



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة مولود معمري بتيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز أنظمة اليقظة



الإستراتيجية لدى المؤسسة الإقتصادية

دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM
بتيزي وزو

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: إتصال تنظيمي

تحت إشراف

• شلابي هاجر أمينة

من إعداد الطالبتين:

• رانية خودي

• ليدية لونيس

السنة الجامعية: 2024/2023

الشكر و العرفان

الحمد لله المنزه عن الأنداد و الأمثال، أحمده سبحانه و أشكره على جزيل الأفضال، و الصلاة
و السلام على أفضل من نطق وقال، وعلى جميع الأصحاب و الآل.

تم بفضل الله و عونه إنجاز هذا العمل و لولاه ما كان ليكون، فإذا كان الشكر واجبا على
الإنسان فإننا نتقدم به إلى المولى عز و جل و أشكره على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل.
كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى كل من ساندنا و قدم لنا يد العون لإنجاز هذا العمل،
فاللهم أجزل لهم الجزاء و العطاء، إنك سميع مجيب الدعاء، و نخص بالذكر:

في المقام الأول الأستاذة الدكتورة "شلابي هاجر أمينة" لقبولها الإشراف علينا، ومنحتنا الثقة
للمضي قدما، و التي لم تixel علينا بنصائحها و إرشاداتها القيمة، وعلى توجيهنا وملازمتنا
لإتمام هذا العمل.

المؤطر جمال مصباح الذي ساعدنا كثيرا طيلة فترة التريص، وكل عمال و عاملات مؤسسة
ENIEM للصناعات الكهرومنزلية.

كل أساتذة جامعة مولود معمري، الزملاء و الزميلات.

وفي الأخير أرجو من المولى أن يكمل عملنا بالنجاح وأن يوفقنا لعطاء أفضل، و هو سبحانه
حسبنا و نعم الوكيل و لا حول ولا قوة إلا به، وصلى الله و سلم على عبده ورسوله نبينا
محمد و آله و صحبه أجمعين.

Graduation

إهداء

من قال أنا لها "تالها".

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون،

لم يكن الحلم قريبا و لا الطريق محفوفا بالتسهيلات،

لكنني فعلتها ونلتها.

الحمد لله حبا و إمتانا، الذي بفضله ها أنا اليوم أنظر إلى

حلم طال إنتظاره و قد أصبح واقعا أفتخر به.

إلى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله، داعمتي الأولى و

الأبدية "أمي"

أهديكي هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود،

ممتنة لأن الله إصطفاك لي من البشر أما يا خير سند و

عوض.

إلى من دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل

"أبي".

إلى من قبل فيهم:

{ سَتَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ }

إلى من مد يده دون كلل و لا ملل وقت ضعفي

"أخي" أدامك الله ضلعا ثابتا لي.

إلى كل من ذكرني بقوتي وقت ضعفي ووقف خلفي كظلي

"عائلتي المساندة".

Graduation

إهداء

إلى الله عز وجل، الذي منحني القوة والإرادة لتحقيق هذا العمل،
وإلى لطفه ورحمته التي رافقتني في كل خطوة من هذه الرحلة...
الحمد والشكر لله.

إلى من غرست فيّ قيم التفاني والعطاء، إلى من رسمت لي
معالم الطريق بحنانها وصبرها، إلى من لم تبخل عليّ بالدعاء
والدعم... إلى أمي العزيزة.

إلى من علمني معنى القوة والصبر، إلى من كان دعمه لي سندًا
لا ينكسر، إلى أبي العزيز.

إلى أخواتي العزيزات: نوال، فطمة، فريدة، وسيلة، سارة،
وأزواجهن الأعزاء... شكرًا لكم على دعمكم وحبكم الدائم.

إلى أخي الحسين، الذي كان دومًا إلى جانبي بدعمه وتوجيهه.
إلى حبيبي فاتح، الذي كانت كلماته ودعمه حافزًا لي في أصعب
الأوقات.

إلى صديقتي العزيزة رانيا، التي شاركتني في إنجاز هذه المنكرة،
وكنا معًا في كل لحظة، سواء كانت خطوة أم مرة، وتجاوزنا معًا
كل التحديات التي واجهتنا في هذه المسيرة.

إلى أصدقائي الأعزاء، الذين شاركوني هذه الرحلة وساعدوني
في كل خطوة... شكرًا لكم من القلب.

وأخيرًا، إلى كل من قدم لي العون، الإلهام، أو الدعم في
مسيرتي... لن أنسى فضلكم.

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي:

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
2. أسباب إختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. نوع الدراسة
6. منهج الدراسة وأدواته
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
8. تحديد المفاهيم والمصطلحات
9. الدراسات السابقة

إطار النظري:

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد

- المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
- المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
- المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- المطلب الاول: المكونات المادية
- المطلب الثاني: البرمجيات
- المطلب الثالث: شبكات الإتصال
- المطلب الرابع: قاعدة البيانات
- المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
- المطلب الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
المطلب الثالث: انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لليقظة الاستراتيجية

تمهيد

المبحث الأول: أساسيات حول اليقظة الاستراتيجية

المطلب الأول: مفهوم اليقظة الإستراتيجية و تطورها التاريخي

المطلب الثاني: أهداف و أهمية اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثالث: أنواع اليقظة الاستراتيجية

المطلب الرابع: وظائف اليقظة الاستراتيجية

المبحث الثاني: سيرورة اليقظة الاستراتيجية

المطلب الاول: نظام اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثاني: مراحل تفعيل اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثالث: وسائل اليقظة الاستراتيجية

المبحث الثالث: واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية

المطلب الأول: مزايا اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثاني: شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثالث: معوقات اليقظة الاستراتيجية

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتعزيز اليقظة الاستراتيجية

تمهيد

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اليقظة الاستراتيجية

المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في اليقظة الإستراتيجية و أهم أشكالها

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على محاور اليقظة الاستراتيجية

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مراحل اليقظة الإستراتيجية

المطلب الرابع: خلية اليقظة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الإستراتيجية

- المطلب الأول:** مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية
- المطلب الثاني:** مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كداعم لعملية اليقظة الاستراتيجية
- المطلب الثالث:** استراتيجيات إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن آليات اليقظة الإستراتيجية
- المطلب الرابع:** معوقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطبيق نظام اليقظة الاستراتيجية
- خلاصة الفصل**

الإطار التطبيقي

(عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة)

تمهيد

1) التقديم بمؤسسة ENIEM :

1. تعريف مؤسسة ENIEM

2. البطاقة الفنية للمؤسسة

3. لمحة تاريخية عن المؤسسة

4. أقسام مؤسسة

5. وحدات مؤسسة

6. أهداف المؤسسة

7. الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM

2) عرض و تحليل بيانات الدراسة

• التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة

• التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة

3) عرض نتائج الدراسة

• نتائج الدراسة الجزئية

• نتائج الدراسة العامة

الخاتمة

قائمة المراجع.

الملاحق.

الفهرس

المخلص:

تهدف هذه الدراسة التي تحت عنوان "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز أنظمة اليقظة الإستراتيجية لدى المؤسسات الإقتصادية"، إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز اليقظة الإستراتيجية لدى المؤسسة الاقتصادية" ، ولتحقيق هذا الهدف تم إختيار عينة مكونة من إطارات مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو، وقد تم توزيع 50 إستمارة إستبيان وتم إسترجاع 42 إستمارة أي 48% وهي نسبة مقبولة لتمثيل إطارات المؤسسة.

ولقد إعتدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة كونه الأمثل لجمع المعلومات والبيانات ذلك من أجل الوصول إلى نتائج ذات مصداقية كبيرة بحيث إستخدمنا من أجل ذلك أدوات منها إستمارة الإستبيان والملاحظة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا مايلي:

1. أشارت نتائج الدراسة بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعات الكهرومنزلية يتم من خلال أتمتة خطوط الإنتاج وإستخدام حلول البرمجيات لتحسين كفاءة العمليات.
2. المؤسسة تتأثر بالتغير التكنولوجي الحاصل في البيئة الخارجية.
3. وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة.
4. تساهم البرمجيات والشبكات في تعزيز اليقظة الإستراتيجية بدرجات متفاوتة في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والإتصال، اليقظة، اليقظة الإستراتيجية.

Résumé :

Cette étude intitulée "Contribution des technologies de l'information et de la communication à l'amélioration des systèmes de veille stratégique dans les entreprises économiques" vise à examiner dans quelle mesure les technologies de l'information contribuent à renforcer la veille stratégique au sein des entreprises économiques. Pour atteindre cet objectif, un échantillon composé de cadres de l'entreprise ENIEM, spécialisée dans les appareils électroménagers à Tizi Ouzou, a été sélectionné. 50 questionnaires ont été distribués et 42 ont été récupérés, soit un taux de réponse de 48 %, ce qui est jugé acceptable pour représenter les cadres de l'entreprise.

Dans cette étude, nous avons adopté la méthode de l'étude de cas, qui est la plus appropriée pour collecter des informations et des données afin d'obtenir des résultats crédibles. Pour cela, nous avons utilisé des outils tels que le questionnaire et l'observation. Les principaux résultats obtenus dans notre étude sont les suivants :

1. Les résultats de l'étude ont montré que l'application des technologies de l'information dans le secteur des appareils électroménagers se fait à travers l'automatisation des lignes de production et l'utilisation de solutions logicielles pour améliorer l'efficacité des opérations.
2. L'entreprise est influencée par les changements technologiques dans l'environnement externe.
3. Il existe une relation entre les technologies de l'information et la veille stratégique dans l'entreprise étudiée.
4. Les logiciels et les réseaux contribuent, à des degrés divers, à renforcer la veille stratégique dans l'entreprise étudiée.

Mots-clés :

Technologies de l'information et de la communication, veille, veille stratégique.

المقدمة

في ظل التحولات السريعة والتغيرات الجذرية التي يشهدها العالم المعاصر، تبرز تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقوة دافعة ومحورية وراء التحولات العميقة التي تطال جميع مناحي الحياة، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية. فالتسارع المستمر في الابتكارات التقنية وانتشار الشبكات الرقمية قد غير جذرياً الطريقة التي تعمل بها المؤسسات، وطبيعة تفاعلها مع بيئاتها المتغيرة. إن العالم الرقمي المتصل لم يعد مجرد خيار، بل أصبح ضرورة ملحة تفرض على المؤسسات أن تكون على استعداد دائم للتكيف مع متطلبات هذا العصر الرقمي المتسارع.

اليوم، بات الوصول إلى المعلومات الدقيقة والتحليل الفوري للبيانات من أهم الركائز التي تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية المدروسة. إذ أصبحت المعلومات تُعتبر أحد أهم الموارد الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. في هذا الإطار، تُعد اليقظة الاستراتيجية أداة لا غنى عنها لضمان الاستمرارية والنجاح، لاسيما في ظل المنافسة العالمية الشديدة وتعقيد الأسواق المتزايد.

لقد دفعت هذه التحولات المؤسسات إلى إعادة النظر في استراتيجياتها التقليدية وإعادة صياغة نماذج أعمالها، لتتمكن من الاستفادة القصوى من الإمكانيات الهائلة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وبهذا المعنى، لم تعد اليقظة الاستراتيجية مجرد عملية تحليل للمخاطر والفرص بناءً على بيانات ثابتة؛ بل أصبحت عملية ديناميكية تستند إلى تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، والتي تمكن المؤسسات من التنبؤ بالتوجهات المستقبلية، والتفاعل مع التغيرات بسرعة ودقة فائقة.

من خلال هذه التقنيات المتطورة، لم تعد المعلومات مجرد بيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل تقليدي، بل تحولت إلى أداة فعالة تُسهم في صياغة استراتيجيات متكاملة تُحسن من قدرة المؤسسات على التكيف مع بيئاتها التنافسية المتغيرة. وبهذا التحول الجوهرى، لم تقتصر التطورات التكنولوجية على تحسين أداء المؤسسات داخلياً، بل انعكست أيضاً على تفاعلها مع عملائها وشركائها. إذ أصبحت القيمة المضافة التي تقدمها المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على قدرتها على تقديم حلول مبتكرة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

في هذا السياق، تكتسب دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية أهمية بالغة، إذ لا تُعد هذه التقنيات مجرد أدوات لتحسين الكفاءة والفاعلية فقط، بل تمثل عاملاً حاسماً في تمكين المؤسسات من البقاء والنمو في بيئة تتسم بالتعقيد والغموض. وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأدوات والتقنيات المتقدمة التي تساهم في رفع مستوى اليقظة الاستراتيجية لدى المؤسسات، وكيف يمكن لهذه الأدوات أن تتحول إلى عوامل أساسية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ومن خلال التفاعل الديناميكي بين التكنولوجيا والاستراتيجية، تمكنت المؤسسات من تطوير نماذج عمل جديدة واستراتيجيات ابتكارية تساعدها على البقاء في الطليعة. ومع تزايد الاعتماد على البيانات والتحليلات المتقدمة، باتت المؤسسات أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبنية على رؤى دقيقة وشاملة، مما يعزز من قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق النمو والنجاح المستدامين في عالم يتميز بالتغيير المستمر.

ولقد جاءت هذه الدراسة الوصفية التي سعينا من خلالها تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها في تفعيل أنظمة اليقظة الإستراتيجية على مستوى مؤسسة ENIEM بنيزي وزو.

ولقد إستدعت طبيعة الدراسة تقسيمها إلى:

الإطار المنهجي:

خصص لدراسة موضوع البحث، حيث تطرقنا إلى الخطوات المنهجية الرئيسية، بدءاً من طرح الإشكالية، التساؤلات البحثية، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، وأهمية الموضوع. كما تناولنا نوع الدراسة والمنهج المتبع وأدوات البحث، مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى تحديد المصطلحات والمفاهيم الأساسية، و أخيراً تحديد الدراسات السابقة.

الإطار النظري: شمل ثلاثة فصول كما يلي:

الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. تناول المبحث الأول أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي تضمن أربعة مطالب: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مفهومها، أهدافها ووظائفها، ومكوناتها. أما المبحث الثاني فقد ركز على مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما في ذلك المكونات المادية، البرمجيات، شبكات الاتصال، وقواعد البيانات. بينما تناول المبحث الثالث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تطرق إلى متطلبات التطبيق، مجالات الاستخدام، والآثار المترتبة على تطبيق هذه التكنولوجيا.

الفصل الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي لليقظة الاستراتيجية، وقسم إلى ثلاثة مباحث. تناول المبحث الأول مفهوم اليقظة الاستراتيجية وتطورها التاريخي، أهدافها وأهميتها، بالإضافة إلى أنواعها ووظائفها. أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى سيرورة اليقظة الاستراتيجية، بدءاً من نظام اليقظة ومراحل تفعيله ووسائله. أما المبحث الثالث فقد تناول واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية، مع التركيز على مزايا النظام، شروط فعاليته، ومعوقات تطبيقه.

الفصل الثالث بعنوان علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتعزيز اليقظة الاستراتيجية. تناول المبحث الأول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية، وأشكال هذا الاستخدام،

وتأثير التكنولوجيا على مراحل ومحاور اليقظة الاستراتيجية. بينما تناول المبحث الثاني دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية من خلال أربعة مطالب، مساهمة التكنولوجيا في تعزيز اليقظة، دورها كداعم لهذه العملية، استراتيجيات إدماج التكنولوجيا ضمن نظام اليقظة، وأخيرًا التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا.

الجانب التطبيقي:

تناول عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث شمل بطاقة فنية لمؤسسة ENIEM بتيزي وزو، الهيكل التنظيمي، لمحة عن المؤسسة، أقسامها ووحداتها وأهدافها. كما تضمن التحليل الكمي والنوعي للجداول البسيطة والمركبة، وعرض نتائج الدراسة الجزئية والعامية. وأخيرًا، تضمنت الدراسة الخاتمة العامة مع تقديم التوصيات والمقترحات، إضافة إلى قائمة المراجع والمصادر، الملاحق، فهرس المحتويات، فهرس الجداول، وفهرس الأشكال.

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
2. أسباب إختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. نوع الدراسة
6. منهج الدراسة وأدواته
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
8. تحديد المفاهيم والمصطلحات
9. الدراسات السابقة
10. مجال الدراسة

1. إشكالية الدراسة و تساؤلاتها:

يقف العالم على اعتاب عصر جديد يتميز بتغيرات و تحولات و توجهات جديدة مست كافة نشاطات الأعمال مما أفرز عنه واقع جديد ادخل مفاهيم و اساليب و تقنيات حديثة تتسم بلامح و رؤى تتوافق مع هذه العصرنة خاصة في ميدان التكنولوجيا و الاتصال الذي شهد مؤخرا قفزة نوعية عالمية لم تكن متوفرة في الحقبة الاخيرة من الزمن.

إذ و في نفس السياق تبين أن المؤسسة اليوم تواجه عددا معتبرا من المتغيرات البيئية و التحديات الصعبة، حيث اصبحت بحاجة الى إدارة ذات صرامة اكثر في مجال عملها خاصة في المستقبل القريب و التفكير بصورة جوهرية في كيفية إدارة و تسيير الوسائل التكنولوجية الحديثة.

حيث شهد النصف الثامن القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال يتضاءل امامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، و لعل ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض، مما أسفر عن ما يعرف بالثورة التكنولوجية الرقمية. بحيث تشمل هذه التكنولوجيا البرمجيات و الانظمة و الشبكات و الاجهزة و التقنيات التي تساعد في تحقيق التواصل و التبادل السريع للمعلومات بين الافراد و المؤسسات.

و هذه الأخيرة لا تهدف فقط الى تسهيل تداول المعلومات، بل تعمل ايضا على تحسين كفاءة العمليات و زيادة الانتاجية. و من خلال تطبيق احدث التقنيات، تسهم في تحقيق التطور في مختلف المجالات، مثل الطب، التعليم، الخدمات المالية و الصناعة. فهي تمكن المؤسسات من تبسيط العمليات، و تحسين التواصل الداخلي و الخارجي، مما يعزز قدرتها على التكيف مع التحديات و المتغيرات في البيئة العملية.

و لعل هذا ما ساهم في ظهور مفاهيم جديدة في عالم الاعمال بصفة عامة، و لربما أهم هذه المفاهيم الحديثة النشأة، اليقظة الإستراتيجية التي تعد من أهم الأنظمة المعلوماتية التي توفر للمؤسسة المعلومات المناسبة حول بيئتها، و جعلها في حالة يقظة مستمرة حول ما يجري حولها مت تغيرات بهدف اقتناص الفرص و تجنب التهديدات.

و تعتبر اليقظة الإستراتيجية اسلوب منظم في الادارة الديناميكية للمؤسسة، فهي تختص بالتسيير الامثل للمعلومات التي تساعد صناع القرار على تطوير المنظمة و ضمان نشاطها و تحسين تنافسيتها، و هذا من خلال خطوات عمل مدروسة بداية من جمع المعلومات من محيط الشركة و معالجتها و تحليلها ثم نشرها و استخدامها من اجل استغلال الفرص المتاحة، و تجنب المخاطر المحتملة و كل هذا في طابع استباقي توقعي لمسايرة المتغيرات الخارجية.

كما أصبحت اليوم المؤسسات الاقتصادية بما في ذلك قطاع الصناعات الكهرومنزلية تتجه نحو تبني هذا المفهوم، كونه أحدث تغيرا جذريا في مفهوم الإدارة باختلاف أنواعها. نظرا لتطورات السوق و التقنيات الصناعية و التحديات الناجمة عن التنافس الشديد و التطلعات المتزايدة للعملاء. و من خلال التركيز على التحليل الإستراتيجي و تحديد الأهداف المستقبلية، تستطيع المؤسسات تحسين أدائها و تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، و تعزيز إستخدام التكنولوجيا الحديثة، و ضمان الإمتثال للتشريعات و اللوائح الصناعية فهذه الخطوات تضمن إستمرارية المؤسسة و نجاحها في بيئة السوق المتغيرة بسرعة.

تعيش المؤسسات الصناعية تحولات و تغيرات معقدة ترهن بقاءها و أمام هذا الوضع، أصبح انشاء نظام للمعلومات متمثل في اليقظة الإستراتيجية ضرورة و آلية حتمية لتسخير الامكانيات و تفادي مخاطر القرصنة الالكترونية، بالإضافة إلى الإستجابة السريعة في الوقت المناسب. و إنجاح هذا النظام يعتمد بالأساس على التكنولوجيا الرقمية الحديثة.

و في إطار البيئة الاقتصادية و المؤسساتية في الجزائر، تظهر اليقظة الإستراتيجية كتطور حديث لا يزال يبحث عن مكانته بين المؤسسات المالية و الصناعية. على الرغم من الحاجة المتزايدة لتحسين أداء المؤسسات و تعزيز تنافسيتها، فإن تبني هذا المفهوم المعلوماتي لا يزال محدودا لعدد قليل من المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات الصناعية الجزائرية التي تبوأ دورا رياديا ضمن هذا السياق. إذ تعتبر هذه المؤسسات محركا هاما للتنمية الاقتصادية و قطاعا حساسا مرتبطا بالانتاج و التطوير الصناعي. و في هذا الإطار، تبرز المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتمييز و زو كرائدة في اتباع هذا النموذج الجديد من الاقتصاد الرقمي، من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بهدف تعزيز أدائها و تنافسيتها في سوق تتسم بالتحديات المتجددة.

تأتي دراستنا هذه لإبراز درجة تبني المؤسسات الصناعية الجزائرية لهذا النظام، و بناءا على ما تأسس طرحنا التساؤل الجوهرى التالي: "كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز أنظمة اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتمييز و زو؟

و يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسى جملة من التساؤلات الفرعية و الجزئية و التي تتمثل في:

- ❖ ماهي تقنيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مؤسسة ENIEM؟
- ❖ ماهي آليات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قطاع الصناعات الكهرومنزلية؟
- ❖ ماهي الأهداف التي تحققتها مؤسسة ENIEM في تنفيذ تقنيات تكنولوجيا المعلومات؟

❖ ماهي الوظائف التي تمارسها و الأهداف التي تسعى لتحقيقها مؤسسة ENIEM من خلال تطبيق نظام اليقظة الإستراتيجية؟

❖ ما درجة تطبيق ابعاد اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية؟

❖ ماهي الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة، و كيف تعترم التعامل معها؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

من اهم مراحل انجاز البحث العلمي، مرحلة اختيار الموضوع اين يقوم الباحث في هذه المرحلة بذكر مختلف ميولاته و رغباته لذلك الموضوع بالإعتماد على نوعين من الأسباب وهي كالتالي:

أ. الأسباب ذاتية:

❖ الشعور بقيمة الموضوع خاصة مع التحولات المستجدة و التوجهات الحديثة.

❖ خلفية اهتمامنا بالمواضيع الحديثة و الميل الطبيعي والرغبة للبحث و الإستطلاع في هذا الموضوع.

❖ الرغبة والفضول في الخوض في كل ما هو جديد، كما ان قلة البحوث التي تتناولت الموضوع باللغة العربية كان دافعا مشجعا لاختياره.

❖ الرغبة في المساهمة في المعرفة العلمية و إثراء المكتبة بمرجع علمي يعكس البحث و التطوير في مجالات متقدمة.

ب. الأسباب الموضوعية:

❖ إبراز الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في تعزيز اليقظة الإستراتيجية.

❖ الكشف عن واقع إستخدامات تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بتطوير أو تحسين أنظمة اليقظة

الإستراتيجية؟

❖ إفتقار المؤسسات الجزائرية لمفهوم اليقظة الإستراتيجية.

❖ حداثة الموضوع.

3. أهداف الدراسة:

إن الأهداف بالنسبة للدراسة، كالأركان بالنسبة للبناء لذلك فإن لكل دراسة او بحث علمي أهداف يسعى للوصول إليها و تحقيقها ومنه وجب على كل باحث في أي مجال كان أنيسطر الحطوط العريضة لبحثه طمعا في تحقيقها، ومن هذا المنطلق حصرنا أهداف الدراسة في النقاط التالية:

❖ دراسة تقنيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مؤسسة ENIEM.

❖ الكشف عن آليات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في قطاع الصناعات الكهرومنزلية.
❖ محاولة التعرف على الفوائد التي تحققها مؤسسة ENIEM من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

❖ دراسة الوظائف والاهداف التي تسعى مؤسسة ENIEM لتحقيقها من خلال تطبيق نظام اليقظة الاستراتيجية.

❖ تقييم مدى تطبيق أبعاد اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية.
❖ معرفة الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام اليقظة الإستراتيجية وإقتراح حلول للتعامل معها.
4. أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة يمكن إبرازها في جانبين هما:

الجانب العلمي:

❖ محاولة اسقاط الضوء على مفاهيم لازالت غائبة في تطبيقات المؤسسات الجزائرية كاليقظة الإستراتيجية والتي لازالت تعتبر من المفاهيم الجديدة في الجزائر.

❖ محاولة نقل مفهوم اليقظة الإستراتيجية من ثوبه النظري الى الواقع التطبيقي لتصبح إحدى الوسائل الهامة التي تمكن المنظمة من مواجهة التحديات البيئية .

❖ تهيئة المؤسسات الجزائرية لمواجهة التغييرات البيئية المرتقبة كعقود الشركة مع الإتحاد الاوروبي، و الإنضمام المرتقب لمنظمة التجارة العالمية، وتحرير التجارة الخارجية و الإفتتاح الإقتصادي و الدخول الى إقتصاد السوق كلها عوامل تتطلب من المؤسسات الجزائرية أن تكون أكثر خبرة و اكثر وعيا لتستطيع مواجهة ذلك بطريقة ذكية تمكنها من الحفاظ على مكانتها في السوق الجزائرية او إحراز تطورات جديدة.

❖ إبراز أهمية المعلومات في المنظمات اليوم اذ اصبحت أصلا هاما يضاهاي او تفوق اهميته الأصول المالية و المادية الأخرى.

❖ إبراز ضرورة خلق نوع من التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و آليات اليقظة للحصول على النتائج المطلوبة.

❖ ضرورة إدراج تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في علاقات المؤسسات مع زبائننها و مورديها لتصبح أكثر دقة و تفاعلية لتدعيم و تقوية العلاقات.

الجانب العملي:

❖ توعية المنظمات بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مختلف التطبيقات الإدارية و التسويقي.

❖ خلق يد عاملة واعية بأهمية اليقظة و قادرة على تجسيد اليقظة الإستراتيجية في ممارسات المنظمات التي تنتمي إليها و تنشط فيها.

❖ خلق نوع من الوعي لدى المسؤولين و العمال بضرورة إدراج نشاطات اليقظة و ربطها بعملية إتخاذ القرار.

❖ خلق نوع من التبادل المعرفي بين الباحثين الجامعيين و إطارات المؤسسات المدروسة مما يسمح ذلك بتبادل الأفكار و المعارف و الخبرات حتى تزول الفجوة بين مايدرس أكادمية وما يطبق واقعيًا.

5. نوع الدراسة

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي تعرف على أنها شكل من أشكال التغيير والتحليل العلمي المنظم بوصف ظاهرة أو مشكلة محددة. وتصويرها عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتحليلها وتصنيفها وإخضاعها للدراسة الحقيقية.¹

فيرى أحمد بن مرسلّي: أن البحوث الوصفية هي الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة فيها لما هي في الحيز الواقعي ضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع البيانات وتحليلها.²

6. منهج الدراسة وأدواته

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي تعرف على أنها شكل من أشكال التغيير والتحليل العلمي المنظم بوصف ظاهرة أو مشكلة محددة. وتصويرها عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتحليلها وتصنيفها وإخضاعها للدراسة الحقيقية.³

¹ محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الإجتماعية والإنسانية، دط، دس، ص163.

² أحمد مرسلّي، محاضرات ماجستير في الدراسة النظرية، وحدة منهجية العلوم الإجتماعية، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص 30.

³ محمد عبد السلام، نفس المرجع السابق، ص163.

➤ **فيري أحمد بن مرسل:** أن البحوث الوصفية هي الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة فيها لما هي في الحيز الواقعي ضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع البيانات وتحليلها.¹

أ. منهج الدراسة:

➤ **عرف المنهج على أنه:** الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة.²

➤ **كما يعرف أيضا على أنه:** طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو يتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشاكل أو حالة من الحالات بقصد تشخيصها أو وصفها وصفا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل شامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها، وتتيح معرفة أسبابها ومؤثراتها والأنماط التي تتخذها أن تتشكل فيها والعوامل التي أثرت فيها أو تأثرت بها وقياس هذا الأثر بشكل موضوعي دقيق يفسر العلاقات التي تربط عواملها الداخلية والخارجية قصد الوصول إلى نتائج عامة محددة يمكن تطبيقها أو تعميمها.³

➤ **ويعرف أيضا:** أنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.⁴

وإختيار الباحث لمنهج الدراسة لا يأتي بصورة عشوائية أو بمحض الصدفة، فالمنهج يفرض نفسه حسب طبيعة الموضوع، ولو فرض الباحث منهجا لا ينسجم مع موضوع البحث، فالأكيد أنه لا يصل إلى نتائج متناسقة أو منطقية، تعكس واقع الدراسة وجوانبها الحقيقية.⁵

ولقد إعتدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة الذي يعتبر من أشهر مناهج البحث العلمي وأكثرها إستخداما في الدراسات الوصفية خاصة أنه يوفر الكثير من البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة.

تعريف منهج دراسة الحالة:

➤ وهو منهج يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة أو مؤسسة أو نظام إجتماعي وهو يقوم على أساس العمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو الدراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك قصد الوصول إلى التعمقات المتعلقة بالوحدة المدروسة ويعتبرها من الوحدات المتشابهة.⁶

¹ أحمد مرسل، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر، 1990، ص 28.

³ محمد عبد الغني، محسن أحمد الخضري، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة أنجلو المصرية، مصر، 1992، ص 32.

⁴ مصطفى عليان، ربحي محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 33.

⁵ محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، دس، ص 98.

⁶ عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011، ص 130.

➤ كما يعرف هذا المنهج على أنه: "وسيلة لفهم التفاعل الذي يحدث بين العوامل التي تؤدي إلى التغيير والنمو والتطور على مدى فترة من الزمن وهي تتكامل مع عملية خدمة الفرد التي تهدف إلى العلاج إعتقاداً على جمع البيانات".

ب. أدوات الدراسة:

لكي تتحقق أهداف أي بحث علمي في شتى المجالات لابد من الإستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تتسق عموماً

من المنهج الذي ينطق منه الباحث. كما أن طبيعة الموضوع وخصوصية الأسئلة التي يطرحها الباحث والبيانات المراد الحصول عليها تفرض على الباحث إنتقاء الأداة التقنية الملائمة لذلك ولهذا إستخدمت في هذه الدراسة الأدوات التالية:

الملاحظة :

➤ الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي كونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة في الظاهرة عن قرب في إطار ظروفها الطبيعية العادية الغير مصطنعة، بفعل أن المشاهدة تجري في بعض الحالات دون أن يعلم المبحوثين في محل فحص وأن تصرفاتها محل مراقبة.¹

➤ كما تعتبر الملاحظة بأنها الإنتباه المقصود الموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين قصد متابعة تغيراتهم ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو تحليله أو وصفه أو تقويمه فهي تعني المشاهدة أو المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجل الملاحظات أول بأول، كذلك الإستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج و الحصول على أدق المعلومات.²

➤ كما أن الملاحظة أيضاً أداة مهمة في جمع المعلومات ويقصد بها في مجال البحث العلمي المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر أو مجموعة منها، وذلك لمعرفة صفاتها وخواصها والعوامل الداخلية فيها.³ وعليه فقد تم الإستعانة في هذه الدراسة على نوع من أنواع الملاحظة ألا وهي الملاحظة البسيطة حيث يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، ودون إستخدام أدوات دقيقة للقياس للتأكد من دقة الملاحظة وموضوعيتها.⁴

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر، 2005، ص 204.

² محمد حسين وجواد الجبوري، منهجية البحث العلمي (مدخل بناء المهارات)، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 162.

³ سمير محمد حسين، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص 13.

⁴ صابرة أوقاسي، مريم قادة، دور مواقع التواصل الإجتماعي الفايسبوك في تفعيل العمل الجماعي، مذكرة ماستر، تخصص إتصال تنظيمي، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2017/2018، ص 9.

في إطار الدراسة التي أجريناها في مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية، اعتمدنا على أداة الملاحظة كجزء أساسي من منهجية البحث العلمي. فقد استخدمنا الملاحظة البسيطة التي تتيح لنا مراقبة الظواهر كما تحدث تلقائياً في بيئتها الطبيعية، دون التدخل في مسارها أو استخدام أدوات قياس دقيقة، وذلك بهدف ضمان الموضوعية وتقليل التحيز.

وكانت هذه الملاحظة مفيدة للغاية، حيث ساهمت بشكل فعال في بناء إشكالية الدراسة. فمن خلال مراقبة سير العمل اليومي في المؤسسة، والاطلاع على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات اليومية، تمكنا من جمع معلومات قيمة حول كيفية تعزيز اليقظة الاستراتيجية. بالإضافة إلى ذلك، ساعدتنا الملاحظة في رصد التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا في سرعة الاستجابة للمخاطر والمستجدات، وكذلك في تقييم مدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة.

وعليه، فإن هذه الملاحظة بالمشاركة كانت أساسية في جمع المعلومات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين نظم المراقبة والتوقع. وبالتالي، فقد أضافت هذه الأداة البحثية بعداً مهماً للإطار التحليلي، مما جعل استنتاجاتنا أكثر دقة وثراء.

الإستبيان:

➤ يعرف الإستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.¹

➤ يعتبر أيضا الإستبيان من أدوات البحث الأساسية شائعة الإستعمال في العلوم الإنسانية خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث كونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.²

¹ صابرة أوقاسي، مريم قادة، نفس المرجع السابق، ص 67.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر، 2005، ص144.

➤ تعرف إستمارة الإستبيان أيضا بأنها مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يتم إعدادها للحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد من أكثر الأدوات إستخداما في جمع المعلومات حيث أنها توفر كثيرا من الجهد والوقت على الباحث.¹

خطوات إعداد إستمارة الإستبيان:

1. قمنا بتحديد الهدف الرئيسي للدراسة بشكل واضح إنطلاقا من الإشكالية والتساؤلات التي طرحناها وكذلك تحديد أفراد العينة التي تسلم لهم إستمارة الإستبيان.
2. تم إعداد الإستمارة في شكلها الأول على شكل أسئلة لقياس المتغيرين المدروس في دراستنا، وذلك لمراعاة صدق المحتوى وإرتباطها بموضوع الدراسة، مع مراعاة التسلسل المنطقي لهذه الأسئلة، وقد إعتمدت أسئلة الإستبيان بشكل أساسي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لتسهيل مهمة أفراد العينة وإعطائهم الحرية أيضا في الإجابة بلغتهم الخاصة.
3. تم إعادة صياغة الأسئلة في إستمارة الإستبيان بطريقة مناسبة وفعالة حتى تتحقق الغاية المرجوة منه، وذلك من خلال الحرص على أن الأسئلة إجاباتها بسيطة ومختصرة قدر الإمكان وتتصف بالوضوح، ثم قمنا بترتيبها لطرح الأسئلة بطريقة متسلسلة ومنطقية للحصول على أدنى النتائج.
4. دراسة إستمارة الإستبيان ومراجعتها منهجيا وعلميا من خلال عرض الإستمارة على الأستاذة المشرفة وذلك بهدف التعرف على صلاحية الإستبيان منهجيا للحصول على إجابات صحيحة وغير متحيزة من أفراد العينة.

صياغة إستمارة الإستبيان في صورتها النهائية:

- لقد حاولنا قدر المستطاع أن تكون أسئلة الإستمارة واضحة ومعبرة عا أشكالية الدراسة وتساؤلاتها إستنادا على الدراسات السابقة إستنادا وعلى رأي الأستاذة المشرفة على هذا العمل، وقد تضمنت 29 سؤالا منها أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وتم تقسيمها إلى ثلاث محاور وهي كالتالي:
- **البيانات الشخصية:** كان عبارة عن أسئلة تخص البيانات العامة للمبحوثين كالجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، مستوى التحكم في الإعلام الآلي.
 - **المحور الأول:** تضمن إستخدامات أنظمة و برامج تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية ENIEM (من السؤال رقم 7 إلى السؤال رقم 18).

¹ ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه، أدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، 1998، ص 46.

- المحور الثاني: تضمن تقييم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة (من السؤال رقم 19 إلى السؤال رقم 25).

- المحور الثالث: إحتوى على واقع تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة (من السؤال رقم 26 إلى السؤال رقم 35).

7. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

➤ هو مجموعة من عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى عليها البحث أو التقصي.

➤ وكما يعرف أيضا: بأنه مصطلح منهجي علمي يراد به كل من يمكن أن تعلم عليه نتائج البحث سواء كان مجموعة أفراد أو كتب.... إلخ، وذلك طبقا للمجال الموضوعي لمشكلة البحث، وبعبارة أخرى فإن المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة وعليه فإن مجتمع دراستنا يتمثل في جميع موظفي الإدارة العامة للمؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو.

ب. عينة البحث:

➤ تعرف العينة عموما بأنها تلك المجموعة من أفراد المجتمع الذين يختارهم الباحث ليكونوا هم مصدر جمع بياناته في أثناء تنفيذه لبحثه، وتتم عملية إختيار العينة أو تحديدها وفق أسس علمية وأساليب خاصة تتناسب مع موضوع وهدف البحث، و تعرف العينة أيضا بأنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.¹

➤ كما تعرف أيضا: على أنها جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة، ويختارها الطالب لإجراء دراسته عليها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.²

• وقد إعتدنا هذه الدراسة على عينة قصدية من مؤسسة ENIEM ، نظرا لأنها تتيح لنا الوصول إلى الأفراد الذين يمتلكون الخبرة والمعرفة الضرورية في مجال تكنولوجيا المعلومات واليقظة الاستراتيجية داخل المؤسسة. و يتيح لنا هذا النهج جمع بيانات دقيقة وموثوقة تتماشى مع أهداف البحث. خاصة أن المعايير

¹ مورييس أنجرس، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006/2004، ص 298.

² منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 160.

التي تم تحديدها تضمن تمثيلاً صحيحاً للفئة المستهدفة من الموظفين والخبراء في المؤسسة، مما يسهم في تحقيق النتائج المطلوبة بكفاءة وفعالية عالية.

• العينة القصدية (الهادفة): تستخدم هذه العينة من أجل الحصول على معلومات من شريحة محددة قادرة على توفير المعلومات، إما بسبب موقعهم، أو لأن بعض المعايير التي وضعها الباحث تتوفر فيهم، حيث يتم إختيار وحدات العينة بناءً على الخبرات في الموضوع الذي يدرس.¹ فقد تم إختيار عينة ملائمة من إطارات مؤسسة محل الدراسة والتي بلغ حجمها 50 موظف. وتم توزيع الإستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية، حيث إسترجعت منها 42 إستبانة قابلة للتحليل أي ما نسبته: 84% وهي نسبة مقبولة لتمثيل إطارات المؤسسة.

8. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

تعد مفاهيم الدراسة ضرورة من ضروريات البحوث العلمية، حيث تسعى لتبسيط بعض المصطلحات، من أهم المفاهيم التي تضمنها دراستنا:

- **التكنولوجيا:** تمثل المعرفة، الإبداع والقدرة العقلية التي ساهمت في إيجاد آلات ومعدات والوسائل والطرق التي ساهمت وتساهم في تطوير المجتمعات.²
- **الإتصال:** ظاهرة إجتماعية، حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الإتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها، بإستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة.³
- **المعلومات:** هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً والتي لها قيمة محرّكة في الإستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي تم إتخاذها.⁴
- **تكنولوجيا المعلومات والإتصال:** مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها ومن ثم إسترجاعها وتوصيلها وإستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الإتصالات المختلفة.⁵

¹ فايز جمعة النجار، ماجد راضي الزعبي، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009، ص 100.

² عثمان يوسف ردينة ومحمود حاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 25.

³ سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سير قيس، مصر، 1998، ص 30.

⁴ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 2000، ص 97.

⁵ صادق شنون، ط.د حاج يطو، "البقطة الإستراتيجية مدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ضمن متطلبات البحث والتطوير - دراسة حالة

إتصالات الجزائر -"، مجلة المالية والأسواق، مستغانم، المجلد 08، العدد02، 2021، ص 310.

إجرائيا:

تكنولوجيا المعلومات هي عملية معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام ونقلها بين الأفراد أو الأنظمة. والمقصود بتكنولوجيا المعلومات في دراستنا هو استخدام الأدوات والأنظمة التكنولوجية في مؤسسة ENIEM لتسهيل جمع وتبادل المعلومات وتحليلها، بهدف تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتعزيز التواصل واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات في إطار تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة.

• اليقظة:

لغة: مصطلح اليقظة في اللغة العربية يعني التنبيه، يقظ، يقظا: نقول أن الشخص يقظا أي صحا وانتبه، حذر ووطن وتنبيه للأمور.¹

إصطلاحا:

➤ هي المراقبة والمتابعة العامة والذكية لمحيط المؤسسة من خلال البحث على المعلومات الواقعية والمستقبلية.

➤ **ومن جهة أخرى:** هي ملاحظة وتحليل البيئة، ثم نشر ومعالجة المعلومات المنقاة لإستعمالها في إتخاذ القرار.²

• اليقظة الإستراتيجية:

➤ تعرف اليقظة الإستراتيجية بأنها جمع المعلومات حول الأحداث والعلاقات والبيئة الخارجية للمؤسسة والمعرفة التي من شأنها أن تساعد الإدارة العليا في مهمتها المتمثلة في تخطيط مستقبل المؤسسة.

➤ **كما تعرف على أنها:** "عملية البحث عن المعلومة بصفة مستمرة سواءً كانت هذه المعلومة إستراتيجية أو إجتماعية أو سياسية أو علمية أو تكنولوجية، أو خاصة بمحيط المؤسسة. وكل ما يتواجد فيها من متغيرات، وفرص وأخطار فهي تتمثل في جمع ومعالجة وتخزين المعلومات، وكل الإشارات القوية والضعيفة الصادرة عن المحيط الداخلي والخارجي.³

¹ نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة موبيليس-، مذكرة ماجستير، تخصص: الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011، ص 82.

² جمال بن السعدي، رضا زاوش، كلثوم جساس، اليقظة الإستراتيجية والذكاء الإقتصادي، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي تحت عنوان "التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة"، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، نوفمبر 2017، ص 04.

³ فاطمة قاي، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء اليقظة الإستراتيجية، شبكة الأنترنت نموذجا"، مجلة الإبراهيمي للعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 02، الجزائر، العدد 08، 30 جوان 2021، ص 243_244.

➤ كما يشار إليها: "بأنها تنظيم يسعى لمعرفة بيئة الأعمال، وإستباق التغيرات، فهي سيرورة معلوماتية يكون من خلالها التنظيم في الإستماع لبيئتها، حتى تتمكن من إتخاذ القرارات والتسيير فيما بعد، وتصنف هذه السيرورة ضمن مجموع نظم المعلومات تسمح للمسيرين سيرورة اليقظة الإستراتيجية كنظام متكون من نظم فرعية متأثرة بتدفق المعلومات الواردة في البيئة الكلية.¹

إجرائيا:

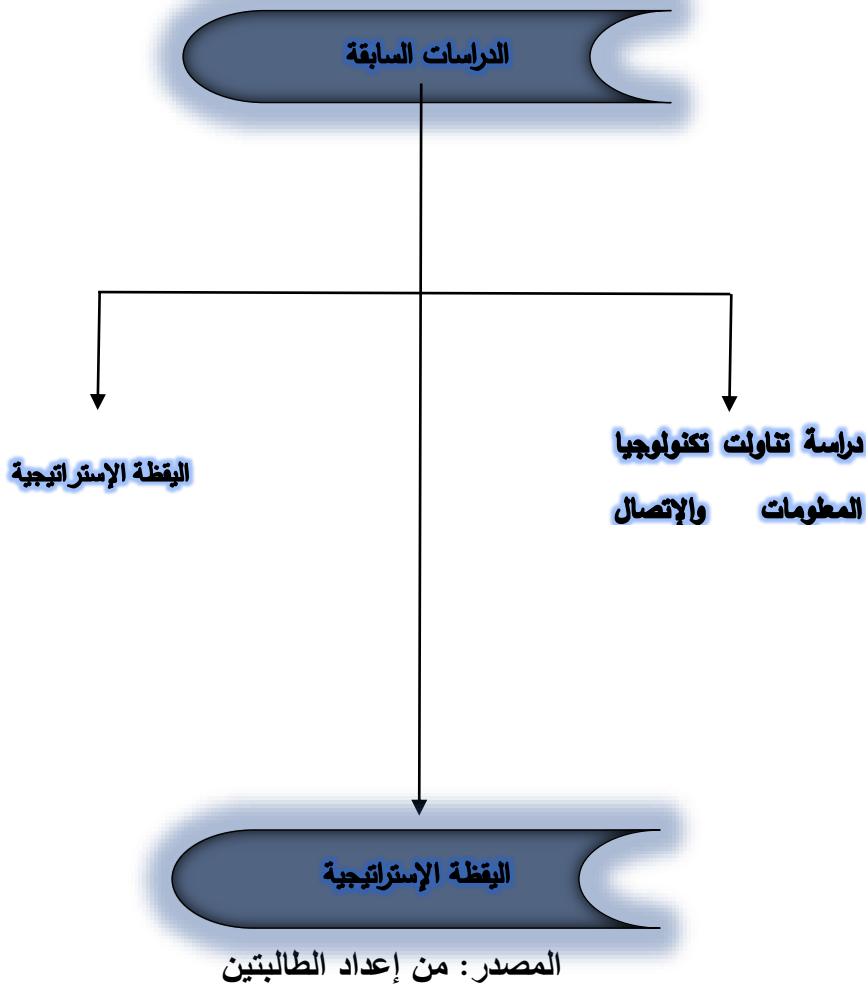
اليقظة الإستراتيجية تمثل عملية مستمرة تشمل جمع المعلومات من خلال مراقبة البيئة، تحليلها بشكل دقيق، وتحديد الفرص والتحديات. فالهدف من هذه العملية هو إستثمار الفرص وتجنب التهديدات، حيث تعتبر اليقظة الإستراتيجية نهجا يساعد المؤسسة في مواجهة الأزمات وتحويلها إلى فرص، وذلك من خلال إكتشاف الفرص المستقبلية وتجنب المخاطر والأزمات المتوقعة. و المقصود في دراستنا الحالية باليقظة الاستراتيجية هو تلك الآليات والأدوات التي تعتمد عليها مؤسسة ENIEM للصناعات في مراقبة السوق والتطورات التكنولوجية والمنافسين، وذلك من خلال جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالبيئة المحيطة، بهدف اتخاذ قرارات استباقية تمكن المؤسسة من استشراف الفرص وتجنب المخاطر المحتملة، وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي في السوق.

8. الدراسات السابقة:

إنطلاقا من فكرة أن نهاية كل دراسة علمية هي بداية لدراسة أخرى قد إستفادت منها، نظرا لأن العلم ذو طابع تراكمي، لذلك ومن خلال عملية المسح المكتبي الذي قمنا به للتعرف على الدراسات السابقة حول موضوع دراساتنا، تبين في حدود علمنا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الموضوع من خلال الربط بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والإتصال واليقظة الإستراتيجية، حيث هناك العديد من الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقتها بمتغيرات أخرى. في حين هناك العديد من الدراسات التي تناولت اليقظة الإستراتيجية وعلاقتها بمتغيرات عديدة، وهذا ما يبرز المساهمة التي نحن بصدد إنجازها، وسيتم عرض هذه الدراسات وفقا للشكل الموالي

¹ عبد الحكيم بن سالم وعيساني إسماعيل، "نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية -دراسة حالة بلدية بشار -" ، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 07، العدد 02، ص 20_24_30.

الشكل (01): عرض الدراسات السابقة



المصدر: من إعداد الطالبتين

أولاً: الدراسة التي تناولت متغير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
الدراسة الأولى:

دراسة "سويسسي الربيع"، تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والإتصال وآليات تدويل المؤسسات الإقتصادية الجزائرية "دراسة حالة: شركة كوندور CONDO " أطروحة دكتوراه علوم تجارية، تخصص مالية وتجارة دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة 2022/2021.

إنطلقت هذه الدراسة تحت التساؤل الجوهرى التالي:

- ماهي الآليات التي تستخدمها المؤسسات الإقتصادية الجزائرية لتدويل نشاطها؟ وما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تدويل نشاط شركة كوندور؟
- بحيث هدفت الدراسة إلى:

- تقديم رؤية شاملة حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و انعكاساتها على تدويل النشاط الإقتصادي

- بيان واقع التدويل وعرض آلياته في المؤسسات الإقتصادية في الجزائر.
- تحليل أثر تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف شركة Condor على تدويل نشاط إقتصادي.

في حين توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج المالية والتي تم تقسيمها إلى جانبين:

الجانب النظري:

- أن أهمية استثمار المؤسسات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى رفع أداء هذه المؤسسات، من خلال إعطاء دورا مهما في عملية إتخاذ قرارات الدخول للأسواق الدولية من خلال وضع عدة إستراتيجيات.
- أن مختلف شركات الأعمال تسعى من خلال إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقليص الوقت وتحقيق أكبر كفاءة وإنتاجية، الأمر الذي يجعل هذه التكنولوجيا وسيلة مهمة وضرورية لتحقيق مختلف الأهداف وتطوير إستراتيجيات الأعمال التي تطلبها الأوق العالمية.
- أن الجزائر عملت على خلق بيئة داخلية وخارجية داعمة للمؤسسات الإقتصادية، بإعتبار هذا القطاع أحد القطاعات الإستراتيجية لتحقيق أهداف التنمية ضمن إستراتيجيات غزو الأسواق الدولية.

أما الجانب التطبيقي:

- عملية التدويل في شركة Condor للصناعات الكهرومنزلية والإلكترونية إستطاعت إحتراق الأسواق الدولية من خلال آلية التصدير، والتي جعلتها تعرف تطورا كبيرا أكسبها حبر خاصة بها، تركز في مهمتها الأساسية لزيادة الإنتاج وزيادة حصتها السوقية الدولية، وذلك بإستغلال وسائل حديثة تتماشى ومتطلبات العصر تتمثل في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
- أن ضعف تدويل الشركات الجزائرية يعود إلى ضعف القاعدة الإقتصادية والصناعية للجزائر كبلد أم لهذه الشركات.¹

ثانيا: الدراسة التي تناولت متغير اليقظة الإستراتيجية

الدراسة الثانية:

دراسة "سلمى سردي، نسرین بوجمعة"، تحت عنوان "دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي بالمؤسسة" -دراسة حالة مؤسسة "Condor" لصناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية بولاية برج بوعرييج-

¹ سويسى الربيع، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تدويل المؤسسات الإقتصادية الجزائرية -دراسة حالة: شركة كوندور Condor، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص: مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2022/2021.

، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2019/2018.

انحصرت إشكالية الدراسة في معرفة الدور الذي تلعبه اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي. ولقد إنطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

• ما مدى مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي بمؤسسة Electroniques Condor بولاية برج بوعريريج؟

إذ تكمن أهداف الدراسة في:

- التعرف على مدى اعتماد المؤسسة محل الدراسة على اليقظة الإستراتيجية.
- التعرف على مستوى التفكير الإبداعي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على مدى تأثير اليقظة الإستراتيجية في مستوى التفكير الإبداعي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

• صياغة نموذج رياضي يسمح بتوضيح وتحليل وكذا التنبؤ بطبيعة تأثير اليقظة الإستراتيجية بمختلف أنواعها على مستوى التفكير الإبداعي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة. كما تمثلت نتائج هذه الدراسة في:

• فيما يتعلق بأنواع اليقظة الإستراتيجية فقد اتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن لليقظة دورا فعال في مؤسسة Condor حيث بلغ متوسط إجاباتهم حول مدى اعتماد المؤسسة على اليقظة بجميع أنواعها القيمة (3.7294) وهو متوسط ينحصر ضمن حدود الفئة العالية، وتمثل هذه الأنواع في اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية واليقظة البيئية.

• إلتمنا أيضا من خلال بحثنا معرفة مستوى التفكير الإبداعي بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر العاملين بها، وقد تم التوصل إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن مستوى تفكيرهم الإبداعي يعتبر في مجمله مرتفعا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي إجاباتهم حول عبارات المحور الثاني القيمة (3.6950) وهو متوسط ينحصر ضمن حدود الفئة الرابعة والتي تقابل الخلية "عالي".

• كما ساهم إختبار الفرضية الرئيسية الأولى القائلة بأنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الإستراتيجية والتفكير الإبداعي بمؤسسة Electronique condor بولاية برج بوعريريج عند مستوى معنوية (a=5%)، والذي أفضى إلا رفضها وقبول الفرضية البديلة، ساهم في التأكد من وجود علاقة تأثير وارتباط بين أنواع اليقظة الإستراتيجية ومستوى التفكير الإبداعي للعاملين بالمؤسسة.

- حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع اليقظة الإستراتيجية المتمثلة في اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية واليقظة التجارية وبين مستوى التفكير الإبداعي في المؤسسة.
- وكشفت أيضا عن عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين بمؤسسة Condor حول محاور أداة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم عند مستوى معنوي ($\alpha=5\%$)، بمعنى أن هذه المتغيرات ليس لها أي أثر على إجابات أفراد عينة الدراسة.¹

ثالثا: الدراسات التي تناولت كلا المتغيرين

هذه الدراسة عبارة عن مقالة مقدمة لمجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 13، العدد 01، (15 جانفي 2021) السنة الثالثة عشر، ص 129-146، تحت عنوان "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل خلية اليقظة الإستراتيجية" - دراسة تحليلية بمؤسسة Condor -، من إعداد رضوان أنساعد و حليمة قمري، جامعة الشلف.

إنطلقت الدراسة تحت التساؤل الجوهري التالي:

- مامدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل خلية اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة كوندور؟ حيث هدفت الدراسة إلى:
- التعرف بشكل دقيق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال واليقظة الإستراتيجية.
- التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من اليقظة التكنولوجية واليقظة التنافسية واليقظة التجارية بمؤسسة كوندور.
- دراسة العلاقة بين المتغيرات.
- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- أثبتت نتائج الدراسة الميدانية بأن أنواع اليقظة الإستراتيجية المتبعة في المؤسسة محل الدراسة هي: اليقظة التكنولوجية بمتوسط حسابي بلغ 4.0848 وإنحراف معياري قدره 0.5075 تليها اليقظة التجارية بمتوسط حسابي قدره ب 4.0064 وإنحراف معياري قدره 0.4 مما يشير إلى تطبيقها بدرجة متوسطة، وأخيرا اليقظة التنافسية بمتوسط حسابي 3.9394 وإنحراف معياري قدره 0.4622 بدرجة منخفضة.

¹ سلمى سردي ونسرين بوجمة، دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي بالمؤسسة -دراسة حالة مؤسسة "condor" لصناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية بولاية برج بوعريج-، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمه، 2018/2019.

- و أظهرت نتائج إختبار الفرضيات وجود تأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على اليقظة الإستراتيجية بأبعادها بالمؤسسة محل الدراسة.
- كما توصلت الدراسة لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تاليقظة الإستراتيجية لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \infty$) لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اليقظة الإستراتيجية بأبعادها الثلاثة بمؤسسة كوندور.
- توصي الدراسة بضرورة الإهتمام أكثر بتكنولوجيا المعلومات والإتصال وهذا من أجل تبني نظام اليقظة الإستراتيجية بفعالية بمؤسسة كوندور.¹

الدراسة الرابعة:

دراسة "بن زاوي شهرزاد" تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية" -دراسة حالة بمؤسسة AMC - السطيف، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، 2021/2020.

لقد حصرت الباحثة إشكالياتها في التساؤل المحوري التالي:

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة AMC ؟
وهدفت هذه الدراسة إلى:
 - تقديم نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال واليقظة الإستراتيجية وتوضيح مفاهيمها.
 - دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتعرف على أثرها.
 - تحديد البعد الأكثر تأثيرا بتكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إجازها في النقاط الآتية:
- تعتمد مؤسسة AMC على اليقظة الإستراتيجية بأنواعها (اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية واليقظة التكنولوجية)، كما أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عملها وهذا ما مكنها من البقاء والإستمرارية في مجال عملها، رغم تواجدها في سوق تنافسية.

- كما تبين عدم وجود فروقات في أغلب تقديرات المبحوثين حول واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال واليقظة الإستراتيجية تبعا لخصائصهم العامة بإستثناء بعضها والتي كانت منطقية حيث أن الخبرة

¹رضوان أنساعد وحميمة قمرى، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل خلية اليقظة الإستراتيجية -دراسة تحليلية بمؤسسة condor"، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والإجتماعية، الشلف، المجلد 13، العدد 01، 15 جانفي 2021.

والمركز الوظيفي الذي يتمتع به الأشخاص تجعله يقدر الأمور بطريقة تختلف عن أصحاب الخبرة القليلة أو المركز الوظيفي القاعدي.

- كما إتضح أن اليقظة الإستراتيجية وكل أنواعها تأثيرا إيجابيا على تكنولوجيا المعلومات والإتصال.¹

رابعاً: مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	أوجه الإستفادة
الدراسة الأولى	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تتدرج كلا الدراستين ❖ ضمن الدراسات الوصفية التحليلية. ❖ كما إعتدنا على نفس المتغير المستقل ألا وهو تكنولوجيا المعلومات و الإتصال. ❖ وإعتدنا كذلك على نفس أدوات جمع البيانات و المعلومات المتمثلة في الملاحظة وإستمارة الإستبيان ❖ وكذلك من حيث منهج الدراسة. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في حجم ونوع العينة حيث أنها إستخدمت أسلوب الحصر الشامل على خلاف دراستنا التي إعتدنا فيها على العينة القصدية. 	
الدراسة الثانية	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تشابهت الدراسة التي قمنا بها مع الدراسة السابقة في المنهج بحيث إعتدنا كلانا على منهج دراسة الحالة. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ إختلفت الدراستين في العينة بحيث إعتدنا على العينة القصدية والباحثان إعتدنا على العينة العشوائية البسيطة. 	<ul style="list-style-type: none"> إستفدنا من خلال هذه الدراسات من خلال التعرف على العناصر الأساسية لإنجاز البحث العلمي، وعلى

¹ شهرزاد بن زاوي، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات -دراسة حالة مؤسسة AMC-، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2021/2020.

<p>النقاط التي يبدأ من خلالها هذا البحث، وتزويدنا ببعض المعلومات اللازمة لموضوع بحثنا كما أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة</p>	<p>❖ كما إختلفنا في حجم مجتمع البحث والعينة إذ حصرنا مجتمع بحثنا في 50 مفردة بينما في حين إقتصرت مجتمع بحث الباحثان في 141 مفردة.</p>	<p>❖ تتلاقى دراستنا مع هذه الدراسة في أداة الدراسة وهي الإستبانة كأداة رئيسية، والملاحظة أداة مساعدة.</p> <p>❖ وكذلك نوع المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية.</p>	
<p>بالموضوع من الناحية المنهجية كالإستفادة منها في صياغة التساؤلات الدراسة وكذا بناء إستبانة الدراسة إلى جانب الإستفادة منها في الجانب النظري لهذه الدراسة من حيث تحديد وضبط بعض مفاهيم الدراسة.</p>	<p>❖ تختلف الدراستين في حجم وكمية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات حيث أنها إعتمدت على إستمارة الإستبيان على خلاف دراستنا التي إعتدنا فيها على الملاحظة والإستبانة.</p> <p>❖ كما تختلف في حجم العينة بحيث إقتصرت على 33 مفردة.</p>	<p>❖ تتلاقى دراستنا مع هذه الدراسة في متغيراتها كونها تتناول نفس الموضوع ألا وهو تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تعزيز اليقظة الإستراتيجية.</p> <p>❖ كما تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في نوع المؤسسة التي أجريت عليها الدراسة الميدانية ألا وهي مؤسسات الصناعات الكهرومنزلية</p>	<p>الدراسة الثالثة</p>
	<p>❖ لقد إختلفت دراستنا و الدراسة السابقة في ميدان الدراسة، في دراستنا إعتدنا على مؤسسة الصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية في حين إعتدت الدراسة السابقة على المؤسسة</p>	<p>❖ هناك تشابه بين الدراستين في كونهما يتناولان موضوع مشترك وهو تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تعزيز اليقظة الإستراتيجية،</p>	<p>الدراسة الرابعة</p>

	<p>❖ وإعتمدنا أيضا على الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة AMC.</p> <p>❖ وإختلفنا أيضا في أدوات جمع البيانات في حين إستعنا أيضا بالملاحظة بينما إكتفت الباحثة بإستمارة الإستبيان فقط.</p>	<p>❖ وإعتمدنا أيضا على نفس المنهج وهو منهج دراسة حالة.</p> <p>❖ وكذلك في العينة بإعتبارنا إعتمدنا على العينة القصدية.</p>	
--	---	---	--

الإطار النظري

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تمهيد

أدت الحركات المتسارعة للتغيير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تغيرات هائلة و تحولات سريعة في كافة الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية من خلال تطويرها للعديد من الأنشطة، في حين كان للتلاقي بين التكنولوجيا المختلفة في مجال الاتصالات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المؤسسات، و باتت بذلك مختلف عملياتها و نشاطاتها تعتمد بدرجة كبيرة على حجم و نوعية المعلومات المتوفرة لها و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات، تحليلها و نشرها و الاستفادة منها بدون توافر أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، و كما و اصبح الحاسوب و برمجياته و شبكات الاتصال و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة و وظائف المؤسسة مثل الإنتاج، التسويق، و المالية...و غيرها، الامر الذي مكن من انشاء شبكات معقدة و الربط بينها و تسجيل كميات كبيرة من المعلومات على وسائل صغيرة الحجم و سهولة التداول و أصبحت بذلك المؤسسات تعتبره ضرورة حتمية للتعامل مع هذه التكنولوجيا لميزتها القوية في معالجة و تخزين كميات هائلة من المعلومات و البيانات بطريقة منظمة، سريعة و دقيقة و استرجاعها عند الحاجة و تزويد الإدارات بتقارير سريعة و دقيقة لانجاز اعمالها و تقديم الاستشارات اللازمة لاتخاذ قراراتها بشكل صائب.

للالمام اكثر بالموضوع تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث: الأول يتضمن اساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من حيث التطور التاريخي، المفهوم، الأهداف و كذا الوظائف، اما المبحث الثاني فهو يتضمن مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سواء المادية منها و البرمجيات و كذا شبكات الاتصال و قاعدة البيانات في حين تم التطرق في المبحث الأخير الى كل من متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجالاتها و كذا انعكاساتها.

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تواجه المؤسسات اليوم شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى ان البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي غيرت نواحي الحياة المختلفة الاقتصادية، الاجتماعية و الثقافية، بحيث ان امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال امر لا بد منه، لكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لان أي مسير يسعى للحصول على المعلومة في وقتها و كذا يبحث عن دقتها و صدقها فاذا اختلف شرط من شروطها فقدت أهميتها.

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لم تكن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وليدة العصر، لكنها كانت نتيجة عدة حقب و أجيال ساهمت في تبلورها الى ان وصلت الى ما عليه اليوم، و يمكن ذكر المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي:¹

✓ **المرحلة الأولى:** تمثلت في ظهور الكتابة و معرفة الانسان لها، مثل الكتابة المسمارية و السومرية، ثم الكتابة التصويرية و ظهور الحروف؛

✓ **المرحلة الثانية:** و تمثلت في ظهور الطباعة بانواعها المختلفة و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات و اتصالاتها عن طريق المطبوعات و زيادة نشرها؛

✓ **المرحلة الثالثة:** و تمثلت بظهور مختلف أنواع و اشكال مصادر المعلومات الملموسة و المرئية كالهاتف و الأقراص و الأشرطة الصوتية الى جانب المصادر المطبوعة الورقية، التي ساعدت في نقل المعلومات و زيادة حركة الاتصالات؛

✓ **المرحلة الرابعة:** حيث تمثلت في اختراع الحاسوب و تطور مراحلها و اجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و اثاره الإيجابية من خلال حركية نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب؛

✓ **المرحلة الخامسة:** و تمثلت في التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع و الاتجاهات، التي حققت إمكانية نقل و تبادل كمية هائلة من المعلومات و البيانات بسرعة فائقة، بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا الى شبكات الاتصالات و على راسها شبكة الانترنت.²

¹ سليمان مصطفى الدلاهمة، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 326، 327.

² إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 118.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

سوف يتم التطرق في هذا المطلب الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إضافة الى خصائصها.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تباينت التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل العديد من الكتاب و الباحثين و المفكرين نظراً لاختلاف آرائهم و الزوايا التي تم معالجة هذا الموضوع من خلالها، و لالمام أكثر و استيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كان من الضروري التطرق الى المصطلحات المرتبطة بها على غرار المعلومات و التكنولوجيا و كذلك الاتصال.

تعريف المعلومات

لقد أصبحت المعلومات احد العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات لما لها من أهمية، و بذلك فقد وردت عدة تعريف لها، بحيث تعرف على انها: "مجل الحقائق و الاخبار و الآراء و الاحداث و العمليات المتبادلة في الحياة العامة".¹

كما تعرف بانها: "بيانات منسقة و مرتبة التي يمكن التواصل و التفاهم بموجبها، أي انها مجموعة من بيانات المؤسسة تولفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، و تركيبية متجانسة من الأفكار و المفاهيم، تمكن العامل من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة".²

تعريف التكنولوجيا

اخذ موضوع التكنولوجيا اهتمامات بالغة من قبل الباحثين و المفكرين في السنوات الأخيرة لما لها من دور بارز في النهوض باقتصاديات المؤسسات، حيث تعرف على انها: "طريقة نظامية تسيير على وفق معارف المؤسسة و تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة امامها سواء كانت مادية او غير مادية، بأسلوب فعال لانجاز العمل المرغوب فيه، الى درجة عالية من الاتقان او الكفاية".³

➤ كما تعرف أيضا بانها: "مجموعة المعارف و الخبرة المتراكمة و المتاحة، و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية، التي يستخدمها الانسان في أداء عمل ما، او وظيفة ما في مجال حياته اليومية لاشباع الحاجات المادية و المعنوية سواء على مستوى الفرد او المجتمع".⁴

¹ سليم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، الطبعة 03، دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص 21، 22.

² محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة، مصر، 2008، ص 112.

³ توفيق أحمد مرعي، تكنولوجيا التعليم، الطبعة 05، دار للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2007، ص 21، 22.

⁴ الداوي الشيخ، "الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"، مجلة علوم الإقتصاد و التسيير و التجارة، الجزائر، 2008، ص 18.

تعريف الاتصال

يعتبر الاتصال ظاهرة اجتماعية عرفت منذ القدم حيث تعددت التعاريف الخاصة به عكست معظمها أهميته دوره والذي يمكن تعريفه على انه: "عملية مستمرة تتضمن قيام احد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة الى رسالة شفوية او مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال الى الطرف الاخر".¹

➤ كما يعرف أيضا: "فن خلق و إشاعة التفاهم بين الأشخاص، أي تبادل و نقل الأفكار و نشرها بين الافراد و الجماعات".²

اما في ما يخص التعاريف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال فمنها مايلي:

➤ تعرف على انها: "مجموعة التكنولوجيا المترابطة و المتصلة فيما بينها، و التي تركز عادة على الحاسوب و لها قدرة هائلة الرقمنة، المعالجة، تناول و تحويل المعطيات بكميات غير محدودة و بطرق متنوعة".³

تم التركيز في هذا التعريف على ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجمل ال تكنولوجيا المرتبطة فيما بينها و التي تعتمد أساسا على الحاسوب للمزايا العديدة التي يحتويها سواء تعلق الامر بالمعالجة او سرعة تداول و تحويل المعلومات و المعطيات و استيعاب كم هائل و غير محدود و بمختلف الأساليب.

➤ تعرف على انها: "تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة".⁴

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب هذا التعريف مجمل الوسائل المستخدمة في بناء نظم معالجة المعلومات من خلال مجموع العاملين و المعدات و البرامج و شبكات الاتصال و قواعد البيانات التي تقوم بتجميع و تشغيل و توزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

¹ أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 24.

² بوحنية قوي، الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 30.

³ Bekkali Meriem , **Comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de communication , cas de l'office National des Aéroports**, master en management des services public , maroc, 2003 ; p 37 .

⁴ غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 85.

➤ **تعرف أيضا بانها:** "جميع انواع الاجهزة و البرمجيات و الشبكات و قواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات و معالجتها و تخزينها و تعديلها و استرجاعها و طباعتها و نقلها الكترونيا، على شكل نصوص و اشكال و اصوات و صور بين المستخدمين و الأطراف ذات العلاقة".¹

يركز هذا التعريف على ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمثل كافة الادوات المادية و البرمجيات و شبكات الاتصال و قواعد البيانات المشكلة بحد ذاتها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك من خلال الاعتماد على مختلف الوظائف في تجميع البيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و طباعتها و نقلها و نشرها الكترونيا باختلاف انواعها.

➤ **كما تعرف ايضا على انها:** "عبارة عن تلك الانظمة و الاجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لايصال المعلومات و تقديمها الى الجهات المستفيدة بأقل جهد و اسرع وقت و ايسر السبل".²

في هذا التعرف تم التركيز على ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعني استخدام الاجهزة و الوسائل بالارتكاز على تكنولوجيا لمعلومات و الاتصال من خلال توفير و معالجة البيانات بكل اشكالها و توزيعها و تقديمها و عرضها و ايصالها بسرعة و بأقل جهد و ذلك الكترونيا و بأيسر الطرق.

➤ **كما تعرف ايضا انها:** "جعل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الادوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الدارية المستخدمة في جمع المعلومات و تخزينها و استرجاعه و تبادلها اي توصيلها الى العاملين و المجتمعات".³

ان هذا التعريف ركز على ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعني استعمال و استخدام المعارف و الخبرات و مختلف الوسائل و الاجهزة و الادوات المادية و التنظيمية و الادارية في جمع المعلومات و معالجتها و تخزينها، تحليلها، تنظيمها، و استرجاعها و نشرها و العمل على ايصالها الى مختلف المتعاملين سواء كان العاملين او المجتمع.

من خلال التعاريف المقدمة يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجمل الوسائل و الاجهزة و الادوات و الاختراعات المستخدمة في انتاج المعلومات، من حواسيب و برمجيات و شبكات اتصال و

¹ رياض عبد الله الخوالدة ومحمد فليح الحنيطي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية"، مجلة العلوم الإدارية، الأردن، المجلد35، 2008، ص 321.

² عطا الله الحسان، "مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية"، مجلة المنارة، الأردن، المجلد14، العدد01، 2008، ص 232.

³ حسن رضا النجار، تكنولوجيا الإتصال (المفهوم والتطور)، مداخلة ملقاة في المؤتمر الدولي للإعلام الجديد تحت عنوان "تكنولوجيا جديدة لعلم جديد" جامعة البحرين، يومي 9/7 أفريل 2009، ص 495.

قواعد البيانات، من خلال معالجتها و تخزينها و بثها و تبادلها، و تحليل مضامينها و اتاحتها بالشكل المرغوب و تقديمها الى الجهات المستفيدة في الوقت المناسب و بالسرعة اللازمة لاتخاذ قرار معين.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بعدة سمات و خصائص و التي من ابرزها ما يلي:¹

- ✓ **الفاعلية:** اي امكانية تبادل الادوار بين المرسل و المستقبل مما يخلق نوع من التفاعل؛
- ✓ **اللاتزامية:** يقصد بها امكانية ارسال المعلومات بين الاطراف دون اشتراط تواجدها في وقت ارسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز و تفحصها و استعماله في وقت الحاجة؛
- ✓ **قابلية التحويل:** بمعنى امكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر باستعمال تقنيات مثل تحويل رسالة مسموعة الى رسالة مطبوعة؛
- ✓ **قابلية التوصيل:** هو استعمال اجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة التوصيل فيما بينها بغض النظر عن المؤسسة او البلد الذي تقوم فيه التصنيع؛
- ✓ **الشيوع و الانتشار:** بمعنى قابلية التوسيع اكثر لوسائل الاتصال حول العالم و في الطبقات المختلفة للمجتمع؛
- ✓ **العالمية و الكونية:** بمعنى امكانية تناقل المعلومات من المستخدمين من مختلف دول العالم دون عائق المكان و الانتقال عبر الحدود؛
- ✓ **تقليص المكان:** حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل اليها بسهولة؛²
- ✓ **تقليص الوقت:** السماح بالنقل اللحظي للمعلومات و المعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول الى المعلومات المخزنة ببسر و في اقل وقت.³

¹ فلاح كاظم المحلة، العولمة والجدل الدائر حولها، الطبعة 01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 259_260.

² هاشم فوزي العبادي وجيل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، الطبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 29.

³ عفاف خويلد، فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: تسويق، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2008 / 2009، ص 47-48.

المطلب الثالث: اهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تسعى المؤسسة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تحقيق اهداف تمكنها من الوصول

الى غايتها المخططة، ومن بين هذه الاهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يلي:¹

✓ **زيادة المبيعات و الأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على زيادة المبيعات من خلال

مساعدتها للمنظمة لاشباع حاجات و رغبات المستهلكين، و يترتب على زيادة المبيعات و تحسين الربحية

خاصة في ظل تخفيض التكاليف و الذي يتحقق ايضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؛

✓ **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، و الحصول على مزايا تنافسية من خلل تصميم برامج و تطبيقات مبتكرة

تسمح لتلك المؤسسات بالمنافسة بصورة اكثر فعالية؛

✓ **تخفيض التكاليف:** ان تخفيض التكاليف تعتبر من اهم القواعد التي تتجنبها منظمات الاعمال جراء

استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عدة مجالات اهمها تأدية الاعمال و المهام الكتابية بطريقة

الية كذلك استخدام الحاسبات الالية في رقابة الانتاج و المخزون كما تستخدم في تنفيذ الانتاج حسب الطلب؛

✓ **تحسين الجودة:** ان احد اهم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحسين جودة المخرجات و

التصميم بمساعدة الحاسب الالي لعمل رسومات هندسية و يقوم بتخزينها و استرجاعها عند الحاجة لإجراء

تعديلات عليها بسهولة من اجل تحسين جودتها و عليه فان هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم

و يقلل الحاجة لمهندسين اخرين.

بالإضافة الى ماسبق، هناك اهداف اخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في منظمات الاعمال

منها ما يلي:

- تحسين الانتاجية و كفاءة العمليات التشغيلية؛
- زيادة القدرة على الخلق و الابداع و الابتكار؛
- صياغة و تنفيذ استراتيجيات المؤسسة؛
- العمل على مواجهة التهديدات الخارجية؛
- دعم و تحسين عمليات اتخاذ القرار؛
- توفير المعلومات في الوقت المناسب؛

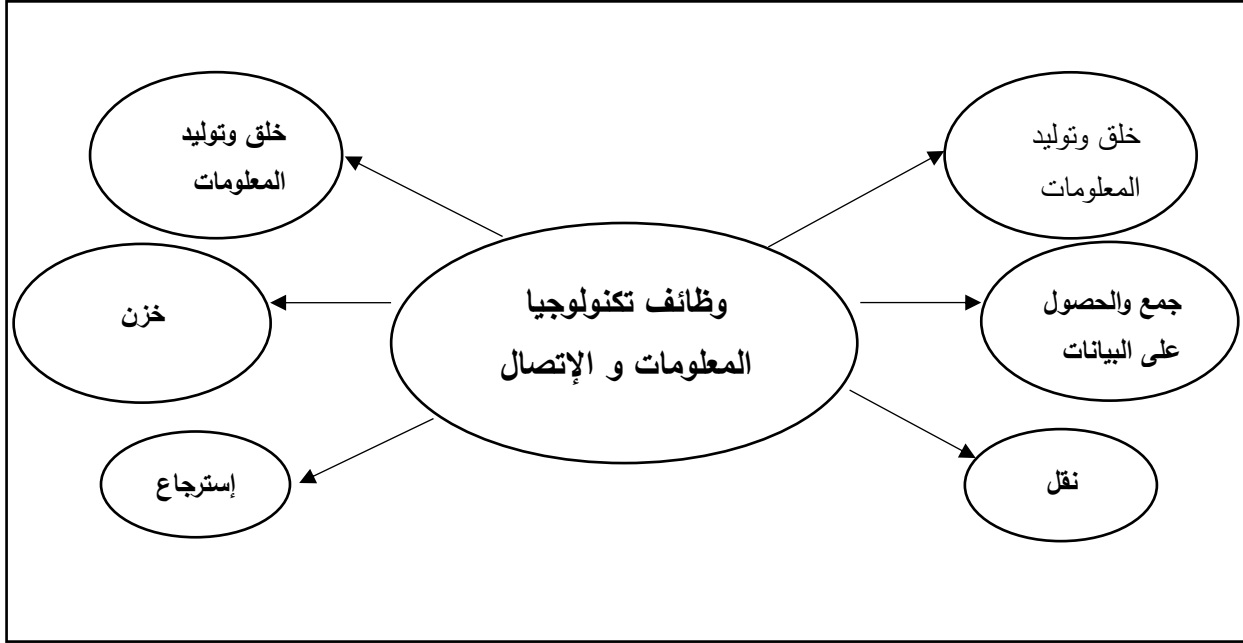
¹ عبد الله فرغلي وعلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة 01، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 33-35.

- تحسين و تنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة.

المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ستة وظائف تتعلق بإدارة المعلومات و التي تتمثل فيما يلي:

الشكل رقم(02): وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"،

مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد85، 2010، ص 238.

تتمثل وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:¹

✓ الحصول على البيانات: و تكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقا للمنظمة او العامل.

✓ المعالجة: وهي تحوي اشكال البيانات و المعلومات و تحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب و تشمل

المعالجة على عدة عمليات تتمثل فيما يلي:

- معالجة البيانات: رموز، ارقام خام، رسائل يتم تحويلها الى معلومات ذات فائدة؛

- معالجة المعلومات: يقصد بها تحويل اي من المعلومات الى اشكال مختلفة اكثر تفصيلا و تنوعا و

دقة، اذ تكون معلومات نهائية واضحة و هادفة؛

¹ يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد،

العراق، العدد85، 2010، ص 327-328.

- **معالجة النصوص:** تعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير و النشرات الاخبارية، المراسلات و تعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في ادخال البيانات و النصوص و الاشكال و عرضها بصورة جذابة؛
- **معالجة الأصوات:** من خلال معالجة المعلومات الضوئية اذ شهدت هذه المعالجة تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمع للعاملين بالتحدث مباشرة الى نظام الحاسوب لتوجيه و تنفيذ اجراءات محددة؛
- **معالجة الصور:** من خلال تحول المعلومات المرئية و الرسوم و الصور الى اشكال يمكن ادارتها ضمن الحاسوب او تحويلها بين العاملين و الحواسيب الاخرى.

✓ **خلق و توليد المعلومات:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق المعلومات من خلال المعالجة، و خلق المعلومات يعني معالجة البيانات و تنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام، او نصوص او صور او أصوات، و احيانا اعادة توليد المعلومات بشكل اصلي و في حين اخرى يجري توليدها بشكل جديد؛

✓ **خزن البيانات و المعلومات:** من خلال خزن البيانات و المعلومات تحافظ الحواسيب او الاجهزة الاخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في لاحق، ان البيانات و المعلومات المخزونة توضع في الوسط للخرن مثل الاقراص الممغنطة او الاقراص المدمجة التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة اليها و يقوم الحاسوب بتحويل البيانات و المعلومات الى صيغة تأخذ اصغر من المصدر؛

✓ **الاسترجاع:** يعني وضع و استنساخ البيانات و المعلومات من اجل معالجة مستقبلية او لنقلها الى مستخدم اخر و لهذا يجب على مستخدم الحاسوب ان يحتفظ بعناوين الاوساط التي خزنت المعلومات عليها و جعلها جاهزة للاسترجاع و المعالجة¹؛

✓ **النقل:** هي ارسال المعلومات من موقع لآخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف او الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات و المعلومات من موقع لأخر و يتم ذلك من خلال اعتماد اوساط مختلفة كالأقمار الصناعية و الالياف الضوئية.... الخ

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ان تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و انتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية و منها المؤسسات بمختلف انواعها و ذلك بغض النظر عن نشاطاتها، حيث ان متطلبات العمل اصبحت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تعمل اساسا في المكونات المادية و البرمجيات بالإضافة الى شبكات الاتصال و قواعد البيانات.

¹ يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 85، 2010، ص 328.

المطلب الأول: المكونات المادية

تشمل كافة المعدات و الأدوات المستخدمة في ادخال المعلومات و التي يقصد بالأجزاء الملموسة في النظام و المستخدمة في ادخال و معالجة و اخراج البيانات و المعلومات و بثها للمستفيدين و تكون من ما يلي:

أولاً: الحاسوب

و هو عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعة معدات تعمل مع، مصممة لمعالجة و تشغيل البيانات بسرعة ودقة، حيث يقوم بقبول البيانات و تلقيها و تخزينها ألياً ، ثم يجري عليها العمليات الحسابية و المنطقية بإتباع مجموعة توجيهات تفصيلية بأمر و تعليمات تسمى البرامج، تكون معدة و مخزنة مسبقاً.¹

يتكون جهاز الحاسوب من عدة مكونات مادية تشمل ما يلي:

1. الوحدة المركزية: تتكون من وحدة المعالجة المنطقية الحسابية ووحدة السيطرة و تقوم هذه الوحدات بإجراء العمليات الحسابية و المنطقية، كما يتم التحكم في مكونات النظام و توجد المسجلات و هي عبارة عن مواقع تخزين ذات سرعة عالية لتخزين البيانات و استخدامها من قبل وحدة المعالجة المنطقية الحسابية و الذاكرة الرئيسية و وحدات الادخال و الاخراج.²

2. وحدات الادخال: هي عبارة عن مجموعة الوحدات التي يمكن ان تستخدم في ادخال البيانات و البرامج و الاوامر للحاسوب، و يمكن تقسيم وحدات الادخال الى وسائل ادخال مباشرة ووسائل ادخال غير مباشرة، حيث تمثل وسائل الادخال المباشرة بالوسائل المرتبطة بجهاز الحاسوب مثل لوحة المفاتيح و القلم الضوئي اما وسائل الادخال الغير مباشرة فهي الوسائل الغير مرتبطة مباشرة بجهاز الحاسوب و لكنها تمثل وحدة خزن عدة (ذاكرة ثانوية) ومنها الاقراص المرئية و الاقراص المضغوطة و هما يعتبران ضمن الوسائل الحديثة.³

3. وحدات الاخراج: وتعد جميع اجهزة الاخراج اجهزة اضافية حيث تستخدم لإخراج النتائج و عرضها مثل شاشات العرض و الطابعات و شاشات العرض المسطح.⁴

¹ نادية جبر الله و عثمان حسين ، "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 09، العدد 32، أكتوبر 2003، ص 273.

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 140.

³ يوسف حجيم الطائي و مؤيد عبد الحسن الفضل، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، الطبعة 01، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص 578.

⁴ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الطبعة 01، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، مصر، 2008، ص 25.

4. وحدات الذاكرة الثانوية: و تستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية التي تحتم اضافة الذاكرة الثانوية ومن اهم الوسائط الشائعة هناك وسائل تخزين داخلية كالقرص الصلب ووسائل تخزين خارجية كالقرص اللين، القرص المضغوط.¹

ثانياً: الهاتف

حيث يعد من اهم و اكثر معدات الاتصال شيوعاً في الاستخدام و الميزة الرئيسية لاستخدام الهاتف الصوتي هي الصفة العالمية لتسهيلاتهما اذ تتيح امكانية استخدام شبكة معقدة و جاهدة من الخطوط كم يمكن الاتصال من خلاله مع اي موقع في العالم.²

ثالثاً: الفاكس

تعمل اجهزة الفاكس على نقل محتوى المسندات من الطرف الاول الى الثاني المستقبل عبر خطوط الهاتف العادية، كما تقوم ايضا اجهزة الفاكس الحديثة بإرسال محتويات المسندات من المرسل عن طريق الشبكة الى المرسل اليه بحيث يتم ارساله في صورة تكون متطابقة لنسخة الاصل تماماً.³

المطلب الثاني: البرمجيات

➤ تعرف البرمجيات على انها: عبارة عن المكونات غير المادية للحاسوب و هي تعليمات منظمة خطوة بخطوة، تخبر المكونات المادية للحاسوب ما ينبغي عمله و كيفية انجاز عمل الوظائف المختلفة.⁴

➤ كما يمكن ان تعرف البرمجيات على انها: جزء غير ملموس من الكمبيوتر تتألف من سلسلة من الأوامر، مكتوبة وفق لقواعد صارمة تتم كتابة البرامج من قبل المبرمجين، في لغات البرمجة المختلفة.⁵

يوجد نوعين من البرمجيات و ذلك حسب طبيعتها و هي كالتالي:

1. **برمجيات النظام:** تعتبر ضرورية لتشغيل الحاسوب و تنظيم علاقة بعضها ببعض، و يضم هذا النوع برامج التشغيل و التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب و يخزن فيها داخليا و تعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه؛

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص 26.

² محمد عبد حسين والفرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 171.

³ أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص 178.

⁴ عبد الستار العلي وعامر قندلجي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 218.

⁵ Gorana celebic, Dario Ilija Rendulic , **Basic Concepts of Information and Communication Technology**, Open Society Idea Exchange, Croatia, 2011, P 11 .

2. **برمجيات التطبيق:** هي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، و تشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة لبيانات و كيفية تنفيذها و من اهم البرامج التطبيقية و الاكثر استعمالا نجد ما يلي:¹

✓ **برنامج معالجة النصوص word :** تعد شركة **microsoft** احدى المؤسسات التي تنتج هذا البرنامج و يعتمد على نظام **windows** حيث يتم طباعة النصوص او ادراج صور و اصوات عن طريقة لوحة المفاتيح او الفارة، ثم يتم عرضها على الشاشة و تخزينها بشكل مؤقت في ذاكرة الحاسوب، كما يمكننا اجراء عمليات اضافية كالحذف و غيرها، و عندما تصبح الصفحة في شكلها النهائي فانه يسمح لنا بتخزينها على القرص الصلب أو القرص اللين أو طباعتها على الأوراق؛

✓ **اكسل Excel:** هو احد برامج الجداول الالكترونية و التي يمكن أن يستعمل في ادارة البيانات و تحليلها و تخطيطها، و ظهرت في بداية الأمر كبرامج مالية ثم تطورت الى برامج مالية و محاسبية خاصة بإجراء الحسابات المالية كإعداد الرواتب، الموازنات، إنشاء قواعد البيانات وغيرها، حيث يوفر برنامج **Excel** اربع مزايا رئيسية هي كتابة العمل، إجراء المهام الحسابية، توفير قواعد البيانات و إنشاء الرسوم البيانية؛

✓ **اكسس Access:** هو برنامج **Microsoft**، يتكون من البرامج هدفها تسيير قواعد البيانات، و لقد عرف **Access** عدة تطورات كأن يظهر في كل مرة نوع منه و هو عبارة عن اداة فائقة السرعة مقارنة بما يمكن ان يحمل من معلومات و سهل الاستعمال و يوفر فعالية عالية و إنشاء قواعد البيانات.

المطلب الثالث: شبكات الاتصال

تعتبر شبكات الاتصال الكثر شيوعا و استعمالا حاليا في الحصول على المعلومة او الاتصال حيث زادت هذه الشبكات من قيمة المعلومة و مصداقيتها.

اولا: شبكة الانترنت

تعتبر شبكة الانترنت اكبر مزود لمختلف انواع المعلومات للمنظمات و العاملين في عالمنا المعاصر باعتبارها شبكة عالية تربط عددا لا متناهي من الحواسيب من مختلف بقاع العالم، حيث يمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب اخرى للعثور على معلومات او التشارك في نقل الملفات للأخرين و لا يهم نوع الحاسوب المستخدم بسبب وجود نظم بروتوكولات يمكن ان يسهل عمليات تبادل المعلومات.²

¹ غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 169.

² سليمان مصطفى الدلاهمة، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 394.

تقوم الشبكة بالعديد و الكثير من الخدمات للأشخاص على مختلف مستوياتهم و لكن هناك خدمات أساسية اشتهرت بها الشبكة كالآتي:¹

1. خدمة البريد الإلكتروني Email: وهو عبارة عن استخدام شبكة الأنترنت كصندوق للبريد، بحيث يستطيع المستخدم إرسال الرسائل الإلكترونية الى شخص او عدة اشخاص من مستخدمي الانترنت و تتم هذه الحزمة في الغالب مجانا، و لا يستغرق إرسال الرسالة الإلكترونية و استقبالها في بضع ثوان، و يجب ان يكون لدى المستخدم الانترنت برنامج للبريد الإلكتروني يدرج ضمن البرامج التي يحتويها جهاز الحاسوب الخاص به؛

2. الشبكة العالمية Web: تعتبر من الشبكات الرئيسية الموجودة على الانترنت، تستخدم لغة عالمية و التي تسمى ب HTML (Hyper Texte Mark Up Langage)، وهي اللغة التي تستطيع برامج تصفح شبكة الواب قراءتها فهي من أكثر الخدمات استخداما في الانترنت، و يمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع عالي شبكة الانترنت و تصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة او مرسومة او بالصوت او بالصورة؛

3. بروتوكول نقل الملفات: يمكن من خلال برنامج FTP نقل أي كمية من الملفات أو البرامج من الحاسوب، لأي شركة أو مؤسسة أعمال أو غيرهم، ووضعه على ذاكرة جهاز الحاسوب الخاص بالجهة الأخرى، و تتميز هذه الطريقة بسهولة مقارنة بنقل الملفات عن طريق الأقراص أو الاشرطة الممغنطة، و يعبر مصطلح FTP اختصار لكلمة Fil Transfer Protocol و يقصد به بروتوكول نقل الملفات، ومن ميزاته انها تقوم بترجمة كل الملفات النصية بطريقة اوتوماتيكية، حيث ان الحواسيب تحتوي نظم تشغيل مختلفة، و عليه فلديها أشكال مختلفة للملفات النصية، بالتالي تحتاج لترجمة و هو ما تقوم له خدمة FTP؛

4. التلنت Telnet: يسمح هذا التطبيق بإمكانية الاتصال بحاسبات أخرى و التعامل معه بشكل مباشر أي إمكانية الاتصال عن بعد، فمن خلال هذا التطبيق يمكن للمستخدم استكشاف عناوين الحواسيب المتاحة للعامة، والتي يمكنه التعامل م قاعدة البيانات الموجودة بها.

ثانيا: شبكة الانترنت

شبكة الانترنت شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة تصمم لتلبية الحاجيات الخاصة للعاملين داخل المؤسسة، حيث تسمح بتبادل البيانات و المعلومات عاى الأنشطة اليومية، و لا يمكن لغير التابعين للمؤسسة من الولوج

¹ منيرة قشنيطي، فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012/2011، ص 86-87.

الى هذه الشبكة حيث يتم حمايتها عن طريق برامج رقابة و التي يتكون من معدات و برمجيات توضع بين الشبكة الداخلية و الشبكات الأخرى لمنع المستخدمين الخارجيين من الدخول إليها.¹ بالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة انترنت مصغرة و مقتصرة على مؤسسة معينة و فروعها.

تهدف شبكة الانترنت الى تحقيق مجموعة من الاهداف هي كالاتي:²

- خلق قيمة مضافة من خلال خلق فرص خلاقة؛
- تعزيز الإنتاج و مساعدة المستخدمين في اتخاذ القرارات؛
- تمكين العمال و المستخدمين من الإستعمال و الاتصال بالانترنت؛
- اعتبار الشبكة وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب و نشر المعرفة و الوعي و الإرشادات المتعلقة بالعمل و المنتجات في المؤسسة؛
- تعتبر وسيلة اتصال بين العاملين و بمختلف الأقسام و بتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع استخدام اجهزة اخرى؛
- تساعد في عمليات المراقبة و التحكم بأجهزة العاملين.

تتوفر شبكات الانترنت في المؤسسة عدة خدمات يتم ذكرها كالتالي:³

1. **المشاركة في الملفات:** حيث يستطيع العاملون في المؤسسة بالحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة و متابعة المتغيرات التي تطرأ عليها بالأول، بشكل يساعد على إتمام البيع و الشراء و معرفة وضع المرددين و العملاء وخطوط الإنتاج؛
2. **نقل و تحويل الملفات:** يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم لآخر و من فرع لآخر تحويل المعلومات الجديدة الى جميع الأقسام أو الفروع على حد سواء؛
3. **المشاركة في التطبيقات:** وقد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، و يقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافة من هذه البرامج و ذلك للحد من التكلفة؛

¹ عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 357.

² مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة مقدمة إبتكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2007، ص 47.

³ نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 156.

4. المشاركة على خط واحد: تتيح الأنترنت دخول المستخدمين من جهاز الحاسوب على خط واحد مع خطوط الانترنت و توفير تكلفة الشراء؛

5. اعتماد افضل على النظام: في حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل و التغطية.

تنقسم شبكة الأنترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين هما:¹

الشبكة المحلية LAN: هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة و المتصلة فيما بينها بكوابل، و الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات؛

الشبكة الواسعة WAN: إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود إختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات، و هذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، و هو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.

ثالثا: الإكسترنات

الإكسترنات شبكة آمنة بين موقعي عمل، تعمل ضمن مقطع من أنترنت الشركة و تستعمل للتزويد بالتجارة الإلكترونية عن طريق السماح للزبائن، الموردين و غيرهم من المستعملين القانونيين للولوج كل منهم إلى الأنترنت بكل منهم عن طريق الانترنت.² فالإكسترنات وجدت قصد الإجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن و تنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الأنترنت في نقل و تحويل البيانات و المعلومات؛

يعتمد تصنيف شبكة الاكسترنات على قطاع الأعمال حيث يصنف إلى ثلاثة أنواع هي:³

1. شبكة اكسرانت التزويد: تربط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثانية في المخزن؛

¹ حورية بولعيدات، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: الإتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص 86-87.

² عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة 01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 36.

³ علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 41.

2. شبكات اكسترنات التوزيع: يعتبر هذا النوع من الإكسترنات أكثر أنواع توجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء في حجز و اشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغييرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغيير أسعار و مواصفات؛

3. شبكات اكسترنات التنافسية: هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرص متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط المؤسسات الصغيرة و الكبيرة تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الإحتكار.

المطلب الرابع: قاعدة البيانات

تعد قاعدة البيانات مجموعة من البيانات و المعلومات المترابطة و المخزنة في اجهزة خزن البيانات من أجل استرجاعها وقت الحاجة، ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المؤسسة و تسمح بسهولة الوصول إليها و يمكن إضافة و تحديث و تعديل قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات، و استخدام قاعدة البيانات يؤدي إلى توفير الوقت و الدقة في المعلومات و إنشاء التقارير بسهولة.¹ تتكون قاعدة البيانات من العناصر التالية:²

- ✓ **عنصر البيانات:** هو أصغر عنصر منطقي يتكون من حرف منفرد، رمز او رقم؛
- ✓ **الحقل:** يمثل مجموعة من عناصر البيانات الذي يشير إلى كينونة أو كائن خاصة تصف المكونات المميزة لكينونة البيانات و قد يكون اسم طالب مثلاً أو رقم؛
- ✓ **السجل:** هو مجموعة من الحقول في الجدول (الملف)؛
- ✓ **الملف:** يتكون قاعدة البيانات من مجموعة متكاملة و مترابطة من ملفات بيانات الأعمال.

¹ عدنان عواد الشوايكة، دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 169.

² غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 51-50.

المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يحتم على المنظمات إيجاد قاعدة و مرتكز اساسي لضمان السير الحسن لها ووفقا لما هو مطلوب تنفيذه و ما تم التخطيط له من قبل إدارة المؤسسة و هو ما يعكس الدور المحوري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي يتجسد أساسا في مختلف مجالات الإستخدام المتعدد داخل المؤسسة؛ إلا أنها تعتبر بمثابة سلاح ذو حدين قد يجعل المؤسسة تتحمل نتائج غير مرغوبة و ترتبط اساسا بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يوجد العديد من المتطلبات المختلفة و الضرورية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة، و لالتي يمكن توضيحها على النحو التالي:¹

أولاً: المتطلبات الفنية

من بينها مايلي:

- ✓ تحين البنى التحتية من اتصالات و غيرها؛
- ✓ تهيئة مهارات بشرية من وي الخبرة و المهارة؛
- ✓ توفير معدات مناسبة التشغيل بكفاءة و تحديثها باستمرار؛
- ✓ بناء قاعدة معلومات مرتبطة عمليا و إقليميا و دوليا.

ثانياً: المتطلبات الاقتصادية

من بينها مايلي:

- ✓ تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث و التطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
- ✓ دعم الصناعة المعلوماتية و أساسياتها؛
- ✓ تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ثالثاً: المتطلبات الاجتماعية

من بينها ما يلي:

- ✓ خلق أنماط العمل الجماعي و نشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة؛
- ✓ تبني آليات التشجيع للعاملين على تقبل التغيير الفني؛

¹ يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد85، 2010، ص 331،330.

- ✓ العمل على تغيير انماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلاءم مع ثقافة المؤسسة؛
- ✓ العمل بروح الفريق و تدعيم روح التعاون و المساندة بدلا من روح الصراع و المنافسة.

رابعاً: المتطلبات الإدارية

من بينها ما يلي:

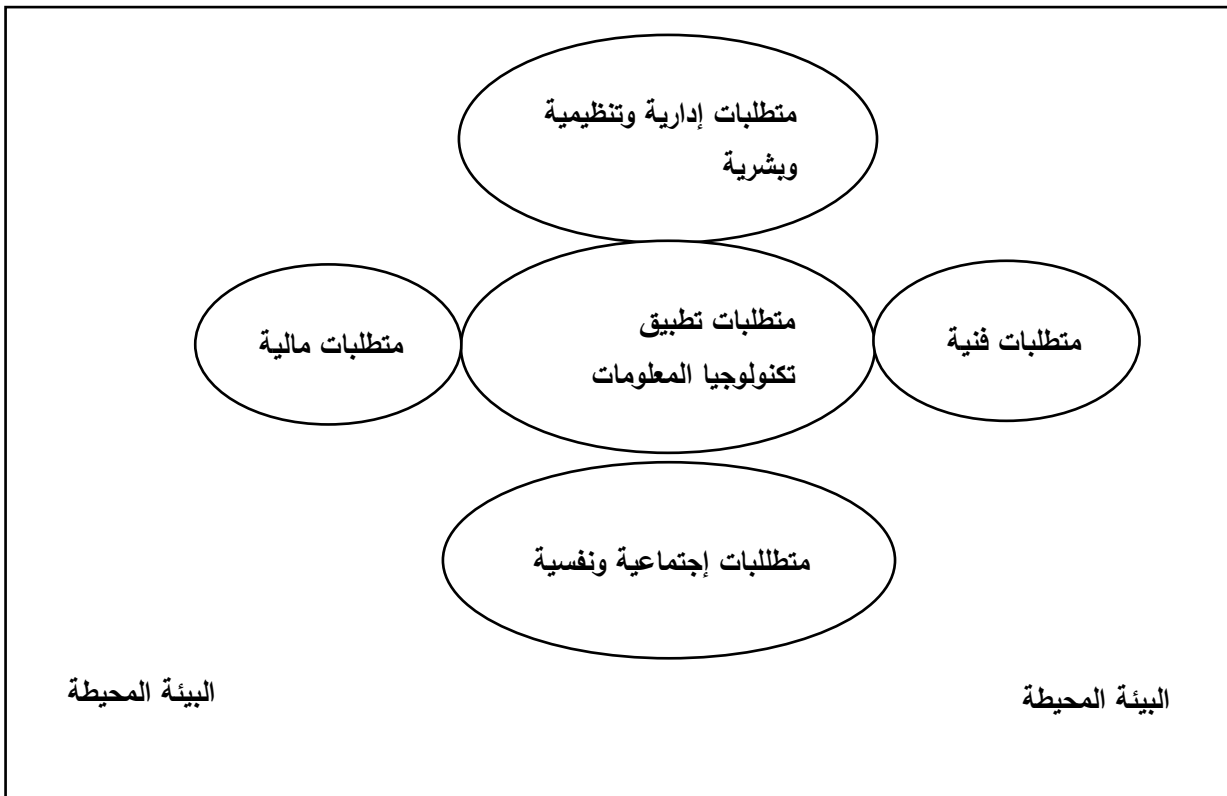
✓ تعين قيادات إدارية قادرة على التغيير؛

✓ اعتماد الهياكل اللامركزية و المرنة؛

✓ إعادة هندسة الأعمال و العمليات داخل المؤسسة.

إضافة إلى المتطلبات السابقة توجد متطلبات أخرى من بينها توفير مقومات الامن و الخصوصية على الشبكات، و كذا توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية و إحترام الخصوصيات.¹

الشكل رقم(03): متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال



المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، 2005، ص 160.

¹ يسرى محمد حسين، نفس المرجع السابق، ص 330-331.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الآونة الأخيرة بصفة عامة المؤسسات في تنفيذ اعمالها و ممارستها بسهولة من خلال استخدامها في جميع الأنشطة، حيث أصبحت بذلك تطبيقاتها غير محدودة ولا متناهية بل وشملت الميادين التي عجز الإنسان عن الوصول إليها، ففتحت بذلك افاقا جديدة و اوجدت مجالات حديثة للبحث، و يمكن إيضاح بعض مجالات التطبيق لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي:¹

أولاً: الوصول عن بعد

من خلال قدرة المستخدم من الاستفادة التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة، ذلك بإقامة مركزية للخدمات الملائمة دون الحاجة للتنقل إلى اماكن بعيدة، كأن يتضمن الوصول عن بعد استخدام الخدمات البريدية و التليفونية مقارنة بالطريقة التقليدية، باعتبار تكنولوجيا الوصول عن بعد المبنية على تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية الحديثة يعتمد على رأس مال ضخم يتطلب عمالة ماهرة و عدد أقل من الأخصائيين على عكس الطريقة التقليدية التي تعتمد على العمالة الكثيفة و رأس مال قليل نسبياً، إضافة إلى تطلب تكنولوجيا المعلومات الوصول عن بعد تدريب مكثف لكل من المستخدمين و أخصائي المعلومات في الوقت نفسه، لكن الطرق التقليدية لا تتطلب تدريب مكثف للمستخدمين لها، بل تتطلب تدريباً متخصصاً لأخصائي المعلومات بها، كذلك فيما يتعلق بالسرعة تكون سرعة الوصول عن بعد لتكنولوجيا المعلومات الإلكترونية الحديثة المستخدمة عالية إلى حد كبير على عكس الطرق التقليدية التي تتميز بطيئة نسبياً؛

ثانياً: نقل الملفات

يقصد بنقل الملفات هو أن المعلومات التي يمكن الحصول عليها تبقى في الحاسب الخادم عند الانتهاء من جلسة الحوار، وعند إعادة حفظ اي بيانات بواسطة المستخدم كملاحظات أو مخرجات مطبوعة، في العادة يمثل ذلك جزءاً صغيراً من المعلومات التي لا يحتفظ بها في شكل رقمي إلكتروني إلا انه عندما يرغب المستخدم في التزويد والحصول على وحدات معلومات كثيرة في أحجام كبيرة ومتعددة بملف بيانات معين، يفضل استخدام عملية نقل الملف كله يشبه ذلك ما كان يتبع في الماضي من إرسال ملف البيانات عن طريق نظام البريد أو شخصياً كما هو متبع في إرسال الكتب و الدوريات او التقارير؛²

¹ منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة، الطبعة 01، دار الشروق، مصر، 2000، ص 218.

² المرجع نفسه، ص 219.

ثالثاً: الرسائل الإلكترونية

يعتبر البريد الإلكتروني الشكل الأكثر شيوعاً واستخداماً لهذه التكنولوجيا، على الرغم من عدم اقتصرها على هذا الشكل فقط، حيث تهدف تكنولوجيا الرسائل الإلكترونية إلى السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي الشبكة الدولية، ويتمثل الوضع الحالي للرسائل الإلكترونية، في نقل و مرور كل إشارات الأشكال الثابتة و المتحركة و الفيديو، إضافة إلى الصوتيات و الرسومات و النصوص من حاسوب إلى حاسوب آخر متصلين معاً بالشبكة عن طريق خطوط اتصال محددة، كما يوجد عدد كبير من المعايير التي تختص بالبريد الإلكتروني و المعيار الأكثر انتشاراً معيار البريد الإلكتروني لشبكة الأنترنت الذي صمم أساساً لنقل ملفات النصوص فقط، ثم تعديله وتعزيزه فيما بعد لكي يساعد نقل المعلومات غير النصية كالأشكال و الملفات الرقمية، كما تمتد أيضاً فيما بعد إلى نقل الوسائل المعتمدة فإن معايير الرسائل الإلكترونية تعرض حدوداً نسبية للنقل؛

رابعاً: البحث في قواعد البيانات

يتزايد توافر البحث في قواعد البيانات و التطبيقات على الشبكات و التي في البداية نظمت قواعد البيانات كقواعد بيانات فردية، حيث يستخدم كل منها حاسوب واحد فقط، إلا أن هذه النظرة قد تغيرت بالتدرج بإدخال نظم قواعد البيانات الواحدة ممثلة منطقياً إلا أنها توزع مادياً على حاسوبات عديدة؛

خامساً: البيانات إلكترونياً

يمثل تبادل المعلومات إلكترونياً تبادل البرمجيات بين حاسوب آلي إلى آخر مباشرة، يرتكز تبادل البيانات في الواقع على تبادل المعلومات المقدمة في الوثائق الإدارية المرتبطة بأعمال مثل أوامر الشراء الفواتير؛

سادساً: العمل عن بعد

من خلال قيام العامل بأداء العمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت طبيعة العمل دواماً أو جزئياً أو في أيام معينة، و الاتصال عادة ما يكون إلكترونياً، بدلاً من الانتقال إليه شخصياً، وما يميز هذا الأسلوب من العمل الذي بدأ يشق طريقه في العديد من دول العالم أنه إقتصادي لا يعرض صاحب العمل سواء كانت الحكومة أو القطاع الخاص إلى دفع تكاليف إضافية.¹

¹ علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 272.

المطلب الثالث: انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن امتلاك المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال مكنها من تحقيق الأهداف المرغوبة و لهذا تسعى جاهدة إلى الحرص على تحقيق أكبر كفاءة، و هذا من خلال الآثار الإيجابية و السلبية التي تنتج من جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث ساهمت في إحداث تغييرات في مختلف مجالات المؤسسة.

أولاً: إيجابيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و نظمها على قدرة أداء المؤسسات لوظائفها الأساسية و لعل أهم الفوائد و المزايا التي يمكن أن تجنّبها هذه المؤسسات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل ما يلي:¹

✓ رفع مستوى الأداء: يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء بالمؤسسات لوجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة و استراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

✓ زيادة قيمة المؤسسة: تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دوراً بارزاً في خلق قيمة المنظمة؛

✓ فعالية اتخاذ القرارات: تسهل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية و ذلك من خلال توفير البيانات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛

✓ العمل وفق نظم واضحة و طرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على توفير النظام و الإنضباط بالوحدات الإدارية؛

✓ إعادة هندسة الحاسوب: تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عنصراً جوهرياً لنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛

✓ تدعيم نجاح المؤسسات ذات المجالات الإدارية و التنظيمية المعقدة؛

✓ تنمية السلوك الإيجابي للعاملين: ذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل و خارج المؤسسات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة؛

✓ التحول في مجال التوظيف و تنظيم العمل: من خلال تغييرات في التركيب المهني و مهارات العمال، إذ بدأ وجود تقلص لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات الفنية و المهنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بالإضافة إلى تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين الرئيس و المرؤوس، مما أثر على

¹ سارة كنزة بوحسان، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011/2012، ص 22.

اسلوب أداء سوق العمل، أصبح هناك مزيد من الإعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كل الوقت.¹

ثانياً: سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد ينتج عنها بعض الإنعكاسات غير المرغوبة و التي تتجلى فيما يلي:²

✓ السماح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن العاملين، بذلك تتجاوز على خصوصياتهم و حرّياتهم و حرّياتهم العامة؛

✓ استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق و المشاكل الصحية؛

✓ تسبب تعطيل للنشاطات و الممارسات في حالة الأعطال غير المتوقعة أو غير معروفة؛

✓ من الممكن استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية و بطريقة غير مشروعة من البرمجيات و المقالات و الكتب و الممتلكات الفكرية الأخرى؛

✓ تجعل العلاقات بين العاملين أقل إنسانية.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره توجد سلبيات أخرى تتمثل فيما يلي:³

✓ تقليص توظيف العاملين في المؤسسات المستفيدة بشكل واسع من استخدام التكنولوجيا، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل؛

✓ الإستخدام السلبي لشبكة الأنترنت في نشر الأفكار و الدعوات التي تحرض على الكراهية و العنف؛

✓ إن السيادة الوطنية اصبحت مهددة حسب ما يرى البعض، فنظراً لحرية تنقل المعلومات و الاتصالات و الأموال عبر الحدود الوطنية، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة يتفوق اللغة الإنجليزية؛

✓ تساعد الأنترنت على عملية القرصنة و سرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر و التأليف و استخدام هذه المادة دون الترخيص من أصحابها و هذا ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.

¹ عبد القادر بابا، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الإقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4 و 5 ديسمبر 2007، ص 6-8.

² سارة كنزة بوحسان، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011/2012، ص 23.

³ عبد القادر بابا، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الإقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4 و 5 ديسمبر 2007، ص 8.

خلاصة الفصل:

لقد اولى العديد من الكتاب و الباحثين و المفكرين اهتمامهم بموضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الذي يعرف على أنه جميع أنواع الأجهزة و البرمجيات و الشبكات و قواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات و معالجتها و تخزينها و تعديلها و استرجاعها و طباعتها و نقلها الكترونيا، على شكل نصوص و أشكال و أصوات و صور بين المستخدمين و الأطراف ذات العلاقة، و هي بذلك تتميز بعدة خصائص على غرار القابلية للتحويل و التوصيل و كذا اللاتزامنية، هذا النوع من التكنولوجيا يسعى لتحقيق اهداف المؤسسة و عاملها على غرار تحسين الجودة و تخفيض التكاليف و زيادة المبيعات، في حين تعتبر كل من الحصول على المعلومات؛ المعالجة؛ خزن المعلومات إضافة إلى الاسترجاع و النقل من أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، اما بخصوص مكونات هذه الأخيرة في تشمل كل من المكونات المادية على غرار الحاسوب؛ الهاتف؛ الفاكس؛ إلى البرمجيات كما تعد شبكات الاتصال (الأنترنت، الأنترانت، الاكسترانت) إلى جانب قاعدة البيانات إحدى المكونات الهامة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي يحتاج تطبيقها إلى توافر عدة متطلبات سواء الفنية؛ الإقتصادية؛ الإجتماعية؛ الإدارية، و ذلك من أجل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عدة مجالات مثل نقل الملفات، و العمل عن بعد و كذا تداول المعلومات إلكترونيا. إلا أن التطبيق غير الكفاء و غير الفعال قد يظهر نتائج سلبية على الرغم من ارتباط تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أساسا بتحقيق عوائد إيجابية على غرار تحسين الأداء و كذا زيادة فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية

المبحث الأول: اساسيات حول اليقظة الإستراتيجية

المبحث الثاني: سيرورة اليقظة الإستراتيجية

المبحث الثالث: واقع تطبيق اليقظة الإستراتيجية

تمهيد:

في ظل التحديات المتنوعة التي تواجهها المؤسسات في بيئة الاعمال المتغيرة ، يصبح تطوير استراتيجيات فعالة للتكيف مع التغيرات و البقاء على راس السوق امرا حاسما ، و تعتبر اليقظة الاستراتيجية واحدة من الادوات الرئيسية التي تمكن المؤسسات من فهم البيئة التنافسية ة اتخاذ القرارات الصائبة بناء على التحليل الشامل و المعرفة العميقة للسوق .

في هذا السياق سيتناول هذا الفصل الاساسيات الضرورية لليقظة الاستراتيجية في المبحث الاول متبوعا بتوضيح سيرورة تطبيقها في المبحث الثاني ثم يختم بتقديم تقييم شامل لواقع تطبيقها و التحديات المستقبلية في المبحث الثالث .

المبحث الأول: أساسيات حول اليقظة الاستراتيجية

اليقظة الاستراتيجية هي الرؤية البعيدة التي تمكن المؤسسات من فهم البيئة التنافسية و تحليل الاتجاهات المستقبلية ومن خلال التركيز على قدراتها الداخلية تستطيع تحديد التحديات و الفرص ووضع الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الاهداف المستقبلية بنجاح.

المطلب الأول مفهوم اليقظة الاستراتيجية و تطورها التاريخي

أولاً: مفهوم اليقظة الاستراتيجية

تتعدد وتختلف التعريفات المقدمة و المعطاة لليقظة الاستراتيجية و لكن قبل التطرق الى بعض التعاريف علينا شرح بعض المصطلحات التي هي من اساسيات اليقظة الاستراتيجية

اليقظة: هي كلمة لاتينية الاصل مشتقة من اللفظ VIGILA والذي يعني القيام بالحراسة و المراقبة على حماية مكان او منطقة معينة و الحفاظ عليها فهي تعني بقاء الفرد في وضعية استقبال و تلقي لكل ما يريده من محيطه الخارجي من اشارات واقوال دون معرفة ماهي بالضبط ومتى وأين تحدث¹.

كما تعرف اليقظة بأنها حالة تالية تنقش فيها بقايا الخمار العقلي و يعف فيها المرء مكانه ووضعه بالنسبة لما يحيط به من اثناء فتتضح الرؤية ، ويكيف حركته ليسير بين عالم الموجودات حوله و ينظم علاقته بعالم البشر المحيط به².

عرفها RIBAUT: انها المراقبة و التابعة الذكية لمحيط المؤسسة من خلال البحث على المعلومات الواقعية و المستقبلية³.

❖ **الإستراتيجية:** يشرحها معجم الجيب لأكسفورد: هي فن الحرب، خاصة تخطيط حركة القوات و السفن.... الخ إلى مواقع مختارة التخطيط لعمل أو سياسة في عمل تجاري أو سياسي..... الخ⁴

¹ أنيسة قمان، محاولة بناء خلفية لليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2013/2014، ص27.

² جاسم سلطان، من الصحوة إلى اليقظة الإستراتيجية الإدراك للحركة ام القرى، ط4، مصر، 2010، ص44.

³ نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011، ص 81.

⁴ جاسم سلطان، التفكير الإستراتيجي والخروج من المأزق الراهن، ط2، دار القرى للترجمة والنشر، مصر، المنصورة، 2010، ص33.

وحسب **RIBAUT**: فان اليقظة الإستراتيجية هي المتابعة الاجمالية والذكية للمحيط لأجل رصد المعلومات الحاملة لفرص المؤسسة¹.

أما **MORIN** فعرفها: على انها فن استخام المعلومات و دمجها بهدف صياغة مخططات عمل، والقدرة على جمع اكبر عدد ممكن من الامور اليقينية لمواجهة الامور غير مؤكدة².

عرف **F. JAKOBAR**: اليقظة الاستراتيجية على انها مراقبة و تحليل البيئة العلمية و التكنولوجية، والاثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية، لاستنتاج التهديدات و فرص التطوير³.

وتعرف أيضا: على أنها نشاط مستمر يمكن المؤسسة من متابعة التجديد، ومواكبة وخلق ميزة تنافسية تسمح لها أو لدولة بالتكيف مع متغيرات محيطها. أي أنها تهتم بتسيير موارد المعلومات لجعل المؤسسة أكثر ذكاء و تنافسية⁴.

ومن جهة نظر **MOULIN**: اليقظة الاستراتيجية هي نظام اساسي في المؤسسة حيث تعبر على نظام المعلومات المستقبلية (**SIP**): un système d'information prospective او بنك المعرفة في تقديم معلومات مستقبلية ذات رؤية استراتيجية تكون منظمة و حقيقية⁵.

ثانيا: التطور التاريخي لليقظة الاستراتيجية

حسب « **CORINE COHEN** » : صاحب كتاب " La Veille et L'intelligence Stratégique " فإن تطورها يمكن ان يلاحظ من خلال 3 مراحل أساسية: مرحلة الظهور بين 1967-1979 ؛ مرحلة النضج 1980-1990 ؛ مرحلة التدعيم او التقوية ابتداء من سنة 1991 ، ويمكن ان نلخص التطور التاريخي في الشكل الموالي:

¹ أحمد بن خليفة، سامر زلاسي، "فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين الأفضلية التنافسية المستدامة"، مجلة الأفاق للبحوث والدراسات، الوادي، العدد02، المجلد01، 2018، ص 441.

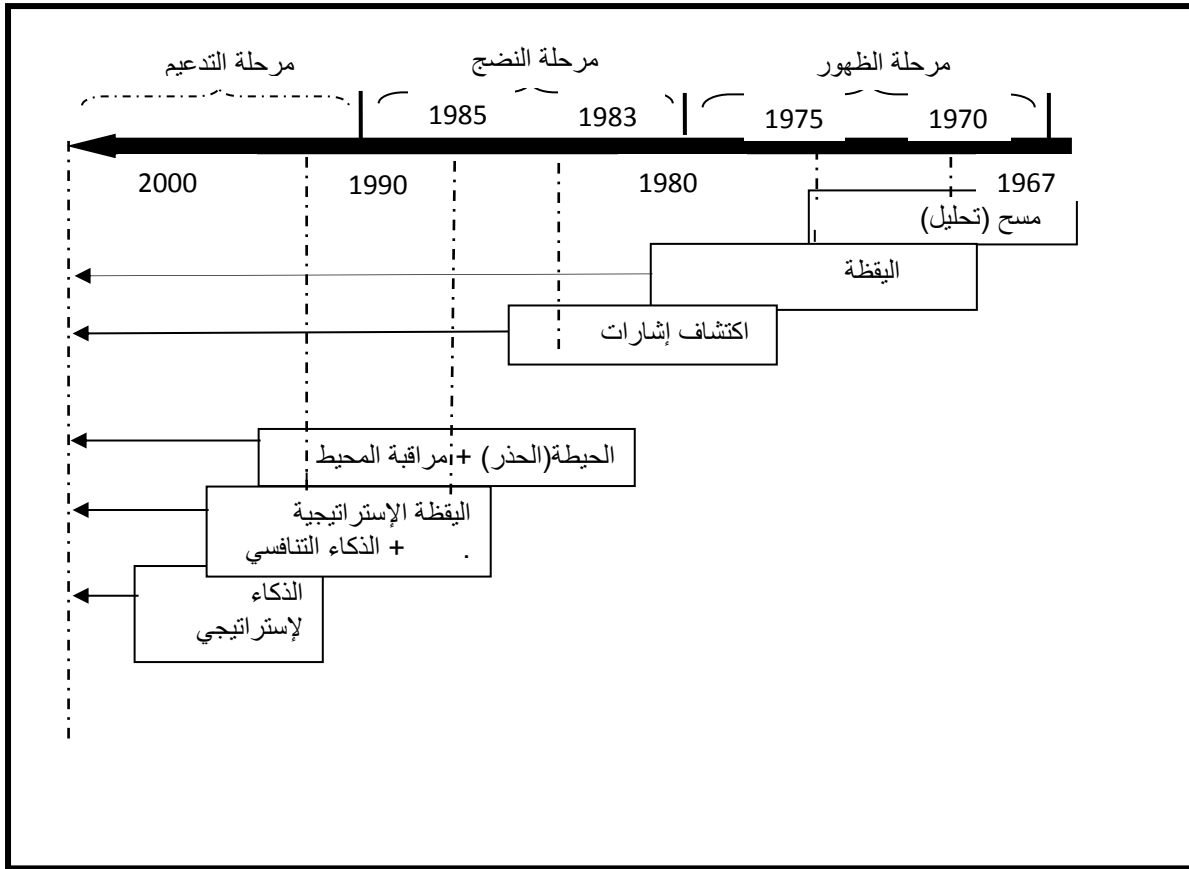
² حنان يحي شريف، تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2018/2017، ص 97.

³ حنان يحي شريف، نفس المرجع السابق، ص 108.

⁴ أنيسة قمان، محاولة بناء خلية اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2013/2014، ص28.

⁵ نادية رافع، خالد قاشي، "واقع اليقظة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية بالجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد8، البلية، 2015، ص115.

الشكل رقم (04): تطور مفهوم اليقظة الإستراتيجية



المصدر: ضياء الدين زاو، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسات، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية، جامعة سطيف، 2013/2012، ص06.

1. مرحلة الظهور: تميزت هذه المرحلة بأولى بوادر قيام المؤسسات بمراقبة و تتبع التطورات في محيط اعمالها¹ ، ولقد ظهرت هذه الممارس لأول مرة تحت تسمية "مسح لو تحليل المحيط " ليظهر فيما بعد مصطلح اكتشاف الاشارات الضعيفة و في نفس الوقت تطور مفهوم الذكاء في كل من الولايات المتحدة و بريطانيا وظهر لأول مرة مصطلح "اليقظة التكنولوجيا" في فرنسا سنة 1970، إلا ان اول تعريف رسمي لها كان في وسط سنوات الثمانينات.

¹ ضياء الدين زاو، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسات، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية، جامعة سطيف، 2013/2012، ص 06.

ولقد بدأ الاهتمام بمراقبة محيط المؤسسة (مسح المحيط) بظهور اساسيات نماذج التخطيط الاستراتيجي بين 1959-1961، وفهم مصطلحات الفرص و التهديدات المميزة المحيط المؤسسة، وأيضا بفضل وضع طرق علمية يمكن ان تستخدمها المؤسسات في دراسة محيطها لأجل التكيف مع المستجدات

خلال مرحلة الظهور، أصبحت المؤسسات حساسة لمصطلحات المسح/ التحليل، المراقبة واليقظة، وأكثر وعيا بأهمية وضرورة مراقبة او متابعة التطورات الحاصلة في محيطها، إذ تميزت هذه المرحلة بالنزعة المزبادة نحو البحث عن المعلومات وجمع البيانات .

2. مرحلة النضج: مع بداية سنوات الثمانينات وبفضل اعمال "Porter"، حدث تطور نوعي في مفهوم مراقبة او متابعة محيط المؤسسة، وإتجه نحو مصطلح جديد هو الذكاء التنافسي، أين أصبح التحليل التنافسي يحتل مركز عملية مسح المحيط. في نفس الوقت، تطورت مصطلحات أخرى مثل: الحذر "La vigilance"، الحراسة "La surveillance" و اليقظة الاستراتيجية "La Veille Stratégique".

تميزت مرحلة النضج بازدياد عدد المؤسسات التي تمارس عملية مراقبة المحيط، هذه الممارسات اصبحت تتم بطريقة منظمة وفق منهجية علمية، إذ أصبحت وظيفة جديدة من وظائف المؤسسة لها مكانتها ضمن الهيكل التنظيمي، فلم تبقى فقط مجرد نشاط لجمع المعلومات و تحليلها من أجل التكيف، بل أصبح لها نهاية استراتيجية، تسعى لأن تبقى دائما في وضعية الاستماع التوقعي للمحيط، تستهدف جمع معلومات لا تعبر فقط على الوضع الحالي بل تشير إلى وضع مستقبلي، خاصة هذه المعلومات انها معلومات جزئية و قليلة تتطلب جهود كبيرة لتفسيرها و استخراج المعنى منها¹.

3. مرحلة التدعيم: هي المرحلة التي تم الانتقال فيها من الممارسة النظرية، فأثناء فترة النضج ، المؤسسات انتهت من وضع و تشغيل نظام اليقظة الخاص بها، و بدأت تطرح اسئلة تتعلق بالأثر الحقيقي لنشاط اليقظة التي تتبعه على ربحها، صعوبة الاجابة عن هذا السؤال، جمد نوعا ما عزيمة المؤسسة وجعلها تتبع اساليب اكثر عملية على غرار المقارنة المرجعية، لكن سرعان ما تلاشت هذه الفكرة عندما إتضحت أن اليقظة الإستراتيجية تتطلب موارد بشرية و مالية أقل وأن تقييمها يكون من خلال دمج نتائجها في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة وقدرتها على بناء القرارات الاستراتيجية .

تميزت هذه المرحلة أيضا، بتطور مفهوم اليقظة الاستراتيجية، وظهر ما يعرف بالذكاء الاستراتيجي و الذي لا يهدف إلى الحصول على معلومة مفيدة بل يتعدى ذلك للحصول على معرفة مفيدة، إذ يعرف بأنه :

¹ ضياء الدين زواو، نفس المرجع السابق، ص 07.

عملية رسمية من بحث، جمع، معالجة المعلومات، ومن توصيل معارف مفيدة للإدارة الاستراتيجية، وبعيدا عن الوظيفة الاعلامية، والتنبؤي (التوقع بالفرص والتهديدات المستقبلية) فان مهمته الاساسية هي التأثير على المحيط الخارجي لخلق فرص وتهديدات غير متوقعة للمنافسين

المطلب الثاني: اهداف و اهمية اليقظة الاستراتيجية:

اولا: أهداف اليقظة الإستراتيجية

نذكر منها:

✓ حماية المؤسسة من تراكم معارف المؤسسات المنافسة (رصد التعليم التنظيمي للمؤسسات)، وحماية جيدة من التضليل و الاعمال الغير مشروعة .

✓ احداث تنسيق و توافق اكثر بين القرارات و العمليات¹.

✓ الهدف الذي يرتبط بالوظيفة الاعلامية لليقظة هو تغطية احتياجات المستخدمين وتزويدهم بالمعلومة الملائمة في الوقت المناسب.

✓ الهدف الذي يرتبط بالوظيفة التنبؤية لليقظة هو تحقيق التوقع الجيد والفعال للفرص واكتشاف كل التهديدات المحتملة، مهما اختلفت درجاتها.

ثانيا: أهمية اليقظة الاستراتيجية

اليقظة الاستراتيجية تركز على المعلومات الاستراتيجية، فهي تساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة، ويمكن تلخيص اهميتها فيما يلي:²

✓ تسمح اليقظة من الناحية المالية بتحقيق الوفرة لان المعلومات التي تم جمعها قادرة قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج جودته و التخفيض من تكلفته .

✓ تسمح بالتحذير و التنبؤ بالعراقيل المستقبلية التي سوف تواجهها المؤسسة .

✓ تسمح بمرور جيد للمعلومات عبر مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة، كما لها أيضا بمراقبة مستمرة ومتواصلة لبيئتها .

✓ تعد وسيلة إستراتيجية للتسيير أين تكشف خلية اليقظة على مناطق النفوذ، التهديدات والفرص والتي تستطيع أن تغير من إستراتيجية المؤسسة ومن المنافسة في السوق.

¹ ا ضياء الدين زواو، نفس المرجع السابق، ص 20.

² عمر ولد عابد، لمين غلطوي، "آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية" نموذج مقترح -دراسة تطبيقية بمؤسسة الإسمنت بالشلف-، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد17، جانفي 2017، ص 05.

- ✓ إكتساب موقع قوى من أجل طرح سلعتها وخدماتها المبتكرة في السوق.
- ✓ الحصول على مورد وافر من المعارف و الخيارات.
- ✓ التحسين الدائم في علاقاتها مع الزبائن و الموردين.
- ✓ التحسين المستمر في المنتجات، والقدرة على البحث والتطوير والإبتكار.

المطلب الثالث: انواع اليقظة الاستراتيجية

لليقظة الاستراتيجية عدة أنواع تختلف فيما بينها باختلاف ميزتها، مجالها، نشاطها، أهدافها و غايتها الى ان ورغم هذا الإختلاف تخدم الإستراتيجية العامة للمؤسسة، وتشمل اليقظة الإستراتيجية الأنواع التالية:

1. اليقظة التكنولوجية: يختص هذا المجال بالتغيرات التكنولوجية في محيط المؤسسة، وبيئتها التنافسية وتزداد أهمية اليقظة التكنولوجية للمؤسسة اذا كانت تنشط مثلا في الصناعات التي تتميز بتغيرات سريعة في المنتجات طرق الانتاج و كذا وسائل الانتاج¹.

و سنستعرض هنا بعض التعريفات المتعلقة باليقظة التكنولوجية .

✚ **اليقظة التكنولوجية:** هي مراقبة و تحليل البيئة العلمية و التكنولوجية ن التقنية و التأثيرات الاقتصادية الحالية و المستقبلية لتجنب التهديدات و اغتنام الفرص للتطور.

✚ عرف " Daniel Rouch " : **اليقظة التكنولوجية او ما يطلق عليها باسم اليقظة العلمية:** انها تهتم بالأنشطة المنفذة من قبل الشركة لمتابعة التطورات التكنولوجية التي يمكن ان تؤثر على مستقبل عملها².

✚ و كذلك هي عبارة عن الإستغلال النظامي و المنسق خاصة للمعلومة الصناعية هذه التقنية تركز على الإصغاء باهتمام و المتابعة للإطلاع على كل الابتكارات المفيدة و التي تتضمن مساعدة المؤسسة لمواجهة المنافسة الدولية³.

¹ حمزة رملي، "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الإستراتيجية في مؤسسات الأدوية بقسنطينة"، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، جامعة أم بواقي، العدد2، ديسمبر 2014، ص 259.

² Hassen Bekadour, **Veille Stratégique et Intelligence Economique cas Des Algeriens** , mémoire de magester science de gestion, spécialisé :système d'information et de communication en entreprise, Université Abou Bekr Belkaid, tlemcen, 2013/2014, P 52 .

³ الزهراء بوتيفور، فريدة لكحل، اليقظة أداة مساعدة لإتحاذ القرار في المؤسسة -دراسة ميدانية على مستوى 13 مؤسسة إقتصادية بوهران، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي لعلوم التسيير تحت عنوان " صنع القرار في المؤسسة الإقتصادية "، جامعة الجزائر، الجزائر، أفريل 2007، ص 04.

تهتم اليقظة التكنولوجية ب¹:

- المكتسبات العلمية و التقنية .
 - المنتجات او الخدمات ن شكل المنج ، طرق الانتاج و المعدات التكنولوجيا التي يعتمدها المنافسون .
- و على العموم اليقظة التكنولوجية تتمثل في²:
- ✚ جمع المعلومة العلمية و التقنية و التكنولوجية لاستغلالها في الابداعات التكنولوجية في المؤسسة.
 - ✚ تحديد التقنيات او التكنولوجيات المعتمدة من طرف المنافسين.
 - ✚ الاهتمام بالتطور التكنولوجي بما فيه الاكتشافات العلمية الابداع في السلع و الخدمات.
 - ✚ التطور في تطرق و اساليب صنع و ظهور مواد و مفاهيم جديدة ومنت المهم الاشارة الى ان التغيير التكنولوجي على انه سيف ذو حدين فهو فرص جديدة للإبداع و الاكتشاف مما يعزز اهداف و غايات المؤسسة كما هو مصدر خطر متواصل مما يجعل المؤسسة في المؤخرة و لما لا الزوال .
- 2. اليقظة التنافسية:** تساعد اليقظة التنافسية المؤسسة في جمع و البحث عن المعلومات التي تسمح بتحديد منافسيها الحاليين و المحتملين و الفهم الجيد لنقاط قوتهم و ضعفهم كما تعطي للمؤسسة امكانية المعرفة التامة لإستراتيجية هؤلاء المنافسين مما يسمح لها باتخاذ القرارات التي تؤثر على مستقبلها³.
- ✚ اليقظة التنافسية تهتم على وجه الخصوص بالمنافسين الحاليين و المحتملين و معرفة تحركاتهم، استراتيجيتهم، تطلعاتهم فاليقظة التنافسية تتمثل في الاستماع المستمر لما يجري من تغيرات في المحيط و المتعلق بالمنافسة و المنافسين فالمؤسسة تبحث دوما عن معرفة القدرات التقنية و التسويقية و التسييرية للمنافسين المباشرين كما تبحث عن امكانيات و احتمالات دخول منافسين جدد للصناعة⁴.

¹ أسماء فيلاي، الذكاء الإقتصادي في المؤسسة الجزائرية الواقع والمجهودات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية والذكاء الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2013/2014، ص 68.

² شعبان فرج مريم دباغي، الذكاء الإقتصادي واليقظة الإستراتيجية كآلية للوقاية من الأزمات في منظمات الأعمال ، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي في علوم التسيير تحت عنوان "أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات"، جامعة البويرة، بويرة، 05/04 ماي 2015، ص 14.

³ سلمى علاوة، "اليقظة الإستراتيجية وسيلة تسييرية حديثة في ظل عصر المعرفة"، مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 09 ماي 2013، ص 84.

⁴ الطيب داودي، سولاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة للإقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني تحت عنوان المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزاي التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الشلف، 28/27 نوفمبر 2007، ص 11.

و كذلك نجد ان اليقظة التنافسية تتعلق خاصة بالمنافسين الحاليين و المحتملين للمؤسسة ، اي ان اليقظة التنافسية هي اليقظة التي تسمح للمؤسسة بتعرف منافستها الحالية و المحتملة تحت اطار اقتصادي و مالي بصفة تطبيقية فهي تهتم بمراقبة قوى و ضعف المنظمة¹.

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن اليقظة التنافسية هي نشاط تقوم به المؤسسة بصفة مستمرة من خلا ل الملاحظة و مراقبة بيئتها التنافسية و التنبؤ بالتغيرات قبل حدوثها حتى تتمكن من اتخاذ القرار المناسب بهدف اكتشاف الفرص و استغلالها و رصد المخاطر و تجنبها².

3. اليقظة التجارية: و تسمى كذلك باليقظة التسويقية يهتم هذا النوع من اليقظة أساسا بدراسة كل من الزبائن الذين يعرفون بالسوق الخلفية وبالموردين الذين يعرفون بالسوق الأمامية، فالمؤسسة بحاجة دائمة لمعلومات عن الموردين لضمان تمولينها المستمر بالموارد وعن الزبائن للحفاظ عليهم وكسب ولاءهم³. و اليقظة التجارية هي ذلك النشاط الذي تتمكن من خلاله المؤسسة من دراسة العلاقة بين الوردين تو الزبائن و المهارات الجديدة التي تظهر في السوق ومعدل نموه ، وبهذا تستطيع معرفة نقاط قوتها و ضعفها في تعاملته مع السوق بغرض تحسين ادائها و تنافسيتها ، وتسمح اليقظة التجارية للمؤسسة وكذا قدرة الزبائن على الدفع ، وبما ان المؤسسة تقدم متوجات جديدة و تخلق اسواق و قنوات توزيع جديدة فلا بد لها من متابعة تطور عرض السلع الجديدة و تطور العلاقات التي تربطها بمورديها وقدراتهم في تقديم حاجاتها بأقل تكلفة ن دون ان تهمل المؤسسة سوق العمل كحالة خاصة اذ يجب عليها تتبع تطور عرض المهارات الجديدة و أسعار اليد العاملة⁴.

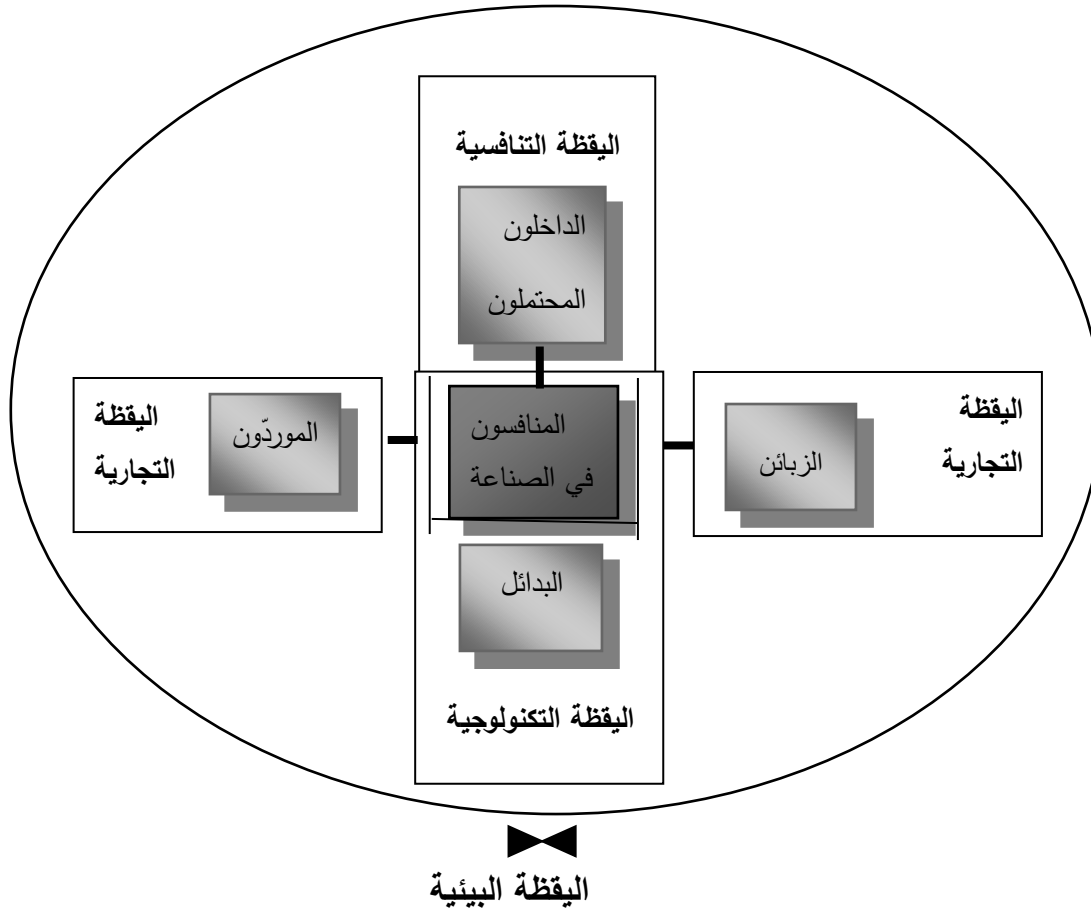
4. اليقظة البيئية: يختص هذا النوع من اليقظة بما بقي من عناصر بيئة المؤسسة ،وهي تهتم بالجوانب المختلفة للبيئة الخارجية العامة للمؤسسة وهي العوامل الاجتماعية، الثقافية، السياسية، الجيوسياسية والدولية للمؤسسة وهناك من الباحثين والمهتمين في المجال من يطلق عليها اسم اليقظة الإجتماعية كما تعرف اليقظة

¹ أسماء فيلالي، الذكاء الإقتصادي في المؤسسة الجزائرية الواقع والمجهودات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية والذكاء الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013، ص 68.
² صديقي النعاس، "دور نظام المعلومات التسويقية في تحقيق اليقظة التنافسية"، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 15 أكتوبر 2010، ص 261.
³ محمد قادري، "أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية"، مجلة مجاميع المعرفة، العدد02، المجلد 05، 2019، ص 45.

⁴ نور العابدين فوجيل، دور اليقظة الإستراتيجية في ترشيد الإتصال بين المؤسسة ومحيطها، دراسة ميدانية بوحدة المطاحن سيدي أرغيس _أم البواقي_، مذكرة مقدمة ضمن متطلبان نيل شهادة الماجستير، تخصص: الإعلام و الإتصال و حاكمية التنظيمات، كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2012/2011، ص 36.

البيئية Environmental Intelligence و تعرف ايضا باليقظة الشاملة و تضم باقي المتغيرات البيئية دون متغيرات المحيط التشغيلي وتسعى إلى المراقبة المستمرة بجمع المعلومات المتعلقة بالتطورات والأحداث التي تطرأ في مختلف الميادين الاقتصادية، السياسية، القانونية والثقافية والتطورات الجبائية... الخ¹ وفي هذا الصدد طرحت رؤية هامة للعلاقة التي تجمع بين قوى التنافس الخمس لبورتر بمختلف انواع اليقظة. مثلما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(05): الأنواع الأربعة لليقظة مجتمعة مع نموذج قوى التنافس الخمس "لبورتر":



المصدر: مراد مرمي، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2009، ص134.

¹ نورهان قرون، حسام الدين غضبان، "تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، المجلد 14، العدد02، 06 جوان 2020، ص 313-314.

المطلب الرابع: وظائف اليقظة الاستراتيجية:

اقترح كوهن كورين خمس وظائف لليقظة الاستراتيجية تتمثل في:¹

1. الوظيفة الاستباقية: الغرض من اليقظة هو استباق التهديدات والفرص التي تنشأ في البيئة فمصادر التهديدات و الفرص كثيرة ومتنوعة فمثلا يمكن أن يكون مصدر التهديدات هو المنافسون كما يمكن أن يكون التشريعات الجديدة اما الفرص فقد تأتي مثلا من إمكانية الإستحواذ على أسواق جديدة أو ظهور تكنولوجيا جديدة .

إن هذه الوظيفة تهدف إلى إستباق التهديدات لتجنبها و كذا الفرص لإستغلالها، وبالتالي فهي تمكن هذه الأخيرة تحقيق إستجابة أفضل وتحسين القدرة على التكيف.

2. الوظيفة الاعلامية: تقدم اليقظة المعلومات، حيث يجب أن تكون ملائمة و تلبى إحتياجات المؤسسة، فد تتعلق هذه المعلومات بالدراسات و الأبحاث التي يقوم بها المنافسون وقد تكون المعلومات المقدمة من اليقظة معالجة أو لازالت على صورتها الطبيعية، إن الهدف من الوظيفة الإعلامية هو تلبية إحتياجات المؤسسة من المعلومات فهي تسمح من الحصول على أفضل فهم للبيئة ودراية أفضل للخطط ونوايا المنافسين وتقلل من حالة عدم التأكد في صنع القرار.

3. الوظيفة التحليلية و التركيبية: الوظيفة الثالثة هي تحليل المعلومات التي تم جمعها، ومن ثم عملية التركيب الذي بدوره يكمل التحليل: ذلك لأنه يسمح بوصل المعلومات غير المتجانسة و اعادة بناء معلومات ذات مغزى مصممة خصيصا لتسهيل عملية إتخاذ القرار .

4. وظيفة التشكيل: الوظيفة الرابعة لليقظة هي تنسيق المعلومات وتحليلها وتهدف عملية التشكيل في فهم المعرفة التي تم نشرها .

5. وظيفة الاتصال: تسمح هذه الوظيفة بتقديم معلومات التي تم جمعها، تحليلها، توليفها إلى الأشخاص المناسبين و تسهيل إنسيابها .

¹ أسماء كرغلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص: تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2014/213، ص 57.

المبحث الثاني: سيرورة اليقظة الاستراتيجية

إن اليقظة الإستراتيجية عبارة عن سيرورة معلوماتية مفتوحة عبر محيط المؤسسات وبالتالي تشمل العديد من المراحل و الوسائل لتشغيلها وفيما يلي عرض لهذه السيرورة.

المطلب الاول: نظام يقظة الاستراتيجية

اليقظة الإستراتيجية تتطلب وضع فريق او خلية من خلال تكليف أفراد للقيام به، وتختلف طرق ممارسة هذه العملية فهناك من يعتمد على أطراف خارج المؤسسة للقيام بهذه الاخيرة . كما يرى آخرون أنها عملية حساسة يجب القيام بها داخل أسوار المؤسسة، وعند تبني المؤسسة لنظام يقظة إستراتيجي لابد أن تفاضل بين نظامين أحدهما مركزي والآخر لا مركزي وهما على النحو التالي:¹

1. نظام اليقظة المركزي: يتشكل هذا النظام من قاعدة معلومات تتولى مهمة تجميع البيانات المتحصل عليها من المتيقظين ومعالجتها وفق برامج ونظم خاصة ثم نشرها إلى عدة مستويات في المؤسسة بالإعتماد على شبكة إتصال داخلية لإتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، ولابد من تعدد مسيري هذا و تكاثف جهودهم حتى يثبت نجاحته.

2. نظام اليقظة اللامركزي: يتشكل هذا الأخير من عدة أنظمة فرعية لليقظة المتكاملة فيما بينها ، وتعتمد على عدة قواعد بيانية مستقلة وكل منها تعالج نوع خاص من المعلومات حسب الإدارة التي تمثلها وكل إدارة تتخذ القرارات المناسبة بناء على المعلومات الواردة إليها في ضل الأهداف والإستراتيجية الكلية للمؤسسة فهو أكثر مرونة و ديناميكية في ظل التعامل مع المعلومات وإتخاذ القرارات .

يعتبر تنظيم خلية اليقظة عملية مهمة فهي تجيب على الأسئلة المتعلقة بمن هم المتعاملون الذين يقومون بهذه العملية لذا سيتم التطرق الى ممثلو اليقظة الاستراتيجية .

3. ممثلو اليقظة الاستراتيجية: يعتبر المتيقظ أحد ممثلي عملية اليقظة ، وهو شخص يجيد الإستماع لما هو حادث خارج المؤسسة، مهمته الأساسية تتجلى في كشف الفرص والتنبيه عن المخاطر المحدقة بالمؤسسة، والمتيقظ يعمل وحده بل هو ينتمي لشبكة من المشاركين في هذه العملية حيث تقوم عملية اليقظة الإستراتيجية على أساس العمل الجماعي².

¹ نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2010، ص 37.

² عمر ولد عابد، لمين علاوي، "آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية" نموذج مقترح -دراسة تطبيقية بمؤسسة الإسمنت بالشلف-، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد17، جانفي 2017، ص 08.

المطلب الثاني: مراحل تفعيل اليقظة الإستراتيجية

اليقظة الإستراتيجية هي سياق معلوماتي يبدأ بالبحث عن المعلومات وينتهي بترجمتها وإستعمالها من أجل أن تكون المؤسسة نظرة حول بيئتها وتحدد موقعها فيه هذا السياق المعلوماتي المفتوح على البيئة الخارجية ينطلق من داخل المؤسسة بإتجاه الخارج ثم يعود عند تعقب المعلومات حيث يتطلب من أي مؤسسة القيام بنشاطات اليقظة الإستراتيجية ضرورة المرور بالمراحل التالية:

1. البحث عن المعلومات: البحث عن المعلومات هي أولى مراحل اليقظة و هي مرحلة جد هامة وحساسة يتم من خلالها جمع المعلومات من محيط المؤسسة ويجب على خلية اليقظة هنا تحديد المجال المستهدف لكي لا تضيق جهودها في جمع المعلومات بطريقة عشوائية وغير منظمة لذا فهذه المرحلة تتفرع الى:¹

✓ الإستهداف

✓ تعقب و جمع المعلومات

أ. الإستهداف: يقصد بإستهداف اليقظة الإستراتيجية العملية التي يتم على أساسها تحديد الجزء من محيط المؤسسة الذي يتم وضعه تحت الرصد (المراقبة المسبقة) والذي يمثل أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة، و إمكانية تحديد المعلومات التي يتم جمعها، والغرض من إستهداف هو إعطاء فعالية أكبر لليقظة الإستراتيجية². من خلال عملية الإستهداف يتم تحديد هدف اليقظة الإستراتيجية و الهدف هو النتيجة التي تتولد على عملية الإستهداف بالإضافة إلى أن عملية الإستهداف تؤدي إلى معرفة مصادر المعلومات التي تحتاجها المؤسسة.

ب. تعقب و جمع المعلومات: تتمثل هذه المرحلة في المعرفة الجيدة لبيئة العمل بفرض معرفة كل ما يجري فيها، وتبدأ من تحديد المستهدف والذي سيتم تركيز كل مجهودات اليقظة عليه وهناك مجموعة من الاسئلة مهمة في عملية الجمع لمن نراقب؟ ماذا نراقب؟ أين توجد المعلومة؟ ثم تتبعها عملية الجرد لكل المعلومات في المؤسسة وتنتهي بوضع خطة عمل أي تحديد مصادر المعلومات³.

¹ نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2010، ص 38.

² حسان بوعباية، فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص: علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013/2014، ص 225.

³ فيروز زروخي، فاطمة الزهراء سكر، دور اليقظة الإستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع تحت عنوان المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، الشلف، 10_09 نوفمبر 2010، ص 09.

2. تحليل و معالجة المعلومات: بعد مرحلة جمع المعلومات يتكون لنا رصيد خام منها، تأتي المرحلة الثانية في تحليل و تركيب كل المعلومات وتقديمها في شكل تقارير او جداول او أشكال بيانية، وتهدف هذه المرحلة إلى فرز وترتيب المعلومات بحيث لا نحتفظ إلا بالمعلومات التي تعطي قيمة أكبر لعملية إتخاذ القرار¹.

3. نشر المعلومات و اتخاذ القرار: عند إنتهاء مرحلة التحليل والتركيب نتحصل على معلومات معالجة، ولا تكون لهذه الاخيرة أي قيمة إذا تم إحتجازها لم يتم نشرها في الوقت المناسب وإلى الشخص المناسب لإتخاذ القرار المناسب، إذا فكل المراحل المناسبة لا تجدي نفعا إذا لم تنتشر المعلومة لتصل إلى متخذ القرار بالمؤسسة، ثم تأتي خطوة أخيرة وهي التقييم ومراجعة الأثار الناجمة عن القرار المتخذ ويتطلب إنجاز هذه المراحل مهارة عالية، إذ يستوجب القيام بتلك المراحل دون إنقطاع، وبجدية وصرامة لضمان فعالية اليقظة².

المطلب الثالث: وسائل اليقظة الاستراتيجية

تحتاج اليقظة إلى موارد مادية متمثلة في الوسائل التكنولوجية الحديثة، فحتى تؤدي اليقظة الاستراتيجية عملها على أكمل وجه يتطلب تواجد وسيلة فعالة وتقنية حديثة حتى تسهل للمؤسسة عمل البحث عن المعلومة بأسرع وقت ممكن ومن بين هذه الوسائل نذكر مايلي :

1. الانترنت كوسيلة لليقظة:

في أواخر سنة 1968 تمكن مركز البحث القومي الامريكي التابع لوزارة الدفاع الامريكي من تحقيق إنشاء شبكة معلوماتية للإتصالات وأطلق على هذه الشبكة اسم(Advanced A.R.P.A.net) هدفها ربط مختلف مراكز البحث العسكري ومع مرور الزمن فتح مركز البحث القومي الأمريكي شبكته للباحثين ثم توسعت شبكة (A.R.P.A.net) وانتشرت فبأكثر من ميدان وفي أكثر من مجال لتتطور إلى مايسمى اليوم بالانترنت .

و الانترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وحاسبات آلية وهذا من خلال التوافق بين مجموعة من معايير الإتصال تدعى بروتوكول الانترنت (ICP/IP) وللانترنت عدة أوجه لإستخدامه والتي يمكن تسميتها بالتطبيقات أو بالأخرى الخدمات من منظور تجاري و لهذا سيتم التركيز على أهم الخدمات و المتمثلة في³:

¹ رتيبة حديد، نوفيل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي تحت عنوان الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة الجزائر، الجزائر، 08_09 مارس 2005، ص 192.

² رتيبة حداد، مرجع سبق ذكره، ص 193.

³ نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011، ص 93_94.

أ. خدمات البريد الإلكتروني « E-MAIL » :

تسمح هذه الخدمة بإرسال وإستقبال رسائل إلكترونية من وإلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم على المستوى التجاري. يمكن إستخدام البريد الإلكتروني لطلب معلومات حول منج معين أو طلب فواتير شكلية أو إرسال طلبيات للموردين و بالتالي البريد الإلكتروني حل محل الهاتف، الفاكس والرسائل البريدية.

ب. خدمة بروتوكول نقل الملفات « File Transfer Protocol » :

يسمح بروتوكول نقل الملفات بإتصال المؤقت بين حاسبين، فبفضل هذه الخدمة يمكن جلب الملفات وتحويلها من حاسب إلى آخر عبر الشبكة العالمية.

ت. خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات « World Wide Wibe » :

خدمة الويب هي من أهم خدمات الأنترنت حيث إرتبط بالخدمة العديد من المؤسسات العلمية والصناعية والحكومية و التجارية والثقافية، وإمتدت حتى للأفراد فخدمة الويب وسيلة من وسائل الترويج و لدعاية والاعلان على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي . ويمكن للمؤسسة إستغلال الأنترنت لتدعيم يقظتها وهذا من خلال:¹

✓ مراقبة عروض المنافسين: تعتبر المنتديات وموزعي الواب من الوسائل الممتازة لتعيين الموظفين وقد تستعملها المؤسسة لتعيين موظفيها مثلما قد يستعملها منافسوها للغرض ذاته ومن ثم فمن المهم إختيار عروض عمل المنافسين التي نشرت وهذا ما يسهل فهم بعض المؤشرات حول المشاريع المستقبلية وهذا عن طريق معرفة المهارات التي تبحث عنها .

✓ مراقبة رسائل موظفي المنافسين: يوجد العديد من موظفي المؤسسات المنافسة من يستعملون المنتديات للبحث عن المعلومات، حيث تعتبر هذه المنتديات الوسط المفضل لتبادل المعلومات بين جميع مستعملي الأنترنت فمن خلال التتبع الدقيق لكل الرسائل الصادرة من موظفي المؤسسات المنافسة نحو مورديها و زبائنها تتمكن المؤسسة من الحصول على كم هائل من المعلومات الهامة وهذا ما يساعدها على فهم نشاط المنافسين.

✓ الإستعلام عن الاعلانات الخاصة بمنتجات المنافسين بفضل موزع الواب: موزع الواب أصبح وسيلة أساسية تعتمد عليها المؤسسات، حيث أصبح المكان المفضل للزبائن من أجل الإستعلام عن الإعلانات الجديدة للمؤسسة، فمن خلال التفحص الدائم لموزعي المنافسين يمكن الحصول على معلومات حول منتجاتهم الجديدة.

¹ رتيبة حديد، نوفيل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي تحت عنوان الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة الجزائر، الجزائر، 09_08 مارس 2005، ص 195_196.

✓ تحليل التجارب الذي تحظى به المنتجات المنافسة بفضل المنتديات و قوائم النشر: حيث يمكن للمؤسسة من معرفة نقائص المنتجات المنافسة ونظرة الزبون لهذه المنتجات وهذه المعلومات تمثل فرصة للمؤسسة يجب إستغلالها إذ أن هذه المعلومات تمكن من إنشاء تسويق جيد وكذا تحسين المنتجات إنطلاقا من النقائص المكتشفة لمواجهة المنافسة.

2. برمجيات اليقظة: يمكن صناعة اليقظة الاستراتيجية بواسطة برمجيات مطورة شرط حصول المؤسسة على تنظيم معين و تمكنها من إستخدام الوسائل القاعدية للمعلوماتية وهذه البرمجيات أو الوسائل على نوعين:¹

✓ **ادوات لعامة المجتمع:** تطور الأنترنت ووسائل البحث مرتبطة بها، تقدم إمكانيات كبيرة للبحث والدراسة و إختيار المعلومات وتحويلها إلى معارف، من أجل تطبيقها للوصول إلى الأهداف التي يحددها الأفراد و الجماعات، فالأنترنت تقدم هذه الإمكانيات لمن عنده معرفة بهذه الوسائل و طرق إستخدامها و الذي يجد فيها المصادر الملائمة ويراقبها بانتظام وذكاء ، ويساهم في تحليل بياناتها و يضعها في شكل مخططات و يوضح طبيعة العلاقات الموجودة فيها يستطيع إحداث يقظة يتبعها تخزين و بث للمعرفة بالمشاركة مع الآخرين.

✓ **ادوات احترافية:** وهي خاصة بالمؤسسات الكبيرة التي تبحث عن حلول معلوماتية تسمح لها بإستغلال مخزاناتها المهمة من البيانات المتعلقة بزبائنهم من أجل إنتاج معلومات تمكنها من إتخاذ قرارات مناسبة ومن هذه الوسائل « Datwarehouse » وهو نظام معقد لدعم القرار يألف ويجانس بين المعلومات القادمة من مختلف مصالح المؤسسة في ضل قاعدة البيانات إضافة إلى « Dataming » وهو يضم مجموعة من التقنيات تسمح بإيجاد المعلومات الملائمة والمخفية في قواعد بيانات ضخمة وكل ذلك من أجل إنشاء ما يسمى بالتجارة الذكية (Intelligence Business) بإستعمال برمجيات الذكاء الصناعي ومؤسسة IBM هي واحدة من المؤسسات الرائدة في هذا المجال.

¹ مجيد شعباني، أنيسة قمان، محمد بوهدة، "دراسة السوق كأداة لتحقيق اليقظة الإستراتيجية"، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد03، 15 أبريل 2015، ص 140_141.

المبحث الثالث : واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية

تفرض اليقظة الإستراتيجية على المؤسسة ضرورة السيطرة على المعلومات لمراقبة بيئتها وتحقيق التكيف مع التحولات وتتطلب فعاليتها إتباع شروط محددة، ويعتمد نجاحها على قدرة المؤسسة على التصدي للتحديات والتهديدات في بيئة متغيرة ، مما يتطلب إستخدام طرق علمية وعملية لتعزيز أدائها وتحقيق أهدافها بنجاح .

المطلب الاول : مزايا اليقظة الاستراتيجية

إن من أهم ما تقدمه اليقظة الإستراتيجية من مزايا للمؤسسة تتمثل في:¹

- تسمح اليقظة من الناحية المالية بتحقيق الوفرة، لأن المعلومات التي تم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج، جودته والتخفيض من تكلفته.
- تسمح بمرور جيد للمعلومة عبر مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة كما تسمح لها أيضا بمراقبة مستمرة و متواصلة لبيئتها.
- تسمح بالتحذير و التنبؤ بالعراقيل المستقبلية والتي سوف تواجهها المؤسسة.
- وسيلة إستراتيجية للتسيير أين تكشف خلية اليقظة على مناطق النفوذ التهديدات والفرص التي تستطيع أن تغير من إستراتيجية المؤسسة والمنافسة في السوق.
- و نذكر كذلك أهم المزايا التي تحققها اليقظة الإستراتيجية للمؤسسة كالاتي:²
- تسمح للمؤسسة برد فعل سريع والاستعداد في الوقت المناسب ، كما تسمح باقتصاد في الموارد لان التأخر يؤدي الى ارتفاع التكلفة.
- تمثل وسيلة لاستباق التغيرات و ربح الوقت من اجل اتخاذ القرارات الهامة.
- تساعد في ادارة الاخطار و الرفع من درجة الامان.
- تساهم في البحث عن استراتيجيات تجارية جديدة.
- تؤدي الى تحسين القدرة الابداعية في المؤسسة و التميز في السوق الحالي.

¹ رتيبة نحاسية، أهمية اليقظة في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص 75.

² بابة وقوني، "أهمية شبكة الانترنت في تفعيل اليقظة الإستراتيجية"، مجلة معارف، جامعة البويرة، العدد18، جوان 2015، ص 335.

المطلب الثاني شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية:

يتطلب نظام اليقظة الفعال توفر شروط و مقاييس ضرورة لنجاحه لضمان تحقيق الاهداف المرجوة منه سواء من طرف الادارة او من طرف الممثلين في حد ذاتهم على رأسهم المنشط او مسؤول المشروع و سنستعرض فيما يلي اهم هذه الشروط:

1. دعم الإدارة: يعتبر جهاز الادارة الجهاز الاكثر اهمية في المؤسسة و الاكثر تأثيرا و القرار الاخير يعود اليه لذا فهو يؤثر على عملية اليقظة بصفة مباشرة و نجاحها مرتبط بدعم الادارة المادي و المعني و يمكن ان يأخذ هذا الدعم الاشكال التالية:

(أ) **توفير الامكانيات اللازمة:** فأول و اهم شرط لنجاح عملية اليقظة الاستراتيجية هو توفير الإمكانيات فلا يمكن للمتيقظ ان يقوم بعملية دون ان تسخر له الادارة ما يحتاجه من موارد و وسائل تسهل عليه العمل في مختلف مراحل اليقظة.

(ب) **توفير نظام تحفيز:** فالعنصر الاهم في نظام اليقظة هو ألفرد لذا على الدارة تشجيعه و تحفيزه لتحسين عمله و تقديم افضل ما يملك او تبادل معارفه مع الغير فإذا كانت المؤسسة تتوفر على نظام للتحفيز ثابت و متغير فباستطاعها تحقيق اهداف اليقظة المسطرة و ذلك بالاعتماد على فكرة ان يكافئ الفرد مباشرة بعد تحقيق النتائج لتحصيل ثمرة جهده و الاحساس بالرضا.

(ت) **تكوين الممثلين:** تشترط اليقظة توفر كفاءات و مهارات معينة في كل مراحلها و المؤسسة لا يمكن ان تعتمد كليا على خبراء خارجين لتحقيق اهداف اليقظة بل الاساس هو المهارات كالكفاءات الموجودة داخل المؤسسة للتقليل من خطر تسرب المعلومات الاستراتيجية لذا فالإدارة مطالبة بتحسين نوعية كفاءة موظفيها من خلال التكوين التدريب و غيرها لإنشاء افراد مؤهلين لعملية اليقظة.

2. ارساء ثقافة المؤسسة داخل المؤسسة: اي نشاط تقوم به المؤسسة يجب ان يكون من ضمن قيم و عادات و سلوكيات افرادها لذا يجب تغيير و تعديل ثقافة المؤسسة و افرادها بما يتماشى مع متطلبات نظام اليقظة وهو ما يسمى بثقافة المعلومات و التي تعبر اليوم من اولويات الادارة.

3. نظام اتصال فعال يعرف الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات من شخص لآخر و يتضح من هذا التعريف العلاقة الوطيدة بين الاتصال و المعلومة داخل المؤسسة فبدون اتصال لا تنتقل المعلومة و لا يتم تبادل المعارف و نظرا لهذه العلاقة فان نجاح نظام اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة مشروط بوجود نظام اتصال فعال.

4. تخطيط عملية بناء خلية لليقظة الإستراتيجية: بنفس الطريقة التي يجب على المؤسسة وضع خطة عمل لتحقيق الاهداف التي حددتها تحقيق النتائج المرجوة من اليقظة الإستراتيجية ويتم التخطيط لليقظة الاستراتيجية من خلال التحديد الدقيق لجميع الإجراءات التي تؤدي لبناء خلية اليقظة منذ الفكرة و الى غاية البدء في عملية التنفيذ بحيث ان التنظيم و اصفاء الطابع الرسمي على سيرورة عملية اليقظة الاستراتيجية يساعد على نجاح اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة.

المطلب الثالث: معوقات اليقظة الاستراتيجية

تعددت صعوبات تنشيط نظام يقظة استراتيجي حسب سبل ممارسته و درجة تفعيله ومن اهم هذه الصعوبات نجد:

♣ **ضعف المؤشرات:** فاذا افتقد مسؤول المشروع الى مؤشرات دقيقة فبممكن ان يتردد اختياراته و مؤشرات ضعيفة وقليلة الملاءمة تتسبب في نقص الوضوح و الرؤية في التسيير.

♣ **مشكل سرية التوجيهات الاستراتيجية للمؤسسة:** اذ اخفاء هذه التوجيهات عن ممثلي اليقظة الاستراتيجية يجعل عملهم غير مناسب مع هذه التوجيهات و لا يصل اصحاب القرار الى الاهداف المرغوبة كما ينسب ايضا في احباط الممثلين لإحساسهم بعدم الانتماء و التهميش مما ينتج عنه نقص في كفاءة العمل.

♣ **نقص في ضبط و تحديد الاهداف الإستراتيجية التوجيهات الاستراتيجية للمؤسسة:** تصرف في شكل اهداف فإذا كانت هذه الاهداف غير واضحة و لم تخصص لها الامكانيات المناسبة لذلك فقد يجد ممثلو اليقظة الصعوبات لبدء العمل.

♣ نقص المعلومات المجمعَة حول الموضوع.

♣ الاعتماد على المقارنات التاريخية في التحليل بصفة مطلقة لان التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية الى انعطافات حادة و تقلبات جذرية.

♣ **فقدان الثقة:** فكثير من الاشخاص لا يتقون في المعلومة التي تصلهم و لا في الشخص الذي يجب ان يرسلوا اليهم معلوماتهم.

♣ **مركزية اليقظة:** باعتبارها احد المجالات الاكثر سرية في المؤسسة.

♣ نقص فعالية الاجتماعات باعتبارها عنصر هام في نظام المعلومات.

♣ **طبيعة المؤسسة:** فهناك مؤسسة تعتمد على رد الفعل السريع و مؤسسة مطاوعة، فطبعة المؤسسة او مسيريتها يمكن ان يكون عائق امام تحقيق اهداف اليقظة الاستراتيجية من خلال الشرع في اتخاذ القرارات و التصرف حتى تنتهز الفرص من المنافسين.

كل هذه المصاعب و العوائق يمكن ان تعترض تطبيق عملية اليقظة و تحقيق اهدافها اذ لم يتم تجاوزها و القضاء عليها من جذورها.

خلاصة الفصل:

في ظل التحولات البيئية الجديدة و التطور المستمر للتكنولوجيا، تعيش المؤسسات تحديات كبيرة في كيفية تسيير المعلومات لتعزيز تنافسيتها، أصبحت المنافسة شديدة بين المؤسسات، مما يدفعها لاعتماد اليقظة الاستراتيجية كأداة حيوية لجمع المعلومات القيمة التي تساهم في تحسين قراراتها و تسييرها بفعالية.

اليقظة الاستراتيجية تهدف الى جمع معلومات دقيقة و متوافقة مع استراتيجية المؤسسة، مما يزيد من فرص اتخاذ قرارات مثلى، و يحسن مركز المؤسسة و صورتها لدى الزبائن، و بالتالي يكسب ولاءهم و يساهم في استمرارية المؤسسة على المدى الطويل.

هذه التحديات تستدعي تبني وسائل ادارية حديثة تساعد المؤسسات على التأقلم مع التحولات البيئية و التنبؤ بها مسبقا، استعدادا للتعامل معها في الوقت المناسب. هذا يتطلب مراقبة مستمرة و منتظمة للبيئة الخارجية من خلال نظام يقظة استراتيجي يضمن الحصول على المعلومات البيئية و المؤشرات اللازمة لتحليلها و اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، مما يساعد على انتهاز الفرص و تجنب التهديدات.

اليقظة الإستراتيجية تشمل مجالات عديدة مثل المجال التكنولوجي، التنافسي، التجاري أو البيئي على المؤسسة أن تحدد المجال الأكثر تأثيرا على نشاطها و توجه جهودها فيه لتحقيق أكبر فائدة وتعزيز قدرتها التنافسية.

الفصل الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بتعزيز اليقظة الإستراتيجية

المبحث الأول: تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في
اليقظة الإستراتيجية وأهم أشكالها

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز وتطوير
اليقظة الإستراتيجية

تمهيد:

في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا حاسما في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات. تلعب هذه التقنيات دورا بارزا في تعزيز القدرة على التنبؤ بالمستقبل و التحليل الدقيق للبيانات و المعلومات. مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس قوية. في هذا الإطار، تبرز اليقظة الاستراتيجية كواحدة من الأدوات الحيوية التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرصد التهديدات و الفرص. و تحقيق الاستجابة السريعة للتغيرات في البيئة المحيطة. هذا الفصل يتناول بالتفصيل العلاقة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واليقظة الاستراتيجية، مستعرضا تأثير هذه التقنيات على مختلف جوانب اليقظة وأهميتها في تعزيز القدرات الاستراتيجية للمؤسسات.

المبحث الأول : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اليقظة الاستراتيجية

المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اليقظة الاستراتيجية و أهم

أشكالها

إن عصرنا اليوم يتميز بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات خاصة و أن نشاط المنظمات أصبح قائما بالدرجة الأولى على المعلومات حيث كل المنظمات أصبحت مبنية على تداول و تبادل المعلومات فمن يمتلك المعلومة في الوقت المناسب و المكان المناسب يمتلك القوة و السيطرة و المال و لهذا كانت اليقظة الاستراتيجية أهم الطرق لتجميع المعلومات من أجل السيطرة على الأسواق و تطوير مختلف الأنشطة التسويقية و أمام التطور الذي يعرفه العالم أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات محور أساسي في نشاطات اليقظة الاستراتيجية خاصة و أن هذه الأخيرة تهتم بتغيرات سريعة و غير ثابتة مما يحتم المتابعة و الرصد الدائم و السرعة في الحصول على المعلومات اللازمة و لهذا فغن أي نشاط من نشاطات اليقظة الاستراتيجية غلا و لا بد أن يدرج ضمن آلياته تطبيقات إلكترونية متطورة لتجعله أكثر فعالية، سرعة، و كفاءة. فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثرت على الأنشطة التسويقية بل غيرت ممارستها بطريقة جذرية، و هذا ما كنا قد تطرقنا إليه في الفصل الاول و من هنا فإن استخدامها في آليات اليقظة الاستراتيجية عامة و التجارية خاصة أصبح حتمية تفرضها تطورات البيئة المتسارعة و ازدياد حدة المنافسة حيث أن ادراج هذه التكنولوجيات ضمن آليات اليقظة الاستراتيجية يسمح للمنظمات ب:

- سرعة الحصول على المعلومة و نشرها و ربح الوقت و الجهد و التكلفة.
- التطور المستمر لمنتجات المنظمة من خلال المعرفة الآلية و المستمرة لحاجات السوق.
- تحقيق رضا الزبائن من خلال بناء العلاقات التفاعلية التي تسمح بتحقيق جميع رغباتهم.
- الحصول على أفضل مصادر التوريد من خلال الحصول على المعلومات الحقيقية و الفورية من الموردين و عروضهم.

فكلما تم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اليقظة الاستراتيجية كلما أدى ذلك إلى تطوير أدائها التسويقي و جعلها أكثر قدرة على مواجهة خطر المنافسة الذي يركز أساسا على المعرفة الجيدة للأسواق و هذه التكنولوجيات تستطيع تحقيق ذلك بسرعة و كفاءة عالية.

أهم أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليقظة الاستراتيجية

لقد تم ادراج أشكال عديدة و تصنيفات مختلفة في آليات اليقظة الاستراتيجية لما لها من أثر في تسريع الحصول عن المعلومة و تحليلها و نشرها ومن أهم هذه الوسائل و الأدوات:

1. قواعد البيانات: لا يمكن وجود يقظة بدون قواعد البيانات فهي تمثل موردا و أداة لعملية اليقظة إذ أنها تقوم بتسيير المعلومات عن طريق توفير البيانات التي تعتبر المادة الخام لصنع المعلومات و في المجال التسويقي فإنها تقوم بوفير المعلومات ذات الطبيعة التجارية و التسويقية، إذ عن طريق تطبيقات معينة تسمح بنشر المعلومات و ايصالها في الوقت الحقيقي.

و المنظمة لكي تتمكن من تعظيم استفادتها من المعلومات وانتقاء المعلومات المفيدة تقوم بالاعتماد على برنامج خاص هو برنامج استخراج المعلومات من البيانات Data Mining و هذا البرنامج يسمح بتحويل الكم الهائل من البيانات غلى معلومات ذات قيمة مضافة و أيضا قدرته في استخراج المعلومات الخفية من قواعد البيانات.

و تعتبر اليقظة الاستراتيجية من أكثر أنواع اليقظة استخداما لهذا البرنامج إذ بإمكانه عزل كل نع من الزبائن الحاليين و معرفة الزبائن المرتقبين، و أيضا تحديد عادات الشراء، التنبؤ بأحوال العرض و الطلب و السوق و المنافسة و ايضا يستطيع هذا البرنامج كشف الزبائن غير الفاعلين أو المتهربين من دفع مستحقاتهم و هناك عدة أنواع من قواعد البيانات منها:¹

• **قواعد بيانات تشغيلية:** وهذا النوع يقوم بتخزين البيانات التفصيلية مثل: قاعدة بيانات الزبون، قاعدة بيانات الموردون، قاعدة بيانات المخزون.....

• **قواعد بيانات تحليلية:** و تقوم بتخزين البيانات و المعلومات المستخرجة من قواعد البيانات التشغيلية لاستخدامها لأغراض مختلفة.

• **مخازن البيانات:** تقوم بتخزين البيانات لعدة أعوام المستخلصة من قواعد البيانات التشغيلية بعد غربلتها و مراجعتها لتكون تحت تصرف المدراء المستخدمين الآخرين م أجل تحليل السوق و مساعدة المسؤولين في صنع القرارات الاستراتيجية و التسويقية.

• **قواعد البيانات الموزعة:** و هي عبارة عن نسخ من قواعد البيانات التشغيلية و التحليلية التي توزعها بالاعتماد على الوسائط السريعة و هذا ما يتطلب استمرار التحديث لمضمون هذه القواعد.

¹ نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 222.

• قواعد بيانات خارجية: و تحتوي على معلومات هائلة يمكن الدخول إليها بمقابل أو بدون مقابل مالي من خلال عدة مصادر على الأنترنت.

2. البرمجيات: تستخدم اليقظة الاستراتيجية مجموعة مختلفة من البرمجيات التي يمكن استخدامها في قياس كفاءة المنظمة و عرفة الزبائن... فالبرمجيات تسمح باختصار الوقت في تحليل المعلومات و معالجتها و تصنيفها و اختيار الأنسب منها للمنظمة.

3. نظام المعلومات التسويقي: إن وجود نظام معلومات تسويقي أصبح من أساسيات نجاح و فعالية عملية اليقظة.

و نظام المعلومات يجسد أهم أشكال تكنولوجيا المعلومات إذ أنه مزيج بين معدات و برمجيات تسمح بتجميع المعلومات و تحليلها و تخزينها و استرجاعه.

و يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير نظام المعلومات التسويقي فيما يلي:
لقد أدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير نظام المعلومات من خلال إستخدام الحواسيب و البرمجيات و قواعد البيانات التي أدت إلى تحقيق السعة و الدقة و الفعالية في معالجة البيانات مما سهل الوصول إلى معلومات بسرعة لاتخذ القرارات في وقتها المناسب.

حيث أن إدراج هذه الآليات حواسيب، برمجيات أو قواعد البيانات أدى إلى تحقيق دقة الأداء و سهولة التعامل الكم الهائل من البيانات إلى جانب قلة الأخطاء حيث يتم تشغيل هذه البيانات داخل الحاسوب طبقاً لبرامج محددة مسبقاً مع السرعة في ادخالها و معالجتها و كذلك استرجاعها، كما أن الدخول إلى عصر الشبكة العالمية قد أضاف وسيلة أخرى لنقل و تبادل المعلومات بسرعة عالية نسبياً.¹

فظهر الحاسب الآلي ساعد في تخزين و استرجاع عرض المعلومات و بالتالي زيادة فعالية نظام المعلومات في تحقيق الهدف من إرسائه في المنظمة، كما أنه في إطار تخزين و تحليل البيانات هناك تطور ملحوظ مع ظهور نظم (Data Warehouse) حيث يتم من خلاله استرجاع المعلومات و المعالجة من النظم المختلفة لتجميعها في مستودع مشترك بهدف التحليل و اتخاذ القرار و بمساعدة تقنيات أخرى لتكنولوجيا المعلومات و يستطيع نظام المعلومات القيام بمعالجات إحصائية و تحليلات مختلفة بسرعة و كفاءة عالية.

كما أن اليوم معظم نظم المعلومات المبنية على الحاسوب تستخدم التقنيات و التسهيلات التي توفرها شبكة الأنترنت.

¹ مزهر شعبان العائلي، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص 93-94.

كما أن تطبيقات تبادل البيانات الكترونياً أدى إلى تسهيل و تسريع تبادل البيانات بين الأطراف المختلفة بكل كفاءة و أمان و سرية و خلق الحوار الدائم في الاتجاهين بما يحقق المنفعة لكليهما. فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أدت فعلاً إلى رفع كفاءة و قدرات نظام المعلومات التسويقي بشكل جد ملموس و هو ما أثر إيجاباً على أنشطة المنظمة.

4. الانترنت: تعتبر الأنترنت من أكثر أشكال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تأثيراً و استخداماً من طرف نظام اليقظة إذ أن الأنترنت أصبحت اليوم فضاء واسعاً ووسيلة فعالة للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية بطريقة سريعة و بأقل تكلفة ممكنة فالأنترنت لها أهمية كبيرة جداً في ممارسات نشاط اليقظة الاستراتيجية عامة و تتجلى هذه الأهمية من خلال:

✓ المتابعة و المراقبة المستمرة للبيئة من خلال سرعة و سهولة الحصول على المعلومات الفورية والآنية؛
 ✓ توفير مختلف البرامج المفيدة في جمع و معالجة و تحليل و نشر المعلومات؛
 ✓ معرفة المنافس معرفة جيدة من خلال مختلف المواقع الالكترونية كمواقع المنافسين، المواقع الاقتصادية المواقع المالية.....؛

✓ التواصل الدائم بالزبائن مما يسهل معرفة حاجاتهم و رغباتهم؛
 ✓ جمع المعلومات الكافية عن الأسواق المختلفة كسوق الوسطاء، سوق المنافسة،..... للتخطيط لكيفية التعامل معها؛

✓ المعرفة الجيدة للموردين و تحسين العلاقة بهم؛
 ✓ استخدام البريد الالكتروني يؤدي إلى سرعة تداول المعلومات؛
 ✓ تخفيض تكاليف عملية اليقظة و ذلك من خلال تخفيض و زمن للحصول على المعلومات.
 فالأنترنت اليوم أصبحت ضرورة لممارسة عملية اليقظة لأنها تعتبر من أكثر الوسائل فعالية في توفير المعلومات اللازمة عن الموردين و الزبائن و أحوال السوق المختلفة.

و تتيح شبكة الأنترنت مجموعة من الخدمات الفرعية التي تسهل من نشاطات اليقظة منها:

- **محركات البحث:** تستخدم اليقظة محركات البحث بمختلف أنواعها إذ تقوم بالبحث المستمر و عرض آخر المستجدات عن موضوع معين مثل الذي يعتبر فضاء واسعاً لمليارات المعلومات في مختلف المجالات و الاستخدامات.

- **الدلائل المهنية الالكترونية:** (les annuaires professionnels électroniques) تستطيع خلية اليقظة الحصول منها على عدة معلومات مثل: المواقع الالكترونية و الجغرافية للموزعين، للموردين، البنوك و بالتالي توفر على خلية اليقظة مشقة البحث عن هذه الأطراف.
- **المجموعات الإخبارية:** و هي مجموعات تتصل الكترونيا من أجل تبادل المعلومات و الإجابة على مختلف الأسئلة و منها تستنتج خلية اليقظة إشارات معينة يمكن تحويلها إلى معلومات و من ثمة إلى قرار.
- **الأنترانات:** و تعتبر شبكة اتصال داخلية للمنظمة تتضمن خدمات البريد الالكتروني و الدردشة، و تسمح بتبادل المعلومات داخل المنظمة بطريقة أسهل و أسرع و لكن تبقى هذه الشبكة محدودة النطاق على عكس شبكة الانترنت و اليقظة تعتمد بصفة كبيرة على الأنترانات من أجل دعم التواصل الداخلي و تبادل المعلومات بسهولة بين العمال و الاتصال السريع و الآتي بين الادارات و الأقسام.
- **الاكسترنات:** و هي أكثر اتساعا و نطاقا من الأنترانات توجه إلى أطراف خارجية محدودة كالزبائن و المنافسين و الموردين و تساعد الإكسترنات اليقظة بصفة خاصة من خلال التواصل مع الزبائن و الموردين و معرفة أحوال السوق من خلالهم.
- **محركات البحث المهنية الخاصة باليقظة:** مثل GM Crawl , Website , و تمكن هذه الحركات من جمع المعلومات من خلال مراقبة المواقع الالكترونية و تتميز هذه المحركات بوظائفها المتطورة مثل نشر التنبيهات...
- و هناك خدمات أخرى تتيحها الأنترنت يمكن أن تفعل من نشاط اليقظة مثل:
- **البريد الالكتروني:** و هي عملية نقل الرسائل بطريقة سريعة و آمنة و هذا يؤثر على سرعة و فعالية نقل المعلومة في نظام اليقظة.
- **الدردشة:** يمكن لمنظمة أن تتخاطب بطريقة مباشرة مع زبائنها و تبادل الآراء و تلقي الانطباعات و هذا يؤدي إلى جمع كم هائل من المعلومات عن الزبائن و حاجاتهم و التي تعتبر من اهم معلومات اليقظة التجارية.
- **سجلات الزبائن الالكترونية:** و هي عبارة عن نماذج الكترونية يتم طلب تعبئتها من الزبون و ذلك لعمل ملف شخصي إذ يتم تعبئة المعلومات الشخصية، البريد الالكتروني، مكان السكن، تواريخ الميلاد، الراتب

الشهري وغيرها من المعلومات و تقوم خلية اليقظة بتحليل هذه البيانات و بالتالي تساعدهم في عمليات التسويق و التنبؤ بما يحتاجه الزبائن و ابتكر استراتيجيات تسويقية تساعد في نمو المنظمة و زيادة أرباحها.¹

• **مواقع التواصل الاجتماعي:** إذ أصبحت تعد من مصادر المعلومات الهامة إذ بإمكان خلية اليقظة استخدامها كوسيلة هامة لمعرفة رغبات الزبائن و انطباعاتهم و ميولاتهم و الموردين و عروضهم كما يمكن الاطلاع على الانطباعات الموجهة للمنافسين و بالتالي استنباط ما يلزم من المعلومات منها لاتخاذ قرارات معينة.

و بعد استعراض مختلف أشكال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات نجد أن فعالية اليقظة الاستراتيجية أصبحت مبنية أساسا على هذه التكنولوجيات التي أصبحت مصدرا هاما للمعلومات الأتية و الفعالة فالوسائل التقليدية لها مكان في ممارسات اليقظة لأننا في عصر السرعة في كل شئ في الحصول على المعلومة، و تحليلها، و اتخاذ القرارات بطريقة سريعة لاقتناص الفرص بطريقة سريعة و تجنب التهديدات ايضا بطريقة سريعة.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على محاور اليقظة الاستراتيجية:

لقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واضح على محاور اليقظة الاستراتيجية: الزبون، المورد، السوق، إذ مكنت المنظمة من معرفة هذه المحاور معرفة جيدة و لحظية تجعلها قادرة على مواجهة أية تغيرات مفاجئة.

○ **الزبون:** لقد أصبح اعتماد التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصالات في معرفة الزبون أكثر من ضرورة لأنها أسرع و أدق بكثير من الطرق التقليدية كما تسمح للمنظمة بدراسة الزبائن في مختلف مناطق العالم و هذا غير ممكن بالطرق التقليدية، كما أن هذه التكنولوجيات تسمح بجمع المعلومات عن الزبائن في وقتها الحقيقي مما يقلل من احتمالية تقادمها و بالتالي فقدان قيمتها، فالطرق التقليدية كالمقابلات و الاستبانات فقدت فعاليتها نظرا لبطئها و تكلفتها الهائلة.

كما أن التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني أدى إلى خلق تلك العلاقة التفاعلية بين المنظمة و الزبون عن طريق الاتصال الشخصي بينهما مما يؤدي إلى تزويد المنظمات بكميات هائلة من المعلومات عن توجهاتهم، و رغباتهم، و العوامل المؤثرة فيهم و هذا ما يجعلها قادرة على تحسين و تطوير منتجاتها بما يتلائم مع الزبون.

¹ خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص 258-259.

فالمنظمات اليوم أصبحت تستخدم وسائل الكترونية متعددة لمعرفة الزبون و جمع المعلومات الكافية عنه من خلال الدردشة النصية أو الصوتية أو استخدام البريد الالكتروني أو استخدام الإستبانات الالكترونية أو سجلات الزبائن الالكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي فكل هذه الوسائل تعد مصدرا غنيا بالمعلومات و الإشارات التي تمس الزبون و تمكن المنظمة من تصميم مزيج تسويقي يتلاءم معه.

○ **المورد:** إن المورد لا يقل قيمة عن الزبون فهو المسؤول الأول عن جودة المنتج و استمرار تواجده في السوق و لهذا فاليقظة الاستراتيجية تقوم بمعرفة مختلف الموردين و جمع المعلومات الكافية عنهم لتحديد أفضل البدائل و الخيارات و لذلك تستخدم عدة وسائل الكترونية في ذلك مثل الدلائل المهنية الالكترونية التي تمكنها من معرفة الموردين و أماكنهم و توزيعهم الجغرافي كما تلجأ إلى المواقع الالكترونية لمختلف الموردين و تصفحها لمعرفة مختلف العروض، كما أظن شبكة الإكسترنات تعتبر وسيلة اتصال هامة بالموردين و إحدى مصادر المعلومات عنهم ضف إلى ذلك البريد الالكتروني الذي يمكن من الاتصال بالمورد في الوقت الحقيقي و لو المسافات بعيدة و من ثمة معرفة ما يريد و ما يعرض كما لا ننسى محركات البحث المختلفة و ما تحويه معلومات عنهم و مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت فضاء ترويجيا لمختلف الموردين لعرض سلعهم و أفكارهم، و أسعارهم.

فقدما كانت عملية التمويل صعبة و مكلفة وقتا و جهدا و هذا بسبب صعوبة تجميع المعلومات عن مختلف العروض لكن اليوم و بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ضمن آليات اليقظة لإستراتيجية أصبحت هذه العملية أقل تكلفة و أكثر سرعة و فعالية.

○ **السوق:** يعتبر السوق فضاء واسع للقاء مختلف الأطراف وسطاء، موردين، منافسين، زبائن و لهذا فاليقظة الاستراتيجية تهدف إلى جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات عن مختلف الأسواق لتسهيل القرارات السوقية المختلفة و لهذا فاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ذلك أصبح ضرورة لمعرفة الوسطاء أو تغييرات الطلب أو المؤشرات الحكومية التي تنظم الأسواق كلها أصبحت تعتمد علو الوسائل الالكترونية فالانترنت اليوم بمحركات البحث المختلفة سهلة و سريعة فالمواقع الالكترونية للجهات الرسمية و لوائح الأسعار الالكترونية و قوائم الوسطاء و مواقعهم الالكترونية و ما يعرض من أخبار المنافسين على مختلف المواقع الالكترونية كلها آليات تجعل خلية اليقظة الاستراتيجية تجمع اكبر كم من المعلومات و الإشارات اللازمة لاتخاذ القرارات سواء على مستوى الأسواق المحلية أو حتى الدولية كما أن هذه التقنيات جعلت المنظمة أكثر قدرة على اقتناء الفرص و توقع التهديدات بطريقة سريعة أكثر فعالية و كفاءة من الطرق التقليدية التي كانت

تضيق الكثير من الجهد و الوقت كما أن معلوماتها غالبا ما كانت تفتقد للدقة و الشمولية و قد تتعرض لفقدان قيمتها بسبب تقادمها نتيجة عدم وصولها بسرعة.

فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أصبحت جزأ لا يتجزأ من أي عملية تسويقية و بالتالي فإدراجها ضمن آليات اليقظة الاستراتيجية أصبح واقعا مفروضا لا غنى للمنظمات من تفاديه و إلا فقدت المنظمة مكانتها أو موقعها السوقي.

فقد كنا قد تطرقنا سابقا إلى أن المنظمات في ظل التعقيد البيئي إما أن تكون منظمات متفاعلة مع تغيرات البيئة أي تواكب ما يحدث فيها و إما أن تكون منظمات فاعلة أي لا تكتفي بإجراء التغيير و إنما تكون سباقة لإحداثه و من هنا نجد أنت المنظمات الذكية التي تسعى لأن تكون منظمات فاعلة لابد و أن تدرج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ضمن آليات يقظتها لتكون حرصا وأكثر قدرة على استباق الأحداث و مواجهتها بخطط و استراتيجيات فاعلة قبل حدوثها.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مراحل اليقظة الاستراتيجية:

تمر اليقظة الاستراتيجية بصفة عامة بثلاث مراحل أساسية و كل مرحلة تنفرع إلى مرحلتين فرعيتين، و منه يمكن توضيح ذ المراحل:

■ **البحث عن المعلومات:** إن أولى مراحل اليقظة التجارية هي البحث عن المعلومات انطلاقا من البيئة الخارجية للمنظمة و تنفرع هذه المرحلة إلى مرحلتين:

- **الإستهداف:** أي تحديد مراكز الاهتمام التي ينبغي الترميز عليها و تحديد كيفية الوصول إليها و أيضا تحديد المواضيع التي سيتم تناولها و أيضا تحديد الفترة اللازمة للبحث و يسمح الاستهداف بوضع خطة عمل قابلة لتحديد مصادر المعلومات كما يسمح بإعطاء الأولوية لعناصر معينة حسب درجة الأهمية.¹

- **التعقب:** لا يمكن الحصول على المعلومات الهامة عن طريق الصدفة بل لابد أن يكون هناك مجهود إرادي استباقي للحصول على المعلومات Pro-active فمعلومات اليقظة غالبا لا تكون متاحة للجميع و لابد من بذل الجهد و الوقت للحصول عليها و يقوم بذلك أشخاص مكلفون بالحث و التقصي للوصول إلى المعلومات و الإشارات الموجودة في البيئة.

¹ Nicolas lesca et autre « **Veille anticipative une approche de l'intelligence économique** », édition Lavoisier : Paris , France , 2006 , P 25

و يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في هذه المرحلة في سريع هذه العملية من خلال استخدام محركات البحث المختلفة، فشبكة الانترنت أصبحت مصدرا لمعلوماتي هام جدا.

كما أن عملية التعقب يمكن للمتعبون ان يقوموا بها الكترونيا من خلال تعقب المواقع الالكترونية المختلفة سواء للزبائن أو الموردين او مختلف الأطراف التي يكون لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالنشاط التسويقي و التجاري للمنظمة.

■ **تحليل و معالجة المعلومات:** بعد جمع المعلومات يصبح لدى المنظمة رصيد خام يتوجب معالجته و تحليله و الهدف من هذه المرحلة هو فرز المعلومات و انتقاء أكثرها قيمة و منفعة لعملية اتخاذ القرار. و تعتبر هذه المرحلة أهم مرحلة من مراحل اليقظة حيث يتم التحقق من المعلومات و تمييز الإشارات القوية و الإشارات الضعيفة، ثم تحلل بعدها يتم تخزين المعلومات في ملفات مفهرسة و توثيقها بطريقة محكمة حتى يسهل الرجوع إليها عند الحاجة عليها بسهولة، كما يتوجب تلخيص هذه المعلومات لتسهيل عملية توزيعها و الحصول على التغذية العكسية اللازمة.

و تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في هذه المرحلة فعملية المعالجة و التحليل، و الفهرسة و التخزين كلها تتم باستخدام برمجيات و قواعد البيانات.

■ **نشر المعلومات:** بعد تحليل المعلومات و تخزينها تأتي مرحلة نشر و توزيع المعلومات من اجل استعمالها في اتخاذ القرارات المختلفة و الهدف من هذه المرحلة هو اصال المعلومات إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب و غالبا ما يكون مدير التسويق، مسؤول المبيعات، مسؤول الترويج...

و في هذه المرحلة يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تسرع من عملية اصال المعلومة على مستخدميها و الذين يسمون بزبائن اليقظة الاستراتيجية فيتم استخدام الأنترانات لتسيير و تحويل المعلومات داخليا، و الإكسترانات لنشر المعلومات على مستوى أوسع إضافة إلى البريد الالكتروني و خدمة بروتوكول نقل الملفات... فكلها وسائل تسمح بتفعيل عملية المعلومة.

ومن كل ما سبق ذكره نجد ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها مكانة و دور جوهري في كل مرحلة من المراحل المذكورة فمراحل اليقظة الاستراتيجية إذا تمت بصفة تقليدية تفقدها الكثير من أهدافها لكن بدخول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات نجد أننا إذا تحدثنا عن استهداف المعلومات نجدها تعتمد على برامج متخصصة في استهداف المعلومات و حتى في طريقة جمعها و هذا ما يمكن خلية اليقظة من جمع المعلومات من مصادر غير رسمية مما يمكنها من استخلاص إشارات قد لا تحصل عليها من جهات رسمية كما أن

المنظمات اليوم أصبحت لا تعتمد فقط على الأوراق الرسمية في جمع المعلومات بل أصبح التوجه إلى شبكة الانترنت و قواعد البيانات كمصادر هامة للمعلومات.

كما أن تحليل المعلومات أصبحت أكثر سهولة باستخدام البرمجيات نظرا لدقتها العالية، و كذلك نشر المعلومات أصبح أكثر سرعة و فعالية.¹

فاليقظة الاستراتيجية تصبح أكثر فعالية في تحقيق أهدافها إذا ما اقترنت بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تضي لها المزيد من السرعة و الفعالية و الدقة فتصبح أكثر استقراء للبيئة الخارجية و أكثر قدرة على الانصهار و التكيف مع متغيراتها.

المطلب الرابع: خلية اليقظة و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد أصبحت اليقظة الإستراتيجية ضرورة إستراتيجية بإجماع الكتاب و الباحثين و حتى منظمات الأعمال و لكن رغم ذلك لا زال هناك جدل حول خلية اليقظة و مكانتها في الهيكل التنظيمي.

فخلية اليقظة ه عبارة عن جهاز يتكون من أفراد و آليات تسمح باستكشاف البيئة الخارجية بجمع المعلومات اللازمة منها و لكن الإشكال الذي لا زال مطروحا هو أن يمكن إدراج هذا النظام في الهيكل التنظيمي للمنظمة فوجهات النظر تعددت بين مركزية نظام اليقظة و لا مركزيتها.

مركزية أو لا مركزية نظام اليقظة:

➤ **مركزية نظام اليقظة:** و يقصد به وجود نظام كلي لليقظة يقوم على أساس قاعدة معلومات مركزية يتولى تجميع البيانات من مصادرها المختلفة و يقوم بتحليلها ثم نشرها على الإدارات المختلفة حسب احتياجاتها من هذه المعلومات و لهذا النوع ميزات مثل:

- عدم ازدواجية الجهود و تجنب تبذير موارد المنظمة.
- يمكن المنظمة من تحقيق الرؤية الإستراتيجية الشاملة.
- و له عيوب منها:
- صعوبة تتبع المعلومات بدقة.
- ارتفاع تكاليفها.
- الخلط بين الإدارات المختلفة و تداخل نشاطاتها و احتياجاتها من المعلومات.

¹ حمزة رملي، 'دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الإستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسنطينة'، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثاني، ديسمبر، 2014، ص 264.

و هنا تصبح اليقظة الإستراتيجية جزء من النظام المركزي إذ يتم تجميع المعلومات بطريقة كلية ثم بعد فرزها و فهرستها يتم تحديد معلومات كل نوع من أنواع اليقظة الإستراتيجية.

➤ لا مركزية نظام اليقظة: و هو نظام يتكون من انظمة فرعية متكاملة حسب عدد الإدارات المهمة باليقظة (تسويق، إنتاج، موارد بشرية....) و كل نظام يقوم بجميع خطوات اليقظة من جمع البيانات إلى غاية نشرها بطريقة مستقلة و هذا النظام له مزايا: تخصيص كإدارة في نشاط يقظتها يؤدي إلى فعالية كل غدارة في الحصول على المعلومات التي تهمها.

- سهولة المراقبة على الإدارات و متابعة معطيات كل غدارة على حدى.
وله عيوب أيضا:

- رؤية إستراتيجية محدودة.

- إزدواجية الجهود في حال تداخل الحاجات للمعلومات.

- إرتفاع التكاليف بسبب قيام كل إدارة بنشاط اليقظة على حدى.

و هنا تصبح خلية اليقظة الإستراتيجية نظام منفصل و مستقل تابع للإدارة التسويقية و ينفرد بجمع المعلومات التي تخص الأنشطة التسويقية و التجارية.

و لكن يرى Laurent Hermel أن المنظمة بإمكانها اعتماد النظامين معا أي إمكانية وجود التنظيم المركزي و غير المركزي في نفس المنظمة من أجل الاستفادة من مزايا كلا النظامين فيمكن أن نجد في نفس المنظمة خلية يقظة تكنولوجية، خلية يقظة تنافسية، خلية يقظة مركزية و خلية يقظة تجارية و بيئية غير مركزية.¹

و عليه يمكن أن نجد ثلاث أنواع من التنظيمات:

✓ منظمات تمتلك خلية يقظة مركزية متخصصة.

✓ منظمات تقسم نشاط اليقظة على الأقسام المختلفة مع استقلالية كل قسم في إدارة نشاط اليقظة.

✓ منظمات تحوي اليقظة المركزية و اللامركزية معا في نفس الوقت.

و عموما لا يوجد نموذجا مثاليا و موحد لتنظيم خلية اليقظة فذلك يتوقف على خصوصيات كل منظمة و على طبيعة البيئة التي تنشط فيها و أيضا على الإمكانيات المالية و البشرية لكل منظمة لكن اختيار مركزية نظام اليقظة أو عدم مركزيته يتوقف على عاملين:

¹ Laurent Hermel « Maitriser et pratiquer - veille strategique et l'intelligence économique 2 », édition AFNOR, la plaine saint Dinis ce dex, France, 2007, P19.

✓ تبني النظام الذي يتلاءم و يتوافق مع طبيعة إدارة المنظمة و قيمها.

✓ تبني النظام الذي يسمح بتوفير أكبر كم ممكن من المعلومات.

تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على خلية اليقظة:

كما تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قد أثرت على محاور اليقظة الاستراتيجية و على مراحلها فإنها

مكنت أيضا خلية اليقظة من تحقيق عدم مزايا منها:

✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات عملية اليقظة من استباق الإحداث و كشف إشارات الإنذار

المبكرة.

✓ القدرة على تجميع كم هائل من المعلومات.

✓ تقليص تكاليف جمع المعلومات و الوقت و الجهد المستخدم في ذلك.

✓ المعرفة السريعة بالفرص المتاحة و التهديدات المرتقبة.

✓ جعل مراحل اليقظة أكثر فعالية و تطورا.

✓ توسيع قائمة مصادر المعلومات المعتمدة من خلال الولوج إلى شبكة الأنترنت.

✓ تسريع عملية القرار من خلال إحكام عملية رصد البيئة الخارجية.

✓ تمكين القائمين باليقظة من القيام بالتحليل و الربط بين المتغيرات و استنباط العلاقات الموجودة بينها.

✓ الحصول على المعلومات المفيدة بسهولة دون الحاجة للمختصين و إنما باستخدام محركات البحث

المختلفة.

✓ توسيع الرؤية الشاملة لكل المتغيرات من خلال سهولة الاطلاع على آخر المستجدات بطريقة آنية و

فعالة.

✓ تزويد خلية اليقظة بمعلومات دقيقة عن المتغيرات التسويقية و المستجدات البيئية و المحلية و الدولية.

✓ تسهيل عملية توزيع المعلومات على مراكز اتخاذ القرارات المختلفة.

ومن خلال هذا نستخلص أن نظام اليقظة الناجح هو النظام الذي يدرج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ضمن ممارساته المختلفة بغرض الوصول إلى تحقيق الهدف من وجوده و هو توفير المعلومة في وقتها

الحقيقي.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز وتطوير اليقظة الاستراتيجية

المطلب الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز اليقظة الإستراتيجية

في دراسة لمعهد (Sas) و التي اشتملت على مجموعة من المنظمات اعتمدت جملة من الأبعاد لقياس مدى تطبيق نظام اليقظة الإستراتيجية ممثلة ب: جودة و تكامل ابيانات داخل المنظمة، الحصول على بيانات و تشارك المعلومات داخل المنظمة، البيئة التحتية لدعم نظام اليقظة الاستراتيجية في الثقافة التنظيمية. و توصل (JURIJ ET AL) في دراسة امكانية اعتماد جودة المعلومات كمعيار لقياس نظام اليقظة الإستراتيجية مستخدمين في دراستهم جملة من الأبعاد لقياس نظام اليقظة الإستراتيجية كالتالي: تكامل البيانات داخل المنظمة، من خلال اعتماد مصادر مختلفة، الأدوات التحليلية المستخدمة لمعالجة البيانات بالاعتماد عل أهم التطبيقات و التكنولوجيات المطبقة ضمن نظام، جودة المعلومات و التي تم قياسها بمدى جودة المحتوى (توفر المعلومات و سهولة فهمها و موضوعية المعلومات و خلوها من التحيز و الأخطاء و لحظية المعلومات و توافقها مع حاجات المستفيد) و جودة السائل المستخدمة لتوفير المعلومات و التي تضمن جودة المحتوى.¹

من خلال ما سبق يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات دور اساسي في المساهمة في تعزيز اليقظة الإستراتيجية، حيث من اجل أن يكون نظام يقظة فعال يجب توفر مجموعة من الإمكانيات ، فيجب توفر تطبيقات تكنولوجيات (البرمجيات) إضافة إلى قواعد البيانات التي يقوم أخصائي اليقظة بتخزين وتحليل البيانات إلى أن تصبح معلومات ذات جودة.

و حسب JAKOBIAK يتمثل الدور الأساسي لليقظة التكنولوجية في السماح للمؤسسة بأن تقوم بأفضل تخطيط استراتيجي، و كما يعتبرها MOCKLER بأنها تعد الدعامة التي لا يستغنى عنها في عملية اتخاذ القرار على المدى المتوسط و الطويل، و قد توصل LAINEE أن ممارسة اي مهنة صناعية تتطلب التحكم في عدد مرتفع من التكنولوجيات لسببين أساسيين الأول: متابعة التطور العلمي و التقني يقود بصفة تلقائية إلى استعمال تكنولوجيات حديثة، و الثاني: هو الانتقال من طلب معرف و محدد بعبارة المنتجات إلى طلب

¹ مريم بلحاج، "اليقظة الإستراتيجية ضرورة حتمية للإستمرار في البيئة المعاصرة"، مجلة إقتصاديات المال و الأعمال JFBE، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، مارس 2017، ص 202.

جديد محدد هذه المرة بعبارة وظائف تفرض على الصناعيين حيازة مهارات جديدة على مستوى الوظيفة من أجل المحافظة على مهنتها الأصلية المسيطرة عليها.¹

من خلال الفقرة السابقة يشترط على المؤسسة متابعة التطور التكنولوجي الحاصل في البيئة الخارجية من تطور للبرمجيات و استحداث تطبيقات جديدة و كذلك التطور الحاصل في ميدان الشبكات و تأثيراتها على الزبون إضافة إلى اقتناء مكونات مادية جديدة حسب التطور التكنولوجي الحاصل و هذا من أجل ربح الوقت و الجهد و التقليل و التكاليف المتغيرة و الثابتة، كل هذا التغير التكنولوجي يعتبر عنصرا مهما في اليقظة التكنولوجية التي تساهم في التخطيط الاستراتيجي على المدى الطويل و المتوسط، إذن نستطيع القول بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تعزيز اليقظة التكنولوجية و تعتبر عنصرا مهما في عملية التخطيط الإستراتيجي. و قد أشار JEAN MICHEL إلى أن بعض المهارات و الكفاءات البشرية التي تحتجها اليقظة الاستراتيجية و المتمثلة في:

محترفو المعلومات و التوثيق: عليهم جمع و ترتيب المعلومات الممكنة و يعرفون جيدا مصادر المعلومات و لهم القدرة على التحكم في هذه المصادر.

شبكات الجمع: وهم المساهمون أي الممثلون غير رسميون أو الغير الرسميين لليقظة.

العمل الجماعي للأفراد: إذ يساهم كل فرد بطريقته في الاستماع للتطورات الحاصلة في المحيط و يمر بالمداومة حيث يكرس 30 ٪ من وقته لمعالجة المعلومات.²

إن أنظمة المعلومات تؤثر تأثيرا بالغا على مقدرة المدراء في صنع القرارات الصائبة و إدارة الوحدات التابعة لهم، و إن لم يتم تدفق المعلومات وفقا للهيكل التنظيمية فلن تتجح هذه الهياكل ثم إن طبيعة المعلومات المطلوبة و مصادرها تتغير عند إنشاء المؤسسة نظاما لليقظة الاستراتيجية إذ يجب على المؤسسة امتلاك مصادر إعلامية و توثيقية، حيث تبدأ بالاستعمال الذكي لكل ما تتوفر داخليا، و الاهتمام أكثر بتدفقات الشبكات الالكترونية(مصادر شفوية، كتابية، الكترونية) و رغم توفرها و غزارتها و تنوعها إلا أن الكثير من المؤسسات تهملها، هذه المهمة ليست بالسهلة و تزداد صعوبة عندما تبحث المؤسسة من تمييز المعلومة المنتقاة: كما يجب ان تمتلك موارد متهجية و تكنولوجية فتستعمل وسائل جديدة ذات طبيعة منهجية و شبكات

¹ نصيرة علاوي ، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسة المؤسسة ، دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة وحوكمة الشركات، تخصص: تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص 54.

² المرجع نفسه، ص 56.

الالكترونية) الانترنت، الاكسترنترنت، الانترانات(، و قد تبرز شبكة تبادل المعلومات الداخلية اهم وسيلة للإعلام و الاتصال دال المؤسسة لتفعيل دور اليقظة الاستراتيجية ، و التي تهدف إلى تسهيل المشاركة في المعلومة داخل المؤسسة و تقليص تكلفة الاتصال و الحصول على المعلومات، و إن وضع نظام أنترنت عملي يتطلب أسابيع و أشهر مع تغييرات ثابتة للتكيف مع احتياجات المؤسسة و التكنولوجيات المتقدمة.¹

المطلب الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كداعم لعملية الفظة الاستراتيجية:

تتطلب عملي اليقظة الاستراتيجية في جميع مراحلها على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال الجمع و التحليل و النشر، فجمع المعلومات عبر الأنترنت من خلال عملية اليقظة الاستراتيجية يسمح بالحصول على معلومات من خلال:

✓ موقع الأنترنت الخاص بالنافسين.

✓ البنوك و قواعد البيانات الخاصة بالقطاع.

✓ مواقع الأنترنت غير رسمية.

✓ الدوريات و المواقع المتخصصة في اليقظة و الاستخبارات الاقتصادية.

✓ الصحافة المتخصصة أو غير المتخصصة.

✓ المجموعات الإخبارية المتخصصة.

✓ تقارير المؤتمرات و الندوات.

و بالتالي نجد أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطبيق اليقظة الاستراتيجية بمنظمات الأعمال تكمن في مجموعة النقاط التالية:²

كفاءة عالية في تخزين المعلومة: و يظهر ذلك من خلال الكم الهائل من المعلومات التي يمكن تخزينها و استرجاعها، بالإضافة على مرونة كبيرة في إعادة تشغيلها بأقل تكلفة.

كفاءة عملية المعالجة: حيث يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال معالجة سريعة يمكن قياسها بعدة العمليات من الانواع المختلفة التي يمكن القيام بها خلال وحدة من الزمن.

¹ نور العابدين فوجيل، دور اليقظة الإستراتيجية في ترشيد الإتصال بين المؤسسة ومحيطها، وحدة مطاحن سيدي أرغيس أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: الإعلام والاتصال وحاكمة التنظيمات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، جامعة باجي مختار، عنابة، ص 83.

² رقية بوطويل ، التوجه نحو اليقظة الإستراتيجية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العمومية الاقتصادية- بين الضرورة والحتمية، الملتقى العلمي الوطني الأول حول نظام اليقظة الإستراتيجية كآلية لتفعيل الأداء المؤسساتي، جامعة لونيبي علي، البليدة2، 14 نوفمبر 2020، ص 145-129.

كفاءة عملية النقل: و التي يمكن قياسها بكمية المعلومات التي يمكن إرسالها في وقت محدد و مقدار المسافة التي سوف يتم إرسال المعلومات .

تحقيق أكبر قدر من الموثوقية: و ينعكس ذلك في تدارك الأخطاء في المعلومات التي يتم معالجتها و نقلها .

المطلب الثالث: إستراتيجيات إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن آليات اليقظة الإستراتيجية في الجزائر

➤ سنتناول الحالة الجزائرية كجزء من المحتوى داخل المطلب

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات عنصرا هاما و جزء من كل مرحلة من مراحل اليقظة الإستراتيجية سواء جمع المعلومات أو تحليلها أو توزيعها و مع حتمية الانتقال إلى المجتمع المعلوماتي و من ثمة المعرفي أصبحت هذه التكنولوجيات واقعا مفروضا على الحكومة و المؤسسات إذا ما أرادت التفوق أو حتى البقاء و لهذا أصبحت إدراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ضمن برامج اليقظة الإستراتيجية أو كأدوات مساعدة على نشر ثقافة اليقظة الإستراتيجية أمر ضروري أدركته الحكومة الجزائرية و حاولت تجسيده من خلال عدة مساعي أهمها.¹

➤ **تكثيف استخدام الانترنت:** فالانترنت تعتبر ذلك الفضاء الواسع الذي يحمل في طياته ملايين المعلومات التي تتعش نظام اليقظة الاستراتيجية كما أن الخدمات التي تنتجها هذه الشبكة تسمح بمرور و تداول المعلومات بطريقة ذكية و سريعة و آمنة و نجد أن سوق الانترنت في الجزائر قد عرف تطورا ملحوظا إذ بلغ عدد المستخدمين سنة 2017 حوالي 26570000 مشترك. و هذا جاء بعد مجهودات كبيرة من طرف شركة اتصالات الجزائر، حيث توجهت هذه المجهودات لحد الساعة بإدخال تقنية الجيل الرابع للانترنت اللاسلكي في 20 أبريل 2014 و بهذا أصبحت عملية التواصل بين الأفراد و المؤسسات و بين المؤسسات و الحكومة أكثر سرعة و فعالية و لكن هذا لا يفي التآخر الذي تعاني منه خدمات الانترنت في الجزائر إذا ما قورنت بدول الجوار او بعض الدول العربية.

➤ **تطوير سوق الهاتف النقال:** و ذلك بعد منح الرخص للاستغلال للمتعاملين الأجبيين الوطنية و أوراسكوم للاتصالات إضافة إلى المتعامل الوطني موبيليس و يشهد القطاع نمو محسوسا جراء المنافسة الحادة

¹ أمال وهبة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص: علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، ص 236.

بين المتعاملين الثالث و الإقبال الكبير للمستهلكين الجزائريين خاصة مع تقديم خدمات خدمات الجيل الثالث و الرابع التي أنعشت عملية الاتصال في المجتمع الجزائري بما فيها المؤسسات التي أصبح بإمكانها التداول السريع للمعلومات بسهولة فائقة و لقد بلغت كثافة استخدام الجيل الثالث نهاية 2016 حوالي 60.76 % أما الجيل الرابع فقد بلغ عدد مستخدميها حوالي 1464811 مشترك سنة 2016¹ إضافة إلى انعاش السوق الجزائرية بالهواتف الذكية سواء من شركات أجنبية أو حتى محلية مثل IRIS, Condor.

➤ إنشاء الحظيرة المعلوماتية الأولى بمدينة سيدي بلعباس و أخرى بمدينة ورقلة بهدف خلق الانسجام و التقارب بين مختلف الفاعلين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

➤ مشروع الجزائر الإلكترونية: الذي يتمحور حول ثلاثة عشر محورا منها تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارات العمومية، و الشركات الخاصة و تطوير الاقتصاد الرقمي، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع فائق.

➤ التوقيع على عدة شراكات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للاستفادة من الخبرة الأجنبية.

➤ انخراط 70 مؤسسة صغيرة و متوسطة جزائرية في القاعدة الاعلامية "أوميس" التي اعتمدها الاتحاد الأوروبي لفائدة الشركات الصغيرة و المتوسطة للبحر المتوسط بهدف خلق مؤسسات معلوماتية متوسطة تشترك فيها الجزائر.

➤ بناء نظام وطني للمعلومات الاقتصادية: و بهدف هذا النظام إلى دعم التخطيط الاستراتيجي واتحاد القرارات في المؤسسات الجزائرية.

و تكمن أهمية هذه النظام بالنسبة للمؤسسات الجزائرية من خلال مستويين هما:

- **على المستوى الجزئي:** وذلك لمد المنظمات الجزائرية بالمعلومات اللازمة عن القاع الذي تنشط فيه كالمسوق، القدرة الشرائية، توزيع الدخل، الامتيازات القانونية ف مجال الاستثمار.

- **على المستوى الكلي:** و ذلك لتأهيل المنظمات الجزائرية و الوصول بها إلى مصاف المنظمات العالمية. كما ان هذا النظام يعمل على تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ذلك من خلال:

- توفير المعلومات اللازمة عن المشاكل و الاحتياجات التي تخص قطاع المؤسسات المتوسطة و ذلك للوصول إلى الحلول و التصحيحات اللازمة.

¹ www. Arpt. Consulté, le 04/09/2024, h 15 :30 .

- توفير المعلومات عن احتمالات حدوث أزمات سواء كانت داخلية أو خارجية أي أنه يقوم بإنتاج إشارات الإنذار المبكرة.
 - توفير المعلومات اللازمة عن الاسواق الخارجية، البورصات.
 - توفير المعلومات اللازمة عن المنافسين الأجانب و نوع القطاع الذي ينتمون إليها و خصائصهم و إمكاناتهم.
 - إنشاء المرصد الوطني للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المقاولاتية لتطوير اليقظة الاستراتيجية و خاصة التكنولوجية لتحقيق أهداف هذه المؤسسات و رفع من قدراتها التنافسية.
- و لكن رغم كل هذه الخطوات إلا أن الجزائر لا تزال متأخرة في تطبيق آليات اليقظة الاستراتيجية و لازال امها الكثير من أجل تعميم المفهوم و تحويله من دراسات و ملتقيات أكاديمية إلى واقع ملموس و انجازات حية في كل المؤسسات و بجميع القطاعات و بالحديث عن المؤسسات الجزائرية فإننا أقل تنافسية من باقي الدول و لعل هذا يعود لغياب المعلومات الاستراتيجية و ضعف الجهود المالية و البشرية للحصول على المعلومات و رصد البيئة و على العكس من ذلك في الدول المتقدمة نجد أن المنظمات تضع اهم اولوياتها الحصول على معلومات اليقظة مهما خسرت من تكاليف لأنها تدرك أن ما تحويه هذه المعلومات يمكن أن يعود عليها بأضعاف ما تمت خسارته للحصول عليها فمثلا نجد:¹
- ✓ وضعت شركة L'oreal نظاما جد متطور لرصد الإشارات الضعيفة من البيئة الخارجية لاستخلاص المعلومات الاستراتيجية و ذلك من خلال أشخاص مدربين على التواجد في جميع المجالات و بفضل يقظتها استطاعت شركة L'orea أن تحصد 96 براءة اختراع لتحتمل المرتبة الثالثة من حيث براءات الاختراع بعد كل من Peugeot ب 1152 و شركة Rhene Poulenc ب 562 في فرنسا.
 - ✓ خصصت شركة Rhene Poulenc مبلغ 700 مليون دولار للحصول على معلومات اليقظة كما توظف 50 عامل مهمتهم الوحيدة هي مراقبة المحيط و كف الإشارات الضعيفة.
 - ✓ كما خصصت شركة Philips ميزانية قدرها 4 مليارات دولار لنشاطاتها في البحث عن المعلومات و التطوير.

¹ Kamel Rouibah et Samiaould ali , " une vision stratégique gérer les information de l'environnement comme une ressource vitale pour assurer la compétitivité du rable de l'entreprise »; Revue de l'information scientifique et technique (Rist) C.R.I.S.T, Alger vol 11 N02, P 164 .

✓ و ما يبهر فعلا ما تقوم به شركة إذ تتفحص أزيد من 100 ألف وثيقة بصفة دورية لرصد ما يحدث في بيئتها الخارجية.

و هذه الشركات التي اهتمت باليقظة الاستراتيجية ماهي إلا عينة صغيرة جدا من عدد كبير من الشركات العالمية التي اهتمت باليقظة و أدركت قيمتها الإستراتيجية على عكس المؤسسات الجزائرية التي لازالت اليقظة فيها مفهوم أكاديمي أكثر منه عملي و لازالت اليقظة مدرجة ضمن عدد محدود جدا من الوزارات و المؤسسات في غياب التطبيق الفعلي و هذا ما جعل الاقتصاد الجزائري اقتصادا هشا غير قادر على إدارة الأزمات بحكمة و فعالية نظرا لغياب الرؤية المستقبلية بسبب غياب اليقظة الاستراتيجية فلو كان الاقتصاد الجزائري مبني حقا على أسس اليقظة الاستراتيجية لكان من السهل عليه توقع الازمة النفطية التي يمر بها العالم عامة و الجزائر خاصة ولاستطاعت الجزائر التحضير المسبق لتهاوي أسعار النفط و إيجاد الحلول المسبقة لذلك و لتفادي النتائج السلبية التي يتخبط فيها الوضع الاقتصادي الجزائري.

المطلب الرابع: معوقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطبيق نظام اليقظة الاستراتيجية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أساسية في دعم نظم اليقظة الاستراتيجية، لكنها تواجه عدة معوقات في التطبيق ومن بين هذه المعوقات نجد:

❖ **تعقيد البيانات و التحليل:** تزايد حجم البيانات وتنوع مصادرها يجعل من الصعب على المؤسسات تحليلها بشكل فعال و استخراج المعلومات الاستراتيجية المطلوبة. التعامل مع البيانات الضخمة يتطلب استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي و التعلم الآلي، التي قد لا تكون متاحة بسهولة في بعض المؤسسات.¹

❖ **التكاليف المالية و البنية التحتية:** يتطلب تطبيق نظم اليقظة الاستراتيجية استثمارات كبيرة في التكنولوجيا المتقدمة و البنية التحتية الداعمة مثل أجهزة الكمبيوتر عالية الأداء و البرمجيات المتخصصة. هذه التكاليف قد تكون عائقا أمام العديد من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.²

❖ **التحديات الأمنية:** يعتبر الأمن السيبراني ما اكبر التحديات في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، حيث تزداد المخاطر مع ازدياد الاعتماد على الانظمة الرقمية. الهجمات السيبرانية تشكل تهديدا كبيرا على المعلومات الاستراتيجية الحساسة.³

¹ محمد بن ناصر الزهواني، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على اتخاذ القرار في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد والإدارة، 2017، 30-31.

² محمد سعيد غنام، "تحليل البيانات الكبيرة في المؤسسات العربية: التحديات والفرص"، مجلة الإقتصاد والإدارة، 2018، ص 28-89-112.

³ حسين عبد الله السلمي، "التحول الرقمي في المؤسسات العربية: الفرص والتحديات"، مجلة الإدارة العامة، 2017، ص 27-73-88.

- ❖ **نقص المهارات البشرية:** تطبيق نظم اليقظة الاستراتيجية يتطلب خبرات متقدمة في مجالات مثل تحليل البيانات، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني. نقص الكفاءات المؤهلة في هذه المجالات يعوق المؤسسات من تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه النظم.
- ❖ **المقاومة التنظيمية و الثقافية:** تبني تقنيات جديدة مثل نظم اليقظة الاستراتيجية قد يواجه مقاومة من قبل الموظفين أو حتى الإدارة العليا. هذه المقاومة غالبا ما تكون ناتجة عن الخوف من التغيير أو عدم الفهم الكامل للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال التكنولوجيا
- ❖ **التوافق مع الأنظمة القائمة:** غالبا ما تكون المؤسسات قد استثمرت بشكل كبير في أنظمة قديمة غير متوافقة مع التكنولوجيا الحديثة. التحدي يكمن في دمج نظم اليقظة الاستراتيجية مع هذه الأنظمة القديمة، مما يتطلب وقتا و جهدا إضافيا.¹

¹ عمر مصطفى السيد، "اليقظة الإستراتيجية كأداة لمواجهة المخاطر البيئية"، مجلة الدراسات الإستراتيجية، العدد 01، 2015، ص 45-60.

خلاصة الفصل:

يظهر هذا الفصل بجلاء أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ليست مجرد أداة مساعدة في مجال اليقظة الاستراتيجية، بل هي الركيزة الأساسية التي تمكن المؤسسات من البقاء في طليعة التغيرات المستمرة. من خلال هذا الفصل، يتم التركيز على الكيفية التي تعزز بها التكنولوجيا عملية اليقظة الاستراتيجية، بدءاً من جمع المعلومات الحيوية وصولاً إلى تحليلها و توظيفها في اتخاذ قرارات استراتيجية حاسمة.

كما يبرز أيضاً الفصل التحولات التي تطرأ على ادوات و أساليب اليقظة نتيجة لتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و كيف يمكن لهذه التحولات أن تحسن من قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر و الفرص، إضافة إلى تعزيز استجابتها للتحديات الفورية. و أخيراً، يتناول الفصل العوامل التي تعزز من كفاءة هذه الأدوات و كذلك التحديات التي التي قد تعيق تحقيقها لأقصى استفادة في بيئات مؤسسية محددة، مع تسليط الضوء على الحالة الجزائرية كنموذج لدراسة هذه التحديات.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي للدراسة جوهرًا أساسيًا لأهمية الكبيرة في الإجابة عن تساؤلات البحث، من خلال تفرغ و تحليل بيانات الإستمارة و إستخلاص النتائج عبر الجداول، و من ثم تفسير هذه النتائج. و يعد هذا الجزء العملي مكملًا للجوانب النظرية و المنهجية، مما يسهم في تقديم رؤية أكثر شمولية للدراسة.

(1) التقديم بمؤسسة ENIEM :

1. تعريف مؤسسة ENIEM:

تعتبر المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية أونيام مؤسسة عملاقة للإنتاج و صناعة و تسويق الأدوات الكهرومنزلية بالبلاد و تتميز باحتلالها الصدارة على مستوى الوطني و تختصر في م، و، ص، ك، م. تأسست في 2 يناير 1983 و لكنها موجودة منذ 1974 تحت وصاية مؤسسة سونيليك SONELEC. تهتم المؤسسة بإنتاج مختلف الأجهزة الكهرومنزلية كالثلاجات آلات المطبخ، الغسيل المكيفات الهوائية و العمل على توزيعها على كافة التراب الوطني و يوجد حوالي 1530 عاملا داخلها و بفضل 30 سنة من الخبرة و المعرفة استطاعت ان تجعل لنفسها مكانة و تكسب ثقة المستهلكين بجودة منتجاتها المختلفة.¹

2. البطاقة الفنية للمؤسسة:²

الاسم: المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرومنزلية.

تاريخ التأسيس: 2 جانفي 1983.

الجنسية: جزائرية.

المقر: ولاية تيزي وزو المنطقة الصناعية واد عيسى.

المجال: اقتصادية.

راس المال: 10,279,800,000

الشعار: مع أونيام.....تحلى الأيام.

البريد الإلكتروني: WWW.eniem.dz

3. لمحة تاريخية عن المؤسسة:

تحتل هذه الشركة الصدارة على المستوى الوطني و قد مرت بعدة مراحل و يمكن تشخيصها فيما يلي:³
المرحلة الاولى (1980/1977): و هي مرحلة الانطلاق في الانتاج حيث تم عقد شراكة بين شركة سونيليك و شركة ديلاج على مختلف العمليات المتعلقة بتسيير الاول للمركب.
المرحلة الثانية (1988/1980): هي مرحلة التطور و التركيب من طرف عمال الوحدة داخل المؤسسة .

¹ الموقع الرسمي لمؤسسة ENIEM : WWW ;eniem.com.dz في 202/07/10

² وثائق داخلية للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

³ فريد بيرو، فعالية نظام تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية (تيزي وزو: المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني، 2014)، ص 124.

المرحلة الثالثة (1988/1986): مرحلة تطور الإنتاج في وحدة الطهي عن طريق الشريك الإيطالي بداية أكتوبر 1989: إستقلالية مؤسسة بموجب قانون 8801 المؤرخ في 1988 الذي نص على توجيه المؤسسات العمومية و الإقتصادية.

المرحلة الخامسة (1992/1886): إنشاء مصنع لصناعة المجمدات الأنيقة لشريك جانفي 1993: تركيب الآلات الكهرومنزلية البسيطة.

فيفري 1993: صنعت مدفأة تشتعل بغاز البوتان

السداسي الاول لسنة 2005: نجاح مشروع صنع 5201 ثلاجة

4. أقسام مؤسسة:

تنقسم المؤسسة إلى عدة أقسام و هي:¹

مديرية التخطيط و مراقبة التسيير: تسهر على السير الحسن للمؤسسة.

مديرية الموارد البشرية: تقوم بوضع الموارد البشرية اللازمة.

مديرية التنمية و الشراكة: تقوم بتطوير المنتجات.

مديرية الإنتاج: اعداد جداول الإنتاج لجميع الوحدات الانتاجية.

مديرية التسويق و الاتصال: تقوم بتسيير صورة المؤسسة.

مديرية المالية و المحاسبة: تقوم بمراقبة الحسابات و الإجتماعات لكل المؤسسة.

5. وحدات مؤسسة:

و تتشرف المؤسسة على 5 وحدات منقسمة إلى 3 و وحدات انتاجية و وحدتان خدماتية و هي كالتالي:²
وحدات انتاجية.

وحدات التبريد. **Unité Froid**

وحدات الطهي. **Unité Cuisine**

وحدات المكيفات الهوائية. **Unité Climatisation**

الوحدات الخدماتية.

وحدات الخدمات التقنية. **Unité Prestation Technique**

الوحدة التجارية. **Unité Commercial**

¹فريد بيرو، نفس المرجع السابق، ص 127.

² المرجع نفسه، ص 128.

6. اهداف المؤسسة:

تسعى المؤسسة الى تحقيق عدة اهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ اهداف اقتصادية:

. العمل على تحقيق الربح .

. الدخول في المنافسة مع الاسواق العالمية .

➤ اهداف اجتماعية:

. خلق مناصب العمل و التقليل من مشكلة

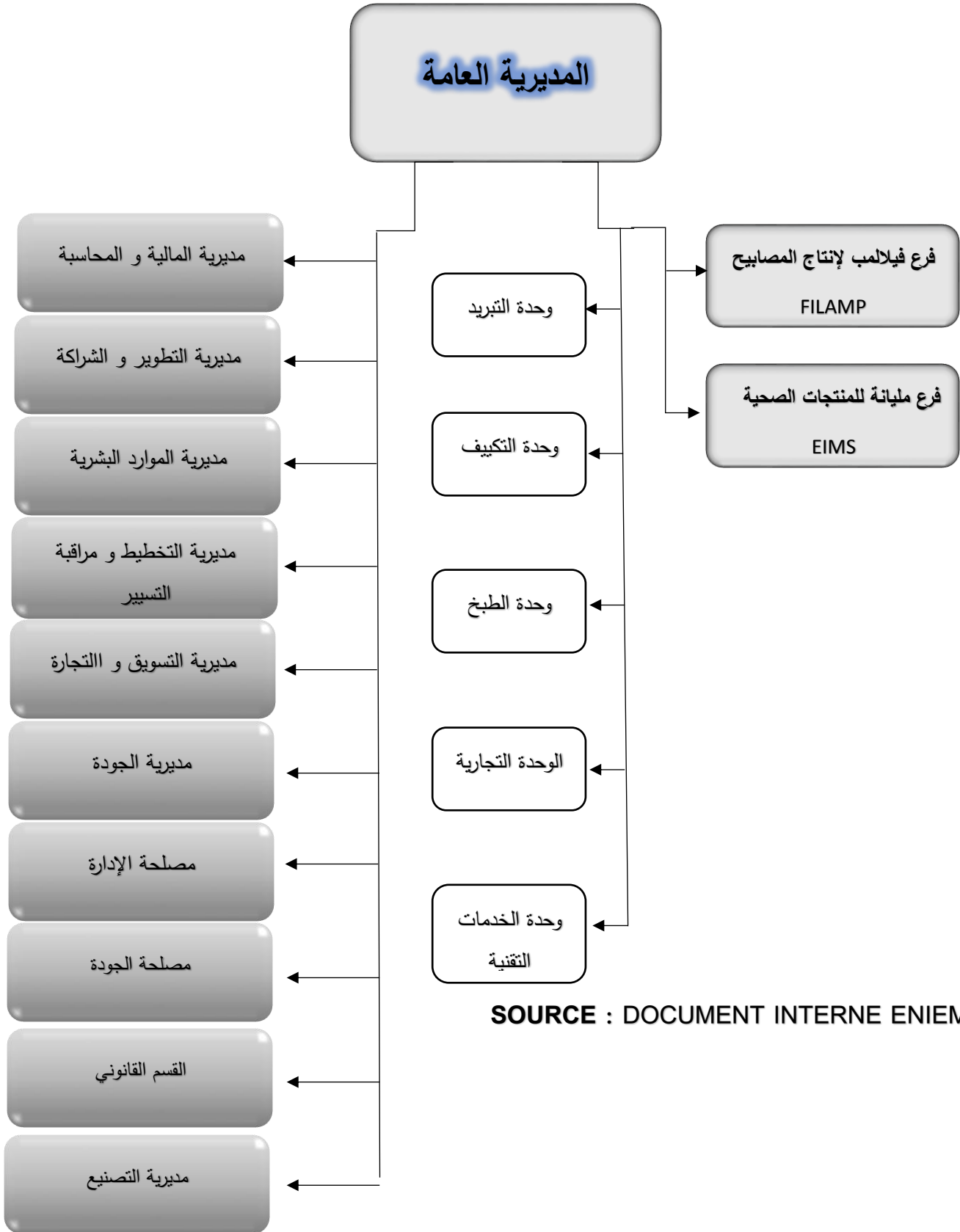
. تلبية الطلب الوطني و تحقيق رغبات الزبائن .

➤ اهداف تجارية:

. تحسين نوعية الانتاج.

. تطوير المنوجات الحالية و انتاج منوجات جديدة.

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM



SOURCE : DOCUMENT INTERNE ENIEM

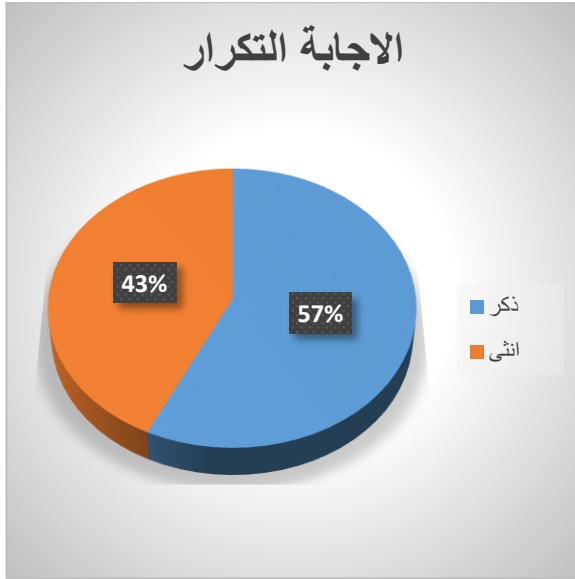
(2) تفرغ و تحليل بيانات الدراسة

التحليل الكمي و الكيفي للجداول

✓ محور البيانات الشخصية

1/ التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة:

الجدول رقم 01: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



الاجابة المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	24	57.14%
انثى	18	42.85%
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

وفقا للجدول الذي يعرض توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس في المؤسسة نجد أن إجمالي حجم العينة هو 42 فردا. من بينهم هناك 24 ذكرا يمثلون نسبة 57.14% ، و 18 أنثى بنسبة 42.85% ، يوضح هذا التقارب في النسب بين الذكور و الإناث أن كلا الجنسين يشاركان بشكل متوازن في الأنشطة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل المؤسسة. هذه النسبة المتقاربة تشير إلا ان المؤسسة تضم كوادر متوازنة من الجنسين، مما يعزز نوع من تنوع الأفكار و الممارسات داخل بيئة العمل، و يسهم في تحقيق أداء أفضل و استجابة أكثر فعالية لتحديات السوق و التكنولوجيا.

الجدول رقم 02: توزيع المبحوثين حسب متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	الاجابة المتغير
2.38%	1	اقل من 30 سنة
38.09%	16	30 سنة الى 40 سنة
45.23%	19	40 سنة الى 50 سنة
14.28%	6	50 سنة فما فوق
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن في المؤسسة إن الأغلبية من الأفراد تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 50 سنة بنسبة 45.25%. بينما نجد أن نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة تبلغ 38.09%. أما فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 50 سنة فما فوق فتقدر نسبتهم ب 14.28%، و فئة الأفراد الأقل من 30 سنة كانت نسبتهم 2.38%. من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح أن الفئة التي تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة هي الأكثر تمثيلا في المؤسسة، مما يشير إلى أن هذه الفئة العمرية الخبرة الأكبر نشاطا في الشركة. في المقابل الفئات العمرية الأصغر سنا (اقل من 30 سنة) هي الأقل تمثيلا، مما قد يعكس قلة التوظيف الجديد أو قلة المشاركة في الأنشطة التكنولوجية . الفئة التي تتراوح أعمارها بين 30 إلى 40 سنة تظهر تواجد كبيرا أيضا، مما يدل عل أن المؤسسة تعتمد على توازن جيد بين الفئات العمرية لضمان استمرارية الخبرات و المهارات المختلفة.

الجدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة الخبرة
2.38%	1	أقل من 5 سنوات
45.23%	19	من 5 إلى 10 سنوات
33.33%	14	من 10 إلى 15 سنة
7.14%	3	من 15 إلى 20 سنة
11.90%	5	أكثر من 20 سنة
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة ، إن الأغلبية من الأفراد لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 45.23%. يليها الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 33.33%. أما فئة الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 20 سنة فنقدر نسبتهم ب 11.90% ، في حين أن الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 15 إلى 20 سنة بلغت نسبتهم 7.14%. و أخيرا، الفئة التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات كانت نسبتها 2.38%. من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح أن الفئة الأكثر تمثيلا هي من لديهم خبرة بين 5 إلى 10 سنوات، مما يشير إلى اعتماد المؤسسة بشكل كبير على هذه الفئة الزمنية التي قد تكون في منتصف مسارها المهني و تجمع بين الخبرة و الطاقة العالية. في المقابل، نجد أن الفئات ذات الخبرة الطويلة (أكثر من 20 سنة) و الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) هي الأقل تمثيلا، مما قد يعكس تركيبة معينة للقوى العاملة توازن بين الخبرة المتوسطة و الطويلة.

الجدول رقم 04: توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة المستوى الدراسي
47.61%	20	ليسانس
28.57%	12	ماستر
13.80%	10	دراسات عليا
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04، الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى الدراسي إن أغلبية افراد العينة ذات مستوى ليسانس ذلك بنسبة 47.61%، و جاءت بعدها فئة الأفراد ذات مستوى ماستر بنسبة 28.57%، تليها فئة الأشخاص ذات مستوى دراسات عليا بنسبة 13.80%، قد يرجع ذلك إلى كون فئة حملة الليسانس أكثر تواجدا في المؤسسة، حيث أنهم غالبا ما يشغلون المناصب التنفيذية و التقنية التي تتطلب مؤهلات علمية جامعية، أما الفئات الأخرى كحملة الماستر و الدراسات العليا، فرغم أهميتهم، قد يكون تمثيلهم أقل نظرا لتخصصهم في مناصب إدارية أو بحثية تتطلب مستويات تعليمية أعلى. تعكس هذه البيانات التركيبية التعليمية للعاملين في المؤسسة و مدى تفاعلهم مع البيئة المهنية بناء على مؤهلاتهم العلمية.

الجدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب متغير المركز الوظيفي

الاجابة المركز الوظيفي	تكرار	النسبة المئوية %
مسير	6	14.28%
رئيس مصلحة	5	11.9%
رئيس قسم	3	7.14%
مدير تنفيذي	28	66.66%
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05، و الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المركز الوظيفي أن اغلبية أفراد العينة هم من فئة المديرين التنفيذيين بنسبة 66.66%، و جاءت بعدها فئة المسيرين بنسبة 14.28%، تليها فئة رؤساء المصالح بنسبة 11.9%، و أخيرا فئة رؤساء الأقسام بنسبة 7.14%، قد يرجع ذلك إلى أن المديرين التنفيذيين و المسيرين هم الأكثر تفاعلا مع بيئة العمل و الأكثر وعيا بتحدياتها و احتياجاتها، مما يجعلهم الفئة الأكثر قدرة على تقديم آراء و تقييمات موضوعية حول الأداء المؤسسي و فعالية الأجهزة التكنولوجية المستخدمة. أما الفئات الأخرى مثل مثل رؤساء الأقسام، فرغم دورهم المهم، قد يكون تفاعلهم محدودا بمسؤولياتهم المحددة، مما ينعكس على نسبة تمثيلهم في العينة.

الجدول رقم 06: توزيع المبحوثين حسب متغير التحكم في الاعلام الآلي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
مستوى التحكم في الاعلام الآلي		
ضعيف	1	2.38%
متوسط	18	42.58%
جيد	23	54.76%
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل الجدول رقم 06، الخاص بتوزيع المبحوثين حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي، نجد أن 2.38% من المبحوثين يرون أن مستوى التحكم في الإعلام الآلي ضعيف، 42.58% يرونه متوسطاً، و54.76% يرونه جيداً .

يتضح أن الأغلبية، بنسبة 54.76%، ترى أن مستوى التحكم جيد، مما يشير إلى كفاءة عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة. النسبة الكبيرة لهذه الفئة تعكس استعداد المؤسسة لمواكبة التطورات التكنولوجية. ومع ذلك، فإن نسبة 42.58% التي ترى أن المستوى متوسط تشير إلى وجود مجالات تحتاج إلى تحسين .

بناءً على ذلك، يمكن استنتاج أن المؤسسة بحاجة إلى تحسين وتطوير مهارات الفئة التي ترى أن مستواها متوسط أو ضعيف من خلال تعزيز التدريب والدعم اللازم، مما سيسهم في رفع الكفاءة والإنتاجية بشكل عام.

المحور الأول: استخدامات أنظمة و برامج تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة
الجدول رقم 07: يمثل تحديد تناسب الأجهزة التكنولوجية مع طبيعة العمل في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تتناسب بشكل كبير و تدعم جميع احتياجات العمل	13		30.95%
تتناسب بشكل متوسط و تحتاج لبعض التحسينات	20		47.61%
تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغيرات كبيرة	9		21.42%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه وإجابات المبحوثين، نجد أن 30.95% من المبحوثين، أي 13 شخصاً، يرون أن الأجهزة التكنولوجية تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل في المؤسسة. من ناحية أخرى، 47.6% من المبحوثين، أي 20 شخصاً، يرون أن الأجهزة تتناسب بشكل متوسط مع احتياجات العمل وتحتاج إلى بعض التحسينات لتكون أكثر فعالية. في المقابل، 21.4% من المبحوثين، أي 9 أشخاص، يرون أن الأجهزة التكنولوجية لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج إلى تعديلات كبيرة.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن هناك اختلافاً في الرأي بين المبحوثين حول مدى توافق الأجهزة التكنولوجية مع احتياجات العمل. الأغلبية، وهي 47.6%، ترى أن الأجهزة تحتاج إلى تحسينات لتكون أكثر كفاءة. هذا يشير إلى وجود فجوة يمكن للمؤسسة سدها من خلال تحسين الأجهزة الحالية لتلبية احتياجات العمل بشكل أفضل.

في نفس الوقت، نسبة 30.9% من المبحوثين الذين يرون أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير مع احتياجات العمل تشير إلى أن هناك بالفعل جزء من المستخدمين راضين عن الأداء الحالي للأجهزة. ومع ذلك، النسبة الباقية، وهي 21.4%، التي ترى أن الأجهزة تحتاج إلى تعديلات كبيرة تشير إلى وجود مشاكل جوهرية تتطلب اهتماماً فورياً.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على تحسين وتطوير الأجهزة التكنولوجية لضمان تلبية احتياجات جميع المستخدمين بشكل فعال. تحسين الأجهزة سيساهم في رفع مستوى الرضا وزيادة الكفاءة الإنتاجية، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

08: يوضح تقنيات التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداماً في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
البريد الالكتروني		27	40.29%
الموقع الالكتروني		11	16.41%
الإكسترنانت		4	5.97%
الأنترنت		25	37.31%
المجموع		67	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل الجدول رقم 08 الذي يوضح تقنيات التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداماً في مؤسسة ENIEM، نلاحظ أن البريد الإلكتروني هو التقنية الأكثر استخداماً بنسبة 40.29%، مما يشير إلى أهميته كأداة اتصال رئيسية في الأعمال اليومية. الأنترنت يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 37.31%، مما يعكس الحاجة الملحة للاتصال بالإنترنت لأداء المهام المختلفة. التوقيع الإلكتروني يحتل المرتبة الثالثة بنسبة 16.41%، بالرغم من أهميته في توثيق المستندات والمراسلات الرسمية، إلا أن استخدامه يبدو محدوداً مقارنة بالبريد الإلكتروني والإنترنت. أما الإكسترنانت فهو الأقل استخداماً بنسبة 5.97%، مما يشير إلى أن هذه التقنية ليست شائعة الاستخدام بين الموظفين في المؤسسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن للمؤسسة العمل على تعزيز استخدام التوقيع الإلكتروني والإكسترنانت بين الموظفين، مع الاستمرار في دعم وتحسين استخدام البريد الإلكتروني والأنترنت لضمان تلبية احتياجات العمل بشكل فعال.

جدول رقم 09: يمثل عملية صيانة الأجهزة و المعدات في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تتم بانتظام وفقا لجدول محدد	14		33.33%
تتم عند الحاجة فقط	21		50%
لا توجد خطة واضحة لصيانة الاجهزة	7		16.66%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل الجدول رقم 09، الذي يمثل عملية صيانة الأجهزة والمعدات في مؤسسة ENIEM، نجد أن 50% من الموظفين أفادوا بأن عملية الصيانة تتم عند الحاجة فقط، مما يشير إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الصيانة الوقائية أو الطارئة. في المقابل، 33.33% من الموظفين أفادوا بأن الصيانة تتم بانتظام وفقاً لجدول محدد، مما يعكس وجود نظام صيانة مخطط له في بعض الأقسام. أما 16.66% من الموظفين فأفادوا بعدم وجود خطة واضحة لصيانة الأجهزة، مما يشير إلى وجود قصور في تخطيط الصيانة في بعض جوانب المؤسسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن للمؤسسة التركيز على تحسين وتوحيد خطط الصيانة لضمان أن تكون جميع الأجهزة والمعدات تخضع لصيانة منتظمة وفقاً لجدول محدد، مما سيحسن كفاءة العمل ويقلل من الأعطال المفاجئة التي قد تعيق سير العمل.

جدول رقم 10: يمثل تقييم سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
سهولة جدا وتتوفر الجهود والوقت	17		40.47%
متوسطة السهولة مع بعض الصعوبات	21		50%
صعبة وتحتاج لتدريب مكثف	4		9.52%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول، نلاحظ أن معظم المبحوثين من المؤسسة يرون أن سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة متوسطة بنسبة تقدر 50 %، بينما يرى 40.47% منهم أن السهولة عالية جدا و توفر الجهود و الوقت. في المقابل، 9.52% من الموظفين يرون أن السهولة ضعيفة و تحتاج إلى تدريب. نستنتج مما سبق أن نسبة كبيرة من الموظفين ترى ان سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات متوسطة بسبب وجود بعض الصعوبات التي تعترضهم اثناء الاستخدام، في حين يرى آخرون أن السهولة عالية جدا بفضل توفير الوقت و الجهد. وأخيرا، نجد نسبة قليلة من الموظفين تدرس أن السهولة ضعيفة بسبب الحاجة إلى المزيد من التدريب. بناء على ذلك، قد تكون المؤسسة بحاجة إلى تحسين أدوات تكنولوجيا المعلومات أو توفير المزيد من التدريب للموظفين لضمان استخدام أكثر فعالية.

جدول رقم 11: يمثل تقييم إمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
سلسة جدا وتتم بكفاءة عالية	14		33.33%
سلسة الى حد ما مع بعض العقبات	19		45.23%
غي سلس وتحتاج لتحسينات كبيرة	9		21.42%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 11، نلاحظ أن تقييم إمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة يظهر تفاوتاً في الآراء. حيث يرى 45.23% من المبحوثين أن تداول المعلومات سلس إلى حد ما مع بعض العقبات، بينما يرى 33.33% منهم أن تداول المعلومات سلس جداً ويتم بكفاءة عالية. بالمقابل، 21.42% من الموظفين يرون أن تداول المعلومات غير سلس ويحتاج إلى تحسينات. نستنتج مما سبق أن نسبة كبيرة من الموظفين تعتبر تداول المعلومات داخل المؤسسة سلساً مع وجود بعض العقبات، مما يشير إلى وجود تحديات يجب التغلب عليها. بينما ترى نسبة جيدة أن تداول المعلومات سلس جداً مما يدل على وجود إجراءات ناجحة في بعض الأقسام. وأخيراً، توجد نسبة ليست بالقليلة من الموظفين الذين يرون أن تداول المعلومات غير سلس ويحتاج إلى تحسينات ملحوظة. بناءً على هذه النتائج، قد تكون المؤسسة بحاجة إلى مراجعة وتطوير سياسات وآليات تداول المعلومات لضمان الكفاءة والاستمرارية في كافة الظروف.

جدول رقم 12: تعزيز القدرات التخزينية بالمؤسسة للمعلومات و المعارف

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
من خلال تحديث الأجهزة وزيادة سعة التخزين	21	42%	
من خلال تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات	19	38%	
من خلال توفير تدريبات للموظفين مع إدارة المعلومات	10	20%	
المجموع	50	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 12، الذي يوضح تعزيز القدرات التخزينية بالمؤسسة للمعلومات والمعارف، نلاحظ أن 42% من المبحوثين (21 موظف) يرون أن تعزيز القدرات التخزينية يمكن تحقيقه من خلال تحديث الأجهزة وزيادة سعة التخزين، بينما يرى 38% من المبحوثين (19 موظف) أن تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات هو الحل الفعال. وأخيراً، يرى 20% من المبحوثين (10 موظف) أن توفير تدريبات للموظفين مع إدارة المعلومات سيكون له أثر إيجابي. نستنتج مما سبق أن نسبة كبيرة من الموظفين تعتقد أن تحديث الأجهزة وزيادة سعة التخزين هي الخطوة الأهم لتعزيز القدرات التخزينية، في حين يرى البعض الآخر أن تحسين البرمجيات وتوفير التدريبات اللازمة لهما أهمية كبيرة. بناءً على هذه النتائج، يمكن للمؤسسة أن تستفيد من تحديث الأجهزة وزيادة سعة التخزين، بالإضافة إلى تحسين البرمجيات وتوفير تدريبات للموظفين، لتحقيق أفضل النتائج في تعزيز القدرات التخزينية للمعلومات والمعارف.

جدول رقم 13: يمثل تقييم نوعية البرمجيات المستخدمة في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
جيدة		7	16.66%
متوسطة		34	80.95%
ضعيفة		1	2.38%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين يؤكدون أن نوعية البرمجيات المستخدمة في المؤسسة متوسطة بنسبة تقدر بـ 80.95%، تليها الفئة التي ترى أن البرمجيات جيدة بنسبة 16.66%، وأخيراً نجد بقية أفراد العينة الذين يرون أن نوعية البرمجيات ضعيفة بنسبة 2.38%. نلاحظ مما سبق أن نسبة كبيرة من الموظفين ترى أن نوعية البرمجيات متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى تلبية البرمجيات للاحتياجات الأساسية ولكنها تفتقر لبعض الميزات أو الكفاءة التي يمكن تحسينها. بينما تأتي فئة الموظفين الذين يرون أن نوعية البرمجيات جيدة، مما يشير إلى أن هذه البرمجيات تلبى احتياجاتهم بكفاءة وقد تكون سهلة الاستخدام وتدعم العمليات الأساسية بشكل جيد. وأخيراً، نجد نسبة قليلة من الموظفين ترى أن نوعية البرمجيات ضعيفة، وهذا يشير إلى وجود مشاكل كبيرة تواجهها هذه الفئة من المستخدمين، ربما في الأداء أو الاستخدام أو الدعم الفني. نستنتج مما سبق أن البرمجيات لا تقوم بتلبية جميع احتياجات الموظفين بشكل كامل، بل تكتفي بتلبية الاحتياجات الأساسية فقط.

جدول رقم 14: تعزيز التواصل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة و منتجاتها

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		26	61.90%
لا		5	11.90%
لا اعلم		11	26.19%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول، نلاحظ أن معظم المستجيبين 61.90% يؤكدون أن التواصل مع المستفيدين يتم بشكل جيد، حيث أجاب 26 شخصاً بـ"نعم". تأتي بعد ذلك فئة الذين لا يعلمون عن مستوى التواصل بنسبة 26.19%، حيث أجاب 11 شخصاً بـ"لا أعلم"، بينما كانت النسبة الأقل 11.90% للأشخاص الذين يرون أن التواصل غير جيد، حيث أجاب 5 أشخاص بـ"لا". نستنتج من هذا أن هناك نسبة كبيرة من المستفيدين يرون أن التواصل جيد، مما يعكس تقديم معلومات كافية وخدمات مرضية من قبل المؤسسة، ومع ذلك، تشير النسبة الملحوظة من الذين لا يعلمون إلى وجود فجوة في الوعي أو الإعلان عن الخدمات المتاحة، بينما تعكس النسبة الصغيرة من غير الراضين بعض التحديات التي تحتاج إلى تحسين. بشكل عام، يبدو أن المؤسسة تتمتع بتواصل جيد مع المستفيدين، ولكن هناك حاجة لتعزيز الجهود لزيادة الوعي وضمان حصول الجميع على المعلومات والخدمات المطلوبة.

جدول رقم 15: يمثل تقييم فعالية تبادل المعلومات الداخلية عبر شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		24	57.14%
لا		3	7.14%
احيانا		15	35.71%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المستجيبين (57.1%) يؤكدون على فعالية تبادل المعلومات الداخلية عبر شبكة الإنترنت الخاصة بالمؤسسة، حيث أجاب 24 شخصاً بـ"نعم". تليها فئة الذين يرون أن فعالية التبادل متوسطة بنسبة 35.7%، حيث أجاب 15 شخصاً بـ"أحياناً". بينما كانت النسبة الأقل (7.1%) للأشخاص الذين يرون أن التبادل غير فعال، حيث أجاب 3 أشخاص بـ"لا". نستنتج من هذه البيانات أن هناك اعتقاداً قوياً بفعالية تبادل المعلومات الداخلية في المؤسسة عبر الإنترنت، مما يشير إلى استخدام ناجح لهذه الشبكة في تحسين التواصل الداخلي. ومع ذلك، فإن وجود نسبة ليست بالقليلة ترى أن الفعالية متوسطة يشير إلى وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، بينما تعكس النسبة الصغيرة من غير الراضين بعض التحديات التي يجب معالجتها لضمان فعالية كاملة لتبادل المعلومات. بناءً على هذا يمكن استنتاج أن المؤسسة تسير في الاتجاه الصحيح و لكنها تحتاج إلى تعزيز بعض الجوانب لتحقيق فعالية كاملة.

جدول رقم 16: تحسين دور المواقع الإلكترونية في توفير المعلومات لتلبية احتياجات العمل

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		23	54.76%
لا		4	9.52%
في بعض الاحيان		15	35.71%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 16، نلاحظ أن معظم المستجيبين 54.76% يرون أن المواقع الإلكترونية تلعب دورًا مهمًا في توفير المعلومات لتلبية احتياجات العمل، حيث أجاب 23 شخصًا بـ"نعم". تليها فئة الذين يرون أن الدور فعال في بعض الأحيان بنسبة 35.71%، حيث أجاب 15 شخصًا بـ"في بعض الأحيان". أما النسبة الأقل 9.52% فكانت للأشخاص الذين يرون أن الدور غير فعال، حيث أجاب 4 أشخاص بـ"لا". نستنتج من هذه البيانات أن هناك اعتقادًا قويًا بأهمية المواقع الإلكترونية في تلبية احتياجات العمل، مما يشير إلى دور فعال لهذه المنصات في تحسين الوصول إلى المعلومات. ومع ذلك، تشير النسبة الملحوظة للأشخاص الذين يرون الفعالية متوسطة إلى ضرورة تحسين بعض الجوانب في تقديم المعلومات عبر المواقع الإلكترونية، بينما تعكس النسبة الصغيرة من غير الراضين وجود بعض التحديات التي يجب معالجتها لضمان فعالية كاملة لتلبية احتياجات العمل عبر هذه المواقع.

جدول رقم 17: اهتمام الإدارة ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و

الاتصال

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تقديم دورات تدريبية منظمة	21	28%	
استثمار في أحدث البرمجيات والأدوات	18	24%	
التعاون مع جهات استشارية خارجية	11	14.66%	
تحديث للبنية التحتية التقنية	9	12%	
عقد ورش عمل وندوات	7	9.33%	
تخصيص ميزانية لتطوير التكنولوجيا	9	12%	
المجموع	75	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول، نلاحظ أن المهام التي تقوم بها إدارة برامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال متنوعة ومتعددة. حيث يشير معظم المبحوثين إلى أن "تقديم دورات تدريبية منظمة" هو الأكثر أهمية بنسبة 28% (21 موظف). يلي ذلك "استعمال أحدث البرمجيات والأدوات" بنسبة 24% (18 موظف). تأتي في المرتبة الثالثة "التعاون مع جهات استشارية خارجية" بنسبة 14.66% (11 موظف). ثم "تحديث البنية التحتية التقنية" و"تخصيص ميزانية لتطوير التكنولوجيا" بنسبة 12% لكل منهما (9 موظف لكل منهما). وأخيراً، "عقد ورش عمل وندوات" بنسبة 9.33% (7 موظف). نستنتج من ذلك أن التركيز الأكبر كان على التدريب واستعمال الأدوات الحديثة، في حين كانت الأنشطة الأخرى أقل أهمية نسبياً. هذا التوزيع يعكس الأهمية التي يوليها العاملون في مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية للتطوير المستمر في مجال التكنولوجيا.

جدول رقم 18: التعرف على التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام أنظمة و برامج تكنولوجيا

المعلومات

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نقص التدريب	17		26.56%
تقادم الاجهزة	21		32.81%
ضعف الشبكة	12		18.75%
ارتفاع التكاليف	14		21.87%
المجموع	64		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول 18، يتضح أن معظم المبحوثين يشيرون إلى أن تحديات استخدام أنظمة وبرامج تكنولوجيا المعلومات تتفاوت بشكل كبير. حيث أشار 26.56% من المبحوثين إلى نقص التدريب كأحد أكبر التحديات (17 موظف)، بينما يعتبر 32.81% أن تقادم الأجهزة هو التحدي الرئيسي (21 موظف). وبالنسبة لضعف الشبكة، فقد ذكرها 18.75% من المبحوثين (12 موظف)، في حين أشار 21.87% منهم إلى ارتفاع التكاليف كأحد التحديات الأساسية (14 موظف).

نستنتج مما سبق أن أكبر تحديين يواجهان المؤسسة هما تقادم الأجهزة ونقص التدريب، مما يشير إلى الحاجة الملحة لتحديث الأجهزة الحالية وتقديم برامج تدريبية متقدمة للموظفين لتحسين كفاءتهم. ضعف الشبكة وارتفاع التكاليف هما أيضاً تحديات مهمة، ولكن يمكن التغلب عليهما من خلال الاستثمار في بنية تحتية أفضل وتخصيص ميزانيات مناسبة لتقليل التكاليف على المدى البعيد. يتطلب تحسين أداء المؤسسة معالجة هذه التحديات بشكل متكامل وشامل لتحقيق أقصى استفادة من أنظمة وبرامج تكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: تقييم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

جدول رقم 19: يمثل تحقيق التنسيق و التعاون الفعال بين الوحدات التنظيمية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تحسين قنوات الاتصال الداخلي	33		61.11%
استخدام أدوات إدارة المشروع	10		18.51%
تنظيم ورش عمل مشتركة	11		20.37%
المجموع	54		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 19، يتضح أن تحسين قنوات الاتصال الداخلي يمثل الجانب الأكثر أهمية في تحقيق التنسيق والتعاون الفعال بين الوحدات التنظيمية في المؤسسة حيث أشار 61.11% من المبحوثين (33 تكرار) إلى ذلك. تليها استخدام أدوات إدارة المشروع بنسبة 18.51% (10 تكرار)، وتنظيم ورش عمل مشتركة بنسبة 20.37% (11 تكرار).

نستنتج مما سبق أن تحسين قنوات الاتصال الداخلي هو العامل الأكثر تأثيراً في تعزيز التنسيق بين الوحدات التنظيمية، مما يشير إلى أهمية تطوير استراتيجيات اتصال فعالة داخل المؤسسة. كما أن استخدام أدوات إدارة المشروع وتنظيم ورش العمل المشتركة يعتبران أيضاً من العوامل الهامة التي تساهم في تحسين التعاون والتنسيق. لذا، يُوصى بالتركيز على تحسين قنوات الاتصال الداخلي وتبني أدوات إدارة المشروع وتنظيم ورش العمل المشتركة لتعزيز التنسيق والتعاون بين الوحدات المختلفة في المؤسسة.

جدول رقم 20: ضمان القدرة على استرجاع البيانات و المعلومات عند الحاجة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
استخدام أنظمة نسخ احتياطي منتظمة	21		38.88%
توفير أدوات بحث متقدمة	19		35.18%
انشاء قواعد بيانات منتظمة بشكل جيد	14		25.92%
المجموع	54		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 20، يتضح أن 38.88% من المبحوثين (21 تكرار) يرون أن استخدام أنظمة نسخ احتياطي منتظمة هو الأكثر أهمية لضمان القدرة على استرجاع البيانات والمعلومات عند الحاجة. بينما أشار 35.18% (19 تكرار) إلى أهمية توفير أدوات بحث متقدمة، و 25.92% (14 تكرار) يرون أن إنشاء قواعد بيانات منتظمة بشكل جيد هو العامل الأساسي.

نستنتج مما سبق أن استخدام أنظمة نسخ احتياطي منتظمة يعتبر العامل الأكثر أهمية لضمان استرجاع البيانات بشكل فعال، مما يشير إلى ضرورة اعتماد المؤسسة على حلول نسخ احتياطي متقدمة ومنتظمة. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر توفير أدوات بحث متقدمة وإنشاء قواعد بيانات منتظمة بشكل جيد من العوامل المهمة التي تعزز من قدرة المؤسسة على إدارة واسترجاع البيانات بكفاءة. لذا، يُوصى بالتركيز على تنفيذ أنظمة نسخ احتياطي متطورة، وتوفير أدوات بحث متقدمة، وإنشاء قواعد بيانات منتظمة لتحسين أداء إدارة البيانات في المؤسسة.

جدول رقم 21: تعزيز التواصل الفعال مع مختلف الموردين و العملاء

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
استخدام أنظمة ادارة علاقة العملاء	15		28.30 %
تنظيم اجتماعات دورية مع الموردين و العملاء	13		24.52 %
تحسين قنوات الاتصال الالكتروني	25		47.16 %
المجموع	53		100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل الجدول المقدم حول تعزيز التواصل الفعال مع مختلف الموردين والعملاء، نجد أن هناك ثلاثة أساليب رئيسية تعتمدها المؤسسة. أولاً، استخدام أنظمة إدارة علاقة العملاء، والذي يمثل نسبة 28.30% من الإجابات (15 مبحوثاً). يشير ذلك إلى أن هناك اهتماماً كبيراً بالتكنولوجيا والأنظمة التي تساعد في إدارة العلاقات بشكل أكثر كفاءة. ثانياً، تنظيم اجتماعات دورية مع الموردين والعملاء، حيث أشار 24.52% من المبحوثين (13 مبحوثاً) إلى أن الاجتماعات الدورية تعد وسيلة فعالة لتعزيز التواصل، مما يدل على أهمية التواصل الشخصي والمباشر في بناء علاقات قوية. ثالثاً، تحسين قنوات الاتصال الإلكتروني، والذي حصل على أعلى نسبة 47.16% (25 مبحوثاً)، مما يعكس أهمية الاتصالات الرقمية في الوقت الحالي في ظل التطور التكنولوجي الكبير.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على تحسين قنوات الاتصال الإلكتروني كأولوية، حيث يمكن أن يكون لذلك تأثير كبير على فعالية التواصل. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعزيز وتطوير استخدام أنظمة إدارة علاقة العملاء لتلبية احتياجات التواصل بشكل أفضل. وأخيراً، رغم أن الاجتماعات الدورية حصلت على النسبة الأقل، إلا أنها تظل ضرورية لتعزيز العلاقات المباشرة والشخصية. من خلال تحسين هذه المجالات، يمكن للمؤسسة تحقيق تواصل أكثر فعالية مع الموردين والعملاء، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام والرضا المتبادل.

جدول رقم 22: أفضل الطرق التي يمكن للمؤسسة استخدامها لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات لضمان تحقيق أعلى مستويات الانتاجية و الكفاءة بين الموظفين

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تقديم دورات تدريبية	16	23.52%	
توفير دعم تقني على مدار الساعة	17	25%	
أنظمة العمليات الروتينية	4	5.88%	
ضمان توافق المعدات و البرامج بانتظام	10	14.70%	
تخصيص الأدوات والبرامج وفقا لاحتياجات الموظفين	21	30.88%	
المجموع	68	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 22 وإجابات المبحوثين، نجد أن 23.52% من المبحوثين، أي 16 شخصاً، يرون أن تقديم دورات تدريبية يمكن أن يكون طريقة فعالة لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات وضمان مستويات إنتاجية وكفاءة أعلى بين الموظفين. بينما 25% من المبحوثين، أي 17 شخصاً، يعتقدون أن توفير دعم تقني على مدار الساعة هو العامل الأكثر أهمية لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات. من ناحية أخرى، 5.88% من المبحوثين، أي 4 أشخاص، يرون أن أنظمة العمليات الروتينية هي المفتاح لتحقيق تحسينات في استخدام التكنولوجيا. كما أن 14.70% من المبحوثين، أي 10 أشخاص، يرون أن ضمان توافق المعدات والبرامج بالنظم يعد من الطرق الفعالة لتحسين استخدام التكنولوجيا. بالإضافة إلى ذلك، 30.88% من المبحوثين، أي 21 شخصاً، يرون أن تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين هو العامل الأكثر أهمية لتحقيق تحسينات في استخدام التكنولوجيا. من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن هناك تبايناً في الرأي بين المبحوثين حول أفضل الطرق لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات. الأغلبية، وهي 30.88%، ترى أن تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين هو العامل الأكثر أهمية، مما يشير إلى الحاجة لتكييف الأدوات لتناسب مع احتياجات العمل الفردية. في الوقت نفسه، نسبة 25% من المبحوثين يعتقدون أن توفير دعم تقني على مدار الساعة هو أمر بالغ الأهمية. هذا يشير إلى أن الدعم

الإطار التطبيقي

المستمر يلعب دورًا كبيرًا في تحسين استخدام التكنولوجيا وضمان إنتاجية وكفاءة أعلى. النسبة الباقية، وهي 23.52%، التي ترى أن تقديم دورات تدريبية هو الحل الأنسب، تعكس أهمية التدريب والتأهيل المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في استخدام التكنولوجيا.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين، وتوفير دعم تقني مستمر، وتقديم دورات تدريبية لتعزيز قدرات الموظفين. هذه التحسينات ستساهم في رفع مستوى الرضا وزيادة الكفاءة الإنتاجية، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

جدول رقم 23: تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير و تحسين الخطط الاستراتيجية للمؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تسهيل التحليل الاستراتيجي	21	50%	
زيادة الوعي بالتحديات و الفرص	13	30.95%	
تحسين قدرة اتخاذ القرار	8	19.04%	
المجموع	42	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 23 وإجابات الباحثين، نجد أن 50% من الباحثين، أي 21 شخصاً، يرون أن تسهيل التحليل الاستراتيجي هو أحد أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تطوير وتحسين الخطط الاستراتيجية للمؤسسة. بينما 30.95% من الباحثين، أي 13 شخصاً، يعتقدون أن زيادة الوعي بالتحديات والفرص هي الأثر الأبرز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. من ناحية أخرى، 19.04% من الباحثين، أي 8 أشخاص، يرون أن تحسين فترة اتخاذ القرار هو الفائدة الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في هذا السياق.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن الأغلبية، وهي 50%، ترى أن تسهيل التحليل الاستراتيجي هو الأثر الأكثر أهمية، مما يشير إلى أهمية التكنولوجيا في تحليل البيانات واتخاذ قرارات مدروسة. في الوقت نفسه، نسبة 30.95% من الباحثين يعتقدون أن زيادة الوعي بالتحديات والفرص هي من الآثار البارزة، مما يشير إلى دور التكنولوجيا في توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات فعالة ومواجهة التحديات بشكل أفضل.

الإطار التطبيقي

النسبة الباقية، وهي %19.04، التي ترى أن تحسين فترة اتخاذ القرار هو الأثر الرئيسي، تعكس أهمية السرعة والدقة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتسهيل التحليل الاستراتيجي وزيادة الوعي بالتحديات والفرص، وكذلك تحسين فترة اتخاذ القرار. هذه التحسينات ستساهم في تطوير وتحسين الخطط الاستراتيجية، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم 24: فعالية استخدام الأجهزة في مكان العمل لضمان أعلى مستويات الإنتاجية و دعم

الموظفين

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
توفير أجهزة مخصصة	22	30.98%	
تحديث الأجهزة بانتظام	23	32.39%	
تقديم تدريب دوري	3	4.23%	
ضمان التوافق مع الانظمة	6	8.45%	
تقديم دعم فني مستمر	11	15.49%	
استطلاع اراء الموظفين	6	8.45%	
المجموع	71	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل الجدول رقم 24، نجد أن %30.98 من المبحوثين (22 شخصاً) يرون أن توفير أجهزة متخصصة هو الأهم لضمان الإنتاجية. بينما %32.39 (23 شخصاً) يفضلون تحديث الأجهزة بانتظام. %4.23 (3 أشخاص) يعتقدون أن تقديم برامج تدريب دوري هو الأساسي، و %8.45 (6 أشخاص) يعتبرون أن ضمان التوافق في الأنظمة هو الأكثر أهمية. %15.49 (11 شخصاً) يرون أن تقييم الأداء المستمر هو الأهم.

نلاحظ تباين الآراء حول الوسائل الأفضل لضمان الإنتاجية. الأغلبية تعتقد أن تحديث الأجهزة بانتظام هو الأهم، بينما يرى جزء آخر أن توفير أجهزة متخصصة هو الحل الأمثل. البعض يرى أن تقييم الأداء المستمر وتقديم التدريب الدوري وضمان التوافق في الأنظمة لها دور كبير أيضاً.

بناءً على ذلك، يتضح أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على تحديث الأجهزة بانتظام وتوفير الأجهزة المتخصصة، بجانب تقديم التدريب الدوري وتقييم الأداء المستمر لضمان الإنتاجية العالية. تحقيق هذا التوازن سيساهم في رفع مستوى الرضا وزيادة الكفاءة الإنتاجية، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم 25: طبيعة العراقيل التي تواجهها المؤسسة في تحسين تطوير تكنولوجيا المعلومات

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نقص الميزانية	28		50.9%
مقاومة التغيير	11		20%
نقص الكفاءات الفنية	7		12.72%
ضعف التكامل بين الانظمة	9		16.36%
المجموع	55		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم 25، أن العوائق الرئيسية التي تواجهها المؤسسة في تحسين تكنولوجيا المعلومات تتضمن نقص الميزانية، مقاومة التغيير، نقص الكفاءات الفنية، وضعف التكامل بين الأنظمة. تشير البيانات إلى أن 50.9% من الموظفين يرون أن نقص الميزانية هو العائق الأكبر، مما يعكس عدم كفاية الموارد المالية لتغطية تكاليف التطوير التكنولوجي. بالإضافة إلى ذلك، يرى 20% من الموظفين أن مقاومة التغيير تعد عائقاً كبيراً، ما يشير إلى عدم تقبل الموظفين للتكنولوجيا الجديدة أو خوفهم من فقدان وظائفهم. أما بالنسبة لنقص الكفاءات الفنية، فيعتبره 12.72% من الموظفين عائقاً، مما يبرز صعوبة العثور على موظفين ذوي مهارات تقنية عالية. وأخيراً، يشير 16.36% من الموظفين إلى أن ضعف التكامل بين الأنظمة يمثل مشكلة، مما يؤدي إلى تعطيل العمليات وصعوبة تحقيق الكفاءة التشغيلية. نستنتج أن المؤسسة تحتاج إلى معالجة هذه العوائق بشكل متكامل لتحسين قدرتها على تطوير واستخدام التكنولوجيا بكفاءة.

المحور الثالث: واقع تفعيل نظام اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة

الجدول رقم 26: المصطلح الذي يستخدمونه في مؤسسة انيام للدلالة على اليقظة الاستراتيجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
مراقبة المحيط	12		28.57%
رصد المحيط	7		16.66%
اليقظة	11		26.19%
الذكاء الاقتصادي	12		28.57%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

وضح الجدول رقم 26، أن المصطلحات التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة أجيال للدلالة على اليقظة الاستراتيجية تتنوع بين "مراقبة المحيط" بنسبة 28.57%، "رصد المحيط" بنسبة 16.66%، "اليقظة" بنسبة 26.19%، و"الذكاء الاقتصادي" بنسبة 28.57%. يشير استخدام مصطلح "مراقبة المحيط" بنسبة كبيرة إلى اهتمام الموظفين بمراقبة التغيرات الخارجية وتأثيرها على المؤسسة، مما يعكس الوعي بأهمية البيئة الخارجية في التخطيط الاستراتيجي. في المقابل، يستخدم عدد أقل من الموظفين مصطلح "رصد المحيط"، مما يشير إلى تفاوت في الفهم أو الاستخدام بين الموظفين لمصطلحات متعلقة بمراقبة البيئة الخارجية. أما مصطلح "اليقظة"، فيستخدمه نسبة معتبرة من الموظفين، مما يعكس الفهم المتوازن للحاجة إلى البقاء متيقظين للتغيرات والتهديدات المحتملة. وأخيراً، يعكس استخدام مصطلح "الذكاء الاقتصادي" نفس نسبة "مراقبة المحيط"، مما يشير إلى اهتمام الموظفين بجمع وتحليل المعلومات الاقتصادية لاتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة. يعكس هذا التنوع في المصطلحات تفاوت الفهم بين الموظفين حول مفهوم اليقظة الاستراتيجية، ويتطلب توحيد المصطلحات والتعريفات لتعزيز الفهم المشترك والفعال للعمليات الاستراتيجية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 27: درجة رسمية النشاط الممارسة في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
غير رسمية فقط	5		11.90%
ضعيفة الرسمية	10		23.80%
متوسطة الرسمية	19		45.23%
رسمية	8		19.04%
شديدة الرسمية	8		19.04%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم 27، درجة رسمية النشاط الممارس في المؤسسة. تشير النتائج إلى أن 11.90% من الموظفين يرون أن النشاط غير رسمي فقط، مما يعكس وجود بعض الأنشطة غير المهيكلة داخل المؤسسة. أما 23.80% منهم يرون أن النشاط يتمتع برسمية ضعيفة، مما يشير إلى وجود بعض التنظيم ولكن دون اعتماد رسمي قوي. ويشير 45.23% من الموظفين إلى أن النشاط متوسط الرسمية، مما يعني أن المؤسسة تعتمد على مستوى معين من الإجراءات والتنظيم في أنشطتها. ويعتقد 19.04% من الموظفين أن النشاط رسمي تمامًا، مما يعكس وجود إجراءات وسياسات واضحة ومحددة. أخيرًا، 19.04% من الموظفين يرون أن النشاط شديد الرسمية، مما يعني أن المؤسسة تعتمد على هيكل تنظيمي صارم وإجراءات رسمية بشكل كبير. نستنتج من ذلك أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الأنشطة ذات الرسمية المتوسطة، مع وجود تفاوت في مستويات الرسمية بين الموظفين. يتطلب هذا الوضع تحسين توازن بين المرونة والهيكلية لضمان فعالية الأنشطة.

الجدول رقم 28: نوع المحيط التنافسي الذي تعمل فيه المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
متغير ومضطرب		20	47.61%
متغير ومضطرب نسبيا		16	38.09%
مستقر		6	14.28%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 28 وإجابات المبحوثين، نجد أن 47.61% من المبحوثين، أي 20 شخصاً، يرون أن المؤسسة تعمل في بيئة متغيرة ومضطربة بشكل كبير. يشير ذلك إلى أن الأغلبية تعتقد أن هناك تحديات كبيرة تحتاج المؤسسة إلى التأقلم معها بشكل مستمر. بينما يرى 38.09% من المبحوثين، أي 16 شخصاً، أن البيئة التنافسية تتغير نسبياً ولكن ليس بشكل كبير مثل الفئة السابقة، مما يعني أن هناك تغيرات ملحوظة ولكن يمكن التكيف معها بشكل أفضل. في المقابل، يرى 14.28% من المبحوثين، أي 6 أشخاص، أن البيئة التنافسية مستقرة، مما يعني أن التغيرات قليلة وأن المؤسسة يمكنها العمل بثبات في هذا النوع من المحيط.

بناءً على هذه البيانات، نلاحظ أن هناك اختلافاً في الرأي بين المبحوثين حول طبيعة البيئة التنافسية التي تعمل فيها المؤسسة. الأغلبية، وهي 47.61%، ترى أن البيئة متغيرة ومضطربة بشكل كبير، مما يشير إلى وجود حاجة ماسة للمؤسسة لتكون مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات السريعة. نسبة 38.09% ترى أن البيئة متغيرة نسبياً، مما يعني أن هناك مجالاً للتحسين والتكيف ولكن بشكل أقل حدة. في حين أن النسبة الباقية، وهي 14.28%، ترى أن البيئة مستقرة، مما يشير إلى وجود بعض الثبات في بعض جوانب العمل.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى تبني استراتيجيات تساعد على التعامل مع التقلبات في البيئة التنافسية وتحسين قدرتها على المنافسة. تحسين الأجهزة التكنولوجية والعمليات يمكن أن يسهم بشكل كبير في زيادة الكفاءة والقدرة على الاستجابة للتغيرات، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم 29: درجة تأثير القرارات الاستراتيجية التأثرت الخارجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
كبير		9	21.42%
متوسط		26	61.90%
ضعيف		7	16.66%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 29 وإجابات المبحوثين، نجد أن 21.42% من المبحوثين، أي 9 أشخاص، يرون أن تأثير القرارات الاستراتيجية للتأثيرات الخارجية كبير. يشير ذلك إلى أن جزءاً كبيراً من المبحوثين يعتقد أن القرارات الاستراتيجية في المؤسسة تتأثر بشكل كبير بالعوامل الخارجية. بينما يرى 61.90% من المبحوثين، أي 26 شخصاً، أن التأثير متوسط، مما يدل على أن الأغلبية تعتقد أن القرارات تتأثر بشكل ملحوظ ولكن ليس بشكل حاسم بالعوامل الخارجية. في المقابل، يرى 16.66% من المبحوثين، أي 7 أشخاص، أن التأثير ضعيف، مما يعني أن القرارات الاستراتيجية للمؤسسة تتأثر بشكل طفيف أو قليل بالعوامل الخارجية.

بناءً على هذه البيانات، نلاحظ أن هناك تبايناً في الآراء حول مدى تأثير العوامل الخارجية على القرارات الاستراتيجية للمؤسسة. الأغلبية، وهي 61.90%، ترى أن التأثير متوسط، مما يشير إلى وجود تأثير ملحوظ ولكنه ليس حاسماً. هذا يشير إلى أن المؤسسة يجب أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل الخارجية عند اتخاذ قرارات استراتيجية ولكن يمكنها أيضاً الاعتماد على عوامل داخلية قوية. نسبة 21.42% التي ترى أن التأثير كبير تشير إلى الحاجة إلى مراقبة دقيقة للعوامل الخارجية وتأثيرها على القرارات الاستراتيجية. بينما نسبة 16.66% التي ترى أن التأثير ضعيف تشير إلى أن بعض المبحوثين يعتقدون بأن المؤسسة قادرة على اتخاذ قرارات استراتيجية مستقلة بشكل كبير عن التأثيرات الخارجية.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى تحقيق توازن بين مراعاة التأثيرات الخارجية والاعتماد على القدرات الداخلية عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية. هذا التوازن سيساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات الخارجية مع الحفاظ على استقرارها الداخلي، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم 30: مدى قيام المؤسسة بتتبع و مراقبة البيئة الخارجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		30	71.42%
لا		12	28.57%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 30 وإجابات المبحوثين، نجد أن 71.42% من المبحوثين، أي 30 شخصاً، يرون أن المؤسسة تقوم بمتابعة ومراقبة البيئة الخارجية. في المقابل، 28.57% من المبحوثين، أي 12 شخصاً، يرون أن المؤسسة لا تقوم بمتابعة ومراقبة البيئة الخارجية.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن الأغلبية العظمى من المبحوثين (71.42%) ترى أن المؤسسة تقوم بمتابعة ومراقبة البيئة الخارجية، وهذا يشير إلى أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لتحليل وتقييم البيئة الخارجية التي تعمل فيها. ومع ذلك، نسبة غير قليلة من المبحوثين (28.57%) ترى أن المؤسسة لا تقوم بهذه العملية، مما يشير إلى وجود بعض القصور في المتابعة قد تكون ناتجة عن عدم كفاية الموارد أو نقص في العمليات التنظيمية المتعلقة بمراقبة البيئة الخارجية.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى الاستمرار في جهودها لمراقبة البيئة الخارجية وتحسين هذه العمليات بشكل مستمر لضمان تلبية احتياجات وتوقعات جميع المعنيين. زيادة الوعي وتدريب الموظفين على أهمية مراقبة البيئة الخارجية يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة..

إذا كانت الإجابة بنعم: طبيعة المعلومات المتحصل عليها من رصد البيئة الخارجية

المتغير	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
المنافسين الحاليين أو المرتقبين		14	46.66%
الزبائن الحاليين أو المرتقبين		6	20%
التغيرات القانونية		10	33.33%
التغيرات الاجتماعية		0	0%
التغيرات التكنولوجية		0	0%
المجموع		30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه وإجابات المبحوثين، نجد أن 46.66% من المبحوثين، أي 14 شخصاً، يرون أن المعلومات المتحصل عليها من رصد البيئة الخارجية تتعلق بالمنافسين الحاليين أو المرتقبين. من ناحية أخرى، 20% من المبحوثين، أي 6 أشخاص، يرون أن المعلومات تتعلق بالزبائن الحاليين أو المرتقبين. بالإضافة إلى ذلك، 33.33% من المبحوثين، أي 10 أشخاص، يرون أن المعلومات تتعلق بالتغيرات القانونية. لم يذكر أي من المبحوثين أن المعلومات تتعلق بالتغيرات الاجتماعية أو التكنولوجية. من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن معظم المعلومات التي يتم الحصول عليها من رصد البيئة الخارجية تتعلق بالمنافسين والزبائن والتغيرات القانونية. هذا يشير إلى أن المؤسسة تولي اهتماماً كبيراً لهذه الجوانب عند تحليل البيئة الخارجية. ومع ذلك، عدم وجود تركيز على التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية قد يكون ناتجاً عن قلة الوعي بأهميتها أو نقص في الموارد المخصصة لهذا النوع من الرصد. بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى توسيع نطاق رصد البيئة الخارجية ليشمل التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية، بجانب التركيز الحالي على المنافسين والزبائن والتغيرات القانونية. تحسين قدرات الرصد في هذه الجوانب يمكن أن يوفر للمؤسسة ميزة تنافسية أكبر ويعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات الديناميكية في البيئة الخارجية.

إذا كانت الإجابة ب لا: سبب عدم تتبع و مراقبة البيئة الخارجية

المتغير	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نقص الوسائل المادية	10	10	50%
نقص الافراد الأكفاء المكونين للقيام بهذه المهنة	4	4	20%
تكلفة الترصّد الكبيرة	3	3	15%
عدم احساسكم بالحاجة إلى المعلومات الخارجية	3	3	15%
المجموع	20	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه وإجابات المبحوثين، نجد أن 50% من المبحوثين، أي 10 أشخاص، يرون أن السبب الرئيسي لعدم متابعة ومراقبة البيئة الخارجية هو نقص الوسائل المادية. من ناحية أخرى، 20% من المبحوثين، أي 4 أشخاص، يرون أن السبب هو نقص الأفراد الأكفاء. بالإضافة إلى ذلك، 15% من المبحوثين، أي 3 أشخاص، يرون أن السبب هو نقص المكونين القائمين بهذه المهمة، و 15% أخرى من المبحوثين يرون أن السبب هو تكلفة الترصّد الكبيرة. لم يذكر أي من المبحوثين أن السبب هو عدم الإحساس بالحاجة إلى المعلومات الخارجية.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن الأسباب الرئيسية لعدم متابعة ومراقبة البيئة الخارجية تتركز في نقص الوسائل المادية ونقص الأفراد الأكفاء، بالإضافة إلى نقص المكونين وتكلفة الترصّد الكبيرة. هذا يشير إلى أن المؤسسة قد تواجه تحديات كبيرة تتعلق بالموارد المالية والبشرية المخصصة لهذا النشاط.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى التركيز على توفير الوسائل المادية اللازمة وتدريب الأفراد الأكفاء للقيام بمهام مراقبة البيئة الخارجية بشكل فعال. تحسين هذه الجوانب يمكن أن يساعد المؤسسة على تجاوز التحديات الحالية وتعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

الجدول رقم 31: تحديد فترة ممارسة المؤسسة لنشاط اليقظة الاستراتيجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
لا وجود له	0		0%
اقل من سنة	5		11.9%
بين 1 و 2 سنة	20		47.61%
بين 2 و 4 سنة	11		26.19%
أكثر من 5 سنوات	6		14.28%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول و إجابات المبحوثين، حول فترة ممارسة مؤسسة أونيام لنشاط اليقظة الاستراتيجية، نجد أن هناك تبايناً في فترات ممارسة هذا النشاط داخل المؤسسة. الأغلبية، وهي 47.61% من المبحوثين، أي 20 شخصاً، يرون أن فترة ممارسة النشاط تتراوح بين سنة إلى سنتين، مما يشير إلى أن المؤسسة قد بدأت في ممارسة هذا النشاط في السنوات الأخيرة نسبياً. بينما يرى 26.19% من المبحوثين، أي 11 شخصاً، أن فترة ممارسة النشاط تتراوح بين سنتين إلى أربع سنوات، مما يشير إلى أن المؤسسة قد اكتسبت خبرة متوسطة في هذا المجال. من جهة أخرى، يرى 14.28% من المبحوثين، أي 6 أشخاص، أن فترة ممارسة النشاط تزيد عن خمس سنوات، مما يعني أن المؤسسة لديها خبرة طويلة ومستقرة في مجال اليقظة الاستراتيجية. أما 11.9% من المبحوثين، أي 5 أشخاص، فيرون أن فترة ممارسة النشاط أقل من سنة، مما يشير إلى أن المؤسسة قد بدأت حديثاً في هذا المجال. وأخيراً، نسبة 0% من المبحوثين، أي لا أحد، يرى أن المؤسسة لا تمارس نشاط اليقظة الاستراتيجية، مما يشير إلى وعي عام بأهمية هذا النشاط داخل المؤسسة.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن مؤسسة أونيام قد أدركت أهمية ممارسة نشاط اليقظة الاستراتيجية خلال السنوات القليلة الماضية، مع وجود تجارب طويلة لبعض الأقسام داخل المؤسسة في هذا المجال. يمكن للأقسام التي بدأت حديثاً أن تستفيد من خبرات الأقسام ذات الخبرة الطويلة لتعزيز قدرتها في مجال اليقظة الاستراتيجية.

الجدول رقم 32: المصلحة المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
الإدارة العامة	3		7.14%
مصلحة التخطيط و الاستراتيجية	25		59.52%
مصلحة البحوث والتطوير	5		11.9%
مصلحة التسويق	4		9.52%
مصلحة العلاقات العامة	0		0%
المصلحة التجارية	5		11.9%
المجموع	42		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول و إجابات المبحوثين، نجد أن 7.14% من المبحوثين، أي 3 أشخاص، يرون أن الإدارة العامة هي المسؤولة الرئيسية عن اليقظة الاستراتيجية. في المقابل، 59.52% من المبحوثين، أي 25 شخصاً، يرون أن مصلحة التخطيط والاستراتيجية هي المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية. بالإضافة إلى ذلك، 11.9% من المبحوثين، أي 5 أشخاص، يرون أن مصلحة البحوث والتطوير هي المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية، بينما 9.52% من المبحوثين، أي 4 أشخاص، يرون أن مصلحة التسويق هي المسؤولة عن الوثيقة. لم يرَ أي من المبحوثين أن مصلحة العلاقات العامة هي المسؤولة، في حين 11.9% من المبحوثين، أي 5 أشخاص، يرون أن المصلحة التجارية هي المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية. من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن هناك تفاوتاً كبيراً في الآراء بين المبحوثين حول المسؤولية عن الوثيقة الاستراتيجية. الأغلبية، وهي 59.52%، تعتقد أن مصلحة التخطيط والاستراتيجية هي المسؤولة، مما يشير إلى أهمية دور هذه المصلحة في إعداد وتطوير اليقظة الاستراتيجية. بالمقابل، يرى البعض أن المسؤولية قد تكون موزعة بين مصالح مختلفة مثل البحوث والتطوير، والتسويق، والإدارة العامة، مما يعكس التنوع في المسؤوليات والمهام داخل المؤسسة.

استناداً إلى هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن هناك حاجة إلى وضوح أكبر في تحديد المسؤوليات المتعلقة بالوثائق الاستراتيجية داخل المؤسسة. هذا يمكن أن يساهم في تحسين عملية التخطيط والتنسيق بين المصالح المختلفة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية أكبر.

تحسين التفاهم بين الأقسام المختلفة حول المسؤوليات يمكن أن يعزز من الأداء العام للمؤسسة ويزيد من رضا الموظفين وتنسيق الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

الجدول رقم 33: مدى مشاركة العاملين في اليقظة الاستراتيجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		28	66.66%
لا		14	33.33%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 33، المتعلق بمدى مشاركة العاملين في اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة، نجد أن 66.66% من أي 28 شخصًا، يعتقدون أن هناك مشاركة من العاملين في إعداد الوثيقة الاستراتيجية. في المقابل، 33.33% من المبحوثين، أي 14 شخصًا، يعتقدون أنه لا توجد مشاركة من العاملين في إعداد اليقظة الاستراتيجية.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن هناك أغلبية من المبحوثين يرون أن العاملين يشاركون في إعداد اليقظة الاستراتيجية، مما يشير إلى أن المؤسسة تتبنى نهجًا تشاركيًا في إعداد خططها الاستراتيجية. هذا قد يعزز من شعور العاملين بالانتماء والالتزام بأهداف المؤسسة، كما أنه يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة اليقظة الاستراتيجية بفضل مساهمات وخبرات العاملين المتنوعة.

على الجانب الآخر، نسبة 33.33% من المبحوثين الذين يرون أنه لا توجد مشاركة من العاملين تشير إلى أن هناك جزءًا من العاملين يشعرون بعدم الانخراط في هذه العملية. هذا يمكن أن يكون مؤشرًا على وجود فجوة في التواصل أو في عملية إشراك العاملين في بعض الأقسام أو المستويات الإدارية.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى تعزيز نهجها التشاركي لضمان إشراك جميع العاملين في إعداد اليقظة الاستراتيجية. هذا يمكن تحقيقه من خلال زيادة التواصل وتوضيح أهمية مشاركة الجميع في تحقيق الأهداف المشتركة. تحسين هذا الجانب يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا والالتزام بين العاملين، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

الجدول رقم 34: المسؤول عن تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
خبراء		8	19.04%
لجان مختصين بهذه المهمة في المؤسسة		27	64.28%
المديرين		7	16.66%
المجموع		42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال تحليل معطيات الجدول رقم 34، المتعلق بالمسؤول عن تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة نجد أن 19.04% من المبحوثين، أي 8 أشخاص، يرون أن الخبراء هم المسؤولون عن تحليل هذه المعلومات. في المقابل، 64.28% من المبحوثين، أي 27 شخصاً، يعتقدون أن لجاناً متخصصة بهذه المهمة داخل المؤسسة هي المسؤولة عن تحليل المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، 16.66% من المبحوثين، أي 7 أشخاص، يرون أن المديرين هم المسؤولون عن تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن الأغلبية العظمى من المبحوثين يعتقدون أن لجاناً متخصصة داخل المؤسسة هي التي تتولى مهمة تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية، مما يشير إلى وجود هيكل تنظيمي متخصص يتعامل مع هذه المهمة. هذا يعكس أهمية التحليل المتخصص والدقيق لمعلومات اليقظة الاستراتيجية لضمان دقتها وكفاءتها.

على الجانب الآخر، نسبة 19.04% من المبحوثين الذين يرون أن الخبراء هم المسؤولون تشير إلى الاعتماد على المعرفة والخبرة الخارجية في بعض الأحيان. بينما نسبة 16.66% الذين يرون أن المديرين هم المسؤولون قد تعكس دور الإدارة العليا في الإشراف والمراجعة النهائية لمعلومات اليقظة.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على اللجان المتخصصة لتحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية، مما يعزز من دقة وكفاءة هذه الوثائق. ومع ذلك، يمكن أن يكون هناك مجال لتحسين التواصل والتنسيق بين اللجان المتخصصة والخبراء والمديرين لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة. تعزيز التعاون بين مختلف الأطراف المسؤولة عن تحليل المعلومات يمكن أن يساهم في رفع جودة اليقظة الاستراتيجية وزيادة فاعليتها في تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم 35: كيفية تحسين و تفعيل نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
إنشاء وحدة متخصصة	20		31.25%
تدريب الموظفين	17		26.56%
استخدام أدوات متقدمة	13		20.31%
تعزيز التعاون مع الخبراء	14		21.87%
المجموع	64		100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

بناء على الجدول رقم 35، المتعلق بكيفية تحسين و تفعيل نشاط اليقظة الاستراتيجية، نجد أن 31.25% من المبحوثين، أي 20 شخصاً، يرون أن إنشاء وحدة متخصصة أمر ضروري لتحسين و تفعيل نشاط الخطة الاستراتيجية. هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أهمية التركيز على إنشاء وحدات متخصصة لتعزيز كفاءة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل أكثر فعالية. من ناحية أخرى، 26.56% من المبحوثين، أي 17 شخصاً، يرون أن تدريب الموظفين هو عامل مهم في تحسين و تفعيل الخطة الاستراتيجية. هذه النسبة تعكس حاجة المؤسسة إلى الاستثمار في برامج تدريبية لرفع مستوى مهارات الموظفين وزيادة جاهزيتهم للتعامل مع التحديات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، نسبة 20.31% من المبحوثين، أي 13 شخصاً، يرون أن استخدام أدوات متقدمة أمر ضروري لدعم الخطة الاستراتيجية، مما يشير إلى أهمية تبني التكنولوجيا والأدوات الحديثة لتعزيز فعالية العمل وتحقيق الأهداف بطرق مبتكرة. علاوة على ذلك، 21.87% من المبحوثين، أي 14 شخصاً، يرون أن تعزيز التعاون مع الخبراء هو خطوة مهمة لتحسين و تفعيل نشاط الخطة الاستراتيجية، مما يوضح أهمية الاستفادة من خبرات المختصين والخبراء لتقديم إرشادات وتوجيهات تسهم في تحقيق أفضل النتائج.

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن الآراء متباينة بين المبحوثين حول كيفية تحسين و تفعيل الخطة الاستراتيجية في المؤسسة. الأغلبية، التي تشمل 31.25%، ترى أن إنشاء وحدة متخصصة هو الحل الأمثل، بينما تتفاوت النسب الأخرى بين التدريب، واستخدام الأدوات المتقدمة، وتعزيز التعاون مع الخبراء. هذا التنوع في الآراء يعكس تعدد الاحتياجات والطرق التي يمكن من خلالها تحسين أداء المؤسسة. بناءً على هذه التحليلات، يمكن استنتاج أن المؤسسة تحتاج إلى تبني نهج شامل يتضمن إنشاء وحدات متخصصة، توفير التدريب اللازم، استخدام الأدوات المتقدمة، وتعزيز التعاون مع الخبراء لضمان تلبية احتياجات جميع الموظفين

وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل فعال. تبني هذا النهج المتكامل سيسهم في رفع مستوى الرضا وزيادة الكفاءة الإنتاجية، مما ينعكس إيجابيًا على أداء المؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم 36: يبين لنا مدى تناسب الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل بناءً على خبرة الموظف و مستوى تحكمه في الاعلام الآلي

مستوى التحكم في الاعلام الآلي						الخبرة								المتغير		
ضعيف		متوسط		جيد		أكثر من 20 سنة		من 15 إلى 20 سنة		من 10 إلى 15 سنة		من 5 إلى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات		الاجابة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%0	0	16.66	3	%43.47	10	%0	2	%33.33	1	%28.57	4	%26.31	5	%100	1	تتناسب بشكل كبير و تدعم جميع احتياجات العمل
%0	0	%55.55	10	%43.47	10	%40	2	%66.66	2	%35.71	5	%57.89	11	%0	0	تتناسب بشكل متوسط و تحتاج لبعض التحسينات
%100	1	%7.77	5	%13.04	3	%20	1	%0	0	%35.71	5	%15.78	3	%0	0	لا تتناسب مع احتياجات العمل و تحتاج لتغييرات كبيرة
%100	1	%100	18	%100	23	%100	5	%100	3	%100	14	%100	19	%100	1	المجموع

تحليل متغير الخبرة

تظهر بيانات الجدول أن الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات ترى بنسبة 50% أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل، في حين يرى 40% أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، و10% يرون أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. هذا يشير إلى تباين واضح في الآراء بين الموظفين ذوي الخبرة القصيرة، مما يعكس تنوع تجاربهم وتفاوت مستوى كفاءتهم في التعامل مع الأجهزة.

بالنسبة للفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، نجد أن 55.55% منهم يرون أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل، بينما يرى 35.71% أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، و7.14% يرون أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. يمكن أن يشير هذا إلى أن هذه الفئة بدأت تواجه تحديات أكبر في استخدام الأجهزة مع زيادة مسؤولياتهم الوظيفية.

أما الفئة ذات الخبرة من 10 إلى 15 سنة، فترى 66.66% أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل، في حين يرى 28.57% أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، و4.76% يرون أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. هذه النسبة المرتفعة من الآراء الإيجابية قد تعكس خبرة هذه الفئة في التعامل مع الأجهزة رغم التعقيدات التي تواجهها في العمل.

الفئة ذات الخبرة من 15 إلى 20 سنة ترى أن 71.42% من الأفراد يرون أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل، بينما يرى 23.80% أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، و4.76% يرون أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. هذا يشير إلى تحسن طفيف في وجهات النظر الإيجابية مع زيادة الخبرة، حيث يكتسب الموظفون مهارات أفضل في التعامل مع الأجهزة.

أخيراً، الفئة ذات الخبرة الأكثر من 20 سنة ترى بنسبة 77.77% أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل، بينما يرى 18.18% أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، و4.04% يرون أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. يعكس هذا الثقة والخبرة المتراكمة لدى هذه الفئة، مما يسهم في تحسين التعامل مع الأجهزة التكنولوجية.

تحليل مستوى التحكم في الإعلام الآلي

تُظهر البيانات أن الأجهزة ذات مستوى التحكم العالي تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل بنسبة 100%. هذا يشير إلى أن هذه الأجهزة تعتبر الأكثر فعالية وتلبي كافة المتطلبات دون الحاجة لأي تحسينات.

بالنسبة للأجهزة ذات مستوى التحكم المتوسط، فإن 66.66% من البيانات تشير إلى أنها تتناسب بشكل متوسط وتحتاج لبعض التحسينات، بينما 33.33% ترى أنها تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل. هذا يعني أن الأجهزة المتوسطة تقدم أداءً جيداً ولكن يمكن تحسينها لتحقيق نتائج أفضل.

أما الأجهزة ذات مستوى التحكم الضعيف، فإن نسبة 100% ترى أنها لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة. هذا يعكس عدم كفاءتها في تلبية متطلبات المؤسسة.

نلاحظ من خلال تحليل الجدول أن الفئة التي تمتلك خبرة أكبر تجد أن الأجهزة التكنولوجية تتناسب بشكل كبير مع احتياجات العمل. الفئات ذات الخبرة الأقل تشير إلى تنوع في الآراء بين السلسلة العالية والحاجة إلى تحسينات. بالنسبة لمستوى التحكم في الإعلام الآلي، نجد أن الأجهزة ذات التحكم العالي تلي جميع الاحتياجات بشكل مثالي، بينما تحتاج الأجهزة ذات التحكم المتوسط إلى بعض التحسينات، في حين أن الأجهزة ذات التحكم الضعيف تتطلب تغييرات كبيرة. بشكل عام، يمكن للمؤسسة تعزيز كفاءة العمل من خلال التركيز على استخدام الأجهزة ذات التحكم العالي في الإعلام الآلي وتحسين الأجهزة المتوسطة لتلبية احتياجات العمل بشكل أفضل.

الجدول رقم 37: تأثير مستوى التحكم في الاعلام الآلي على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في

المؤسسة

مستوى التحكم في الاعلام الآلي						المتغير
ضعيف		متوسط		جيد		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الاجابة
%0	0	%42.8	12	%39.4	15	البريد الالكتروني
%0	0	%14.2	4	%18.4	7	الموقع الالكتروني
%0	0	%3.5	1	%7.8	3	الاكسترنانت
%100	1	%39.2	11	%34.2	13	الانترانت
%100	1	%100	28	%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

يتناول الجدول رقم 37، تأثير مستوى التحكم في الإعلام الآلي على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة. يظهر من الجدول أن آراء المبحوثين توزعت على ثلاثة مستويات رئيسية: جيد، متوسط، وضعيف، في أربعة متغيرات أساسية: البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، الإكسترنانت، والإنترنت. بالنسبة للبريد الإلكتروني، فقد تبين أن 39.47% من المبحوثين يرون أن مستوى التحكم الجيد في الإعلام الآلي يسهم بشكل كبير في استخدام البريد الإلكتروني، مقابل 42.85% يرون ذلك بمستوى متوسط، ولم يكن هناك أي مبحوث يرى أن مستوى التحكم ضعيف يؤثر في استخدام البريد الإلكتروني. أما فيما يخص الموقع الإلكتروني، فقد كانت نسبة من يرون أن التحكم الجيد يؤثر إيجابياً على استخدام الموقع الإلكتروني 18.42%، في حين يرى 14.28% أن التحكم المتوسط يؤثر كذلك، ولم يكن هناك أي تأثير للسيطرة الضعيفة على استخدام الموقع الإلكتروني.

فيما يتعلق بالإكسترانت، كانت النسبة الأقل، حيث 7.89% يرون أن التحكم الجيد يؤثر على الاستخدام، مقابل 3.57% يرون أن التحكم المتوسط يؤثر على الاستخدام، ولم يُسجل أي تأثير للسيطرة الضعيفة. أخيراً، بالنسبة للإنترنت، كانت النسبة الأكبر ممن يرون أن مستوى التحكم الجيد يؤثر بشكل إيجابي على استخدام الإنترنت 34.21%، في حين يرى 39.28% أن التحكم المتوسط يؤثر على الاستخدام، وكان هناك نسبة قليلة جداً ترى أن التحكم الضعيف يؤثر بنسبة 100 من خلال التحليل يتضح أن مستوى التحكم في الإعلام الآلي يؤثر بشكل كبير على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة. حيث أن أعلى نسبة لاستخدام البريد الإلكتروني كانت عند مستوى التحكم الجيد (39.47%). في حين كان استخدام الموقع الإلكتروني والإكسترانت منخفضاً بشكل عام، إلا أن الإنترنت أظهر تنوعاً في مستوى التحكم مع نسبة مرتفعة في المستويين الجيد والمتوسط. تُظهر البيانات أن غالبية المبحوثين في المؤسسة يرون أن مستوى التحكم الجيد في الإعلام الآلي يسهم في تحسين استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة، مما يعكس تأثيراً إيجابياً على أداء المؤسسة. لذا، يمكن للمؤسسة التركيز على تعزيز مستوى التحكم في الإعلام الآلي لتحسين استخدام هذه التقنيات بشكل فعال.

الجدول رقم 38: يبين لنا علاقة متغير الخبرة و المستوى الدراسي بإمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة

المتغير الإجابة		الخبرة															
		اقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 10 إلى 15 سنة		من 15 إلى 20 سنة		اكثر من 20 سنة		جيد		متوسط		ضعيف	
		ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة
سلسلة جدا و تتم بكفاءة عالية		1	%100	7	%36.84	3	%21.42	1	%33.33	2	%40	9	%45	4	%33.33	1	%10
سلسلة إلى حد ما مع بعض العقبات		0	%0	7	%36.84	9	%64.28	2	%66.66	1	%20	6	%30	5	%41.66	8	%80
غير سلسلة و تحتاج لتحسينات كبيرة		0	%0	5	%26.31	2	%14.28	0	%0	2	%40	5	%25	3	%25	1	%10
المجموع		1	%100	19	%100	14	%100	3	%100	5	%100	20	%100	12	%100	10	%100

تحليل متغير الخبرة

نجد أن الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات ترى بنسبة 33.33% أن تداول المعلومات سلس جداً، و33.33% يرونه يتم بكفاءة عالية، بينما 21.42% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و36.84% يرونه يحتاج إلى تحسينات. أما الفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، فنجد أن 41.66% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و66.66% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و64.28% يرونه يحتاج إلى تحسين. بالنسبة للفئة ذات الخبرة من 10 إلى 15 سنة، فإن 25% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و40% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و14.28% يرونه يحتاج إلى تحسين. في الفئة ذات الخبرة من 15 إلى 20 سنة، نجد أن 50% منهم يرون أن تداول المعلومات سلس جداً، و28.57% يرونه يتم بكفاءة عالية، و42.85% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات. أما الفئة ذات الخبرة أكثر من 20 سنة، فإن 100% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و42.85% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات.

نلاحظ من خلال هذه البيانات أن الفئات ذات الخبرة الأقل تميل إلى رؤية الحاجة للتحسين بشكل أكبر مقارنة بالفئات ذات الخبرة الأطول، التي ترى أن النظام الحالي كفاء إلى حد ما ولكنه يحتاج إلى بعض التحسينات.

تحليل المستوى الدراسي

نجد أن ذوي المستوى الابتدائي جميعهم بنسبة 100% يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية. بالنسبة لذوي المستوى المتوسط، نجد أن 50% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و28.57% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و42.85% يرونه يحتاج إلى تحسين. أما ذوي المستوى الثانوي، فإن 100% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و42.85% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و28.57% يرونه يحتاج إلى تحسين. بالنسبة لذوي المستوى الجامعي، فإن 100% منهم يرون أن تداول المعلومات يتم بكفاءة عالية، و42.85% يرونه سلساً إلى حد ما مع بعض العقبات، و57.14% يرونه يحتاج إلى تحسين.

نستنتج من هذه البيانات أن مستوى الخبرة والمستوى الدراسي يلعبان دوراً كبيراً في تقدير كيفية تداول المعلومات داخل المؤسسة. الفئات ذات الخبرة الأقل تميل إلى رؤية الحاجة للتحسين بشكل أكبر من الفئات ذات الخبرة الأطول، التي ترى أن النظام الحالي كفاء إلى حد ما ولكنه يحتاج إلى بعض التحسينات. بالنسبة

للمستوى الدراسي، يلاحظ أن الفئات ذات المستوى التعليمي الأعلى تكون أكثر انتقاداً وتفصيلاً في تقييمهم لإدارة المعلومات، مما يشير إلى أنهم يدركون التحديات والتفاصيل الفنية بشكل أفضل.

لتعزيز فعالية تداول المعلومات داخل المؤسسة، ينبغي تبني نهج متعدد الأبعاد يأخذ في الاعتبار تفضيلات وخبرات مختلف الفئات. يمكن تقديم دورات تدريبية مكثفة للفئات ذات الخبرة الأقل لتعزيز مهاراتهم في إدارة المعلومات. للفئات ذات الخبرة الطويلة، يمكن تقديم دورات متقدمة تركز على استراتيجيات متقدمة لتحليل البيانات وإدارة العلاقات بشكل أفضل. كما ينبغي تعزيز مهارات الاتصال الإلكتروني لجميع الفئات من خلال ورش عمل ودورات تدريبية لتحسين كفاءة استخدام الأدوات التقنية المختلفة.

أيضاً، يجب تشجيع الفئات الإدارية على تنظيم الاجتماعات الدورية مع الموردين والعملاء لتعزيز العلاقات الشخصية والفهم المتبادل. من الضروري توفير حلول مرنة تتناسب مع احتياجات كل فئة من حيث التدريب والدعم الفني، مع إجراء تقييم دوري لفعالية أساليب التواصل المختلفة باستخدام استبيانات ومؤشرات الأداء الرئيسية. وفي النهاية، يجب على المؤسسة مواكبة أحدث التقنيات والابتكارات في مجال إدارة العلاقات والتواصل، وتحديث أدواتها ومنهجياتها بانتظام لضمان الفعالية القصوى. يمكن أن يسهم هذا النهج الشامل في تحسين تداول المعلومات داخل المؤسسة بشكل كبير، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام والكفاءة التشغيلية.

الإطار التطبيقي

الجدول رقم 39: يعكس لنا كيفية تعزيز القدرات التخزينية للمعارف و المعلومات في المؤسسة حسب متغير المستوى الدراسي و التحكم في الاعلام الآلي

مستوى التحكم في الاعلام الآلي						المستوى الدراسي						المتغير
ضعيف		متوسط		جيد		دراسات عليا		ماستر		ليسانس		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الاجابة
%100	1	%43.17	7	%40.62	13	%38.46	5	%33.37	4	%48	12	من خلال تحديث الأجهزة و زيادة سعة التخزين
%0	0	%41.17	7	%37.5	12	%38.46	5	%50	6	%32	8	من خلال تحسين البرمجيات المستخدمة لادارة البيانات
%0	0	%17.64	3	%21.87	7	%23.07	3	%16.66	2	%20	5	من خلال توفير تدريبات الموظفين على ادارة المعلومات
%100	1	%100	17	%100	32	%100	13	%100	12	%100	25	المجموع

تحليل مستوى الدراسة

يتضح من الجدول أن الفئة التي تحمل شهادة الليسانس تعتبر أن تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية هو الطريقة المثلى لتعزيز القدرات التخزينية للمعارف والمعلومات، حيث بلغت نسبة المؤيدين لهذا الحل 33.37%. بينما يرى 38.46% من الحاصلين على شهادة الليسانس أن تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات يمكن أن يسهم في تعزيز القدرات التخزينية، ويعتقد 17.64% منهم أن توفير تدريبات الموظفين على إدارة المعلومات هو الحل الأمثل. هذه النسب تعكس تبايناً في الآراء بين الموظفين الحاصلين على شهادة الليسانس، حيث توجد نسبة لا بأس بها ترى أن تحديث الأجهزة هو الحل، ولكن هناك أيضاً نسبة كبيرة تؤيد تحسين البرمجيات كحل مواز.

بالنسبة للفئة التي تحمل شهادة الماجستير، فإن 50% منهم يرون أن تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية هي الطريقة المثلى لتعزيز القدرات التخزينية للمعارف والمعلومات، مما يعكس ميلاً واضحاً لهذه الفئة نحو تحسين البنية التحتية المادية. في المقابل، يعتقد 32% من حاملي شهادة الماجستير أن تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات هو الحل الأفضل، بينما يرى 23.07% منهم أن تدريب الموظفين هو العامل الأكثر أهمية. هذا التوزيع في الآراء يظهر أن هذه الفئة تفضل التركيز على تحديث الأجهزة بشكل أكبر، ولكنها لا تستبعد أهمية تحسين البرمجيات وتدريب الموظفين.

أما الفئة التي تحمل شهادات دراسات عليا، فنجد أن 48% منهم يفضلون تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية، وهو ما يشير إلى أن هذه الفئة أيضاً تضع أهمية كبيرة على البنية التحتية المادية. من ناحية أخرى، يرى 41.66% منهم أن تحسين البرمجيات هو الحل الأفضل، ويعتقد 26.31% أن تدريب الموظفين هو العامل الأهم. هذا يعكس توازناً نسبياً في الآراء بين تحديث الأجهزة وتحسين البرمجيات، مع إشارة إلى أن هذه الفئة تعتبر التدريب أيضاً جزءاً مهماً من الحلول الممكنة.

تحليل مستوى التحكم في الإعلام الآلي

عند النظر إلى مستوى التحكم في الإعلام الآلي، يتضح أن الفئة ذات التحكم الجيد ترى بنسبة 100% أن تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية هو الخيار الأمثل لتعزيز القدرات التخزينية للمعارف والمعلومات. هذا يعكس توافقاً كبيراً بين أفراد هذه الفئة على أهمية الأجهزة المتطورة في تحسين قدراتهم التخزينية. أما الفئة ذات التحكم المتوسط في الإعلام الآلي، فإن 40.62% منهم يفضلون تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية، بينما يرى 37.5% منهم أن تحسين البرمجيات هو الحل الأمثل، ويعتقد 21.87% أن تدريب

الموظفين هو الأهم. هذا يشير إلى أن هذه الفئة تعتبر تحديث الأجهزة وتحسين البرمجيات حلاً متساوياً تقريباً، مع أهمية أقل للتدريب.

الفئة ذات التحكم الضعيف ترى بنسبة 41.17% أن تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية هو الحل الأمثل، في حين يعتقد 37.5% أن تحسين البرمجيات هو الأهم، ويرى 23.07% أن تدريب الموظفين هو الحل الأفضل. هذا يعكس توازناً نسبياً بين جميع الخيارات الثلاثة لتعزيز القدرات التخزينية.

يتضح من تحليل الجدول أن تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية يعتبر الحل الأكثر شعبية بين مختلف الفئات لتعزيز القدرات التخزينية للمعارف والمعلومات في المؤسسة، يليه تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات، وأخيراً توفير تدريبات الموظفين على إدارة المعلومات. ومع ذلك، تختلف الآراء بناءً على مستوى الدراسة والتحكم في الإعلام الآلي، مما يعكس الحاجة إلى نهج متعدد الأبعاد لتحسين القدرات التخزينية في المؤسسة.

الجدول رقم 40: يبرز لنا علاقة المركز الوظيفي بأفضل طريقة لتمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق و التعاون بشكل فعال

المركز الوظيفي								المتغير
إطار تنفيذي		رئيس قسم		رئيس مصلحة		مسير		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	ار							الاجابة
%60	21	%50	2	%50	5	%83.3	5	تحسين قنوات الاتصال الداخلي
							8	
%17.14	6	%25	1	%20	2	16.66	1	استخدام أدوات إدارة المشروع
						%		
%22.85	8	%25	1	%30	3	%0	0	تنظيم ورش عمل مشتركة
%100	35	%100	4	%100	10	%100	6	المجموع

الجدول يعرض نسبة وتكرار استخدام مختلف الأدوات وقنوات الاتصال بين الموظفين في المؤسسة وفقاً لمراكزهم الوظيفية. بالنسبة للمدير، يُظهر الجدول أن استخدام "إظهار تنفيذي" يتم 5 مرات بنسبة 83.38%، بينما تُستخدم قنوات الاتصال الداخلي مرة واحدة بنسبة 16.66%، وكذلك استخدام أدوات إدارة المشروع بنسبة 16.66%، بينما لم يتم تنظيم ورش عمل مشتركة على الإطلاق. بالنسبة لرئيس المصلحة، يتم استخدام "إظهار تنفيذي" 5 مرات بنسبة 50%، وقنوات الاتصال الداخلي مرتين بنسبة 20%، وأدوات إدارة المشروع مرتين بنسبة 20%، وتنظيم ورش عمل مشتركة ثلاث مرات بنسبة 30%. رئيس القسم يستخدم "إظهار تنفيذي"

مرتين بنسبة 50%، وقنوات الاتصال الداخلي مرة واحدة بنسبة 25%، وأدوات إدارة المشروع مرة واحدة بنسبة 25%، وتنظيم ورش عمل مشتركة مرة واحدة بنسبة 25%. أما الإطار التنفيذي، فيتم استخدام "إظهار تنفيذي" 21 مرة بنسبة 60%، وقنوات الاتصال الداخلي 6 مرات بنسبة 17.14%، وأدوات إدارة المشروع مرة واحدة بنسبة 2%، وتنظيم ورش عمل مشتركة 8 مرات بنسبة 22.85%. يتضح من البيانات أن "إظهار تنفيذي" هو الأداة الأكثر استخدامًا بنسبة 100% عبر جميع الفئات الوظيفية، بينما استخدام قنوات الاتصال الداخلي وأدوات إدارة المشاريع أقل تكرارًا، مع نسب تتراوح بين 16.66% و 25%. تنظيم ورش العمل المشتركة يشهد استخدامًا معتدلاً بين الإطارات التنفيذية ورؤساء المصلحة. تباين النسب يمكن تفسيره بناءً على الحاجة الوظيفية وتوفر الأدوات، ويمكن تعزيز استخدام أدوات إدارة المشاريع وتنظيم ورش العمل المشتركة لتحقيق المزيد من الكفاءة والتنسيق. من خلال هذه النسب، يمكن ملاحظة أن هناك تباينًا كبيرًا في استخدام الأدوات المختلفة بين الفئات الوظيفية. هذا التباين يمكن تفسيره بناءً على الحاجة الوظيفية وتوفر الأدوات. على سبيل المثال، قد يكون استخدام أدوات إدارة المشاريع محدودًا بسبب توفر أدوات بديلة أو بسبب عدم الحاجة المكثفة لهذه الأداة في بعض الأقسام. بالمثل، قد يكون قلة استخدام قنوات الاتصال الداخلي ناتجة عن اعتماد الموظفين على طرق اتصال أخرى أكثر فعالية.

بناءً على التحليل، يمكن تقديم بعض التوصيات لتحسين استخدام الأدوات وزيادة الكفاءة: تعزيز استخدام أدوات إدارة المشاريع: يمكن تقديم تدريب إضافي للموظفين على استخدام هذه الأدوات بفعالية. تشجيع تنظيم ورش العمل المشتركة: يمكن تنظيم ورش عمل دورية لتحسين التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة. تطوير قنوات الاتصال الداخلي: يمكن تحسين قنوات الاتصال الداخلي لضمان استخدامها بشكل أكثر فعالية من قبل جميع الموظفين. توضح البيانات المستخلصة من الجدول أهمية بعض الأدوات مثل "إظهار تنفيذي" في تنظيم العمل داخل المؤسسة في الوقت نفسه، تظهر البيانات الحاجة إلى تعزيز استخدام أدوات أخرى مثل أدوات لدارة المشاريع و تنظيم ورش العمل لتحسين الكفاءة و التنسيق بين الأقسام المختلفة، من خلال تنفيذ التوصيات المقدمة، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء و الكفاءة داخل المؤسسة.

الإطار التطبيقي

الجدول رقم 41: يحدد لنا علاقة الخبرة و المركز الوظيفي بأفضل طريقة لتعزيز التواصل مع مختلف الموردين و العملاء

إطار تنفيذي			المركز الوظيفي				الخبرة								المتغير	الاجابة		
			رق	رئيس مصلحة	مسير	أكثر من 20 سنة	من 15 إلى 20 سنة	من 10 إلى 15 سنة	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	ت	ن	ت	ن			ت	ن
النسبة	ت	ن	ت	ن	ات	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
%28.57	10	%0	0	%28.57	2	%43	3	%0	0	%33	1	%33	6	%38	8	%0	0	استخدام أنظمة ادارة علاقة العملاء
%22.85	8	%50	2	%28.57	2	%14	1	%57	4	%0	0	%22	4	%17	4	%50	1	تنظيم اجتماعات دورية مع الموردين و العملاء
%48.57	17	%50	2	%42.85	3	%43	3	%42	3	66	2	%44	8	%47	1	%50	1	تحسين قنوات الاتصال الالكتروني
%100	35	%100	4	%100	7	%100	7	%100	7	%100	3	%100	18	%100	2	%100	2	المجموع

تحليل البيانات حسب متغير الخبرة

تظهر بيانات الجدول أن الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات تعتبر أن استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء والطريقة نفسها لتعزيز التواصل مع الموردين والعملاء بنسبة 28.57%، بينما نفس النسبة تفضل تنظيم الاجتماعات الدورية مع الموردين والعملاء، في حين يفضل 42.85% الاتصال الإلكتروني. يشير هذا التوزيع إلى أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات يميلون إلى تنويع استراتيجياتهم في التواصل دون تفضيل واضح لطريقة معينة.

بالنسبة للفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، نجد أن 33.33% منهم يرون أن استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء هو الطريقة الأفضل لتعزيز التواصل، بينما يرى 33.33% أن تنظيم الاجتماعات الدورية هو الأفضل، و34.78% يفضلون الاتصال الإلكتروني. تُظهر البيانات أن هذه الفئة لم تستقر بعد على طريقة محددة لتعزيز التواصل، ولكنها بدأت تميل نحو الاتصال الإلكتروني بشكل طفيف. أما الفئة ذات الخبرة من 10 إلى 15 سنة، فترى 57.14% أن استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء هو الأفضل لتعزيز التواصل، بينما يفضل 22.22% تنظيم الاجتماعات الدورية، و17.39% يفضلون الاتصال الإلكتروني. يبدو أن الأفراد في هذه الفئة يفضلون بشكل واضح استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء لتعزيز التواصل، مع تراجع الاهتمام بالاجتماعات الدورية والاتصال الإلكتروني.

الفئة ذات الخبرة من 15 إلى 20 سنة ترى أن 66.66% من الأفراد يفضلون استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء لتعزيز التواصل، بينما يفضل 22.22% تنظيم الاجتماعات الدورية، و44.44% يفضلون الاتصال الإلكتروني. تُظهر هذه الفئة اعتماداً كبيراً على الأنظمة التقنية، ولكنها ما زالت تحتفظ بنسبة معقولة من الاهتمام بالاتصال الإلكتروني.

أخيراً، الفئة ذات الخبرة الأكثر من 20 سنة تعتمد بالكامل على الاتصال الإلكتروني بنسبة 100% كأفضل وسيلة للتواصل مع الموردين والعملاء، مما يعكس خبرتهم وثقتهم في التكنولوجيا الحديثة.

البيانات حسب متغير المركز الوظيفي:

نلاحظ أن رؤساء الأقسام يميلون بشكل متساوٍ تقريباً بين الأنظمة التقنية والاجتماعات الدورية، حيث يرى 28.57% أن استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء هو الأفضل، بينما يفضل 50% تنظيم الاجتماعات الدورية، و42.85% يفضلون الاتصال الإلكتروني.

بالنسبة لرؤساء المصالح، تُظهر البيانات أن 28.57% منهم يفضلون استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء، بينما يفضل 14.28% تنظيم الاجتماعات الدورية، و42.85% يفضلون الاتصال الإلكتروني. تُظهر

هذه الفئة تفضيلاً أكبر للاتصال الإلكتروني مقارنة برؤساء الأقسام، مع نسبة أقل لاستخدام الاجتماعات الدورية.

أما الأفراد في المركز الوظيفي كإطار تنفيذي، فيفضلون الاتصال الإلكتروني بنسبة كاملة، مما يعكس اعتمادهم الكبير على التكنولوجيا للتواصل الفعال.

من خلال تحليل البيانات، نجد أن الفئات ذات الخبرة الأكبر تميل بشكل كبير إلى تفضيل الاتصال الإلكتروني كأفضل طريقة لتعزيز التواصل مع الموردين والعملاء. بينما تظهر البيانات أن استخدام أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء هو الخيار المفضل لدى الفئات الأقل خبرة.

بالنسبة للمركز الوظيفي، نجد أن رؤساء الأقسام ورؤساء المصالح يميلون إلى تنظيم الاجتماعات الدورية والاتصال الإلكتروني بشكل أكبر، بينما يميل الأفراد في المراكز الأقل إلى الاعتماد على أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء والاتصال الإلكتروني.

يمكننا استنتاج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل أنظمة إدارة العلاقة مع العملاء والاتصال الإلكتروني يعتبر من أفضل الممارسات لتعزيز التواصل مع الموردين والعملاء داخل المؤسسة. ومن المهم توفير التدريب والدعم المناسب للموظفين ذوي الخبرات المختلفة والمراكز الوظيفية المتنوعة لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه الأدوات.

الإطار التطبيقي

الجدول رقم 42: يحدد أفضل الطرق التي يمكن للمؤسسة إعتماؤها لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات و ضمان تحقيق أعلى مستويات

الإنتاجية و الكفاءة بين الموظفين بناء على متغير العمر و الخبرة

الخبرة																	العمر		المتغير
أكثر من 20 سنة		من 15 إلى 20 سنة		من 10 إلى 15 سنة		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		50 سنة فما فوق		40 سنة إلى 50 سنة		30 سنة إلى 40 سنة		أقل من 30 سنة			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الاجابة	
%16.66	2	%33.33	1	%26.08	6	%22.22	6	%33.33	1	%16.66	2	%28.12	9	%19.04	4	%33.33	1		تقديم دورات تدريبية
%25	3	%33.33	1	%17.39	4	%29.62	8	%33.33	1	%25	3	%18.75	6	%33.33	7	%33.33	1	توفير دعم تقني على مدار الساعة	

الإطار التطبيقي

%8.33	1	%0	0	%8.69	2	%3.7	1	%0	0	%8.33	1	%6.25	2	%4.76	1	%01	0	اتمتة العمليات الروتينية
%8.33	1	%0	0	%26.08	6	%11.11	3	%0	0	%8.33	1	%21.87	7	%9.52	2	%0	0	ضمان توافق المعدات و البرامج بانتظام
%41.66	5	%33.33	1	%21.72	5	%33.33	9	%33.33	1	%41.66	5	%25	8	%33.33	7	%33.33	1	تخصيص الأدوات و البرامج وفقا
%100	2	%100	3	%100	23	%100	27	%100	3	%100	12	%100	32	%100	21	%100	3	المجموع

يمثل الجدول رقم 42 أفضل الطرق لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات وضمان تحقيق مستويات إنتاجية أعلى تحليل متغير الخبرة يظهر الجدول أن الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات تعتبر أن توفير دعم تقني على مدار الساعة هو الحل الأمثل لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات، حيث بلغت نسبة المؤيدين لهذا الخيار 33.33%. بينما يرى 33.33% من هؤلاء الموظفين أن تقديم دورات تدريبية هو الحل الأمثل، و29.62% منهم يؤيدون أنظمة العمليات الروتينية لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام. هذا يعكس تبايناً في الآراء بين الموظفين ذوي الخبرة القصيرة، حيث توجد نسب متساوية تقريباً بين من يفضلون الدعم الفني المستمر ومن يفضلون الدورات التدريبية.

بالنسبة للفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، نجد أن 33.33% منهم يرون أن توفير دعم تقني على مدار الساعة هو الحل الأمثل، بينما يعتقد 33.33% أن تقديم دورات تدريبية هو الأفضل. نسبة 18.75% منهم يفضلون أنظمة العمليات الروتينية، و8.33% يرون أن تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين هو الحل الأمثل. هذه التوزيعات تشير إلى أن هذه الفئة تميل بشكل متساوٍ نحو الدعم الفني والتدريب، مع وجود توجه أقل نحو الأنظمة الروتينية والتخصيص.

أما الفئة ذات الخبرة من 10 إلى 15 سنة، فنجد أن 41.66% منهم يفضلون أنظمة العمليات الروتينية لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام، بينما يرى 33.33% منهم أن تقديم دورات تدريبية هو الأفضل. نسبة 26.08% منهم تؤيد تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين. هذا يشير إلى تفضيل قوي لهذه الفئة نحو النظامية في العمليات، مع إعطاء أهمية أيضاً للتدريب والتخصيص.

الفئة ذات الخبرة من 15 إلى 20 سنة ترى بنسبة 41.66% أن أنظمة العمليات الروتينية لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام هو الحل الأمثل، بينما يرى 33.33% منهم أن تقديم دورات تدريبية هو الأفضل. نسبة 21.72% منهم يفضلون تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين. هذه التوزيعات تعكس تفضيلاً واضحاً للأنظمة الروتينية مع اهتمام كبير بالدورات التدريبية والتخصيص.

أما الفئة ذات الخبرة الأكثر من 20 سنة، فنجد أن 100% من الموظفين يفضلون تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين، مما يعكس إيمانهم بأهمية التخصيص الشديد للأدوات والبرامج بناءً على متطلبات العمل الفردية. لا توجد آراء أخرى تميل إلى الحلول الأخرى بين هذه الفئة، مما يشير إلى تركيزهم الكامل على التخصيص كأفضل طريقة لتحسين استخدام المعدات التكنولوجية.

تحليل متغير العمر

بالنسبة للفئة العمرية الأقل من 30 سنة، يرى 41.66% أن أنظمة العمليات الروتينية هي الحل الأمثل لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام، بينما يعتقد 33.33% أن تقديم دورات تدريبية هو الأفضل. نسبة 25% منهم تؤيد توفير دعم تقني على مدار الساعة. هذا يعكس تفضيلاً واضحاً للأنظمة الروتينية بين هذه الفئة العمرية، مع أهمية واضحة للدورات التدريبية والدعم الفني.

أما الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، فنجد أن 41.66% منهم يفضلون أنظمة العمليات الروتينية لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام، بينما يرى 33.33% منهم أن تقديم دورات تدريبية هو الحل الأمثل. نسبة 25% منهم تؤيد توفير دعم تقني على مدار الساعة. هذا التوزيع يشير إلى تفضيل قوي للأنظمة الروتينية مع اهتمام بالدورات التدريبية والدعم الفني.

الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة ترى بنسبة 41.66% أن أنظمة العمليات الروتينية لضمان توافق المعدات والبرامج بالنظام هو الحل الأفضل، بينما يرى 33.33% منهم أن تقديم دورات تدريبية هو الأنسب. نسبة 25% منهم تفضل توفير دعم تقني على مدار الساعة. هذه التوزيعات تعكس تفضيلاً كبيراً للأنظمة الروتينية، مع أهمية واضحة للدورات التدريبية والدعم الفني.

أما الفئة العمرية فوق 50 سنة، فإن 100% من الموظفين يرون أن تخصيص الأدوات والبرامج وفقاً لاحتياجات الموظفين هو الحل الأمثل لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات. هذه النسبة تعكس إيماناً كاملاً بالتخصيص كأفضل طريقة لتحقيق تحسينات في استخدام التكنولوجيا.

يتضح من تحليل الجدول أن تفضيلات الموظفين لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات تعتمد بشكل كبير على مستوى خبرتهم وعمرهم. تعتبر أنظمة العمليات الروتينية وتقديم دورات تدريبية من أكثر الحلول تفضيلاً بين مختلف الفئات، بينما يظهر التخصيص كحل مثالي للفئات ذات الخبرة الطويلة والعمر الأكبر. يتطلب تحسين استخدام التكنولوجيا في المؤسسة نهجاً متعدد الأبعاد يأخذ في الاعتبار تقديم الدعم الفني المستمر، التدريب المنتظم، الأنظمة الروتينية، والتخصيص بناءً على احتياجات الموظفين.

3 عرض نتائج الدراسة

• النتائج الجزئية:

المحور الأول: استخدامات أنظمة وبرامج تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة

1 أكدت نتائج الدراسة أن النسبة الكبرى من المبحوثين (47.6%) يرون أن الأجهزة التكنولوجية تتناسب بشكل متوسط وتحتاج إلى بعض التحسينات. بينما النسبة الدنيا (21.4%) تشير إلى أن الأجهزة تحتاج إلى تغييرات كبيرة لتلبية احتياجات العمل.

2 أكدت نتائج الدراسة أن النسبة الكبرى من المبحوثين (40.29%) يستخدمون البريد الإلكتروني كأكثر تقنية تكنولوجية حديثة استخدامًا في المؤسسة. بينما النسبة الدنيا (5.97%) توضح أن الإكسترانت هو الأقل استخدامًا بين التقنيات المتاحة.

3 كشفت لنا نتائج الدراسة أن 50% من المبحوثين يرون أن عملية صيانة الأجهزة في المؤسسة تتم عند الحاجة فقط، بينما 16.6% أفادوا بعدم وجود خطة واضحة لصيانة الأجهزة.

4 تبين لنا نتائج الدراسة أن معظم أفراد العينة يرون أن سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة متوسطة، حيث بلغت نسبتهم 50%، بينما 9.52% يرون أن هذه المعدات صعبة وتحتاج إلى تدريب مكثف.

5 تبين لنا نتائج الدراسة أن 45.23% من المبحوثين يرون أن تداول المعلومات داخل المؤسسة سلس إلى حد ما مع بعض العقبات، في حين أن 21.42% يرون أن التداول غير سلس ويحتاج إلى تحسينات كبيرة.

6 تبين لنا نتائج الدراسة أن 42% من المبحوثين يرون أن تعزيز القدرات التخزينية بالمؤسسة يمكن تحقيقه من خلال تحديث الأجهزة وزيادة سعة التخزين، بينما 20% يعتقدون أن توفير تدريبات للموظفين مع إدارة المعلومات سيكون له أثر إيجابي.

7 أكدت نتائج الدراسة أن معظم المبحوثين يرون أن نوعية البرمجيات المستخدمة في المؤسسة متوسطة بنسبة 80.95%، في حين يرى 2.38% أنها ضعيفة.

8 كشفت لنا نتائج الدراسة أن 61.90% من المبحوثين يرون أن التواصل مع المستفيدين من خدمات ومنتجات المؤسسة يتم بشكل جيد، بينما يرى 11.90% أنه غير جيد.

9 تبين لنا نتائج الدراسة أن 57.14% من أفراد العينة يؤكدون فعالية تبادل المعلومات الداخلية عبر شبكة الإنترنت الخاصة بالمؤسسة، في حين يرى 7.14% أنها غير فعالة.

10 بينت لنا الدراسة أن 54.76% من المبحوثين يرون أن المواقع الإلكترونية تلعب دورًا مهمًا في توفير المعلومات لتلبية احتياجات العمل، بينما يرى 9.52% أن هذا الدور غير فعال.

11 أكدت نتائج الدراسة أن "تقديم دورات تدريبية منظمة" هو الأكثر أهمية بنسبة 28%، بينما كانت "عقد ورش عمل وندوات" هي الأقل بنسبة 9.33%.

12 كشفت نتائج الدراسة أن "تقادم الأجهزة" هو التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسة بنسبة 32.81%، بينما كان "ضعف الشبكة" هو الأقل بنسبة 18.75%.

المحور الثاني: تقييم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة

13 تبين لنا نتائج الدراسة أن "تحسين قنوات الاتصال الداخلي" هو العامل الأكثر أهمية في تحقيق التنسيق بين الوحدات التنظيمية بنسبة 61.11%، في حين أن "استخدام أدوات إدارة المشروع" كان الأقل بنسبة 18.51%.

14 بينت لنا الدراسة أن "استخدام أنظمة نسخ احتياطي منتظمة" هو الأهم لضمان استرجاع البيانات بنسبة 38.88%، بينما كان "إنشاء قواعد بيانات منتظمة" هو الأقل أهمية بنسبة 25.92%.

15 يتوضح لنا أن "تحسين قنوات الاتصال الإلكتروني" هو العامل الأكثر أهمية بنسبة 47.16%، بينما يعتبر "تنظيم اجتماعات دورية مع الموردين والعملاء" الأقل أهمية بنسبة 24.52%.

16 كما نجد أن "تخصيص الأدوات والبرامج وفقًا لاحتياجات الموظفين" هو العامل الأكثر فعالية بنسبة 30.88%، في حين أن "أنظمة العمليات الروتينية" كانت الأقل أهمية بنسبة 5.88%.

17 توضح لنا نتائج الدراسة أن "تسهيل التحليل الاستراتيجي" هو الأثر الأبرز لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الخطط الاستراتيجية بنسبة 50%، بينما "تحسين قدرة اتخاذ القرار" كان الأقل تأثيرًا بنسبة 19.04%.

18 يتبين أن "تحديث الأجهزة بانتظام" هو العامل الأكثر أهمية لضمان الإنتاجية بنسبة 32.39%، في حين أن "تقديم تدريب دوري" هو الأقل أهمية بنسبة 4.23%.

تكشف لنا نتائج الدراسة أن 50.9% من المبحوثين يعتبرون أن نقص الميزانية هو العائق الأكبر في تطوير تكنولوجيا المعلومات. في المقابل، 12.72% فقط يرون أن نقص الكفاءات الفنية يمثل العقبة الرئيسية.

المحور الثالث: واقع تفعيل نظام اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة

- 19** تؤكد نتائج الدراسة أن 28.57% من المبحوثين يستخدمون مصطلح "مراقبة المحيط" أو "الذكاء الاقتصادي" للإشارة إلى اليقظة الاستراتيجية. في حين أن أقل نسبة، وهي 16.66%، تستخدم مصطلح "رصد المحيط".
- 20** تشير نتائج الدراسة إلى أن 45.23% من المبحوثين يرون أن النشاط متوسط الرسمية، وهي النسبة الأعلى. أما النسبة الدنيا، فهي 11.90% الذين يرون أن النشاط غير رسمي تماماً.
- 21** تكشف لنا الدراسة أن 47.61% من المبحوثين يرون أن المؤسسة تعمل في محيط متغير ومضطرب بشكل كبير. في المقابل، فقط 14.28% يرون أن البيئة مستقرة.
- 22** أكدت الدراسة أن 61.90% من المبحوثين يرون أن التأثير متوسط على القرارات الاستراتيجية. بينما 16.66% فقط يرون أن التأثير ضعيف.
- 23** أظهرت نتائج الدراسة أن 71.42% من المبحوثين يرون أن المؤسسة تقوم بمتبع ومراقبة البيئة الخارجية. بينما 28.57% يرون أن المؤسسة لا تقوم بذلك.
- 24** تكشف لنا نتائج الدراسة أن 46.66% من المبحوثين يرون أن المعلومات المتحصل عليها تتعلق بالمنافسين الحاليين أو المرتقبين. بينما 0% من المبحوثين يرون أن المعلومات تتعلق بالتغيرات الاجتماعية أو التكنولوجية.
- 25** أكدت نتائج الدراسة أن 50% من المبحوثين يعزون السبب الرئيسي لعدم تتبع البيئة الخارجية إلى نقص الوسائل المادية. في حين أن 15% من المبحوثين يرون أن السبب هو تكلفة التردد الكبيرة أو عدم إحساسهم بالحاجة إلى المعلومات الخارجية.
- 26** تشير نتائج الدراسة إلى أن
- 47.61% من المبحوثين يرون أن فترة ممارسة المؤسسة لنشاط اليقظة الاستراتيجية تتراوح بين سنة إلى سنتين. بينما لا يوجد أي شخص (0%) يرى أن المؤسسة لا تمارس نشاط اليقظة الاستراتيجية.
- 27** أظهرت الدراسة أن 59.52% من المبحوثين يرون أن مصلحة التخطيط والاستراتيجية هي المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية. في المقابل، 0% من المبحوثين يرون أن مصلحة العلاقات العامة تتحمل هذه المسؤولية.
- 28** تفيد الدراسة بأن 66.66% من المبحوثين يرون أن العاملين يشاركون في اليقظة الاستراتيجية. في حين 33.33% يرون أن العاملين لا يشاركون في هذا النشاط.

- 29** تكشف لنا نتائج الدراسة أن 64.28% من المبحوثين، أي 27 شخصًا، يعتقدون أن لجائًا متخصصة هي المسؤولة عن تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية. في المقابل، 16.66% من المبحوثين، أي 7** أشخاص**، يرون أن المديرين هم المسؤولون عن هذا التحليل.
- 30** أظهرت نتائج الدراسة أن 31.25% من المبحوثين، أي 20 شخصًا، يرون أن إنشاء وحدة متخصصة هو الطريقة الأكثر أهمية لتحسين وتفعيل نشاط اليقظة الاستراتيجية. بينما 20.31% من المبحوثين، أي 13** شخصًا**، يرون أن استخدام أدوات متقدمة هو الأهم.
- 31** تكشف لنا نتائج الدراسة أن 77.77% من الفئة ذات الخبرة الأكثر من 20 سنة يرون أن الأجهزة تتناسب بشكل كبير وتدعم جميع احتياجات العمل. بينما 0% من الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات يرون أن الأجهزة لا تتناسب مع احتياجات العمل وتحتاج لتغييرات كبيرة.
- 32** أظهرت نتائج الدراسة أن 42.8% من المبحوثين ذوي مستوى التحكم المتوسط يستخدمون البريد الإلكتروني، في حين لم يكن هناك أي استخدام للبريد الإلكتروني من قبل المبحوثين ذوي مستوى التحكم الضعيف.
- 33** كدت نتائج الدراسة أن 100% من الفئة ذات الخبرة أقل من 5 سنوات ترى أن تداول المعلومات سلسلة جدًا وتتم بكفاءة عالية، بينما 0% من الفئة ذات الخبرة من 15 إلى 20 سنة ترى أن تداول المعلومات غير سلسلة ويحتاج لتحسينات كبيرة.
- 34** أظهرت نتائج الدراسة أن 48% من حاملي شهادة الليسانس يرون أن تعزيز القدرات التخزينية يتم من خلال تحديث الأجهزة وزيادة السعة التخزينية، بينما 0% من حاملي شهادة الماستر يرون أن تعزيز القدرات التخزينية يتم من خلال تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات.
- 35** أبرزت نتائج الدراسة أن استخدام "تحسين قنوات الاتصال الداخلي" بلغ أقصاه بنسبة 83.38%، بينما استخدام "تنظيم ورش عمل مشتركة" كان أدناه بنسبة 0%.
- 36** أظهرت الدراسة أن استخدام "أنظمة إدارة علاقة العملاء" كان أقصاه بنسبة 57.14%، بينما كانت أدنى نسبة لاستخدام "تنظيم اجتماعات دورية مع الموردين والعملاء" بنسبة 0%.
- 37** أوضحت الدراسة أن تخصيص الأدوات والبرامج وفقًا لاحتياجات الموظفين كان الأعلى بنسبة 100%، بينما كانت أدنى نسبة لعملية "أتمتة العمليات الروتينية" بنسبة 0%.

• النتائج العامة:

- (1) تعتمد مؤسسة ENIEM على تقنيات متنوعة مثل أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية لتنسيق العمليات الداخلية، بالإضافة إلى استخدام قواعد البيانات لإدارة المعلومات وتخزينها، وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية لتسهيل تبادل البيانات بين مختلف الأقسام.
- (2) يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعات الكهرومنزلية من خلال أتمتة خطوط الإنتاج واستخدام حلول البرمجيات لتحسين كفاءة العمليات. كما تشمل هذه الآليات التحول إلى الرقمنة في عمليات المبيعات والتوزيع وإدارة العلاقات مع العملاء عبر استخدام تطبيقات (إدارة علاقات العملاء).
- (3) تهدف مؤسسة ENIEM من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة كفاءة الإنتاج، تحسين جودة المنتجات، تقليل الأخطاء والتكاليف التشغيلية، وتسهيل الوصول إلى البيانات لدعم اتخاذ القرار بشكل أسرع وأكثر دقة.
- (4) يسعى نظام اليقظة الاستراتيجية في ENIEM إلى مراقبة السوق والمنافسين، متابعة التطورات التكنولوجية، وتوقع التغيرات في احتياجات المستهلكين. يتيح ذلك للمؤسسة تحسين استراتيجياتها الإنتاجية والتسويقية وتجنب المخاطر المحتملة.
- (5) يتم تطبيق أبعاد اليقظة الاستراتيجية بشكل متفاوت في ENIEM. تركز المؤسسة بشكل أكبر على اليقظة التكنولوجية لتبني الابتكارات الحديثة، إلى جانب اليقظة التنافسية لمراقبة المنافسين. ومع ذلك، تحتاج المؤسسة إلى تحسين في مجال اليقظة البيئية.
- (6) تواجه ENIEM صعوبات مثل نقص الموارد البشرية المؤهلة والخبرة في مجال اليقظة الاستراتيجية، إلى جانب تعقيد إدارة البيانات الكبيرة. تعترف المؤسسة التغلب على هذه التحديات من خلال تدريب الموظفين وتبني أدوات تحليل البيانات المتقدمة لتعزيز قدراتها في هذا المجال.
- (7) تسعى مؤسسة ENIEM إلى تطوير نظام إدارة المحتوى الذي يسمح بتنسيق أفضل للمعلومات بين الأقسام المختلفة، مما يسهل متابعة سير العمل وتحديث البيانات بشكل مستمر ودقيق.
- (8) تعمل المؤسسة على استخدام حلول الذكاء الاصطناعي لتحسين مراقبة الجودة في خط الإنتاج، حيث تُسهم هذه التقنية في تقليل الأخطاء وزيادة كفاءة العمليات الإنتاجية من خلال التحليل المستمر لبيانات التصنيع.
- (9) تستخدم ENIEM تكنولوجيا الواقع المعزز لتدريب الموظفين على عمليات الإنتاج والصيانة بشكل تفاعلي، مما يسهم في تقليل الأخطاء وزيادة كفاءة التدريب.

- 10) تعمل المؤسسة على تطوير نظام تتبع متقدم للمنتجات، حيث يُمكن هذا النظام من مراقبة حالة المنتجات طوال دورة حياتها، مما يحسن من إدارة المخزون ويساعد في تقديم خدمات ما بعد البيع بشكل أفضل
- 11) تسعى المؤسسة لتطبيق تكنولوجيا تحليل البيانات الضخمة بهدف تحسين استراتيجيات التسويق وتحديد تفضيلات العملاء بدقة أكبر، مما يُمكنها من تقديم عروض مخصصة وزيادة ولاء العملاء للعلامة التجارية.
- 12) كما أشارت نتائج الدراسة بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعات الكهرومنزلية يتم من خلال أتمتة خطوط الإنتاج وإستخدام حلول البرمجيات لتحسين كفاءة العمليات.
- 13) المؤسسة تتأثر بالتغير التكنولوجي الحاصل في البيئة الخارجية.
- 14) وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة.
- 15) تساهم البرمجيات والشبكات في تعزيز اليقظة الإستراتيجية بدرجات متفاوتة في المؤسسة محل الدراسة.

خاتمة:

انطلقت فكرة هذه الدراسة من الحاجة الملحة للمؤسسات إلى التميز والتفوق لضمان البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الشرسة التي تفرضها المؤسسات الأخرى. لذا، يتعين على المؤسسات تبني نظام يقطعة استراتيجية فعال، يساهم في اقتناص الفرص والتصدي للتهديدات التي تواجهها. ومن بين العوامل التي تعزز اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة، تبرز تكنولوجيا المعلومات كأحد العوامل الرئيسية.

في عصرنا الحالي، ساهمت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات، مما أتاح للمؤسسات فرصة اكتساب ميزة تنافسية عبر مختلف أبعادها، سواء من خلال المكونات المادية، البرمجيات، الشبكات، أو قواعد البيانات. ولقد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاع الاقتصادي بصفة عامة، وفي قطاع الصناعات الكهرومنزلية بصفة خاصة، ضرورة يفرضها الواقع التكنولوجي المعاصر. فتكنولوجيا المعلومات تمكّن المؤسسات من حل العديد من المشكلات التي كانت تعاني منها نتيجة اعتمادها على تقنيات تقليدية، فضلاً عن تعزيز قدرتها التنافسية في السوق مع الاستخدام المتزايد لمكونات التكنولوجيا الحديثة، التي تعد القوة المحركة الحالية والمستقبلية للدول.

وفيما يتعلق بطبيعة عمل مؤسسات الصناعات الكهرومنزلية في الجزائر، والتي تعتمد على الشبكات والبرمجيات وسلامة قواعد البيانات، فإن هذه المؤسسات تحتاج إلى تجهيزات ومعدات مواكبة للتطور التكنولوجي المستمر، لضمان فعالية عملياتها. ولهذا، حددت إشكالية هذه الدراسة في استكشاف مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة ENIEM بنيزي وزو.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن قواعد البيانات والمكونات المادية تلعب دوراً مسانداً وغير مباشر في تعزيز اليقظة الاستراتيجية، وهو ما يمكن تفسيره بأن هذه العوامل تدعم الأنظمة الاستراتيجية بشكل عام. أما الأبعاد التي تساهم بشكل مباشر في تعزيز اليقظة الاستراتيجية فتتمثل في البرمجيات والشبكات، حيث لكل بُعد تأثيره الخاص على جوانب مختلفة من اليقظة، إذ تحتاج كل استراتيجية إلى بعد معين من تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها.

كما تسعى المؤسسة إلى تطوير نظام تتبع متقدم للمنتجات، يمكنه مراقبة حالة المنتجات طوال دورة حياتها، مما يساهم في تحسين إدارة المخزون وتقديم خدمات ما بعد البيع بشكل أكثر فعالية. وفي الختام، نرجو أن نكون قد وفقنا في اختيار موضوع هذه الدراسة وتحليلها وفق منهجية علمية دقيقة، ونسعى لأن تكون هذه الدراسة بداية لبحوث مستقبلية أكثر تعمقاً وتفصيلاً في هذا المجال الحيوي.

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أنجريس موريس، ترجمة: صحراوي بوزيد وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006/2004.
2. الضامن منذر، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007.
3. النجار فايز جمعة، الزغيبي ماجد راضي، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009.
4. السيد محمد إسماعيل، نظم المعلومات لإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 2000.
5. الدلاهمة سليمان مصطفى، نظم المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
6. السامرائي إيمان فاضل و الزغيبي محمد هيثم، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
7. الحسينة سليم، نظم المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
8. المحلة كاظم الفلاح، العولمة والجدل الدائر حولها، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
9. العبادي هاشم فوزي، العارضي جليل كاظم، نظم إدارة المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
10. الطائي يوسف حاجي و مؤيد عبد الحسن الفضل، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
11. الصيرفي محمد عبد الفتاح، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ط1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
12. العلي عبد الستار، القندلجي عامر وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
13. اللامي غسان قاسم داود، إدارة التكنولوجيا، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

14. الشوايكة عدنان عواد، دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، 2011.
15. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي، كلية التجارة، مصر، 2005.
16. البطل منى محمد إبراهيم، تكنولوجيا الإتصالات المعاصرة، ط1، دار الشروق، مصر، 2000.
17. العائى مزهر شعبان، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008.
18. الطيبي خضر مصباح، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
19. بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعي الحديث، دس.
20. بوحوش عمار، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر، 1990.
21. بوحوش عمار والذنيبات محمد، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط6، ديوان النمطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011.
22. حسين محمد والجبوري جواد، منهجية البحث العلمي(مدخل بناء المهارات)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
23. حسين محمد سمير، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995.
24. حسان محمد أحمد، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
25. ردينة عثمان يوسف، الصميدعي محمود حاسم، تكنولوجيا التسويق، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
26. سلطان جاسم، من الصحوة إلى اليقظة الإستراتيجية الإدراك للحركة أم القرى، ط4، مصر، 2010.
27. سلطان جاسم، التفكير الإستراتيجي والخروج من المأزق الراهن، ط2، دار القرى للترجمة والنشر، مصر، المنصورة، 2010.
28. شفيق محمد، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، دس.
29. عبد السلام محمد، مناهج البحث في العلوم الإجتماعية والإنسانية، دط، دس.

30. عبد الغني محمد، الخضري أحمد محسن، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة أنجلو المصرية، مصر، 1992.
31. عليان مصطفى، غنيم محمد ربحي، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
32. عبد الرزاق علاء والسالمي محمد حسن، شبكات الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
33. عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي مفهومه، أداواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، 1998.
34. عامر سعيد يس وعبد الوهاب محمد علي، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سير قيس، مصر، 1998.
35. عبد حسين محمد والفرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
36. غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
37. غانيم محمد أحمد، التسويق والإدارة الإلكترونية، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2011.
38. فرغلي عبد الله وموسلى علي، تكنولوجيا معلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، ط1، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2008.
39. قوي بوحنية، الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
40. قنديلجي عامر إبراهيم و الجنابي علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
41. قاسم محمد عبد الرزاق، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
42. ماهر أحمد، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000.
43. مرعى أحمد توفيق، تكنولوجيا التعليم، ط5، دار للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.

44. مرسي محمد نبيل، **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005.

45. Hermel Laurent « **Maitriser et pratique- veille strategique et l'intelligence économique 2** », édition AFNOR, la plaine saint Dinis ce dex, France, 2007

46. Nicolas lesca et autre « **Veille anticipative une approche de l'intelligence économique** », édition Lavoisier : Paris , France , 2006.

47. Gorana celebic, Dario Ilija Rendulic , **Basic Concepts of Information and Communication Technology**, Open Society Idea Exchange, Croatia, 2011.

المجلات:

48. الشيخ الداوي، **"الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"**، مجلة علوم الإقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر، 2008.

49. أنساعد رضوان قمري حليلة، **"مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل خلية اليقظة الإستراتيجية -دراسة تحليلية بمؤسسة كوندور-**"، مجلة الدراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الشلف، المجلد13، العدد01، 15 جانفي 2021.

50. الخوالدة عبد الله رياض و الحنيطي محمد فليح، **"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية"**، مجلة العلوم الإدارية، الأردن، المجلد35، 2008.

51. الحسان عطا الله، **"مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركة المساهمة العامة الأردنية"**، مجلة المنارة، الأردن، المجلد04، العدد01، 2008.

52. السلمي حسين عبد الله ، **"التحول الرقمي في المؤسسات العربية: الفرص والتحديات"**، مجلة الإدارة العامة، 2017.

53. السيد عمر مصطفى، **"اليقظة الإستراتيجية كأداة لمواجهة المخاطر البيئية"**، مجلة الدراسات الإستراتيجية، العدد01، 2015.

54. النعاس صديقي، **"دور نظام المعلومات التسويقية في تحقيق اليقظة التنافسية"**، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 15 أكتوبر 2010.

55. بلحاج مريم، "اليقظة الإستراتيجية ضرورة حتمية للإستمرار في البيئة المعاصرة"، مجلة إقتصاديات المال و الأعمال JFBE، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، مارس 2017.
56. بن خليفة أحمد، زلاسي سامر، "فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين الأفضلية التنافسية المستدامة"، مجلة الأفاق للبحوث والدراسات، الوادي، العدد02، المجلد01، 2018.
57. بن سالم عبد الحكيم وإسماعيل عيساني، "نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية -دراسة حالة بلدية بشار-"، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، مجلد07، العدد02.
58. بن ناصر محمد الزهواني، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على إتخاذ القرار في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد والإدارة، 2017.
59. بيرو فريد ، فعالية نظام تقييم الأداء في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة لنيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية (تيزي وزو: المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني، 2014).
60. جبر الله نادية و حسين عثمان، "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الإنتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، ، مجلد09، العدد32، أكتوبر 2003.
61. حسين محمد يسرى، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والإقتصاد، العراق، العدد85، 2010.
62. رافع نادية، قاشي خالد، "واقع اليقظة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية بالجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد8، البليدة، 2015.
63. رملي حمزة، "دراسة إستطلاعية حول واقع اليقظة الإستراتيجية في مؤسسات الأدوية بقسنطينة"، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، جامعة أم بواقي، العدد2، ديسمبر 2014.
64. شعباني مجيد، قمان أنيسة ، بوهدة محمد ، "دراسة السوق كأداة لتحقيق اليقظة الإستراتيجية"، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد03، 15 أبريل 2015.
65. شنون صادق، ط.د حاج يطو، "اليقظة الإستراتيجية مدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الإقتصادية ضمن متطلبات البحث والتطوير -دراسة حالة إتصالات الجزائر -"، مجلة المالية والأسواق، مستغانم، المجلد08، العدد02، 2021.

66. علاوة سلمى، "اليقظة الإستراتيجية وسيلة تسييرية حديثة في ظل عصر المعرفة"، مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 09 ماي 2013.

67. غنام محمد سعيد، "تحليل البيانات الكبيرة في المؤسسات العربية: التحديات والفرص"، مجلة الإقتصاد والإدارة، 2018.

68. قاي فاطمة، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء اليقظة الإستراتيجية، شبكة الأنترنت نموذجاً"، مجلة الإبراهيمي للعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 02، الجزائر، العدد 08، 30 جوان 2021.

69. قادري محمد، "أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية"، مجلة مجاميع المعرفة، العدد 02، المجلد 05، 2019.

70. قرون نورهان، غضبان حسام الدين، "تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، المجلد 14، العدد 02، 06 جوان 2020.

71. وقوني باية، "أهمية شبكة الأنترنت في تفعيل اليقظة الإستراتيجية"، مجلة معارف، جامعة البويرة، العدد 18، جوان 2015

72. ولد عابد عمر، عطايوي لمين، "آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية" نموذج مقترح -دراسة تطبيقية بمؤسسة الإسمنت بالشلف-، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإقتصادية والقانونية، العدد 17، جانفي 2017.

73. Rouibah Kamel et ould ali Samia , " une vision stratégique gérer les information de l'environnement comme une ressource vitale pour assurer la compétitivité du rable de l'entreprise »; Revue de l'information scientifique et technique (Rist) C.R.I.S.T, Alger vol 11 N02.

الأطروحات الجامعية:

74. الربيع سويبي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تدويل المؤسسات الإقتصادية الجزائرية - دراسة حالة: شركة كوندور، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، التخصص: مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2022/2021.

75. أوقاسي صابرة، قادة مريم، دور مواقع التواصل الاجتماعي الفايبيوك في تفعيل العمل الجمعي، مذكرة ماستر، تخصص: إتصال تنظيمي، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017.
76. بن زاوي شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات -دراسة حالة مؤسسة AMC-، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2021/2020.
77. بوحسان صارة كنزة، الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012/2011.
78. بوبعاية حسان، فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص: علوم تجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2014/2013.
79. بولعيدات حورية، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007.
80. خويلد عفاف، فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: تسويق، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2009/2008.
81. رايس مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006.
82. زواو ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسات، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية، جامعة سطيف، 2013/2012.

83. سريدي سلمى وبوجمعة نسرين، دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز التفكير الإبداعي بالمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة "كوندور" لصناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية بولاية برج بوعرييج-، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2019/2018.

84. علاوي نصيرة، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة موبيليس-، مذكرة ماجستير، تخصص: الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والاتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2010.

85. علاوي نصيرة، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسة المؤسسة، دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة وحوكمة الشركات، تخصص: تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015/2014.

86. فيلاي أسماء، الذكاء الإقتصادي في المؤسسة الجزائرية الواقع والمجهودات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: الإدارة الإستراتيجية والذكاء الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013.

87. قشنيطي منيرة، فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص: علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012/2011.

88. قمان أنيسة، محاولة بناء خلفية لليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2013/2014.

89. فوجيل نور العابدين، دور اليقظة الإستراتيجية في ترشيد الإتصال بين المؤسسة ومحيطها، دراسة ميدانية بوحدة المطاحن سيدي أرغيس -أم البواقي-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبان نيل شهادة الماجستير، تخصص: الإعلام و الإتصال و حاكمية التنظيمات، كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2012/2011.

90. كرعلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص: تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2014/213.

91. مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2009.

92. نحاسية رتيبة، أهمية اليقظة في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.

93. أمال وهبة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص: علوم تجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران.

94. يحي شريف حنان، تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1، 2018/2017.

95. Bekkali Meriem, **Comment améliorer la gestion des ressource humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de communication , cas l'office des Aéroport**, master en management des service public, maroc, 2002/2003 .

96. Bekadour Hassen, **Veille Stratégique et Intelligence Economique cas Des Algeriens** , mémoire de magester science de gestion, spécialisé :système d'information et de communication en entreprise, Université Abou Bekr Belkaid, tlemcen, 2013/2014.

المدخلات و المؤتمرات:

97. النجار حسن رضا، تكنولوجيا الإتصال (المفهوم والتطور)، مداخلة لمقابلة في المؤتمر الدولي للإعلام الجديد تحت عنوان تكنولوجيا جديدة لعلم جديد، جامعة البحرين، يومي 9/7 أفريل 2009.

98. بن السعدي جمال، زواش رضا، حساس كلثوم، اليقظة الإستراتيجية والذكاء الإقتصادي، مداخلة
ملقاة في الملتقى الدولي تحت عنوان "التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات
الكبيرة"، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر،
نوفمبر 2017.

99. بوتيفور الزهراء، لكل فريدة، اليقظة أداة مساعدة لإتحاد القرار في المؤسسة -دراسة ميدانية على
مستوى 13 مؤسسة إقتصادية بوهرا، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي لعلوم التسيير تحت عنوان "
صنع القرار في المؤسسة الإقتصادية"، جامعة الجزائر، الجزائر، أبريل 2007

100. بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وأثرها على النشاط الإقتصادي في العالم
العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين
المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4 و5 ديسمبر 2007.

101. بوطويل رقية ، التوجه نحو اليقظة الإستراتيجية القائمة على تكنولوجيا المعلومات
والإتصالات في المؤسسات العمومية الإقتصادية- بين الضرورة والحتمية، الملتقى العلمي الوطني الأول
حول نظام اليقظة الإستراتيجية كآلية لتفعيل الأداء المؤسساتي، جامعة لونيبي علي، البلدية 2، 14
نوفمبر 2020.

102. حديد رتيبة، حديد نوفيل، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، مداخلة
مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي تحت عنوان الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة الجزائر،
الجزائر، 08_09 مارس 2005

103. داودي الطيب، رحال سولاف، فيروز شين،اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية
للمؤسسة الإقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني تحت عنوان المعرفة في ظل الإقتصاد
الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الشلف، 27/28 نوفمبر
2007.

104. زروخي فيروز، سكر فاطمة الزهراء، دور اليقظة الإستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات
الإقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع تحت عنوان المنافسة والإستراتيجيات التنافسية
للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، الشلف، 09_10
نوفمبر 2010.

105. فرج شعبان ودباغي مريم، الذكاء الإقتصادي واليقظة الإستراتيجية كآلية للوقاية من الأزمات في منظمات الأعمال ، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي في علوم التسيير تحت عنوان "أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات"، جامعة البويرة، بويرة، 05/04 ماي 2015.
المحاضرات:

106. مرسللي أحمد، محاضرات ماجستير في الدراسة النظرية، وحدة منهجية العلوم الإجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2005/2004.
المواقع الإلكترونية:

107. www. Arpt. Consulté, le 04/09/2024, h 15 :30 .

108. في 202/07/10 :WWW ;eniem.com.dz موقع الرسمي لمؤسسة ENIEM



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية / قسم علوم الإعلام و الإتصال
السنة الثانية (ماستر) تخصص :إتصال تنظيمي

استبيان الدراسة

حول موضوع:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تعزيز أنظمة اليقظة
الإستراتيجية لدى المؤسسة الإقتصادية

دراسة تطبيقية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM
بولاية تيزي وزو

تحية طيبة وبعد:

يندرج هذا الاستبيان ضمن مشروع لنيل شهادة الماستر، و نظرا لما تتمتعون به من خبرة و اطلاع من خلال موقعكم الإداري، وعلى إعتبار ما يمثله رأيكم من إضافة نوعية لإتمام هذه الدراسة على أكمل وجه، فإننا نتأمل منكم التكرم بالإجابة بكل دقة و موضوعية على جميع عبارات هذا الإستبيان، لذلك يرجى من سيادتكم وضع علامة (×) في المربع الملائم لإختياركم، علما أن المعلومات التي تقدمونها سوف يتم إستخدامها فقط لأغراض الدراسة، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا، و في الأخير نشكركم على مساهمتكم الفعالة التي لها دور كبير في مساعدتنا لحل إشكالية البحث في إطار البحث العلمي.

من إعداد الطالبتين:

- رانية خودي

- ليدية لونيس

تحت إشراف الدكتورة:

-شلابي هاجر امينة

كما تم إرفاق الإستمارة بشرح بعض المفاهيم المتعلقة بالموضوع كما يلي:

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال (TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA)

COMMUNICATION): و هي عبارة عن أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات و تصنيفها و تحليلها و تخزينها و توزيعها

بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و الاسلكية.

اليقظة الإستراتيجية: (LA VEILLE STRATEGIQUE): هي عملية مستمرة تهدف لرصد و إستشعار (تتبع،

مراقبة) التغيرات المحيطة بالمؤسسة داخليا و خارجيا من خلال الملاحظة، البحث الجمع و التخزين، التحليل و الإستنتاج و أخيرا نشر

النتيجة المتوصل إليها لتحقيق أهداف المؤسسة أي إستباق الأحداث من خلال إقتناص الفرص و تجاوز التهديدات، و من ثم إتخاذ

القرار الإستراتيجي الأمثل و الأفضل للمؤسسة.

السنة الجامعية: 2024/ 2023

البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة 30 سنة إلى 40 سنة 40 سنة إلى 50 سنة 50 سنة فما أكثر
3. الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة من 15 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
4. المستوى الدراسي: ليسانس ماستر دراسات عليا
5. المركز الوظيفي: مسير رئيس مصلحة رئيس قسم إطار تنفيذي
6. مستوى التحكم في الإعلام الآلي: ضعيف متوسط جيد

المحور الاول: إستخدامات أنظمة و برامج تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة

7. كيف ترى تناسب الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل الذي تقوم به ؟

- تتناسب بشكل كبير و تدعم جميع إحتياجات العمل
- تتناسب بشكل متوسط و تحتاج لبعض التحسينات
- لا تتناسب مع إحتياجات العمل و تحتاج لتغييرات كبيرة

8. ماهي تقنيات التكنولوجيا الحديثة الأكثر إستخداما في مؤسستكم ؟

- البريد الإلكتروني الموقع الإلكتروني الإكسترنات الأنترانت

9. كيف تتم عملية صيانة الأجهزة و المعدات في المؤسسة ؟

- تتم بانتظام وفقا لجدول محدد
- تتم عند الحاجة فقط
- لا توجد خطة واضحة لصيانة الأجهزة

10. كيف تقيم سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ؟

- سهلة جدا و توفر الوقت و الجهد متوسطة السهولة مع بعض الصعوبات
- صعبة و تحتاج لتدريب مكثف

11. كيف تقيم إمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة ؟

- سلسلة جدا و تتم بكفاءة عالية سلسلة إلى حد ما مع بعض العقبات
- غير سلسلة و تحتاج لتحسينات كبيرة

12. كيف تعزز تعزيز القدرات التخزينية بالمؤسسة للمعارف و المعلومات ؟

- من خلال تحديث الأجهزة و زيادة السعة التخزين
- من خلال تحسين البرمجيات المستخدمة لإدارة البيانات
- من خلال توفير تدريبات للموظفين على إدارة المعلومات

13. ما هو تقييمك لنوعية البرمجيات المستخدمة في المؤسسة ؟

- جيدة متوسطة ضعيفة

14. تعزيز التواصل مع المستفيد من خدمات المؤسسة و منتجاتها يعتبر مهما ؟

- نعم لا لا اعلم

15. هل تبادل المعلومات الداخلية في المؤسسة يتم بشكل فعال عبر استخدام شبكة الأنترنت الخاصة بها ؟

- نعم لا احيانا

16. هل المواقع الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين توفر المعلومات لتلبية إحتياجات العمل ؟

- نعم لا في بعض الأحيان

17. كيف تهتم الإدارة ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟

- | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | تحديث البنية التحتية التقنية | <input type="checkbox"/> | تقديم دورات تدريبية منتظمة |
| <input type="checkbox"/> | عقد ورش عمل و ندوات | <input type="checkbox"/> | إستثمار في احدث البرمجيات و الأدوات |
| <input type="checkbox"/> | تخصيص ميزانية لتطوير التكنولوجيا | <input type="checkbox"/> | التعاون مع جهات إستشارية خارجية |

18. ماهي التحديات التي تواجهها مؤسستكم في إستخدام أنظمة و برامج تكنولوجيا المعلومات ؟

- | | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | ضعف الشبكة | <input type="checkbox"/> | تقادم الأجهزة | <input type="checkbox"/> | نقص التدريب |
| | | | | <input type="checkbox"/> | إرتفاع التكاليف |

المحور الثاني: تقييم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

19. ماهي أفضل طريقة لتمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق و التعاون بشكل فعال ؟

- | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | تحسين قنوات الإتصال الداخلي | <input type="checkbox"/> | إستخدام أدوات إدارة المشروع | <input type="checkbox"/> | تنظيم ورش عمل مشتركة |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|

20. ماهي الطريقة الأمثل لضمان القدرة على إسترجاع أي بيانات و معلومات عند الحاجة ؟

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | إستخدام أنظمة نسخ إحتياطي منتظمة | <input type="checkbox"/> | توفير أدوات بحث متقدمة |
| <input type="checkbox"/> | إنشاء قواعد بيانات منظمة بشكل جيد | | |

21. ماهي أفضل طريقة لتعزيز التواصل مع مختلف الموردين و العملاء ؟

- | | | | |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | إستخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء | <input type="checkbox"/> | تنظيم إجتماعات دورية مع الموردين و العملاء |
| <input type="checkbox"/> | تحسين قنوات الإتصال الإلكتروني | | |

22. ماهي أفضل الطرق التي يمكن للمؤسسة إستخدامها لتحسين سهولة إستخدام معدات تكنولوجيا المعلومات لضمان تحقيق

أعلى مستويات الإنتاجية و الكفاءة بين الموظفين ؟

- | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | تقديم دورات تدريبية | <input type="checkbox"/> | توفير دعم تقني على مدار الساعة | <input type="checkbox"/> | أتمتة العمليات الروتينية |
| <input type="checkbox"/> | ضمان توافق المعدات و البرامج بإنظام | <input type="checkbox"/> | تخصيص الأدوات و البرامج وفقا لإحتياجات الموظفين | | |

23. ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير الحطط الإستراتيجية للمؤسسة ؟

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | تسهيل التحليل الإستراتيجي | <input type="checkbox"/> | زيادة الوعي بالتحديات و الفرص |
| <input type="checkbox"/> | تحسين قدرة إتخاذ القرار | | |

24. كيف يمكن تحسين فعالية استخدام الأجهزة في مكان العمل لضمان أعلى مستويات الإنتاجية و الدعم للموظفين؟

- توفير أجهزة مخصصة تحديث الأجهزة بانتظام تقديم تدريب دوري
- ضمان التوافق مع الأنظمة تقديم دعم فني مستمر إستطلاع آراء الموظفين

25. ماهي العراقيل التي تواجهها مؤسستكم في تحسين و تطوير تكنولوجيا المعلومات ؟

- نقص الميزانية مقاومة التغيير نقص الكفاءات الفنية
- ضعف التكامل بين الأنظمة

أخرى أذكرها.....

المحور الثالث: واقع تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

26. ما المصطلح الذي تستخدمونه في مؤسستكم للدلالة على نشاط اليقظة الإستراتيجية ؟ هل هو ؟

- مراقبة المحيط رصد المحيط اليقظة الذكاء الإقتصادي

27. حسب رأيك، ما مستوى أو درجة رسمية النشاط الممارس من قبل المؤسسة ؟ هل تمارس نشاطات.....؟

- غير رسمية فقط ضعيفة الرسمية متوسطة الرسمية
- رسمية شديدة الرسمية

28. هل مؤسستكم تعمل في محيط تنافسي ؟

- متغير و مضطرب متغير و مضطرب نسبيا مستقر

29. هل القرارات الإستراتيجية تتأثر بالتغيرات الخارجية بشكل ؟

- كبير متوسط ضعيف

30. هل مؤسستكم تقوم بتتبع و مراقبة كل ما يحدث في البيئة الخارجية من أجل الحصول على المعلومات حول المتغيرات

الخارجية ؟

- نعم لا

إذا كان لا:

❖ ماهو السبب؟

- نقص الوسائل المادية نقص الأفراد الأكفاء المكونين للقيام بهذه المهمة
- تكلفة التردد الكبيرة عدم إحساسكم بالحاجة إلى المعلومات الخارجية

أخرى

إذا كان نعم: (أي أن مؤسستكم تقوم بترصد و مراقبة البيئة الخارجية)

❖ المعلومات المتحصل عليها من رصد البيئة الخارجية هل تخص ؟

- المنافسين الحاليين أو المرتقبين الزبائن الحاليين أو المرتقبين التغيرات القانونية
- التغيرات الإجتماعية

31. منذ متى و مؤسستكم تمارس نشاط اليقظة ؟

- لا وجود له أقل من سنة بين 1 و 2 سنة بين 2 و 4 سنوات أكثر من 5 سنوات

32. ماهي المصلحة المسؤولة عن اليقظة الإستراتيجية

- الإدارة العامة مصلحة التخطيط و الإستراتيجية مصلحة البحوث و التطوير
- مصلحة التسويق مصلحة العلاقات العامة المصلحة التجارية

33. هل يقظة الإستراتيجية عملية جماعية يشارك فيها جميع الأفراد العاملين في مؤسستكم ؟

- نعم لا

34. من يقوم بتحليل و دراسة المعلومات المجمع من اليقظة الإستراتيجية ؟

- خبراء لجان مختصين بهذه المهمة في المؤسسة المدربين

35. ماهي الإقتراحات لتفعيل و تحسين نشاط اليقظة الإستراتيجية في مؤسستكم ؟

- إنشاء وحدة متخصصة تدريب الموظفين استخدام أدوات متقدمة
- تعزيز التعاون مع الخبراء

أخرى أذكرها

فهرس المحتويات

	كلمة الشكر
	الإهداء
	خطة الدراسة
	ملخص الدراسة
	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
7 . 5	1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
7	2- أسباب إختيار الموضوع
8 . 7	3- أهداف الدراسة
9 . 8	4- أهمية الدراسة
9	5- نوع الدراسة
14 . 9	6- منهج الدراسة و أدواته
15 . 14	7- مجتمع الدراسة و عينة الدراسة
17 . 15	8- مفاهيم و مصطلحات الدراسة
25 . 17	9- الدراسات السابقة
	الإطار النظري
	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
27	تمهيد
35 . 28	المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
28	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
32 . 29	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
34 . 33	المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
35 . 34	المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
43 . 35	المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
37 . 36	المطلب الاول: المكونات المادية
38 . 37	المطلب الثاني: البرمجيات
42 . 38	المطلب الثالث: شبكات الإتصال

42	المطلب الرابع: قاعدة البيانات
48 . 43	المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
44 . 43	المطلب الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
46 . 45	المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
47	المطلب الثالث: انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
49	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار النظري لليقظة الاستراتيجية
51	تمهيد
61 . 52	المبحث الأول: أساسيات حول اليقظة الاستراتيجية
56 . 52	المطلب الأول: مفهوم اليقظة الإستراتيجية و تطورها التاريخي
57 . 56	المطلب الثاني: أهداف و أهمية اليقظة الاستراتيجية
60 . 57	المطلب الثالث: أنواع اليقظة الاستراتيجية
61	المطلب الرابع: وظائف اليقظة الاستراتيجية
66 . 62	المبحث الثاني: سيرورة اليقظة الاستراتيجية
62	المطلب الاول: نظام اليقظة الاستراتيجية
64 . 63	المطلب الثاني: مراحل تفعيل اليقظة الاستراتيجية
66 . 64	المطلب الثالث: وسائل اليقظة الاستراتيجية
70 . 67	المبحث الثالث: واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية
67	المطلب الأول: مزايا اليقظة الاستراتيجية
69 . 68	المطلب الثاني: شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية
70 . 69	المطلب الثالث: معوقات اليقظة الاستراتيجية
71	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتعزيز اليقظة الاستراتيجية
73	تمهيد
85 . 74	المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اليقظة الاستراتيجية
79 . 74	المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في اليقظة الإستراتيجية و أهم أشكالها
81 . 79	المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على محاور اليقظة الاستراتيجية

83 . 81	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مراحل اليقظة الإستراتيجية
85 . 83	المطلب الرابع: خلية اليقظة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
86	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الإستراتيجية
88 . 86	المطلب الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية
89 . 88	المطلب الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كداعم لعملية اليقظة الاستراتيجية
92 . 89	المطلب الثالث: استراتيجيات إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن آليات اليقظة الإستراتيجية
93 . 92	المطلب الرابع: معوقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطبيق نظام اليقظة الاستراتيجية
94	خلاصة الفصل
96	تمهيد
	الإطار التطبيقي
97	(1) التقديم بمؤسسة ENIEM :
97	1. تعريف مؤسسة ENIEM
97	2. البطاقة الفنية للمؤسسة
98 . 97	3. لمحة تاريخية عن المؤسسة
98	4. أقسام مؤسسة
99 . 98	5. وحدات مؤسسة
99	6. الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM
100	(2) عرض و تحليل بيانات الدراسة

137 . 100	التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة
157 . 138	التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة
163 . 158	(3) النتائج العامة و الجزئية للدراسة
161 . 158	النتائج الجزئية للدراسة
163 . 162	النتائج العامة للدراسة
164	الخاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	قائمة الملاحق
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال

فهرس الجداول البسيطة و المركبة

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
فهرس الجداول البسيطة		
01	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	100
02	توزيع المبحوثين حسب متغير العمر	101
03	توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة	102
04	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى الدراسي	103
05	توزيع المبحوثين حسب متغير المركز الوظيفي	104
06	توزيع المبحوثين حسب متغير التحكم في الاعلام الآلي	105
07	يمثل تحديد تناسب الأجهزة التكنولوجية مع طبيعة العمل في المؤسسة	106. 107
08	يوضح تقنيات التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداما في المؤسسة	107
09	يمثل عملية صيانة الأجهزة و المعدات في المؤسسة	108
10	يمثل تقييم سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	109
11	يمثل تقييم إمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة	110
12	تعزير القدرات التخزينية بالمؤسسة للمعلومات و المعارف	111
13	يمثل تقييم نوعية البرمجيات المستخدمة في المؤسسة	112
14	تعزير التواصل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة و منتجاتها	113
15	يمثل تقييم فعالية تبادل المعلومات الداخلية عبر شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة	114
16	تحسين دور المواقع الالكترونية في توفير المعلومات لتلبية احتياجات العمل	115
17	اهتمام الادارة ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	116
18	التعرف على التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام أنظمة و برامج تكنولوجيا المعلومات	117

118	يمثل تحقيق التنسيق و التعاون الفعال بينت الوحدات التنظيمية	19
119	ضمان القدرة على استرجاع البيانات و المعلومات عند الحاجة	20
120	تعزيز التواصل الفعال نمع مختلف الموردين و العملاء	21
122 . 121	أفضل الطرق التي يمكن للمؤسسة استخدامها لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات لضمان تحقيق أعلى مستويات الانتاجية و الكفاءة بين الموظفين	22
123 . 122	تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير و تحسين الخطط الاستراتيجية للمؤسسة	23
124 . 123	فعالية استخدام الأجهزة في مكان العمل لضمان أعلى مستويات الانتاجية و دعم الموظفين	24
124	طبيعة العراقيل التي تواجهها المؤسسة في تحسين تطوير تكنولوجيا المعلومات	25
125	المصطلح الذي يستخدمونه في مؤسسة أونيام للدلالة على اليقظة الاستراتيجية	26
126	درجة رسمية النشاط الممارسة في المؤسسة	27
127	نوع المحيط التنافسي الذي تعمل فيه المؤسسة	28
128	درجة تأثير القرارات الاستراتيجية التأثيرت الخارجية	29
129	مدى قيام المؤسسة بتتبع و مراقبة البيئة الخارجية	30
132	تحديد فترة ممارسة المؤسسة لنشاط اليقظة الاستراتيجية	31
134 . 133	المصلحة المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية	32
134	مدى مشاركة العاملين في اليقظة الاستراتيجية	33
135	المسؤول عن تحليل معلومات اليقظة الاستراتيجية	34
137 . 136	كيفية تحسين و تفعيل نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة	35
فهرس الجداول المركبة		
140 . 138	يبين لنا مدى تناسب الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل بناء على خبرة الموظف و مستوى تحكمه في الاعلام الآلي	36
142 . 141	تأثير مستوى التحكم في الاعلام الآلي على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة	37

145 . 143	يبين لنا علاقة متغير الخبرة و المستوى الدراسي بإمكانية تداول المعلومات بشكل سلس في كافة الظروف داخل المؤسسة	38
148 . 146	يعكس لنا كيفية تعزيز القدرات التخزينية للمعارف و المعلومات في المؤسسة حسب متغير المستوى الدراسي و التحكم في الاعلام الآلي	39
150 . 149	يبرز لنا علاقة المركز الوظيفي بأفضل طريقة لتمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق و التعاون بشكل فعال	40
153 . 151	يحدد لنا علاقة الخبرة و المركز الوظيفي بأفضل طريقة لتعزيز التواصل مع مختلف الموردين و العملاء	41
157 . 154	يحدد أفضل الطرق التي يمكن للمؤسسة إعتماها لتحسين سهولة استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات و ضمان تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية و الكفاءة بين الموظفين بناء على متغير العمر و الخبرة	42

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال		
رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	عرض الدراسات السابقة	18
02	وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال	34
03	متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال	45
04	تطور مفهوم اليقظة الإستراتيجية	55
05	الأنواع الأربعة لليقظة مجتمعة مع نموذج قوي التنافس الخمس "البورتر"	61
06	الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM	100
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	101