
دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفييس بوك) فى الوعى المعلوماتى بإدارة الأزمات والكوارث:دراسة استكشافية تحليلية

إعداد

نها محمد عثمان

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة المنوفية

ملخص :

مفهوم الأزمة أو الكارثة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءا من الأزمات والكوارث التي تواجه الفرد ثم الحكومات والمؤسسات وانتهاء بالأزمات والكوارث الدولية.

وعالم الأزمات والكوارث عالم حي ومتفاعل، عالم له أطواره، وله خصائصه، وأسبابه، تتأثر به الدولة بكل أجهزتها ومؤسساتها المادية والمعنوية والبشرية.

ولذلك نجد أن هناك أهمية متزايدة فى مجتمعنا المعاصر بإدارة الأزمات والكوارث فهى تعمل على المحافظة على الأصول وممتلكات أى مؤسسة، وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، كذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة، والعمل على تجنب المخاطر المحتملة أو تخفيف أثرها على المؤسسة، في حالة عدم التمكن من تجنبها بالكامل، وهذا ينطبق أيضا على الدولة وإداراتها، وكذلك فهى عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وبقائها.

ونتيجة لأهمية إدارة الأزمات والكوارث ، فيجب على كل شخص أن يعرف الإجابة على سؤاليين رئيسيين هما:

١- كيف ندير الأزمات والكوارث التي تواجهنا بشكل مباشر في مختلف مناحي حياتنا: في شركتنا، منظماتنا، جامعاتنا، منطقتنا، بيتنا؟

٢- كيف نحل الأزمات والكوارث التي لا تواجهنا مباشرة ولا نشارك في إدارتها، ولكن نتائجها تهمننا وتؤثر علينا في أشكالها الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والدينية، والسياسية؟

وإيماننا بذلك قامت الباحثة بإعداد هذه الدراسة والتي تهدف توضيح الفرق بين الأزمات والكوارث وأنواعها وسماتهما والإستراتيجيات والمناهج والأساليب العلمية لمواجهة الأزمات والكوارث ، و استنباط دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى تناول الأزمات والكوارث على مستوى العالم، وتحليل دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى احتواء الآثار السلبية عند حدوث الأزمات والكوارث على مستوى العالم، ودراسة الإتجاهات الموضوعية واللغوية والعديدية للأزمات والكوارث المعروضة على الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك، وتحديد البرامج التدريبية ومحتوياتها التي تعمل على نشر الوعى بإدارة الأزمات والكوارث سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة التي يعمل بها .

واعتمدت الباحثة فى هذه الدراسة على المنهج الإستكشافى الوصفى التحليلى الذى يعد مناسباً لهذه الدراسة ، وتمثلت الحدود المكانية للدراسة فى تحليل للأزمات والكوارث التى تعرضها الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك على مستوى العالم، أما الحدود الزمنية فتغطى الدراسة

الكوارث والأزمات التي قامت الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفييس بوك بتغطيتها من الفترة ٢٢ يوليو – ٦ ديسمبر ٢٠١٨م

ومن أبرز نتائج الدراسة نجد أن الفييس بوك قدم خدمة جديدة تسمى (الإستجابة للأزمات) منذ ٢٢ يوليو ٢٠١٨م حتى الآن ، هدفها إتاحة ميزة الاستجابة للأزمات للأشخاص المتأثرين بالأزمات ، و عرض تقديم مساعدة، والتعرف على أحدث الأخبار والمعلومات الخاصة بالأزمات والكوارث على مستوى العالم .

وأن عدد الكوارث التي تغطيها خدمة (الإستجابة للأزمات) على الفييس بوك كانت ١١٨ كارثة بنسبة ٩٠,٨% وتتنوع بين حرائق وفيضانات و زلازل وانهيار لمنشآت أو سدود أو جسور أو مبانى و أعاصير وإفجارات وعواصف، بينما كان عدد الأزمات التي تغطيها الخدمة ١٢ أزمة بنسبة ٩,٢% وتتنوع بين هجوم و إطلاق نار .

وأن (خدمة الإستجابة للأزمات) تحرص على التغطية الشاملة لكل المعلومات عن الأزمات أو الكوارث التي تغطيها ، لكى تحقق الإنتشار على مستوى كبير وجذب المزيد من المساعدات والتبرعات من كل مكان .

تغطي (خدمة الإستجابة للأزمات) الأزمات والكوارث في العالم كله بكل قاراته ودوله ولا تقتصر على مكان معين .

التمهيد:

يشهد العالم المعاصر جملة من الأزمات والكوارث التي تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة ، ولكل أزمة مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها ومظاهرها تفرزها وخصائص تميزها، والتي تتطلب أسلوبا علميا معيناً لإدارتها والتصدي لها، إلا أن كل الأزمات تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة في التخطيط لها والإعداد الجيد لتجنب الوقوع فيها، أو التخفيف من أثارها السلبية.

فنحن نعيش في عالم تسوده العديد من الكوارث والأزمات سواء كانت طبيعية أو غير طبيعية مثل الفقر، والمجاعات، والأمراض والأوبئة، والحروب، والقتل، والحرائق، وانهيار المباني، والبراكين، والزلازل، والأعاصير، والفيضانات والسيول،... إلخ، فنجد أن العديد من الأشخاص يتعرض لمشاكل قد تكون صغيرة ولكن لا يمكن حلها فتصبح أزمة، وقد تكون مشكلة كبيرة، ولكن من الممكن التغلب عليها من خلال جهد معقول، أما إذا تعقدت الأمور أو وصلت إلى طريق مسدود عندئذ نكون بصدد أزمة، ولذلك فإن الكوارث والأزمات من الأحداث المؤثرة في حياة الإنسان، والمرتبطة بحياته، وتشكل مصدر قلق للقادة المسؤولين والمواطنين، وذلك لصعوبة السيطرة عليها، بسبب المتغيرات في الحياة السياسية، والاقتصادية والتنظيمية من ناحية، وضعف القدرة الإدارية على مواجهة هذه الأزمات والتعامل معها من ناحية أخرى.

ومن هنا تظهر لنا أهمية هذا الموضوع ، وأهمية نشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث والتعامل معها قبل وأثناء حدوثها وبعد إنتهائها وطرق الوقاية منها والحد من أثارها السلبية ورصد الإمكانات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث في ظل الإتجاهات المعاصرة ، وأهمية مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الوعي بالأزمات والكوارث وكيفية التعامل معها وتخفيف حدتها وأثارها.

مشكلة الدراسة:

تعتبر إدارة الأزمات والكوارث من الأمور الصعبة والتي تحتاج وعى وتدريب فى أى مؤسسة ما لكى تضمن الإستمرار بنجاح وكفاءة فى عملها والحد من المخاطر التى تحدث لها فى حالة التعرض لأزمات أو كوارث ، فعندما يحدث ما لا نتوقعه ، نتساءل كيف نواجه الموقف والأحداث التى لم نخطط لها، وكيف نحد من أثارها الناجمة عنها ، ومن هنا وجدت الباحثة أن هناك إنخفاض فى الوعى بالأزمات والكوارث وكيفية إدارتها سواء على مستوى الفرد أو مستوى المؤسسة التى يعمل بها الفرد ، وكذلك كيفية معالجة مواقع التواصل الإجتماعى لموضوع الأزمات والكوارث وإدارتها ومدى إسهامها فى نشر الوعى بهذا الموضوع ، ومن ذلك ظهرت مشكلة الدراسة والتي تبلورت فى:

- هل لشبكات التواصل الإجتماعى (فييس بوك) دور فعال فى نشر الوعى بالأزمات والكوارث وإدارتها أو الحد من أثارها عند وقوعها؟

- هل يمكن نشر الوعى بإدارة الأزمات والكوارث عن طريق التخطيط لدورات تدريبية ويصبح لها دور فعال فى تهيئة المتدربين لكيفية حل ما يصادفهم من أزمات أو كوارث سواء على المستوى الشخصى أو على مستوى المؤسسة التى يعملون بها ؟

أهمية الدراسة ومبرراتها:

تأتى أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الذى يناقش موضوع إدارة الأزمات والكوارث ، و دور شبكات التواصل الإجتماعى الأكثر إستخداما والأكثر شهرة بين شبكات ومواقع التواصل الإجتماعى (الفييس بوك) فى نشر الوعى بالأزمات والكوارث وإدارتها و الحد من أثارها عند وقوعها على مستوى العالم ،ويمكن تحديد أهمية الدراسة فى جوانب عديدة وهى:

- **الجانب النظري** :ويتمثل فى إثراء الرصيد المعرفى فى تخصص المكتبات والمعلومات بدراسة فى مجال الوعى المعلوماتى عن إدارة الأزمات والكوارث والعمل على الحد من أثارها ، والتخطيط لبرامج تدريبية كوسيلة من وسائل نشر الوعى بهذه الموضوع الهام وتأهيل الأفراد فيه .

- **الجانب التطبيقي** :ويمكن فى توفير البيانات والإحصائيات وتحليلاتها، عن دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى نشر الأزمات والكوارث على مستوى العالم والعمل على إتاحة الفرصة للتعاون على مستوى العالم من أجل الحد من أثارها الناجمة .

- وتتبع أهمية الدراسة أيضا من ندرة الدراسات العربية التى تركز على إبراز دور شبكات التواصل الإجتماعى فى الحد من أثار الأزمات والكوارث على مستوى العالم ، وكذلك دور البرامج التدريبية فى ذلك .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- توضيح الفرق بين الأزمات والكوارث وأنواعهما وسماتهما والإستراتيجيات والمناهج والأساليب العلمية لمواجهة الأزمات والكوارث .

- استبطان دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى تناول الأزمات والكوارث على مستوى العالم.

- تحليل دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى احتواء الآثار السلبية عند حدوث الأزمات والكوارث على مستوى العالم.
- دراسة الإتجاهات الموضوعية واللغوية والعديدية للأزمات والكوارث المعروضة على الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك.
- تحديد البرامج التدريبية ومحتوياتها التى تعمل على نشر الوعى بإدارة الأزمات والكوارث سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة التى يعمل بها .

تساؤلات الدراسة :

ولتحقيق الأهداف السابقة تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما الفرق بين الأزمات والكوارث وأنواعهما وسماتهما والإستراتيجيات والمناهج والأساليب العلمية لمواجهة الأزمات والكوارث ؟
- ما دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى تناول الأزمات والكوارث على مستوى العالم؟
- ما دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفيس بوك) فى احتواء الآثار السلبية عند حدوث الأزمات والكوارث على مستوى العالم؟
- ما الإتجاهات الموضوعية واللغوية والعديدية للأزمات والكوارث المعروضة على الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك؟
- ما البرامج التدريبية ومحتوياتها التى تعمل على نشر الوعى بإدارة الأزمات والكوارث سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة التى يعمل بها ؟

منهج الدراسة وأدواته:

اعتمدت الباحثة فى هذه الدراسة على المنهج الإستكشافى الوصفى التحليلى الذى يعد مناسباً لهذه الدراسة التى تهتم باكتشاف وتحليل دور الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك فى إدارة الأزمات والكوارث ويعتمد هذا المنهج على دراسة الواقع والاهتمام بوصف الظواهر وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كفيماً أو كميّاً ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فإنه يعطينا وصفاً رقمياً إذ يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات إرتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية :** تتمثل فى دراسة دور شبكات التواصل الإجتماعى (الفييس بوك) فى الوعى المعلوماتى بإدارة الأزمات والكوارث .
- **الحدود المكانية:** الدراسة تشمل تحليل للأزمات والكوارث التى تعرضها الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك على مستوى العالم.
- **الحدود الزمنية:** تغطى هذه الدراسة الكوارث والأزمات التى قامت الخدمة الجديدة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك بتغطيتها من الفترة ٢٢ يوليو ٢٠١٨م – ٦ ديسمبر ٢٠١٨م.

مصطلحات الدراسة:

تنوعت وتعددت مصطلحات الدراسة ، وكان من أبرزها ما يلي:

الأزمة :

مصطلح علمي يعبر عن الحالة الحرجة والموقف الطارئ والمشكلة الحاصلة والواقعة التي وقعت وحلت بهذه الدولة أو الحكومة أو الهيئات والمؤسسات الحكومية.^١

إدارة الأزمة :

تعرف إدارة الأزمات بأنها " منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانيات المتوفرة من المهمات وأنماط الإدارة السائدة".^٢

إدارة بالأزمة :

هو خلق أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي إلى تكريس الأزمة، وقد يكون له طابع إيجابي أو جانبي سلبي، كما قد تكون الأزمة المفتعلة مزدوجة التأثير، ومضادة في الاتجاهات إلى درجة التطرف، كما قد تكون الإدارة بالأزمات خفية غير معلنة، تقوم على إيجاد أزمة متغلغلة التأثير.^٣

الكارثة :

هي حدث مفاجئ غالبا ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد، ويخل بالتوازن الطبيعي للأمر وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة.^٤

الدراسات السابقة والمثيلة:

يعد موضوع الوعي المعلوماتي بإدارة الأزمات والكوارث من الموضوعات الهامة سواء على الصعيد الشخصي أو المؤسسي ، ودور شبكات التواصل الإجتماعي (الفييس بوك) في الوعي بهذا الموضوع من الأمور الهامة التي لم يتطرق أحد لدراستها في تخصص المكتبات والمعلومات تطرقا مباشرة من قبل ، وفيما يلي سيتم إستعراض الدراسات التي تم التوصل إليها ولها علاقة بجوانب الموضوع ، وفقا لتسلسلها التاريخي من الإقدم للأحدث وهي كالاتي:

أولا : الدراسات العربية:

▪ **فنجد دراسة محمد فتحى عبد الهادي وعبدالمجيد بوعزة والتي** هدفت إلى التعرف على دور المعلومات في اتخاذ القرارات في موقف الأزمة، وخطوات الأسلوب العلمى عند إتخاذ القرارات، والأخطاء الشائعة عند إتخاذ القرارات، ودور المعلومات في إدارة الأزمات ، وإستراتيجية إدارة الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن المعلومات مثل العامل الحاسم في كفاءة أو عدم كفاءة عملية اتخاذ القرارات في موقف الأزمة، وأن خطوات الأسلوب العلمى في اتخاذ القرار من تحديد للمشكلة، وتحديد البدائل المختلفة وتحليلها، واختيار البديل الأفضل، وتنفيذ الحل، ومتابعة وتقييم الحل يعتمد بشكل كبير على نوعية وكمية المعلومات المتاحة، وأن كفاءة وفاعلية مواجهة الأزمات يعتمد على توافر المعلومات في الوقت المناسب، ودقة وشمولية، وملانمة المعلومات وعدم تحيزها وحسن استغلالها.^٥

▪ **بينما تناول محسن أحمد محمود الخضيرى** فى دراسته الفرق بين الإدارة بالأزمة وإدارة الأزمة ، وكيف يتم تطبيق الإدارة بالأزمة فى النواحي السياسية و الإقتصادية ، وماهى الآثار السلبية والإيجابية لهذا النوع من الإدارة ، وكذلك مراحل إفتعال الأزمات، والقواعد الأساسية عند إختلاق الأزمات.^٦

- **بينما تناولت أمنية صادق في كتابها** موضوع هام وهو التعامل مع الكوارث والأزمات التي يمكن أن تصيب المكتبة، كما تناولت ضرورة تحديد مراحل التخطيط من أجل تقليل الخسائر المتوقع حدوثها، وهدفت الدراسة إلى توضيح دور المكتبة في التعامل مع الكارثة وجعل المكتبة أكثر ايجابية وتفاعلا مع الأحداث خاصة في فترة الأزمات ، وتناولت أيضا التجارب التي مرت بها الباحثة والخاصة بالعديد من الأزمات والكوارث في أثناء إشرافها على عديد من المكتبات التي عملت بها كاستشارية.^٧
- **بينما تناولت منيرة صدقي** مفهوم الأزمة وسماتها ، و مفهوم إدارة الأزمات ، ومعايير تحدد نجاح أو فشل نظم الإنذار المبكر بالمنظمات في رصد والتقاط إشارات الإنذار المبكر ، وأساليب التعامل مع الأزمات ، و مفهوم التخطيط وأهدافه وعناصره .^٨
- **أما دراسة عبدالرحمن بن عبيد على القرني ، و دانيا علي القرني** فنجد أنهما تناولتا مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات وذلك عن طريق دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز- قسم الطالبات ، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى مراحل إدارة الأزمات، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الوعي بمراحل إدارة الأزمات لدى الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وضمت عينة الدراسة جميع الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز والبالغ عددهن ٣٢ موظفة. وقد وزعت وبينت نتائج الدراسة بأن هناك اختلافا في مدى وعي الموظفين في المكتبة عينة الدراسة بمراحل إدارة الأزمات. وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحثان عدد من التوصيات، وكان من أبرزها: ضرورة الاهتمام بتشكيل فريق عمل للتعامل مع الأزمات، كما رأت الدراسة ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفات؛ لرفع كفاءتهن في مواجهة الأزمات.^٩
- **أما دراسة إبراهيم بن محمد جمعة** عن علم إدارة الكوارث فقد تناولت تعريف علم إدارة الكوارث ، والمبادئ الثمانية للطوارئ والكوارث ، وأنواع الكوارث ، وكيفية إدارة الكوارث ، وسمات وأبعاد الكوارث ، وخطوات إدارة الكوارث .^{١٠}
- **أما دراسة عبد الحكيم صلاح حسن سيد** فقد تناولت دور الإعلام السوداني عند حدوث الأزمات والكوارث وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم أداة الإستبيان والذي قام بتوزيعه على عينات من العاملين في الدولة والقطاع الخاص و الطلاب والصحفيين، وخرج بنتائج أهمها تقلص دور وسائل الإعلام والإنصال في معالجة واحتواء الأزمات والكوارث ، وهناك الكثير من العوائق التي تحد من دور هذه الوسائل خاصة عند وقوع الأزمات والكوارث.^{١١}
- **أما دراسة محمد الفاتح محمود بشير** فقد تناول فيها موضوع إدارة الأزمات والكوارث من حيث التعريف بالأزمات والكوارث والفرق بينهما وكيفية مواجهتهما ودور المعلومات في الأزمات ، وكذلك مراحل التحكم في الكارثة ، واسباب بعض الكوارث التي حدثت في السودان ، وكيفية إدارة الأزمات والكوارث .^{١٢}
- **بينما تناول سعيد عبده نافع في** دراسته استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث من حيث التعريف بالمصطلحات والمفاهيم التي لها علاقة بمصطلح الأزمة أو الكارثة، وسمات الأزمات ، وشروط حدوث الأزمات ، وأنواع الأزمات ، ودورة حياة الأزمات ، ومراحل الأزمات ، والطرق العلمية لقياس الأزمات والكوارث وكيفية إدارة الأزمات والكوارث^{١٣}
- **أما دراسة على محمد مصطفى فقد تناولت** دراسة تعريف الأزمات السياسية أسبابها واستراتيجيات المواجهة وكيفية إدارتها ، وكذلك مفهوم إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات ، وأسباب الأزمات

ومراحلها ، وإستراتيجية إدارتها ، وأن التطورات والتغيرات والتحولات الحالية تساهم في تفجير عدة أزمات في الكثير من المؤسسات والمناطق والدول، و أن الأزمات هي حالة إنسانية تتعرض لها الدول والجماعات والأفراد وتختلف فيها ردات الأفعال وسبل المواجهة لها.^{١٣}

- **بينما تناولت دراسة عبدالله بن مسعود بن غيث** أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية وكان من أهداف الدراسة التعرف على واقع ممارسة قادة المدارس لأساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية، والكشف عن أثر بعض المتغيرات في تقديرات قادة المدارس للأسلوب المتبع في اتخاذ القرارات أثناء الأزمات المدرسية، والتعرف على أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات الملائمة في إدارة الأزمات المدرسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وأجري عليها اختبارات الصدق والثبات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وتوصلت أهم نتائج الدراسة إلى أن واقع ممارسة قادة المدارس لأساليب اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية جاء إجمالاً بدرجة كبيرة، وأنهم يمارسون الأساليب التقليدية عند اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية بنسبة بلغت (50 %) .^{١٤}

ثانياً : الدراسات الأجنبية:

- جاءت دراسة (**Retting**) عن الخطوات السبع لمواجهة الأزمات في المدارس والجامعات الأمريكية، وحددت مشكلة الدراسة في كيفية اتخاذ القرارات والسياسات لمواجهة الحالات والأزمات التي يتعرض لها الطلبة أو العاملين في المدارس والجامعات وما يتعلق بالكوارث الطبيعية ومدى أهمية التخطيط الاستراتيجي حيال هذه الأزمات، وتوصلت الدراسة بالاستفادة القصوى من التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المدارس والجامعات الأمريكية من كوارث طبيعية وأزمات تخص عمل هذه الجامعات، وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها تطبيق التخطيط الاستراتيجي للحد من الآثار السلبية للأزمات وإعداد فرق خاصة لإدارتها .^{١٥}
- أما دراسة (**Hill & Strizzi**) فقد هدفت إلى ضرورة إتباع أربع مراحل تساعد في إدارة الأزمة، فالمرحلة الأولى تقوم على الحد من آثار الأزمة عن طريق تأسيس نظام للاتصالات فعال داخل المدرسة ، أما المرحلة الثانية فتقوم على أساس استعداد المدرسة للتصدي للأزمة من خلال التعرف على نواحي الضعف والقوة والفرص والتهديدات التي تحيط بفريق إدارة الأزمة ، وبالنسبة للمرحلة الثالثة تعتمد على أساس تدخل إدارة الأزمة بصورة سريعة من خلال تنشيط الاتصالات واتخاذ القرارات التي تم الاتفاق عليها مسبقاً ، والمرحلة الرابعة تقوم على أساس مراجعة النشاطات التي حدثت بعد حدوث الأزمة لملاحظة مدى تأثيرها .^{١٦}
- أما دراسة (**Theresa L. Jefferson**) فقد هدفت إلى كيفية التعامل والتصدي لأي أزمات أو كوارث مستقبلية وماذا حدث في إعصار كاترينا وآثاره السلبية ، كما توضح الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في التخفيف من حدة الآثار السلبية لأي أزمة أو كارثة تقع ، و عمل سيناريوهات للتصدي لها ، وقد حددت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات (IT) في تحسين العمليات الخمس التالية: (التنسيق والتكامل والتخطيط ، تحديد البيانات وتشاركها ، الاتصالات والبنية التحتية ، التدريب والخبرة ، المحاكاة) .^{١٧}
- جاءت دراسة (**Sytze F. Kingma**) كأحد الدراسات التي تهتم بإدارة الأزمات والمخاطر داخل المؤسسات ، ومراحل إدارة الأزمات ، وأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات^{١٨}

- أما دراسة (Reklam, Jupiter) فقد تناولت تأثير وسائل الإعلام على الأزمات والكوارث ، وكيفية إدارتها بشكل صحيح ، وكذلك ضرورة أن يكون هناك وعى بالأزمات والكوارث وكيفية إدارتها داخل أى مؤسسة أو منظمة .^{١٩}
- وأخيرا دراسة (Hughes, Amanda Lee) تناولت أهمية وسائل التواصل الاجتماعي خاصة بعد أحداث ١١ سبتمبر ، وكذلك تناولت أهمية هذه الوسائل فى أثناء وبعد حدوث الأزمات والكوارث ، ويتناول الباحث العديد من الأزمات المعلوماتية وتحليلها ودور وسائل التواصل الاجتماعي فى معالجتها .^{٢٠}
- التعليق على الدراسات السابقة:
- وبعد العرض لهذه الدراسات نجد أنها تدور فى فلك التعريف بالأزمات والكوارث وأهميتها وأنواعها ومرآحل إدارتها ، وكيفية التعامل والتصدي لأى أزمات أو كوارث مستقبلية ، والطرق العلمية لقياس الأزمات والكوارث وكيفية إدارة الأزمات والكوارث، و بعض الدراسات تناولت وسائل الإعلام وتأثيرها على الأزمات والكوارث ، أما دراستى فهى الدراسة الأولى فى تخصص المكتبات والمعلومات التى تشير إلى دور شبكات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك) فى الوعي المعلوماتي بإدارة الأزمات والكوارث ، وكيف استطاع الفييس بوك عن طريق خدمة جديدة تسمى (الإستجابة للأزمات) إحتواء الأزمات والكوارث على مستوى العالم ، ودراسة الإتجاهات الموضوعية والزمنية والعددية واللغوية والمكانية للأزمات والكوارث التى تغطيها هذه الخدمة ، وكذلك التخطيط لدورات تدريبية مقترحة فى مجال إدارة الأزمات والكوارث من أجل التوعية بهذا الموضوع والتصدي له وكيفية إدارته الصحيحة.

أولا : الأزمة والكارثة بين المصطلحات الأخرى:

نظرا لوجود تقارب شديد بين مصطلح الأزمة والكارثة وغيرها من المصطلحات ، فيجب التفرقة بين هذه المصطلحات لإزالة اللغظ بينهم :

أ- الكارثة Disaster :

هي أحد أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمات، وقد ينجم عنها أزمة، ولكنها لا تكون هي أزمة بحد ذاتها تعرف الكارثة بأنها حادث شاذ وغير عادي أو سلسلة من الأحداث الفجائية القاهرة ، وينتج عنها حالة مؤقتة من عدم التوازن النفسى تؤدي بعد ذلك إلى حالة الإهتياج والاضطراب الانفعالي، بمعنى أنها تمثل لحظة من لحظات الأزمة التي يبدأ فيها انفجار الأزمة وكلاهما تطور عن عدم مواجهة مشكلة ما أو نتيجة للإخفاق فى إدارة المشاكل. وتختلف الأزمة عن الكارثة بكونها تنشأ منها كما قد تسببها.^{٢١}

وتعرف أيضا بأنها (حالة مدمرة حدثت فعلا ونجم عنها ضرر فى الماديات أو كليهما معا)^{٢٢}

ب- الأزمة Crisis :

حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد.^{٢٣}

وعرفت الأزمة أيضا بأنها : فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تتدخلا أو تغييرا فورياً^{٢٤}

ويعرفها البعض أيضا بأنها "حدث مفاجئ، يصعب التعامل معه، ويتطلب البحث عن وسائل وطرق لإدارته، بشكل يحد من آثاره السلبية."^{٢٥}

ج- المشكلة Problem :

وتمثل مرحلة من مراحل الأزمة، ولكنها لا تمثل الأزمة بجميع جوانبها. وهي في الغالب المرحلة الممهدة للأزمة أو ما يسمى بمرحلة ما قبل الأزمة.

د- الحادث Accident :

شيء مفاجئ عنيف تم بشكل سريع وانقضى أثره فور إتمامه وقد نجم عنه أزمة لكنها لا تمثلها وإنما تكون فقط أحد نتائجها فعلا.

هـ- التهديد Threat :

تمثل مرحلة من مراحل الأزمة إذا لم يتم التصدي لها تتحول إلى ضغوط ضارة وتقود إلى حدوث الأزمة بالفعل.

و- الضغط Stress :

يمثل الحمل الذي يقع على كاهل الفرد وما يتبعه من استجابات من جانبه لينتج أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه، كما يمثل الضغط نوعا من الانزعاج أو الألم أو الشعور بالاضطراب ويمكن أن يتطور إلى أزمة إذا افتقد الفرد لأساليب مواجهته أو السيطرة عليه، أي أنها قد تكون مقدمة طبيعية تعجل من الوصول إلى الأزمة.

ز- الصراع :

الصراع هو تفاعل سلبي بين الأفراد أو الإدارات أو المنظمات أو الجماعات أو الدول حيث تكون غير متفقه في وجهات النظر أو القيم أو الأهداف^{٢٦}

ثانيا: الأزمة وسماتها وأسبابها وإدارتها:

أ- إدارة الأزمة والإدارة بالأزمة:

إن الأزمة حالة يواجهها متخذ القرار تتلاحق فيها الأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع المستقر لطبيعة الأشياء مقترن باعتبارات وجدانية ترتبط بالإحساس بالخطر والتوتر وضيق الوقت اللازم لمعالجة هذا الموقف الطارئ ومن ثم اكتسبت الأزمة خواصها التي تشكل من منظور متخذ القرار معايير نموذجية تعرف بمثلث الأزمة والذي يتكون من المفاجأة حيث يفاجئ متخذ القرار بوقوع الأزمة، وضيق الوقت حيث يقيد الوقت المتاح للتصرف واتخاذ القرار، وتهديد الأهداف الذي يحتل أولوية بالغة لمتخذ القرار.^{٢٧}

إدارة الأزمة Crisis Management (هي كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها).^{٢٨}

وقد تعرف أيضا بأنها (نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات؛ من أجل تجنب وقوعها، والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها؛ بهدف التحكم في النتائج، والحد من الآثار السلبية).^{٢٩}

أو تعرف بأنها (فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها).

أما الإدارة بالأزمة Management by Crisis فهي تعرف بأنها إفتعال أزمة من أجل تحقيق هدف معين^{٣٠}.

وقد تعرف أيضا بأنها الإدارة التي تقوم على إفتعال الأزمات وإيجادها من العدم كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل القائمة التي تواجه الكيان الإداري.^{٣١}

ومن هنا يطلق البعض على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمة للتحكم والسيطرة على الآخرين والأزمة المصنوعة المخلفة، لها مواصفات حتى تبدو حقيقية، وحتى تؤتي ثمارها، وأهم مواصفاتها هي الإعداد المبكر، وتهيئة المسرح الخاص بالأزمة، وتوزيع الأدوار على قوى صنع الأزمة، واختيار التوقيت المناسب لتفجيرها، وإيجاد المبرر والذريعة لهذا التفجير.^{٣٢}

ب- سمات الأزمة:

١. المفاجأة العنيفة والمعقدة لما تحمله من تهديد خطير للوضع القائم، وتحدث بدون سابق إنذار، بل بشكل مفاجئ، وتعد نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
٢. السرعة في تتابع الأحداث ونتائجها، مما يولد ضغطا "كبيراً" فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل مع الأزمة، وعواقب وخيمة تصل إلى حد التدمير.
٣. نقص المعلومات: وتعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصا إذا كانت تحدث لأول مرة. حالة من عدم التأكد نتيجة نقص المعلومات، وقلة المعرفة، ومن ثم ضعف القدرة على التنبؤ باتجاه حركة الأزمة، وصعوبة بالغة مما يولد صعوبة في اتخاذ القرار واختيار البديل الأفضل.
٤. تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضيق الخناق على أصحاب القرار وخاصة عند التشابك بين الأسباب والنتائج وبين مختلف قوى الأزمة المؤيدة والمعارضة، مما يزيد من تعقيد الموقف.
٥. فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات أصحاب القرار فتفقدهم السيطرة والتحكم بزمام الأمور، ودرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة، مما يصعب معها التحكم في الأحداث.
٦. حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر وسيادة حالة من التوتر والقلق والتشكك والإرباك والخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير والخوف من فقدان السيطرة.
٧. امتداد خطر الأزمة من الحاضر إلى المستقبل وزيادة حدة الخطر واحتمالات ما قد يؤدي إليه مستقبلا.^{٣٣}

ج أسباب الأزمات:

وترجع أسباب نشوء الأزمات بشكل كبير في كل الكيانات إلى :

- ١- سوء الفهم : بمعنى خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوافرة عن الأزمة نتيجة قتلها أو تداخلها.
- ٢- سوء التقدير: وذلك عن طريق الشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.

- ٣- سوء الإدارة: بسبب العشوائية أو الإستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة إدارية.
- ٤- تعارض المصالح والأهداف: لإختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.
- ٥- الأخطاء البشرية: ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها ، بسبب قلة الخبرة أو غياب التدريب أو انخفاض الدافعية.
- ٦- الإشاعات: إستخدام المعلومات الكاذبة والمضللة وفي توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة، بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسؤولين.^{٣٤}

ثالثاً: الكارثة وسماتها وأنواعها وإدارتها:

الكارثة هي حدث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمر وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة .
كما أنها تعتبر من المفاهيم الأكثر التصاقاً بالأزمات، إلا أنها لا تعبر عنها بالضرورة، فالكارثة هي حالة مدمرة حدثت بالفعل، نجم عنها ضرر، سواء في الماديات أو غير الماديات أو هما معاً.
والكوارث قد تكون أسباباً لأزمات، ولكنها بالطبع لا تكون هي بذاتها الأزمات.^{٣٥}

أ- سمات الكوارث:

تتسم الكوارث بصفة عامة ببعض الملامح المشتركة التي تحدد مدى إمكانية قبولها ككارثة ومن هذه السمات ما يلي : (أ) سرعة تتابع أحداثها، (ب) الدرجة العالية من التوتر، (ج) الضغط النفسي والعصبي الهائل، (د) نقص البيانات وبالتالي المعلومات، (هـ) التحدي الكبير للمسؤولين، (و) تستوجب ابتكار أساليب ونظم ومواجهة غير مألوفة، (ز) تستوجب توظيف أمثل للطاقات والإمكانات المتاحة، (ح) تتطلب نظام اتصالات على مستوى عالي جداً، (ط) تحتاج إلى درجة عالية من التنبؤ وبالتالي إلى أجهزة ذات قدرة تقنية عالية.^{٣٦}

ب- أنواع الكوارث:

الكارثة هي اضطراب مفاجئ في حياة مجتمع ما، تصاحبها إنذارات بسيطة أو بدون إنذارات وتتسبب في إحداث حالات وفاة أو إصابات خطيرة أو تشريد أعداد كبيرة من أفراد المجتمع تفوق قدرات وإمكانات أجهزة الطوارئ المتخصصة والسلطات المحلية في التعامل معها في الحالات العادية ومن ثم تتطلب تحريك وحدات مماثلة لها من أماكن أخرى لمساعدتها في مواجهة الكارثة والسيطرة عليها. وتنقسم الكوارث إلى ما يلي:

١- الكوارث الطبيعية:

هي الكوارث التي تقع بفعل الطبيعة وليس للإنسان دخل في حدوثها، ولكنه قد يتسبب في زيادة حجم الخسائر الناتجة عن هذه الكوارث بسوء تصرفه كما يمكن أن يساهم في التخفيف من أثارها بحسن التصرف، وتنقسم الكوارث الطبيعية إلى ثلاثة أنواع:

- (أ) النوع الأول: كوارث طبيعية مناخية وجيولوجية مثل (الزلازل، البراكين، الفيضانات، السيول، الأعاصير، العواصف)،
- (ب) النوع الثاني: كوارث بيولوجية مثل (الأوبئة، الآفات الزراعية، الجراد والحشرات والوباء)،
- (ج) النوع الثالث: كوارث كونية مثل (سقوط النيازك والشهب).

٢- الكوارث التي من صنع الإنسان:

وهي نوعان: (النوع الأول): كوارث لا إرادية وهي من صنع الإنسان وإن لم يتعمد إحداثها مثل سوء استخدام الطاقة الذي يؤدي إلى الحرائق في المدن الصناعية وفي المنشآت، والانفجارات وحوادث انهيار المباني نتيجة لأخطاء في التصميم والتنفيذ، و(النوع الثاني): كوارث إرادية أو مخطط لها من أمثلتها الكوارث الناجمة عن الحروب والحرائق العمدية وتلوث الهواء أو المياه أو التربة بالإضافة إلى استخدام أسلحة الدمار الشامل والكوارث النووية.

٣- الكوارث المهجنة:

هي نوع مهجن ومركب من الكوارث الطبيعية والكوارث من صنع الإنسان وفيها تبدأ الكارثة بفعل العامل البشري ثم تلعب الطبيعة دورها في انتشار تلك الكارثة والعكس صحيح، كما أن سوء تصرف الإنسان أثناء الكوارث الطبيعية يساعد في زيادة حجمها، ومن الأمثلة الممكنة على ذلك، انهيار السدود نتيجة الإهمال في التصميم والتنفيذ، والحرائق الكبرى للمدن والغابات وغيرها، وحوادث الطائرات وغرق السفن.

٤- الكوارث المتحركة:

هي نوع متحرك تبدأ الكارثة في مكان ما ثم تنتقل إلى مكان آخر بسبب العوامل الطبيعية والبشرية وقد يتسبب الإهمال وسوء التعامل معها إلى زيادة حجمها ومن الأمثلة على الكوارث المتحركة زلزال اليابان ٢٠١١م، وانتقال الأمراض المعدية.^{٣٧}

ب إدارة الكوارث:

عبارة عن الأنظمة والقواعد والطرق والتعليمات التي يجب إتباعها للتعامل مع المخاطر لمحاولة تجنبها وتقليل خطرهما، وتشمل التحضير والاستعداد لحالات الكوارث قبل وقوعها، والاستجابة للكوارث، وإعادة البناء بعد الكوارث إذا وقعت. وهي عملية مستمرة لمراقبة وإدارة المخاطر لمحاولة تجنبها أو التخفيف من أثارها، علما بأن الإجراءات المتخذة تتوقف جزئيا على ملاحظات الخطر للأشخاص المعرضين له، ولهذا فإن إدارة الكوارث تسمى في كثير من الأحيان بإدارة "التخطيط لاستمرارية الأعمال".^{٣٨}

رابعاً: إدارة الأزمات والكوارث علم قائم بذاته:

يعد علم إدارة الأزمات والكوارث من أهم العلوم التي عنيت بإهتمام كبير وواسع من طرف كافة الشرائح، وذلك لما له من أهمية كبيرة لمواجهة ما تحدثه الأزمات والكوارث من خسائر مادية كبيرة، و أضحت إدارة الأزمات أسلوباً فنياً وعلماً مستقلاً بذاته ويجد حضوراً له في كل المجالات من الأزمات النفسية لدى الفرد إلى الأزمات والكوارث الطبيعية وصولاً إلى الأزمات الإستراتيجية على الصعيد الدولي وتهدف تقنيات إدارة الأزمات وفتياتها إلى تخطي الأزمة، وكذلك التعامل مع الأزمات لتجاوزها بأقل التكاليف وبأحسن الأداءات وأقل الأوقات والأضرار، بل والاستفادة من الأزمة في رصيد التجارب خاصة العصر الحالي ملئ بالأزمات والكوارث والتغيرات، وتعد إدارة الأزمات بالأساليب العلمية المدروسة حائلاً دون الإدارة السيئة للأزمات التي قد تسوقنا إلى نتائج وخيمة غير متوقعة، وقد أكدت البحوث العلمية أن إدارة الأزمات بفاعلية يستوجب عمليات علمية منهجية كالتخطيط والتنظيم والمراقبة والصرامة وتكوين إدارة وقيادة ناجحة ونظم اتصال حديثة^{٣٩} ولذلك تعتبر إدارة الأزمات والكوارث من متطلبات العصر الحالي من أجل إعداد الخطوات التي تتخذ من أجل تقليل مخاطر حدوث الأزمات والكوارث.

خامسا: الأزمات والكوارث والفرق بينهما والأساليب العلمية والإستراتيجيات لمواجهتهما:

أ- اوجه المقارنة بين الأزمة والكارثة:

ولكى تسهل الباحثة التشابه والإختلاف بين مصطلح الأزمة والكارثة والذي يسبب دائما لبس بين الجميع ، فأعدت الباحثة هذا الجدول المبسط :

اوجه المقارنة بين الأزمة والكارثة

عناصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعدية	كاملة
الخسائر	معنوية وقد يصاحبها خسائر مادية أو معنوية	بشرية ومادية كبيرة في الأرواح والممتلكات
أسبابها	إنسانية	طبيعية وأحيانا إنسانية
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر عالي	تفاوت في الضغط تبعا لنوع الكارثة
المعونات والدعم	أحيانا وبسريرة	غالبا ومعلنة
أنظمة وتعليمات المواجهة	داخلية ومحلية	إقليمية ودولية
كيفية التعامل	محاولة اتخاذ قرارات لحل تلك الأزمات	الجهد غالبا ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل معها

ب- المناهج والأساليب العلمية لمواجهة الأزمات والكوارث:

يمثل هذا المنهج العلمي في مواجهة الأزمات والكوارث الأسلوب الأكثر ضمانا للسيطرة عليها وتوجيهها وهو منهج أكثر فاعلية في معالجة الأزمات والكوارث، ويتضمن:

١- الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة أو الكارثة:

- لتحديد العوامل المشتركة في الأزمة أو الكارثة.
- لتحديد أسباب الاحتكاك الذي وصل إليه الموقف.
- لتحديد المدى الذي وصل إليه الموقف.
- لترتيب العوامل المشتركة والمؤثرة حسب خطورتها.
- لتحديد القوى المؤيدة والمعارضة.
- لتحديد نقطة البداية للمواجهة.

٢- الدراسة التحليلية للأزمة أو الكارثة:

الهدف من الدراسة التحليلية:

- التفرة الواضحة بين الظواهر والأسباب.
- التأكد واليقين من الأسباب.
- دور المكون البشرى ومدى تأثيره في ظهورها.
- دور المكون الطبيعى (العوامل الطبيعية).
- دور المكون الصناعى أو التكنولوجى وأسباب الخلل.
- عدد العناصر المشتركة في صناعة الأزمة أو الكارثة.

- المرحلة التي وصلت إليها دورة حياة الأزمة أو الكارثة.
- توقع طبيعة وتكاليف الأخطار الناتجة عن الأزمة أو الكارثة وأثر الوقت على انتشارها.
- تحديد الإمكانيات المتاحة بصورة مباشرة والإمكانيات التي يمكن الحصول عليها في وقت مناسب لاستخدامها.

٣- التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة أو الكارثة:

أ- الاستعداد للمواجهة :

- هي خطة اللازم إتباعها في اللحظات التي تسبق المواجهة والتعامل مع الأزمة أو الكارثة وتتطلب مجموعة قرارات وإجراءات ،وهي:
- إعطاء التعليمات والتحذيرات اللازمة.
 - إعادة هيكلة الموارد البشرية والفنية.
 - التعامل مع المشاعر الإنسانية مثل الحماس والخوف والذعر في اتجاه عدم انتشار الأزمة.
 - تحديد نوع المعلومات وتوقيتات صدورها.
 - تنظيم عمليات الاتصال.

ب- التخطيط:

- وقف تدهور الموقف.
- تقليل الخسائر.
- السيطرة على الموقف.
- توجيه الموقف إلى المسار الصحيح.
- معالجة آثار النفسية والاجتماعية الناتجة عن الأزمة.
- تطور الأداء العملي بصورة أفضل مما سبق.
- استخدام أنظمة وقاية ومناعة ضد نفس النوع من الأزمات أو الأزمات المشابهة.^{٤١}

ج- استراتيجية مواجهة الأزمات والكوارث:

يطلق على هذه الاستراتيجية مسمى " استراتيجية الإستجابة التي تعتبر بمثابة فترة زمنية حرجة تظهر فيها حاجات ومطالب جديدة بسبب الموقف الجديد الذي يتطلب توفير خدمات بأقصى قدر من الكفاءة والفاعلية،وتبدأ بمجرد وقوع الأزمة أو الكارثة، وتتسم بوقوع إصابات عديدة وخسائر مادية وبشرية واضطراب الحياة العامة.

وتتضمن هذه الاستراتيجية الاستراتيجية الفرعية التالية:

- استراتيجية تقييم الأزمات والكوارث واكتشاف مناطق الضرر.
- استراتيجية التدخل بناء على نوعية الأزمة أو الكارثة وخصائصها.
- استراتيجية تنظيم عمليات الإنقاذ والإسعاف.
- استراتيجية تسيير العمليات.^{٤٢}

ويقع موضوع البحث ضمن هذه الإستراتيجيات التي يتم وضعها لمواجهة الأزمات والكوارث، وإيماناً بمبدأ عدم الاستفادة من الأزمات السابقة تؤدي إلى الزيادة في الخسائر وعدم الاستعداد لمواجهة الأزمات المستقبلية ، فقد أتاح الفييس بوك خدمة تسمى (الإستجابة للأزمات) وهي من أحد المزايا الهامة

التي أتاحتها الفييس بوك لإحتواء الأزمات والكوارث والتعامل معها إيماناً من إدارة الفييس بوك بأهمية هذا الموضوع الذي يسبب تجاهله العديد من الخسائر البشرية والمعنوية والمادية يومياً في العالم كله.

سادساً : الفييس بوك و إحتواء الأزمات والكوارث:

قدم الفييس بوك خدمة جديدة تسمى (الإستجابة للأزمات) منذ ٢٢ يوليو ٢٠١٨م حتى الآن ، هدفها إتاحة ميزة الاستجابة للأشخاص المتأثرين بالأزمات ، وإخبار الأصدقاء بأنهم في أمان أو الحصول على مساعدة ، وعرض تقديم مساعدة ، والتعرف على أحدث الأخبار والمعلومات الخاصة بالأزمات والكوارث على مستوى العالم .

وقد وضع الفييس بوك مجموعة من التساؤلات لتسهيل التعامل مع هذه الخدمة ، والتعريف بها للجميع وهي^{٤٣} :

- طرق المساعدة أثناء الأزمات:

١. سؤال الأصدقاء في المنطقة عما إذا كانوا في وضع آمن: إذا كنت تعرف أشخاصاً بالقرب من المنطقة المتأثرة، يمكنك مطالبتهم بتحديد أنفسهم كأمنين.
٢. مشاركة حملة جمع تبرعات: يمكنك دعوة أصدقاء للمساعدة على جمع التبرعات لدعم جهود التعافي من خلال مشاركة حملة جمع تبرعات تثير إلهامك.
٣. عرض مساعدة: إذا كنت بالجوار، يرجى إخبار مجتمعك عما إذا كان بإمكانك تقديم مستلزمات أو مأوى أو عمل تطوعي أو أي نوع آخر من المساعدة.
٤. التعرف على أحدث الأخبار: يمكنك البقاء على اطلاع بأحدث الصور ومقاطع الفيديو والمقالات الإخبارية.

- كيف يعرف فيسبوك أنني في منطقة متأثرة بأزمة ما؟

إننا نأخذ في الاعتبار مجموعة من العوامل لتحديد ما إذا كنت موجوداً في نطاق المنطقة المتأثرة. وقد تتضمن تلك العوامل ما يلي:

- المدينة المسجلة في بيانات ملفك الشخصي
- موقعك الحالي، إذا كنت قد منحت فيسبوك صلاحية الوصول إلى موقع هاتفك أو جهازك اللوحي
- الإشارات الأخرى التي تشير إلى موقعك (مثل: المدينة التي تستخدم الإنترنت منها).
- إذا كان الكثير من الأشخاص في منطقتك يتحدثون عن حادث، فقد تتم دعوتك لتحديد نفسك كأمن من خلال استخدام ميزة "التحقق من السلامة". إذا لم تكن موجوداً في المنطقة المتأثرة أو لم تكن ترغب في المشاركة، فإنه يمكنك النقر على لا ينطبق علي.

- هل تريد استخدام "الإستجابة للأزمات" للحصول على المساعدة؟

يمكنك استخدام "الإستجابة للأزمات" للعثور على مساعدة من مجتمعك بشأن أمور، مثل وسائل المواصلات أو الطعام أو أي إمدادات مطلوبة. للبحث عن مساعدة باستخدام "الإستجابة للأزمات"،

- كيف يتم تنشيط ميزة "التحقق من السلامة"؟

عند وقوع حادث مثل زلزال أو إحصار أو إطلاق نار جماعي أو انهيار مبنى حيث يمكن أن يواجه الأشخاص خطراً ما، تتولى وكالة عالمية للإبلاغ عن الأزمات بإبلاغ الفييسبوك ، وإذا قام العديد من الأشخاص في المنطقة المتأثرة بال نشر حول الحادث، فسيتم تنشيط ميزة "التحقق من السلامة"، وسيتم تلقي

هؤلاء الأشخاص في المنطقة إشعارا من فيسبوك من أجل تحديد أنفسهم كأمينين،وسيمكن أيضا الأشخاص الذين ينفرون على إشعار "التحقق من السلامة" من رؤية ما إذا كان أي من أصدقائهم متواجدا في المنطقة المتأثرة أو حددوا أنفسهم كأمينين.

- كيف يمكنني إنشاء حملة جمع تبرعات في ميزة «التحقق من السلامة»؟

يمكنك إنشاء حملات جمع تبرعات للمنظمات غير الهادفة للربح والقضايا الشخصية على فيسبوك من داخل ميزة «التحقق من السلامة» لإنشاء حملة جمع تبرعات لمنظمة غير هادفة للربح أو لصديق. ^{٤٤}

سابعاً: الإتجاهات العديدة والنوعية للأزمات والكوارث على خدمة (الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك:

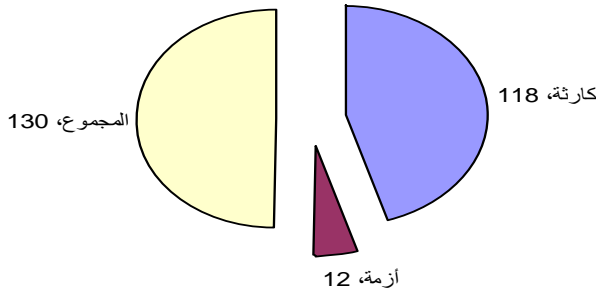
هذه الخدمة قدمت العديد من المساعدات للمناطق المنكوبة وكذلك أسهمت في نشر الوعي بالأزمات والكوارث وكيفية التصدي لها بعد حدوثها والتخفيف من حدتها والسيطرة على أثارها السلبية،ولذلك سوف تقوم الباحثة بدراسة هذه الخدمة للتعرف على الإتجاهات العددية والزمنية والموضوعية لما يعرض بها من أزمات وكوارث ، وما هي المعلومات التي تعرضها الخدمة عن الأزمات أو الكوارث التي تحدث في أي مكان في العالم .

١- الإتجاهات النوعية و العددية لما تغطية (خدمة الإستجابة للأزمات):

لمعرفة عدد الكوارث والأزمات التي قامت هذه الخدمة بتغطيتها من الفترة ٢٢ يوليو ٢٠١٨م – ٦ ديسمبر ٢٠١٨م ومساعدة من هم في الأماكن المنكوبة ، نجد أن الجدول والشكل التاليين يوضحان لنا ذلك .

الجدول رقم (١) الإتجاهات النوعية و العددية لما تغطية (خدمة الإستجابة للأزمات)

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
كارثة	١١٨	٩٠,٨%
أزمة	١٢	٩,٢%
المجموع	١٣٠	١٠٠%



الشكل رقم (١)

يوضح الجدول والشكل رقم (١) أن عدد الكوارث التي تغطيها خدمة (الإستجابة للأزمات) على الفييس بوك كانت ١١٨ كارثة بنسبة ٩٠,٨% وتتنوعت بين حرائق وفيضانات و زلازل وانهيار لمنشآت أو سدود أو جسور أو مباني و أعاصير وإنفجارات وعواصف.

بينما كان عدد الأزمات التي تغطيها الخدمة ١٢ أزمة بنسبة ٩,٢% وتتنوعت بين هجوم و إطلاق نار.

ونستنتج من ذلك أن الكوارث خاصة الطبيعية منها دائما لها تأثير كبير وتحتاج لكل الإمكانيات والوسائل الممكنة للحد من أثارها والتخفيف من حدتها والسيطرة عليها ، وهذا يتفق مع تعريف السيد عليوة، للكارثة بأنها: هي أحد أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمات، وقد ينجم عنها أزمة، ولكنها لا تكون هي أزمة بحد ذاتها، وتعتبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلا ونجم عنها ضرر في الماديات أو كليهما معا. ^{٤٥} ولذلك حرصت هذه الخدمة على تغطية هذه الكوارث التي توجد في أنحاء العالم حرصا منها وإيماننا بدورها كاحد اهم الإستراتيجيات التي يتم وضعها لمواجهة الأزمات والكوارث ، ومساعدة المنكوبين في مناطق الكوارث.

وهكذا نجد أن القائمين على هذه الخدمة حرصوا على تغطية أكبر عدد ممكن من الكوارث العالمية والإعلان عنها وأهملوا الأزمات في تغطيتها ، وقد يرجع ذلك إلى وعيهم بأهم الفروقات بين مفهومي الأزمة والكارثة وهي:

أن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها والكبيرة، المحلية والخارجية، أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات.

للأزمات مؤيدون داخليا وخارجيا، أما الكوارث وخاصة الطبيعية منها فغالبا لا يكون لها مؤيدون في الأزمات نحاول اتخاذ قرارات لحل تلك الأزمات، وربما ننجح وربما نخفق، أما في الكارثة فإن الجهد غالبا ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل معها. ^{٤٦}

٢- المعلومات التي تعرضها (خدمة الإستجابة للأزمات) عن الأزمات والكوارث التي تغطيها:

لمعرفة المعلومات التي قامت هذه الخدمة بعرضها عن الأزمات والكوارث من الفترة ٢٣ يوليو ٢٠١٨م - ٦ ديسمبر ٢٠١٨م ، نجد أن الجدول التالي يوضح لنا ذلك .

الجدول رقم (٢) المعلومات التي تعرضها (خدمة الإستجابة للأزمات) عن الأزمات والكوارث التي تغطيها

المعلومات التي تعرضها (خدمة الإستجابة للأزمات) عن الأزمات والكوارث التي تغطيها
مكان وقوع الأزمة أو الكارثة
تاريخ وقوع الأزمة أو الكارثة (يوم وشهر)
صور عن مكان الأزمة أو الكارثة ومقدار الخسائر
فيديوهات
معلومات عن الأزمة أو الكارثة التي تغطيها الخدمة
تاريخ آخر تحديث للمعلومات التي يتم عرضها عن الأزمة أو الكارثة التي تغطيها الخدمة باليوم والشهر والساعة
مصدر المعلومات التي يتم عرضها عن الأزمة أو الكارثة التي تغطيها الخدمة وهي (NC4 وكالة إبلاغ عن أزمات عالمية).
خريطة يحدد فيها مكان الأزمة أو الكارثة وكذلك خرائط بالأقمار الصناعية

المعلومات التي تعرضها (خدمة الإستجابة للأزمات) عن الأزمات والكوارث التي تغطيها
وسؤال أساسى فى أعلى الصفحة التي تعرض المعلومات عن الأزمة أو الكارثة التي تغطيها الخدمة(هل أنت موجود في المنطقة المتأثرة؟)
وأسفل كل خبر ينشر عن الأزمة أو الكارثة أعداد عروض المساعدة التي قدمت للمنكوبين مع إمكانية الدخول على هذه العروض ورؤية المساعدات وأصحابها وأماكن تواجدهم ، وتاريخ ووقت تقديم عروضهم ، مع إمكانية إرسال رسالة لهم .
وأسفل كل خبر أيضا ينشر عن الأزمة أو الكارثة أعداد الأشخاص المتبرعين مع إمكانية الدخول على هذه التبرعات ورؤيتها والمتبرعين وأماكن تواجدهم ، وتاريخ ووقت تقديم تبرعاتهم.

ومن الجدول السابق نستنتج حرص (خدمة الإستجابة للأزمات) على التغطية الشاملة لكل الأزمات أو الكوارث التي تغطيها ، لكي تحقق الإنتشار على مستوى كبير وجذب المزيد من المساعدات والتبرعات من كل مكان ، وتستطيع التصدى للآثار السلبية للأزمات والكوارث التي تغطيها وتستطيع تجنب الخسائر لأقصى درجة ممكنة ، ومساعدة المنكوبين.

٣- الأماكن التي تغطيها (خدمة الإستجابة للأزمات) وتعرض الأزمات والكوارث بها:

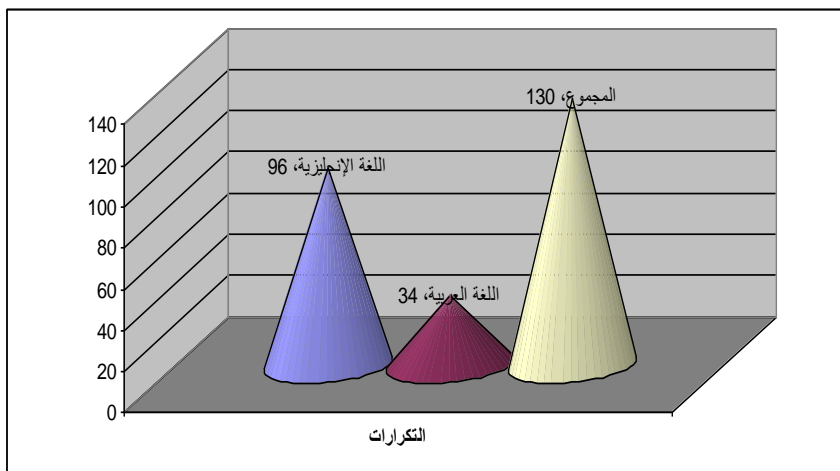
تغطي (خدمة الإستجابة للأزمات) الأزمات والكوارث فى العالم كله بكل قاراته ودوله مثل أمريكا و اليابان وإيطاليا واليونان والهند والصين والفلبين وفيتنام و باكستان وأفغانستان والأردن والبحرين والصومال وأندونيسيا والعراق وغيرها من دول وبلدان العالم ، ولا تقتصر على مكان معين ، وإنما التغطية عالمية ومستمرة منذ بدأ بث الخدمة وتفعيلها على الفيس بوك إلى الآن (٦ ديسمبر ٢٠١٨م).

٤- اللغات التي تعرض (خدمة الإستجابة للأزمات) المعلومات بها عن الأزمات والكوارث التي تغطيها:

لمعرفة اللغات التي تعرض (خدمة الإستجابة للأزمات) المعلومات بها عن الأزمات والكوارث التي تغطيها من الفترة ٢٢ يوليو - ٦ ديسمبر ٢٠١٨م ، نجد أن الجدول والشكل التاليين يوضحان لنا ذلك .

الجدول رقم (٣) اللغات التي تعرض (خدمة الإستجابة للأزمات) المعلومات بها عن الأزمات والكوارث التي تغطيها

اللغات	التكرارات	النسبة المئوية
اللغة الإنجليزية	٩٦	٧٣,٨%
اللغة العربية	٣٤	٢٦,٢%
المجموع	١٣٠	١٠٠%



الشكل رقم (٢)

يوضح الجدول والشكل السابقان أن اللغة الإنجليزية هي اللغة الأولى التى يتم عرض المعلومات بها عن الكوارث والأزمات على (خدمة الإستجابة للأزمات) بواقع ٩٦ بنسبة ٧٣,٨% ، بينما كانت اللغة العربية هي اللغة الثانية التى يعرض بها المعلومات بواقع ٣٤ بنسبة ٢٦,٢%.

ويدل ذلك على حرص القائمين على هذه الخدمة أن تعرض المعلومات باللغة الإنجليزية وهي اللغة المنتشرة فى أنحاء العالم ، لكى تعم الفائدة ويستطيع الأفراد التجاوب فى أنحاء العالم لأى كارثة أو أزمة تحدث ويتم تقديم عروض المساعدات المختلفة ، والتصدى للأثار السلبية وتحجيم الكوارث والأزمات فى أنحاء العالم.

ثامنا :الوعى المعلوماتى بإدارة الأزمات والكوارث:

ومن الدراسة السابقة للإتجاهات العددية والنوعية للأزمات والكوارث المعروضة على (خدمة الإستجابة للأزمات) على الفيس بوك ، يتضح مدى حرص القائمين على هذه الخدمة على التصدى للأثار السلبية للأزمات والكوارث وكيفية إدارتها على مستوى العالم والتقليل من الخسائر المادية التى تحدث وذلك بعد الحدوث الفعلى للأزمات والكوارث ، ولكن ترى الباحثة أن الكارثة أو الأزمة لا يمكن أن تتم معالجتها من جذورها إلا إذا توفرت المعلومات قبل وأثناء وبعد حدوثها وإذا وظفت وسائل الإتصال جهودها للقيام بدور فعال وهام فى إحتواء الكارثة أو الأزمة،وفى إطار ذلك حرصت الباحثة^٧ على نشر الوعى المعلوماتى عن الأزمات والكوارث وإدارتها ، عن طريق التخطيط لدورات تدريبية مقترحة فى هذا المجال ، اسهاما منها فى التوعية بالأزمات والكوارث والتصدى لها وكيفية إدارتها الصحيحة.

- أهداف الدورات التدريبية المقترحة:

الأزمة أو الكارثة هي حدث غير متوقع يمكن أن يتسبب في أضرار داخلية وخارجية خطيرة للأفراد أو لأى مؤسسة ، فمن الصعب التنبؤ او التخطيط لهما، ولذلك هناك صعوبة كبيرة عند الإستعداد لهما أو مواجهتهما ، ولذلك يجب مراعاة التدابير الوقائية التى لا تقل أهمية عن كيفية التفاعل مع الأزمة أو الكارثة وتتمثل التدابير الوقائية فى دورات تدريبية لنشر الوعى لإدارة الأزمات أو الكوارث والفرق بينهما وأنواعهما ،و الخطوات التفصيلية التى يمكن اتخاذها من أجل تجنبهما ، ودور تكنولوجيا المعلومات و

شبكات التواصل الإجتماعى فى إدارة الأزمات والكوارث ،وعند توفير هذا الوعى سيصبح العاملين فى أى مؤسسة ما رد فعلهم مناسب وسوف يساعد ذلك على تقليل الضرر.

دورات مقترحة لنشر الوعى عن الأزمات والكوارث وإدارتها

التوقيت	العنوان	المحتوى التدريبى	أهداف البرنامج	النتائج المتوقعة ومؤشرات النجاح
دورة من يوم واحد لمدة ٦ ساعات	الأزمات والكوارث وجهان لعملة واحدة	- تعريف الازمة - الاسباب الرئيسة للأزمات - انواع الازمات - تعريف الكوارث - انواع الكوارث	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية اللازمة لمعرفة الأزمات وأنواعها والفرق بينها وبين الكوارث وأنواعها.	التعرف على الأزمات والكوارث والإستعداد لها ومعرفة كيفية التصدى لها.
دورة من يوم واحد لمدة ٦ ساعات	إدارة الأزمات	-إدارة الازمات - الإدارة بالأزمات - ادارة الازمة قبل حدوثها - ادارة الازمة عند حدوثها - التعامل مع الازمة -بعض المهارات والأساليب فى ادارة الازمات - دور العلاقات العامة فى مواجهة الازمة - المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند إداره الأزمات	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية اللازمة لمعرفة كيفية التعامل مع الأزمات وإدارتها بعد حدوثها لتقليل الخسائر ، وكذلك إعداد إستراتيجيات مختلفة للتصدى للأزمات ودور العلاقات العامة فى مواجهة الأزمات وإدارتها	التعرف على الأزمات وكيفية إدارتها على أرض الواقع
دورة من يوم واحد لمدة ٦ ساعات	إدارة الكوارث	- أهمية إدارة الكوارث -المراحل الأساسية لإدارة الكوارث -معوقات إدارة الكوارث - دور العلاقات العامة فى مواجهة الكوارث - المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند إداره الكوارث	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية اللازمة لمعرفة كيفية التعامل مع الكوارث وإدارتها والتصدى للخسائر الناجمة عنها فى كل مراحلها. ودور العلاقات العامة فى مواجهة الكوارث وإدارتها	التعرف على الكوارث وكيفية إدارتها على أرض الواقع

التوقيت	العنوان	المحتوى التدريبى	أهداف البرنامج	النتائج المتوقعة ومؤشرات النجاح
دورة من يوم واحد لمدة ٦ ساعات	وحدة لإدارة الأزمات والكوارث	أهمية الوحدة مهام الوحدة مهام كل عضو فى الوحدة مواصفات العاملين بها الهيكل التنظيمى لها إعداد دليل للوحدة مراحل عمل هذه الوحدة عند حدوث أزمة أو كارثة محتويات غرفة الوحدة	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية اللازمة لمعرفة كيفية إنشاء وحدة لإدارة الأزمات والكوارث ومهامها ورويتها ورسالتها ومهام أعضائها.	إنشاء وحدة لإدارة الأزمات والكوارث وتوفير متطلباتها وهيكلها التنظيمى
دورة من يوم واحد لمدة ٤ ساعات	الإبداع يخنق الأزمات	التفكير الإبداعى وأهميته التفكير الإبداعى وعلاقته بإدارة الأزمات والكوارث مزايا التفكير الإبداعى وإسهامه فى تخفيف آثار الأزمات والكوارث	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية اللازمة لمعرفة ماهو التفكير الإبداعى وماهى خصائص المبدع وكيفية إستغلال التفكير الإبداعى فى السيطرة على الأزمات والكوارث وإدارتها بأسلوب مبدع يخفف من آثارها السلبية.	إستخدام التفكير الإبداعى فى حل الأزمات والكوارث وإدارتها بأسلوب جديد والتخفيف من آثارها
دورة من يوم واحد لمدة ٤ ساعات	القيادة وإدارة الأزمات والكوارث	مفهوم القيادة وأنماطها . القيادة والأزمات معوقات القيادة الفاعلة إدارة الأزمات والكوارث مهارات التواصل بين فريق عمل إدارة الأزمات والكوارث مهارات إدارة فريق عمل لمواجهة الأزمات والكوارث	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية اللازمة لمعرفة ماهى أنماط القيادة ومعوقاتها، وكيفية إدارة فريق عمل عند وقوع الأزمات والكوارث	تطبيق القيادة الفاعلة لإدارة الأزمات والكوارث عند حدوثها.
	اتخاذ القرارات فى الأزمات والكوارث	أهمية ومفهوم عملية إتخاذ القرارات. العوامل المؤثرة على إتخاذ القرارات فى أثناء	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية اللازمة لكيفية إتخاذ	إتخاذ القرارات السليمة عند وقوع الأزمات والكوارث والتي تؤدى إلى

التوقيت	العنوان	المحتوى التدريبي	أهداف البرنامج	النتائج المتوقعة ومؤشرات النجاح
		وبعد الأزمة أو الكارثة. مراحل إتخاذ القرار عند الأزمات. مستويات إتخاذ القرار عند الأزمات.	القرارات فى أثناء وبعد الأزمة أو الكارثة ،وكيفية إتخاذ القرار السليم فى الوقت المناسب .	التقليل من آثارها .
	التنبؤ بالأزمات والكوارث وتحليل المخاطر	مفهوم التنبؤ ، والمخاطر. أهمية مصادر المعلومات فى التنبؤ بالأزمات والكوارث توفر المعلومات الدقيقة حول الازمة من اهم عناصر اللازمة لمواجهة الأزمة والتقليل من الخسائر أساليب تحليل البيانات والمعلومات للتنبؤ بالأزمات والكوارث رسم السيناريوهات الخاصة بكيفية التصدى للأزمات والكوارث بكافة أنواعها.	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية اللازمة لكيفية التنبؤ بالمخاطر وكيفية تحليل البيانات المختلفة للتصدى للأزمات والكوارث ، ورسم سيناريوهات للتصدى للأزمات والكوارث.	رسم السيناريوهات المختلفة للتصدى لأنواع المختلفة من الأزمات والكوارث .
	تكنولوجيا المعلومات و شبكات التواصل الإجتماعى وإدارة الأزمات والكوارث	مفهوم تكنولوجيا المعلومات وشبكات التواصل الإجتماعى وعلاقتها بالأزمات والكوارث. دور شبكات التواصل الإجتماعى فى إدارة الأزمات والكوارث . دور تكنولوجيا المعلومات فى تحليل البيانات والمعلومات المرتبطة بالأزمات والكوارث. دور شبكات التواصل الإجتماعى كوسيلة	إكساب المتدربين المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية اللازمة لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات التواصل الإجتماعى فى الحد من الآثار السلبية للأزمات والكوارث عند حدوثها والإعلان عن حدوثها .	استخدام شبكات التواصل الإجتماعى فى جمع التبرعات والمعونات للأفراد المنكوبين من جراء وقوع أزمات وكوارث والعمل على تخفيف حدة آثار أى أزمة أو كارثة.

التوقيت	العنوان	المحتوى التدريبي	أهداف البرنامج	النتائج المتوقعة ومؤشرات النجاح
		للإعلان عن الأزمات والكوارث التى تحدث عبر العالم.		

وبهذه الدورات التدريبية نستطيع أن نؤهل وننشر الوعى بالأزمات والكوارث وأثارها السلبية وخسائرها وكيفية التصدى لها ، فهى من الموضوعات الهامة التى يجب على كل مؤسسة أو منظمة عامة أو خاصة تهدف للربح أو لا ، أن تهتم بهذا الموضوع على كل الأصعدة لديها للتقليل من الخسائر وتحجيمها والتصدى المستقبلى لأى نوع من أنواع الأزمات أو الكوارث.

نتائج الدراسة:

وعند تلخيص نتائج هذه الدراسة نجد أن الفييس بوك قدم خدمة جديدة تسمى (الإستجابة للأزمات) منذ ٢٢ يوليو ٢٠١٨م حتى الآن ، هدفها إتاحة ميزة الإستجابة للأزمات للأشخاص المتأثرين بالأزمات ، وعرض تقديم مساعدة، والتعرف على أحدث الأخبار والمعلومات الخاصة بالأزمات والكوارث على مستوى العالم .

وأن عدد الكوارث التى تغطيها خدمة (الإستجابة للأزمات) على الفييس بوك كانت ١١٨ كارثة بنسبة ٩٠,٨% وتتنوع بين حرائق وفيضانات و زلازل وانهيار لمنشآت أو سدود أو جسور أو مبانى و أعاصير وإنفجارات وعواصف، بينما كان عدد الأزمات التى تغطيها الخدمة ١٢ أزمة بنسبة ٩,٢% وتتنوع بين هجوم و إطلاق نار .

وأن (خدمة الإستجابة للأزمات) تحرص على التغطية الشاملة لكل المعلومات عن الأزمات أو الكوارث التى تغطيها ، لكى تحقق الإنتشار على مستوى كبير وجذب المزيد من المساعدات والتبرعات من كل مكان .

تغطى (خدمة الإستجابة للأزمات) الأزمات والكوارث فى العالم كله بكل قاراته ودوله مثل أمريكا و اليابان وإيطاليا واليونان والهند والصين والفلبين وفيتنام و باكستان وأفغانستان والأردن والبحرين والصومال وأندونيسيا والعراق وغيرها من دول وبلدان العالم ، ولا تقتصر على مكان معين ، وإنما التغطية عالمية ومستمرة منذ بدأ بث الخدمة وتفعيلها على الفييس بوك إلى الآن (٦ ديسمبر ٢٠١٨م).

وكذلك نجد أن اللغة الإنجليزية هى اللغة الأولى التى يتم عرض المعلومات بها عن الكوارث والأزمات على (خدمة الإستجابة للأزمات) بواقع ٩٦ بنسبة ٧٣,٨% ، بينما كانت اللغة العربية هى اللغة الثانية التى يعرض بها المعلومات بواقع ٣٤ بنسبة ٢٦,٢%.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن نشر الوعى بالأزمات والكوارث وإدارتها ممكن أن يتم عن طريق التخطيط لدورات تدريبية توضح الأزمات أو الكوارث والفرق بينهما وأنواعها ومراحل إدارتهما ،و الخطوات التفصيلية التى يمكن اتخاذها من أجل تجنبهما ، ودور تكنولوجيا المعلومات و شبكات التواصل الإجتماعى فى إدارة الأزمات والكوارث ، وكيفية اتخاذ القرارات فى الأزمات والكوارث.

التوصيات:

- وبناء على النتائج التى توصلت إليها هذه الدراسة يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات التى تسهم فى نشر الوعى بإدارة الأزمات والكوارث ، وكذلك تفعيل دور شبكات التواصل الإجتماعى فى ذلك ، عن طريق:
- إنشاء إدارة أو وحدة أو قسم متخصص داخل كل مؤسسة أو منظومة لإدارة الأزمات والكوارث لتقليل الخسائر عند حدوثها ،والبحث فى أسباب الأزمات والكوارث وذلك للقضاء على هذه الاسباب ومن ثم القضاء على الازمات والكوارث مستقبلا.
 - أن تحرص كل مؤسسة على إعداد برامج تدريبية للعاملين بها حول إدارة الأزمات والكوارث لتأهيل وتوعية العاملين بهذا الموضوع والتصدى للأزمات والكوارث عند حدوثها.
 - زيادة الإهتمام بموضوع الأزمات والكوارث وإدارتها والتصدى لها على شبكات التواصل الإجتماعى وإهتمام كل دولة بذلك لتقليل من الأثار السلبية والخسائر التى تحدث عند وقوع أزمة أو كارثة فى مكان ما.
 - إهتمام المكتبات ومراكز المعلومات بوجود متخصصين فى التعامل مع الأزمات والكوارث داخلها وكذلك توعية العاملين بالأنواع المختلفة للأزمات والكوارث وكيفية التحكم بها وعمل سيناريوهات محاكاة لجميع الأزمات والكوارث التى يمكن أن تحدث.
 - أن يتم تدريس علم إدارة الأزمات والكوارث فى المدارس والكليات كوسيلة للتأهيل ونشر الوعى لدى الطلبة على كافة الأصعدة بكافة الأزمات والكوارث وأنواعها المختلفة .
 - أن يتم عقد دورات تدريبية وورش عمل للطلبة فى الكليات والمدارس لنشر الوعى أيضا لدى الطلبة بكيفية التصدى لأى أزمة أو كارثة يتم حدوثها وتعريفهم بدور وسائل شبكات التواصل الإجتماعى فى هذا الموضوع.

ملاحق الدراسة:

ملحق رقم (١)

ملحق رقم (٢):



MENOUFIA UNIVERSITY
Faculty of ARTS
Dean's Office

جامعة المنوفية
مكتب السيد الأستاذ الدكتور
عميد كلية الآداب

جامعة المنوفية
كلية الآداب

إفادة

تشهد كلية الآداب بجامعة المنوفية بأن الدكتورة (نها محمد عثمان) الأستاذ المساعد بقسم المكتبات والمعلومات قد أسند إليها منصب المدير التنفيذي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث بقرار مجلس الكلية بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٢ م ، وكان لإدارتها دور فعال في إعداد وتنفيذ خطط وندوات وحملات توعية للحد من الأخطار والآثار السلبية الناجمة عن الأزمات والكوارث في كلية الآداب.

عميد الكلية
أ.د./أسامة مدني

مدير الوحدة ووكيل الكلية لشئون البيئة
أ.د/ حسن خطاب

المنوفيان، المنوفية - شبراخيت - كوم - مجمع الكليات
ت. ٢٢١١٠٧٠ - ٢٢١١٠٧٠ - ٤٨/٢٢٢١٩٨٧ - ٤٨/٢٢٢١٩٨٧
٢٠٠١-٢٠٠٠-٤٨٢١٠
www.menofia.edu.eg http://art.menofia.edu.eg E-mail: arts@maller.minofia.edu.eg

Menoufia University
President's Office



جامعة المنوفية
مكتب رئيس الجامعة

قرار رئيس الجامعة

رقم (٢٩٣١) بتاريخ - ٢٠١٦/١١/٣

رئيس الجامعة :-

- بعد الاطلاع على القانون رقم (٤٩) لسنة ١٩٧٢ بشأن تنظيم الجامعات ولائحته التنفيذية وتعديلاتها .
- وعلى القرار الجمهوري رقم (٨٠٩) لسنة ١٩٧٥ بشأن اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الجامعات وتعديلاته .
- وعلى القانون رقم (٨١) لسنة ٢٠١٦ الصادر في شأن نظام العاملين المدنيين بالدولة .
- وعلى موافقة مجلس العسداء بجامعة المنوفية المنعقدة بتاريخ ٢٠١٦/١١/١٤ على تشكيل لجنة لإدارة الأزمات بالجامعة برئاسة السيد الأستاذ الدكتور / نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة يدعى لاتخاذها شهرياً
- وعلى موافقتنا بتاريخ ٢٠١٦/١١/٣ على المذكرة المقدمة من السيد الأستاذ الدكتور / نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة .

قـــــرر

المادة الأولى: اعتباراً من تاريخ ٢٠١٦/١١/٣ تشكيل لجنة لإدارة الأزمات بالجامعة برئاسة السيد الأستاذ الدكتور/ عبد الرحمن السيد قرمان - نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة وعضوية السادة كل من :-

• السيد أ.د. شوقي محمد عبد القوي الصباغ	• عميد كلية التجارة	عضواً
• السيد الأستاذ / أكرم حامد عبد الدايم	• أمين عام الجامعة	"
• السيدة د. نهى محمد عثمان	• أستاذ مساعد مكتبات بكلية الآداب	"
• السيد د. إيهاب عبد العزيز الصعيدي	• مدرس بكلية الزراعة	"
• السيد د. محمد جمال الدين حجاج	• مدرس جراحة قلب و صدر بكلية الطب	"
• السيد الأستاذ / رئيس الإدارة المركزية لمكتب السيد أ.د. رئيس الجامعة		"

المادة الثانية: تدعى اللجنة لاتخاذ شهرياً على أن تقدم تقرير بما تم للسيد الأستاذ الدكتور / رئيس الجامعة .

المادة الثالثة: على جميع الجهات المعنية تنفيذ هذا القرار كل فيما يخصه ، ويلغى كل ما يخالف ذلك من قرارات .

رئيس الجامعة

(أ.د/ معوض محمد الخولي)

Gamal Abdul Nasser St, Shebin El Kom, Egypt
Tel/Fax : (048) 2222170 - (048) 2327273
Site : http://www.mu.menoufia.edu.eg

شارع جمال عبد الناصر - شبين الكوم - جمهورية مصر العربية
١٧ شارع جمال عبد الناصر - شبين الكوم - جمهورية مصر العربية
(٠٤٨) ٢٢٢٢١٧٠ (٠٤٨) ٢٣٢٧٢٧٣