

数字经济时代信息技术对沟通方式的改变

靳朝霞

北方工业大学经济管理学院, 北京

收稿日期: 2023年4月23日; 录用日期: 2023年5月9日; 发布日期: 2023年6月30日

摘 要

数字经济作为传统行业转型升级, 是推动各领域技术高质量发展的重要引擎, 加快改革转型已经成为国家重要的发展战略之一。在数字经济的推动下, 数字技术进一步融合进企业管理的各个环节, 使得企业内部治理面临了新的机遇和转变。在数字经济时代下, 数据信息、数据应用、数据资产已成为企业竞争力标准的核心内容, 结合新一代的信息技术成果, 通过数据挖掘、整理存储、计算分析、人工智能、可视化等手段实现企业自身数据资产化, 构建企业自身的数据集市、数据中心、数据工厂, 最大程度地将数据价值外显, 为企业的经营决策提供坚实的助手、依据。因此, 本文以数字经济入手, 阐述传统沟通方式的弊端, 进一步说明信息技术助力企业内部和外部沟通方式的变化, 分析说明数字经济时代信息技术对企业沟通方式带来的改变。

关键词

数字经济, 信息技术, 沟通方式

In the Era of Digital Economy, Information Technology Has Changed the Way of Communication

Zhaoxia Jin

School of Economics and Management, North China University of Technology, Beijing

Received: Apr. 23rd, 2023; accepted: May 9th, 2023; published: Jun. 30th, 2023

Abstract

As an important engine for the transformation and upgrading of traditional industries and promoting high-quality development, the digital economy has become one of the important national development strategies. Driven by the digital economy, digital technology and enterprise man-

agement are further integrated, which makes the internal governance of enterprises face new opportunities and risks. In the era of digital economy, data information, data application, data assets have become the core of enterprise competitiveness, combined with a new generation of technology through data mining, storage, calculation, analysis, intelligence, visualization, etc., to achieve the enterprise's own data assetization, build the enterprise's own data marts, data centers, data factories, maximize the value of data to the outside, for the enterprise business decision-making to provide a solid assistant, basis. Therefore, this paper starts with the digital economy, explains the disadvantages of traditional communication methods, further explains the changes in the internal and external communication methods of information technology to help enterprises, and analyzes and explains the changes brought by information technology to the communication methods of enterprises in the era of digital economy.

Keywords

Digital Economy, Information Technology, Communication Methods

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

以互联网、大数据和人工智能为代表，日新月异的数字信息技术成果已经充分渗透到全球经济运行的各个领域。“数据信息”可以视作一种新型的生产资料，与资本、技术、土地和劳动力一同组成了现代经济活动的生产要素。如今，中国正由工业经济时代加速跨入数字经济时代，2021年初，我国发布了第十四个五年规划和2035年远景目标纲要，在第五篇就明确了建设数字中国的目标，强调要加快数字化发展，以数字化转型带动经济生产方式、人文生活方式和社会治理方式的变革，并提出了云计算、大数据、物联网等7项重点产业和智能制造、智慧能源、智慧政务等10类数字化应用场景，全面迎接数字时代的到来。数字经济的出现对于当下的经济发展也起到了相当重要的作用，它极大地促进了世界之间的沟通和经验交流，让更多的经济往来变得更有可能是，信息的全球化让更多的公民可以更加轻松地获得他们所需要的信息，让一些传统的服务转变成新型的服务金融体系[1]。在数字经济的现代生活，还可以随意在网络上购物，可以刺激经济消费，同时，社会上发生的任何事件，人们都可以及时地获得信息，在信息传递如此快捷的今天，可以随时随地知晓和讨论世界上任意地方发生的任何事，发展数字经济也成了当下全世界和我国经历的必然趋势。

2. 数字经济

2.1. 数字经济的概念

数字经济是把数字化的知识和信息作为关键生产要素、依靠数字技术创新作为核心动力、依托国际互联网络作为重要媒介，实现数字技术和实体经济深度融合，持续提升传统产业的数字化和智能化方面的进化程度，加速重构市场经济结构、企业管理模式和政府治理法规等新的形态。

数字经济作为一个具有更广泛内涵的概念，凡是直接或间接利用数据来引导资源发挥作用和推动生产力发展的经济形态都可以纳入这一范畴[2]。在技术层面，以大数据、云计算、人工智能、5G通信等新兴技术为主，已经全面覆盖到每个人生活的方方面面，在市场应用领域，“新零售”、“新制造”都是

最典型的表现形式。

此外，数字经济具有快捷、高渗透、自我膨胀、边际效益递增、可持续等特点。

2.2. 数字经济与沟通的关系

2017 年 12 月，中欧数字协会鲁乙己主席在接受新京报采访时表示，他认为从目前来看，数字经济对世界经济环境表现出非常积极的影响，给人们提供新的服务、新的可能、新的机遇，生活方式变得越来越便捷[3]。阿里巴巴公司等大型互联网公司，利用信息网络的全球化让人们可以更加随意的变换自己的生活，比如浏览网页信息就可以为你展现千里之外的美国，帮助你了解美国当地的经济情况，同时还能随意地获悉欧洲各个国家的经济现状。数字经济同样也给大小企业带来了便捷，短时间内信息和数字大量获取让员工有更多的时间投入到工作上。总的来说，发展数字经济是中国和世界今后发展的必然趋势，从生活和工作的各方面，数字经济都极大地促进了世界沟通。

2021 年 8 月，科大讯飞吴晓如总裁在中国国际智能产业博览会上，做了以“人工智能在重庆的规模化应用落地情况，为产业转型升级助力”为主题的演讲。吴晓如提到，各语种之间无障碍交流沟通是数字化经济下全球交流与合作深化的重要一环，也是数字经济发展的一个重要前提。科大讯飞从而发布了全球中文学习平台，也从行动上更好地提供了语言上无障碍沟通的环境，搭建了助力数字经济发展的平台。

2022 年 11 月 28 日，中国全球化智库的理事长王辉耀，在世界数字经济论坛上，围绕着“数字经济与国际合作”的主题阐述了个人理解：当前，新一轮科技革命和产业变革加速前进，数字经济已经成为推动全球要素资源重组、全球经济结构重塑和全球竞争格局重构的主要力量。近年来，全球多个经济大国加紧对数字经济的发展方向展开了深入研究，纷纷发布经济战略计划，加大科技研发的投入成本和支持力度，力争构建未来世界经济市场竞争的优势地位。我国紧跟世界发展脚步，相继提出和出台国家大数据战略、发展行动纲要和“十四五”发展规划等文件，致力于扩大数字经济领域的国际合作范围，实现我国企业的内外联动，实现体系高效、协同融合。同时，数字经济具有高创新性、强渗透性、广覆盖性等特征，成为了新的经济增长点，更成为了传统产业发展创新的支点，同时还为国际经济合作方式提供了新的动力、新的内容。在网络的帮助下，能够开放时间和空间的限制，缩小信息的差异，有效地加强人们在不同地区，文化，领域和阶层之间的了解和交流，能够改善教育、医疗和其他优质资源的利用率和影响力能够实现全球层面的万物互联并服务于所有的企业，事业，政府甚至是个人。通过数字经济发展，加强了全球经济联系，国家间政治联络、经济与人文沟通都得到有效保持。

由此我们可以总结出，数字经济的发展水平与信息沟通是同向变化的关系。首先，在数字经济时代，企业能够通过信息技术的应用来改善企业信息交流情况，向外界传递更加真实、高效的企业信息。再者，数字经济使企业信息更趋于公开透明，反推企业改善自身运营，提升企业信用声誉[4]。同样，信息沟通方式及媒介的逐渐信息化也促进了数字经济的发展，为经济全球化助力。

3. 企业传统沟通方式

传统的信息沟通模式主要依赖于口头形式和报告、指示、备忘录等书面形式传递信息，主要方式有信件、电话、传真等[5]。传统沟通方式除了进行信息的传递外，还发挥人际互动、人员间情感交流的作用，目前在没有引入现代信息技术的组织中还普遍采用传统的信息沟通方式。但是，传统的信息沟通方式有以下弊端：

3.1. 信息沟通时间长，及时性差

在传统沟通方式下，信息主要是以书面形式传递的，由于印刷成本高，不可能做到人手一份，只能

是“串联式”阅读,这样传递周期比较长,如果在某人手中搁置一段时间,那么时效性就会更差。同时,这种方式也让领导们有时间揣摩前后领导批语的意思,甚至大过关心文件内容本身。此外,现在不少组织在外地甚至在国外设立分公司,如果以有限的沟通手段,分公司的运作信息不能及时传递到总公司,这样不利于总公司对子公司的有效管理。

3.2. 信息传递层次多,易失真

关于组织结构,美国的汉密尔顿和法国的格丘纳斯先后提出管理幅度的概念和“窄幅度”管理原则。他们认为,由于技术水平和“注意力幅度”的限制,一位上级管理人员直接管辖的下级的人数是有限的;由于人员关系纵横交错,当人数以算术级数增加时,管理者和下级之间的人际关系就会以几何级数增长[6]。可以推断,在传统的沟通模式下,由于管理幅度有限,组织必然呈现金字塔型的架构。组织内部的信息沟通不仅有管理者与员工的沟通,还包括管理层的沟通,而且大部分是管理层的沟通。由于决策和反馈在制定者和执行者之间传递的层次多,所以容易造成信息失真。

3.3. 信息在传递过程中被“过滤”

信息能否被有效的传递还与个人的心理动机有关。这在决策学奠基人西蒙 1946 年的著作《管理行为》中,就已经被提到。西蒙认为,如果上级人员没有确切了解下级需要什么信息,抑或他希望利用对信息的垄断来控制下级,上级人员就不会向下级透露应该传递的信息;如果下级人员认为向上传递某个信息对自己不利,也可能对原有信息进行修改、延迟或者删除[6]。“报喜不报忧”的现象就是这种动机的直接表现。以上两种信息被人为“过滤”的行为,不利于信息的上传下达,有碍组织正确决策的制定或实施。

4. 信息技术助力企业沟通方式的革新

当今世界,数字信息技术成为了世界科技革命和经济产业变革的主导力量,日益进入国际社会发展的全领域、经济运行的全过程,转变了劳动生产方式、人民生活方式和社会治理方式。同样,新一代信息技术也在悄然改变我们彼此之间的沟通方式,在企业的管理沟通方面,信息技术的兴起给管理沟通带来了飞跃式的发展[7]。我们主要从企业内部和外部沟通两个方面,以办公 OA 系统和视频会议系统为例来阐述信息技术给企业沟通方式带来的变化。

4.1. 企业内部沟通方式——办公 OA 系统

在国际互联网形成初期,通过电子邮件、OICQ 等方式实现了人与人的不受时间、空间限制的即时交流方式。现如今,QQ、微信、钉钉等即时通讯软件,制作初期是以交友聊天为出发点,随着信息技术日益发展、网络传输速度和处理速率的提升,以及智能手机的全民普及,使这些交流软件一个个都发展壮大,不单单是一个聊天工具,更是成为人们工作生活无法离开的工具。

办公自动化系统(简称 OA)就会在企业发展壮大过程中必然出现,这是近 10 年来的一种新型办公方式[8]。期初,只有大型企业才能在其内部搭建局域网络,实现电脑之间的信息即时传输,正式基于互联网科技和 IT 技术的发展,将原先的纸质载体转换为电子信息传递,实现“无纸化办公”,替代传统的手动办公和重复性的业务活动,高效处理办公事务和业务数据信息,实现对信息资源的高效利用,着力实现以计算分析、人工智能等方式提高办公效率和辅助决策的目标,将内部沟通的方式由“面对面”转变为“键对键”,已然成为了企业内部横向交流的重要方式,即能符合企业内部结构,又能有效保守企业秘密,极大的提高了员工工作效率,改善企业工作环境。

4.2. 企业外部沟通方式——视频会议系统

企业的外部沟通重要场景主要是企业之间的合作洽谈、探讨研究等,随着经济市场国际化的趋势,迎来了国内外的合作机遇,此时,简单的电子邮件或者电话交流就变得“无能为力”更是一种“诚意不足”,沟通交流不仅仅是文字传输,同一段文字内容,说话的节奏语气、面部表情的变化、肢体的行为动作都影响着文字的表达意图和对方的感受。利用电话沟通虽然体现了语言表达的重要性,但是还不能实现沟通交流的对等性,视频连线会议成为了当今企业乃至国家层面之间的主要沟通方式,不受时间和空间的影响,无需为了当面会晤长途跋涉、颠倒时差,就能达到面对面的交流环境,音视频的同步传输实现了对话语义的准确传递,即节约了沟通成本,又提高了沟通效果。未来,视频会议系统将会更加新颖、功能更加丰富,例如增强现实(AR)技术的运用,使参会人员身临其境,甚至可以进行握手和拥抱,视频会议系统还将向各行各业拓展渗透[9]。

5. 结语

在数字经济时代背景下的企业管理中,如何细化企业管理,如何强化沟通效率和管理手段,是需要我们长期探讨和解决的问题。企业信息化的管理沟通实质是应用信息技术对企业现有的企业管理沟通体系根据业务流程进行优化并重构,以确保沟通更准确及时有效。本文仅从办公 OA 系统和视频会议系统为例来阐述新一代企业沟通方式,而信息技术的发展可谓日新月异,企业的管理者能否紧跟时代步伐,抓住机遇、改革创新,对企业的生存和发展有着极为重大的意义。

参考文献

- [1] 何泉吟. 数字经济发展趋势及我国的战略抉择[J]. 现代经济探讨, 2013(3): 39-43.
- [2] 戚聿东, 肖旭. 数字经济时代的企业管理变革[J]. 管理世界, 2006, 36(6): 135-152.
- [3] 申思婕. 中欧数字协会主席鲁乙己: 争取中欧在数字经济领域合作共赢[EB/OL]. https://zjnews.zjol.com.cn/zjnews/zjxw/201712/t20171201_5882217.shtml, 2017-12-01.
- [4] 陈水芳, 胡月. 数字经济对企业信息与沟通的影响[EB/OL]. <https://www.fx361.com/page/2022/0531/10340031.shtml>, 2022-05-31.
- [5] 凌曦. 信息技术对管理沟通的影响、挑战 and 对策[J]. 财经与管理, 2012, 6(12): 248-249.
- [6] 李霆, 张朋柱. 基于信息技术的组织沟通与媒介选择研究[J]. 南开管理评论, 2002, 5(6): 76-80.
- [7] 陈兰青. 浅议信息技术对组织内部信息沟通的影响[J]. 现代情报, 2004, 24(6): 20-24.
- [8] 陈健, 史扬. OA 办公系统在企业信息化管理中的应用研究[J]. 安徽科技, 2022, 404(10): 49-51.
- [9] 张力平. 云会议让会议沟通无障碍[J]. 电信快报, 2013, 508(10): 48.