# الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى

## دراسة حالة شرطة دبى

## مع توضيح إسهامات طريقة تنظيم المجتمع

**مدحت محمد محمود أبو النصر ***

**مقدمة :**

الشرطة هيئة مدنية نظامية غير عسكرية، تهدف إلى إنفاذ القوانين التى تسنها الحكومة، وتحقيق الأمن والنظام فى المجتمع ، وإشاعة الشعور بالأمان فى نفوس الناس .

ويفضل علماء الاجتماع والخدمة الاجتماعية استخدم مصطلح النسق الشرطى بدلاً من لفظ الشرطة أو جهاز الشرطة أو البوليس أو الداخلية ، وذلك لتأكيد التكامل الوظيفى والتساند البنائى بين الشرطة كنسق والأنساق المجتمعية الأخرى فى المجتمع ( مثل : النسق العائلى، النسق التعليمى، والنسق الاقتصادى، والنسق الصحى ، والنسق الدينى.. )، والتأثيرات المتبادلة فيما بينهم .

والشرطة قديماً كان هدفها حفظ الأمن والنظام فى الدولة ،ثم أضيفت لها وظائف أخرى مثل : ضبط المكاييل والموازين والمقاييس ، ومراقبة الأسواق ،ثم بدأت الشرطة تلعب دوراً وقائياً تمثل فى وقاية الناس من الاستغلال والمجاعة والطاعون . وتشبه هذه الاختصاصات ما كان للمحتسب فى المجتمع الإسلامى فى عصوره الزاهرة .

وفى الوقت الحاضر، لم تعد الشرطة مكتفية بأنشطتها التقليدية فى المحافظة على الأمن والنظام والتعامل مع الخارجين على القانون ، بل أصبح للشرطة وظائف أخرى غير الوظيفة الأمنية هى

* د. مدحت محمد محمود أبو النصر:أستاذ تنظيم المجتمع المساعد - كلية الخدمة الاجتماعية - بجامعة حلوان.

الوظائف الإدارية والتشريعية والاجتماعية .

ولم تعرف الوظيفة الاجتماعية للشرطة إلا منذ وقت قريب ، فأصبحت تقدم خدمات اجتماعية لفئات عديدة فى المجتمع : مثل : الشباب والمرأة والمعاقين والتلاميذ والأحداث ..

كذلك اتسع نطاق اختصاص الشرطة ليشمل كثيراً من الميادين التربوية والسياحية والإعلامية والاقتصادية .. ، وهى ميادين لم تكن مألوفة للشرطة فى القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين .

وهكذا تشعبت أعمال الشرطة فى الوقت الحاضر لدرجة كبيرة ، بحيث أضحت تمس أموراً كثيرة تتعلق بالحياة اليومية للمواطنين .

ولعل تطور النسق الشرطى وتعدد وظائفه يرجع إلى عدة عوامل ، نذكر منها :

١- تطور المجتمعات ، فكلما زادت المجتمعات تطوراً، زادت مشكلات المجتمع وتحدياته، وتشعبت بالتالى الأعباء الملقاة على عاتق رجال الشرطة .

٢- رغبة أجهزة الشرطة فى توطيد علاقاتها بالجمهور، وتحسين صورة رجل الشرطة، وتحقيق شعار " الشرطة فى خدمة المجتمع" أو الشرطة فى خدمة الشعب" .

٣- إدراك أجهزة الشرطة لأهمية تعاون الجمهور فى منع الجريمة ومكافحتها ، وعلاج الآثار المترتبة عليها، وتحقيق الاستقرار الأمنى فى المجتمع .

٤- ظهور أفكار الدفاع الاجتماعى، والايمان المتزايد بأن مكافحة الجريمة أو الوقاية منها لا يجوز أن يقتصر على إعمال أحكام القانون الجنائى والقيام بالإجراءات والتدابير التقليدية للشرطة فقط، وإنما ينبغى أن تمتد إلى ميادين أخرى ثقافية وتربوية واقتصادية واجتماعية وصحية ، وذلك بعد أن ثبت أن الجريمة هى وليدة عوامل مختلفة تتصل بالإنسان وبالمجتمع الذى يعيش فيه.

٥- النجاح النسبى الذى حققته مهنة الخدمة الاجتماعية فى مساعدة بعض أجهزة الشرطة فى بعض الدول وخاصة المتقدمة، على أداء أدوارها الاجتماعية ، وتأكيدها على التعامل الانسانى المناسب مع كل الفئات وخاصة النساء والأطفال والمعاقين والمسنين سواء كانوا مذنبين أو ضحايا.

ولقد أشار العديد من رواد الخدمة الاجتماعية إلى أن الاخصائيين الاجتماعيين بحكم إعدادهم المهنى ، وبحكم المهارات المهنية لديهم وخاصة مهارات الاتصال والانصات والإقناع والارشاد

والتوسط .. فإن الإستعانة بهم فى أجهزة الشرطة سوف يزداد يوماً بعد يوم[١].

وتحاول الدراسة الحالية رصد التطور الذى طرأ على جهاز الشرطة فى علاقته بالمجتمع، وتبلور نمو وظائف جديدة ، تتجاوز الوظائف التقليدية التى ارتبطت تاريخياً بجهاز الشرطة.

## ويهدف البحث إلى :

١- إلقاء الضوء على الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى، ورصد العوامل التى أدت إلى قيام الشرطة بأدوار اجتماعية وإنسانية فى المجتمع ، مع توضيح إسهامات مهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة طريقة تنظيم المجتمع فى هذا الشأن.

٢- عرض تجربة شرطة دبى فيما يتعلق بجهودها وبرامجها الاجتماعية الموجهة لكل من الجمهور الداخلى ( العاملين بشرطة دبى ) والخارجى ( سكان إمارة دبى ) .

ومن اجل تحقيق رؤية أدق وفهم افضل للوظيفة الاجتماعية لشرطة دبى، قام الباحث بدراسة ميدانية لاستطلاع واستقراء وجهة نظر عينة من سكان إمارة دبى، وذلك انطلاقاً من أن إرضاء مطالب الجمهور لابد وأن يسبقه التعرف على رغباتهم ومطالبهم وتوقعاتهم تجاه الخدمات المقدمة إليهم، من وجهة نظرهم ، لا من وجهة نظر الشرطة.

وفى نهاية البحث تم استخلاص مجموعة من المقترحات والتوصيات، مستهدفين منها تفعيل الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى بصفة عامة ولشرطة دبى بصفة خاصة، ودور مهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة طريقة تنظيم المجتمع فى هذا المجال .

هذا ويمكن أن يقدم هذا البحث بعض الاسهامات فى المعرفة العلمية والتحليلية للنسق الشرطى، وتطوره التاريخى، وعلاقته بالمجتمع ، وتعدد وظائفه.

وعلى الصعيد التطبيقى، فقد يسهم اسهاما مباشرا فى تطوير الأداء الشرطى وتحسينه بما يدعم العلاقة بين الشرطة والمجتمع، ويزيد من كفاءة وفاعلية أدوار الشرطة فى مجال العلاقات الاجتماعية والإنسانية ، مع التأكيد على أهمية التعاون مع مهنة الخدمة الاجتماعية ( خاصة طريقة تنظيم المجتمع) فى تحقيق ذلك.

## ١- الإطار النظرى للدراسة

### مفهوم النسق الشرطى

النسق مصطلح يشير إلى " مجموعة من الأشياء أو الأجزاء ، المتفاعلة معا، والتى تكون أو تشكل كلاً متكاملا يعمل معا "[٢] ، بمعنى أنه " تنظيم ينطوى على أجزاء مترابطة ، تتميز بالاعتماد المتبادل ، وتشكل فيما بينها وحدة واحدة " [٣] .

والمجتمع الإنسانى كنسق اجتماعى كبير يتألف من عدد من الأنساق الاجتماعية المترابطة معا، والتى تشكل القطاعات الرئيسية للحياة الإنسانية، مثل : النسق العائلى، والتعليمى، والاقتصادى، والصحى، والدينى، والشرطى ..ولكل نسق من هذه الأنساق مجموعة من الوظائف يتطلب القيام بها الاعتماد المتبادل بين هذه الأنساق . " والتى يمكن تحليل كل منها فى ضوء ما تقوم به من وظائف بالنسبة للمجتمع ككل، وبالنسبة لغيره من الأنساق الاجتماعية الأخرى "[٤] .

هذا ويمكن تتبع التصورات الحديثة لمصطلح النسق الاجتماعى فى أعمال علماء علم الاجتماع فى القرن التاسع عشر من أمثال : أوجست كونت (١٨١٨-١٨٨٣) وكارل ماركس (١٨١٨-١٨٨٣) وهربرت سبنسر (١٨٢٠-١٩٠٣) وإميل دور كايم(١٨٥٨-١٩١٧) . وربما كان أكثر التصورات تأثيرا وانتشارا لمصطلح النسق الاجتماعى هو الذى طوره كل من تالكوت بارسونز (١٩٠٢-١٩٧٩ ) وربروت ميرتون (١٩١٠-١٩٩٥).

فعلى سبيل المثال عرف بارسونز النسق الاجتماعى بأنه " يتكون من مجموعة من الأفراد ، يتفاعلون معاً، فى موقف له على الأقل مظهر أو جانب فيزيقى أو بيئى، وتتحدد علاقاتهم بمواقفهم فى حدود نسق من الرموز المشتركة والمقررة ثقافيا " [٥] .

ونفس الرأى يؤكده لوميس حيث يرى أن النسق الاجتماعى " يتكون من التفاعل الذى يحدث بين عدد من الفاعلين الأفراد ، بينهم علاقات متبادلة، ويتم هذا التفاعل عن طريق نمط من الرموز والتوقعات المشتركة "[٦] . ولكن شنيدر يرى أن النسق الاجتماعى " يتكون من سلسلة مترابطة من الأدوار والشخصيات تدور حول عملية الإنتاج "[٧] .

ويرى ديفز أن النسق الاجتماعى هو " الوسيط الذى يربط الفرد بالعالم الذى يعيش فيه "[٨]

هذا ولكل نسق بناء ووظيفة . وهما مفهومان مترابطان يعبران عن الصلة بين تركيبة النسق وأسلوب عمله . " فالبناء هو الأساس الداخلى للوظيفة ، والوظيفة هى نشاط محدد يعمل على استمرار ووجود البناء [٩]. والبناء الاجتماعى هو تنظيم معين للسلوك اليومى لأفراد المجتمع ولعلاقاتهم الاجتماعية بطريقة تتيح التنبؤ بسلوك هؤلاء الأفراد إلى حد كبير . ويتضمن البناء الاجتماعى عدداً من العناصر الأساسية منها : المعايير والمكانات والأدوار والجماعات .

أما الوظيفة الاجتماعية فهى : " النتيجة أو النتائج المترتبة على نشاط اجتماعى أو سلوك اجتماعى " [١٠] . ويبدو أن هربرت سبنسر - أحد مؤسسى مذهب النشوء والارتقاء - هو أول من أدخل مصطلح الوظيفة فى ميدان العلوم الاجتماعية، واستعاره من علم وظائف الأعضاء [١١] ويستخدم علماء الاجتماع مصطلح الوظيفة للإشارة إلى العمليات الاجتماعية والأفعال التى تساعد. النسق على : ١ - تحقيق أهدافه . ٢- التكيف مع غيره من الأنساق الأخرى . ٣ - التكيف مع البيئة المحيطة به . ٤- البقاء والاستمرار .

والشرطة كنسق لها بناء ووظيفة :

البناء يمكن تحديده فى عدد من العناصر الأساسية منها :

أ - المعايير : التى تحدد وتساهم فى تنظيم أداء وسلوك رجل الشرطة، وتحكم النسق الشرطى.

ب - المكانات : والتى تتمثل فى التدرج الهرمى للرتب العسكرية التى يحملها رجال الشرطة.

جـ - الأدوار : والتى تتمثل فى مجموعة الأدوار الأمنية والقانونية والاجتماعية . التى يجب على رجل الشرطة القيام بها .

د - الجماعات : والتى تتمثل فى جماعات الشرطة العاملة فى مختلف مواقع وإدارات جهاز الشرطة.

أما بالنسبة لوظيفة النسق الشرطى فيمكن تحديدها بإيجاز فى أربع وظائف - سيتم شرحها لاحقا - هى: ١- الوظيفة الأمنية .٢- الوظيفة الإدارية. ٣- الوظيفة التشريعية.٤- الوظيفة الاجتماعية.

وبصفة عامة فإن النسق الشرطى كأى نسق اجتماعى له مجموعة من :

أ - البناءات المادية مثل : أجهزة الشرطة ، المعدات ، الآلات ، الأسلحة المستخدمة .

ب - الموارد البشرية وتتمثل فى رجال الشرطة، المدنيين العاملين فى جهاز الشرطة وأعضاء هيئة التدريس بكلية أو أكاديمية الشرطة والمحاضرين والمدربين .

جـ - الرموز المحددة للنسق الشرطى: والتى تشمل كل ما يجسد واقع وجهود وخصائص الشرطة مثل : الأعلام، الإشارات، العلامات، الزى، المبانى، الأدوات المستخدمة، سيارات الشرطة.

د - التنظيم الاجتماعى : والذى يتمثل فى نمط العلاقات الاجتماعية بين رجال الشرطة والجمهور(١٢) .

## وظائف النسق الشرطى

الوظيفة الأمنية هى الوظيفة الرئيسية للشرطة، وكان للأمن مفهوم تقليدى ساد حتى سنوات قريبة ، فوظائف أجهزة الشرطة ظلت ثابتة عبر سنوات طويلة ، تكاد لا تختلف من مكان لآخر أو من زمان لآخر، وكانت تنحصر فى مكافحة الجريمة من خلال حماية الأرواح والممتلكات وإنفاذ القوانين، وظلت وظائف أجهزة الشرطة حتى وقت قريب تنحصر فى هذا الإطار التقليدى .

ومع مرور السنين بدأت الشرطة تؤدى وظائف أخرى هى : الوظيفة الإدارية والوظيفة التشريعية ، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل تم ذكرها آنفا. ولم تعرف الوظيفة الاجتماعية إلا منذ وقت قريب ، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل سيتم رصدها لاحقا بشىء من التفصيل .

وبذلك أصبح للنسق الشرطى أربع وظائف: الأمنية ، والإدارية، والتشريعية ، والاجتماعية .

وسوف نقدم شرحا مختصرا للوظائف الثلاث الأولى،ثم نتناول - بعد ذلك- الوظيفة الاجتماعية للشرطة بشرح تفصيلى.

### أولا : الوظيفة الأمنية :

تتمثل الوظيفة الأمنية للشرطة فى تحقيق الكثير من المهام التى تضمن الأمن والنظام فى المجتمع، نذكر منها :

١- إنفاذ القوانين . ٢- الوقاية من الجريمة . ٣- مكافحة الجرائم بكافة أنواعها ( مثل :

جرائم النفس، جرائم المال ، جرائم المخدرات ... ) ٤- القبض على المذنبين . ٥- مراقبة المشبوهين والمجرمين الخطيرين . ٦- حماية الممتلكات العامة والخاصة . ٧- حماية الشخصيات العامة والسياسية . ٨- القيام بأعمال الحراسات والدوريات [١٣] .

**ثانيا : الوظيفة الإدارية للشرطة :**

للشرطة وظيفة إدارية هامة فى أى مجتمع .فنجد أن الشرطة مسئولة على سبيل المثال عن :

١- استخراج البطاقات الشخصية، وجوازات السفر ، والتأشيرات والاقامات . ٢- استخراج وثائق قيادة السيارات ، وشهادات الحالة الجنائية . ٣- مراقبة منافذ الدولة لتنظيم عمليات دخول ومرور وإقامة الأجانب فيها . ٤- إعداد وسائل الدفاع المدنى .

**ثالثا: الوظيفة التشريعية :**

تقوم أجهزة الشرطة بإصدار بعض اللوائح والقرارات التنفيذية والتنظيمية، إما تسهيلا لأداء واجباتها الوظيفية أو تنفيذا لقانون أناط بها وضع لوائحه التنفيذية .

فالشرطة على سبيل المثال تضع اللوائح والقرارات الخاصة بموضوعات مثل : تنظيم المرور، واستخراج وثائق قيادة السيارات، وجوازات السفر، والبطاقات الشخصية ، وتحقيق الضبط العام فى الشارع [١٤] .

وهى فيما يخص وظيفة تحقيق الأمن والنظام فى المجتمع تقترح القوانين اللازمة لذلك وتعرضها على السلطة التشريعية مثل قانون المرور وقانون مكافحة الإرهاب وقانون مكافحة المخدرات ..

## الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى

**١- نبذه تاريخية : .**

يمكن أن نقول إن المجتمعات التى سبقت ميلاد الحكومات ونظم السلطة الرسمية خلت من الأشكال الرسمية للشرطة . وكان الأصل فى تلك المجتمعات أن يضطلع الفرد أو الأسرة أو القبيلة بمهمة تأمين نفسه ضد غيره من الناس والحيوانات .

وفى المنهج الأمنى الإسلامى نلاحظ بوضوح دور المجتمع الإسلامى والأسرة المسلمة والفرد المسلم فى تحقيق الأمن كواجب دينى وعبادة يبتغى بها الإنسان مرضاة الله . ويدل على ذلك قولة عز وجل ( ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ، ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون) صدق الله العظيم [١٥] .

وظهرت وظيفة المحتسب - أو صاحب السوق ، لأن معظم عمله متعلق بالإشراف على أحوال وأهل السوق - كشخص متطوع مسئول عن النظر فيما يتعلق بالنظام العام، وإنكار الأعمال غير المرغوب فيها، ومحاربة السلوكيات الفاسدة ، والإصلاح بين الناس، ومساعدة الضعفاء ، وإرساء أسباب العدل .

وكان الخليفة عمر بن الخطاب رضى الله عنه أول من وضع نظام الحسبة، وكان يقوم بعمل المحتسب ، ولو أن هذا اللفظ لم يستعمل إلا فى عهد الخليفة المهدى العباسى ( ١٥٨ - ١٦٩هـ). فالمحتسب يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر ، ويحافظ على الآداب والفضيلة والأمانة ، وينظر فى مراعاة أحكام الشرع ، ويشرف على نظام الأسواق ، ويحول دون بروز الحوانيت حتى لا يعوق ذلك نظام المرور ، ويستوفى الديون، ويكشف على الموازين والمكاييل تجنبا للتطفيف، ويعاقب من يعبث بالشريعة أو يرفع الأثمان، ويمنع التعدى على حدود الجيران [١٦] .

ولقد أشار عبد الرحمن ابن خلدون ( ١٣٣٢ - ١٤٠٦م ) - مؤسس علم الاجتماع - فى مقدمته إلى أعمال أخرى للمحتسب نذكر منها : " يحمل الناس على المصالح العامة فى المدينة، مثل المنع من المضايقة فى الطرقات، ومنع الحمالين وأهل السفن من الإكثار فى الحمل، والحكم على أهل المبانى المتداعية للسقوط بهدمها وإزالة ما يتوقع من ضررها على السابلة ، والضرب على أيدى المعلمين فى الإبلاغ فى ضربهم للصبيان المتعلمين"[١٧] .

وفى التاريخ الحديث تعد بريطانيا من الدول الرائدة فى إضافة الوظيفة الاجتماعية ضمن مهام رجل الشرطة، وفى تشجيع الجمهور لأن يقوم بدور رئيسى فى المحافظة على الأمن والنظام فى مجتمعاتهم المحلية .

وهذا ما يؤكده على سبيل المثال الأمر الملكى الذى أصدره "ألفريد العظيم"( ٨٧٠ - ٩١٠م)، وتشكيل اللجنة الدائمة للوقاية من الجريمة عام ١٩٦٦، وإنشاء وظيفة الضابط الاجتماعى فى أجهزة

الشرطة ،ليقوم بأدوار اجتماعية عديدة منها : المراقبة الاجتماعية والرعاية اللاحقة [١٨] .

ثم سلكت معظم دول أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية نفس المنهج فى اضافة الوظيفة الاجتماعية للشرطة.

بل إن بعض الدول الأوروبية ( الدنمارك على سبيل المثال) أنشأت شرطة اجتماعية متخصصة فى تحقيق الوظيفة الاجتماعية للشرطة فى المجتمع.. وحُددت أدوار عديدة لهذه الشرطة نذكر منها:

جمع مدمنى المخدرات والكحوليات من الطرقات وتوصيلهم إلى منازلهم، وتحويلهم إلى المستشفيات ومراكز علاج الادمان، مساعدة من هم بلا مسكن أو مأوى ،علاج مشكلة المتسولين، معاونة المشردين فى الحصول على عمل...

وتستعين الشرطة فى الولايات المتحدة الامريكية ومعظم الدول الأوروبية بالاخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم على تحقيق الوظيفة الاجتماعيه لها فى المجتمع ، وذلك بحكم تخصصهم فى مجال العلاقات الاجتماعية والانسانية، وبحكم مهاراتهم المهنية فى التعامل مع المدمنين والمتسولين والأحداث الجانحين وأطفال الشوارع والمسجونين... [١٩].

أما فى الدول النامية فقد أصبغ فيها الاستعمار على أجهزة الشرطة الصبغة السياسية حين استخدمها كأداة من أدوات إنفاذ القوانين والقهر الاجتماعى، وحجب الدور الاجتماعى والإنسانى عن الشرطة . كما سعى الاستعمار فى تلك الدول إلى جعل رجال الشرطة من الموالين له، وأعطى لهم مميزات كثيرة نظير أن يعاملوا أبناء هذه الدولة معاملة تتسم بالشدة والقسوة والترهيب والتخويف وبث الرعب والخوف فى نفوسهم ...

وبعد خروج الاستعمار من هذه الدول استمرت، ولكن بدرجة أقل ، علاقة الشك والريبة والخوف بين الجمهور والشرطة . وفى مصر استعانت الشرطة بالاخصائيين الاجتماعيين منذ السبعينات ، وخاصة فى السجون وإدارات شرطة الاداب وشرطة الاحداث وشرطة الرعاية اللاحقة ، ثم فى مواقع اخرى عديدة. وفى الإمارات تم الاستعانة بعدد قليل جداً من الاخصائيين الاجتماعيين وخاصة فى السجون وذلك منذ الثمانينات، اما فى الوقت الحاضر فقد زاد عدد الاخصائيين الاجتماعيين فى مواقع عدة فى اجهزة الشرطة مثل : مؤسسات رعاية الأحداث الجانحين ومراكز علاج ورعاية المدمنين وأقسام العلاقات العامة ومكاتب الخدمة الاجتماعية الملحقة بأقسام الشرطة .وبصفة عامة تحاول

أجهزة الشرطة، فى الوقت الحالى، تحسين علاقاتها بالجمهور وتحسين صورة رجل الشرطة وتحقيق شعار الشرطة فى خدمة الشعب .. ولهذا بدأت تمارس أدوارا اجتماعية وإنسانية حتى ترتبط بالجمهور وتكتسب احترامه وتعاونه معها فى منع الجريمة ومكافحتها وتحقيق الاستقرار الأمنى فى المجتمع(٢٠). واستعانت - كما سبق ذكره بمهن عديدة وخاصة مهنة الخدمة الاجتماعية لمساعدتها فى تحقيق ذلك.

## ٢- الدور الاجتماعى والإنسانى للشرطة :

كذلك يدخل تحت مظلة الوظيفة الاجتماعية للشرطة أن تقوم بالمهام التالية :

١- الاهتمام ببرامج توعية الجماهير من المخاطر وصور الاعتداءات التى قد يتعرضون لها، والطرق التى يلجأ إليها المحتالون والحيل التى لدى المجرمين ...

٢- توعية الجمهور بالاحتياطات الواجب مراعاتها لحمايته من الكوارث المختلفة كالحريق وما شابه ذلك، وكذا إجراءات السلامة المروريه .

٣- الاهتمام بالإعلام عن الخدمات المختلفة التى تؤديها الشرطة لتوفير الأمن والحماية للمواطنين وأموالهم .

٤- أن تنتهز إدارات الشرطة جميع الفرص لتضع إمكاناتها فى خدمة المواطنين كمساهمة موسيقى الشرطة فى الاحتفالات الخاصة بالأعياد القومية عن طريق العزف فى الميادين العامة .

٥- دعوة الجمهور إلى المشاركة فى بعض الأنشطة الشرطية مثل : مساعدة الطلاب لرجال الشرطة خلال العطلة الصيفية فى تنظيم المرور وأعمال الإنقاذ والإطفاء .

٦- تنظيم المباريات الرياضية بين أندية الشرطة ومختلف الأندية المحلية، بهدف تدعيم أواصر الصداقة بين رجال الشرطة والشباب من شتى الجهات، وأيضا دعوة الجمهور لحضور اللقاءات الثقافية والمحاضرات بأندية الشرطة (٢١) .

ولقد حدد المؤتمر العربى الخامس لقادة الشرطة والأمن والذى عقد فى الرياض - بالمملكة العربية السعودية ٩ - ١٣ ابريل عام ١٩٧٧،دور الشرطة فى المجالات الاجتماعية كالتالى :

١- الاهتمام اللازم لعمليات إصلاح وتأهيل المسجونين داخل السجون . ٢- عدم اغفال الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم ولأسرهم . ٣- توعية المواطنين بكافة وسائل الإعلام بحيل المجرمين وكيفية الوقاية من الجريمة وأحكام القانون . ٤- التعاون مع الهيئات والمنظمات والجامعات التى

ترعى الشباب لمراقبة كل مصادر انحراف الشباب للقضاء عليها . ٥- ممارسة دور إيجابى فى تنظيم الهجرة الداخلية والخارجية والسيطرة عليها للحيلولة دون انتشار الجريمة . ٦- حسم المنازعات والخصومات والاهتمام بها بالقدر الذى يرضى الخصوم . ٧- وجوب مشاركة الشرطة فى التخطيط السكانى والاجتماعى . ٨- رقابة الإنتاج الفنى والأدبى إلى جانب الأجهزة الأخرى . ٩- القيام بدور المعاونة الاجتماعية والإنسانية للمواطنين، وأن تكون مصدرا للمعلومات التى يحتاجونها . ١٠- إدخال العنصر النسائى فى أجهزة الشرطة بالقدر الذى تسمح به الظروف الاجتماعية والحضارية بكل دولة .. وأن يوكل إليها بالخدمات الاجتماعية، وأداء المهام التى تتفق وطبيعة المرأة[٢٢] .

وفى مصر على سبيل المثال استعانت وزارة الداخلية منذ السبعينات بالاخصائيات الاجتماعيات للمشاركة فى تنفيذ العديد من برامج الرعاية الاجتماعية ى مواقع عدة مثل : شرطة الأحداث ، وشرطة الرعاية اللاحقة ، وشرطة الآداب ، وسجون النساء...

وبالرجوع إلى الأدبيات المرتبطة بموضوع الوظيفة الاجتماعية للشرطة يمكن عرض الحديث والمتاح منها على النحو التالى :

يقول Hoover إن على جهاز الشرطة أن يلعب أدوارا اجتماعية فى المجتمع، فعليه أن يشارك فى إدارة الجيرة، ويساهم فى تقديم الخدمات العامة، وأن يوفر الإرشاد الاجتماعى ...[٢٣].

ويضيف كل من Trojanowiczو Bucqueroux أدوارا اجتماعية أخرى هى :

١- مساعدة الأسرة على التغلب على بعض مشكلاتها . ٢- مساعدة الشباب على كيفية شغل أوقات فراغهم بشكل نافع ومفيد . ٣- مساعدة الأطفال من خلال توعيتهم وتنظيم بعض البرامج الترويحية والرياضية لهم . ٤- مساعدة الناس الذين بلا مأوى أو مسكن . ٥- تنظيم حملات تنظيف الجيرة . ٦- تقليل التوترات بين الجماعات العرقية . ٧- مساعدة السياح . ٨- مساعدة المسنين . ٩- نشر المعلومات عن الإيدز [٢٤] .

ويقول كل من Moore و Stephen إن أجهزة الشرطة يجب أن تتحول من تركيزها فقط على الأدوار التقليدية إلى أدوارها الجديدة وذلك حتى تساهم بشكل كبير فى تحسين نوعية الحياة فى المجتمعات المحلية التى تعمل بها [٢٥] .

ويؤكد Kenny إن أجهزة الشرطة حتى تستطيع أن تنجح فى تحقيق ذلك، لابد أن تنصت

للمواطنين، وتتعرف على وجهات نظرهم، وتساهم فى حل المشكلات التى تم تحديدها .. [٢٦] .

وهذا معناه كما يشير Sapp أن أجهزة الشرطة عليها الاهتمام بالاتجاه نحو البيئة الخارجية، وتنمية الاتجاه الخدمى .. [٢٧] .

وبالنظر الى كل هذه الادوار الاجتماعية السابق الاشارة اليها ، يمكن أن نقول "إن مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن التى تستطيع ان تساعد النسق الشرطى فى تحقيق هذه الأدوار.

ويضيف Syker أن أجهزة الشرطة عليها الاتجاه نحو نموذج شرطة المجتمع، واللامركزية فى تنفيذ المهام [٢٨] .

وفى مقالة لـ Oettmeier حدد فيها ثلاث وظائف للشرطة هى :

١- وظيفة رد الفعل . ٢- وظيفة ما قبل الفعل. ٣- الوظيفة التعاونية بين الشرطة والمجتمع.

وأكد على أهمية تغيير الهياكل التنظيمية لأجهزة الشرطة حتى تتلائم مع الوظيفة الثالثة، والتى يجب أن تحصل - كما نادى - على اهتمام مكافىء ومساوى للوظيفتين الأولى والثانية[٢٩].

وعلى نفس المنوال يشير Stern - بناء على خبرة ٦ سنوات فى ممارسة الوظيفة الاجتماعية للشرطة - أن أجهزة الشرطة عليها أن لا تنتظر حتى تحدث الجريمة وتقوم بالتحرك كرد فعل ، بل عليها أن تضع نفسها بشكل أكبر فى خانة ما قبل الفعل ( جهود الوقاية من الجريمة )، بالإضافة إلى مساعدة المجتمع المحلى على حل مشكلاته - وخاصة تلك المتعلقة بالجريمة [٣٠] .

وينصح Braiden أجهزة الشرطة بأهمية المحافظة على علاقات إيجابية وقوية ومتبادلة مع الجمهور فى كل الأوقات، وأن أحد وسائل تحقيق ذلك هو مساهمة أجهزة الشرطة فى رفاهية المجتمع[٣١].

أخيرا يقول Carter إن قيام رجل الشرطة بالوظيفة الاجتماعية سوف يساعده فى تحقيق وظيفته الأمنية ، ويوفر له العديد من الأصدقاء فى الحى ( المجتمع المحلى ) ، وهذا بدوره يدعم مفهوم شرطة المجتمع ويحوله إلى سلوك عملى فى الحى [٣٢] .

## العوامل التى أدت إلى ظهور وتدعيم الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى

تعددت العوامل التى أدت إلى ظهور وتدعيم الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى، ,نذكر أهمها فى الآتى :

**أولا : أثر الحرب العالمية الثانية :**

" أوضحت تجربة الحرب العالمية الثانية أن على الدول أن تعيد تقييم نظرتها لمفهوم الأمن ، حيث وضح جليا أن القوة العسكرية ترتكز فى المقام الأول على عدد من المقومات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها ،كما أن كثيرا من المشكلات المتعلقة بحماية الدولة لا يمكن حلها بالأسلوب العسكرى وحده، بل إنه قد يزيد المشكلات تعقيداً فى بعض الأحيان " [٣٣] ، وبالتالى أدركت الدول أنه من الضرورى إعادة صياغة مفهوم الأمن مع تلك المتغيرات ، وأن تولى إهتماما متزايدا بتطوير قدرتها الاقتصادية والصناعية والمالية والسياسية والاجتماعية .

**ثانيا : المفهوم الحديث للأمن :**

لقد تحول مفهوم الأمن من كونه ينحصر فى مكافحة الجريمة إلى المفهوم الواسع للأمن ، والذى يمكن تحديد أهدافه فى الآتى :

١- تأمين كيان الدولة والمجتمع وذلك بالحفاظ على وحدة الإقليم والكيان الاجتماعى . ٢- مواجهة الأخطار الداخلية والخارجية . ٣- تدعيم حالة الاستقرار الاجتماعى .

. وكما يتضح أن المفهوم الحديث للأمن له أبعاد اجتماعية أيضا. ويرجع هذا الاتساع فى جانب منه إلى تعدد صور الأخطار التى يمكن أن تواجه الدولة والتى لم تعد قاصرة على النواحى العسكرية، وإنما امتدت لتشمل النواحى السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها، وبالتالى ظهرت معانى جديدة بدأت تدخل فى نطاق مفهوم الأمن وتحتل مكانة بارزة عند معالجة قضاياه مثل الأمن السياسى ، والأمن الاجتماعى، والأمن الاقتصادى ."وفى عالمنا المعاصر أصبح لا يمكن الفصل بين الأمن الداخلى والأمن الخارجى حيث أصبحا يمثلان وحدة لا تتجزأ ، وأضحى كل منهما يؤثر فى الآخر ويتأثر به"[٣٤] .

**ثالثا : تطور وظيفة الدولة :**

كان للتعاون بين الدول أثره الكبير فى العدول عن مذهب الدولة الحارسة ،التى يقتصر دورها

على منع الجرائم وتحقيق الأمن الداخلى فقط، إلى مذهب الدولة الإيجابية أو دولة الرعاية أو الرفاهية. والتى يقصد بها أن الحكومة مسئولة عن توفير الحد الأدنى من مستوى المعيشة لجميع المواطنين ، دون تمييز أو تفرقة بينهم بسبب النوع أو اللون أو الجنس أو الانتماءات الدينية أو السياسية أو الطبقية أو العرقية .

وبكلمات أخرى ، " فإن الحكومة أصبح عليها مسئولية ضمان وحماية الحد الأدنى من الدخل والتعليم والإسكان والصحة والغذاء لكل مواطن، كحق للمواطنين على دولتهم " (٣٥). مما يقتضى تدخل الدولة فى كثير من الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

كما أصبح من حق الدولة- بل من واجبها- أن تضع البرامج التى تهدف إلى المحافظة على كيانها السياسى والاقتصادى والاجتماعى.

## رابعا : حركة الدفاع الاجتماعى :

يقوم الدفاع الاجتماعى على فلسفة تؤكد على أن العقوبة وحدها ليست كافية لمواجهة الجريمة، بل لابد أيضا من الاهتمام بإصلاح المجرم أخلاقيا واجتماعيا وإعادة تأهيله ، كذلك لابد أن تبذل الجهود فى مجال الوقاية من الجريمة ، وزيادة مشاركة الجمهور فى هذه الجهود للوقاية من الجريمة وعلاج أسبابها ونتائجها.

ولتحقيق ذلك اقترح الكثير من الباحثين فى ميدان الدفاع الاجتماعى وسائل عدة منها : ضرورة أن تقوم أجهزة الشرطة بالعديد من الأدوار الاجتماعية والإنسانية بهدف مزيد من النجاح لجهود الدفاع الاجتماعى (٣٦) .

ومن المهن الرئيسية فى ميدان الدفاع الاجتماعى مهنة الخدمة الاجتماعية، والتى تساهم مع المهن الأخرى فى تحقيق الاهداف الوقائية والعلاجية للدفاع الاجتماعى فى مجالاته الخمس المعروفة وهى: مجال رعاية الاحداث الجانحين، ومجال رعاية المتسولين ، ومجال رعاية المسجونين وأسرهم والمفرج عنهم ، ومجال رعاية المعتمدين على المخدرات والمسكرات ، ومجال رعاية الضحايا.

## خامساً : المفهوم الحديث لشرطة المجتمع :

يقصد بشرطة المجتمع قيام المجتمع بدوره فى الوقاية من الجريمة، وضبطها، وعلاج آثارها، من

خلال عمليات اتصال مستمر وتعاون وتنسيق متبادل وتدعيم مشترك مع الشرطة .

وبالتالى فإن شرطة المجتمع هى استراتيجية إدارية واجتماعية تؤدى إلى تحمل الشرطة والمجتمع المحلى مسئولية مشتركة فى تحقيق النظام والأمن والأمان فى المجتمع [٣٧] .

وفى إدارة الأعمال يمكن أن نقول إن هناك مفهوماً مشابهاً لشرطة المجتمع هو " العميل يدير الشركة " . و " وضع الناس أولا "[٣٨] .

وهناك تجارب عديدة ناجحة طبقت هذا المفهوم الحديث لشرطة المجتمع، نذكر منها [٣٩] :

١- جمعية توعية ورعاية الأحداث فى الإمارات العربية المتحدة . ٢- جمعيات الوقاية من الجريمة فى جمهورية مصر العربية . ٣- روابط الحراسة أو المراقبة فى الحى فى بريطانيا . ٤- روابط إيقاف الجريمة فى الولايات المتحدة الأمريكية . ٥- مراكز " مدارس ومجتمعات خالية من المسكرات والمخدرات " فى الولايات المتحدة الأمريكية . ٦- المجالس الأهلية للوساطة القضائية والاجتماعية فى فرنسا وهولندا [٣٩] .

ومن العوامل التى أدت إلى ظهور الاهتمام بشكل أكبر بالوظيفة الاجتماعية للشرطة هو المفهوم الحديث لشرطة المجتمع ، والذى يتطلب من الشرطة أن تقترب أكثر وأكثر من المجتمع، وإقامة علاقات طيبة مع الجماهير، وهذا يمكن تحقيقه من خلال عدة مسارات منها : ممارسة الشرطة لوظيفتها الاجتماعية ، والاستفادة بخبرة مهنة الخدمة الاجتماعية فى تحقيق هذه الوظيفة.

## سادسا : المسئولية الاجتماعية للشرطة :

" فى النصف الأخير من القرن العشرين بدأت الآراء تدعو إلى ضرورة تحمل الشركات والمؤسسات لمسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع " [٤٠] .

فلم تعد مسئولية رعاية المجتمع مسئولية الحكومة فقط ، بل هى مسئولية مشتركة بين الحكومة والمواطنين أنفسهم والشركات والمؤسسات العامة والخاصة وأجهزة الشرطة .

إن أجهزة الشرطة يتعين عليها أن تتحمل مسئوليتها الاجتماعية من خلال المساهمة فى : تقديم بعض البرامج والخدمات الاجتماعية. وهذا سوف يعود بدوره بالنفع المباشر على الشرطة فى الأجل الطويل . فإن مساهمة الشرطة فى رعاية المجتمع وعلاج بعض المشكلات الاجتماعية يؤدى إلى

إيجاد مناخ أفضل يستفيد منه الجميع ، وبالعكس فإن تقاعس الشرطة عن المساهمة فى علاج هذه المشكلات ، قد يؤدى إلى تفاقم تلك المشكلات بما يهدد الاستقرار الأمنى فى المجتمع .

ويمكن إعتبار وجود وظائف الاخصائيين الاجتماعيين والاخصائيات الاجتماعيات فى ادارات ومؤسسات الشرطة أحد المؤشرات الرئيسية على إدراك النسق الشرطى لمسئوليته الاجتماعية.

## سابعا : تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

فى السنوات العشر الأخيرة أصبح الكثير من أجهزة الشرطة يهتم بتطبيق مفهوم "إدارة الجودة الشاملة أو الكلية" بهدف تحسين أداء الخدمات الشرطية وتطوير العمل فى هذه الأجهزة . وإذا تم قراءة معايير أو عناصر إدارة الجودة الشاملة بصفة عامة ، فإننا سنجد أن عنصر رضاء العملاء ، والاهتمام الشديد بهم وخدمة المجتمع من أهم العناصر [٤١] .والعملاء هنا- بالنسبة للأنشطة الشرطية - هم المجتمع بكافة أفراده وفئاته.

## قيام الشرطة بوظيفتها الاجتماعية فى المجتمع بين التأييد والمعارضة

يمكن أن نقول إن هناك رأيين فيما يتعلق بعمل الشرطة فى الميدان الاجتماعى :

الرأى الأول : يعارض فكرة اشتراك الشرطة فى تقديم أى خدمات اجتماعية . ويستند هذا الرأى إلى الحجج التالية :

١- أن تورط الشرطة بالعمل فى الميدان الاجتماعى، قد يكون على حساب عملها الأصلى (مكافحة الجريمة ) . ٢- أن اندماج الشرطة مع المجتمع ، ربما يؤدي إلى انتقاص هيبة الشرطة في نظر الجمهور . ٣- أن هناك هيئات اجتماعية أخرى مشكلة أصلا لهذا الغرض . ٤- أن رجال الشرطة غير مؤهلين للقيام بهذا الواجب . ٥- أن قيام رجال الشرطة بهذا الدور تجربة غير مأمونه[٤٢] .

الرأى الثانى : يؤيد فكرة اشتراك الشرطة فى تقديم الخدمات الاجتماعية، وذلك من أجل تحقيق مزيد من التفاهم والتعاون بين الشرطة والمجتمع ، وتحويل شعار الشرطة فى خدمة الشعب إلى واقع ملموس، وزيادة اشتراك الجمهور فى مكافحة الجريمة على مستوى الوقاية والعلاج ...

كذلك يرى هذا الرأى أن قيام الشرطة بدورها الاجتماعى والإنسانى فى المجتمع يرجع إلى ظهور ملامح تقصير بعض المؤسسات الاجتماعية الأخرى - كالأسرة وسواها - فى أداء أدوارها .

إلا أن هناك رأيا ثالثا يؤيد الوظيفة الاجتماعية للشرطة - اتفاقا مع الرأى الثانى - إلا أنه يضع ضوابط لهذه الوظيفة، حتى لا تأتى المغالاة فى ممارسة هذه الوظيفة بنتائج عكسية ، ويمكن تحديد هذه الضوابط على النحو التالى :

١- أن تكون الخدمات الاجتماعية التى تقدمها الشرطة ضرورية ولازمة وذات صلة وثيقة بعمل أجهزة الشرطة وأهدافها ، وخاصة فى مجالات حماية الأمن والنظام ومكافحة الجريمة على مستوى الوقاية والعلاج ...

٢- أن تنفذ هذه الخدمات الاجتماعية على أسس علمية وفنية بواسطة أشخاص مهنيين متخصصين فيها ، وخاصة خريجى كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية .

٣- ألا يكون أداء الشرطة لهذه الخدمات معطلا أو منافساأو تكرارا لهيئات متخصصة فيها، أو تكرارا وازدواجا لخدمات وجهود قائمة بالفعل . بل لابد أن تكون هذه الخدمات إما متممة أو مكملة لسد ثغرات موجودة فى مجال تخصص هذه الهيئات[٤٣] .

٤- ألا يؤدى ممارسة هذا النشاط إلى الإقلال من هيبة الشرطة واحترام الجمهور لها . وألا يكون هذا النشاط معوقا لوظيفتها الأصلية ( الأمنية ) بأى حال من الأحوال .

وفى مجال الترجيح بين هذه الآراء فإن الباحث يتفق تماما مع الرأى الثالث ، ويمكن الرد على حجج أصحاب الرأى الأول من خلال قراءة النتائج الايجابية المترتبة على ممارسة الشرطة لوظيفتها الاجتماعية، والتجارب الناجحة - التى تم الإشارة إليها - لقيام الشرطة بأدوارها الاجتماعية فى دول عديدة .

## ٢- الدراسة الميدانية

## الوظيفة الاجتماعية لشرطة دبى

بناء على معايشة الباحث لتجربة شرطة دبى على مدار عامين كاملين ( ١٩٩٧-١٩٩٩) من العمل بها كرئيس لقسم العلوم الاجتماعية والإنسانية وكعضو هيئة تدريس بكلية شرطة دبى، ومن خلال مقابلات الباحث لمستويات مختلفة من العاملين فى شرطة دبى . يمكن تحديد الوظيفة

الاجتماعية لشرطة دبى على النحو التالى :-

**بالنسبة للجمهور الداخلى ( العاملين بشرطة دبى ) :**

تقوم شرطة دبى بتقديم العديد من البرامج والخدمات الاجتماعية والإنسانية للعاملين بها نذكر منها مايلى:

١- إنشاء صندوق للتكافل الاجتماعى ( قرار رقم "١" لسنة ١٩٨٩ ) لتقديم الرعاية الاجتماعية للعاملين بالشرطة وأسرهم .

٢- توفير الرعاية الصحية الشاملة وبمستوى متميز ومجانا لكل العاملين بالشرطة وأسرهم.

٣- فى عام ١٩٧٥م تم إصدار مجلة أمنية متخصصة تصدر شهريا بعنوان "مجلة الأمن" وتشتمل على أخبار شرطة دبى والعاملين بها ، كذلك تهدف المجلة إلى تثقيف العاملين، وتحسين المعرفة الأمنية والدينية والاجتماعية والصحية لديهم .

٤- فى عام ١٩٩٦ تم إنشاء ناد للضباط تكلف حوالى ١١ مليون درهم ،أدى إلى توفير العديد من الخدمات للضباط وأسرهم منها : غرس القيم الدينية والاجتماعية ، تنظيم أوقات فراغ الأعضاء وأسرهم، تقديم الوجبات الغذائية بأسعار التكلفة، ممارسة الألعاب الرياضية بمختلف أنواعها . كذلك يفتح النادى أبوابه لأى جهة حكومية أو أهلية ( ذات نفع عام ) لعقد أى مؤتمر أو ندوة به .

٥- فى عام ١٩٩٧تم إصدار نشرة شهرية ثقافية وأمنية واجتماعية ورياضية بعنوان "العسس"، وتقوم بإصدارها الإدارة العامة للشئون الرياضية بشرطة دبى، ويتم توزيعها على جميع العاملين بالشرطة .

**بالنسبة للجمهور الخارجى ( المجتمع ) :**

قدمت شرطة دبى العديد من البرامج والخدمات الاجتماعية والإنسانية للجمهور الخارجى، نذكر منها مايلى :

١- إجراء الكثير من البحوث والدراسات وعقد العديد من الندوات حول المشكلات المجتمعية مثل : الطلاق والإيدز والمخدرات وجناح الأحداث والخادمات فى المنازل .. ويقوم كل من مركز البحوث والدراسات التابع لشرطة دبى ( أنشئ عام ١٩٩٠م ) وكلية شرطة دبى ( أنشئت عام

١٩٨٨) بدور رائد فى هذا الشأن .

٢- تقديم العديد من الحملات وبرامج التوعية للمجتمع لإبراز أضرار المخدرات والتدخين ومخاطر مرض الإيدز والحوادث المرورية ... وذلك باستخدام مختلف الوسائل مثل : الحملات والنشرات والملصقات وبرامج الإذاعة والتليفزيون والندوات .

٣- تقديم العديد من برامج تعريف الأطفال بالعلامات المرورية وكيفية وقاية أنفسهم من الحوادث المرورية . وذلك باستخدام مختلف وسائل الاتصال والإعلام .

٤- توفير برامج التدريب العسكرى لطلاب المدارس خلال فترة العطلة الصيفية . وإقامة المسابقات بين تلاميذ المدارس حول موضوعات ثقافية ودينية وأمنية ومنح جوائز للفائزين . كذلك كثيرا ما تشارك شرطة دبى فى تكريم التلاميذ والطلاب المتفوقين فى دراستهم، وتشغيل الشباب فى العطلة الصيفية .

٥- تعيين نسبة من المعاقين وإسناد الأعمال التى تتناسب مع نوع ودرجة الإعاقة لديهم .

٦- دعم الجمعيات ذات النفع العام ، ومنها على سبيل المثال : جمعية توعية ورعاية الأحداث والتى اشهرت عام ١٩٩١م ، بل إن رئيس وعدد من أعضاء مجلس إدارة الجمعية من العاملين بشرطة دبى .

٧- فى عام ١٩٩٢م أصدرت شرطة دبى مجلة للأطفال بعنوان " خالد " وهى مجلة مصورة وملونة ودورية ، تهدف إلى توعية الأطفال ونشر الوعى المرورى لديهم .

٨- فى عام ١٩٩٥م تم إنشاء مركز التدريب والتأهيل لمتعاطى المخدرات على أعلى مستوى، تكلف حوالى ٢٠ مليون درهم، وذلك بهدف علاجهم وإعادة توافقهم مع المجتمع ، وتسهيل حصولهم على فرص مناسبة للعمل .

٩- فى عام ١٩٩٧م تم وضع برنامج " المراجع هو المدير " ، والذى يهدف إلى التعرف على آراء ومطالب وتوقعات وملاحظات بل وشكاوى الجمهور الخارجى، وهذا يتيح فرصة أكبر للجمهور الخارجى لأن يشارك فى توجيه العمل الشرطى، وزيادة جودته، وتحديد مناطق القوة والضعف به ..

١٠- فى عام ١٩٩٨ تم وضع " برنامج الإنسان قبل المكان " والذى من ضمن أهدافه محاولة بناء جسور الثقة والتعاون والتلاحم مع المجتمع ..

١١- فى عام ١٩٩٩تم إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية* - شارك الباحث فى تأسيسها - بجميع مراكز شرطة دبى، بهدف إقامة جسور من التواصل مع الجمهور، والعمل على منع وقوع الجرائم وخاصة جرائم الأحداث ، وذلك من خلال الوقوف على مسببات وقوعها ، ومحاولة منعها بالاتصال مع مرتكبيها وأسرهم ..

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، فإن هناك بعض الإدارات والأقسام التى تخدم كلا من العاملين بشرطة دبى والمجتمع ، نذكر منها :

١- قسم العلاقات العامة، والذى تم إنشاؤه مع نشأة شرطة دبى، وذلك بهدف تدعيم علاقة جهاز الشرطة بكل من العاملين والمجتمع ، بما يحقق التوافق بين مصالح الإدارة والعاملين والمجتمع .

٢- قسم رعاية حقوق الإنسان ، والذى تم إنشاؤه عام ١٩٩٥ ، ثم تحول إلى إدارة عام ١٩٩٨. هدفها الرئيسى تلقى شكاوى العاملين بالشرطة والجمهور لمن يستشعر الظلم أو عدم الرضى أو سوء المعاملة . وتقوم الإدارة بدراسة هذه الشكاوى، ورد الحقوق فى حالة استحقاقها.

٣- الإدارة العامة للشئون الرياضية، والتى تم إنشاؤها عام ١٩٩٨ ، بهدف نشر الوعى الرياضى بين العاملين بالشرطة وأسرهم ، وكذلك بين أفراد المجتمع، والعمل على زيادة مشاركتهم فى الأنشطة الرياضية التى تنظمها الإدارة، والتى منها على سبيل المثال "برنامج الرياضة للجميع" والذى بدأ تنفيذه فى صيف عام ١٩٩٨م .

٤- إدارة الجودة الشاملة ، والتى تم إنشاؤها عام ١٩٩٨ ، بهدف مراقبة وتحسين جودة الأداء الشرطى والخدمات التى تقدمها الشرطة فى مختلف المجالات وفى جميع جهات العمل بشرطة دبى وسواء كان هذا الأداء أو الخدمات مرتبطة بالعاملين فى الشرطة أو بالجمهور مراجعين أو غير مراجعين.

* شارك الباحث أثناء عمله فى شرطة دبى فى تأسيس هذه المكاتب ، واختيار العاملين بها ، وتنظيم دورات تدريبية لهم.

أخيراً وليس آخراً فلقد حصلت شرطة دبى على جائزة دبى لجودة الأداء الحكومى المتميز وذلك لعام ١٩٩٨ نظراً لما قامت به من جهود وبرامج وخدمات أمنية متميزة، وكذلك لمشاركتها فى رعاية وخدمة المجتمع وتبنى قضاياه والمساهمة فى حل مشكلاته .

## منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

### ١- مشكلة الدراسة :

قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية تحت عنوان " الوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى - دراسة حالة شرطة دبى" .

### ٢- أهداف وأهمية الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع واستقراء وجهة نظر عينة من سكان إمارة دبى ( الجمهور الخارجى لشرطة دبى) فيما يتعلق بالوظيفة الاجتماعية للنسق الشرطى بصفة عامة ولشرطة دبى بصفة خاصة . وهذا بلا شك سوف يساعد على تدعيم الدور الاجتماعى والإنسانى لشرطة دبى، ومعرفة مناطق القوة والضعف فى قيامها بهذا الدور، بما يساهم فى تقوية الأولى ومحاولة التغلب على الثانية .

### ٣- نوع الدراسة :

وتعتبر هذه الدراسة من نوع الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية نظراً لعدم وجود دراسات سابقة مرتبطة بشكل مباشر بموضوع البحث الحالى . إلا أن الباحث قد وجد عدد من الدراسات السابقة مرتبطة بشكل غير مباشر بموضوع البحث سيتم عرضها لاحقاً .

### ٤- منهج الدراسة :

استفاد الباحث من منهج دراسة الحالة عند القائه الضوء على تجربة شرطة دبى فيما يتعلق بوظيفتها الاجتماعية تجاه كل من الجمهور الداخلى ( العاملين بها )، والجمهور الخارجى (المجتمع). كذلك اعتمد الباحث على المسح الاجتماعى كمنهج مناسب وقادر على تحقيق أهداف الدراسة الميدانية.

## ٥- تساؤلات الدراسة :

١- ما هو رأى العينة فى قيام الشرطة بالمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية فى المجتمع؟ ٢- ما هو رأى العينة فى أن تلعب الشرطة دوراً اجتماعياً وإنسانياً فى المجتمع؟ ٣- ماهى الأسباب التى تدفع الشرطة لتقديم بعض البرامج الاجتماعية للمجتمع ، من وجهة نظر العينة؟ ٤- ما هى النتائج المترتبة على قيام الشرطة بتقديم بعض البرامج الاجتماعية للمجتمع؟ ٥- ما هى البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى وسمعت عنها العينة ؟ ٦- ما هى درجة استفادة العينة من البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى؟ ٧- ما هو رأى العينة فى البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى؟ ٨- ما هو رأى العينة فى سمعة شرطة دبى؟ ٩- ما هى توقعات ورغبات ومطالب العينة من شرطة دبى، فيما يتعلق بالوظيفة الاجتماعية؟

## ٦- فروض الدراسة :

١- توجد فروق معنوية ( جوهرية ) بين الخصائص الديموغرافية لعينة البحث والموافقة على قيام الشرطة بالمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية بالمجتمع .

٢- توجد فروق معنوية ( جوهرية ) بين الخصائص الديموغرافية لعينة البحث ورأى العينة فى كون شرطة دبي لها أدوار اجتماعية فى المجتمع

٣- هناك علاقة ارتباط بين الخصائص الديموغرافية لعينة البحث والاستفادة من البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى .

## ٧- أدوات جمع البيانات :

تم تصميم استمارة مكونة من صفحة غلاف ومقدمة وثلاثين سؤالاً. كما تم إجراء اختبار صدق الاستمارة، بعرضها على ستة محكمين علميين ذوى تخصصات مرتبطة بموضوع البحث* . كذلك تم تطبيق الاستمارة على عشرة من المبحوثين ، وذلك للتعرف على مدى فهمهم لأسئلتها، ورأيهم بالنسبة لترتيب الأسئلة وعددها فى الاستمارة .

* اللواء د. فريدون محمد نجيب ، اللواء د. علوى أمجد ، د. محمد مراد ، د. منصور العور ، د.ممدوح مختار ، د. محمد كامل عبيد.

وقام الباحث بعمل التعديلات التى اقترحها كل من المحكمين والمبحوثين ، وإجراء اختبار الثبات للاستمارة ، وذلك باستخدام طريقة إعادة التطبيق من خلال تطبيق الاستمارة مرة أخرى على نفس المبحوثين الذين تم عرض الاستمارة عليهم في اختبار الصدق . وبحساب معامل ارتباط الرتب سبيرمان ، وجد أن معامل ثبات الاستمارة = ٨٧, ٠ عند درجة ثقة ٩٥٪ .

وبحساب الصدق بطريقة أخرى بناء على المعادلة التالية :

الصدق = $\sqrt{\text{الثبات}}$

وجد أن معامل صدق الاستمارة = ٩٣, ٠

وفى ضوء هذه النتائج يمكن أن نقول إن أداة جمع البيانات تتمتع بدرجتى صدق وثبات عالية. ثم قام الباحث بطبع الاستمارة، والحصول على موافقة كل من عميد كلية شرطة دبى ومدير الإدارة العامة للكليات والمعاهد بشرطة دبى على جمع البيانات بالاستمارة من الأماكن التى سيتم ذكرها لاحقاً .

ولقد استخدم الباحث أكثر من وسيلة لجمع البيانات هى كالتالى :

١- مقابلة بعض المبحوثين فى الشوارع الرئيسية بمنطقتى البحث . ٢- توزيع الاستمارة على بعض المبحوثين للإجابة على اسئلتها وإعادتها مرة أخرى. ٣- ملء الاستمارة عن طريق الاتصال الهاتفى العشوائى لبعض الباحثين وكتابة إجاباتهم عبر الهاتف .

## ٨- مجالات الدراسة

- المجال البشرى : مجتمع البحث فى هذه الدراسة هو جميع سكان إمارة دبى، والذى يبلغ حوالى ٨٠٦ ألف نسمة حسب تعداد السكان لعام ١٩٩٨ [٤٤] ولقد تم أخذ عينة طبقية عمدية (غير عشوائية) حجمها ٢٥٠ مفردة من سكان إمارة دبى ( الجمهور الخارجى لشرطة دبى ) مقسمة بالتساوى بين منطقتى ديره وبر دبى ، سواء كانوا مواطنين أم وافدين، ذكوراً أم إناثاً . ومن الواضح الصغر الشديد لحجم العينة بالمقارنة بحجم مجتمع البحث، ولعل ذلك يرجع إلى ضعف إمكانات الباحث ، وصعوبات جمع البيانات والتى من أهمها : عدم تعاون كثير من المبحوثين وتخوفهم من الاشتراك فى البحث، وضيق الوقت لدى بعض المبحوثين، وضعف الوعى البحثى لدى البعض الآخر،

هذا بالإضافة إلى صعوبات جمع البيانات من الإناث فى مجتمع محافظ يمنع الاختلاط فى كثير من المواقف والمجالات.

- المجال المكانى : تم جمع بيانات البحث من منطقتى : ديره وبردبى فى إمارة دبى بالإمارات العربية المتحدة .

- المجال الزمنى : بدأت فكرة هذا البحث لدى الباحث منذ سبتمبر ١٩٩٧، ومنذ هذا التاريخ قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات العلمية المرتبطة بموضوع البحث ، وترجمة بعض المقالات والدراسات الأجنبية المرتبطة، وتسجيل الملاحظات، وعقد المقابلات مع بعض المسئولين فى شرطة دبى وحصر الدراسات السابقة . إلى أن تم جمع البيانات من الميدان خلال الفترة من نوفمبر ١٩٩٨ إلى يناير ١٩٩٩ وانتهى الباحث من دراسته فى يونيه ١٩٩٩.

## الدراسات السابقة

بناء على قراءات الباحث وإطلاعه على العديد من المصادر والمراجع وزياراته المتعددة لمكتبات كلية شرطة دبى ومدرسة الشرطة بالشارقة ومراكز البحوث والدراسات بكل من شرطة دبى وأبو ظبى والشارقة ، فإنه يمكن أن نقول إنه لم تجر أى دراسة مماثلة فى موضوع البحث الحالى عن شرطة دبى .

ومع ذلك فإن هناك دراسات سابقة ذات صلة غير مباشرة بموضوع البحث، يمكن عرض أهمها بإيجاز كالتالى :

### أولاً : الدراسات العربية :

١- دراسة محمد نيازى حتاته عن " الدور الاجتماعى والإنسانى للشرطة فى مفهومها الحديث" ، والمنشورة عام ١٩٨٢ . وإن كانت الدراسة نظرية ، إلا أنها حددت الدور الاجتماعى والإنسانى للشرطة فى المجالات التالية :

- المشاركة مع الأجهزة الاجتماعية المختصة فى إدارة المؤسسات العقابية والإصلاحية والتربوية، ومؤسسات إيواء المتسولين ، ورعاية الشباب . - حماية الأخلاق والآداب العامة . - إقرار الراحة والسكينة .- التعاون مع المؤسسات التربوية فى عملية تربية وتنشئة التلاميذ والطلاب.- بث برامج التوعية الأمنية والمرورية ومكافحة المخدارت [٤٥] .

٢- دراسة أحمد محمد السنهورى عن تنمية الوعى بنظام المرور لمجتمع جنود الشرطة والجمهور باستخدام طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع . نشرت هذه الدراسة عام ١٩٨٤ . وقد قام الباحث بتحليل المشكلات الخاصة بالمرور فى مدينة القاهرة . وقدم البحث مدخل لتنمية الوعى بنظام المرور لكل من جنود الشرطة والجمهور من منظور طريقة تنظيم المجتمع.(٤٦)

٣- دراسة حميد سالم خليفة - وإن كانت تخص الجمهور الداخلى ( العاملين بشرطة دبى ) - عن " نظام صندوق التكامل الاجتماعى فى شرطة دبى" . نشرت هذه الدراسة عام ١٩٩٣. وكانت ذات طابع ميدانى تقييمى لمزايا وعيوب هذا الصندوق، وذلك من خلال التعرف على آراء عينة عشوائية من العاملين فى شرطة دبى حجمها ١٤٨ مفردة تجاه نظام صندوق التكافل الاجتماعى(٤٧).

٤- دراسة محمد نيازى حتاته بعنوان " علاقة الشرطة بالجمهور وأثرها على الأمن العام " والمنشورة عام ١٩٩٣. والتى تناولت التطور التاريخى لنشأة نظام الشرطة، وأهمية تدعيم وتفعيل علاقة الشرطة بالمجتمع . ثم عرضت الدراسة لنتائج تعاون الجمهور مع الشرطة ، نذكر منها : قيام الجمهور بالإبلاغ عن الجرائم ,وتقديم الأدلة عليها ، والمحافظة على الآثار المختلفة عنها، والإرشاد إلى جناتها، والقبض على المحكوم عليهم فيها، كذلك دور الجمهور فى الموافقة على القوانين والبرامج التى تخص أجهزة الشرطة .(٤٨)

٥- دراسة محمد على العطار بعنوان " علاقة الشرطة بالمجتمع " والمنشورة عام ١٩٩٥. والتى تناولت وسائل الاتصال المباشرة وغير المباشرة بين الشرطة والمجتمع ، وكيفية تدعيم هذه الوسائل.(٤٩)

٦- دراسة عادل راشد الشارد بشرطة دبى بعنوان " قياس مدى جودة الخدمات" ، وهى دراسة ميدانية استكشافية للتعرف على مدى توفير شرطة دبى لخدمات عالية الجودة للجمهور من وجهة نظر كل من : المتعاملين ومتخذى القرارات ومقدمى الخدمة . نشرت هذه الدراسة عام ١٩٩٥م . ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن هناك عدم تناسب بين توقعات الجمهور لخدمات الشرطة، ومشاهدات مقدمى الخدمة لتلك التوقعات، وذلك يرجع إلى تدنى المستوى التعليمى لمقدمى الخدمة ، وتعدد جنسياتهم ، وقلة الاتصالات الصاعدة بينهم وبين متخذى القرار (٥٠).

**ثانياً : الدراسات الأجنبية :**

١- نفذت مؤسسة Trap الأمريكية (مؤسسة متخصصة فى مجال قياس ودراسة جودة الخدمات)، بحثا علميا متخصصا عام ١٩٨٩ حول قياس الجودة أثبت أن الطرق غير المباشرة ( مثل : صندوق الاقتراحات والشكاوى ، أبواب الاقتراحات والشكاوى فى الصحف والمجلات). غير دقيقة وغير نافعة فى مجال قياس مستوى جودة الخدمات ، فقد أظهر البحث إلى أن ٤٪ من الجمهور - ذوى الشكاوى - هم فقط الذين يتقدمون بشكواهم إلى المؤسسة ، فى حين أن الـ ٩٦٪ الآخرين يبقون غير راضين عن مستوى الخدمة المقدمة ، دون التقدم بشكوى إلى المختصين.(٥١)

٢- قامت المدرسة الأوربية للدراسات الإدارية بدراسة عن إدارة الجودة فى الأجهزة الشرطية، نشرت عام ١٩٨٦. ومن أهم نتائج الدراسة تحديدها لمجموعة من العوامل الهامة والتى لها دور رئيسى فى زيادة جودة العمل الشرطى وهى :

- أهمية الاهتمام الجاد بتحقيق أهداف الجودة .- ضرورة التعرف على حاجات ومشكلات ومطالب وتوقعات الجمهور والمرتبطة بالعمل الشرطى . - الطلب غير المحدود والمتزايد على الخدمات الأمنية باختلاف أنواعها .- أهمية تدريب مقدمى الخدمة للجمهور حتى تتوفر لديهم حسن المعاملة واكتسابهم لمهارات مثل : الإنصات والإقناع .(٥٢)

٣- قامت إدارة شرطة مدينة ماديسون فى الولايات المتحدة الأمريكية بدراسة نشرت عام ١٩٨٨، للتعرف على وجهة نظر المجتمع تجاه خدمات الشرطة فى هذه المدينة . ولجمع البيانات تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من ٢٠٠٠ شخص فى المدينة . من أهم نتائج هذه الدراسة أن شرطة ماديسون تعرفت على مناطق القوة والضعف فى إدارات وخدمات الشرطة ، وأن درجة رضاء الجمهور كانت ٥,٧٤ على مقياس مكون من ٧ درجات(٥٣) .

٤- قامت إدارة شرطة كامبردج شاير فى المملكة المتحدة بدراسة نشرت عام ١٩٩٠ لتحديد مستوى الأداء والجودة للخدمات التى يتم تقديمها للجمهور، وذلك بهدف معرفة كفاءة وفاعلية هذه الخدمات فى تحقيق الأهداف التى وضعت من أجلها وذلك من خلال المستهلكين أو المستفيدين لها . وهذا تطلب أيضاً سؤال عينة من الجمهور المستفيد من هذه الخدمات عن مناطق القوة والضعف فى هذه الخدمات (٥٤) .

ومن الدراسات الأجنبية الحديثة عن الخدمة الاجتماعية والشرطة نذكر:

١- دراسة Lutkus, Curtis عام ١٩٧٦ عن الاتجاهات المتبادلة ومناطق الاتفاق والاختلاف بين الخدمة الاجتماعية والشرطة.(٥٥)

٢- دراسة Treger عام ١٩٨٠ والتى اهتمت بوضع خطوط إرشادية للعمل مع المجتمع بواسطة مكاتب الخدمة الاجتماعية الملحقة باجهزة الشرطة.(٥٦)

٣- دراسة Treger وآخرون عام ١٩٨٩ عن أهمية العمل الفريقى بين الاخصائيين الاجتماعيين ورجال الشرطة وكيفية تدعيم التعاون المشترك بينهما.(٥٧)

٤- دراسة Treger عام ١٩٩٣ وهى دراسة مسحية لبرامج الخدمة الاجتماعية التى تقدمها أجهزة الشرطة فى ولاية Illinois . وكان من أهمها : برامج وقاية التلاميذ والطلاب من مشكلة الادمان على المسكرات والمخدرات ، وبرامج توعية الاطفال والمرأة لحماية انفسهم من المخاطر.(٥٨)

وفى ضوء هذه الدراسات السابقة يمكن التوصل إلى بعض النتائج التالية:

١- أكدت هذه الدراسات على أهمية تدعيم وتفعيل علاقة الشرطة بالمجتمع.

٢- أكدت هذه الدراسات على أهمية قيام أجهزة الشرطة بتقديم خدمات اجتماعية للجمهور (سواء الداخلى أو الخارجى).

٣- قلة الدراسات التى اجريت على دور مهنة الخدمة الاجتماعية فى أجهزة الشرطة.

## العرض التحليلى لبيانات الدراسة

### أولاً : أهم الخصائص الديموغرافية لعينة البحث :

١- أغلبية العينة ذكور بنسبة ٨٠,٠٪ ، وذلك يرجع إلى صعوبة جمع البيانات من الإناث فى مجتمع الإمارات ، لما له من تحفظات على اختلاط الجنسين ووضع حدود لذلك .

٢- أن حوالى ثلثى عينة البحث بنسبة ٥٨,٨٪ يتزواج أعمارهم ما بين ٣٠ و ٤٩ سنة ، وبحساب الوسط الحسابى للعمر وجد أنه ٤٠ سنة، بانحراف معيارى ٣,٢ ومدى ٣٥ سنة .

٣- أن نسبة الوافدين فى العينة حوالى ضعف نسبة المواطنين، وذلك يرجع إلى طبيعة التركيبة السكانية فى الإمارات حيث إن حوالى ٧٧٪ من السكان وافدون (٥٩) .

٤- أن أغلبية العينة من المتعلمين بنسبة ٨٨,٠٪ ، وذلك قد يرجع إلى أن دولة الإمارات من الدول ذات معدل أمية منخفض إذا ما تم مقارنتها بدول نامية أخرى (٦٠) .

٥- الغالبية العظمى لعينة البحث، بنسبة ٩٤,٠٪، يعملون .

**ثانياً : الوظيفة الاجتماعية للشرطة بصفة عامة :**

ترى الغالبية العظمى من عينة البحث بنسبة ٩٢,٠٪ أن الشرطة فى الوقت الحالى تختلف عن الشرطة قديماً . وذلك قد يرجع إلى : التطور السريع والإيجابى الذى حدث على أجهزة الشرطة، والخدمات الشرطية المقدمة، والمعدات والسيارات والأدوات المستخدمة، لزيادة كفاءة وفاعلية رجال الشرطة، وتعدد الأدوار التى يقومون بها، وإلى حرص رجال الشرطة، على حسن معاملة الجمهور.

رأى العينة فى قيام الشرطة بالمساهمة فى حل الشكلات الاجتماعية : اتضح أن الأغلبية العظمى من عينة البحث بنسبة ٩٢,٨٪ توافق على قيام الشرطة بالمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية بالمجتمع .

ولعل هذه النتيجة تشجع شرطة دبى على الاستمرار فى القيام بوظيفتها الاجتماعية .

وبإجراء اختبار كا٢ عند درجات حرية = ١ ومستوى ثقة ٩٩٪ وكا٢ الجدولية = ٦,٦٧ ، وجد أنه لا توجد فروق معنوية (جوهرية) بين الذكور والاناث ( كا٢ المحسوبة = ٣,٨٦ ) وبين المواطنين والوافدين ( كا٢ المحسوبة = ٠,٥٩٧ ) ، وبين عينة ديره وبر دبى (كا٢ المحسوبة = ٠,٩٥٨ ) فيما يتعلق بالموافقة على قيام الشرطة بالمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية . بينما وجد أن هناك فروقاً معنوية بين المتعلمين وغير المتعلمين ( كا٢ المحسوبة = ٤٥,٣٢٠ ) ، وبين الذين يعملون والذين لا يعملون ( كا٢ المحسوبة = ٨٤,٤٥٦ )، فيما يتعلق بالموافقة على قيام الشرطة بالمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية .

كما اتضح أن الغالبية العظمى من عينة البحث بنسبة ٩١,٢٪ توافق على أن تلعب الشرطة دوراً اجتماعياً وإنسانياً فى المجتمع. وهاتان النتيجتان تدلان على درجة وعى عالية لدى الغالبية العظمى من عينة البحث فيما يتعلق بأدوار ووظائف الشرطة الحديثة. كذلك تشير هاتان النتيجتان أيضاً إلى توقعات الجمهور من شرطة دبى .

وعن البرامج الاجتماعية التى يمكن أن تقوم بها الشرطة فى المجتمع . ذكر المبحوثون ثمانية برامج متنوعة ، بمتوسط ثلاثة برامج لكل مبحوث. وقائمة البرامج يمكن أن تستفيد منها شرطة دبى إما فى إنشائها أو الاستمرار فى تقديمها ، مع مراعاة الترتيب المقترح من قبل المبحوثين، وهى كالتالى : برامج التوعية المرورية و وتشغيل الشباب فى الصيف، وبرامج رياضية للمجتمع ، وتشغيل المعاقين ، وتكريم الطلاب المتفوقين ، والتوعية بمخاطر الإدمان ، وبرامج التوعية الأمنية ، ورعاية الاحداث.

ومن حيث الأسباب التى تدفع الشرطة لتقديم بعض البرامج الاجتماعية للمجتمع، فلقد ذكر المبحوثون ثمانية أسباب متنوعة وهامة، بمتوسط ثلاثة أسباب لكل مبحوث وهى كالتالى:

١- للتواصل والاندماج مع المجتمع بنسبة ٤٦,٠٪.

٢- للمساهمة فى حل مشكلات المجتمع بنسبة ٤٢,٠٪.

٣- لكثرة المشكلات فى المجتمع بنسبة ٤٢,٠٪ .

٤- للمساهمة فى الوقاية من الجريمة بنسبة ٣٩,٢٪ .

٥- للمحافظة على الشباب من الانحراف بنسبة ٣٧,٦٪ .

٦- لتحقيق تعاون الجمهور مع الشرطة بنسبة ٣٤,٠٪ .

٧- لتحسين سمعة الشرطة بنسبة ٣٣,٢٪ .

٨- لتحسين صورة رجل الشرطة بنسبة ٣٢,٠٪ .

أما بخصوص النتائج المترتبة على قيام الشرطة بتقديم بعض البرامج الاجتماعية للمجتمع. فلقد ذكر المبحوثون ثمان نتائج اجتماعية وأمنية بمتوسط ثلاث نتائج لكل مبحوث، وهى كالتالى:

١- تدعيم وجود التعاون بين الشرطة والمجتمع بنسبة ٥٧,٦٪ .

٢- زيادة الشعور بالامن والامان فى المجتمع بنسبة ٤٥,٢٪ .

٣- زيادة الوعى الاجتماعى فى المجتمع بنسبة ٣٨,٠٪ .

٤- تدعيم الاستقرار الاجتماعى فى المجتمع بنسبة ٠,٣٤٪ .

٥- زيادة احساس المجتمع بمسئوليته فى تحقيق الأمن بنسبة ٨,٣٢٪ .

٦- تحقيق شعار الشرطة فى خدمة الشعب بنسبة ٠,٣٢٪ .

٧- المساهمة فى الوقاية من الجريمة بنسبة ٠,٢٢٪ .

٨- نقص معدلات الجريمة بنسبة ٠,٢٠٪ .

## ثالثا : الوظيفة الاجتماعية لشرطة دبى :

أغلبية عينة البحث بنسبة ٤,٨٦٪ ترى أن لشرطة دبى أدواراً اجتماعية فى المجتمع .

وبإجراء اختبار كا٢ عدد درجات حرية = ١ ومستوى ثقة ٩٩٪ وكا٢ الجدولية = ٦,٦٤ وجد أنه لا توجد فروق معنوية ( جوهرية ) بين الذكور والإناث ( كا٢ المحسوبة = ٣,٧٥٣) ، وبين عينة ديره وبر دبى ( كا٢ المحسوبة = ٠,١٣٦ ) ، وبين المواطنين والوافدين ولكن بمستوى ثقة ٩٥٪ (حيث كانت كا٢ الجدولية = ٣,٨٤ عند درجات حرية = ١ و كا٢ المحسوبة = ٣,٨٢١ ) وذلك فيما يتعلق بكون شرطة دبى لها أدوار اجتماعية فى المجتمع . بينما وجد ، بخصوص نفس هذه الأدوار، أن هناك فروقاً معنوية عند درجات حرية = ١ ومستوى ثقة ٩٩٪ وكا٢ الجدولية =٦,٦٤ بين المتعلمين وغير المتعلمين ( كا٢ المحسوبة = ١٤١,٠٨ ) ، وبين الذين يعملون والذين لا يعملون ( كا٢ المحسوبة = ٤٨,٤٥٦). ولعل ذلك قد يرجع إلى أن التعليم والعمل لهما دور فى إدراك الجمهور للوظيفة الاجتماعية لشرطة دبى.

ولوحظ أن أكثر من ثلاثة أرباع عينة البحث بنسبة ٧٨,٤٪ ترى أن شرطة دبى فاعلة فى القيام بالدور الاجتماعى والإنسانى فى المجتمع . وهذه النتيجة تشير إلى نجاح شرطة دبى فى قيامها بهذه الأدوار . ولعل ذلك كان أحد أسباب حصول شرطة دبى على جائزة دبى للأداء الحكومى المتميز لعام ١٩٩٨م .

وفيما يتعلق بالبرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى وسمع عنها المبحوثين فى عينة البحث. فلقد ذكروا عشرة برامج متنوعة بمتوسط ثلاثة برامج لكل مبحوث وهى :

١- برامج الرياضة للجميع بنسبة ٠,٤٨٪ .

٢- اسبوع المرور بنسبة ٠,٤٤٪ .

٣- برامج تشغيل المعاقين والشباب بنسبة ٦,٣٧٪ .

٤- المعسكرات الصيفية لطلاب المدارس بنسبة ٦,٣٥٪ .

٥- تكريم الطلبة المتفوقين بنسبة ٢,٣٣٪ .

٦- برامج المراجع هو المدير بنسبة ٦,٣١٪ .

٧- مجلة خالد للاطفال بنسبة ٠,٢٦٪ .

٨- جمعية توعية ورعاية الاحداث بنسبة ٨,٢٠٪ .

٩- الدفاع عن حقوق الانسان بنسبة ٠,١٨٪ .

١٠- مكاتب الخدمة الاجتماعية بنسبة ٠,١٦٪ .

ولعل حصول برنامج الرياضة للجميع على أعلى تكرار يرجع إلى عدة أسباب هى :

١- أن هذا البرنامج موجه لجميع أفراد المجتمع دون استثناء بين أى فئة ( مواطن / وافد )، أو أى جنسية ، أو أى مرحلة عمرية .

٢- تم جمع بيانات البحث الحالى أثناء تنفيذ البرنامج .

٣- اهتمام معظم الناس وخاصة فى السنوات الأخيرة بموضوع اللياقة البدنية وتقليل الوزن ، وزيادة وعيهم بمخاطر السمنة والكولوسترول فى الدم .

بينما حصلت مكاتب الخدمة الاجتماعية على أقل تكرار، وذلك قد يرجع إلى حداثة التجربة ، وعدم الإعلام عنها بالشكل الكافى .

أما عن الفئات أو القطاعات التى تخدمها البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى . فأشارت النتيجة إلى حرص شرطة دبى على توجيه برامجها الاجتماعية للمجتمع ككل بصفة عامة ، ولبعض فئاته ( قطاعاته ) بصفة خاصة ، تلك المرتبطة بعمل رجل الشرطة فى مكافحة الجريمة على

مستوى الوقاية والعلاج .

فعلى مستوى الوقاية اهتمت شرطة دبى فى برامجها الاجتماعية بالفئات التالية: التلاميذ والطلاب والشباب والأطفال والسائقين والمشاه .

وعلى مستوى العلاج ، اهتمت شرطة دبى فى برامجها الاجتماعية بالفئات التالية : الأحداث والمدمنين (المعتمدين على المخدرات والمسكرات ) .

وعن استفادة العينة من البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى استفاد أكثر من ثلث عينة البحث بنسبة ٣٦,٠٪ من برنامج أو أكثر من هذه البرامج . ولم تستفد نسبة ٤٩,٢٪ من عينة البحث من البرامج. ولعل كبر هذه النسبة فى عينة البحث يرجع إلى أن هناك كثيراً من هذه البرامج موجهة إلى فئات خاصة لم يلتقى بها الباحث، مثل : الأحداث والمدمنين بل والأطفال .

وحول العلاقة بين بعض الخصائص الديموغرافية لعينة البحث والاستفادة من عدمها من البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى، اتضح التالى:

١- هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين النوع والاستفادة من البرامج (معامل الاقتران =+ ١٨,٠) ، وذلك قد يرجع إلى إتاحة البرامج لكل من الذكور والإناث .

٢- هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين العمر والاستفادة من البرامج (معامل بيرسون =+ ١٧,٠). وذلك قد يرجع إلى وجود برامج لجميع مراحل النمو لدى الإنسان .

٣- هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين الجنسية والاستفادة من البرامج (معامل الاقتران =+ ٢٥,٠)، وذلك قد يرجع إلى أن البرامج متاحة للمواطن وللوافد على السواء .

٤- هناك علاقة ارتباط قوية موجبة بين الحالة التعليمية والاستفادة من البرامج (معامل الاقتران =+ ٩٤,٠). بمعنى أنه كلما زاد تعليم المبحوثين، زادت استفادتهم من البرامج . وذلك قد يرجع إلى أن التعليم يساعد الشخص على معرفة البرامج والخدمات المتاحة فى المجتمع وكيفية الاستفادة منها .

٥- هناك علاقة ارتباط قوية موجبة بين الحالة العملية والاستفادة من البرامج (معامل فاى =+ ٨٢,٠)، وذلك قد يرجع إلى أن العمل يساعد الشخص على اتساع رقعة العلاقات لديه، ومعرفة البرامج فى المجتمع ، وكيفية الاستفادة منها .

٦- هناك علاقة ارتباط ضعيفة جداً بين منطقة السكن والاستفادة من البرامج (معامل الاقتران =+ ٠,٠٥)، وذلك قد يرجع إلى انتشار رقعة تنفيذ البرامج وإتاحتها فى كل من منطقتى ديره وبر دبى.

وفيما يتعلق بأسماء البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى، وتمت الاستفادة منها من قبل جزء من المبحوثين ، فمنها ما هو موجه للمجتمع ككل مثل : برامج الرياضة للجميع ، وحملات التوعية المرورية ، وبرنامج المراجع هو المدير، ومكاتب الخدمة الاجتماعية ، ومنها ما هو موجه لبعض فئات / قطاعات المجتمع مثل : المعسكرات الصيفية لطلاب المدارس، وتكريم الطلبة المتفوقين، وقراءة مجلة خالد للأطفال .

هذا ولقد ذكر المبحوثون سبعة برامج متنوعة بمتوسط برنامجين تم الاستفادة منهما لكل مبحوث وهذه البرامج هى :

برنامج الرياضة للجميع - حملات التوعية المرورية - المعسكرات الصيفية لطلاب المدارس - برنامج المراجع هو المدير- برنامج تكريم الطلبه المتفوقين - مجلة خالد - مكتب الخدمة الاجتماعية.

وقد استفاد ثلاثة أرباع المبحوثين من البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى بنسبة ٧٥,٢٪ وقيموا هذه البرامج بأنها بين ممتازة وجيدة . وبقياس النقاط أو الدرجات التى حصلت عليها البرامج الاجتماعية التى تقدمها شرطة دبى من قبل المبحوثين الذين استفادوا منها، وذلك من خلال ضرب التكرار x ٢ إذا كانت الإجابة " البرنامج ممتاز"، وضرب التكرار x ١ إذا كانت الإجابة "البرنامج جيد" ، وضرب التكرار x صفر إذا كانت الإجابة "البرنامج ضعيف" ، وجد الآتى :

١- حملات التوعية المرورية جاءت فى المرتبة الأولى بنقاط ٧٣ .

٢- برنامج الرياضة للجميع جاء فى المرتبة الثانية بنقاط ٧١ .

٣- برنامج المعسكرات الصيفية لطلاب المدارس جاء فى المرتبة الثالثة بنقاط ٤٧ .

٤- باقى البرامج ( المراجع هو المدير وتكريم الطلبة المتفوقين ومجلة خالد للأطفال ومكاتب الخدمة الاجتماعية ) جاءت فى المرتبة الرابعة بنقاط متساوية = ٤٠ .

وجاءت نتيجة رضا أفراد العينة عن خدمات شرطة دبى، بما فيها الخدمات الاجتماعية التى تقدمها٨٨,٨٪ . وهذه النتيجة تتفق مع دراستين سابقتين أجريتا على شرطة دبى . الدراسة الأولى

وجدت أن مستوى رضاء العملاء عن الخدمات التى تقدمها الشرطة يبلغ ٦,٢ درجة من مقياس مجموع درجاته ٧ ، فضلاً عن تطبيق مقياس الإحساس بالأمن العام بإمارة دبى ، والذى أشار إلى شعور الغالبية العظمى من الجمهور فى عينة البحث بنسبة ٩٥٪ بالإحساس بالأمن وعدم الخوف(٦١). والدراسة الثانية - والتى أشرف على إجراءها الباحث - وجدت أن نسبة ٩٤٪ من عينة البحث من المواطنين ونسبة ٩٣٪ من عينة البحث من الوافدين تشعر بالأمن والأمان فى الإمارة(٦٢).

ووجدت نسبة قليلة جداً ( ٦,٤٪ ) غير راضية عن خدمات شرطة دبى . ويمكن التعليق على هذه النتيجة أنه من المستحيل أن تحصل أى شرطة فى العالم على نسبة رضاء ١٠٠٪ من قبل الجمهور . وذلك يرجع إلى عدة أسباب نذكر منها : الطبيعة الخاصة لوظيفة الشرطة فى إنفاذ القوانين وضبط سلوكيات الجمهور وحفظ الأمن والنظام .. وهذه المهام أحياناً لا تصادف هوى بعض فئات الجمهور (٦٣) .

وبالنسبة لسمعة شرطة دبى رأت غالبية عينة البحث ٨٦,٨٪ أن سمعة شرطة دبى ما بين الممتازة والجيدة . بينما قلة قليلة (٨,٠٪) أشارت إلى أن سمعة شرطة دبى سيئة . وذلك قد يرجع إلى عدة أسباب نذكر منها :

١- طبيعة العمل الشرطى خاصة فى صدد إنفاذ القوانين وضبط تصرفات الجمهور ،مما يجعل العلاقة التى تربط الشرطة بالجمهور تتسم بالتحفظ والحرص من الجانبين .

٢- خبرة غير جيدة مع أحد رجال أو إحدى إدارات الشرطة .

٣- خبرة سابقة غير جيدة مع الشرطة فى الموطن الأصلى للمبحوث الوافد .

أما توقعات ورغبات ومطالب المبحوثين من شرطة دبى فيما يتعلق بالوظيفة الاجتماعية ، والتى يجب وضعها فى الاعتبار من قبل المسئولين فى شرطة دبى من أجل زيادة فاعلية وكفاءة دورها الاجتماعى والإنسانى .فقد ذكر المبحوثون خمسة مقترحات، بمتوسط مقترحين لكل مبحوث ، وهذه المقترحات هى:

١- مزيد من البرامج الاجتماعية بنسبة ٤٨,٠٪.

٢- مزيد من الاعلام عن البرامج الاجتماعية بنسبة ٤٤,٤٪.

٣- مزيد من التنسيق مع الجهات الاجتماعية والتربوية بنسبة ٣٢,٨٪.

٤- استمرارية البرامج على مدار العام بنسبة ٣٠,٠٪.

٥- أخذ رأى المجتمع فى البرامج الاجتماعية التى يحتاجها بنسبة ٢٩,٦٪.

## ممارسة طريقة تنظيم المجتمع فى أجهزة الشرطة:

يمكن اقتراح النقاط التالية التى يمكن الاسترشاد بها عندما يمارس الاخصائى الاجتماعى طريقة تنظيم المجتمع فى أجهزة الشرطة بهدف تدعيم الوظيفة الاجتماعية لها :

**١- الأهداف:**

الأهداف المادية ( أهداف الانجاز) ، وذلك من خلال تقديم البرامج والخدمات الاجتماعية للجمهور ، والمساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية فى المجتمع، وخاصة تلك التى لها تأثير سلبى ومباشر على الحالة الامنية فى المجتمع (مثل : مشكلات تشرد وانحراف الاحداث ، ومشكلات إدمان الشباب ...).

واستنادا إلى نموذج انساق الخدمة الاجتماعية كما قدمه كل من Pincus &Minahans يمكن تحديد الانساق التالية [٦٤]:

**٢- النسق المسئول عن إحداث التغيير:**

الاخصائيون الاجتماعيون وأجهزة الشرطة التى يعملون بها .

**٣- النسق الهدف ( المجتمع المستهدف)**

أ- العاملون فى أجهزة الشرطة ( الجمهور الداخلى).

ب- الجمهور الخارجى وخاصة بعض الفئات المعرضة للمخاطر أكثر من غيرهم People at High Riskمثل : الاطفال والشباب والمرأة وسائقى المركبات والمشاة.

**٤- نسق الفعل**

يعمل الاخصائيون الاجتماعيون كفريق عمل مع رجال الشرطة ، بالاضافة الى التعاون مع المؤسسات الحكومية والجمعيات الاهلية فى المجتمع.

**٥- النظرية:**

نظرية الاعتماد المتبادل والمنافع المشتركة.

٦- النموذج

فى ضوء نماذج Rothman الثلاثة فإن النموذج المناسب فى ضوء الاهداف المذكورة انفا هو : نموذج التخطيط الاجتماعى Social Planning Model ، حيث يقوم هذا النموذج على اساس القيام

بالعمليات الفنية لحل المشكلات وتقديم الخدمات وادارة البرامج ..ويركز هذا النموذج على اساس ان التغيير المطلوب يتطلب وجود خبراء متخصصين فى التنظيم والتخطيط يمكنهم استخدام قدراتهم المهارية والفنية فى توجيه عملية التغيير المستهدف.(٦٥)

**٧- الاستراتيجية:**

استراتيجية التعاون ( الاقناع) مع رجال الشرطة والجمهور ومؤسسات المجتمع .

**٨- التكنيكات:**

التفاعل/ الاتصال / التوضيح / توفير المعلومات / الاعلام / تقديم الاستشارات / العمل المشترك/ التدعيم / التدريب.

**٩- الادوار المهنية:**

محفز / مصدر معلومات / مخطط / ممكن / مقدم الخدمة / مرشد / مشرف / منسق/ إدارى / مدرب / باحث.

**١٠- قواعد هامة يجب مراعاتها:**

١- أهمية قيام الشرطة بدورها الاجتماعى والانسانى ، وذلك من خلال على سبيل المثال : تقديم بعض الخدمات الاجتماعية ، والمساهمة فى حل بعض المشكلات الاجتماعية وخاصة تلك التى لها علاقة وثيقة ومباشرة باستقرار الحالة الامنية فى المجتمع.

٢- وضع الجمهور أولا.

٣- رؤية المواطنين كشركاء فى الأمن . فالامن مسئولية الجميع.

٤- الوعى بحاجات ومشكلات الجمهور.

٥- إرضاء الجمهور عنصر رئيسى وهام.

٦- اشراك الجمهور فى جميع مراحل العمل ( الفكرة/ التخطيط/ التنفيذ / التقويم)

٧- أهمية فتح قنوات اتصال جيدة فى اتجاهين بين المواطنين وأجهزة الشرطة.

**١١- بعض الاساليب التى يمكن استخدامها لتنمية علاقة الشرطة بالمجتمع:**

١- دعوة الجمهور الى المشاركة فى بعض الانشطة الشرطية

٢- دعوة الجمهور وخاصة المدارس إلى زيارة بعض أجهزة الشرطة ( وخاصة متحف الشرطة، نادى الشرطة).

٣- دعوة الجمهور لحضور الحفلات والمحاضرات واللقاءات الثقافية والدينية والاجتماعية التى تنظمها الشرطة.

٤- تنظيم المباريات الرياضية بين أندية الشرطة ومختلف الاندية المحلية.

٥- تنظيم المعسكرات الكشفية للتلاميذ وللطلاب أثناء الاجازة الصيفية.

٦- الاهتمام بالاعلام عن الخدمات المختلفة التى تقدمها الشرطة.

٧- الاهتمام ببرامج توعية الجماهير.

٨- تشجيع الجمهور على إنشاء الجمعيات الاهلية التى تتصل عملها بعمل أجهزة الشرطة مثل: جمعيات الدفاع الاجتماعى ، وجمعيات رعاية المسجونين والمفرج عنهم وأسرهم...

**١٢- بعض البرامج الاجتماعية التى يمكن تقديها:**

١- مساعدة الشباب على كيفية شغل أوقات فراغهم بشكل نافع ومفيد.

٢- نشر المعلومات عن مضار ومخاطر التدخين والمخدرات والايدز.

٣- برامج توعية للاطفال لحماية انفسهم من المخاطر.

٤- برامج توعية للمرأة لحماية أنفسهن من المخاطر.

٥- تنظيم المعسكرات الصيفية.

٦- مساعدة الأسر على التغلب على بعض مشكلاتها.

٧- مساعدة المسنين.

٨- برامج الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم من المؤسسات الاصلاحية والعقابية.

اخيرا وليس اخرا على الاخصائى الاجتماعى وخاصة الذى يمارس طريقة تنظيم المجتمع ان يشارك المواطنين احزانهم وافراحهم وان يشعر بالامهم وأن يدرس مشكلاتهم ، وأن يحنو على الاطفال ويعاملهم بلطف، وأن يقدم لكبار السن العون والمساعدة والاغاثة إذا احتاجو ذلك ، وأن يرعى خريجى المؤسسات الاصلاحية والعقابية حتى لايعودوا مرة اخرى الى طريق الانحراف والجريمة وان يحافظ على الاعراض ويواجه الرذيلة ، وأن يكون حلقة اتصال جيدة بين المواطنين واجهزة الشرطة.

## مقترحات وتوصيات البحث

فى ضوء ما سبق، فإنه يمكن تقديم المقترحات والتوصيات التالية :

أولاً : أهمية وضرورة استمرار أجهزة الشرطة فى تقديم الخدمات الاجتماعية للمجتمع ، لما

لذلك من نتائج إيجابية تعود على الشرطة نفسها، وعلى المجتمع ككل فى النواحى الاجتماعية والاقتصادية والأمنية ....

ثانياً : اقترحت عينة البحث البرامج الاجتماعية التالية التى يمكن أن تقوم بها الشرطة فى المجتمع ( مرتبة تنازلياً ) :

١- برامج التوعية المرورية . ٢- برامج تشغيل الشباب فى الصيف .

٣- برامج رياضية للمجتمع . ٤- برامج تشغيل المعاقين .

٥- برامج تكريم الطلاب المتفوقين . ٦- برامج التوعية بمخاطر الإدمان .

٧- برامج التوعية الأمنية . ٨- برامج رعاية الأحداث .

ثالثاً: أهمية زيادة التعاون والتنسيق بين النسق الشرطى والجمعيات ذات النفع العام والأندية الرياضية والاجتماعية والثقافية، عند تقديم الخدمات الاجتماعية ، وذلك لتحقيق مزيد من النجاح والتدعيم لها، ولتكوين وعى جماعى وأمنى فى المجتمع .

رابعاً : المطالبة بمزيد من الإعلام عن البرامج الاجتماعية التى تقدمها الشرطة والاستفادة فى ذلك بمختلف وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرى، وخاصة التليفزيون لما له من عناصر الجاذبية والانتشار والتنوع ونقل الحدث فى حينه .

خامساً : إذا كان رجل الشرطة فى تحقيقه للوظيفة الأمنية يحتاج إلى مساعدة زملائه فى الشرطة، وفى تحقيقه للوظيفة الإدارية يحتاج إلى مساعدة الموظفين الإداريين .فإنه فى تحقيقه للوظيفة الاجتماعية يحتاج إلى مساعدة الاخصائيين الاجتماعيين . ومن هنا كان واجباً الاستعانة بهؤلاء الأشخاص المهنيين المؤهلين لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية . فلا شك أن لديهم المعارف والمهارات المطلوبة لإدارة وتخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج والخدمات الاجتماعية التى تقدمها الشرطة، على أن يعاونهم فى ذلك عدد من الضباط الذين لديهم الاستعداد للعمل فى هذا الميدان الاجتماعى، مع أهمية حصولهم على التدريب المناسب لتفهم طبيعة وأهداف العمل فى هذا الميدان .

سادساً : أهمية تدعيم مكاتب الخدمة الاجتماعية الملحقة بمراكز شرطة دبى، وتوفير الموارد البشرية المناسبة لها و وتدريبها على المهام المطلوبة منها، وكذلك مدها بالتسهيلات حتى تقوم بدورها فى المساهمة فى حل مشكلات المجتمع وتقديم البرامج الاجتماعية التى يحتاجها المجتمع .

سابعاً : أهمية أخذ رأى المجتمع والفئات المستهدفة فى جميع مراحل العمل ، بدءاً من فكرة البرنامج الاجتماعى الذى تريد الشرطة تقديمه ومروراً بعمليات التخطيط والتنفيذ والاستفادة والمتابعة والتقييم والتقويم . فاشتراك الفئات المستهدفة يرجع إلى أنهم أقدر على معرفة طبيعة الحاجات والمشكلات لديهم، كذلك فإن المشاركة الفاعلة سوف تساعد فى تعديل اتجاهات أولئك الأشخاص ، وفى تنمية شخصياتهم، وبالتالى إكسابهم القدرة على المواجهة وحل المشكلات فى المستقبل. ويمكن الاستعانة بالاخصائيين الاجتماعيين فى تحقيق هذه التوصية لما لديهم من خبرات فى هذا الشأن .

ثامناً : على النسق الشرطى أن يقوى لديه حاسة الاستشعار المبكر للتغيرات الاجتماعية الآنية أو المحتملة أو الطارئة، ضماناً للحد من آثارها السلبية المتوقعة فى الوقت نفسه.

تاسعاً : أهمية قياس مدى جودة الخدمات الاجتماعية التى تقدمها الشرطة. وذلك بشكل دورى، بما يساعد فى التعرف على وجهة نظر الجمهور المتلقى للخدمة أو المستفيد منها، وذلك فيما يتعلق بإيجابيات وسلبيات هذه الخدمات ومقترحات تطويرها ..

عاشراً : أهمية إجراء دراسة ميدانية أخرى مماثلة للدراسة الحالية ، تطبق على الجمهور الداخلى ( العاملين ) بشرطة دبى .

## المراجع

1- See: Gandy,J.T."Social Work and Victim Assistance Programs". in A.R. Roberts (ed.) : **Social Work in Juvenile and Criminal Justice Settings**(Spring - Field, Il: Charles C.Thomas, 1983)p.121.

Butler,A.: "Developing Quality Assurance in Police Services", **Public Money & Management Journal,** Vol.12,No.1,1992,pp.23-27.

2-**The Oxford Dictionary** Oxford : Oxford University Press , 2000 P.814.

٣- محمد عاطف غيث وآخرون : **قاموس علم الاجتماع**. القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ،١٩٧٩ ، ص ٤٨٠ .

٤- هس بيث وماركسون اليزابيث وستين بيتر : **علم الاجتماع** ، ترجمة محمد مصطفى الشعبيني . بيروت : دار المريخ للنشر ،١٩٩٠، ص ٤٣ .

5- Parsons Talcot : **The Social System** N . Y . : The Free Press, 1951) Introduction .

Merton Robert : **Social Theory and Social Structure** . N . Y . : The Free Press , 1957 Introduction .

٦- عبد الله لؤلؤ وموزه غباش: **علم الاجتماع الشرطى** . دبى : كلية شرطة دبى، ١٩٩٧ ص ٥٣ .

٧- **المرجع السابق** : نفس الصفحة .

٨- **المرجع السابق** : ص ٥٢ .

٩- توفيق سلوم ( ترجمة ) : **المعجم الفلسفى المختصر** . موسكو : دار التقدم ، ١٩٨٦ . ص ٩٥ . ومحمد عاطف غيث وآخرون : مرجع سبق ذكره ، ص ١٩٥ .

١٠- **المرجع السابق** : نفس الصفحة .

١١- انظر : توفيق سلوم : **مرجع سبق ذكره**، ص ١٤ .

١٢- قدرى عبد الفتاح الشهاوى : " التنظيم فى المجال الشرطى " ، **مجلة الأمن العام** ، عدد ٥٧ ، القاهرة : ١٩٧٢ ، ص ٥٨ .

13- Fastman George & Others : **Municipal Police Administration** , Chicago : International City Managers Association , 1961 . pp . 28 - 37 . Bittner, E . : **Aspects of Police Work** . Boston : Northeastern University Press , 1990 .Ch . 1 .

- طارق أحمد كلنتر : **قانون الشرطة** . دبى : كلية شرطة دبى، ١٩٩٤، ص ص ٤١ - ٤٧ .

١٤- انظر : عبد الله لؤلؤ وموزه غباش : **مرجع سبق ذكره** ، ص ص ٦٤ - ٦٦ .

- محمد إبراهيم الأصبحى : **الشرطة فى النظم الإسلامية والقوانين الوضعية** . القاهرة : دار إقرأ للطباعة والنشر والترجمة ١٩٩٠، ص ص ٢٠٢ - ٢٠٣ .

١٥- **القرآن الكريم : سورة آل عمران** ، الآية ١٠٤ .

١٦- حسن إبراهيم حسن : **تاريخ الإسلام السياسى والدينى والثقافى، العصر العباسى الأول** بيروت : دار الجيل، القاهرة : النهضة المصرية ، الجزء الثانى ، ط ١٤ ، ١٩٩٦. ص ٢٤٥ .

- انظر أيضا : محمد جلال شرف وعلى عبد المعطى محمد : **الفكر السياسى فى الإسلام** الاسكندرية : دار الجامعات المصرى، ١٩٧٨. ص ١٤٥ ، ص ١٦١ .

١٧- عبد الرحمن ابن خلدون : **مقدمة أبن خلدون** . بيروت: د.ن.، ١٨٨٦ . ص ١٩٦ .انظر أيضا: Phillips, Bernard : **Sociology** London : The Free Press ,1999. p. 8.

١٨- انظر : محمد فاروق عبد الحميد كامل : " قواعد العمل الشرطى لتنمية وعى ومشاركة الجماهير فى عمليات الشرطة الوقائية "، **مجلة الفكر الشرطى**، الإدارة العامة لشرطة الشارقة، مجلد ٤ ، العدد ١ ، يونيو ١٩٩٥م ، ص ص ١٢٤ - ١٢٦ .

- مدحت محمد أبو النصر : **الدفاع الاجتماعي: المفهوم والمجالات والمنظمات ، مع الإشارة إلى تجربتي مصر والإمارات.** دبي : وزارة العمل والشئون الاجتماعية، ١٩٩٩. ص ١٣٣ .

19- See: Police and Social Work, **Encyclopedia of Social Work** . Washington, Dc.: National Association of Social WOrkers Press, 19th.ed.,1995. pp.1843-1848.

20- See : J . Brown : **Community Policing** (London : Police Review Publishing Co . Ltd . , 1979 ) Introduction .

٢١- انظر : ماهر جمال الدين : **عمليات الشرطة** .دبي : كلية الشرطة ،١٩٩٧. الجزء الأول ص ٢٨ .

- ماهر جمال الدين : **عمليات الشرطة** .دبي : كلية شرطة دبي،١٩٩٨،الجزء الثاني. ص٥٢.

- محمد على العطار : " علاقة الشرطة بالمجتمع " ، **مجلة الفكر الشرطي**، الإدارة العامة لشرطة الشارقة ، مجلد ٤ ، عدد ١ ، يونيو ١٩٩٥، ص ص ٩٢ - ٩٣ .

٢٢- المصدر : **المؤتمر العربي الخامس لقادة الشرطة والأمن** ، الرياض - السعودية : ٩ - ١٣ ابريل ١٩٧٧ .

- محمد نيازي حتاته : " الدور الاجتماعي والإنساني للشرطة في مفهومها الحديث " ، **المجلة العربية للدفاع الاجتماعي**، المنظمة العربية للدفاع الاجتماعي ضد الجريمة ، العدد ١٤، المغرب : يوليو ١٩٨٢، ص ص ٣٩ - ٧١ .

23- Hoover, Larry T . : " **Police Mission** : An Era of Debate " , in Larry T. Hoover, (ed.) : **Police Management Perspectives & Issues** Washington, D. C . : Police Executive Research Forum , 1992. P . 5 , P . 11 .

24- Trojanowicz, R . & Bucqueroux , B . **Community Policing : A Contemporary Perspective** . Cincinnati: Anderson Publishing Co . , 1990 . pp . 21 - 22 .

25- Moore, M . H . & Stephen, D . W . : " Beyond Command and Control : The Strategic Management of Police Department " , **in Police Executive Research Forum.** Washington D . C . : 1991. P . 28 .

26- Kenny, Dennis J . : " Strategic Approaches " , in Larry T . Hoover (ed) : **Op . Cit** . , P . 220 .

27- Sapp, Allen D . : " Alternative Futures " , in Larry T . Hoover (ed) : **Op . Cit** . , P . 177 , P . 181 .

28- Sykes, Gary W . : " Stability Aimed Change " , in Larry T . Hoover

(ed) : **Op . Cit .**, P . 159 , P . 165 .

29- Oettmeier, Timothy N . : " Matching Structure to Objectives " , in Larry T . Hoover (ed.) : **Op . Cit .**, pp . 42 - 45 .

30- Stern, G . : " Community Policing , Six Years Later : What Have We Learned ? " , **Law and Order Journal** , Vol . 39 , 1991 , pp . 52 - 54 .

31- Braiden, Chris R . : " Enriching Traditional Roles " , in Larry T . Hoover ( ed) : **Op . Cit .**, pp . 107 - 108 .

32- Carter, David L . : " Community Alliance " , in Larry T . Hoover (ed) : **Op . Cit .**, P . 69 , P . 76 , P . 83 .

٣٣- عبد الرحيم فندى : **الأمن الوقائى** . أبو ظبى : وزارة الداخلية ، ١٩٩٤ . ص٦ .

٣٤- انظر : مصطفى العوجى : **الأمن الاجتماعى، مقوماته وتقنياته** . بيروت : مؤسسة نوفل،١٩٨٣، ص ٧١ .

- عبد العزيز مختار : " استخدام البحوث الاجتماعية فى عمليات صنع القرارات فى مجال الشرطة " ، **مجلة الأمن العام** ، العدد ٨٥ ، القاهرة : ١٩٧٦ . ص ٧٨ .

35- Wilensky, Harold & Lebeaux, Charles : **Industrial Society and Social Welfare** . N . Y . : The Free Press , 1965 . P . XII , pp . 138 - 147 .

- مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار : **الرعاية الاجتماعية فى الإمارات العربية المتحدة** ( العين : مكتبة الفلاح ، ١٩٩٦) ص ص ٢٣ - ٢٤ .

- محمد فتحى محمود : **الإدارة العامة المقارنة** . ط ٢ . الرياض : مطابع الفرزدق ، ١٩٩٧. المقدمة .

٣٦- انظر: مدحت محمد أبو النصر : الدفاع الاجتماعى، **مرجع سبق ذكره** ، الفصل الأول .

والسيد يس : " السياسة الجنائية والسياسة الاجتماعية فى حركة الدفاع الاجتماعى " ، **المجلة الجنائية القومية** ،المركز القومى البحوث الاجتماعية والجنائية ، المجلد ١٣، العدد ٢، الجيزة ، يوليو ١٩٧٠، ص ص ٢٠٤ - ٢٠٥ .

Srivastava, S . P . : **Public Participation in Social Defence** ( Delhi : Publishing, B . R . Co ., 1981 ) pp . 8 - 9 .

Sabnis, M . S . : " Social Defence and The Community - Problems and Prospects " , **Social Defence Journal** , Vol . 12 , No . 45 , July 1976 , pp . 3 - 9

٣٧- انظر : ذياب البداينة : " شرطة المجتمع : نموذج لعمل الشرطة العربية المستقبلى " ، **مجلة الفكر الشرطى**، شرطة الشارقة ، مجلد ٦ ، العدد ٣ ، ديسمبر ١٩٩٧، ص ص ١٢١ - ١٢٢.

38- See : Whiteley, Richard C . : **The Customer Driven Company**

Addison Wesley Publishing company, Inc., 1991. Introduction.

Buckely, J. J., & Buckely, J. Smith: "Hospital and Hospitality", **News Week Magazine**, Feb. 11, 1985, pp. 78 - 79.

٣٩- انظر شرحاً لهذه التجارب فى : مدحت محمد أبو النصر : الدفاع الاجتماعى، **مرجع سبق ذكره**، الفصول الخامس والسادس والسابع.

ومدحت محمد أبو النصر : **الخدمة الاجتماعية الوقائية** ( دبى : دار القلم، ١٩٩٦) ص ص ١٨٩ - ٢٠٢.

Bayley, D. : " Community Policing : **The International View, Criminology Australia Journal**, Vol. 2 No. 3, 1991, pp. 19 - 22.

Rosenbaum, D. P. : " Community Crime Prevention. A. Review and Synthesis of the Literature". **Justice Quarterly Journal**, Vol. 5, 1988, pp. 323 - 395.

Gilchrist, Lewayne D., Schinke, Steven Paul & Blythe, Betty Jean : "Primary Prevention Services of Children and Youth". **Children and Youth Service Review**, Vol. 1, 1979, pp. 379 - 391.

Kneidek, Tony : **Changing the Way World for People: A Guide to Family - Based Alcohol and Other Drug Education for Young Children** Protlan : Center for Drug Free Schools & Communities, 1995. pp. 1 - 15.

40- See : Dunnock, David. : Social Responsibility in Practice ", **Cost and Management Journal**, September - October 1983.

Bolmstom, J. : Social Responsibility and The Corporation. **Business Horizons Journal**, Vol 29, No. 4, July - August 1986.

41- See : Logothetis, N. : **Managing for Total Quality**. N. Y. : Prentice Hall, 1992 ) pp. 1 - 2.

Juran, J. M. : **Juran on Quality by Design** . N. Y. : The Free Press, 1999. P. 3.

Bank, John : **The Essence of Total Quality Management.** New York : Prentice - Hall, 1992. pp. 66 - 69.

Tust, Roland T. & Others : **Return on Quality.** Chicago : Probus Publishing Co., 1994. P. 4.

٤٢- انظر : خالد أحمد عمر : **المدخل لإدارة الشرطة**. ط٢، دبى : كلية شرطة دبى ، ١٩٩٧. ص ٢١٤ و ص ص ٢٢٤ - ٢٢٥ .

- طارق أحمد كلنتر : **مرجع سبق ذكره** ، ص ص ٤٨ - ٥٠ .

- شيخه عبد الله راشد : **الوظيفة الاجتماعية** ، كلية شرطة دبى، د.ت . ص ٥ و ص١٢.مذكرة منشورة.

٤٣- انظر : خالد أحمد عمر : **مرجع سبق ذكره** ، نفس الصفحات .

٤٤- المصدر : **قسم الإحصاء بمركز البحوث والدراسات بشرطة دبى** (١٩٩٩) .

٤٥- محمد نيازى حتاته : **مرجع سبق ذكره** ، ص ص ٣٩ - ٧٠ .

٤٦- أحمد محمد السنهورى: تنمية الوعى بنظام المرور لمجتمع جنود الشرطة والجمهور باستخدام طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع"، **المؤتمر الثانى للشرطة العصرية عام ٢٠٠٠**،القاهرة: أكاديمية الشرطة، ١٩٨٤ ، ص ص ١٧-٢٢.

٤٧- حميد سالم خليفة : **نظام صندوق التكافل الاجتماعى فى شرطة دبى**. دبى : كلية شرطة دبى، ١٩٩٣. ص ص ١ - ٦٢ .

٤٨- محمد نيازى حتاته : " علاقة الشرطة بالجمهور وأثرها على الأمن العام " ، **مجلة الأمن والقانون**، كلية شرطة دبى ، العدد الأول، يناير ٣٩٩٣، ص ص ٦٨ - ٨٤ .

٤٩- محمد على العطار : **مرجع سبق ذكره**، ص ص ٩٢ - ٩٣ .

٥٠- عادل راشد الشارد:" قياس مدى جودة الخدمات- دراسة ميدانية استكشافية لشرطة دبى "، **مجلة الأمن والقانون** ، كلية شرطة دبى ، المجلد ٣ ، العدد ١ ، يناير ١٩٩٥،ص ص ٩٥-١٦٣.

51- Zeithaml,V. and Others : **Delivering Quality Service** . N . Y . The Free Press , 1990 , pp . 54 - 55 .

52- Armistead, C . G . : " Quality Assurance in the Uniform Branch of the Police Service " , **International Journal of Quality and Reliability Management** , U . K . : Volume , 3 1986 , pp . 8 - 10

53- See : **Madison Police Department Survey** . N.Y. : Quality Progress Press , 1988 .

Couper, D . C . : **Quality Policing , The Madison Experience** . Wahington , D. C . : Police Executive Research Forum , 1991 .

54- Keogh, M . C . : " Performance Review - The Cambridgeshire Experience " . **Management Services Journal** , U . K : Volume 34 , 1990 , pp 20 - 22 .

55- Curtis, P. & Lutkus, A.M."Attitudes Toward Police Social Worlk", **The 28th Annual Meeting of the American Association of Psychiatric Services for Children,** San Francisco: Nov.1976.

56- Treger, Harvey :"Guidelines for Community Work in Police Social Work Diversion", **Federal Probation Journal,** Sept,1980.pp.3-8.

57- Treger, Harvey : "The Police Social Work Team". in Bailey W.G (ed.) : **The Encyclopedia of Police Science.** N.Y.:Garland. 1989. pp.480-486.

58- Treger, Harvey : " Survey of Illinois Police Social Work Programs", in Harvery Treger: **Police Social Work,** Op.Cit.,p.1847.

٥٩- محمد عيسى السويدى وعبد الله محمد بو شهاب : **المخدرات فى دولة الإمارات العربية المتحدة** . دبى : وزارة العمل والشئون الاجتماعية ، ١٩٩٠ .ص ٤٤ .

٦٠- **المرجع السابق** : نفس الصفحة .

٦١- عادل راشد الشارد: **مرجع سبق ذكره.**

٦٢- **إدارة الجودة الشاملة** : بحث ميدانى عن الشعور بالأمن والأمان فى إمارة دبى . دبى : شرطة دبى، ١٩٩٩.

٦٣- أنظر : فريدون محمد نجيب : " قياس جودة الأداء الشرطى "، **ندوة إدارة الجودة الشاملة فى الشرطة** ، مركز البحوث والدراسات بشرطة دبى ٨-٩ يونيو١٩٩٨، ص ٨ .

64- In Payne, Malcom : **Modern Social Worl Theory, A Critical Introduction.** London: Macmillan Publications, 1997. p.143.

65- Rothman, Jack :"Three Models of Commumity Organization Practice", in Cox Fred M. et.al.(eds) :**Straegies of Community Organization (III:Peacock Publishers,** Inc.,1989. pp.24-25.