

# رفع سوية التقنية بفاعلية



obeikandi.com

توفر التقنية روابط تمكّن المشاركين في الفريق الافتراضيّ من تبادل الأفكار والمعلومات، وتنسيق الجهود، وبناء أواصر الثقة المتبادلة. لا يُفترض بقائد الفريق الافتراضيّ وأعضائه أن يكونوا على درجة عالية من الاحتراف التقنيّ، ولكن عليهم إبداء الاستعداد والقدرة على استخدام التقنية المطلوبة لأداء العمل. يمكن للإرشادات والتوجيهات التالية مساعدتك وفريقك على الاستفادة المثلى من التقنية المتعلقة بوسائل التخاطب والحوار المتوافرة حالياً للفريق الافتراضيّ.

## تقييم حاجات الفريق التقنية

من المنطق أن تساعدك معرفة أعضاء الفريق الافتراضيّ مجتمعة، ومساعدة خبراء دائرة تقنية المعلومات في المؤسسة، على تحديد التقنية الأكثر ملاءمة لأهداف الفريق الافتراضيّ. اعتمد على هذه المصادر، ولكن في الوقت ذاته اعمل جاهداً على أن تجد إجابات للأسئلة الآتية:

- من؟ من هم أعضاء الفريق؟ هل هم مستعدون لتعلم كيفية استخدام التقنية؟ إنَّ التعرف إلى توجهات أعضاء الفريق بشأن الاستعداد للإلمام باستخدام التقنية، سيزودك بنظرة واقعية عن توقعاتك لهم القيام بأمور تتعلق بالتقنية، وكذلك معرفة الوقت اللازم لهم لإجادة التعامل مع هذه التقنيات.

- ما ؟ ما الذي يحتاج إليه الفريق؟ ما طبيعة عمل الفريق؟ ما البرمجيّات التي تستخدمها المؤسسة حالياً؟ ما قضايا التوافق التي يجب أخذها بالحسبان؟
- ما المعلومات التي يُعمل بها الآن؟ ما البرامج الأكثر شيوعاً واستخداماً في المؤسسة الآن؟ ما احتياجات الفريق للتواصل؟ ستساعدك إجابات هذه الأسئلة على التخطيط لاستخدام نوع جديد من التقنية، أو تحديث القديم منها وذلك قبل المضي قدماً بتنفيذ المشروع.
- متى؟ متى من المقرر أن يبدأ مشروع فريقك؟ ومتى سينتهي؟ تذكر أنّ الحصول على التقنية الجديدة وتثبيتها يحتاج إلى وقت لا يُستهان به، ناهيك عن الوقت الذي ستحتاج إليه لتدريب الأعضاء على استخدام هذه التقنية الجديدة. هل يتضمن جدول تنفيذ مشروعك وقتاً كافياً يمكن تخصيصه للحصول على التقنية الجديدة، وتثبيتها، وتدريب أعضاء الفريق على استخدامها؟ وإذا كان ذلك غير ممكن، فكيف يمكنك توفير الوقت الكافي للقيام بهذه الأمور كلّها؟
- أين؟ أين ستوجد أنت وأعضاء الفريق عندما تقومون بتسليم المعلومات وإرسالها؟ أين ستُخزّن المعلومات، (في قاعدة بيانات واحدة، أو أكثر وفي مواقع محددة ؟) تتبع مسار تدفق المعلومات؛

ما مصدرها؟ وإلى أين سُرسل؟ من الأفضل لك تصميم نظام معلومات يلائم حاجات فريقك ويناسبهم.

- كيف؟ كيف يمكنك استخدام التقنية المتوافرة حالياً لدى فريقك والمؤسسة الاستخدام الأمثل؟ ما المرونة التي تحتاج إليها عند استخدامك التقنية؟ ما قيمة المبلغ النقدي اللازم إنفاقه على ذلك؟ حلل إمكانات استخدام التقنية المتوافرة حالياً في المؤسسة. قد يكون العمل على مواءمة هذه التقنية وفقاً لحاجاتك الطريقة الأقل كلفة لتابعها، وجعلها الأسهل لأعضاء الفريق لإتقانها. توقع الحاجات المستقبلية لاستخدامات التقنية التي قد تبرز من خلال العمل في المشروع، وحاول بناء حلول تقنية يمكن مواءمتها وفقاً لحاجاتك المتوقعة في المستقبل.

## خطوات إرساء أسس التقنية

1. قدر الوقت والأموال اللازمة، وحدد مصادر التقنية. جدول احتياجاتك من الوقت والمال لإرساء أسس التقنية التي ستحتاج إليها. إن من شأن المشاكل غير المتوقعة والحاجات غير المنظورة أن تستنفد أموال الموازنة، وهدر الوقت. فأنت لا تريد لأعضاء الفريق أن يضيعوا وقتهم بانتظار توافر البرمجيات، أو تركيب خطوط الهاتف، أو حضور شخص من دائرة تقنية المعلومات ليعطيهم كلمة الدخول لبرنامج معين

ثم إلى المُشغَل العام. لا أحد ينكر أن القيام بكلّ الأمور المتعلقة بالتقنية عمل شاق ويحتاج إلى خبرة واسعة. لذا، من المستحسن الاستعانة بشخص لمتابعة الأمور المتعلقة بذلك، وعلى مدى فترة المشروع كاملة.

2. حدّد الموارد المتوافرة لديك حالياً. إذا كانت مؤسستك تعمل أصلاً من خلال مواقع إلكترونية خاصة بالفريق، فهذا أمر جيد. قدم القليل من التقنية الجديدة قدر الإمكان. بحيث يتوافر لدى الفريق الإلمام الكافي بأساليب التعامل الأمثل كلّها مع التقنية.

3. حدّد المدى الذي يستطيع كلّ عضو من أعضاء الفريق الاستفادة من موارد التقنية الحالية. ما الأمور المتوافرة حالياً؟ ما الذي سيحتاجون إليه في المستقبل؟ وما الأمور التي يشعرون بالراحة عند استخدامها؟

4. حدّد تطابق البرامج القديمة مع الجديدة. تذكر، أنه في المراحل الأولية للمشروع، شكّل أعضاء الفريق من مؤسسات مختلفة تعمل بأنظمة تقنية مختلفة. لذا، حدّد نوعية الملفات التي سيقوم أعضاء الفريق بتبادلها، اطلب إلى أعضاء الفريق تبادل عينات من الملفات لديهم لتحديد مدى تطابق البرمجيات الحاسوبية التي يستخدمها أعضاء الفريق المختلفون بعضهم مع بعض.

• الوثائق النصّية. إذا كنت تعلم أنك ستقوم بإرسال وثائق نصّية، فتحدّد برمجيات معالجة الكلمات وتطابقها، وكذلك البرامج الخاصة بضغط الوثائق.

- الرسوم والجداول الإلكترونية. إذا كنت تعلم أنك ستقوم بإرسال رسوم أو جداول إلكترونية، فتفحص تقنية مسح المعلومات، وكذلك البرمجيات الحاسوبية، وبرامج ضغط الملفات، إضافة إلى إمكانية أعضاء الفريق استخدام الإنترنت. تأكد من سهولة إرسال الملفات وفتحها بيسر.
- ملفات القراءة فقط. إذا كنت تتعامل مع أعضاء يستخدمون برمجيات حاسوبية متخصصة، فزوّد كلّ عضو من الفريق ببرمجيات حاسوبية تمكّنهم تحويل الوثائق إلى وثائق محمولة (PDF)، أو وثائق مخصصة للقراءة فقط. يمكن إرسال الوثائق، والرسوم، والجداول الإلكترونية، والمخططات الانسيابية، من خلال ملفات عالمية مخصصة للقراءة فقط، يمكن مراجعتها وإرسالها إلى الجميع. تذكر أنّ الأعضاء العاملين على هذه الملفات هم فقط من يحق لهم الحصول على هذه البرمجيات الحاسوبية المتخصصة.
- استخدام الهاتف والمؤتمرات الحوارية المرئية. إذا كان فريقك بحاجة إلى جلسات عصف ذهني متكررة، فعليك التأكد من الخيارات المتاحة قبل أن تضطرّ فعلياً إلى استخدامها. تفحص معدّاتك لمعرفة ما إذا كانت مناسبة للعمل أم لا، وما إذا كنت بحاجة إلى عدد من الهواتف المزوّدة بمكبرات للصوت، أو آلات تصوير، و/أو سماعات الرأس.

توفر فقرة «خطوات لإرساء أسس التقنية». إرشادات إضافية بخصوص قيادة الفرق الافتراضية.

## تحديد قواعد استخدام

### البريد الإلكتروني

على أقل تقدير، يحتاج كلّ عضو في الفريق الافتراضيّ إلى عنوان بريد إلكترونيّ يُمكن الوصول إليه من أيّ مكان. فإذا كنت ستعتمد على الوثائق المرفقة في الرسائل الإلكترونية بشكل كبير، فتأكد من قضايا توافقية البرامج المتاحة ومدى قدرتها على ضغط الوثائق لكلّ عضو من أعضاء الفريق. ولأنّ هذا الأمر غير مُستحبّ، حاول تجنبه، وشجّع أعضاء الفريق على وضع وثائقهم على الموقع الإلكتروني الخاص بالفريق عبر الإنترنت.

إضافة إلى ما سبق، حدّد أطر التعامل مع البريد الإلكتروني التي على كلّ عضو من أعضاء الفريق اتباعها عند إرسال البريد الإلكتروني، لماذا، ولمن؟ كن واضحاً في: من الذي ستُرسل إليه النسخ، وبشأن ماذا؟ لا تبالغ في الأمر. فلا داعي لإرسال نسخ من كلّ بريد إلكترونيّ إلى كلّ عضو من أعضاء الفريق. فلا أحد يرغب بتسلّم عدد كبير من الرسائل التي لا علاقة لها بعمله. ولكن في الوقت ذاته، لا تتساهل بالأمر. وتأكد من إعلام كلّ من له علاقة بالقرارات التي تهمة، وتؤثر في أداء عمله، واستشارة كلّ من له

علاقة باتخاذ القرارات. تُعدّ الرسائل الإلكترونية مراجع يمكن الوثوق بها والرجوع إليها في حال نشوء عدم فهم، أو عند بروز نزاعات وتضارب ما. ولكن الأفضل استخدام غرف الحوارات المتاحة على الموقع الإلكتروني الخاص بأعضاء المؤسسة؛ فهي لا تستغرق وقتاً طويلاً، ويمكن إنجازها في أقصر مدة زمنية، وتمتاز بالشفافية أيضاً عما هو عليه الأمر عند اللجوء إلى استخدام الرسائل الإلكترونية التي تستنزف كثيراً من الوقت.

توفر فقرة «نصائح لكتابة رسائل البريد الإلكتروني» نصائح إضافية حول تواصل الفرق الافتراضية.

## استخدام المواقع الإلكترونية

### على شبكة الإنترنت

لقد غيرت الشبكة العنكبوتية واقع عمل الفرق الافتراضية؛ فموقع واحد عبر الإنترنت يستطيع القيام مقام غرفة العمليات القديمة؛ الغرفة الكبيرة التي اعتاد أعضاء الفريق الاجتماع فيها ومناقشة الأفكار، وتكوين الصداقات، والحصول على آخر مستجدات العمل. والآن، ومن خلال محركات البحث والمتصفحات، يمكن لأعضاء الفريق الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالفريق، حيث يمكنهم أن يجدوا كل ما يحتاجون إليه من أمور تتعلق بعملهم ومهمتهم، وبأهدافهم، وبمنجزات العمل ككل، ومعرفة مَنْ من الأعضاء له علاقة بتلك المرحلة، وكيفية التواصل، ومعرفة الجداول

الزمنية، وكثيراً من المعلومات المتعلقة بسير العمل. وتمتلك معظم الشركات نسخاً من هذه المواقع الإلكترونية

## نصائح لكتابة رسالة إلكترونية

- أرسل رسالة إلكترونية منفصلة لكل موضوع؛ فهذا يسهّل على المُستقبل الرسالة التعامل معها والردّ عليها، وتخزينها أو حذفها.
- استخدم المساحة المخصصة لكتابة عنوان الموضوع لكتابة عبارة محددة أو طلب محدد؛ فهذا من شأنه إبراز أهمية رسالتك في خِصمّ عدد هائل من الرسائل التي تصل المُستقبل.
- اكتب المحتوى الأكثر أهمية في بداية الرسالة؛ فالمُستقبل لا يقرأ الرسالة كاملة عادة.
- اعتمد الاختصار، والتركيز على المطلوب، وتناول الموضوع مباشرة دون إطالة.
- اكتب فقرات قصيرة لا تتجاوز ثلاثة أسطر أو أربعة، وأرفق معها الملفات إذا احتجت إلى الإطالة، أو إذا احتجت إلى ترتيب المحتوى وتنسيقه، أو في حال دعت الحاجة إلى إرفاق رسومات، أو جداول بيانية أو غير ذلك، والتي من شأنها جعل الرسالة سهلة الفهم والقراءة. ولكن، تجنّب إرفاق ما تستطيع وضعه على الموقع الإلكتروني الخاص بالفريق.

- عند الردّ على الرسالة، تذكر دائماً أن تُضمّن نصّ الرسالة الأصلية التي تسلمتها من قبل فهذا من شأنه تذكير الأعضاء الذين ربما نسوا ما قاموا بإرساله وكتابته سابقاً.
- لا تكتب وأنت غاضب؛ فالحنق والسخرية تستطيع إظهارهما بوضوح أكثر عند الكتابة عما هما عليه عند التحدث وجهاً لوجه، أيضاً، تذكر أنّ الرسالة الإلكترونية مرجع وسجلّ دائم، وقد تُورّقك وتطارذك تبعاتها لفترة طويلة.
- لا تلجأ إلى الأحرف الكبيرة عند الكتابة؛ فهذا يُشعر الآخرين بأنك تصرخ في وجوههم أو تؤذّبهم.
- لا حاجة للنكات والدعابة غير الضرورية.
- قبل إرسالها، أعد قراءتها. وتأكد بأنّ رسالتك تحتوي على عنوان صحيح، ملفات مرفقة صحيحة، لغة مناسبة، وعبارات صحيحة تُبين المطلوب القيام به من مُستقبل الرسالة.

عامله لدى كثير من المؤسسات، ولكن في حال عدم امتلاك مؤسستك لهذه الخدمة، فهناك خدمات متاحة على الشبكة، وبأجور زهيدة.

هذه المواقع للفرق الافتراضية، تتيح إقامة غرفة عمليات على الموقع الإلكتروني للفرق الافتراضي، حيث يمكن استخدام الجدران للكتابة عليها،

ولكنك هنا لست مقيداً بأربعة جدران فقط، بل سيتعدى الأمر إلى أكثر من ذلك، هي:

- **جدار الغاية:** يتضمن هذه الجدار ميثاق الفريق، وأهدافه، ومهامه، وقائمة بالمنجزات والنتائج الحالية.
- **جدار الأشخاص:** يعرّف بأعضاء الفريق وتحديد أدوارهم. حيث يُمكن هذا الجدار الأعضاء من معرفة مَنْ مِنَ الأعضاء له علاقة مباشرة بمراحل العمل المختلفة. ولا مانع من إرفاق صورة شخصية لكلِّ عضو من الفريق، إذا أمكن ذلك، إضافة إلى وصف مختصر عن العمل المنوط به أو بها، وكذلك خبراتهم العملية. إنَّ هذا من شأنه تعزيز هوية الفريق الافتراضي، وإضافة بُعدٍ إيجابيٍّ للعمل.
- **جدار الاجتماعات:** يتضمن جداول الأعمال، ولائحة مواعيد الاجتماعات القادمة، وجداول أعمالها. إضافة إلى وقائع الاجتماعات السابقة، حيث يُخزّن كلُّ ما سبق على هذا الجدار. ويمكن للأعضاء وضع أعمالهم ليتم الاطلاع عليها ومراجعتها من قبل زملائهم. كما يمكن وضع التعليقات على هذا الجدار أيضاً.
- **جدار التواصل وروابط الاتصال:** يحوي هذا الجدار الروابط الخاصة بمعلومات الفريق وحاجاته. ومثال ذلك: قد يزودنا هذا الجدار برابط للبحث في تقارير أو دراسات أخرى قد يحتاج إليها الفريق لإنجاز عمله. وقد يحتوي هذا الجدار أيضاً على

قائمة بالاتفاقيات الخاصة بإرسال الرسائل الإلكترونية جميعها، والمحادثات الهاتفية، وعمليات التواصل الروتينية الخاصة بالفرق الأخرى.

- **جدار الزمن / الوقت:** يحوى هذا الجدار كل ما يتعلّق بالجدول الزمنية، وتقدم العمل، والرسوم التوضيحية، والعطلات والإجازات، والرسائل المعدة مسبقاً ضمن جداول زمنية محدّدة.

- **جدار المحتوى:** يتضمن هذا الجدار الوثائق المتعلقة بالفريق جميعها؛ حيث يُوضَع في هذا المكان كل ما أنجزه الفريق.

لا ينكر أحد مدى قيمة المواقع الإلكترونية وأهميتها، ولكنها في الوقت ذاته تحتاج إلى رعاية ومتابعة دائمين. فيجب على شخص ما مراقبة الموقع وتحديثه، إضافة إلى معالجة أيّ مشاكل تقنية قد تطرأ. وبالاعتماد على مدى المشروع، قد يحتاج هذا العمل إلى عضو متخصص متفرغ من الفريق لمتابعته وتحديثه. ادرس الاحتياجات التقنية التي قد يحتاج إليها هذا الموقع ليعمل بكفاءة وفاعلية قبل البدء بتنفيذ المشروع.

توفر فقرة «نصائح لتأسيس موقع الفريق على الشبكة» أفكاراً أخرى.

## استخدام قواعد البيانات، أجهزة الفاكس (الناسخ)

### وبرامج التوثيق الجماعية

تحتوي قواعد البيانات الوثائق والمعلومات المفيدة للفريق. ويمكن الوصول إليها بسهولة من المواقع الإلكترونية ومن مواقع الإنترنت. وعادة ما تحتوي الوثائق / السجلات الموجودة في قواعد البيانات على مواد باللغة الحاسوبية. ويُسمح لبعض أعضاء الفريق الافتراضي فقط تغيير محتويات هذه الوثائق، ولكن قد تضطر مؤسستك إلى تقييد هذه الإمكانية وحصرها. مثال على ذلك، قد يتمكن أعضاء الفريق الذين لا يعملون في المؤسسة التي تعمل

### نصائح لتأسيس موقع إلكتروني خاص بالفريق

- استخدم موقعاً إلكترونياً لفريقك الافتراضي يتّصف بالمرونة، ويمكن التعامل معه، وقابلاً للتوسع، والتغيير، إضافة إلى قابلية استخدامه لأكثر من مشروع.
- تأكد من شمولية الموقع وقابليته للتوسع دون أن يؤثر هذا في سرعته وسهولة التعامل معه.
- تأكد من أن الموقع يمتاز بنسق منتظم لعمليات رفع المعلومات وتحميلها.

- تأكد من قدرتك على تغيير الشكل العام للموقع، وتخصيصه ليعطي فريقك هوية خاصة به.
- تأكد من صلاحية الموقع للعمل قبل البدء بالمشروع، وقم باطلاع أعضاء الفريق عليه وعرضه عليهم في الاجتماع الأولي لإطلاق المشروع.
- عين شخصًا للإشراف على إدارة الموقع من بداية المشروع وحتى نهايته.

معها مثل الزبائن أو البائعين من الاطلاع على الوثائق المقيدة، ومع ذلك فهم غير قادرين على إجراء أيّ تعديل عليها.

إنّ جهاز الفاكس المتخصص في طريقه للاختفاء كوسيلة تواصل. فكثير من الوظائف التي كان يؤدّيها يمكن الآن تأديتها من خلال تحميل الوثائق على موقع المؤسسة الإلكتروني، أو عن طريق إرفاقها في ملف ضمن رسالة إلكترونية. كما يمكن إرسال كلّ شيء يمكن تحويله إلى ملفات عن طريق نسخها، وإرفاقها بملف، ومن ثم إرسالها أو تحميلها على موقع المؤسسة الإلكتروني. ولكن المشكلة في أنّ الأشخاص جميعهم لا يتمكنون من الوصول إلى الناسخات، ويُمكن لهذا الأمر أن يستهلك كثيرا من الوقت. لذا، يمكن اللجوء إلى أجهزة الفاكس في حال عدم توافر التقنية الحديثة لبعض الفرق الافتراضية.

يُمكن لبرمجيات التوثيق الجماعية أن تكون مفيدة؛ فالفرق تكتب التقارير وترسلها على الدوام. وحيث يمكن لعدة أعضاء من الفريق التعاون في كتابة التقرير، فإنهم يحتاجون إلى أسلوب عملي وفي متناول اليد يُمكنهم من إدراج التغييرات في الملفات الإلكترونية. وبذلك، يمتلك معالج الكلمات المستخدم في مؤسستك خاصية تمكّن المستخدمين من تتبع التغييرات التي تدخل على أي وثيقة. ولكن قد لا يكون بعض أعضاء الفريق على علم بوجود هكذا ميزة. في حين يكون آخرون على علم بوجودها، إلا أنهم قد لا يمتلكون الخبرة أو المهارة في استخدامها. إن المؤسسات التي تتعامل بذكاء مع التطورات التقنية تستخدم برمجيات التوثيق الجماعية على الشبكة. ارجع إلى خبراء تقنية المعلومات في مؤسستك لمعرفة ما هو متوافر لديها.

## استخدام تقنية اللقاءات المباشرة

أحياناً، قد لا تؤدي الرسائل الإلكترونية غرضها. عندها، يغدو اجتماع الأعضاء بعضهم مع بعض لمناقشة الأمور المتعلقة بالعمل مُلحاً. وبعبارة أخرى، الاجتماع المباشر ضروري. وفي معظم الحالات، تكون المؤتمرات الحوارية الهاتفية كافية لغايات الفرق الافتراضية. مثال، يستطيع أحد أعضاء الفريق التحدث مع أحد الزبائن ليسأله عن الطريقة التي تعامل بها لجعل منتج المؤسسة أكثر فاعلية.

ولكن، في حالات أخرى، قد يحتاج الأشخاص لرؤية بعضهم بعضاً. وهذا ضروري عند انضمام أشخاص جدد للفريق، وحاجة أعضاء الفريق

إلى التعرف عليهم. أو عندما يحتاج أعضاء الفريق إلى رؤية المنتج الذي يعمل عليه الآخرون؛ والذي قد يكون النموذج الأولي، أو خيارات ألوان مختلفة مخصصة لتصميم تغليف جديد. وعلى الرغم من أنّ اللقاءات المباشرة ليست متاحة دائماً، إلا أنها بالفعل مفيدة عندما تحدث.

إليك بعض الأساليب التي يُمكنك من خلالها الجَمع بين أعضاء الفريق

مباشرة:

- **المؤتمرات الحوارية الهاتفية:** تُعدّ المؤتمرات الحوارية الهاتفية أسهل وأسرع طريقة تُمكن أعضاء الفريق الافتراضي من التواصل الشفاهي.

## خطوات للمحافظة على نسخة إصدار الوثائق

1. اختر برمجيات تُساعدك على ذلك. قد تَتمكّن دائرة تقنية المعلومات في مؤسستك من اقتراح البرمجيات المناسبة لذلك.
2. حدّد طريقة التسمية. قبل البدء بالمشروع، تذكر أن تحدد طريقة لتسمية الملفات، والمجلدات، والتواريخ، على أن تتّسم هذه الأسماء بسهولة الفهم. ضع أسس التسميات حيث يمكن للجميع رؤيتها، كجزء من اتفاقية عمل الفريق، على موقع الفريق على الشبكة، وحتى على مكان وضع فأرة الحاسوب، أو أي مكان آخر حتى يسهل الرجوع إليها دائماً.
3. قرّر من الأعضاء له علاقة مباشرة بملفات معينة. قد يعمل عدد

من الأعضاء على ملف واحد، ولكن، يجب أن تُعهد مسؤولية المحافظة على الملف إلى عضوٍ واحد فقط.

4. وضح إجراءات حفظ الملفات و(أرشفتها). عندما يتم إنشاء نسخة جديدة من ملف ما، يجب حفظ النسخة القديمة من الملف. اعمل مع أعضاء الفريق لتطوير طريقة مناسبة لأرشفة الملفات. تذكر، أنه يجب أن تكون عملية الرجوع إلى الملفات سهلة في أي وقت خلال فترة إنجاز المشروع، وأن تُخزّن في ذات المكان على الموقع الخاص بأعضاء الفريق على الإنترنت.

---

وتبرز أهمية المؤتمرات الحوارية الهاتفية عند الحاجة إلى مراجعة المنجزات الرئيسية، ومناقشة استراتيجيات العمل، والحاجة إلى جلسات العصف الذهني. هناك الكثير من التقنيات المتعلقة بالمؤتمرات الحوارية الهاتفية؛ فمنها ما هو موجود أصلاً في أجهزة الهاتف العاملة، أو تلك المقدمة من مزودي خدمات الهاتف؛ تقريباً، تمتلك الشركات كلها هذه الخدمات.

يقدم باب «نصائح إجراء مؤتمرات حوارية هاتفية» معلومات إضافية بشأن تسهيل استخدام هذه التقنية.

---

## نصائح بشأن إجراء مؤتمرات حوارية هاتفية

- في البداية، حدّد الغاية من إجراء المؤتمر الحواري الهاتفي، واكتب جدول أعماله. وُزِعَ جدول الأعمال وأيّ وثائق أخرى متعلقة بالاجتماع قبل البدء بالمؤتمر.
- تأكد من صلاحية الساعات لكلّ من المرسل والمستقبل. (إذا واجهت أيّ مشاكل تقنية في البرنامج لديك، فاستخدم النظام المتوافر من موزع الخدمة الهاتفية المحلي، والذي سيكون المضيف لهذا المؤتمر).
- استخدم المؤتمرات المرئية بصورة دائمة؛ ليتمكن الجميع من مشاهدة المعلومات نفسها ومتابعتها، مما يساعد على عدم تشتت الانتباه بسبب تعدد المهام.
- عيّن شخصًا واحدًا ليتابع بنود جدول الأعمال، وآخر لتدوين محضر الاجتماع لغايات إعدادها دون تأخير، وثالثًا لمراقبة تقدم الوقت.
- ضع صورة كلّ شخص عند أرقام مختلفة من الساعات على وجه ساعة حائطٍ متخيّلة. وعندما يحين دورك في الحديث، قدم لهذه المحادثة بقولك «فلان [اذكر اسمك] عند الساعة السادسة». وهذا بدوره سيساعد الأعضاء على تعرف أصوات بعضهم. تلجأ بعض الفرق إلى وضع صورة ساعة عليها صور أعضاء الفريق، تُحمّل على الموقع الإلكتروني الخاص بالفريق.

- تحدث بوضوح، لا تصرخ (خاصة إن كنت تتحدث عبر مكبر الصوت)، وتجنّب استخدام اللهجات العامية التي قد لا يفهمها المشاركون الآخرون الذين ينتمون إلى مناطق، وثقافات، ودول مختلفة.
- وجه الأسئلة للأشخاص الذين لا يشاركون بشكل فاعل في النقاشات لجلب انتباههم للنقاش العام.
- حاول أن تحدّ ما أمكن من المقاطعات والابتعاد عن موضوع الحوار.
- لا تسمح لعضو بعينه من التفرّد في النقاش وإغفال الآخرين.
- لا تحاول القيام بأيّ عمل آخر في أثناء المؤتمر الحوارى الهاتفي. وإذا دعت الحاجة إلى القيام بعمل ما لفترة وجيزة، فاستخدم خاصية كتم الميكروفون أو إغلاقه لفترة معينة.
- تجنّب التكلّم عن الوضع العام عند إجراء الحوار الهاتفي، واستغل هذا الوقت الثمين للقيام بالعصف الذهني، وحلّ الخلافات، وصياغة القرارات. حيث يمكن لأعضاء الفريق الإطلاع على تقرير الوضع العام قبل الاجتماع.
- اختتم المكالمة كما تفعل في أيّ اجتماع عادي، وتأكد من أنّ أعضاء الفريق كلّهم قد أنهوا المكالمة أيضًا كما يفعلون تماما عند الانتهاء من اجتماع مباشر. وبدورك قائد الفريق، لخصّ ما نُوقش، وأكّد على القرارات التي اتُّخذت، وأعد التذكير بالخطوات التي ستُتخذ مستقبلاً.
- وّرّع محضر الاجتماع بأسرع ما يمكن بتحميله على الموقع الإلكتروني الخاص بالفريق، واتخذ الخطوات لمتابعة الموضوع مباشرة.

- **المؤتمرات المرئية:** تُعدّ المؤتمرات المرئية قنوات أخرى تُشجع على تواصل أعضاء الفريق. حيث يمكن جمع أعضاء الفريق الواحد معاً دون الحاجة لإنفاق النقود على السفر، والإقامة، ووجبات الطعام. مثال، يُمكن لأعضاء الفريق في لندن مشاهدة زملائهم في روما والتفاعل معهم دون الحاجة إلى مغادرة مكاتبيهم. ومع ذلك، يمكن أن يكون استخدام المؤتمرات المرئية مُكلفاً ومعقداً، حيث يمكن لعدد محدود من الأعضاء المشاركة بشكل مفهوم ومجدٍ، ويتطلب هذا الأمر كذلك مساعدة تقنية من ذوي الخبرة. وللقيام بمؤتمر مرئي، يحتاج كلُّ عضو إلى: جهاز حاسوب، وآلة تصوير، وميكرفون، وبرنامج مُعدّ لاستخدامه، وتوافر الوصول إلى الشبكة. ولسوء الحظ، تختلف مقاييس مزودي خدمة الإنترنت في دول العالم، مما يؤدي إلى عدم تطابق الأنظمة بين أعضاء الفريق. وبالتالي، يصبح من الأهمية بمكان التأكد من تطابق أنظمة الحواسيب المستخدمة عند القيام بالمؤتمرات الحوارية المرئية مسبقاً.
- **المؤتمرات الحوارية عن طريق الكاميرات:** عند الدخول إلى الإنترنت باستخدام الكاميرا المثبتة على جهاز الحاسوب لديك، واستخدام تقنية خاصة تُمكنك من المشاركة مع الآخرين في هذه الخدمة، يستطيع كلُّ عضو مشاهدة المعلومات نفسها وبالطريقة نفسها. حيث يستطيع أعضاء الفريق المشاركة بالوثائق المخزّنة على أجهزة حواسيبهم الشخصية، وبالإمكان أيضاً تبادل قيادة الحوار بينهم. مثال على ذلك، إذا أراد

قائد فريق في مدينة هيوستن في تكساس أن يشارك في عرض ما، عندها تنتقل القيادة إلى ذلك العضو بسهولة. وكذلك إذا أراد عضو في لندن أن يرسم رسمًا تخطيطيًا باستخدام لوحة الرسم الإلكترونية المتوافرة في بعض البرمجيات، فإنَّ القيادة تنتقل إليه، بحيث يتمكن بقية الأعضاء من متابعة الرسم التخطيطي ومشاهدته على شاشات أجهزة حواسيبهم. ومن ثمَّ يستطيعون مناقشة الرسم والتوصية بإجراء التغييرات في الوقت المخصص لذلك.