مجلة معالم للدراسات الاعلامية والاتصالية

مجلة تصدر عن مخبر الاتصال والأمن الغذائي
كلية علوم الاعلام والاتصال-جامعة الجزائر3

المجلد الرابع/ العـــدد الأول /جوان 2022
ISSN 2716-9111

# اليقظة التكنولوجية أداة لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة

## – متطلبات الرقابة ومعايير التنظيم –

# Technological alertness is a tool for developing organizational communication in an organization

## -control requirements and standards of regulation

**هشام شكاردة *[1]، عيساوي الطيب[2]**

[1]جامعة جيجل، (الجزائر)،hichamchekarda993@gmail .com

[2]جامعة جيجل، (الجزائر)، tabiscience@gmail.com

تاريخ الإستلام: 2021/08/18 تاريخ قبول النشر: 2022/04/19 تاريخ النشر:2022/06/30

**ملخص:**

تتمظهر أهمية الاتصال المؤسساتي من خلال مساهمته في تسهيل المهام الإدارية وتحقيق أهداف المنظمة على النحو المطلوب، إلا أن الأساليب الاتصالية الغير ممنهجة داخل السياق التنظيمي والرسمي يمكن أن تحد من فعالية التخطيط الاتصالي الذي يسعى أساسا للحفاظ على استمرارية المؤسسة، ولذلك فإن تجويد قنوات الاتصال الاستراتيجي يتوقف على مجموعة من الآليات القادرة على جعل الاتصال محرك محوري من محركات تطوير الأداء الوظيفي للمنظمات.

ومن هذا المنطلق فإن الهدف من هذه الدراسة يتمثل في العمل على تحديد العناصر التي يمكن أن تجعل من اليقظة التكنولوجية وسيلة من وسائل التطوير المكثف لمظاهر الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة مهما تنوعت مجالاتها ونشاطاتها، فالحديث عن اليقظة التكنولوجية يتطلب الإشارة إلى العديد من المتغيرات العلمية والعملية ذات الصلة بهذا المفهوم. وذلك عن طريق تسليط الضوء على الأدوار الخاصة بالرقابة الاتصالية ومعايير التنظيم التكنولوجي وأثرها على المردود الاتصالي للمؤسسات بشكل عام.

***الكلمات المفتاحية:** اليقظة التكنولوجية، الاتصال التنظيمي، المؤسسة، الرقابة، التنظيم.

## Abstract

The importance of institutional communication is manifested through its contribution to facilitating administrative tasks and achieving the goals of the organization as required. However, unstructured communication methods within the organizational and official context can limit the effectiveness of communication planning, which mainly seeks to maintain the continuity of the institution, and therefore the optimization of strategic communication channels depends On a set of mechanisms that are able to make communication a pivotal engine in developing the job performance of organizations.

From this standpoint, the aim of this study is to work on identifying the elements that can make technological vigilance a means of intensive development of the aspects of organizational communication within the institution, regardless of the diversity of its fields and activities. Talking about technological vigilance requires reference to many scientific and practical variables related to this. Concept. This is by shedding light on the roles of communication oversight and regulatory standards and their impact on the communication output of institutions in general

***Key words:** technological vigilance, organizational communication, institution, control, regulation.

* المؤلف المرسل

**1- مقدمة:**

ساهم التقدم التكنولوجي الملحوظ في مجال المعلومات والاتصال في ظهور صور مستحدثة من التواصل بين الأشخاص، حيث أن الميزة الشائعة لوسائط الاتصال الرقمي تظهر في القدرة على معرفة رجع صدى المتعلق بالمتلقي أو إمكانية توقع ردة الفعل الاتصالية بشكل أكثر دقة ووضوح. مقارنة بالوسائل الاتصال التقليدية، وانطلاقا من هذه النقطة فإن موضوع اليقظة التكنولوجية في شقه الاتصالي لا يزال غير واضح الملامح على المستوى الأكاديمي والتطبيقي داخل المعاهد الجامعية والمؤسسات بأنواعها، فالاتصال سيضل مكون أساسي من مكونات التسيير الاداري مهما تجددت الإمكانيات التكنولوجية وتغيرت. إلا أن استغلال هذا العنصر ألا وهو الاتصال يحتاج دائما إلى التفكير في كيفيات توظيف الجوانب التكنولوجية والرقمية لخدمة الاتصال الفعال وتبسيطه قدر الإمكان ليصبح عاملا أساسي من عوامل الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة، وهذا ما جعلنا نستشعر أهمية هذه الإشكالية من خلال السعي لمعرفة ما يمكن أن تضيفه اليقظة التكنولوجية كأداة لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة عن طريق دراسة المتطلبات الرقابية والمعايير التنظيمية لهذه المقترحات.

## 2- تحديد المشكلة

يجسد مفهوم اليقظة التكنولوجية التقنيات الحديثة التي تستخدم اليوم في مختلف القطاعات الإدارية حيث تساعد في معالجة المعلومات ونقلها بكل مرونة بين المصالح والمكاتب على مستوى المؤسسات فضلا عن استغلالها في تنظيم وأرشفة المدخلات والمخرجات الخاصة بالنشاطات اليومية للمنظمة، ولهذا السبب فإن منظومة اليقظة التكنولوجية أصبحت جزئية لا يمكن تجاوزها أو إهمالها ضمن التقاليد المعروفة في مجال التأسيس الإداري، وبالعودة إلى القواعد التي تقوم عليها اليقظة التكنولوجية فيمكن أن نعددها في مجموعة من الأسس أهمها الأجهزة الإلكترونية المقر الإداري أو الافتراضي وأيضا الموارد البشرية المتخصصة. إضافة إلى أساليب الاتصال التنظيمي وتطبيقاته الرقمية.

إن الاتصال التنظيمي نشاط يرتكز على جملة من المعطيات والشروط التي تساعد على تسهيل العمليات التسييرية داخل الكيانات والوحدات التنظيمية على النطاق الرسمي والغير رسمي، فالاتصال التنظيمي في شكله الرسمي هو عبارة عن تقارير ومذكرات مصلحية مجردة تتضمن تنبيهات وأوامر خطية أو أفقية. أما البعد الغير

الرسمي للاتصال التنظيمي فيتمثل في الجوانب النفسية والإنسانية للكوادر البشرية للمؤسسة والتي تنبع أساسا من البيئة الاجتماعية والقيمية التي ينتمي إليها هؤلاء العمال والموظفين، وفي هذا الإطار فإن هذا النمط الاتصالي هو في الحقيقة نوع من أنواع التواصل المختلط والمتكامل فحسب أراء الخبراء الاتصاليين والنفسانيين لا يمكن بأي حال من الأحوال الفصل بين كلا النوعين الرسمي والغير الرسمي وهذا لصعوبة تجريد الاتصال بصورة عامة من مميزاته الانسانية والفطرية.

وعطفا على ما سبق فموضوع اليقظة التكنولوجية كآلية لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة تقودنا كباحثين إلى النظر جليا في مكونات الاتصال التنظيمي والثقافة الاتصالية للمؤسسة. وبالتالي البحث عما يمكن أن تحققه اليقظة التكنولوجية بكافة إمكانياتها من طفرات وظيفية في مجالات وأنشطة الاتصال التنظيمي، وذلك طبعا بواسطة التعرف على الزوايا الرقابية لتكنولوجيات الاتصال المؤسساتي ودورها في تحسين الخدمات الإدارية الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي. وهذا وفق معايير تنظيمية معينة لا تتعارض والاستفادة من الوسائط الالكترونية التي تعتبر من المحددات الرئيسية لمسألة اليقظة التكنولوجية التي تهدف بدورها للحفاظ على ديمومة المؤسسة وازدهارها في الحيز الاجتماعي الذي تنشط فيه.

ومن خلال ما سبق ذكره ارتأينا معالجة هذا الموضوع بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

**كيف يمكن توظيف اليقظة التكنولوجية كأداة لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة؟**

وتندرج في إطاره التساؤلات الفرعية الآتية:

**One .** ما هي المتطلبات الرقابية القادرة على تجويد الاتصال التنظيمي في ظل اليقظة التكنولوجية ؟

**2.** أين تكمن نقاط التكامل بين اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

**3.** ما طبيعة المعايير التنظيمية الواجب توفيرها لإنجاح العلاقة بين الاتصال الإداري واليقظة التكنولوجية؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم تقسيم وهيكلة البحث على النحو التالي:

. **المحور الأول**: مدخل مفاهيمي نظري.

. **المحور الثاني**: منهجية البحث.

. **المحور الثالث**: اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي كوظيفة رقابية داخل المؤسسة.

. **المحور الرابع**: القواسم المشتركة بين الاتصال المؤسساتي واليقظة التكنولوجية في المنظمة.

. **المحور الخامس**: المعايير التنظيمية ومنهجية التفاعل بين الاتصال واليقظة التكنولوجية.

**3-مدخل مفاهيمي**

**3-1-تعريف اليقظة التكنولوجية**: جاءت عدة تعاريف بخصوص اليقظة التكنولوجية حيث عرفها "فرونسوا جاكوبيك 1991" على أنها:" الملاحظة والتحليل البسيط العلمي والتقني متبوعة بعملية الإرسال للمعلومات المنتقاة والمعالجة إلى المسؤولين والتي تستعمل في اتخاذ القرارات الاستراتيجية"

كما قامت الجمعية الفرنسية للتقيس"أفنور 1998" باقتراح المعادلة التالية: "اليقظة التكنولوجية=نشاط مستمر وبشكل واسع يهدف إلى مراقبة الأنشطة البيئية التكنولوجية، التجارية، التنافسية، وهذا لأجل استباق التطورات"

وجاء تعريف" سمير ساندوفال 1998" اليقظة التكنولوجية هي مجموع التقنيات لمباحة التي تهدف إلى تنظيم بطريقة نظامية من عملية جمع، تحليل، إرسال، واستغلال المعلومات التكنولوجية" (بركاني .2014.ص334).

كما تعرف كذلك" على أنها نشاطات المؤسسة ووسائلها التي ترمي إلى تتبع وجمع المعلومات حول التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بنشاطات المؤسسة الحالية والمستقبلية كما أنها تهتم بالاكتشافات العلمية وتطور الأدوات التقنية التي لها علاقة التأثير في استراتيجية المؤسسة"

**3-2- تعريف الاتصال التنظيمي**: هو تلك العملية التنظيمية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والبيانات والقرارات داخل البناء التنظيمي الواحد وما يضمه من فئات مهنية بما يتماشى والتوزيع الرسمي للسطات والاختصاصات الوظيفية، ويتم هذا النقل والتبادل لمضامين الاتصال ووفق اتجاهات رئيسية ثلاثة هي الصاعد والنازل والأفقي تتحدد حسب طبيعة الاتصال وحاجات وقدرات التنظيم في توفيرها، وكذا طرائق استخدامها. (قنيفة.2018.ص193)

**3-3- تعريف المؤسسة**: يعرف ماركس المؤسسة بأنها: "مفهوم ليبيرالي وبأنها تجمع لعدد كبير من العمال يحملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس إدارة العمال وفي نفس المكان ومن أجل نفس النوع من السلع"(دادي،2005. ص6).

ويقول فيبر: "المؤسسة هي تركيب بيروقراطي وظائفي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في مكتب وفي كل منظمة، بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات

وتدفقات السلطة وحدود كل قسم حيث يتم تركيب البيروقراطي في سلم أوتوقراطي يضمن الرقابة بالقواعد الوظائفية"(راغد.1976.ص148).

وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتنظم بهدف انتاج سلع وخدمات موجهة للبيع وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة كتسيير الموازنات المحاسبية وجداول المؤشرات"(دخموش. 2001.ص03)

ويعرف بريفيس المؤسسة بأنها:" ذلك النوع من التعاون بين الناس والذي يؤدي إلى تكوين علاقات إجتماعية نوعية ومتميزة" (الجوهري.1975.ص221).

### 3-4- تعريف الرقابة:

. **لغة:** أصل كلمة رقابة: « رقب يرقب رقوبا ورقابة أي حرس انتظر- حاذر- رصد رقابة الله في أمره: خافه وجاء أصله في معجم أجر على أن أصلها اللغوي هو: رقب رقوبا و رقوبا ورقابة و رقبانا و رقبة: أي حرسه – انتظره- حاذره.

كما جاء معناها اللغوي في معجم أجر على أنها: «راقب، مراقبة: أي حرسه، لاحظه والرقابة تعني: القوة أو سلطة التوجيه كما تعني التفتيش ومراجعة العمل وتعني: السهر أو الحراسة و كذلك الرصد أو الملاحظة.

وهي تعني في اللغة الفرنسية وفقا لقاموس أميل ليترى LITTRE EMEL ضد العمل إذ أن أصلها يعود أو ينقسم إلى جزئيين الأول" CONTRE" و تعني فيه المواجهة، والجزء الثاني" ROLE" أي السجل أو القائمة، وقد فقدت هذا المعنى بتطور الزمن وأصبحت تعني الإشراف والمتابعة أما قاموس DARD FARAPSTAMالإنجليزي فقد جعل منها معنى للسلطة والسيادة والإكراه والإشراف. (السعيد. 2008. ص14.)

**اصطلاحا:** لم يحظ مصطلح الرقابة بمعنى واحد فقد تعددت مفاهيمه و تنوعت نتطرق فيما يلي إلى أهمها:

تعريف هنري فايل: « الرقابة هي التحقيق كما إذا كان كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات الصادرة والمبادئ المحددة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها و منع تركرار حدوثها كما أنها تطبق على كل شيء –الأشياء–الناس الأفعال.

والرقابة هي تعبير شامل عن الإشراف والمتابعة وقياس الأداء وتحديد المعايير ومقارنتها بالإنجازات.

وتعتبر الرقابة وظيفة من وظائف الإدارة، وهي عملية متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع إنجاز الأهداف. (السعيد. المرجع نفسه. ص15.)

### 3-5- تعريف التنظيم:

. **لغة:** تؤخذ كلمة التنظيم لغةً من المصدر نَظَم، فتنظيم العمل يعني ترتيبه وتدبيره بطريقة معينة. أما التنظيم السياسي فيعني مجموعة من الأشخاص أصحاب المبادئ السياسية والبرامج الواحدة، بحيث يرتبطون مع بعضهم البعض من خلال اتباع قواعد تنظيمية تحدد العلاقات الخاصة بهم، والوسائل الخاصة في أعمالهم ونشاطاتهم.(https://bit.ly/3yStc0S )

**اصطلاحا:** التنظيم هو أحد عناصر العملية الإدارية الذي تمارس من خلاله الإدارة كما أنه العمود الفقري للعملية الإدارية، وذلك من خلال الجهود الجماعية بما يوصل إلى تحقيق الهدف عن طريق توزيع العمل وتحديد العلاقات إضافة إلى تحديد السلطات والمسؤوليات.( هنداوي. عبد الفتاح. د.س . ص4.)

كما من الممكن تعريف التنظيم بمعنى المنظمة. حيث من الممكن أن تكون المنظمة صناعية، أو تعليمية، أو تجارية، أو رياضية، أو سياسية، وبالتالي كان تعريف التنظيم هو جماعة تربطهم في بعضهم البعض علاقة رسميّة من أجل تحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها تلك المنظّمة. (https://bit.ly/3yStc0S)

### 4- منهجية البحث

فيما يخص الجانب المنهجي استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي وهو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث. (https://bit.ly/3i3vseJ)

وقد اعتمدنا في هذا البحث على الملاحظة العلمية البسيطة وتعتبر الملاحظة واحدة من أدوات جمع البيانات حيث تقوم على جمع المعلومات عن طريق مراقبة الظاهرة الاتصالية وملاحظة مختلف صور التفاعل الاجتماعي الافتراضي، دون إخفاء أي عنصر أو وإهماله حيث يتم من خلال هذه الأداة فهم الظاهرة محل دراسة بطريقة شاملة بهدف تحليلها للحصول على النتيجة التي يهدف البحث لمعرفتها.

وتتمثل أهمية هذا البحث في العمل على تحديد انعكاسات اليقظة التكنولوجية على الثقافة الاتصالية في المؤسسة، وتأثيره كذلك على الجو الاتصالي العام وكيف يمكن تسخير هذا المتغير في عملية تسهيل تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق طرح الانشغالات والشكاوى وكذلك في مجالات التسيير الإداري من قبل الموظفين والجمهور الخارجي للمؤسسة دون تردد أو خوف وبكل حرية وشفافية ما يكرس بدوره الحرية في إبداء الرأي ويدعم الأبعاد الفطرية والتنظيمية للتواصل البشري على المستوى المؤسساتي بشكل عام.

فالهدف من هذه الدراسة هو السعي للبحث عن الآليات والحلول التنظيمية المناسبة القادرة على تغير الأوضاع السلبية التي تعيشها منظومة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات وغيرها من المنظمات الاخرى مثل التعسف في امتلاك المعلومة والتحكم فيها بما يحقق مصالح جهات معينة، وذلك طبعا من خلال تجنيد اليقظة التكنولوجية وكآلية يمكن استغلالها كنسق معاصر صالح لخدمة المؤسسة على كافة المستويات والأصعدة.

حيث أن منظور هذه الدراسة تمثل في البنائية الوظيفية التي تعتبر من أهم المنظورات وأكثرها واقعية، باعتبارها تنظر للمؤسسات والهيئات كشبكة من الأنساق التي تتكون من مجموعة من البناءات والعلاقات الاجتماعية، بحيث أن استمرار هذا التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والانسجام في شبكة العلاقات والتي ينشأ على إثرها مفهوم الثقافة الاتصالية، ومن ثم فإن دراسة اليقظة التكنولوجية وعلاقته بالتنظيم الاتصالي على مستوى المؤسسات والإدارات في ظل البنائية الوظيفية، يضع له دورا محددا في الربط والتنظيم بما يحقق الكفاءة والفعالية في الأداء وتحقيق الرؤى المستقبلية حول ماهية السبل الاتصالية المتاحة في مهمة التسيير والتنظيم والتي تنحصر الآن بين متطلبات الرقابة الغدارية وإمكانية تسخير المعايير التنظيمية المناسبة داخل الهيئات والشركات بأنواعها.

## 5- اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي كوظيفة رقابية داخل المؤسسة

تواجه معظم المؤسسات سواء كانت خدماتية أو اقتصادية أو تجارية كانت في الوقت الحالي اضطرابات في أوضاعها وهذا لعدة اعتبارات وعوامل ومتغيرات في بيئة عملها جعلت منها في حالة عدم الاستقرار، ومن بين هذه المتغيرات اشتداد حدة المنافسة والتغير المذهل في التكنولوجيا بما فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، إضافة إلى التغير السريع في أذواق المستهلكين وتعدد أشكال المنتجات الجديدة وتقادمها بشكل سريع، الأمر الذي خلق ديناميكية بين بيئة العمل وحالات عدم التأكد والمخاطرة بدرجة عالية.

كل هذه التحديات والرهانات جعلت من القائمين على مختلف المؤسسات إلى ضرورة تقييم البيئة الخارجية التي ينشطون فيها باعتبار هذه الأخيرة من أولى المهمات ولا يمكن الاكتفاء والاهتمام بالبيئة الداخلية فقط بل يتعدى ذلك إلى جمع المعلومات عن المتغيرات الخارجية التي تحيط بالمؤسسة ومن تم وضع استراتيجيات وخطط تتوافق وهذه المتغيرات البيئية وذلك من أجل استثمار الفرص وتقليص التهديدات وتضييقها أو التكيف معها بشكل يؤدي إلى انجاز الأهداف وتعظيم الإمكانيات والموارد ومن أجل تحقيق هذه الأهداف والوصول إلى هذه النتائج وجب على المؤسسات الحديثة تفعيل وتنشيط اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة مع وجود اتصال تنظيمي ممنهج يعملان على تحقيق وظيفة رقابية داخل المؤسسة، فما هو دور اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة؟، وكيف يساعد الاتصال التنظيمي على تحقيق وظيفة رقابية داخل المؤسسة؟

إن الدور الأساسي لليقظة التكنولوجية حسب" جاكوبيك" هو التخطيط الاستراتيجي الجيد، أما بالنسبة ل"موكيد 1992" فاليقظة التكنولوجية هي الدعامة الضرورية في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والطويل الأجل ومن بين إحدى إسقاطاتها الرئيسية هو التعرف الفوري على المنافسين المحتملين والمستقبليين، كما تأكد من أن مزاولة أي نشاط صناعي في الوقت الحالي يتطلب التحكم في عدد هائل من التكنولوجيات، كما أن نظام اليقظة التكنولوجي يحتاج إلى كل المعلومات العلمية والتكنولوجية والمعلومات الغير رسمية وكذا معلومات حول الأسواق وبراءات الاختراع ليقوم بتصنيفها ومعالجتها وبعثها إلى المسؤولين من أجل استغلالها كدعامة للقرارات تخص: برامج البحوث، مشاريع لتنمية المؤسسة إبرام اتفاقيات تعاون أو شراكة بين المؤسسة وحلفائها، شراء تراخيص استغلال، أو شراء وحدات إنتاج، حيث أنه من متطلبات نجاح اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة توفرها على منهجية عمل ووسائل تقنية إضافة إلى أفراد مؤهلين في تقنيات البحث عن المعلومات، كما أن شبكة اليقظة التكنولوجية تسمح بإنشاء نظام يعطي الفرصة للمؤسسات التدخل ورد الفعل أمام التغيرات البيئية التي تمس المؤسسة، حيث أن هذا النظام تزيد فعاليته عندما يندرج ضمن إطار تعاوني بين المؤسسة وشركائها، فمثلا يمكن إنشاء شبكة لليقظة ما بين المؤسسات وهذا يرصد كل الموردين وكل الزبائن المنتمين لقطاعها بطريقة تسمح لهم الاطلاع على إبداعات كل واحد منهم.( بركاني. المرجع نفسه.ص335)

وللیقظة التكنولوجية دور فعال في حياة المؤسسات أو الاقتصاديات والمجتمعات، حيث أنها توفر لدى مسيري المؤسسات الصناعية وكذا متخذي القرارات على المستوى الحكومي قدرا كافيا من الوعي والرغبة المجسدة في القيام بالاستثمار في عملية مسايرة المستجدات والتوجهات وتمكن من متابعة عملية الرصد أو الترقب الاندفاعي المنتظم والمباشر عوض الانتظار فقط مع الحرص على الحصول وإيجاد المنفذ إلى مصادر الإنتاج المعرفي والمعلوماتي كما أن وجود اليقظة التكنولوجية يعني وجود الجدية والاستمرار في عملية الرصد والترقب، خاصة في الميادين التي تمكن من تحسين مختلف القدرات التكنولوجية والتنافسية للبلد ومؤسساته الاقتصادية، وبالإضافة إلى ما سبق فاليقظة التكنولوجية مهمتها الأساسية هي البحث والحصول ليس فقط على المعارف والمعلومات ولكن حتى الابتكارات العلمية والإبداعات التكنولوجية في مختلف الميادين أو القطاعات، كما أنها عملية ممنهجة ومنظمة تتعلق بجمع وبث وتحليل المعلومات المتعلقة بالبحث والتطوير والتغيرات التكنولوجية من أجل اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتتم هذه السيرورة المنتظمة من خلال المراحل التالية:(لمروس.2019.ص71)

. التدقيق في تكنولوجيات المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة

. التحليل الدائم لبراءات الاختراع

. دراسة متغيرات السوق والتكنولوجيات وفواعله

. اكتشاف الفرص التكنولوجية واستغلالها والتعلم من مراكز البحث والتطوير التكنولوجي

. تقييم الاستثمار التكنولوجي، وعقد اتفاقيات الشراكة في المشاريع التكنولوجية وذلك يقلص أخطار وتهديدات المفاجآت التكنولوجية في الأسواق واحتكاره من قبل المنافسين

. جمع المعلومات التقنية التكنولوجية لاستغلالها في الابداعات التكنولوجية

. تحديد التقنيات المتبعة من قبل المنافسين

. الاهتمام بالتطور التكنولوجي بما فيه الاكتشافات العلمية، الابداع في السلع والخدمات وظهور مواد ومفاهيم جديدة

وعليه فإن اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من الإجابة على التساؤلات التالية:

. ماهي براءات الاختراع اللازمة لهذا النشاط؟

. ماهي المعدات والتجهيزات الجديدة والتكنولوجيات الحديثة؟

. ما هي المؤسسات المتطورة للتكنولوجيا في هذا القطاع؟

. ما هي لمعايير المعمول بها حاليا في المجال التكنولوجي؟

**6- القواسم المشتركة بين الاتصال المؤسساتي واليقظة التكنولوجية في المنظمة.**

إن الدور الأساسي لليقظة التكنولوجية حسب Jakobiak هو التخطيط الاستراتيجي الجيد، أما بالنسبة لـMoked (1992) فاليقظة الاستراتيجية بما فيها التكنولوجية هي الأداة الدعامة الضرورية في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والطويل.

اليقظة التكنولوجية تمثل أداة المفضلة المساعدة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية .فهي تسمح للمؤسسة بأن تكون أكثر دقة في اتخاذ قرارات الخاصة بتطورها التكنولوجي و تموقعها التكنو – تنافسي في السوق.

من متطلبات نجاح اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة توفرها على منهجية عمل و وسائل تقنية إضافة إلى أفراد مؤهلين في تقنيات البحث عن المعلومات كما يضيف H.Dou بأن شبكة اليقظة التكنولوجية تسمح بإنشاء نظام يعطي الفرصة للمؤسسات التدخل ورد الفعل أمام التغيرات البيئية التي

تمس المؤسسة إن نظام اليقظة التكنولوجية تزيد فعاليته عندما يندرج ضمن إطار تعاوني بين المؤسسة وشركائها الداخليين والخارجيين. (بركاني . 2014. ص 335-334.)

لقد أصبحت المعلومات موردا جوهريا للمؤسسات في العصر الحالي، الذي يعتبر التغير الشديد أهم سماته، فلكي تحافظ المؤسسات على بقائها، يجب أن تجمع تنقي وتخزن وتستخدم كما هائلا من المعلومات.

لذا فإن إدارة المعلومة هو مطلب رئيسي للمؤسسات التي تسعى إلى ضمان استدامتها، حيث أكد بورتر M.Porter على أنه يجب إعطاء المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب لاتخاذ القرار المناسب. ويجب على المؤسسة إدارة المعلومات بشكل دائم، وتحديد المعلومات الضرورية في عملها، حيث تواجه المؤسسة كما هائلا من المعلومات ولكن لا يمكن معالجتها كلها، كما أن معالجتها لا تكون بطريقة موحدة حسب نوع المعلومة وأهميتها. (أحمد، 2014، ص58-59.)

وبالتحديد يمكن أن تظهر القواسم المشتركة بين اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي في العديد من النقاط التي تعبر عن أهمية كل طرف بالنسبة للآخر داخل النسيج الإداري، ومن بين المؤشرات التي تبنى على أساسها هذه القواسم هي:

– آلية نقل واستغلال المعلومة، حيث أن تبادل المعلومات ضمن الإطار المؤسساتي بشكل فعال يحتاج إلى التنسيق بين أساليب الاتصال التنظيمي واليقظة التكنولوجية.

– تحسين صورة المؤسسة عند الجمهور الداخلي والخارجي، ذلك أن الظاهرة الاتصالية في المؤسسة يجب أن تكون ذات طبيعة رقابية تعمل على تشخيص مواطن الخلل وهذا بمعية الخدمات الرقمية التي توفرها اليقظة التكنولوجية.

– تأطير الاتصال الرسمي والغير رسمي، على اعتبار أن اليقظة التكنولوجية تجسد الجوانب التقنية لمنظومة الاتصال التنظيمي الأمر الذي يستوجب الاستعانة بكل ما تقدمة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من تسهيلات وامتيازات تنظم مظاهر الاتصال الإداري على المستوى الإنساني والمؤسساتي.

**7– المعايير التنظيمية ومنهجية التفاعل بين الاتصال واليقظة التكنولوجية.**

إن بناء نظام فعال لليقظة الاستراتيجية في المؤسسة لا يتم بالتمني أو بالتقليد، ولا يتحقق فقط باستحداث قسم أو خلية لليقظة لها إدارة خاصة تشرف على تسييرها و توفر لها الإمكانيات المادية والتكنولوجية و تتبع خطوات و منهجية محددة، وإنما الأمر أبعد من ذلك، فاليقظة الاستراتيجية تمثل فكرا جديدا يؤثر في جميع نواحي التنظيم و التسيير، إنها تغيير كامل في طريقة العمل تستوجب إعادة النظر في طريقة رؤية المحيط الخارجي للمؤسسة و تستدعي تضافر الجهود للانفتاح عليه، ولن تنجح هذه الطريقة الجديدة في العمل إلا بتوفر جملة من الإمكانيات التنظيمية التي تنطلق بالتزام الإدارة العليا وإعادة الهيكلة ومراجعة أنظمة التسيير والاهتمام بالأفراد باعتبارهم موردا رئيسيا وهاما في المؤسسة وصولا إلى خلق ثقافة مشجعة على الانفتاح وتولي أهمية كبيرة للمعلومة التي تمثل القلب النابض في المؤسسة. (نور العابدين. 2012. ص72.)

فالمؤسسات التي تسعى للانفتاح على بيئتها الخارجية وتبحث عن إقامة نظام لليقظة الاستراتيجية تعمل على استباق المعلومات واستشراف المستقبل يتحتم عليها أولا وقبل كل شيء مراجعة بنائها التنظيمي وتبنيها هياكل عضوية أكثر مرونة، وكذلك تحسين علاقتها العامة مع الأطراف الخارجية. مراجعة توزيع السلطات

والصلاحيات بين مراكز اتخاذ القرار ومواقع التنفيذ، والبحث في مدى فعالية الوضع القائم في تيسير أداء اليقظة الاستراتيجية وتوفير المرونة اللازمة لسرعة الاستجابة والتفاعل مع التغيرات البيئية. (نور العابدين، 2012، ص74.)

حيث يتطلب هذا مراجعة الهياكل التنظيمية والعلاقات القائمة في ضوء المستوى المتاح للمنظمة من تقنيات الاتصال والمعلومات ومدى الاستفادة منها. وذلك من خلال إعادة بناء الهياكل التنظيمية وملحقاتها من نظم العمل وقواعد التنظيم والعلاقات وتيسير أداء اليقظة الاستراتيجية بما يتفق ونتائج المراجعات السابقة.

إن المؤسسات الساعية لإنجاح تفعيل نظام لليقظة الاستراتيجية تبحث دائما عن إقامة علاقات ممتازة مع الأطراف الخارجية، وتحسيس جميع الأفراد بأهمية وضرورة التوجه بالبيئة الخارجية السوق وتأكيده، لأنه وبكل بساطة تعتبر الأطراف الفاعلة الخارجية وكذا أصحاب المصلحة من أهم مصادر المعلومات التي تغذي اليقظة الاستراتيجية، ولهذا الغرض تبني المؤسسة استراتيجية كاملة يتعاون كل الأفراد وكل الأطراف على تنفيذها ترتكز على تكوين رؤية خاصة لتنمية و تطوير العلاقات وتحسينها، ثم إدماجها في الرؤية العامة للمؤسسة وفلسفتها، حيث تنطلق المؤسسة من البيئة الخارجية وتفهم ظروف وأوضاع السوق وما يجري فيه من أنشطة المنافسين وغيرهم من الأطراف ذات التأثير على فرص المؤسسة تعرف مستمر على رغبات الزبائن والموردين وسلوكات المنافسين...إلخ، ثم تنتهي بالبيئة الداخلية من خلال التعرف وتقييم مدى تقبل الأطراف لما قدمته المؤسسة ومدى تميزه عما يقدمه المنافسون. (نور العابدين، المرجع نفسه، ص77.)

وباعتبار أن نظام اليقظة الاستراتيجية يتكون من مجموعة أجزاء مدخلات وعمليات ومخرجات (متفاعلة ومتكاملة ولا يمكن لأحدهم الاستغناء عن الآخر، إضافة إلى أن عمل هذا النظام يرتبط بدرجة كبيرة مع باقي أقسام وإدارات المؤسسة ويتأثر بنشاطاتها) وبالطبع يؤثر في تلك الأقسام، فان سلامة و فعالية وكفاءة نظام اليقظة الاستراتيجية يتوقف على درجة التناسق والانسجام بين أجزاءه ومكوناته من جهة، وبين تلك الأجزاء والإدارات الأخرى من جهة أخرى وكذا على درجة الترابط والتكامل بينهم ، فالتنسيق يمثل الصمغ الذي يلصق أجزاء نظام اليقظة مع بعضها ومع الأجزاء الأخرى للمؤسسة حتى لا يحدث إي تضارب أو تعارض في الأهداف والجهود، ويمكن للمؤسسة إضافة إلى تقوية جهازها التنسيقي تشكيل فريق دائم يعمل على تنسيق جهود نظام اليقظة وكذا إدارتها وأقسامها.

إن أنظمة المعلومات تؤثر تأثيرا بالغا على مقدرة المدراء في صنع قرارات صائبة وإدارة الوحدات التابعة لهم وإنه إذا لم يتم تعديل تدفق المعلومات وفقا للهياكل المرنة السابقة الذكر المسطح، المقلوب...إلخ فلن تنجح هذه الهياكل .ثم إن طبيعة المعلومات المطلوبة و مصادرها تتغير عند إنشاء المؤسسة نظاما لليقظة الاستراتيجية، إذ يجب على المؤسسة امتلاك مصادر موارد إعلامية وتوثيقية، حيث تبدأ بالاستعمال الذكي لكل ما تتوفر عليه داخليا، و الاهتمام أكثر بتدفقات الشبكات الالكترونية مصادر شفوية ومصادر كتابية و مصادر الكترونية و رغم توفرها و غزارتها و تنوعها إلا أن الكثير من المؤسسات تهملها، هذه المهمة ليست بالسهلة و تزداد صعوبة عندما تبحث المؤسسة عن تمييز المعلومة المنتقاة بالاستثناء، كما يجب أن تمتلك موارد منهجية و تكنولوجية فتستعمل وسائل جديدة ذات طبيعة منهجية نماذج تنظيم اليقظة وشبكات الكترونية الانترنت، الاكسترانات...إلخ، لذلك فإن تعميق استخدام شبكات الاتصال و نظم المعلومات ليست هدفا في حد ذاته بل هو وسيلة لتوفير المعلومات التي تسمح للإدارة من استيفاء شرط" الإدارة بالحقائق و المعلومات".(نور العابدين. 2012. ص80.)

## 8- مناقشة النتائج:

انطلاقا مما تقدّم عرضه في هذا الموضوع نستخلص مجموعة من النتائج التي توصل إليها الباحثين في ظل توفّر المؤشّرات الأساسية التي تم استنباطها طبعا عن طريق الاستعانة بالملاحظة العلمية البسيطة لعينة البحث، والتي تمثلت في نماذج نظرية من مظاهر إدارة الاتصال التنظيمي في المؤسسة. وأيضا المحدّدة في كل من الأدوات والوسائل التكنولوجية التي يتم الاعتماد عليها في تصميم ومرافقة الظاهرة الاتصالية داخل المنظمة على غرار اليقظة التكنولوجية كمفعل رئيسي من مفعلات الاتصال الرقابي والتنظيمي. وتمثلت النّتائج المتوصل إليها في ما يلي:

- اليقظة التكنولوجية فعليا غير مطبقة بالشكل المطلوب على مستوى المؤسسات سواء كانت هيئات خاصة أو إدارات عمومية، وهذا راجع إلى عدة أسباب أهمها نقص الإمكانيات المادية والبشرية وكذلك الفجوة الرقمية وصعوبة معالجة المعلومة.

– الاتصال التنظيمي محور هام من محاور التسيير الإداري إلا أنه لا يتم تعريضه للتقييم المهني والقياس العلمي. وهذا من أجل تحيينه ليصبح مواكبا لكل المستجدات التي تطرأ على المؤسسة داخليا وخارجيا. (انعدام مساعي التطوير والتجديد لمنظومة الاتصال التنظيمي)

– تصميم الأنشطة الاتصالية للمنظمات في الدول النامية لا يعتمد في أغلب الأحيان على خبرات المتخصصين في الاتصال والعلاقات العامة. ما يحد نوعا ما من إمكانية التنسيق بين الاتصال وجهاز اليقظة التكنولوجية للمؤسسات بصورة عامة.

– المتطلبات الرقابية للاتصال التنظيمي تبقى غير واضحة إلى حد بعيد على اعتبار أن آلية الاتصال التنظيمي يتم تطبيقها فقط في إطار تسهيل المذكرات الإدارية الرسمية والغير الرسمية. ولا توجد أي أبعاد رقابية للعملية الاتصالية الإدارية.

– انتهاج اليقظة التكنولوجية يفتقد للكثير من المؤشرات التقنية والتنظيمية خاصة في ظل الفساد الإداري الذي تعيشه مختلف الأنظمة السياسية في الدول النامية والمتخلفة.(انعدام البيئة المساعدة على نجاح هذه المشاريع والأفكار التنظيمية)

## 9– الاقتراحات والتوصيات:

وعلى ضوء النّتائج العلمية المتوصّل إليها يجب البحث عن الحلول والاقتراحات الكفيلة بمعالجة هذه الاشكالية بدقة واحترافية، والتي تم استعراضها على النحو التالي:

– بلوغ اليقظة التكنولوجية بمفهومها التطبيقي يتطلب إعادة النظر في الأساليب الإدارية المنتهجة على غرار المنظومة الاتصالية، بمعنى أخر تغيير الذهنيات السلبية التي تعرقل تجسيد هذه التقنيات.(تهيئة الظروف المناسبة لتبني أسلوب اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسات)

– ضرورة العمل على رفع معدلات الوعي التكنولوجي بين أوساط العمال والموظفين، وذلك بواسطة التكوين المستمر على كيفيات التعامل مع هذه الوسائط وطرق استخدامها، الأمر الذي يختصر الطريق أمام مهمة تطوير العمل الإداري.

– الاقتداء ببعض النماذج الأجنبية في مجالات تطبيق اليقظة التكنولوجية والتي يجب أن تراعي الخصائص الثقافية والنفسية للقائمين على تسيير هذه المؤسسات. أى تفادي النسخ التام والمباشر لهذه النماذج دون تحليل أو دراسة الأمر الذي يؤدي إلى الفشل في تطبيقها على النحو المناسب.

– تطبيق اليقظة التكنولوجية بشقها الاتصالي والرقابي يستوجب رسم حدود الحريات الشخصية وملامح الحياة الخاص التي تعبر من الحقوق العامة للإنسان. وبالتالي لا يمكن تحقيق هذه المساعي دون احترام هذه الجوانب الحساسة الخاصة بالفاعلين والإداريين داخل المنظمات بأنواعها.

– استمرارية النشاط المؤسساتي في اطار اليقظة التكنولوجية يحتاج في حقيقة الأمر للعديد من المتطلبات المادية (التمويل) والمعايير المهنية (الخبرة والابداع). أهمها أجهزة الاتصال الإلكتروني وكذلك الكوادر المتخصصة في ميادين الاتصال الإداري والتنظيمي.

## 10– خاتمة

إن الحديث عن الاتصال التنظيمي يجرنا لمراعاة العديد من الجزئيات الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها في مجالات تطوير هذا النمط من الاتصال، حيث أن فطرية التواصل الإنساني تحتم علينا كباحثين الاهتمام بالخلفيات النفسية والاجتماعية كمنطلق للتصميم ومرافقة النشاط الاتصالي داخل المؤسسات. على اعتبار أن الإمكانيات التقنية والوسائط الإلكترونية تعتبر غير كافية نسبيا للتحكم في الظاهرة الاتصالية، وهذا راجع للتداخل بين الخصائص الإنسانية والتكنولوجية في تسيير العمليات الاتصالية والإدارية ولذلك فإن موضوع اليقظة التكنولوجية لا يزال قيد التجسيد خاصة في البلدان النامية التي لا تتوفر على قاعدة سيبرانية قادرة على تطوير منظومة اليقظة التكنولوجية واحتواءها داخل المنظمات بأنواعها.

## 11–قائمة المصادر والمراجع:

1–الجوهري، محمود. (1975). "**مقدمة في علم الاجتماع الصناعي**". دار الكتب الجامعية. القاهرة.

2–بركاني، سمير. (2014). "**اليقظة التكنولوجية من مقومات الميزة التنافسية للمؤسسة**". مجلة الاقتصاد الجديد. العدد 11.

3-بلوم السعيد، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية: 2007-2008.

4-بودربالة أحمد، دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، السنة الجامعية 2013-2014، ص58-59.

5-دخموش، العربي. (2001). "**محاضرات في اقتصاد المؤسسة**". مطبعة جامعة منتوري. قسنطينة.

6-راغد، فريد. النجار، محمد. (1976)." **السياسات الإدارية واستراتيجيات الأعمال**". مؤسسة دار الكتب. الكويت.

7-رأفت سعيد هنداوي، حسن فريج عبد الفتاح، التنظيم، سلسلة محاضرات.

8- قنيفه، نورة. ابتهال، سليمي. (2018). "**معيقات الاتصال التنظيمي وتأثيرها على الأداء التنظيمي للأستاذ الجامعي**". المجلة الجزائرية للدراسات السوسيولوجية. العدد06.

9-قوجيل نور العابدين، دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة برج باجي مختار، عنابة، الجزائر، السنة الجامعية: 2011-2012، ص72.

10-لمروس، مريم. (2019). "**أنواع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة**". مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية. المجد 02. العدد 08.

11-ناصر دادي، عدون. (2005). "**اقتصاد المؤسسة**". دار المحمدية للنشر والتوزيع. الجزائر.

12- نقلا عن الموقع الإلكتروني: https://bit.ly/3yStc0S

13- نقلا عن الموقع الالكتروني: https://bit.ly/3i3vseJ

14- نقلا عن الموقع الإلكتروني: https://bit.ly/3yStc0S