

دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها-
دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف-

TITLE OF THE ARTICLE IN ENGLISH (Time

**The role of strategic vigilance in enhancing communication
between the institution and its surroundings - a case study of
Algeria Telecom Corporation in Chlef –**

الاسم واللقب*: ولد عابد عمر
الانتماء الكامل (مع البلد): جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف –الجزائر-
البريد الإلكتروني:

O.OULDABED@UNIV-CHLEF.DZ

تاريخ النشر: 2023/06/03	تاريخ القبول: 2022 /04/19	تاريخ الاستلام: 2022/12/05
----------------------------	------------------------------	-------------------------------

Abstract :

establishing a strong information system and being strategically vigilant in all its areas is an imperative for organizations to communicate with their environment, we try in this paper to highlight the extent to which strategic vigilance contributes to strengthening communication between the Institution of Communications of Algeria and its surroundings, and the study has used the questionnaire to survey the survey sample of 36 individuals and the results of the study have shown that there is a statistical role for strategic vigilance of both types of business and Technology in enhancing the communication of the Algiers Telecommunications Corporation (Schlff)and its surroundings, while competitive and environmental vigilance did not play any statistical role in this study.

In the end, we have concluded that the foundation should form an effective strategic vigilance unit to provide it with the necessary information, in order to enhance its contacts with its surroundings.

Key Words : strategic vigilance, information system, institutional communication, communication effectiveness.

ملخص:

إرساء نظام معلومات قوي والتخلي باليقظة الاستراتيجية بجميع مجالاتها يعد ضرورة حتمية على المؤسسات لاتصالها ببيئتها، ونحاول في هذه الورقة تسليط الضوء على مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الاتصال بين مؤسسة اتصالات الجزائر ومحيطها، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لأجل استطلاع آراء عينة الدراسة المكونة من 36 فرد وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد دور إحصائي لليقظة الاستراتيجية بنوعها التجارية و التكنولوجيا في تعزيز اتصال مؤسسة اتصالات الجزائر "شلف" ومحيطها، في حين أن اليقظة التنافسية والبيئية لم يظهر لها أي دور إحصائي في هذه الدراسة. وتوصلنا في الأخير بضرورة تشكيل المؤسسة لوحدة فعالة خاصة باليقظة الاستراتيجية من أجل تزويدها بالمعلومات الضرورية، بغية تعزيز اتصالاتها بمحيطها.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، نظام المعلومات، الاتصال المؤسساتي، فعالية الاتصال.

1- مقدمة

تعتبر اتصالات المؤسسة همزة وصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، وأي قصور في نظام الإتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة، فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخطتها كلها تتعلق بالعملية الإتصالية. ضمن هذا المسعى جاءت دراستنا كمحاولة للتعريف باليقظة الإستراتيجية كوسيلة هامة لتعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها، وهو ما شأنه أن يضمن لها مكانة وميزة تنافسية في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها المحيط.

1-1- إشكالية الدراسة: من خلال ما تقدم يمكننا صياغة الإشكالية المتمثلة في السؤال الجوهرى التالي:

ما مدى مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها؟

1-2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الإستراتيجية على الإتصال المؤسساتي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التنافسية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التجارية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التكنولوجية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة البيئية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- 1-3- أهداف الدراسة:
- محاولة التعرف على التصور السائد في مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف لأهمية اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها.
- تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي أو عام يتجلى من خلال مدى تطبيق اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف (محل الدراسة) وإبراز دورها في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها.

1-4- منهجية الدراسة: : للإجابة على الإشكالية المطروحة وإختبار صحة الفرضيات المذكورة والوصول إلى الأهداف المرجوة، استعملنا المنهجين الإستنباطي والإستقرائي، حيث طبقنا المنهج الإستنباطي من خلال أداة الوصف والتحليل، فالمنهج الوصفي ملائم لتحديد الإطار النظري للدراسة وتحضير المفاهيم والمداخل التي نحتاج إليها في الدراسة الميدانية (حالات واقعية)، وهذا المنهج يهدف إلى الحصول على المعطيات والبيانات عن ظاهرة ما، ثم تفسيرها وتحليلها وإستخلاص النتائج لإثبات صحة الفرضيات أو نقدها، وإبداء توصيات وإقتراحات بشأن تلك الظاهرة، أما المنهج الإستقرائي فهو الأنسب لإسقاط دراستنا على أرض الواقع باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Spss version 22.

2- مفهوم اليقظة الاستراتيجية: تطرق العديد من الباحثين في إدارة الأعمال إلى تعريف اليقظة الاستراتيجية وفيما يلي عرض لبعض التعاريف:

- يعتبر "Baumard" اليقظة الإستراتيجية ذلك العمل المنظم والمستمر لرصد بيئة المؤسسة، والذي يهتم بالكشف عن المعلومات التي تؤثر تأثيرا على نمو المؤسسة، حيث تلعب المراقبة دورا هجوميا لاكتساب المعارف

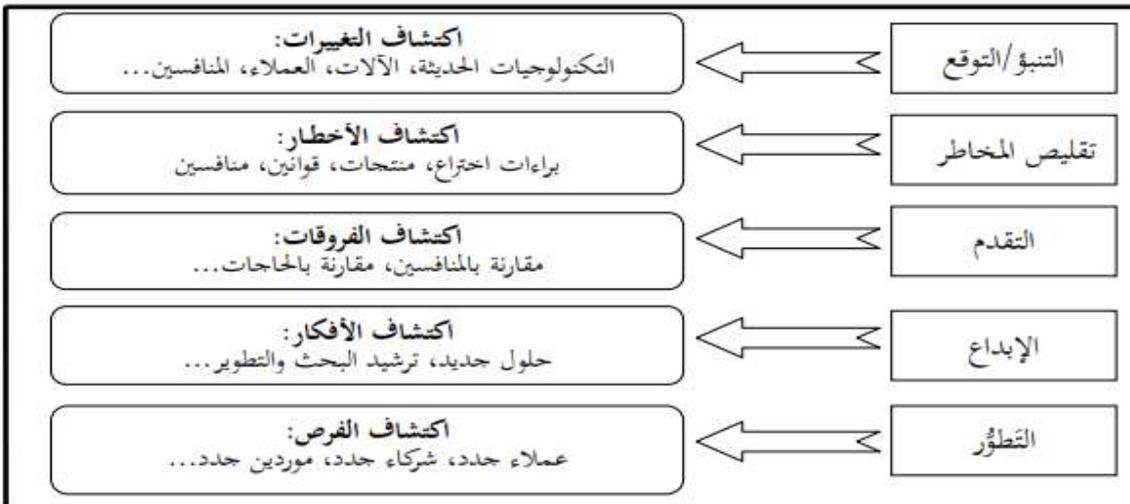
حول البيئة ودورا دفاعيا لحماية تلك المعارف (منصف بن خديجة،
2017).¹

- أما Humbert Lesca فعرفها بأنها ذلك الإجراء الجماعي المستمر من
خلال مجموعة أفراد التي تتولى جمع واستعمال المعلومات بشكل تطوعي
واستباقي بما يتماشى والتغيرات المحتمل حدوثها في البيئة الخارجية وهذا
من أجل خلق فرص أعمال والتخفيض من مخاطر عدم
اليقين (Mohamed jaouad, 2022).²

- ومن خلال التعاريف السابقة فاليقظة الاستراتيجية هي: تنظيم رسمي
تشكله المؤسسة عن قصد ووعي تام وتستعمل أدوات ومنهجية معينة،
تتضمن سيرورة البحث عن المعلومات وجمعها ومعالجتها وبثها
واستغلالها من أجل إبقاء المؤسسة في حالة حذر ومراقبة مستمرة للمحيط
الذي تنشط فيه، لتساعدها في اتخاذ القرارات وتحديد التوجهات
الاستراتيجية وانتهاز الفرص وتجنب التهديدات وتقليل عدم التأكد.

1-2. أهمية اليقظة الاستراتيجية: تسمح اليقظة الإستراتيجية -الدرجة الأولى-
بربط المؤسسة بمحيطها، فهي تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة
المنافسة بشكل أفضل، كما تساعد على التوقع بالتقلبات والتغيرات قبل حدوثها،
الأمر الذي يمنح المؤسسة خاصية الأسبقية، سواء في اقتناص الفرص أو في
تجنب التهديدات. (زواو ضياء الدين، 2012).³

الشكل البياني رقم(01): أهمية اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة



المصدر : زواو ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة (دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية)، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013/2012، ص20.

2-2. دور اليقظة الإستراتيجية

تلعب اليقظة الإستراتيجية دورا متكاملًا في المنظمة، حيث يمكن تلخيص دورها في أربعة وظائف هي (خالد ليتيم وعيسى النجمي، 2017):⁴

- **التوقع:** وهو توقعات نشاط المنافسين أو تغيرات المحيط.
 - **الإكتشاف:** إكتشاف منافسين جدد أو محتملين، مؤسسات التي يمكن شرائها أو التي يمكن إقامة معهم شراكة من أجل التطوير واكتشاف فرص في السوق.
 - **المراقبة:** مراقبة تطورات عرض المنتوجات في السوق، التطورات التكنولوجية أو طرق الإنتاج التي تمس أو تستهدف النشاط، التنظيمات التي تستطيع أن تغير في إطار النشاط.
 - **التعلم:** تعلم خصائص الأسواق الجديدة، خطأ ونجاح الآخرين (المنافسين)، مما يسهل إعادة تقدير المشاريع، وضع أسلوب جديد للتسيير أو بناء نظرة موحدة للمسيرين.
- نلاحظ أن نظام اليقظة يجمع بين أسلوبين متكاملين: الإنذار والمتابعة، الأول ينبه المسؤولين للظواهر الجديدة أو البارزة، والثاني يسمح بتتبع التطورات.(خالد ليتيم، عيسى نجمي، 2017).⁵

3- **استراتيجية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية:** المقصود باستراتيجية الاتصال هو وضع الإتصال في إطار إستراتيجي ضمن خطط متوسطة وطويلة الأجل وذلك تماثيا مع الأهداف المرجو تحقيقها بالمؤسسة (عباسة جيلالي، 2021).⁶ ويمكن تعريف استراتيجية الإتصال على أنها "عبارة عن خطوات علمية مدروسة ومنظمة ذات طبيعة خاصة تتكامل مع خطوات التخطيط الاستراتيجي الإداري لكل قطاعات المجتمع لتحقيق غايات متكاملة تخدم الاتجاه المستقبلي لكل من المؤسسة و جماهيرها معا، وليكون التقدم أو التطور أمنا ومستقرا ومتوازنا".

1-3- مراحل إعداد إستراتيجية الإتصال في المؤسسة:

مثل مختلف الخطط الإستراتيجية فخطّة الإتصال في المؤسسة تمر بأكثر من
مرحلة لإعدادها ثم متابعتها وتنفيذها وهناك 6 مراحل كما يلي:

1-1-3- **المراجعة القبليّة:** المراجعة تدل على تشخيص حالة أو وضع معين من
أجل فهمه واتخاذ القرار أي فهم خصائص الحالة الراهنة ودمجها في إدارة
المشروع والمراجعة تهدف لإلتقاء منطقتين: (حوشين كمال، 2015) ⁷

- **اليقظة:** وهي أن تكون المنظمة في استماع دائم لبيئتها الداخلية
والخارجية مع القدرة على المناقشة والإبداع.

- **منطقة التسيير والتطوير:** فالمراجعة تجيب على احتياجات
المديرين والمكلفين بصياغة وقيادة إستراتيجية المنظمة وهي
تسمح بتقييم الحالة وإبراز خصائصها، نقاط قوتها ونقاط ضعفها.

2-1-3- **ضبط أهداف الإتصال:** ينبغي معرفة أهداف المؤسسة التي تسعى لتحقيقها،
يجب أن ترتبط بأولوياتها وخطتها، يجب أن تكون هذه الأهداف واضحة مرنة
تستطيع تحقيقها (عادل جربوعة، سمير كتفي، 2018). ⁸

3-1-3- **دراسة المحيط الإجتماعي والثقافي:** في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بكل
من:

- **البحث عن هوية المؤسسة وصورتها:** هوية المؤسسة تعبر عن
إسمنت المؤسسة، فالهوية القوية للمؤسسة تسمح بتحقيق
الإنسجام، وهكذا فكل عمل إتصالي يرتبط بهوية المؤسسة بدعم
هذا الإنسجام.

- **تأكيد أهداف الإتصال المحددة من الإدارة وتكييفها:** تحدد
الأهداف من طرف إدارة الإتصال، انطلاقا من تصورهما لواقع
المؤسسة وما ترجوه منها، وهذه الأهداف بعرضها على واقع
المؤسسة الحقيقي يتم اكتمالها.

- **تعيين خطوط حركة المعلومات في المؤسسة:** الدراسة الثقافية
والإجتماعية تسمح بتحديد خريطة لقنوات الإتصال، سواء
الرسمية أو غير الرسمية، وهي ضرورية للقيام بالإتصال
والواجب معرفتها بالمؤسسة، والقيام بتعديلات عليها للإستعمال
الأمثل والفعال، وتتم مختلف هذه العمليات عادة من طرف
مجموعة مؤقتة، يتم تكوينها من طرف الإدارة لهذا الغرض،
وتحديد صلاحيتها، وتنتهي أو تحل بمجرد نهاية العمل.

3-1-4- تعيين المرسل إليه وتكييف الرسائل: بعد تحديد أهداف الإتصال النهائية يجب ترجمتها إلى رسائل وتعيين المرسل إليهم سواء الرسميين أو غير الرسميين مباشرة أو غير مباشرة (قوجيل نور العابدين، 2012).⁹

3-1-5- تحديد الوسائل الإتصالية: تحتل الوسائل مكانة هامة بين عناصر الإتصال الأخرى، وباعتبارها القناة التي يتم بها تبليغ رسالة معينة إلى الجمهور المستهدف لتحقيق أهداف الإتصال، لهذا فالتعرف إلى الوسيلة ومعرفة إمكاناتها وخصائصها واستخداماتها يعد أحد الجوانب الإستراتيجية التي تهتم أي مسؤول عن عملية الإتصال. (حوشين كمال، 2015)¹⁰

3-1-6- التنفيذ والتقييم: عملية تنفيذ إستراتيجية الإتصال، التي تعد في مدة زمنية معينة من سنتين إلى خمس سنوات، وعادة ما تكون خطط عملية سنوية، وفيها تحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الإستراتيجية ومتابعتها، ابتداء من الأهداف، الخلايا الإتصالية، والمستهدفين والوسائل، الوسطاء والتواريخ، إلى التكاليف المتعلقة بها، والحدود أو القيود الممكن أن تواجهها العملية الإتصالية، أما عملية التقييم والمتابعة؛ فقد تقوم المتابعة على التحقق من كمية المواد الإتصالية التي أنتجت ونوعيتها، مراجعة شبكة توزيع هذه المواد، التأكد من مدى الإلتزام بالجدول الزمني والميزانية الخاصة بعملية الإتصال، لتعديل تصميم المشروع كلما دعت الحاجة، أما التقييم فيتم من خلاله قياس تأثير عملية الإتصال على الجمهور المستهدف على ضوء الأهداف المقررة، وكذا قياس التغيرات في المعرفة والاتجاهات والسلوك. (سامية خبيزي، 2020)¹¹

3-2- فعالية عملية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية: من العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال بين المؤسسة والمحيط: (بضيايف عاطف، 2017)¹²

- تحديد مكانة الإتصال داخل المؤسسة الاقتصادية.
- المركز المالي للمؤسسة: فكلما قوى المركز المالي للمؤسسة، كلما زادت المبالغ المخصصة للإنفاق على الأنشطة الإتصالية، مما يؤدي إلى تعدد أنشطتها وبرامجها وارتفاع مكانتها.
- طبيعة نشاط المؤسسة: أي طبيعة المنتج التي تقوم المؤسسة بتقديمه (سلعة ملموسة أو خدمات غير ملموسة)
- موقع الإتصال في الهيكل التنظيمي.
- التكامل بين الإتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- فعالية المؤسسة الاقتصادية كنظام مفتوح وقدرتها على التكيف مع هذه البيئة.
- القدرة على تحصيل الحقائق، كفاءة البحث والتحصيل وترجمة المميزات الحقيقية للمحيط بشكل صحيح وخاصة التي تتعلق بسير المؤسسة.

- التكامل المحقق بين مختلف أجزاء المؤسسة، بشكل يجعلها تعمل بدون تناقض مع بعضها البعض وهكذا نجد أن خاصية الفعالية للمؤسسة المتطورة كنظام مفتوح.

4- دراسة دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الاتصال بين مؤسسة اتصالات الجزائر بالشلف ومحيطها

4-1- تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر: تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات طابع تجاري في المجال الخدمي بالأخص في الاتصالات السلكية واللاسلكية تنشط على المستوى الوطني وهي شركة ذات أسهم مستقلة إستقلال تام ويقدر رأسمالها الافتتاحي 50 مليار دينار جزائري إلى غاية 2005 ثم رفع إلى 115 مليار دينار جزائري حاليا، ومقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة بالطريق الوطني رقم 5 الديار الخمس المحمدية 16211 الجزائر، وعمر المؤسسة قانونا محدد بتسعة وتسعين سنة، ويبلغ عدد عمالها حوالي 23 ألف عامل منهم 45 % تقنيين، كما بلغ رقم أعمالها خلال سنة 2010، 60 مليار حوالي 40 % منها مداخل الهاتف الثابت و15 % من أنترنت ADSL.

4-2- مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة على هذا المستوى في جميع الموظفين الذين ينتمون إلى مؤسسة إتصالات الجزائر والمقدر عددهم بـ 120 عامل. و من أجل عدم الإخلال بنتائج الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بنسبة 30 % من مجتمع الدراسة، تمثلت في 36 فردا.

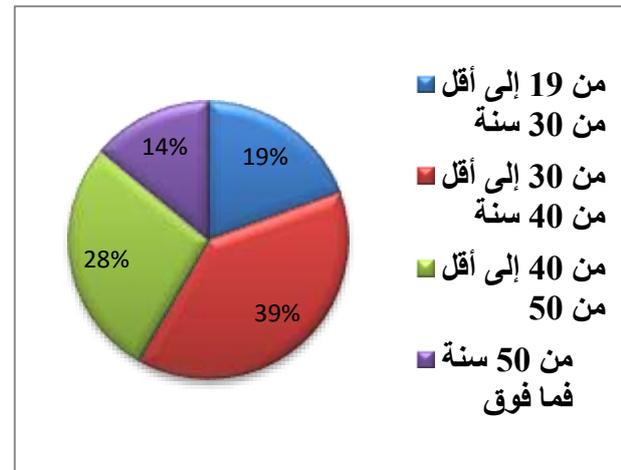
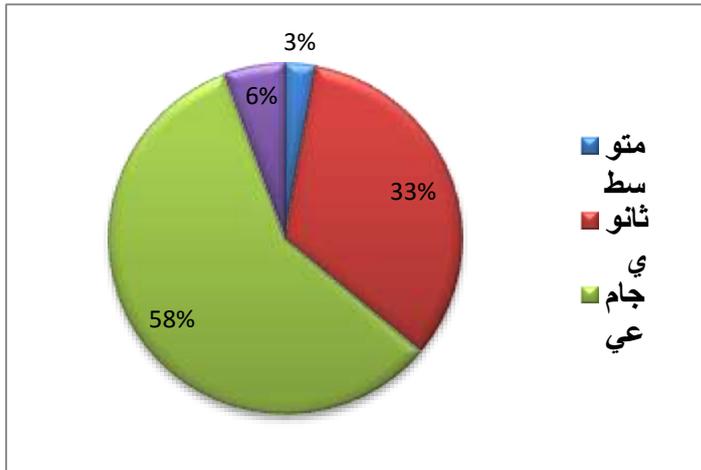
جدول رقم (01): عدد ونسبة الاستثمارات الموزعة، المسترجعة والمستوفية للشروط

النسبة (%)	العدد	البيان
100	36	الإستثمارات الموزعة
100	36	الإستثمارات المسترجعة
100	36	الإستثمارات السليمة

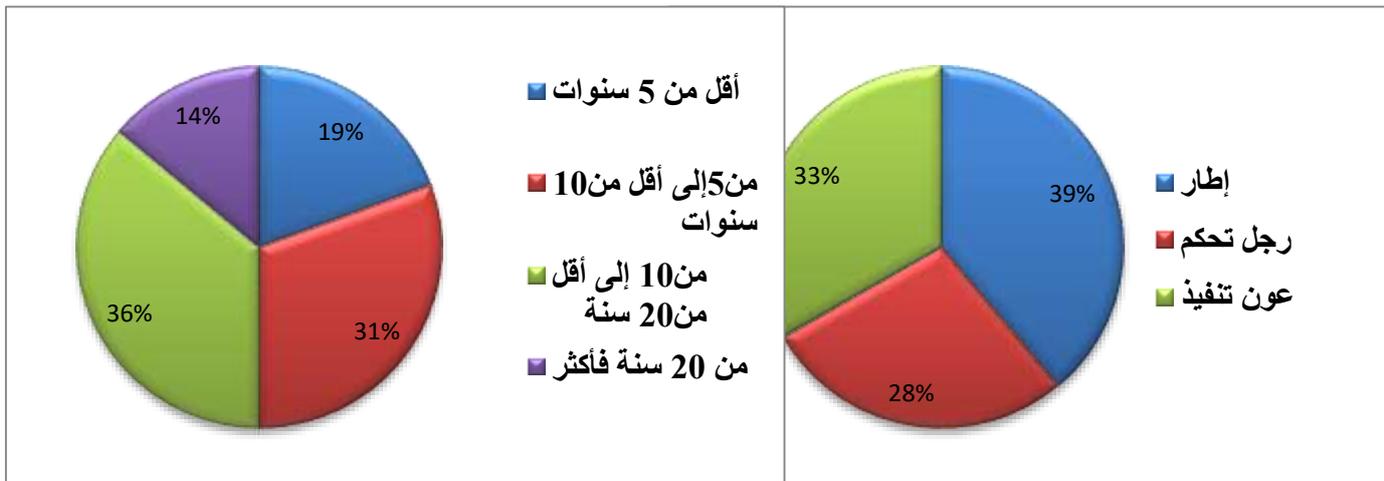
المصدر: من إعداد الباحث

3-4- خصائص عينة الدراسة

الشكل البياني رقم(02): توزيع أفراد العينة وفق خاصية السن
 البياني رقم(03): توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي



الشكل البياني رقم(04): توزيع عينة الدراسة وفق التصنيف الوظيفي
 البياني رقم(05): توزيع العينة حسب الأقدمية



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Exel

4-4- بناء أداة القياس واختبار صدق وثبات الإستبيان: لبناء أداة القياس واختبار أداة الصدق تم عرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين من أجل تحديد الصدق الظاهري، كما تم استخدام الصدق البنائي لتحديد قيمة ألفا كرونباخ. حيث تم الأخذ بعين الإعتبار ملاحظاتهم التي أسفرت عن تحديد تصميم نهائي لمقياس الدراسة حيث تضمن هذا الأخير ثلاثة محاور. نوضحها في الجدول الآتي:

جدول رقم(02): العبارات المحددة لمتغيرات الدراسة

أرقام العبارة	المتغيرات		المتغير الأول
من 01 الى 06	اليقظة التنافسية	أبعاد اليقظة الاستراتيجية	
من 07 إلى 16	اليقظة التجارية		
من 17 إلى 23	اليقظة التكنولوجية		
من 24 إلى 28	اليقظة البيئية		
من 01 إلى 21	الإتصال المؤسسي		المتغير الثاني

المصدر: من إعداد الباحث

بعد الإستعانة بطريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

جدول رقم(03): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محاور الدراسة

قيمة ألفا كرونباخ	إسم المتغير
0.861	اليقظة الإستراتيجية
0.948	الإتصال المؤسسي
0.935	إجمالي الإستبانة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات يقدر بـ $(\alpha=0.935)$ أي معامل عالي يعبر على قدرة الأداة "الاستبيان" على تحقيق أغراض الدراسة، وهذا ما يؤكد لنا أيضا أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات ومصدقية عالية بنسبة 93.5%.

4-5- دراسة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والاتصال في المؤسسة باستخدام معادلة الانحدار البسيط: ويعطي شكل العلاقة الخطية بين المتغيرين، وتم استخدامه لقياس أثر المتغير المستقل الكل على المتغير التابع، إضافة إلى أثر كل بعد من الأبعاد، وتكون العلاقة الخطية بين المتغيرين (اليقظة الإستراتيجية و الإتصال المؤسستي) كالتالي:

Y_i: القيمة الفعلية للمتغير التابع	$Y_i = a + bX_i + u$ حيث:
X_i: القيمة الفعلية للمتغير المستقل	
a: معلمة التقاطع (الثابت)	
b: الميل الحدي	
i: عدد المشاهدات و تتغير من 1 إلى 36	
u: حد الخطأ (الخطأ العشوائي)	

4-6- دراسة صحة الفرضيات واستخراج معادلة الانحدار الخطي

سيتم دراسة الفرضية الرئيسية الآتية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لليقظة الإستراتيجية على الإتصال المؤسستي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لليقظة الإستراتيجية على الإتصال المؤسستي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.

لإختبار هذه الفرضية الرئيسية، يتم إختبار عدة فرضيات فرعية الموضحة في النتائج الآتية:

جدول رقم(04): إختبار الأثر بين متوسطات اليقظة التنافسية والإتصال المؤسستي

معامل الارتباط	R ² درجة التأثير	F	t إحتمال	t قيمة	مستوى الخطأ	المستقلة a	
0.194	0.038	1.317	0.002	3.31	0.806	2.669	الثابت
0.128(إحتمال)		0.257(إحتمال)	0.257	1.15	0.201	0.231	اليقظة التنافسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

- درجة التأثير (معامل التحديد): يتضح من الجدول أعلاه أن القوة التفسيرية النموذج بلغت (3.8%) وهي درجة تأثير طردية ضعيفة جدا حيث أن النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الإنحدار الخطي البسيط. كما نلاحظ من خلال الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وتأثيرها على الإتصال المؤسستي، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (1.317) وإحتمالها (0.257) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة أي لا يوجد أثر لليقظة التنافسية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.

جدول رقم (05): إختبار الأثر بين متوسطات اليقظة التجارية والإتصال المؤسستي

معامل الارتباط	R ² درجة التأثير	F	t إحتمال	t قيمة	مستوى الخطأ	المستقلة a	
0.349	0.122	4.728	0.04	2.137	0.837	1.789	الثابت
0.018(إحتمال)		0.037(إحتمال)	0.037	2.174	0.217	0.471	اليقظة التجارية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

- نلاحظ أن درجة التأثير (معامل التحديد): يتضح من الجدول أعلاه أن القوة التفسيرية النموذج بلغت (12.2%) وهي درجة تأثير طردية ضعيفة جدا حيث أن النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الإنحدار الخطي البسيط. من خلال الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتأثيرها على الإتصال المؤسستي، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (4.728) وإحتمالها (0.037) أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية أي يوجد أثر لليقظة التجارية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.

جدول رقم(06): إختبار الأثر بين متوسطات اليقظة التكنولوجية والإتصال المؤسساتي

معامل الارتباط	R ² درجة التأثير	F	t إحتمال	قيمة	مستوى الخطأ	المستقلة a	
0.587	0.345	17.886	0.01	2.699	0.526	1.419	الثابت
0.00(إحتمال)		0.00(إحتمال)	0.00	4.229	0.143	0.606	اليقظة التكنولوجية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

- درجة التأثير (معامل التحديد): يتضح من الجدول أعلاه أن القوة التفسيرية النموذج بلغت (34.5%) وهي درجة تأثير طردية ضعيفة جدا حيث أن النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الإنحدار الخطي البسيط، كما نلاحظ من خلال الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتأثيرها على الإتصال المؤسساتي، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (17.886) و إحتمالها (0.00) أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية البديلة و رفض الفرضية الصفرية أي يوجد أثر لليقظة التكنولوجية على الإتصال المؤسساتي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- جدول رقم(07): : إختبار الأثر بين متوسطات اليقظة البيئية والإتصال

معامل الارتباط	R ² درجة التأثير	F	t إحتمال	قيمة	مستوى الخطأ	المستقلة a	
0.074	0.05	0.188	0.00	3.879	0.832	3.229	الثابت
0.334(إحتمال)		1.668(إحتمال)	0.668	0.433	0.233	0.101	اليقظة البيئية

المؤسساتي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

- نلاحظ أن درجة التأثير (معامل التحديد): يتضح من الجدول أعلاه أن القوة التفسيرية النموذج بلغت (5%) وهي درجة تأثير طردية ضعيفة جدا حيث أن النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الإنحدار الخطي البسيط. و أيضا لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة البيئية وتأثيرها على الإتصال المؤسساتي، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (0.188) وإحتمالها (1.668) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة أي لا يوجد أثر لليقظة البيئية على الإتصال المؤسساتي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف.
- ولاختبار هذه الفرضية الرئيسية، تم إستخدام إختبار الأثر كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(08): إختبار الأثر بين متوسطات اليقظة الإستراتيجية والإتصال
المؤسساتي

معامل الارتباط	R ² درجة التأثير	F	t إحتمال	t قيمة	مستوى الخطأ	المستقلة a	
0.486	0.236	10.496	0.659	0.445	0.980	0.436	الثابت
0.001(إحتمال)		0.03(إحتمال)	0.003	3.240	0.261	0.845	اليقظة الإستراتيجية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

معادلة النموذج الخطي البسيط

$$Y=0.436+0.845x$$

اليقظة الإستراتيجية = 0.436 + 0.845 × الإتصال المؤسساتي

5- تحليل النتائج : من خلال الجدول أعلاه والنتائج المتحصل عليها هذا يعني إذا
تغيرت اليقظة الإستراتيجية بوحدة واحدة يتغير الإتصال المؤسساتي بـ 84.5
%.

- درجة التأثير (معامل التحديد): يتضح من الجدول أعلاه أن القوة التفسيرية
النموذج بلغت (23.6%) وهي درجة تأثير طردية ضعيفة حيث أن
النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار
الخطي البسيط.
- معامل الارتباط: من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن معامل
الإرتباط (48.6%) بمعنى درجة إرتباط قوية موجبة و مستوى المعنوية
(0.001) مما يدل على وجود علاقة إرتباط موجبة ذات دلالة إحصائية
عند مستوى المعنوية (0.05).
- إختبار المعنوية الإجمالية بإستعمال إختبار فيشر: نلاحظ من خلال
الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اليقظة الإستراتيجية وتأثيرها
علما بالإتصال المؤسساتي، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (10.496)
وإحتمالها (0.03) أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتائج تقتضي

قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية أي يوجد أثر لليقظة الإستراتيجية على الإتصال المؤسستي بمؤسسة إتصالات الجزائر.

6- الخاتمة

حاولنا في هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كان مفادها ما مدى مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها؟ حيث تمت دراسة اليقظة الإستراتيجية من خلال أبعادها (اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة البيئية) أما تعزيز الإتصال المؤسستي فتتمت دراسته من خلال محور واحد. وفي الأخير تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- تعتبر اليقظة الإستراتيجية حتمية ضرورية لكل المؤسسات لاسيما في الأوضاع الديناميكية التي تفرض وتلزم المؤسسة أن تصبح متأقلمة ومرنة معها.
- لا يمكن للمؤسسة الخدماتية أو التجارية أن تحقق أدائها التنافسي دون التخطيط لإستراتيجيات إتصالية محكمة، تؤهل المؤسسة لتقديم نفسها للجمهور الداخلي والخارجي على حد سواء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الإستراتيجية على الإتصال المؤسستي في مؤسسة إتصالات الجزائر.
- من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ أن مؤسسة إتصالات الجزائر تسعى إلى تفعيل الأنظمة المعلوماتية لامتلاك أحدث التكنولوجيات كما تعمل على متابعة التطورات والمستجدات الحاصلة في المجال التكنولوجي، أي الإهتمام باليقظة التكنولوجية والذي كان له الأثر الكبير في المؤسسة على تحسين عملية تقديم خدماتها لربائنها وإتصالها بمحيطها.

الاقتراحات والتوصيات

- يجب على المؤسسة الإهتمام أكثر بتطوير علاقتها مع المحيط الخارجي، ومتابعة التغييرات الحاصلة فيه من خلال تفعيل نظام اليقظة الإستراتيجية وذلك بتشكيل فرق أو لجان من عمال المؤسسة تكون مهمتهم تطبيق وتنفيذ مهام اليقظة الإستراتيجية، بشرط أن يتوفر فيهم المؤهلات اللازمة لتسيير هذا النظام كالمرونة في العمل والثقة المتبادلة،
- إنشاء خلية لليقظة تكون مجهزة بالحد الأدنى من الإمكانيات البشرية و المادية الضرورية.
- العمل على إنشاء نظام إتصالي ومعلوماتي واضح حتى تكون للمعلومة المحصلة قيمة.
- إفهام الإطارات أن إحتكار المعلومة عند شخص ما لا يخدم عمل اليقظة والمؤسسة في شيء، فاليقظة تفرض ثقافة جديدة وهي ثقافة العمل الجماعي وأن عمل اليقظة هو مسؤولية الجميع.

الملحق رقم 01: إمتبيان الدراسة

الموضوع: إمتبيان حول:

دور اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين المؤسسة ومحيطها

دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالشلف

يندرج هذا الإمتبيان في إطار دراسة ميدانية في العلوم الإقتصادية تخصص إقتصاد و تسيير المؤسسات، و تهدف هذه الدراسة إلى "معرفة الدور الذي تلعبه اليقظة الإستراتيجية في تعزيز الإتصال بين مؤسسة اتصالات الجزائر و محيطها".

يشرفنا أن تشاركوا في هذه الدراسة من خلال إجاباتكم الجادة و الصادقة على هذه الورقة البحثية، نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، لن تأخذ من وقتكم الكثير، علما أن كافة المعلومات التي سيتم الإدلاء بها تستخدم لغرض البحث العلمي فقط و سيتم التعامل معها بسرية تامة.

لذا أرجو التكرم بالإطلاع على التوضيح المرفق لمعاني المصطلحات و المفاهيم الواردة في الإمتبيان، ثم التكرم بقراءة العبارات بنائي و الإجابة بوضع علامة (X) أمام الإختيار الذي تراه مناسب.

شكرا على تعاونكم معنا

المعلومات الشخصية:

1. السن: من 9 30 أقل من سنة
30 إلى أقل 40 سنة

من 40 أقل 50 سنة 5
سنة فما فوق

2. المستوى التعليمي متوسط
ثانوي

كويين جامعي

3. الص لمهني: إطار رجل تحكم
عون تنفيذ

4. الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى
من 10 سن

من 10 إلى أقل من 20 سنة
فأكثر من 20

المحور الأول: اليقظة الإستراتيجية

رقم الفقرة	مضمون الفقرة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1. اليقظة التنافسية						
1	-تعمل مؤسستي في محيط متغير وغير مستقر					
2	-تسعى مؤسستي إلى جمع المعلومات المتعلقة بمنافسيها					
3	-تتوفر مؤسستي على مزايا يصعب تقليدها من طرف المنافسين					
4	-تعمل مؤسستي على تجديد ميزتها التنافسية باستمرار					
5	-تقتنص مؤسستنا الفرص المتاحة في السوق					
6	-تحرص مؤسستي على تحقيق عوائد إقتصادية عالية					
2. اليقظة التجارية						
7	-تسعى مؤسستي إلى رصد رغبات الزبائن المتغيرة باستمرار					
8	-تعطي مؤسستي أهمية لرأي الزبائن حول خدماتها					
9	-تقيس مؤسستي باستمرار مدى رضا زبائنها.					
10	-تحافظ مؤسستنا على ولاء عمالها					
11	-توفي مؤسستي بالتزاماتها إتجاه عملائها ومتطلباتهم					
12	-تسعى مؤسستنا بتقديم خدمات بأسعار معقولة للعملاء					
13	-تتابع مؤسستي تطور وعرض الخدمات الجديدة					
14	-تطور مؤسستنا العلاقة بينها وبين الموردين					
15	تتحري مؤسستي عن الإستراتيجيات المتبعة من قبل المنافسين					
16	-تبحث مؤسستنا باستمرار عن فرص الدخول لأسواق جديدة					
3.اليقظة التكنولوجية						
17	-تتابع مؤسستي آخر المستجدات العلمية والتكنولوجية					
18	تعمل مؤسستي على التدقيق في تكنولوجيات المحيط الذي تنشأ فيه.					

					19	-تهتم مؤسستنا بخلق و دعم الابتكار
					20	-تسعى مؤسستي إلى تفعيل الأنظمة المعلوماتية والإستفادة منها
					21	تعمل مؤسستنا على التحليل الدائم لبراءات الإختراع
					22	-تتابع مؤسستي البحوث الجامعية التي تقوم بها هيئات البحث العلمي والجامعات
					23	-تبرم مؤسستنا عقود التعاون والشراكة لجلب تكنولوجيات حديثة
4. اليقظة البيئية (تشمل اليقظة الإجتماعية والسياسية)						
					24	-تؤمن مؤسستي سهولة معالجة المشاكل الداخلية
					25	-تراعي مؤسستي ظروف الإجماعية
					26	-تراعي مؤسستي أمني وسلامي أثناء تأدية مهامها
					27	-تتابع مؤسستي القوانين والتشريعات الخارجية التي لها علاقة بالمؤسسة
					28	-تلتزم مؤسستي بالأعراف السائدة في المجتمع مع الأطراف المتعاملين معها

المحور الثاني: الإتصال المؤسساتي

رقم الفقرة	مضمون الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما
1	-تهتم مؤسستي بنشر ثقافة الإتصال بين العمال				
2	-توظف مؤسستنا المعلومات التي تحصل عليها لتفعيل عملية الإتصال بين المؤسسة والمحيط				
3	-تعلمني المؤسسة بالأهداف المطلوب تحقيقها				
4	-أتصل بالمؤسسة من خلال مسؤولي المباشر				
5	-الهاتف وسيلة من وسائل إتصال الإدارة بي				
6	-يمكنني التواصل إلكترونيا مع الزملاء في العمل				
7	- توفر لي المؤسسة وسائل الإتصال في جميع المستويات الإدارية				
8	-أجد صعوبة في الإتصال بالإدارة				
9	-تحسن مؤسستنا بصفة دورية التكنولوجيات المستعملة في الإتصال				

					10	-تخصص مؤسستنا ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال
					11	-أواجه عوائق تعرقل السير الحسن لمعلومات داخل المؤسسة
					12	-تمكيني تكنولوجيا المؤسسة من الحصول على المعلومات في الوقت المناسب
					13	-عملية الإتصال داخل المؤسسة تساهم في تبادل الآراء
					14	-تجربك وظيفتك على الإتصال بالأفراد داخل المؤسسة
					15	-تحرص مؤسستنا على وضوح الرسالة الإتصالية من قبل الموظفين
					16	-تقوم مؤسستي باستخدام إستراتيجية إتصال متلائمة مع طبيعة خدماتها
					17	-لدى المؤسسة إتصالات مع الشركات الأجنبية
					18	-تقوم مؤسستنا باستخدام إستراتيجية إتصال متلائمة مع جمهورها المستهدف
					19	-تحرص مؤسستنا على وضوح الرسالة الإتصالية من قبل الزبائن
					20	-تحرص المؤسسة على توافق الرسالة الإتصالية مع قناة نقلها
					21	-تعتمد مؤسستي على خدمات الأنترنت الإتصالية في عملية الإتصال بين المؤسسة و المحيط الخارجي

المراجع:

- ¹ منصف بن خديجة، اليقظة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص102.
- ² Mohamed jaouad el Qasmi, **le management par processus & la veille strategique**, article publié sur le site : <https://fr.slideshare.net/imsiza/veille-strategique-et-management-par-processus>, Visité le 14/03/2022.
- ³ زواو ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة "دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإقتصادية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012-2013 ص20.
- ⁴ خالد لثيم، عيسى نجيمي، اليقظة الإستراتيجية نظام معلوماتي فعال لإدارة الأزمات "دراسة نظرية تحليلية"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 4، العدد 8، جامعة البليدة، الجزائر، 2017، ص06.
- ⁵ خالد لثيم، عيسى نجيمي، مرجع نفسه، ص 07.
- ⁶ عباسة جيلالي، محاضرات مقياس "الثقافة الاتصالية والأداء الوظيفي"، مطبوعة مقدمة لطلبة الثانية ماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة، اتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 "أحمد بن بلة"، 2020-2021، ص 14.
- ⁷ حوشين كمال، إستراتيجية الإتصال في المنظمات الإقتصادية، مجلة معارف، المجلد 10، العدد 19، جامعة البويرة أكلي محند أولحاج، ديسمبر 2015، ص، ص325-326.
- ⁸ عادل جربوعة، سمير كتفي، إستراتيجية الإتصال كمسعى حديث لتحقيق التنمية في ظل تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة، مجلة تنوير، العدد 6، جوان 2018، ص 95.
- ⁹ قوجيل نور العبددين دور اليقظة الإستراتيجية في ترشيد الإتصال بين المؤسسة ومحيطها "دراسة ميدانية بوحدة مطاحن ارغيس- أم البواقي"، مذكرة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011-2012، ص 138.
- ¹⁰ حوشين كمال، مرجع سبق ذكره، ص، ص326-237

- 11 سامية خبيزي، الإستراتيجية الإتصالية كخيار إستراتيجي وعملي تنتهجه
المؤسسات: آلياته وخطواته، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد
08، العدد 02، 2020، ص، ص455-456.
- ¹²بضياف عاطف، الإتصال الفعال في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم
الإنسانية، المجلد أ، العدد 48، جامعة قسنطينة 3 الجزائر، ديسمبر 2017، ص 322.