ثانيا – مراحل اليقظة

قبل التطرق إلى خطوات اليقظة، نقوم أولا بتعريف من يقوم بها ألا وهو المتيقظ، ابتداءا من عملية البحث عن المعلومات الخامة إلى غاية نشر المعلومات التي يمكن استخدامها ومفيدة للقرار، فعلى جميع الأطراف الفاعلة في عملية الرصد(اليقظة) تحديد وضعها: المتيقظ نفسه، وكذلك المستفيدين(صناع القرار)، الخبراء الذين يحققون من صحة المعلومات، ومع الشركات المسؤولة عن تدريب لمهنة المتيقظ. فحسب الجمعية التجريبية الفرنسية:" **تعرف المتيقظ على أنه" شخص طبيعي أو معنوي يمارس بناء على الطلب أو بالمبادرة بنفسه، في وقت كامل أو جزئي، في القطاع الخاص أو العام، نشاط البحث، الترجمة، تخزين ونشر المعلومة وترقب الاشارات سواء كانت مكتوبة أو شفوية، في واحد أو العديد من الميادين؛ ذلك أن المتيقظ يساهم في الأداء، الإبداع، الوقاية من الأخطار والتهديدات وإلى حماية المنظمة**"

وحسب تعرف Achard يمكن تحديد أدوار المتيقظ مقارنة بثلاثة أسئلة مفتاحيه :

*ماذا تريدون أن تعرفوا؟ (من أجل إشراك طالب المعلومات)؛

*لماذا تريدون أن تعرفوا؟ (من أجل تحديد أفضل نطلق الاستكشاف)؛

* متى ترديون أن تعرفوا؟ (من أجل أن تصل الإجابة في وقتها).

إن المتيقظ هو من يتخصص في عملية جمع وتحليل المعلومة، هدفه الحصول على مؤشرات أو معلومات ذات قيمة مضافة يمكن أن يعتمد عليها صناع القرار. بعد وصول طلب من قبل صناع القرار بحل مشكلة ما، بدءا من ترجمة هذه المشكلة إلى صفات من المعلومات التي سيتعين جمعها والتي تعد ضرورية لحساب المؤشرات. كما يجب على المتيقظ تحديد مصادر المعلومات ذات الصلة واستخدام خبرته للحصول عليها. وبالتالي يقوم بدعم قرارات المديرين، معالجة المشاكل أو خلق أفكار.

الجزء 1

بين الباحثون الذين اعتمدوا هذا التقسيم، أن اليقظة الإستراتيجية بجميع أنواعها تتم من خلال ثلاث مراحل أساسية، تتمثل في : الجمع، التحليل و الاستخلاص، و نشر المعلومات و اتخاذ القرار.

الجمع: وتتمثل هذه العملية في جمع المعلومات من خلال مراقبة المحيط ورصد المعلومات والمعطيات، و يتم هذا من خلال الاجابة على مجموعة من الأسئلة:

- تحديد من الذي نراقب؟
- و ماذا نراقب؟
- أين نراقب؟

التحليل والاستخلاص : بعد تكوين رصيد من المعلومات تبدأ مرحلة دراسة و تفسير و تحليل المعلومات المنتقاة وتركيبها، وترجمتها وتقديمها في شكل تقارير أو جداول أو أشكال بيانية، بقصد إظهار أهم توجهات المحيط.

نشر المعلومات واتخاذ القرار: تكتسب المعلومة قيمتها عند استخدامها في اتخاذ القرار، واستشراف المستقبل، فالمعلومة المعالجة تعتبر أداة لفهم و إدراك بوادر وملامح، التغيير قبل حدوثه.

الجزء الثاني :

مراحل ونشاطات عملية اليقظة

رقم الخطوة	من المسؤول؟	الوثائق المرجعية المستعملة في البداية	ماذا؟ المراحل	الوثائق المرجعية الناتجة
1	الإدارة أو صانع القرار	- المعايير أو الأدلة	1) تحديد الاحتياجات	مشروع اليقظة مصادق عليه
2	المسؤول عن اليقظة	– مشروع اليقظة	2) وتحليل وتحديد مصادر المعلومات	
3	المتيقظ أو الفرقة المسؤولة	– قائمة لقواعد البيانات(بنك للمعلومات، قاعدة للمعارف) – الكلمات الدالة	3)الجمع والمراقبة–خلية اليقظة - تصفح الانترنت عن طريق الكلمات الدالة - تحديد وتسيير نماذج البحث - تتبع البيانات - مراقبة شبكة الانترنت الخفية - التفاعل مع قواعد البيانات	نتائج التحقيقات
4	المتيقظ أو الفرقة المسؤولة		4) تحليل المعلومات والبيانات	ملخص للوثيقة أو للنتيجة
5	الخبراء	- تحديد معايير المصادقة - إمضاء المسؤول	5) المصادقة على المعلومات	تم الإمضاء والمصادقة على الملف
6	اليقظة/ المتيقظ	- إمضاء ملف اليقظة	6) تشكيل ونشر النتائج – تقديم النتائج وتحديث الملفات وحفظها – الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والخلل	تقديم ملف اليقظة (النتائج) إلى الأطراف الفاعلة

وتلخص على النحو التالي :

– **التوجيه والتعبير عن الاحتياجات:** وهي العملية–تكون على هيئة لمخطط اليقظة– التي تهدف إلى تحديد جزء من البيئة والمشاكل التي يريد صانع القرار أن يضعها تحت المراقبة. هذه الخطوة تسعى إلى جعل

اليقظة أكثر كفاءة بتوجيه أفضل لأجهزة استشعار المعلومة، وتتم عملية تحديد الاحتياجات على مستوى الإدارة العامة للشركة أو على مستوى صانعي القرار.

– **تحديد المصادر**: ولقد تم التطرق الى هذا سابقا، ومن المهم أيضا في هذه المرحلة، معرفة مجال ونطاق هذه المصادر: فعلى سبيل المثال، معرفة ما إذا كانت مصادر الإنترنت تكون كافية ، إذا يستلزم أو لا الاشتراك في قواعد البيانات، إذا كان لدينا أيضا تعبئة للمورد البشري داخل المؤسسة الخاصة بنا (من خلال المشاركة في المؤتمرات والمعارض التجارية، والشبكات الشخصية،...الخ).

في الواقع، يجب أن تراقب هذه المصادر من المعلومات، مع التركيز على تصنيفها وتحديد أولوياتها استنادا إلى شرعية المصدر و درجة الحرجية في محتوياتها.

الجمع والمراقبة: هي المرحلة التي من خلالها المتيقظ يقوم بجمع المعلومات، ويمكن القيام بهذه الخطوة "باليد" أو يمكن أن يكون آليا، اعتمادا على درجة التعقيد والتطور في أدوات الرصد المتوفرة.

– **التحليل والمصادقة:** تتمثل في الخطوة التي تشمل أنه من بين الكم الهائل من المعلومات التي تم جمعها، تحتفظ فقط بتلك التي تهم المنظمة، بما في ذلك على أساس استراتيجية اليقظة المتفق عليها. إن عملية التحليل تثمن مجموعة سلسلة اليقظة لأن نتائجها تشكل المعلومة الاستراتيجية. وبعد عملية التحليل يقوم الخبراء أو المحللين بالمصادقة على المعلومات التي تم تحيلها.

– **نشر المعلومات الاستراتيجية:** والخطوة الأخيرة، نشر المعلومات الاستراتيجية، هي عملية من خلالها المعلومة المنسقة والموضوعة في شكلها المناسب يتم إرسالها إلى مستخدميها، والذين يعتمدون على هذه الأخيرة لاتخاذ الإجراءات أو القرارات الملائمة.