

اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات - قراءة في المفهوم والعلاقة
Technological awarness and crisis' communication
reading in the concept and relationship

كريمة بنان¹

¹مخبر الاتصال والأمن الغذائي، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3- (الجزائر)

benane.karima@univ-alger3.dz

تاريخ الاستلام: 2022/03/21 تاريخ القبول: 2022/04/04 تاريخ النشر: 2022/05/10

الملخص:

إن التحولات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال أثر بشكل كبير على مختلف نواحي الحياة، الاجتماعية، الاقتصادية وكذا السياسية، ولم تبق المؤسسة بعيدة عن هذه التأثيرات حيث أنها حاولت أن تتكيف معها وذلك بالاعتماد على مختلف الوسائل التي تسمح لها بجمع المعلومات المتعلقة بمحيطها وتحليلها والاستفادة منها في إطار عام يسمى باليقظة الاستراتيجية التي تضم وتحتوي على اليقظة التكنولوجية. هذه الأخيرة التي تقوم برصد كل التطورات التكنولوجية والتقنية الحاصلة في بيئة المؤسسة والاستفادة منها لأجل التنبؤ بالأزمات.

والأزمة هي المرحلة الحرجة التي تعيشها المؤسسة حيث أنها تشكل تهديدا لها، ولإدارة هذه المرحلة يستخدم اتصال الأزمات الذي يرافق الأزمة في مختلف مراحلها.

إن إدارة الأزمة تحتاج إلى توفر المعلومات في الوقت المناسب وذلك حتى يتسنى للمسؤولين اتخاذ القرارات المناسبة، وهنا يأتي دور اليقظة التكنولوجية التي تعتبر الأداة المهمة التي تمد المؤسسة بكل المعلومات التكنولوجية والعلمية المتعلقة بمحيط المؤسسة، والتي من شأنها أن تساهم في إدارة الأزمة. وعليه تهدف دراستنا إلى الكشف عن العلاقة الموجودة بين اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات، حيث تسمح اليقظة التكنولوجية بالتنبؤ بالأزمة، احتوائها وتعريف المسؤولين بالوسائل الأمثل التي تسمح بالاتصال بالجماهير المختلفة للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: اليقظة التكنولوجية، اليقظة الاستراتيجية، الأزمة، إدارة الأزمة، اتصال الأزمة

Abstract

The resulting transformation in information and communication field had a by impact on the different sides of social, economic and political life, thus the enterprise does not remain away from these affects, so, it tried to accustom with them by relying on different tools that let it to gother the information related to its environment and then to analyze and use it in a general frame called strategic awareness that comprises the technological awareness, this latter is used for gathering all the technological and technical developments resulting in the environment of the enterprise and to profit from then in order to predict the crises. The crisis is the critical stage of the enterprise since it constitutes a menace for it, and in order to manage this stage, we use the crisis' communication which accompanies the crisis during its different stages.

The crisis' management requires the availability of information in the suitable time, in the way, the responsables can take the suitable decisions, and in this case, we notice the introduction of the role of technological awareness which represents the main tool that provides the enterprise with the scientific and technological information related to the environment of the enterprise and this latter contributes in the crisis' management. So, our study aims at identifying the existing

relationship between the technological awareness and the crisis' communication, so, the technological crisis leads to the prediction of the crisis, comprising it and to show the responsables the ideal tools that can be used in order to communicate with the various public of the enterprise

Keywords: Technological awareness- strategic awareness-crisis-crisis' management- crisis' communication

المؤلف المرسل: د. كريمة بنان.

1. مقدمة:

تعيش المؤسسة في بيئة مليئة بالتغيرات والتوترات التي يمكن أن تشكل تهديدا لها، ومن ثم دخول المؤسسة في أزمات تحتاج لإدارتها إلى فريق مختص وكفؤ. إن نجاح عمل هذا الفريق يتوقف على نوع المعلومات المتوفرة. إن التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاعلام والاتصال، جعل المعلومة أساس اتخاذ القرارات الاستراتيجية شريطة أن تصل إلى المسؤولين في الوقت المناسب، لذلك فإدارة الأزمة يتطلب وفرة المعلومات لدى الفريق أو المسؤولين ومن ثم تظهر أهمية اليقظة بكل أنواعها وبالتحديد اليقظة التكنولوجية التي تعتبر الأداة الهامة والمفضلة لدى المسؤولين لاتخاذ القرارات الاستراتيجية، وعليه جاءت هذه الدراسة لتتناول إشكالية اليقظة التكنولوجية ودورها في الاتصال أثناء فترة الأزمات فجاء سؤال الإشكالية على النحو الآتي: ماهي طبيعة العلاقة الموجودة بين اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات؟ حتى تتمكن من معالجة إشكالية دراستنا، قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات رأيناها ضرورية لذلك وتمثل في:

1. ما هو مفهوم اليقظة التكنولوجية؟

2. ما المقصود بإدارة الأزمات واتصال الأزمات؟

3. كيف تسهل اليقظة التكنولوجية من عمل الاتصال في فترة الأزمات؟

تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات النظرية حيث تعتمد على المنهج الوصفي لدراسة إشكالية الموضوع

لمعالجة موضوع دراستنا قمنا بالتعرض لثلاثة محاور أساسية هما اليقظة التكنولوجية بمختلف عناصرها واتصال

الأزمات لنتطرق في المحور الأخير للعلاقة الموجودة بينهما

2. اليقظة التكنولوجية

2- 1 مفهوم اليقظة التكنولوجية: في البداية، سنتعرض إلى مفهوم اليقظة الذي تطور بصفة كبيرة في ظل التغيرات الجديدة مثل تطور التكنولوجيا، تغير احتياجات الزبائن...الخ، والتي تزايدت أهميتها نظرا لتزايد أهمية المعلومات ودورها في ضمان حياة ومستقبل المؤسسات، حيث أصبحت المعلومات أساس اتخاذ القرارات.

إن اليقظة حسب جاكوبياك "François Jakobiak" هي ملاحظة وتحليل البيئة، ثم نشر ومعالجة المعلومات المنتقاة

لاستعمالها في إتخاذ القرار (Jakobiak, 2001)

كما تعرف كذلك بأنها قدرة المؤسسة على التقرب من محيطها من أجل التنبؤ بالفرص والتهديدات مسبقا، وهذا

يتطلب من المؤسسة التحكم في المعلومات سواء كانت داخلية أو خارجية وذلك من أجل مساعدتها على اتخاذ القرارات

الصائبة (Diabjate, 2010-2011).

اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات -قراءة في المفهوم والعلاقة

من خلال هذين التعريفين، نلاحظ أنّ اليقظة تقوم على أساس المتابعة والمراقبة لمحيط المؤسسة، ومراقبة كل التغيرات التي يمكن أن تطرأ وذلك من أجل الحصول على المعلومات الصحيحة والسليمة في الوقت المناسب، مما يساعد المؤسسة أو المسؤولين على اتخاذ القرارات، هذا ما يقودنا إلى الإشارة إلى أهمية المعلومات وأهميتها في حياة المؤسسة بالنسبة لليقظة التكنولوجية، فلقد تنوعت التعاريف الخاصة بها فنجد من يعرفها بأنها:

"النشاط الذي تراقب من خلاله المؤسسة البيئة العلمية والتكنولوجية المرتبطة بها، من خلال تتبع المعلومات وجمعها، تنظيمها وتحليلها ثم نشرها بمركز إتخاذ القرار، هدفها الأساسي رصد كل جديد في المجال التكنولوجي الذي يهتم المؤسسة (محمد عبد الحسين آل فرج الطائي، 2005)

كما تعرّف كذلك بأنها صيرورة معلوماتية تهدف إلى المساعدة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالإبداع التكنولوجي (Charle & Pierre André) وهنا نشير إلى أن هذا التعريف ربط اليقظة التكنولوجية باتخاذ القرار أي أنه يساعد على ذلك. في نفس السياق دائما، يعرف كل من Martinet et Ribault اليقظة التكنولوجية بكونها النشاط الذي يتمثل في مراقبة البيئة للكشف عن إشارات الضعف والتي تبرز عند تطور التكنولوجيات (Martinet et Ribault, 1991) من خلال كل هذه التعاريف يمكن القول بأن اليقظة التكنولوجية هي:

- نشاط مراقبة أي يراقب محيط المؤسسة وبيئتها العلمية والتكنولوجية أي يرصد جميع التطورات التكنولوجية التي لها علاقة بنشاط المؤسسة.
- تكشف اليقظة التكنولوجية على الفرص التي يمكن استغلالها وعلى التهديدات التي يمكن أن تؤثر على نشاط المؤسسة ومردوديتها.

- جمع المعلومات حول التكنولوجيا المستخدمة في عملية الإنتاج.
- جمع المعلومات حول التطور التكنولوجي وتغير حاجات الزبائن.
- تساعد اليقظة التكنولوجية في اتخاذ القرارات السليمة وعليه يمكن أن نقول بأن اليقظة التكنولوجية يمكن استخدامها في ثلاثة مجالات رئيسية بالنسبة للمؤسسة وهي:
- مجال الإبداع أو إبداع المنتجات وهي عملية استخدام التكنولوجيا لإنتاج منتجات أو خدمات تلي حاجات ورغبات الزبون

- هندسة الإنتاج: أي استخدام المعدات ووسائل الإنتاج الحديثة التي تسمح بتوفير أجود الخدمات والمنتجات للزبائن
- التنظيم أو التصنيع، أي العمل على تسريع وتيرة انتقال المعلومات وتحسين طرق الاتصال من أجل توصيل المعلومات إلى كل من يحتاجها وذلك من أجل اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وكل في مجال نشاطه

2-2 علاقة اليقظة التكنولوجية باليقظة الاستراتيجية:

حتى يتسنى لنا التعرف على العلاقة الموجودة بين اليقظة التكنولوجية واليقظة الاستراتيجية نورد تعريفا لليقظة الاستراتيجية، حيث تعتبر عملية الاستعلام عن سلوكيات المنافسين والابتكارات التكنولوجية ومراقبة الاستراتيجيات التجارية ومعرفة الرغبات الجديدة للمستهلكين وبصفة عامة مراقبة البيئة (Reix, 2000)

من خلال هذا التعريف، يظهر جليا الفرق بين اليقظة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية، فإذا كانت هذه الأخيرة تهتم فقط بالتطورات التكنولوجية والتقنية ذات العلاقة والصلة مع نشاط المؤسسة والتي تمس المنافسين، الموردين والزبائن، فإن اليقظة الاستراتيجية، تهتم بمراقبة البيئة كليا أي كل ما يحصل في جميع الأصعدة، تجارية، بيئية، تنافسية،

كريمة بنان

وتكنولوجية، أي هنا يمكننا أن نقول بأن اليقظة التكنولوجية جزء من اليقظة الاستراتيجية التي تعنى بمتابعة كل التطورات الحاصلة في البيئة أي محيط المؤسسة، مما يسمح لها بالتنبؤ بالمخاطر والتهديدات وكذا الكشف عن الفرص واستغلالها،

2-3 مصادر اليقظة التكنولوجية ودورها في المؤسسات:

تتنوع مصادر اليقظة التكنولوجية بتنوع المعلومات التي توفرها للمؤسسة فمصادر اليقظة التكنولوجية متعددة يمكن ذكر البعض منها على سبيل المثال لا الحصر (سمير بركاني، 2014)

- براءات الاختراع: وهي وثيقة تسلم لصاحب الاختراع من قبل الهيئات الخاصة لحماية الملكية الصناعية، فلا يمكن صنع أو استعمال أو بيعه دون موافقة صاحب الاختراع.
- نظام المعايير يسمى كذلك بنظام المقاييس وهو أسلوب تلجأ إليه المؤسسة من أجل تحديد مستوى التكنولوجيا عند المؤسسات وهذا من خلال التحليل الدقيق للمنتجات المنافسة.
- دليل المواقع: إن دليل المواقع يقوم بإحصاء المواقع وتصنيفها حسب الاختصاص ووضع معلومات تخص صاحبها أو المؤلف.

- محركات البحث: طريقة تشغيلها تختلف عن دليل المواقع
- المحركات الصلبة (Meta – Moteur) وهي عبارة عن برمجيات تقوم بطرح عدة بحوث في آن واحد لدى مجموعة من المحركات.
- المحركات الذكية (Agent intelligent) وهي عبارة عن برمجيات موجهة للقيام بالبحث عن المعلومات بطريقة نصف حرة أي هي أنظمة لليقظة تقوم بالترصد بطريقة آلية.
- هيئات البحث العلمي والجامعات حيث تعتبر مهمة بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لتزويد رصيدها المعرفي في المجال التقني وتطوير كفاءتها الإنتاجية
- المشاركة في الملتقيات العلمية وهي فرصة للاحتكاك بالباحثين
- بنوك المعلومات أو قواعد البيانات.
- الكتب

أما عن دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسة، فيتمثل حسب Jakobiak في التخطيط الاستراتيجي الجيد، فهي الأداة التي تسمح للمؤسسة بأن تكون أكثر دقة في اتخاذ قراراتها الخاصة بالتطور التكنولوجي في مجال نشاطها، فاليقظة التكنولوجية تهتم بالمعلومات العلمية، التقنية، التكنولوجية والاقتصادية معا لتوضيح الرؤى أمام المؤسسة ومساعدتها على استغلال هذه المعلومات لبناء إستراتيجيتها العامة، تحقيق أهدافها واتخاذ القرارات المناسبة وكذا استغلال الفرص التي قد تكتشفها وتفادي التهديدات التي قد تحيط بها.

2-4 مراحل اليقظة التكنولوجية يرى أغلب الباحثين بأن مراحل اليقظة التكنولوجية هي نفسها مراحل اليقظة

الاستراتيجية وتتمثل فيما يلي (Humbert, septembre – octobre 2003) :

- الاستهداف وتحديد الحاجيات وذلك بتحديد ماهو موجود في البيئة الخارجية وتحديد العوامل التكنولوجية التي تؤثر على نشاط المؤسسة.

اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات -قراءة في المفهوم والعلاقة

- الجمع والتنقيب والذي يتم على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة، حيث يشرع الفريق المكلف بذلك بجمع كل المعلومات التكنولوجية التي تحتاج إليها المؤسسة.
 - الاختيار بمعنى انتقاء وتصفية المعلومات التي تم جمعها واختيار ما يخدم المؤسسة ويمكنها من تحقيق أهدافها المسطرة.
 - التخزين والنشر، من خلال تخزينها ونشرها وإيصالها عند الحاجة إلى الأطراف المعنية باتخاذ القرار.
 - الاستغلال وذلك من خلال استخدام هذه المعلومة في وقتها لاتخاذ القرار المناسب
- للقيام أو لأداء اليقظة التكنولوجية بكفاءة يجب على المؤسسة أن تتوفر على مجموعة من الوسائل تمكنها من ذلك نذكر من بين هذه الوسائل:

الموارد البشرية والتي تتمثل في الأفراد من المستخدمين الأكفاء الذين يمتلكون معارف تكنولوجية. الإمكانات المالية: حيث أن المؤسسة يجب عليها أن توفر ميزانية لليقظة الإستراتيجية ككل واليقظة التكنولوجية بشكل خاص وكذا توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتمثل في الأجهزة والمعدات، البرمجيات والأنترنت.

3. إدارة واتصال الأزمات

3-1 مفهوم الأزمة وأثارها:

إن مفهوم الأزمة من بين المفاهيم الأكثر انتشارا في المجتمع المعاصر، فهو أصبح يمس كل جوانب الحياة على جميع الأصعدة سواء على الصعيد الاجتماعي، الاقتصادي، الأخلاقي، الثقافي والسياسي... الخ، وعلى هذا الأساس، قدم العديد من الباحثين مفاهيم مختلفة ومتعددة للأزمة، كل وفق زاوية معينة، فمنهم من يرى بأن الأزمة تهديد خطير يمكن أن يعصف بأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول سواء كان الخطر متوقعا أو غير متوقع وأنها لحظة حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة (محسن أحمد الخضير، 2003)، كما تعرّف كذلك بأنها: "خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة، يترتب عنها تطورات غير متوقعة نتيجة لعدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية (عثمان محمد مختار، 1991)، أما رجب عبد الحميد فهو يرى بأن "الأزمة موقف خارج السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل وتهديد للمصالح، ويؤثر على النظام العام للمجتمع وأن مواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار محدد وسريع في ظل محدودية المعلومات والمفاجأة وضيق الوقت المقترن بالتهديد" (رجب عبد الحميد، 2008)

إضافة إلى كل هذه التعاريف، هناك من قدم تعريفا للأزمة مركزا على الجانب الإداري، حيث اعتبرها موقفا يواجه متخذ القرار يفقد فيه القدرة على السيطرة عليه أو على اتجاهاته المستقبلية تتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج (محسن أحمد الخضير، 1993):

من خلال كل ما قدمناه، يتضح لنا بأنّ الأزمة هي مرحلة حرجة تهدد المجتمعات أو المنظمات أو حتى الدول وتتميز بأنها مفاجئة، يجد فيها متخذ القرار نفسه أمام موقف يحتاج إلى قرارات حاسمة وفي وقت ضيق.

هناك مجموعة من الأسباب عادة ما تؤدي إلى وقوع الأزمات، يلخصها أحمد ماهر في الأسباب التالية (أحمد ماهر،

2006):

الشائعات: استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة في وقت وببيئة مليئة بالتوتر يؤدي حتما إلى نشوب الأزمة.

كريمة بنان

- سوء التفاهم: وهو خطأ قد ينجم عن سوء استقبال وفهم المعلومات المتوفرة عن الأزمة.
- سوء التقدير: ويكون سواء بإعطاء أهمية كبرى للمعلومات أو بإهمالها والتشكيك فيها.
- قصور في الإدارة: ويكون هذا نتيجة إما لوجود استبداد إداري أو عشوائية في التسيير والإدارة.
- تعارض المصالح والأهداف والذي يكون نتيجة اختلاف أطراف الصراع في الاهتمامات، الأهداف وطرق تحقيقها.
- الأخطاء البشرية: قلة خبرة الأشخاص في التعامل مع الأزمات.
- اليأس: أي فقدان الأمل في حل المشكلات.
- الرغبة في الابتزاز: تعريض القرار لضغط نفسية ومادية وشخصية واستغلال أخطائه من أجل صنع الأزمة.
- انعدام الثقة في الآخرين وفي المنظمة.
- الأزمات المتعددة وتفتعل للتنويه على أزمات أكبر.

الآثار الإيجابية والسلبية للأزمة:

عادة ما يرتبط مفهوم الأزمة بالجانب السلبي لها، لكن معظم الباحثون يرون بأنه يمكن الحديث عن الجوانب الإيجابية للأزمة، حيث أنّ هذه الأخيرة يمكن أن تشكل فرصا للتطور وذلك كفتح فرصا لبعض المؤسسات لتحسين سمعتها مثلا أو استغلال قطاع سوقي جديد أو حتى اكتساب خبرة لمواجهة الأزمات المقبلة وتوقعها، ولقد حدد محمد جاد الله سيد هذه الآثار الإيجابية فيما يلي (محمد جاد الرب سيد، 2011):

- تعلم الوقاية من الأزمات المستقبلية.
- التعرف على نقاط القوة والضعف في المؤسسة.
- تقييم الرؤى والتوجهات الاستراتيجية لقادة المنظمة ورجال الإدارة العليا
- إعادة هيكلة المؤسسة على أسس ومعايير علمية رشيدة لضمان استقرار المؤسسة مستقبلا.
- إدخال مناهج وبرامج جديدة مثل إدارة الأزمات لضمان استعداد الطاقم للآزمات المستقبلية.
- كسب دعم وتأييد واستعطاف شعبي لترقية صورة المؤسسة.
- تحسين العلاقات بين المؤسسة وجمهورها.

أما عن الآثار السلبية للأزمة فيمكن تلخيصها في النقاط الآتية (محمد جاد الرب سيد، 2011):

- 1- على المستوى البشري: كانخفاض إنتاجية العاملين، زيادة حجم الأزمات السلوكية والنفسية كالاكتئاب، القلق والتوتر، فقدان العاملين لوظائفهم جزاء الأزمة، اضطراب علاقات العمل وزيادة حجم الدعاوى القانونية.
- 2- على المستوى المادي: كتوقف بعض أو كل خطوط الإنتاج، زيادة الخسارة في التكاليف الثابتة نتيجة تدمير للمعدات والمباني والآلات، هذا بالإضافة إلى إمكانية الإفلاس نتيجة مشكلة التمويل وسوء العلاقات مع المؤسسات المالية كالبنوك.
- 3- على المستوى المعنوي: وهنا يمكن الحديث عن اختلال أخلاقيات العمل لدى العمال، تدمير سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية، التأثير السلبي للإعلام، صعوبات الاتصال بين العاملين والإدارة، فقدان مصداقية المؤسسة مع عمالها والمتعاملين معها.

2-3 مراحل إدارة الأزمة

اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات -قراءة في المفهوم والعلاقة

إن ظهور الأزمة أو حتى علاماتها وانذاراتها المبكرة يتطلب التفكير في إدارتها واحتوائها، وعليه فإدارة الأزمات هي تلك الطريقة التي تسمح بالتغلب على الأزمة مستخدماً في ذلك أساليب ونماذج علمية منظّمة.

إنّ إدارة الأزمات هي عملية إرادية مقصودة تقوم على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرّف على أسبابها الداخلية والخارجية، وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها، واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديدات والمخاطر مع استخلاص الدروس واكتساب خبرات جديدة تحسّن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلاً (محمد شومان ، 2002).

كما تعرّف إدارة الأزمات بأنها: "علم وفن السيطرة على الموقف وتوجيهه بما يخدم أهدافاً مشروعة من خلال أحداث الموقف، وتوجيهه بما يخدم أهداف مشروعة من خلال إدارة الأزمة ذاتها من أجل التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها (محسن أحمد الخضيرى، 1993).

ينظر كذلك إلى إدارة الأزمة بأنها "منهجية التعامل مع الأزمة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتغذية عكسية في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانيات المتوافرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة" (محمد عبد الفتاح الصيرفي، 2003).

أما المومني فيرى بأن إدارة الأزمات هي علم يبحث في إمكانية تحديد المخاطر وماهية التعرض لها وعمل استراتيجيات لمنعها أو التخفيف من آثارها لدرجة أكثر قبولا (نائل محمد المومني، 2006).

من خلال كلّ هذه المفاهيم التي قدمها الباحثون لإدارة الأزمة، يتضح لنا بأن إدارة الأزمة هي الطريقة التي تسمح بمواجهة الأزمة بطريقة وأسلوب علمي والخروج بأقل الخسائر الممكنة، لهذا يمكننا أن نقول بأن إدارة الأزمة هي:

- عملية إدارية منظّمة تشمل على مجموعة من الإجراءات غير العادية أي الاستثنائية التي تتلاءم مع هذا الوضع والمرحلة الحرجة التي تعيشها المؤسسة
- يتم تشكيل فريق مهمته الأساسية إدارة الأزمة، يتميز أعضاؤه بالكفاءة والخبرة الكافية لمواجهة الأزمة، وشرط نجاح هذا الفريق هو توفر المعلومات التي تمكنه من تحليل الأزمة
- إنّ الهدف الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من إدارة الأزمة هو التقليل من الخسائر والتخفيف من شدتها.
- الاعتماد على الأسلوب العلمي في إدارة الأزمة.

أما عن مراحل إدارتها فهي خمسة، تستدعي كل مرحلة من مراحلها الحكمة من متخذ القرار، ويمكن حصر هذه المراحل في:

المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات أو علامات الإنذار المبكر: عادة ما يسبق وقوع الأزمة وجود إشارات تنذر مسبقاً ما قد يقع، وإن لم تعر المؤسسة اهتماماً لهذه المنبهات أو الإشارات، فمن المحتمل جداً وقوع الأزمة، لذلك فمن الضروري مراقبة ومتابعة كل العلامات والإشارات وأخذها بعين الاعتبار وربطها بالسياق المحيط بالمؤسسة

المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية:

المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار والحد منها، أي إعداد وسائل للحد من الأضرار هذه الوسائل تختلف باختلاف حجم وشدة الأزمة.

المرحلة الرابعة: استعادة النشاط: وذلك من خلال إعداد وتنفيذ برامج كانت قد أعدت من قبل.

المرحلة الخامسة: التعلم وهي إعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، واستخلاص دروساً من التجربة الماضية.

كريمة بنان

3-3 الفرق بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات:

كما سبق وأن ذكرناه، فإن إدارة الأزمات هي الطريقة أو الأسلوب العلمي الذي سيسمح بمواجهة الأزمة والتقليل من حدة أضرارها، بينما الإدارة بالأزمات فيقوم على افتعال الأزمة وخلقها كوسيلة أو أداة للتمويه عن المشاكل الموجودة فعلا. تهدف عملية خلق الأزمة إلى تحقيق فائدة غير مشروعة مثلا قيام تجار سلعة ما بخلق أزمة وهمية من أجل رفع الأسعار (محمد محمد الشافعي، 2000) كما يطلق البعض من الباحثين على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمة، حيث تتميز الأزمة المفتعلة بالإعداد المبكر لها، توزيع الأدوار على قوى صنع الأزمة، اختيار الوقت المناسب لتفجيرها وإيجاد المبرر والذريعة لهذا التفجير (محسن أحمد الخضير، 1993).

إنَّ الفرق الموجود بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات، هو أن الأولى عبارة عن أسلوب علمي منظم يهدف إلى معالجة واحتواء الأزمة التي تتميز بأنها تشكل تهديدا بالنسبة للمنظمة أو الدولة أو المجتمع الذي لم يساهم اطلاقا في خلق هذه الأزمة التي تهدد وجوده كما أن إدارة الأزمات تتميز بضرورة اتخاذ القرارات في وقت وجيز، في حين أن الإدارة بالأزمات هو افتعال الأزمة أي لا وجود لها في الواقع وإنما تم خلقها للتمويه وإخفاء المشاكل الحقيقية. وهنا، يجب أن نشير إلى أننا في هذه الدراسة نتحدث عن إدارة الأزمة التي تحتاج في كل مرحلة من مراحلها إلى اتصال يسمى باتصال الأزمات وهو ما سنتعرض إليه في العنصر الموالي.

4-3 إتصال الأزمات:

يعرف اتصال الأزمات بأنه ذلك الاتصال الذي "يشمل كافة الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة أو الكارثة ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها" (محمد شومان، 2002)

وهذا ما يؤكدته تيري ليبارات (Thierry Libaert) عندما يتحدث على ضرورة الاهتمام بالاتصال الداخلي أثناء الأزمات وذلك من أجل الحصول على تأييد العاملين والرفع من معنوياتهم (Thierry, La communication de crise, 2005).

يعرف كذلك بأنه "وضع مجموعة من الأنشطة الاتصالية في حيز العمل المخطط لها بشكل مسبق منذ اكتشاف الإنذارات السابقة للأزمة، وتدهور القوة ويصاحب كذلك العودة للنشاط العادي، كما يمكن تحويل الأزمة كإسما ليعني استثمار الأزمة واستغلالها من أجل تحسين الأوضاع الأولية السابقة لها" (Gilles Guerin , 2003)

أما عثمان محمد العربي فلقد قدم هو الآخر تعريفا لاتصال الأزمات في علاقته بالعلاقات العامة حيث أوضح بأن: اتصال الأزمات هي تلك: "الاتصالات التي تجريها العلاقات العامة بالمؤسسة عند حدوث الأزمة وتتصف بكونها تجري في ظروف غير اعتيادية وفي جو مشحون بالسلبية والعداء من قبل وسائل الإعلام ومن قبل واحد أو أكثر من الجماهير الاستراتيجية للمؤسسة، ويكون الهدف الأساس من اتصالات الأزمة هو تخفيف حدة السلبية العامة التي تغمر المؤسسة وظروف عملها وتهدد بالتفاقم لتشمل أطراف أخرى، الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل واستمرارية عملها وإنتاجها وبقائها (عثمان محمد العربي، جانفي - أفريل، 1999)

في نفس السياق، اعتبر الباحثان تيري ليبارات وكارين جوهانس (Karine Johannes et Thierry Libaert) أن اتصال الأزمات هو الاتصال التي أثبتت فعاليتها في إدارة صورة وسمعة المؤسسات (Thierry & Johannes , 2010) . وبالفعل، فإن صورة المؤسسة وسمعتها قد تتضرران بفعل شدة الأزمة خاصة وإن لم يتم إدارتها بطريقة جيدة.

اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات -قراءة في المفهوم والعلاقة

من خلال كل ما تقدم من تعاريف، يمكن استخلاص أن:

- اتصال الأزمات هو ذلك الشكل من الاتصال الذي يمارس أثناء وقوع الأزمة أي في فترات الأزمة، كما أنه يمارس في كل مرحلة من مراحل الأزمة.
- هو اتصال يسند إلى قسم العلاقات العامة التي يأخذ على عاتقه مهمة التعامل مع مختلف الأطراف بما فيها وسائل الإعلام والتي تلعب دورا هاما في هذه الفترة بالذات
- هو مجموعة من الأنشطة الاتصالية تبدأ بمجرد بداية الأزمة وترافق كل مرحلة من مراحلها.
- هو الاتصال الأمثل لإدارة صورة وسمعة المؤسسة

رغم تعدد واختلاف الأزمات، إلا أن أهداف اتصال الأزمات يمكن تحديدها فيما يلي (يوسف محمود ، 2002)

- محاولة منع وقوع الأزمة إن أمكن ذلك.
- مواجهة الأزمة والتصدي لها عند وقوعها.
- توزيع المهام والادوار على الأجهزة المختلفة.
- تقليل الخسائر
- تنظيم عملية التعامل مع وسائل الإعلام.
- استعادة المنظمة لصحتها واستمرار أدائها لدورها في المجتمع
- تخفيف الآثار السلبية للأزمة التي يمكن أن تكون سواء عند الجمهور الداخلي والخارجي، وهنا تكمن وظيفة العلاقات العامة التي ستعمل على تحسين واستعادة صورة المؤسسة أو ترميم سمعتها.
- الاستفادة من معطيات الأزمة ونتائجها لمنع تكرار أزمات مماثلة، وهذا يتناسب مع آخر مرحلة من مرحلة إدارة الأزمة وهي مرحلة التعلم أين يتم فيها إعادة التقييم واستخلاص الدروس، أي تحديد النقائص ومحاولة تداركها مستقبلا لتفادي الأزمات المقبلة.

إذن، بعد تعرضنا إلى كل ما يتعلق باليقظة التكنولوجية ومختلف عناصرها وكذا إلى مفهوم الأزمة واتصال الأزمات،

سنوضح العلاقة التي تربطهما في العنصر الموالي

4- العلاقة بين اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات:

يعدما تعرضنا فيما سبق إلى اتصال الأزمات والذي اعتبرناه، ذلك الاتصال الذي تمارسه المؤسسة في الفترات الصعبة التي تمر بها المؤسسة والتي تمثل تهديدا لمصالحها، هذه الفترات تشكل بمثابة أزمات للمؤسسة. في هذه الفترات، يجب على المؤسسة أن تفعّل كل أشكال الاتصال في المؤسسة وتأقلمها مع الوضع المتأزم الذي تعيشه المؤسسة، فبمجرد ظهور العلامات أو البوادر الأولى للأزمات يجب على المؤسسة أن تقوم بإنشاء فريق يختص بإدارة الأزمات، هذا الفريق يجب أن يتحصل على المعلومات الضرورية التي تمكنه من إدارة الأزمة بطريقة جيدة، هذه المعلومات يتحصل عليها بفضل عمل اليقظة الذي من المفروض أن تقوم به المؤسسة باستمرار، وتعتبر اليقظة التكنولوجية هنا جزء من اليقظة الاستراتيجية ومن ثم ستساعد هذه المعلومات من اتخاذ القرارات السليمة والهامة خاصة وأن عامل الوقت ضيق جدا في فترة الأزمات. لهذا فإذا أردنا تلخيص أو إبراز العلاقة بين اتصال الأزمات واليقظة التكنولوجية فسنوجزها في النقاط الآتية:

كريمة بنان

- 1- اليقظة الاستراتيجية ككل واليقظة التكنولوجية خاصة تمد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لمعالجة الأزمة واتخاذ القرارات اللازمة والهادفة، وكما ذكرنا سابقا فإن مهمة إدارة الأزمة عادة ما يتكفل بها فريق العلاقات العامة التي من شأنها أن تعمل على إعادة بناء صورة المؤسسة.
- 2- تقوم اليقظة التكنولوجية بفضل نشاطها المستمر بمراقبة البيئة التكنولوجية والتطورات العلمية والتكنولوجية التي تهم نشاط المؤسسة ومن ثم بفضل هذه اليقظة والمعلومات التي توفرها يمكن تفادي الأزمات التي قد تقع المؤسسة فيها، أو التقليل من عواقبها في حالة وقوعها،
- 3- تساعد اليقظة التكنولوجية بفضل المعلومات التي توفرها على التنبؤ بوقوع الأزمة، حيث تساهم اليقظة التكنولوجية على تحسين الاتصال الداخلي والخارجي وإيصال المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب باختيار القنوات التي تسمح بذلك
- 4- تمد اليقظة التكنولوجية بالمعلومات التي تسهل على المؤسسة أو على فريق إدارة الأزمة الاتصال بالجمهور الداخلي، أو الخارجي لتقديم معلومات وشروحات وتوضيحات حول الأزمة، فهي أي اليقظة التكنولوجية تسمح لإدارة الأزمة باستخدام أنجع الوسائل لوصول الرسالة خاصة وأنّ اليقظة التكنولوجية ترصد التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

5- اليقظة التكنولوجية تساعد على ممارسة الاتصال في فترة الأزمات بطريقة فعالة.

5 الخاتمة:

لقد عالجتنا في مداخلتنا هذه العلاقة الموجودة بين اتصال الأزمات واليقظة التكنولوجية، هذه الأخيرة التي تدخل أو تعتبر نوع من أنواع اليقظة الاستراتيجية التي تعتبر نشاط مستمر يتابع التطورات الحاصلة في بيئة المؤسسة. تقوم اليقظة التكنولوجية، بتزويد المؤسسة بالمعلومات المتعلقة بالجانب التكنولوجي ويشمل كل من المعلومات العلمية، المعلومات الاقتصادية، المعلومات التقنية والمعلومات التكنولوجية والتي تقدم إلى الجهات المسؤولة لاتخاذ القرارات المناسبة.

إنّ اليقظة التكنولوجية تزود المؤسسة بمختلف المعلومات التي تهمها والتي تسمح لها بمواجهة الأزمة وإدارتها بطريقة جيدة إن وقعت، تسمح لها كذلك بالتنبؤ بوقوع أزمة وذلك من خلال رصدها لمختلف المتغيرات التي قد تؤثر على نشاط المؤسسة والتقاط البوادر والعلاقات الأولى والمبكرة للأزمة، هذا بالإضافة إلى أن اليقظة التكنولوجية تسمح للمؤسسة بالقيام بعملية تحديد الفرص وخاصة التعرف على التهديدات والمخاطر التي تهددها إلى جانب أن الاتصال أثناء فترة الأزمات يتوقف نجاحه على طبيعة المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة وهنا تكمن أهمية اليقظة التكنولوجية.

6. قائمة المراجع

باللغة العربية:

- 1- رجب عبد الحميد. (2008). استراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث. (ص 07)، د.ب.ن، أبو المجد للطباعة، د.ط. ص 07.
- 2- عثمان محمد مختار. (1991). مبادئ علم الإدارة العامة. ص 66. جامعة قار، بنغازي.
- 3- محسن أحمد الخضيرى. (1993). إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية. ص 11.
- 4- نائل محمد المومني. (2006). إدارة الكوارث والأزمات. ط1، ص 21. عمان: مطبعة الرونا.
- 5- احمد ماهر. (2006). إدارة الأزمات. ص ص 23-28. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 6- سمير بركاني. (2014). اليقظة التكنولوجية من مقومات الميزة التنافسية للمؤسسة. مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، المجلد 02، ص 338.
- 7- عثمان محمد العربي. (جانفي - أفريل، 1999). اثلالات الأزمة، مسح وتقييم للتطورات النظرية فيه. /المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، ص 122.
- 8- محسن أحمد الخضيرى . (2003). إدارة الأزمات، علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف، ط1، مجموعة النيل العربية. ط1، ص 113، 116. القاهرة.
- 9- محسن أحمد الخضيرى. (1993). إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية. ص 17.
- 10- محسن أحمد الخضيرى. (1993). إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية. ص 53. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- 11- محمد جاد الرب سيد. (2011). الإتجاهات الحديثة في إدارة المخاطرة والازمات التنظيمية، مطابع الدار الهندسية. ص 104، 105.
- 12- محمد جاد الرب سيد. (2011). مطابع الدار الهندسية. الإتجاهات الحديثة في إدارة المخاطرة والازمات التنظيمية، ص ص 99-104.
- 13- محمد شومان . (2002). الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية. ص 23. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- 14- محمد شومان. (2002). الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية. ص 70. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- 15- محمد عبد الحسين آل فرج الطائي. (2005). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. ط1، ص 116. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 16- محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2003). مفاهيم إدارية جديدة. ط1، ص 311. عمان: دار الثقافة.

- 17- محمد محمد الشافعي. (2000). استراتيجية إدارة الازمات والكوارث. ط1، ص 23. القاهرة: مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر.
- 18- يوسف محمود . (2002). دراسات في العلاقات العامة المعاصر، ط1، د.ن.، ص107. القاهرة.

باللغة الأجنبية:

- 1- Charle , R., & Pierre André , J. (s.d.). *La veille technologique ; une étude empirique des pratiques des PME Manufacturières*. Récupéré sur www.researchgate.net/publication vu le 23-03-2019
- 2- Diabjate, D. (2010-2011). Veille stratégique. p 05. Récupéré sur (www.foad-mooc.anf vu le 23/03/2019).
- 3- Gilles Guerin , T. (2003). La communication de crise. pp 43-44. France: édition préventique Bordeaux.
- 4- Humbert, L. (septembre – octobre 2003). L'implantation d'une veille stratégique pour le management stratégique, cas d'une PME du secteur bancaire. *la revue des sciences de gestion, Direction et gestion*, p 18.
- 5- Jakobiak, F. (2001). L'intelligence économique comment batir son propre système d'intelligence économique. p 65. Paris: éditions d'organisations.
- 6- Martinet et Ribault, . (1991). Le management des technologies. p 109. Paris: édition organisation.
- 7- Reix, R. (2000). système d'information et Management des organisations, veuibert. p 56. Paris, Paris: 3ème éditions.,.
- 8- Thierry , L., & Johannes , K. (2010). La communication corporat. p 75. Paris: Dunod édition .
- 9- Thierry, L. (2005). La communication de crise. 2ème édition, p 113. Paris: Dunod édition.