الفصل الأول

المقدمة

1.1 المقدمة

يمر العالم بفترة غير مألوفة من التبدلات والتطورات السريعة، صوب الانطلاق تجاه اعتماد مؤسسات قائمة على المعرفة، وظهور منظمات الأعمال المبنية على أصول معرفية ومعلوماتية، مع الاعتماد بشكل جذري على المبدعين والمتخصصين والخبراء والمتميزين من ذوي القدرات المعرفية. ولما كانت المعرفة تمثل المحور الأساسي للدول والأمم وشعوب العالم على مدى تاريخ الإنسانية، وتحرك النشاطات في ميادين الحياة كافة، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو غيرها من المجالات، فإنها تحتل مجالًا رحبا وأساسيًّا في المجال الأمني في المرحلة الراهنة.

ولتحقيق الفائدة المرجوة من اعتماد مدخل إدارة المعرفة في المنظمات، فإن دور إدارة المنظمة يجب أن يركز على الاستخدام الفعال لهذا المدخل، من خلال توظيفه باتجاه تحقيق الأهداف الاستراتيجية والأهداف التشغيلية للمنظمة، وتعزيز قدراتها المختلفة ومهارات كوادرها، وتحقيق التطور والتحسين والاستدامة لهذه القدرات والمهارات.

1.2 التمهيد

اكتسبت إدارة المعرفة في القطاعات الأمنية وبخاصة الأمن الوطني أهمية كبيرة، حيث يتزايد الإدراك في المؤسسات الأمنية بأهمية المعرفة بوصفها عنصرا هامًّا لإنفاذ القانون، وتحقيق الأمن الوطني، وتزايد كذلك حاجة المجتمعات في الحصول على خدمات أمنية موثوقة تمتاز بجودة راقية وتميز في الأداء ومتيسرة في جميع الأوقات، وفق استجابة فورية لمعالجة الأزمات والكوارث. يمكننا قياس إدارة المعرفة بأساليب عدة، نظرا

لدورها المهم في ترسيخ ميزة التنافس في أداء الأجهزة الأمنية وتجويد الخدمات الأمنية، في ظل التطور التقني بالشكل الذي يحقق سيطرة أجهزة الأمن على التحديات الداخلية والخارجية، وفي ظل الجرائم الجنائية والأزمات الأمنية التي قد شهدت تطورا كبيرا في عصرنا الراهن بالنسبة لطرق ارتكابها، وأساليب إدارة الأزمات والتحديات الأمنية التي ربما تهدد البلد وتستوجب السرعة والدقة في التصدي لها. ومن ناحية أخرى، فإن للقيادة دورا مهمًّا في تحقيق الأمن الوطني، كونها تمثل جوهر العملية الإدارية وقلبها النابض، فهي مفتاح الإدارة. وينبع أهمية دورها من أنها تقوم بدور أساسي في كل جوانب العملية الإدارية، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفاعلية، وتعمل كأداة محركة لها لتحقيق أهدافها. وكي يستطيع القائد الإداري أن يحقق الأهداف المرغوبة عن طريق التأثير على سلوك التابعين له في ظل الظروف والمواقف المحيطة، فلا بد له من أن يتمتع بمهارات وقدرات تساعده على أداء مهام عمله. كما يجب أن يتحقق القائد من أن المعلومات التي يصل إليها الأفراد والقادة هي انعكاسات للحقائق والبيانات، وليست استنتاجات شخصية ليس لها أساس موضوعي، وبالأخص في أحوال الأزمات الأمنية.

يضاف إلى ذلك أن بعض القيادات العليا في الإدارات الأمنية قد لا تملك الإدراك الكافي لماهية عمليات إدارة المعرفة، وما تنطوي عليه من فوائد تتمثل في سلسلة ردود الأفعال القائمة على المعرفة، وما يقابلها من تطور تكنولوجي في ارتكاب الجرائم الجنائية أو السياسية، بما يستلزم توظيف إدارة المعرفة توظيفًا جيدًا ينعكس على كيفية مواجهة تلك الجرائم من خلال إعداد الكوادر الأمنية وتدريبها، وكيفية استخدام الأساليب والمعدات الحديثة لمواجهتها. كما أنها تتوفر في صيغة معلومات ذات معنى عن الأداء الأمني والنجاحات الأمنية والاتصالات التقنية والاستراتيجيات المتعددة في المجال الأمني. فالتحديات الأمنية التي تواجه دول العالم في القرن الحادي والعشرين، عديدة ومتداخلة ومعقدة، وتعكس بطبيعتها التغير الذي

شهدته البيئة الأمنية في السنوات العشر الأخيرة، حيث برزت مصادر تهديد غير تقليدية ربما تفوق في بعض الأحيان تأثيراتها السلبية المحتملة التهديدات التقليدية المتعارف عليها في الأدبيات الاستراتيجية والأمنية؛ وبخاصة في الأمن الإلكتروني «السيبراني» بعد توجه هذه الدول في السنوات القليلة الماضية نحو العصر الرقمي، والتحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والابتكار وتكنولوجيا المعلومات، إذ إن تصاعد جرائم التطرف والإرهاب والجريمة المنظمة والهجرة غير الشرعية والجريمة الإلكترونية والانفلات الأمني في عدد من دول المنطقة بات يشكل خطرا على الدول، وعلى الاستراتيجية الأمنية فيها.

1.3 خلفية الدراسة

لقد تطورت علوم الأمن مع تطور العلوم والتكنولوجيا المعاصرة، حين لعبت التقنيات الحديثة دورا في تطوير شتى مهارات الأمن، وأكسبت رجل الشرطة الذي يتقن استخدامها ميزات غير مسبوقة خلال ممارسة المهام الأمنية، وخلال مواجهة التحديات بفضل التقنيات الحديثة، وما تقدمه تلك التقنيات من مهارات وخبرات، تتضمن الحرص على خزن وتداول البيانات الأمنية بسلام، باستخدام طرق التشفير المتنوعة أثناء استعمال البيانات عبر الشبكات، إضافةً إلى استخدام جدران الحماية النارية، وبرامج مكافحة الفيروسات لمنع اختراق أنظمة البيانات الأمنية عند تداولها عبر الشبكات. بحيث وفرت القدرة لأجهزة الشرطة والأمن على حماية المعلومات الخاصة (الحمدان، والقاسم، 2004م، ص 129؛ الحميد، ونينو، 2007م، ص155).

فيما تشير إحدى الدراسات (Peyman, et. al, 2005, pp. 158 - 171) إلى أن هناك معوقات تمثل في حد ذاتها عوامل فشل إدارة المعرفة في المنظمات؛ ومن أهم هذه المعوقات: عدم إلمام الإدارة العليا بأبعاد ومتطلبات إدارة المعرفة، والاختيار غير الموفق لأعضاء فريق العمل، واختيار شخص يفتقر للكفاءة

لقيادته، وضعف التخطيط، وقلة الميزانية المخصصة، وعدم وجود تأييد والتزام من الإدارة العليا، ومقاومة التغيير، والثقافة التنظيمية السائدة، وعدم التوافق بين الأنظمة الحالية والأنظمة القائمة.

بالإضافة إلى ما سبق، واستنادا إلى العديد من الدراسات، (درويش، 2005م، ص 154 – 155؛ السالم، 2014م، ص 167 – 179؛ Santo, 2005, pp. 42-49؛ Zhang, et.al, 2005, P: 551؛ Claus, 2004, p. 331، Ranjbarfard, et.al, 2014, p. 498 - 505).

والمعرفة لا تشكل هدفاً بحد ذاته، لذا ينبغي على أية إدارة أمنية ألا تكتفي فقط بتوفير المعلومات، ولا ينبغي أن ينتهي الاهتمام بالمعرفة عند جمعها وخزنها في الحواسيب، أو في ذاكرة موظفيها وعقولهم، بل يجب تحويلها إلى خطط عمل إبداعية ترتقي بالمنظمة وتجعلها أكثر إبداعا وتميزا ونجاحا (الكبيسي، 2009م). لأنَّ نجاح تلك الإدارات يتم من خلال إسهامها في عمل الإدارات الأمنية وفق أسس معرفية (مرسي، 2011م). وعندها تتيح إدارة المعرفة للمؤسسات الأمنية تحديد نوع المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوفر منها وتطويرها، والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها. فإدارة المعرفة أداة فاعلة لجهاز الأمن في استثمار رأس ماله الفكري، ويمكن من خلالها لأفراد الأمن الآخرين المحتاجين إليها الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بعملية انسيابية سهلة وممكنة. لذلك فهي أداة تحفيز لتشجيع القدرات الإبداعية للعنصر البشري الأمني، وخلق معرفة جديدة والكشف السابق عن العلاقات غير المعرفة والفجوات في توقعاتهم. فتسهم في تحفيز الجهات الأمنية لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة. ودعم الجهود للاستفادة من كافة الموجودات المتاحة، باعتماد منهاج عمل يعزز المعرفة التنظيمية (الزيات، 2008م: ص60؛ مسلم، 2015: ص21-20). وتجدر الإشارة إلى أن دولة الإمارات العربية المتحدة تتبنى منظورا شاملًا للأمن الوطني، سواء فيما يتعلق بطبيعة التحديات التي تواجهها، أو فيما يتعلق بالجهات المسؤولة عن تحقيق الأمن، والتي لم تعد

مقصورة على الأجهزة الأمنية والشرطية التقليدية، بل إنها أصبحت مسؤولية مجتمعية شاملة تنطلق من حقيقة أن مفهوم الأمن المعاصر لا يقتصر على المضامين التقليدية كتوفير الأمن والاستقرار العام، والتصدي للمجرمين وغيرها- على الرغم من أهميتها- بل إنه يتضمن أيضا تحقيق وتثبيت أمن الدولة والمجتمع الاقتصادي، والاجتماعي، والسياسي، والإعلامي، والتربوي، والثقافي، والإلكتروني. وتمثل وزارة الداخلية الإماراتية؛ إحدى أهم مؤسسات الحكومة من حيث مستوى الأداء والتميز والانضباط. وهذا يلقي العبء على عاتق القيادات الإدارية الأمنية فيها لكي تتجاوب بشكلٍ سريع ومرن مع كافة متطلبات الأمن الداخلي، والمتغيرات التي تنتهجها السلطة التنفيذية في الإدارة، مع ضرورة التحلي بالجاهزية والاستعداد لمواجهة كافة المتغيرات، في ضوء مواكبة التطورات التي يشهدها العالم، من خلال إدارة المعرفة الأمنية.

كما أنَّ ميادين إدارة المعرفة متنوعة، فهي تتطور تبعا للأحداث والمشكلات والتحديات التي تواجه المنظمة، وأن هناك بعض العمليات التي ينفذها في الغالب منتسبو المنظمة المختصون بالبحوث (العتيبي، والقرني، 2014م، ص 52، أبو جزر، 2009م، ص 151)، ولربما تلجأ المنظمة أحياناً إلى الاستعانة بخبراء لأجل اكتساب المعرفة وطرق التفكير والمقترحات؛ لأجل توليد الأفكار الجديدة أو المهارات المبدعة في حل المشكلات التي تجابهها (بدير، 2012م، ص 55؛ علي، 2013م، ص 74). وهناك عدة شروط لتوزيع المعرفة منها: وجود وسيلة لنقل المعرفة، وهذه الوسيلة قد تكون شخصا، وقد تكون شيئا آخر، وأن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها، وقادرة أيضا على نقلها (توزيعها)، وأن يكون لدى هذه الوسيلة الحافز الكافي للقيام بذلك، إضافة إلى عدم وجود معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي (الذنيبات، 2014م، ص 4). كما تنقل المعرفة بعدة طرق؛ منها استخدام نظم المعلومات الإدارية، والتدريب، وأنظمة التعليم الإلكتروني باستخدام الإنترنت (جواد، وآخرون، 2013م، ص 129).

يعد التدريب والتعليم المستمران للكوادر البشرية في المنظمة على اختلاف مهنهم ومستوياتهم جانبا مهمًّا وركنًا من أركان المعرفة وتنمية الموارد البشرية، بشكل تضمن فيه السير وفق خط موازٍ كفيل بامتلاك تقنية المعلومات والاتصالات (علي، 2013م، ص 221). فإدارة المعرفة لا تعني فقط إدارة معلومات، بل إنها في حقيقتها تستند على فاعلية عمليات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وتنميتها (اليماحي، 2014م، ص 3-4؛ البكر، 2004م، ص43؛ الصيرفي، 2008م، ص8).

وقد سعت شرطة دبي إلى توظيف التقنيات الحديثة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي والروبوتات في ممارسة تخصصاتها الجنائية، لأجل التنبؤ بالجرائم، وفي أعمال التحقيقات الجنائية، وفي مجالات الأدلة الجنائية، وممارسة الشرطة لمهامها، وفي جوانب الحركة المرورية الرامية إلى تعزيز أمن وسلامة المواطنين والطرق، هذا إضافة إلى مهامها في إدارة الكوارث والأزمات. ولعل من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شرطة دبي: التطبيق الذكي في نيابة دبي لعمل إذن التفتيش وإلقاء القبض في 10 دقائق، وتدشين خدمة "الشرطي الروبوت" لإبطال القنابل، واستعمال طائرات مسيرة دون طيار لإعمال المراقبة (عبد الظاهر، 2018م، 2018م).

ولعل من سمات العصر أنْ يتمتع منتسبو أجهزة الشرطة بمهارات عالية في استخدام تقنيات الاتصال والكشف المتطورة وأجهزة تحديد المواقع (GPS) وكاميرات المراقبة الثابتة والمحمولة جوًّا لتأمين النظام في الأماكن المهمة والحساسة وتلك المعرضة للتهديدات.

وفي هذا الصدد تشير إحدى الدراسات أيضا إلى أن أبرز المعوقات التي تجابه إدارة المعرفة تتمثل في: وجود خلل في التواصل النشط، وضعف التنسيق لعمليات تبادل المعرفة، وقلة تحفيز المنظمات للصغار العاملين للانخراط في مجال تقاسم المعرفة، وعدم وجود الحوافز التنظيمية لإنشاء ونقل المعارف، والبيروقراطية في

العمل، ونقص التدريب، وضعف الموارد، وعدم وجود الوقت للمساهمة في إنتاج المعرفة وتوليدها وتخزينها ونقلها (Carol & Davison, 2007). ومن ثم فإذا كانت القيادة الإدارية أمرا ضروريًّا وهامًّا في المنظمات الإدارية، فهي أكثر ضرورةً في جهاز الشرطة والأمن، ذات القوة النظامية شبه العسكرية (شابسوغ، 2006م، ص154) والذي يعمل في إطار نظام له قواعده وأسسه وتركيبته الهرمية، ورتبه وتسلسلها الهرمي، وانضباطه ونوعية التدريب الذي يحصل عليه أفراده، والذي يعد مزيجا من التدريب المهني والتدريب العسكري (Yaghi, A., & Al-Jenaibi, B. (2017). 7-31).

وتتجسد أهمية القيادة كذلك في كونها تضطلع بأدوار أساسية لكافة نواحي العملية الإدارية، لتجعل عمل الإدارة أكثر فاعلية، إذْ تعمل بمثابة المحرك لها من أجل تحقيق الأهداف، لذلك أضحت القيادة معيارا يتحدد في ضوئه نجاح أية منظمة إدارية (القحطاني، 2001م، ص 119).

إنَّ القيادة المبدعة – وعلى رأسها قائد جيد- تعد أمرا مهمًّا جدًّا للمنظمة، فالقيادة ضرورية لكي تستقيم جوانب العمل كافة، ويسود العدل، فالقيادة مسؤولة عن تنظيم جهود العاملين وطاقاتهم لتصب في مسار خدمة المؤسسة وخططها، بما يمكن من تحقيق الأهداف المستقبلية ويؤمن لها النجاح والبقاء في سوق العمل، برغم المنافسة الشديدة في بيئة المنظمة الخارجية (القريوتي، 2003م، ص 49).

والتميز في الأداء قضية جوهرية لمختلف المؤسسات، وقد أجريت دراسات عدة في مجال التميز، وتوصلت في نتائجها إلى أنَّ التميز في الأداء يعود إلى خصائص عديدة لعل من بينها (Mcadem, & Kelly, 2002, pp. 27): النزعة إلى الحركية والنشاط، والاقتراب من العميل ورغباته.

ولقد شهد الواقع العملي الأخذ بمفاهيم نظرية التميز وتطبيق برامج التميز في العديد من المرافق سواء الشرطية أو غيرها بالعديد من بلدان العالم، ومثال ذلك أمريكا وبريطانيا والإمارات، وذلك لأهمية برامج

التميز في تحقيق التطوير التنظيمي بمرفق الشرطة، وفي تنمية رأس ماله الفكري المتمثل في المورد البشري العامل به (زايد، 2001م، ص 35، 36)، وفي الارتقاء بمهارات القادة الشرطيين، وفي تحقيق تحسن واضح في نتائج الأداء المؤسسي للمرفق.

لقد تطورت مصادر الأخطار التي تهدد الأمن الوطني ليصبح من الوارد والمتوقع أن تأتي من قبل جماعات إرهابية من داخل الدولة أو من خارجها، وتستخدم السلاح التقليدي أو غير التقليدي أيضا، فقد رأينا الجماعات الإرهابية باليابان (كانت يابانية) وقد استخدمت غاز السارين في عملياتها والتي استهدفت الجماهير اليابانية بمترو أنفاق طوكيو، وفي المقابل رأينا أعمالاً إرهابية من الداخل، واستخدمت السلاح التقليدي وهو المتفجرات، ثم رأينا بعد ذلك عمليات إرهابية تصيب الأمن الوطني في مقتل، ويتسبب فيها أفراد من خارج الدولة ويستخدمون في أعمالهم وسائل جديدة تماما، وهي الطائرات المدنية العملاقة التي يتم اختطافها كصواريخ تنطلق بركابها لتصيب أهدافها داخل أراضي ومدن الدول المستهدفة، وهو ما حدث في أحداث الحادي عشر من سبتمبر عام 2001م في نيويورك وواشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية (السيد، 2003م، ص 27 – 31). ونظرا لتزايد الأعباء الملقاة على عاتق الأجهزة الأمنية في العصر الحديث نتيجة لتطور الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتقدم التكنولوجي الهائل في كافة نواحي الحياة، ونتيجة لهذه المتغيرات، وإزاء تعاظم دور جهاز الأمن في حماية كيان المجتمع ومقوماته الأساسية وضبط إيقاع حركته كضرورة أساسية لتحقيق التنمية الشاملة، بات من الضروري تطوير الاستراتيجية الأمنية لتحقيق الارتقاء بمستوى الأداء، بما يعني في هذا المقام جودة الأداء الأمني في مجال مواجهة الجريمة وتقديم الخدمات الأمنية لكافة الجماهير (اليماحي، 1435هـ-2014م، ص 4).

لذا أطلقت حكومة دولة الإمارات استراتيجيتها وقامت بإصدار مجموعة من أدلة العمل لبيان كيفية إجراء

تخطيط استراتيجي للوزارات والمؤسسات الحكومية بالدولة؛ فعرَّف دليل التخطيط الاستراتيجي الصادر من رئاسة مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة الاستراتيجية بأنها: "المنهجية التي تختارها جهة ما لوضع أهداف محدودة وتحقيقها، وهي بمثابة إعلان عن النهج الذي ستعتمده الجهة في اتخاذ مهامها" (دليل التخطيط الاستراتيجي، 2010م، ص11).

وبالمقابل تلعب القيادة دورا مهمًّا في إدارة الأزمات الأمنية، لما يتحلى به القائد من القدرة على الابتكار والتجديد وتسخير الإمكانيات لخدمة الهدف، كما يقوم بالتنسيق بين الجهود المبذولة وتوزيع الأدوار والمهمات الأمنية، بحسب الخطط الأمنية المرسومة للتصدي للأزمة، ومواجهتها بالطرائق العلمية؛ لذلك فإن العمل الأمني – على وجه الخصوص – يحتاج إلى قيادة قادرة على سرعة اتخاذ القرار المناسب، وسط الظروف الطبيعية والأوضاع غير الطبيعية؛ فالقائد أثناء الأزمات وتطورها وصعوبتها وما يترتب على قراره من نتائج مؤثرة، مطالب بأن يعتمد اعتمادا تامًّا، على الحس الأمني وعلى نظرته إلى المصلحة العامة؛ بالإضافة إلى الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار؛ ولذلك لا بد من الاعتماد على المعايير والأسس الموضوعية في اختيار القيادات الأمنية (الحسني، 2010م، ص 111، 112)، وذلك لأنه في أوقات الأزمات تتولد مشاعر سلبية نتيجة الصدمة والفوضى، وأن القائد لديه القدرة على السيطرة على مشاعر الآخرين أثناء الأزمة، والتي تتسم بالقلق والغضب واليأس فينزع المشاعر السلبية ويحولها بشكل إيجابي، كما يمكنهم تحفيز المرؤوسين لتنفيذ الأوامر بشكل أكثر فعالية وكفاءة أثناء حالة الأزمة عن طريق سلوك التضحية بالنفس من أجل المصلحة العامة، حيث أثبتت العديد من الدراسات أن القيادة القوية تستطيع أن تشد أعضاء المنظمة إلى بعضهم البعض في أوقات الأزمات، وأنها تحدد الاتجاهات والسياسات خلال التغييرات التي تحدث أثناء الأزمة (Gordon, 2002, P. 61 – 67)، وتشجيع روح المبادرة والإبداع، والفاعلية في

الاتصالات (تومي، صولح، 2011م، ص 48)، مما يؤدي إلى إدارة الأزمات بكفاءة وفاعلية.

فالتخطيط الاستراتيجي هو: "العملية الإدارية التي يتم فيها تحديد الأولويات ووضع الاستراتيجيات وتكوين البرامج ورسم السياسات التي تحكم سلوك المنظمة في استخدام الموارد المختلفة المادية والبشرية لتحقيق أهدافها، ويتطلب هذا النوع من التخطيط معلومات خاصة بالبيئة من خارج المنظمة" (موسى، 2010م، ص 11). يسهم التخطيط الاستراتيجي الأمني في دراسة المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية وتحليلها وتقديرها، من خلال توظيف الموارد المتاحة ونقاط القوة والفرص واستثمارها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (مصطفى، 2012م، ص 84، 85). يضمن التخطيط الاستراتيجي مشاركة جميع العاملين بالمؤسسات الأمنية في الحد من الجريمة (موسى، 2010م، ص 12).يسهم التخطيط الاستراتيجي الأمني في التعرف على كل أزمة ممكنة الحدوث، فيسهل مواجهتها مستقبلاً والاستعداد لمواجهتها، وبناء السيناريوهات، وتحديد أفضل الوسائل لمواجهة المخاطر.يساهم التخطيط الاستراتيجي الأمني والدعم اللوجستي في بناء قدرات أمنية قادرة على اتخاذ القرارات في أحلك الظروف، كمواجهة مجموعة إرهابية تحتجز رهائن، أو مواجهة جرائم منظمة (المجيد، 2008م، ص 158، 159). في هي ما تقدم، تبين مدى الأهمية والدور الأساسي الذي تضطلع به إدارة المعرفة في مجال تحقيق الأمن الوطني من جانب، وبيان دور القيادة الإدارية والأمنية في تطبيق إدارة المعرفة لمواجهة الأزمات الأمنية وتحقيق الأمن الوطني في دولة الإمارات العربية المتحدة من جانب ثان.

1.4 مشكلة الدراسة:

تعد وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة من الوزارات التي لها خصوصية تميزها عن باقي المؤسسات الحكومية الأخرى، نظرا للمهام الوظيفية الموكلة إلى الموظفين في هذه الوزارة من جانب،

ونظرا لطبيعة عمل الوزارة الأمنية من جانب آخر؛ فهي تهدف إلى الوصول لمجتمع أكثر أمانًا والحفاظ على النظام والأمن، والإسهام في تحقيق العدل من خلال سيادة القانون، وحفظ هيبة الدولة عن طريق أجهزة شرطية فعالة ميدانيًّا وعمليًّا، وتقوم الوزارة بدمج وتعزيز التكامل بين الأنظمة الشرطية والأمنية في الدولة. وتواجه وزارة الداخلية تحديات غير مسبوقة من حيث حجم ونوع وأساليب النشاطات والسلوكيات غير المشروعة والجريمة التي تتعامل معها كل يوم. ونظرا لتركيز الوزارة على التنافسية والكفاءة في العمل لتحقيق أهدافها الأمنية (كرفع نسبة الاستجابة وخفض معدلات الجريمة) والمؤسسية (كالتميز والإبداع الإداري)، فإنّ توظيف إدارة المعرفة قد يكون مدخلًا فعالًا لتحقيق هذه الأهداف. لكن نظرا لقلة الدراسات في الإمارات حول العلاقة بين إدارة المعرفة وعمل المؤسسات الأمنية كوزارة الداخلية، فليس ممكنًا معرفة مدى إمكانية توظيف المعرفة ومدى قبول القادة الأمنيين والإداريين لها، وما أبرز آرائهم حولها؟ وتأتي الدراسة الحالية لاستطلاع آراء القادة الأمنيين والإداريين حول جوانب توظيف المعرفة في عملهم داخل الوزارة.

وبإمعان الباحث في الدراسات السابقة والأدبيات النظرية، التي ناقشت العلاقة المتبادلة والتأثير بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق الأمن الوطني؛ فقد ظهر وجود اختلافات في نتائج تلك الدراسات سيما الخاصة منها بتأثير لعمليات إدارة المعرفة في القطاع الحكومي أو القطاع الأهلي. وهذا ما استنتجته تلك الدراسات، حين أكدت إحدى الدراسات بوجود علاقة وثيقة بين عمليات إدارة المعرفة وتطوير مستوى الأداء (الغنيم، 2013م)، كما أشارت دراسة أخرى بإدارة المعرفة ودورها في ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية (العنزي، 2012م، ص 2-5)، وهذا أيضا ما أكدته دراسة أخرى على إسهام إدارة المعرفة ودورها في زيادة كفاءة أداء المنظمات (الفارس، 2010م، ص 67-72)، وكذلك الدراسة التي أجريت على دور أنماط القيادة في دعم ممارسات مهام إدارة المعرفة لدى قيادة قوى الأمن الفلسطينية في محافظات الجنوب

(أبو عودة، 1437هـ-2016م، ص 51-52). أدى انتشار مفهوم إدارة المعرفة التي توجه العديد من المنظمات في تطبيق إدارة المعرفة، وذلك في مواجهة التحديات الأمنية التي تواجهها، وتأتي وزارة الداخلية الإماراتية على رأس تلك المنظمات، لكونها تمثل الجهة المنوط بها حماية أمن الدولة وإنشاء وتنظيم قوات الأمن والشرطة والإشراف عليها، وتنظيم حركة السير والمرور على الطرق الداخلية والخارجية، وتوفير الحماية والسلامة للمنشآت والممتلكات، ويحاول الباحث التأطير لإدارة المعرفة، وإظهار واقع ممارسة إدارة المعرفة في وزارة الداخلية الإماراتية ودوائرها المختلفة، ودورها في تحقيق الأمن الوطني. ولأجل بلورة وتوضيح مشكلة الدراسة، يجد الباحث ضرورة تسليط الضوء على فلسفة الأمن الوطني، فيمكن القول: إن تزايد العمليات الإجرامية في أي بلد؛ ليس من الأمن في شيء لأنه يعني تدهور الأمن، والعكس صحيح عند تراجع الإجرام إلى أدنى حدّ. وإن حدوث عمليات إجرامية وتخريبية وحتى إرهابية (التي غالبا ما تتم بتوجيه ودعم خارجي) وتسجيلها ضد مجهول؛ لا يعني سوى فشل أجهزة الأمن في حفظ النظام العام؛ لأن ذلك يعدّ اختراقًا فاضحا للأمن الوطني، وأنَّ الجاني/ الجناة موجودون داخل المجتمع، وهم قادرون على تنفيذ عمليات إجرامية مماثلة أو أشدّ خطورة في المستقبل. وعندما تحدث جريمة ما ويلقى القبض على الفاعلين ويحالون للعدالة؛ فإنه يعبر عن توفير الأمن بحدوده الدنيا، ذلك لأن الجريمة قد وقعت والخسائر البشرية و/أو المادية قد حصلت والأمن قد انتهك بالفعل. ولنتذكر دائما أن المجرم يختار بحرية ومرونة؛ زمان ومكان الجريمة وأسلوب تنفيذها ومستلزمات التنفيذ. وإنَّ جميع هذه العوامل تتم بكتمان شديد، وعلى أجهزة الأمن أن تحصل على تلك البيانات بشكل أو بآخر. لكنَّ أعلى درجات الأمن الوطني الطموحة، هي التي تتحقق من خلال كفاء ودقة أجهزة الأمن، التي تستطيع كشف العمليات الإجرامية وضبط الفاعلين قبل تنفيذ الجريمة، فتعمل على إحباط الجريمة قبل تنفيذها. وهذه الحالة يمكن بلوغها عندما يتم تشخيص المجرم،

أو الشبكة بأساليب تقنية متطورة، ومعرفة نياته عبر رصد وتوثيق اجتماعاته، وتشخيص أهدافه وخططه في تحقيقها؛ وقتها يمكن إحباط الجريمة قبل تنفيذها. وهذا لا يتم فقط بوعي الإجهزة الأمنية، بل يحتاج إلى: قيادة أمنية ذات كفاءة وحكيمة تعمل وفق معلومات دقيقة أي وفق (إدارة المعرفة وفنونها)، وتشكيلات مدربة، تعمل وفق سياقات عمل دقيقة ومرنة، وفيها تستخدم أفضل التقنيات الفنية وأجهزة الرصد، إضافة إلى تعاون أبناء الشعب مع أجهزة الأمن. ويمكن أن يتحقق الأمن الوطني بدرجات عالية، فتنحسر الجرائم وتتراجع، وتدفع المجرمين للتفكير قبل الإقدام على تنفيذ أية جريمة. وبحسب هذا المنظور يمكن أنْ نستقرئ أين تقف وزارة الداخلية ومديرياتها في عملها من توفير الأمن الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة.

1.5 أسئلة الدراسة

ومن خلال استعراض مشكلة الدراسة الحالية، فمن الممكن تجسيد مشكلة الدراسة وبلورتها في الأسئلة الآتية:

1. ما مدى معرفة منتسبي وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة بدور إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها؟

2. ما دور القائد والقيادات الأمنية في تحقيق الأهداف الأمنية من وجهة نظر العاملين بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

3. ما دور الأمن الوطني وآليات ووسائل تحقيقه من وجهة نظر العاملين بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

4.ما دور إدارة لمعرفة والقيادة الإدارية والأمنية في تحقيق الأمن الوطني من وجهة نظر عينة الدراسة بوزارة الداخلية؟

1.6 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في الآتي:

1. تحديد مدى معرفة موظفي ومنتسبي وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة بدور إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها.

2. قياس دور القيادات الأمنية في تحقيق الأهداف الأمنية، من وجهة نظر العاملين بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

3.تحليل دور الأمن الوطني وآليات ووسائل تحقيقه، من وجهة نظر العاملين بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

4.تحديد دور إدارة لمعرفة والقيادة الإدارية والأمنية في تحقيق الأمن الوطني من وجهة نظر عينة الدراسة بوزارة الداخلية.

إضافة إلى تقديم بعض التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة الحالية، للقيادات والقادة وصانعي القرارات بوزارة الداخلية الإماراتية، والتي تساعدهم في تفعيل دور تطبيق إدارة المعرفة في إدارة الأزمات الأمنية، وتحقيق الأمن الوطني بكفاءة وفاعلية، بما يتناسب ويتلاءم مع واقع العمل في وزارة الداخلية الإماراتية، في ظل التحديات المعاصرة للأمن الوطني.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

1.7 أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال الجانبين، الآتيين:

1.7.1 الأهمية النظرية

– المساهمة في تأطير الدراسات والأدبيات ذات الصلة بموضوع دور تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الأمن الوطني، وتوضيح المعوقات التي تحول دون تطبيقهما.

– تَعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى في مستوى بيئة الدول العربية بشكل عام، وبيئة دولة الإمارات بشكل خاص –على حدّ علم الباحث– والتي تناقش دور تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الأمن الوطني في وزارة الداخلية الإماراتية من وجهة نظر القادة والضباط، حيث إنه بالاطلاع على الأدب النظري المتخصص في هذا الميدان فقد وجد الباحث أنَّ معظم البحوث والدراسات التي ناقشت هذا الموضوع، قد تمت في ضوء مفاهيم ومعطيات البيئة الغربية، وتركزت معظم الدراسات العربية أو المحلية على تحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة وتحقيق الأمن الوطني كموضوعين منفصلين، ولم يتم ربطهما ببعضهما البعض. لذا، تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تربط دور تطبيق إدارة المعرفة ممثلة بعملياتها المتعلقة بجوانب: (تحديد المعرفة، وإيجادها وخزن المعرفة، وتوزيعها، وتطبيقها)، مع وسائل تحقيق الأمن الوطني، وتحديدًا في وزارة الداخلية الإماراتية. إذ لا يزال هذا الموضوع لم ينل الاهتمام اللازم من قبل العديد من المعنيين والمختصين في الأجهزة الأمنية، لذلك فإن الباحث يأمل أن تشكل الدراسة الحالية إضافة نوعية متميزة وإسهاما علميًا جديدًا يسهم في إغناء أرشيف المكتبة العربية.

– دراسة تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الأمن الوطني في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

– تكمن أهمية الدراسة في تناولها لقطاع بحثي ذي أهمية، حيث تعد وزارة الداخلية إحدى المؤسسات الخدمية الرئيسية في المجتمع الإماراتي.

– تبرز الأهمية العلمية للدراسة في محاولة إبراز المعارف النظرية في إطار أكاديمي يناقش علاقة التأثيرات الخاصة بعمليات إدارة المعرفة في تحقيق الأمن الوطني.

وقد أطلقت وزارة الداخلية الإماراتية مبادرتي «بوابة المعرفة الإلكترونية»، و«شاركني معرفتي» للقادة بهدف تعزيز المعرفة لدى المنتسبين ونقلها بينهم، والاستفادة من جميع الخبرات في قطاعات الوزارة على نحو يخدم التميز المؤسسي لتحسين مؤشرات الأداء الوظيفي وجودة الخدمات. وأن استراتيجية إدارة المعرفة بالوزارة تقوم على تعزيز جودة الحياة لكل من يعيش في مجتمع الإمارات من خلال الأمن والسلامة، وتشكل الموارد البشرية في الوزارة المحور الرئيسي في استراتيجية وأهداف إدارة المعرفة التي ترتكز على تفعيل وتعزيز دور العنصر البشري؛ وتحسين مهاراته وترسيخ مفهوم المعرفة، ونشر ثقافة التميز بما يتفق مع رؤية الداخلية للحفاظ على مكتسبات الأمن والاستقرار والارتقاء بمستويات العمل الشرطي (صحيفة البيان، 2014م). (درويش، 2010، ص 105).

1.7.2 الأهمية العملية

– تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في أنها تتعلق بوزارة الداخلية الإماراتية التي تعتبر الجهة الأولى المسؤولة عن تحقيق الأمن والاستقرار وتجنب التهديدات والمخاطر، وتفادي الأزمات الأمنية قبل وقوعها، والحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها.

– ومن المؤمل أن تسهم نتائج الدراسة وتوصياتها في زيادة إدراك القيادات الأمنية في وزارة الداخلية الإماراتية لمفهوم إدارة المعرفة، والتي تساعدهم في تفعيل دور تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الأمن الوطني، الأمر الذي

سيدفع هؤلاء القادة والضباط إلى زيادة الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة بشكل فعال ومتكامل، فضلاً عن ذلك ربما تعزز نتائج التحليل الميداني الأهمية النظرية للدراسة، وذلك لدى المهتمين من الباحثين في هذا المجال.

ويرى الشهراني، (2010م) أنَّ أهم التحديات التي تلعب دورا في الحد من تطبيق إدارة المعرفة، تتمثل في قلة العناصر المتخصصة بها، وتجاهل مقترحات المقابل، والضعف في توثيق المعارف الضمنية، وقلة فرق العمليات، وانتشار احتكار المعرفة، والمحددات البارزة في سياقات عمل الإدارات. لذلك يرى الكبيسي، (2009م) أنَّ أية منظمة لن تتمكن من المحافظة على المزايا التنافسية؛ ما لم تعمل جاهدة على بقاء معرفتها صالحة وفاعلة عبر حمايتها من التقادم النوعي السريع الذي يصيب المعرفة، وإثرائها بكل جديد ومفيد. ويؤكد القحطاني، (2009م) أنَّ الافتقار لمفهوم ونظام إدارة المعرفة؛ أدى ويؤدي إلى عدم توظيف الخبرات والقدرات والمعارف التي تتراكم لدى العاملين بتلك المؤسسات.

بذلك يحظى موضوع تنمية الكوادر البشرية لأفراد الأمن والشرطة بالأولوية والاهتمام في وزارة الداخلية، لما له من أثر فعال في تعزيز دعائم الأمن والاستقرار، وأولت الأجهزة الأمنية والشرطية بالدولة اهتماما كبيرا للتحديات التي تعيق تخطيط التنمية البشرية واستراتيجيات تطويرها. وقد حرصت على اتباع أساليب حديثة تكفل توفير الأمن للمجتمع وتقدمه وازدهاره (درويش، وتكلا، 1983م، ص 169)، هذا إلى جانب عديد من البرامج التدريبية التي تخدم خطط عمل الجهاز الأمني وتخدم تطوره، وتزوده بالكوادر المدربة التي تحمل المسؤولية في خدمة الجهاز الأمني وفق مستوى أداء رفيع، وفرق عمل لإدارة الأزمات والكوارث حال حدوثها.

المهم أنَّ أخلاق رجال الأمن تتجلى عند الاحتكاك اليومي بشتى شرائح المجتمع. فتنعكس تلك المهارات بشكل جلي، لتفصح عما في جعبته من أخلاقيات وسلوك شخصي؛ مثل الصدق، النزاهة، الأمانة، والعدل، وغيرها من الصفات. فالعملية الأمنية لا يمكن أن تستكمل أبعادها وتؤتي ثمارها، إلا بوجود رجل شرطة صالح ذي مهارات شخصية عالية وخلق رفيع، تكون خير معين له على أداء واجباته بنجاح (شعبان، وآخرون، 2003م، ص 78). ونظرا للوظائف المتعددة التي يمارسها جهاز الشرطة في المجالين الإداري، والأمني، تعد القيادة الإدارية مفتاح النجاح أو الفشل لأي تنظيم إداري أيًّا كان موقفه وهدفه وموارده (الحلو، 2005م، ص 323)، ولذلك تعد وظائف ضباط جهاز الشرطة والأمن – أيًّا كانت مواقفهم أو رتبهم – من الوظائف القيادية في الدولة، والتي تسعى إلى تحقيق الأمن والاستقرار وسلامة النظام العام في المجتمع، ويتوقف على هؤلاء الضباط نجاح جهاز الشرطة أو فشله، لأنهم المرآة التي تنعكس عليها صورة الجهاز وقادته لدى أفراد المجتمع (الحريري، 2008م، ص 17). (خيري، 2014، ص30). والتميز شكل من أشكال الإبداع الإداري والعمل المؤسسي الراقي، لكونه يحقق مستويات غير عادية من الإنجاز والتنفيذ لعمليات المؤسسة بما يفضي إلى نتائج غير عادية (السلمي، 2001م، ص 80).

ويشكل التميز إطارا فكريا يتضمن العناصر الرئيسية في توجيه الإدارة في المؤسسات المعاصرة لتحقيق التفوق وخلق القيم لكل أصحاب المصلحة، وتنمية القدرات على التطوير والإبداع، وتحقيق النتائج والإنجازات الباهرة، ففكرة إدارة الأداء تقوم على منطق أن الأداء المتميز المحقق للغرض منه يتطلب توفر العناصر التالية (السلمي، 2000م، ص 15): ويتضمن التدريب على المجالات المتعلقة بالوقاية والمنع والتصدي، ضرورة التدريب على المجالات المتعلقة بالتحقيق وتقدير الأضرار الناتجة عن الأزمات، والمجالات

المتعلقة بالتطهير والترميم؛ إضافةً إلى التدريب على الإجراءات والتصرفات الفردية عند وقوع الأزمة، وكذلك التدريب على استخدام الأجهزة والمعدات المتعلقة بالتعامل مع الأزمة (Hellsloot, 2007, p. 168 – 169).

وقد أخذت القيادة الإدارية في المجتمعات المعاصرة، أهمية كبيرة، وأصبح تركيز الباحثين المختصين في مجال القيادة أكثر أهمية وإلحاحا من السابق، استنادا للتطورات والتغييرات المتسارعة التي يشهدها عصرنا الحالي، حين كثرت المشكلات والنزاعات والحروب، مخلفة أزمات خانقة أكثر تعقيدًا من أي وقت مضى، مع تزايد نفوس البشر، وازدياد متطلباتها المتنوعة في شتى جوانب الحياة (عبد الله، 2006م، ص 141). ويمكننا إرجاع ذلك للسببين التاليين:

أولًا: اتساع وظائف الدول وخدماتها وعدم اقتصارها على تقديم الخدمات التقليدية؛ مثل توفير الأمن في داخل وخارج الإقليم، وسلطات القضاء، حين امتدت لتشمل عديد من الوظائف المتنوعة والمتعددة.

ثانيا: التقدم العلمي الكبير الذي شهدته مجتمعات العالم، في كافة مجالات الحياة؛ لاسيما في ظل العولمة وثورة المعلومات (النقبي، 2010م، ص 195).

وبصفة عامة يمكن تلخيص أهمية القيادة الإدارية في الآتي:

تمثل صلة الارتباط بين المرؤوسين وبين أهداف المنظمة وتصوراتها وخططها المستقبلية.

تعزيز مصادر القوة الإيجابية في المنظمة، والتخلص من جوانب الضعف السلبية.

حصر المشكلات التنظيمية ووضع الحلول المناسبة، وإنهاء الخلافات بين الأفراد.

تطوير قدرات وكفاءة الأفراد وتعبئتهم في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

تمكين المنظمة من مواكبة التغيرات المحيطة بها وتوظيفها لصالحها إن أمكن ذلك.

تحسين المناخ التنظيمي، وبناء جودة حياة عمل عالية بالمنظمة (عساف، 2002م، ص 12؛ الصحفي، 2011م، ص 18، 19). (خيري، 2014).

1.8 حدود الدراسة:

سنتناول في هذه الدراسة دور إدارة المعرفة والقيادات الإدارية في تحقيق الأمن الوطني من وجهة نظر القيادات بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، واقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: تناول البحث موضوع دور إدارة المعرفة والقيادة الإدارية والأمنية في تحقيق الأمن الوطني.

الحدود المكانية: وزارة الداخلية والعاملون بها – دولة الإمارات العربية المتحدة.

الحدود الزمانية: تتمثل في عام 1440 هـ - 2019 م.

الحدود البشرية: هذه الدراسة سوف تستقصي وتستطلع وجهات نظر وآراء رؤساء الأقسام ومديري الفروع، من القيادات الإدارية والقيادات الأمنية في المؤسسات الشرطية والأمنية، وجهاز الأمن بوزارة الداخلية المعنيين بموضوع إدارة المعرفة والقيادة الإدارية والأمنية.

1.9 مصطلحات الدراسة:

مفهوم إدارة المعرفة:

تُعرف إدارة المعرفة على أنها تمثل التطبيق الفعال لإدارة أفضل الممارسات، وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الفائدة للمنظمة من خلال الوصول إلى أهدافها بفعالية وكفاءة (درويش، 2005م).

وتعني إدارة المعرفة في الأجهزة الأمنية: "وسيلة لتبسيط وتحسين عملية تبادل البيانات والمعلومات والخبرات وتوزيعها ونشرها وتحليلها وفهمها وتداولها في المؤسسة الأمنية، فإدارة المعرفة كأسلوب إداري تتفاعل مع مكونات المعرفة المتوفرة في الجهاز الأمني، فهي وسيلة إدارة الأنشطة التي تتسم بكثافة المعارف الجماعية (عبد المطلب، 2008م، ص 4).

ويعرف الباحث إدارة المعرفة (إجرائيًا): على أنها تلك الإدارة المسؤولة بالأمن العام كأحد قطاعات وزارة الداخلية، وتهدف للحصول على المعرفة عن طريق اقتنائها مجهزة من مصادرها الخارجية، أو إنتاجها ثم الاستفادة منها من خلال استعمالها في العمليات الأمنية المختلفة وفق استراتيجيات وخطط تهدف إلى تدعيم الأنشطة الأساسية للمنظمة.

مفهوم القيادة: هي تلك النشاطات التي يمارسها شخص لأجل التأثير في الآخرين، وحثهم على التعاون معه لبلوغ أهداف يرمون إلى تحقيقها (خيري، 2014، ص 15-16).

ويقصد الباحث بالقيادة (إجرائيًا) في هذه الدراسة: أنها التأثير الذي يمارسه المديرون والرؤساء في المستويات الإدارية العليا لتوجيد سلوكيات وأنشطة أفراد الجماعة بهدف تحقيق أهداف وزارة الداخلية. القادة الذين تشملهم الدراسة هم الضباط العاملون في وزارة الداخلية الإماراتية برتبة نقيب وحتى رتبة فريق أول.

فالقائد الأمني هو القادر على السيطرة على المواقف الأمنية المختلفة من خلال الإدراك الجيد لأبعادها ومواجهتها بالقدر المناسب في ضوء خبرته السابقة وقدرته على الاتصال الفعال بأطراف الموقف، تحقيقًا لأهداف المنظمة الأمنية. أما القائد الإداري فهو المدير الذي لديه القدرة التي يستأثر بها على

مرؤوسيه، وتوجيههم بطريقة يتسنى بها كسب طاعتهم واحترامهم وولائهم، وشحذ هممهم وخلق التعاون بينهم في سبيل تحقيق هدف بذاته.

فالإدارة ترتبط ارتباطًا مباشرا وقويًّا بالسلطة، فهي لا تعمل إلا في ظل إجراءات محددة وقوانين، بينما تهتم القيادة بالإشراف والتوجيه وتشجيع العاملين، وخلق جو ملائم وخلق الحوافز لديهم وإقناعهم لا إكراههم، إن الإداري يحافظ على الوضع الذي يقوم به التنظيم، وليس له دور في تغييره؛ لأنه يوظف الوسائل والأساليب القائمة بالفعل لتحقيق الأهداف المرجوة، وينظر على أنه عنصر من عناصر الاتزان والاستقرار، أما القائد فهو داعية تغيير في البناء والتنظيم، ومن هنا ينظر إليه على أنه عامل مقلق للأوضاع الراهنة .

وهناك من يقول: إن المدير ليس صانعا للقرار، بل هو من يقوم بعملية التنظيم والتطبيق للسياسة الموضوعة سلفًا دون تغيير واجتهاد أو تبديل، والعكس صحيح، فالقائد هو صانع القرار.

القادة الاستراتيجيون: أي القيادة التي تتميز بوضوح الرؤية المستقبلية وتسعى لتحقيق الفاعلية والكفاءة في المنظمة المستندة إلى العلاقة بين الأهداف والفرص المتاحة، وفق رؤية تحقيق حالة من التكامل والتنسيق بين المنظمة والبيئة، من خلال تبني الابتكار والإبداع للوصول إلى تحقيق الأهداف على المستويين القريب والبعيد لوضع المنظمة في الصدارة (يونس، 2002م، ص 38-39؛ المربع، 1433هـ-2012م، ص 15).

ويقصد بالقادة الاستراتيجيين (إجرائيًّا) في هذه الدراسة: المديرون والرؤساء في المستويات الإدارية العليا والذين يعملون على توفير ثقافة تنظيمية مرنة ومساندة تشجع على الابتكار والإبداع، لتطوير أساليب وطرق العمل بوزارة الداخلية لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

مفهوم الأزمة: تعني "موقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية (دولة، مؤسسة)، تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها، أو على اتجاهاتها المستقبلية" (الشعلان، 2002م، ص 17 و26).

وعرفت الأزمة الأمنية بأنها: "الحدث الذي يترتب عليه تهديد خطير للمصلحة العامة، وينشأ في ظل ضيق الوقت، ويتطلب ضرورة تكاتف الجهود من جانب الدول لمواجهته ولتقليل الخسائر الناجمة عنه إلى أقل حد ممكن" (توفيق، 2008م، ص 4).

وتُعرف إدارة الأزمة بأنها: "عملية إدارية خاصة من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لموقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقين مسبقًا والمدربين تدريبا خاصًّا والذين يستخدمون مهاراتهم، بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى" (عليوة، 2003م، ص 83).

أما تعريف الأزمة الأمنية (إجرائيًّا) في هذه الدراسة فهي: "سلسلة من الأحداث الأمنية السريعة والمتتالية التي تهدد الحياة الإنسانية والممتلكات العامة والخاصة وحقوق الإنسان المختلفة تهديدًا مباشرا، مما يستوجب إعداد الفرق المؤهلة والمدربة، بهدف احتوائها والتقليل من الخسائر المادية والبشرية والمعنوية المنبثقة عنها، واسترجاع الأوضاع إلى ما كانت عليه قبل الأزمة مستقبلًا".

مفهوم الأمن: "هو مجموعة الخطط، والوسائل، والاستعدادات، والترتيبات التي تتخذها دولة ما للمحافظة على أول مطلب لوجودها وهو الأمن بمعاينة داخلية وخارجية، وانسجام مجتمعي داخلي، واقتصاد متوازن وقادر على مواجهة الأزمات، ومجموعة سياسات وعلاقات إقليمية مع الجيران والأصدقاء والأعداء المحتملين على السواء، وقوة عسكرية كافية للردع والدفاع والهجوم حسب متطلبات أو طموحات كل بلد" (المري، 2005م، ص15 وما بعدها).

الأمن الوطني: يعرف بأنه: مجموعة الأسس والمرتكزات التي تحفظ للدولة تماسكها، وتحقق لها الثبات والمنعة والاستقرار في مختلف المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتربوية والغذائية والصحية والثقافية، التي تمكنها من تحمل مسؤولياتها تجاه مواطنيها وتجاه المجتمع الدولي (البشري، 2000م، ص 31؛ يعقوب، 2015م، ص35).

ويقصد بالأمن الوطني (إجرائيًّا) في هذه الدراسة: بأنه يتمثل في المحافظة على مصالح الدولة واستقرارها، عبر مجموعة الإجراءات والتدابير التي تعتمدها الحكومة، لتفادي التهديد والتصدي لأية أخطار قائمة أو محتملة.

الأمن السيبراني: عرفته وزارة الدفاع الأمريكية؛ بوصفه جميع الإجراءات التنظيمية اللازمة لحماية المعلومات بكل أشكالها في مواجهة جميع الأخطار والهجمات ذات الصلة (قولي، ونويوة، 2019م، ص 72). وعرفه مارجريت روس ((Margaret rouse بأنه حماية الاتصال بالإنترنت بما فيها العمليات البرمجية والأجهزة الضامنة لها، وكذا البيانات من الهجمات السيبرانية (rouse, 2019)

1.10 ملخص الفصل الأول

استعرض الفصل الأول مقدمة عن دراسة دور المعرفة والقيادة الإدارية والأمنية في تحقيق الأمن الوطني دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. واستعرض الفصل الأول اشكالية الدراسة وأهمية الدراسة، حيث شملت الدراسة الأهمية العلمية والعملية وأسئلة وأهداف الدراسة ومصطلحات الدراسة وملخص الدراسة.