

**المشكلات الاجتماعية والبيئية المعاقة لأداء رجال الشرطة لعملهم  
وتأثيرها على الرضا عن العمل  
(دراسة مقارنة بين بيئاته متباعدة)**

**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 على درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الإنسانية البيئية**

**معهد الدراسات والبحوث البيئية**

**جامعة عين شمس**

## صفحة الموافقة على الرسالة

# المشكلات الاجتماعية والفيزيقية المعاوقة لأداء رجال الشرطة لعملهم

## وتأثيرها على الرضا عن العمل

(دراسة مقارنة بين بيئاته 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 على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

١- ١.د/ حاتم عبد المنعم أحمد

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

٢- ١.د/ جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس - كلية الدراسات العليا للطفلة  
جامعة عين شمس

٣- لواء د. /أحمد حسني السيد إبراهيم

أستاذ الدراسات الشرطية - أكاديمية الشرطة

٤- ١.د/ سهير عادل محمد صبحي العطار

أستاذ علم الاجتماع - كلية البناء

جامعة عين شمس

٥- ١.د/ هناء أحمد متولي غنيمة

أستاذ علم النفس - كلية الدراسات الإنسانية- جامعة الأزهر

**المشكلات الاجتماعية والغيراجتماعية المعاوقة لأداء رجال الشرطة لعملهم  
وتأثيرها على الرضا عن العمل  
(دراسة مقارنة بين بيئاته متباعدة)**

رسالة مقدمة من الطالبة

نجلاء عبده أحمد على

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 على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

تحت إشراف :-

١ - أ.د/ حاتم عبد المنعم أحمد

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

٢ - أ.د/ جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات العليا للطفولة  
جامعة عين شمس

٣ - لواء د. /أحمد حسني السيد إبراهيم

أستاذ الدراسات الشرطية – أكاديمية الشرطة

ختم الإجازة :

أجازت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٨ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٨ / موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٨ /

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَلَيُخْشَى الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرَيْةً ضِعَافًا  
خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلَيَقُولُوا إِنَّمَا وَلَيُخْشَى الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرَيْةً ضِعَافًا  
{ ٩ }

صدق الله العظيم

سورة النساء



إلى (أمي الحبيبة) اللهم اغفرلها وارحمها  
إلى (أبي الحبيب) اعطاه الله وافر الصحه وطول العمر

إلى اخوتي الاعزاء

## شكراً وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تم الصالحات، والصلوة 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 {لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ} صدق الله العظيم. ويسعدني أن أتقدم 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 يدخل عليّ بعلمه وعلمني كيف أسير على المنهج العلمي الصحيح لإنجاز هذا العمل، فلقد اقطع سعادته الكثير من وقته وجهده لمساعدتي وإرشادي، فلقد تلقيت عوناً أكاديمياً صادقاً، فضلاً عن الدعم النفسي وتشجيعه المستمر لي طوال فترة إعداد الدراسة.

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

كما أتوجه بخالص الشكر والاحترام لأستاذي الفاضل نوae دكتور/ احمد حسني السيد ابراهيم استاذ الدراسات الشرطية بأكاديميه الشرطه والتشريعات القانونيه بجامعة عين شمس على تفضله مشكورا بقبول الإشراف على هذه الدراسة، فشكراً جزيلاً على ما قدمه سعادته من مساندة ودعم علمي ومعنوي وجزاه الله عن خير الجزاء.

وأخيراً أتقدم بوافر شكري وتقديرني واحترامي للسادة أعضاء لجنة المناقشة السيد الأستاذ الدكتور/ سهير عادل العطار استاذ علم الاجتماع - بكلية البنات - جامعة عين شمس الدكتور/هناه أحمد متولى استاذ علم النفس - بكلية الدراسات الإنسانية - جامعة الازهر وذلك لتقضلهم بمناقشة هذا العمل العلمي المتواضع. الباحثة

## المستخلص

تواجه المجتمعات العربية في الآونة الأخيرة على اختلاف درجة تقدمها مجموعة من المشكلات التي أفرزتها التغيرات السريعة والمترافقه التي تحدث على كافة الأصعدة وال المجالات، ففي المجال الاجتماعي حيث يشكل العنصر البشري أهمية قصوى في الدولة بأكملها باعتبارها هي القوى الاهم إلى جانب القوى الإقتصادية والإعلامية والسياسية والعسكرية والدبلوماسية وفي أي دولة وكذلك في العالم كله حيث يعتبر هو أساس كل تقدم على مر العصور وكلما تم إعداد العنصر البشري بطريقة جيدة وتم تزويده بكل المهارات والمعارف وإطلاعه على كل جديد من تطور تكنولوجى وتنليل كل المشكلات التي تؤثر عليه نفسيا وجسمانيا ،كل ما أدى ذلك إلى تقدمه وعمل على تطور نفسه مما يؤدي إلى تطور المجتمع ككل ، وتناولت الدراسة أهم المشكلات الإجتماعية والفيزيقية التي تواجه رجال الشرطة في عملهم والتي تعوقهم عن أداء عملهم ، وبحث أثرها على الرضا عن العمل لأن نجاح وتقديم أي مجتمع يأتي عندما يكون متوفراً لها المجتمع الآمن والأمان ، ولابد من مساعدة أفراد المجتمع في تحقيق الأمن من خلال تعريفهم بأهمية رجال الشرطة والجهودات التي يقوموا بها من أجلهم والعمل على مساعدتهم على أداء عملهم حيث أظهرت العديد من الدراسات أن هناك أرتباط 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 مقاعد़ين) مكونة من (٣٠٠) مفردة من بيانات مختلفة تضمنت (١٠٠) مفردة من القاهرة و (١٠٠) مفردة من الوجه البحري و (١٠٠) مفردة من الوجه القبلي وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بإستخدام أسلوب العينة بطريقة عشوائية ، و من خلال تطبيق استماره استبيان للتعرف على المشكلات الإجتماعية والفيزيقية المعاوقة لأداء رجال الشرطة لعملهم وأثرها على الرضا عن العمل وذلك بقصد جمع المعلومات والبيانات من القيادات الشرطية عن اتجاهتهم ومواقفهم من أجل تحقيق العمل الآمنى على أكمل وجه ممكن وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مشكلات بالفعل تواجه رجال الشرطة في عملهم سواء كانت مشكلات اجتماعية أو مشكلات فيزيقية في بيئة العمل مثل كثرة الضغوط التي يتعرضوا لها في عملهم وكثرة المهام الملقاة على عانقهم وعدم وجود وقت كافى للتفرغ لأسرهم بالإضافة إلى خدمة المواطنين والتعامل المباشر مع المواطنين لأن العمل الشرطى اساساً موجهاً لخدمة المواطنين والمجتمع ، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير التسهيلات الازمة لقيام الضباط بالمهام المنوط بهم القيام بها مثل ضرورة قيام وسائل الإعلام بتنوعية أفراد المجتمع بالمهام التي يقوم بها جهاز الشرطة والمخاطر التي يتعرضوا لها وضرورة مشاركة أفراد المجتمع لهم حتى يسهلوا عليهم القيام بمهام وظيفتهم .

## الملاخص

### أولاً: مدخل إلى مشكلة الدراسة :

يعد الأمان هو الركيز الأساسية التي تقوم عليها الحياة لأن أحاسيس الأفراد بالأمن يشعر المجتمع بالطمأنينة والأمان ويحفزهم على العمل ويوفّر لهم مناخ الاستقرار اللازم الذي يساعدهم على التنمية والإنتاج فلا شك أن الأمان هو الشعور الذي يملأ النفس بالطمأنينة في الوقت الحاضر وعلى الأطمئنان على المستقبل .

وقد تحدّدت مشكلة البحث في 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 الامني فلذلك فإنه من الضروري وضع تلك المشكلات في الاعتبار وبحثها بحثا علميا ولاسيما إذا وضعنا في الاعتبار إن دراسة تلك المشكلات لم تكن موضع إهتمام الكثير من الباحثين حيث ثمة نقص كبير في البحوث ذات الارتباط مما يجعل دراسة المشكلات التي تواجه رجال الشرطة في عملهم يمثل ضرورة وقد تم التأسيس لمشكلة الدراسة عن طريق عرض ما تم من دراسات سابقة في المجال والذي أتضح منه وجود نقص واضح لتلك الدراسات بمصر بصفة خاصة لذا كان ذلك منطقاً ومبرراً لدراسة المشكلة ومن هنا كانت هذه الدراسة .

### ثانياً: أهمية الدراسة :

- أهمية مجتمعية.
- وأهمية علمية.

#### ١- الأهمية المجتمعية

تبعد أهمية الدراسة في أنها تتطرق لموضوع على جانب كبير من الأهمية وترتبط أرتباطاً وثيقاً بمستوى جودة الأداء الشرطي وأثر ذلك على تحقيق الأمان والاستقرار للمجتمع والأفراد وهيئات الشرطة حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على المشكلات الاجتماعية والفيزيقية التي تعيق رجال الشرطة عن أدائهم 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 المستخدمة .

#### ٢- الأهمية العلمية:

- قد يقوم هذا البحث بإضافة شيء علمي جديد في المكتبة العلمية .
- قلة البحوث العلمية في هذا المجال وقصرها على الجهات العلمية الشرطية فقط.

- تبصير متذى القرار بإستراتيجية جديدة تراعى المؤثرات والأعباء الاجتماعية والنفسية والأنسانية لرجال الشرطة الناتجة عن ضغوط العمل التى يتعرضوا إليها وبناء قاعدة علمية يرتكز عليها لمواجهة هذه المؤثرات والأعباء .

- وتحمّل الباحثة فى أن تساعد نتائج تلك الدراسة متذى القرار فى الوقوف على مصادر مشكلات العمل الأمنى سواء كانت مشكلات اجتماعية أو فизيقية وعلى الأساليب والاستراتيجيات الفعالة التى تكفل مواجهتها والحد من أثرها السلبى .

### **ثالثاً: أهداف الدراسة :**

#### **• تسعى الدراسة إلى تحقيق:**

١. التعرف على أهم المشكلات الاجتماعية التى تعيق رجال الشرطة فى عملهم ومصادرها وأثرها عن الرضا عن العمل .

٢. التعرف على أهم المشكلات الفيزيقية 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 مقتضى للحد من المشكلات الاجتماعية والفيزيقية التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم .

### **رابعاً: تساؤلات الدراسة:**

١. ما هي المشكلات الاجتماعية التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم وأثرها عن الرضا عن العمل ؟

٢. ما هي المشكلات الفيزيقية التى تواجه رجال الشرطة فى عملهم وأثرها على الرضا عن العمل ؟

٣. ما هي العلاقة بين المشكلات الاجتماعية والمشكلات الفيزيقية التى تعيق رجال الشرطة عن أدائهم لعملهم ؟

٤. ما هي المقترنات للحد من المشكلات الاجتماعية والفيزيقية التى تعرقل الأداء الأمنى ؟

### **خامساً : مفاهيم الدراسة :**

١. مفهوم المشكلات الاجتماعية .

٢. مفهوم المشكلات الفيزيقية .

٣. مفهوم الرضا الوظيفي .

## سادساً : الإجراءات المنهجية :

### ١. مجالات الدراسة :

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

### المجال المكانى :

الأجهزة الشرطية الخدمية داخل بىئات متباعدة ، وتم تناول(بعض الجهات المختلفة في قطاعات وزارة الداخلية في القاهرة والوجه القبلي والوجه البحري ) .

### المجال البشري :

عينة عشوائية من الضباط الذين سبق لهم العمل في مجال الإدارات والمصالح القائمة على خدمة المواطنين في بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية وهي موزعه كالتالى:

١. عينه من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل في بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالقاهرة تبلغ ١٠٠ مفرده .

٢. عينه من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل في بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالوجه القبلي تبلغ مفردة .

٣. عينه من بعض ضباط الشرطة الذين سبق لهم العمل في بعض الجهات المختلفة بوزارة الداخلية بالوجه البحري تبلغ ١٠٠ مفرده .

### المجال الزمنى :

الفترة التي إستغرقتها الدراسة النظرية والتطبيق العملى وهى فترة جمع البيانات والتى استغرقت حوالي ١٢ شهر من يناير ٢٠١٦ إلى ديسمبر ٢٠١٦ وفترة تطبيق الإستمارات والتى إستغرقت حوالي تسعه أشهر من يناير ٢٠١٧ إلى سبتمبر ٢٠١٧ وحتى كتابة التقرير النهائي والذى غستغرق أربعة أشهر من سبتمبر ٢٠١٧ إلى يناير ٢٠١٨ .

### ٤ . عينة الدراسة :

---

(١) اكram 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 في مجال الإدارات والمصالح القائمة على خدمة المواطنين وهي مقسمة على بीئات مختلفة وهي القاهرة والوجه البحري والوجه القبلي بواقع (١٠٠) مفردة من كل بيئة .

### ٣ . أدوات الدراسة :

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

- أ- أشتمل المقياس على البيانات الأولية للمبحوثين من ضباط الشرطة وهي السن ، والمؤهل العلمي ، والحالة الاجتماعية .
- ب- أشتمل المقياس الأول على :  
أسئلة خاص بالمشكلات الاجتماعية.
- ج- أشتمل المقياس الثاني على :  
أسئلة خاص بالمشكلات الفيزيقية .
- 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 متوترین وعصبین 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 في 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 لأن بعض المواطنين يتعامل معهم بطريقة سيئة وذلك لأن طبيعة كل فرد غير الآخر فمنهم العصبي ومنهم السيئ ومنهم الحسن وعلى رجل الشرطة أن يتعامل مع كل فرد بهدوء وصبر وهذا يجعله يتحمل عبء نفسي كبير مع المواطنين الذين يتذمرون 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 وتضخيمها وعدم ذكر الإنجازات التي يقوم بها رجال الشرطة وذلك يؤدي إلى 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 ولابد فيه من التعاون بين كافة أعضاء العمل سواء رؤساء أو مرؤوسيه ولابد للقيادات أن تساعد في تحقيق هذا التعاون من أجل إنجاح العمل الأمني .

#### 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 بكل الأجهزة الحديثة الالزامه لتدريب الضباط على كل جديد حتى يستطيعوا مواكبة العالم .
- ٤- العمل على تحسين مستويات القائمين على التدريب حتى تكون لديهم الخبرة الكافية والكفاءة الالزامه لتوصيل المعلومات للمتدربين.
- ٥- العمل على تطوير نظام المعلومات والإتصالات حتى يتم التواصل الجيد بين كافة قطاعات الوزارة لرفع كفاءة الأداء الأمني وإنجاز العمل في أسرع وقت وبأقل جهد ممكن .
- ٦- العمل على التخفيف من درجة التأثير على الأداء الأمني الناتجة عن المشكلات الفيزيقية المرتبطة ببيئة العمل .

## فهرس الموضوعات

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

رقم الصفحة	الموضوع
٦٠	*نظريّة العلاقات الإنسانيّة
٦٢	*نظريّة النظم
٦٥	*نظريّة الأنجاز والتحصيل (دavid McClelland (دavid McClelland
٦٦	*نظريّة التفاعل الإجتماعي
٦٩	*نظريّة الأنماط أو السمات المهنيّة (جون هولاند)
٧٢	<p style="text-align: center;"><b>الفصل الرابع</b></p> <p style="text-align: center;"><b>التعريف بالشرطة ونشأتها - الصورة الذهنية لرجل الشرطة</b></p>
٧٢	تمهيد
٧٣	أولاً : تعريف الشرطة ونشأتها في مصر
٩٧	مفهوم الشخصية
٩٧	أولاً : السمات النفسيّة الهامة والمطلوبة لعمل ضابط الشرطة:
١٠٣	ثانياً : الضوابط المهنيّة لرجل الشرطة
١٠٦	ثالثاً : هيئة الشرطة وحمايتها لحقوق المجتمع
١١٣	رابعاً : مفهوم الخدمات الأمنية
١٢٣	خامساً : الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري.
١٢٤	سادساً : دور جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة واثرها على الصورة الذهنية
١٢٧	سابعاً : ماهية العلاقة بين الشرطة والجماهير والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في مصر
١٢٩	ثامناً : مفهوم الإعلام الأمني ودوره ومدى أهمية توظيفه وتعزيز هذا الدور .
١٣١	<p style="text-align: center;"><b>الفصل الخامس</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ملامح إستراتيجية العمل الأمني</b></p>
١٣١	تمهيد
١٣٢	ملامح إستراتيجية العمل الأمني

رقم الصفحة	الموضوع
١٣٢	التدريب وأهمية لتحسين أداء المنظمة الأمنية
١٣٥	استخدام التقنيات الحديثة في العديد من المجالات الأمنية
١٣٧	استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في تحقيق الجودة في الأداء الشرطي
١٣٩	مجالات استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في العمل الأمني
١٤٤	أثر العوامل البيئية المكتسبة على الأداء الضبطي لرجل الشرطة
١٤٥	عرض لأعباء العمل الأمني
١٤٩	معوقات الأداء التنظيمي بالمؤسسات الأمنية وأسبابه
١٥٢	أهم الآثار الناتجة عن مشكلات العمل
١٥٧	إستراتيجيات مواجهة مشكلات العمل في الأجهزة الأمنية
١٦١	<p style="text-align: center;"><b>الفصل السادس</b></p> <p style="text-align: center;"><b>الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b></p>
١٦١	تمهيد
١٦١	أولاً : مجالات الدراسة
١٦٢	ثانياً : مجتمع الدراسة
١٦٢	ثالثاً : نوع الدراسة
١٦٣	رابعاً : منهج الدراسة
١٦٣	خامساً : عينة الدراسة
١٦٨	سادساً : أدوات الدراسة
١٧٠	سابعاً : خطوات إعداد المقياس
١٧٣	ثامناً : خطوات الدراسة الميدانية
١٧٥	تاسعاً : جمع البيانات من مجتمع الدراسة
١٧٥	عاشرأً : التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية