

استراتيجيات إدارة الأزمة في القرن الحادي والعشرين

دراسة وصفية تحليلية لاستخدامات الشبكات الاجتماعية الحديثة

العميد د. فيصل بن معيض القحطاني(*)

المقدمة

الإنسان المكون الأساس للمجتمع البشري مع الكوارث الطبيعية والبشرية **يتعامل** والأزمات الناتجة عنها منذ خلق الله الأرض ومن عليها، وعلى الرغم من أن حدوث الأزمات قديم قدم التاريخ الإنساني، إلا أنه لم يتم التعامل مع الأزمات كعلم مستقل إلا بعد أزمة الصواريخ الكوبية بين الاتحاد السوفيتي والولايات المتحدة الأمريكية في أربعينيات القرن المنصرم. وقد تزايدت أهمية التنبؤ بالأزمات وكيفية التعامل معها في السنوات الأخيرة؛ نظراً لتسارع الأزمات وتنوع أشكالها، واشتداد التحولات الفجائية الحادة في المواقف، وتلاشي حدود البعد الزماني والمكاني بين مواقع الأحداث وبين متابعتها، كل ذلك دفع إلى عالمية الأزمة في ظل الأدوات والوسائل الإعلامية الحديثة التي تنقل وتتفاعل مع تلك الأزمات لحظة بلحظة، فضلاً عن الأزمات ذات الأبعاد الدولية بطبيعتها.

فالأزمة هي عبارة عن حدث أو خطر أو مشكلة أو موقف أو قوة القاهرة تحدث فجأة وبشكل مباغت وفي وقت قصير، وتترك أحداثاً وآثاراً سريعة ومتلاحقة تهدد جوانب المجتمع وأبعاده، وخاصة الجانب الأمني، ما يؤدي لحدوث صدمة وارتباك وخلل في سير عجلة الحياة.

ومن منظور أمني يعرف الباحث الأزمة بأنها: «حالة طارئة ومفاجئة تنذر بخطر يهدد الدولة أو إحدى مؤسساتها ما يوجب عليها ضرورة التصدي والمواجهة».

وفي قراءة بعض أحداث القرن الحادي والعشرين المستجدة، ومن خلال ارتباطها

(*) عضو هيئة التدريس بكلية الدراسات العليا بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

بالتقنية وبخاصة الشبكات الاجتماعية رغم الجوانب الإيجابية لهذه الشبكات سواء أكان على مستوى الأفراد أم الدول وما أوجدته من تواصل ومعارف هائلة إلا أنه في بعض جوانبها السلبية قد تؤدي إلى أزمات في مختلف مناحي الحياة وفي مختلف المجتمعات وعلى مستوى الدول والأفراد أو المنظمات.

وتتمثل الشبكات الاجتماعية في: الإنترنت (Internet)، وفيس بوك (Facebook)، ويوتوب (Youtube)، وتويتر (Twitter)، والمدونات (Blog)، ويكيبيديا (Wikipedia) والجميع على معرفة بالأساليب العديدة التي استخدمت فيها الإنترنت في خدمة الإرهاب والمواقع المرتبطة بالقاعدة وأشرطة الفيديو والخطب والخطابات التي يتم تداولها بين قيادات القاعدة، إضافة إلى استخدام هذه الشبكات في نقل مخرجات التغيرات المناخية التي تعد سمة من سمات هذا القرن التي ولدت الكثير من الكوارث الطبيعية نتيجة هطول الأمطار بشكل غزير في مناطق مختلفة في العالم وولدت الكثير من الانهيارات والسيول الجارفة، ويمكن الاستدلال على ذلك بدور التقنية في نقل كارثة مدينة جدة بتاريخ ٨ / ١٢ / ١٤٣٠ هـ وكذلك كارثة جدة الثانية بتاريخ ٢٢ / ٢ / ١٤٣٢ هـ عبر هذه الشبكات وما تعرضت له من جراء السيول والأمطار لعدم وجود مصارف سيول كافية؛ ما جعل أدوات الإعلام الحديثة (القنوات الفضائية، الإنترنت، الشبكات الاجتماعية، الصحافة الإلكترونية، الاتصالات) تتناقلها لحظة بلحظة، وبشكل تفاعلي، إذ نجد موقع جوجل وحده يحتوي في موقع واحد تحت مسمى «كارثة جدة ١٤٣٢ هـ» أكثر من (٦٧٢٠٠٠) مادة تفاعلية (Google, 2011)، وهذا بلا شك يشكل ضغطاً هائلاً على إدارة الأزمة، كما برز دور الشبكات الاجتماعية في ثورة تونس ومصر وليبيا نحو تحريك الشباب في الوطن العربي. كما أن لها دوراً بارزاً في تقديم المساعدات الطارئة من أجل مكافحة الجريمة والأضرار غير المتوقعة مع تقليل الخسائر التي قد تصيب أفراد المجتمع وقد تسهم في حث وجلب المتطوعين وإرشادهم.

ومن هنا فإن الأمن بمفهومه الشامل وفي ظل المتغيرات الحديثة وتأثيرها على تطور الفكر الإجرامي يعمل على بناء استراتيجيات جديدة لمواجهة المخاطر التي تحدثها الشبكات الاجتماعية من خلال خبراء استراتيجيين يعملون على بناء استراتيجيات استباقية

تعمل على استقرار الأمن الوطني للدولة؛ فهي تتكون من مجموعة من الاستراتيجيين المدربين تدريباً خاصاً ويملكون فن المهات والتكتيكات الأمنية العالية، ولديهم القدرات العملية في مجالات التصدي للأزمات ووضع الخطط والاستعدادات الأمنية لمواجهةها بالطرق الحديثة والتعامل معها بأسلوب علمي مع جميع حالات الطوارئ والأحداث التي تقع ضد المصالح العامة أو الخاصة.

مشكلة البحث

مشكلة هذا البحث في أن القرن الحادي والعشرين بأدواته قد أحدث تغييراً كبيراً في مفهوم إدارة الأزمة والتصدي لها خاصة وأن أغلب مشكلات هذا القرن يغلب عليها الطابع الأزموي وانعكاسها الأمني بشكل مباشر أو غير مباشر؛ حتى إن هناك أدوات دخلت إلى ثقافة المواطن العادي وأصبح مثقفاً أمنياً وبخاصة ما ينشر عبرها أو ما تحمله من أفكار ومعلومات (فالشبكات الاجتماعية) والإعلام الحديث ووسائل الاتصالات يشكل استخدامها والعبث من خلالها هاجساً أمنياً يخلق الكثير من الأزمات للدول وكافة أجهزتها وبخاصة الأجهزة الأمنية التي ما زالت تنظر للمواطن من خلال ثقافة وأدوات القرن العشرين.

إن القرن الحادي والعشرين وأدواته بحاجة لمواجهة محتوى هذه الأدوات من خلال مهارات عالية في إدارة أزماتها وتدريب أشخاص قادرين على مواجهة الأزمات الناجمة عن هذه المتغيرات؛ فمثلاً ما حدث في جمهورية مصر العربية من ثورة قادتها فئة الشباب مستخدمة الأدوات التقنية «الشبكات الاجتماعية» هذه لتسليط الضوء على وحشية الشرطة في التعامل مع المواطنين.. وهنا بدأت الأزمة.. إضافة إلى تطوع عدد كبير من جيل الشباب لتسويق المشاكل العملية للانتخابات الأخيرة من حيث تمكن عدد كبير من المصريين من الإبلاغ عن الأخطاء عبر (البريد الإلكتروني - تويت (U-Shahid)، والرسائل النصية التي تتابعها (U-Shahid) على خريطة تفاعلية. ولدى (U-Shahid) حالياً (١٢٥) متطوعاً ومتطوعة). كما أن لهذه الشبكات والإعلام الحديث دوراً كبيراً في إبراز الأزمة، وأحداث انتخابات إيران الأخيرة خير دليل على ذلك عندما منعت الحكومة الإيرانية القنوات الإعلامية من نقل الحدث مباشرة، فإن الشبكات

الاجتماعية والمدونات كانت مسلكاً فعالاً لنقل الأحداث المعتمدة هناك، وكذلك مواجهة الكوارث التي تحصل. وفي هذا الجانب فإن هذه الأزمات التي ظهرت تحتاج إلى حلول مبتكرة بدلاً من الحلول التقليدية.

فالأزمة كما كانت تعرف: "هي حالة طارئة ومفاجئة وتنذر بخطر كبير يهدد الدولة أو إحدى مؤسساتها، ما يوجب عليها ضرورة التصدي والمواجهة لها بقرارات رشيدة وسريعة على الرغم من ضيق الوقت وقلة المعلومات، إلا أن تحليل محتوى الشبكات الاجتماعية وردم الفجوة بين الأجيال - بمعنى ضرورة إعادة الخارطة الثقافية للجيل القديم بما يتفق مع ثقافة الشباب - وذلك لبناء استراتيجيات فاعلة تخدم كافة شرائح المجتمع، لأنه أصبح من الضروري استخدام الأسلوب العلمي الحديث في عملية المواجهة. ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي: ما هي قدرة وإمكانات أجهزة الدولة ومدى معرفتها باستراتيجيات إدارة الأزمة في القرن الحادي والعشرين؟ وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالشبكات الاجتماعية ومتى ظهرت وما هي أنواعها؟

- ماهية الأزمة في القرن الحادي والعشرين وما علاقتها بالشبكات الاجتماعية؟

- ماهية الاستراتيجية المناسبة للتعامل مع الأزمات الحديثة في ظل وجود الشبكات الاجتماعية؟

منهج الدراسة

استخدم الباحث في هذه الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً وذلك بدراسة وتحليل محتوى بعض (الشبكات الاجتماعية) خلال الشهر الأخير من عام ٢٠١٠م والشهرين الأولين من عام ٢٠١١م اعتمد على موقع (الكساء) على الشبكة العنكبوتية الذي يعد من أفضل المواقع المتخصصة في هذا المجال، ويرجع له العديد من الباحثين حيث يتيح مؤشرات إحصائيات لاستخدام موقع شبكة الإنترنت على مستوى العالم. محاولة من الباحث لحصر أكثر مواقع الشبكات الاجتماعية على مستوى العالم، وسهولة تعامل الجمهور معها، وتم ترتيب هذه المواقع وعددها (٥٠٠) موقع على الويب حسب كثافة

الاستخدام وجاء ترتيب بعض مواقع الشبكات الاجتماعية كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (١) بعض مواقع الشبكات الاجتماعية

Name of Sites	The Number of Sites In Alexa.com
1- Face Book	2
2- Youtube	4
3- My Space	11
4-Twitter	13
5J Flickr	32
6- Orkut	42
7- Hi5	45

ومن الملاحظ أن شبكة الفيس بوك (Facebook) جاءت في المرتبة الثانية بعد أشهر محرك بحث على مستوى العالم وهو جوجل (Google) (مجاهد، ٢٠١٠م، ص ٧).

كما أنه لا بد من وجود الويكيبيديا (Wikipedia) والتعرف على المدونات (Bolg) التي أصبحت تستخدم في نقل وتضخيم الأخطاء ومن ثم إحداث الأزمات وتحريك الشباب حيال أهداف محددة قد يكون من المناسب تحليل محتواها وإعداد خطط استراتيجية قبل حدوث الأزمة. وتحديد أثرها على السلوك الإنساني وبخاصة التفاعلي منها وعلاقة ذلك بالضغط على بعض أجهزة الدولة من خلال تصيد أخطاء وزلات بعض المسؤولين هذا من جانب، ومن جانب آخر علاقتها بارتكاب أنماط إجرامية جديدة استدعت استخدام أساليب مواجهة لم تكن مألوفة من قبل، ومن ثم إعادة تأهيل وتدريب القيادات حتى تكون قادرة على مواجهة الأزمات الحديثة من خلال إكسابهم مهارات جديدة للخروج من عباءة الفكر التقليدي والتعامل مع الأحداث والأزمات الحديثة بأساليب وحلول ابتكارية ذات صفات إبداعية.

أهمية الدراسة

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى كونها تتعرض لموضوع حديث يتعلق باستخدامات

الشبكات الاجتماعية (الفييس بوك، تويتر، جوجل، يوتيوب، ماي بيس، ويكيبيديا، المدونات...) في إحداث أزمات أو تصوير ونقل الكوارث التي تحدث بفعل العوامل الطبيعية وما تسببه من أضرار بشكل سريع وتفاعلي وتحويلها إلى أزمات للأجهزة الرسمية في الدول المنكوبة وكذلك على الأفراد، إضافة إلى استخدام هذه الشبكات للتجنيد وجمع التبرعات و بث الأفكار وإدارة الفكر الإجرامي وهذه من المهددات الأمنية. ثم التطرق إلى استحداث استراتيجيات لمواجهة وإدارة هذه الأزمات التي تدار في مجتمع افتراضي وغير مرئي.

وفي الجانب الايجابي للإعلام الحديث دور فاعل ومؤثر من خلال قنواته المتعددة ومنها الشبكات الاجتماعية سواء على مستوى الثقافة أو التعليم، حيث بدأ الاعتراف بالتعليم والتدريب عن بعد، وأصبح ذلك واقعاً معاشاً فنجد مثلاً الجامعة العربية المفتوحة، وكذلك جامعة حمدان بدولة الإمارات العربية المتحدة للتعليم عن بعد. أما عن الجانب التوعوي الإعلامي فإن لها دوراً هاماً في إطلاع متخذي القرار على ما يدور حولهم عبر قنوات هذا الإعلام الحديث، والتعرف على الصورة الحية بعيداً عن الاطلاع عليها عبر الأجهزة البيروقراطية المفلترة. وعلى حد علم الباحث تعد هذه الدراسة أول دراسة تناقش علاقة الشبكات الاجتماعية والإعلام التفاعلي بتطور الأزمات محلياً وعالمياً، وتضع الاستراتيجيات المناسبة لمواجهتها.

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على استخدام الشبكات الاجتماعية في زعزعة استقرار المجتمعات وخاصة إذا كانت الهيئات والمنظمات الحكومية لا تتابع من ينقل عنها معلومات غير دقيقة كتمرير الفكر الإجرامي والتخطيط له وسط هذا المجتمع غير المرئي والافتراضي. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تهدف إلى تسليط الضوء على أهم الشبكات الاجتماعية التي تستغل في عقد الاجتماعات ونقل الرؤى والأفكار والأحداث عبر هذه الشبكات بغرض إيجاد آليات واستراتيجيات علمية لمواجهة أزمات القرن الحادي والعشرين التي تمثل التقنية الركيزة الأساسية لهذا القرن مثلما مثلت الصناعة ركيزة القرن العشرين.

الشبكات الاجتماعية: ظهورها وتطورها وعلاقتها بالأحداث

أ- ظهور الشبكات الاجتماعية

أسهم ظهور الشبكات الاجتماعية في التطور الكبير في وسائل الاتصال الحديثة على اختلاف مستوياتها، وأبرزها الشبكة العنكبوتية «الإنترنت» في التواصل والتقريب بين الناس والمجتمعات في كافة أماكن وجودهم في العالم، وبخاصة بعد ظهور الشبكات الاجتماعية التي فتحت آفاقاً واسعة أمامهم للتعبير عن كل مشاكلهم بطريقة حرة وبما يحقق طموحاتهم، ومن ناحية أخرى أحدثت ثورة في كل مجالات الحياة العلمية والاقتصادية والثقافية والصحية وجعلت من العالم قرية صغيرة في متناول الجميع. وقبل مناقشة بعض أنواع الشبكات الاجتماعية لا بد من الإشارة إلى أن هذا المصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم «ويب 2.0»، يتيح التواصل بين الأشخاص في الفضاء والمجتمع غير المرئي.

لذا ظهرت الشبكات الاجتماعية بعد ظهور الإنترنت وسوف تسلط هذه الدراسة الضوء على ظهور الإنترنت أولاً قبل مناقشة أهم الشبكات الاجتماعية المؤثرة.

ب- تطور الشبكات الاجتماعية

لقد تطورت الإنترنت من الاستخدامات المحدودة إلى الاستخدامات الواسعة المفتوحة، إذ كان مشروع الأبرنت (ARP Anet) المطور بواسطة وكالة مشروعات البحوث المتقدمة في وزارة الدفاع الأمريكية في ستينيات القرن العشرين وجاءت بعدها المبادرات المبكرة لتطوير الإنترنت المتعلقة بربط شبكات الجامعات ومراكز البحوث كما في مشروع (NFSNET) في الولايات المتحدة، والشبكة الأكاديمية المشتركة (JAN) في بريطانيا (نجم، ٢٠٠٤م، ص ٢٣). ثم تطورت الإنترنت إلى أن أصبحت شبكة عالمية واسعة ذات مواصفات مفتوحة تسمح بالوصول الحر ما بين شبكات الحواسيب مع إمكانية كبيرة لمجموعة هائلة من التكنولوجيا التي تسمح بنقل النص والصورة وبوابات فائقة للمعلومات تساعد على التكامل بين شبكات الحواسيب والشبكة العالمية الواسعة، وكل هذا يعمل في ظل ثلاثة مكونات أساسية للإنترنت (Phil, 1999, p214-215).

بروتوكولات الاتصالات (CPI/IP) ومصفحات الويب (Wep browsers) ولغة النصوص المتشعبة (HTML) مع ثلاث خصائص أساسية تعطي للإنترنت المرونة العالية والسرعة الفائقة:

الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) تعمل بدون حاسوب للسيطرة المركزية (شبكة النظير للنظير والإرسال من حاسوب لحاسوب مباشرة)، إنها ترسل المعلومات عبر شبكة الاتصالات عن بعد باستخدام حزمة التحويل (Packet Seitching) التي تسمح بإرسال معلومات كثيرة عبر الشبكة. وأخيراً إمكانية الإجراء (Interoperability) التي تسمح بإيجاد توافق عمليتي بين الحواسيب لتنفيذ الأنشطة. ومن هنا ظهرت الشبكات الاجتماعية ذات التأثير في سلوك المجتمع، حيث ظهر عالم آخر تنامي بطريقة سريعة جداً وما زال يتوسع باستمرار (العالم الافتراضي) فالأعمال اليوم تتنافس في عالمين: العالم المادي (Physical World) للموارد والعالم الافتراضي (Virtual World) المصنوع من المعلومات (Jeffry, 1995, p.75-85). وهذه الشبكات تقوم بالترويج لصالح الأشخاص حيث تراوح بين هواية الموسيقى الكلاسيكية والتواصل بين الشباب الذين تجمعهم هوايات أو عادات مشتركة.

ويعد البروفيسور ج. أ. ربارنز أول من تحدث عن مصطلح «الشبكة الاجتماعية عام ١٩٥٠م» وقدر في حينه أن تتكون مجموعة (١٠٠ إلى ١٥٠) فرداً كحد أقصى (عارف، ٢٠١١م).

والآن وبعد مضي أكثر من ستين عاماً على هذا التقرير ونحن في عام ٢٠١١م أصبحت الشبكات الاجتماعية المبنية على الإنترنت تتكون من مئات الملايين من الأفراد حول العالم، وتقوم على ربط الناس بالناس، والناس بالأشياء ويتحدث فيها الناس عن الأشياء التي يهتمون بها، وقيّمون من خلالها روابط واسعة على مستوى العالم، وينشئون شبكات هائلة من العلاقات الإنسانية بالغة التعقيد، ويتواصلون عن طريق وسائل إلكترونية تشمل المحادثة الصوتية والمرئية، والبريد الإلكتروني، والمراسلات الشخصية، ومشاركة الصور والبيانات والنصوص والروابط».

ويمكن تعريف الشبكات الاجتماعية (Social Network) بأنها: طريقة للمشاركة

على الإنترنت بين مجموعة من المستخدمين يشكل كل منهم مجتمعه الافتراضي الخاص به، فهي عبارة عن مواقع تتيح تبادل المعلومات والأفكار والثقافات والتعارف بين أناس يشاركون نفس الفكرة والتوجه والميول، وتعد الشبكات الاجتماعية من أكثر ابتكارات الإنترنت التي غيرت في الثقافة وطريقة التفكير. ويمكن إعطاء نبذة عن نشأة بعض الشبكات الاجتماعية ذات الشهرة في الاستخدام.

في عام ١٩٧٢م تم إنشاء أول موقع للبريد الإلكتروني (الإيميل) على الإنترنت لتطرح شركة (ماكافي) أول نظام ضد الفيروسات عام ١٩٨٩م وظهر في تلك الفترة ناستر وهو البرنامج الذي أشعل حرب حقوق الملكية بالنسبة للأغاني. وفي عام ٢٠٠٤م تم إنشاء شبكة الفيس بوك (Face Book)، وفي عام ٢٠٠٥م على يد الطالب الجامعي مارك زوكربير تم إنشاء شبكة اليوتيوب (Youtube)، وفي عام ٢٠٠٧م تم إنشاء شبكة آي تون (Iton)، وكذلك ظهور شبكة تويتر (Twitter)، وقد كان لهذه الشبكة خاصة دور فعال في أزمة الانتخابات الإيرانية عام ٢٠٠٩م.

وتم إنشاء موقع (Face Book Twitter) عام ٢٠٠٦م من قبل جاك دروسي. وفي عام ٢٠٠٣م تم إنشاء موقع ماي سبيس (My space) على يد كريس دولف وتوم اندرسون، وطور هذا الموقع خلال عامي ٢٠٠٧-٢٠٠٨م شكله والعديد من الخدمات التي يوفرها. وموسوعة الويكيديا (Wikipedia) انطلقت رسمياً في يناير من عام ٢٠٠١م بولاية فلوريدا عندما قرر رئيس تحرير نوميديا إنشاء صفحة مفتوحة لدعم الـ (Wikipedia)، وهي عبارة عن موسوعة علمية مجانية أسسها «جيمي ويلز» عام ٢٠٠١م ويستخدمها أكثر من (٤٠٨) ملايين زائر شهرياً بأكثر من (٢٠٠) لغة عالمية حول العالم (ويلز، ٢٠١١م).

أما شركة جوجل (Google) فهي شركة أمريكية عامة تأسست على يد كل من (لاري بيدج وسيرجي برني) عام ١٩٩٦م عندما كانا طالبين بجامعة ستانفورد في باري الأمنية في صورة مشروع بحث لأطروحة الدكتوراه وتم تأسيس الشركة في الرابع من سبتمبر عام ١٩٩٨م كشركة خاصة. وبعد هذه المقدمة لظهور الشبكات الاجتماعية على الإنترنت فإن الباحث يوضح ذلك في الجدول التالي.

الجدول رقم (٢) يوضح بداية ظهور الشبكات الاجتماعية

2006	Twitters
2005	You tubs
2004	Caster & Hives
	Multiply, a Small world
	Flicker, Pico. Mix Facebogk
	Orkut, Dogs ten
2003	H15
	Last FM
	Tribe.netopebc/Xing
	MySpace
	LinkedIn
	Couch surfing
2002	Skxblog
	Friends ten
	Footslog
2001	Byword
	Ryes
2000	Magenta
	Luna storm
1999	Asian Avenue
	Black planet
	Live Journal
1998	
1997	SixDegrees.com

الجدول من إعداد الباحث.

ج - علاقة الشبكات الاجتماعية بأحداث وأزمات القرن الحادي والعشرين

برز دور الشبكات الاجتماعية في أزمة الانتخابات الإيرانية عام ٢٠٠٩م عندما استخدمت العنف المفرط مع المحتجين على تزوير نتائج الانتخابات والتلاعب بها. واتخذت إيران قراراً بإغلاق مكاتب القنوات الفضائية التي لا تسير مع اتجاهاتها مثل (العربية) لأن للمواقع الاجتماعية وبخاصة موقع فيس بوك (Face book) وتويتر (Twitter) الأثر الفعال في نقل الأحداث من قبل الحدث بشكل سريع للرأي العام العالمي والدور القمعي الذي استخدم من قبل السلطات في هذه المرحلة مثلاً قوات الياسيح والحرس الجمهوري والعنف المفرط والقتل الذي استخدم، ومن هنا ظهر عدم فاعلية استراتيجية التعتيم مع وجود الإعلام الجديد.

في ثورة تونس عام ٢٠١٠م كانت شبكات التواصل الاجتماعي المحرك الحقيقي في ظل عدم السماح باستخدام الإنترنت للمواطنين للاحتجاج في بداية الأمر على الأسلوب المستخدم مع بائع الفاكهة الجامعي (البوعزيزي) واستطاعت هذه الشبكات أن تؤلب الشعب على السلطة وأن تغير كل شيء في تونس هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تصدير هذا الأسلوب إلى الكثير من الدول العربية والتي تعاني من نفس معاناة الشعب التونسي ومنها:

- كثرة البطالة وبخاصة بين المتعلمين حملة الشهادات الجامعية.

- عدم وجود طبقة وسطى في المجتمعات العربية.

- زيادة نسبة الفقر بين الشعوب العربية.

- انتشار الفساد.

- تلهف الشعوب للمشاركة في اتخاذ القرار.

- طول بقاء الحكام في سدة الرئاسة.

وقد تجلّى دور الشبكات الاجتماعية في ثورة مصر التي بدأت في ٢٥ / ١ / ٢٠١١م حيث كانت بداية التظاهر والخروج للشارع والتجمع على الشبكات الاجتماعية فنجد أنه عندما قطعت خطوط الهاتف الجوال حدث هناك تعاون بين (جوجل وتويتر) وتم تواصل المصريين ومن خلال هذه الشبكات عبر الخطوط الأرضية (التلفونات الثابتة).

كما أن للتواصل عبر الفيس بوك أبلغ الأثر في هذا المجال، ويذكر (أبو الفضل، ٢٠١١م، ص ١)، أنه سمع ثلاث فتيات يرتدين الجينز والحجاب تتراوح أعمارهن بين (١٧-١٨) سنة قالت إحداهن منعوا عنا الحوار عبر الفيس بوك، فنزلنا إلى الشارع نمارس الحرية. وأضافت الأخرى كنا نفش غلنا فيه على الأقل، لم يعد أمامنا طريق سوى الشارع للتواصل ونتحاور مباشرة. زادت ثالثة، يا جماعة قطع الإنترنت خطأ كبير، لازم الحكومة تدفع ثمنه غالياً وتشعر أنها غبية ومتخلفة، فإذا حبسوا عنا الأوكسجين الصناعي، لا بد من البحث عن هواء طبيعي للتنفس حتى نستطيع الحياة.

ومن الأحداث التي تم تسجيلها خلال الأزمة المصرية يناير ٢٠١١م أن مجموعة من الشباب تتكون من ٧ أفراد، قال أحدهم سنسير مع زملائنا في المجموعات الأخرى حسب آخر اتصال بيننا عبر الفيس بوك، والكل عارف دوره، فقد اتفقنا على النزول إلى الشارع مبكراً ومع كل واحد منا زجاجات بيبي كولا وخل وبصل لإبطال مفعول الغازات المسيلة للدموع، لأن الأمن سيسعى بقوة إلى تفريقنا حتى نتشتت وتفشل مظاهرة يوم الغضب (أبو الفضل، ٢٠١١م، ص ٤).

وفي العصر الحديث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصدراً للحقائق، خلال شهر أكتوبر من عام ٢٠١١م أصبح في مصر (خليقة، ٢٠١١م)، التالي:

- (٦٥, ٥٠) مليون خط هاتف محمول.
- (٩, ٥) ملايين خط تليفون أرضي (تاي).
- (٢٣) مليون مستخدم للإنترنت.
- (١, ٣) مليون مشترك في الإنترنت فائق السرعة (ADSL).
- (٨, ٥) ملايين مستخدم لخدمات الإنترنت عبر الهاتف المحمول.
- (٤, ٦٠٠) مقهى إنترنت.

وللإنسان أن يتخيل حجم المعلومات والخطط والتوجهات التي يمكن تحريرها عبر هذه التكنولوجيا وبالتالي فإن استخدام الاستراتيجيات التقليدية في مواجهة مخرجاتها صعب جداً أو غير فعال ولا بد من البحث عن استراتيجيات جديدة.

ومن تحليل هذه المشاهدات نجد التحول الاستراتيجي في المواجهات الأمنية، حيث نجد أن التواصل يتم بسهولة ويسر عبر الشبكات الاجتماعية، وتحديد الأدوار وبت الأفكار من ناحية ومن ناحية أخرى وسيلة للتدريب، ولعل إبطال مفعول القنابل المسيلة للدموع بواسطة حمل (الببسي والحل والبصل) من قبل المستهدفين بغض النظر عن سبب وجودهم في المكان يجعل العمل الأمني في مشكلة وأزمة، حيث ظهر دور الشبكات الاجتماعية في التدريب حيال إبطال إحدى أدوات الفعالة التي يعتمد عليها في محاولة استرجاع السيطرة في بعض المواقف والقبض على الأشخاص المتهمين في حالات أخرى. ونضيف إلى التحليل السابق أنه يجب الانتباه وبخاصة من قيادات الأزمات الأمنية وصناعة الرأي العام إلى أهمية الشبكات الاجتماعية أي محركات البحث وبخاصة صياغة المحتوى الذي يتحرك في هذه الشبكات لما له من دور فاعل ومؤثر في تكوين الرأي العام. وقد صدر تقرير عن (كلية دبي للإدارة الحكومية) أن مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك وتويتر ستواصل لعب دور مهم في الحراك الاجتماعي في العالم العربي. إن العدد الإجمالي لمستخدمي موقع فيس بوك في العالم العربي ارتفع بنسبة (٧٨٪) من (٩, ١١) مليون مستخدم في يناير ٢٠١٠م إلى (٣, ٢١) مليوناً في ديسمبر من نفس العام، وأشار التقرير إلى أن الشباب يمثلون (٧٥٪) من مستخدمي فيس بوك في العالم العربي (صحيفة نون الإلكترونية، ٢٠١١م).

وفي كارثة جدة بتاريخ ٢٢ / ٢ / ١٤٣٢ هـ تفاعلت المواقع الاجتماعية على الشبكة العنكبوتية وسجلت أكثر من (٦٧٢, ٠٠٠) مقطع تفاعلي مع هذه الكارثة (Google) (٢٠١١)، ودعوا من خلال تلك المواقع الاجتماعية إلى تنظيم تجمعات للمساهمة في تقديم خدمات اجتماعية لمتضرري الأحياء. ولم يمر سوى بضع دقائق قليلة حتى سجل المئات من المشاركين، وطالبوا للتجمع في مواقع معينة لتوزيع المهام وتحديد الخدمات المسندة لكل مشارك أو مشاركة (أحمد، جريدة الوطن ٢٠١١م).

ويعد موقع تويتر (Twitter) من أهم أدوات الإنترنت في نشر الخبر العاجل وترويجه بين المستخدمين الذين اعتمدوا كثيراً عليه في رصد الأحداث ونقل تفاصيلها عبر خاصية «الهاش تاق» التي تتيح إنشاء قناة مستقلة متصلة بموضوع معين، وقد

برزت أثناء الأزمة قنوات حظيت بمتابعة واسعة مثل (Jeddah Rain, Jeddah Help) و (Jeddahvd) حيث استخدمها المتطوعون لما يلي:

- ١- للتحذير من الأماكن الخطرة.
- ٢- الاستدلال على الطرق السالكة.
- ٣- إرسال الاغاثات العاجلة.
- ٤- لعبت دوراً في تنظيم جهود الشباب على اختلاف جنسهم الذين يتحدرون من خلفيات وجنسيات مختلفة.
- ٥- جمع فئات المتطوعين وتنظيم جهودهم.

ويرى الباحث أنه ومع وفرة وأهمية المعلومات التي تقدمها الجهات الرسمية ذات العلاقة وأهميتها في أزمة مدينة جدة عام ٢٠١١م، إلا أن غيابها عن الشبكات الاجتماعية والإعلام الجديد أسهم في تحجيم أن تنشأ هذه المعلومات وبالتالي محدودية فائدتها.

وللمدونات الأثر الكبير في تحريك المجتمعات وتوفير المعلومات لهم، فهي تعد الثورة الثابتة بعد البريد الإلكتروني ويبلغ عدد مستخدميها عام ٢٠٠٩م (٣٤٦, ٠٠٠) مستخدم، ويستخدم فيها (٨١) لغة (مؤتمر التعليم الإلكتروني، ٢٠١١م).

والمدونة هي المصطلح أو التعريف الأكثر قبولا لكلمة (Blog) الإنجليزية التي تحتوي على كلمتين (Web blog) بمعنى سجل الشبكة (ريببكا، ٢٠٠٠م). وهذا النوع من أنواع المواقع، عادة ما تكون لشخص بحيث يقوم بإدخال مقالاته وتعليقاته، أو يصف حدثاً معيناً وهذا ما تم استخدامه بشكل ملموس وفعال في استمرار تأزيم المشاكل بين الأنظمة والشعوب على مستوى الدول فيما حدث من أزمات بعض البلدان العربية عام ٢٠١١م، كما أنه قد تحتوي على مواد معينة مثل الرسومات أو الفيديو ذات المدخلات المرئية زمنياً وتصاعدياً، ويمكن أن تستخدم كفعل بمعنى إضافة محتوى للمدونة (Short diar) this is lkike a personal electronic diar.

ووفق إحصائيات قدمت في هذا المؤتمر الثاني للتعليم الإلكتروني الذي عقد في

الرياض عام ٢٠١١م، فإن عدد المدونات في تزايد مستمر ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (٣) يوضح ازدياد عدد المدونات

السنة	عدد المدونات
٢٠٠٦م	٥٠ مليون مدونة
٢٠٠٧م	٦٠ مليون مدونة
٢٠٠٨م	١٣٣ مليون مدونة
٢٠٠٩م	١٤٦ مليون مدونة

المصدر: المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض، ١١٠٢م.

وبدأت هذه المدونات تغطي على الكتب لأن الأخيرة تعرض المعلومات بصورة جافة، أما المدونات فإنها تعرض المعلومة بمرونة وسلاسة تجذب انتباه مرتادي تلك المدونات.

وختاماً فإنه يمكن حصر بعض ميزات الشبكات الاجتماعية في الآتي:

- كتابة المدونات.
- عقد الندوات.
- كتابة السيرة الذاتية.
- التصوير والمشاركة بالفعاليات والأنشطة الأخرى.
- كتابة التعليقات.
- ممارسة الألعاب الإلكترونية.
- مزج الأشرطة الرقمية لحساب شخص آخر بعيد عن المرسل.
- رفع مستوى الشفافية.
- التدريب.

- تطوير المجتمعات.
- معرفة الرأي العام الحقيقي.
- تزويد متخذ القرار بالمشكلات أولاً بأول.
- عدم الإيهان بالبيرة وقرابية وغيرها.

الأزمة: مفهومها ومناهجها

أ- مفهوم الأزمة

الأزمة على مستوى الفرد أو المواطن العادي الذي يعيش في المجتمع هي: «مشكلة شخصية يكون تأثيرها على حالته النفسية أو في وضعه المالي، أو حالته الصحية، أو مشاكل اجتماعية أو صعوبات بيئية في العمل الوظيفي»، وكلمة أزمة هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها: «مشكلة يكثُر استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم معين في القضايا العامة أو الخاصة قد تكون سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو عسكرية».

وتعرف بأنها: «موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدراً من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب أساليب إدارية مبتكرة وسريعة للمواجهة» (شريف، ١٩٩٨ م، ص ١٥).

كما عرفها (عليه) بأنها: «توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات ما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن».

وبعد استعراض التعاريف السابقة فإن الباحث يرى أنه من الأنسب تعريف الأزمة بأنها: «موقف مستمر في عالم افتراضي ليس له قيود في الوقت ولا في المادة المولدة للأزمة على مستوى الدولة أو على مستوى المنظمات، وينذر بخطورة شديدة ويتطلب مهارات عالية وطرقاً إبداعية واستراتيجيات حديثة في استيعابه والتعامل معه».

وفي عام ١٩٣٧ م عرّفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة الاقتصادية بأنها: «حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقة بين العرض والطلب في السلع والخدمات ورؤوس الأموال».

وهي تعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة، واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ.

كما عرف الستار بيوكان (Alastair Buchan) الأزمة في كتابه: إدارة الأزمات، بأنها: «ظاهرة أو ردة الفعل بين طرفين أو عدة أطراف في محاولة كل منهم تحويل مجرى الأحداث لصالحه».

وعرفها كورال بل (Coral Bill) في كتابه: (A study in Diplomatic Management the Conventions of Crisis) بأنها: «ارتفاع الصراعات إلى مستوى يهدد بتغيير طبيعة العلاقات الدولية بين الدول».

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة لمفهوم الأزمة نجد أنها تعني: اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالتغيرات الكبيرة والعميقة سواء أكانت على مستوى الدولة أو إحدى منظماتها «أمنية كانت أم غيرها. وأن تركها دون احتوائها يشكل أكبر تهديد نحو المواجهة بشكل تصاعدي نتيجة للتعارض فيما بينها في المصالح أو الأهداف ما يستلزم تحركاً سريعاً ومضاداً للمحافظة على هذه المصالح ومستخدماً كل وسائل الضغط وبكافة مستوياتها المختلفة سياسية كانت أم اقتصادية، وقد تصل إلى استخدام القوة أو التهديد بها. وغالباً ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة ما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها»، ومن سمات الأزمة ما يلي:

- تعد نقطة تحول مفاجئ، وهذا يعني أن الأزمة الأمنية تحدث بشكل مباغت من حيث الزمان والمكان.
- تتطلب قرارات سريعة.
- تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة فيها، نظراً للأخطار والأضرار التي تهدد أبعاد المجتمع المختلفة وبخاصة الأمني منها.
- فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث الجارية.
- تتميز بضيق عامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب ما يولد القلق، ويمثل الوقت دوراً مهماً في عملية التصدي للأزمة الأمنية ومواجهتها.

- الصراع والتنازع بين جماعات المصالح والأطراف المعنية حيال مسؤوليتها.

- الغموض وعدم وضوح الرؤية.

ب - مناهج الأزمة

الأزمة في تحليلها وتشخيصها للبحث عن الأسباب المؤدية لحدوثها ومن ثم تحديد العلاجات المناسبة لتحديد الحلول المناسبة الفاعلة لمواجهة الأزمة تخضع للأسلوب والمنهجية العلمية، وتختلف المناهج من حيث نظراتها للأزمات، وبلا شك فإن هناك تبايناً حسب نوع المنهج المستخدم في مواجهة الأزمة وفق أسس ومميزات كل منهج، ومن أبرز هذه المناهج المستخدمة في تشخيص الأزمات (الخضيري، ٢٠٠٤م، ص ٨٨-٩٤):

- المنهج التاريخي

ينطلق هذا المنهج من مفهوم أن الأزمة ليست وليدة الساعة وإنما هي نتيجة وجود مجموعة من العوامل تفاعلت ونشأت في الماضي، وبذلك يمكن التعامل مع الأزمة اعتماداً على المعرفة الكاملة بماضيها التاريخي وتطورها، وردها إلى أصولها الحقيقية هو الأساس لطرح وسائل مواجهتها، ووفقاً لهذا المنهج تقسم الأزمة إلى مراحل تاريخية محددة تسير كل منها والعوامل التي أثرت فيها، لمعرفة بواعثها، والعوامل الأخرى المساعدة حتى تتضح في النهاية الحقائق الكاملة أمام متخذ القرار؛ فمثلاً عند دراسة وتشخيص مشكلة البطالة وما تشكله من أزمات لا بد من النظر في مخرجات التعليم وحاجة المجتمع وبعض الثقافات المسيطرة عليها.

- المنهج التحليلي

في هذا المنهج تحلل الأزمة وفقاً للمرحلة التي وصلت إليها، فيحدد مظهرها وملاحظاتها والنتائج التي أفرزتها وتأثيرها وبذلك يمكن توصيفها وعرض أبعادها وجوانبها، وتحديد مداها، وأطرافها الفاعلة وتداعياتها المحتملة.

- منهج النظم

يرى هذا المنهج أن الأزمة تدور في إطار نظام متكامل، ويحتوي على أربعة مكونات أساسية تتمثل في مدخلاته التي يعتمد عليها في الأداء الملائم لوظيفته الأساسية وبتحديد

هذه المداخل يمكن الوصول إلى بواعث الأزمة، وأماكن القصور والضعف، إذ قد يكون نقص هذه المدخلات، أو عدم توافقها من مسببات الأزمة، وكذلك يجب تحليل نظام تشغيل تلك المدخلات ومدى توافقها مع مخرجاته، وعند وجود خلل في نظام التشغيل نفسه، تفرز الأزمات، ومن قصور نظام التشغيل، يظهر نظام خاص بالأزمة، له نتائج وآثار ومظاهر ملموسة. ولإحكام الرقابة الوقائية على العمليات السالبة، لا بد من وجود تغذية مرتدة للنظام التشغيلي بهدف اكتشاف القصور كي يمكن التعامل مع الأزمة في جميع مراحلها بفاعلية كاملة.

- المنهج البيئي

أصحاب هذا المنهج يرون أن الأزمة وليدة البيئة التي نشأت منها، وتفاعلت معها، وهو يعتمد على تحليل القوى البيئية المؤثرة فيها، التي تضم عوامل مستقلة وفاعلة ومؤثرة في نموها واتجاهاتها، وأخرى تتفاعل معها، وتتأثر بها، وتستجيب لضغوطها، وتحليل محددات تلك العوامل والقيود المفروضة على حركتها واتجاهها، سواء أكانت مستقلة أو غير مستقلة، يتيح التعامل مع القوى البيئية، والتحكم فيها والسيطرة عليها، والحد من خطرهما. وعند تحديد البيئة الخارجية في هذا العصر فإن العالم بأكمله يتدرج تحت هذه البيئة ويتحقق ذلك من خلال تصنيف القوى البيئية إلى ثلاث مجموعات:

المجموعة الأولى: قوى بيئية، يمكن التحكم فيها، والسيطرة على مسارها واتجاهاتها وقوة عنفها.

المجموعة الثانية: قوى بيئية لا يمكن التحكم فيها ولا السيطرة عليها أو على اتجاهاتها. المجموعة الثالثة: قوى بيئية لا يمكن التحكم في قوة عنفها وإنما يمكن توجيهها والسيطرة على اتجاهاتها بقدر معين.

وإذا تم استخدام قوى المجموعتين الأولى والثالثة للتأثير في قوى المجموعة الثانية، فيمكن الحد من خطورة الأزمة.

- المنهج المقارن

فكرة هذا المنهج تقوم على دراسة الأزمات التي حدثت في السابق ومقارنتها

موضوعياً بالأزمات الحالية لتحديد أوجه اتفاقها واختلافها (الشعلان، ٢٠٠٢م، ص ٣٣)، ودراسة الحلول للأزمات في الماضي أو يتم استحداث حلول جديدة، والمقارنة تتم من خلال:

- مقارنة بين الأماكن والأزمنة.

- مقارنة بين الأماكن جغرافياً.

- مقارنة حجم الأزمة.

- مقارنة الأزمات حسب طبيعتها وآثارها.

- منهج الدراسات التكاملية

تقوم فكرة هذا المنهج على استخدام جميع المناهج السابقة، والمزج بينها مزجاً كاملاً، فهو يعمل على تتبعها تاريخياً، ويقارنها بالأزمات السابقة وفقاً لرؤية عميقة لتاريخها، وتحديد أسباب نشوبها، والعوامل المؤدية لها، ومراحل تطورها، والمدى الذي وصلت إليه، والقوى المؤيدة والمعارضة لها، في إطار رؤية استشرافية يمكن تحديد تطوراتها المستقبلية وأخطارها المحتملة وحجم الخسائر المتوقعة، ويمكن تلاؤم هذا المنهج إلى حد ما مع أزمات هذا العصر، ويحقق هذا المنهج الأبعاد التالية:

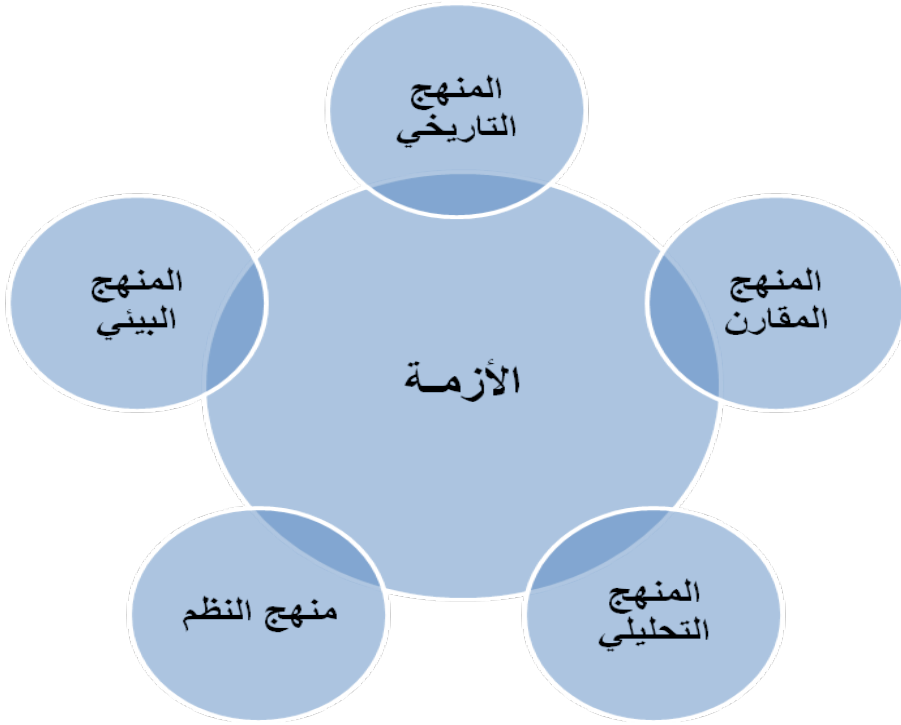
- العمق: دراسة التطور التاريخي للأزمة، باستخدام أدوات المنهج التاريخي في استقرائها وتتبعها، سواء في إطارها العام الكلي أو الخاص الجزئي.

- الشمول: اعتماد أسلوب الدراسات المتكاملة الشاملة، في الاستقراء والتحليل للبيانات والمعلومات كافة، عن العوامل والمسببات والفروض والخيارات المتعلقة بالأزمة.

- الانسياب والتوازن: توفير قدرات بحثية تتيح استخدام أدوات التحليل الإحصائي والقياسي بالقدر الذي تتطلبه دراسة الأزمة.

ويمكن أن يحدد الشكل التالي طبيعة الترابط والتكامل بين المناهج المستخدمة في التقسيم النظري، ولكن الميدان يتطلب التكامل في مناهج تشخيص الأزمة.

الشكل رقم (١) يوضح مناهج تشخيص الأزمة



وهنا يظهر دور المنهج التكامل للأزمة وعدم الركون لمنهج بذاته.

المصدر: من إعداد الباحث، ١١٠٢م.

استراتيجيات مواجهة الأزمة

الاستراتيجية ما هي إلا خطط لها مقوماتها من إمكانات مادية وبشرية ومالية، وتوزيع الموارد، وهي تعني التخطيط واستشراف واستحضار المستقبل من خلال توجهات محسوبة ومتعمقة للمستقبل في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية، انطلاقاً من خبرة الماضي وواقع الحال ورؤية المستقبل ومن ثم فإن كلمة استراتيجية مشتقة أصلاً من الكلمة اليونانية (Strategos) وتعني فن قيادة القوات. ويعرفها كلاوز فيتر بأنها: ”فن استخدام الاشتباك من أجل هدف الحرب (الأمني، ١٩٩٧م، ص ١٧٥).

وعرفها مولتكه بأنها: «مجموعة من الوسائل التي تستخدم لإدراك وتحقيق الوصول إلى غرض» (أدورميد، ١٩٥٦ م، ص ٢٣١). كما عرفها العالم فوش بأنها: «فن حوار الإرادات التي تستخدم القوة لحل خلافاتها» (ديري، ١٩٧٢ م، ص ٢٧).

ومن المفاهيم المختلف على تعريفها للاستراتيجية التي يؤثر فيها نوع المدرسة والفكر والعصر، ومن الصعوبة إيجاد تعريف جامع ومانع لكلمة الاستراتيجية لكونها متطورة تبعاً لتطور الاقتصاد والسياسة والعلوم. وتستفيد من أحدث ما توصلت إليه العلوم والتكنولوجيا ومن المتفق عليه فإن الاستراتيجية علم وفن يتعلقان بالخطط والوسائل والتوجهات التي تعالج الوضع الكلي بشكل عام، ومن ذلك فإن الاستراتيجية هي عملية توجيه مؤسسات الدولة أو أي جهة حيال تنفيذ عمل كبير مثل استراتيجية تطوير التعليم الذي يتطلب فيه بناء توجيه ابتداءً من المستفيد والأسرة والمجتمع ثم المدرسة ووزارة التربية والتعليم وامتداداً إلى وزارة التعليم العالي والجامعات والإعلام... إلخ، فجميعها تعد حاضنات للفكر وآليات التطوير الجديد.

ويمكن استخدام مفهوم الاستراتيجية في إدارة الأزمات وبخاصة أزمات القرن الحادي والعشرين نحو بناء توجه لكل المؤسسات والإدارات ذات العلاقة لتحديد عوامل وجودها وكذلك أنواعها، لأن الهدف من مواجهتها يتمثل في الحد من التدهور والخسائر، والاستفادة من المواقف المستجدة في الإصلاح والتطوير ودراسة أسبابها وعواملها حتى يمكن اتخاذ الإجراءات الملائمة لمنع تكرارها ولتحقيق ذلك هناك نوعان من الأساليب:

١ - الأساليب التقليدية.

٢ - الأساليب الحديثة المرنة.

وستعرض هذه الدراسة كل نوع على حدة:

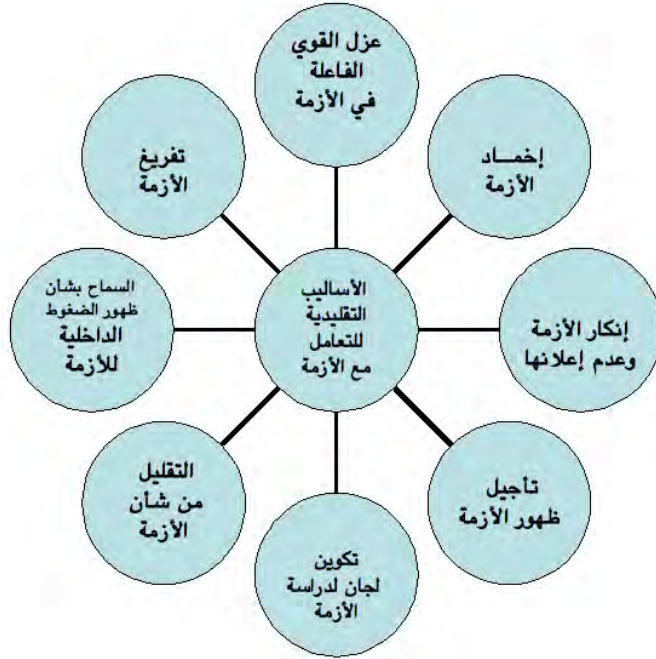
١ - الأساليب التقليدية

تتميز الأساليب التقليدية بطابعها الخاص، المستمد من خصوصية الأزمة ويمكن سردها في الآتي:

- إنكار الأزمة وعدم إعلانها: وهذا الأسلوب تستخدمه غالباً الإدارات المتسلطة

- التي ترفض الاعتراف بوجود الخلل وتسعى إلى عدم إعلان فكرة حدوث الأزمة، ومن خلال إصرارها على ذلك يمكن السيطرة على الموقف.
- تأجيل ظهور الأزمة: تمثل هذه الطريقة نوعاً من التعامل المباشر مع الأزمة، ويهدف إلى تدميرها من خلال عنف التعامل والمواجهة سواء مع إفرازاتها أو أسبابها.
- تكوين لجان لدراسة الأزمة: يعتمد هذا الأسلوب حينها تفتقد المعلومات الكافية عن القوى الفاعلة في الأزمة، ويكون الهدف الأساس من تكوين اللجان تحديد الفاعلية الأساسية في نشوئها، والمحركين لها وإفقادها قوى دفعها.
- التقليل من شأن الأزمة: بعد الاعتراف بوجود الأزمة، يُعتمد إلى الاستخفاف بها والاستهانة بتأثيرها ونتائجها.
- السماح بظهور الضغوط الداخلية للأزمة: فكبت هذه الضغوط يزيد من قوة الأزمة وآثارها السلبية، وقد يؤدي إلى انفجارها، ولذلك يبادر إلى معالجتها، من خلال الدراسة المتعمقة لقوى الضغوط الداخلية لتحديد مصادر تصارع المصالح والنفوذ.
- تفريغ الأزمة: من المعروف أن تعدد مسارات الأزمة، يجد من خطرها، وتتفرع من هذه الناحية إلى ثلاث مراحل أساسية:
 - مواجهة عنيفة للقوى الدافعة للأزمة وتحديد المدى تماسكها.
 - تحدد خلالها أهداف بديلة لكل اتجاه فرعي من اتجاهات الأزمة ليسهل التعامل مع كل منها على حدة.
 - البدء في استقطاب كل الاتجاهات ومفاوضتها في إطار رؤية شاملة.
- عزل القوى الفاعلة في الأزمة: من خلال إرسال أشخاص بطريقة سرية إلى نطاق عمل الأزمة لتحديد القوى التي سببتها وعزلها عن مركز الأزمة وعن مؤيديها.
- إخماد الأزمة: يتم من خلال مصادمة قواها مصادمة عنيفة، وعلنية والقضاء عليها، ويلجأ إلى ذلك غالباً حينها يشتد خطر الأزمة المباشر ويهدد استمرارها. ويتضح ذلك في الشكل رقم (٢):

الشكل رقم (٢) الأساليب التقليدية لمواجهة الأزمة



إعداد الباحث، ١١٠٢م

٢ - الأساليب الحديثة والمرنة لمواجهة الأزمة

ما لاشك فيه أن المشكلات ومن ثم الأزمات في القرن الحادي والعشرين اختلفت اختلافاً كبيراً عن نظيراتها في القرن العشرين وما قبله، حيث إن هذا القرن تميز بوجود التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية. وبناء المنظمات غير المرئية والافتراضية والتي يتم فيها بث الأفكار والتخطيط والتدريب ومن ثم التنفيذ، وبطرق احترافية وبمهنية عالية من خلال أعمال محليةاً وبعقلية عالمية، ولعل الإعلام الحديث الذي ليس للجهات والجانب الرسمي كبير الأثر في الإشراف أو الحد من تأثيره ولو أنه قد يعين وجهة نظر على أخرى والذي من وجهة نظري يمكن إبرازه في الآتي:

١ - القنوات الفضائية.

٢ - الاتصالات.

٣ - الإنترنت والشبكات الاجتماعية.

٤ - الشبكات الاجتماعية بما فيها الويكيبيديا والمدونات.

والتي لها دور وبلا شك في تأجيج الأزمات بصفة عامة على مستوى العالم مثل وثائق ويلليكس التي أحدثت مشكلات على مستوى العالم، والشبكات الاجتماعية التي أحدثت أزمات على مستوى الدول وتطورها وتغيير طرق تنفيذها خاصة إذا كانت الأزمة تتعلق بالمشكلات الاجتماعية لأن وجود مثل هذه الأزمات يعد محركاً للفكر السياسي خاصة عندما يحدث عدم توائم الأسس الاستراتيجية مع الاتجاهات والحاجات الاجتماعية في بناء التنمية. لأن بناءها يعتمد على قدرات ذاتية و متطورة تتمثل في قدرة اقتصادية دافعة ومتعاظمة، وقدرة اجتماعية متفاعلة ومشاركة، وقدرة سياسية واعية وموجهة، وقدرة إدارية ذات كفاءة منفذة، وانحصار أي نوع من هذه القدرات قد يعرقل التنمية (عيد، ١٩٨٤م، ص ١٦٣). هنا يمكن أن يكون لهذه الأدوات والوسائل الإعلامية الجديدة دور كبير وواضح في إحداث الأزمات خاصة وأن هذه الأدوات تنقل الحدث ليس نقلاً جامداً كما في الوسائل التقليدية التي يطلق عليها الإعلام الرسمي الذي تكون الدولة هي المحور فيه والمتمثلة في سائل الإعلام التالية:

أ - الإعلام المرئي (التلفزيون).

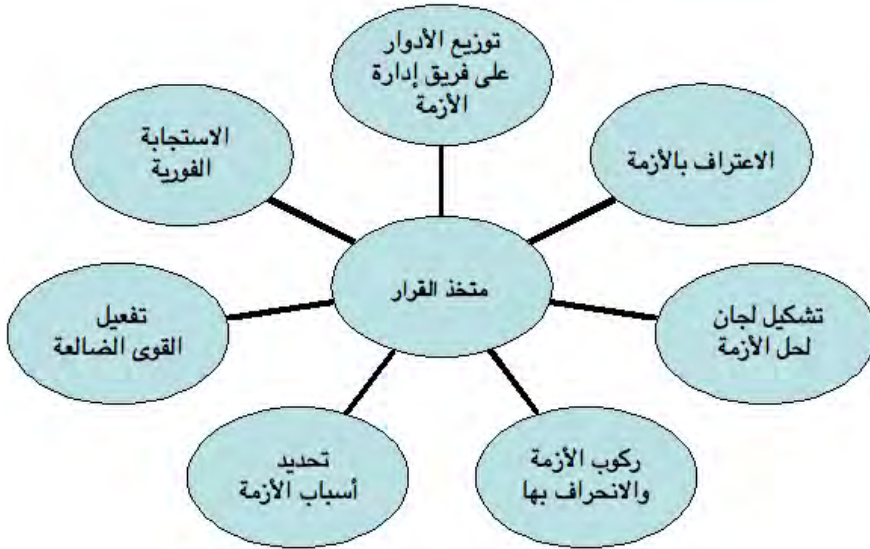
ب - الإعلام المسموع (الإذاعة).

ج - الإعلام المقروء (الصحافة).

وإنما نقلاً تفاعلياً خاصة وأن هذا الإعلام يجذب الشباب أكثر، فهناك دراسة سويسرية عن الإعلام الحديث تقول إن الشبكة العنكبوتية جذبت الفئة العمرية ما بين ١٥ إلى ٢٩ عاماً أكثر مما جذبته وسائل الإعلام التقليدية، ومن هذا المنطلق فإن كبار السن هم من يفضلون الإعلام التقليدي.

- ويرى الباحث وفي ظل التغيرات أنه لا بد من:
- الحد من ظهور الأزمات أو منع وقوعها أو التنبؤ بها والتحكم في اتجاهاتها واحتوائها.
 - الاعتراف بالأزمة وبشكل سريع وفعال عند حدوثها.
 - التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.
 - سرعة التحقق والتثبت من أسباب الأزمة.
 - البدء في الحوار مباشرة مع أطراف الأزمة.
 - تشكيل فرق عمل ولجان فعالة والاشتراك في حل الأزمة.
 - المشاركة في الحل المقترح ونقل عبء حل الأزمة للقوى الصانعة لها.
 - ركوب الأزمة والانحراف بها، وحماية كيان المنظمة من تأثيرها والاحتفاظ بحيويته وأدائه.
 - توزيع الأدوار على الفريق الأزموي المكلف بالتدخل المباشر لحل ومعالجة الأزمة.
- والجدير ذكره بأن هذه الخطوات لا بد من أن تتفاعل وتتحرك جميعها، ولا يمكن الانتقال من واحدة لأخرى كما كان متبعاً في أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمة في الفكر التقليدي.

الشكل رقم (٣) خطوات معالجة الأزمة



المصدر: الشكل من إعداد الباحث، ١١٠٢م.

وقد يستخدم متخذو القرار أكثر من خطوة أو كافة الخطوات للتعامل في حل الأزمة وليس كما في الأساليب التقليدية خطوة فإذا لم تنجح تنتقل للأخرى.

ويشترط أن تعمل كل هذه الآليات معاً في وقت واحد سواء مع متخذي القرار أو مع بعضها البعض، وليس كما في أسلوب المعالجة القديمة تجريب حل فإذا لم ينجح ينتقل للحل الآخر مع ملاحظة أن أسلوب المعالجة للأزمة من أخطر الأساليب وخاصة إذا لم يكن لدى من افتعل الأزمة القدرة على تفكيكها.

٣- استراتيجية إدارة الأزمات في العصر الحاضر

إن نجاح إدارة الأزمات يعين بوضوح على تطبيق سياسة متوسطة أو طويلة الأمد تمنع بموجبه من تفاقم أو نشوء الأزمات وتلافي أسباب تفاقمها عند حدوثها. وتتطلب إدارة الأزمات المعاصرة ملاحظة دقيقة ودائمة للسياسة الدولية، كما أن تحليل أهداف السياسات الداخلية للدول يجب أن توضع وفق التغييرات الحاصلة ضمنها، وأن الوصول إلى المعلومات ليس عملاً استخبارياً وتجسسياً، بل يمكن الوصول إليها

عبر التحليل الدقيق والصحيح لمحتوى الإعلام الجديد الذي من ضمنه الشبكات الاجتماعية، وخاصة وأنه لا بد من مواجهة ثقافتين مختلفتين في عصرنا الحاضر؛ إحداهما تقليدية بيروقراطية والأخرى إبداعية تقنية، ومن هنا لا بد من إيجاد استراتيجية لتحديد أدوار الأشخاص والجهات في إدارة الأزمات التي تنشأ في الوقت الحاضر واحتوائها، وبالتالي لا بد من مشاركتهم في التصدي للأزمات لكون الأدوات التي يتعاملون معها تساعد على رسم منهجية التغيير والتنمية في البلاد.

ويمكن من خلال تحليل محتوى الإعلام الجديد وبخاصة الشبكات الاجتماعية بناء استراتيجية لدراسة قياس درجة الاتفاق والتذمر وتحديد سبل المواجهة وأسلوب المعالجة من قبل متخذي القرار.

ومن الأساليب الاستراتيجية الجديدة لمواجهة الأزمات الضغط على المسؤولين للقيام بجولات ميدانية بشكل دوري ومفاجئ لمعرفة البيئة التي يعمل فيها المستفيدون من خدمات الإدارة أو الوزارة التي هم على قمتها، فالجولات غير الرسمية ومفاجآت المسؤولين، تكشف الواقع بعيداً عن بيروقراطية الأعمال الإدارية التي قد تكون في العصر الحاضر وسيلة غير فعالة لوضع متخذ القرار أمام أي احتقان أو مؤشر وجود وظهور أي أزمة.

إن الاعتماد على الشبكات الاجتماعية لتوجيه وإرشاد المتضررين، وكذلك تسهيل عمل المتطوعين للحد من الكوارث الطبيعية والبشرية أثبتت نجاحها، وبخاصة في إدارة كارثة جدة عام ١٤٣٢هـ وذلك من خلال إنشاء عدد من الشباب صفحات على الفيس بوك والدعوة للتطوع من خلالها، حيث تحولت هذه المواقع إلى مراكز تجمع وفق أهداف ورؤى معينة، ومن ضمنها نشر ثقافة العمل التطوعي والإعداد له، كما أنه يمكن استخدام هذه المواقع والإعلام التفاعلي في نشر ثقافة معينة وأخبار في صالح المواطن، ويمكن الاعتماد عليها في بعض الأحيان لمعرفة اتجاه الرأي العام.

كما تستخدم المواقع والشبكات الاجتماعية لتأليب الرأي العام كما حدث في تونس من خلال نشر صور الشاب التونسي (البوعزيزي)، وفي مصر عندما أنشئت صفحات تحت مسمى «كلنا خالد سعيد» الذي توفي يوم ٦ يونيو ٢٠١٠م بعد القبض عليه من

قبل الشرطة لنشره مقطعاً للفيديو على الإنترنت لضباط يتقاسمون غنيمة عملية لضبط مخدرات بين أنفسهم.

ووفقاً لمنظمة العفو الدولية التي طالبت بالتحقيق في الحادث؛ فإن الشرطة أبلغت أسرة المتوفي «خالد سعيد» أنه ابتلع كيساً من المخدرات عندما اقترب ضباط الشرطة منه، وأنه توفي بسبب جرعة زائدة، إلا أن هذه الحادثة أسهمت بشكل فعال في تفاعل الشباب مع الشبكات الاجتماعية، واستخدام المواقع الإلكترونية مثل الفيس بوك وتويتر واليوتيوب للتعبير عن استيائهم لما حدث.

ويمكن تحليل معطيات الدور الذي قامت به بعض الشبكات الأجنبية في ثورة الشباب بمصر على النحو التالي:

- أ- بث الأخبار من قلب المظاهرات.
- ب- استخدام الشبكات الاجتماعية باحترافية عالية لتجميع الناس على الاستمرار في المطالبات.
- ج- نقل بعض الممارسات والإجراءات، وخاصة التعسفية التي تمت من قبل السلطة إلى العالم عبر هذا الإعلام الجديد.
- د- التعرف على الردود العالمية أولاً بأول وفي نفس اللحظة خاصة التي تدعو إلى احترام رغبة الجماهير.
- هـ- نقل المطالب عبر هذه الشبكات.

لابد من إيجاد استراتيجيات جديدة للتعامل من خلالها مع الأزمات الحديثة في ضوء المتغيرات الحديثة التي تعطي الطرف الآخر القوة في الصمود والمواجهة، وتضعف الاستراتيجية التقليدية التي ظلت تعتمد على استخدام القوة وحدها.

٤ - القوة الناعمة

شهد مفهوم القوة الناعمة صعوداً بعد نهاية الحرب الباردة، وهي تعني القدرة على أن تحصل على ما تريده بواسطة الجذب والاستقطاب بدلاً من الإكراه. ويعد مصطلح (Soft Power) جديداً في مساهم على الرغم من قدم ممارساته وتطبيقاته. وهناك من يعزو

نحته بهذا المسمى للمؤلف جوزيف ناي العميد بجامعة هارفرد الذي شغل منصب رئيس الاستخبارات الوطنية الأمريكية ومساعد وزير الدفاع في إدارة بيل كلينتون (ناي، ٢٠٠٧م، ١٥).

وهناك من يترجمه إلى مصطلح القوة اللينة للتفريق بين هذا المصطلح وبين القوة العسكرية (Hard Power) والقاسية الخشنة.

وقد تم استخدام هذه القوة من قبل العالم الغربي وقياداته للضغط على قيادات بعض الدول العربية لمساعدة الثورات التي ظهرت مع نهاية عام ٢٠١٠م وبداية عام ٢٠١١م، حيث تم استخدام العديد من الأدوات، ومنها تسخير بعض الاتفاقيات الدولية مثل حقوق الإنسان والمحكمة الدولية الجنائية وفرض عقوبات دولية، وإسقاط عضوية بعض الدول من المنظمات الدولية واستخدام الإعلام كوسيلة للاستجابة لمطالب المواطنين.

وينبه أنصار ودعاة هذا المصطلح إلى تجاهل الدول والمنظمات على اختلافها لأهمية القوة الناعمة التي تمتلكها وإمكان توظيفها بفاعلية لتحقيق الأهداف بكفاءة أعلى وفاعلية أشد. وذلك بأن تجعل الناس يقولون ويفعلون ما تريده منهم بإقناعهم، وغسل أدمعتهم بدلاً من غزوهم وإجبارهم على الاستسلام بكسر إرادتهم ومحو هويتهم وتحطيم معنوياتهم.

وتشمل القوة الناعمة كل الأساليب المعنوية والفكرية والعقلانية والدبلوماسية لإحداث التغيير قبل المبادرة بالعنف والاستباق بإرسال القوات التي تثير حفيظة الناس، وردود فعلهم ثم مقاومتهم. وقد ظهر ذلك جلياً في التردد نحو استخدام القوة ضد الثوار في ليبيا خلال شهري يناير وفبراير ٢٠١١م خوفاً من عدم تقبل المجتمع لهذا الإجراء، ويرون بأن الأساليب الأخرى الأكثر انسجاماً مثل شعارات الحوار مع الآخر وعدم السلام، وحقوق الإنسان، ورفض العنف. ناهيك عن توافر مستلزمات استخدام هذه الأساليب في ظل مفاهيم العولمة وثورة المعلومات والاتصالات والشبكات العنكبوتية التي سهلت سبل الاتصال والتواصل وإيصال الرسائل وتفعيل المؤسسات الدبلوماسية والثقافية، وتنشيط منظمات المجتمع المدني، ومؤسسات المعرفة، والهيئات الدولية والتنمية (الكبيسي، ٢٠١١م، ص ١٥٨).

ويستشهد أنصار القوة الناعمة وتأثيرها الفعال في كسب الشعوب، وتغيير أنماط عيشهم بما تفعله وسائل الإعلام والاتصال بترويج الأكلات الأمريكية (ماكدونالدز وكتناكي) وللأغاني (البوب والجاز) وللأفلام والألعاب التي تجذب أوجاً بين جيل الشباب في أغلب أقطار العالم، ناهيك عن موضوعات الملابس والأزياء والمساحيق، وأدوات التجميل التي تغزو أسواق العالم وكلها تروج للثقافة الغربية، وتخرج الشعوب من صناديقها المغفلة وتشجعها على السفر والسياحة وقراءة القصص والكتب، ومعرفة أسماء المشاهير في عالم الرياضة، والجمال، والتمثيل، والرقص وغيرها.

وعلى الرغم مما يحمله مصطلح القوة الناعمة من إيجابيات يحاول أنصار هذا المصطلح الترويج لها وإبرازها، فإنه بنفس الوقت أثار ضغينة البعض من الأقطار النامية والمتخلفة المستهدفة بهذا السلاح الخفي رغم فاعليته وخطورة آثاره. فمعارضوه يرون فيه خطراً أكبر وأشد من القوة الخشنة أو الصلبة التي تثير مقاومة الشعوب وتستنفر مشاعرهم وحماستهم حين يرون الطائرات والدبابات والسفن الحربية تحيط بأوطانهم وتملأ مياههم وتجوب الشوارع في مدنهم. أما القوة الناعمة فيرونها بمثابة الاحتلال للعقول وللنفوس فهي تدخل لبيوتهم دون استئذان، وأنهم يستقبلونها بطواعية وربما بحماس للخروج من الظلمة التي تفرض عليهم في ظل نظم الحكم التي سعت إلى تجهيلهم وعزلتهم عن العالم، فهي كالشمس التي جعلت بحرارتها الرجل ينزع معطفه.

وما نشهده اليوم من تنوع أساليب القوة الناعمة التي باتت الدول الكبرى تتنافس في توظيفها يتمثل بإنشاء الجامعة الأمنية، وفتح فروعها عبر برامج التعاون المشترك في العديد من الدول العربية، وتكوين الجمعيات الخيرية والإنسانية لتبادل زيارات الأطفال والكبار والأطباء والباحثين، وتقديم الخدمات الإنسانية، وتنفيذ البرامج الترفيهية، ودعم بعض القنوات المحلية الفضائية أو إنشاء قنوات بلغات محلية، والاستفادة من خدمات الدبلوماسيين المتقاعدين والرؤساء السابقين في حضور المناسبات، وحل المشكلات، وعقد الاتفاقيات، والمصالحات بين الأقليات، وما هو إلا بعض من أدوات استراتيجية القوة الناعمة التي ستظل فاعلة إلى أن يُكتشف خطرها ولو بعد حين.

وليس غريباً أن يتفتق ذكاء الدبلوماسية الغربية التي تتنافس أقطارها على كسب

شعوب العالم الثالث وأقطار الشرق الأوسط على وجه الخصوص لتوظيف بعض أبناء هذه الدول ممن احتضنتهم ورعتهم وأوصلتهم إلى مراتب علمية مكنتهم من الحصول على جوائز نوبل العلمية للسلام أو الذين برزوا في خدمة البشرية فتوفدهم ليطوفوا عبر بلدانهم ومدنهم التي رحلوا وهاجروا منها ليبشروا أجيالهم ومواطنيهم بأن الفرص أمامهم متاحة لتحقيق طموحاتهم إن هم توجهوا للدراسة في الجامعات الأجنبية، أو حرصوا على العمل في المؤسسات والشركات الغربية التي ستحتضنهم. والبعض من هؤلاء أستاذة جامعات من الرجال وبعضهم الآخر من داعيات السلام والتحرر والتمكين وهن من النساء.

في محاضرة ألقاها (زويل) على المئات من شباب مصر وشاباتهما تحدث خلالها عن أمريكا في عيون مصري، وعن رحلته إلى فيلادلفيا فقال:

«على الرغم من الخلاف الذي كان قائماً بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية أيام جمال عبد الناصر فمن المذهل أن يجد أبناء جيلي ما يجذبهم للتوجه إليها للحصول على درجة الدكتوراه وكان لا بد من أن اندمج مع أسلوب الحياة في ذلك البلد الجامع والظاهر لأناس من مشارب مختلفة ووجدت بالفعل أن تلك القوة الناعمة للعلم هي ذاتها القادرة على بناء الجسور التي تربط بين أناس لهم انتماءات ثقافية ودينية مختلفة. ويختم بقوله: إن ما يحتاجه هذا الجزء من العالم الذي يواجه قدراً لا يستهان به من المعاناة والتحديات، هو ما تقدمه القوة الناعمة للعمل والتعليم والتنمية الاقتصادية.. فهذا هو السبيل الأمضى لبناء الجسور».

والدكتور أحمد زويل يشغل حالياً مدير مركز الفيزياء البيولوجية في جامعة كالتيك وعضو المجلس الاستشاري الأمريكي للرئيس باراك أوباما.

وتوظيف القوة الناعمة الذكية من قبل الدول الغربية لإدارة الأزمات الحديثة وبخاصة التي وقعت في عام ٢٠٠٩م في إيران وفي عام ٢٠١١م في الدول العربية من خلال الضغط على الأنظمة والتخلي عنها لصالح مطالب الشعب تم استخدام هيئة الأمم المتحدة ومجلس الأمن والمحكمة الجنائية الدولية وحقوق الإنسان ومنظمة العفو الدولية وقبل هذا كله استخدام الإعلام الحديث في إدارة هذه الأزمات بكل فاعلية سواء أكانت

قنوات فضائية أم اتصالات أم شبكات اجتماعية ما جعل متخذ القرار يبحث عن أشخاص فعلاً يجيدون إعطاء الاستشارة الصحيحة في الوقت المناسب، وعدم الركون والاعتماد على من لا يجيد التعامل مع محتوى هذا الإعلام الذي يحتاج إلى قياس رأي المواطنين بشكل مستمر والقرب من فهم ومحاربة أي نوع من أنواع الفساد وبأي طريقة، وتطبيق الإدارة الداعية للمشاركة والانفتاح وللحوار من بين ما تطمح المنظمات المعاصرة إلى إشاعته بعد أن كان الإلزام والفرص هو الأكثر شيوعاً في تطبيق القوانين وجباية الموارد وفي حفظ النظام ومنع الجريمة. أو الحفاظ على المال العام.

مقترحات الدراسة

توصلت هذه الدراسة بعد التحليل الاستراتيجي إلى النتائج والرؤى التالية:

أ- النتائج

- أزمت القرن الحادي والعشرين لها مشتركات عدة، ومن أبرز ما أسهمت في إظهارها شبكات التواصل الاجتماعي بين الشباب مثل (جوجل، فيس بوك، تويتر، اليوتيوب ... إلخ) وغيرها من الشبكات الاجتماعية.
- أصبحت الشبكات الاجتماعية مقرأً إلكترونيًا للتظاهرات الإلكترونية وإحداث الأزمات والفوضى، فألغت الاجتماعات المباشرة التي كانت تعقد لدراسة وإعداد الخطط حول كيفية الخروج إلى الشارع وخير مثال على ذلك أسلوب «وائل غنيم» بمصر.
- أظهرت هذه الأزمات أن الشباب يمر بتحويلات ذهنية كبيرة بسبب ثورة تكنولوجيا المعلومات ومحركات الإعلام العالمي، ما أدى إلى بروز رغبة جامحة نحو التغيير بمعناه الشامل، إلا أن المشاهد والمحلل لهذه الرغبة يجدها تسير دون تحديد اتجاه مساره.
- ثبت عدم فاعلية استخدام استراتيجية ردة الفعل في مواجهة الأزمات الحديثة، لكون هذه الاستراتيجيات لم تخرج من عباءة الفكر التقليدي الذي يركن إلى المسكنات دون إيجاد الحلول الناجعة.

- تحول شريحة كبيرة من المواطنين لمتابعة الإعلام التفاعلي الحديث والثقة بها يطرح من خلاله وخاصة في حالة حدوث الكوارث والأزمات.
- لم يعد من السهل التعرف بشكل دقيق على مفتعلي أو محركي الأزمات الحديثة، ومعرفة مساكنهم ومعرفة أتباعهم ورصد منشوراتهم والعمل على إقامة وإدارة العلاقة معهم سلباً أو إيجاباً .
- عدم تطبيق مبدأ المساءلة والمحاسبة والحكم الرشيد يؤدي إلى ظهور الفساد ومن ثم بروز الكثير من المشكلات والكوارث والأزمات .
- المواطن في أي بلد يعيش الانفتاح العالمي، والفضاء الآن أصبح مفتوحاً وينقل كافة الإجراءات والخدمات داخل بلده بعقلية عالمية .. وهذه القاعدة قد تفتقدها بعض الوزارات والإدارات المتعلقة مصالح المواطن بها.
- اعتماد بعض المؤسسات لاستراتيجيات وثقافات إدارة الأزمات بشكل تقليدي، ما يتطلب وجود ثقافة تنظيمية جديدة ليستوعب المسؤولون عن المنظمات ذات العلاقة الاستراتيجيات الحديثة والملائمة.
- التأخر والبطء في التدخل من قبل متخذ القرار لمعالجة الأزمات حين اكتشافها أو التنبؤ بها يتيح للمجتمع الدولي التدخل والضغط لحلها وفق رؤية هذا المجتمع ومصالحه.

ب- رؤية الدراسة

- إعادة التفكير حيال ضرورة توفير الاحتياجات الأساسية للشباب والتي تتمثل في حاجات نفسية واجتماعية مهنية خاصة وأن هؤلاء الشباب يشكلون (٧٠٪) من الأمة العربية.
- الأوضاع الراهنة تتطلب قراءة ذكية للمتغيرات الإقليمية والمستجدات المحلية، ومحاولة التعرف على الرأي العام (الكامن) قبل أن يتحول إلى رأي عام بارز ولافت للنظر.
- من سمات وخصائص القرن الحادي والعشرين التغيير المتسارع، وعدم الركون للاستقرار، وهذا ما يميل إليه الشباب الذي يبحث دائماً عن التغيير والتجديد،

- ما يتطلب إيجاد ثقافة في الأجهزة الحكومية لاستيعاب ذلك.
- رعاية المبدعين في مجال الحاسب الآلي، وتنمية مهاراتهم من خلال إنشاء مركز أو وحدة دعم لهذا الخصوص.
 - البحث عن استراتيجية استباقية لمواجهة الأحداث المحتملة من خلال تفعيل الفكر الاستشراقي نحو استحضار واستدعاء المستقبل.
 - الأزمات الحالية لا يمكن إدارتها بنفس أدوات وبيروقراطية القرن العشرين. فقد تتخذ القرارات والتوصيات الإيجابية لمواجهةها ولكن عند التطبيق يتم استدعاء الأدوات القديمة العاجزة عند تفعيل القرارات في الوقت المناسب والمطلوب.
 - تشديد الرقابة على الأداء الحكومي وبخاصة فيما يتعلق بالمشاريع ذات العلاقة المباشرة بخدمة المجتمع والمواطن والتنمية بصفة عامة للقضاء على الفساد، حيث إن مستوى تصنيف الدول في بعض المنظمات الدولية مثل (منظمة الشفافية الدولية) يعتمد على مستوى أداء وفعالية القطاع العام.
 - إيجاد استراتيجيات ذات بعد عالمي لمواجهة الكوارث والأزمات من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب المحترفين، ما يؤدي إلى تقليص نسبة الخطأ ويمنح مثل هذه الاستراتيجيات دعماً على مستوى التخطيط وبلوغ الأهداف.
 - العمل وبشكل سريع على نشر ثقافة إدارة الأزمات بين القيادات والإدارات ذات العلاقة بالعمل الأزموبي أو التي يتوقع أن تواجه ذلك مستقبلاً حتى لا تعود التدخلات الارتجالية بعواقب وخيمة وغير متوقعة.
 - تبني استراتيجية وطنية لترسيخ ثقافة الحوار مع كافة الفئات المجتمعية وبخاصة عند تشخيص المشكلات وعند بداية ظهور أي أزمة للعمل على حلها قبل استفحالها وارتفاع سقف مطالبها، فالتأخير في حل أزمات هذا العصر يجعل منها مادة مهمة وكبرى وبخاصة من خلال الشبكات الاجتماعية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أبو الفضل، محمد (٢٠١١م)، «١٠ مشاهدات في يوم الغضب» القاهرة: جريدة الأهرام، ع٤٥٣٤٦٦، في ٣١/١/٢٠١١م.
٢. الأماني، سليم شاکر (١٩٩٧م)، كلاوزفيز- فن الحرب، المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
٣. إيدل، أووميد (١٩٥٦م)، رواد الاستراتيجية الحديثة، ج٣: ترجمة اللواء ركن محمد عبد الفتاح إبراهيم، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
٤. جيمي، ويلز (٢٠١١م)، أهمية المصادر التقنية المفتوحة في مجالات المعاملات التجارية، المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض: وزارة التعليم العالي.
٥. الخضيرى، محسن أحمد (٢٠٠٤م)، إدارة الأزمات، القاهرة: مكتبة مدبولي.
٦. ديوي، أكرم (١٩٧٢م)، إبراء في الحرب، القاهرة: دار النهضة العربية.
٧. ربيكا الدم (٢٠٠٠م)، المدونات، التاريخ والمنظور.
٨. زويل، أحمد (٢٠١٠م)، هل تنجح القوة الناعمة في دفع الشرق الأوسط إلى أنساق جديدة، جريدة الشرق الأوسط، ع١١٥٣٦٦، وتاريخ ٢٩/٦/٢٠١٠م.
٩. شريف، منى صلاح الدين (١٩٩٨م)، إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء، القاهرة: البيان للطباعة والنشر.
١٠. الشعلان، فهد أحمد (٢٠٠٩م) إدارة الأزمات: الأسس، المراحل، الآليات، الرياض.
١١. صحيفة نوف الإلكترونية، ارتفاع عدد المستخدمين العرب لفيس بوك (٧٨٪) بتاريخ الأربعاء ٩/٢/٢٠١١م.
١٢. عارف، وليد (٢٠١١م)، الشبكات الاجتماعية والصيد الثمين، جريدة الاقتصادية، ع٦٣١٥٤ في ٢٥ يناير ٢٠١١م.

١٣. عطيف، السيد أحمد (٢٠١١م)، جريدة الوطن السعودية، ع٣٧٨٢، جدة: دار الوطن للطباعة والنشر.
١٤. عليوة، السيد (٢٠٠٤م)، إدارة الأزمات والكوارث مخاطر العولمة والإرهاب الدولي؛ سلسلة دليل صنع القرار (٢)، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.
١٥. عيد، حسن إبراهيم (١٩٨٤م)، دراسات في التنمية الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
١٦. الكبيسي، عامر بن خضير (٢٠١١م)، الإدارة العامة الجديدة: مقوماتها، قيمها، قواها، «سلسلة كتاب الرياض» الرياض: مؤسسة اليامة للصحافة.
١٧. وزارة التربية والتعليم العالي (٢٠١١م)، المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الإلكتروني عن بعد الرياض: وزارة التربية والتعليم العالي.
١٨. مجاهد، أماني جمال (٢٠١٠م)، استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات مكتبية متطورة، المنوفية: جامعة المنوفية، مجلة دراسات المعلومات، ع٨، مايو ٢٠١٠م.
١٩. ناي، جوزيف س (٢٠٠٧م)، القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية؛ ترجمة محمد توفيق، الرياض: مكتبة العبيكان.
٢٠. نجم، عبود نجم (٢٠٠٤م)، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Phil Fawcett (1999), Managing information, Institute of Financial Services CIB Publishing.
2. Jeffary, F. Rayport and J.J. Svikla (1995), Exploiting virtual chain, Harvard Business Review, Vol. 73, No. 6, Nov.-Dec.
3. [Http://www.alexacom.com](http://www.alexacom.com)(2009)/topsites (the top500, sites on the web.)