1.مفهوم اليقظة:

قبل التطرق إلى مفهوم اليقظة في مجال إدارة الأعمال نحاول أن نبين معنى هذه الكلمة أولا، "فاليقظة " كلمة مأخوذة من المصطلح اللاتيني veille والتي تعني السهر، وانطلاقا من المجال الطبي ومجال علم النفس فإن الإنسان يكون في حالة واحدة من الحالات الثلاثة:

- إمّا في حالة نوم Etat de Sommeil
- إمّا في حالة حلم ،Etat de Rêve
- إمّا في حالة يقظة Etat de Veille

وفي الحالة الأخيرة التي تطابق حالة الوعي تكون الحواس منفتحة عما يجري حولها والرغبة في الاستمرار في حالة الوعي هذه ، ونقول "تيقظ" الإنسان اي انتبه لشيء ما وأخذ الحيطة منه، كما قد تشير كلمة كاشف إلى الشخص "الجهة"الذي يبقى يقظا وكذلك إلى الذي يسعى إلى مراقبة أو حراسة شيء ما.

وما يقال عن الإنسان يقال أيضا عن المؤسسة ،إذ يمكن القول عن مؤسسة أنها " يقظة " إذا كانت واعية بما يحصل في محيطها من تطورات وتغيرات وفي استماع للإشارات الصادرة منه، هذا الوعي والاستماع يمكنانها من اتخاذ القرارات والقيام بالأفعال المناسبة بالكيفية والوقت المناسبين.

إن استخدام هذا المصطلح باللغة الفرنسية ناتج عن مفهوم المراقبة بالرادار وهذا لحماية منطقة ما، ويقصد بالمراقبة في ميدان التسيير " ذلك العمل المنظم والمستمر لرصد بيئة المؤسسة الذي يهتم بالكشف عن المعلومات التي تؤثر تأثيرا سريعا على نموها".

وقد وضح كل من Martin وMartinet في كتابهما عن الاستخبارات الاقتصادية أن الرادار (أو كما سمياه برادار اليقظة) يعمل على مراقبة مستمرة لمنطقة ما، وهدفه إشعار الأشخاص المسؤولين عن أي خطر يداهمهم، ولكن هذا الرادار لا يكفي لوحده حيث نجد هناك نوع آخر من الرادارات وهو رادار المتابعة، فإذا أطلق الرادار الأول الإنذار قام الرادار الثاني بتتبع مصدر الإنذار بهدف التعرف عليه وجمع المعلومات الهامة عنه، وتجدر الإشارة إلى أن مفهوم اليقظة ارتبط في أوربا بالمعلومة التكنولوجية في حين يرتبط مفهومها في الولايات المتحدة بالمنافسة، منذ دخول مفهوم اليقظة إلى مجال إدارة الأعمال في الستينيات من القرن الماضي لقي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين فتعددت التعاريف المقدمة له، ويمكن أن نذكر البعض منها على سبيل المثال :

تعرف اليقظة الإستراتيجية : بأنها تنظيم يسعى إلى معرفة نظام الأعمال واستباق التغيرات، فهي سيرورة معلوماتية يكون من خلالها التنظيم (المؤسسة)في استماع لبيئته حتى يتمكن من اتخاذ القرارات والتسيير فيما بعد، وتصنّف هذه السيرورة ضمن مجموع نظم المعلومات التي تسمح المسيرين بحسن القيادة في الأوقات العصيبة، كما يمكن اعتبار سيرورة اليقظة الإستراتيجية كنظام متكون من نظم فرعية متأثرة بتدفق المعلومات الواردة من البيئة الكلية.

أمّا Lasca et Schuler (1998) فيعرفان اليقظة الإستراتيجية بأنها "السيرورة المعلوماتية التي من خلالها تكون المؤسسة في الاستماع واستباق الإشارات الضعيفة في البيئة السوسيو- اقتصادية، بهدف خلق وتغطية فرص الأعمال وتقليل عدم اليقين "، هذه السيرورة منفتحة على ما يجعل خارج المؤسسة وتدو حول استغلال نوع خاص من المعلومات يسمى الإشارات الضعيفة- وهي معلومات تسمح باستباق الحدث أن يتحقق نهائيا على حد التعبير.

- اليقظة 'الاستعلام " عن سلوكات المنافسين والابتكارات التكنولوجية ومراقبة الإستراتيجيات التجارية وعرفة الرغبات الجديدة للمستهلكين وبصفة عامة مراقبة البيئة ، فكل هذه الأنشطة تدخل ضمن الإستراتيجية التي تعني تنظيم مهام ملاحظة المعلومات واختبارها وتأويلها ونشرها بغرض تحسين القرارات المهمة في المؤسسة".

- اليقظة الإستراتيجية " هي السيرورة الإستباقية لملاحظة وتحليل البيئة متبوعة بنشر المعلومات المستقاة بعد معالجتها لاتخاذ قرارات إستراتيجية، قد تكون هذه المعلومات من طبيعة علمية أو تقنية أو تشريعية أو تناسية أو تسويقية (تجارية).

وتشير اليقظة إلى النشاط المرتبط بالبحث ومعالجة المعلومات ونشرها بهدف استغلالها من طرف الأعوان (الممثلين) الاقتصاديين والمدراء والمسيرين، كما قد تعبر اليقظة عن مدى الحيطة التي توليها المؤسسة اتجاه عالمها المتغيّر.

وبصفة عامة يمكن إعطاء تعريف شامل لليقظة الإستراتيجية باعتبارها السيرورة الجماعية المستمرة التي يجمع بواسطتها مجموعة من الأفراد بطريقة إدارية المعلومات ذات الخاصية الإستباقية (استباق حدث) والمتعلقة بالتغيرات الناتجة في البيئة الخارجية للمؤسسة بهدف خلق فرص أعمال وتقليل الأخطار وعدم اليقين (l'incertitude) بصفة عامة.

إذن فاليقظة الإستراتيجية في المؤسسة تعبر عن تنظيم رسمي تشكله عن قصد يتضمن سيرورة البحث عن المعلومات وجمعها ومعالجتها وبثها واستغلالها من أجل بقاء المؤسسة في حالة حذر ومراقبة مستمرة للمحيط الذي تنشط فيه، غير أنه ليس كل المؤسسات بحاجة لهذا التنظيم الرسمي، فكثير من المؤسسات – وخاصة منها المتعلمة – تكون يقظة وتتابع التغيرات الناتجة عن طريق الممارسات والأنشطة التي تقوم بها مع الأطراف الاقتصاديين الخارجيين الذين تتعامل معهم، وبتراكم هذه الممارسات والروتينيات وكذا الخبرات عبر الزمن تصبح المؤسسة في حال يقظة دائمة دون أن يكون لها نظام رسمي لليقظة.

2- خصائص اليقظة وتطورها التاريخي

من خلال التعاريف السابقة لليقظة الإستراتيجية يمكننا إبراز جملة من الخصائص لاسيما فيما يتعلق باعتبارها كتنظيم رسمي - نذكر منها :

- اليقظة الإستراتيجية سيرورة إرادية تتطلب التزاما قويا وحركيا من قبل الإدارة وأضاء التنظيم ؛

- معلومات اليقظة الإستراتيجية هي معلومات إستشرافية (مستقبلية) من نوع الإشارات الضعيفة (signaux faible) على حد تعبير (1975) Ansoff ، تسمح للمؤسسة بفهم جيد واستباق التغيرات المستقبلية لبيئتها ؛
- -نشاط اليقظة الإستراتيجية يعرف كتطبيق خلاق حيث لا يمكن تعميم المعلومات انطلاقا من الاتجاهات البيئية، فعلى العكس البناء يكون على أساس قاعدة المعلومات المستقبلية المجمعة؛
- اليقظة الإستراتيجية سيرورة معقدة تشمل العديد من الممثلين (الأعوان) ذوي الكفاءات المتنوعة والمكملة لبعضها البعض؛
- اليقظة الإستراتيجية تسمح للمؤسسة بانتقاء الإشارات الدالة على التغيرات البيئية والاستعداد لمواجهتها، وهي تعتبر كنظام معلوماتي منفتح على البيئة الخارجية للمؤسسة ويدور حول استغلال الإشارات الضعيفة؛

اليقظة نشاط إنساني قديم، والمؤسسة منذ نشأتها كانت بحاجة دائمة للاستعلام ومراقبة بيئتها لاسيما وضعها التنافسي ومعرفة اتجاهات أسواقها، وإذا كان هذا المصطلح قد ظهر في اليابان في منتصف القرن التاسع عشر وفي الولايات المتحدة الأمريكية نهاية الخمسينيات، إلا أنه لم يظهر في فرنسا إلا في نهاية الثمانينات وبإنشاء الجمعية المهنية لليقظة الإستراتيجية SCIP سنة 1986 لقي هذا المصطلح رواجا وشهرة كبيرين وبمعدل نمو يقارب 40% من خلال أنشطة الترويج لليقظة والمتمثلة في تنظيم ملتقيات ومؤتمرات وورشات تكوين وكذا توزيع مجلات متخصصة .

3- بعض المفاهيم المرتبطة باليقظة الإستراتيجية

إن المتتبع لأدبيات إدارة الأعمال يلحظ وجود العديد من المفاهيم القريبة والمرتبطة باليقظة الإستراتيجية مكملة لبعضها البعض نذكر منها الذكاء الاقتصادي، التسويق الإستراتيجي، التسيير الإستراتيجي للمعلومة، التنبؤ... الخ، سنهتم في الفقرات التالية فقط بمفهومين هما الذكاء الاقتصادي والتسيير الإستراتيجي للمعلومة، مع إبراز خصائص كل منهما وارتباطهما باليقظة الإستراتيجية.

أ- الذكاء الاقتصادي :

الذكاء الاقتصادي كما عرفه فريق الذكاء الاقتصادي هو مجموع الأنشطة المنسقة للبحث ومعالجة وتوزيع المعلومة المتعلقة بالأعوان الاقتصاديين بغرض استغلالها، مختلف هذه الأنشطة تتم بطريقة شرعية مع كل ضمانات الحماية الضرورية لحفظ إرث (ذمة) المؤسسة في أحسن شروط الجودة، المدة والتكلفة .

في حين يعرفه (1999) Davasco Neelos بأنه مجموعة من الأنشطة المنسقة والمستمرة سواء كانت أنشطة التوجيه أو الجمع أو الحفظ أو التوزيع، هذه الأنشطة موجهة لمعالجة المعلومة حتى تستغل إستراتيجيا، وكذا لتحويل المادة الأولية " المعلومة " لقيمة مضافة .

ومن أهم وظائف الذكاء الاقتصادي يذكر (1997) levet :

- التحكم في الإرث العلمي والتكنولوجي والمهارات: تعريف المعارف والمهارات؛ معرفة قوانين وقواعد ومعايير الحماية الصناعية وتطبيقاتها، التحكم في تكنولوجيا المعلومات؛
- الكشف عن الفرص والتهديدات: توقع الأخطار، إتقان تقنيات اليقظة، قدرة إظهار الشبكات والانتشار الهجومي...الخ ؛
- تنسيق الأعمال (الأنشطة) ثقافة جمع المعلومات، التوليف التشغيلي للمعلومة المغلقة، قدرة تحفيز الشبكات...الخ؛
- تطبيقات التأثير: إتقان تقنيات الحرب المعلوماتية، تثمين المعلومة، الاستثمار في المعلومة.

وبصفة عامة فإن أهم الارتباطات بين اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي تكمن في :

- اليقظة الإستراتيجية سيرورة دورية مادتها الأولية المعلومة، وهي نفسها دورة الاستعلام في الذكاء الاقتصادي؛
- اليقظة الإستراتيجية تلتقط إشارات صادرة عن البيئة ولا تؤثر فيها، حيث يقول (Boumard (1991 " وقع اليقظة محدود لأنه لا يمكنها التأثير في البيئة التي تلاحظ باستمرار، وللذكاء الاقتصادي دور في تغيير البيئة فهو إذن مؤثر ومغيّر ".
- هذا الإصغاء (الاستماع) هو استباقي في السيرورتين، أي البحث لمعرفة اختراق المستقبل؛
- اليقظة لا تستعمل إلا الإشارات الضعيفة (Ansoff (1975 وتلجأ في المرحلة الثانية لإشارات الإنذار المبكرة، والذكاء الاقتصادي يركز على الاثنين ولا يقصي مسبقا أي نوع من المعلومات؛
- المعلومات المعالجة بواسطة اليقظة الإستراتيجية صادرة من بيئة المؤسسة الخارجية أما الذكاء فيستمع أيضا للبيئة الداخلية؛
- هدف اليقظة الإستراتيجية هو اكتشاف الفرص (les opportunités)وتقليل عدم اليقين (l'incertitude) بينما الذكاء الاقتصادي أكثر طموحا لأنه يبحث عن التأثير في البيئة والتحكم في إرث المؤسسة؛

وما يمكن استخلاصه والتأكيد عليه هو أن اليقظة الإستراتيجية هي إحدى المكونات الضرورية للذكاء الاقتصادي وأهم فرق بينهما يكمن في التأثير وتغيير البيئة وكذا نوع البيئة التي يهتم بها كل واحد منهما.

ب- التسيير الإستراتيجي للمعلومة

التسيير الإستراتيجي للمعلومة يشجع التعاون بين المنشآت، ويقصد به استعمال المعلومة في غايات إستراتيجية بهدف خلق ميزة لنجاح وازدهار المؤسسة والتسيير الإستراتيجي للمعلومة ينشط الممرات (يعتبر الجسر الواصل) بين مختلف اليقظات، فبعض المعلومات مثلا تكون أحيانا تهم مدير الموارد البشرية والمدير التسويقي ومدير الإنتاج، في الوقت نفسه ولكي يتم تقاسم هذه المعلومات بين الجميع لابد من تسيير استراتيجي.