de herramientas Groupware se ha logrado tener un mejor conocimiento de los procesos de trabajo, un mejor acceso a la información y una mayor participación de los miembros de los grupos de trabajo; pero se ha encontrado que algunos integrantes utilizan las condiciones de anonimato, características de tales sistemas, para hacer mal uso de la información y/o manifestar comportamientos negativos que pueden inhibir en los otros integrantes el deseo de cooperar. En algunos casos se ha manifestado un fuerte rechazo por parte de los usuarios, en virtud de que se sienten vigilados e invadidos en su trabajo (Medina, 95).

Existen numerosas aplicaciones de Groupware entre las que destacan los sistemas editores para múltiples autores (por ejemplo, GROVE); sistema de mensajes (e-mail); sistemas de apoyo a la toma de Decisiones en Grupo (GDSS), donde la interpretación entre los miembros del equipo puede darse en el mismo momento o en tiempos diferentes (sincronía/asincronía) y ubicados en el mismo lugar o en lugares remotos (Ellis, 91; Robinson, 91; Medina, 95).

El nuevo enfoque del problema de trabajar en equipo, apoyándose en herramientas de cómputo, es una característica que se incorporará en la mayoría de los sistemas de

automatización de oficinas en los próximos años. Los Sistemas para Trabajo Cooperativo constituyen un terreno de investigación interdisciplinaria en el cual intervienen áreas tales como la Interpretación Hombre-Máquina, los Sistemas Multimedia, la Inteligencia Artificial, las Redes y Telecomunicaciones, los Sistemas Operativos Distribuidos, la Base de Datos, la Sociología de Grupos, la Psicología Lingüística, etc. Por su misma naturaleza multidisciplinaria, aún hay mucho trabajo por hacer para determinar completamente los mecanismos que deben observarse con el objeto de que las personas se sientan cómodas y sean productivas al trabajar en equipo.

Bibliografía

- Ellis, et. al. "Groupware: Some Issues and Experiences", Communications of the ACM: Vol. 34 No. 1 pp 9 - 27 (Enero, 1991).
- Medina, Raúl. "Tecnología y Coordinación Humana", Soluciones avanzadas pp. 4 - 11 (Mayo, 1995).
- Pfeifer, "What is CSCW and Groupware?", pfeifer@cpsc.ucalgary.ca (Marzo, 1995).
- Robinson, M., "Computer Supported Cooperative Work: Case and Concepts", Proceedings of Groupware, 1991, pp. 29 - 49.

Ma. Elena Hernández Hernández

** Profesora investigadora del Instituto de Electrónica y Computación de la Universidad Tecnológica de la Mixteca*