من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية التي اختصت بها المذكرة والتي شملت اليقظة الإستراتيجية أهميتها في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية تم التعرف على مفهوم اليقظة الإستراتيجية وأنواعها والتي تعتبر النظام الذي يمكن المؤسسة من التطور والتيقظ لكل ما هو جديد والعلم بتغيرات البيئة الداخلية والخارجية فنظام اليقظة يعني البحث عن المعلومات جديدة وجمعها من اجل استخدامها للتواصل مما ينمي على البقاء في السوق والنهوض بها إلى مستويات أعلى خاصة في ظل هذه التغيرات السريعة والجديدة في جميع المجالات :التكنولوجية ،الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية والسياسية ....الخ.

إن الهدف من رصد ومراقبة المؤسسة لبيئتها هو جمع معلومات متكاملة عن البيئة وتحديد المعلومات المطلوبة وذلك لغرض أساسي وهو اكتشاف التهديدات وتفاديها وكذا الفرص المتاحة لإقتناصها.

في ظل المعطيات التي تمليها الظروف على المؤسسة والتطور التكنولوجي الرهيب وأنظمة المعلوماتية الحديثة يظهر الدور الذي تلعبه اليقظة الإستراتيجية في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية، حيث هذه الأخيرة نفسها مجبرة على اختيار وتبني نظام يقظة استراتيجي يقودها إلى النتائج المسطرة .

و لن تتمكن المؤسسة من تحسين ميزتها التنافسية ما لم تعتمد على نظام يقظة إستراتيجية، حيث تعتبر هذه الأخيرة عملية لا يمكن الاستغناء عنها لأنها تزودها بالمعلومات التي تؤهلها إلى الوصول إلى ميزة تنافسية خاصة بها.

نتائج الدراسة النظرية:

- الإتصال الداخلي الجيد يسمح للمعلومة بالإنتقال لمن يطلبها عبر مختلف المستويات التنظيمية دون إحتكارها عند شخص واحد لأن اليقظة عمل جماعي وليست عمل فردي.
- المعلومة تعطى لها قيمة عندما يكون للمؤسسة تأطير مهيكل من طرف إطارات ووظائف محددة.

من خلال ما سبق يمكن تأكيد صحة الفرضية الأولى.

- اليقظة الإستراتيجية مهمة جدا للمؤسسة الخدمية، حيث تعتبر عاملا أساسيا للتكيف مع البيئة المتغيرة من أجل التنبؤ ومعرفة التغيرات التي تحدث في محيطها الخارجي، مما يساعد على اغتنام الفرص وتلافي التهديدات.

- إرساء نظام اليقظة الإستراتيجية على مستوى كل مؤسسة عملية جد ضرورية ومهمة، لأن نظام اليقظة هو نظام معلوماتي مفتوح على البيئة، والذي بدوره يساهم في إيجاد المعلومات ومعالجتها، والتي تساعد في تفعيل واتخاذ قرارات المؤسسة.

ومن خلال هذا يمكن تأكيد صحة الفرضية الثانية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- لا تزال مؤسسة موبيليس بعيدة نوعا ما عن موضوع اليقظة الإستراتيجية، بالرغم من إدراك عمال المؤسسة لهذا المصطلح، وهذا ما تبين لنا من خلال هذه الدراسة.
- غياب تنظيم رسمي لليقظة الإستراتيجية على مستوى المؤسسة محل الدراسة، حيث يتم التعامل مع هذا الجهاز في إطار عشوائي.

إنطلاقا من النتائج السابقة تبين لنا عدم صحة الفرضية الثالثة

توصيات الدراسة: تتلخص توصيات الدراسة في:

- ✓ ضرورة تبني المؤسسات الخدمية لثقافة اليقظة الاستراتيجية لما لها أهمية كبيرة .
- ✓ ضرورة غرس ثقافة اليقظة الاستراتيجية لدى موظفي وإطارات المؤسسات الخدمية .
- ✓ الجدية في استغلال معلومات اليقظة في اتخاذ القرارو بناء الاستراتيجيات.
- ✓ ضرورة الدراسة المستمرة ومواكبة التغير المتسارع من اجل التميز والتفوق.
- ✓ يجب على المؤسسات الاستعانة بالخبراء في مجال اليقظة لتقبيم وتثمين المعلومات المتوصل اليها.
- ✓ لابد على المؤسسات الاستفادة من احدث الأساليب في مجال البحث المعلومة ومعالجتها.

آفاق الدراسة: إن أي بحث علمي لا يخلو من النقائص، حيث تعتبر كل بحث مكمل للبحوث السابقة وممهد لبحوث آتية، فالبرغم من محاولتنا الإلمام بكافة جوانب الموضوع، إلا أن آفاق البحث تبقى مفتوحة، منها على سبيل المثال:

- ✓ البعد الثقافي لترقية الميزة التنافسية في المؤسسة الخدمية.
- ✓ متطلبات إنشاء نطام الذكاء الإقتصادي في المؤسسة الخدمية.
- ✓ معوقات ومقومات تفعيل نظام متكامل لليقظة الإستراتيجية.