المحاضرة الأولى: ماهية اليقظة الاجتماعية.

تعيش المؤسسة اليوم في محيط يتسم بتغيراته المتسارعة والمستمرة، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، لذا فهي امام تحدي المعرفة المسبقة لهذه التغيرات والاستعداد لها، وليس رد الفعل فقط، وهذا مايتطلب منها ضرورة المراقبة والمتابعة المستمرة للمحيط لرصد اي اشارة تنتج عنه وكشف اي معلومة يمكن ان تؤثر على المؤسسة واهدافها، وتمكن متخذي القرار من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وهذا هو الهدف الاساسي لليقظة، فماذا نقصد باليقظة.

أولا: اليقظة الاستراتيجية(la veille strategique)

اليقظة خارج اطار مجال ادارة الاعمال تعني السهر، ونقول عن انسان انه يقظ اذا كان في حالة وعي اي تكون كل حواسه متفتحة على مايجري حوله ويرغب في الاستمرارفي هذه الحالة، اي عكس النوم، ونقول تيقظ الانسان اي انتبه لشيء ما واخذ الحيطة منه، او مراقبة او حراسة شيء ما.

ومايقال عن الانسان يقال ايضا عن المؤسسة ، اذ نقول عن مؤسسة انها يقظة، اذا كانت واعية لما يحدث في محيطها من تغيرات وتطورات وفي استماع للاشارات الصادرة منه.

مصطلح اليقظة حديث النشاة في مجال ادارة الاعمال، فقد ظهر في الستينات من القرن الماضي، وقد ارتبط ارتباطا وثيقا بمراقبة وتحليل احداث المحيط بغرض الحصول على المعلومات.

1- تعريف اليقظة:

لليقظة تعاريف عديدة نذكر منها:

- " ذلك النشاط الذي يمكن المؤسسة من البقاء على علم بكل المستجدات التي تحدث في المحيط".
- " التصنت الدائم لتغيرات المحيط قصد التصرف بشكل مسبق ازاء هذه التغيرات وليس رد الفعل فقط".

2 – اليقظة الاستراتيجية:

من بين تعاريف اليقظة الاستراتيجية نذكر:

- " المتابعة الاجمالية والذكية لمحيط المؤسسة، لرصد المعلومات الحاملة لفرص المحيط".

- "المراقبة والمتابعة العامة والذكية لمحيط المؤسسة من خلال البحث على المعلومات الواقعية والمستقبلية".
- " عملية اعلامية تقوم من خلالها المؤسسة بالاستماع المسبق للاشارات الضعيفة في محيطها، بهدف فتح نوافذ الفرص، وتقليص عدم اليقين."
- حسب AFNOR(المنظمة الفرنسية للتقييس):" النشاط المستمر والمتكرر للمراقبة الفعالة، بهدف استباق التغيرات الطارئة في المحيط التكنولوجي، التجاري والمجتمعي....الخ"

اذن فاليقظة الاستراتيجية هي ذلك السياق المعلوماتي الذي بواسطته تتمكن المؤسسة من الاصغاء المسبق والارادي (الطوعي) الى بيئتها الخارجية بغرض فتح منافذ على الفرص لاستغلالها في وقتها، او لمعرفة الاخطار والتقليل من آثارها.

3-انواع اليقظة الاستراتيجية:

- **اليقظة التكنولوجية:** وتتمثل في" متابعة التطورات التقنية والتكنولوجيا المستخدمة من طرف المنافسين، الموردين، الزبائن والتي قد تؤثر على مستقبل المؤسسة والمتعاملين معها."
" هي ذلك النشاط الذي تراقب من خلاله المؤسسة البيئة العلمية والتكنولوجية المرتبطة بها."
فنشاط اليقظة التكنولوجية يتعلق بالمعلومات المرتبطة باعمال البحث والتطوير وبراءات الاختراع والتطورات التكنولوجية، من اجل تحقيق السبق في مجال الابداعات التكنولوجية.
- **اليقظة التنافسية:** "النشاط الذي تتعرف من خلاله المؤسسة على منافسيها الحاليين والمحتملين، وتهتم ايضا بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، وهذا من خلال جمع المعلومات المحصل عليها من تحليل الصناعة وتحليل المنافسة (تحليل نقاط القوة والضعف)، ثم تحليلها واستخراج النتائج وتطبيقها في اتخاذ القرار.
- **اليقظة التجارية:** " هي النشاط الذي يمكن المؤسسة من رصد كل المعلومات المتعلقة بالزبائن والاسواق والموردين".
- **اليقظة البيئية:**"وتعنى بدراسة مختلف عناصر البيئة التي لم يتم تناولها، والمتمثلة في البيئة التشريعية، الاجتماعية، السياسية، والمالية والثقافية ، ولها اهمية بالغة التاثير في المؤسسة".

4- مراحل عملية اليقظة الاستراتيجية:

1 - مرحلة جمع المعلومات: تتمثل هذه المرحلة في المعرفة الجيدة لمحيط المؤسسة ، اذ تبدأ بتحديد المجال الذي سيتم تركيز كل مجهودات اليقظة عليه ، وذلك بمعرفة من الذي يراقب؟ ماذا يراقب ؟ أين توجد المعلومة ؟ ثم تتبعها عملية الجرد والحصول المعلومات ، ووضع خطة العمل لتحديد مصادر المعلومات، و بصفة عامة هذه المرحلة تتمثل في جمع المعلومات من خلال مراقبة المحيط و استغلال المعلومات والمعطيات المتوفرة لدى المؤسسة.

2 - مرحلة التحليل و الاستخلاص : بعد مرحلة جمع المعلومات يتكون لنا رصيد خام منها ، تأتي المرحلة الثانية و المتمثلة في التحليل و التركيب لكل معلومة مجمعة و هي مرحلة صعبة إذ تقوم على ترجمة المعلومات و تقديمها في شكل تقارير أو جداول أو أشكال بيانية و تهدف هذه المرحلة إلى فرز و ترتيب المعلومات الملائمة و التي تعطي قيمة أكبر لعملية إتخاذ القرار.

3 - مرحلة النشر و اتخاذ القرار : عند إنتهاء مرحلة التحليل و التركيب نتحصل على معلومة معالجة ، و لا تكون لهذه المعلومة أي قيمة إذا تم إحتجازها و لم يتم نشرها في الوقت المناسب و إلى الشخص المناسب لإتخاذ القرار المناسب.

ثانيا:ماهية اليقظة الاجتماعية.

تعتبر اليقظة كنشاط اوعملية مرتبة بتسيير المعلومة بهدف استغلالها لاحداث شيء جديد في المؤسسة، وتعتبر اليقظة الاجتماعية مفهوم حديث ظهر في فترة الثمانينات بعد ظاهرة تسيير العمال من اجل زياة الارباح والانتاجية.

1- تعاريف اليقظة الاجتماعية:

" سيرورة بحث وجمع ومعالجة المعلومات المرتبطة بالمجال السسيو اقتصادي ، الديمغرافي والثقافي للمجتمع والتي لها صلة مباشرة بنشاط المؤسسة والتي تمكنها من التعرف على الحالات التي تهدد تماسك الفرق والجماعات، من خلال استباق وادارة المخاطر الاجتماعية."

" ادراك مختلف التغيرات التي يمكن ان تحدث داخل المجتمع باسرع وقت ممكن، والتي يمكن ان تعرض المؤسسة لخطر الاضطراب وتؤثر على علاقتها بالمحيط".

"تسيير للمعلومات المتوقعة ذات طبيعة اجتماعية من أجل الحفاظ على التماسك الاجتماعي في المنظمة وتوقع أي تغييرات أو أي مشكلة متعلقة بالموارد البشرية في المنظمة ، لتجنب النزاعات أو إدارتها بأكبر قدر ممكن من الكفاء ة".

"اداة وقائية تساعد مسيري الموارد البشرية والمدراء في ادارة المواقف الحرجة(الصعبة) المتعلقة بالعنصر البشري، بالتقاط اشارات التحذير المتعلقة بالجانب الاجتماعي بشكل مسبق، وتساعد في تقوية العلاقة بين الموارد البشرية للمؤسسة ومسيريها."

" تحديد وملاحظة كل الظواهر الاجتماعية مثل الصراعات الاجتماعية، التعارضات الدينية والعرقية، سوء التفاهم بين الاجيال، التمسك بالتقاليد، وكل مايستدعي انتباه المتيقظ ويهدد من سلامة المؤسسة. "

اليقظة الاجتماعية تركز على المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية، وتراقب المشاكل البشرية من اجل تجنب الصراعات فاليقظة الاجتماعية هي أداة مراقبة تم إنشاؤها بهدف اكتشاف الوجود المحتمل أوالفعلي للنزاع وإعادة تعديل قرارات وسياسات ادارة الموارد البشرية.

2أهداف وفوائد اليقظة الاجتماعية:

- مراقبة المناخ الاجتماعي والحد من النزاعات، فهي اداة تساعد في فهم المشاكل المتعلقة بالجانب الاجتماعي وتسمح بتوطيد العلاقة بين المؤسسة و مواردها البشرية ودعم بناء استرتيجية المؤسسة.
- تعتبر اليقظة الاجتماعية وسيلة لتوقع المناخ الاجتماعي للمؤسسة ،وتساعد في قياس مستوى عدم رضا الموظف وأسبابه، فاليقظة الاجتماعية هي إحدى أدوات إدارة الموارد البشرية التي تهتم ايضا بالمهارات الابتكارية للموارد البشرية وكيفية تحفيزها، وآفاق العمل والمهارات المستهدفة ، وتسيير المهارات المفيدة لمستقبل المؤسسة ... فاليقظة الاجتماعية جزء من اليقظة الاستراتيجية.
- تسمح اليقظة الاجتماعية بإظهار العديد من التحولات مثل التغيرات الديمغرافية و تطورات المدن و الصراعات و التصدعات التي تحصل في المجتمع و التي من شأنها أن تشكل خطرا أو تحدث توترا للمؤسسة.
- تستطيع المؤسسة من خلال اليقظة الاجتماعية أن تلاحظ و تنقب بيئتها الاجتماعية و الثقافية لتكون على اطلاع دائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من عادات و تقاليد ، و تعارضات دينية و عرقية، التركيبة الثقافية و الأخلاقية و هيكلة الأسر و العائلات...إلخ.

- تهدف اليقظة إلى الحد و التقليل من الآثار السلبية خاصة فيما يتعلق بالعلاقات القائمة بين المؤسسة و موظفيها لتتمكن من توفير مناخ اجتماعي جيد يساعد في ترقية المعاملات و التبادلات بين أفراد التنظيم.
- تسمح بتوفير مناخ اجتماعي سليم بين الجماعات، وتسهيل معالجة المشاكل الاجتماعية.
- تطوير العلاقات البناءة و إدارة الصراعات في المؤسسة.
- تعتبروسيلة لتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية.