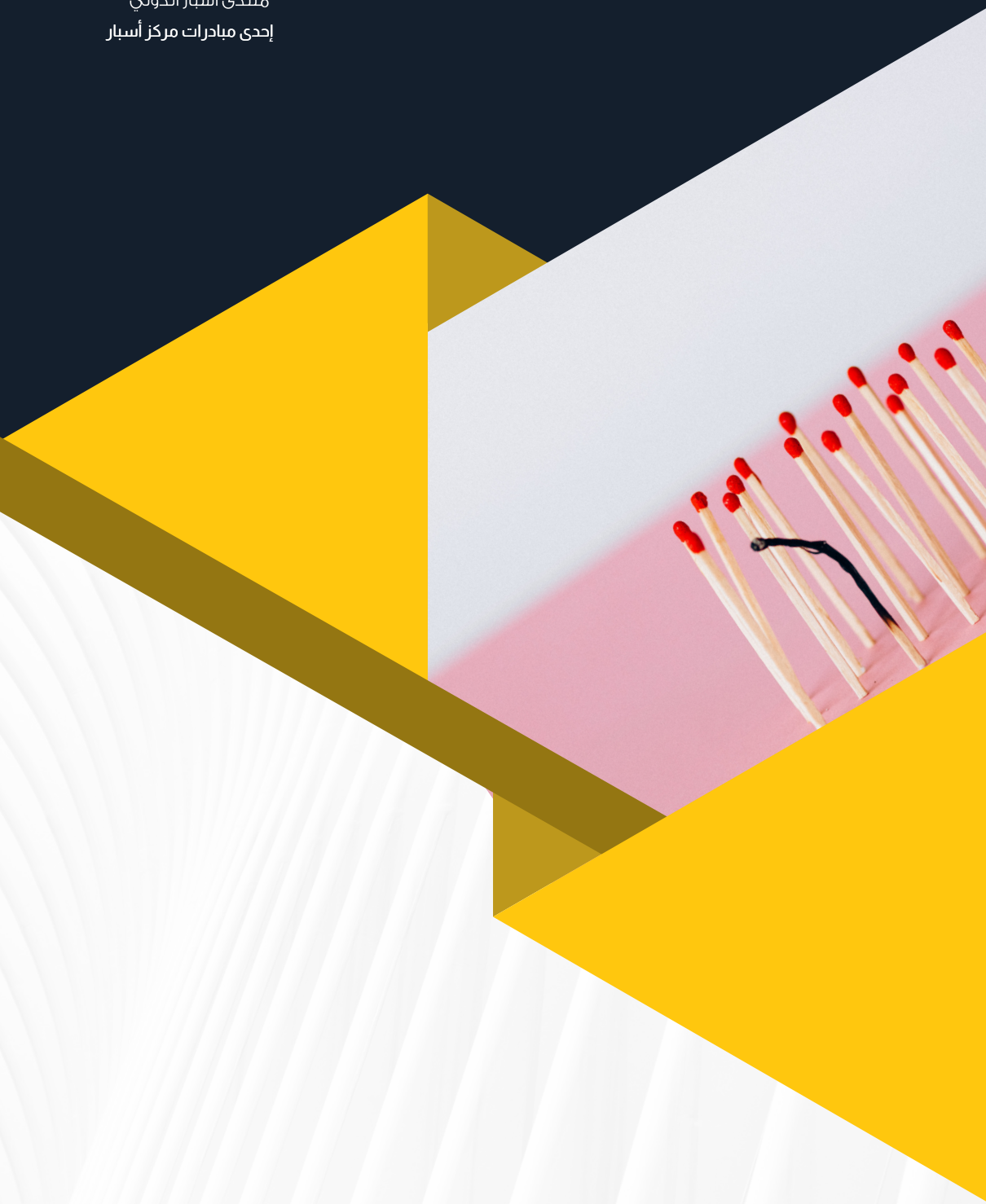
Asbar World Forum 2020
منتدى أسبار الدولي
إحدى مبادرات مركز أسبار

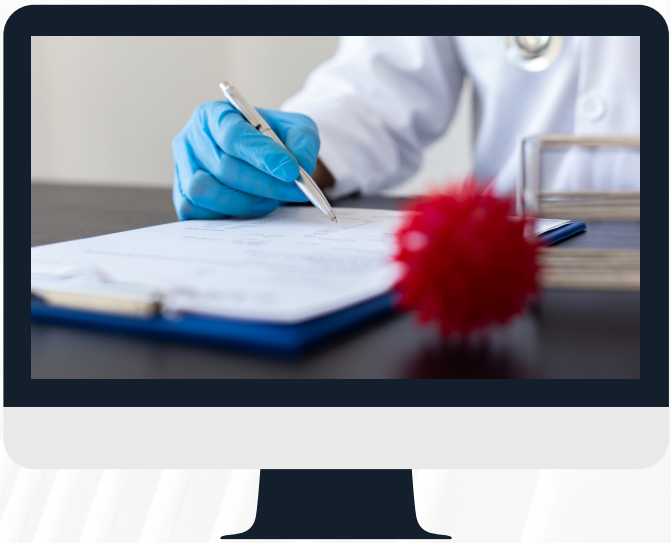
إدارة الأزمات.. تجارب وممارسات فعّالة



Asbar World Forum
منتدى أسبار الدولي
إحدى مبادرات مركز أسبار

المحتويات

الموضوع	الصفحة
الملخص التنفيذي	2
التوصيات	4
تجارب المدن المرنة وإدارة التعامل مع جائحة كورونا.	5
دور الجامعات والمراكز البحثية في إدارة الأزمات بالتطبيق على أزمة كوفيد-19 .	7
تكييف هيكل إدارة الأزمات مع الحوادث واسعة النطاق وطويلة الأجل.	10
تكامل أدوار الأجهزة الحكومية أثناء جائحة كورونا: تجربة وزارة الإعلام كنموذج.	13
إدارة الأزمات تجارب ودروس مستفادة في صنع التغيير.	15
المصادر والمراجع	16



المشاركون

د. عبد القادر بن عثمان أمير

عميد كلية الهندسة
جامعة الاعمال
والتكنولوجيا

د. عبد الله بن أحمد المفلوث

وكيل الوزارة للتواصل
المتحدث الرسمي
باسم وزارة الإعلام

معالي د. عبدالعزيز الخضيري

رئيس مجلس ادارة دار اثان
للدراسات الانسانية
والاستشرافية والاستراتيجية

Mr. Erik Talley

Director, Health, Safety
and the Environment
(HSE) (KAUST)

أ. جاسر بن عبد الكريم الجاسر

مدير عام الإدارة العامة للحوكمة
والمخاطر والالتزام - وزارة المالية

أ. د. محمد غازي صابر إبراهيم

أستاذ ورئيس قسم التأمين وإدارة
المخاطر - كلية إدارة الأعمال -
جامعة الأعمال والتكنولوجيا

أولًا: الملخص التنفيذي:

يتناول هذا التقرير إدارة الأزمات في ضوء بعض التجارب والممارسات الفعّالة، وفي هذا الإطار فقد عرض التقرير لتجارب المدن المرنة فيما يتعلق بإدارة التعامل مع جائحة كورونا، من منطلق أن المخططون يعملون على تطبيق مواصفات المدن المرنة في تصاميمهم مثل تحقيق كفاءة التوزيع لاستخدامات الأرض في شكل مدمج مع إمكانية الوصول لكل أنحاء المدينة عبر وسائط النقل المختلفة، وتيسير حركة المشاة بحيث يتم استغلال جميع الإمكانات المتاحة، وتقليل التلوث والنفايات، واستخدام الطاقة النظيفة والمتجددة في بيئة ترتبط بالاستدامة، وتعزز الشراكات المجتمعية، وتحافظ على هوية المجتمع. وفيما يتصل تحديدًا بجائحة كورونا، فقد تم الانتهاء إلى أن ثمة دروس يمكن استخلاصها من تجارب المدن المرنة الناجحة في إدارة التعامل مع الجائحة بنجاح لاسيما من ناحية التعامل معها كمشكله مدنية وإنسانية متعددة الأخطار والجوانب والتأثير وليست مشكلة صحية فقط؛ فجائحة كورونا لها أخطار وتأثيرات سلبية متعددة وهي أخطار صحية واجتماعية واقتصادية وإنسانية ونفسية، ويجب التعامل مع جميع هذه الأبعاد والتأثيرات السلبية وإيجاد الحلول والسياسات لتقليل آثارها السلبية على سكان المدينة. ومن أجل أن تكون المدينة مرنة ومتفاعلة ومستعدة لمثل هذه الجوائح الصحية لابد أن يكون التعامل معها باستعداد تام ومسبق للأزمة عبر إعداد خطط للتعامل مع الأزمة مسبقًا قبل وقوعها تضمن معالجة التأثيرات السلبية والمخاطر المتوقعة الناجمة عنها.

وتطرق التقرير كذلك إلى دور الجامعات والمراكز البحثية في إدارة الأزمات بالتطبيق على أزمة كوفيد-19، بالإشارة إلى أنه وفي سياق المسئولية المجتمعية للجامعات؛ وفي ضوء ما تزخر به من كفاءات في مختلف المجالات؛ يتجلى دور الجامعة والمراكز البحثية السعودية في المساهمة في إدارة الأزمات والكوارث، وذلك من خلال تأسيس المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الذي ينبثق منه مركز فرعي في كل جامعة منوط به دراسة الأزمات والكوارث المختلفة والمحتمل حدوثها في المناطق المتواجدة بها الجامعات، وذلك بهدف التنبؤ بالأزمات والكوارث قبل وقوعها والتخطيط لكيفية إدارتها والعمل على توفير التمويل اللازم لإعادة التأهيل وإعداد التوصيات واتخاذ التدابير اللازمة لمنع تكرار تلك الأزمة أو الكارثة مستقبلًا. ولتسهيل قيام الجامعة بدور المنسق بين أطراف إدارة الأزمات والكوارث؛ يكون من الأهمية البدء بتصميم قاعدة بيانات ومعلومات الكترونية مركزية تربط جميع الأطراف المعنية بإدارة الأزمة أو الكارثة.

أيضًا عالج التقرير مسألة تكييف هيكل إدارة الأزمات مع الحوادث واسعة النطاق وطويلة الأجل؛ باعتبار أن تجنب الطوارئ والأزمات وخاصة الطبيعية أمر صعب المنال؛ ولذا فإنه يصبح من الضروري التعرف على الأزمات جيدًا خاصة تلك التي تتسم باتساع نطاقها بقصد التوصل إلى الطرق الملائمة للتعامل معها والتخفيف من حدة آثارها. ومن خلال تناول تجربة جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية في مواجهة جائحة كوفيد-19، تم التأكيد على أن الجامعات والمراكز البحثية المختلفة بحاجة إلى العمل على إيجاد التكنولوجيا التي يمكن توفيرها للمملكة حتى نتمكن من استخدامها في الاستجابة لفيروس كورونا وغيره من الفيروسات أو الجوائح المستقبلية حال حدوثها.

أيضاً فقد سلط التقرير الضوء على تكامل أدوار الأجهزة الحكومية السعودية أثناء جائحة كورونا، وبالتركيز على تجربة وزارة الإعلام كنموذج لتنسيق وتكامل الجهود الحكومية السعودية، يلاحظ أن الوزارة قد اضطلعت بجهود إعلامية متميزة خلال جائحة كورونا مرت بمراحل تتوافق معها منذ بدايتها من خلال شعار (كلنا مسؤول) حتى وقتنا الحالي بشعار (نعود بحذر) وجرت عبر خمس فرق وسبعة مسارات صنعت رسائل إعلامية متنوعة استُثمرت استثمارًا جيدًا للتعامل مع الجمهور بكل نجاح.

وتناول التقرير كذلك إدارة الأزمات وصناعة التغيير؛ وتم التأكيد على أن الأزمات مهما كان شكلها أو مصدرها لابد للمنظمات من أن تمتلك الاستراتيجيات الفعالة من أجل مجابهتها أو حلها، أو التقليل من آثارها السلبية، ويجب أن تحتوي هذه الاستراتيجيات على أساليب ملائمة فعالة للتغلب على هذه الأزمات والحد من خطورتها.

وقد خلص التقرير إلى مجموعة من التوصيات المحددة يعد من أهمها: إنشاء استراتيجية إدارة المخاطر والأزمات بالتنسيق والتعاون بين المراكز البحثية، والاستخدام الأمثل لنتائج البحوث والبيانات والتخطيط الصحي، مع تحديد الأولويات البحثية لمواجهة الأوبئة، والتأكيد على أن يتمتع المتحدثون الرسميون للجهات الحكومية بالحضور الذهني والتدريب والتأهيل وفق معايير وضوابط منهجية واضحة، وتوحيد الجهود الإعلامية التوعوية والتحذيرية خلال الأزمات، مع التركيز على أهمية المصداقية وتعزيز المرجعية والتصدي إلى الشائعات والأخبار الكاذبة، وتوفير المعلومات الكاملة لأمناء المدن للمشاركة في إدارة الأزمات والكوارث، وتأسيس مركز استشاري لتوقع الأزمات، وإيجاد وظائف متخصصة في إدارة الأزمات والمخاطر، والتوسع في إنشاء مراكز الفكر Think Tank ومراكز الاستشارات بهدف دعم اتخاذ القرار في القطاعين العام والخاص.

التوصيات

إنشاء استراتيجية إدارة المخاطر والأزمات بالتنسيق والتعاون بين المراكز البحثية، والاستخدام الأمثل لنتائج البحوث والبيانات والتخطيط الصحي، مع تحديد الأولويات البحثية لمواجهة الأوبئة.

التأكيد على أن يتمتع المتحدثون الرسميون للجهات الحكومية بالحضور الذهني والتدريب والتأهيل وفق معايير وضوابط منهجية واضحة، وتوحيد الجهود الإعلامية التوعوية والتحذيرية خلال الأزمات، مع التركيز على أهمية المصداقية وتعزيز المرجعية والتصدي إلى الشائعات والأخبار الكاذبة.

الإسراع في معالجة أوضاع المناطق العشوائية، كي لا تتوسع وتتمدد لمناطق أوسع، ومن ثم يصعب التعامل معها خلال الأزمات والكوارث، مع توفير المعلومات الكاملة لأمناء المدن للمشاركة في إدارة الأزمات والكوارث.

تأسيس مركز استشاري لتوقع الأزمات، وإيجاد وظائف متخصصة في إدارة الأزمات والمخاطر.

التوسع في إنشاء مراكز الفكر Think Tank ومراكز الاستشارات بهدف دعم اتخاذ القرار في القطاعين العام والخاص أسوة بما يتم في كثير من دول العالم في هذا المجال، والعمل على تحقيق الاستقرار المالي طويل الأجل لهذه المراكز لتمكينها من القيام بعملها والحفاظ على استقلالها.

ثالثاً: تجارب المدن المرنة وإدارة التعامل مع جائحة كورونا.

يشير مفهوم المدن المرنة طبقًا لتعريف البنك الدولي إلى "مجموعة من المدن تتضمن مجموعة واسعة من الخصائص والأساليب التي من خلالها يمكن أن تمتص وتستوعب الاضطرابات وتتكيف مع التغيرات والتحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية التي يواجهها العالم اليوم".
ويسعى المخططون لتطبيق مواصفات المدن المرنة في تصاميمهم مثل تحقيق كفاءة التوزيع لاستخدامات الأرض في شكل مدمج مع إمكانية الوصول لكل أنحاء المدينة عبر وسائط النقل المختلفة، وتيسير حركة المشاة بحيث يتم استغلال جميع الإمكانات المتاحة، وتقليل التلوث والنفايات، واستخدام الطاقة النظيفة والمتجددة في بيئة ترتبط بالاستدامة، وتعزز الشراكات المجتمعية، وتحافظ على هوية المجتمع".
في جميع أنحاء العالم، تقف المدن على خط المواجهة في أزمة فيروس كورونا المستجد. بدءًا من أنظمة الرعاية الصحية التي عانت معاناة كبيرة، كما تعاني المدن في ظل جائحة كوفيد-19 من ضغوط اجتماعية واقتصادية وبيئية غير مسبوقة؛ نظرًا لأن الاقتصادات تتعثر، كما أن أنظمة النقل العام بالمدن في حالة معاناة كبيرة هي الأخرى، وهي تشكل تحديًا في أفضل الحالات، كما تعاني المدن من أجل توفير الوصول الأساسي إلى المياه، والاستفادة من خدمات الصرف الصحي، وينطبق ذلك على المدن المتنامية في جميع أنحاء العالم. ويعاني العاملون بأجر يومي وفقراء المدن من جميع الشرائح أكثر من غيرهم من الخسائر في الدخل ومن ندرة خدمات المدن وشبكات الأمان الاجتماعي التي يمكن أن تحميهم في وقت الحاجة. وأصبح جليًا اليوم أكثر من أي وقت مضى أن ثمة افتقار مذهل للمرونة في النظم الحضرية الأمر الذي يمكن أن يؤثر بشكل غير متناسب على فقراء الحضر بشكل خاص.

وعليه يبرز تساؤل ملح مفاده: كيف يمكن تحسين استجابة المدن لجائحة كوفيد-19؟ في الواقع تمثل البيانات والمعلومات المفيدة المتاحة بسهولة للاستخدام من قبل المجتمعات المحلية المطلب الأول، فعند توافر ذلك يمكن اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن الموارد والإمدادات والعمليات، وتجسيد الدعم للأشخاص والمناطق التي يكون فيها الأمر أكثر أهمية. وتمثل الاستجابة للحالات الطارئة جهدًا متضافرًا، حيث يصبح الاتصال ومشاركة المعرفة مفتاحًا لضمان سلامة المواطنين.

وعلى نحو ومحدد، هناك خمس دروس يمكن استخلاصها من تجارب المدن المرنة الناجحة في إدارة التعامل مع جائحة كورونا وهي:

التعامل مع الأزمة وجائحة كورونا كمشكله مدنية وإنسانية متعددة الأخطار والجوانب والتأثير وليست كمشكلة صحية فقط؛ فجائحة كورونا لها أخطار وتأثيرات سلبية متعددة وهي أخطار صحية واجتماعية واقتصادية وإنسانية ونفسية، ويجب التعامل مع جميع هذه الأبعاد والتأثيرات السلبية وإيجاد الحلول والسياسات لتقليل آثارها السلبية على سكان المدينة.

من أجل أن تكون المدينة مرنة ومتفاعلة ومستعدة لمثل هذه الجوائح الصحية لابد أن يكون التعامل معها باستعداد تام ومسبق للأزمة (proactive) عبر إعداد خطط للتعامل مع الأزمة مسبقًا قبل وقوعها (reactive) تضمن معالجة التأثيرات السلبية والمخاطر المتوقعة الناجمة عنها.

لإدارة الأزمات والتعامل معها بنجاح لابد من الاعتماد على قواعد بيانات متعددة في جميع القطاعات المتنوعة ذات العلاقة بالجائحة وهي القطاع الصحي والاقتصادي والتعليمي والاجتماعي والنفسي، ولابد من توفير هذه البيانات والحصول عليها على المستوى العالمي الدولي من مراكز الدراسات والمعلومات الدولية، بالإضافة إلى إعداد وتوفير معلومات محلية مرتبطة بكل مدينة على حده، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص الفريدة لكل مدينة؛ وذلك لتحديد حجم الجائحة والتبصر في نتائجها وتأثيرها وإيجاد الحلول الناجعة لها.

التعرف على أنظمة الحياة والمعيشة المتعددة في المدن والبنى التحتية المرتبطة بها مثل: أنظمة النقل والمواصلات، والنظام الصحي، والنظام الاقتصادي المحلى، ونظام التعليم، والمرافق الحضرية العامة، وتحديد مكامن ومواقع الخلل والنقص في هذه الأنظمة المتعددة، للبدء في إصلاحها وتحسينها لإدارة الأزمة الصحية بفعالية ونجاح.

التعامل مع أزمة وجائحة كورونا من خلال إطار متكامل ومتعدد العناصر والقطاعات وتحديد الأقسام والإدارات الحكومية المرتبطة بكل قطاع، وحوكمة الإجراءات وتسهيلها بين هذه القطاعات لتتعامل مع بعضها البعض بفعالية ويسر وتكامل، وعدم التركيز فقط على الحلول الطبية والصحية للأزمة التي هي عنصر وجانب واحد من منظومة القطاعات والجوانب المتأثرة بأزمة جائحة كورونا.

وفي المجمل نحن بحاجة إلى التعامل مع هذه الأزمة والتعلم من تجارب المدن الناجحة في إدارة التعامل معها.

رابعًا: دور الجامعات والمراكز البحثية في إدارة الأزمات بالتطبيق على أزمة كوفيد-19 .

تفرض الأزمات المتلاحقة التي يشهدها العصر الحالي العديد من التحديات التي تحمل في طياتها كذلك العديد من المشكلات والقوى المعوقة بجانب الفرص والقوى الدافعة. وأضحت الجامعات والمراكز البحثية المتخصصة أحد أهم وسائل مواجهة الأزمات الراهنة والمستقبلية.

والواقع أن تعريف الأزمة يتباين وفقا لطبيعة المنشأة أو الصناعة أو النشاط وأيضا وفقًا لمنظور متخذ القرارات، لكن بصفة عامة تعرف الأزمة بأنها حادث مفاجئ ينتج عن ظواهر طبيعية عامة أو نتيجة لعوامل خارجية وتدخل العنصر البشري باتخاذ قرارات غير مدروسة تؤدي إلى خسائر بشرية ومادية.

وتتضمن الأهداف المتعلقة بإدارة الأزمات والتي يتعين على الجامعات والمراكز البحثية التعامل معها، حاليًا ومستقبلًا، ثلاثة أنواع من الأهداف على نحو ما هو مبين فيما يلي:

أولًا: أهداف مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث:

- إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات عن الأزمات والكوارث المحتمل تحقيقها.
- تطوير آليات الرصد.
- وضع السيناريوهات للتعامل مع الأزمات والكوارث
- تدريب الكوادر البشرية.
- تحديد مصادر التمويل.
- نشر ثقافة المخاطر Risk Cuiture.
- اتخاذ إجراءات الوقاية والمنع.

ثانيًا: أهداف مرحلة مجابهة الأزمات والكوارث:

- تنفيذ أنسب الخطط والسيناريوهات المعدة مسبقاً لإدارة الأزمة أو الكارثة.
- التنسيق بين الجهات المختلفة المنوط بها التعامل مع الأزمة أو الكارثة.
- تقديم خدمات الطوارئ العاجلة للأطراف المتضررة.
- توفير الدعم المادي واللوجستي اللازم للحد من حجم الأزمة أو الكارثة.

ثالثًا: أهداف مرحلة التوازن وإعادة التأهيل:

- حصر الخسائر الناتجة عن الأزمة أو الكارثة.
- توفير التعويض المناسب للأطراف المتضررة.
- تقييم مرحلة المجابهة وتحديد نقاط القوة والضعف خلال مرحلة المجابهة.
- اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة نقاط الضعف خلال مرحلة المجابهة.
- إعادة التوصيات اللازمة بما يمنع تكرار مثل هذه الأزمة أو الكارثة.
- المراجعة المستمرة لإجراءات الوقاية والمنع.

وفي سبيل تحقيق تلك الأهداف؛ يجب أن تقوم الجامعة بالتنسيق بين الأطراف المعنية بمجابهة الأزمات والكوارث؛ وهي كما يلي:

وفي إطار المسئولية المجتمعية للجامعات؛ وفي ضوء ما تزخر به من كفاءات في مختلف المجالات؛ يتجلى دور الجامعة والمراكز البحثية السعودية في المساهمة في إدارة الأزمات والكوارث، وذلك من خلال تأسيس المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الذي ينبثق منه مركز فرعي في كل جامعة منوط به دراسة الأزمات والكوارث المختلفة والمحتمل حدوثها في المناطق المتواجدة بها الجامعات، وذلك بهدف التنبؤ بالأزمات والكوارث قبل وقوعها والتخطيط لكيفية إدارتها والعمل على توفير التمويل اللازم لإعادة التأهيل وإعداد التوصيات واتخاذ التدابير اللازمة لمنع تكرار تلك الأزمة أو الكارثة مستقبلًا.

ولتسهيل قيام الجامعة بدور المنسق بين أطراف إدارة الأزمات والكوارث؛ يكون من الأهمية البدء بتصميم قاعدة بيانات ومعلومات الكترونية مركزية تربط جميع الأطراف المعنية بإدارة الأزمة أو الكارثة؛ مما يزيد من سرعة تبادل المعلومات واتخاذ الاجراءات والقرارات التي من شأنها مجابهة الأزمة أو الكارثة وتقليل حجم الخسائر المترتبة عليها، ويكون من الأهمية أيضاً البدء في تصميم نظم رصد ونظم إنذار مبكر؛ مما يزيد من القدرة على التنبؤ بالأزمة أو الكارثة قبل حدوثها.

وفي السياق ذاته فإن الجامعات ومراكز الأبحاث يجب أن تضطلع بدور استراتيجي خلال الأزمات عبر تقديم الرؤى والمعلومات العلمية التي تساعد في التعامل الأمثل مع تلك الأزمات وإيجاد أفضل الحلول التي تحد من تداعياتها مستقبلا.

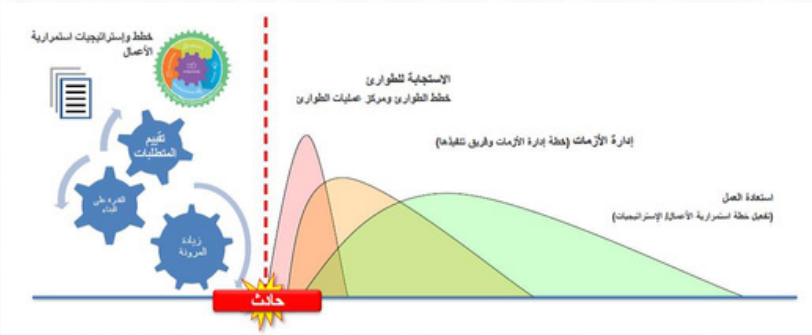
كما تشير التقارير الصادرة عن الأمم المتحدة إلى أنه ومن أجل التخفيف من حدة الآثار المدمرة المحتملة لجائحة كوفيد-19، من الواجب على الحكومات بالتعاون مع الجامعات والجهات الأخرى المعنية اتخاذ إجراءات منها: إعادة تخيل التعليم وتعجيل التغيير في التدريس والتعلم، جنبًا إلى جنب مع بناء نظم تعليم قادرة على التكيف من أجل التنمية المنصفة والمستدامة، مع تشجيع البحث العلمي والتأكيد على أهمية دوره في مواجهة الأزمات.

خامسًا: تكييف هيكل إدارة الأزمات مع الحوادث واسعة النطاق وطويلة الأجل.

بالنظر إلى أن تجنب الطوارئ والأزمات وخاصة الطبيعية أمر صعب المنال، فإنه يصبح من الضروري التعرف على الأزمات جيدًا خاصة تلك التي تتسم باتساع نطاقها بقصد التوصل إلى طرق التعامل معها والتخفيف من حدة آثارها.

وتشتمل عملية التخطيط لإدارة الأزمات كل أعمال التحضير اللازمة لمختلف أنواع حالات الطوارئ، سواء كانت (تمرينات، تدريبات، تطوير الخطط، تقييمات المخاطر، وهكذا). وبعد ذلك يأتي وقوع الحادث. قد يكون هذا عبارة عن (تسرب مواد خطرة، حريق، فيضان كبير، أو ما شابه) وبمجرد حدوث ذلك، هناك ثلاثة مسارات مختلفة، يتمثل الأول في الاستجابة للحدث الطارئ نفسه؛ حيث يتم إرسال أطقم الاستجابة التي تتعامل مع معظم الحادث لتقليله أو القضاء عليه تمامًا. ثم يتم الانتقال إلى وضع إدارة الأزمات، وهناك أيضًا القيادة العليا التي تفكر في مخاطر السمعة والمخاطر المالية والمخاطر القانونية. أيضًا، يبقى من الضروري التواصل مع الوكالات الحكومية وغير الحكومية خارج المجتمع المحلي للتأكد من ملائمة إجراءات التعامل مع الحدث الطارئ، ومن ثم يكون الجزء الأخير هو تعافي المؤسسة أو المجتمع من آثار الأزمة.

المخطط المعياري والاستجابة المعيارية لإدارة الأزمات



وتصنف الأحداث الطارئة إلى ثلاث فئات أساسية، حيث أن هناك الأحداث الصغيرة، التي هي أكثر محلية، ويمكن للمؤسسة المعنية التعامل معها بمفردها، ثم ننتقل إلى الأحداث المعتدلة، وهو نوع يأخذ بعض الأشكال الثانوية والتخصصية. ثم أخيرًا الأحداث الكبرى، وهذا النوع أكثر اتساعًا، ويؤثر عادةً على عدد أكبر من السكان على نحو ما هو الحال في أزمة جائحة كوفيد-19. ولكل نوع من هذه الأحداث طريقة ملائمة في الإدارة والتعامل معها على نحو ما يبين الشكل التالي:

نظام إدارة الطوارئ التقليدي

طوارئ/ حادث بسيط
- عادة ومع وجود تحذير ضئيل أو بلا تحذير يؤثر على الأفراد و / أو الممتلكات.
- يمكن إدارة الحوادث ضمن موارد خدمات الطوارئ وقدرتها.

حالات الطوارئ المعتدلة (محصورة محلياً)
- حدث يؤثر عادة، وبأقل تحذير أو بلا تحذير على الأفراد و / أو الممتلكات التي قد تؤثر بشكل أكبر على المنطقة أو الخدمات المجاورة.
- يتطلب اتباع نهج منسق لخدمات الطوارئ وتقديم دعم إضافي لإقفال هذه الخدمات.

حالات الطوارئ الرئيسية التي تؤثر على المؤسسة/ الشركة بأكملها
- وعادة وبدون تحذير أو تحذير أو التسبب في الوفاة أو الإصابة أو التهديد بالموت أو التعطيل الخطير للخدمات الأساسية أو إلحاق الضرر بالممتلكات أو البنية التحتية.
- إلى جانب القدرات العادة لخدمات الطوارئ الرئيسة، يتطلب تفعيل إجراءات إضافية محددة وتعبئة موارد إضافية لضمان استجابة فعالة ومنسقة.

التحكم

استراتيجية
فريق إدارة الأزمات

تكتيكي
مركز عمليات (EOC)الطوارئ

قيد التشغيل
خدمات الطوارئ الرئيسة (الحريق والأمن والسلامة والصحة)

والمؤكد أن كوفيد-19 يعد أحد أهم الأحداث الكبيرة التي أعطتنا الدروس والعبر في كل جوانب الحياة حيث جعلتنا نفكر بطريقة منهجية علمية فعالة للخروج من تداعيات هذه الأزمة عبر استخدام أساليب مبتكرة وسريعة لإدارتها والتصدي لها في ضوء استراتيجيات وسياسات محددة.

ويوضح الشكل التالي تجربة جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية في إدارة أزمة كوفيد-19:

مركز أزمة كوفيد - 19

وما يمكن استخلاصه من التجربة المشار إليها هو أننا بحاجة إلى تغيير الأسلوب بأكمله في التفكير خارج الصندوق بقدر ما نحن وكيف نستجيب لوباء كوفيد-19. لذلك ما جرى العمل عليه هو دمج مجموعة العمليات العادية مع مجموعة عمليات الطوارئ. ومن خلال تجربة جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية في مواجهة جائحة كوفيد-19، يمكن التأكيد على أن الجامعات والمراكز البحثية المختلفة بحاجة إلى العمل على إيجاد التكنولوجيا التي يمكن توفيرها للمملكة حتى نتمكن من استخدامها في الاستجابة لفيروس كورونا وغيره من الفيروسات أو الجوائح المستقبلية حال حدوثها.

سادسًا: تكامل أدوار الأجهزة الحكومية أثناء جائحة كورونا: تجربة وزارة الإعلام كنموذج.

بذلت السعودية ولا تزال جهودًا كبيرة تميزت بتكامل أدوار الأجهزة الحكومية في مواجهة جائحة كورونا، والملاحظ أنه تم تنسيق الجهود وتوزيع الأدوار باحترافية شديدة بين كافة أجهزة الدولة وتحت مظلة اللجنة المتخصصة التي تشكلت لمتابعة مستجدات فيروس كورونا المستجد. أيضًا فقد دعمت القيادة السياسية جهود الأجهزة الحكومية التي عملت في هذا الإطار.

وبالتركيز على تجربة وزارة الإعلام كنموذج لتنسيق وتكامل الجهود الحكومية السعودية، نجد أن الوزارة قد اضطلعت بجهود إعلامية متميزة خلال جائحة كورونا مرت بمراحل تتوافق معها منذ بدايتها من خلال شعار (كلنا مسؤول) حتى وقتنا الحالي بشعار (نعود بحذر) وجرت عبر خمس فرق وسبعة مسارات صنعت رسائل إعلامية متنوعة استُثمرت استثمارًا جيدًا للتعامل مع الجمهور بكل نجاح.

الأدوات الإعلامية
غرفة العمليات الإعلامية
عمل حكومي مشترك
رسائل إعلامية موحدة
منتجات إعلامية مؤثرة
المؤتمر الصحفي
المؤتمر الصحفي اليومي
رسائل إعلامية توعوية
منصة إخبارية رسمية 3.35
البيانات الصحفية واللقاءات التلفزيونية
صياغة وتطوير البيانات
تنسيق هيئة الإذاعة والتلفزيون للظهور الإعلامي
التنسيق مع وكالة الأنباء السعودية «واس»
الأدوات الإعلامية
الحملات والتقارير الإعلامية
الهوية الموحدة «كلنا مسؤول»
الهوية الموحدة «نعود بحذر»
تقرير المملكة تواجه كورونا
المنتجات الإعلامية
برنامج كلنا مسؤول
كتاب المواجهة الصامتة
فلم مرحلة صعبة
مراحل العمل الإعلامي لمواجهة الجائحة
كلنا مسؤول
مرحلة كلنا مسؤول
13 مارس – 23 مايو 2020
نعود بحذر
مرحلة نعود بحذر
24 مايو – مستمرة
تكامل أدوار الأجهزة الحكومية أثناء جائحة كورونا

سابعًا: إدارة الأزمات تجارب ودروس مستفادة في صنع التغيير.

إن الأزمات والمخاطر إحدى حقائق الحياة ولابد من تجهيز المنظمات وتأهيلها لإدارة الأزمات عبر وضع الآلية المقترحة للتعامل معها بشكل يسهم في التصدي لتلك المخاطر والتقليل من آثارها وتفاقمها. ومما لاشك فيه أن أزمة كورونا أثبتت أن الكثير من دول العالم تعاني من غياب الاهتمام بإدارة الأزمات على الرغم من أهميته كعلم في تجنب المخاطر أو الحد منها وتحجيم آثارها على أقل التقديرات.

وفي هذا السياق تعرف إدارة الأزمات وما يتعلق بها من مخاطر بأنها: "العلم الذي يعني بالأساس بكيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها"

وتجدر الإشارة إلى أن "الأزمات مهما كان شكلها أو مصدرها لابد للمنظمات من أن تمتلك الاستراتيجيات الفعالة من أجل مجابهتها أو حلها، أو التقليل من آثارها السلبية، ويجب أن تحتوي هذه الاستراتيجيات على أساليب ملائمة فعالة للتغلب على هذه الأزمات والحد من خطورتها.

المصادر والمراجع

1- جلسة: إدارة الأزمات.. تجارب وممارسات فعّالة، منتدى أسبار الدولي، الرياض، 2-4 نوفمبر 2020، متاحة على الرابط: https://youtu.be/ms5SASJ9Oi4

المشاركون:

- -د. عبدالعزيز الخضيري: رئيس مجلس إدارة دار اثان للدراسات الإنسانية والاستشرافية والاستراتيجية.
- -د. عبدالله بن أحمد المغلوث: وكيل الوزارة للتواصل- المتحدث الرسمي باسم وزارة الإعلام.
- -د. عبدالقادر أمير: عميد كلية الهندسة - جامعة الأعمال والتكنولوجيا.
- -أ. د. محمد غازي إبراهيم: أستاذ ورئيس قسم التأمين وإدارة المخاطر - كلية إدارة الأعمال -جامعة الأعمال والتكنولوجيا.
- -أ. جاسر بن عبد الكريم الجاسر: مدير عام الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام -المالية وزارة المالية.
- -Mr. Erik Talley: Director, Health, Safety and the Environment (HSE)-KAUST.

2- موجز تنفيذي صادر عن الأمم المتحدة حول: التعليم أثناء جائحة كوفيد-19 وما بعدها، أغسطس 2020، متاح على الموقع الإلكتروني: https://www.un.org

3- مروى المهدي: دور المملكة الرائد في احتواء أزمة كورونا، 2020/8/27، متاح على الرابط الإلكتروني: http://newspaper.su.edu.sa/?p=13522

4- تقرير: المملكة تواجه كورونا، الجهود الحكومية في مكافحة انتشار فيروس كورونا المستجد -Covid 19، وزارة الإعلام، السعودية، مايو 2020.

5-نرمين محمد سيد أحمد مطر: آليات تحقيق المرونة الحضرية من خلال أطروحات منظمة الأمم المتحدة، (في): مجلة العلوم الهندسية، جامعة أسيوط، المجلد (47)، العدد (5).

6-أحمد عبدالكريم أحمد سليمان: القيم المضافة في نهج التحول لمدن مرنة: استراتيجية التصدي للمخاطر المحتملة من فيضانات الأودية في مدينة الرياض نموذجًا، (في): مجلة كلية التخطيط العمراني والإقليمي، جامعة القاهرة، العدد (36).

7-منى عبدالمنعم محمد أحمد: إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، 2008.

8-جمعة سعيد الصواية النعيمي: إدارة الطوارئ والأزمات، 2020/7/19، متاح على الموقع الإلكتروني: https://www.alkhaleej.ae

9-حامد عبد حمد الدليمي: إدارة الأزمات في بيئة العولمة، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2008.

10-أحمد يوسف عريقات: دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال، (في): المؤتمر العلمي الدولي السابع الذي نظمته كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزقاء الخاصة، الأردن بعنوان: تداعيات الأمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال، 2011.

Asbar World Forum

منتدى أسبار الدولي

إحدى مبادرات مركز أسبار

An Initiative of Asbar Center

@asbarworldforum

https://cutt.us/U0nnC

@asbar_wf

00966114624229

www.asbar.com.