

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات : دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي
في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

ط.ظليس إبتسام

جامعة جيجل

مقدمة

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في إدارة الأزمات والكوارث المعاصرة ففي ظل نظام عالمي جديد معلوم افرز تحديات أمنية جديدة عابرة للحدود الوطنية كالجريمة المنظمة والإرهاب والجريمة المنظمة والكوارث الطبيعية والبيئية مما أنتج نوع جديد من الأزمات والكوارث ذات طبيعة عابرة للحدود , أزمات مالية واقتصادية واجتماعية و الكترونية تهدد امن الإنسان والدولة وحتى النظام البيئي وهذا ما فرض وجود تكنولوجيا معلوماتية متطورة لدى الكيان الإداري المحلي والإقليمي وحتى الدولي قائمة على أرضية من المعلومات المعززة بتقنيات مختلفة وتكنولوجيا الانذار المبكر القائمة على نظام مترابط ومتكيف مع الدينامكية التي يعيشها العالم هذا ما سوف نتناوله في هذه المداخلة من خلال ثلاث محاور الأول حول التغير في طبيعة الأزمات والكوارث في عصر العولمة والثاني حول احدث تكنولوجيايات في إدارة الأزمات والكوارث والمحول الثالث دراسة حالة حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سوريا .

أهمية الدراسة

من الملاحظ إن هذه الأزمات والكوارث المعاصرة التي أصبحت تهدد امن الإنسان والدولة وحتى النظام البيئي على كوكب الأرض وهذه الطبيعة الدينامكية وتعددية للزمات المعاصرة لا يمكن مواجهتها إلا بتكنولوجيا متطورة للمعلومات وتقنيات وعليه فتكمن أهمية الدراسة في التعرف على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث المعاصرة ففي ظل

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

التحولات التي يشهدها العالم من ثورة تكنولوجية واتصالية لا بد من التكيف والسعي لتطوير هذه العملية التي تجنبنا الخسائر المادية والمعنوية وتساعدنا في مواجهة مستقبلنا .

أسباب اختيار الموضوع

أولاً- الأسباب العلمية

إن طبيعة الأزمات والكوارث التي نعشها في عالمنا المعاصر والتي فرضت تهديدات أمنية عابرة للوطنية والتي تمس الفرد قبل الدولة فرض علينا ضرورة التكيف في استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة لإدارة هذه الأزمات والكوارث العالمية العالية التأثير والتوسع والانتشار هنالك بحوث عالمية تجريها منظمات وجامعات تعمل على تطوير تكنولوجيا ادارة الأزمات فقد أصبحت من أهم عناصر البحث العلمي .

ثانياً الأسباب العملية

من خلال لدراسة التعاون الدولي وبناء السلام تبين لي ان طبيعة البيئة الأمنية التي أفرزتها العولمة والتي أنتجت أزمات وكوارث تهدد استقرار الدول وامن الإنسان وتضر النظام البيئي فهي ذات سمة متغيرة وسريعة وتوسعية لاينكح مواجهتها الأمن خلال إدارة تكنولوجية ومعلوماتية متطورة فلا يمكن تحقيق الأمن في عالمنا المعاصر دون التحكم وتطوير تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات بل وتشجيع التعاون الدولي في مجال تطوير تكنولوجيا إدارة الأزمة .

مشكلة البحث

تهدد الأزمات والكوارث الطبيعية استقرار الدول وحياة الأفراد وهذا ما يفرض تحديات كبيرة على صانع القرار ولادتها بعقلانية وفعالية وسرعة باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة كالوسائل التواصل الاجتماعي ونظام الاندا والذي استخدمت في تعطيل الهجمات الارهابية في سوريا ر لكن في بعض الأحيان نلاحظ عدم فعالية هذه التكنولوجيا أو عدم تلائمها مع طبيعة الأزمة أو الكارثة وعدم كفاءة صانع القرار والإداري و ما دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات

السورية

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

منهج الدراسة استخدمنا المنهج التاريخي من خلال استعراض التغير في طبيعة الأزمات والكوارث في عصر العولمة وكذلك منهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سوريا .

خطة الدراسة:

المحور الأول التغير في طبيعة الأزمات والكوارث في عصر العولمة .

المحور الثاني: احدث تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات .

المحور الثالث : دراسة حالة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل النشاطات الإرهابية في سوريا.

المحور الأول : التغيير في طبيعة الأزمات والكوارث في عصر العولمة

مفهوم إدارة الأزمة هي التغلب على الأزمة باستخدام الأدوات العلمية و الإدارية لتجنب جوانبها السلبية والاستفادة من الجوانب الايجابية¹.

مراحل إدارة الأزمة

1-هنالك إعداد للازمات وهذا يخص ما قبل الأزمة وتعني ظهور علامات قليلة أو كثيرة حيث يجب تطوير حساسية الوقاية بشكل منظم من إشارات الانذار المبكر تحسين واختبار المنظمات والقدرات المهنية .

2-الانتعاش من الأزمة بمعنى احتواء الضرر لتفادي انتشاره في القطاعات الاخرى .

3-مرحلة عملية التعلم حيث إن احتواء المنظمة أو المؤسسة لأزمة وتتعلم الدروس و تعترف بضعفها وهذاه المرحلة صعبة للغاية لان المنظمات تحاول إخفاء عيوبها وتعلمها²

¹ TONEY PEARCE.COMMUNICATION IN CRISIS A PRATICAL GUIDE FOR CITICAL INFRASTRUCTURE OPERATORS FUNSBURY GREE VIRGIIA –USA.2013 P5 .

² MARINE CHRISTIN THERRIEN CRISIS MANAGMENT PUBLIC ADMINISTRATOIN ENCYCLOPEDIC DICTOINARY LIBRARY AND ACHIVES CANADA 2013 P2-3

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

كما انه هنالك من يعرف الأزمة بأنها مسار عمل مصمم للحد من الضرر الذي يمكن أن تحدثه أي أزمة على إي مؤسسة وكذلك أصحاب المصلحة فيها وهي تطبيق للاستراتيجيات المصممة لمساعدة المؤسسة على التعامل مع حدث مفاجئ وهام³

التعريف الإجرائي وهي عبارة عن حدث مفاجئ غير متوقع يؤدي الى صعوبة التعامل معه ولدى ضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارته بشكل يحد من الأضرار والسلبيات وهذا ما يحدث ضررا في النظام كله ويتطلب وجود أزمة عنصرين

1-أولا أن يتعرض النظام كله لتأثير الشديدي إلى حد يخلل عمله .

2-أن تصبح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء المنظمة محل تحدي لها بمعنى ندد الأزمة وجود حدا الكيان .⁴

إدارة الأزمة : نظام يستخدم لتعامل مع الأزمات لتجنب الوقوع فيها والتخطيط للحالات التي لا يمكن الاستجابة لها بهدف التحكم في النتائج والحد من الآثار السلبية وهي العملية الإدارية عن طريق الاستشعار ورصد متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتعبئة الموارد والإمكانيات⁵ تكنولوجيا المعلومات يقصد بتكنولوجيا المعلومات أنها نظام المعلومات التي تقوم تطبيق مجموعة من الإجراءات والبرامج والسياسات وقواعد البيانات لمعالجة البيانات التي تعد ضرورية لإدارة المنظمة بشكل المطلوب وتعتبر تكنولوجيا المعلومات العمود الفقري لأي نظام معلومات ; المعلومات :المعلومات هي بيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً وتقدم المعلومة إما في شكل جداول أو بيانات تحدد جودة المعلومة بقدرتها على تحفيز صانع القرار وإمكانية استعمالها كمدجلات مرة أخرى⁶ الكارثة وهي حالة تسبب العديد من الخسائر في الموارد المادية والبشرية وتتعدد أسباب الكوارث مثل الزلازل والبراكين والحرائق الطبيعية أو

³ COOMBRWS W.T HOLLADAYS S.J PROTECTING CISIS ORGANIZATOINS REPUTATOIN DURING A THE DEVELOPMENT AND APPLICATOIN OF SITUATOIN CRISIS COMMUNICATOIN THEORY .CORPORATE REPUTATOIN 2007 P10 .

⁴ احمد ماهر إدارة الأزمات، (2006)، الدار الجامعية الإسكندرية

⁵ سلطان إبراهيم (2000) ،نظام المعلومات الادارية مدخل النظم ، الاسكندرية، الدار الجامعية .

⁶ خضري، ي محسن (1990)، ادارة الازمات والادارة بالازمات منهج اقتصادي لحل الازمة ، القاهرة مديولي لنشر.

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

تكون بشرية مثل الصراعات الإدارية وتكون صناعية ناتجة عن استخدام التكنولوجيا وتتداخل الأزمة والكارثة فإذا استعصى حل الأولى تتحول إلى كارثة وتكون الأزمة إحدى نتائجها وإذ كانت الأولى تتميز بالمرونة فثانية لا بل تتطلب الحسم السريع إذ فهناك تداخل كبير بين الأزمة والكارثة فحين أن الأزمة لها فقط سلبيات قد تكون الكارثة ذات آثار إيجابية تساهم في توحيد الشعور القومي وتحفز التعاون والتلاحم.⁷

أصبحت الأزمات ذات طبيعة عالمية عابرة للحدود الوطنية وهذا ما أفرز عالم جديد من الأزمات والكوارث⁸ فالأزمة أصبحت عابرة للحدود وهذا ما يطرح تحديات لنخب السياسية والإدارية لأن الأحداث التقليدية نادرة ما تحدث في المجتمعات الحديثة كالكوليرا ولأن الأزمة العابرة للحدود من المحتمل أن تدوم أكثر لأنها تصيب القطاعات والوظائف المختلفة وتتغير باستمرار وتسبب ضرر أكثر وهي تشكل تحدي للمنظمات الخاصة والعامة.⁹

ويعتمد التعريف التقليدي للأزمة بعناصر المفاهيمية الأساسية للتهديد والإلحاح وعدم اليقين¹⁰ والتركيز على البنية التحتية بإمكانية عبور الأزمة للحدود الجغرافية ، ففي الصين مثلاً سببت عاصفة تليجية 2008 آلاف الضحايا في الجنوب والوسط مما كشف عدم كفاءة هياكل إدارة الأزمات في البلاد وضعف التدفق المالي بسبب انتشار الخراب في كل أنحاء البلاد ، كذلك الانتشار الوظيفي إذ أنها يمكن أن تنتقل من قطاع مالي إلى صناعي فمثلاً الأزمة المالية

⁷ إدارة الكوارث المؤتمر الدولي لإدارة الكوارث ، الحاضر والمستقبل ، القاهرة أكاديمية البحث العلمي . صديقي محمد (200)

⁸ La gade .p(1997. ، Learning processus for criss management in complexe organisation، journal of contingences and criss management، p24 31

⁹ Wildasky a.b، (1998)searding forsafely new Brunswick transaction .

¹⁰ Rosenthal.ucharle sthomspub Jaspers terrorisme Springfield ، Charles thomas Publisher.

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

2008 تحولت إلى اقتصادية انطلقت من قطاع العاثرات كما إنها ليس لها حدود زمنية كمرض السارس الذي انتشر من الصين الى 37 دولة، كما إن الأزمات العابرة للحدود لها أضرار مكلفة جدا فمثلا إعصار غوستاف بسبب أضرار بتكلفة مليارات الدولارات ت في مجموعة من القطاعات ويرى الأكاديميون إن المجتمعات أصبحت مرتبطة ارتباط وثيق بالمجتمعات الأخرى وأصبح السفر أرخص وأسهل فالانترنت اخترقت العديد من جوانب الحياة اليومية ويستطيع قارب شعاعي في البحر المتوسط سحب كابل بشكل الاتصالات عبر الانترنت في الشرق.¹¹

المحور الثاني: احدث تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات

تلعب تكنولوجيا المعلومات دور مهما في مجتمعاتنا الحديثة وفي نفس الوقت تخلق تحديات جديدة وإدارة دون دعم احدث تكنولوجيا والاتصالات¹²

1-تقنيات الهواتف المحمولة .

. وهي أكثر التقنيات شعبية وهي الآن مزودة بكاميرات رقمية ذات تركيز عالي وتلقائي وكذلك إمكانية تسجيل الفيديو ومساحة التخزين الداخلية والوصول إلى الخدمات الحديثة كالخرائط وتنبؤات الطقس وحركة المرور هي لاستخدام فقط للتواصل بين المستحبين ولكن لنشر المعلومات بين الجمهور¹³

2-وسائل التواصل الاجتماعي

¹¹ Lagadac.p(1997) Learning processus for criss management in complexe organisation journal of management in complexe organisation journal of contingences and criss management, p.24 31.

¹² Tony paece, communication in criss a practice guide for cortical in restructure opératoires fosbury green Virginia usa ,2013.

¹³ Médie Wit Christian nahuas ,intégrante criss communication as new approche in criss management , 7th présentation in conférence Seattle –us ,. May 2010p2.

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

..وهي مجموعة من التقنيات التي تسمح للناس بتبادل المعلومات وهي تسمح لناس بتبادل الأفكار والمعلومات والآراء والخبرات ويؤكد مثال فيضان بيد غور في بولندا 2010 يستخدمون منتدى لإعلام بعضهم البعض بمستوى المياه ويمكن نشر هذه المعلومات عبر التطبيقات الاسرع استخداما face book¹⁴ و twiter

الحوسبة السحابية

وهي استخدام خدمات مخصصة في نماذج الأعمال الحديثة وهي تقدم خدمات من مراكز بعيدة تستخدم الانترنت كقناة اتصال كنموذج¹⁵ laas.

التحديات الفنية التي تواجه إدارة الأزمات .

1-عدم القدرة على التنبؤ في الوقت والمكان ينتج احتياجات ملحة لقدرات إضافية في مكان الحادث لان الضغط يكون كبير على نظم الاتصالات السلوكية واللاسلكية .

2-اختلاف المتطلبات الوظيفية المتاحة حسب نوع الحادث وحتى الغير وظيفية مثل الأمن والأداء

3-عدم وجود رؤية واحدة لنظام الاتصالات السلوكية واللاسلكية في ادارة الازمات فالعديد من الوكالات قامت بمتحدثات تكنولوجية دون الحصول على موافقة أصحاب المصلحة¹⁶

المحور الثالث: حالة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل النشاطات الإرهابية

أولاً- دور وسائل التواصل الاجتماعي وأنظمة الانذار المبكر في تعطيل الهجمات الإرهابية في سوريا .

¹⁴ Jan witold holubouicz, 'wojaiech wojie chosiez in management journal of technical science .no15olsztyn plan,2012 p106

¹⁵ Jan Zucch, op.cit, p107 108.

¹⁶ Cocons..w.t&Holiday ,s.j protection organisations réputations during a criss,the développent and application of situation criss communication théorie , .corpoate réputation review 2007, p10

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي مؤخرا في التقليل من الضحايا الإصابات الناجمة عن الغازات الجوية في الحرب الأهلية السورية وهذا بفضل أنظمة الانذار المبكر التي طورتها شركة hala Systems الناشئة باستخدام أجهزة الاستشعار عن بعد لاكتشاف الطائرات التي تحلق في سماء سوريا ويجري إرسال التنبيهات عبر الفايبر بوك وتطبيقات وات ساب الى المدنيين والعاملين في مجال المساعدات في المناطق المتأثرة وهذه الرسائل توفر معلومات هامة ذات صلة حول المناطق التي من المحتمل إن تتعرض لقصف وكذلك حول مدة الغازات .

أنظمة الانذار المبكر

منذ إنطلاقه عام 2006 افادت تقارير بان نظام الانذار المبكر في سوريا تمكن من تقليص نسبة الضحايا الغارات الجوية¹⁷، وفي شهر 2017 اعانت شركة غوفل فايس بوك وتويتر ومايكروسوفت عن تأسيس منتدى الانترنت العالمي لمكافحة الإرهاب ، كان الهدف من هذه المبادرة هو تعطيل الاستغلال الإرهابي لخدمات التواصل الاجتماعي ولتفادي مشكلة حضر النشاطات الإرهابية على مواقع التواصل الاجتماعي ، لجأت المجموعات المتطرفة الى التنقل ما بين هذه المنصات بمجرد حضرها لهذا انشأت الشركات الأعضاء في منتدى الانترنت العالمي قاعدة بيانات مشتركة تسمى هاش hashes ، وهي فريدة من نوعها يمكن من خلالها تتبع النشاط الرقمي للمستخدمين وأعلن المنتدى إضافة أكثر من 88000 هاش الى قاعدة البيانات.¹⁸

¹⁷ بول ريلي ، وسائل التواصل الاجتماعي قد تنقذ حياتك في الكوارث ، مجلة كونفوزيش الاسترالية ، أوت 2018 : http PS :
www.gposts.com/jkr -قدا الاجتماعي -التواصل -وسائل -دراسة /27/8/2018 11-11-تنقذ

¹⁸ستيوارت ماك دونالد ، كيف تعمل شبكات التواصل الاجتماعي على تعطيل النشاطات الإرهابية

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

الخاتمة

ما نستنتجه ختاماً إن التحولات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي أفرزتها البيئة الأمنية لعصر العولمة، أنتجت أزمات وكوارث ذات طبيعة عابرة للحدود الوطنية سريعة التغير وقوية التأثير والانتشار، تهدد أمن الإنسان والدولة وحتى النظام البيئي، لدى فان الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمة المعاصرة مهم جداً، فهو يقوم على تقنيات حديثة تتفاعل ما الوظائف التواصلية التي يقوم بها الفرد يومياً وهذا ما تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة والتي تتميز بسرعتها وفعاليتها، لكن في نفس الوقت يجب تطوير أنظمة أمدار مبكر تشغل على منصات التواصل الاجتماعي توفر معلومات هامة حول الأزمة التي سنواجهها والتدريب على استعمالها بطريقة عقلانية ورشيده والابتعاد عن الارتجالية وقلة المسؤولية، وكذلك صيانتها والعمل على تطويرها لتتكيف مع التغير وعصر السرعة التي نعيشها وهذا ماتعمل عليه الدول والمنظمات الدولية والشركات المختصة في تطوير تكنولوجيايات.

قائمة المراجع:

¹La gade .p(1997), **Learning processus for criss management in complexe organisation**, journal of contingences and criss management p24 31

² TONEY , **PEARCE.COMMUNICATION IN CRISIS A PRATICAL GUIDE FOR CITICAL INFRASTRUCTURE, OPERATORS FUNSBURY GREE VIRGIIA – USA.2013 P5 .**

²**Wildasky a.b, (1998) searding for safely new brun Swift transaction.**

³Rosenthal.u.Charles thoma **،terrorism springfield** Charles thomas Publisher.

⁴Lagadac.p, (1997)**Learning processus for criss management in comlex organization of management in complexe organisation**, journal of contingences and criss management, p.24 31.

⁵ Toney , **paece in communication in criss a practical guide for cortinaires structure operators**, fosbury green Virginia, usa ،2013.

⁶ Medienwirt Christian, **nahuas intégrante criss communication as new approche in criss management** ,7th présentation in conférence Seattle –use ،May 2010p2.

⁷ Jan witold holubouicz, **wojaiech wojie chosiez in managemen**, journal of technical science,no15olsztyn plan 2012 p106

⁸ Jan zuch ,opcit, p107 108

⁹ Coonbs..w.t&Holiday,**protection organisations réputations dring a criss,the dévelloppent and application of situation criss communication théorie**,corpoate réputation revie, 2006p10

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة وسائل التواصل الاجتماعي في تعطيل الهجمات الإرهابية في سورية

10 إدارة الكوارث المؤتمر الدولي لإدارة الكوارث ، الحاضر والمستقبل ، القاهرة أكاديمية البحث العلمي . صديقي محمد (200¹ خضري، ي محسن (1990)، إدارة الأزمات والإدارة بالالتزامات منهج اقتصادي لحل الأزمات ، القاهرة مدبولي لنشر.

11- سلطان إبراهيم (2000) ، نظام المعلومات الإدارية مدخل النظم ، الإسكندرية، الدار الجامعية .
احمد ماهر إدارة الأزمات، (2006) ، الدار الجامعية الإسكندرية .

12 بول ريلي ، وسائل التواصل الاجتماعي قد تنقذ حياتك في الكوارث ، م مجلة كونفوزيش قد-الاجتماعي -التواصل www.qposts.com/jkr PS : http الاسترالية أوت 2018 11 تنقذ --وسائل دراسة /27/8/2018/ 11ز

13 ستيوارت ماكدونالد ، كيف تعمل شبكات التواصل الاجتماعي على تعطيل النشاطات :
10 www.qposts.com/jkr PS : http الإرهابية، 6ماي 2018

¹⁴ Jan witold holubouicz، **wojaiech wojie chosiez in management journal of technical science .no15olsztyn plan,2012 p106**

¹⁵ Jan Zucch, **op.cit**, p107 108.

¹⁶ Cocons..w.t&Holiday ,s.j **protection organisations réputations during a criss,the dévelloppent and application of situation criss communication théorie , .corpoate réputation review 2007،.p10**

¹⁷ بول ريلي ، وسائل التواصل الاجتماعي قد تنقذ حياتك في الكوارث ، مجلة كونفوزيش الاسترالية، أوت 2018: www.qposts.com/jkr PS : http قد-الاجتماعي -التواصل --وسائل دراسة /27/8/2018/ 11ز-11 تنقذ

¹⁸ ستيوارت ماكدونالد ، كيف تعمل شبكات التواصل الاجتماعي على تعطيل النشاطات الإرهابية
6ماي 2018