

# أهمية شبكة الأنترنت في تفعيل اليقظة الاستراتيجية

أ/وقنوني باية<sup>1</sup>

## الملخص:

في ظل تغيرات المحيط وضغط المنافسة وزيادة حالات عدم التأكد، ظهرت اليقظة الاستراتيجية كوسيلة مراقبة مستمرة للمحيط الخارجي و أداة فعالة لاستباق التغيرات قبل حدوثها.

وتزايد أهمية اليقظة الاستراتيجية في منظمات الاعمال، ازداد البحث عن طرق جديدة لزيادة فعاليتها منها شبكة الأنترنت التي اصبح امتلاكها امرا ضروريا في منظمات الاعمال كونها تمثل مصدرا مهما من مصادر المعرفة والتواصل في العالم اجمع، ووسيلة فعالة للتتبع الفوري لمجريات المحيط الخارجي.

## Résumé :

Devant les changements de l'environnement et la pression de la concurrence et l'augmentation des cas d'incertitude, la veille stratégique est apparue comme une surveillance constante de l'environnement extérieur, et un outil efficace pour anticiper les changements avant qu'ils surviennent.

Et avec l'importance croissante de la veille stratégique dans les entreprises, la recherche de nouveaux moyens a augmenté afin d'accroître leur efficacité y compris l'internet qui est devenu nécessaire dans les entreprises, et devenu aussi une importante source de connaissance et de la communication dans le monde entier, et un moyen efficace de suivre les changements immédiats de l'environnement extérieur.

## مقدمة :

تعتبر اليقظة الاستراتيجية أحد أساليب التسيير الجديدة في علم الإدارة الحديثة التي تقوم على المراقبة المستمرة لمحيط المنظمة، من أجل كسب الفرص الإيجابية وتجنب التهديدات والنتائج السلبية.

<sup>1</sup> أستاذ مساعد -أ-، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة.

وأمام التطور المتسارع لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، برزت شبكة الأنترنت كوسيلة عالمية لجمع المعلومات وتجميع المعرفة ومد جسور التواصل والصدقة بين أقطاب العالم المختلفة، كما أنها تعتبر وسيلة فعالة في نشر الأخبار وجمع معلومات اليقظة، من هنا تنطلق إشكالية بحثنا التي يمكن ترجمتها في السؤال التالي :

### كيف تساهم شبكة الأنترنت في تفعيل اليقظة الاستراتيجية؟

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتقسيم هذا البحث إلى أربعة أجزاء مختلفة، حيث يتناول الجزء الأول التعريف بشبكة الأنترنت وتقنية الويب، أما الجزء الثاني فسنعرض فيه الى ماهية اليقظة الاستراتيجية وسنعرض مختلف مراحلها وأنواعها في الجزء الثالث، وقد خصصنا الجزء الرابع لعرض كيفية مساهمة شبكة الأنترنت في زيادة فعالية اليقظة الاستراتيجية .

### أولا : التعريف بشبكة الأنترنت وتقنية الويب 2.0.

الأنترنت هي شبكة عالمية تتكون من ملايين الشبكات المتصلة ببعضها البعض حول العالم، وتعود بدايات هذه الشبكة إلى عام 1969 م، عندما طرحت وزارة الدفاع الأمريكية مشروعها الخاص بتبادل المعلومات مع مراكز البحث العلمي في مختلف أرجاء العالم عن طريق خطوط الهاتف<sup>1</sup> ، وذلك من أجل دعم المشاريع والبحوث العلمية في مجال الدفاع والشؤون العسكرية، وقد أطلق على هذا المشروع تسمية - ARPA.Net، حيث كان استخدامه مقتصرًا فقط على وزارة الدفاع الأمريكية.

بعدها فتح المجال أمام الباحثين والأكاديميين لاستخدام هذه الشبكة ليصل عدد مراكز البحث العلمي المرتبطة ببعضها عن طريق هذه الشبكة إلى 15 مركز سنة 1971<sup>2</sup> ، واستمرت هذه الشبكة في النمو إلى أن تطور استخدامها إلى نطاق عالمي في إطار ما يسمى بالأنترنت .

ويعتبر استخدام الأنترنت مكسبا حقيقيا لمستخدميها، حيث أنها تسمح بكسب الوقت والجهد للوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة والموجودة في أنحاء العالم، كما أنها تمكن الأشخاص وخاصة المتعاملين الاقتصاديين من

1 محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 55 .

2 (شبكة وكالة مشاريع البحوث المتقدمة) ARPA.Net: Advanced Research Projects Agency Network \* نفس المكان.

التعريف بأنفسهم وتمدهم بمعلومات مختلفة حول البيئة الخارجية والوضع الاقتصادي الراهن والمحتمل .

وتقدم شبكة الأنترنت خدمات مختلفة كخدمة البريد الإلكتروني، خدمة البحث، خدمة التعلم عن بعد خدمة المحادثة والتسلية، خدمة التجارة الإلكترونية وخدمات البروتوكولات - .

هذا و بالإضافة الى خدمات اخرى كخدمة المجموعات الاخبارية التي هي بمثابة مجموعات حوارية تجمع بين مجموعة من الاشخاص لديهم نفس الاهتمامات، وهناك ايضا خدمة قوائم النشر والقوائم البريدية والتي هي عبارة عن قوائم لعدد من المشتركين المهتمين بموضوع معين، ولا يسمح لغيرهم الدخول إليها والاستفادة من خدماتها على عكس المجموعات الإخبارية.

وتقوم قوائم النشر على إرسال رسالة إلكترونية إلى عنوان رئيسي، وتتم معالجتها بواسطة برنامج في ذلك العنوان ومن ثم يرسل إلى جميع المشتركين في القائمة عبر البريد الإلكتروني الخاص بهم <sup>1</sup> .

ومع ظهور شبكة الويب 2.0 ظهرت عدة تقنيات تجسد الخدمات المعتمدة على الجيل الثاني من الويب .

ويمكن تعريف الويب 2.0 على أنه " مجموعة من الخدمات على شبكة الأنترنت التي تقدم للمستخدمين نماذج للاتصالات إلى جانب القدرة على إنشاء ومشاركة المحتوى" <sup>2</sup> .

وتشير الموسوعة الحرة ويكيبيديا أن كلمة ويب 2.0 سمعت لأول مرة في دورة نقاش بين شركة أوريلي (O'Reilly) الإعلامية ومجموعة ميديا لايف (Media Live) الدولية لتكنولوجيا المعلومات في مؤتمر تطوير الويب الذي عقد في سان فرانسيسكو في 2003، وقد ذكر الكلمة نائب رئيس شركة أوريلي للتعبير عن مفهوم جيل جديد للشبكة العالمية، ومنذ ذلك الحين اعتبر كل ما هو جديد

\* البروتوكول هو مجموعة من القوانين التي تحدد وتفصل كيف لحاسوبين آليين أن يتصلا ببعضهما البعض عبر شبكة ما، ومن بين أنواع البروتوكولات نجد بروتوكول HTTP، بروتوكول FTP، بروتوكول TCP/IP و بروتوكول telnet .

1 مجلة العالم الرقمي، ماهي المجموعات الاخبارية، مقال من الموقع الإلكتروني <http://www.al.jazzerah.com.sa>، 2013/05/14.

2 السيد صلاح الصاوي، سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئيسية على الأنترنت، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجموعة 18، العدد 02 المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2012، ص 211، مقال من الموقع الإلكتروني

<http://www.kfml.gov.sa/ar/media center/magazine/D>، 2014/02/15.

على الشبكة العالمية جزءا من الويب 2.0<sup>1</sup>.

ويتضمن الويب 2.0 تقنيات متعددة منها:

### - المدونات (Les Blogs) :

المدونة هي عبارة عن صفحة عنكبوتية تظهر عليها تدوينات (مدخلات) مؤرخة ومرتبة ترتيبا زمنيا تصاعديا، تصاحبها آلية لأرشفة المدخلات القديمة<sup>2</sup>، ويمكن للزوار الاطلاع على هذه المدونات وحتى التعليق عليها وتقييمها.

### - الويكي (Wiki) :

هو موقع ويب يساعد على الكتابة بشكل جماعي، بحيث يمكن لأي شخص تعديل المحتوى وتقديم إضافات إليه بسهولة وبدون قيود، وتمثل موسوعة ويكيبيديا واحدة من أشهر تطبيقات برامج الويكي.

### - التدوين الصوتي (Podcast) :

تسمح هذه التقنية بتسجيل ملفات صوتية بصفة MP3 ليقوم المستمع لاحقا بتحميلها أو الاستماع إليها.

### - صور 2.0 :

صور 2.0 هي مواقع تسمح لأي متصفح بإنشاء صفحة أو معرض صور شخصي له على الأنترنت بحيث يستطيع الآخرون أن يرو صورته التي قام بتصويرها ووضعها في هذه الصفحة وبالإمكان إضافة التعليقات والتقييم<sup>3</sup>.  
و من أشهر المواقع:

<http://www.flickr.com> - <http://www.photobucket.com>

### - الفيديو 2.0 :

هي مواقع تسمح للمستخدمين برفع ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو والتعليق عليها وتقييمها. وتعتبر مواقع YouTube من أشهر هذه المواقع على الإطلاق.

1 مؤسسة ويكيبيديا، الويب 2.0، مقال من الموقع الإلكتروني <http://www.wikipedia.org>, 2014/04/12.

2 السيد صالح الصاوي، مرجع سبق ذكره، ص 223.

3 أفنان بنت صالح المحيسن، استخدام تقنيات الويب 2.0 في التعليم والتعلم، مقال من الموقع الإلكتروني <http://docs.google.com/document/preview?hgd=1...>, 2014/04/12.

## -الشبكات الاجتماعية:

تمكن مستخدميها من عمل الملفات الشخصية وتبادل التعليقات والتعرف على الأصدقاء.

### ثانيا: ماهية اليقظة الاستراتيجية.

يمكن تجسيد ماهية اليقظة الاستراتيجية في النقاط التالية :

#### 1-التطور التاريخي لمصطلح اليقظة الاستراتيجية .

لقد ظهرت البوادر الأولى لليقظة عند اليابانيين بعد الحرب العالمية الثانية، أين تم إنشاء منظمة وطنية تعمل على جمع ونشر المعلومات الاقتصادية والتكنولوجية، وتعالج هذه المعلومات من طرف وزارة التجارة الدولية والصناعة (MITH) - ومنظمة التجارة الخارجية اليابانية (JITRO) - .

ولقد شهدت سنوات السبعينات الانطلاقة الحقيقية للذكاء الاقتصادي في اليابان، أما الدول الإنجلوسكسونية والتي فضلت استخدام مصطلح الذكاء والمسح عن مصطلح اليقظة، فتعتبر سنوات الخمسينات البداية الأولى للذكاء في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا حسب Corine Cohen غير أن الانطلاقة الحقيقية كانت في سنوات الثمانينات.

وفي سنوات السبعينات شهدت فرنسا بداية ظهور اليقظة التكنولوجية التي تعتبر أحد الأنواع الرئيسية لليقظة الاستراتيجية والتي ظهرت في الثمانينات، أما الذكاء الاقتصادي فقد ظهر بشكل كبير في فرنسا في بداية سنوات التسعينات.

#### 2 - مفهوم اليقظة وأهدافها:

اليقظة هي عكس النوم، وتعني أن يكون الشخص على تيقظ وفي وضعية استقبال وتلقي لكل ما يرد من محيطه الخارجي من إشارات، أفعال وأقوال دون معرفة ماهي بالضبط، وحتى وأين تحدث<sup>1</sup> .

وتعرف اليقظة الاستراتيجية على أنها " المراقبة الشاملة والذكية لمحيط

\*MITH :Ministry OF International Trade and Industry

\*\*JITRO: Japan External Trade Organization

1 عبد الفتاح بوخمخم، عائشة مصباح، دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسينة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، يومي 09 و 10 نوفمبر 2010، ص 64.

المنظمة للاطلاع على المعلومات الواقعية الحاملة لملامح المستقبل<sup>1</sup>.  
و يعرفها توفيق مولين على أنها « كشف الإشارات الضعيفة وبدور التغيير والتعديلات الكبيرة في مختلف الاتجاهات (كشف مبكر)، وتقوم على جمع وتحليل ونشر المعلومات السديدة والضرورية في عملية وضع القرار<sup>2</sup> »  
ويمكن تعريف اليقظة على أنها نشاط جماعي استباقي ومستمر، وتقوم بجمع وتحليل المعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية والمتعلقة بمحيط المنظمة الخارجي لتستخدم في القرارات المهمة، وتهدف اليقظة الاستراتيجية إلى الكشف المبكر للتغيرات المحتمل حدوثها بغية استغلال الفرص والتقليل من حالات عدم التأكد وتجنب التهديدات .

ومن خلال كل هذه التعاريف يمكن استنتاج بعض أهداف اليقظة الاستراتيجية والتي يمكن تمثيلها في :

- مراقبة المحيط الخارجي للمنظمة .
- توقع التهديدات من أجل تجنبها واكتشاف الفرص و استغلالها.
- الكشف المبكر للتغيرات البيئية و محاولة التكيف معها.
- تعزيز القدرة الإبداعية للمنظمة.
- جمع وتحليل المعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية والاستباقية عن محيط المنظمة .
- التخفيف من حالات عدم التأكد والمخاطر وتجنب المفاجأة غير السارة.
- كشف الإشارات الضعيفة في المحيط الخارجي .
- المساعدة في اتخاذ القرارات المهمة والاستراتيجية .

### 3-أهمية اليقظة الاستراتيجية:

تتميز اليقظة الاستراتيجية بأهمية كبيرة في المنظمات الاقتصادية، وقد وضحها كل من Medhaffer و Lesca في عدة نقاط أهمها ما يلي

<sup>1</sup> Laurent Hermel, Maitriser et pratiquer... veille stratégique et intelligence économique, 2 édition, AFNOR France , 2007, p2.

<sup>2</sup>Tawfik Moulin, l'intelligence économique au service de la veille stratégique, journée sur le thème « apport de l'intelligence économique pour la gouvernance stratégique de l'entreprise, ENSIAS, Maroc, 2010, p 7.

يقظتها منها 1 :

- تعتبر اداة للمساعدة في اتخاذ القرار الاستراتيجي.
- تسمح بالكشف المبكر للتغيرات التي يجب(او يمكن) ان تتكيف معها المنظمة.
- تسمح للمنظمة برد فعل سريع والاستعداد في الوقت المناسب، كما تسمح بالاقتصاد في الموارد لان التأخر يؤدي الى ارتفاع التكلفة.
- تعتبر وسيلة لتكوين استراتيجية المنظمة او اعادة توجيهها.
- تمثل وسيلة لاستباق التغيرات وربح الوقت من اجل اتخاذ القرارات الهامة.
- تساعد في ادارة الاخطار والرفع من درجة الامن.
- تسمح بربح زبائن واسواق جدد، وتجنب خسارة زبون حالي رئيسي.
- تساهم في البحث عن استراتيجية تجارية جديدة.
- تؤدي الي تحسين القدرة الابداعية في المنظمة و التميز في السوق الحالي.
- تساعد في تحديد و توفير الفرص من اجل تحسين اداء المنظمة وسط المحيط التنافسي.
- تسمح بالبحث عن موردين جدد.

### ثالثا: مراحل وأنواع اليقظة الاستراتيجية.

تختلف مراحل وأنواع اليقظة الاستراتيجية باختلاف الباحثين في هذا المجال، وسنعرض فيمايلي المراحل التي قدمها الباحث Humber Lesca ثم الأنواع المختلفة لليقظة الاستراتيجية .

#### 1-مراحل اليقظة الاستراتيجية :

يجسد Humber Lesca عملية اليقظة الاستراتيجية في عدة مراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** في عملية اليقظة الاستراتيجية هي مرحلة البحث عن المعلومات وتنشأ هذه المرحلة بعد استهداف جزء من المحيط الذي يتم وضعه تحت الترصد، وتحديد المعلومات والمواضيع والمجالات والأشخاص والفترة

<sup>1</sup> Salima kriaa medhaffer, Humber lesca , L'animation de la veille stratégique, édition bermes science, France 2010,pp 25-26.

الزمنية اللازمة للبحث .

- **المرحلة الثانية:** وبعد جمع البيانات تأتي مرحلة التحليل والمعالجة، حيث تصعد البيانات من المتعقبين إلى الشخص أو الأشخاص المكلفين بتخزينها أو إلى المستعملين المحتملين للمعلومات، وبعد غربلتها وانتقائها ومعالجتها يتم الحصول على معلومات ذات طابع استباقي لتطورات المحيط المستهدف والتي يمكن التعبير عنها بإشارات الإنذار المبكر .

ويوضح Humber Lesca ان عملية تنشيط خلية اليقظة مهمة جدا، كما أنه يشير إلى أن اليقظة عملية مستمرة ومتكررة وأنها عبارة عن نظام معلومات مفتوح على البيئة. ويشير Lesca أيضا إلى أهمية تكوين المعنى جماعيا للمعلومات، وإلى ضرورة وجود تغذية عكسية بين هذه المرحلة والمراحل الأخرى لعملية اليقظة .

## 2- أنواع اليقظة الاستراتيجية.

تتعدد أنواع اليقظة بتعدد معايير تطبيقها، وسنحاول في الجدول الموالي إبراز أهم هذه المعايير والتصنيفات.

الجدول رقم (01): أنواع اليقظة

النوع اليقظة	المعيار
<u>اليقظة داخلية</u> : تهتم برصد المحيط الداخلي للمنظمة . <u>اليقظة خارجية</u> : تهتم بمراقبة المحيط الخارجي للمنظمة .	حسب نوع المحيط
<u>اليقظة رجعية</u> : تهتم بالماضي الذي يهيم المنظمة . <u>اليقظة آنية</u> : تركز على الحاضر برؤية شاملة . <u>اليقظة استباقية</u> : تهتم بتوقع واستباق التطورات وجمع المعلومات المستقبلية .	حسب الزمن
<u>اليقظة النقطية أو الدقيقة</u> : تهدف إلى التغطية السريعة للنقص الموجود في وقت معين وفي إطار محدد <u>اليقظة العرضية</u> : وهي مراقبة عرضة لوضوح مستهدف. <u>اليقظة الدورية</u> : تقوم على أساس مراقبة دورية للهدف. هذا ويضيف Jean- François Miaux إلى تصنيف A-Carlier نوع آخر هو اليقظة المستمرة والتي تسمح بالعودة والمراقبة المستمرة للمحيط الخارجي .	حسب Alphonse Carlier
<u>اليقظة السلبية</u> : تبنى هذه اليقظة على جمع المعلومات الجديدة دون هدف ثابت. <u>اليقظة النشطة</u> : تسعى اليقظة النشطة إلى تحقيق هدف معين كما أنها تقوم بجمع معلومات جد مستهدفة . <u>اليقظة شبه النشطة</u> : تتميز بوضوح نسبي للهدف، ويقوم بتطبيقها مجموعة من المتقنين بالاعتماد خاصة على شبكة الأنترن.	حسب درجة الاستهداف
<u>اليقظة المتفاعلية</u> : تهدف إلى ترصد تغيرات المحيط الحالية بهدف التفاعل معها . <u>اليقظة الاستباقية</u> : تبنى على توقع استباق التطورات قبل حدوثها .	اليقظة المتفاعلية والاستباقية
<u>اليقظة الاستراتيجية</u> : تشير إلى عملية البحث، الجمع ومعالجة المعلومات الاستراتيجية ونشرها واتخاذ قرارات تساعد في تحقيق أهداف استراتيجية . <u>اليقظة التشغيلية</u> : وتقوم على عملية البحث، الجمع، المعالجة ونشر المعلومات لتحقيق أهداف المستوى التشغيلي. <u>اليقظة التنفيذية</u> : تهدف إلى تحقيق أهداف المستوى التنفيذي .	حسب الندرج الهرمي
يمكن تصنيف عدة أنواع لليقظة الاستراتيجية على حسب مجال النشاط منها: <u>اليقظة التسويقية</u> : تقوم برصد السوق الحالي والمحتمل للمنظمة بهدف توسيع الخطة السوقية . <u>اليقظة التنافسية</u> : تقوم برصد المحيط التنافسي للمنظمة بهدف معرفة كل ما يتعلق بالمنافسين من أجل تجنب تهديداتهم . <u>اليقظة التجارية</u> : ترصد المحيط التجاري للمنظمة من حيث جمع المعلومات عن الموردين، الزبائن والموزعين . <u>اليقظة المرتبطة بالصورة</u> : ترصد صورة وسمعة منظمة أو علامة أو منتج ما تهتم به المنظمة . <u>اليقظة التكنولوجية والعلمية</u> : تسمح بمراقبة المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي الحالي والمتوقع في المستقبل . <u>اليقظة القانونية</u> : تتمثل في مراقبة تطورات القوانين والمعايير القانونية والتقنية في القطاع الذي تنشط فيه المنظمة .	حسب مجال النشاط

المصدر: من إعداد الباحثة -

\* باعتماد على:

- Humber Lesca, op-cit, pp19-20.



### رابعا: مساهمة شبكة الأنترنت في زيادة فعالية اليقظة الاستراتيجية.

مع ظهور الويب 2.0، أصبح لشبكة الأنترنت مساهمة فعالة لوصول خلية اليقظة إلى مختلف أهدافها، ومن أكثر الخدمات أهمية لدى الخلية هي خدمة RSS التي تسمح بالحصول على آخر الأخبار حول موضوع معين، دون زيارة كل المواقع، كما أن هناك محركات بحث تنبئية هدفها زيادة يقظة المنظمة منها:

1. <http://www.google.fr/alert>, 2. <http://northyenlight.com>, 3. <http://pickanews.com>

4. <http://www.alerinfo.fr>

و قد أضاف Jakobiak بعض المواقع الخاصة التي تساعد المنظمات على الرفع من يقظتها منها<sup>1</sup>:

1. <http://www.fuld.com>, 2. <http://www.souet.com>

3. <http://www.companiesonline.com>

و تلعب البرمجيات دورا مهما في عمليات البحث، الفهرسة، التصفية، التخزين، التحليل وعرض بيانات اليقظة، والجدول الموالي يوضح عناوين بعض البرامج التي تخدم هذه الوظائف.

الجدول رقم(02): البرامج الإلكترونية ووظائف اليقظة.

العناوين	البرنامج	الوظائف
<a href="http://www.Webforia.com">http://www.Webforia.com</a> <a href="http://www.illumise.com">http://www.illumise.com</a>	webforia webspector	المراقبة، البحث العرض والتوزيع
<a href="http://www.memoweb.com">http://www.memoweb.com</a> <a href="http://www.spidersoft.com">http://www.spidersoft.com</a>	memoweb wezip	التخزين، الفهرسة والتصنيف
<a href="http://www.Semio.com">http://www.Semio.com</a> <a href="http://www.electrum.com">http://www.electrum.com</a>	SemionMap PowerMapper	التحليل وعرض البيانات

المصدر من إعداد الباحثة -.

- Alphonse Calier, Intelligence Economies et Knowledge management, édition AFNOR, France, 2012 pp 89-90.
- Jean- François Miaux, Mise en œuvre d'une activité de veille, mémoire pour obtenir le titre professionnel « chef de projet en ingénierie documentaire »INTD, conservatoire national des arts et métiers institut national des techniques de la documentation, France, 04/11/2010, p18.
- Nicolas Lesca, veille et développement durable, édition Lavoisier, France, 2010, pp54-55.

<sup>1</sup> François Jakobiak, l'intelligence économique (la comprendre ,L'implanter, l'utiliser), édition d'organisation France,2004 ,p127.

\*بالاعتماد على:

- Henry Samier, Victor Sandoval, La veille stratégiques sur l'internet, édition bermes, France ,pp66-70.

ويعتبر الوكلاء الأذكياء من بين البرامج التي تساعد المتيقظ في عملية البحث، الفهرسة، التصنيفية الحفظ، العرض، النشر واتخاذ القرار<sup>1</sup>.  
وقد قاما كل من Henry Samier و Victor Sandoval بعرض العديد من العناوين الخاصة بالوكلاء الأذكياء منها<sup>2</sup>:

الوكيل Netbrilliant الذي موقعه <http://www.Netbrilliant.com/>

و الوكيل Copernic الذي موقعه <http://www.Copernic.com/>

ومن الوسائل الإلكترونية التي تستخدمها خلية اليقظة للتواصل مع الجمهور المستهدف ومعرفة وجهات نظره حول موضوع معين نجد المنتديات والشبكات الاجتماعية والمجموعات الإخبارية والقوائم البريدية والمدونات.  
ومن خلال كل هذه الوسائل نستنتج أن للأترنت دورا كبيرا في وصول خلية اليقظة إلى تحقيق أهدافها، وسنحاول فيمايلي توضيح أهم مزايا الأترنت بالنسبة لخلية اليقظة:

- ربح الوقت والجهد والتكلفة في الحصول على عدد هائل من المعلومات المتطورة، المفتوحة المتعددة المصادر والحديثة.

- تساعد الشبكة على الاكتشاف السريع للفرص وتجنب التهديدات .

- تسمح خدمة RSS لخلية اليقظة بالحصول على آخر المستجدات حول موضوع معين، كما تسمح المواقع التنبيهية بالتعرف على كل جديد في موضوع محدد، هذا ويلعب الوكيل الذكي دورا كبيرا في مراقبة المحيط وجمع المعلومات وحفظها ونقلها واتخاذ القرارات .

- تساهم في تطوير قدرة خلية اليقظة على كشف إشارات الإنذار المبكرة، كما تساعد على استباق الأحداث وتجديد معلومات المنظمة وإيجاد أفكار جديدة.

- تسمح شبكة الأترنت في تطوير الأنواع المختلفة لليقظة الاستراتيجية.

وسنحاول في الجدول الآتي عرض مساهمة الشبكة في أنواع اليقظة الاستراتيجية .

<sup>1</sup> Henry Samier, Victor Sandoval, op-cit, p67.

<sup>2</sup> Ibid, p 67.

أنواع اليقظة	مساهمات الأترنت
اليقظة التسويقية	تزويد خلية اليقظة بمعلومات مختلفة عن المتغيرات التسويقية والمستجدات البيئية المحلية والدولية. المراقبة السريعة للأسواق ومتابعة تطورات المنتجات الجديدة المعروضة على الشبكة والمرتبطة باهتمامات المنظمة. اكتشاف أسواق جديدة وتقييم وضعية الأسواق الحالية.
اليقظة التنافسية	تطوير مراكز المراقبة التنافسية والتعرف على كل جديد في مواقع المنافسة وآخر منشوراتهم. مراقبة التسويق الإلكتروني للمنافسين ومتابعة تطور منتجاتهم الجديدة ونظرة المستهلك لهذه الأخيرة. التعرف على سياسات المنافسين والنقائص الموجودة في منتجاتهم.
اليقظة التجارية	المعرفة المباشرة لرغبات المستهلك وأرائه الإيجابية والسلبية حول المنظمة ومنتجاتها. متابعة التسويق الإلكتروني الخاص بالموردين والموزعين والبنوك. متابعة مستجدات التجارة الإلكترونية وأهم التطورات المرتبطة بها.
اليقظة المرتبطة بالصورة	التعرف على صورة المنظمة ومنتجاتها من خلال المراقبة التكنولوجية لوسائل الاتصال الجماهيرية التقليدية، وأيضاً من خلال المشاركة في المنتديات والشبكات الاجتماعية والمجموعات الإخبارية والقوائم البريدية. معرفة الإشاعات المرتبطة بالمنظمة ومنتجاتها أو إطاراتها وذلك فور نشرها على الشبكة.
اليقظة التكنولوجية	الحصول على معلومات مختلفة عن براءات الاختراع. متابعة أعمال الباحثين. المعرفة السريعة للتكنولوجيا والأبحاث الجديدة.
اليقظة القانونية	التعرف على القوانين الجديدة والتعديلات الأخيرة فيها، ومحاولة التصرف قبل تنفيذها.

المصدر من إعداد الباحثة.

### الخاتمة :

مع تسارع الاندماج الاقتصادي على المستوى العالمي، أصبح من الضروري على منظمات الأعمال إعادة النظر ومراجعة الطرق المعتمدة في كسب الموارد الخارجية، وتعتبر شبكة الأترنت من أهم مصادر معلومات منظمات الأعمال المعاصرة والناجحة، كما أنها أصبحت تمثل وسيلة ضرورية لجمع معلومات اليقظة الاستراتيجية. ولقد توصلنا من خلال بحثنا هذا إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- لقد ساعد ظهور شبكة الأترنت في تطوير قدرة المنظمة على جمع مختلف المعلومات فور نشرها وذلك بفضل خدماتها المتعددة كخدمة شبكة الويب والمجموعات الأخرى.

- تعتبر المدونات، الشبكات الاجتماعية، الويكي وخدمة RSS من أهم تقنيات الويب 2.0، ولقد أصبحت هذه التقنيات تستخدم كقاعدة أساسية للتواصل مع الجمهور والحصول على آخر المستجدات.

- لقد ساهمت التطورات السريعة للبيئة وارتفاع حالات عدم التأكد إلى زيادة أهمية اليقظة الاستراتيجية والاهتمام أكثر بالبحث عن طرق تدعيم فعاليتها،

وتعتبر شبكة الأنترنت من أهم الوسائل المساعدة في وصول خلية اليقظة إلى تحقيق أهدافها وزيادة فعاليتها بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

- تمثل خدمة RSS، المجموعات الإخبارية والمواقع التبيهية من أكثر خدمات الأنترنت استخداما لدى خلية اليقظة في جمع المعلومات، ويعتبر الوكلاء الأذكياء من أهم البرامج المستخدمة لدى المتيقظ في عملية البحث، الفهرسة، التصفية، الحفظ، العرض، النشر، واتخاذ القرار.

- تساهم شبكة الأنترنت في تطوير قدرة خلية اليقظة على كشف إشارات الإنذار المبكرة واستباق الأحداث وتجديد المعلومات، كما أنها تساعد في تطوير الأنواع المختلفة لليقظة الاستراتيجية منها اليقظة التسويقية، التنافسية، التجارية، اليقظة المرتبطة بالصورة، اليقظة القانونية واليقظة التكنولوجية.

- ومن خلال كل ما سبق نستنتج أن للأنترنت دورا هاما جدا في تفعيل اليقظة الاستراتيجية، ومن ثمة المساعدة في اتخاذ القرار، كما انه يجب على كل المنظمات استخدامها مهما كان حجمها.

### قائمة المراجع:

#### المراجع باللغة العربية:

##### الكتب:

- 1- محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 2- أفنان بنت صالح المحيسن، استخدام تقنيات الويب 2.0 في التعليم والتعلم، مقال من الموقع الإلكتروني <http://docs.google.com/document/preview?hgd=1...> 2014/04/12.
- 3- السيد صلاح الصاوي، سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئيسية على الأنترنت مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجموعة 18، العدد 02 المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2012 مقال من الموقع الإلكتروني <http://www.kfml.gov.sa/ar/media center/magazine/D> 2014/02/15.
- 4\_ مجلة العالم الرقمي، ماهي المجموعات الإخبارية، مقال من الموقع الإلكتروني <http://www.al.jazzerah.com.sa> 2013/05/14،
- 5- مؤسسة ويكيميديا، الويب 2.0، مقال من الموقع الإلكتروني <http://www.wikipedia.org> 2014/04/12.
- 6- عبد الفتاح بوخمخم، عائشة مصباح، دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسية بن بوعلي بالشلف، الجزائر، يومي 09 و 10 نوفمبر 2010.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Alphonse Calier, Intelligence Economies et Knowledge management, édition AFNOR France, 2012.
- 2- François Jakobiak, l'intelligence économique (la comprendre, L'implanter, l'utiliser), édition d'organisation, France, 2004.

- 
- 3- Henry Samier, Victor Sandoval, la veille stratégique sur l'internet, édition bermes France ,2002 .
  - 4- Humber Lesca , veille stratégique (la méthode L.E.SCAning), édition EMS, France, 2003
  - 5- Laurent Hermel, Maitriser et pratiquer... veille stratégique et intelligence économique, 2 édition, AFNOR France , 2007.
  - 6- Nicolas Lesca, veille et développement durable, édition Lavoisier, France, 2010.
  - 7- Salima kriaa medhaffer, Humber lesca , L'animation de la veille stratégique, édition bermes science, France , 2010.
  - 8- Jean- François Miaux, Mise en œuvre d'une activité de veille, mémoire pour obtenir le titre professionnel « chef de projet en ingénierie documentaire »INTD, conservatoire national des arts et métiers, institut national des techniques de la documentation, France, 04/11/2010.
  - 9- Tawfik Moulin, l'intelligence économique au service de la veille stratégique, journée sur le thème « apport de l'intelligence économique pour la gouvernance stratégique de l'entreprise, ENSIAS, Maroc, 2010.

