

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM HUẾ

Từ
BÀN GIẤY
Đến
KHÔNG GIAN TRỰC TUYẾN

Sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử để cùng làm việc

Maureen James & Liz Rykert

Người dịch: Lê Văn An



NHÀ XUẤT BẢN THUẬN HÓA

TỪ BÀN GIẤY ĐẾN KHÔNG GIAN TRỰC TUYẾN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM HUẾ

**TỪ BÀN GIẤY
ĐẾN
KHÔNG GIAN TRỰC TUYẾN**

**Sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử
để cùng làm việc**

Published in association with the
International Development Research Centre, Canada

Sách được xuất bản trong sự hợp tác với
Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Quốc tế, Canada

Diễn đàn vùng cao Việt Nam – Vietnam Upland Forum:
Mạng lưới học và chia sẻ của các nhà nghiên cứu và những
người làm công tác phát triển – A learning and sharing
network for researchers and practitioners

**NHÀ XUẤT BẢN THUẬN HOÁ
HUẾ - 2005**

This translation into Vietnamese, completed by Le Van An under contract to Hue University of Agriculture and Forestry (HUAF), has been authorized by Canada's International Development Research Centre (IDRC).

© International Development Research Centre 2005

Dịch từ cuốn:

From Workplace to Workspace – Using Email lists to work together

Tác giả: **Maureen James & Liz Rykert**

Người dịch: **Lê Văn An - 2005**

Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Quốc tế Xuất bản
Hộp thư 8500, Ottawa, ON, Canada K1G 3H9

Tháng 1 năm 1998

Nộp lưu chiểu: Quý 1 năm 1998

Thư viện Quốc gia Canada

ISBN 0-88936-848-

Những quan điểm trong cuốn sách này là của các tác giả và không phải hoàn toàn quan điểm của Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Quốc tế. Ngoại trừ được nhắc đến ở đây là các tác giả giữ bản quyền. Nhắc đến bản quyền không có nghĩa là tạo ra sự xác nhận sản phẩm mà chỉ nhằm đưa ra thông tin bản sao vi phim cuốn sách có sẵn.

Danh mục sách của IDRC có thể được tham khảo trên mạng tại địa chỉ:

[http:// www.idrc.ca/index_e.html](http://www.idrc.ca/index_e.html)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	7
XIN CHÀO CÁC BẠN ĐẾN VỚI CUỐN HƯỚNG DẪN NÀY!	9
<i>Phần I: THIẾT LẬP DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ</i>	11
TỔNG QUAN.....	13
Danh sách địa chỉ thư điện tử là gì và chúng hoạt động như thế nào	13
Bằng cách nào để mọi người có thể sử dụng được.....	13
Tại sao lại chọn Danh sách địa chỉ thư điện tử?.....	14
Những gì bạn cần để bắt đầu.....	14
KẾ HOẠCH THIẾT LẬP DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ.....	14
Ai sẽ dùng Danh sách địa chỉ thư này?	15
Bạn dùng Danh sách địa chỉ thư cho mục đích gì?	16
Nhóm đã sẵn sàng chưa?.....	20
THIẾT LẬP DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ ĐIỆN TỬ.....	21
Các khái niệm	21
Phần mềm loại gì?.....	22
Cài đặt Danh sách địa chỉ thư	22
Các thông tin ban đầu	27
Lưu trữ thông tin.....	28
Máy chủ Web - Thư điện tử.....	29
BẢNG LIỆT KÊ NHỮNG MỤC CẦN KIỂM TRA	29
<i>Phần II: PHỐI HỢP LÀM VIỆC</i>	33
HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN	35
Hỗ trợ trực tuyến có nghĩa là gì?.....	35
Vai trò hỗ trợ.....	36
Duy trì một Danh sách địa chỉ thư	38
CÁCH THỨC LÀM VIỆC CÙNG NHAU.....	41
DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG HIỆU QUẢ CỦA DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ	45
HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC.....	48
Phối hợp biên soạn tài liệu.....	48
Tổ chức các hội nghị trực tuyến.....	51
Thời gian diễn ra hội nghị.....	52
Lập kế hoạch hội thảo trực diện.....	55
Phổ biến các tài liệu nghiên cứu	56
<i>Phần III: NGUỒN THÔNG TIN THAM KHẢO</i>	59
Câu hỏi và câu trả lời cho người điều hành.....	61
Gửi các hướng dẫn sử dụng	63
Tham khảo thêm	67

LỜI MỞ ĐẦU

Ngoài điện thoại và máy fax, thư điện tử là phương tiện giao tiếp phổ biến nhất hiện nay. Mặc dù công nghệ thông tin (CNTT) phát triển nhanh chóng trên thế giới, nhưng tại các nước đang phát triển, việc ứng dụng CNTT vào thực tế còn gặp nhiều hạn chế. Sử dụng thư điện tử để trao đổi thông tin đang lan rộng ở nhiều nơi trên thế giới và nhanh chóng hơn bất kỳ công nghệ mạng Internet nào khác. Chính vì vậy Danh sách địa chỉ thư điện tử đã trở thành một công cụ quan trọng phục vụ cho công việc và hợp tác. Tuy nhiên, việc sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử còn gặp nhiều khó khăn. Điều này có thể sẽ gây cảm giác khó chịu và đôi khi là trở ngại trong việc hợp tác.

Những ý tưởng trong cuốn hướng dẫn này được hình thành từ kết quả của những cuộc thảo luận xung quanh những vấn đề về Danh sách địa chỉ thư điện tử giữa dự án Unganisha của Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Quốc tế Canada (IDRC) và Văn phòng Quốc tế Bellanet. Qua đó cho thấy sự nhất trí về nhu cầu tăng cường sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử và về việc thiếu tài liệu hướng dẫn sử dụng cần thiết. Thông qua cuốn hướng dẫn này, IDRC và Bellanet hy vọng sẽ giải quyết được hai vấn đề trên.

Dự án Unganisha của IDRC được khởi xướng từ đầu năm 1997 với mục đích tổ chức IDRC sẽ tài trợ các nhà nghiên cứu tiếp cận được với thư điện tử và Internet giúp họ trao đổi thông tin nghiên cứu và phối hợp hoạt động trong dự án.

Văn phòng Quốc tế Bellanet, được thành lập bởi một nhóm các tổ chức tài trợ, hoạt động nhằm tăng cường ảnh hưởng về các vấn đề hợp tác và kế hoạch cho chương trình phát triển, thông qua việc sử dụng CNTT. Nền tảng cơ sở chương trình Bellanet là sự tham gia của các bên liên quan, sự rõ ràng minh bạch, phổ biến kiến thức và sự hợp tác.

Chúng tôi hy vọng các bạn sẽ thấy được sự hữu ích của cuốn hướng dẫn này khi làm việc trên mạng. Xin hãy gửi những ý kiến đóng góp đến địa chỉ: guide@unganisha.idrc.ca.

Steve Song

Trung tâm Nghiên cứu Phát
triển Quốc tế
Ssong@idrc.ca
<http://www.idrc.ca/unganisha>

Rif Fullan

Văn phòng Quốc tế
Bellanet
riff@bellanet.org
<http://www.bellanet.org>

XIN CHÀO CÁC BẠN ĐẾN VỚI CUỐN HƯỚNG DẪN NÀY!

Sử dụng các Danh sách địa chỉ thư điện tử là cách thức nhanh chóng và ích lợi nhất giúp đưa những người có cùng ý tưởng và sở thích xích lại với nhau. Nếu cùng làm việc qua mạng sẽ cho phép nhóm của bạn:

- ✓ Tiết kiệm tiền cho những cuộc điện thoại đường dài, các cuộc gọi điện bàn bạc công việc, chi phí fax và phí đi lại
- ✓ Dễ dàng trao đổi tài liệu thông tin và các tài liệu liên quan
- ✓ Liên quan đến nhiều người hơn là từ những hội thảo trực tiếp
- ✓ Tiếp cận các văn bản lưu trữ liên tục cho công việc của nhóm
- ✓ Tiện lợi cho mọi người trong nhóm
- ✓ Có nơi để hợp tác giữa các hội thảo trực tiếp
- ✓ Xây dựng và tăng cường mối quan tâm chung

Cuốn hướng dẫn này sẽ giúp các bạn thiết lập một Danh sách địa chỉ thư như thế nào cho nhóm của bạn, sử dụng và duy trì hoạt động của Danh sách địa chỉ thư đó.

Danh sách địa chỉ thư điện tử có thể phục vụ các chức năng sau:

Một số chức năng dùng cho việc trao đổi lên kế hoạch hoạt động tập trung và ngắn hạn trong một nhóm; các chức năng khác để dùng cho việc trao đổi thông tin nói chung và các cuộc thảo luận về một chủ đề cụ thể nào đó. Dù là Danh sách địa chỉ thư cá nhân hay tập thể, ngắn hạn hay dài hạn, các Danh sách địa chỉ thư điện tử được sử dụng thành công nếu đáp ứng được bốn yêu cầu sau: một nhóm những người tham gia nhiệt tình, một mục đích chung, có điều kiện thuận lợi và một kế hoạch tốt.

Những thông tin trong sách được đưa ra theo từng bước mà người hỗ trợ phải theo suốt quá trình chuẩn bị để sử dụng một Danh sách địa chỉ thư điện tử từ đó làm việc một cách có hiệu quả với một nhóm người. Chúng tôi chia cuốn sách làm ba phần:

Thiết lập Danh sách địa chỉ thư

- Cung cấp tổng quan về Danh sách địa chỉ thư điện tử và hướng dẫn sử dụng.

- Hoàn thành một danh mục hướng dẫn tham khảo sử dụng nhằm giúp bạn trong quá trình thực hiện.

Cùng nhau làm việc

- Giới thiệu các khái niệm và cách ứng dụng công cụ hỗ trợ trực tuyến cho nhóm của các bạn.
- Vạch ra đề cương các danh mục có thể sử dụng cho các hoạt động của một nhóm riêng biệt.

Nguồn thông tin tham khảo

- Trả lời các câu hỏi thực tế thường gặp khi sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử.
- Cung cấp tài liệu tham khảo thêm và các nguồn thông tin trực tuyến.

Khi đọc xong cuốn hướng dẫn này, bạn sẵn sàng để thiết kế một Danh sách địa chỉ thư điện tử đáp ứng nhu cầu cho nhóm của bạn.

***Phần I:* THIẾT LẬP DANH SÁCH
ĐỊA CHỈ THƯ**

TỔNG QUAN

Danh sách địa chỉ thư điện tử là gì và chúng hoạt động như thế nào

Thư điện tử là một hình thức giao tiếp trực tiếp thuận tiện, dễ sử dụng và đơn giản nhất. Các khái niệm thư điện tử gần giống với thư tay thông thường. Ngay cả những người trước đây chưa bao giờ sử dụng mạng Internet cũng có thể học về các nguyên tắc cơ bản của thư điện tử và sử dụng nhanh chóng. Do đó việc sử dụng một danh mục các địa chỉ thư điện tử để cùng nhau làm việc không có trở ngại gì cho các thành viên trong nhóm.

Danh sách địa chỉ thư điện tử cho phép bất kỳ người nào có địa chỉ thư điện tử có thể giao tiếp với nhau về những vấn đề đang quan tâm. Một Danh sách địa chỉ thư điện tử được hiểu là một chương trình gửi thư tự động mà có thể chứa một danh mục các địa chỉ của tất cả những người cùng quan tâm về một chuyên đề thảo luận chuyên biệt nào đó. Các thành viên tham gia “đăng ký” vào danh mục này. Nếu họ quyết định không nhận thư từ danh mục này nữa thì họ có thể “không đăng ký nữa”. Mỗi một chuyên đề thảo luận có một địa chỉ thư điện tử riêng, ví dụ như `devel-1@american.edu` (là một địa chỉ liên lạc về thông tin giáo dục ở Mỹ). Mỗi lần một bức thư được gửi đến Danh sách địa chỉ thư thì những người đăng ký nằm trong Danh sách địa chỉ thư đó sẽ nhận được nó.

Bằng cách nào để mọi người có thể sử dụng được

Nhóm có thể thực hiện mọi việc, khi họ gặp nhau trực tiếp, khi sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử và đôi khi còn nhiều hơn thế nữa. Dưới đây là một vài ví dụ:

- Nhiều văn phòng phát triển kinh tế cộng đồng độc lập ở Nam Mỹ và Đông Phi đã liên kết với nhau để trao đổi chiến lược và cùng nhau đưa ra các tài liệu về chính sách.
- Một người điều phối chương trình phát triển bền vững rừng nhiệt đới ngồi ở văn phòng vẫn có thể liên lạc được với các nhân viên địa phương và những người nghiên cứu tại các điểm rừng nhiệt đới.
- Trước khi tham dự một hội thảo quốc tế về các vấn đề phát triển và về giới, các đại biểu và các chuyên gia trên khắp thế giới thảo luận về các vấn đề chính và các đề án hợp tác sẽ được trình bày.
- Một ban chỉ đạo có thể thảo luận giữa cuộc hội thảo và đưa ra chương trình hội thảo kỳ tiếp theo.

- Một nhóm hoạt động gây dựng quỹ nghiên cứu môi trường quốc tế cùng nhau chia sẻ đường lối, cách thực hiện và phát triển các đề án lập quỹ.

Tại sao lại chọn Danh sách địa chỉ thư điện tử?

Có nhiều loại công cụ giao tiếp nhóm trực tuyến khác nhau, ví dụ như thư điện tử, hệ thống hội thảo trên mạng toàn cầu (www), trao đổi tin tức nhóm, trao đổi nói chuyện trực tiếp qua mạng Internet (Internet Relay Chat viết tắt là IRC), các hội nghị qua băng và băng hình và các mạng liên kết (intranet). Nhóm của bạn có thể khám phá một số các công cụ này nếu chúng có sẵn và dễ dàng sử dụng đối với mọi thành viên. Khi lựa chọn công cụ và đưa vào sử dụng trong nhóm, bạn sẽ cần hỗ trợ nhóm sử dụng công cụ đó. Cuốn sách này tập trung vào Danh sách địa chỉ thư điện tử vì chúng là một công cụ hợp tác toàn cầu và rẻ, chúng cho phép bất cứ ai nếu có một địa chỉ email đến thì có thể sử dụng ở bất kỳ nơi nào trên thế giới.

Những gì bạn cần để bắt đầu

Những Danh sách địa chỉ thư tốt có chung những yếu tố sau:

- ✓ Một mục đích chung giữa các thành viên
- ✓ Mọi thành viên cam kết sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử thường xuyên để làm việc
- ✓ Một người hỗ trợ để kết hợp và duy trì các hoạt động
- ✓ Một kế hoạch cho cách thức hoạt động của Danh sách địa chỉ thư

Các bạn cũng cần tìm một nhà cung cấp dịch vụ mạng Internet, cung cấp dịch vụ Danh sách địa chỉ thư điện tử - là điều đầu tiên cần phải làm!

Có nhiều loại phần mềm Danh sách địa chỉ thư điện tử khác nhau, loại thông dụng nhất là: Majordomo, ListProc và Listserv. Việc sử dụng phần mềm nào là do các Nhà cung cấp dịch vụ Internet quyết định (Nhà cung cấp và quản lý các tài khoản thư điện tử và các dịch vụ mạng khác). Từ phương diện là người sử dụng/thuê bao, những chương trình khác nhau này đều có chức năng đăng ký và các chức năng quản lý các bức thư nhưng mỗi chương trình có các lệnh và công cụ khác nhau.

KẾ HOẠCH THIẾT LẬP DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ

Trao đổi thông tin và hợp tác không tự động diễn ra khi một Danh sách địa chỉ thư điện tử được thành lập. Lập Danh sách địa chỉ thư

điện tử đòi hỏi sự chuẩn bị, lên kế hoạch để Danh sách địa chỉ thư hoạt động và một nhóm người làm việc trực tuyến cùng nhau. Trước khi sử dụng Danh sách địa chỉ thư, nhóm nên cùng lên kế hoạch dựa trên câu trả lời cho các câu hỏi sau:

Ai sẽ dùng Danh sách địa chỉ thư này?

Danh sách được dùng với mục đích gì?

Nhóm của bạn đã sẵn sàng chưa?

Ai sẽ dùng Danh sách địa chỉ thư này?

Bạn có thể kiểm soát những ai truy nhập vào Danh sách địa chỉ thư. Danh sách địa chỉ thư có thể được mở cho bất kỳ ai có quan tâm đến một chủ đề nào đó hoặc chỉ gói gọn trong một nhóm riêng biệt. Kết quả có thể là hạn chế sự tham gia tích cực của nhóm nhưng làm cho việc thảo luận luận sẵn có trên cơ sở có thể đọc được đối với bất kỳ ai trên mạng. Thiết lập Danh sách địa chỉ thư như thế nào tùy thuộc vào việc bạn dự định sử dụng nó vào mục đích gì.

Dưới đây là một số câu hỏi để bạn xem xét:

Mục đích của Danh sách địa chỉ thư là gì? Đó có phải là chia sẻ thông tin nói chung (trong trường hợp này nhóm người tham gia có thể được mở rộng hơn) hay là đề hợp tác với một dự án hay một cuộc vận động (mà có thể thu hẹp số người tham gia)?

Sẽ có những người không phải thành viên nhóm được hưởng lợi ích thông qua hoạt động của nhóm các bạn?

Những xem xét cá nhân đối với công việc đang được tiến hành quan trọng như thế nào?

Các thành viên tham gia dự án có nói chuyện dễ dàng với nhau hay không? Dự án có thể mở rộng đối với những người khác ít liên quan trực tiếp đến dự án hơn như những người tư vấn, thành viên hội đồng, những tình nguyện viên, các nhà tài trợ và những người khác?

Sau đây là một số ví dụ:

- Một Danh sách địa chỉ thư điện tử kết nối những người ở các nước khác nhau làm việc về những dự án về vấn đề bảo vệ vụ mùa cho người bản xứ, được sử dụng cho việc trao đổi thông tin, tư liệu, kinh nghiệm và tin tức giữa những người thực hiện. Danh sách địa chỉ thư mở rộng cho tất cả những người thực hiện dự án, tuy nhiên các vấn đề thảo luận cũng được phổ biến tại các trang thông tin trên Internet dành cho những ai quan tâm để theo dõi.

- Thảo luận về một Danh sách địa chỉ thư điện tử riêng liên kết các tổ chức lại cùng chấm dứt tình trạng quấy rối tình dục phụ nữ, do tính gây tranh luận của vấn đề nên danh sách này chỉ dành cho những người được phép tham gia thảo luận
- Một Danh sách địa chỉ thư ngắn hạn thành lập để phát triển và thực hiện việc diễn thuyết của nhóm làm việc tại hội thảo trực tiếp chỉ dành cho những người có bài trình bày và Danh sách địa chỉ thư không còn được tiếp tục hoạt động một khi công việc diễn thuyết đã thực hiện xong.

Việc ưu tiên tiếp cận Danh sách địa chỉ thư có thể sẽ được mở rộng hoặc thay đổi khi cần. Nếu bạn chọn đề thiết lập một Danh sách địa chỉ thư khép kín bạn sẽ cần thiết lập một quá trình ra quyết định về tiếp nhận hoặc cắt giảm số người tham gia. Hãy chắc chắn rằng mọi người biết ai sẽ tham gia vào Danh sách địa chỉ thư khi nó được đưa vào hoạt động và thông báo cho nhóm của bạn trước khi có bất kỳ sự thay đổi nào. Người gửi thư sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi biết ai nhận được thư của họ.

Bạn dùng Danh sách địa chỉ thư cho mục đích gì?

Trước khi bắt đầu sử dụng Danh sách địa chỉ thư, điều cần thiết là phải có một kế hoạch sử dụng như thế nào. Thử nghĩ về những người mà bạn dự định nối kết lại với nhau trên mạng và đánh giá phương pháp làm việc cùng nhau. Chính kế hoạch lập Danh sách địa chỉ thư điện tử đã thúc đẩy mọi người gặp gỡ và giao tiếp trực tiếp nhiều hơn.

Sau đây là một số câu hỏi để thảo luận trong nhóm và giúp xây dựng chiến lược cho Danh sách địa chỉ thư điện tử của các bạn. Câu trả lời của nhóm các bạn cho những câu hỏi này sẽ làm rõ công việc của các bạn thông qua phần còn lại của cuốn hướng dẫn này. Chúng tôi cũng sẽ đưa ra một số kế hoạch mẫu dành cho Danh sách địa chỉ thư kèm dưới đây:

Các phương thức giao tiếp hiện nay

Thông thường, các nhóm giao tiếp tại các cuộc hội thảo trực tiếp hay qua điện thoại, fax và bằng thư qua đường bưu điện bao lâu một lần?

Mục đích giao tiếp hiện tại của nhóm là gì?

Ai là những người hỗ trợ giao tiếp trong cả nhóm?

Lúc này còn những ai nên được bổ sung vào Danh sách địa chỉ thư điện tử khi mà những chi phí đi lại, khoảng cách không gian và thời gian không còn là rào cản nữa?

Đặc điểm của nhóm

- Những quyết định đưa ra có phải là từ trong nhóm không? Bằng cách nào? Điều này có thể thực hiện qua mạng được không?
- Nhịp độ làm việc của nhóm như thế nào?
- Mỗi thành viên của nhóm có cam kết làm việc trên mạng và có khả năng để làm điều này không?
- Mỗi thành viên kiểm tra thư thông thường bao nhiêu lần một lần?

Chia sẻ thông tin

- Ai tập trung thông tin cho nhóm? Đây có phải là nhiệm vụ mà nhóm có thể chia sẻ trách nhiệm cùng nhau hay không?
- Loại nguồn tài liệu thông tin gì nhóm này đưa ra? Bằng cách nào để những thông tin này luôn có sẵn cho các thành viên đăng ký trong Danh sách địa chỉ thư nhóm?

Lập kế hoạch làm việc trực tuyến

- Những kết quả đạt được cụ thể nào nên được thực hiện trong Danh sách địa chỉ thư?
- Một số các hoạt động trực tuyến trọng tâm nào có ích lợi cho nhóm? Ví dụ như thông tin thường xuyên cập nhật từ các cộng đồng hay các khu vực dự án thực hiện; Hợp tác soạn các bản báo cáo chuẩn bị để tham gia hay các đề án thành lập quỹ; chia sẻ các kết quả nghiên cứu; lên kế hoạch và tổ chức các hội thảo v.v.

Mạng lưới liên kết

- Một phần nhóm hay cả nhóm liên quan đến nhữngเครือข่าย khác? Những mạng lưới khác có đang được giao tiếp trực tuyến hay không? Bằng cách nào để nối với những mạng trực tuyến liên quan khác?

Dưới đây là hai ví dụ về kế hoạch dành cho Danh sách địa chỉ thư - một ví dụ về một nhóm đã làm việc cùng nhau (không qua trực tuyến) và một ví dụ về một nhóm có chung sở thích nhưng chưa thực sự kết hợp với nhau thành một nhóm làm việc thực thụ.

NHÓM 1:

Đã làm việc cùng nhau nhưng không thông qua mạng

Một Ủy ban chấp hành hiệp hội sức khỏe phụ nữ tại Mỹ bao gồm 7 thành viên, ở 2 châu lục và 7 nước. Hiện tại, nhóm này đang mỗi năm có 3 lần hội thảo trực tiếp trong vòng 2 đến 3 ngày mỗi lần, hội thảo được sắp xếp hợp lý để mọi thành viên trong nhóm đều có thể tham dự được. Chương trình hội thảo và các báo cáo được fax đến các thành viên một tuần trước khi diễn ra hội thảo. Các cuộc điện thoại bàn về cập nhật chương trình và các vấn đề khác được thực hiện mỗi tháng một lần vào tối thứ Ba của tuần thứ ba trong tháng. Các vấn đề khẩn cấp được chủ tọa giải quyết sau khi bàn bạc thảo luận với ít nhất là một thành viên Ủy ban chấp hành khác và được báo cáo hàng tháng qua các cuộc điện thoại hội ý. Để tiết kiệm tiền và tạo điều kiện thuận lợi, nhóm đã quyết định dùng Danh sách địa chỉ thư điện tử để giao tiếp thường xuyên. Đây là kế hoạch phác thảo:

Trong năm đầu tiên, thư ký Ủy ban chấp hành sẽ là người hỗ trợ cho Danh sách địa chỉ thư điện tử. Nhóm quyết định hội thảo trực tiếp mỗi năm một lần, lên kế hoạch và tổ chức hội thảo, các cuộc điện thoại bàn bạc sẽ được trao đổi qua Danh sách địa chỉ thư điện tử. Mỗi thành viên nhóm có trách nhiệm một phần trong chương trình tổ chức và các thông tin cập nhật sẽ được gửi đi hàng tháng. Các báo cáo sẽ được gửi đi do chính những thành viên hội thảo. Mỗi thành viên có thể kiểm tra thư ít nhất là một tuần một lần. Có 2 thành viên trong nhóm chưa thực sự tham gia vào công việc trực tuyến và họ đã được đào tạo trong vòng 3 tháng để tham gia. Trong suốt thời gian đó thư ký sẽ liên lạc với họ qua điện thoại và fax, hỗ trợ họ tham gia Danh sách địa chỉ thư điện tử.

Do tính nhạy cảm của một số vấn đề thảo luận, Ủy ban chấp hành đã quyết định chỉ cho phép Danh sách địa chỉ thư điện tử bao gồm 25 thành viên ban giám đốc (nhiều người trong số này vẫn chưa nổi kết trực tuyến) nhưng sẽ lưu truyền các thông tin cập nhật và các bản tổng kết hội thảo thường xuyên đến những người đã có địa chỉ thư điện tử.

Ủy ban chấp hành có một cơ chế ra quyết định: Khi nào không có sự nhất trí tuyệt đối thì việc bỏ phiếu cho quyết định cuối cùng sẽ được thực hiện nếu có sự đồng tình của 2/3 thành viên tham gia; khi cần bỏ phiếu cho một vấn đề nào đó thì việc im lặng đồng nghĩa với sự đồng ý.

Nhóm đã cam kết thực hiện theo phương pháp tiếp cận “Cùng nhau học trong lúc thực hiện” và người hỗ trợ cùng nhóm tiến hành các

cuộc thảo luận về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc sử dụng Danh sách địa chỉ thư. Khi cần ủy ban sẽ xem xét tính hiệu quả của Danh sách địa chỉ thư trong vòng 6 tháng hoạt động trao đổi trực tuyến và sau đó sẽ quyết định có cần sửa đổi gì thêm.

NHÓM 2:

Chưa từng làm việc với nhau

Một điều phối viên ở một văn phòng tài trợ nhận thức rằng có một vài dự án được tài trợ liên quan đến nghiên cứu y học cổ truyền thực hiện ở các vùng khác nhau trên thế giới do phối hợp chặt chẽ với nhau đã tạo ra rất nhiều thuận lợi. Nhiều nhà nghiên cứu thường gặp nhau tại các cuộc hội nghị và hội thảo và giao tiếp với nhau một cách rời rạc nhưng thực sự không tồn tại quan hệ của một nhóm. Điều phối viên đóng vai trò là người hỗ trợ, phải liên lạc với những người này để xem liệu họ có hứng thú với việc hợp tác trên mạng hay không – khi họ sẽ có cơ hội hợp tác, chia sẻ nguồn tài liệu và các địa chỉ liên lạc khi cần, cũng như rút ra những bài học kinh nghiệm và có thể sẽ đưa ra những khởi xướng hợp tác.

Trong trường hợp này nhóm cần phải tốn nhiều thời gian để tìm ra lý do để hợp lại với nhau trong thời gian đầu và sau đó xác định cơ cấu tổ chức cho việc sử dụng Danh sách địa chỉ thư để hoàn thành nhiệm vụ. Ví dụ nếu các nhà nghiên cứu ưu tiên cho việc chia sẻ thông tin, thì mỗi người có trách nhiệm báo cáo các vấn đề cụ thể của khu vực bên cạnh việc phải gửi bài về phần việc của mình.

Vai trò của người hỗ trợ trong trường hợp này phức tạp hơn nhiều: không chỉ thiết lập Danh sách địa chỉ thư điện tử mà còn là nhiệm vụ làm cho nhóm của bạn cam kết hợp tác làm việc với tư cách là một nhóm mới. Bạn chắc hẳn sẽ không thể trả lời hết những câu hỏi lên kế hoạch. Bạn có thể cần nỗ lực hơn lúc ban đầu bởi vì sẽ có nhiều thành viên tham gia có thể thấy Danh sách địa chỉ thư điện tử có “nhiều công việc” hơn công việc thường ngày của họ, cho đến lúc cả nhóm bắt đầu đạt được những kết quả xác thực từ việc hợp tác. Bạn nên biết rằng việc sử dụng danh sách thư cũng sẽ được thay đổi và phát triển khi các thành viên nhóm đã biết nhau và bắt đầu hợp tác.

Thông qua những câu hỏi, bạn phát triển chiến lược cho Danh sách địa chỉ thư điện tử của nhóm. Chiến lược này giúp bạn xây dựng một không gian làm việc trực tuyến, có thể nâng cao thể mạnh và ý nghĩa của phương pháp giao tiếp hiện tại của nhóm. Bạn có thể hình thành/tạo nên một Danh sách địa chỉ thư điện tử, công cụ giao tiếp

chính của bạn, để có thể phù hợp với công việc mà nhóm cần làm cùng nhau. Nhớ kỹ rằng kế hoạch của bạn và những gì trong thực tế có thể sẽ khác nhau nhưng thực hiện theo tiến trình trả lời các câu hỏi sẽ giúp bạn chuẩn bị tốt cho hợp tác trực tuyến.

Nhóm đã sẵn sàng chưa?

Bạn cần chắc chắn rằng mọi người sẽ có thể sử dụng Danh sách địa chỉ thư sau khi được thiết lập. Một số người trong nhóm có thể là những người bắt đầu sử dụng, có thể chưa từng biết tới thư điện tử, những người khác có thể đã sử dụng thành thạo những công cụ công nghệ cao. Trong suốt quá trình lập kế hoạch, bạn cần kiểm tra mỗi người để đánh giá mức độ sẵn sàng và thiện chí tham gia của họ. Bạn có thể kiểm tra các đặc điểm sau:

Thiết bị

Mỗi thành viên tham gia phải thường xuyên tiếp cận với một địa chỉ thư điện tử được nối với Internet. Nhóm của bạn có thể sẽ mở rộng trong nước và ra nước ngoài và chắc chắn rằng mỗi người đều có thể kết nối Internet. Bạn có thể sẽ phải giúp đỡ một số người kết nối với Danh sách địa chỉ thư từ nơi họ ở.

Bạn nên lưu ý không phải tất cả mọi người đều sử dụng thiết bị hay một chương trình phần mềm giống nhau. Một số người có thể sử dụng các thiết bị tương thích với máy IBM và số khác, ví dụ, có thể sử dụng Macintoshes và có thể đang sử dụng các hệ điều hành khác nhau. Không phải tất cả mọi người đều đang sử dụng công nghệ mới nhất - một số có thể đang dùng phần mềm giao tiếp chỉ có văn bản mà thôi. Nếu mọi người cần sự giúp đỡ của bạn nhưng những vấn đề họ mô tả có thể sẽ hoàn toàn khác với kinh nghiệm của bạn, thì bạn cần tìm hiểu những người có cách kết nối giống họ. Trách nhiệm hỗ trợ và xây dựng nhóm góp phần tăng sự gắn kết và bền vững của nhóm.

Truy nhập Internet

Nhóm của bạn chắc hẳn truy nhập Internet theo các mức độ khác nhau tùy thuộc vào nơi họ ở. Ví dụ, không phải tất cả hệ thống máy tính ở châu Phi được nối kết với Internet. Một số nơi có sự kết nối với một hệ thống kế cận nên có cổng vào trực tiếp. Cũng như liên lạc điện thoại ở một số nơi còn chưa ổn định vì vậy có thể sẽ dẫn đến việc trễ nải một vài ngày hoặc đôi khi vài tuần để gửi đi một bức thư. Khi biết ai đang gặp phải những trường hợp đó bạn nên dành thêm cho họ một khoảng thời gian để hỗ trợ những vấn đề họ cần biết. Đôi khi bạn cần dùng các phương tiện

giao tiếp thay thế khác để sao lưu lại các thông tin trao đổi như điện thoại hay fax, giúp những thành viên gặp trục trặc khi kết nối tham gia liên lạc trong quá trình giao tiếp.

Có thể vài người trong nhóm không có địa chỉ thư điện tử. Bạn có thể hướng dẫn họ đăng ký thư điện tử với các nhà cung cấp dịch vụ địa phương. Đối với những người đã có địa chỉ thư điện tử, bạn để ý xem họ sử dụng có thường xuyên không và có cảm thấy thoải mái khi sử dụng không. Những người không được hào hứng cho lắm thì cần có sự hỗ trợ ngay từ lúc bắt đầu và bạn nên lưu ý điều này trong kế hoạch.

Sự hào hứng

Trong mỗi nhóm tham gia họp tác trực tuyến, luôn có một số người thực sự hào hứng khi có cơ hội tham gia, số khác thử cố gắng tham gia và một số khác thì phản đối mạnh mẽ. Một số người có thể sẽ không bao giờ muốn biết nhiều hơn những điều cơ bản về việc nối kết với nhau trong danh sách thư. Với tư cách là người hỗ trợ công việc của bạn là tạo thêm những khích lệ và luôn sẵn sàng để giúp đỡ những người tham gia khi cần.

Kinh nghiệm

Mọi người hợp tác làm việc trên mạng là một bước phát triển tương đối mới. Nhiều người dùng Internet chỉ để gửi và nhận thư điện tử và để tìm kiếm thông tin trên các trang web nhưng chưa sẵn sàng sử dụng chúng như là một công cụ để hợp tác làm việc. Lưu ý rằng bạn đang tạo ra bước đột phá khi nhóm của bạn đã bắt đầu họp nhất thông qua Danh sách địa chỉ thư điện tử. Mỗi thành viên có một kỹ năng, kinh nghiệm và tập quán. Bạn càng hiểu rõ về nhau ngay từ ban đầu thì mọi người hợp tác làm việc sẽ càng dễ dàng hơn.

THIẾT LẬP DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ ĐIỆN TỬ

Một khi bạn đã có kế hoạch cho một chiến lược của nhóm thì đây là cách giúp bạn thiết lập Danh sách địa chỉ thư:

Các khái niệm

"Người quản trị Danh sách địa chỉ thư" là một người quản lý Danh sách địa chỉ thư về mặt kỹ thuật. Các thành viên trong Danh sách địa chỉ thư sẽ nhận được thông tin điện tử được gửi đi tự động từ phần

mềm Danh sách địa chỉ thư (Không nhất thiết người hỗ trợ là người điều hành và bạn có thể chọn lựa để có nhiều người điều hành Danh sách địa chỉ thư).

"Người đăng ký Danh sách địa chỉ thư" là một người mà đăng ký tham gia vào Danh mục danh sách địa chỉ thư.

"Máy chủ cho Danh sách địa chỉ thư" là một máy tính của nhà cung cấp dịch vụ vận hành các hoạt động của Danh sách địa chỉ thư, nhà cung cấp.

Phần mềm loại gì?

Tìm hiểu xem nhà cung cấp dịch vụ của bạn cung cấp phần mềm Danh sách địa chỉ thư loại gì. ListProc, Majordomo và Listserv là ba loại phần mềm được sử dụng phổ biến nhất. Nhà cung cấp dịch vụ của bạn có thể chỉ sử dụng một chương trình phần mềm. Tất cả các chương trình, về cơ bản đều có chức năng giống nhau nhưng cách thức hoạt động khác nhau. Nhà cung cấp dịch vụ thường yêu cầu trả chi phí thiết lập ban đầu cho Danh sách địa chỉ thư.

Cài đặt Danh sách địa chỉ thư

Bạn đăng ký thiết lập Danh sách địa chỉ thư với nhà cung cấp dịch vụ. Danh sách địa chỉ thư có nhiều tùy chọn theo yêu cầu của khách hàng, bạn có thể cài đặt để đáp ứng nhu cầu của riêng nhóm. Bạn chọn lựa loại Danh sách địa chỉ thư gì phụ thuộc vào mục đích của nhóm là hợp tác làm việc trực tuyến như thế nào, là một nhóm công khai hay một nhóm khép kín và cần được thảo luận chi tiết trước khi đi đến các quyết định. Việc cài đặt này có thể luôn luôn được thay đổi sau khi Danh sách địa chỉ thư đã được thiết lập. Tuy nhiên bạn nên kiểm tra trước nếu nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu trả chi phí thay đổi.

Dưới đây trình bày tổng quan một số nội dung cài đặt quan trọng và ứng dụng:

Cài đặt tên: Chọn tên Danh sách địa chỉ thư dễ nhận biết và ngắn gọn. Một số Danh sách địa chỉ thư được lấy tên tổ chức tài trợ cho Danh sách địa chỉ thư, ví dụ: ACACIA-L: Một diễn đàn thảo luận được thực hiện bởi chương trình ACACIA của IDRC về các vấn đề liên quan đến sự phát triển và công nghệ thông tin ở châu Phi. Tên Danh sách địa chỉ thư đề cập đến nội dung Danh sách địa chỉ thư, ví dụ: DEVEL-L là một Danh sách địa chỉ thư để thảo luận việc chuyển giao công nghệ trong sự phát triển quốc tế.

Người quản lý Danh sách địa chỉ thư: Lập địa chỉ thư điện tử cho ít nhất một người quản trị hệ thống, "sở hữu" hoặc quản lý kỹ thuật Danh sách địa chỉ thư. Trách nhiệm của người điều hành Danh sách địa chỉ thư bao gồm: cài đặt và loại ra những người đăng ký (trên một Danh sách địa chỉ thư khép kín), giải quyết "các thông tin bị trả lại" (các thông tin không gửi đến được Danh sách địa chỉ thư vì một số lý do khác nhau) và các công việc quản lý khác. Số lượng công việc phụ thuộc vào hoạt động Danh sách địa chỉ thư và các thành viên trong nhóm. Ngoài ra, hạ tầng cung cấp Internet và các dịch vụ nơi sở tại đóng vai trò quan trọng trong công việc duy trì và quản lý Danh sách địa chỉ thư. Nếu họ có những vấn đề khó khăn về kỹ thuật thì khối lượng công việc của người điều hành Danh sách địa chỉ thư cũng gia tăng.

Người quản trị Danh sách địa chỉ thư được cung cấp một mật khẩu để thực hiện công việc. Số lượng người quản trị phụ thuộc vào qui mô và mức độ quan trọng của hệ thống. Việc quản lý liên tục một Danh sách địa chỉ thư danh mục có thể tạo ra một chiều hướng áp lực quá mức cho bất kỳ ai làm công việc này một mình. Bạn có thể muốn đi nghỉ hè hay đôi lúc cần đi xa và có nhiều hơn một người điều hành có nghĩa là công việc có thể được phân công để đảm bảo sự theo dõi liên tục.

Bài tóm tắt: Một số đăng ký thành viên Danh sách địa chỉ thư thích nhận các thông tin đã được tóm tắt từ các bài được gửi ban đầu. Các thông tin tóm tắt được gọi là "Bài tóm tắt". Thiết lập bài tóm tắt có nhiều tùy chọn khác nhau. Ví dụ: phần mềm ListProc cho phép gửi yêu cầu bản tóm tắt trong Danh sách địa chỉ thư. Với phần mềm Majordomo, bạn thiết lập một Danh sách địa chỉ thư riêng cho phần tóm tắt. Bạn có thể cài đặt kích cỡ cho thông tin của bài tóm tắt, kích cỡ khoảng 40K hoặc thấp hơn là chấp nhận được, vì một số nhà cung cấp dịch vụ không cho phép những thông tin gửi đến quá kích thước trên. Nội dung thông tin của cả phần thông thường lẫn phần tóm tắt của Danh sách địa chỉ thư gần giống nhau chỉ khác nhau về thời gian chuyển các thông tin. Một điều bất tiện của các bài tóm tắt là tất cả các thông tin cá nhân gửi tới đều được tóm tắt trong một bài, nên khó phân loại và trả lời cho các bài viết cá nhân.

Truy cập được hạn chế: Giới hạn số lượng các thành viên trong danh sách. Qua Internet, chỉ có những ứng viên được chấp nhận mới được đưa vào Danh sách địa chỉ thư. Có nhiều vấn đề khó khăn gia tăng khi không hạn chế cho Danh sách địa chỉ thư. Danh sách bị "tấn công" (cũng được biết như "bom thư") các thông tin không liên quan hoặc thông tin nhiễu. Vì thế, nhiều nơi cung cấp dịch vụ không cho phép bạn thiết lập Danh sách địa chỉ thư không có giới hạn. Ngay cả khi họ cung cấp dịch vụ Danh sách địa chỉ thư không có giới hạn,

chúng tôi khuyên bạn thiết lập Danh sách địa chỉ thư có giới hạn. Danh sách địa chỉ thư có giới hạn nghĩa là thêm công việc cho người điều hành Danh sách địa chỉ thư ("việc chấp nhận" cho từng người đăng ký mới) nhưng Danh sách địa chỉ thư sẽ được bảo vệ khỏi những người gây phiền hà bên ngoài.

Nếu Danh sách địa chỉ thư được thiết lập cho một nhóm khép kín, bạn sẽ biết trước ai nên truy nhập và chỉ chấp nhận cho những thành viên đó và từ chối những người khác. Nếu Danh sách địa chỉ thư thuộc dạng công khai, bạn nên biết số lượng thành viên, khách đang truy cập và sử dụng. Một thuận lợi của một Danh sách địa chỉ thư có giới hạn là những người điều hành Danh sách địa chỉ thư có thể không chấp nhận những ai từ chối tuân theo các quy định hoạt động được thiết lập bởi các thành viên trong Danh sách địa chỉ thư.

Kiểm soát khác và không kiểm soát: Một cách để quản lý các hoạt động của Danh sách địa chỉ thư là "phê duyệt" mỗi thông tin trước khi nó được gửi lên. Điều này làm cho người điều hành Danh sách địa chỉ thư phải làm nhiều việc hơn, đặc biệt là các Danh sách địa chỉ thư hoạt động tích cực. Cách này được sử dụng để kiểm soát các loại thông tin trước khi gửi lên Danh sách địa chỉ thư. Một ví dụ cho việc kiểm soát được sử dụng trong một loại Danh sách địa chỉ thư "tập san tin tức", bạn cần giám sát được mỗi thông tin xuất phát từ một nguồn thông tin cho phép miễn là nhóm hiểu rõ về mục đích của Danh sách địa chỉ thư, hoạt động như thế nào và nếu được "giới hạn" rồi (xem phần trên). Chúng tôi khuyên bạn không nên cài đặt Danh sách địa chỉ thư bị kiểm soát. Bắt đầu không kiểm soát và nếu bạn thấy cần duy trì việc kiểm soát khắt khe loại thông tin gì được gửi thì bạn sẽ cài đặt chức năng kiểm soát Danh sách địa chỉ thư.

Thông báo: Nếu Danh sách địa chỉ thư dạng công khai, bạn có thể thiết lập tên và sự mô tả ngắn gọn về Danh sách địa chỉ thư để mọi người trên mạng tiếp cận được. Nếu nó là một Danh sách địa chỉ thư cá nhân, bạn không nên chọn chức năng này.

Tệp "thông tin": Mỗi Danh sách địa chỉ thư có một tệp tin "thông tin". Mỗi người đăng ký mới nhận một thông tin với "thông tin" này khi họ đăng ký. Đây là một tài liệu giới thiệu quan trọng mà bạn phác thảo mục đích của Danh sách địa chỉ thư cũng như các thông tin khác mà thích hợp cho thành viên đăng ký trong Danh sách địa chỉ thư: Danh sách địa chỉ thư sẽ hoạt động như thế nào, các hướng dẫn cơ bản để sử dụng Danh sách địa chỉ thư, việc cài đặt như thế nào (ví dụ: nếu kiểm soát những người nào), bạn hy vọng nhóm của bạn cùng hợp tác làm việc

như thế nào, làm thế nào để tìm và sử dụng thông tin lưu trữ....Bạn có thể thay đổi hồ sơ "thông tin" trong Danh sách địa chỉ thư theo yêu cầu. Một ý kiến hay để kiểm tra Danh sách địa chỉ thư một tháng một lần hoặc trong khoảng thời gian đó để xem nó vẫn thích hợp.

Lưu ý rằng các thành viên trong Danh sách địa chỉ thư xem các thông tin khi chúng được gửi lên. Nếu họ đăng ký sau khi Danh sách địa chỉ thư bắt đầu, có thể họ sẽ bỏ sót một số thông tin ban đầu. Hồ sơ thông tin cần đủ chi tiết để cho một người mới đăng ký tham gia cần biết và theo kịp một cách nhanh chóng. Tương tự, nếu bạn đã thiết lập một nơi lưu trữ thông tin (xem phần dưới), tham khảo ý kiến mọi người xem thông tin lưu trữ được đặt ở đâu và làm thế nào để sử dụng nó để cho những người đăng ký mới có thể biết được những gì đang diễn ra.

Dưới đây là một ví dụ hồ sơ "thông tin"

(Chú ý: ví dụ này là không có thật)

Hoan nghênh Danh sách địa chỉ thư về giới và sự phát triển!

Để theo kịp những gì đang diễn ra...

Việc lưu trữ thông tin của Danh sách địa chỉ thư này có sẵn tại:

<http://www.idrc.ca/archives/gender-dev/>

Nếu bạn không truy cập được trang web, bạn có thể gửi thư điện tử không có dòng chủ đề đến:

getweb@idrc.ca

với chủ đề sau:

<http://www.idrc.ca/archives/gender-dev/>

Mục đích của cuộc thảo luận này là để chia sẻ thông tin và nguồn thông tin giữa mọi người làm việc về các vấn đề giới và phát triển, đặc biệt các thông tin có liên quan đến sự phát triển kỹ thuật.

Bạn phải đăng ký và giới thiệu cho chúng tôi về bản thân bạn, công việc, kinh nghiệm và các vấn đề mà bạn quan tâm!

::: Gửi thông tin

Gửi một thông tin mới cho cuộc thảo luận đến:

Gender-dev@listproc.idrc.ca

Nếu bạn đang gửi thông tin cho những người khác, xin vui lòng bảo đảm nội dung dòng chủ đề cùng với thông tin mà bạn đang trả lời để cuộc thảo luận duy trì sự mạch lạc.

::: Phối hợp làm việc hiệu quả

Để duy trì một nơi làm việc trên mạng có hiệu quả, chúng tôi yêu cầu bạn tuân theo 3 quy định sau:

1. Các thông tin phải liên quan giới, sự phát triển và kỹ thuật.
2. Xin vui lòng cư xử tôn trọng với nhau.
3. Khi bạn có một thông tin cá nhân hoặc nếu bạn cảm thấy bức mình bởi một thông tin nào đó, xin vui lòng hãy gửi một thông tin đến cá nhân có liên quan

::: Hướng dẫn sử dụng chung

o Xin vui lòng giới thiệu bản thân mình trong thông tin đầu tiên.

o Cố gắng duy trì các bài viết gửi lên thật súc tích và ngắn gọn, tốt nhất khoảng hai màn hình máy tính hoặc ngắn hơn

o Xin vui lòng "không" giữ lại nội dung của bài viết nguyên văn ban đầu trong các phần trả lời của bạn ngoại trừ thật sự cần thiết. Chi phí cho việc truy cập và tải xuống thông tin đặc biệt rất cao tại các vùng phía Nam.

o Sử dụng một dòng Chủ đề mô tả để xác định nội dung của bản thông tin. Bằng cách đó, mọi người có thể dễ dàng quyết định thông tin nào họ muốn đọc. Khi bạn trả lời một thông tin, giữ lại nguyên vẹn dòng chủ đề đầu tiên nếu không nó không còn liên quan đến nội dung bản thông tin của bạn.

::: Xem bài viết

Nhiều người tham gia trong cuộc thảo luận này không truy cập được Internet. Để đảm bảo việc truy cập các cuộc thảo luận và thông tin được hợp lý, chúng tôi yêu cầu bạn thực hiện các công việc dưới đây:

o Nếu bạn đang đề cập các nguồn thông tin có sẵn qua trang web, xin vui lòng cho chúng tôi biết chúng tôi có thể nhận các nguồn thông tin này qua thư điện tử như thế nào để những ai không truy cập được các trang web có thể tiếp cận chúng.

o Đối với các bài viết có dấu (ví dụ: các thông tin không phải tiếng Anh), xin vui lòng bỏ các dấu và thay chúng bằng các chữ không có dấu, ví dụ: espanol francais...

o Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi, các vấn đề quan tâm hoặc các đề nghị về sự hoạt động của Danh sách địa chỉ thư này, xin vui lòng gửi trực tiếp đến người hỗ trợ Danh sách địa chỉ thư: sthomas@idrc.ca

Mật khẩu: Mỗi Danh sách địa chỉ thư được thiết lập với một mật khẩu mà chỉ người quản lý Danh sách địa chỉ thư biết được, nhằm đảm bảo chỉ có duy nhất một người có thể thay đổi việc cài đặt Danh sách địa chỉ thư. Để đảm bảo an toàn cho mật khẩu, ta nên kết hợp cả chữ in hoa, in thường và con số. Ví dụ: mật khẩu Danh sách địa chỉ thư của bạn có thể là: Dm7vYa.

Trả lời: Bạn có một sự lựa chọn để trả lời thông tin là chuyển thẳng trực tiếp đến Danh sách địa chỉ thư hoặc chuyển đến những người mà họ đã gửi các thông tin. Thông thường, Danh sách địa chỉ thư được thiết lập để làm sao việc trả lời chuyển thẳng trực tiếp lên Danh sách địa chỉ thư. Điều này đảm bảo sự liên tục và nội dung các cuộc thảo luận.

Thay đổi cài đặt Danh sách địa chỉ thư: Thông báo cho nhóm biết nếu bạn đang có kế hoạch thay đổi việc cài đặt trên Danh sách địa chỉ thư. Ví dụ, nếu bạn chuyển đột ngột Danh sách địa chỉ thư từ một Danh sách địa chỉ thư chung thành một Danh sách địa chỉ thư cá nhân hoặc từ Danh sách địa chỉ thư kiểm soát đến Danh sách địa chỉ thư không kiểm soát, bạn cần đưa khuyến cáo trước cho các thành viên và giải thích tại sao bạn thay đổi việc cài đặt. Điều quan trọng là kiểm tra nhóm trước khi đi đến bất cứ quyết định gì để họ không bị ngạc nhiên. Thông thường, những thay đổi này xuất phát từ chính nhóm để đáp ứng tình hình.

Các thông tin ban đầu

Trong thời gian thiết lập Danh sách địa chỉ thư, bạn nên chuẩn bị thông tin đầu tiên để sẵn sàng cho hoạt động của Danh sách địa chỉ thư, bao gồm:

- ✓ Thông tin cho từng người trong nhóm để cho họ biết khi Danh sách địa chỉ thư đã sẵn sàng và thông báo cho họ đăng ký;
- ✓ Chào đón: Giới thiệu Danh sách địa chỉ thư và mục đích của nó;
- ✓ Đăng ký: Mời mọi người giới thiệu về bản thân;
- ✓ Làm thế nào để sử dụng Danh sách địa chỉ thư: Gửi các hướng dẫn ban đầu và các quy định chung;
- ✓ Người hỗ trợ thảo luận: Các thông tin gửi lên để nhóm bắt đầu thảo luận với nhau được quyết định từ nhu cầu của nhóm.

Tương tự: Chắc chắn bạn đã hoàn thành và cài đặt hồ sơ "thông tin" Danh sách địa chỉ thư. Ví dụ về hồ sơ "thông tin" thu gom các mẫu của tất cả các thông tin ban đầu mà bạn có thể sử dụng lại và/hoặc thay đổi để gửi lên Danh sách địa chỉ thư.

Bây giờ bạn có thể sẵn sàng bắt đầu hoạt động Danh sách địa chỉ thư! Xem bảng mục liệt kê các phần cần kiểm tra dưới đây để đảm bảo mọi việc bạn đã sắp xếp trật tự.

Lưu trữ thông tin

Danh sách địa chỉ thư là công cụ để phối hợp làm việc trong nhóm có hiệu quả, tốt nhất thiết lập một nơi lưu trữ thông tin của các cuộc thảo luận để các nhóm có thể tiếp cận đến các hồ sơ thông tin. Hầu hết phần mềm Danh sách địa chỉ thư có chức năng lưu trữ thông tin gắn liền vào máy nhưng là một phần mềm không dễ tiếp cận cho những người sử dụng không chuyên môn. Ví dụ, phần mềm Majordomo có duy trì một hồ sơ "nhật ký" lưu các thông tin trong từng tháng mà người đăng ký có thể phục hồi các thông tin bằng thư điện tử bằng cách gửi yêu cầu tới máy chủ cho Danh sách địa chỉ thư. Nếu Danh sách địa chỉ thư hoạt động tích cực, hồ sơ nhật ký này có thể là lớn và khó để phân loại. Bạn nên hỏi nhà cung cấp dịch vụ để xem các công cụ lưu trữ thông tin trong Danh sách địa chỉ thư mà họ cung cấp là loại gì.

Một số hệ thống cung cấp các công cụ lưu trữ trên trang web. Điều này có nghĩa là mỗi thông tin gửi lên Danh sách địa chỉ thư đều được sao chép trong website để lưu trữ lâu dài. Bạn có thể thiết lập một nơi chỉ có thể tiếp cận được bởi nhóm hoặc có thể được tiếp cận phổ biến. Thông thường, bạn phải trả chi phí cho dịch vụ này, nhưng nó sẽ đáng giá nếu giúp ích lâu dài và hỗ trợ làm việc trực tuyến tốt hơn. Điều bắt buộc là bạn phải đăng ký dịch vụ lưu trữ các thông tin khi Danh sách địa chỉ thư bắt đầu hoạt động.

Tất cả những máy chủ về cơ bản đều có các chức năng giống nhau. Một số máy chủ cung cấp dịch vụ webmail, là một dịch vụ miễn phí, cung cấp rộng rãi cho mọi người. Một số khác có thể đến cung cấp địa chỉ thư và xóa địa chỉ đó. Do vậy, bạn cần thử trong một thời gian ngắn trước khi bạn làm việc. Tốt nhất bạn nên chọn máy chủ gần nơi mà bạn làm việc nhất để giảm sự tắc nghẽn khi truyền số liệu qua Internet.

Máy chủ Web - Thư điện tử

Ngay cả khi bạn đang cùng làm việc qua thư điện tử, bạn có thể tìm thấy tính hữu ích rất nhiều ở các trang web - đặc biệt cho việc lưu trữ Danh sách địa chỉ thư và việc tham khảo các thông tin liên quan đến nhóm. Bạn cần làm gì nếu mọi người trong nhóm không truy cập được các trang web? Có một cách thay thế là sử dụng thư điện tử để tìm kiếm các thông tin từ các trang web bằng một công cụ trực tuyến được gọi là máy chủ webmail. Bằng cách gửi thư điện tử đến địa chỉ sau, bạn có thể truy tìm được các tài liệu ở bất kỳ trang web nào. Để có thêm thông tin về máy chủ webmail, xem <http://www.bellanet.org/email.html>, hoặc nhận một bản sao hướng dẫn rất cụ thể về máy chủ webmail hãy gửi thư điện tử đến:

mail-server@rtfm.mit.edu

NỘI DUNG thông tin bạn chỉ gõ như sau:

gửi đến usenet/news.answers/internet-services/access-via-email

Dưới đây là danh sách các máy chủ webmail hiện nay (tháng 6 năm 1997) và kết nối các tài liệu hướng dẫn sử dụng các máy chủ để truy cập thông tin.

MÁY CHỦ WEBMAIL (mỗi người có thể sử dụng bất kỳ các trang Web dưới đây)

Gửi thư điện tử đến: trong phần nội dung của thông tin bạn chỉ gõ theo những hướng dẫn sau:

getweb@unganisha.idrc.ca	GET http://...(then then the URL)
getweb@info.lanic.utexas.edu	GET http://...(then the URL)
getweb@usa.healthnet.org	Get http://...(then the URL)
agora@dna.affrc.go.jp	send http://...(then the URL)
agora@www.eng.dmu.ac.uk	send http://...(then the URL)
agora@kamakura.mss.co.jp	send http://...(then the URL)
agora@mx.nsu.nsk.su	send http://...(then the URL)
w3mail@gmd.de	GET http://...(then then the URL)
webmail@www.ucc.ie	GET http://...(then then the URL)
web-mail@ebay.com	http://...(then the URL)

BẢNG LIỆT KÊ NHỮNG MỤC CẦN KIỂM TRA

Sử dụng bảng liệt kê những mục cần kiểm tra này như là một phần tham khảo khi bạn bắt đầu sử dụng Danh sách địa chỉ thư, từ khi bắt đầu cho đến khi kết thúc, từ lúc Danh sách địa chỉ thư mới được thiết lập cho tới lúc tăng cường hoạt động.

Tham khảo nhanh về Danh sách địa chỉ thư

1. Liên hệ những người mà bạn muốn hội thảo trực tuyến (có thể bằng thư điện tử, điện thoại) để xem liệu họ có thích hợp tác làm việc qua Danh sách địa chỉ thư hay không và xem họ cần gì để có thể thực hiện được. Tương tự, ai sẽ được chỉ định để giúp bạn lên kế hoạch một số việc (Xem: Phần lập kế hoạch Danh sách địa chỉ thư).
2. Một khi bạn lập một số kế hoạch cho Danh sách địa chỉ thư, đầu tiên phải kiểm tra (bằng thư điện tử, qua điện thoại) với những người sẽ tham gia vào Danh sách địa chỉ thư để thông báo về Danh sách địa chỉ thư, mục đích, khi nào bắt đầu và liệu họ có vấn đề gì cần giải quyết không để có thể tham gia Danh sách địa chỉ thư. Bạn gửi thư điện tử đề nghị mọi người hồi âm lại để kiểm tra xem họ nhận được thông tin của bạn chưa. (Xem: Phần lập kế hoạch Danh sách địa chỉ thư).
3. Nếu bạn thấy những thành viên tham gia chưa có địa chỉ thư điện tử và/hoặc những thiết bị cần thiết, bạn xem có thể làm gì để giúp họ bắt đầu. Bạn có thể tìm những người hỗ trợ tại chỗ để cài đặt và tổ chức các khóa tập huấn ngay tại chỗ.
4. Sau khi quyết định cùng nhóm về việc lập Danh sách địa chỉ thư hoạt động như thế nào, liên hệ nơi cung cấp dịch vụ Internet để thiết lập Danh sách địa chỉ thư. (Xem: Phần cài đặt Danh sách địa chỉ thư).
5. Sau khi thông tin đầu tiên đã gửi được đến Danh sách địa chỉ thư, chuẩn bị cài đặt hồ sơ "thông tin" cho Danh sách địa chỉ thư. (Xem: Phần cài đặt Danh sách địa chỉ thư).
6. Kiểm tra thử hoạt động của Danh sách địa chỉ thư (và chức năng lưu trữ nếu bạn đã thiết lập) để xem Danh sách địa chỉ thư hoạt động hoàn chỉnh hay không, trước khi thông báo chính thức). Để làm việc này, bạn có thể tự cài đặt rồi sau đó gửi thử một thông tin để theo dõi. Tốt hơn là bạn phải giải quyết các trục trặc kỹ thuật trước khi chúng có thể ảnh hưởng đến toàn bộ nhóm.
7. Kích hoạt Danh sách địa chỉ thư. Gửi chỉ dẫn về cách cài đặt Danh sách địa chỉ thư đến tất cả thành viên tham gia. Nhắc nhở mọi người cài đặt ngay lập tức để họ không bỏ lỡ các thông tin ban đầu (Bạn cũng có thể tự cài đặt cho mọi người trong nhóm nhưng bạn phải biết họ có quan tâm hay không trước khi thực hiện).

8. Gửi các chủ đề thảo luận ban đầu (xem phần 5 ở phía trên) và mời mọi người phản hồi.
9. Kiểm tra hàng ngày và theo dõi hoạt động của Danh sách địa chỉ thư (Hỗ trợ trực tuyến). Chào mừng những thành viên mới khi họ tự giới thiệu về bản thân họ.
10. Quan sát những người chưa cài đặt Danh sách địa chỉ thư và/hoặc chưa đăng ký để xem liệu họ cần có sự giúp đỡ hay không.
11. Nếu Danh sách địa chỉ thư thuộc dạng công khai, bạn nên khuyến khích một số chủ đề thảo luận trực tuyến tại các nơi làm việc trên mạng khác có liên quan. Bạn đừng quên đưa ra các hướng dẫn gửi bài tham gia.

Không có lịch trình và kế hoạch làm việc chính xác cho các bước trên. Tốc độ hoạt động của mỗi nhóm thay đổi phụ thuộc vào số người tham gia, vào trình độ CNTT của các thành viên, sự quan tâm của họ và nơi cung cấp dịch vụ Internet. Điều quan trọng nhất là bạn sử dụng thời gian một cách hợp lý để hoàn thành công việc.

Phần II: PHỐI HỢP LÀM VIỆC

HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN

Hỗ trợ trực tuyến có nghĩa là gì?

Hỗ trợ trực tuyến có nghĩa là quan tâm đến tiến trình xã hội của con người mà bạn đang cùng làm việc bằng các phương tiện điện tử để giúp nhóm có thể đạt được các mục tiêu của nó. Người hỗ trợ có thể là một người hay một nhóm giữ vai trò điều hành để mọi việc được tiến hành trôi chảy. Cũng giống như việc hỗ trợ trực diện, hỗ trợ trực tuyến bao gồm:

- Giúp nhóm đi đúng hướng mục tiêu đề ra,
- Tạo một diễn đàn thảo luận,
- Cho phép tham gia với phạm vi rộng,
- Tăng cường các cuộc thảo luận mang tính xây dựng,
- Biến ý tưởng thành hành động khi có thể,
- Thừa nhận sự khác biệt mà không gây bất đồng trong nhóm,
- Làm việc thông qua nhiều hoạt động cụ thể (ví dụ: các hội thảo, phát triển tài liệu, chia sẻ thông tin...)
- Và nhiều trách nhiệm khác cần vận dụng các kỹ năng của bạn để thích hợp với mọi người, động thái của nhóm và sự huy động.

Một số vấn đề quan trọng về đặc tính của Danh sách địa chỉ thư điện tử là:

Tính minh bạch/ rõ ràng: Từ khi bắt đầu được hoạt động, Danh sách địa chỉ thư là một hồ sơ ghi chép lại nhóm làm việc như thế nào, đã thực hiện được hoạt động gì, các quyết định được đưa ra như thế nào và ai đang làm việc gì.

Tính không đồng bộ: Các thành viên trong nhóm sẽ làm việc trực tuyến tại nhiều địa điểm và thời gian khác nhau, với mong muốn tiến độ giao tiếp và sự tác động lẫn nhau gia tăng.

Giao tiếp bằng văn bản: Cùng làm việc chỉ duy nhất qua văn bản đòi hỏi phải cẩn thận khi gửi bài cũng như phải có năng lực và khả năng thể hiện.

Khi Danh sách địa chỉ thư mới được thiết lập thì vai trò của người hỗ trợ bị giới hạn trách nhiệm về mặt kỹ thuật sao cho các Danh sách địa chỉ thư hoạt động tốt: Ví dụ, quan sát và giải quyết các thông tin

lỗi và đảm bảo mọi người có thể tiếp cận trong vùng thảo luận. Giờ đây chức năng quan trọng của người hỗ trợ trực tuyến là hiệu được mọi người liên hệ và cùng hợp tác làm việc trên mạng như thế nào.

Vai trò hỗ trợ

Một nhà hỗ trợ trực tuyến giỏi là nắm bắt được đặc tính làm việc trực tuyến và các đặc tính đó có thể đáp ứng được nhu cầu công việc cụ thể của một nhóm như thế nào. Người hỗ trợ trực tuyến trước tiên cần là một người "quan chúng", không bắt buộc yêu cầu kiến thức sâu về kỹ thuật. Dưới đây là các công việc người hỗ trợ thường làm.

- Khuyến khích và hướng dẫn cách thức thảo luận
- Bảo đảm các thành viên biết nhau
- Đưa ra ý tưởng hay bắt đầu các chủ đề thảo luận mới
- Giúp các thành viên "lắng nghe" về các bài viết của nhau
- Tập hợp các ý kiến thảo luận khác nhau thành một bản tóm tắt
- Làm rõ các mục đích của Danh sách địa chỉ thư theo từng giai đoạn
- Đề ý những người bỏ qua các cuộc thảo luận
- Sẵn sàng trả lời các câu hỏi của các thành viên
- Duy trì đúng hướng chủ đề các cuộc thảo luận khi trao đổi trực tuyến
- Trình bày các bài mẫu trực tuyến về việc định dạng, các loại trích dẫn và quy tắc..., nhẹ nhàng hướng dẫn khi có một ai mắc lỗi
- Truyền đạt định kỳ các "quy định hoạt động" của nhóm để nhắc nhở các cựu thành viên và thành viên mới hợp tác làm việc như thế nào
- Giúp những người mới sử dụng chuyển từ việc sử dụng thư điện tử cá nhân liên lạc với một người để tham gia vào Danh sách địa chỉ thư
- Quản lý cho phép truy cập vào Danh sách địa chỉ thư
- Hoà giải mâu thuẫn

Điều hành các cuộc thảo luận và chia sẻ thông tin trên Danh sách địa chỉ thư là khá khác biệt so với điều khiển trực tiếp. Bạn không sử dụng công cụ như khi bạn điều hành các hội thảo trực tiếp, ví dụ hạn chế nội dung hoặc người bấm giờ. Công việc điều hành trực tuyến thật sự phụ thuộc một cách tự nhiên vào những gì bạn đang cố gắng để đạt được. Nếu bạn đang sử dụng Danh sách địa chỉ thư để tổ chức các hội thảo trực tuyến thì bạn cần phải thúc đẩy một cách tích cực hơn so với các mục đích nói chung khác vì việc hợp tác và chia sẻ thông tin có ít thời gian. Điều ưu tiên đầu tiên là bạn nên giúp mọi người cảm thấy thoải mái khi làm việc trực tuyến. Điều đó có nghĩa

là bỏ đi các quy định tham gia khắt khe về các thông tin được gửi như thế nào, gửi ở đâu và gửi cái gì. Cuối cùng, bạn nhắc nhở các thành viên mới khi họ gửi thông tin không đúng cách.

Cùng hỗ trợ

Bạn có thể thấy có nhiều công việc hỗ trợ khác nhau. Dựa vào phạm vi và số lượng các hoạt động của Danh sách địa chỉ thư, sẽ là một ý kiến hay để xác định những người nào sẵn sàng chia sẻ các công việc với bạn. Rất quan trọng nếu có một người cùng quan tâm theo dõi hoạt động của Danh sách địa chỉ thư và hỗ trợ hoạt động khi bạn không có mặt. Nếu Danh sách địa chỉ thư hoạt động khá tốt thì bạn cũng có thể chỉ định mọi người tập trung vào các vấn đề khác: ví dụ, một người có thể tập trung vào việc phát triển nội dung của chủ đề trong khi một người khác tập trung nhiều hơn vào động thái hoạt động của nhóm. Phối hợp hỗ trợ giống như cùng điều hành bất cứ hoạt động gì. Những người nào cùng chia sẻ trách nhiệm này cần phải liên lạc thường xuyên, hiểu rõ công việc được phân công và vai trò của mình để công việc đạt được hiệu quả nhất.

Sự rủi ro nghề nghiệp

Công việc hỗ trợ đang được xem như là một "nghề" trực tuyến mới. Mọi người có thể thử làm công việc này với những cách thức mới. Bạn cần biết có một số yếu tố phụ ảnh hưởng: đôi khi bạn có thể cảm thấy không được quan tâm, cô đơn hoặc không được giúp đỡ. Làm việc trên trực tuyến là làm việc một cách thoải mái, tự do và vì thế bạn có thể bị chỉ trích, điều này hiếm khi bắt gặp trong các môi trường làm việc khác. Công việc của bạn cần quen với sự theo dõi và xem xét của mọi người. Nếu bạn đang bắt đầu công việc với vai trò như là một người hỗ trợ thì bạn cần biết điều này.

Bạn nên tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người hỗ trợ khác và từ các đồng nghiệp để đảm bảo là bạn có người để nói chuyện về những gì đang xảy ra (hoặc không xảy ra) trong Danh sách địa chỉ thư nhóm bạn. Bạn cần có khả năng đặt ra các câu hỏi thường xuyên để giảm bớt sự bẽ tắc hay nản chí trong công việc. Sử dụng phương pháp phối hợp hỗ trợ có thể là một phương pháp hữu ích để giải quyết vấn đề này. Một phương pháp khá hiệu quả khác để giảm bớt cảm giác bị cô lập là kết hợp một người hỗ trợ mới với một người hỗ trợ có kinh nghiệm để theo dõi các hoạt động trên Danh sách địa chỉ thư. Tìm kiếm một người hỗ trợ có kinh nghiệm để hơn bạn nghĩ. Bằng cách tìm hiểu thông tin và quan sát trực tuyến, bạn tìm được một nhóm mà bạn cảm thấy ngưỡng mộ và hỏi họ phải làm như thế nào. Nếu người

hỗ trợ trong nhóm của họ quá bận rộn thì họ có thể giới thiệu những người khác mà họ biết. Một ISP đôi khi có một danh sách chủ nhân của các Danh sách địa chỉ thư và đó có thể là một diễn đàn tốt trong việc chia sẻ các vấn đề hỗ trợ Danh sách địa chỉ thư. Nếu ISP của bạn không có thì bạn có thể đề xuất ý kiến để thiết lập chúng.

Duy trì một danh sách địa chỉ thư

Người hỗ trợ phải làm một số việc mà đa số những việc đó có thể được xử lý trong khoảng mười lăm phút/ngày. Tổng số thời gian trực tuyến bạn sử dụng phụ thuộc vào các vai trò khác của bạn ở trong nhóm mà bạn đang hỗ trợ. Ví dụ, nếu bạn cũng là một điều phối dự án hoặc một người điều hành hội thảo, bạn bỏ ra nhiều thời gian hơn cho Danh sách địa chỉ thư vì bạn có nhiều công việc cần phải làm.

Người hỗ trợ cần kiểm tra hàng ngày một số thông tin và chỉ cần chú ý đến một số thông tin cho là quan trọng. Tiếp theo sau đây là các hướng dẫn cho công việc hỗ trợ hàng ngày của bạn.

Người hỗ trợ - Hàng ngày

Việc chú ý tới Danh sách địa chỉ thư bạn hàng ngày là quan trọng. Công việc này không chỉ giúp bạn duy trì các hoạt động trên Danh sách địa chỉ thư một cách trôi chảy mà còn báo hiệu sự có mặt của bạn đối với nhóm và giúp các thành viên cảm thấy yên tâm để đưa ra ý kiến của họ.

Một số việc bạn cần xem xét là:

- ✓ Các thành viên mới: Chào đón họ
- ✓ Yêu cầu sự giúp đỡ hay các thông tin: Nếu những người khác không trả lời thì xem liệu bạn có thể làm được việc gì và gửi một bức thư ngắn cho mọi người biết bạn đang theo dõi
- ✓ Bạn có thể gửi bài xây dựng thêm các thông tin để mọi người cùng trả lời

Theo dõi các thông tin sai

- ✓ Các thông tin xuyên tạc: Bất kỳ thông tin nào không trực tiếp đọc được (ví dụ: phần đính kèm) thì cần được nhận biết - chắc chắn phải liên hệ những người nào gửi nó để cho họ biết vấn đề khó khăn gì và giúp họ gửi lại thông tin đó
- ✓ Dự phòng hoặc công khai các bất hoà

- ✓ Tài liệu có bản quyền tác giả: Tài liệu này không nên gửi nếu không được phép của tác giả

Để cho Danh sách địa chỉ thư thú vị và có trọng tâm thì bạn nên:

- ✓ Theo dõi các thông tin và nguồn thông tin để chia sẻ với các nhóm
- ✓ Là cầu nối giữa Danh sách địa chỉ thư với nơi làm việc ở văn phòng mà nhóm đang cùng hợp tác làm việc

Tất nhiên, bạn không chỉ là một người hỗ trợ mà còn là một thành viên trong Danh sách địa chỉ thư vì thế bạn cần có thời gian để đưa ra các lời nhận xét, phê bình và bắt đầu các chủ đề thảo luận mới.

Người quản lý Danh sách địa chỉ thư - Hàng ngày

Nếu bạn cũng là những người điều hành Danh sách địa chỉ thư, bạn có các thông tin để quan sát trên cơ sở các thông tin hàng ngày. Loại thông tin và việc trả lời cho những người điều hành Danh sách địa chỉ thư phụ thuộc vào phần mềm danh mục Danh sách địa chỉ thư mà bạn đang sử dụng là loại gì. Dưới đây là một số ví dụ:

Các thông tin đăng ký/không đăng ký: Nếu Danh sách địa chỉ thư được thiết lập "giới hạn" hoặc "khép kín", bạn cần chấp nhận đăng ký. Khi Danh sách địa chỉ thư bắt đầu được hoạt động, ắt hẳn bạn có nhiều thông tin để giải quyết vì vậy cách tốt nhất là bạn cần kiểm tra nhiều lần trong một ngày để xử lý chúng nếu có thể thực hiện được. Tương tự, khi mọi người không đăng ký Danh sách địa chỉ thư thì bạn cần có một thông tin xác nhận.

Các thông tin bị trả lại: Một số thông tin không được gửi đến các Danh sách địa chỉ thư, chúng bị chặn lại bởi phần mềm Danh sách địa chỉ thư và trả lại cho người điều hành do một số lý do sau:

- ✓ Tác giả của thông tin có gõ từ viết tắt hay câu lệnh thì phần mềm Danh sách địa chỉ thư tự động cho rằng các thông tin nên được xử lý bởi người quản lý Danh sách địa chỉ thư (ví dụ: sự cài đặt, cài đặt, giúp đỡ...) hơn là bởi toàn bộ danh sách người đăng ký.
- ✓ Những người nào không được đồng ý truy cập vào một Danh sách địa chỉ thư và thử gửi một thông tin đến Danh sách địa chỉ thư đó

Những người điều hành Danh sách địa chỉ thư nên giữ lại một bản sao của các thông tin bị lỗi để tìm nguyên nhân gây lỗi và cách giải

quyết. Nói chung, các chủ nhân của Danh sách địa chỉ thư hy vọng giải quyết các thông tin bị lỗi trong vòng 24 giờ.

Chú ý các thông tin nghỉ lễ tết

Một số người trong Danh sách địa chỉ thư có thể thiết lập thông tin nghỉ lễ tết tự động để trả lời khi họ không có mặt. Các vấn đề này có thể ảnh hưởng tiêu cực tới Danh sách địa chỉ thư. Bạn nên thông báo cho mọi người biết nên rút khỏi Danh sách địa chỉ thư hoặc hoãn việc nhận các thông tin nếu họ sắp đi xa. Mọi người thường hay quên làm việc này, nên bạn có thể kiểm tra việc cài đặt các thông tin nghỉ lễ tết như dưới đây:

- ✓ Đảm bảo phần mềm của họ KHÔNG được cài đặt các thông tin tự động trả lời các thông tin nghỉ lễ tết (việc cài đặt như thế có thể gây ra nhiều thông tin giống nhau được gửi đi lặp lại nhiều lần hoặc thậm chí hàng trăm lần đến tất cả các thành viên)
- ✓ Thông tin nghỉ lễ tết nên được cài đặt "trả lời-người gửi" hơn là "trả lời-tất cả", tránh gửi lời chúc tới mọi thành viên.

Trong trường hợp có vấn đề khó khăn với các thông tin nghỉ lễ tết, bạn có thể không cài chúng trong các Danh sách địa chỉ thư. Nếu có thể thực hiện được, bạn gửi họ một lời nhắn qua điện thoại để cho họ biết bạn đã làm việc này.

Hàng tuần

Danh sách địa chỉ thư tất nhiên không hoạt động tích cực trong một số tuần đầu, bạn cần đảm bảo có ít nhất một thông tin mới được gửi lên trong mỗi tuần để giữ mọi người tiếp tục cùng nhau trở lại làm việc trên Danh sách địa chỉ thư.

Định kỳ

Thời gian thực hiện các công việc phụ thuộc vào hoạt động trên Danh sách địa chỉ thư. Nếu Danh sách địa chỉ thư hoạt động tốt, bạn cần chú trọng những công việc này hàng tháng hay thậm chí thường xuyên hơn. Ngoài ra, bạn có thể xem trong phần "Duy trì Danh sách địa chỉ thư hoạt động hiệu quả" để có thêm sự hiểu biết cho công việc hỗ trợ hiện nay của bạn.

Tìm những người mất liên lạc

Đôi khi có một số thành viên không tích cực trong hoạt động của Danh sách địa chỉ thư. Có thể máy tính của họ không hoạt động,

hoặc họ bị ốm hoặc đang đi nghỉ hè. Hoặc có thể công việc của nhóm không thú vị với họ hay họ không còn cảm thấy thoải mái nữa. Bạn nên xem xét liệu bạn và nhóm có thể làm được gì không. Nếu bạn biết được rằng vì một số lý do họ sẽ phải làm việc trong văn phòng một thời gian, bạn gửi một bức thư ngắn đến các Danh sách địa chỉ thư để cho mọi người biết.

Cập nhật vào hồ sơ "thông tin" của bạn

Khi nhóm của bạn xác định được Danh sách địa chỉ thư và cách thức cùng hợp tác làm việc trên mạng, bạn nên kiểm tra xem hồ sơ "thông tin" đã được cập nhật những thông tin này chưa. Bạn có thể thay thế hồ sơ "thông tin" thường xuyên nếu bạn muốn. Ngay cả bạn không có gì để thay đổi hồ sơ "thông tin" thì nên thỉnh thoảng truyền bá nó trên Danh sách địa chỉ thư nhằm nhắc nhở mọi người lý do tại sao bạn đang sử dụng Danh sách địa chỉ thư và cách thức hợp tác làm việc đã được chấp nhận.

Lo lắng

Một Danh sách địa chỉ thư mới trong những tuần đầu có thể hoạt động mạnh mẽ. Nếu bạn thấy sự im lặng ban đầu, bạn phải thường xuyên gửi những thông tin gì mà thúc đẩy được cuộc thảo luận. Ví dụ, bạn giới thiệu về mình và yêu cầu những người khác cũng thực hiện tương tự như vậy. Sau đó, bạn có thể gửi một số suy nghĩ đầu tiên của bạn về những hoạt động gì các nhóm có thể thực hiện được trên mạng và yêu cầu gửi các ý kiến phản hồi. Nếu bạn đang mong đợi một nhóm cụ thể nào hoặc một số thành viên không tham gia, đừng do dự để liên lạc với họ trực tiếp xem họ cần sự giúp đỡ ban đầu hay không. Trong suốt những tuần đầu, bạn cảm thấy vui mừng khi bạn đã có những ý kiến khởi xướng đầu tiên và có chiến lược làm việc hiệu quả trên mạng. Các thành viên trong nhóm có thể thường cho những ai tham gia nhanh hơn trong các cuộc thảo luận.

CÁCH THỨC LÀM VIỆC CÙNG NHAU

Tạo ra một môi trường làm việc trực tuyến có hiệu quả và thoải mái trong nhóm là nhiệm vụ chính của người hỗ trợ. Dưới đây là một số chiến lược để Danh sách địa chỉ thư trở thành một môi trường làm việc thân thiện:

Đề cao cung cách cư xử hoà nhã

Đầu tiên, các thành viên trong nhóm cư xử với thái độ tôn trọng lẫn nhau. Mọi người thường hay viết nhanh các thông tin trực tuyến mà

có thể dẫn đến việc hiểu và truyền đạt thông tin sai. Nhắc nhở nhóm cẩn thận hơn và lịch sự khi gửi các thông tin. Tương tự, khi đọc thông tin gửi lên, các thành viên không nên vội vàng đưa ra các kết luận tiêu cực. Việc làm rõ các câu hỏi để làm sáng tỏ sự mơ hồ cho cả người hỗ trợ lẫn mọi người trong nhóm là rất hữu ích. Nhóm của bạn dần dần sẽ học được cách mỗi người nên giao tiếp và hợp tác làm việc như thế nào.

Tạo ra một môi trường tin cậy

Mọi người phải cảm thấy thoải mái khi đưa ra ý kiến của mình khi ở trong nhóm làm việc trực tuyến. Một người làm việc trực tuyến cảm thấy yên tâm khi biết được Danh sách địa chỉ thư đang làm việc như thế nào, những gì được mong đợi từ mọi người khi họ là một thành viên trong Danh sách địa chỉ thư đó và mọi người nên cư xử với nhau như thế nào. Việc xây dựng các nguyên tắc cơ bản cho Danh sách địa chỉ thư của nhóm và việc can thiệp nếu mọi người không hợp tác làm việc một cách tôn trọng là hai cách để đạt được một môi trường tin cậy. Các thành viên tham gia cảm thấy yên tâm nếu họ biết rằng họ có thể gửi các thông tin mà không sợ trả đũa và họ phải nhờ một ai đó (người hỗ trợ) giải quyết trở ngại hay lo lắng.

Sử dụng các nguyên tắc cơ bản

Dần dần, mỗi Danh sách địa chỉ thư do một cá nhân đảm nhận trên cơ sở những người hợp tác làm việc trong danh sách đó. Để bắt đầu, bạn nên đưa ra một số nguyên tắc cơ bản với nhóm để phối hợp làm việc trên Danh sách địa chỉ thư. Dưới đây là một số chủ đề mẫu thường được đề cập đến:

- ✓ **Mục đích của Danh sách địa chỉ thư:** Phác thảo lý do tại sao phải thiết lập hệ Danh sách địa chỉ thư và các chủ đề được đưa ra.
- ✓ **Mong đợi của người tham gia:** Yêu cầu những người mới tham gia phải đăng ký. Cho họ biết những gì nhóm đang mong đợi từ việc giám sát và đóng góp một cách thường xuyên.
- ✓ **Hợp tác:** Chỉ rõ cho nhóm các quy tắc tổ chức và giải quyết mâu thuẫn như thế nào.
- ✓ **Tìm kiếm sự giúp đỡ:** Cung cấp thông tin liên lạc của người hỗ trợ để những người tham gia liên hệ khi gặp khó khăn.

Xem mẫu hồ sơ "thông tin" để có thêm ý tưởng.

Chắc chắn mọi người đang "lắng nghe" ý kiến của nhau

Đối với một số người, thông tin điện tử là một hình thức giao tiếp mới và họ không có khả năng để điều tiết các cuộc đối thoại. Mọi người đôi khi bị lúng túng trong việc gửi các thông tin và trả lời chúng một cách vội vàng. Việc hiểu sai và mâu thuẫn có thể xảy ra khi mọi người không bỏ thời gian để xem nhóm đã và đang làm gì. Là người thúc đẩy, điều quan trọng đối với bạn là phải chú ý tới các thành viên trong Danh sách địa chỉ thư khi họ có vẻ không lắng nghe ý kiến của nhau.

Đọc thông tin hiểu người viết

Có thể mất thời gian khi không có cơ hội gặp mặt để hiểu được các thành viên khác nhau trong Danh sách địa chỉ thư và họ cảm thấy thoải mái ra sao. Việc đoán giọng nói và hiểu được suy nghĩ của một người căn cứ từ bài viết trên trực tuyến có thể phức tạp. Đừng bao giờ đưa ra giả thuyết về những gì bạn đang đọc. Luôn luôn kiểm tra với tác giả đầu tiên nếu bạn không chắc chắn. Nếu bạn biết những người khác cũng đang gặp khó khăn để hiểu một bài viết, bạn có thể yêu cầu giải thích công khai trên Danh sách địa chỉ thư. Bạn có thể sử dụng thư điện tử cá nhân để hỏi những câu hỏi này và yêu cầu tác giả làm cho dễ hiểu hơn.

Hỗ trợ những người giao tiếp trực tuyến chưa tốt

Bạn sẽ rút được kinh nghiệm từ nhiều người giao tiếp ở bất kỳ Danh sách địa chỉ thư nào. Một số người giao tiếp trên văn bản như khi họ nói bằng cách ngắt câu và dùng "biểu tượng nụ cười" để biểu thị cảm xúc ("Biểu tượng nụ cười" thể hiện gương mặt vui vẻ:-) quan điểm một phía). Một số người khác tình cờ giao tiếp một cách chính thức trên trực tuyến. Đa số thì giao tiếp trực tuyến nằm giữa mức độ chính thức và không chính thức. Muốn truyền đạt thông tin trực tuyến hiệu quả thì chúng phải ngắn gọn và nêu ra được các vấn đề chủ chốt có liên quan đến chủ đề đang thực hiện, xây dựng trên cơ sở thông tin có sẵn rồi và phải tôn trọng giọng điệu và ngôn ngữ riêng của thông tin đó. Mọi người cần biết đến những loại thông tin phản hồi gì nếu sự trả lời được mong đợi. Đề hướng dẫn cho những ai giao tiếp trực tuyến chưa tốt thì bạn có thể đưa ra mẫu trong một bài viết của bạn để nhóm biết được nên gửi những chủ đề và sự trả lời như thế nào.

Khuyến khích các cá nhân trao đổi thư điện tử với bạn như là một giải pháp để tạo sự tự tin trong việc gửi các thông tin. Nhiều người cảm thấy thoải mái khi sử dụng thư điện tử cá nhân hơn là gửi lên Danh sách địa chỉ thư, đặc biệt khi họ là những người mới tham gia

vào mạng trực tuyến. Một chiến lược khác là đề nghị mọi người gửi cho bạn thông tin để bạn xem trước bạn có thể chỉ ra những phần trong thông tin được gửi mà những người khác thấy khó khăn và yêu cầu họ viết lại. Bạn có thể sử dụng những nguyên tắc gửi thư trong phần Nguồn thông tin để giúp nhóm truyền tin một cách có hiệu quả.

Giải thích sự im lặng

Một trong những điều đầu tiên mọi người phản ánh là họ cảm thấy thất vọng khi gửi các thông tin nhưng không có ai trả lời chúng. Mọi người đôi khi do dự trả lời nếu họ không có điều gì thật sự để nói. Nếu một người nào đồng ý với các vấn đề chính của một bài viết thì họ không trả lời bởi vì họ cảm thấy lãng phí thời gian nếu bài viết chỉ vền vện một câu "Đó là ý kiến hay!". Thay vào đó họ sẽ đợi cho đến khi họ có sự hiểu biết sâu sắc hay đưa ra thông tin mới. Đôi khi người ta im lặng vì họ không chắc chắn thông tin này có nghĩa gì và không đặt một câu hỏi ngớ ngẩn để làm rõ thông tin. Hoặc, có thể người gửi thông tin cũng không rõ họ đang chờ đợi loại câu trả lời gì. Là một người thúc đẩy, bạn có thể phá tan sự im lặng đó với lời giải thích riêng của bạn tại sao mọi người không trả lời hay gửi các bài viết chính để mọi việc tiếp tục hoạt động. Trong một số trường hợp, nhóm đưa ra một quy ước nếu mọi người vẫn còn giữ im lặng về một đề nghị, thì nói chung xem như được chấp nhận.

Đối với những thành viên mới

Trong bất cứ nhóm nào, sẽ có một số người biết nhau hơn và những người này sẽ cảm thấy tự tin hơn trong việc tham gia thảo luận so với những người khác. Khi một thành viên mới tham gia Danh sách địa chỉ thư đã hoạt động được một thời gian, vai trò của bạn là một nhà thúc đẩy giống như một người điều hành trong một hội thảo. Khuyến khích từng thành viên mới giới thiệu về mình và phần giới thiệu của họ nên đề cập đến công việc chính mà họ đang làm. Hãy quan tâm tới các bài viết của những thành viên mới này. Họ có thể cần sự giúp đỡ với các quy ước trực tuyến nếu không họ cảm giác như người ngoài. Liên hệ với họ qua thư điện tử cá nhân để biết được họ đang theo dõi những gì đang xảy ra, những gì được mong đợi và làm thế nào để gửi tin.

Giúp đỡ mọi người gửi tin

Những thành viên mới trong Danh sách địa chỉ thư có thể không quen với việc gửi bài bằng văn bản và những thông tin thuần túy. Nếu Danh sách địa chỉ thư không được thiết lập đặc biệt để xử lý phần đính kèm thì cảnh báo với nhóm không được gửi chúng. Bạn

cần một số hướng dẫn trong trường hợp các thông tin gặp sự cố khi gửi lên Danh sách địa chỉ thư. Nếu thông tin có sự cố này là tài liệu đính kèm thì cố gắng làm sao mọi người có thể xem được văn bản. Tài liệu đính kèm thường có dung lượng rất lớn vì vậy khi gửi tới Danh sách địa chỉ thư nó thường được chuyển thẳng tới người quản lý Danh sách để xử lý vì phần đính kèm vượt trội hẳn so với giới hạn dung lượng thông tin cá nhân gây cản trở mọi người tiếp cận được Danh sách địa chỉ thư. Nếu ai đó gửi lên các thông tin được định dạng không đúng cách, bạn có thể giải thích cho họ qua thư điện tử cá nhân về những vấn đề mà họ đang gây ra và hướng dẫn họ sử dụng các phong chữ đơn giản (ví dụ: Courier 10) và trang lề rộng như thế nào để những thông tin của họ dễ đọc.

Hoà giải mâu thuẫn trên mạng

Tăng cường sự hợp tác của nhóm và đưa ra các quy định gửi tin sẽ mang lại “lời nói trọng lượng” trên Danh sách địa chỉ thư. Tuy nhiên, thỉnh thoảng bạn phải chuẩn bị đối phó với các xung đột xảy ra giữa các thành viên. Xử lý những tình huống này một cách tinh tế là một việc mà bạn sẽ học hỏi dần dần. Nếu bạn nhận thấy tức giận hay xung đột trên mạng, phải luôn luôn bắt đầu giải quyết với từng thành viên qua thư điện tử cá nhân, nếu không mọi việc sẽ leo thang đến một lúc nào đó trở thành chuyện của cả nhóm. Quan trọng hơn cả là phải giải quyết từ từ. Những thông tin của bạn thật ngắn gọn, đi thẳng vào vấn đề và trả lời với một giọng điệu nhẹ nhàng. Là người điều hành, bạn có vai trò đề ra thái độ làm việc, không được kích động trong các cuộc tranh cãi mà có thể gây ra các vấn đề khó khăn. Tránh trả lời dài dòng hoặc mang tính phòng thủ. Những tình huống này hiếm xảy ra và thường gặp nhiều trong phạm vi cộng đồng lớn hơn là trong phạm vi cá nhân nhỏ hay bán cá nhân.

DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG HIỆU QUẢ CỦA DANH SÁCH ĐỊA CHỈ THƯ

Danh sách địa chỉ thư thường hay bắt đầu một loạt hoạt động nhộn nhịp và từ từ lắng xuống. Mỗi nhóm thiết lập một cách thức riêng để hợp tác làm việc trên trực tuyến. Dưới đây là một số cách để giữ cho Danh sách địa chỉ thư luôn thú vị khi những sôi nổi ban đầu đang lắng xuống dần:

Chia sẻ thông tin và các nguồn thông tin

Khuyến khích tất cả thành viên hoạt động như các kênh cung cấp nguồn thông tin từ bên ngoài. Danh sách địa chỉ thư là một địa điểm

cho tất cả mọi người trong nhóm tiếp cận, nhưng mỗi thành viên cũng phải gửi lên các kiến thức và những quan tâm của cá nhân mình. Động viên mỗi thành viên gửi lên các nguồn thông tin liên quan mà họ tìm được trên mạng hoặc không phải trên mạng nhằm tạo ra một luồng thông tin mới thường xuyên phục vụ cho công việc của mọi người.

Lôi kéo mọi người tham gia

Nhóm tham gia gửi lên các chủ đề mới và các đề nghị trả lời lại như thế nào. Một cách để có câu trả lời là đưa ra hạn cuối cùng cho mọi người. Một cách khác là kết thúc việc gửi thư bằng một câu hỏi và những lời hướng dẫn chính xác để trả lời như thế nào. Cũng hữu ích khi sử dụng thư điện tử cá nhân nhằm tăng cường việc sử dụng Danh sách địa chỉ thư. Quan sát xem ai đang trả lời các thông tin và ai không trả lời. Có thể khuyến khích để hỗ trợ cho những ai gửi các thông tin nhanh kèm theo một lời nhận xét về sự đóng góp của họ. Bạn cũng có thể gửi thư điện tử đến những ai mà không trả lời để hỏi xem liệu họ đang gặp khó khăn hoặc những ai gửi một cách miễn cưỡng do một số nguyên nhân nào đó.

Đưa ra các cuộc thảo luận mới

Tương tự như bạn đã sử dụng những chủ đề then chốt để các hoạt động diễn ra liên tục trên mạng, bạn cũng có thể sử dụng chúng để duy trì sự quan tâm. Ví dụ:

- Gửi chuyên tiếp các tin tức có liên quan lên danh mục Danh sách địa chỉ thư với việc phân tích và bao gồm các câu hỏi; hoặc:
- Bắt đầu một chủ đề yêu cầu một điều gì từ mọi người, chẳng hạn các nguồn thông tin họ tìm thấy hữu ích.

Tóm tắt sơ lược và tổng hợp các bài viết

Một người thúc đẩy giỏi sẽ gửi lên trực tuyến những gì họ thực hiện trong một hội nghị hay một hội thảo: tóm tắt và tổng hợp những gì mọi người đang nói về các cuộc thảo luận tiếp tục diễn ra và lôi kéo sự chú ý. Thường xuyên theo dõi các cuộc thảo luận theo đúng thời gian và rồi nhắc nhở để cuộc thảo luận chuyển qua giai đoạn tiếp theo đó là một cách hiệu quả để duy trì sự tham gia.

Có một cách tuyệt vời để gây hứng thú cho những người mới cũng như tiếp sức cho những người cũ là thường xuyên viết các báo cáo tóm tắt. Những bài viết này tóm tắt những gì đã diễn ra trên Danh

sách địa chỉ thư trong thời gian qua: bối cảnh (tại sao Danh sách địa chỉ thư tồn tại), các vấn đề nổi bật trong các cuộc thảo luận, các quyết định được đưa ra, các câu hỏi nêu ra đang cần trả lời, các hoạt động được thực hiện, các bước tiếp theo, các nguồn thông tin được xác định, đăng ký đại biểu... Các bài tóm tắt cũng có thể là thông tin nhắc nhở mọi người: làm thế nào để tiếp cận các thông tin trước đây, Danh sách địa chỉ thư để làm gì... Truyền bá các phần hoặc toàn bộ nội dung các bài tóm tắt của bạn đến các địa chỉ trực tuyến khác để cho họ biết những gì bạn đang làm, đặc biệt nếu nhóm có một số địa điểm làm việc trên mạng với các nhóm tham gia khác nhau.

Có cần một Danh sách địa chỉ thư mới không?

Khi nào thì bạn cần lập một Danh sách địa chỉ thư mới? Đó là khi bạn nhận thấy mọi người phàn nàn có quá nhiều thông tin gửi lên mà nằm ngoài chủ đề thảo luận và chỉ quan trọng đối với một số thành viên trong nhóm. Hoặc có thể một số vấn đề nào đó mà chỉ một số thành viên trong nhóm cần tiếp cận chúng. Hoặc có thể trong nhóm có quan tâm đến các vùng địa lý khác nhau và thật là hữu ích để gộp những người có quan tâm cùng một vùng vào một Danh sách địa chỉ thư riêng. Đôi khi nhóm muốn có một không gian làm việc hoạt động như là một thư viện lưu trữ tài liệu của họ, tách riêng khỏi bất cứ cuộc thảo luận hay cuộc tranh cãi nào. Trong mọi trường hợp, việc thêm một Danh sách địa chỉ thư mới đều có thể được thực hiện nhanh chóng.

Một số Danh sách địa chỉ thư có thể hoạt động lâu hơn những Danh sách địa chỉ thư khác, phụ thuộc vào từng mục đích. Ví dụ một Danh sách địa chỉ thư dành cho việc lên kế hoạch của một hoạt động sẽ có một khoảng thời gian cố định. Nên lưu giữ các Danh sách địa chỉ thư không hoạt động (nếu điều đó không làm bạn chi phí quá nhiều tiền), vì chúng cung cấp dữ liệu hữu ích về các công việc của nhóm và là điểm tham khảo cho những người mới. Trước khi xóa bỏ tất cả chúng, bạn có thể khai thác ở các Danh sách địa chỉ thư cũ của bạn để thu thập các mẫu tin hữu ích và gửi chúng lên Danh sách địa chỉ thư đang hoạt động của bạn để tham khảo.

Nếu nhóm đang sử dụng nhiều hơn một Danh sách địa chỉ thư thì nên thiết lập cơ chế hoạt động trong việc chia sẻ thông tin giữa các thành viên, như thế mọi người có thể theo dõi những gì đang diễn ra mà không cần tham gia trong nhiều Danh sách địa chỉ thư. Ví dụ, một người nào đó ở một Danh sách địa chỉ thư có trách nhiệm gửi các báo cáo tóm tắt định kỳ cho các Danh sách địa chỉ thư khác.

HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC

Bạn có thể sử dụng Danh sách địa chỉ thư cho tất cả các loại công việc:

- ✓ Chia sẻ thông báo về các sự kiện.
- ✓ Đặt các câu hỏi và nhận phản hồi về các công việc của bạn.
- ✓ Gửi các báo cáo và cập nhật thông tin từ các chương trình và hoạt động.
- ✓ Chia sẻ các bản tin và tài liệu từ các nguồn khác nhau để trao đổi và xây dựng.
- ✓ Chỉ dẫn những nguồn thông tin liên quan trên trực tuyến hoặc không trực tuyến.
- ✓ Lập kế hoạch cho công việc hậu cần và nội dung của hội nghị và các hội họp khác.
- ✓ Gửi các kết quả của hội nghị.
- ✓ Tăng cường việc gây quỹ và/hoặc các chiến dịch ủng hộ.
- ✓ Gây dựng vị thế "các bài báo".
- ✓ Giới thiệu các thành viên mới.

Bây giờ, nhiều người mới biết được Danh sách địa chỉ thư có thể còn được sử dụng một cách sáng tạo cho làm việc theo nhóm phức tạp, ổn định và hợp tác với nhau hơn. Việc thúc đẩy là cần thiết trong các hoạt động này. Dưới đây là những cách tiếp cận theo từng bước để tiến hành các hoạt động cụ thể của nhóm làm việc trực tuyến:

PHỐI HỢP BIÊN SOẠN TÀI LIỆU

TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP TRỰC TUYẾN

LẬP KẾ HOẠCH HỘI NGHỊ TRỰC DIỆN

PHỔ BIẾN CÁC TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU

Phối hợp biên soạn tài liệu

Bạn có thể sử dụng Danh sách địa chỉ thư để phối hợp biên soạn các tài liệu: các báo cáo về phân tích chính sách, các bài báo vị thế, các dự án cần tài trợ, các báo cáo, việc phát hành các bài báo, đệ trình xuất bản hay các cuộc hội thảo, bản tin, các tài liệu hướng dẫn... Các bước quan trọng là phải phác thảo công việc, giao trách nhiệm cho từng công việc, kiểm tra tiến trình thực hiện, tập hợp các công việc

lại với nhau để mọi người xem xét. Các thành viên nên biết rõ những gì mình phải làm để họ có thể tham gia một cách có hiệu quả. Nhóm cần có cam kết gửi các phản hồi đúng thời gian. Là một nhà thúc đẩy, bạn cần tạo điều kiện cho mọi người hợp tác làm việc và giữ cho tiến trình hoạt động đi lên. Các bước của tiến trình:

1. Trình bày dự án và lịch trình.

Giới thiệu phạm vi của dự án và tất cả các chi tiết liên quan: bối cảnh, thời hạn, đối tượng, mục đích, quy mô...

2. Đóng góp ý kiến cho phần nội dung và xác định nguồn thông tin hiện nay.

Yêu cầu nhóm đưa ra các ý kiến cho phần nội dung tài liệu và các công việc liên quan đã được thảo sãn. Dựa trên các câu trả lời, bạn sẽ biết ai quan tâm các phần nào trong tài liệu. Mọi người cũng sẽ bắt đầu thảo luận những gì họ xem là các vấn đề ưu tiên và những gì không cần thiết.

3. Đưa ra bản thảo đầu tiên và lấy ý kiến phản hồi.

Đề cử một người ghi chép lại kết quả ở bước 2 và tập hợp thành một bản thảo tài liệu, cho mọi người biết hạn cuối cùng để gửi các ý kiến phản hồi.

4. Gửi bản thảo cuối cùng.

Các ý kiến phản hồi ở bước 3 nên được tập hợp chặt chẽ thành một bản thảo cuối cùng rồi sau đó gửi lại cho nhóm.

5. Giao nhiệm vụ các phần trong bản thảo.

Mỗi cá nhân nên đảm nhận từng mục trong bản thảo. Số lượng người tham gia phụ thuộc vào chi tiết công việc cụ thể, khối lượng công việc của thành viên vào thời điểm đó và thói quen làm việc của nhóm. Trong một số trường hợp, sẽ có ý nghĩ để một người đảm nhận công việc ghi chép, truyền đi các mục trong bản thảo đến các nhóm để thu nhận ý kiến phản hồi. Trong những trường hợp khác, một phương pháp có hiệu quả hơn là nhờ mọi người đảm nhận từng phần sau đó một người sẽ tập hợp các phần lại với nhau. Việc sử dụng Danh sách địa chỉ thư để viết tài liệu có nghĩa là ngay cả những người không thể tham gia trực tiếp công việc này thì họ vẫn có thể theo dõi tiến trình viết tài liệu khi các bản thảo được gửi lên.

6. Gửi các phần trong bản thảo để lấy ý kiến phản hồi.

Khi mỗi phần được hoàn thành, chúng nên được gửi đến các nhóm để thu nhận các ý kiến phản hồi. Người gửi nên giải thích rõ mình

cần các loại thông tin phản hồi gì (ví dụ: nội dung, sự chính xác về kỹ thuật, văn phong ...) và thời hạn gửi các ý kiến phản hồi.

7. Tập hợp tài liệu hoàn chỉnh.

Một lần nữa, tất cả các mục trong bản thảo được gửi và được kiểm tra thông qua nhóm, các tài liệu hoàn chỉnh có thể được tập hợp và biên tập (bằng cách cắt và dán từng phần của cá nhân được xử lý thành bản tài liệu cuối cùng). Bản thảo hoàn chỉnh đầu tiên sau đó được gửi đến cả nhóm để thu nhận thêm các ý kiến phản hồi.

8. Biên tập/Đọc và sửa.

Bước 6 và 7 có thể được lặp lại một số lần đến khi tài liệu có thể in thử một bản cuối cùng.

9. Cách trình bày.

Một lần nữa, tài liệu cuối cùng được tập hợp và phải được định dạng. Bạn có thể chỉ cần một phiên bản văn bản nhưng phải được trình bày cẩn thận để có thể dễ dàng đọc trên trực tuyến. Nếu bạn đang tiến hành việc trình bày, một bài viết phức tạp thì chắc chắn phải giữ một phiên bản cuối cùng bằng văn bản để tham khảo trực tuyến nhanh.

10. Gửi phiên bản cuối cùng.

Đối với việc tham khảo sau này của nhóm, tài liệu hoàn chỉnh nên được gửi đến Danh sách địa chỉ thư kèm với một dòng chủ đề theo văn bản và phiên bản đã được định dạng hoàn chỉnh. Điều này sẽ dễ dàng cho mọi người tìm và sử dụng lại các tài liệu đó.

Lời khuyên cho bài viết.

- Tất cả các bản thảo được định dạng theo văn bản cho tới tận lúc trở thành một sản phẩm hoàn chỉnh được định dạng sẽ dễ dàng cho mọi người. Cách này giúp mọi người không phải lo lắng để điều chỉnh các chương trình xử lý văn bản khác nhau và có thể xem tài liệu khi nó chuyển trực tiếp lên Danh sách địa chỉ thư mà không cần phải sử dụng phần đính kèm.
- Nếu một số người đang cùng làm việc trong một mục của bản thảo, họ cần giữ liên lạc thường xuyên với nhau để tránh sự thay đổi trong cùng một mục của bản thảo vào một thời gian. Bạn cần lập một hệ thống kiểm tra các mục đã được sửa lại và kiểm tra lại khi có thêm các ý kiến phản hồi. Khi chúng được kiểm tra, những người còn lại không thể góp ý trực tiếp trên bản thảo đó nhưng họ vẫn có thể gửi các ý kiến đến những người kiểm tra chúng.

- Một số người cảm thấy bị sức ép khi gửi các ý kiến đóng góp. Trước khi bạn bắt đầu, khuyên những người góp ý không nên thay đổi theo cá nhân. Yêu cầu các thành viên trong nhóm thận trọng khi gửi các nhận xét quan trọng.

Tổ chức các hội nghị trực tuyến

Sự thúc đẩy mang tính quyết định đến thành công của các hội thảo trên mạng vì nó là như một bản cam kết của những người “có mặt” để tham dự. Có một số bước thực hiện mà chúng ta có thể chia thành hai giai đoạn: những việc bạn cần làm trước khi hội thảo bắt đầu và những việc bạn làm trong khi hội thảo diễn ra.

Chuẩn bị trước hội nghị

1. Thiết lập không gian hội nghị.

Tốt nhất là thiết lập Danh sách địa chỉ thư chỉ dành riêng cho các hội nghị, như thế bạn có thể tập trung duy nhất nội dung hội nghị và lưu trữ tất cả các thông tin liên quan vào một nơi.

2. Đề ra ngày tháng hội nghị.

Lập thời gian hội nghị với nhóm. Toàn bộ thời gian hội nghị phụ thuộc vào sự phức tạp của các chủ đề trong phân nội dung và số người tham gia. Bạn cần phân bổ đủ thời gian cho các thành viên để có thể suy nghĩ và trả lời trong các cuộc thảo luận. Từ một đến hai tuần là khung thời gian hợp lý - dài hơn thì bạn mất sức; ngắn hơn thì các thành viên tham gia cảm thấy vội vã. Chú ý: Bạn cần để dành thêm thời gian trong trường hợp mạng lưới không kết nối được Internet để nhận và gửi tin.

3. Xác định người hỗ trợ/người điều hành.

Việc thúc đẩy và điều hành chu đáo quyết định sự thành công trong các hội nghị trực tuyến. Bạn có thể thay phiên đảm nhận vai trò thúc đẩy trong mỗi hội nghị, đề cử riêng một người hỗ trợ chỉ trong các hội nghị hoặc sử dụng một người mà thực hiện tất cả việc hỗ trợ trực tuyến. Bạn cũng có thể chọn nhiều người để điều hành theo từng chủ đề riêng biệt trong phân nội dung.

Trách nhiệm thúc đẩy trong các hội nghị bao gồm:

- Tạo khung chương trình thảo luận và đưa ra một nội dung rõ ràng. Một số chủ đề phổ biến mà bạn sẽ luôn luôn sử dụng, ví

dự: việc đăng ký, cập nhật thông tin, các thông báo và các báo cáo tóm tắt.

- Làm việc với nhóm để thiết lập và sử dụng cơ chế đi đến các quyết định trên trực tuyến.
- Thông báo kế hoạch làm việc của các thành viên.
- Thúc đẩy thảo luận bằng cách nêu ra các câu hỏi chính, tóm tắt và xác định các chủ đề khi chúng được đề cập đến.
- Bảo đảm sự tham gia tích cực của tất cả mọi người: khuyến khích các thành viên mới hay “người né tránh” và biện pháp với những người có cá tính mạnh mà chiếm ưu thế hay phá vỡ các cuộc thảo luận của các thành viên khác.
- Thúc đẩy những thành viên qua thư điện tử để chắc chắn rằng họ có cơ hội tham gia vào trong tất cả các chủ đề thảo luận.
- Tóm tắt và kết thúc cuộc thảo luận trực tuyến bằng cách tuyên bố sự nhất trí theo đa số hoặc bỏ phiếu nếu cần thiết.

4. Thiết lập nội dung.

Các thành viên phải biết vấn đề quan trọng của hội nghị là gì trước khi hội nghị diễn ra. Với những ý kiến đưa ra của nhóm, người hỗ trợ nên phác thảo và thông báo nội dung của hội thảo. Bản thảo nội dung cuối cùng nên được gửi đề tham khảo trước khi bắt đầu hội nghị.

5. Xác định tiến trình quyết định.

Nhóm cần thỏa thuận để đi đến quyết định trên trực tuyến. Ví dụ, một số nhóm sẽ kết thúc một cuộc thảo luận và báo cáo tóm tắt, rồi tổ chức bỏ phiếu khi nào có các dấu hiệu im lặng là đa số mọi người đồng ý. Bạn cần tìm ra một phương pháp phù hợp với các quy tắc hoạt động của nhóm. Thịnh thoảng, nhóm sẽ không kết thúc cuộc thảo luận về một chủ đề. Cuộc thảo luận này có thể đưa vào các hội nghị tiếp theo, lấy thông tin thêm hoặc đưa ra thảo luận sâu hơn trong các hội nghị trực diện tiếp theo.

6. Gửi lời nhắc nhở và sự mong đợi.

Khi thời gian của hội nghị bắt đầu gần đến thì gửi các thông tin để nhắc nhở tất cả các thành viên qua thư điện tử. Bạn cũng nên nhắc mọi người trách nhiệm của họ trong hội nghị: đăng ký, kiểm tra hàng ngày, các báo cáo gửi lên, việc tham gia trong các cuộc thảo luận, bỏ phiếu...

Thời gian diễn ra hội nghị

7. Khai mạc hội nghị.

Người hỗ trợ nên gửi một chủ đề “Khai mạc hội nghị” bao gồm yêu cầu việc đăng ký.

Điều quan trọng là phải có nhiều người tham gia hội nghị càng sớm càng tốt, như thế bạn có thể sử dụng tối đa thời gian trao đổi với nhau. Trong hai ngày, quan sát những ai không đăng ký.

8. Gửi các chủ đề đầu tiên.

Khi bắt đầu hội nghị, gửi các chủ đề đầu tiên, ví dụ: Báo cáo tài chính, các thông báo, giới thiệu thành viên...cũng như các chủ đề đã được thảo luận rõ ràng tương ứng với từng mục trong nội dung. Người hỗ trợ hay người điều hành của từng vấn đề cũng có thể đưa ra thảo luận theo từng mục.

9. Tổng hợp các vấn đề thảo luận.

Thông qua nội dung để giúp mọi người làm việc, người hỗ trợ nên tổng hợp định kỳ các cuộc thảo luận theo từng chủ đề và trình bày các lựa chọn được đề cập để thảo luận thêm nữa hay đi đến quyết định.

10. Tiến hành việc kiểm tra giữa hai hội nghị.

Giữa các hội nghị, tóm tắt các công việc đã hoàn thành và đưa ra bất cứ thông tin nào còn cần thảo luận. Điều này khiến cho các thành viên tập trung vào những vấn đề quan trọng của hội nghị. Đó cũng là một cơ hội tốt để nhắc mọi người thời gian của hội nghị còn lại là bao nhiêu và khuyến khích sự tham gia.

11. Khuyến khích sự tham gia.

Thúc đẩy mọi người (đặc biệt là những người tham gia bị động) qua thư điện tử trong các hội nghị để tất cả các chủ đề được đưa ra chắc chắn phải được thảo luận.

12. Bắt đầu tóm lược.

Thông báo cho mọi người rằng hội nghị sắp kết thúc và những thông tin nổi bật cần được chú ý. Lúc này, bạn có thể kiểm tra xem liệu nhóm có muốn mở rộng thời gian hội nghị để đưa ra các vấn đề đặc biệt.

13. Bế mạc hội nghị.

Vào một thời điểm đã định, tuyên bố hội nghị kết thúc. Trình bày những việc gì cần được tiến hành đối với các vấn đề chưa được giải quyết. Ví dụ: chúng có thể được hoãn lại cho đến hội nghị sau và được mở rộng hơn cho những ai quan tâm chúng.

14. Gửi báo cáo tóm tắt hội nghị.

Sau khi hội nghị kết thúc, người điều hành nên gửi một báo cáo tóm tắt: các quyết định cuối cùng, những vấn đề thảo luận chưa được giải quyết và những thông tin quan trọng khác. Báo cáo này được dùng như là một biên bản tóm tắt của hội nghị cũng như là một phương pháp để những người tham gia thực hiện các quyết định.

Dưới đây là một số ví dụ về các thông tin của một hội nghị trực tuyến:

Phần giới thiệu của thông tin:

****Chủ đề: BẮT ĐẦU HỘI NGHỊ THÁNG 9 NĂM 1997****

Đánh dấu bắt đầu hội nghị trực tuyến vào tháng 9 năm 1997.

Xin vui lòng ra hiệu và cho chúng tôi biết bạn có tham gia hay không.

Hội nghị được lên lịch từ ngày 18 tháng 9. Xin vui lòng theo dõi sát hội nghị này trong hai tuần tới bởi vì chúng tôi muốn chắc chắn rằng hội nghị được kết thúc tốt đẹp.

Đúng vậy, mọi người ghi nhớ điều lệ trong các hội nghị trực tuyến là mong đợi tất cả các thành viên trong nhóm tham gia. Nếu vì một số lý do, một người nào đó không thể tham gia thì xin vui lòng chỉ định một người khác tham gia từ tổ chức của bạn và bỏ phiếu tại nơi làm việc của bạn.

Các thành viên được hoan nghênh để theo dõi hội thảo và gửi thông tin nếu cần.

Dưới đây là một ví dụ mẫu về nội dung của hội nghị. Chú ý làm thế nào người hỗ trợ phải chỉ ra được các hoạt động mà mỗi người tham gia phải thực hiện:

---Nội dung - Hội nghị trực tuyến tháng 9 năm 1997 --

THỰC HIỆN

Tất cả các thành viên hoàn thành Mẫu Báo cáo Thành viên mới và gửi lại theo chủ đề "Các báo cáo thành viên - Tháng 9 năm 1997".

Xem xét các chủ đề về hệ thống quản lý và gửi bất cứ bài báo cáo.

Bất cứ ai có bài báo cáo, xin vui lòng gửi chúng đến:

Ban trợ lý về các hoạt động theo kỳ hạn

Chương trình Phụ nữ, Fatima

Chương trình Châu Phi, Charles

WWW/nhóm nội bộ, Sally

Chương trình gây quỹ, Rhona

Chương trình "Lobbying", Roberto

Chương trình "Outreach", Pat

Và bất cứ bài báo khác khi cần thiết.

THẢO LUẬN

Thư của người cổ vấn về Thách thức và Giải pháp dựa trên báo cáo kế hoạch chiến lược. Hãy xem

Chủ đề "Thách thức/Giải pháp: Thể chế mới"

****Đây là một chủ đề đặc biệt quan trọng để chúng ta đọc kỹ và trả lời.****

Ngày tháng trong năm 1998 Hội nghị ban tại Mexico. Trong chủ đề "Hội nghị Hội đồng năm 1998, ngày tháng".

WWW đề án phát triển để phân tích trong chủ đề "Đề án Phát triển"

Làm thế nào để nêu ra các vấn đề khó khăn mà một số thành viên đang quan tâm đến chủ đề "Các thành viên cùng với mối lo ngại và thời kỳ chuyển tiếp"

BỎ PHIẾU

(Thông tin bối cảnh được gửi để bỏ phiếu cho từng chủ đề)

Bỏ phiếu cho chức vụ bán thời gian mới để thực hiện trong chủ đề "ĐỀ ÁN: người quản lý tài chính"

Bỏ phiếu về việc thiết lập chương trình mới trong chủ đề "ĐỀ ÁN: chương trình quyền con người"

Bỏ phiếu về chính sách mới của chủ nghĩa đa văn hoá trong chủ đề "CHÍNH SÁCH: chủ nghĩa đa ngôn ngữ"

Lập kế hoạch hội thảo trực diện

Nhằm sử dụng Danh sách địa chỉ thư có hiệu quả và phổ biến, yêu cầu bắt buộc lên kế hoạch các cuộc hội thảo trực diện. Nếu bạn đang lập kế hoạch cho một hội thảo khá lớn và công khai thì bạn có lẽ cần một số Danh sách địa chỉ thư để đáp ứng tất cả các nhu cầu của bạn.

Mục đích của việc lập kế hoạch nội bộ, bạn có thể sử dụng Danh sách địa chỉ thư để quyết định:

- ✓ Nội dung hội thảo.
- ✓ Các báo cáo trình bày/hội thảo/người phát biểu.
- ✓ Công việc hậu cần: ngày tháng, địa điểm, địa chỉ, đi lại.
- ✓ Ai được mời.

Nếu là một hội thảo công khai, bạn sẽ cần truyền bá những thông tin về hội thảo cũng như các kỷ yếu và báo cáo tóm tắt của hội thảo đến các Danh sách địa chỉ thư chung có liên quan.

Dưới đây là tổng quát các kế hoạch hội thảo trực tuyến:

1. Các ý kiến góp ý cho một hội thảo cần bắt đầu từ một nơi nào đó, từ trong nhóm hoặc từ một tiến trình bên ngoài.
2. Thông báo những điều cần thiết để lập kế hoạch trên Danh sách địa chỉ thư, chỉ định các nhiệm vụ cần được thực hiện và dự kiến thời gian thực hiện nhiệm vụ và xem xét ai quan tâm tham gia.

3. Một khi nhóm lập kế hoạch đã thống nhất thì có thể gửi các đề cương bản thảo của từng nội dung chính hội thảo (nội dung, công việc hậu cần) để lấy ý kiến phản hồi. Các thông báo này nên đưa ra thời hạn cho các nhóm để gửi ý kiến phản hồi. Đối với công việc lập kế hoạch về các lĩnh vực khác nhau của hội thảo thì các nhóm lập kế hoạch nên thiết lập Danh sách địa chỉ thư làm việc riêng mà nhóm có thể gửi đến toàn nhóm các thông tin cuối cùng.
4. Một khi kế hoạch về nội dung và công việc hậu cần hoàn thành thì thông tin về hội thảo có thể được truyền bá đến các địa chỉ khác, các địa chỉ [www...](#) vì vậy mọi người lên kế hoạch tham gia.
5. Trong khi hội thảo diễn ra, có thể hữu ích cho những ai không tham gia mà vẫn theo dõi được những vấn đề nổi bật của công việc mỗi ngày.
6. Khi hội thảo kết thúc, một biên bản hay báo cáo hội thảo sẽ được gửi lên danh mục tài liệu tham khảo chung.

Phổ biến các tài liệu nghiên cứu

Khi bạn là người hỗ trợ cho một nhóm viết các tài liệu nghiên cứu trực tuyến thì công việc của bạn là giúp mọi người có thói quen chia sẻ công việc theo một phương pháp tốt nhất.

Trước hết, bạn cần làm quen với công việc nghiên cứu của nhóm. Nhờ từng thành viên gửi lên một báo cáo tóm tắt về những việc họ đang làm và mô tả nguồn thông tin mà họ cho là hữu ích đối với công việc đó. Khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi liên quan đến công việc, vì vậy bạn có thể biết được thêm các loại thông tin nào hữu ích cho các nhóm. Bạn cũng nên mở rộng các cuộc thảo luận giữa các nhà nghiên cứu về những gì có thể hữu ích cho họ trong nơi lưu trữ các thông tin nghiên cứu: loại thông tin gì, nó nên được tổ chức như thế nào...

Trong khi nhóm có thể tiếp tục sử dụng Danh sách địa chỉ thư chung cho việc thảo luận, tốt nhất là thiết lập một Danh sách địa chỉ thư riêng với dung lượng vừa phải nhằm chỉ để thu thập các kết quả nghiên cứu và tài liệu liên quan. Danh sách địa chỉ thư này cho phép bạn sắp xếp và tổ chức tốt các tài liệu để dễ dàng phục hồi cũng như kiểm tra việc định dạng và khả năng có thể đọc được trước khi gửi chúng. Bạn cũng phải chắc chắn rằng Danh sách địa chỉ thư này được thiết lập với một công cụ lưu trữ dữ liệu thuận lợi với người sử dụng, để mọi người có thể tiếp cận các thông tin gửi lên một cách dễ dàng. Theo cách thức này thì mọi người không cần đăng ký nhưng có thể sử dụng chúng khi cần.

Một khi bạn thiết lập Danh sách địa chỉ thư lưu trữ, kiểm tra định kỳ với từng nhà nghiên cứu để xem liệu họ có thông tin gì chuẩn bị báo cáo. Phải chỉ rõ chi tiết các kỹ thuật để định dạng các tài liệu mà sẽ được gửi đến Danh sách địa chỉ thư lưu trữ và nhờ họ gửi các kết quả nghiên cứu của họ đến Danh sách địa chỉ thư lưu trữ qua thư điện tử. Bạn nên thường xuyên gửi những thông tin cập nhật đến Danh sách địa chỉ thư thảo luận của các tài liệu mới được gửi lên Danh sách địa chỉ thư lưu trữ.

***Phần III:* NGUỒN THÔNG TIN
THAM KHẢO**

Cuốn sách hướng dẫn này cung cấp khái quát về các công việc liên quan đến việc thiết lập và làm một Danh sách địa chỉ thư hoạt động tích cực. Tuy nhiên, bạn có lẽ sẽ gặp những tình huống đặc biệt mà chưa được đưa ra ở đây. Phần này trả lời một số câu hỏi tiêu biểu cho người hỗ trợ và cung cấp thêm một số gợi ý để hỗ trợ.

Câu hỏi và câu trả lời cho người điều hành

1. Tôi có thể xóa đi những thông tin gửi lên như thế nào?

Một khi thông tin đã được gửi lên thì bạn không thể bỏ được nó. Tuy nhiên, bạn có thể gửi một thông tin tiếp theo để hiệu chỉnh và giải thích.

2. Tôi nên truyền đạt những quy định mà nhóm đã soạn thảo như thế nào?

Bạn thường xuyên truyền đạt những quy định cho từng nhóm khác nhau. Nếu các thành viên trong Danh sách địa chỉ thư thay đổi thường xuyên thì tốt hơn hết là truyền đạt những quy định này ít nhất một lần hoặc khi đó bạn phải chú ý các thành viên mới tham gia vào. Tương tự, nếu có nảy sinh một vấn đề khó khăn nằm trong những điều quy định đó thì bạn có thể gửi lại chúng để nhắc nhở mọi người.

3. Một trong những thành viên tham gia luôn luôn trả lời kèm theo việc trích dẫn toàn bộ thông tin và viết thêm lời bình luận của họ ở phần cuối của bản thông tin. Bạn làm gì?

Gửi thư điện tử cho họ với tư cách cá nhân để giải thích sự phiền hà mà họ đang gây ra cho những thành viên còn lại trong hộ Danh sách địa chỉ thư và hướng dẫn họ làm thế nào để trích dẫn một cách có chọn lọc. Cảnh báo họ rằng những lời bình luận của họ có thể bị bỏ sót nếu mọi người khó tìm chúng. Có thể đưa ra ví dụ về một đoạn trích dẫn thực tế và hướng dẫn họ trả lời cho bạn một số lần trước khi trở lại làm việc trên Danh sách địa chỉ thư.

4. Một số người hình như chiếm ưu thế trong Danh sách địa chỉ thư và chúng ta hiếm có cơ hội nghe những người khác. Chúng ta có thể làm thế nào để tạo sự cân bằng?

Giống như việc thúc đẩy trong các cuộc gặp mặt, bạn cần chắc chắn rằng mọi người đều tham gia thảo luận và tạo điều kiện cho những ai mà không phát biểu ý kiến. Bạn cần kiểm tra những người mà bạn không nhận được thông tin để tìm hiểu tại sao họ không gửi. Tương tự, trên Danh sách địa chỉ thư, bạn cần thông báo cho những người mà bạn đã nhận được thông tin và yêu cầu những người khác đang còn giữ im lặng tiếp tục tham gia thảo luận. Đây cũng có thể là thời

gian kiểm tra các nhóm để xem liệu Danh sách địa chỉ thư có đáp ứng được nhu cầu của họ không. Bạn cần xem các mục đích ban đầu của Danh sách địa chỉ thư có còn hợp lý hay không và/hay bạn cần thêm một Danh sách địa chỉ thư cho các cuộc thảo luận khác nhau.

5. Mọi người hình như gửi trực tiếp cho tôi thay vì gửi lên Danh sách địa chỉ thư. Điều đó gấp đôi khối lượng công việc của tôi. Làm thế nào tôi có thể ngừng chúng?

Trước hết, phải chắc chắn rằng Danh sách địa chỉ thư phải được thiết lập để làm sao các thông tin trả lời được truyền thẳng đến các Danh sách địa chỉ thư. Chính bản thân bạn có thể kiểm tra công việc này hoặc hỏi những nhà cung cấp dịch vụ. Nếu việc thiết lập là đúng thì có lẽ mọi người không chắc chắn liệu những thông tin gửi lên của họ có liên quan hay không và họ sẽ viết thư hỏi bạn cho chắc chắn. Thông báo cho các cá nhân nhớ rằng họ có thể thoải mái để gửi trực tiếp đến Danh sách địa chỉ thư. Bạn cũng có thể viết một thông tin đến nhóm để nhắc nhở họ về mục đích của Danh sách địa chỉ thư và các vấn đề có liên quan để họ yên tâm.

6. Danh sách gửi thư của chúng ta đã hoạt động trong sáu tháng và một số người mới vừa tham gia vào. Chúng ta hướng dẫn như thế nào để họ theo kịp?

Có nhiều cách hướng dẫn kể cả những người mới mà phải tùy thuộc vào việc bạn thiết lập Danh sách địa chỉ thư như thế nào. Miễn là tập tin "thông tin" của bạn được cập nhật những thông tin mới nhất thì họ sẽ có được một tổng quan đầy đủ của Danh sách địa chỉ thư nhằm để làm gì và họ có thể tham gia như thế nào. Bạn có thể chỉ ra cho họ xem bất cứ báo cáo tóm tắt nào bạn đã viết gần đây về vấn đề nổi bật trong công việc của nhóm. Nếu Danh sách địa chỉ thư có thể lưu trữ, để họ theo kịp thì bạn để họ bắt đầu xem qua các thông tin đã gửi lên. Phải hoan nghênh sự tham gia của họ trên Danh sách địa chỉ thư. Sau đó, xem họ thực hiện như thế nào thông qua thư điện tử cá nhân.

7. Tôi gửi lên Danh sách địa chỉ thư các thông tin về một chủ đề được lấy từ các nguồn khác nhau. Làm thế nào tôi có thể ngăn chặn việc sao lại các thông tin mà có thể làm phiền mọi người?

Dưới đây là ba giải pháp có thể thực hiện được:

1. Thiết lập Danh sách địa chỉ thư với dung lượng vừa phải để mỗi thông tin gửi lên được truyền đến người chủ của Danh sách địa chỉ thư mà bảo đảm rằng chỉ duy nhất một báo cáo được gửi.

2. Dàn xếp với nhóm để làm sao những người khác nhau trên Danh sách địa chỉ thư có trách nhiệm theo dõi riêng về một vấn đề nào đó.
3. Thiết lập hai Danh sách địa chỉ thư: một Danh sách địa chỉ thư mở cho mọi người thảo luận, theo dõi tin tức... và một Danh sách địa chỉ thư vừa phải chỉ dành riêng cho các báo cáo.

8. Các chương trình vi rút có thể truyền qua Danh sách địa chỉ thư hay không?

Điều đó có thể nhưng có nhiều cách phòng ngừa mà bạn có thể thực hiện để tránh khỏi vấn đề này. Điều tốt nhất là bạn không để vi rút xâm nhập vào các thông tin văn bản. Tuy nhiên, bạn phải chắc chắn rằng mỗi người nên sử dụng phần mềm chống vi rút hiện tại nếu bạn sử dụng Danh sách địa chỉ thư để trao đổi thông tin bằng file đính kèm.

Gửi các hướng dẫn sử dụng

Dưới đây là một số hoạt động và góp ý để gửi các thông tin nhằm giúp mọi người dễ dàng hơn trong khi cùng hợp tác làm việc trên Danh sách địa chỉ thư:

Phải ngắn gọn.

Giới hạn thông tin gửi lên dài khoảng một hoặc hai màn hình của máy tính. Riêng ở vùng phía Nam, nhiều người phải trả cước phí theo số lượng thông tin mà họ nhận được. Chú ý vấn đề khó khăn này và gửi thêm các nguồn thông tin. (chính bản thân bạn, URL, ...).

Có thể đọc được.

Bảo đảm các thông tin bằng văn bản của bạn là dễ dàng để đọc: sử dụng các dòng trống để sắp đặt và định dạng chúng thật cẩn thận thì bạn sẽ có một tài liệu hoàn chỉnh hơn.

Gửi các thông tin theo đúng cách thức.

Bạn chắc chắn phải gửi các thông tin của bạn theo đúng địa chỉ thư. Thông thường, có một số địa chỉ thư kèm theo Danh sách địa chỉ thư: chủ của Danh sách địa chỉ thư, tên Danh sách địa chỉ thư và bộ máy để gửi thư. Nếu bạn đang trả lời cho một thông tin thì việc này sẽ không phải là một vấn đề khó khăn bởi vì các thông tin hỏi đáp đi thẳng đến các Danh sách địa chỉ thư.

Ngôn ngữ sử dụng.

Nếu tất cả thành viên trong địa chỉ thư của bạn không thể nói được cùng một ngôn ngữ thì tránh sử dụng tiếng lóng hay thành ngữ, nếu

không bạn phải chuẩn bị giải thích cho họ. Nếu nhóm của bạn có thể làm việc với nhiều ngôn ngữ thì phải chú ý đến đặc điểm trọng âm. Tốt nhất là lược bỏ dấu trọng âm, gửi bài viết đơn giản và không có dấu trọng âm nếu không bạn phải xác nhận rằng phần mềm mọi người sử dụng có thể đọc được.

Những thông tin gửi lên phải có chủ đề rõ ràng.

Khi bạn gửi một thông tin hay gửi câu trả lời thì phải kiểm tra dòng chủ đề để đảm bảo rằng nó phản ánh được nội dung của các thông tin. Ghi các chủ đề một cách rõ ràng để người đọc có thể hình dung về những gì họ mong đợi.

Sử dụng tiêu đề như *Sự kiện*., *Tin tức*., *Thông tin*., *Bản thảo*., *Khẩn cấp*., *Bài tóm tắt*.,... và cung cấp một số ngữ cảnh. Giới hạn khoảng 35 ký tự (bao gồm ký tự trống) hoặc ít hơn để dòng chủ đề của bạn thật đầy đủ và dễ đọc. Ví dụ, ĐỀ ÁN: Mạng lưới phụ nữ toàn cầu.

Sử dụng văn bản dễ nhất.

Gửi các thông tin chỉ theo một văn bản đơn giản. Không nên gửi các phần đính kèm nếu không địa chỉ thư của bạn phải được thiết lập đặc biệt để sử dụng chúng. Bất chấp sự khác biệt về phần mềm hay phần cứng, mọi người vẫn có thể đọc được các văn bản đơn giản trên trực tuyến (cũng như văn bản DOS, ascii và chỉ bằng văn bản). Nếu bạn cần chia sẻ một tập tin không văn bản (ví dụ: một tài liệu văn bản được định dạng, một bảng tính....) thì phải gợi ý những ai mà có phần mềm thích hợp để sử dụng các tập tin được yêu cầu trực tiếp từ bạn thông qua thư điện tử cá nhân.

Đưa ra nhiều chọn lựa.

Khi trích dẫn thêm các nguồn thông tin, nhớ rằng một số người trong nhóm không thể tiếp cận đầy đủ www. Phải cung cấp cho họ nhiều cách chọn lựa để thu thập thông tin. Ví dụ, bạn có thể cung cấp địa chỉ một cổng nổi trang Web qua thư điện tử (xem phần thiết lập Danh sách địa chỉ thư để có thêm thông tin). Hoặc bạn có thể đề lấy các nguồn thông tin và gửi cho họ bằng thư điện tử.

Tránh sử dụng các phong chữ lạ.

Khi bạn sử dụng phần mềm xử lý văn bản, sắp đặt phong chữ 10 pitch (cố định) không theo tỷ lệ giống như phong chữ Courier nhằm tránh gửi lên một thông tin lộn xộn giữa các dòng đầy với các dòng rời rạc (xảy ra khi bạn sử dụng phong chữ theo tỷ lệ giống như phong

chữ Times ...). Khi chưa chắc chắn, bạn gửi thử một thông tin đầu tiên cho chính bản thân bạn.

Tự kiểm tra.

Ghi tên bạn và địa chỉ thư điện tử trong các thông tin của bạn. Một số phần mềm không sao chép được tên của người gửi từ trang đầu, chính điều đó cá nhân không thể theo dõi.

Sử dụng thư điện tử cá nhân khi thích hợp.

Khi bạn muốn có thảo luận cá nhân hay nếu bạn cảm thấy khó chịu bởi một thông tin cá biệt thì hãy gửi một thông tin chỉ liên quan đến cá nhân.

Trích dẫn có sự chọn lọc.

Khi góp ý thì trích dẫn văn bản của một ai đó đã được gửi lên trước đây là rất hữu ích:

- Nếu có "Header" dài trong các thông tin (các thông tin nằm ở phần trên của một thông tin mà cho biết thông tin này được lan truyền từ hệ thống này sang hệ thống khác như thế nào để đạt đến điểm cuối cùng), lược bỏ mọi thứ nhưng không lược bỏ tên/chức danh của một người bạn đang trích dẫn và ngày tháng, dòng chủ đề của các thông tin.
- Trích dẫn chỉ những phần của bài viết cá nhân mà bạn đang hỏi âm và chèn câu trả lời của bạn ngay sau phần trích dẫn để giúp mọi người theo dõi một cách logic.
- Chỉ nhắc lại vừa đủ các thông tin để giúp bạn căn cứ vào các vấn đề ban đầu.

QUAN TRỌNG!

Lược các phần đầu của các thông tin trong nội dung của bài viết gửi lên. Nếu không được lược bỏ, các dòng trống trong nội dung thông tin cho biết thông tin của bạn không được gửi. Phần mềm của Danh sách địa chỉ thư có thể từ chối các phần đầu để tránh lặp lại thư (một thông tin quay vòng liên tục giữa hai Danh sách địa chỉ thư).

Biểu thị giọng điệu.

Lời châm chọc, sự mỉa mai và sự hài hước có thể đem kết quả ngược lại với sự mong đợi trên trực tuyến. Ví dụ biểu tượng "Mặt cười": -) và: - (phần đề biểu thị thái độ được dùng phổ biến cho biết về mặt

tươi cười và khi được thêm vào ở cuối câu về mặt khó chịu, cho biết bạn hơi nghiêm nghị).

Tạo ra các thông tin theo từng chủ đề một khi có thể.

Điều này khiến cho mọi người dễ dàng hơn để trả lời nó theo chủ đề ban đầu. Nếu có nhiều vấn đề được nêu ra trong một bài viết, các cuộc thảo luận một sẽ bắt đầu theo từng chủ đề một, điều đó khai thác nhiều thông tin chi tiết hơn khi bạn cần sau này.

Đừng do dự để bắt đầu một chủ đề mới.

Nếu những gì bạn muốn nói không khớp với cuộc thảo luận hiện tại thì bạn có thể bắt đầu một chủ đề mới. Nếu bạn đang trả lời về một chủ đề hiện tại nhưng câu trả lời của bạn nảy sinh một vấn đề mới cần thảo luận thì bắt đầu một chủ đề mới và chỉ cho mọi người biết chủ đề mới trong câu trả lời của bạn với chủ đề cũ. Rất tốt để phân loại các tài liệu (ví dụ: đề án, báo cáo tóm tắt, chiến lược...) lấy kết quả từ các cuộc thảo luận như là các chủ đề của riêng họ để làm sao họ dễ tìm kiếm hơn là chúng bị lãng quên trong các câu trả lời vì vẫn phải dựa theo chủ đề ban đầu.

Đọc lại các thông tin của bạn.

Khi một thông tin được gửi đi thì không có cách nào lấy lại được. Và khi bạn đang gửi thông tin đến một nhóm thì nó sẽ ở đâu đó trong một thời gian. Phải thật cẩn thận để đọc lại các thông tin của bạn trước khi bạn gửi chúng, đặc biệt là những thông tin nào liên quan đến các vấn đề nhạy cảm để chắc chắn rằng những lời nói mà bạn đã viết là thật sự đang truyền đạt những gì mà bạn dự định muốn nói. Sẽ dễ dàng hơn để thay đổi trước khi các thông tin thoát khỏi máy tính của bạn hơn là phải xin lỗi hay giải thích với nhiều người sau sự kiện đó.

Đừng to tiếng.

Gõ các thông tin của bạn bằng tất cả chữ in hoa nếu tình cờ nhận thấy sự tranh cãi trên trực tuyến. Điều đó cũng gây ra sự khó chịu cho đôi mắt. Trong trường hợp bình thường vẫn có một số người có mức độ quá khích thấp hơn trong các trường hợp khác thì nói chung cũng có thể được chấp nhận.

Thông báo trước khi có các thông tin dài.

Nếu bạn phải gửi một tập tin dài và lớn thì cảnh báo cho người đọc ở đầu bức thông tin về dung lượng và nội dung, vì vậy họ có thể bỏ qua nếu họ muốn. Tuy nhiên, tốt hơn là chỉ nói cho mọi người là bạn

có tập tin và những ai mà có quan tâm có thể gửi thư điện tử cho bạn để bạn gửi một bản sao. Chi phí cho việc tiếp cận và tải xuống các thông tin là khá cao ở phía Nam.

Chuyển tiếp một cách có chọn lọc.

Khi bạn gửi chuyển tiếp đến các Danh sách địa chỉ thư một thông tin mà bạn tình cờ thấy ở một nơi khác, bạn hãy lược bỏ tiêu đề dài và gửi chuyển tiếp chỉ vừa đủ những thông tin để mọi người có thể xem. Tương tự, bạn gửi kèm lý do vì sao bạn muốn chia sẻ các thông tin đó.

Hỏi trước khi gửi thư điện tử.

LUÔN LUÔN hỏi lại với người gửi đầu tiên trước khi sao chép các thông tin của thư điện tử cá nhân lên Danh sách địa chỉ thư. Họ ắt hẳn có lý do để gửi riêng cá nhân bạn mà bạn chưa biết được.

Hạn chế gửi thư trùng lặp.

Nếu bạn thấy một điều gì liên quan đến cả nhóm ở một nơi nào khác trên trực tuyến thì hãy nói cho mọi người điều đó là gì và phải tìm nó ở đâu hơn là phải gửi lại toàn bộ một lần nữa (nếu nó không ngắn). Họ có thể đã tình cờ thấy nó ở trên trực tuyến và không muốn xem cùng một thông tin ở khắp nơi mà họ gặp.

Biểu lộ sự chấp nhận trong trường hợp không theo đúng quy định.

Các thông tin trên trực tuyến có khuynh hướng không theo đúng quy định. Nhiều người viết có sự lẫn lộn giữa ký tự chữ hoa và chữ thường, sử dụng dấu chấm câu tự do. Bạn cũng phải chiếu cố nhiều hơn đến lỗi chính tả ở trên trực tuyến so với ngoại tuyến. Các lỗi này thường là thói quen, bởi vì mọi người thường hay đánh máy nhanh các câu trả lời của họ và để tiết kiệm thời gian. Tránh phê bình cách trình bày nếu họ không tìm thấy ở các đoạn phê bình giống như địa chỉ, số điện thoại, URLs....

Tham khảo thêm.

Những sách tham khảo dưới đây cung cấp những thông tin hữu ích cho việc thúc đẩy công việc của nhóm:

Anatomy of High Performing Team A Leaders Handbook, M.Laiken, 1994, OISE Press, Toronto, ON.

Để có được bản sao, hãy gửi thông tin đến:

utpbbooks@utpress.utoronto.ca

Working together online, Maureen James và Liz Rykert, 1997, Web Networks, Toronto, ON.

Xem thêm thông tin <http://community.web.net/wto>

The Skilled Facilitator - Practical Wisdom for Developing Effective Groups, Roger M. Schwarz, 1994, Jossey-Bass Inc, San Francisco, CA.

Collaborating - Finding Common Ground for Multiparty Problems, Barbara Gray, 1989, Jossey-Bass Inc, San Francisco, CA.

Managing Projects in Organizations- How to make the Best Use of Time, Techniques, and People, J. Davidson Frame, 1988, Jossey-Bass Inc, San Francisco, CA.

Muốn biết thêm thông tin của ba cuốn sách cuối cùng, hãy xem <http://www.jbp.com> hoặc thư điện tử webperson@jbp.com

Tương tự, bạn sẽ tìm thấy phần giới thiệu về sự hợp tác làm việc nhóm trên trực tuyến ở:

<http://www.oise.utoronto.ca/~arojo/forums.htm>

Về tổ chức.

Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Quốc tế (IDRC) là một tổ chức được sáng lập bởi Quốc hội Canada vào năm 1970 để hỗ trợ nghiên cứu chính sách và kỹ thuật nhằm đáp ứng các nhu cầu của các nước phát triển. Trung tâm tập trung trong các lĩnh vực tài nguyên thiên nhiên và môi trường, khoa học xã hội, y tế và hệ thống khoa học thông tin. Văn phòng khu vực có trụ sở ở Châu Phi, Châu Á, Châu Mỹ Latin và Trung Đông.

Về nhà xuất bản.

Các cuốn sách của tổ chức IDRC công bố các kết quả nghiên cứu và các nghiên cứu khoa học về các vấn đề toàn cầu và khu vực liên quan tới sự phát triển bền vững và hợp lý. Là một chuyên gia trong lĩnh vực phát triển, các ấn phẩm IDRC đóng góp các kiến thức cho các vấn đề đó để đẩy mạnh mục tiêu công bằng và hiểu biết trên toàn cầu. Sách của IDRC được bán thông qua văn phòng chính tại Ottawa, Canada cũng như các chi nhánh IDRC và những nhà phân phối trên toàn thế giới.

Về tác giả.

Maureen James là cố vấn dự án về truyền thông Internet. Hiện tại, ở Johannesburg, Nam Phi, bà James đang điều phối một dự án mạng lưới phụ nữ tại SANGONet, một thành viên mạng lưới của Hiệp hội Phát triển Truyền thông. Liz Rykert là một người tổ chức đồng thời là nhân viên phát triển cộng đồng tại Toronto, Canada. Qua các công

cụ hỗ trợ các hội thảo trực tuyến, bà Rykert giúp đỡ nhiều nhóm thiết lập chiến lược điện tử liên quan mật thiết với công việc hàng ngày của họ. Đồng thời, Maureen James và Liz Rykert gần đây cùng viết cuốn sách "Working Together Online" (Web Networks, Toronto, Canada, 1997).

NHÀ XUẤT BẢN THUẬN HOÁ
33 Chu Văn An – Huế
ĐT: 821228 – 823847

Chịu trách nhiệm xuất bản:
LÊ VĂN ĐIỂM

Biên tập: LÊ HOÀ
Trình bày: THUYẾT TIỀN
Sửa bản in: CHÂU NGÀ

In 300 cuốn, khổ 15 x 22,5cm tại Công ty Cổ phần In Thừa Thiên Huế,
57 Bà Triệu – Huế. Số đăng ký KHXB: 2/1553/XB-QLXB của Cục
xuất bản cấp ngày 24/10/2004. Quyết định XB số: 2573/QĐ/XBTH
cấp ngày 03/3/2005. In xong và nộp lưu chiểu tháng 3 năm 2005.

Từ
BÀN GIẤY

Đến **KHÔNG GIAN TRỰC TUYẾN**

Sử dụng Danh sách địa chỉ thư điện tử để cùng làm việc

Ngoài điện thoại và máy fax, thư điện tử - **email** - là phương tiện giao tiếp phổ biến nhất hiện nay. Từ máy tính của bạn, thư điện tử giúp bạn liên kết khắp nơi trên thế giới một cách nhanh chóng, tiết kiệm và tin cậy. Sử dụng thư điện tử sẽ làm cho cách làm việc truyền thống của bạn trở nên bận rộn, không bị giới hạn và hiệu quả hơn qua "không gian trực tuyến".

Ở nhiều nước đang phát triển trên thế giới, sử dụng thư điện tử trở nên phổ biến hơn bất kỳ công nghệ Internet nào khác. Chính vì vậy, *Danh sách địa chỉ thư điện tử* đã trở thành một công cụ phục vụ đắc lực cho sự hợp tác ở châu Phi, châu Á và châu Mỹ Latin. Tuy nhiên, những người sử dụng thành thạo *Danh sách địa chỉ thư điện tử* còn rất ít và kinh nghiệm sử dụng cũng khác nhau. Và, đối với những người chưa có kinh nghiệm sử dụng mà tham gia trong *Danh sách địa chỉ thư điện tử* có thể có cảm giác khó chịu và đôi khi gây trở ngại trong công việc của họ.

Cuốn sách này sẽ cung cấp cho các bạn các chỉ dẫn thực tế và hữu ích để thiết lập một Danh sách địa chỉ thư cho nhóm của bạn, hướng dẫn cách sử dụng và duy trì hoạt động của Danh sách địa chỉ thư đó có hiệu quả. Cuốn sách này dành cho các bạn đang sử dụng thư điện tử trong công việc hàng ngày, đang tham gia vào *Danh sách địa chỉ thư điện tử* hoặc muốn thiết lập chúng.

Maureen James là cố vấn dự án về truyền thông Internet. Hiện tại, ở Johannesburg, Nam Phi, bà James đang điều phối một dự án mạng lưới phụ nữ tại SANGONet, một thành viên mạng lưới của Hiệp hội Phát triển Truyền thông.

Liz Rykert là một người tổ chức đồng thời là nhân viên phát triển cộng đồng tại Toronto, Canada. Qua các công cụ hỗ trợ các hội thảo trực tuyến, bà Rykert giúp đỡ nhiều nhóm thiết lập chiến lược điện tử liên quan mật thiết với công việc hàng ngày của họ.