

المحاضرة الرابعة: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة

أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة عنصراً أساسياً في تطوير العمل الإداري وتحسين كفاءته، فقد أسهم التقدم الكبير في وسائل الاتصالات الرقمية مثل الانترنت، البريد الإلكتروني، تطبيقات التواصل الفوري وأنظمة المعلومات الإدارية في إحداث نقلة في أساليب الاتصال الإداري.

أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها مجموع الأدوات والتقنيات الرقمية والإلكترونية التي تستخدم لنقل ومعالجة وتخزين المعلومات وتبادلها داخل وخارج المؤسسة.
- وتعرف أيضاً بأنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم التي تم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة

- يمكن تلخيص أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة في النقاط التالية:
- ✓ تسريع وتسهيل عملية اتخاذ القرار من خلال توفر البيانات في أقل وقت وجهد وفي الوقت المناسب؛
 - ✓ تحسين الاتصالات الداخلية، فاستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة يحسن تدفق المعلومات ويقلل الأخطاء؛
 - ✓ تمكين العمل والتعاون عن بعد، من خلال الاجتماعات عن بعد ومختلف التطبيقات التي تسمح للموظفين بالعمل بمرونة من أي مكان؛
 - ✓ تعزيز العمل الجماعي،
 - ✓ أتمتة المهام وتسهيل الوصول للمعلومات وبالتالي رفع الكفاءة الإنتاجية؛
 - ✓ تعزيز التحول للإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة

يمكن تقسيم أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة إلى ما يلي:

1. تكنولوجيا الاتصال الكتابي الإلكتروني: تستعمل لنقل الرسالة بشكل مكتوب سواء داخل أو خارج المؤسسة. منها: البريد الإلكتروني، تطبيقات المراسلة الفورية، أنظمة إدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية...
2. تكنولوجيا الاتصال الصوتي: تستخدم للتواصل المباشر والفوري (الشفوي)، وتشمل: الهاتف، الاتصال عبر الانترنت، المكالمات الجماعية...
3. تكنولوجيا الاتصال السمعي البصري: تسمح بالتواصل وجهاً لوجه عن بعد وتشمل: الاجتماعات عبر التطبيقات مثل zoom، google meet، المؤتمرات المرئية، العروض التقديمية التفاعلية...
4. نظم المعلومات الإدارية: تعالج البيانات وتحولها إلى معلومات تخدم الإدارة، مثل نظم تخطيط الموارد، لوحات القيادة الرقمية، نظم دعم القرار...

5. تكنولوجيا الاتصال عبر الشبكات: منها الشبكات الداخلية (Intranet)، الحوسبة السحابية، الشبكات الاجتماعية المهنية...
6. تكنولوجيا الاتصالات الذكية: تعتمد على التقنيات المتقدمة، منها: تطبيقات الهاتف الذكي، الذكاء الاصطناعي، روبوتات الدردشة.

رابعاً: مزايا وتحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة

1. المزايا: يمكن تلخيصها فيما يلي:
- ✓ السرعة في تبادل المعلومات؛
 - ✓ تخفيض تكاليف التشغيل؛ تقليل الأخطاء الناتجة عن التواصل البشري؛
 - ✓ زيادة الانتاجية؛
 - ✓ سهولة متابعة الاداء؛
 - ✓ تعزيز روح الفريق والتعاون.
2. التحديات: يمكن تلخيصها فيما يلي:
- ✓ ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المؤسسات؛
 - ✓ نقص الكفاءات التقنية لدى الموظفين؛
 - ✓ مخاطر أمن المعلومات وسرية البيانات؛
 - ✓ مقاومة التغير من قبل بعض الموظفين المعتادين على الأساليب التقليدية.

خامساً: سبل تحسين الاتصال الإداري

يمكن تحسين العملية الاتصالية من خلال النقاط التالية:

1. تحسين البنية التنظيمية للاتصال من خلال:
توضيح قنوات الاتصال الرسمية، تقليل المستويات الإدارية، إنشاء فرق عمل لتسهيل تبادل المعلومات بسرعة ومرونة.
2. تطوير مهارات الاتصال لدى العاملين من خلال:
تدريب الموظفين على مهارات الاتصال الشفهي والكتابي، تشجيع ثقافة الحوار، تعزيز مهارات الاستماع...
3. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل:
تطبيق أنظمة إلكترونية داخلية كالبريد والمنصات التعاونية، اعتماد قنوات تواصل حديثة ومتنوعة، التحول نحو الإدارة الرقمية...
4. تحسين بيئة العمل الاتصالية من خلال:
خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، تجنب الضغوط المفرطة، فتح قنوات تغذية راجعة...
5. وضوح الرسالة من خلال:
تحديد الهدف من كل عملية اتصالية، صياغة الرسائل بوضوح ودقة...