المجلة الدولية للتنمية – المجلد الثانى العدد الاول (2013): 191-202
International Journal of Development, Vol. 2, No.(1) (2013): 191-202
ISSN: 2314-5552 e-ISSN: 2314-5560 (Online)
www. ijd.byethost13.com e-mail: fas_ijd@yahoo.com

تكنولوجيا المعلومات وديمقراطية المشاركة فى صنع القرار وأثرها فى اندلاع ثورة 25 يناير 2011 فى مصر

فوزى أحمد عبد الشافى
وزارة الداخلية المصرية

المستخلص

تؤدى تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً ومحورياً فى حياة البشر فى جميع مناحى الحياة، ولاح ذلك جليا فى أثرها فى اندلاع ثورة 25 يناير فى مصر عام 2011، وإذا كان لتكنولوجيا المعلومات هذا الدور المحورى فى حياة البشر وفى مسيرة الشعوب وفى سقوط النظم السياسية، فلها نفس الدور، وبنفس القدر ليس فى عملية صنع القرار فقط، بل فيما يمكن ان تساهم به فى تحقيق المشاركة فى صنع القرارات الإدارية بالمنظمة أو المنشأة من خلال فرضين الأول من خلال توزيع السلطات بين الإدارة والمتعاملين معها ، والثانى من خلال توزيع السلطات داخل الإدارة نفسها.

وقد تم فى هذه الدراسة تناول أربعة مباحث، حيث تم فى المبحث الاول عرض اطر نظم وتكنولوجيا المعلومات والمشاركة فى صنع القرار وفى المبحث الثانى تم تناول دور تكنولوجيا المعلومات فى مشاركة المتعاملين مع الإدارة في اتخاذ القرار، بينما ناقش المبحث الثالث دور تكنولوجيا المعلومات فى مشاركة العاملين فى الإدارة فى اتخاذ القار وأخيراً تم فى المبحث الرابع استعراض ومناقشة دور تكنولوجيا المعلومات فى اندلاع ثورة 25 يناير 2011 فى مصر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات ،المشاركة فى صنع القرار، ثورة 25 يناير 2011 ، مصر.

المبحث الأول : أطر تكنولوجيا المعلومات وديمقراطية المشاركة فى اتخاذ القرار

أولاً: أطر تكنولوجيا المعلومات

تقدم تكنولوجيا المعلومات الفرص المناسبة للمنظمات المعاصرة لكي تحسن من كفاءتها وفاعليتها وزيادة إنتاجها، وتساهم في زيادة القدرة التنظيمية بتوفير أساليب تساعد في زيادة الإيرادات والحد من التكاليف أو في زيادة نشاط المنظمة، وبذلك يمكن لنتائج خيارات المديرين لتكنولوجيا المعلومات المناسبة لمنظماتهم أن تؤثر تأثيرًا مباشرًا على مستقبل المنظمات والأفراد[1].

وتمثل الحاسبات الآلية، وبرمجياتها، وإجراءات استخدامها وأمنها، وقواعد بياناتها والاتصالات عن بعد، والكفاءات القائمة عليها، العناصر الممثلة لنظم المعلومات التي تقوم على استخدام الحاسبات الآلية، ويصعب على المرء – عادة – تقدير دور الحاسبات الآلية في نظم المعلومات دون فهم التكنولوجيا التي تقوم عليها، حيث تقوم على تكنولوجيا الحاسب الآلي من ناحية، وعلى نظم المعلومات من ناحية أخرى[2].

وقد غيرت التكنولوجيا المعاصرة من طريقة أداء الأعمال تغييرًا جوهريًّا، وتغيرت تكنولوجيا المعلومات من تركيزها على الحاسبات الآلية إلى التعاون والاتصال فيما بينها، كما حققت تكنولوجيا الاتصالات طفرة كبيرة في المجال الإداري، وأمكن للموظفين أو المتعاملين مع المنظمة أن يعملوا من منازلهم ، ويمكنهم الاتصال الحقيقي فيما بينهم أو الاتصال بالبريد الإلكتروني وأصبح من الممكن المشاركة في المكان دون التواجد الجسماني[3]. وفي المجال الأمني تساهم نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين الأجهزة الأمنية من أداء وظائفها بفاعلية وكفاءة وتحقيق الأهداف المناطة بها.

فما هي التكنولوجيا، وماهي تكنولوجيا المعلومات؟

1- التكنولوجيا

يعتبر اصطلاح التكنولوجيا من أكثر المفاهيم المتداولة في الوقت المعاصر سواء من الأفراد أو من المتخصصين، فهو مفهوم متعدد الجوانب ولا يوجد اتفاق بين المفكرين على تعريف واحد لها، ولكنه لا يخرج عن الإطار الذي يرى أنها مجرد تتويج للعقل البشري الذي يسعى للسيطرة على الطبيعة وفق ما يخدم مصالحه. فهي نوع من المعرفة التي من الممكن اكتسابها ونقلها وتطويرها وتطبيقها بواسطة أفراد مؤهلين ومنتظمين في هيئات وكيانات ومؤسسات مختلفة[4]. وكلمة تكنولوجيا Technology هي كلمة يونانية تتكون من شقين، الأول Techno ويعني فن الصناعة أو التشغيل، والثاني Logy ويعنى علم أو منهج، أي أن كلمة تكنولوجى تعنى لغويًّا «العلم التطبيقي للنواحى الصناعية» [5]. ويترجم البعض كلمة تكنولوجى إلى العربية (تقنية)، بينما يراها آخرون أنها (ثقافة) تتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العملية المرغوب فيها[6].

ويعرف البعض التكنولوجيا أنها أسلوب أداء يتضمن هيكلها مزيجًا مركبًا متفاعلًا من تجهيزات آلية، وعمالة وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة في إجراءات أداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أو أكثر [7]. ويرى آخرون أنها «المعرفة والخبرات والمهارات الواجب توافرها لصناعة منتج معين أو عدة منتجات» [8] ويوجد اتجاه يرى أن «التكنولوجيا تشير إلى كل ما يتصل بتطبيق نتائج العلوم والبحوث العلمية في حل مشاكل الإنتاج من السلع والخدمات وتيسير سبل الحياة للإنسان» [9]. بينما يرى اتجاه آخر أن التكنولوجيا هي «التطبيق العملي للأبحاث العلمية، وهو وسيلة للوصول لأفضل التطبيقات لهذه الأبحاث»[10].

وهناك العديد من التعريفات [11] للتكنولوجيا تنظر إليها من جوانب مختلفة، إذ يرى البعض أن التكنولوجيا هي «كل ماهو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة». ويرى البعض الآخر أن التكنولوجيا هي «الأسلوب المنهجي المنظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة – بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص – بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية». ويرى آخرون أن التكنولوجيا الجديدة هي الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب (في إطار شبكي) مع أجهزة أخرى. وهناك اتجاه يرى أن التكنولوجيا تعني التقنية ويعرفها كما يلي:[تشير التقنية إلى مدى المعرفة والأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات]، بينما يتخذ فريق ثان وجهة النظر التطبيقية حيث عرفها بأنها «الأدوات والأساليب المستخدمة في بناء نظام المعلومات» [12] ويرى الباحث أن التكنولوجيا هي تطبيق نتائج العلوم والبحوث العلمية والمعرفة والأساليب والأدوات والأنشطة لتحويل المدخلات إلى مخرجات مرغوب فيها.

ويرجع السبب في عدم تحديد مفهوم واحد للتكنولوجيا إلى اختلاف مستويات التحليل التي اعتمد عليها المفكرون في دراستهم للعلاقة بين التكنولوجيا والتنظيم، فمنهم من اهتم بدراسة التكنولوجيا على مستوى المنظمة، ومنهم من اهتم بدارسة التكنولوجيا على مستوى مجموعات العمل داخل المنظمة، وهناك فريق ثالث اهتم بدارسة التكنولوجيا على مستوى الأفراد[13].

2-تكنولوجيا المعلومات

يرى بعض المفكرين أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن خليط من الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنية المصفرات الفيلمية والاستنساخ، وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري، وقد أدى التزاوج بين المصفرات الفيلمية والحاسبات الآلية إلى زيادة عملية الاسترجاع بمساعدة الحاسب الآلي ويعرف ذلك التزاوج CAR اختصارا لـ Computer Assisted Rational ويشير هذا التعريف إلى ما يلي[14]:

1- عملية الاستنساخ تعد هي الأسلوب الشائع في الإدارة المعاصرة وتطورت إلى استخدام أشعة الليزر، وترتب على هذه التطورات، وتعدد وسائل - النسخ تغييرات مهمة في إنتاج أوعية للمعلومات، وانتشار توزيعها.

2- المصفرات الفيلمية لها أهمية كبيرة في نظم إدارة المنظمات المعاصرة، فمن خلالها يمكن إنتاج الوثائق المصفرة فيلميًّا، وهذه النظم تهم الأفراد والعاملين والمتعاملين مع مراكز المعلومات والمكتبات، ووحدات الحفظ فضلًا عن أن المصفرات الفيلمية تعتبر نوعًا من التوثيق الذي يمكن أن يوفر الحجة القانونية.

3- أصبح الحاسب الآلي هو الوسيلة المفضلة لدى المنظمات للحصول على المعلومات وتحديثها، حيث يتم تسجيل البيانات والمعلومات آليًّا بدلًا من الأسلوب اليدوي.

4- ساهم إنتشار الحاسبات الآلية في ظهور مفهوم المكتب المعاصر (اللاورقى).

5- ساهمت تطبيقات الحاسب الآلي في عملية صناعة واتخاذ القرارات.

4- خصائص تكنولوجيا المعلومات

وتتميز تكنولوجيا المعلومات بالخصائص الآتية:

1- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.

2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى إلى تطبيق المعرفة.

3- تكنولوجيا المعلومات أسلوب أداء يعتمد على خليط من الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال ونظم المعلومات تتفاعل فيما بينها لتقديم مخرجات لصناعة واتخاذ القرارت الرشيدة للخدمة البشرية.

4- التقدم في تكنولوجيا المعلومات هو تقدم تراكمي في العديد من المجالات أهمها مجال الاتصالات الذي شهد تطورات كبيرًا مثل تبادل المعلومات إلكترونيًّا، والاتصالات بأساليب مختلفة لا تقتصر على نقل المعلومات بل تشمل الصوت والصورة.

5- تكنولوجيا المعلومات تعمل في بيئة دولية، وساهم في ذلك الاتجاه للعالمية في المؤسسات.

6- أدت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات إلى التناقص المستمر في تكاليف استخدامها.

7- تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءًا من وظيفة المدير الذي تحتم عليه أن يتفهم تكنولوجيا المعلومات حتى يمكنه استخدامها والتفاعل معها وتوظيفها ليزيد من دورها في عمله، وتلقينها للعاملين معه في المنظمة.

8- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير، وهي تعنى بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة، وتدفق العمل الذي يتم من خلال إعداد المستندات والملفات إلكترونيًّا داخل المنظمة، والهدف الرئيسي لتحسين الإجراءات إلكترونيًّا هو تقليل وإزالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة من العملية، وخفض فترة العمل وتقليل الأخطاء في أداء الخدمة[15].

ثانياً: أطر ديمقراطية المشاركة فى صنع القرار:

يتم تصنيف القرارات الإدارية وتقسيمها إلى عدة أنواع وفقًا للمنظور الذي ينظر إليها من خلاله، فمن حيث النمط القيادي لمتخذيها[16] تقسم القرارات إلى قرارات انفرادية أو أتوقراطية، وقرارات جماعية أو ديمقراطية.

1- القرارات الانفرادية أو الأتوقراطية

هي تلك التي يتخذها القائد أو المدير منفردًا، أي دون أن يشاركه في اتخاذها أو التشاور حول مضمونها أحد من مرؤوسيه أو المعنيين بها، فالمدير هنا هو الذي يضع أطر المشكلة، وهو أيضًا الذي يقيم بدائل مواجهتها، ويختار وحده البديل الذي يراه مناسبًا لمواجهتها [17]، أي أن المرؤوسين ليس لهم أي دور في اتخاذ هذه القرارات أو في الإعداد لها، ولذلك تعد مظهر للقيادة التسلطية التي فيها ينفرد القادة الإداريين باتخاذ قراراتهم دون الرجوع إلى مرؤوسيهم أو مستشاريهم لأخذ رأيهم بشأنها[18].

2- القرارات الجماعية والديمقراطية:

وعلى خلاف ذلك القرارات الجماعية أو الديمقراطية، إذ إنها انعكاس تشاور القائد مع مرؤوسيه ومستشاريه ومن يعنيهم القرار قبل اتخاذه[19]، هي قرارات تتخذ عن طريق المشاركة بين المستويات الإدارية المختلفة المختصة، والمتصلة بموضوع القرار سواء من داخل المنظمة أو خارجها، وتتسم هذه القرارات بإقناع المشاركين في اتخاذها بمضمونها، وسعيهم إلى إنجاح تنفيذها وتحمل مسئوليتها، هذا بالإضافة لإذكاء الروح المعنوية والإحساس بالأهمية والاعتراف بقدر ودور العاملين بالمنظمة[20].

وتوجد صور ودرجات مختلفة من المشاركة في اتخاذ القرارات، ولم يتفق الباحثون على مفهوم محدد لمعنى المشاركة في اتخاذ القرارات فاستخدمه البعض بمعنى ضيق للدلالة على إسهام العمال في تسيير إدارات أماكن عملهم، فكان ذلك مرادفًا لمصطلح ديمقراطية الإدارة، فيما استخدمه آخرون بمعنى أوسع ـ بحيث شمل جميع صور إسهام المواطنين في تسيير الإدارة، وهذا الرأي يعنينا في مجال هذه الدراسة[21].

أي أن القرارات الجماعية أو الديمقراطية هي التي تتخذ عن طريق المشاركة بين المستويات الإدارية المختصة والمتصلة بموضوع القرار من داخل المنظمة، وأيضًا عن طريق المشاركة مع كل من يمسهم القرار من خارج المنظمة، ويتعاملون معها، ويعنيهم موضوع القرار.

3- الهدف من ديمقراطية المشاركة فى صنع القرار:

أ- تهدف ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرارات إلى اختيار أرشد القرارات إذ إن أفضل القرارات ما اتخذ مشاركة، وما كان أثرًا لجهود جماعية [22]، وهذا لا ينفي أهمية اللجوء إلى القرار الفردي في بعض الأحيان، ففي الأزمات والظروف غير العادية يتحتم إصدار القرار دون تأخير لمواجهة الموقف... وإن كان على متخذ القرار الاتصال ـ بقدر الإمكان ـ بأولئك المعنيين به وإحاطتهم علمًا بالظروف التي استوجبت اتخاذ القرار دون الرجوع إليهم، والأمر في جميع الحالات مرده إلى شخصية المدير، وطبيعة الظروف التي أحاطت به[23].

ب- كما يهدف هذا النمط إلى الاعتراف بوجود العاملين وأهميتهم، وتنمية قدراتهم وإعداد القادرين منهم على اتخاذ القرارات، ورفع الروح المعنوية لهم بما ينعكس على الأداء والإنتاج وتحقيق الرضا، ويتيح الاستفادة من آراء الآخرين وأفكارهم مما يساعد على عملية ترشيد القرار.

ج -ومن جهة أخرى يحقق هذا النمط التفاعل بين المنظمة والبيئة الخارجية ومراعاة التأثير المتبادل بينهما سلبًا وإيجابًا، لتتناسب المخرجات مع البيئة الخارجية وهذا أيضًا يساعد على ترشيد القرار.

وبذلك نجد أن ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرارات تسعى إلى ترشيد القرار ليتسم بالجودة والقبول، وجودة القرار تشمل معايير الدقة والتكاليف والسلامة والإجراءات القانونية والتنظيمية أو المستندية وغير ذلك من المعايير الفنية التي تقيس درجة كفاءة القرار وجودته، والقبول يعنى الاقتناع والرضا والرغبة في التنفيذ من جانب المعنيين بالقرار[24]. سواء داخل المنظمة أو خارجها.

المبحث الثانى : دور تكنولوجيا المعلومات في مشاركة المتعاملين مع الإدارة في اتخاذ القرار

تلعب نظم وتكنولوجيا المعلومات دورًا كبيرًا في مشاركة المتعاملين مع الإدارة في اتخاذ القرارات، فهي يمكن أن تؤثر على توزيع السلطات بين الإدارة والمتعاملين معها، فقد هيأ التقدم في نظم وتكنولوجيا المعلومات للمتعاملين مع الإدارة فرصة التدخل في عملية صنع القرارات، وهذا ما يطلق عليه «ترشيد القرارات الإدارية»، وكذلك «فرصة الإحلال

الكامل» محل الإدارة في اتخاذ القرارات في حالات معينة، هذا التدخل سواء بالإحلال أو بالإرشاد هو ما يطلق عليه ديمقراطية المشاركة، وإذا كانت الديمقراطية هي أن يحكم الشعب نفسه بنفسه ومن أجل نفسه، فإن ذلك يتطلب مساهمة الشعب في العمل الإداري بمختلف صوره حتى تأتى القرارات الإدارية معبرة عن حاجاته الواقعية، ففي البيروقراطية يصدر القرار من جهاز فوقي يهبط إلى الأدنى دون مشاركة من الجهات الأدنى، أما الديمقراطية تعني إصدار القرار الذي يرضي عنه الكل من خلال المناقشة الواعية المتفتحة بين الجهة المختصة بإصداره وبين كل من يمسهم القرار[25].

وذلك يعني أن النظام الديمقراطي ينطلق من الجماعة أي من القاعدة إلى القمة، ففي الديمقراطية حرية وانطلاق بينما نجد في البيروقراطية كبت وإحباط [26] إذ تدفع نظم وتكنولوجيا المعلومات الاتجاه نحو الديمقراطية، وتخفف من حدة البيروقراطية.

ولا تتحقق ديمقراطية المشاركة في صورتيها ـ الترشيد أو الإحلال ـ إلا إذا كانت حرية الحصول على المعلومات مكفولة سواء للمواطنين المتعاملين مع الإدارة أو لرجال الإعلام، وسوف نعرض أولًا حق المواطنين ورجال الإعلام في الحصول على المعلومات ثم نتناول أساليب تحقيق ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرار (ترشيد القرارات – الإحلال محل الإدارة في اتخاذ القرارات).

أولًا: حق المواطنين ورجال الإعلام في الحصول على المعلومات

يجب أن تتوفر المعلومات اللازمة عن الإدارة وعن التنظيم وكذلك عن البيئة الخارجية، وعن المخرجات التي تتمثل في المنتجات والقرارات التي يصدرها التنظيم وأن تصل إلى المواطنين وجميع من يمسهم القرار، إذ إن مرحلة تنفيذ القرار، لا تستوجب إقناع الأطراف التي ستقوم بالتنفيذ فقط، بل تستوجب أيضًا إقناع الأطراف المشاركة وجميع من يمسهم القرار، وتحتاج كذلك إلى الاتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار، فإعلام الجماهير هو مفتاح الحكم سواء كان متمثلًا في عملية الترشيد أو الإحلال، ولا يكون الحكم صحيحًا إلا إذا كان إعلام موضوعي وغير منحاز»[27].

فحق المواطنين في الحصول على المعلومات يجب أن يكون مكفولًا حتى يمكنهم التدخل ـ سواء بالترشيد أو بالإحلال ـ والمساهمة بصورة فعالة في ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرارات التي تمسهم، وكذلك ايضا يجب أن يكون حق رجال الأعلام فى الحصول على المعلومات.

1- حق المواطنين في الحصول على المعلومات:

أكد أعلان مبادئ التعاون الثقافي الدولي ـ الذي أصدره المؤتمر العام لليونسكو في نوفمبر عام 1966 ـ في المادة الثامنة على ضرورة مساعدة الشعوب على ممارسة حرية الرأي وحرية التعبير وحرية الإعلام، ولتحقيق هذه الحرية ـ طبقًا لنص هذه المادة ـ يجب ضمان حصول الجمهور على المعلومات عن طريق تنوع مصادر ووسائل الإعلام ما يتيح لكل فرد التأكد من صحة الوقائع وتكوين رأيه بصورة موضوعية في الأحداث الجارية[28].

وتنص المادة (47) من الدستور على «حرية الرأي مكفولة ولكل إنسان التعبير عن رأيه ونشره بالقول أو الكتابة أو التصوير أو غير ذلك من وسائل التعبير في حدود القانون، والنقد الذاتي والنقد البناء ضمانًا لسلامة البناء الوطني».

كما تنص المادة (48) منه على أن: «حرية الصحافة والطباعة والنشر ووسائل الإعلام مكفولة، والرقابة على الصحف محظورة وإنذارها أو وقفها أو إلغاؤها بالطريق الإداري محظور، ويجوز استثناء في حالة إعلان الطوارئ أو زمن الحرب أن يفرض على الصحف والمطبوعات ووسائل الإعلام رقابة محددة في الأمور التي تتصل بالسلامة العامة أو أغراض الأمن القومي وذلك كله وفقًا للقانون».

ومقتضى ذلك أن الحق في الحصول على المعلومات مكفول سواء للمواطنين أو لرجال الإعلام، وتعتمد ممارسة هذا الحق على حرية الإعلام، ونعني بذلك حرية جميع التيارات الفكرية والاتجاهات السياسية في استخدام أساليب وأدوات وقنوات الاتصال القائمة على نقل وتبادل المعلومات، وذلك على أسس متكافئة، في ظل عدم وجود قيود قانونية وضوابط سيادية تعوق هذه الأساليب والأدوات والقنوات عن مناقشتها وعرضها للقضايا بحرية كاملة، حتى تتحقق المساواة أو الحيادية، وعدم التمييز بين أطراف المناقشة الحرة، وعدم الانحياز لأفكار أو تيارات أو اتجاهات معينة.

ففي المجتمعات الديمقراطية تؤدي هذه الادوات والقنوات والأساليب دورها بحياد تام وحرية مناقشة الأحداث والقضايا في المجتمع بمشاركة جميع التيارات والمذاهب والاتجاهات المختلفة في جميع المجالات، وبالتالي تكون المعلومات حقًّا للجميع، وتتنوع مصادرها المتعددة، ووسائل وأساليب نقلها للمواطنين وجميع من يمسهم القرار دون تأثير من جانب السلطة سلبًا أو إيجابًا.

وعلى العكس من ذلك نجد المجتمعات غير الديمقراطية أو أنصاف الديمقراطية تضع قيودًا على تبادل المعلومات وتدفقها وعلى تبادل البيانات، وقيام السلطات فيها بتشويه مواقف وآراء بعض التيارات أو الاتجاهات وسلبها حقها في الرد وعرض الحقيقة بشأن مواقفها وآرائها، مما يخل بمبدأ المساواة بين المواطنين.

وهذا ما قام به النظام الحاكم أثناء ثورة 25 يناير، حيث قام بفصل خدمة الإنترنت وحرمان المواطنين من هذه الخدمة المهمة التي تشبع حاجاتهم في التواصل في جميع المجالات، بدعوى الحفاظ على الأمن.

2- حق رجال الإعلام في الحصول على المعلومات:

أصدر المؤتمر العام لليونسكو إعلان مبادئ التعاون الثقافي الدولي في نوفمر 1966 والذي أكدت المادة الثامنة فيه على ممارسة حرية الرأي وحرية التعبير عن الرأي وحرية الإعلام وضمان حصول الجمهور على المعلومات عن طريق تنوع مصادر وسائل الإعلام.

كما رأينا أن المادة 47 من الدستور قد نصت على كفالة حرية الرأي والتعبير عنه ونشره، كما نصت المادة 48 منه على كفالة حرية الصحافة والطباعة والنشر ووسائل الإعلام، وحظر الرقابة على الصحف أو وقفها، أو إلغائها بالطريق الإداري باستثناء إعلان الطوارئ أو زمن الحرب.

ومقتضى ذلك أن حق رجال الإعلام في الحصول على المعلومات حق مكفول، حتى يتمكنوا من ممارسة حقهم في مناقشة الأحداث والقضايا بمشاركة جميع التيارات والأفكار والاتجاهات بحرية كاملة دون تحيز لتيار أو جهة، على أسس متكافئة، ودون الخضوع لقيود قانونية أو سيادية وإبلاغها للرأي العام دون تدخل السلطات الحاكمة حتى يتحقق الأداء الإعلامى المحايد والذي يعد مقياسًا لمدى الحرية التي يتمتع بها، ومدى الديمقراطية التي يمارس وظيفته في ظلها.

فيجب أن يتسم الأداء في مجال الإذاعة والتليفزيون بالحياد، والمصداقية، والمساواة عند عرض ومناقشة الأحداث والقضايا بحرية كاملة بين جميع التيارات والأفكار والاتجاهات المختلفة دون تدخل من السلطة الحاكمة وعدم العمل على تعبئة الشعب لتحقيق الأهداف التي تريدها السلطة، واستخدام تكتيك «تشخيص الأحداث» أي التركيز على شخصية معينة واعتبارها المحور الأساسى للحدث. وفي مجال الصحافة والطباعة والنشر يجب ألا تخضع للرقابة أو الإنذار أو الوقف إلا في الأحوال الاستثنائية التي نص عليها الدستور.

ثانيًا: أساليب تحقيق ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرار

أدى تطور نظم وتكنولوجيا المعلومات إلى تغيير العلاقة التقليدية بين الإدارة وبين المتعاملين معها، إذ أمكن للمتعاملين مع الإدارة التدخل في عملية صنع القررات واختيارات الإدارة وهذا ما يسمى (ترشيد القرارات الإدارية) كما أصبح لهم فرصة الإحلال الكامل محل الإدارة في اتخاذ القرارات.

1- ترشيد القرارات

يقصد بترشيد القرارات الإدارية أن تضع الإدارة في اعتبارها ـ عند اختيار قراراتها ـ المعلومات التي حصلت عليها الإدارة من المتعاملين معها والمتعلقة بهم وكذلك المعلومات التي حصل عليها المتعاملون مع الإدارة منها والمتعلقة بها وبالظروف المحيطة بها، فعندما تؤسس الإدارة اختيارها على هذه المعلومات المقدمة منها أو المتحصلة لها نستطيع أن تقول إن هناك «ترشيد» أي أن المتعامل مع الإدارة قد أرشدها إلى الاختيار السليم[29].

فالإدارة قد يفوتها إدراك أخطائها لعدم وضوحها من الداخل، ومشاركة المتعاملين قد تنبه الإدارة إلى مثل هذه الأخطاء فتسارع لتلافيها قبل حدوثها إذا كانت المشاركة في المراحل الأولى للقرار، وإذا كانت المشاركة بعد صدور القرار عن طريق النقد أو الشكوى، فإن كل ما على الإدارة العمل على تلافي الأخطاء مستقبلًا، وهنا تبدو أهمية مشاركة المتعاملين مع الإدارة في عملية صنع القرارات[30].

وعلى الجانب الآخر، يجب أن تقدم الإدارة للمتعاملين معها معلومات تتعلق بظروفها الداخلية والخارجية، الاقتصادية والوظيفية حتى تتوفر لديهم المعلومات التي تمكنهم من الحكم على الإدارة والتعامل معها.

وقد أدى تطور نظم وتكنولوجيا المعلومات إلى توفير الوسائل اللازمة والمناخ الملائم لأن تعمل الإدارة على إعلام المتعاملين معها، واتساع نطاق إعلام المتعاملين مع الإدارة لا يرتكز فقط على التطور التكنولوجي، وإنما يرتكز أيضًا على إدارة ذات اتجاه تقدمى وديمقراطي[31]. أي لديها الرغبة في إعلام الجمهور.

ويستوجب تفعيل عملية «الترشيد» وجود إعلام متكامل وصادق لمن يقوم بعملية الترشيد حتى يتمكن المتعاملون مع الإدارة من تقديم ملاحظات بناءة ومقبولة بناء على المعلومات الصادقة والمتكاملة التي قدمتها لهم الإدارة عنها وعن البيئة المحيطة بها.

وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تيسير تدفق المعلومات بجانب اللقاءات بين الإدارة والجماهير، وكذلك أهمية ومدى الحرية في التعبير عن الآراء لدى الاتجاهات والتيارات المختلفة.

2- الإحلال محل الإدارة في اتخاذ القرارات

لم يقتصر تدخل المتعاملين مع الإدارة على التأثير في عملية صنع القرارات واختيارات الإدارة وهو ما يطلق عليه (ترشيد القرارات الإدارية) بل امتد إلى إمكانية الإحلال الكامل محل الإدارة في اتخاذ القرارات، أي اتخاذ القرارات بواسطة الجمهور.

«إن كل إدارة ديمقراطية تخضع للسلطة السياسية، بمعنى المواطنين أو ممثليهم الذين يشكلون المتعاملين معها، فهي ليس لها من سلطات سوى تلك التي تكلف بها من جانبهم وتقوم بتنفيذها تحت رقابتهم في إطار من الشرعية، ومن هنا فإن أي إحلال من جانب الجماهير يمكن أن يعتبر كخطوة ديمقراطية»[32].

ويتمثل الإحلال محل الإدارة فى اتخاذ قرارات فى صورتين:

الأولى: اتخاذ قرارات الإدارة بشكل يقترب من الإدارة السياسية، أو اتخاذ الإدارة قرارات لمصلحة المتعاملين معها، وكان إصدار الإدارة لهذه القررات بناء على الرقابة الفعالة للجمهور على الإدارة.

الثانية: أكثر ديمقراطية وأكبر شجاعة من جانب الجمهور، وهي الإحلال المباشر في عملية اتخاذ القرارات، فالإدارة هنا تترك القرار للجمهور لتحقق ديمقراطية الدولة ولامركزية الإدارة.

وتتزايد الصورة الثانية في الدول المتقدمة في مجال المعلومات، فأصبحت القرارات لا تتخذ إلا بعد التصويت عليها من جانب المتعاملين مع الإدارة بعد تقديم الإدارة الإيضاحات الكاملة للجمهور من خلال وسائل نقل المعلومات وذلك يعني أن الإدارة قد اتخذت قراراتها لصالح المتعاملين معها، وساعد على ذلك تطور وسائل نقل المعلومات، وتوفر الأجهزة الإلكترونية في كل مكان لاستطلاع الرأى في كثير من الموضوعات السياسية والإدارية حتى ثار السؤال وما هو دور المجالس التشريعية إذن؟

وأوضح مثال على الإحلال الكامل لاتخاذ القرارات الصادرة من السلطة التنفيذية هو القرار الصادر من السلطة التنفيذية المتضمن إعلان نتائج الانتخابات أو الاستفتاءات فهو قرار إدارى يعبر عن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات، فمن حيث المضمون نجد أن الناخبين هم الذين حددوا مضمون هذا القرار، أي أن الناخبين هم الذين اتخذوا هذا القرار ولكن صدوره كان من السلطة التنفيذية، ومن حيث دور تكنولوجيا المعلومات نجد أن الحاسبات الآلية قد ساهمت في تيسير العملية الانتخابية بما يحقق الحيدة والنزاهة، وهنا يثور تساؤل، هل هناك ضمانات عند إحلال الجمهور محل الإدارة في اتخاذ القرارات ـ مثل العملية الانتخابية ـ أن يكون القرار الذي اتخذه الجمهور بالإحلال يتفق والمصلحة العامة.

وتبرز هنا أهمية الدور الذي تلعبه وسائل أو قنوات الاتصال التي تستخدم في نقل المعلومات والتأثير على اتجاهات المواطنين، ولكي نتبين الإجابة على هذا التساؤل يجب أن نبين أولًا ماهية الرأي العام، والرأي العام هو الحكم الاجتماعي لعدد كبير من أفراد المجتمع ممن يتمتعون بوعي كافٍ على أحد الموضوعات المهمة أو القضايا الأساسية التي تهم الجماهير»[33].

ومن هنا يتضح لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وسائل وقنوات الاتصال) دور مهم في التأثير على الرأي العام وبالتالي على المواطنين بشأن قراراتهم التي تتعلق بالسياسة في ثلاثة أشكال هي:

–تدعيم الرأي العام القائم، سواء كان يتفق مع المصلحة العامة أم لا.

– إيجاد رأي عام جديد.

–تشويه الرأي العام القائم.

وتبرز هنا أهمية حرية تملك هذه الوسائل والقنوات والتي تؤثر في الرأي العام. فإذا كانت حكرًا لاتجاه معين، أو كانت الاتجاهات الأخرى عاجزة عن التعبير عن رأيها من خلالها، فإنه يمكن تشويه الرأي العام القائم والمتفق مع المصلحة العامة وتؤثر العوامل الاقتصادية في هذا المجال، فالوعي السياسي يتأثر بمدى القدرة على تملك تكنولوجيا المعلومات، فضلًا عن الحرية والمساواة بين كل الاتجاهات في التعبير عن رأيها.

ونشير في هذا المجال إلى التجربة النرويجية في إجراء انتخابات عامة إلكترونية عام 1993 إذ قامت إحدى الشركات بتصميم نظام إلكتروني للانتخابات لا يحتوي على أي أوراق يستخدمها الناخب أو يضع علامة عليها أمام أسماء المرشحين بل يتم الانتخاب إلكترونيًّا بأسلوب يشبه عملية سحب النقود من ماكينات الصرف الآلية، ولكن البرلمان النرويجي رفض المشروع بحجة أن الوقت لم يحن بعد لهذا التطور الإلكتروني الجديد على الانتخابات[34].

وقد شهدت مصر أول انتخابات حرة ونزيهة بعد ثورة 25 يناير 2011 في انتخابات مجلس الشعب خلال شهري ديسمبر 2011 ويناير 2012 بفضل نظم وتكنولوجيا المعلومات، إذ وفرت الجداول الانتخابية الدقيقة والنقية من لهم الحق في الانتخاب، وقدمت لنا بطاقة الرقم القومي بديلًا عن البطاقة الانتخابية في الانتخابات، وسوف نرى في المستقبل ضرورة الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة لخدمة عملية التصويت والانتخاب من خلال الاستفادة من الأدوات المتاحة التي وفرتها نظم وتكنولوجيا المعلومات من قاعدة بيانات قومية ضخمة، وبطاقة تحمل الرقم القومي لكل مواطن وإدخال الإدارة الإلكترونية للعملية الانتخابية، حيث لا تتطلب سوى تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني، وتحديد عدد قليل من خانات الاختيار في استمارة إلكترونية ثم الضغط على زر «تصويت» ومن المرجح أن يؤدي ذلك إلى تحسن ملحوظ في الإقبال والمشاركة، ومن ثم يضفي الشرعية على النتائج[35].

المبحث الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في مشاركة العاملين في الإدارة في اتخاذ القرار

رأينا أن نظم وتكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا كبيرًا في مشاركة المتعاملين مع الإدارة في اتخاذ القرارات وأنها تؤثر على توزيع السلطات بين الإدارة والمتعاملين معها، وهي كذلك تلعب دورًا كبيرًا في مشاركة العاملين بالإدارة في عملية اتخاذ القرارات وأنها تؤثر أيضًا على توزيع السلطات داخل الإدارة، وذلك بالتحول من التنظيمات الهرمية القائمة على مركزية السلطة إلى التنظيمات المتعاونة والمتداخلة والمتفاعلة فيما بينها من خلال انتشار الحاسبات الآلية والنظم التي تعظم الاستفادة من هذه الحاسبات المنتشرة في مواقع العمل المختلفة، الأمر الذي أدى إلى سهولة تبادل المعلومات،

فأصبحت نظم المعلومات بمثابة المايسترو الذي يقود شركاء متضامنين في غرفة سيمفونية الإدارة المعاصرة وبفضل تلك النظم، وما يترتب عليها من شبكات معلوماتية منتشرة داخل الوحدات الإدارية، أمكن تحقيق مزايا كل من مركزية الإدارة ولامركزية الإدارة[36].

أولًا: المركزية الإدارية:

يقصد بالمركزية الإدارية تركيز السلطة في يد الرئيس، فهي تقوم على توحيد الإدارة وجعلها تنبثق من مصدر واحد دون مشاركة من هيئات أخرى ويتميز هذا النظام بتوحيد النمط والأسلوب الإداري، وتقوية السلطة ونشر نفوذ وهيبة الحكومة والإقلال من النفقات العامة إلى أقصى حد ممكن[37].

لقد كانت المركزية في الحكومة مطلوبة منذ حوالي ستين سنة حيث كانت تكنولوجيا المعلومات بدائية، والاتصالات بين المناطق المختلفة بطيئة، والموظفون غير متعلمين نسبيًّا، ولكن اليوم تقدمت تكنولوجيا المعلومات، وأصبح الاتصال بين المناطق سريعًا كما أصبح الموظفون العموميون متعلمين بشكل أكبر، وأصبح التغيير في كل مكان وفي كل شيء تقريبًا، لقد أصبح من الضروري اليوم إعطاء صلاحيات أكبر للمديرين في المستويات الأقل، ويتم التحول من المركزية إلى اللامركزية من خلال تبني مفهوم المشاركة في الإدارة والتنظيم على أساس فرق العمل وتخفيض عدد المستويات الإدارية وتوسيع نظام الإشراف.

ثانيًا: اللامركزية الإدارية:

يقصد باللامركزية الإدارية عدم تركيز السلطة [38]، ويعني مفهوم اللامركزية تشتيت السلطة وتوزيعها، ويوجد في كل تنظيم تقريبًا مركزية ولامركزية في نفس الوقت، فلا بد من وجود قدر من لامركزية السلطة في كل هيكل تنظيمي، وإلا ما وجد هذا الهيكل أصلًا[39]. ويرى آخرون أن اللامركزية تعنى فلسفة التنظيم الإداري ككل والنظام المتبع في توزيع السلطات والاختصاصات داخل التنظيم، إذ إن اللامركزية كأسلوب إدارى يتضمن التفويض الكامل للسلطة، ولا يحق للقائد الإداري القائم بالتفويض أن يسحب ما سبق أن فوضه على عكس المركزية التي يكون فيها من حق صاحب السلطة الأصلي سحب السلطة التي سبق أن فوض غيره فيها[40].

ويعيب نظام لا مركزية الإدارة أنه قد يؤدي إلى تهديد وحدة الدولة أو المؤسسة ويتميز هذا النظام بأنه يقوم على المشاركة والحوار، والسرعة في اتخاذ القرار والبعد عن الروتين.

بيد أن ظهور نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بشبكاتها المنتشرة داخل الوحدات الإدارية حقق مزايا كل من المركزية واللامركزية، وقضى على عيوب كل منها، فقد أدت نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي إلى توحيد النمط الأسلوب الإداري والسرعة في إصدار القرارات، أي أنها أدت إلى إلغاء التقسيم التقليدي الذي يقيمه علماء الإدارة والقانون الإداري بين المركزية واللامركزية.

فإذا اعتنقت الإدارة نظام المركزية الإدارية، تقوم نظم المعلومات المبنية على الحاسب عن طريق الأجهزة الإلكترونية الموزعة في الوحدات الإدارية الفرعية بتمكين الموظفين بها من إدخال البيانات والمعلومات التي تتعلق بالوحدات التي يعملون فيها وما يحيط بها، وترسلها إلى السلطة المركزية، وتتخذ السلطة المركزية قراراتها بناء على هذه المعلومات الواقعية التي يدركها رجال الإدارة في تلك الوحدات، ومن ثم يكون رجال الإدارة الموجودين في هذه الوحدات قد شاركوا في اتخاذ القرار وبذلك تتحقق مزايا اللامركزية الإدارية بجانب مزايا المركزية الإدارية.

وإذا اعتنقت الإدارة نظام اللامركزية الإدارية تقوم أيضًا نظم وتكنولوجيا المعلومات بشبكاتها المنتشرة داخل الوحدات الإدارية الفرعية بالتنسيق بين هذه الوحدات اللامركزية فيما بينها، والتنسيق بينها وبين الإدارة، وبين الموظفين على اختلاف مستوياتهم سواء في الوحدة الفرعية أو في السلطة المركزية مما يترتب عليه توحيد النمط والأسلوب الإداري، وتحقيق الديمقراطية والمشاركة في اتخاذ القرار، وأيضًا رفع الروح المعنوية للموظفين، وتنمية وتطوير قدراتهم على الابتكار والتجديد، ومنحهم الفرصة للوقوف على حقيقة أوضاع المنظمة بصورة واقعية، وبالتالي تحقيق الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين بها، ومن ثم الشعور بالعدالة والمساواة وكذلك الشعور بالثقة والأمان الوظيفي لتساوي المسئولية في السلطة وتعالي مستوى الشعور بالانتماء[41].

المبحث الرابع : ثورة 25 يناير والمشاركة في اتخاذ القرار

ترتب على التطورات التكنولوجية المذهلة، وانتشار استخداماتها، ظهور معطيات ثقافية جديدة، وحلول عصر جديد هو عصر الثقافة الإلكترونية والذي يمثل مرحلة جديدة في تاريخ الإنسانية. وقد وألقت هذه الثقافة الإلكترونية بظلالها على الشباب ومن خلفهم جموع الشعب المصري الذين تلاقت عقولهم، وتآلفت قلوبهم، ونجحوا في إسقاط النظام، فما هي الثقافة الإلكترونية.

سمات الثقافة الإلكترونية:

شاع مصطلح الثقافة الإلكترونية في الآونة الأخيرة في حياة الشعوب ويشير إلى معطيات ثقافية جديدة تتمتع بالسمات الآتية:

1 -وسيلة مهمة من وسائل التعبير عن الرأي، فقد تكون وسيلة للاعتراض على ظلم ما، أو المطالبة ببعض الحقوق أو الدفاع عن الوطن، أو الدفاع عن اتجاهات معينة.
2 -وسيلة سهلة، غير مكلفة، واسعة الانتشار.
3 -تقدس المتلقِّي، فذلك شرط ضروري للمنتج الثقافي، مثل أغلب برامج التليفزيون أو الراديو، إذ يكون مضمونها واختراعها وإخراجها عبر مشاركة المتلقِّي الذي لم يعد متفرجًا سلبيًّا، فنجد المتلقي ـ على سبيل المثال يقوم بالاتصال والمشاركة في البرامج التليفزيونية، حتى إن برامج الأخبار أصبحت تتألف بصورة متزايدة من محتوى رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية المرسلة في التعليق على الأنباء.
4 -تميل إلى الموضوعات الجادة وتميل نحو التفاؤل وترى أنها نوع جديد من الثقافة.
5 -غيرت الثقافة الإلكترونية الأساليب التي تحيا بها الشعوب بدءًا من قراءة الصحف، وإبرام الصفقات التجارية، واستخدام المراسلات، والاتصالات التليفونية، وانتهاء بالتعبير عن الرأي في جميع المجالات في شتى مناحى الحياة.
6 -تميل الثقافة الإلكترونية نحو الليبرالية الجديدة، وتراها فلسفة يمكن تطبيقها في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
7 -ظهور اتجاهات ثقافية لمستخدمي هذه الثقافة ـ الشباب الإلكتروني ـ تمثلت في التواصل الاجتماعي وإمكانية الالتقاء الميداني في الفضاء الإلكتروني من خلال المنتديات على موقع اليوتيوب، وموقع الفيس بوك، ومواقع التواصل الاجتماعي بوجه عام، وتبادل الافكار والآراء، وتكوين مجموعات افتراضية تتوسع بالتدريج، قد تسعى إلى تحقيق أهداف معينة.

وسوف نعرض أولًا دور نظم وتكنولوجيا المعلومات وثورة 25 يناير، ثم نعرض تعامل الأجهزة الأمنية مع الأزمات بعد 25 يناير.

أولًا: نظم وتكنولوجيا المعلومات وثورة 25 يناير

منذ فجر البشرية والتطور الاجتماعي يتم دفعه بواسطة التطور التكنولوجي [42]. والأمر الذي يجعل تكنولوجيا المعلومات جد مثيرة للاهتمام من الوجهة النظرية، إنها سوف تواصل دفع التطور التكنولوجي، تمامًا مثلما ظلت التكنولوجيا تدفع التطور الاجتماعي، والسلوك البشري يتمثل في السلوك الغريزي، والسلوك بالتعليم، والسلوك الغريزي، وإن كان لا يستلزم أشكالًا راقية من التفكير، إلا أنه يستلزم معالجة للمعلومات، وفي الظروف الأيكولوجية الطبيعية تكون له نتيجته في زيادة احتمال البقاء والتكاثر معًا [43]، والمعلومات ذات حقيقة فيزيقية، فهي خاصة فيزيقية أساسية للكون [44].
فماذا حدث في مصر يوم 25 يناير... ولماذا؟

لقد قدم لنا «توم ستونير» في كتابه «المعلومات والبنية الداخلية للكون عام 1990» بعض الدلالات المضمنة في الفرض بأن المعلومات حقيقة فيزيقية، وقد يذكرنا ذلك بالتجربة المعروفة في علم الفيزيقا لتفسير الرنين، وهي تجربة الشوكة الرنانة، فعندما نطرق بالشوكة على جسم صلب يحدث رنين قوى ومستمر، فعندما نطرق بالشوكة تتدافع موجات بأعداد كبيرة وبسرعة فائقة، ويحدث الرنين عندما تتلاقى الموجات المتساوية... ونستطيع أن نشبه ما حدث في ثورة 25 يناير بالرنين، فعندما طرقت الأسباب التي أدت إلى قيام الثورة عقول الشعب المصري... تلاقت رغبات ومشاعر وأحاسيس وأهداف الشعب في موجات متساوية، قوية وسريعة ومتلاحقة، أحدثت هذا الرنين الهائل الذي أيقظ جميع الغرائز في الشعب المصرى لتنطلق الثورة ويسقط النظام، ويضع الشعب المصري نهاية لتراكمات ثقيلة ظل يعاني منها لمدة طويلة.

أسباب ثورة 25 يناير:

تعددت وتنوعت أسباب قيام الثورة ويعرض الباحث هنا أسباب الثورة في أعين الثوار، وكما كتبت أقلامهم وتلاقت آراؤهم على مواقع التواصل الاجتماعي في الفضاء الإلكترونى مثل مواقع اليوتيوب والفيس بوك، وقام بعضهم بتصنيفها إلى أسباب مباشرة وأسباب غير مباشرة كما يلي:-

<u>الأسباب غير المباشرة:</u>

1 -**قانون الطوارئ:** وهو القانون المعمول به منذ عام 1967. باستثناء فترة انقطاع لمدة 18 شهر في أوائل الثمانينيات، وقد أدت القيود التي فرضها قانون الطوارئ على النشاط السياسي وتوسع سلطة الشرطة لمدة طويلة إلى استياء المواطنين ومطالبتهم إلغاء العمل بقانون الطوارئ.
2 -**قسوة الشرطة:** وقد يرى العاملون في جهاز الشرطة أن هذا السبب غير صحيح، وأن الشرطة انتهجت الأساليب الحازمة ضد الخارجين عن القانون والإرهابيين، ولكن الثوار عبروا عن إحساسهم على مواقع التواصل الاجتماعي أن قسوة الشرطة كانت أحد الأسباب الرئيسية غير المباشرة في هذه الثورة، ويرى الباحث أن وزارة الداخلية في الحالتين ـ صحة أو عدم صحة هذا السبب ـ تتحمل المسئولية كاملة لعدم قيامها باتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الصورة الذهنية لها لدى المواطنين سواء باتخاذ الإجراءات اللازمة لمحاسبة المخطئين وكفالة عدم تكرارها، أو بإعلان الوقائع الصحيحة ونفي أي ادعاءات تسيء إلى أدائها، إذ إن قيام الثوار بتحديد موعد انطلاق الثورة في نفس يوم الاحتفال بعيد الشرطة في 25 يناير، يعد سببًا كافيًا لإدراك الجهاز الأمني لصورته الذهنية لدى المواطنين، وحتمية قيامه بتعديل المسار.

3 -**رئاسة حسني مبارك:** والتي امتدت منذ عام 1981 حتى قيام الثورة على مدى ثلاثين عامًا تعرضت حكوماته المتعاقبة إلى نقد شديد، على جميع الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
4 -الفساد وسوء الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وارتفاع معدلات البطالة وتراجع مستوى التعليم، وانتشار الجرائم والمحسوبية في البلاد.
5 -زيادة عدد السكان وزيادة معدلات الفقر: بلغ عدد السكان عام 2007 حوالى 78.7 مليون نسمة وأصبحت ثاني أكبر دولة في إفريقيا بعد نيجيريا، وأكبر دولة في الشرق الأوسط.
6 -تصدير الغاز المصري لإسرائيل: قامت مصر عام 2004 بتصدير الغاز لإسرائيل بسعر أقل بأضعاف من سعر السوق بعقد يمتد حتى عام 2030، رغم عدم وجود فائض في الغاز فضلًا عن الفساد الذي شاب عملية التصدير التي تمت من خلال شركة حسين سالم ـ صديق حسني مبارك ـ والذي يحاكم حاليًا عما اقترفه من جرائم.

الأسباب المباشرة:
1 - انتخابات مجلس الشعب التي تمت قبل الثورة بشهرين وشابها فساد بيِّن حاز بموجبه الحزب الوطني الحاكم على 97% من مقاعد المجلس.
2 -مقتل الشاب خالد سعيد في الإسكندرية وقيل إنه تم تعذيبه حتى الموت في 2010/6/6 على أيدي اثنين من رجال الشرطة السريين بقسم سيدي جابر، وكذلك مقتل الشاب سيد بلال.
3 -قيام الثورة التونسية في 2010/12/18، احتجاجًا على الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وتضامنًا مع محمد البوعزيزي الذي أضرم النار في نفسه، وأطاحت الثورة بالرئيس التونسي علي زين العابدين وهرب خارج البلاد.
4 - المواقع الاجتماعية على شبكة الإنترنت: حيث قام المواطن وائل غنيم بإنشاء صفحة على الفيس بوك على شبكة الإنترنت بعنوان (كلنا خالد سعيد) وكان له دور كبير في التنسيق مع الشباب لتفجير الثورة، ومشاركة باقي طوائف الشعب لها.

ومما سبق نجد أن نظم وتكنولوجيا المعلومات كانت أحد الأسباب المباشرة لقيام الثورة وذلك من خلال التواصل الاجتماعي على مواقع الفيس بوك على شبكة الإنترنت.

ثانيًا: تعامل الأجهزة الأمنية مع الأزمات أثناء وبعد ثورة 25 يناير

أدى عدم توظيف النظام والأجهزة الأمنية لنظم وتكنولوجيا المعلومات عند التعامل مع الازمة قبل وأثناء وبعد ثورة 25 يناير إلى خلل كبير في إدارة الأزمة، فقد كان أهم أسباب نجاح ثورة 25 يناير في إسقاط النظام عدم إدراك النظام حقيقة إبعاد الحالة الثورية الجديدة وإخفاقه في تقدير حركة ديناميكية عقلها الجمعي الذي اتسم بعفوية وتلقائية شديدتين في غياب قائد أو قيادة للثورة[45]، وكان الخلل في إدارة النظام للأزمة واضحًا منذ اليوم الأول للثورة للأسباب التالية:
-عدم إدراك الأبعاد الحقيقية للثورة من حيث أعداد المشاركين فيها، ومدى تمسكهم بها، وتحديد طلباتهم، والقوى المؤثرة عليهم، والاستهانة بهم.
-عدم إدراك مدى تغلغل القوى والاتجاهات الخارجية المتعددة واختراقها للمجتمع المصري واستغلالها سلبيات النظام لشحن الثائرين ودعم القوى السياسية المعارضة.
-عدم تقدير مدى تأثير الوسائل الإعلامية المختلفة في الداخل والخارج على شحن الثوار والمعارضة.
-الاعتقاد الخاطئ بأن أحداث 25 يناير مظاهرات عادية ستنتهي بنهاية اليوم، على عكس ما حدث من تزايد الأعداد واتساع دوائرها ولم يدرك النظام أنه يواجه حالة جديدة كمًّا ونوعًا.
-عدم قيام النظام بالتفاعل مع أحداث الثورة، واتخاذ الإجراءات اللازمة التي تتناسب مع حجم الأزمة وفي التوقيت المناسب، فرغم الأعداد الضخمة التي احتشدت بميدان التحرير، ورغم سقوط القتلى والمصابين، أعلن رئيس الوزراء يوم الأربعاء الموافق 27 يناير أنه سيلقي بيانًا للحكومة يوم الأحد الموافق 30 يناير وكأنه لا يرى ولا يسمع ولا يدرك ما يدور وما يحدث في جميع أنحاء مصر.
-استخدام القوة المفرطة، واقتحام قوات الأمن لميدان التحرير بطريقة عنيفة حول الحالة الثورية إلى ثورة كاملة، وساهم ذلك في تغيير كبير في اتجاه العقل الجمعي الذي لم يعد اصلاحيًّا تدور مطالبه حول إصلاح سياسي واجتماعي في إطار النظام القائم، بل صار جذريًّا (راديكاليًّا) لا ترضيه إصلاحات جزئية، كما أن فشل الجهاز الأمني في مواجهة المظاهرات يوم جمعة الغضب الموافق 28 يناير أعطى المتظاهرين ثقة لا سابقة لها عززت الاتجاه إلى رفع سقف المطالب والمطالبة بإسقاط النظام[45].
-ظهور مبارك مساء يوم الجمعة 28 يناير وإعلانه إقالة الحكومة واتخاذه إجراءات لا تتناسب مع ما أصبح عليه الموقف لم يساهم في خفض السقف الذي بلغه الثوار، كما لم تنجح محاولة مبارك في استثارة مشاعر الشعب عند ظهوره للمرة الثانية، وكذلك خابت محاولته ضرب عاطفة الشعب عند ظهوره للمرة الثالثة وتذكيره بمواقفه مثل رفع العلم المصري على أرض سيناء، فقد فشل مبارك في اتخاذ الإجراءات المناسبة في التوقيتات الصحيحة لمواجهة الأزمة لعدم إدراكه حقيقة أبعاد الحدث.

-في الوقت الذي استمر فيه تواصل الثوار على مواقع الفيس بوك باستخدام أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، قام رجال الحزب الوطني الحاكم باقتحام ميدان التحرير بالخيول والجمال والاعتداء على الثوار باستخدام السيوف والهراوات.

وبناء على ذلك يمكننا القول إن كل ذلك يرجع إلى:

- قصور المعلومات عن طبيعة وحجم وأبعاد الثورة.
- عجز النظام والجهاز الأمني عن إدراك حقيقة ما تعبر عنه المعلومات المتاحة.
- عجز النظام والجهاز الأمني عن إدراك أبعاد الأحداث فكان رد فعل النظام ـ في كل موقف ـ لا يتناسب البتة مع الأحداث.
- عجز النظام عن توظيف تكنولوجيا المعلومات في ديمقراطية المشاركة في اتخاذ القرار.
- استخدام النظام والجهاز الأمني لوسائل لا تتناسب البتة مع الوسائل التي يستخدمها الثوار... فالثوار يستخدمون الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للتواصل الاجتماعي والتنسيق فيما بينهم، ورجال الحزب الحكام يستخدمون الجمال والخيول في اقتحام الثوار بميدان التحرير والتعدي عليهم باستخدام السيوف والهراوات.. الثوار يستخدمون نظم وتكنولوجيا المعلومات، ورجال الحزب الوطني الحاكم يستخدمون الخيول والجمال والسيوف والهراوات.

وتوالت الأزمات بعد ثورة 25 يناير وأهمها أزمة أحداث ماسبيرو، وأزمة أحداث شارع محمد محمود، وأزمة أحداث مجلس الوزراء، وأزمة أحداث مباراة الأهلي والمصري في بورسعيد... وأكدت نتائج وسلبيات تعامل الجهاز الأمني مع هذه الأحداث إخفاق الجهاز الأمني في تشخيص المشكلة من خلال تحديد المشكلة وتحديد الهدف وجمع البيانات والمعلومات، ثم تصميم البدائل وتقويمها لاختيار البديل الأنسب وتنفيذه ومتابعته، وعدم استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتاحة في التعامل مع الأزمة، فلم يحسن الجهاز الأمني الاستفادة من المعلومات المتدفقة على مواقع الفيس بوك أثناء التواصل الاجتماعي للثوار، وتحليل هذه المعلومات وتقويمها واتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهتها كما لم يقم الجهاز الأمني باستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتاحة والمناسبة لمواجهة الأزمات المتتالية، وعلى سبيل المثال لم ينجح الجهاز الأمني في إخماد حريق المجمع العلمي [46]. الذي نفذه البلطجية، وذلك باستخدام طائرة هيلوكبتر، رغم أن استخدام الهيلوكبتر في وزارة الداخلية أصبح ضرورة أمنية [47]. ولم يلجأ الجهاز الأمني إلى فريق من العلماء في التخصصات العلمية المختلفة والاستعانة بتطبيقات نظم وتكنولوجيا المعلومات للبحث عن حل أمثل للأزمة، وذلك كما فعلت بريطانيا أثناء الحرب العالمية الثانية حيث لجأت إلى فريق من العلماء في التخصصات المختلفة انتهج أسلوبًا علميًّا للبحث عن حل أمثل لمواجهة الهجوم المتكرر الخاطف للطيران الألماني على المواقع والمدن البريطانية ونجح هذا الفريق باتباع الأسلوب العملي الذي استخدمه في نجاح الدفاع الجوي البريطاني في إيقاف هجمات الطيران الألماني وتفوق السلاح الجوى البريطانى، وساعد بريطانيا على استخدام إمكانياتها العسكرية بفاعلية وكفاءة عالية.

وعلى الجانب الآخر لجأ الثوار إلى استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات... وقاموا بالتواصل الاجتماعي على مواقع الفيس بوك واليوتيوب، وتبادلوا المعلومات والأفكار... وأنشأ احدهم صفحة على الفيس بوك أسماها «كلنا خالد سعيد»[48]... وكان هذا التواصل أحد أسباب قيام ثورة 25 يناير.

كما ساهمت نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نقل أحداث وتطورات الثورة التونسية ونجاحها في إسقاط النظام وهروب رئيسها علي زين العابدين، وكان ذلك أيضًا من أسباب قيام ثورة 25 يناير.

فقد أصبحت نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي دورًا كبيرًا في مواجهة الأزمات الأمنية واتخاذ القرارات الرشيدة للعمل على تجاوزها.

المراجع

1 -عصمت عبدالله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، مرجع سابق، ص8- 56
2 -كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداريى، مرجع سابق، ص134
3 -سيد الهواري، الإدارة – الأصول والأسس العلمية للقرن 21، مرجع سابق، ص 7 – 8.
4 -أشرف السعيد أحمد، أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمة الأمنية، رسالة دكتوراة مقدمه لكلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة، القاهرة 2011، ص65
5 -فريد راغب محمد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا، مدخل تكاملي، القاهرة 1989، ص 58
6 -معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها، جامعة الدول العربية، الأمانة العامة، إدارة العمل الاجتماعى، 1983 ص 215.
7 -أحمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات فى الصناعة والخدمات، مكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة الثالثة، القاهرة 1997، ص80.
8 -صلاح الدين جمال، عقود الدولة لنقل التكنولوجيا، القاهرة، دار النهضة 1996، ص33
9 -علي السلمي، الإدارة المصرية في مواجهة الواقع الجديد، مكتبة غريب، القاهرة 1992، ص 59.
10 -سمية القليوبي، محاضر عن عقود نقل التكنولوجيا – منشورة في أكاديمية البحث العلمى، ص225
11- http: // www.tcl.jeeran.com
12 – طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية – من منظور إدارى معاصر، مرجع سابق، ص 35.
13 -أشرف السعيد أحمد، أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمة الأمنية، مرجع سابق ص66.
14 -محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها مرجع سابق، ص32 -34
15 -أشرف السعيد شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمة، مرجع سابق، ص67
16 -يعني النمط القيادى منهج وسلوك المدير ومدى تعاونه مع الغير (مرؤوسين، من يمسهم القرار) أثناء مراحل صنع القرار.
17 -نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة 1995، ص 257.
18 -إبراهيم شيحا، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، مطبعة أبو العزم، 2001، ص 345.
19 -محمد باهي أبو يونس: اتخاذ القرارات الإدارية، مرجع سابق، ص 56.
20 -عماد حسين حسن عبدالله، عملية اتخاذ القرار الشرطي، مرجع سابق، ص146.
21 -حسن عيسى الملا، دور المواطنين في تسيير الإدارة العامة بالطرق غير الانتخابية، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 1977، ص 26.
22 – حسن توفيق، المشاركة في دراسة وبحث القرار والوصول إلى الحلول البديلة، بحث مقدم إلى مؤتمر القادة الإداريين، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، القاهرة، الدورة السادسة، ص593.
23 – أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية، 1990، ص 235.
24 – فؤاد القاضي: الفكر الإداري المعاصر، مرجع سابق، ص 12.
25 – عصمت عبدالله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، مرجع سابق، ص ص125، 126.
26 – قباري محمد اسماعيل. علم الاجتماع الإداري ومشكلات النظم في المؤسسات البيروقراطية، الإسكندرية، منشأة المعارف، 1981، ص 405.
27 -عبد المنعم محفوظ، الوسيط في القانون الإداري، الكتاب الثاني، الطبعة الأولى، ص202.
28 -جعفر عبد السلام، الإطار التشريعي للنشاط الإعلامى، 1966 ص150
29 -عصمت عبدالله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، مرجع سابق، ص133.
30 -حسن عيسى الملا، دور المواطنين في تسيير الإدارة العامة بالطرق غير الانتخابية، مرجع سابق، من 138.
31 -عبد المنعم محفوظ، الوسيط في القانون الإداري، المرجع السابق، ص202.
32 – عبد المنعم محفوظ، الوسيط في القانون الإداري، مرجع سابق، ص 203، 204.

33 – محمد أنس قاسم جعفر، الوسيط في القانون العام، القاهرة، دار النهضة العربية 1995، ص 378.
34 – محمود علم الدين، ثورة المعلومات ووسائل الاتصال، التأثيرات السياسية لتكنولوجيا الاتصال، دراسة وصفية، مجلة السياسة الدولية، يناير 1996.
35 – أحمد عبد المنصف إبراهيم، الرقم القومي بين التطبيق والتفعيل في منظومة العمل الأمني، دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الدراسات العليا، أكاديمية الشرطة، عام 2011، ص220.
36 – عصمت عبدالله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات فى تيسير وفاعلية العمل الإداري، مرجع سابق، ص 141.
37 – سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة 1988، ص 46.
38 – علي الحبيبي، الإدارة العامة، مطبعة الجمهورية، القاهرة، 1999، ص313.
39 – جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1978.
40 – محمد درويش، حسن الجندي، شامل الحموي، مصطفى كمال، تحية المورلي، الإدارة العامة، جامعة عين شمس، القاهرة، 1998 ص 188.
41 – ابراهيم علي الهندي، عملية صنع القرارات الإدارية، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 1997
42 – T. Stonier. The natural history of humanity: past, present and future. Int. J. Man-machine stud., 91 -122.
43 – توم ستويز، ما بعد المعلومات، التاريخ الطبيعي للذكاء، مرجع سابق ص ص 42، 102.
44 – T. Stonier. Information and the internal structure of the universe: Springer Veriag. London.1990B.
45 – وحيد عبد المجيد، ثورة 25 يناير، الطبعة الثانية، عام 2011، ص 185.
46 – المجمع العلمي يقع في شارع القصر العيني بالقرب من ميدان التحرير، أسسه نابليون بونابرت ليكون منارة علمية، ويضم آلاف المخطوطات التاريخية والأثرية والتي يعود تاريخها إلى الحملة الفرنسية على مصر عام 1798.
47 – فوزي أحمد عبد الشافي: استخدام الهيلوكبتر فى وزارة الداخلية ضرورة أمنية، بحث مقدم لكلية التدريب والتنمية، معهد تدريب ضباط الشرطة، عام 1981، ص5.
48 – قام المواطن/ وائل غنيم بإنشاء صفحة على الفيس بوك اسماها «كلنا خالد سعيد»، وخالد سعيد شاب سكندري، قيل إنه تم تعذيبه حتى الموت فى 2010/6/6 على أيدي اثنين من رجال الشرطة السريين بقسم سيدي جابر بالإسكندرية.