تأثير تحسين الخدمات الإدارية والاجتماعية لوزارة الداخلية المصرية على درجة شعور المواطنين بالأمن والرضا

د. تامر السيد محمد عثمان*

مستخلص

لقد تطور مفهوم الأمن على مر الزمن، مما أدى إلى تغير أدوار الشرطة التقليدية وظهور أدوار أخرى مستحدثة؛ لتسهم في تحقيق الأمن بمفهومه الجديد. ولذلك استهدف هذا البحث تقييم مدى تأثير هذه الأدوار غير التقليدية مثل تقديم بعض الخدمات الاجتماعية والاهتمام بجودة الخدمات الإدارية على شعور المواطنين بالأمن والرضا. ولقياس ذلك استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين المؤشرات (التخطيط الاستراتيجي المستدام، وتطوير آليات العمل، وآليات تقييم الأداء الفعالة، وتحسين بيئة العمل، والتحول الرقمي، وتطوير البنية التحتية، وزيادة مستويات الاتصالات في الجهات الخدمية) التي تقيس تأثير تحسين الشرطة لخدماتها الإدارية والاجتماعية، على شعور المواطن بالأمن من وجهة نظر مقدمي الخدمة ومن وجهة نظر متلقي الخدمة (سواء كانوا متلقين للخدمات الإدارية أو مستفيدين من الخدمات الاجتماعية).

حيث تم توزيع ٤٠٠ استمارة على موظفي الجهات الخدمية بوزارة الداخلية بنسبة استجابة بلغت ١٠٠%، كما تم توزيع ٤٠٠ استمارة على عينة عشوائية من متلقي الخدمات الإدارية وبلغت نسبة الاستجابة ٩٧% بواقع ٣٨٨ استمارة صحيحة. وأيضاً تم توزيع ٤٠٠ استمارة على المستفيدين من الدور الاجتماعي للشرطة بنسبة استجابة بلغت ٩٣,٢٥% بواقع ٣٧٣ استمارة صحيحة.

وفي وقت لاحق تم تحليل الاجابات إحصائياً وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباطات إيجابية معنوية بين التخطيط الاستراتيجي المستدام، وتطوير آليات العمل، وآليات تقييم الأداء الفعالة، وتحسين بيئة العمل، والتحول الرقمي، والبنية التحتية المتطورة، وزيادة مستويات الاتصالات في الجهات الخدمية من جهة، وارتفاع وعي المواطن بأهمية التنمية المستدامة للدور الإداري وأهمية الدور الإداري الاجتماعي للشرطة من جهة أخرى. كما خلص البحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين زيادة رضا المواطن عن الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وشعوره بالأمن والرضا.

كلمات مفتاحية: مفهوم الأمن، الدور الاجتماعي للشرطة، تطوير الخدمات الإدارية، المبادرات الإنسانية والاجتماعية.

* دكتوراه في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

• E.mail: Tamer_elsayed2019@feps.edu.eg

Abstract:

The concept of security has evolved over time, leading to changes in the traditional roles of the police and the emergence of other new roles; to contribute to achieving security in its new sense. Therefore, this research aimed to evaluate the extent of the impact of these non-traditional roles such as providing some social services and caring about the quality of administrative services on the citizens' sense of security and satisfaction. To measure this, the researcher used Pearson correlation coefficient to measure the degree of correlation between the indicators (sustainable strategic planning, developing work mechanisms, effective performance evaluation mechanisms, improving the work environment, digital transformation, developing infrastructure, and increasing communication levels in service entities) that measure the impact of improving the police's administrative and social services, on the citizen's sense of security from the point of view of service providers and from the point of view of service recipients (whether they are recipients of administrative services or beneficiaries of social services). Where 400 forms were distributed to the employees of the service entities of the Ministry of Interior with a response rate of 100%, and 400 forms were also distributed to a random sample of recipients of administrative services and the response rate was 97% with 388 correct forms. And also 400 forms were distributed to the beneficiaries of the social role of the police with a response rate of 93.25% with 373 correct forms. Later, the answers were statistically analyzed and the statistical analysis results showed positive and significant correlations between sustainable strategic planning, developing work mechanisms, effective performance evaluation mechanisms, improving the work environment, digital transformation, advanced infrastructure, and increasing communication levels in service entities on the one hand, and the citizen's awareness of the importance of sustainable development for the administrative role and the importance of the administrative social role of the police on the other hand. The research also concluded that there is a positive correlation relationship that is statistically significant between the increase in citizen satisfaction with the administrative and social role of the police and his sense of security and satisfaction.

Key Words: The concept of security, the social role of the police, the development of administrative services, humanitarian and social initiatives.

مقدمة:

تغير المفهوم التقليدي للأمن حيث كان ينحصر دور الشرطة المصرية في مجالين هما الضبط الإداري والذي يرمي إلي منع الجريمة قبل وقوعها من خلال التواجد الأمني المكثف، والضبط القضائي الذي يعتمد على ضبط مرتكبي الجرائم عقب وقوعها لتحقيق مبدأ الردع العام، إلا أن هذا المفهوم تطور حيث ظهرت أبعاد غير تقليدية للأمن مثل الأمن الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والمعلوماتي (السيبراني)، مما أدى إلى ظهور مفهوم الوظيفة الاجتماعية للشرطة والتي تعتمد على إشراك المجتمع بأفراده وقطاعاته الرسمية وغير الرسمية في برامج الوقاية من الجريمة^(١) لتحقيق الأمن الشامل؛ من خلال معالجة الأسباب التي تدفع المواطنين لارتكاب الجرائم مثل الفقر والجهل والمرض، حيث أنه توجد علاقة عكسية بين التنمية ومعدلات الجريمة^(٢).

لذلك لجأت الشرطة المصرية إلى تقديم العديد من الخدمات الاجتماعية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع مثل محو أمية المجندين خلال فترة تأدية الخدمة العسكرية، وتخفيف الأعباء الاقتصادية عن المواطنين من خلال افتتاح منافذ "أمان" لتوفير السلع الغذائية بأسعار مخفضة، كما أنشأت منطقة صناعية تضم عددا من المصانع التي تنتج السلع بأسعار تنافسية وتوفر فرص عمل للشباب مما يساهم أيضا في حل مشكلة البطالة، وأيضا فتحت مستشفيات الشرطة لاستقبال المواطنين وتقديم الخدمات الطبية لهم بأسعار رمزية^(٣). كما توسعت الوزارة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية لأسر المسجونين لحمايتهم من الانحراف الذي قد ينتج عن وجود عائلهم الوحيد داخل السجن، وأيضا توسعت في توفير الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم لحمايتهم من العودة إلى ارتكاب الجرائم من خلال تأسيس "جمعية أمان الخير للأعمال الخيرية" التابعة لوزارة الداخلية^(٤) والتي تقوم بتقديم مشروعات لأسر المسجونين، وتنشئ مراكز لتدريب المفرج عنهم على المهن اليدوية بالإضافة إلى تقديم المساعدات المادية والعينية وكفالة الأيتام ورعاية المسنين وإنشاء دور إيواء لهم ورعاية المكفوفين، بالإضافة إلى المشاركة في القوافل الطبية لتوقيع الكشف الطبي على قاطني القرى الفقيرة مع صرف العلاج اللازم لهم بالمجان.

كما قامت الشرطة المصرية بتحسين الخدمات الإدارية التي تقدمها عن طريق تنمية الموارد البشرية لمقدمي الخدمة وتطوير آليات تقييم أداء مقدمي الخدمة وتحسين بيئة العمل في أماكن تقديم الخدمات الإدارية وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات الإدارية، وتطبيق سياسة التحول الرقمي من خلال ميكنة بعض الخدمات الإدارية مثل إصدار وتجديد جوازات السفر ورخص القيادة والبطاقات الشخصية، وقامت أيضا بتطوير البنية التحتية لمقرات تقديم الخدمات الإدارية وتطوير وسائل الاتصالات داخلها، كما تم التوسع في تقديم كافة الخدمات الإدارية الإلكترونية عبر بوابة وزارة الداخلية الرسمية على شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت" مع الاستفادة من التقنيات الحديثة للدفع الإلكتروني بهدف التيسير على المواطنين، وأيضا تم تطوير قاعدة بيانات المواطنين وربطها مع الوزارات الأخرى وتطوير آليات التبادل اللحظي والربط الإلكتروني بينهم لتقليل الأخطاء

وتوفير الوقت والجهد وتقديم أفضل خدمة إدارية للمواطنين مما ينعكس على شعور المواطن بالرضا^(٥).

المشكلة البحثية

اتجهت وزارة الداخلية المصرية لتحقيق التنمية المستدامة من خلال التحول الرقمي وتبسيط الإجراءات وتقييم الأداء بانتظام طبقا لمعايير واضحة ومحددة، وخاصة مع اتجاه الحكومة المصرية نحو تفعيل الحكومة الإلكترونية، واتساقا مع أهداف أجندة التنمية المستدامة ٢٠٣٠ م^(٦).

حيث طورت الشرطة المصرية خدماتها الإدارية والمتمثلة في تطبيق التحول الرقمي وميكنة الخدمات الإدارية في قطاعات الوزارة المختلفة، وأيضا تبسيط إجراءات تقديم الخدمات الإدارية وتطوير آليات تقييم أداء مقدمي الخدمة وتحسين بيئة العمل بأماكن تقديم الخدمات الإدارية.

وتوسعت أيضا في تقديم الخدمات الاجتماعية مثل مبادرة "كلنا واحد" والتي أقامت عددا من المعارض المخصصة لبيع السلع بمختلف المحافظات، وإيفاد قوافل إنسانية لتقديم كافة أوجه الرعاية للمواطنين قاطني بعض القرى الأكثر احتياجا وتوزيع مساعدات عينية عليهم، بالإضافة إلى إيفاد قوافل طبية لتوقيع الكشف الطبي عليهم وتقديم العلاج اللازم بالمجان، وأيضا تقديم الدعم النفسي والمجتمعي للمجني عليهم الذين تعرضوا لوقائع إنسانية مثل الاغتصاب والتحرش. كما توسعت في تقديم الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم، ورعاية أسر السجناء، وتوفير فرص عمل للشباب من خلال فرص العمل المتاحة داخل المنطقة الصناعية التابعة لها أو في منافذ "أمان" والتي تسهم أيضا في تخفيف الأعباء عن كاهل المواطنين من خلال تقديم السلع الغذائية بأسعار مخفضة، كما أشهرت الوزارة "جمعية أمان الخير للأعمال الخيرية"^(٧) والتي تم تأسيسها في إطار الدور الاجتماعي للوزارة، ويأتي ذلك في إطار تحديث أساليب وإستراتيجيات الوقاية من الجريمة عن طريق معالجة الظواهر السلبية التي قد تؤثر في أمن المجتمع وسلامته من خلال رفع كفاءة المنظومة الأمنية بشقيها الإداري والاجتماعي.

لذلك دعت الحاجة لتقييم هذا التوسع في الدور الإداري والاجتماعي للشرطة، حيث يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل الآتي:

إلى أي مدى يؤثر التحسين والتوسع في دور وزارة الداخلية المصرية الإداري والاجتماعي على شعور المواطنين بالأمن والرضا؟

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

١- بيان أسباب تطور دور الشرطة التقليدي وتوسعها في تقديم الادوار الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات الإدارية.

٢- تقييم مدى تأثير الدور الاداري والاجتماعي لوزارة الداخلية المصرية على شعور المواطن بالأمن والرضا، من خلال دراسة العوامل التي قامت الشرطة بتطوير الخدمات الإدارية والاجتماعية من خلالها وأثرت في جودة الخدمة مثل (التحول الرقمي،

وتطوير البنية التحتية، والتنمية المستدامة، وآليات تقييم الأداء، وتحسين بيئة العمل، والتخطيط الاستراتيجي المستدام، وتطوير آليات العمل، وسهولة الاتصالات داخل الجهات الخدمية، ومدى وعي المواطن بأهمية الدور الاجتماعي للشرطة)، وسوف يستخدم الباحث هذه المؤشرات لدراسة الخدمات الإدارية وأيضاً لدراسة الخدمات الاجتماعية على حد سواء.

أهمية البحث

١ - أهمية علمية

ترجع أهمية هذا البحث إلى أنه قدم تقييماً للدور الاجتماعي للشرطة حيث أثبت البحث وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة معنوياً بين التخطيط الاستراتيجي المستدام، وتنمية الموارد البشرية، وآليات تقييم الأداء الفعالة، وتحسين بيئة العمل، والتحول الرقمي، والبنية التحتية المتطورة، وزيادة مستويات الاتصالات في الجهات الخدمية من جهة، وارتفاع وعي المواطن بأهمية التنمية المستدامة للدور الإداري وأهمية الدور الاجتماعي للشرطة من جهة أخرى. كما توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين زيادة رضا المواطن عن الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وشعوره بالأمن والرضا. حيث يؤدي شعور المواطن بالرضا عن الدور الإداري والاجتماعي للشرطة إلى تحسين الصورة الذهنية للشرطة لدى المواطن مما يؤدي إلى استعادة الثقة بين المواطن والشرطة والتي تؤدي بدورها إلى فتح قنوات اتصال بين المواطن والشرطة ومساعدته لها في أداء وظيفتها الأمنية الأساسية من خلال الإبلاغ عن الجرائم ومرتكبيها.

٢ - أهمية تطبيقية

بالإضافة إلى أهمية البحث العلمية يمكن الاستفادة منه عملياً من خلال التركيز على التخطيط الاستراتيجي المستدام ووضع خطط متوسطة وطويلة الأجل لجعل عملية التطوير مستدامة، وتنمية الموارد البشرية عن طريق تدريب مقدمي الخدمة على الأساليب العلمية الحديثة لتقديم الخدمة، والاهتمام بتحسين وسائل الاتصال بين الوحدات الإدارية وبعضها بهدف تقليل وقت الحصول على الخدمة، ووضع آليات تقييم فعالة لأداء مقدمي الخدمة تختلف من مكان لآخر على حسب متطلبات كل وظيفة لضمان الالتزام بتقديم الخدمة بأقصى جودة ممكنة، وتحسين بيئة العمل من خلال مراعاة الظروف الشخصية والحالات الإنسانية لمقدمي الخدمة، كما يمكن زيادة شعور متلقي الخدمة بالرضا عن طريق التركيز على تطوير آليات العمل وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية والاجتماعية والتوسع في ميكنة الخدمات واستخدام الخدمات الإلكترونية سواء على مواقع الانترنت أو التطبيقات الذكية، وزيادة الاهتمام بتوعية المواطنين بالخدمات الإدارية والاجتماعية المستحدثة وإجراءات التطوير التي تتخذها الشرطة من أجل الوصول إلى رضا المواطن، وأيضاً الاهتمام بالتطوير المستمر للبنية التحتية وإجراء الصيانات الدورية لأماكن تقديم الخدمات الإدارية والاجتماعية وذلك لزيادة شعور المواطن بالأمن والرضا عن الدور الإداري والاجتماعي للشرطة.

مراجعة الأدبيات

قدمت دراسة د.مدحت محمد أبو النصر^(٨) نبذة تاريخية عن تطور دور الشرطة وتحولها للقيام بأدوار إجتماعية وإنسانية، ثم حدد الأدوار الاجتماعية والإنسانية للشرطة، ولكنه لم يقدم تقييماً لهذا الدور الإجتماعي ولم يتطرق إلى تأثير هذا الدور على شعور المواطن بالأمن والرضا.

أما دراسة محمد أبوزيد علي^(٩) فقد إستعرضت تعريف الخدمات الأمنية المتميزة ونشأتها وأهم مبادئ ومتطلبات تطبيق إدارة التميز في أداء الخدمات الأمنية ، ثم إستعرضت معوقات التنفيذ ولكنها لم تتطرق إلى دراسة تأثير هذا التطور في الخدمات الأمنية على شعور المواطن بالأمن والرضا.

أما دراسة أشرف أحمد القاضي^(١٠) فقد تناولت مدى فاعلية إستخدام التقنيات الحديثة في منظومة العمل الشرطي ودورها في تحسين جودة الخدمات الأمنية الإدارية، ولكنها لم تتناول تأثير هذا التحسن في جودة الخدمات على شعور المواطن بالأمن والرضا.

وتناولت دراسة محمد أدغام النعيمي^(١١) أثر تقنية المعلومات على جودة الخدمات الأمنية بالتطبيق على وزارة الداخلية بدولة قطر، وإتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي في بحث مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات الأمنية، ولكنه لم يتناول تأثير التحسن في أداء الخدمات على شعور المواطن بالأمن والرضا.

تناولت دراسة عطايف ذياب المومني^(١٢) طبيعة الدور الاجتماعي الذي يلعبه جهاز الشرطة الأردني في الوقاية من الجريمة من خلال الخدمات التي يقدمها في مراكز الإصلاح والتأهيل لمنع العودة إلى الجريمة ، ولكنه يختلف عن هذا البحث حيث أنه درس جهاز الشرطة في الأردن وليس مصر ، كما أنه ركز على أحد جوانب الدور الاجتماعي فقط وهو إجراءات الشرطة داخل مراكز الإصلاح والتأهيل ولكن هذا البحث ركز على جوانب أخرى مثل المبادرات الإنسانية والاجتماعية مثل القوافل الطبية وإنشاء الجمعيات الخيرية ومبادرات كلنا واحد ومنظومة أمان وغيرها.

أما دراسة لورين مازرول^(١٣) فقد تناولت تأثير العدالة الإجرائية على تحسين صورة الشرطة لدى المواطن وتشجيع المواطنين على مشاركة الشرطة في أداء دورها، إلا أنها أيضاً لم تتناول تأثير الدور الاجتماعي والإداري على شعور المواطن بالأمن والرضا.

وتناولت دراسة هيونسوك جانغ^(١٤) تأثير فساد الحكومة على ثقة المواطنين في الشرطة وحاولت اثبات علاقة الارتباط بين ثقة المواطن في الحكومة وثقته في الشرطة، ولكنها لم تتناول تطوير الخدمات الإدارية والاجتماعية.

أما دراسة محمد البير سوزر^(١٥) فقد تناولت تأثير الشرطة المجتمعية على معدلات الجريمة في أمريكا، ولكنها لم تتطرق إلى تقييم تأثير تطوير الخدمات على شعور المواطن بالأمن والرضا.

فروض البحث

قام الباحث بتقييم هذا الدور من خلال دراسة العوامل التي قامت الشرطة بتطوير الخدمات الإدارية والاجتماعية من خلالها، حيث طبقت الشرطة التحول الرقمي في خدماتها الإدارية والاجتماعية من خلال إعداد قاعدة بيانات رقمية لجميع المواطنين وربطها اليكترونيا مع جميع الوزارات لتوفير الوقت والجهد من خلال التبادل اللحظي للبيانات لتقليل الأخطاء البشرية، ولتوفير قاعدة بيانات دقيقة للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية تتيح وصول المساعدات الإنسانية إلى مستحقيها، كما قامت بمكنة بعض الخدمات الإدارية، وأيضا أتاحت بعض الخدمات الإدارية من خلال موقع الوزارة على الإنترنت كما أتاحت دفع رسوم الخدمات عن طريق وسائل الدفع الاليكتروني^(١٦).

وقامت أيضا بتطوير البنية التحتية كأماكن الجلوس وأماكن الانتظار وغيرها، في أماكن تقديم الخدمات الإدارية، وتزويدها بالبنية التحتية الاليكترونية اللازمة مثل أجهزة الكمبيوتر وشبكات الربط الداخلي بين وحدات تقديم الخدمات الإدارية، وتوفير أماكن لاقعة لتقديم الخدمات الاجتماعية مثل منافذ بيع "أمان" المجهزة بوسائل حفظ السلع من التلف، وتوفير سيارات طبية مجهزة للقوافل الطبية لتقديم خدماتها في المناطق النائية^(١٧).

كما قامت بتطوير ورفع مستوى الاتصالات بين وحدات تقديم الخدمات الإدارية والاجتماعية، وبين الموظفين وبعضهم من خلال ربطهم بشبكة اتصالات متطورة تساعد في سرعة تقديم الخدمة، وأيضا تحسين مستوى الاتصالات بين المستويات الإشرافية والمستويات التنفيذية من خلال توفير وسائل اتصال لحظية بينهم.

ولم تكف بذلك بل قامت أيضا بتطوير آليات العمل من خلال تبسيط إجراءات تقديم الخدمة وتدريب مقدمي الخدمات الإدارية والاجتماعية على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاستفادة منها في الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية والاجتماعية المقدمة، وأيضا التدريب على احترام حقوق الإنسان وحسن معاملة متلقي الخدمة. كما قامت بتطوير آليات تقييم أداء مقدمي الخدمة من خلال نظام بطاقات الوصف الوظيفي التي تحدد لمقدمي الخدمة معايير تقديم الخدمة، وأيضا عن طريق متابعة الأداء بشكل مستمر عن طريق تركيب كاميرات مراقبة داخل جميع أماكن تقديم الخدمات^(١٨). واهتمت أيضا بتحسين بيئة العمل لمقدمي الخدمات الإدارية والاجتماعية عن طريق مراعاة الظروف الاجتماعية والحالات الإنسانية لمقدمي الخدمة.

وجاءت خطة الوزارة للتطوير خطة استراتيجية مستدامة لتطوير كافة أوجه تقديم الخدمات سواء الإدارية أو الاجتماعية لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م، واتساقا مع أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠م^(١٩).

ونظرا لأن تقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات التطوير قد يختلف عن تقييم متلقي الخدمة سيقوم الباحث بدراسة هذه المؤشرات مرة من وجهة نظر مقدمي الخدمة ومرة من وجهة نظر متلقي الخدمة، كما فرق الباحث بين متلقي الخدمات الإدارية والمستفيدين من الخدمات الاجتماعية نظرا لاختلاف طبيعة الخدمات الإدارية عن طبيعة الخدمات

الاجتماعية، حيث أن الخدمات الإدارية خدمات احتكارية لا تقدم إلا من خلال وزارة الداخلية مثل (الجوازات والأحوال المدنية وتصاريح العمل...) وتقدم لكافة فئات المجتمع، أما الخدمات الاجتماعية فيمكن الحصول عليها من هيئات أخرى مثل (وزارة التضامن الاجتماعي ووزارة الصحة والمنظمات غير الحكومية والجمعيات الخيرية...) ويحصل عليها الفئات الأكثر احتياجا في المجتمع، ونظرا لاختلاف احتياجات ومتطلبات مقدم الخدمة عن احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة.

لذلك وضع الباحث ثلاثة فروض لاختبار العلاقة بين المؤشرات السابقة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا، وبيان أي هذه المؤشرات أكثر ارتباطا وتأثيرا على شعور المواطن بالأمن والرضا وهم كالآتي:

- ١- الفرض الأول: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر مقدمي الخدمة".
- ٢- الفرض الثاني: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية".
- ٣- الفرض الثالث: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الاجتماعية".

الإطار النظري

أولاً: تطور مفهوم الأمن

تتفق معظم الأدبيات التي قامت بتعريف مفهوم الأمن على أن المفهوم يشير عموماً إلى تحقيق حالة من انعدام الشعور بالخوف وإحلال شعور الأمان ببعديه النفسي والجسدي محل الشعور بالخوف، إلا أن البعض ركز على دور الدولة والمجتمع في تحقيق الأمن مثل فريدريك هارتمان وهنري كيسنجر حيث عرفه الأول بأنه "محصلة المصالح القومية الحيوية للدولة"^(٢٠)، وعرفه الثاني بأنه "أي تصرفات يسعى المجتمع عن طريقها إلى حفظ حقه في البقاء"^(٢١)، والبعض الآخر ركز على دور المجتمع والأفراد على حد سواء مثل كين بوث ونيكولاس وولر الذين يرون أنه لا يمكن للأفراد والمجموعات تحقيق الأمن المستقر إلا إذا امتنعوا عن حرمان الآخرين منه ويتحقق ذلك إذا نظر إلى الأمن على أنه عملية تحرر^(٢٢)، وأيضا د محمد مصالحة الذي عرفه بأنه "عدم وجود تهديد للقيم الرئيسية سواء أكانت فيما تتعلق بالفرد أو بالمجتمع"^(٢٣)، أما الباحث فيرى أن الأمن هو شعور المواطن بالاطمئنان على نفسه أو ماله في مواجهة أي تهديد مادي أو معنوي.

فمنذ نهاية الحرب الباردة والأطر النظرية التي كانت تحكم العلاقات الدولية لم تعد قادرة على تفسير وتحليل التطورات العميقة التي شهدتها العالم، كما سادت حالة من الغموض حول الفاعلين والنظم والأسواق الدولية وأيضا مستوى التحليل المعتمد هل هو الدولة أم الفرد أم المجتمع؟ إلى أن ظهرت المدارس الأوروبية للدراسات الأمنية (مدرسة كوبنهاجن-مدرسة أبريستويث-مدرسة باريس) في بداية الثمانينيات، وقد أسهمت بشكل

كبير في تطور مفهوم الأمن^(٢٤)، حيث كانت تركز على ثلاث مقاربات فكرية؛ الأولى هي المقاربة التقليدية للأمن والتي حصرت مفهوم الأمن في الأمن القومي والقوة العسكرية، والثانية كانت توسيع للمقاربة لأولى حيث قامت بتوسيع قائمة التهديدات إلى المجالات غير العسكرية، إلا أن تحليلها للأمن ظل يركز على الدولة وأمنها القومي الموسع، والأخيرة هي مقاربة التيار النقدي والتي ظهرت في فترة التسعينيات حيث طورت مفهوم الأمن من خلال أطروحات المدرسة الواقعية الجديدة التي اقترحت توسيع مفهوم الأمن إلى مرجعيات وقطاعات تحليلية جديدة وأن يكون محور الأمن هو الفرد والجماعة وليس الدولة^(٢٥)، سواء كانت هذه القطاعات التحليلية أفقية وتعتمد على الانتقال من القطاعات العسكرية التقليدية إلى القطاعات الأخرى (السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، البيئية)، أو قطاعات تحليلية راسية وتعتمد على الفاعلين انطلاقاً من الدولة نزولاً إلى المجتمع والجماعات والأفراد^(٢٦).

وبالتالي حدث تحول هام في مفهوم الأمن وتوسع من الإطار العسكري الضيق إلى أطر متعددة، إذ أصبح الأمن يفسر بأنه ليس ذلك الخطر المباشر للدولة بل ما يشكله من إعاقة لتحرير الفرد والجماعة والدولة^(٢٧). وبدأ الحديث خلال العقود الأخيرة عن مقاربة جديدة للأمن وهي مقاربة الأمن الإنساني الذي يهدف إلى تحقيق فعال لأمن الفرد والدولة والأمن والسلام الدوليين، مما أدى إلى ظهور ثلاث نظريات قيادية شكلت النموذج المعرفي آنذاك وهم النظرية النقدية الدولية، ونظرية بعد الحداثية الدولية، ونظرية البنائية الاجتماعية^(٢٨).

ثانياً: الدور الاجتماعي للشرطة

أدى اتساع مفهوم الأمن إلى البحث عن أساليب جديدة لتحقيق أبعاده المستحدثة، حيث ظهر مصطلح "إصلاح القطاع الأمني" عالمياً في عام 1994م عقب سقوط الاتحاد السوفيتي، عندما استخدمته الأمم المتحدة للحديث عن الإصلاحات الأمنية في الدول النامية التي تريد تحقيق التنمية المستدامة أو الدول التي تكون في طور التحول الديمقراطي أو في أعقاب الازمات والنزاعات المسلحة^(٢٩)، ففي أعقاب الاضطرابات والنزاعات المسلحة تكون البنية الأمنية للدول في حالة متدهورة من جراء النزاعات وفي هذه الحالة تكون عملية الإصلاح الأمني أقرب إلى عملية إعادة البناء الأمني ليتسق مع متطلبات المرحلة، أما إذا كانت الدولة في مرحلة تحول ديمقراطي من خلال الانتقال من نظام سياسي إلى نظام سياسي آخر فعندئذ تحتاج هذه الدولة إلى تطوير الأداء الأمني للشرطة من خلال إعادة هيكلة القطاعات بحيث تتناسب مع مبادئ الحوكمة الإدارية والديمقراطية ومراعاة لحقوق الانسان ليكون ذلك داعماً لهذا الانتقال، أما في حالة الدول النامية التي تريد تحقيق التنمية المستدامة تكون الدولة بحاجة إلى إعلاء دولة القانون وفرض قيم العدالة والتركيز على قيم المواطنة بحيث تصبح عملية الإصلاح الأمني أشبه بعملية إعادة التوجه وتطوير الفكر والفلسفة الأمنية من خلال التركيز على معايير العمل الشرطي مثل الكفاءة وتقييم الأداء وقياس جودة الخدمات الأمنية والاهتمام بمدى رضا متلقي الخدمة مما يؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة القطاعات الأمنية

والخدمات الأمنية المقدمة^(٣٠) ويرى الباحث أن الحالة المصرية تندرج تحت هذه الحالة الأخيرة.

كما أسهم ظهور مدرسة الدفاع الاجتماعي -التي ترى أن تحقيق الأمن يعتمد على مجموعة من التدابير المجتمعية الدفاعية التي تتخذها جميع مؤسسات المجتمع بهدف التقليل من العوامل والظروف التي تؤدي إلى وقوع الجريمة والإخلال بالأمن^(٣١) - في ظهور مسئولية المجتمع عن التأثير في سلوكيات الأفراد وبالتالي مسئولية الجميع عن تحقيق الأمن، ومن ثم أصبح الدور الاجتماعي للشرطة يتمثل في الوقاية من الجريمة عن طريق إزالة الأسباب التي تدفع الأفراد إلى ارتكابها، وبأخذ هذا الدور شكل مساعدات ذات طابع اجتماعي تقدمها الشرطة للمواطنين، حيث عرفه البعض بأنه مجموع النشاطات المتوقعة التي تقوم بها أجهزة الشرطة ضمن القوانين والأنظمة المتبعة داخل الدولة للوقاية من خطر الجريمة، فالنشاطات الإدارية والقضائية جزء من الدور الاجتماعي للشرطة^(٣٢).

وأيضاً أدى تطور الفلسفة الإنسانية إلى تغير السياسة الجنائية التي أصبحت أكثر اهتماماً بتأهيل المذنب وإصلاحه^(٣٣)، فلقد تطورت فلسفة العقوبة من مجرد الانتقام الفردي إلى الانتقام الجماعي ثم انتقلت إلى فكرة تحقيق الردع العام، ثم تحولت بعد ذلك إلى فكرة الإصلاح والتأهيل^(٣٤).

وعلى صعيد آخر شكلت الأهداف الإنمائية للألفية (٢٠٠٠-٢٠١٥) خطة عمل رئيسة للدول النامية حيث مثلت هذه الأهداف منظومة عمل دولية تركز على إنهاء الفقر الذي يعد أحد الأسباب التي تؤدي لتدهور الأوضاع الاجتماعية والأمنية في الدول. ثم ظهرت بعد ذلك إستراتيجية عالمية جديدة تشاركية تتسم بالشمولية من خلال تحديد أهداف متكاملة تشمل كافة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على مستوى العالم وليس الدول النامية فقط تحت مسمى خطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠^(٣٥).

ومن هنا ظهرت الأدوار الاجتماعية للشرطة كمؤسسة من مؤسسات المجتمع التي يجب عليها المساهمة بحلول مبتكرة لتحقيق الأمن بمفهومه الواسع، حيث تبلورت بعض المصطلحات مثل مصطلح الحكم الرشيد واحترام حقوق الإنسان والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأصبحت هذه الأفكار مكملة للنظرة التقليدية للأمن حيث أن الحوكمة أصبحت أساساً للتنمية المستدامة^(٣٦).

منهجية البحث

استخدم الباحث اقتراب تحليل النظم "لدايفد إيستون" والذي يعتمد على أن المنظمة تتفاعل مع البيئة المحيطة بها بحيث تؤثر التغذية العكسية على المدخلات مما يؤثر بالتبعية على المخرجات، ولذلك قام الباحث بإعداد قائمة استبيان تتضمن مؤشرات محددة لجمع بيانات عن آراء المستفيدين من الخدمات الاجتماعية ومتلقي الخدمات الإدارية -والتي تمثل التغذية العكسية- وتحليلها لبيان أكثر المعايير تأثيراً في إجراءات تطوير الخدمات الإدارية والاجتماعية -والتي تمثل المدخلات- والتي تؤثر بالتبعية في جودة الخدمات التي يحصل عليها المواطن -والتي تمثل المخرجات- وذلك للاستفادة

منها في عملية تطوير الخدمات من خلال التركيز على أكثر المعايير تأثيراً في جودة الخدمات المقدمة سواء من وجهة نظر مقدمي الخدمة أو متلقي الخدمة.

استخدم الباحث أيضاً منهج دراسة الحالة حيث استهدف البحث دراسة تأثير التوسع في الدور الاجتماعي وتحسين الدور الإداري على شعور المواطن بالأمن والرضا من خلال التطبيق على وزارة الداخلية المصرية، كما قام الباحث باستخدام التحليل الارتباطي والذي يستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر وتحديد درجة واتجاه هذه العلاقة.

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

قام الباحث بتصميم استمارة استبيان بحيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: تم توجيه أسئلة هذا الجزء إلى العاملين بالجهات الخدمية بوزارة الداخلية.

الجزء الثاني: تم توجيه أسئلة هذا الجزء إلى المتعاملين مع الجهات الخدمية بوزارة الداخلية.

الجزء الثالث: تم توجيه أسئلة هذا الجزء إلى المستفيدين من المشروعات الاقتصادية والمبادرات الإنسانية والاجتماعية التي تقوم بها الوزارة

ثم قام الباحث بإجراء اختبارات الصدق والثبات لجميع أجزاء الاستبيان وبعد توزيعه وجمع البيانات تم إجراء التحليل الإحصائي المناسب لها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Ver.26) لتحليل الارتباط بين تطوير الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا وذلك لقياس قوة واتجاه العلاقة الإحصائية بين المتغيرين، والتحقق من صحة الفروض من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، واستخدم معامل ارتباط بيرسون واختبر معنويته لقياس درجة الارتباط بين المؤشرات (التخطيط الاستراتيجي المستدام، وتطوير آليات العمل، وآليات تقييم الأداء الفعالة، وتحسين بيئة العمل، والتحول الرقمي، وتطوير البنية التحتية، وزيادة مستويات الاتصالات في الجهات الخدمية) وأي هذه المؤشرات أكثر تأثيراً على شعور المواطن بالأمن والرضا حيث قام الباحث بقياس هذا التأثير من خلال استخدام تحليل الانحدار المتعدد لتحديد معنوية تأثير هذه المؤشرات على شعور المواطن بالأمن والرضا.

ونظراً لتشابه المبحوثين في العديد من الخصائص وعدم وجود إطار محدد لهم، افترض الباحث أن عدد مجتمع الدراسة خلال الفترة من ٢٠٢٢/٧/١م حتى ٢٠٢٢/٧/٣١م يزيد عن (١٠٠٠٠٠) شخص، وبذلك يكون حجم العينة (٤٠٠) مفردة، ولقد اعتمد الباحث على أخذ عينة إلكترونية عشوائية، حيث قام بتحميل الاستبيان على جهاز اليكتروني لוחي (تابلت) لسهولة جمع البيانات وتحليلها، وتم عرضه على المبحوثين (من مقدمي ومتلقي الخدمة) في أماكن تقديم الخدمات الإدارية والاجتماعية في مدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية، وتم تجميع عدد ٤٠٠ استمارة حيث بلغت نسبة استجابة العاملين بالجهات الخدمية بوزارة الداخلية ١٠٠%، كما بلغت نسبة استجابة المتعاملين مع الجهات الخدمية بوزارة الداخلية ٩٧% بواقع ٣٨٨ استمارة صالحة بعد

استبعاد الاستثمارات غير الصالحة، وأيضاً بلغت نسبة استجابة المستفيدين من المشروعات الاقتصادية والمبادرات الإنسانية والاجتماعية التي تقوم بها الوزارة ٩٣,٢٥% بواقع ٣٧٣ استثماراً صالحة بعد استبعاد الاستثمارات غير الصالحة.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

من أجل اختبار مصداقية وثبات الدراسة تم اختيار معامل كرونباخ ألفا وأثبتت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع قيم معامل الثبات لجميع المتغيرات والأبعاد مقبولة كما هو موضح في جدول رقم (١):

جدول رقم (١) نتائج اختبار الثبات لمؤشرات الدراسة

مقدمي الخدمة			متلقي الخدمة الإدارية			متلقي الخدمات الاجتماعية		
المؤشرات	عدد العبارات	معامل الألفا	المؤشرات	عدد العبارات	معامل الألفا	المؤشرات	عدد العبارات	معامل الألفا
التخطيط الإستراتيجي المستدام	5	0.949	الدور الأمني للشرطة	6	0.981	تطوير آليات العمل	2	0.876
تطوير آليات العمل	4	0.947	تقييم الأداء	13	0.882	الاتصالات	2	0.911
تقييم الأداء	9	0.905	وعي المواطن	3	0.819	التحول الرقمي	4	0.829
بيئة العمل	5	0.885	تطوير البنية التحتية	8	0.969	تطوير البنية التحتية	4	0.995
التحول الرقمي	4	0.989	تطوير آليات العمل	5	0.969	التخطيط الإستراتيجي المستدام	4	0.742
الاتصالات	2	0.977	التحول الرقمي	9	0.969	وعي المواطن	25	0.983
شعور المواطنين بالأمن والأمان	4	0.981	شعور المواطنين بالأمن والأمان	6	0.822	شعور المواطنين بالأمن والأمان	6	0.817

ومن جدول رقم (١) يتضح أن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ أكبر من ٠,٧ مما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على هذه المقاييس ويوضح الجدول (٢) مقارنة بين (التخطيط الإستراتيجي المستدام، تطوير آليات العمل، وتقييم الأداء، وبيئة العمل، والتحول الرقمي، والاتصالات، وشعور المواطنين بالأمن والأمان) من حيث الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الانحراف ومعامل الاختلاف

جدول رقم (٢)

مقارنة بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر مقدمي الخدمة

المؤشرات	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
التخطيط الإستراتيجي المستدام	400	3.46	.962	27.80	4
تطوير آليات العمل	400	3.73	1.07	28.89	3
تقييم الأداء	400	3.03	.88	29.27	5
بيئة العمل	400	2.87	.98	34.19	6
التحول الرقمي	400	4.02	1.29	32.05	1
الاتصالات	400	3.77	1.22	32.56	2
شعور المواطنين بالأمن والأمان	400	3.48	.94	27.12	

يتضح من جدول رقم (٢) أن مؤشر (التحول الرقمي) يحتل المركز الأول من حيث الوسط الحسابي مما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين مقدمي الخدمة على أن التحول الرقمي هو أكثر المؤشرات تأثيراً على تيسير الإجراءات وإنجاز الأعمال بسرعة أكبر مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة، كما احتل مؤشر (الاتصالات) المركز الثاني مما يدل على رأي المبحوثين أن مستوى الاتصالات الجيد في الوزارة بين المستويات الإشرافية والتنفيذية ومستوى الاتصالات بين الوحدات الخدمية وبعضها ثاني أكبر المؤشرات تأثيراً على جودة الخدمات المقدمة، واحتل مؤشر (تطوير آليات العمل) المركز الثالث مما يدل على وجود وعي لدى المبحوثين بأهمية تطوير آليات العمل وتبسيط الإجراءات وإمام مقدمي الخدمة لطبيعة عملهم وتأثير البرامج التدريبية على مهارات مقدمي الخدمة في التعامل مع المواطنين، أما مؤشر (التخطيط الإستراتيجي المستدام) فاحتل المركز الرابع حيث جاء أقل ترتيباً مما يدل على قلة وعي المبحوثين بأهمية تأثير التخطيط الإستراتيجي على جودة الخدمة، واحتل مؤشر (تقييم الأداء) المركز الخامس مما يدل على أنه كان هناك اتفاق نسبي بين المبحوثين على أن عدم وجود عدد كاف من مقدمي الخدمة وعدم وجود آلية فعالة لتلقي الشكاوى والمقترحات وعدم تقييم إجراءات تقديم الخدمة بشكل دوري قد أثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة، بينما احتل مؤشر (بيئة العمل) المركز الأخير من حيث الوسط الحسابي حيث يرى المبحوثين أن بيئة العمل هي الأقل تأثيراً على جودة الخدمات المقدمة حيث أن القوانين واللوائح صارمة ولا تسمح بالتجديد والابتكار فالقوانين تطبق سواء كانت بيئة العمل جيدة أو غير جيدة.

وأخيراً بالنسبة للمتغير التابع شعور المواطنين بالأمن والأمان فكانت قيمة الوسط الحسابي له (٣,٤٨٥٨)، ونسبة معامل الانحراف (٠.٩٤)، لذلك فكانت قيمة معامل الاختلاف (٢٧,١٢ %).

اختبار الفرض الأول "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر مقدمي الخدمة".

لاختبار علاقة تأثير الدور الاجتماعي لوزارة الداخلية على شعور المواطنين بالأمن والرضا تم حساب معامل الارتباط بيرسون للمؤشرات (التخطيط الإستراتيجي المستدام، تطوير آليات العمل، تقييم الأداء، بيئة العمل، التحول الرقمي، الاتصالات، شعور المواطن بالأمن والأمان) من وجهة نظر مقدمي الخدمة وهو ما ينضح من خلال الجدول رقم (٣):

جدول رقم (٣)

مصفوفة ارتباط بيرسون لمؤشرات الدراسة من وجهة نظر مقدمي الخدمة

المؤشرات	التخطيط الإستراتيجي المستدام	تطوير آليات العمل	تقييم الأداء	بيئة العمل	التحول الرقمي	الاتصالات	شعور المواطنين بالأمن والرضا
التخطيط الإستراتيجي المستدام	1						
تطوير آليات العمل	.929**	1					
تقييم الأداء	.767**	.696**	1				
بيئة العمل	.705**	.542**	.827**	1			
التحول الرقمي	.832**	.920**	.595**	.392**	1		
الاتصالات	.846**	.896**	.597**	.457**	.900**	1	
شعور المواطنين بالأمن والرضا	.962**	.955**	.827**	.714**	.900**	.908**	1

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) ، * دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) *

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

يتضح من جدول رقم (٣) وجود علاقة ارتباط بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر مقدمي الخدمة، وقد كانت علاقة الارتباط دالة إحصائياً لجميع المؤشرات عند مستوى معنوية (٠,٠١). كما يتضح أن التخطيط الإستراتيجي المستدام أكثر المؤشرات ارتباطاً بتأثير التحسن والتوسع في الدور الاجتماعي للشرطة على شعور المواطنين بالأمن

والرضا، وأن تطوير آليات العمل يعد المؤشر الثاني، كما تعد الاتصالات المؤشر الثالث، بينما احتل التحول الرقمي المرتبة الرابعة، أما تقييم الأداء فيعد المؤشر الخامس، وأخيرا احتلت بيئة العمل المركز الأخير من حيث الارتباط بتأثير التحسن والتوسع في دور وزارة الداخلية على شعور المواطنين بالأمن والرضا. فبالنسبة للفرض الأول تم قبول الفرض لوجود علاقة ارتباطية دالة بين جميع مؤشرات الدور الإداري والاجتماعي من جهة وشعور المواطن بالأمن والرضا من جهة أخرى.

جدول رقم (٤)

مقارنة بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية

المؤشرات	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
الدور الأمني للشرطة	388	3.93	1.17	29.84	1
تقييم الأداء	388	3.02	.86	28.75	5
وعى المواطن	388	3.01	1.29	32.05	6
تطوير البنية التحتية	388	3.48	1.02	29.27	4
تطوير آليات العمل	388	3.81	1.15	30.21	2
التحول الرقمي	388	3.51	1.01	28.80	3
شعور المواطنين بالأمن والرضا	388	3.55	.99	27.93	

يتضح من جدول رقم (٤) من حيث الوسط الحسابي فاحتل المؤشر (الدور الأمني للشرطة) المركز الأول مما يدل على أن هناك وعي من متلقي الخدمات الإدارية بمدى أهمية جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها الشرطة في تحسين الصورة الذهنية لها مما يعزز رضاه عن الشرطة، وزيادة مشاعر الولاء والانتماء لدى المواطن والذي يؤثر بدوره بالإيجاب في الدور الأمني لها، بينما احتل المؤشر (تطوير آليات العمل) المركز الثاني مما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين المبحوثين على أن تطوير إجراءات تقديم الخدمة ومد ساعات العمل وفتح مقرات جديدة لتقديم الخدمة أسهم بصورة كبيرة في تطوير الأداء الإداري للشرطة مما أثر بالإيجاب في شعور المواطن بالرضا عن جودة الخدمة المقدمة، كما احتل المؤشر (التحول الرقمي) المركز الثالث مما يدل على وعي المواطن بأهمية التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات وسرعة تقديم الخدمة سواء عن طريق الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية مما يؤثر بالإيجاب في جودة الخدمة المقدمة، وجاء المؤشر (تطوير البنية التحتية) في المركز الرابع مما يدل على وجود اتفاق نسبي بين المبحوثين على أهمية تطوير ورفع كفاءه مقرات تقديم الخدمة وتأثيره في جودة الخدمة المقدمة، ويعزو الباحث وجودها في مرتبة متأخرة لوعي المبحوثين بأن البنية التحتية تتعلق برفاهية المواطن أثناء الحصول على الخدمة فهي خدمة تكميلية وليست جزء من إجراءات الحصول على الخدمة الرئيسية، بينما احتل المؤشر (تقييم الأداء) المركز الأخير من حيث الوسط الحسابي مما يدل على أنه كان هناك اتفاق نسبي بين

المبجوثين على أن عدم وجود عدد كافي من مقدمي الخدمة وعدم وجود آلية فعالة لتلقي الشكاوى والمقترحات وعدم تقييم إجراءات تقديم الخدمة بشكل دوري قد أثر سلباً في جودة الخدمة المقدمة.

ويحتل أيضاً المؤشر (الدور الأمني للشرطة) المركز الأول من حيث معامل الانحراف، بينما احتل المؤشر (تقييم الأداء) المركز الأخير من حيث معامل الانحراف. وأخيراً بالنسبة للمتغير التابع وهو (شعور المواطنين بالأمن والأمان) فكانت قيمة الوسط الحسابي له (٣,٥٥)، ونسبة معامل الانحراف (0.99)، لذلك فكانت قيمة معامل الاختلاف (٢٧,٩٣ %).

اختبار الفرض الثاني "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية"

لاختبار علاقة تأثير جودة الخدمات الاجتماعية على شعور المواطنين بالأمن والرضا من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمؤشرات الدراسة (الدور الأمني للشرطة، تقييم الأداء، وعي المواطن، تطوير البنية التحتية، تطوير آليات العمل، التحول الرقمي، شعور المواطنين بالأمن والأمان) وهو ما يتضح من خلال الجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

مصفوفة ارتباط بيرسون بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية

المؤشرات	الدور الأمني للشرطة	تقييم الأداء	وعي المواطن	تطوير البنية التحتية	تطوير آليات العمل	التحول الرقمي	شعور المواطنين بالرضا
الدور الأمني للشرطة	1						
تقييم الأداء	.760**	1					
وعي المواطن	.878**	.845**	1				
تطوير البنية التحتية	.717**	.777**	.832**	1			
تطوير آليات العمل	.886**	.872**	.922**	.634**	1		
التحول الرقمي	.632**	.813**	.578**	.875**	.673**	1	
شعور المواطنين بالرضا	.944**	.887**	.966**	.767**	.973**	.967**	1

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) ** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) * دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

يتضح من جدول رقم (٥) وجود علاقة ارتباط بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمة الإدارية. كما يتضح أن (تطوير آليات العمل) يعد أكثر المؤشرات ارتباطاً بجودة الخدمات الإدارية التي تقدمها وزارة الداخلية، وأن (التحول الرقمي) يعد المؤشر

الثاني، في حين أن (وعي المواطنين) يعد المؤشر الثالث، بينما احتل مؤشر (الدور الأمني للشرطة) المركز الرابع، ثم جاء مؤشر (تطوير الأداء) في المرتبة الخامسة، وأخيرا أتى مؤشر (تطوير البنية التحتية) في المركز الأخير من حيث الارتباط بجودة الخدمات الإدارية.

بالنسبة للفرض الثاني فقد تم قبول الفرض لوجود علاقة ارتباطية دالة بين جميع مؤشرات الدور الإداري والاجتماعي من جهة وشعور المواطن بالأمن والرضا من جهة أخرى.

جدول رقم (٦)

مقارنة بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الاجتماعية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المؤشرات
5	35.82	.9724	2.715	373	تطوير آليات العمل
6	49.79	1.24	2.48	373	الاتصالات
2	29.94	1.10758	3.699	373	التحول الرقمي
4	30.51	1.190	3.090	373	تطوير البنية التحتية
3	29.30	.97948	3.342	373	التخطيط الإستراتيجي المستدام
1	27.56	1.0394	3.772	373	وعي المواطن
	24.64	.83248	3.3784	373	شعور المواطنين بالأمن والرضا

يتضح من جدول رقم (٦) أن مؤشر (وعي المواطن) قد احتل المركز الأول من حيث الوسط الحسابي فبلغت قيمته (٣,٧٧٢) مما يدل على وجود وعي كافي لدى المستفيدين من الخدمات الاجتماعية بأهمية الدور الاجتماعي لوزارة الداخلية، كما احتل مؤشر (التحول الرقمي) المركز الثاني من حيث الوسط الحسابي فبلغت قيمته (٣,٦٩٩) مما يدل أيضا على وعي الباحثين بمدى تأثير الدور الاجتماعي للوزارة في دورها الأمني من خلال تحسين الصورة الذهنية للشرطة وزيادة الولاء والانتماء لدى المواطن مما يدفعه لمعاونتها في دورها الأمني كما يساعد في فتح قنوات اتصال جديدة مع المواطنين والذي يؤدي بدوره لتقليل أعداد الجرائم وسرعة القبض على مرتكبيها مما يزيد من شعور المواطن بالأمن ليصل في النهاية لتحقيق الأمن بمفهومه الشامل، كما يدل على وجود اتفاق نسبي بين الباحثين على أن المبادرات الإنسانية والاجتماعية تسهم في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية وأن الدور الاجتماعي مكمل للدور الأمني، واحتل مؤشر (التخطيط الإستراتيجي المستدام) المركز الثالث من حيث الوسط الحسابي حيث بلغت قيمته (٣,٣٤٢) وقد جاء متأخرا في الترتيب مما يدل على قلة وعي الباحثين بالجهود المبذولة لتأصيل الدور الاجتماعي في سياسة الوزارة من خلال إشهار الجمعيات الخيرية التابعة للوزارة لتحقيق الاستفادة في تفعيل الدور الاجتماعي والاستجابة الفورية للحالات الإنسانية كما يدل على وجود اتفاق نسبي بين الباحثين على عدم وجود آليات

لتقييم مدى قدرة هذه المبادرات على تحقيق أهدافها وتطويرها بما يتلاءم مع احتياجات المواطنين مما يوفر لها الاستدامة في أداء الدور الاجتماعي، بينما احتل مؤشر (تطوير البنية التحتية) المركز الرابع من حيث الوسط الحسابي فبلغت قيمته (٣,٠٩٠) مما يدل على وعي المبحوثين بأن البنية التحتية تتعلق برفاهية المواطن أثناء الحصول على الخدمة فهي خدمة تكميلية وليست جزء من إجراءات الحصول على الخدمة الرئيسية، وجاء مؤشر (تطوير آليات العمل) في المركز الخامس من حيث الوسط الحسابي فبلغت قيمته (٢,٧١٥) مما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين المبحوثين على قلة تأثير آليات العمل على الحصول على الخدمات الإنسانية والاجتماعية، ويرجع الباحث اختلاف رأى المبحوثين من متلقي الخدمات الإدارية عن رأي المبحوثين من متلقي الخدمات الاجتماعية والإنسانية إلى اختلاف طبيعة الخدمات الإدارية عن طبيعة الخدمات الاجتماعية فالخدمات الإدارية هي خدمات احتكارية لا يستطيع المواطن الحصول عليها إلا من خلال وزارة الداخلية مثل خدمات الأحوال المدنية والجوازات والمرور فجاءت تطوير آليات العمل على أولويات المواطن لأنها تنعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة الإدارية المقدمة له من خلال تبسيط الإجراءات وتسهيل وتسريع الحصول على الخدمة الإدارية، أما الخدمات الاجتماعية مثل المبادرات والمساعدات الإنسانية فهي ليست احتكارية حيث يمكن الحصول عليها من جهات أخرى مثل وزارة التضامن الاجتماعي أو منظمات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية كما أن وزارة الداخلية غير ملزمة بأدائها لذلك كانت أولويات متلقي الخدمة الاجتماعية هي الحصول على الخدمة دون الاهتمام بآلية الحصول عليها، بينما احتل مؤشر (الاتصالات) المركز الأخير من حيث الوسط الحسابي فبلغت قيمته (٢,٤٨) مما يدل على قلة وعي المبحوثين بتوسع الوزارة في مجال الاتصالات، ويعزو الباحث ذلك لحدثة التجربة وعدم وجود آلية لتقييمها وتقويمها بالإضافة إلى الحاجة إلى مزيد من الترويج لدورها الاجتماعي وتسويق خدماتها الإلكترونية المستحدثة.

وأخيراً بالنسبة للمتغير التابع وهو (شعور المواطنين بالأمن والأمان) فكانت قيمة الوسط الحسابي له (٣,٣٧٨٤)، ونسبة معامل الانحراف (٠,٨٣٢٤٨)، لذلك فكانت قيمة معامل الاختلاف (٢٤,٦٤) %.

اختبار الفرض الثالث "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الاجتماعية"

لاختبار علاقة تأثير المشروعات الاقتصادية والمبادرات الإنسانية والاجتماعية التي تقوم بها الشرطة على الشعور بالأمن من وجهة نظر المستفيدين من هذه المبادرات تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمؤشرات الدراسة (تطوير آليات العمل، الاتصالات، التحول الرقمي، البنية التحتية، التخطيط الإستراتيجي المستدام، وعي المواطن، شعور المواطنين بالأمن والأمان) وهو ما يتضح من خلال الجدول رقم (٧):

جدول رقم (٧)

مصفوفة ارتباط بيرسون بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الاجتماعية

المؤشرات	تطوير آليات العمل	الاتصالات	التحول الرقمي	تطوير البنية التحتية	التخطيط الإستراتيجي المستدام	وعي المواطن	شعور المواطنين بالأمن والرضا
تطوير آليات العمل	1						
الاتصالات	.525**	1					
التحول الرقمي	.421**	.574**	1				
تطوير البنية التحتية	.367**	.457**	.584**	1			
التخطيط الإستراتيجي المستدام	.318**	.185**	.341**	.440**	1		
وعي المواطن	.484**	.516**	.408**	.310**	.543**	1	
شعور المواطنين بالأمن والرضا	.495**	.546**	.493**	.411**	.430**	.684**	1

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) * دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) * دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من جدول رقم (٧) وجود علاقة ارتباط بين مؤشرات الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمات الاجتماعية لوزارة الداخلية. كما يتضح أن (وعي المواطن) يعد أكثر المؤشرات ارتباطاً بشعور المواطنين بالأمن والأمان من وجهة نظر متلقي الخدمات الاجتماعية بالجهات الخدمية، ومؤشر (الاتصالات) يعد المؤشر الثاني ارتباطاً، في حين أن (تطوير آليات العمل) يعد المؤشر الثالث ارتباطاً، ويأتي مؤشر (التحول الرقمي) في المركز الرابع ارتباطاً، ومؤشر (التخطيط الإستراتيجي المستدام) يعد المؤشر الخامس ارتباطاً، وايضا (تطوير البنية التحتية) يعد المؤشر السادس ارتباطاً بشعور المواطنين بالأمن والأمان.

بالنسبة للفرض الثالث فقد تم قبول الفرض لوجود علاقة ارتباطية دالة بين جميع مؤشرات الدور الإداري والاجتماعي من جهة وشعور المواطن بالأمن والرضا من جهة أخرى.

الخاتمة

عقب اختبار الفروض تم قبول جميع فروض الدراسة الثلاثة وهم: الفرض الأول "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر مقدمي الخدمة"، والفرض الثاني "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية"، والفرض الثالث "توجد

علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدور الإداري والاجتماعي للشرطة وبين شعور المواطن بالأمن والرضا من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الاجتماعية".

وخلص البحث إلى وجود ارتباطات إيجابية معنوية بين التخطيط الاستراتيجي المستدام، وتطوير آليات العمل وآليات تقييم الأداء الفعالة، وتحسين بيئة العمل، والتحول الرقمي، والبنية التحتية المتطورة، وزيادة مستويات الاتصالات في الجهات الخدمية من جهة، وارتفاع وعي المواطن بأهمية التنمية المستدامة وأهمية الدور الاجتماعي للشرطة من جهة أخرى. كما أثبتت نتائج تحليل البيانات وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين زيادة رضا المواطن عن الدور الاجتماعي للشرطة وشعوره بالأمن والرضا، حيث أثبت التحليل الإحصائي للبيانات وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الدراسة لجميع أجزاء استمارة الاستبيان، وقد كانت علاقة الارتباط دالة إحصائياً لجميع الأبعاد عند مستوى معنوية (٠,٠١) أو (٠,٠٥).

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن تطبيقها لزيادة شعور المواطن بالأمن والرضا وذلك بناء على نتائج التحليلات الإحصائية السابقة وفيما يلي سوف يقوم الباحث بعرض هذه النتائج:

يرى مقدمي الخدمة بالجهات الخدمية لوزارة الداخلية أن التخطيط الإستراتيجي المستدام هو أكثر المؤشرات تأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، وأن تطوير آليات العمل هي ثاني المؤشرات تأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، وجاءت جودة الاتصالات كالثالث المؤشرات تأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، بينما كان التحول الرقمي رابع المؤشرات من حيث التأثير في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، أما تقييم الأداء فكان خامس المؤشرات من حيث التأثير في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، وأخيراً كانت بيئة العمل هي الأقل تأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، وذلك من وجهة نظر مقدمي الخدمة حيث أنهم يروا أنه كلما زاد الاعتماد على التخطيط الإستراتيجي المستدام، وتنمية الموارد البشرية، ومستوى الاتصالات في الجهات الخدمية للوزارة، وتسارعت وتيرة التحول الرقمي، ووضعت آلية فعالة لتقييم الأداء، وتحسنت بيئة العمل؛ صاحب ذلك زيادة التأثير الإيجابي للدور الاجتماعي للشرطة على شعور المواطنين بالأمن والرضا.

أما من وجهة نظر متلقي الخدمات الإدارية فقد خلص التحليل الإحصائي للبيانات أن (تطوير آليات العمل) هو أكثر المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، وأن (التحول الرقمي) هو ثاني المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، في حين أن (وعي المواطنين) هو ثالث المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، بينما احتل مؤشر (الدور الأمني للشرطة) المركز الرابع من حيث التأثير في جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا، ثم جاء مؤشر (تطوير الأداء) في المرتبة الخامسة، وأخيراً أتى مؤشر (تطوير البنية التحتية) في المركز السادس من حيث الارتباط والتأثير في

جودة الخدمة وشعور المواطن بالأمن والرضا. ويرى متلقى الخدمة الإدارية أنه كلما ارتفع وعى المواطن بأهمية الدور الاجتماعي للداخلية، وتم تطوير البنية التحتية، وتسارعت وتيرة التحول الرقمي وتطورت آليات العمل وكان هناك نظام فعال لتقييم الأداء، زاد تأثير جودة الخدمات على الدور الأمني للشرطة وصاحب ذلك زيادة التأثير الإيجابي لتطوير الخدمات على شعور المواطنين بالأمن والرضا.

أما من وجهة نظر متلقى الخدمات الاجتماعية فقد أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن (وعي المواطن) هو أكثر المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في شعور المواطنين بالأمن والرضا، ومؤشر (الاتصالات) هو ثاني المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في شعور المواطنين بالأمن والرضا، في حين أن (تطوير آليات العمل) هو ثالث المؤشرات من حيث الارتباط والتأثير في شعور المواطنين بالأمن والرضا، ويأتي مؤشر (التحول الرقمي) في المركز الرابع من حيث الارتباط والتأثير في شعور المواطنين بالأمن والرضا، أما مؤشر (التخطيط الإستراتيجي المستدام) فهو خامس المؤشرات ارتباطاً وتأثيراً في شعور المواطنين بالأمن والرضا، وأخيراً فإن مؤشر (تطوير البنية التحتية) هو سادس المؤشرات من حيث الارتباط والتأثير في شعور المواطنين بالأمن والرضا. كما يرى متلقى الخدمات الاجتماعية أنه كلما زاد وعى المواطن بالدور الاجتماعي للشرطة، وتم تطوير آليات العمل، ورفع مستوى الاتصالات، وتسارعت وتيرة التحول الرقمي، وتطوير البنية التحتية، وتم تقييم الأداء بصفة دورية وبشكل فعال، وكان هناك استدامة في التخطيط الاستراتيجي لإجراءات تطوير الخدمات؛ صاحب ذلك زيادة تأثير الدور الاجتماعي على الدور الأمني للشرطة وزاد التأثير الإيجابي على شعور المواطنين بالأمن والرضا. وهذه النتائج تمكن صانع القرار من التركيز على تطوير الأبعاد الأكثر تأثير في جودة الخدمة المقدمة لأنها تؤدي إلى زيادة شعور المواطن بالأمن والرضا.

التوصيات

- يوصي الباحث بالقيام بدراسات طويلة الأجل يتم تجميع بياناتها خلال فترات زمنية ممتدة لملاحظة التغير في سلوك المبحوثين.
- كما يوصي بأن تكون هناك أبحاث أخرى مستقبلاً تعتمد على أنماط متنوعة من أساليب جمع البيانات مثل المقابلات أو الملاحظة.
- ويوصي أيضاً بأن تكون هناك أبحاث كيفية لتقديم تفسيرات أعمق لنتائج هذه الدراسة.

هوامش الدراسة:

- (١) خالد منير مصيلحي، الشراكة المجتمعية ودورها في تعزيز الأمن، ورقة عمل مقدمة لندوة الأمن والمجتمع رؤية معاصرة، أكاديمية الشرطة، مركز بحوث الشرطة، القاهرة، فبراير ٢٠١٢م.
- (٢) مؤتمر الأمم المتحدة الثالث عشر لمنع الجريمة والعدالة الجنائية، الدوحة، البند ٣ من جدول الأعمال المؤقت، ١٢- ١٩ أبريل ٢٠١٥م.
- (٣) ندوة بعنوان "الدور المجتمعي لوزارة الداخلية (مبادرات وإنجازات)" القاهرة، أكاديمية الشرطة، مركز بحوث الشرطة، ديسمبر ٢٠١٨م.
- (٤) جمعية أمان الخير للأعمال الخيرية تم إشهارها بتاريخ ٢٥/١٠/٢٠١٦م برقم ١٠٣٢٧/١٠١٦/٢٠١٦م بالقاهرة.
- (٥) اللواء محمد منصور مساعد وزير الداخلية لقطاع الأمن، ندوة بعنوان " دور المشروعات القومية في تحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع"، مركز الدراسات الأمنية والإستراتيجية بمركز بحوث الشرطة، ٢١ يونيو ٢٠٢١م.
- (6) <https://www.presidency.eg/ar/%D9%85%D8%B5%D8%B1/%D8%B1%D8%A4%D9%8A%D8%A9-%D9%85%D8%B5%D8%B1-2030/> تم زيارة الرابط بتاريخ ٩ يوليو ٢٠٢٢م
- (٧) جمعية أمان الخير للأعمال الخيرية، مرجع سبق ذكره.
- (٨) مدحت محمد أبو النصر، "الشرطة في خدمة الشعب تواصل أجهزة الشرطة مع الشعب"، القاهرة: الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٠، ٢٠١٤م.
- (٩) محمد أبو زيد علي، "التميز في أداء الخدمات الأمنية للمواطنين (لتفعيل شعار الشرطة في خدمة الشعب)"، القاهرة، مركز بحوث الشرطة، ورقة عمل مقدمة لندوة الأمن والمجتمع "رؤية معاصرة"، فبراير ٢٠١٣م.
- (١٠) أشرف أحمد القاضي، "إجراءات تيسير وتبسيط حصول المواطنين على الخدمات الجماهيرية"، القاهرة، مركز بحوث الشرطة، ورقة عمل مقدمة لندوة الأمن والمجتمع "رؤية معاصرة"، فبراير ٢٠١٣م.
- (١١) محمد أدغام النعيمي، أثر تقنية المعلومات على جودة الخدمات الأمنية بالتطبيق على وزارة الداخلية بدولة قطر ٢٠١٠م- ٢٠١٦م، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، قسم الدراسات النظرية، ٢٠١٧م.
- (١٢) عفاف ذياب الموميني، "الدور الاجتماعي للشرطة وأثره في الوقاية من الجريمة والانحراف في الأردن دراسة ميدانية لبعض المراكز الأمنية في محافظة العاصمة"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، عمان، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، ١٩٩٦م.
- 13) Lorraine Mazerolle, "Jacqueline Davis, "Procedural Justice and Police Legitimacy: A Systematic Review of the Research Evidence", Institute for Social Science Research and ARC Center of Excellence in Policing and Security (CEPS), The University of Queensland, st Lucia, QLD4072, Australia.

- 14) Hyunseok Jang, "The Influence of the National Government on Confidence in the Police: A Focus on Corruption", *International Journal of Law, Crime and Justice*, vol.43, issue4, 2015, pp 553-568.
- 15) Mehemet Alper Sozer, "The Impact of Community Policing on Crime Rates: Dose the Effect of Community Policing Differ in Large and Small Law Enforcement Agencies?", *An International Journal*, vol.14, issue6, 2013.
- ١٦) ندوة بعنوان "الدور المجتمعي لوزارة الداخلية (مبادرات وإنجازات)"، مرجع سبق ذكره.
- ١٧) المرجع السابق.
- ١٨) ندوة تطوير الأداء الأمني، ورشة العمل الثالثة (أطر تحسين الصورة الذهنية وتفعيل التواصل المجتمعي)، أكاديمية الشرطة، مركز بحوث الشرطة، القاهرة، مارس ٢٠١٦م.
- ١٩) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التقرير الإحصائي الوطني لمتابعة مؤشرات أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ في مصر، ديسمبر ٢٠١٩م.
- 20) Frederick H. Hartman, *The relation of nations*, Macmillan Company printed, USA, ed3, 1997, p50.
- 21) Henry Kissinger, *Nuclear Weapons and Foreign Policy*, London, Wild Field and Nicholson, 1969.
- 22) Ken booth and Nicholas wheeler, *the security dilemma fear cooperation and trust in world politics*, *the international journal of human rights*, vol. 15, no. 8, December 2011, pp. 1362-1377.
- ٢٣) لخميسي شيببي، "الأمن الدولي والعلاقة بين منظمة حلف شمال الأطلسي والدول العربية فترة ما بعد الحرب الباردة"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ٢٠٠٩م، ص ٠٩.
- 24) Ali Diskaya, *Towards a Critical Securitization Theory: The Copenhagen and Aberystwyth Schools of Security Studies*, Aberystwyth University, May, 2012.
- ٢٥) صلاح زين الدين، دراسات في العلاقات الدولية النظرية والتطبيق، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، ٢٠١٤م، ص ١٤٨.
- 26) Henry Kissinger, *Nuclear Weapons and Foreign Policy*, London, Wild Field and Nicholson, 1969, p 46 .
- ٢٧) فريدة حموم، الأمن الإنساني مدخل جديد في الدراسات الأمنية، الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، رسالة ماجستير، ٢٠٠٤م.
- 28) Steven C. Roach (ed.), *Critical Theory and International Relations*, Routledge Taylor & Francis Group, 2008: Scott Burchill et al. (eds.), *Theories of International Relations*, 3rd ed., London: Palgrave, 2005 .
- ٢٩) *قدم كارل شورت الوزير في وزارة حزب العمل البريطاني عام ١٩٩٨م هذا المصطلح في إطار تقديم عدد من المساعدات الدولية للدول التي تمر بأزمات وتحتاج إلى إصلاح قطاعاتها الأمنية في إشارة إلى

دول شرق أوروبا أو دول الإتحاد السوفيتي السابق، حيث كان أساسا لمنح إعادة الاعمار بعد انتهاء الحرب الباردة.

30) Harris, Frank, 'The Role of Capacity-Building in Police Reform', OSCE, Mission in Kosovo, Department of Police Education and Development, 2005,ch-1-3

٣١) خالد بن سعود البشير، "الأمن مسئولية الجميع: نموذج مقترح للتطبيق في المملكة العربية السعودية"، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد ٢٠، العدد ٤٠، ٢٠٠٥م.

٣٢) عطايف ذياب الموميني، مرجع سبق ذكره.

٣٣) منصور رحماني، علم الإجرام والسياسة الجنائية، الجزائر، عنابه، دار العلوم للنشر، ٢٠٠٦م، ص ٦.

٣٤) سليمان عبد المنعم، نظرية الجرائم الجنائية، لبنان، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٩م، ص ٨.

٣٥) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التقرير الإحصائي الوطني لمتابعة مؤشرات أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ في مصر، ديسمبر ٢٠١٩م، ص ١.

David K. Bohl et al., SUSTAINABLE DEVELOPMENT(36 GOALS REPORT: Egypt 2030, Fredrick S. Pardee Center for international futures, Josef Korbel school of international studies, University of Denver, November2018, P. 26