

دور اليقظة التكنولوجية في إدارة الأزمات.

The role of technological vigilance in crisis management

فيروز قاسحي.

جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، fayrouzkashi@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022 / 12 / 31

تاريخ القبول: 2022 / 12 / 01

تاريخ الاستلام: 2022 / 10 / 17

ملخص:

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات عالمية سريعة في أثارها وتوجهاتها المستقبلية مع تحول الاقتصاد العالمي إلى قرية صغيرة متنافسة بفعل الثورة التكنولوجية، مما نتج عنه بروز العديد من الأزمات وفي مختلف المجالات . وعرف مفهوم الأزمة انتشارا وسط مختلف المؤسسات و المنظمات المعاصرة مما جعلها على اختلافها ربحية كانت أم خدمية لا تدخر جهدا لمواجهة هذه الأوضاع المفاجئة وذلك عن طريق العديد من الأساليب من بينها توظيف ما يعرف باليقظة التكنولوجية والذي يتماشى و نوعية هذه المؤسسات الحديثة .وسعت معظم دول العالم لإدارة هذه الأزمات عن طريق ما يعرف باليقظة التكنولوجية التي تعتبر من أهم الصفات التي يجب على المؤسسات التمتع بها، وهي تعني بقاءها على صلة دائمة بالعوامل الداخلية و الخارجية المحيطة بها، مسطرة الضوء على جميع التحركات التي تحدث و البقاء على حرص دائم من تأثيراتها، من اجل ضمان تدفق مستمر للمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

لكلمات المفتاحية: الأزمة، الإدارة، إدارة الأزمة، اليقظة، اليقظة التكنولوجية

Abstract:

Recent years have witnessed rapid changes in their effects and future directions with the transformation of the global economy into a small, competing village due to the technological revolution, which resulted in the emergence of many crises. The concept of crisis is known to be widespread among various contemporary institutions and organizations, which made them profitable or service-oriented, regardless of their differences, and spares no effort to confront these sudden situations through many methods, including employing what is known as technological vigilance, which goes with the quality of these modern institutions. Most of the countries have sought to manage these crises through what is known as technological vigilance.

Keywords: crisis, crisis management, management, technological vigilance, vigilance

1. مقدمة

يشهد عالمنا اليوم تغيرات كثيرة بفعل التطور الهائل في مختلف المجالات وصاحب هذا التقدم بروز ازمتات عديدة، اذ تمس مختلف التنظيمات سواء على المستوى المحلي او الوطني او حتى المستوى العالمي. ونظرا لعدم استقرار البيئة المحيطة بهذه التنظيمات و التغيرات السريعة و المتلاحقة وسيادة منطق التحدي و التنافس بين هذه المؤسسات بغية تحقيق الأهداف المرجوة، أدى إلى تعقد الأزمتات وتعدد أبعادها وامتداد آثارها إلى أطراف لها شأن أو سبب في حدوثها.

والمؤسسة باعتبارها عنصرا ديناميكيا ينمو ويتأثر ويتطور بهذه المتغيرات، فهي مطالبة بتتبع ومراقبة كل ما يجري على جميع المستويات الاجتماعي أو التجاري أو التكنولوجي من اجل الحصول على المعلومات اللازمة التي تسمح بالتوليف بين المحيط الداخلي للمؤسسة و التغيرات التي قد تحدث في المحيط الخارجي من خلال ما يسمى باليقظة الإستراتيجية، و التي تعتبر أسلوبا منظما في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة، فهي تختص بالتسيير الأمثل للمعلومات التي تساعد على تطور المؤسسة وضمان نشاطها وتحسين تنافسها وهذا من خلال خطوات عمل مدروسة، تستخدم من اجل استغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر المحتملة، وكل هذا في طابع استباقي توقعي لمسايرة المتغيرات الخارجية.

وانطلاقا من هذا الطرح سنركز في مقالنا على نوع من أنواع اليقظة الإستراتيجية وهو اليقظة التكنولوجية و كيفية استغلالها من اجل تسيير وإدارة الأزمتات.

ومن خلال ما تقدم نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور اليقظة التكنولوجية في إدارة الأزمتات بالمؤسسات والمنظمات الحديثة وما هي الأساليب المستخدمة في ذلك؟

وتنبثق من اشكاليتنا مجموعة من التساؤلات الفرعية

1- ما المقصود بإدارة الأزمة وكذا اليقظة التكنولوجية؟

2- كيف يمكن تطبيق اليقظة التكنولوجية لإدارة الأزمتات؟

3- ماهي أساليب اليقظة التكنولوجية لإدارة و تسيير الأزمتات؟

وسنتطرق في مقالنا الى العناصر التالية

أولا: مدخل مفاهيمي للأزمتات

ثانيا: مدخل مفاهيمي لليقظة التكنولوجية

ثالثا: اليقظة التكنولوجية ودورها في إدارة الأزمتات

رابعا: أساليب اليقظة التكنولوجية لإدارة و تسيير الأزمتات

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على اشكاليتنا وذلك من خلال تسليط الضوء على اليقظة التكنولوجية وكل ما يحيط بها من غموض، وكيفية تطبيقها لإدارة و تسيير الأزمتات في مختلف المنظمات و المؤسسات الحكومية و الخاصة على حد سواء.

أولاً: مدخل مفاهيمي للآزمات

1. مفهوم الأزمة

الأزمة كلمة قديمة ترجع أصولها التاريخية إلى الطب الإغريقي وتعني "نقطة تحول" فهي تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان. (رزق، 2007)

ويختلف تعريف الأزمة باختلاف التوجهات الفكرية والتخصصات العلمية ففي القاموس البريطاني (ويبتر) تعني: " الوقت الحاسم أو الخطير الذي تعتمد نتائجه على قدر كبير من العواقب السلبية".

وتعني نقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمؤسسة وتهدد بقاءها وغالباً ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة، مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها. (بامية، 1996)

كما نجد أن الأزمة هي: " لحظة حرجية وحاسمة تتعلق بمصير الكيان والإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، أي قرار يتخذ في ظل دائرة خالية من عدم التأكد، وقصور المعرفة وقلة البيانات والمعلومات واختلاط الأسباب بالنتائج، وتداعي كل منهما بشكل متلاحق، ليزيد من درجة المجهول عن تطورات الأزمة في ظل مجهول متصاعد على احتمالات ما قد يجد مستقبلاً من الأزمة، وفي الأزمة ذاتها. (جاد الله، 2010)

يرى محمد رشاد الحملاوي بأن الأزمة " عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة، كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة" (الحملاوي وشومان، 1999)

وفي تعريف آخر هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد بمعنى تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة. (Barton,1993)

أما من منظور الاتصال، فالأزمة تمثل " موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ومن جماعات أخرى كالمستهلكين والعاملين والسياسيين والنقابيين والقانونيين"

ومن هذا المنظور كذلك يرى خبراء الاتصال أن نطاق الأزمة يزداد اتساعاً كلما حجبت المنظمة المعلومات عن الجماهير ذات الصلة. (ابو قحف، 1999).

وبالتالي فإن الأزمة هي لحظة توتر و نقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سواء كانت ايجابية أم سلبية.

وللازمة مجموعة من السمات نذكر منها.

- الأزمة إدراك بأنها نقطة تحول تتطلب قرارات سريعة

- الأزمة تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها، وفقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.

ضغط عامل الوقت و الشعور بالضبابية و الاضطراب مما يولد القلق ووجود عنصر المفاجأة ونقص المعلومات و التعقد و التشابك في الأمور أثناء حدوثها (بامية، 1986)

- الأزمة حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرار تنتج عنها مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية، تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

- نقص المعلومات و عدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار، وجود ما يشبه الغياب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات تسلك، وماذا يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة في: حجمها أو في درجة تحمل الكيان الإداري و الاتصالي لها أو الرؤية الكاملة لتصاعد حدة الأحداث و اشتداد حوادث الأزمة. (السيد، 1998)

2. خصائص الأزمة

تمتاز الأزمة بمجموعة من المزايا و الخصائص سنحاول استعراضها فيما يلي:

- المفاجأة العنيفة والمعقدة عند انفجارها واستحواذها على اهتمام جميع الأفراد و المؤسسات المتصلة بها و المحيطين بها

- التعقيد و التشابك و التداخل و التعدد في عناصرها و عواملها و أسبابها و قوى المصالح المؤيدة و المعارضة لها

- نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار ووجود ما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك، وماذا يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة سواء في حجمها او في درجة تحمل الكيان الإداري لها. (عودة، 2008)

- السرعة في تتابع الأحداث ونتائجها مما يولد ضغطا كبيرا فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل، مع الأزمة، وعواقب وخيمة تصل إلى حد التدمير.

- أهمية اتخاذ قرار سريع و حاسم و مبدع.

- سيادة حالة من التوتر والقلق والارتباك من فقدان السيطرة.

- نقطة تحول مصيرية تحمل جانبي التهديد والفرصة معا. (ماهر، 2006)

3. أسباب حدوث الأزمة

تتنوع أسباب الأزمة، باختلاف الوسط الذي تحدث فيه وطريقة حدوثها ويمكن عرضها كالآتي:

- سوء الفهم: وهو خطأ في استقبال وفهم المعلومات الموجودة عن الأزمة نتيجة قلة أو تداخلها بالإضافة إلى التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل بيان حقيقتها.

- قصور في الإدارة: وذلك بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية

- تعارض المصالح و الأهداف: يحدث عند وجود اختلافات شخصية وظهور صراعات في أوساط المؤسسة ومن ثم تعارض الأهداف ووسائل تحقيقها.

- سوء التقدير: وذلك بالشك في المعلومات و إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها نتيجة الثقة الزائدة في النفس

- الأخطاء البشرية: وتعود لانعدام قدرة أو رغبة أطراف الأزمة على التعامل مع حقائق الأزمة، وذلك لغياب التدريب أو قلة الخبرة أو انخفاض الدافعية.

- الشائعات: وهي عبارة عن استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة وإعلانها في توقيت ومناخ يتسم بالتوتر والقلق ما يؤدي حتما إلى الأزمة بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسؤولين. (ماهر، 2006)

- المعلومات الخاطئة: عندما تكون المعلومات غير متاحة أو قاصرة أو بها أخطاء فإن ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ والتقييم غير الصحيح للأمور وتصبح القرارات والإجراءات المترتبة عليها خاطئة. (الهلال، 1996)

4. أنواع الأزمات وتقسيماتها

يصنف العلماء الأزمات أصنافا عديدة، وذلك حسب المعايير التي يستخدمها كل باحث للتصنيف. فهناك

دراسات تصنف الأزمات وفق عاملين أساسيين هما: نمط الأزمة والمدة الزمنية لها إلى الأنواع التالية:

1.4 الأزمات المفاجئة: وهي الأزمات التي تحدث بشكل مفاجئ وغير متوقع، حيث تتطلب عمل جماعي ومكثف لتفادي الارتباك أو الخلافات والتضارب في المعلومة والآراء التي من شأنها حل الأزمة وتكون غالبا على شكل حوادث النقل بصفة عامة، الحرائق، الانفجارات، أو تعرض المنظمة لعمل إرهابي

2.4 الأزمات ذات المقدمات المحسوسة: وهي الأزمات التي تسبقها إشارات تنذر بوقوعها وتعد أزمة فعلية محتملة، كالأضرار بالعمالية، هجوم وسائل الإعلام على المؤسسة، ارتفاع معدل شكاوي العملاء لهذا يتوجب على القائمين بالعلاقات العامة أو المسؤول عن خلية الأزمة إجراء دراسات للتأكد من مدى جدية هذه المؤشرات ومحاولة معالجة المشكل لتفادي أزمة مستقبلية قد تزعزع كيان ومستقبل المؤسسة.

3.4 الأزمات المزمنة: وهي الأزمات التي تصل إلى عدة شهور أو حتى سنوات رغم بذل المؤسسة كل الجهود لإيجاد حل للأزمة وهذا النوع من الأزمات ناتج عن ضعف الثقة بين المؤسسة وعمالها أو متعاملها وتعرف بأزمات المصادقية سواء بسبب الإشاعات أو تقصي ثبت في حق المنظمة إزاء المجتمع. (الصريفي، 2007)

وهناك تصنيفات عديدة أخرى منها:

- وفق معيار مرحلة التكوين: نجد أزمة في مرحلة الميلاد، أزمة في مرحلة النمو، أزمة في مرحلة النضج، أزمة في مرحلة الانحسار، وأزمة في مرحلة الاختفاء.

- وفق معيار ومعدل تكرار حدوث الأزمة: نجد أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث وأزمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

- وفق مستوى العمق: تميز الدراسات بين نوعين من الأزمات:

أزمة سطحية هامشية التأثير، وأزمة جوهرية بالغة التأثير.

- وفق درجة الشدة: يمكن التمييز بين أزمة عنيفة متفجرة وبين أزمة عنيفة هادئة.

- وفق درجة الشمولية: نجد أزمة مادية، وأزمة معنوية، وأزمة مختلطة

- وفق المظهر: تميز الدراسات بين أزمة زاحفة وأزمة مفاجئة. (الخضير، 2005)

وحاولت دراسات أخرى تصنيف الأزمات حسب نوعها إلى:

*الأزمات الإدارية: وتنتج من وقوع المنشأة تحت ضغوط حادة وفقدان الإدارة في المنشآت لقدرتها على اتخاذ قرارات صحيحة، وانتشار الشائعات والمبالغات داخل المنشأة فضلا عن تضارب قرارات الإدارة وتعارضها.

*الأزمات الاجتماعية: مثل أزمة القيم، وأزمة العدالة الاجتماعية، وأزمة الهوية الوطنية، وأزمة التجانس القومي... وتحدث الأزمات الاجتماعية غالبا نتيجة اختلال نظام القيم والتقاليد

وانهيار آليات تسوية الصراعات الاجتماعية، مما يؤدي إلى شعور طبقات أو فئات اجتماعية معينة داخل المجتمع بالاغتراب في ظل الأوضاع الراهنة لمجتمعها.

الأزمات النفسية: مثل أزمة الهوية، وأزمة المراهقة، وأزمة الزواج، وأزمة الطلاق، وأزمة الخروج على المعاش، و

*الأزمات السياسية: مثل أزمة المشاركة السياسية، وأزمة العلاقة بين الحكومة وأزمة المعارضة، وأزمة الشرعية... وتشير الأزمات من الناحية السياسية إلى حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي و

تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله، ولكن الاستجابة الروتينية المؤسسة لهذه التحديات تكون غير كافية، فتحول المشكلة إلى أزمة، تتطلب تجديدات حكومية و مؤسسية إذا كانت النخبة لا

تريد التضحية بمركزها وإذا كان المجتمع يريد البقاء

* الأزمات الاقتصادية: مثل أزمة الطاقة، وأزمة التصدير، وأزمة الركود التضخمي، وأزمة عجز الموازنة، والأزمات الاقتصادية تعبر عن الانقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الاقتصادية، مما يهدد

سلامة الأداء المعتاد لها

*الأزمات الأمنية: مثل الاعتداء على إحدى الشخصيات المهمة أو الحاكم، خطف الطائرات، تفجير إحدى وسائل النقل والمواصلات، التهديدات التي تواجه الدول، وقد يختلف التهديد وتعدد مصادره

واتجاهاته من دولة إلى أخرى، وفقا لاعتبارات كثيرة منها الموقع الجغرافي، والأهداف والمصالح، والإمكانيات، والمعتقدات الإيديولوجية والسياسية، والدور الذي تلعبه الدولة في دائرة الصراع الدولي. (رزق، 2007)

5. أهم المدارس التي تناولت الأزمة

. يمكن لنا تقسيم المدارس التي تناولت الأزمة إلى ثلاثة مدارس وهي

1.5 المدرسة الكلاسيكية

وهي تنتهج نظرة تاريخية واجتماعية، فأهل هذه المدرسة ينظرون للأزمات كنتيجة العملية التراكمية. وأن الأزمات تعد شيئا طبيعيا حيث أنها تنتج عن القرارات الإنسانية الخاطئة أساسا وإنما أيضا

بسبب العلاقات المعقدة بين مختلف المكونات التي تشكل التكنولوجيا الحديثة، وإذا كانت هناك مسؤولية يتحملها الإنسان في هذا الصدد فإنها ترجع قبل كل شيء للرغبة في بناء نظام تكنولوجية كبيرة ومعقدة

وحيث إن هذه النظم تتجاوز قدرة الإنسان على التحكم، لذا فإنها تسلك سلوكا خاصا بها.

2.5 المدرسة النفسية السيكلوجية

وتنجه إلى اتجاه نفساني واجتماعي وسياسي، فهي تغيير الأزمات نتيجة للقرارات الخاطئة، وأن المسؤولية تقع على عاتق الأفراد والجماعات.

3.5 المدرسة الحديثة

تحاول الجمع بين وجهتي النظر السابقتين، فهي تؤكد أن الأزمات ما هي إلا أحداث طبيعية تقع بسبب نظم والقرارات الخاطئة، وأيضا نتيجة للتفاعل بين النظم التكنولوجية والإنسان الذي يحاول إدارتها.

وهنا نحن بصدد ذكر عنصرين هامين يحكمان تفكيرنا في النظر إلى الأزمة:

أولاً: الحتمية، فكل متغير من متغيرات النظام يحمل القوة على إحداث الفوضى وإحداث الانسجام.
ثانياً: حرية الإرادة، حيث يكون تأثير قرارات الإنسان وتدخله نسبياً في أفضل الحالات وبذلك تكون قرارات الإنسان مصدراً للكوارث محتملة أو حلولاً ممكنة. (هدير، 2005)

ثانياً: مدخل مفاهيمي لليقظة التكنولوجية

تعتبر اليقظة التكنولوجية أولى أنواع اليقظة إذا تعلق الأمر بالمجال التكنولوجي، وإذا كانت اليقظة التكنولوجية في تعريفها البسيط تعني التقاط أو مزولة الاستماع والانتباه إلى ما يجري في العالم الصناعي خاصة فيما يتعلق بميدان المعلومات والتكنولوجيا، فإن معانيها وأبعادها الحقيقية هو التعرف على كل المعارف والمستجدات العلمية والتكنولوجية التي من شأنها أن تعود بالإيجاب على المجتمعات واقتصادياتها.

1. مفهوم اليقظة التكنولوجية

تعتبر اليقظة التكنولوجية أحد العناصر الأساسية المدرجة تحت نظام الذكاء الاقتصادي إذ تقوم برصد كل المعلومات والبيانات التي تؤثر على نشاط المؤسسة وتتفاعل معه.
وقد تعددت التعاريف الخاصة باليقظة التكنولوجية حسب وجهة نظر المفكرين.

فهناك من يعرف اليقظة التكنولوجية على أنها مجموعة من التقنيات التي تقوم بتنظيم منهجي لعملية جمع، تحليل ونشر المعلومات التقنية لضمان بقاء المؤسسة ونموها. (El haoud, 2011)
وهي النشاط الذي تراقب من خلاله المنظمة البيئة العلمية والتكنولوجية المرتبطة بها، وتعنى بجمع المعلومات التي تمكن المنظمة من تحقيق التطور في مجال الإبداعات التكنولوجية، وينصب اهتمامها على التطورات التكنولوجية والتقنية والاكتشافات العلمية والتجديد التكنولوجي وتحسين خطوات الصناعة والبحوث والتقارير وبراءات الاختراع.

كما تعرف اليقظة التكنولوجية على أنها العملية التي تحصر المؤسسة من خلالها التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها، مورديها، شركائها ومنافسها، في إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي قد لا تؤثر على مستقبلها فحسب وإنما على مستقبل زبائنها ومورديها وشركائها ومنافسها واتخاذ الإجراءات الوقائية. (داودي وآخرون، 2007)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن اليقظة التكنولوجية هي الأداة والنظام الذي يتم من خلاله

* جمع المعلومات العلمية، التقنية والتكنولوجية

* رصد جميع التطورات التكنولوجية والاكتشافات العلمية

* تحديد التقنيات أو التكنولوجيات التي يستخدمها المنافسون

* الكشف عن الفرص واستغلالها وتفادي التهديدات

2. مراحل اليقظة التكنولوجية

هناك تشابه كلي بين مراحل اليقظة التكنولوجية ومراحل تسيير الإبداع التكنولوجي التنظيمي وتتمثل في جمع المعلومات ثم تحليلها ثم نشرها واستغلالها داخلياً وسنستعرضها بالشرح فيما يلي

1.2 مرحلة جمع المعلومات

تجمع في هذه المرحلة المعلومات باختلاف حجمها وأهميتها وعفويتها ثم تتم تبويب تلك المعلومات و البيانات تنازليا حسب أهميتها على المستوى التكنولوجي، ويجب أن يكون لها تأثير على المؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، سلبيا أو ايجابيا بحيث يمكن المؤسسة من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

2.2 مرحلة تحليل المعلومات

تأتي هذه المرحلة مباشرة بعد عملية جمع وترتيب المعلومات، إذ تبدأ عملية التحليل عن طريق معرفة مصدر تلك المعلومات، ومدى جديتها، وبداية التوجيه إلى تحقيق أهداف المنظمة التكنولوجية ثم تتم عملية الانتقال على الأسس التالية

* الاستفادة من المعلومة التي تمكن المنظمة من انجاز الإبداع الفكري.

* الكلفة التي تترتب على استغلال المعلومات والإيرادات التي يمكن تحقيقها من الاستغلال.

* الميزة التي تقدمها المعلومة للإبداع التكنولوجي بالكشف عن الوظائف أو المنافع التي يعطيها المنتج.

3.2 مرحلة نشر المعلومات

تقوم خلالها المنظمة بإيصال المعلومات إلى المختصين في هذا المجال على غرار التقنيين و المهندسين وإلى جميع الأطراف المعنيين باستغلال هذه المعلومات داخل المؤسسة.

4.2 مرحلة استعمال و استغلال المعلومات

ويشترط لنجاح هذه المرحلة أن يكون استغلال المعلومة في الوقت المناسب والظروف الملائمة أو عندما تتاح الفرص فقط حتى تتناسب مع أهمية وحجم تلك المعلومة. (Bernard,1998)

3. طرق وأساليب العمل باليقظة التكنولوجية

هناك أساليب مختلفة ومتعددة لتطبيق نظام اليقظة التكنولوجية، فهناك أساليب مباشرة وأخرى غير مباشرة.

1.3 الأساليب المباشرة

يعتبر هذا النوع من الأساليب الرسمية يتم وفق بروتوكولات أو عقود ثنائية أو متعددة الأطراف ومن بين الأمثلة نجد التريضات و التكوين، الرخص أو التسريحات.

2.3 الأساليب غير المباشرة

يعد هذا النوع غير رسمي مقارنة بسابقه، بمعنى انه يتم على أساس التلاقي أو التعارف أثناء الملتقيات العلمية الوطنية أو الدولية، وأثناء هذه المناسبات يقوم العلماء أو التكنولوجيون بتبادل الأفكار والآراء وإقامة علاقات من اجل الاستفادة منها سواء كان ذلك في البحث أو التدريس، وما يلاحظ بالنسبة لهذه الطرق والأساليب هو تكلفتها القليلة وكذا فعاليتها في حل المشاكل والصعوبات عندما تتعثر الطرق والأساليب المباشرة أو الرسمية. (أوكيل، 1982)

4. وسائل اليقظة التكنولوجية

على المؤسسة أو المنظمة توفير مجموعة من الوسائل من اجل إنجاح عملية اليقظة وتقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي

1.4 موارد بشرية

وهي مهارات الأفراد و المستخدمين داخل المؤسسة كل حسب تخصصه، وفيما يتعلق باليقظة التكنولوجية يجب أن يكون هذا المورد ملما بالجانب التكنولوجي و يحقق للمؤسسة الأمن المعلوماتي أي يحميها من القرصنة الالكترونية ومختلف المخاطر الالكترونية على غرار سرقة البيانات تعطيل نظام المعلومات.

2.4 موارد مالية

حيث على المؤسسة أن توفر ميزانية خاصة باليقظة ككل و التكنولوجيا بصفة خاصة فتكلفة المعلومة معتبرة في وقتنا الحالي فهي تباع و تشتري.

3.4 تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التكنولوجيا ضرورة حتمية في كل الهيئات و المؤسسات و بالتالي فهي تتطلب وسائل فعالة وحديثة وتقنية تمكن ممثلها من البحث عن جديد التكنولوجيا بأسرع وقت، وهو الهدف في الأصل من اليقظة التكنولوجية.

أي توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالحها والاستفادة منها لتحقيق أهداف المؤسسة ككل، حيث لا يمكن للمؤسسة فرض نفسها وإيجاد مكانة لها في السوق دون استخدام هذه التكنولوجيات وتتمثل في الأجهزة و المعدات، البرمجيات و الانترنت بكل ما توفرها من خدمات. (كرغلي، 2014)

5. مزايا اليقظة التكنولوجية

تعد اليقظة التكنولوجية من بين أهم النظم التي تستخدمها المؤسسة من أجل تطورها وإيجاد مكانة لها في السوق بالإضافة إلى تفاديها العديد من الأزمات التي من شأنها أن تعصف بمستقبل المؤسسة ويمكن أن نلخص هذه المزايا فيما يلي:

* تلقي المؤسسة الضوء على جميع إمكانياتها التكنولوجية و التحديات التي تواجهها و بالتالي تقدم تقريراً مفصلاً للإدارة العليا عن الوضع الإجمالي للمؤسسة.

* الإنذار المبكر في حالة حدوث مشاكل على غرار الهجمات الالكترونية و الاختراقات أو سرقة البيانات أو مشاكل تقنية تؤثر على السير العام للمؤسسة.

* تعمل على تحسين مستوى الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة من خلال سرعة الحصول على المعلومة وإيصالها في الوقت المناسب للمعنيين.

* تهدف إلى تحسين جودة الإنتاج مقابل تخفيض تكاليف الإنتاج وهذا من خلال امتلاك وسائل إنتاج متطورة.

* تساهم في الإبداع الالكتروني من خلال اختراع منتجات وخدمات جديدة تمكن المؤسسة من الاستحواذ على السوق في مجال تخصصها.

6. عراقيل اليقظة التكنولوجية

وهي مجموع العقبات التي تواجهها المؤسسة لتطبيق في تطوير وحماية المؤسسة *قلة الإمكانيات لدى المؤسسة على اعتبار أن اليقظة التكنولوجية تحتاج إلى ميزانية ضخمة لتحقيق أهدافها.

* غياب المختصين في مجال التكنولوجيات الحديثة داخل المؤسسة.

* صعوبة تحليل النتائج وترجمتها

* عدم تشجيع الكفاءات وغلق المجال أمام المبادرة

* تطبيق نظام اليقظة التكنولوجية بصفة عشوائية دون دراسات مسبقة ودراية بحثيات و شروط تطبيقه وهو ما يقود إلى نتائج عكسية

* تضارب المصادر حول المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا وغياب مصدر رسمي لهذه المعلومات

* احتكار المعلومات الإستراتيجية من قبل المنافسين

ثالثا: اليقظة التكنولوجية ودورها في إدارة الأزمات

تساهم اليقظة التكنولوجية مساهمة مهمة في توجيه وضبط وتعزيز إدارة الأزمات خصوصا قبل حدوث الأزمة، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التالية:

* تلعب اليقظة التكنولوجية دورا هاما في إدارة مرحلة ما قبل الأزمة من خلال جمع المعلومات التي تسمح بالمعرفة الجيدة للمؤسسة، فالمعلومات المستهدفة من اليقظة التي تساعد في استباق حدوث الأزمة

* خلية اليقظة تساهم في التنبؤ بحدوث أزمات من خلال إشارات الإنذار المبكرة التي تسمح بالتقليل من حالات الشك وعدم اليقين المتعلقة بالبيئة وتطورها قصد تمكين المسيرين في هذه المرحلة (ما قبل الأزمة) من التأهب للآزمات المحتملة

* يهدف التحليل البيئي الذي يعتبر وسيلة من وسائل اليقظة من الكشف عن نقاط القوة والضعف (داخليا) وترقب الفرص و التهديدات (خارجيا) وهذا تحسبا لأي خطر محتمل

* اليقظة التكنولوجية مسار معلوماتي مستمر يبدأ بجمع المعلومات التي تهتم المؤسسة، أو ما يسمى استهداف اليقظة وبعد ذلك تخضع المعلومات للتعقب بحيث تسمح هذه الخطوة من اكتشاف الخاصية السبقية (المبكرة).

* بعد مرحلة جمع وتعقب المعلومات تأتي مرحلة تحليل ومعالجة المعلومات، ثم تقييم و انتقاء المعلومات وتحويلها إلى شكلها المناسب ونشرها لاستغلالها في عملية اتخاذ القرار المتعلق بموقف الأزمة.(الشبلي، 2009)

ومن خلال ما طرحناه سابقا نستنتج أن اليقظة الإستراتيجية وعلى رأسها اليقظة التكنولوجية باعتبارها سيرورة معلوماتية، لها أهمية كبيرة ضمن المخطط العام لإدارة الأزمات، وعلى وجه الخصوص مرحلة ما قبل

الأزمة، لذلك وجب تخصيص الإمكانيات اللازمة لنظام اليقظة من أجل أن يؤدي دوره المنوط به من أجل وقاية المؤسسات من الأزمات أو التقليل من تداعياتها باعتبار الأزمة أمر محتم يفرض نفسه

رابعاً: أساليب اليقظة التكنولوجية لإدارة الأزمات

تمنح الأساليب المتنوعة المستخدمة في اليقظة الإستراتيجية بصفة عامة و اليقظة التكنولوجية على وجه الخصوص المؤسسة إمكانية الحفاظ على موقع تنافسي قوي في السوق وعلى امتلاك ميزة تنافسية دائمة من جهة و التنبؤ بحدوث الأزمات وتفديها من جهة أخرى وتتمثل أهم الأساليب فيما يلي:

1. أسلوب استخدام الانترنت

تعد هذه الشبكة من أهم الأساليب المستخدمة في اليقظة التكنولوجية لما توفر من خدمات كبيرة تسمح للمؤسسة الحصول على المعلومات وتبادلها في ظرف قياسي وبتكلفة بسيطة، على غرار خدمات البريد الالكتروني التي تسمح بإرسال واستقبال رسائل الكترونية، كما تستخدم أيضاً لطلب المعلومات حول منتج معين أو طلب فواتير أو إرسال طلبات للموردين، بالإضافة إلى خدمات على غرار خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية، خدمة بروتوكول نقل الملفات.....الخ

2. أسلوب الدلفي

يستخدم هذا الأسلوب عندما يراد معرفة التنبؤ المتوقع حدوثه في البيئة التكنولوجية حيث يتم استقصاء الخبراء في التكنولوجيا في المنظمة بهدف معرفة آرائهم في التطور التكنولوجي المحتمل ويتم جمع إجاباتهم واكتشاف أي اختلاف في الآراء، ثم يلي ذلك إرجاع الآراء المختلفة التي تمثل نسبة إجماع وإرجاعها إلى أصحابها ليشرحوا سبب الاختلاف، وتستخدم هذه الطريقة للتنبؤات بالزمن الأكثر احتمالاً لحدوث أي تغيرات في التكنولوجيا والعوامل الأكثر اهتماماً في تعيين هذا الزمن المتوقع. (صالح، 2004)

وعند استلام إجابات الخبراء يقوم المنسق أي المكلف بهذه العملية بدراسة لكل هذه المراسلات، ثم يقوم بإرسال استفسارات لكل هؤلاء الخبراء المستجوبين مع تزويدهم بالمعلومات المستجدة والمستوحاة من قبل بعض الخبراء المشاركين في عملية التنبؤ حتى تتم مناقشتها مجدداً مع توضيح المبررات.

ويتم تكرار العملية مراراً حتى يتم الوصول إلى شبه إجماع في تقديرات الخبراء حول الظاهرة محل الدراسة. (بركان، 2013)

3. أسلوب بلينجر وآخرون (طريقة تقييم الأزمة)

استوحى هذا الأسلوب طريقته من نموذج هرمان الذي يقيم الأزمة من خلال العناصر الثلاث التالية:

- التهديد شديد القوة

- عنصر المفاجئة الذي يعرضها التهديد والذي تتوفر لدينا إجابة حاضرة عنها

- مهمة الإجابة قصد إيجاد الإطار الزمني

وقد تم إضافة مفهوم التصور، فحسب رأي الباحثين ولكي يمكن للمسير من إدراك أزمة في بيئة مؤسسته لا بد أن تجتمع لديه التصورات الثلاث التالية

- تصور إمكانية ظهور عنصر ما، ويمثل في الوقت نفسه وجود هوة أو تناقض بين وضع نتخيله ونأمل فيه ووضع نخشاه من التهديد.

- تصور وجود نقص في الإجابات المتاحة لمواجهة الأزمة

- تصور ضغط الوقت، فالمسؤول يعي جيدا أن حل الأزمة في الوقت المناسب يكون في صالحه وتؤدي القدرة على تصور الأزمة حسب بلينجز إلى استباق الأحداث التي لم تتحقق كليا. (Rouibah,1998)
وهناك أساليب متعددة لليقظة من أجل تسيير وإدارة الأزمات في المؤسسات على غرار الطريقة الببليومترية وطريقة المعايير.....الخ

ا. خاتمة:

وفي الأخير يمكن القول أن اليقظة التكنولوجية تمثل عنصرا حاسما في الكشف عن الأزمات التي قد تلحق بالمؤسسة، وذلك من خلال تقصي ممثلو اليقظة المعلومات في وقتها ما يشكل دورا استراتيجيا في إدارة الأزمات من خلال تفادي تلك الأزمة أو التقليل من حدتها وذلك حسب طبيعتها ووقت وقوعها
وهذا ما يفسر اهتمام العديد من المؤسسات بهذا النظام الفعال في ضمان مكانتها في السوق وكذا تسيير وإدارة الأزمات من خلال توظيف أخصائيين قادرين على تطبيق ما يعرف باليقظة وكذا تخصيص ميزانيات معتبرة لذلك.

قائمة المراجع

باللغة العربية

- بركان الياس ، اليقظة الإستراتيجية و الوقاية من الأزمات، دراسة المحيط الداخلي لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة عنابة، 20012-2013. ص75
- صبور عبد العزيز صالح، الإدارة الإستراتيجية (الأردن، دار المسيرة ، 2004) ص89
- عادل صادق محمد رزق، الصحافة و إدارة الأزمات (القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2007) ص65
- عبد الرحمن الشيلي، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، بحث مقدم لنيل الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية و الدولية، دمشق، 2009، ص15
- عبد السلام ابو قحف، إدارة الأزمات (القاهرة مطبعة الإشعاع للطباعة و النشر و التوزيع ، 1999) ص54
- عثمان فاروق السيد، التفاوض و إدارة الأزمات (القاهرة، دار الأمين، 1998) ص22
- كرغلي أسماء ، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة مقدم لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2013-2014. ص60
- محمد رشاد الحملاوي، محمد علي شومان، الأزمات و الكوارث في مصر المحروسة، جامعة عين شمس، القاهرة، 1999، ص38
- محمد عبد الوهاب هشماوي، دور الصحف في إدارة الأزمات (الاسكندرية، منشأة المعارف ، 2008) ص76
- ماهر احمد، إدارة الأزمات (مصر، الدار الجامعية الإسكندرية) ص23، ص65
- محمد عبد الغني حسن الهلال، مهارات الاتصال (القاهرة، مركز تطوير الأداء و التنمية ، 1996) ص39
- محسن احمد الخضير، إدارة الأزمات (القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2005) ص55
- محمد هدير، الإعلام و الاتصال إدارة الأزمات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر، 2004-2005 ، ص57
- بامية سلوى، دور الإبداع في إدارة الأزمات (عمان، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1996) ص3
- محمود جاد الله، إدارة الأزمات (الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2010) ص6
- أوكيل سعيد ، اليقظة التكنولوجية في البلدان النامية بين النظرية و التطبيق، مجلة ريست، المجلد8، العدد2

المداخلات

- داودي الطيب ، بشين فيروز رحال، سولاف ، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر 2007 - ص13

- باللغة الأجنبية

- Besson Bernard, Jean Claud Possin, **L'audit d'intelligence économique** - mettre en place et optiser un dispositif pour donner d'intelligence collective-economica paris, 1998 p3
- El Haoud Naima; **L'intelligence économique au service de l'entreprise innovante**; revue internationale
intelligences économique; vol3;2011;.p180 d
- kamel Rouibah, **veille stratégique vers un outil d'aide au traitement des information fragmentaires et incertaines** :contribution a la conception d'un outil pour la construction des puzzle, thèse de doctorat . P1388en génie industriel, université pierre menades, France,199
- Laurence barton,Crisis in organization Managing&communicating in the heat of chaos,south western,usa,1993 p2