

**المشكلات الاجتماعية والفيزيائية المعوقة لأداء رجال الشرطة لخدماتهم  
وأثرها على الرضا عن العمل  
(دراسة مقارنة بين بيانات متباينة)**

رسالة مقدمة من الطالبة

نجلاء عبده أحمد علي

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ٢٠٠١

درجة الماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١١

**لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية**

قسم العلوم الإنسانية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٨

صفحة الموافقة على الرسالة

## المشكلات الاجتماعية والفيزيكية المعوقة لأداء رجال الشرطة لعملهم

وأثرها على الرضا عن العمل

(دراسة مقارنة بين بيانات متباينة)

رسالة مقدمة من الطالبة

نجلاء عبده أحمد علي

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ٢٠٠١  
درجة الماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ - د.أ/حاتم عبد المنعم أحمد

أستاذ علم الاجتماع البيئي بقسم العلوم الإنسانية البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

٢ - د.أ/جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات العليا للطفولة  
جامعة عين شمس

٣ - لواء د.أ/أحمد حسني السيد إبراهيم

أستاذ الدراسات الشرطية – أكاديمية الشرطة

٤ - د.أ/سهير عادل محمد صبحي العطار

أستاذ علم الاجتماع – كلية البنات  
جامعة عين شمس

٥ - د.أ/هناء أحمد متولي غنيمه

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات الإنسانية – جامعة الأزهر

**المشكلات الاجتماعية والفيزيكية المعوقة لأداء رجال الشرطة لخدماتهم  
وأثرها على الرضا عن العمل  
(دراسة مقارنة بين بيانات متباينة)**

رسالة مقدمة من الطالبة

نجلاء عبده أحمد علي

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ٢٠٠١

درجة الماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١١

**لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة**

**في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الإنسانية البيئية**

**تحت إشراف :-**

١ - د.أ/حاتم عبد المنعم أحمد

أستاذ علم الاجتماع البيئي بقسم العلوم الإنسانية البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

٢ - د.أ/جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات العليا للطفولة  
جامعة عين شمس

٣ - لواء د.أ/أحمد حسني السيد إبراهيم

أستاذ الدراسات الشرطية – أكاديمية الشرطة

**ختم الإجازة :**

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٨

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٨ موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٨

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا  
خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾ }

صدق الله العظيم

سورة النساء



إلى (أمي الحبيبة) اللهم اغفر لها وارحمها  
إلى (أبي الحبيب) اعطاه الله وافر الصحة وطول العمر

إلى اخوتي الاعزاء

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على محمد سيد المخلوقات، وعلى آله الطاهرين، وصحابته أجمعين.

أما بعد،،،

فإنني لأردد آيات الحمد والشكر والثناء لله تعالى على ما حباني من نعمة فهو القائل سبحانه وتعالى { لئن شكرْتُمْ لأزيدنَّكُمْ } صدق الله العظيم. ويسعدني أن أقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى أستاذتي وقدوتي في العلم

الأستاذ الدكتور/ حاتم عبد المنعم أحمد أستاذ علم الاجتماع البيئي معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس، والمشرف الرئيسي على هذه الرسالة، الذي لم يبخل علي بعلمه وعلمني كيف أسير على المنهج العلمي الصحيح لإنجاز هذا العمل، فلقد اقتطع سيادته الكثير من وقته وجهده لمساعدتي وإرشادي، فلقد تلقيت عوناً أكاديمياً صادقاً، فضلاً عن الدعم النفسي وتشجيعه المستمر لي طوال فترة إعداد الدراسة.

كما أقدم بخالص شكري وبالغ امتناني لأستاذتي الفاضل والعالم الجليل الأستاذ الدكتور/ جمال شفيق استاذ علم النفس - بمعهد الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس والمشرف الثاني على هذه الرسالة، فلقد تحمل سيادته أعباء كثيرة وبذل جهوداً مضيئة معي في جميع مراحل الدراسة

كما أتوجه بخالص الشكر والاحترام لأستاذتي الفاضل لواء دكتور/ احمد حسنى السيد ابراهيم استاذ الدراسات الشرطيه بأكاديميه الشرطه والتشريعات القانونيه بجامعة عين شمس على تفضله مشكورا بقبول الإشراف على هذه الدراسة، فشكراً جزيلاً على ما قدمه سيادته من مساندة ودعم علمي ومعنوي وجزاه الله عني خير الجزاء.

وأخيراً أقدم بوافر شكري وتقديري واحترامي للسادة أعضاء لجنة المناقشة السيد الأستاذ الدكتور/ سهير عادل العطار استاذ علم الاجتماع - بكلية البنات - جامعة عين شمس الدكتور/هناء أحمد متولى استاذ علم النفس - بكلية الدراسات الانسانية - جامعة الازهر وذلك لتفضلهما بمناقشة هذا العمل العلمي المتواضع. الباحثة

## المستخلص

تواجه المجتمعات العربية فى الالونة الأخيره على اختلاف درجة تقدمها مجموعة من المشكلات التى أفرزتها التغيرات السريعة والمتلاحقة التى تحدث على كافة الاصعدة والمجالات، ففى المجال الاجتماعى حيث يشكل العنصر البشرى أهمية قصوى فى الدولة بأكملها باعتبارها هى القوى الالهم إلى جانب القوى الإقتصادية والإعلامية والسياسية والعسكرية والدبلوماسية وفى أى دولة وكذلك فى العالم كله حيث يعتبر هو أساس كل تقدم على مر العصور وكلما تم إعداد العنصر البشرى بطريقة جيدة وتم تزويده بكل المهارات والمعارف وإطلاعه على كل جديد من تطور تكنولوجيا وتذليل كل المشكلات التى تؤثر عليه نفسيا وجسمانيا ،كل ما أدى ذلك إلى تقدمه وعمل على تطور نفسه مما يؤدى إلى تطور المجتمع ككل، وتناولت الدراسة أهم المشكلات الاجتماعية والفيزيائية التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم والتى تعوقهم عن أداء عملهم ، وبحث أثرها على الرضا عن العمل لأن نجاح وتقدم أى مجتمع يأتى عندما يكون متوفر لهذا المجتمع الأمن والأمان ، ولابد من مساعدة أفراد المجتمع فى تحقيق الأمن من خلال تعريفهم بأهمية رجال الشرطة والمجهودات التى يقوموا بها من أجلهم والعمل على مساعدتهم على أداء عملهم حيث أظهرت العديد من الدراسات أن هناك ارتباط بين تحقيق الأمن وبين قيام الأفراد لما هو منسوب إليهم من أعمال ، وقد أعتمدت الدراسة على عينة من الضباط الذين سبق لهم العمل بقطاعات مختلفة بوزارة الداخلية (ضباط متقاعدين) مكونة من (٣٠٠) مفردة من بيانات مختلفة تضمنت (١٠٠) مفردة من القاهرة و (١٠٠) مفردة من الوجهة البحرى و (١٠٠) مفردة من الوجهة القبلى وتم استخدام المنهج الوصفى التحليلى باستخدام أسلوب العينة بطريقة عشوائية ، و من خلال تطبيق استمارة استبيان للتعرف على المشكلات الاجتماعية والفيزيائية المعوقة لأداء رجال الشرطة لعملهم وأثرها على الرضا عن العمل وذلك بقصد جمع المعلومات والبيانات من القيادات الشرطة عن اتجاهاتهم ومواقفهم من أجل تحقيق العمل الأمنى على أكمل وجه ممكن وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مشكلات بالفعل تواجه رجال الشرطة فى عملهم سواء كانت مشكلات اجتماعية أو مشكلات فيزيائية فى بيئة العمل مثل كثرة الضغوط التى يتعرضوا لها فى عملهم وكثرة المهام الملقة على عاتقهم وعدم وجود وقت كافى للتفرغ لأسرهم بالإضافة إلى خدمة المواطنين والتعامل المباشر مع المواطنين لأن العمل الشرطى اساسا موجه لخدمة المواطنين والمجتمع ،كما أوصت الدراسة بضرورة توفير التسهيلات اللازمة لقيام الضباط بالمهام المناط بهم القيام بها مثل ضرورة قيام وسائل الإعلام بتوعية أفراد المجتمع بالمهام التى يقوم بها جهاز الشرطة والمخاطر التى يتعرضوا لها وضرورة مشاركة أفراد المجتمع لهم حتى يسهلوا عليهم القيام بمهام وظيفتهم .

## المخلص

ولاً: مدخل إلى مشكلة الدراسة :

يعد الأمن هو الركيز الاساسية التى تقوم عليها الحياة لان أحساس الافراد بالأمن يشعر المجتمع بالطأينة والأمان ويحفزهم على العمل ويوفر لهم مناخ الأستقرار اللازم الذى يساعدهم على التنمية والإنتاج فلا شك أن الأمن هو الشعور الذى يملأ النفس بالطمأنينة فى الوقت الحاضر وعلى الأطمئنان على المستقبل .

وقد تحددت مشكلة البحث فى ثمة مشكلات تواجه ضباط الشرطة ، ولما كانت تلك المشكلات لها تأثيرات سلبية على أدائهم لعملهم كما يمكن فيما بعد أن تصبح مخاطر وتهديدات يكون لها تأثير على الأداء الامنى فلذلك فإنه من الضرورى وضع تلك المشكلات فى الاعتبار وبحثها بحثا علميا ولاسيما إذا وضعنا فى الإعتبار إن دراسة تلك المشكلات لم تكن موضع إهتمام الكثير من الباحثين حيث ثمة نقص كبير فى البحوث ذات الارتباط مما يجعل دراسة المشكلات التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم يمثل ضرورة وقد تم التأسيس لمشكلة الدراسة عن طريق عرض ما تم من دراسات سابقة فى المجال والذى أتضح منه وجود نقص واضح لتلك الدراسات بمصر بصفة خاصة لذا كان ذك منطلقا ومبررا لدراسة المشكلة ومن هنا كانت هذه الدراسة .

ثانياً: أهمية الدراسة:

- أهمية مجتمعية.
- وأهميه علمية.

### ١- الاهمية المجتمعية

تبدو أهمية الدراسة فى أنها تتطرق لموضوع على جانب كبير من الأهمية وترتبط ارتباطا وثيقا بمستوى جودة الأداء الشرطى وأثر ذلك على تحقيق الأمن والأستقرار للمجتمع والأفراد وهيئة الشرطة حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على المشكلات الإجتماعية والفيزيقية التى تعوق رجال الشرطه عن ادائهم لعملهم ومدى رضاهم عن عملهم سواء كانت هذه المشكلات ناتجة عن علاقاتهم الشخصية داخل بيئة العمل أو خارجها أو المشكلات الناتجة عن ظروف العمل والإمكانيات المتاحة والتكنولوجيا المستخدمه .

### ٢- الاهمية العلمية:

- قد يقوم هذا البحث بإضافة شىء علمى جديد فى المكتبة العلمية .
- قلة البحوث العلمية فى هذا المجال وقصرها على الجهات العلمية الشرطية فقط.



- تبصير متخذى القرار بإستراتيجية جديدة تراعى المؤثرات والأعباء الاجتماعية والنفسية والأنسانية لرجال الشرطة الناتجة عن ضغوط العمل التى يتعرضوا إليها وبناء قاعدة علميه يركز عليها لمواجهة هذه المؤثرات والأعباء .
- وتطمح الباحثة فى أن تساعد نتائج تلك الدراسة متخذى القرار فى الوقوف على مصادر مشكلات العمل الأمنى سواء كانت مشكلات أجتماعية أو فيزيقية وعلى الأساليب والاستراتيجيات الفعالة التى تكفل مواجهتها والحد من أثرها السلبى.

#### ثالثاً: أهداف الدراسة :

- تسعى الدراسة إلى تحقيق:
- ١. التعرف على أهم المشكلات الإجتماعية التى تعوق رجال الشرطة فى عملهم ومصادرها وأثرها عن الرضا عن العمل.
- ٢. التعرف على أهم المشكلات الفيزيقيه التى تواجه رجال الشرطة فى بيئة عملهم ومصادرها وأثرها على الرضا عن العمل.
- ٣. التعرف على مدى رضا رجال الشرطة عن عملهم .
- ٤. وضع تصور مقترح للحد من المشكلات الإجتماعية والفيزيقيه التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم.

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- ١. ما هى المشكلات الأجتماعية التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم وأثرها عن الرضا عن العمل ؟
- ٢. ماهى المشكلات الفيزيقيه التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم وأثرها على الرضا عن العمل ؟
- ٣. ما هى علاقه بين المشكلات الإجتماعية والمشكلات الفيزيقيه التى تعوق رجال الشرطة عن أدائهم لعملهم ؟
- ٤. ماهى المقترحات للحد من المشكلات الإجتماعية والفيزيقيه التى تعوق الأداء الأمنى ؟

#### خامساً : مفاهيم الدراسة :

- ١. مفهوم المشكلات الاجتماعية .
- ٢. مفهوم المشكلات الفيزيقيه .
- ٣. مفهوم الرضا الوظيفى .

سادساً : الإجراءات المنهجية :

#### ١. مجالات الدراسة :

إن إختيار مجالات الدراسة المختلفة بطريقة موضوعية من الخطوات الهامة المتبعة في تصميم البحوث والتي لايمكن إغفالها ، وأيضاً من خلالها يمكن للمطلع على الدراسة التعرف على المنطقة التي أجريت فيها الدراسة والأفراد المبحوثين ( عينة الدراسة ) وكذلك الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة وقد تم الاتفاق بين كثير من المشتغلين في مناهج البحث الاجتماعى على إنه لكل دراسة مجالات رئيسية ثلاثة وهى المجال المكانى والمجال البشرى والمجال الزمنى.<sup>١</sup>

#### المجال المكانى :

الأجهزة الشرطة الخدمية داخل بيئات متباينة ، وتم تناول (بعض الجهات المختلفة في قطاعات وزارة الداخلية في القاهرة والوجه القبلى والوجه البحرى ) .

#### المجال البشرى :

عينة عشوائية من الضباط الذين سبق لهم العمل فى مجال الإدارات والمصالح القائمة على خدمة المواطنين فى بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية وهى موزعه كالتأتى :

١. عينة من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل فى بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالقاهرة تبلغ ١٠٠ مفردة .
٢. عينة من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل فى بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالوجه القبلى تبلغ مفردة .
٣. عينة من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل فى بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالوجه البحرى تبلغ ١٠٠ مفردة .

#### المجال الزمنى :

الفترة التى إستغرقتها الدراسة النظرية والتطبيق العملى وهى فترة جمع البيانات والتى استغرقت حوالى ١٢ شهر من يناير ٢٠١٦ إلى ديسمبر ٢٠١٦ وفترة تطبيق الإستمارات والتى إستغرقت حوالى تسعة أشهر من يناير ٢٠١٧ إلى سبتمبر ٢٠١٧ وحتى كتابة التقرير النهائى والذى غسغرق أربعة أشهر من سبتمبر ٢٠١٧ إلى يناير ٢٠١٨ .

#### ٢ . عينة الدراسة :

---

(١) اكرام سيد غلاب :اساسيات فى مناهج البحث الاجتماعى ،الدار العلمية للطباعة ،دمنهور

، ٢٠٠٧ ، ص ٢٠٥ .

تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) مفردة من ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل فى مجال الإدارات والمصالح القائمة على خدمة المواطنين وهى مقسمة على بيئات مختلفة وهى القاهرة والوجه البحرى والوجه القبلى بواقع (١٠٠) مفردة من كل بيئة .

### ٣ . أدوات الدراسة :

وقد قامت الباحثة بتصميم ثلاثة مقياس تتوافق مع أهداف وتساؤلات الدراسة :

- أ- أشتمل المقياس على البيانات الأولية للمبحوثين من ضباط الشرطة وهى السن ،المؤهل العلمى ،والحالة الاجتماعية .
- ب- أشتمل المقياس الأول على :  
أسئلة خاص بالمشكلات الاجتماعية.
- ج- أشتمل المقياس الثانى على :  
أسئلة خاص بالمشكلات الفيزيكية .
- د- أشتمل المقياس الثالث على .  
أسئلة خاص بالرضا عن العمل .

### سابعاً : النتائج العامة للدراسة :

- ١- تشير نتائج الدراسة إلى أن كثرة ضغوط العمل تجعل بعض الضباط متوترين وعصبيين مع أولادهم حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة وأيضاً كثرة أعباء العمل تؤثر على حياتهم الأسرية بالسلب حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة ويدل ذلك على أن أكثر ضغوط العمل تؤثر على رجل الشرطة فى حياته الأسرية مما يؤدي إلى تأثير ذلك على عمله .
- ٢- وتشير النتائج أيضاً إلى أن التعامل مع المواطنين مرهق للغاية حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة وأيضاً من خلال التعامل مع المواطنين فإن بعضهم يتعامل بطريقة سيئة مع رجال الشرطة حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة ، ويدل ذلك على أن التعامل مع المواطنين متعب لان بعض المواطنين يتعامل معهم بطريقة سيئة وذلك لان طبيعة كل فرد غير الآخر فمنهم العصبى ومنهم السيئ ومنهم الحسن وعلى رجل الشرطة أن يتعامل مع كل فرد بهدوء وصبر وهذا يجعله يتحمل عبء نفسى كبير مع المواطنين الذين يتجاوزوا معهم .

٣- وتشير النتائج إلى أن وسائل الإعلام هي أحد الأسباب الرئيسية في الصورة الخاطئة لدى المواطنين حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة ، ويدل ذلك على أن وسائل الإعلام تقوم برصد الاخطاء وتضخمها وعدم ذكر الإنجازات التي يقوم بها رجال الشرطة وذلك يؤدي الى سوء العلاقة بين جهاز الشرطة والمواطنين.

٤- تشير نتائج الدراسة إلى أن القيادات تحتاج إلى أن توفر روح التعاون التي تساعد على اداء العمل بشكل أفضل حيث حصلت على أعلى نسبة موافقة ويدل ذلك على أن العمل الشرطي عمل جماعي وليس فردي ولا بد فيه من التعاون بين كافة أعضاء العمل سواء رؤساء أو ممرضين ولا بد للقيادات أن تساعد في تحقيق هذا التعاون من أجل إنجاح العمل الامنى .

#### ثامنا : التوصيات والمقترحات :

- ١- ضرورة توفير بيئة عمل مشجعة للضباط من خلال زيادة تقارب الرؤساء لهم وبث روح التعاون بينهم وبين الرؤساء وبينهم وبين بعض أكثر مما هو قائم .
- ٢- ضرورة توفير أوقات راحة للضباط لإعطائهم فرصة للترويح عن أنفسهم مما يساعدهم على تفريغ ما بداخلهم من الضغوط الناتجة عن العمل التي يتعرضوا إليها مما يساعدهم على استعادة نشاطهم ويساعدهم على الإقبال على العمل والنجاح .
- ٣- العمل على تطوير أماكن التدريب وإمدادها بكافة الأجهزة الحديثة اللازمة لتدريب الضباط على كل جديد حتى يستطيعوا مواكبة العالم .
- ٤- العمل على تحسين مستويات القائمين على التدريب حتى تكون لديهم الخبرة الكافية والكفاءة اللازمة لتوصيل المعلومات للمتدربين.
- ٥- العمل على تطوير نظام المعلومات والاتصالات حتى يتم التواصل الجيد بين كافة قطاعات الوزارة لرفع كفاءة الاداء الأمنى وإنجاز العمل فى أسرع وقت وبأقل جهد ممكن.
- ٦- العمل على التخفيف من درجة التأثير على الاداء الأمنى الناتجة عن المشكلات الفيزيائية المرتبطة ببيئة العمل .

## فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
<b>الفصل الأول</b> <b>مدخل الدراسة</b>	١
تمهيد	١
أولاً: مقدمة الدراسة	٢
ثانياً: مشكلة الدراسة	٤
ثالثاً: أهمية الدراسة	٤
رابعاً: أهداف الدراسة	٥
خامساً: تساؤلات الدراسة	٥
سادساً: مفاهيم الدراسة	٦
<b>الفصل الثاني</b> <b>دراسات سابقة</b>	١٧
تمهيد	١٧
أولاً: الدراسات العربية	١٩
ثانياً: الدراسات الإنجليزية	٤٦
<b>الفصل الثالث</b> <b>المرجعية النظرية للدراسة</b>	٥٠
تمهيد	٥٠
أولاً: النظريات المفسرة للدراسة	٥١
• نظرية النسق الأيكولوجي	٥١
• نظرية الضغط الاجتماعي أو الضغط البيئي	٥٣
• نظرية الحاجات الإنسانية	٥٦
*نموذج التكوين الاجتماعي المهني	٥٧
*نظرية المدرسة التقليدية (الكلاسيكية )	٥٨

الموضوع	رقم الصفحة
*نظرية العلاقات الإنسانية	٦٠
*نظرية النظم	٦٢
*نظرية الأنجاز والتحصيل (دافيد ميكالاند DavidMcClelland)	٦٥
*نظرية التفاعل الإجتماعى	٦٦
*نظرية الأنماط أو السمات المهنية (لجون هولاند)	٦٩
<b>الفصل الرابع</b> <b>التعريف بالشرطة ونشأتها - الصورة الذهنية لرجل الشرطة</b>	٧٢
تمهيد	٧٢
أولاً: تعريف الشرطة ونشأتها فى مصر	٧٣
مفهوم الشخصية	٩٧
أولاً : السمات النفسية الهامة والمتطلبة لعمل ضابط الشرطة:	٩٧
ثانياً : الضوابط المهنية لرجل الشرطة	١٠٣
ثالثاً : هيئة الشرطة و حمايتها لحقوق المجتمع	١٠٦
رابعاً : مفهوم الخدمات الأمنية	١١٣
خامساً : الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأى العام المصرى.	١٢٣
سادساً : دور جهاز الشرطة فى مكافحة الجريمة واثره على الصورة الذهنية	١٢٤
سابعاً : ماهية العلاقة بين الشرطة والجماهير والصورة الذهنية لجهاز الشرطة فى مصر	١٢٧
ثامناً : مفهوم الاعلام الامنى ودوره ومدى اهمية توظيفه وتفعيل هذا الدور .	١٢٩
<b>الفصل الخامس</b> <b>ملاح إستراتيجية العمل الأمنى</b>	١٣١
تمهيد	١٣١
ملاح إستراتيجية العمل الأمنى	١٣٢

الموضوع	رقم الصفحة
التدريب وأهمية تحسين أداء المنظمة الأمنية	١٣٢
إستخدام التقنيات احديثة فى العديد من المجالات الأمنية	١٣٥
إستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات فى تحقيق الجودة فى الأداء الشرطى	١٣٧
مجالات إستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات فى العمل الأمنى	١٣٩
أثر العوامل البيئية المكتسة على الأداء الضبطى لرجل الشرطة	١٤٤
عرض لأعباء العمل الأمنى	١٤٥
معوقات الأداء التنظيمى بالمؤسسات الأمنية وأسبابه	١٤٩
:أهم الآثار الناتجة عن مشكلات العمل	١٥٢
إستراتيجيات مواجهة مشكلات العمل فى الأجهزة الأمنية	١٥٧
<b>الفصل السادس</b> <b>الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>	١٦١
تمهيد	١٦١
أولاً: مجالات الدراسة	١٦١
ثانياً: مجتمع الدراسة	١٦٢
ثالثاً: نوع الدراسة	١٦٢
رابعاً : منهج الدراسة	١٦٣
خامساً: عينة الدراسة	١٦٣
سادساً: أدوات الدراسة	١٦٨
سابعاً: خطوات إعداد المقياس	١٧٠
ثامناً : خطوات الدراسة الميدانية	١٧٣
تاسعاً جمع البيانات من مجتمع الدراسة	١٧٥
عاشراً: التحليل الإحصائى لنتائج الدراسة الميدانية	١٧٥