



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر 3



الأمن السيبراني والسيادة الرقمية
في عصر الذكاء الاصطناعي في الجزائر

شهادة مشاركة

تشهد عميدة كلية علوم الإعلام والاتصال، الأستاذة الدكتورة مليكة عطوي ورئيسة فرقة "الأمن السيبراني والسيادة الرقمية في عصر الذكاء الاصطناعي في الجزائر" الدكتورة دليلة العوفي بأن **الدكتورة خولة شادي**، جامعة المسيلة، قد شاركت بمداخلة بعنوان: "استخدام الاتصال الرقمي كآلية حديثة لرصد بيئة المنظمة - بين الفرص والتحديات -" في فعاليات الملتقى الوطني الموسوم بـ: الاتصال الرقمي ودوره في تعزيز اليقظة الإستراتيجية -تحديات الواقع ورهانات المستقبل- والمنعقد بتاريخ 24 فبراير 2024.

عميدة الكلية



د. دليلة العوفي
رئيسة مشروع البحث



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



فرقة بحث PRFU "الأمن السيبراني والسيادة الرقمية في عصر الذكاء الاصطناعي في الجزائر"

تنظم الملتقى الوطني (حضورى/ افتراضى) حول:
الاتصال الرقمي ودوره في تعزيز اليقظة الاستراتيجية
-تحديات الواقع ورهانات المستقبل-

24 فبراير 2024

الهيئة الشرفية:

مدير جامعة الجزائر 03 أ.د. خالد رواسكي
عميدة كلية علوم الإعلام والاتصال أ.د. مليكة عطوي
رئيس المجلس العلمي للكلية: أ.د. الحاج سالم عطية

هيئة الملتقى :

رئيسة الملتقى : د. دليلة العوفي
رئيسة اللجنة العلمية: د. امال قرساس
رئيسة اللجنة التنظيمية: د. نصيرة خالفي

برنامج الملتقى

الجلسة الافتتاحية

رابط الجلسة: <https://meet.google.com/dgd-eixf-bbw>

تلاوة آيات من القرآن الكريم

النشيد الوطني

كلمة السيدة عميد كلية علوم الإعلام والاتصال
أ/د مليكة عطوي

كلمة رئيس المجلس العلمي أ/د سالم عطية

كلمة رئيسة الملتقى د. دليلة العوفي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



الجلسة الأولى

مقرر الجلسة: د. كريمة خافج

رئيس الجلسة: د. مراد قاصد

رابط المشاركة عن بعد: <https://meet.google.com/ukw-ceze-tgm>

التوقيت	المشارك	مؤسسة الانتماء	عنوان المداخلة
10.10-10.00	ط.د. مروه خنقي د. سعيدة حيمر	جامعة المسيلة - عن بعد -	مفاهيم أساسية حول الاتصال الرقمي واليقظة الإستراتيجية.
10.20-10.10	Dr. Arezki ASMANI Dr. Hakima SOUKI	Université de Tizi-Ouzou - عن بعد -	La communication digitale : quel impact sur la veille stratégique d'une entreprise ?
10.30-10.20	د. مليكة حاسي	جامعة تيارت - عن بعد -	اليقظة الإستراتيجية برؤية شبكات التواصل: كيف تستثمر المؤسسات منصات التفاعل الاجتماعية لتعزيز مكانتها؟
10.40-10.30	Dr. Samir ARDJOUN	FNSJSI - عن بعد -	L'Intégration de la Veille Informationnelle Automatisée dans la Communication et le Journalisme
10.50-10.40	د. نصر الدين مزاري	جامعة الجلفة - عن بعد -	تحديات اليقظة المؤسسية والأمن السيبراني في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي وحتمية الاتصال الرقمي
11.00-10.50	Dr. Fatima BOUDAUD Dr. Amina BOUDAUD	University of Oran2 High School of Economics of Oran - عن بعد -	Exploring strategic intelligence practices via digital communication channels in Algerian companies : A case study of internet utilization in Algeria Telecom
11.10-11.00	د. رشيدة بشبش	جامعة الجزائر 3 - عن بعد -	الحلول الرقمية لبناء اليقظة الإستراتيجية
11.20-11.10	د. نسرين زيادة د. عبد المالك بلغربي	جامعة الجزائر 3 - عن بعد -	إسهامات الاتصال الرقمي في إرساء اليقظة الإستراتيجية في ضوء البيئة الإعلامية الجديدة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



تعزيز اليقظة التكنولوجية من خلال استراتيجيات التحول الرقمي بالمؤسسات الجامعية الجزائرية	جامعة تبسة - عن بعد -	د. سيف الدين عبان
---	--------------------------	----------------------



الجلسة الثانية:

مقرر الجلسة: د. حورية معلوي

رئيس الجلسة: د. حفيظة بوهالي

رابط المشاركة عن بعد: <https://meet.google.com/zat-wqwx-akc>

عنوان المداخلة	مؤسسة الانتماء	المشارك	التوقيت
استخدام الاتصال الرقمي كآلية حديثة لرصد بيئة المنظمة - بين الفرص والتحديات -	جامعة المسيلة - عن بعد -	ط. دحنان قاروش د. خولة شادي	11.50-11.40
دور التكنولوجيا في تحسين الجاهزية والتفاعل في مواجهة التحديات الطارئة	جامعة البليدة 2 - عن بعد -	أ/ د. أنسة الشيكري	12.00-11.50
وسائل الاتصال الرقمي كأوعية لليقظة التكنولوجية في إدارة الأزمات	جامعة سطيف 2 - عن بعد -	د. ربحانة بلوطي	12.10-12.00
دور الاتصال الرقمي التفاعلي كآلية لتفعيل أداء مؤسسات التعليم العالي من خلال المنصات الرقمية بالجزائر.	جامعة خميس مليانة - عن بعد -	د. نبيل ماضي د. ريم الفول	12.20-12.10
إدارة الأزمات ودورها في حماية منصات التعليم الإلكتروني	جامعة الجزائر 3 جامعة الجلفة - عن بعد -	أ. د. معين أمين السيد ط. د. فتيحة علوط	12.30 - 12.20
مساهمة إستراتيجية الاتصال الرقمي في تحسين اليقظة الإستراتيجية في منظمات الأعمال	جامعة المسيلة - عن بعد -	د. صونية بتغة	12.40-12.30
الاتصال الرقمي كأداة لرصد بيئة المؤسسة الصحية على المستوى القانوني	جامعة مستغانم - عن بعد -	د. الجيلالي بوسحبة ط. د. حبيب عزدي	13.50-12.40
دور الاتصال الرقمي في رصد المخاطر السيبراني-	جامعة الجزائر 3 - عن بعد -	ط. د. فاتح خالدي	13.00-13.50

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



دور اليقظة الإستراتيجية في بناء خطط عمل استباقية من المنظور الأمني	جامعة المدية - عن بعد -	د. أحمد بولباري	13.10-13.00
الذكاء الاصطناعي واليقظة الإستراتيجية لرصد والتنبؤ بالأزمات والمخاطر -الإمكانيات والتحديات-	جامعة الأغواط جامعة سطيف 2 - عن بعد -	د. سوسن سكي د. شفيقة مهري	13.20-13.10

فترة استراحة 13:50 - 13:20

الجلسة الثالثة

رئيس الجلسة: د. نصيرة خالفي مقرر الجلسة: د. عبد الوهاب داودي

رابط المشاركة عن بعد : <https://meet.google.com/qkv-gnyr-sdc>

عنوان المداخلة	مؤسسة الانتماء	المشارك	التوقيت
Software for Digital Communication and Monitoring of Information Warfare- Forms of strategic technological vigilance in Algeria	University of Algiers 3	Dr. Fatma Zohra KACIMI	14:00-13.50
سلوك الجمهور عند استخدام الاتصال الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي بين الفوائد والمخاطر	جامعة البويرة جامعة سطيف 2 - عن بعد -	د. فاطمة أعراب د. سامية تيري	14.10-14:00
تأثير المحتوى الرقمي: فرص ومخاطر إنشاء المعلومات ومشاركتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي	المركز الجامعي بركة - عن بعد -	أ.د. سعيد زيوش	14.20-14.10
الاتصال العلمي داخل بيئة مواقع التواصل الاجتماعي: الاستخدامات الرهانات والتحديات	جامعة المسيلة - عن بعد -	د. فتحي عباس	14.30-14.20
اليقظة التكنولوجية كأداة لرصد مخاطر السمعة في إطار الاتصال الرقمي	جامعة المدية - عن بعد -	ط.د. نصر الدين هيصام	14.40-14:30
الاتصال الرقمي واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الجزائرية بين حتمية التنبؤ واقع الممارسة	جامعة قسنطينة 3 جامعة سوق اهراس - عن بعد -	د. ايمان لمين د. كريمة عثمانى	14.50-14.40

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



تبني المؤسسات التعليمية للاتصال الرقمي في تسيير العملية البيداغوجية كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 3 نموذجاً	جامعة الجزائر 3 - عن بعد -	د. أمينة بصافة	15:00-14.50
الاتصال الرقمي وعلاقته باليقظة الاستراتيجية في مؤسسة خدمتية - مؤسسة اتصالات الجزائر أنموذجاً	جامعة الجزائر 3 - عن بعد -	د. لامية جودي	15:10-15.00



أعضاء اللجنة العلمية

اسم ولقب الأستاذ	مؤسسة الإنتماء	اسم ولقب الأستاذ	مؤسسة الإنتماء
أ.د. ريم بوش	جامعة الجزائر 3	د. فاطنة شرقي	جامعة الجزائر 3
أ.د. كهينة علوش	جامعة الجزائر 3	د. نور الهدى عبادة	جامعة الجزائر 3
أ.د. حنان شعبان	جامعة الجزائر 3	د. منى بن عون	جامعة الجزائر 3
أ.د. الزهرة بريك	جامعة الجزائر 3	د. وليد حسيني	جامعة الجزائر 3
أ.د. أحمد بوخاري	جامعة الجزائر 3	د. نوال مبتوش	جامعة الجزائر 3
أ.د. شفيق إيكوفان	جامعة تيزي وزو	د. لزهر ماروك	جامعة الجزائر 3
أ.د. عبد النور بوصابة	جامعة تيزي وزو	د. خديجة حسيني	جامعة الجزائر 3
أ.د. عطاء الله طريف	جامعة الأغواط	د. محمد هدير	المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام
أ.د. نصر الدين بوزيان	جامعة قسنطينة 03	د. رزيقة حيزير	جامعة الجزائر 02
أ.د. جمال بن زروق	جامعة سكيكدة	د. نصيرة جفري زروطة	جامعة الجزائر 02
أ.د. رضوان بلخيري	جامعة تبسة	د. اسعيداني سلامي	جامعة المسيلة
أ.د. مراد ميلود	جامعة باتنة 01	د. عبد الرحمان قدي	المركز الجامعي أفلو
د. أمال بدرين	جامعة الجزائر 03	د. يعقوب بن الصغير	المركز الجامعي بركة
د. فاتح لعقاب	جامعة الجزائر 03	د. خالد أونيبي	جامعة الطارف

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الجزائر 3
إبراهيم سلطان شيبوط
كلية علوم الاعلام و الاتصال



د.جازية بن رايح	جامعة الجزائر 03	د.توفيق معمري	جامعة قسنطينة 03
د.حسيبة قيدوم	جامعة الجزائر 03	د. خالدية مداح	جامعة تيارت
أ.مريم ضربان	المركز الجامعي تيبازة	أ.لطيفة نايلي	جامعة الجزائر 03

أعضاء اللجنة التنظيمية:

- أ.زين العابدين جبارة - جامعة الجزائر 03
- أ.أنيسة مهني - جامعة الجزائر 03
- أ.ياسمينه حدوش - جامعة الجزائر 03
- ط.د. فاتح خالدي - جامعة الجزائر 03
- ط.د. حميد قرطبي - جامعة الجزائر 03
- ط.د. محمد ضويقي - جامعة الجزائر 03
- ط.د. كريمة لمعوش - جامعة الجزائر 03
- ط.د. عبد الرحمان مداسي - جامعة الجزائر 03
- ط.د. يوسف مشكان - جامعة المدية
- ط.د. حنان عريبي - جامعة المدية

الاختتام الرسمي لأشغال الملتقى

قراءة التوصيات وتسليم الشهادات

Using digital communication as a modern mechanism for monitoring the organization's environment.

-Between opportunities and threats-

استخدام الاتصال الرقمي كألية لرصد بيئة المنظمة

-بين الفرص والتهديدات-

الملتقى الوطني: الاتصال الرقمي ودوره في تعزيز اليقظة الاستراتيجية-تحديات الواقع ورهانات المستقبل-

المحور: الاتصال الرقمي كألية لرصد بيئة المؤسسة (المنافسة، السلوكيات، التواصل مع الشركاء، القوانين...الخ).

عنوان المداخلة: استخدام الاتصال الرقمي كألية لرصد بيئة المنظمة

-بين الفرص والتهديدات-

حنان قاروش¹ طالبة دكتوراه¹

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، hanane.karouche@univ-msila.dz

¹ مخبر بحوث ودراسات في الميديا الجديدة

خولة شادي² أستاذ محاضر-أ²

² جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، khawla.chadi@univ-msila.dz

² مخبر بحوث ودراسات في الميديا الجديدة.

طبيعة المشاركة: عن بعد.

الملخص بالعربية:

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على الدور الذي يقوم به الاتصال الرقمي كألية حديثة لرصد بيئة المنظمة سواء كان ذلك من حيث المنافسين، سلوكياتهم، التواصل مع الشركاء وكذا البيئة التشريعية...الخ، وذلك في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة والمستمرة التي يعرفها مجال تقنيات الاعلام والاتصال الحديثة والتي أفرزت ما يعرف بالعصر المعلوماتي، حيث تعمل المنظمات على تتبع ورصد ومراقبة محيطها الخارجي وذلك من خلال الاعتماد على المنصات الرقمية التفاعلية وهو ما يساعد على تجسيد مفهوم اليقظة الاستراتيجية الذي يعتمد على إرساء نظام معلوماتي يزودها بالمعلومات اللازمة حول بيئتها الخارجية، ما يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للفرص المتاحة وكذا تجنب المخاطر والتهديدات المحتملة من خلال اعتماد نهج استباقي توقي لمسايرة التغيرات البيئة المختلفة.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال، الاتصال الرقمي، المنظمة، بيئة المنظمة، التحليل البيئي، نموذج SWOT.

Abstract in English:

Through this research paper, we seek to shed light on the role played by digital communication as a modern mechanism for monitoring the organization's environment, whether in terms of competitors, their behavior, communication with partners, as well as the legislative environment... etc., in light of the rapid and continuous technological transformations that it is experiencing. The field of modern media and communication technologies, which has produced what is known as the information age, where organizations work to track, monitor and control their external environment by relying on interactive digital platforms, which helps to embody the concept of strategic vigilance, which depends on establishing an information system that provides them with the necessary information about their external environment. This helps it make optimal use of available opportunities as well as avoid potential risks and threats by adopting a proactive approach to keep pace with various environmental changes.

Key Words: Communication, digital communication, organization, organization environment, Environmental analysis, SWOT model.

المقدمة:

فرضت التطورات التكنولوجية الحديثة على المنظمات على اختلاف وتعدد مجال نشاطها واقعا جديدا يستدعي التكيف والاندماج معه، حيث فتحت هذه التطورات على المنظمات آفاقا جديدة في عملية رصد ومراقبة بيئتها الداخلية وكذا محيطها الخارجي من خلال الاعتماد على شبكة الانترنت عبر مختلف المنصات الرقمية المتاحة والتي أصبحت من أهم الأدوات الاستراتيجية في العصر الراهن الذي أصبح فيه كل شيء يستند إلى البعد التكنولوجي، حيث أن هذه المنصات الرقمية تعد فضاء يجمع كافة الأطراف الفاعلة ذات العلاقة بنشاط المنظمة من منافسين، ممولين، موردين، شركاء، جماعات الضغط المختلفة وكذا الزبائن... الخ وهذا ما فرض على المنظمات ضرورة التواجد الدائم عبر الفضاءات الرقمية المختلفة بهدف الحصول على مختلف المعلومات المرتبطة التي لها تأثير على نشاط المنظمة.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم الاتصال الرقمي كآلية حديثة في رصد بيئة المنظمة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي مختلف الأدوات التي يعتمد عليها الاتصال الرقمي في رصد بيئة المنظمة؟

2- فيما تتمثل عوامل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة؟

3- كيف يساهم نموذج التحليل الرباعي SWOT في رصد بيئة المنظمة؟

4- كيف يتم توظيف الاتصال الرقمي كآلية حديثة في رصد بيئة المنظمة؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي والتساؤلات الأخرى المتفرعة عنه اعتمدنا تم اعتماد المحاور التالية:

أولاً: مدخل مفاهيمي

ثانياً: ماهية الاتصال الرقمي.

ثالثاً: التحليل البيئي للمنظمة.

رابعاً: الاتصال الرقمي ومساهمته في رصد بيئة المنظمة

أولاً: مدخل مفاهيمي:

1- مفهوم الاتصال الرقمي:

يعرف الاتصال الرقمي بأنه: "هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية مثل الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر دون التعمق في الإبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا المفهوم من الاتصال، وتبادل معلومات بين أفراد أو جهات بوسائل نقل مختلفة كالأمواج الصوتية والضوئية والكهرومغناطيسية. (الشجيري، 2020)

ويعرفه الدكتور "محمد عبد الحميد" بأنه: "العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة". (نورة، 2019)

وتعرف "كريستي أهو" الاتصال الرقمي بأنه: "المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية". (عيسوي، منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة -آليات الرقابة والمتابعة-، 2021)

2- مفهوم بيئة المنظمة:

يعرفها "P.FILHO" بأنها: "المحيط الذي تعمل فيه أي المؤسسات ينطوي على ثلاث مجموعات من المتغيرات: المجموعة الأولى تضم متغيرات على المستوى الوطني مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، أما المجموعة الثانية فهي متغيرات تشغيلية خاصة بكل المؤسسات، ترتبط بمجموعة المتعاملين معها مثل الهيئات والتنظيمات الحكومية الإدارية ومؤسسات التوزيع، أما المجموعة الثالثة فتضم المتغيرات المتعلقة بمحيط المؤسسات الداخلي من عمال ومديرين وغيرهم". (محمد، 2019)

ويعرفها "إمري، تريست" (Emiry-Trist) على أنها: "مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة، كما أن البيئة تحدد نماذج وطرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المنظمة أو تحقيق أهدافها". (شاطرياش، 2017)

3- مفهوم التحليل البيئي:

التحليل البيئي هو "عبارة عن مجموعة أدوات تستخدمها الإدارة الاستراتيجية لتشخيص التغير الحاصل في البيئة الخارجية وتحديد الفرص والتحديات، وتشخيص السمات أو الميزات التنافسية في المنظمة لغرض السيطرة على بيئتها الداخلية بشكل يساعد الإدارة في تحقيق العلاقة الإيجابية بين التحليل الاستراتيجي للبيئة، وتحديد أهداف المنظمة، وتحديد الاستراتيجية المطلوبة". (الطاهر، 2022)

"ويمثل التحليل البيئي في حقيقته مقارنة ما بين عوامل البيئة الداخلية للمنظمة مع بيئتها الخارجية، وهذا بغرض تحديد أثرها على نشاط المنظمة واكتشاف مكامن القوة والضعف من جانب والفرص والتحديات من جانب آخر، سعياً منها لإقامة حالة من التوازن بين العناصر مجتمعة إن لم تكن أصلاً تسعى إلى أن تكون الكفة راجحة لصالح المنظمة، ويرمز لهذا التحليل اختصاراً بـ SWOT". (صادق، 2012)

ويعرف كذلك بأنه: "تحديد الفرص والتحديات التي يمكن أن تواجه المنظمة في المستقبل، وتشمل المتغيرات المهمة في البيئة: الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، العلمية والتكنولوجية، الوضعية التنافسية". (مقدم، 2019)

ثانياً: ماهية الاتصال الرقمي

1- مميزات الاتصال الرقمي:

للاتصال الرقمي مجموعة من المميزات يمكن إجمالها فيما يلي:

1-1- التفاعلية:

وهي السمة المميزة التي يتسم بها الاتصال المواجهي، وتعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين بتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه. (فريدة، 2021)

1-2- التنوع:

مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين للمحتوى الاتصالي أدى ذلك إلى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال. (السيد، 2014)

1-3- التكامل:

تتيح عملية الاتصال الرقمي، مختلف نظم الاتصال وأشكاله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو تسجيل أو إرسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب الإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل. (فريدة، 2021)

1-4- الفردية والتجزيء:

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعلي من شأن الفردية، كما تؤكد الاتصالات الرقمية على سرية الاتصال، خصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يتوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكات الأنترنت، إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت إلى تفتيت جمهور المستخدمين وإلى تجزئته، وهو يقوّن في نفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى، كما يحصل في المنتديات أو المدونات. (الشميلية، 2015)

5-1- تجاوز الحدود الثقافية:

تعرف الشبكة العالمية للمعلومات الأنترنت، على أنها شبكة الشكات تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة ومعها يتزايد مستخدمي الأنترنت في كل دولة من دول العالم نتيجة توفير إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية وتميز الاتصال الرقمي بالعالمية والكونية وذوبان الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال. (فريدة، 2021)

6-1- تجاوز وحدة الزمان والمكان:

"الاتصال الرقمي عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن)، إلا في عمليات الدردشة أو المؤتمرات عن بعد، وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال، نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، والإرسال والتخزين، والتحميل على الأجهزة، والأسطوانات، وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب، وقد ارتبط هذا اللاتزامن، بأشكال اتصال أخرى مثل: البريد الإلكتروني أو التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون".

7-1- الاستغراق في عملية الاتصال:

شجع انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي على عملية الاتصال الرقمي، والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد انتشار الوسائل الفائقة والنصوص الفائقة على الإبحار أو التجول وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار. (الشميلية، 2015)

2- محددات الاتصال الرقمي:

هناك سلسلة من المحددات التي تضيفي الاتصال الرقمي وهي:

- إذا كنا نصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية على أساس الحركة والتدفق والاستمرارية وعلاقاتها وعلاقاتها عناصرها ببعض، وتأثيرات السياق والبيئة الاتصالية التي

تتم فيها هذه العملية، فإن الاتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استمرار الاتصال وتطوره.

إن تأمين العلاقات بين عناصرها وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية، وتعتبر هذه أيضا عمليات فرعية في العملية الكلية، تتسم بالتطور والتغير المستمر والتأثيرات المتبادلة مع عناصر عملية الاتصال سواء في تيسير العملية أو تحقيق أهدافها. (كيحول، 2023)

- على الرغم من ظهور مفهوم العزلة لوصف تعرض الأفراد إلى الشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت) فإن البعد الاجتماعي في عملية الاتصال، مع شبكة المعلومات بجانب الاتصال الثنائي والجمعي، يظهر واضحا في التأكيد على الأدوار الاجتماعية التي يمكن أن يقوم بها الاتصال عبر الشبكات، والتي تمثلت في كتابات الكثيرين من الخبراء بالإضافة إلى قرارات اليونيسكو. (كيحول، 2023)
- "إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بعد مهما كان مستوى الاتصال للتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة، وكلها مستحدثات توفر التقريب بين أطراف الاتصال، ولكنها لا تجعله يقترب من مستوى الاتصال المواجهي الذي يقوم على لقاء أطراف الاتصال وجها لوجه في مكان واحد".
- إن الاتصال وإن كان يتم عن بعد، إلا أن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال المواجهي مثل دائرية الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها. (كيحول، 2023)

3-وظائف الاتصال الرقمي:

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية تشابه في بعضها وظائف وسائل الاتصال التقليدي:

○ تجاوز قيود العزلة:

التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجميع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقاتهم. (دريس، 2022)

- وفي ذلك الإطار تنشأ المجتمعات الافتراضية: التي تجمع بين أفرادها أهداف مختلفة.
- تقوم المواقع المنتشرة على النت بتقديم معلومات كثيرة على الوقائع والأحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة إخبارية تساعد في ذلك سهولة الاتصال بها وفورية الإعلام.
- القيام مع الوظيفة الإخبارية بالوظيفة التعبوية: لتأييد الأفكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الأفكار، وهذه الوظيفة تقوم بها المواقع بمعزل عن كل النظم وهي بذلك تسهم في تنمية المشاركة الديمقراطية التي ترى ضرورة إتاحة الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع وممارسة حقوقها في الإعلام والاتصال. (دريس، 2022)

- بجانب الوظيفة الإخبارية والاتصالية تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات.
- القيام بالمساعدة في العملية التعليمية.
- القيام بعملية الإعلان والتسويق: حيث تعتمد على المواقع في الغالب.
- القيام بوظيفة التسلية والترفيه: التي تجذب أعمارا مختلفة من المستخدمين. (دریس، 2022)

4- أشكال ووسائل التحول الرقمي الداعم للمنظمات:

تتنوع وتتعدد هذه الأشكال ما بين الآتي:

4-1- مواقع التواصل الاجتماعي:

"هي وسيلة للاتصال والتواصل مع الآخرين، منها الفيس بوك، تويتر، اليوتيوب وانستغرام...وهي واسعة الانتشار، من خلالها يتم نشر الأخبار والمعلومات ومشاركة الصور والفيديوهات، وتبادل الآراء وجهات النظر...وغيرها، وقد أصبحت المنظمات تسارع في إنشاء صفحات وحسابات خاصة بها على هذه المواقع للتقرب أكثر والتواصل المستمر مع عملائها".

4-2- التطبيقات الرقمية على الهواتف الذكية:

هي أكثر التقنيات استخداما، فقد انتشرت بصورة غير مسبقة، حيث تستطيع المنظمات إنشاء وتنظيم التطبيقات الخاصة لإدارة أنشطتها وتقديم خدماتها لعملائها. (نسيب، 2023)

4-3- شبكات الأنترنت وأدواته وملحقاته:

فهو عالم من الشبكات الرقمية الداخلية والخارجية، وتعد بيئة مناسبة لتكثيف النشر وتنويعه بصورة إيجابية، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة تتميز بالجاذبية والقدرة على التأثير في مختلف الجماهير.

4-4- الوسائط الرقمية المتعددة (مواقع الكترونية):

عناصر عديدة ومتطورة بشبكة الأنترنت، منها المواقع والصفحات الالكترونية للمنظمات والمواقع الإخبارية، مواقع الصحف، المواقع التجارية والاقتصادية، والصفحات الدينية، الترفيهية والتعليمية، وغير ذلك.

4-5- المراسلات البريدية الالكترونية:

مثل بريد الياهو والهوتميل، ومن خلالها تتم المخاطبات والمراسلات واستلام الرد وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة. (الشهيب، 2022)

4-6- مواقع المحادثة عبر الأنترنت:

ويتم فيها إجراء المكالمات والمحادثات الفورية، مثل: الواتساب و الفيبير، وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة.

4-7- المدونات الشخصية والمؤسساتية الالكترونية:

وهي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، تختلف عن المذكرات في أنها تستخدم الانترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الاخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية. (نسيب، 2023)

4-8- الأجهزة الحاسوبية والمعدات الرقمية:

هي شبكة من الأجهزة الحاسوبية والمعدات وغيرها من الأجهزة الاتصالية وأجهزة الاستشعار والمحركات، والتي تتمكن من تبادل البيانات والمعلومات فيما بينها.

4-9- الذكاء الاصطناعي للبرامج:

هو قدرة العديد من البرامج والأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك البشري والقدرات الذهنية للأفراد، والاستنتاجات لاستخدامها في حل المشاكل التي تواجهها.

4-10- الحوسبة السحابية:

"هي المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة على الشبكة، وتتيح الخدمات الحاسوبية المتكاملة، فتوغل مساحة لتخزين البيانات والمعلومات، وإجراء النسخ والمزامنة، ومعالجات برمجية وجولة للمهام وإدارة للبريد الالكتروني والطباعة والاطلاع عن بعد". (الشهيب، 2022)

4-11- القنوات الفضائية الخاصة:

هي مكان لنشر المواد المرئية وما تتيحه من إجابيات مثل البث عدة مرات، لتصل لعدد كبير من المشاهدين، ونشر مواد إعلامية نافعة بالتعاون مع المنظمات، وتقديم برامج توعوية خلال ربط الصوت والصورة بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية وتأثيرا.

4-12- استخدام روبوت الدردشة التفاعلي:

يتم فيها استخدام الإجابات على الاستفسارات المتشابهة والمتكررة ويتم توقعها مسبقا من محرري الصفحات. (الشهيب، 2022)

ثالثا: رصد وتحليل بيئة المنظمة

1- نماذج رصد بيئة المنظمة:

وضع "فاهي" و "كينغ" ثلاثة نماذج لرصد البيئة هي: الرصد المنتظم، والرصد غير المنتظم، والرصد المستمر، يمكن الاعتماد عليها لتوجيه العديد من عمليات التخطيط في المنظمات المعاصرة:

حيث يستخدم "نموذج الرصد غير المنتظم" لدراسة البيئة في موقف معين، وخاصة في المواقف التي تتصف بالأزمة بالنسبة للمنظمة، ويركز الرصد في هذه الحالة على الأحداث الماضية التي سبق وان تعرضت لها المنظمة، والتي يمكن أن تساعد في فهم ما يحدث الآن، ويساعد هذا النموذج في التعرف على ردود الأفعال المباشرة اتجاه المواقف أو الأزمات، ويمكن علاوة على ذلك أن يوفر مدخلا للتخطيط قصير المدى، ولكن هذا النموذج لا يساعد تماما على اكتشاف الأزمات أو المواقف غير المتوقعة قبل حدوثها. (شعبان، 2021)

أما نموذج الرصد المنتظم:

"فهو أكثر شمولاً أو انتظاماً من النموذج السابق، ويستلزمه التقييم السنوي لأوضاع البيئة، وعادة ما يتم التركيز على رصد تطور قضايا وموضوعات معينة أو قرارات اتخذتها المنظمة، ويمكن القول أن تبني هذا النموذج من الرصد خطط محددة للمستقبل، وبعد هذا النموذج تطويراً للنموذج تطويراً للنموذج السابق، ويمكن الفرق بين النموذجين في الدرجة وفي الانتظام في إجراء بحوث الرصد". (شعبان، 2021)

ويرتكز نموذج الرصد المستمر:

على الرصد الدائم لكل عناصر البيئة أكثر من أن يركز على قضايا أو قرارات معينة، ويمكن تضمين عدد من المكونات البيئية في هذا النموذج مثل: مكونات البيئة السياسية والتشريعية، والنظم التنافسية، ويرى بعض أساتذة العلاقات العامة أن الرصد المستمر للبيئة يجب أن يتضمن أيضاً السياقات الاجتماعية والثقافية المحيطة بالمنظمة. (شعبان، 2021)

2- التحليل البيئي للمنظمة:

ينقسم التحليل البيئي في المنظمات إلى قسمين:


1-2- التحليل البيئي الخارجي:

تكمن أهمية التحليل البيئي الخارجي في تحديد الفرص المتاحة للمنظمة والتعرف إلى الظروف المحيطة بها في الحيز الجغرافي لعملها ونفوذها خلال فترة زمنية محددة وتحديد التهديدات أو المخاطر المحتملة التي تهدد عمل المنظمة وتسبب في وقوع أضرار لها.

ويشمل تحليل البيئة الخارجية العوامل التالية:

2-1-1- البيئة الخارجية العامة للمنظمة:

يقصد بها كل العوامل التي تؤثر على المؤسسات ولا تخضع لسيطرة إدارة المنظمة، وتشمل كافة العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية والتكنولوجية وحتى الإدارية والدولية. (واضح، 2014)

عوامل البيئة الاقتصادية: 

وتتمثل بإجمالي المتغيرات الاقتصادية المحيطة بالمؤسسة، مثل الوضع الاقتصادي العام والتضخم، ومستويات الدخل، وأسعار الفائدة، والناتج المحلي الإجمالي، ومستوى البطالة، وغيرها من العوامل المتعلقة بالسياسات المالية والنقدية. (سلاطينية، 2020)

✚ عوامل البيئة الاجتماعية الحضارية:

تتكون المتغيرات الاجتماعية والحضارية من تقاليد ونمط معيشة الأفراد ومستوى هذه المعيشة والقيم والأطر الأخلاقية للأفراد الذين ينتمون للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، وبطبيعة الحال تؤثر هذه المتغيرات على الموارد البشرية التي تحصل عليها المنظمة من المجتمع وعلى الوظائف التي تؤديها المنظمة للمجتمع. (سلي، د.ت)

✚ عوامل البيئة السياسية:

تتمثل في طبيعة أنظمة الحكم ومدى الاستقرار والحرية السياسية والنظام السياسي السائد في الدولة أو البلدان التي تعمل فيها المنظمة، وتؤثر هذه المتغيرات على الخيارات الاستراتيجية لمنظمات الأعمال بطرق وأساليب مختلفة بالإضافة إلى التأثيرات الحالية والمستقبلية الناجمة عن الظروف السياسية التي تؤثر على عمليات منظمة الأعمال. (بختة، د.ت)

✚ العوامل القانونية:

وتوضح تأثيرات التشريعات الوطنية والعالمية على عمليات المؤسسة من ناحية القوانين الصادرة من قبل الدول والتي تؤثر عليها، وهناك مجموعة كبيرة من القوانين المؤثرة تأثيرا مباشرا على المؤسسة بحيث نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها ويعيق من حركتها. (حبيبة، 2016/2017)

✚ عوامل البيئة التكنولوجية:

"نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، أصبح لزاما على المنظمات متابعة التغيرات التكنولوجية في البيئة الخارجية وخاصة تلك التغيرات والتطورات التكنولوجية التي ترتبط بأعمال المنظمة، فالرغبات المتغيرة للمستهلكين، وتزايد المنافسة، وظهور تقنيات جديدة تدعو الإدارة العليا إلى تقديم منتجات جديدة بتقنيات حديثة، وإلا سوف تعرض نفسها للمخاطرة بسبب الإبقاء على تقديم المنتجات الحالية، مما قد يعرضها للفشل والخروج من السوق". (إلياس، 2019)

2-1-2- البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة:

والتي تمثل مجموعة العوامل التي تقع في حدود تعاملات المؤسسة، ويختلف تأثيرها من مؤسسة إلى أخرى، ويمكن للمؤسسة الرقابة عليها نسبيا والتأثير فيها، فهي مجموعة العوامل والمتغيرات التي تؤثر بشكل خاص على مؤسسات معينة نظرا لارتباطها المباشر بتلك المؤسسة، وتتمثل في: (واضح، 2014)

○ الممولون:

فبالإضافة إلى قدرات المؤسسة الاقتصادية التمويلية الذاتية، تلجأ إلى مصادر تمويلية خارجية لتغطية متطلباتها. (بوقصبة، د.ت)

○ مخاطر المنتجات البديلة:

المنتجات البديلة هي تلك المنتجات التي مختلفة في الظاهر، ولكنها تشبع نفس الاحتياجات، وفي العديد من الصناعات فإن المؤسسات تكون في وضع منافسة مع منتجين لمنتجات بديلة، والضغط التنافسي تزداد عندما يكون السعر النسبي للمنتجات البديلة منخفضاً، ويتحول المستهلكون إلى شرائها، والقوة النسبية للمنتجات البديلة تقاس بشكل أفضل من خلال الحصة السوقية التي تمتلكها هذه المنتجات، وأيضاً خطة المؤسسة التي تنتج المنتجات البديلة لزيادة طاقتها واختراقها السوق. (سلاطنية، 2020)

○ الزبائن:

تتمثل قوة الزبائن في شدة طلبهم فيما يخص: السعر، الجودة، آجال التسليم، والخدمة التي تؤثر على مردودية ونمو المؤسسة، بحيث لما يكون هناك فائض في العرض تكون الوضعية لصالح الزبائن الذين يمتلكون قدرة كبيرة على التفاوض مع المؤسسة. (واضح، 2014)

○ أصحاب المصالح الآخرون:

وتتضمن جماعات مختلفة من أصحاب المصالح في بيئة العمل مثل: الحكومة، النقابات، المجتمعات المحلية، المقرضين والغرف التجارية. (سلاطنية، 2020)

○ المنافسون المحتملون والحاليون:

يمكن تعريف المنافسون بصفة عامة على أنهم: "جميع المنظمات التي تتنافس فيما بينها في الحصول على الموارد، وقد تشمل هذه الموارد كل من دخل المستهلك أو الموارد التحويلية أو الموارد الطبيعية أو الموارد البشرية، والواقع أنه من الصعب أن تحدد المنظمة من المنافسون لها في لحظة معينة والذين يتنافسون معا بصورة مباشرة في الحصول على الموارد المتاحة في المجتمع، ويزداد الأمر صعوبة عندما ترغب المنظمة في تحديد عناصر المنافسة غير المباشرة لها، ويقدم تحليل المنافسين بعضاً من التصورات والرؤى للمدير حول طبيعة السوق الذي تعمل به المنظمة. (سلمى، د.ت)

2-2- التحليل البيئي الداخلي:

"يقصد بتحليل البيئة الداخلية إلقاء نظرة تفصيلية للمنظمة أو المؤسسة لتحديد العوامل والقوى التي تقع داخل المنظمة والتي يكون لها تأثير مباشر في أدائها وترتبط مكوناتها إلى حد كبير بأنشطتها مثل العوامل التنظيمية (الهيكل، الأهداف، السياسات...)، والتسويقية والخدمية (الخدمات، الترويج، التوزيع...)، والإنتاجية (التكنولوجيا، البحث والتطوير...)، والموارد البشرية (العلاقات، التدريب، التقييم، والثقافة التنظيمية والموارد البشرية...)، وذلك بهدف الكشف عن نقاط القوة والضعف التي يتسم بها كل عامل من العوامل الداخلية مع

الاستعانة بنتائج تحليل العوامل الخارجية مما يساعد على اتخاذ قراراتها الاستراتيجية، واختيار البدائل المناسبة لها". (عامر، 2014)

3- نموذج التحليل الرباعي SWOT:

3-1- نبذة تاريخية عن تحليل SWOT:

واجهت العديد من المنظمات في القرن العشرين الفشل، فبدأ المسؤولون بالبحث والتساؤل فوجدوا أن هناك شيئاً مشتركاً لفشل هذه المنظمات والسبب هو نقص في عملية التخطيط، بالرغم من أنه كان لديها خبراء في التخطيط الذين أنفقوا أموالاً طائلة لتغطية تكاليف العمل، ومع ذلك فإن هذه الأموال والأتعاب لم تجد المنظمات من خلالها نتيجة إيجابية، وهذا ما جعل المسؤولين يقومون بالبحث وإلقاء نظرة حول ما كان يدور داخل وخارج المنظمات، الأمر الذي أدى إلى ظهور تحليل SWOT، حيث ظهر تحليل SWOT نتيجة للبحث الذي تم بمعهد ستانفورد من عام 1960 إلى عام 1970، وقام مجموعة من دكاترة المعهد الذين قدموا مجموعة السبع مفاتيح الرئيسية: القيم، التقييم، الحافز، البحث، الانتقاء، البرنامج، القانون.

وعندما عرض البحث لأول مرة قدم باسم SOFT وهو اختصار satisfactory مرضية، opportunity فرصة، التهديد fault، وفي عام 1964 تم تغييره إلى تحليل SWOT وهو اختصار:

Strengths القوة، Weakness الضعف، Opportunities الفرصة، Threats التهديدات.

وقدم تحليل SWOT مجموعة من الأسئلة بمجرد الإجابة عنها يتم تحديد مراحل في عملية التخطيط، حيث يتم الانتهاء منها بأفضل طريقة ممكنة، حيث انتهى عمل فريق البحث ب(17) خطوة عملية على المخططين اتباعها. (فنوش، 2022)

3-2- مفهوم تحليل SWOT:

تلاقي عملية التحليل البيئي SWOT اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمفكرين في مجال استراتيجية الأعمال وذلك لما لها من دور في تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، حيث يعرف تحليل SWOT بأنه: "تحليل يهدف إلى مقارنة نقاط القوة والضعف في المنظمة بالفرص والتهديدات التي تعرضها البيئي".

ويعرف تحليل SWOT بأنه: "أداة تخطيطية للنجاح في التعامل مع البيئة المتغيرة، وهو يقوم بتفحص ظروف البيئة الخارجية والداخلية، سواء كانت مناسبة أو غير مناسبة وذلك من خلال نقاط القوة والبيئة ونقاط الضعف النسبي والفرص والتهديدات الخارجية المستقبلية". (حساب، 2021)

وتعتبر كلمة SWOT اختصاراً للكلمات التالية:

- Strengths نقاط القوة أو التميز.
- Weakness نقاط الضعف أو جوانب القصور.

- **Opportunities** الفرصة المتاحة التي يمكن استثمارها أو الاستفادة منها.
- **Threats** التهديدات أو المعوقات التي تواجهها المنظمة. (شهرزاد، 2019)

أن الهدف من تحليل سوات SWOT هو تحديد مدى العلاقة بين الاستراتيجية الحالية للمنظمة، ونقاط قوتها وضعفها بالمتغيرات التي تجري في بيئة أعمالها، كما انه يفيد في تحديد نوع الاستراتيجية أو الدافع الاستراتيجي الذي يجب على المنظمة استخدامه لكي تكتسب ميزة تنافسية. (نبيلة، 2021)

3-3-أبعاد مصفوفة التحليل الرباعي سوات SWOT

3-3-1-نقاط القوة:

"القوة هي مورد أو نشاط تقوم به المنظمة بشكل خاص أفضل من منافسيها، وهي النشاطات التي تقوم بها أية منظمة بكفاءة واقتدار، وهي كذلك الموارد المتميزة التي تمتلكها المنظمة، وهي تتمثل في القدرات والكفايات والخصائص التي تمتلكها الإدارة، وكفاءة التنظيم وتراكم الخبرات والقدرة على تحقيق أفضل الإنجازات، ومن عوامل قوة المنظمة توفر الموارد المالية وسهولة الحصول على هذه الموارد، وامتلاك مستوى عال من التكنولوجيا، وتوفر موارد بشرية قادرة والكفاءة المتميزة في إدارة هذه الموارد، ومن ثم فإن عوامل قوة المنظمة هي تلك الملامح التي تخدمها حاضرا ومستقبلا". (شيشة، 2021)

3-3-2-نقاط الضعف:

تعد الجانب السلبي في عوامل البيئة الداخلية، والذي يجب على منظمات الأعمال أن تسعى للتقليل منها من خلال توجيه نقاط القوة التي تتوفر في أنشطتها الداخلية نحو نقاط ضعفها، وقد عرف كل من Vincze & Higgins نقاط الضعف بأنها: " أشكال من العجز الداخلي والأوضاع الداخلية التي يمكن أن تؤدي أو أنها أدت إلى فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها"، فيما حددها Thompson بأنها: "نقاط تمنع المؤسسة من تحقيق الميزة التنافسية"، هذا وأن تحديد نقاط الضعف يجب أن يتم ليس فقط من وجهة نظر المؤسسة، بل كذلك والأهم من وجهة نظر عملاء المؤسسة، وعلى الرغم من أنه لربما يكون من الصعب على المؤسسة أن تعترف بنقاط ضعفها، غير أنه من الأفضل أن تعالج هذه الحقيقة من دون أي تسويق. (منيرة، 2021)

3-3-3-الفرص:

كل العوامل الخارجية المناسبة التي يمكن أن تمنح الشركة ميزة تنافسية، مثل القوانين، تخفيض التعريفات الجمركية، تطور الطلب وظهور سوق جديدة، زيادة المبيعات وحصة السوق. (أحمد، 2022)

"فالفرصة هي حالة مواتية كبيرة في البيئة داخل المنظمة وكذلك خارج المنظمة، تنشأ هذه الحالات عندما تتمكن المنظمة من الاستفادة من الظروف الموجودة في بيئتها لتخطيط وتنفيذ الاستراتيجيات التي تمكنها من أن تصبح أكثر ربحية". (K.B, 2023)

3-3-4-التهديدات:

هي عبارة عن مشكلة أو اضطراب البيئة، وفي حال عدم وجود تسويق أو استجابة المناسبة تؤدي إلى تدهور مكانة الشركة، فالتهديدات أكثر خطورة التي تؤثر بشدة على ربحية الشركة وتمنعها من بلوغ أهدافها. (أمين، 2016)

"وتمثل التهديدات الصعوبات الناجمة عن التحول في البيئة الخارجية والتي تؤثر سلبا على وضع المنظمة، ويمكن أن تكون هذه التحولات مرتبطة بالتطور التكنولوجي، وتعديلات التشريعات، ووصول منتجات متزامنة جديدة، وإحلال منتجات بديلة، وتغيير عادات استهلاك السكان، وما إلى ذلك". (RAMDANE, 2021)

والتهديدات هي كذلك عناصر سياقية تعيق تحقيق المهمة أو الرؤية المؤسسية أو المشروع، فهناك مشكلة تطرحها نزعة مواتية أو اضطراب في البيئة يؤدي غياب استجابة المنظمة إلى تدهور وضعها. (AbDErREZAK, 2016)

الجدول 03: يبين متضمنات عناصر الفرص والتهديدات في المنظمة

عناصر الفرص	عناصر التهديدات
تسهيلات حكومية جديدة	قيود حكومية مضافة
إعفاءات جمركية	انفتاح اقتصادي مفاجئ
قيود على المنتج الأجنبي	دخول منافسين جدد للسوق
نمو أسرع في السوق	ظهور سلع بديلة بسعر أقل
عوامل أخرى	عوامل أخرى

المصدر: (طويطي، 2021)

4-3-أهمية التحليل الاستراتيجي الرباعي SWOT

يعتبر تحليل SWOT ركيزة مهمة من ركائز التحليل الاستراتيجي، وتكمن أهميته في:

- ✓ يساهم تحليل SWOT في تحديد نقاط القوة المتاحة التي يمكن تفعيلها لمواجهة العقبات، واستغلال الفرص، وتقليل أو السيطرة على جوانب الضعف ومواجهة التهديدات المحتملة.
- ✓ يساهم تحليل SWOT لمعالجة الأوضاع الاستراتيجية المعقدة عن طريق تحليل كمية من المعلومات لتحسين عملية صنع القرار. (سعاد، 2017)
- ✓ يساهم تحليل SWOT المنظمة على تنظيم ومراجعة المعلومات ولانتقال أفضل للنظم.
- ✓ يساهم تحليل SWOT المنظمة على بلوغ أفضل التخطيط لتحقيق أهدافها.
- ✓ يساهم تحليل SWOT نظرة ثاقبة للحواجز التي قد تكون موجودة في عمليات التغيير والكشف عن الإمكانيات والقيود من أجل التغيير.
- ✓ يساهم تحليل SWOT في توليد معلومات مفيدة لكل فئة (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) لإجراء تحليل مفيد والعثور على ميزتها التنافسية. (كمال، 2019)

رابعا: الاتصال الرقمي ومساهمته في رصد بيئة المنظمة

الملتقى الوطني: الاتصال الرقمي ودوره في تعزيز اليقظة الاستراتيجية – تحديات الواقع ورهانات المستقبل.-

جامعة الجزائر 03، يوم 24 فبراير 2024.

تتطلب عملية اليقظة الاستراتيجية في جميع مراحلها وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الجمع والتحليل والنشر، فجميع المعلومات تعبر الأنترنت من خلال عملية اليقظة يسمح بالحصول على معلومات من خلال:

- مواقع الأنترنت الخاصة بالمنافسين.
- البنوك وقواعد البيانات الخاصة بالقطاع.
- مواقع الأنترنت غير الرسمية (تقارير التدريب الداخلي، المعلومات المضللة...الخ).
- الدوريات والمواقع المتخصصة في اليقظة والاستخبارات الاقتصادية.
- الصحافة المتخصصة أو غير المتخصصة.
- تقارير المؤتمرات والندوات.

وبالتالي نجد أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق اليقظة الاستراتيجية بمنظمات الأعمال تكمن في مجموعة النقاط التالية:

- كفاءة عالية في تخزين المعلومة: ويظهر ذلك من خلال الكم الهائل من المعلومات التي يمكن تخزينها واسترجاعها، بالإضافة إلى مرونة كبيرة في إعادة تشغيلها بأقل تكلفة.
- كفاءة عملية المعالجة: حيث يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال معالجة سريعة يمكن قياسها بعدد العمليات من الأنواع المختلفة التي يمكن القيام بها خلال وحدة من الزمن.
- كفاءة عملية النقل: والتي يمكن قياسها بكمية المعلومات التي يمكن إرسالها في وقت محدد ومقدار المسافة التي سوف يتم إرسال المعلومات عبرها.
- تحقيق أكبر قدر من الموثوقية: وينعكس ذلك في تدارك الأخطاء في المعلومات التي يتم اختزانها ومعالجتها ونقلها. (جعلاب، 2022)

"مع ظهور الشبكات المعلوماتية أصبح لشبكة الأنترنت دور فعال للوصول إلى تفعيل وإرساء اليقظة إلى مختلف أهدافها، ومن أكثر الخدمات أهمية لدى هذه الشبكات هي خدمة الحصول على المعلومات التي تخدم المؤسسة، وقد أضاف « Jakobiak » بعض المواقع الإلكترونية التي تساعد المؤسسات على الرفع من يقظتها منها:"

1-<http://www.fuld.com>.

2-<http://www.companiesonline.com>. 3-<http://www.soueté.com>.

وتلعب البرمجيات دورا مهما في عمليات البحث، الفهرسة، التصفية، التخزين، التحليل، وعرض بيانات اليقظة، والجدول التالي يوضح عناوين بعض البرامج التي تخدم هذه الوظائف: (غاي، 2021)

الوظائف	البرنامج	العناوين
---------	----------	----------

http://www.Webforia.com http://www.illumise.com	Webforia wenspector	المراقبة، البحث، العرض والتوزيع
http://www.memoweb.com http://www.spidersoft.com	Memoweb	التخزين، الفهرسة والتصنيف
http://www.Semio.com http://www.electrum.com	Semionmap powermaper	التحليل وعرض البيانات

المصدر: (غاي، 2021)

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، وتتمثل أهم مزايا الأنترنت بالنسبة لخلية اليقظة في الآتي:

- ✓ 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 الذي 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 الأنترنت في تطوير الأنواع المختلفة لليقظة الاستراتيجية. (باية، 2015)

الخاتمة:

وفي الأخير يمكن القول بأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يعرفها ميدان الاتصال والمعلومات والتي أفرزت ما يعرف بالاتصال الرقمي الذي تختلف أشكاله وأدوات وتقنياته، له دور كبير في رصد بيئة المنظمات ومراقبتها، حيث أصبحت المنظمات اليوم تعتمد على مختلف المنصات التفاعلية الرقمية وحتى مختلف أدوات الذكاء الاصطناعي في الحصول على المعلومات المختلفة حول بيئتها الداخلية وكذا محيطها الخارجي بمختلف مكوناته من منافسين محتملين وحاليين، موردين، ممولين، زبائن، وبيئة تشريعية...الخ، وهو الواقع الجديد الذي فرضته البيئة الرقمية الجديدة.

قائمة المراجع:

1. AbDErREZAK, B. F. (2016, Décembre). L'utilisation de l'analyse SWOT en vue de l'élaboration d'un plan de développement stratégique cas de l'université de Guelma. *Annales des Sciences Sociales et Humaines de l'université de Guelma*(18).
2. K.B, S. C. (2023, September). SWOT ANALYSIS. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH (IJAR)*, 11(09), p. 746.
3. RAMDANE, M. S. (2021, Décembre 31). Contribution à l'élaboration des stratégies de développement des entreprises: application de l' analyse SWOT au cas de Hodna-lait. *Journal des Etudes Economiques Contemporaines*, 06(02).
4. إغالون نورة. (15 جانفي, 2019). دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة في الجزائر-قراءة تحليلية لموقعي الوكالتين السياحتين "فيزاترافل" و "الطاسيلي" بورقلة. *مجلة الاتصال والصحافة*, 06(01), صفحة 06.
5. العيداني حبيبة. (2017/2016). اليقظة الاستراتيجية كخيار استراتيجي لتعزيز تنافسية المؤسسة الإقتصادية -دراسة حالة المؤسسة الإقتصادية الجزائرية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر. صفحة 27.
6. الهاشمي بن واضح. (2014). أثر متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -حالة شركة موبيليس الجزائر-. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*(14)، صفحة 149.
7. أمال بن سترة و نوال شيشة. (16 ديسمبر, 2021). استخدام مصفوفة التحليل الرباعي SWOT (نقاط القوة-الضعف/الفرص-التحديات) في الشركات متعددة الجنسيات(-راسة حالة شركة مكدونالدز). *مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة*, 05(02)، صفحة 107.
8. أماني العايب و شهرزاد نسيب. (31 ديسمبر, 2023). الاتصال الرقمي كتوجه حتي لتسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا -عرض نماذج عن الوسائط الرقمية في المجال الصحي-. *مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والإعلامية*, 03(02)، صفحة 83.
9. بخدة شهرزاد. (02 فيفري, 2019). استخدام بطاقة الأداء المتوازن وتحليل سوات SWOT في تطوير التخطيط الاستراتيجي: دراسة حالة قطاع الهاتف النقال بالجزائر. *مجلة البشائر الإقتصادية*, 04(03)، الصفحات 53-54.
10. بطاهر بختة. (بلا تاريخ). مدى فعالية التحليل الاستراتيجي الخارجي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية على مؤسسة سونلغاز، مؤسسة متيجي، مؤسسة الحليب-. *مجلة الباحث الإقتصادي*(08)، صفحة 33.

11. بطاهر بختة ومخنف أمين. (15 سبتمبر، 2016). دور تحليل SWOT في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات -دراسة ميدانية لمؤسستي متيجي وسونلغاز بمستغانم-. *المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية*، 03(02)، صفحة 219.
12. بعيطيش شعبان و بوساق منيرة. (32 ديسمبر، 2021). استخدام نموذج SWOT كأداة لتحليل البدائل الاستراتيجية -دراسة على عينة من إدارات جامعة محمد بوضياف المسيلة-. *مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد*، 05(02)، صفحة 442.
13. بن عمروش فريدة. (30 جانفي، 2021). الاتصال الرقمي وفق منظور مقرب الاستخدامات والإشبعات - دراسة مسحية لعينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للفيس بوك في الجزائر-. *مجلة المعيار*، 25(54)، صفحة 08.
14. بن عمروش فريدة. (01 جانفي، 2021). الاتصال الرقمي وفق منظور مقرب الاستخدامات والإشبعات - دراسة مسحية لعينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للفيس بوك في الجزائر-. *مجلة المعيار*، 25(54)، صفحة 09.
15. بوشخشوخة لويزة و عمار سيدي دريس. (31 ديسمبر، 2022). واقع الاتصال الرقمي عند أساتذة التعليم الابتدائي -فضاء الأساتذة نموذجاً-. *مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية*، 06(04)، صفحة 38.
16. جعيجع نبيلة. (30 ديسمبر، 2021). أهمية تحليل سووت SWOT في المؤسسة الإقتصادية لتحقيق الميزة التنافسية -حالة شركة هواوي للهواتف الذكية نموذجاً-. *مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، 14(02)، صفحة 148.
17. حجازي اسماعيل و معاليم سعاد. (جوان، 2017). دور التحليل الاستراتيجي SWOT في تحسين أداء المنظمة الإقتصادية -دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة، بسكرة-. *مجلة الإقتصاد الصناعي*، 12(01)، صفحة 426.
18. حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد. (2014). *الاتصال ونظرياته المعاصرة* (الإصدار 11). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
19. خالد علي عبد الله الشهيبي. (مارس، 2022). النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة -دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية-. *المجلة المصرية لبحوث الأعمال* (78).
20. خلوفي سفيان وشريط كمال. (31 ديسمبر، 2019). استراتيجية منظمة الأعمال من خلال التحليل الرباعي -دراسة حالة شركة المراعي-. *مجلة جديد للإقتصاد*، 14(01)، صفحة 16.
21. خولة ركروك و الطيب عيساوي. (30 جوان، 2021). منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة -آليات الرقابة والمتابعة-. *مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية*، 05(01)، صفحة 188.

22. خولة ركروك و الطيب عيساوي. (30, جوان). منظومة الاتصال الرقمية كميكانيزم استقصائي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة -آليات الرقابة والمتابعة-. 05(01)، صفحة 188.
23. خويلدات صالح وقريشي حليلة السعدية وبعلا أحمد. (01 جويلية، 2022). تشخيص محفزات السياحة الصحراوية من خلال التحليل الرباعي SWOT في سياق المخطط الوطني للتنمية السياحية (SDAT)، دراسة حالة: قطب أهقار، تمنراست، الجزائر. مجلة المؤسسة، 11(01)، صفحة 90.
24. سهام حسن علي الشجيري. (ديسمبر، 2020). إشكالية التلقي وتمثلات صناعة الحدث في الاتصال الرقمي -مقاربة ابستمولوجية علائقية-. المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، 03(02)، صفحة 57.
25. شريف بوقصبة. (بلا تاريخ). البيئة الخارجية للمؤسسة الإقتصادية: الحدود والمكونات. مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، 08(03)، صفحة 135.
26. شريف غياط وابتسام سلاطنية. (31 ديسمبر، 2020). تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية. مجلة إقتصاد المال والأعمال، 05(02)، صفحة 485.
27. طارق إلياس. (2019). الإدارة بالعمليات من الاستراتيجية إلى الخطط التنفيذية.
28. عبد اللطيف أولاد حيمودة و مصطفى طويطي. (04 أوت، 2021). تحليل الاستراتيجية التسويقية لمؤسسة موبيليس باستخدام النموذج الرباعي SWOT -دراسة حالة -. مجلة إقتصاد وإدارة الأعمال، 05(01)، صفحة 105.
29. علوط الباتول ومجري سلمي. (بلا تاريخ). أثر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على التنظيم. مجلة البحوث السياسية والإدارية، 04(04)، صفحة 256.
30. فاطمة غاي. (30 جوان، 2021). دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء اليقظة الاستراتيجية، شبكة الأنترنت نموذجا. مجلة الابراهيمي للعلوم الاجتماعية والانسانية، 08(08)، صفحة 251.
31. فريد كورتل ودرمان سليمان صادق. (2012). تسويق الخدمات الصحية. دار كنوز المعرفة.
32. قادري محمد. (11 جوان، 2019). أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية -دراسة ميدانية لعينة من النسيج الصناعي الجزائري-. مجلة مجاميع المعرفة، 05(02)، صفحة 42.
33. قاسم أحمد عامر. (2014). دور الإحصاء في دعم التخطيط الاستراتيجي . إدارة مركز بحوث الشرطة.
34. قاسي كريمة و الزهرة جعلاّب. (30 جوان، 2022). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز اليقظة الاستراتيجية -دراسة حالة الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية-. مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، 06(01)، الصفحات 281-282.

35. لعور نؤارة و دربوش محمد الطاهر. (جوان، 2022). التحليل البيئي باعتماد تقنية SWOT لتحديد استراتيجيات الدخول للأسواق الخارجية شركة تويوتا أنموذجا. *مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال*، 05(01)، صفحة 743.
36. ماهر عودة الشمايلية. (الإعلام الرقمي الجديد). 2015: دار الإعمار العلمي النشر والتوزيع.
37. محمد عمران وأحمد شاطرياش. (جوان، 2017). تحليل بيئة الجامعة وفق منهج التحليل الرباعي لمصفوفة SWOT. *المجلة الجزائرية للسياسات العامة* (13)، صفحة 10.
38. محمد أمين حساب. (28 ديسمبر، 2021). التشخيص الاستراتيجي للوضعية الجبائية باستخدام نموذج SWOT -دراسة حالة مؤسسة عموري للأجر بالأغواط-. *المجلة الجزائرية للأبحاث الإقتصادية والمالية*، 04(02)، صفحة 110.
39. مراد كموش و حنان شعبان. (15 جويلية، 2021). العلاقات العامة الاستراتيجية: من رصد البيئة إلى التخطيط لأفعال المنظمة. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، 04(03)، الصفحات 357-358.
40. نبيل ماضي و طالب كيحول. (31 مارس، 2023). دور الاتصال الرقمي في تجسيد مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر -دراسة حالة لجامعة المسيلة-. *مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية*، 07(01)، صفحة 80.
41. نوفل ختار ونصير فنوش. (11 جوان، 2022). دور نموذج SWOT في عملية التخطيط الاستراتيجي بالنوادي الرياضية المحترفة. *مجلة العلوم الإنسانية*، 22(01)، صفحة 1102.
42. وقنوني باية. (جوان، 2015). أهمية شبكة الأنترنت في تفعيل اليقظة الاستراتيجية. (18)، صفحة 338.
43. وهيبة مقدم. (2019). *الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة من خلال لوحة القيادة*. دار التعليم الجامعي.