

إستخدام مدخل إدارة الوقت لتحقيق الجودة الشاملة

فى أداء الشرطة المجتمعية

الدكتورة / هدى عصام الدين شديد محمود شديد

حاصلة على درجة الدكتوراة كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

كلمات مفتاحيه :

الادارة، ادارة الوقت، الجودة، الشرطة، الشرطة المجتمعية

الملخص

الوقت له أهمية كبيرة فى حياة الانسان وخاصة فى حياة رجل الشرطة، لأنه عنصر مهم من عناصر النجاح الرئيسية لضباط وأفراد الامن العام ، ويعد التخطيط لإدارة الجودة الشاملة فى العمل الشرطى من أهم وأكثر الخطوات الفاعلة فى تحقيق الأبعاد الأساسية للنشاط الإنتاجى والخدمى فى المجتمع، حيث أن التحسين المستمر للجودة بإستخدام مدخل إدارة الوقت ومعرفة المتطلبات الاساسية لإدارة الوقت لتحقيق جودة إداء رجل الشرطة والتعرف على المضيعات التى تواجهه أثناء عمله وكيفية مواجهتها كل ذلك

يساعد على تحسين الاداء العام لرجل الشرطة الشرطة ويصبح أكثر جودة وفعالية وبالتالي سيقابل بلا شك بالترحاب والرضا من قبل الجمهور.

Summary

Using Time Management Approach to achieve Total Quality in the community policing performance

Keywords:

Managemnt, Time management, Quality, Policing, Community Policing

Summary

Time has a great importance in the human life, especially in the life of a policeman. It is an important element, one of the main key elements of success for officers and members of public security. Planning and implementing total quality management for police work is considered one of the most important and most effective steps in achieving the basic dimensions of both the production and service activities in community. In order to improve the overall performance of the policeman, to become effectively productive, one should continuously improve his performance through using time management approach, have the knowledge of the basic requirements of managing time, and identify the encountering obstacles during his work and

how to address them. By achieving that, the policeman will undoubtedly be greeted with satisfaction from the public.

المقدمة

تهدف أجهزة الشرطة الى بسط وتحقيق هدف الامن والسكينة وتقديم الخدمات للعملاء بهدف تحقيق الرضا الذى ينعكس على المواطن بالقيم الاخرى مثل الولاء والانتماء، وتعتبر ادارة الجودة الشاملة فلسفة ادارية حديثة وأسلوب حياة للمنظمات لتحقيق الاهداف من خلال ارضاء العملاء بالتحسين المستمر فى الاداء الشرطى باعتبارها أحد أجهزة الدولة التى تتميز بطبيعتها الخاصه ومسؤوليتها الجسيمة وحساسية تعاملها مع الجمهور الذى يتعامل معها باعتبار أجهزة الشرطة ادارة الضبط الاساسية والوسيلة المباشرة لتنفيذ القوانين مع الجمهور وتلك الخصوصية لاجهزة الشرطة التى تفرض عليها أن تقوم بتطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة وذلك ضمانا للوصول الى رضا الجمهور ويتحقق ذلك من خلال تحقيق الامن الاجتماعى.^١ (بلال خلف صبح، ابريل ٢٠٠٣)

ويعتبر الأمن الاجتماعى الركيزة الأساسية لبناء المجتمعات الحديثة وعاملاً رئيساً فى حماية منجزاتها والسبيل إلى رقيها وتقدمها؛ لأنه يوفر البيئة الآمنة للعمل والبناء ويبعث الطمأنينة فى النفوس ويشكل حافزاً للإبداع والانطلاق إلى آفاق المستقبل، ويتحقق الأمن بالتوافق والإيمان بالثوابت الوطنية التى توحد النسيج الاجتماعى والثقافى الذى يبرز الهوية الوطنية ويحدد ملامحها ، حيث يكون من السهل توجيه الطاقات للوصول إلى الأهداف والغايات التى تندرج فى إطار القيم والمثل العليا لتعزيز الروح الوطنية وتحقيق العدل والمساواة وتكافؤ الفرص وتكامل الأدوار .

ومن الجدير بالذكر أن الأمن يساهم فى الانصهار الاجتماعى الذى يساهم فى إرساء قواعد المساواة فى الحقوق والواجبات بغض النظر عن الدين والعرق والمذهب .مع الإبقاء على الخصوصيات الثقافية التى تجسد مبدأ التنوع فى إطار الوحدة، وفى هذا صون للحرية واحترام لحق الإنسان فى الاعتقاد والعبادة بما لايؤثر على حقوق الآخرين .^٢ (عادل عبد الصمد، بدون سنة نشر، ص ٢٥)

وحيث أنه لا يمكن عزل الوقت عن حياة الإنسان الشخصية والمهنية، فينبغي التعامل معه واستثماره بفعالية، على اعتبار أنه مورد، لأهميته القصوى، صار واحداً من ضمن موضوعات علم الإدارة في العصر الحديث، فيسعى الإنسان دوماً للنجاح والتفوق، وهو في هذا السبيل رهين العديد من الخيارات التي تحقق هذا الهدف، وإذا كان أقصر الطرق للوصول لأي هدف هو الخط المستقيم، فالتنظيم والاختيار بين الأهم والمهم، وبين الجيد والأفضل هو الخط الذي يربط بين بداية الطريق ونهايته، وإذا كان الاختيار هو لب إدارة الأولويات فإنه يعني ترتيب الأمور حسب أهميتها والتوفيق بين ما يريد الإنسان أن يقوم به وبين المسؤوليات التي تقع عليه، خاصة مع استحضر التحديات الخاصة بالقرارات اليومية وما يرتبط بها من استخدام للوقت فلو راجعنا كل مناحي النشاط الإنساني لوجدنا أن الوقت عاملا أساسيا في نجاحها أو فشلها، لذلك حينما نقول تنظيم الوقت فإننا نعني ببساطة تنظيم الحياة، حياة الفرد وحياة الأمة وما أفلحت أمة على مر التاريخ عندما قلّت أهمية الوقت في حسابها، فالوقت هو جزء من كل شيء في الحياة، بل هو الحياة نفسها، إنه أهم الموارد المسخرة للإنسان، بل إن علاقة الوقت بوجود الإنسان علاقة دائمة لا تنقطع، فهو يمضي بانتظام نحو الأمام دون أي تأخير أو تقديم، ولا يمكن بأي حال من الأحوال إيقافه أو تراكمه أو إلغائه أو تبديله أو إحلاله ولأنه سريع الانقضاء وما مضى منه لا يرجع ولا يعوض بشيء، كان الوقت أنفوس وأتمن ما يملك الإنسان، وترجع نفاسته إلى أنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج، فهو في الواقع رأس المال الحقيقي للإنسان فردا ومجتمعاً. ٣ (هدى شديد، ٢٠١١، ص١).

فالوقت من أهم العوامل المؤثرة في حياة المجتمعات إذ أنه يشترك مع جميع موارده البشرية والمادية لتحقيق أهداف مجتمعية وقد أدى تلاشي المسافات وتسارع إيقاع الزمن الى ظهور كونية جعلت العالم قرية تكنولوجية واحدة سكانها متقاربون وملتصقون إلى حد الالتحام، الامر الذي جعل من المعرفة الكاملة والشاملة غير المنقوصة بكل ما يحدث لدى الآخرين في نفس الوقت وفي ذات اللحظة مسألة محققة الحدوث، وجعل من الجودة لما يقدم من سلع وخدمات وأفكار حد أدنى حاكم لقياسات مستوى الاشباع المتبادلة للاسواق والمستهلكين، ولقد أصبحت هذه القضايا شديدة السخونة ضاغطة على كافة المشروعات والمؤسسات في ظل سيادة قرارات منظمة التجارة الدولية وبداية عصر ما بعد الجات، عصر يتطلب إجراء تحولات رئيسية كبرى، تحولات فاعلة من أجل الافضل، والاجود والاحسن وذلك من أجل

الارتقاء والتطوير الذاتي من أجل تحسين والتنمية ومن أجل الابتكار والتجديد من أجل تعظيم المزايا التنافسية وصولاً إلى أعلى درجات الكفاءة^٤ (محسن أحمد الخضرى، ٢٠٠٣، ص ٥٠).

ولذلك فإن تأسيساً على ما سبق سوف أتناول مشكلته بحثية وهي التعرف على العلاقة بين استخدام مدخل إدارة الوقت وتأثيره على تحقيق جودة إداء الشرطة المجتمعية بإعتبار الوقت من أهم العوامل المؤثرة فى حياة المجتمعات إذ أنه يشترك مع جميع موارده البشرية والمادية، فهو يعد من أهم الموارد المتاحة للإنسان، فلا يختلف أثنان على أن الوقت هو أثمن ما يملكه الفرد غير أنه مورداً محدوداً لا يمكن تعويضه فهو يمضى بشكل سريع وكلما أحسن استخدامه كلما زاد ذلك فى قيمته، كما أنه لا يمكن تخزينه لاستخدامه فى المستقبل عند الحاجة إليه.

وترتيباً على ما سبق يمكن تناول هذا البحث من خلال المحاور الأساسية الآتية:

- المفاهيم الأساسية للبحث
- متطلبات إدارة الوقت لتحقيق جودة اداء الشرطة المجتمعية
- مضيعات الوقت فى العمل الشرطى وكيفية السيطرة عليه
- إدارة الجودة الشاملة فى العمل الشرطى
- الخدمة الاجتماعية فى القطاع الشرطى
- استراتيجية مقترحة لدور الخدمة الاجتماعية فى تجويد دور الشرطة المجتمعية من خلال إستخدام مدخل إدارة الوقت

أولاً: المفاهيم الأساسية للبحث

مفهوم الإدارة

مفهوم الادارة من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية هو مفهوم يقوم على :

- اتفاق أعضاء المنظمة بصفة أجماعية على تحقيق نتائج جماعية.
- تخصيص اعتمادات معينة لكل نتيجة.

- تحديد موعد معين للوصول الى الاهداف.

ويتضمن هذا المفهوم أيضا تحديد ميزانية واضحة يمكن الحصول عليها وأسس إدارية معينة ورقابة مستمرة تتحقق من تقدم العمل بصفة دائمة.^٥ (بحى درويش، ص١٠٠)

فالادارة هي عصب نجاح أى برنامج أو مشروع أو خدمة، والادارة بمفهومها العريض تقوم على عمليات التنسيق والتخطيط والتقييم والمتابعة، ولما كانت الخدمة الاجتماعية تزاوّل من خلال مجموعه مؤسسات وهيئات تقدم العديد من البرامج والمشروعات والخدمات، فإن عناصر التنسيق والتنظيم والرقابة والتخطيط تصبح ضرورة لنجاحها.^٦ (بحى درويش، ص٤)

وهناك من يرى أن الادارة هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها أصحاب المسؤوليات الادارية فى المؤسسات الاجتماعية لتحقيق الاهداف التالية:^٧ (عبد المجيد بن بطاش، ٢٠٠٠، ص١٦)

- تحديد أهداف وسياسة المؤسسة وإجراءاتها.
- البحث عن الموارد ومصادر التمويل والاستفادة منها فى تنفيذ البرامج.
- مراقبة العمليات وتقديرها وإحداث التغييرات اللازمة لتحسين الاداء.
- التوظيف
- توزيع العمل.

مفهوم إدارة الوقت The concept of time management

تعنى قيام الفرد بمسؤولياته واعماله بعد تحديد أهدافه وموازنة ما لديه من ساعات محدودة وما يجب عليه أداءه من اعمال فى فترة زمنية محدودة.^٨ (زينب محمد حقى، ١٩٩٥، ص ٢٨)

وهناك من يرى أنها تتمثل فى موازنة ما لدينا من ساعات محدودة وما يجب علينا أداءه من أعمال فى فترة زمنية محدودة.^٩ (نهى حمد نبيل، ٢٠٠٤، ص٣٣)

ويعرفها البعض على أنها الكفاءة وهى لا تقدم إجابات محددة وإنما تقدم الوقت لحل المشكلات التنظيمية المعقدة.^{١٠} (WARREN, SCHILIT, 1990)

ويؤكد البعض على أنها القدرة على كيفية تحديد الوقت المناسب اللازم لأداء كل عملية تفصيلية سواء كانت هذه التفاصيل يدوية أو عقلية.

ويعرفها عبد الغنى (١٩٩٥) بأنها توجيه القدرات الشخصية للأفراد وإعادة صياغتها لانجاز العمل المطلوب فى ضوء القواعد والنظم المعمول بها.^{١١} (محمد عبد الغنى، ١٩٩٥، ص ٢٤)

ويتم استخدام إدارة الوقت **Time management** فى هذا البحث كعملية توظيف الوقت فى عمل رجل الشرطة ورفع كفاءته لتحقيق الجودة الشاملة وليس **Time Administartion** كعملية إدارية.

وهذا يعنى توجيه إدارة الفرد الداخلية تجاه الاداء المطلوب وفقا للزمن والوقت المحدد وأضيف إن إدارة الوقت تقوم على أقتران الوقت بالاعمال وتحقيق الاهداف والرغبات كما انها تمكننا من إنجاز أكبر كميته ممكنه من الاعمال فى نفس الكمية من الوقت، أى تحقيق الاستفادة المثلى من الوقت، ويمكن طرح التعريف التالى بأنها موازنة ما لدى الافراد من ساعات محدودة وما يجب عليهم أداءه من أعمال وواجبات ومسؤوليات فى فترة زمنية محددة وذلك لاشباع حاجات ورغبات أكثر بالاضافة الى أنه يجب إعادة صياغتها لانجاز العمل المطلوب فى ضوء القواعد والنظم المعمول بها وفقا للزمن والوقت المحدد، وهذا التعريف يدور فى إطار التعريفات التى تناولتها.

وبمراجعة ما تم عرضه من مفاهيم نظرية حول مفهوم ادارة الوقت تؤكد على حقيقه واحدة وهو ان الانسان هو محور هذه العملية الاساسية بما يمتلكه من قدرات ومهارات وقيم تشكل أتجاهه نحو الوقت وبذلك فإن ادارة الوقت يمكن النظر اليها اجرائيا فى النقاط التالية :

١. تبرز إدارة الوقت كأحد أهم المؤشرات التى كلما زادت فاعليتها كلما زادت فاعلية الخدمات التى تقدمها الشرطة المجتمعية.
٢. ترتبط إدارة الوقت بقدرة رجل الشرطة لتخطيط الخدمات ووضعها فى إطار خطة معينه.
٣. تسعى إدارة الوقت الى تحقيق هدف أو مجموعه من الاهداف التى يضعها رجل الشرطة.
٤. تتضمن عملية إدارة الوقت مجموعة من الخطوات التى توضح رؤية رجل الشرطة ومدى تقديره للوضع الحالى والرؤية المستقبلية.

٥. إدارة الوقت بمثابه تحدى وأختبار هذا التحدى دائما ما يقود رجل الشرطة الى النجاح والتفوق وإنجاز الهدف.

مفهوم الجودة The concept of quality

يعد مفهوم الجودة من أكثر الموضوعات جدلا حيث تدور حوله العديد من المفاهيم ويرتبط به كثير من المعايير فى مختلف العلوم، ونلاحظ أن الجودة لغويا تعنى أجاد أى أتى بالجيد من القول والعمل، وجود الشئ معناها جعله جيدا^{١٢} (المعجم الوجيز، ١٩٩٥، ص١٢٥)

وقد تعددت المفاهيم الخاصه بالجودة فهناك من عرفها على أنها المقاييس التى تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التى تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها، ويتم هذا بأستخدام المراقبين والمفتشين والملاحظين لمعاينة الرسوم والمواصفات، وتقيم نظام الانتاج، أما الانتاج الذى لا تتوافر فيه تلك المواصفات فيتم رفضه مع توقيع الجزاء المقرر على المنتج.^{١٣} (بى حسن درويش، ص١٣٦)

ويؤكد رشاد عبد اللطيف ان الجودة هى تنفيذ المطلوب على الوجه الصحيح من اول مرة سعيا لتحقيق احتياجات العملاء.^{١٤} (رشاد عبد اللطيف، ١٩٩٧، ص٩٤)

وبذلك فإن الجودة فى بحثنا هذا يمكن النظر اليه إجرائيا فى النقاط التالية:

- سرعة الإستجابة والتخطيط والإعداد الجيد للخدمات التى تقدمها الشرطة المجتمعية مما يوفر المقدرة على رد الفعل السريع للحوادث ونداءات الطوارئ.
- التحسين المستمر للخدمات من خلال تقديم أعلى مستويات الخدمة الأمنية.
- الإدارة الجيدة من قبل رجال الشرطة تعمل على تقليل معدلات إهدار الوقت.
- سياسة الجودة الشاملة للخدمات يمكن استخدامها كمقياس معياري لتحديد النجاح المشترك بين الشرطة المجتمعية والمواطنين فى المجتمع.
- إن عدم الاهتمام بالجودة الشاملة للخدمات التى تقدمها الشرطة المجتمعية يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وبالتالي زيادة شكوى المواطنين من دور وكفاءة رجل الشرطة.

- إن عملية الجودة الشاملة للخدمات التي يقدمها رجال الشرطة للمواطنين هو شئ بالغ الأهمية لأى إدارة عليا، مما يؤدي إلى تفعيل الشراكة مع المجتمع والجماعات وإيجاد مناخ صحى أمن وتحقيق شعار الامن مسؤولية المجتمع.

مفهوم الشرطة المجتمعية Policing Community

الشرطة المجتمعية هي فلسفة تعزز الاستراتيجيات التنظيمية، التي تدعم الاستخدام المنهجي للشراكات وتقنيات حل المشكلات، من أجل التصدي بشكل استباقي الظروف العاجلة التي تثير قضايا السلامة العامة مثل الجريمة والاضطراب الاجتماعي ، والخوف من الجريمة. ^{١٥} (سامى الطوخى ٢٠١١)

فالشرطة في اللغة تنسب إلى الشرط وهي العلامات التي تميز زي رجال الشرطة أو تميز مواقعهم في صورة أعلام أو رايات ليعرفهم بها الناس، كما عرفها صاحب القاموس المحيط (بأنها أول كتيبة تشهد الحروب وتنتهى للموت، وطائفة من أعوان الولاية)

وعند العرب استعملت كلمات أخرى مرادفة لها مثل الشحنة والمعونة والجلواز والدرك والطواف وغيرها يمكن تعريف الشرطة إصطلاحياً بأحد تعريفيين :

الأول : أنها هيئة نظامية مدربة تدريباً خاصاً للمحافظة على الأمن وتطبيق الأنظمة وتنفيذ أوامر الدولة وتعليماتها دون المساس بأموال الناس وأعراضهم وحررياتهم الشخصية إلا في حدود النظام .

الثاني : حدد الدكتور بنينودي توليو أستاذ علم الاجرام في جامعة روما وظائف الشرطة في الدولة الحديثة فقال أنها ذات شقين :

١ - المحافظة على النظام في الدولة .

٢ - المحافظة على الأمن في الدولة .

وتعتبر الشرطة احدى اجزاء النظام الوطني المختصة بالعدالة الجنائية لذلك توجد الشرطة في جميع دول العالم لما لها دور هام في المساهمة في تطبيق القانون مساعدة الاشخاص الذين يواجهون صعوبات معينه والحد من الجريمة في المجتمع وكشف ملبساتها ان وقعت .

والشرطة المجتمعية هي قوة أمنية شعبية تعتبر وسيطاً بين المؤسسة الأمنية (مراكز الشرطة) وبين مؤسسات ونخب المجتمع، مهمتها التواصل والتفاعل لهدف تحقيق اكبر قدر من المشاركة الحقيقية بين الشرطة والمجتمع في تحمل المسؤوليات الأمنية على وفق مفهوم الأمن الإنساني الشامل، فتعتبر الشرطة المجتمعية وسيط تفاعلي وتواصل بين الشرطة والمجتمع لخلق التعاون الوثيق بين رجال الأمن ورجال الفكر والثقافة والمربين وأفراد وهيئات المجتمع بهدف خلق حالة ثقافية من الأمن الاجتماعي. ١٦ (حمد مبارك

سليم، ٢٠١٢)

وتمثل الشرطة المجتمعية سندا قويا في تنظيم الأمن وتحقيق أمن المجتمع واستقراره وتوعيته بمخاطر الكثير من السلوكيات ومعالجة الإشكاليات المجتمعية بصورة تعزز الثقة القائمة بين عناصر الشرطة وأفراد المجتمع حيث أنها تقوم بدور فعال في إعداد مجتمع واعٍ لأشكال وأنماط الانحراف السلوكي، فضلاً عن نشر ثقافة التوعية التي من شأنها إيجاد المعرفة لدى الأفراد بمخاطر الظواهر المسيئة

والتصدي لها. ١٧ (سعد مظهر، ٢٠٠٥)

وهناك من يرى بأنه عبارة عن حلول مسبقة لمشاكل الجريمة والخلل الاجتماعي لتحسين علاقة قائمة على أساس المشورة بين رجال الأمن والمجتمع لتحسين نوعية الحياة ومنع الجريمة. ^{١٨} (طارق سلطان، ٢٠١٢)

وبمراجعة ما تم عرضه من مفاهيم نظرية حول مفهوم الشرطة المجتمعية تؤكد على حقيقته واحدة وهي أنهم يعتبروا قوة أساسية من قوى الدولة الشاملة، وبذلك فإن رجل الشرطة يمكن النظر إليه إجرائيا في النقاط التالية :

١. رجال الشرطة يمثلون الحكومة .
٢. قوة أساسية من قوى الدولة الشاملة.
٣. يمثلون هبة الدولة وأداتها الرئيسية في أنتظام حركة المجتمع وأستقراره.
٤. يجب أن يتحلون بالثقة للعمل بالقانون وتمنح صلاحياتهم وواجباتهم بموجب القانون.
٥. واجبهم الدفاع عن الحقوق ونصرة الخير ومواجهة الظلم والعدوان.
٦. يقومون بمهام لخدمة المجتمع وحماية الابرياء وحفظ السلام الاجتماعي وحقوق الجميع في الحرية والمساواة والعدالة.

ثانيا: متطلبات إدارة الوقت لتحقيق جودة أداء الشرطة المجتمعية

يلعب الوقت دورا كبيرا في حياة القائد بصفة عامة وفي فعالية وكفاءة القائد الأمني بصفة خاصة وذلك لارتباط نجاحه في أداء عمله ارتباطا أساسيا بسرعة أداء دوره في أقل وقت ممكن، ولعل التأخير أو التباطؤ في أداء هذا الدور قد يؤدي لخسائر جسيمة يصعب تداركها قد تصل إلى حد أزهاق روح من الأرواح، أو ضياع حق من الحقوق، ولتحقيق جودة عالية في أداء رجل الشرطة فنحن نسعى إلى الوصول إلى اسلوب مناسب يمكن القائد الأمني من تنمية مهارته في إدارة الوقت والتغلب على مشكلة الوقت الذي يعاني منها الكثير.

فالوقت يمثل العنصر الحاكم فى كيفية أستخدامنا لموردنا وبالتالي فهو يعتبر أكثر ما نمتلكه من موارد من حيث القيمة ويعتبر الوقت مورد ذو قيمة يؤثر على الإسلوب الذى يمكن من خلاله إستغلال مواردنا.

ويقصد بإدارة الوقت تلك الجهود الخاصة بتخطيط وتنظيم أستخدام هذا المورد بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية، وبالإسلوب الذى يمكن رجل الشرطة من إستخدام الوقت فى تحقيق الإنجاز الأفضل لأهداف العمل والأهداف الشخصية من خلال الطرق والوسائل التى تعين المرء على الاستفادة القصوى من وقته فى تحقيق أهدافه وخلق التوازن فى حياته ما بين الواجبات والرغبات والأهداف.^{١٩} (ثابت عبد الرحمن، ١٩٩٢، ص ٢٢٤)

وتحديد البيانات اللازمة عن الوقت يأتى بدقة عن طريق تجميع البيانات المتوفرة والدراسات المتأنية حتى يساعده فى إتخاذ القرار حيث يعتبر عامل تحديد الوقت من أهم ثلاث عوامل أساسية فى عملية التنظيم والذى يساعدنا بدوره فى تجميع معلومات مفيدة فى نشاط المنظمة²⁰ (RONALD.W.LIONI,2002,P.604)

وإدارة الوقت عملية لا تعنى الماضى أو ترتبط بالحاضر إنما تنصب على المستقبل وتحاول التنبؤ به للوقوف على مساراته واتجاهاته المختلفة الموصلة للأهداف.

المفاهيم الخاطئة عن إدارة الوقت

هناك الكثير من المفاهيم الخاطئة عن إدارة الوقت وبعض هذه المفاهيم الخاطئة متأصلة بدرجة شديدة فى نظرتنا العامة إلى الحياة، وبالتالي فإن من الصعب تغييرها بالإضافة الى صعوبة اتخاذ الخطوات التى نحتاجها لتحسين مهارتنا، ومن هذه المفاهيم مايلى:

• الوقت والطاقة = النتائج

على الرغم من الحقيقة التى تفيد بأن مقدار الوقت المنقضى فى أداء مهمة يمكن ان يميز بين النجاح والفشل، فإن من المؤكد ان ذلك ليس هو العامل الوحيد فى هذا الشأن،

فالنتائج لا تنشأ من مقدار الوقت المنقضى فى أداء مهمة معينة، ولكنها تنشأ من استخدام هذا الوقت ومدى فعالية المهمة بحيث يمكن أداؤها 21. (ثناء ابراهيم موسى فرحات، ٢٠٠٦، ص ٨٢)

• هناك فضيلة فى العمل الجاد

هذا المفهوم خاطئ ومحور بدرجة شديدة فى أذهاننا لدرجة أننا لا نناقشه ولا نطالب بتفسيره أبداً ومع ذلك فلا ينبغي أن نسأل ما قيمة العمل الجاد؟ ومن المؤكد ان العمل الجاد هو ما نقوم بعمله ونستمر فيه وأن الأتجاز النهائى هو المهم وليس نوع العمل ومقدار الجهد المبذول فيه.

• الترتيب والنظافة

يشعر الكثير من الناس أن النظافة أو الترتيب هو نتيجة واضحة للتنظيم والإدارة، لكن التنظيم والإدارة الجيدة للوقت ليست بهذه السهولة، فعلى الرغم من الحقيقة التى تقيد بان عدم الترتيب قد ينظر إليه على أنه إشارة تحذير، فإن النظافة والترتيب فى حد ذاته لا يوحى بوجود عادات الإدارة الجيدة للوقت.

• إدارة الوقت تعوق الإبداع

ليس هناك سبب يجعلنا نفترض أن الأفراد المبدعين لا يمكن أن يكونوا أيضاً أفراداً يتمسكون بالتنظيم الجيد، فى الواقع أن الإدارة الجيدة للوقت والتنظيم الملائم للعمل يمكنهما ان يحسنا من الإبداع، وذلك من خلال زيادة مقدار الوقت الذى يجب أن يقضى فى المهام الإبداعية، وفى الحقيقة فإن إحدى حجج إدارة الوقت هى أنها نظام بمجرد أن يتم فيه تعلم الأساسيات فإنه يجب تعديلها بحيث تلائم احتياجات كل فرد.

• الأسهل هو الأفضل

أسهل طريقة لإتمام مهمة معينة هي أفضل طريقة ولكن لا ينبغي أن يؤخذ ذلك على أنه أمر مسلم به ولا ينبغي ان نفترض أن هناك طريقة واحدة فقط للقيام بعمل شئ ما.

• هذا قدرى

كثير من الناس يشعرون أن عدم التنظيم هو قدرهم وربما يكون ذلك بسبب عوامل وراثية أو ذاتية، وعلى الرغم من أن هناك أشياء كثيرة لا تعجبنا في أنفسنا يمكن نسبتها إلى العوامل الوراثية، فإن عدم التنظيم ليس أحد هذه الأشياء وهذا المفهوم الخاطئ الأخير هو الذى يحدث تدميرا كبيرا جدا حيث يجب التغيير من هذه الانماط السائدة المتعلقة بتنظيم وإدارة الوقت. ٢٢ (المرجع السابق)

ونلاحظ إن إدارة الوقت تنطوى على الالتزام والتحليل والتخطيط والتنظيم والمتابعة، فالوقت بالنسبة للعديد من العملاء مفيد جدا حيث يعتبر عملية مهمة أكثر من الأموال حيث سيقوم هؤلاء العملاء بدفع مزيد من المال نظير إتمام عملية التصنيع فى وقت أقل حيث يعلم من يعملون بالسوق إهمية الوقت حتى تصل الخدمة لعملائها ٢٣ (JAG DISH N,2001,P.82)

ومن المهم جدا تحديد تكلفة الوقت ويتم إستخدام هذه الطريقة فى المنظمات لتحديد تكلفة العمالة. 24
(PHILIP) F.2004,P.34.

فإدارة الوقت والتكلفة هي التى تحدد قدرتنا للحصول على الخدمات حيث إن عنصر الوقت قد يغير فى عملية إتخاذ القرار عندما يتم إتخاذ القرار بصورة سريعة ويعتبر عامل الوقت والتكلفة متلازمان معا ويتأثر كل منهما بالإخر. ٢٥ (RAMON J, 2002,P.146)

ويجب حساب التكلفة بدقة وتحديد الوقت الذى تستغرقه عملية الإنتاج لأنه يتم إستخدام هذه البيانات فى هذه الميزانية وتحديد جداول المراقبة لمعرفة كفاءة إدارة الوقت ومدى وصول المنظمة للأهداف المطروحة. 25 (ATEF M.2005.P26)

والوقت يتميز عن غيره من الموارد بالخصائص التالية: ٢٧ (ثابت عبد الرحمن ادريس، ١٩٩٢، ص ٢٢٢)

- هو مورد متاح للجميع ويتساوى مقداره للجميع.
- لا يمكن اقتراضه ولا بيعه
- لا يمكن أحلاله.

الفرق بين إدارة الوقت وتنظيم الوقت

أى عملية إدارية تشتمل على التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة والمتابعة، وإدارة الوقت هى عملية إدارية فنحن نضع خطة لقضاء أوقاتنا، ونقوم بعد ذلك بتنظيم البيئة التى نعمل بها ووقتنا، أى نحدد الوسائل والاساليب التى نستخدمها للاستفادة من الوقت مثل التفويض وطرق التحكم فى مضيعات الوقت ثم نراقب ونتابع أستخدمنا لهذا الوقت أى أن تنظيم الوقت هو جزء هام من إدارة الوقت. ٢٨ (بسيونى محمد البرادعى، ٢٠٠٤، ص ٢٩)

ومن المهم جدا تحديد الوقت الحقيقى للانتاج عن طريق مراقبة فعالية الانتاج أو الوقت الحقيقى للعامل فى الانتاج فإنه من الجيد أن يتم وضع معايير للوقت التى سوف تساعدنا فى تطوير الجداول الموضوعه للإنتاج ووضع التقارير المتعلقة فى قياس كفاءة العمل. ٢٩ (SALIH O.DUFFUA, 1999, P.10)

ويعتمد معيار الوقت على عدة عوامل تختلف من منظمة لإخرى فمثلا واحدة يهتما كيف يتم تقديم الخدمة بسرعة وكيف توصيلها إلى العميل وبعض المنظمات الأخرى يهتما سرعة تقديم الخدمة وتطويرها وتقديمها للعملاء. ٣٠ (WILLIAM, 1999, P.44)

سلوكيات ومعتقدات تؤدي إلى توفير الوقت لدى رجل الشرطة:
٣١ (<https://yomgedid.kenanaonline.com/posts/7830>)

- التخطيط
- احتفظ دائما بقائمة المهام.
- التحضير للغد .

- استخدام أدوات تنظيم الوقت.
- انشر ثقافة إدارة الوقت .
- عدم الاحتفاظ بمهام معقدة وتقسيم المهام إلى مهام فرعية.
- لا تحتفظ بالمهام الثقيلة علي نفسك.
- لا تكن مثاليا .
- رتب أغراضك .
- الاتصال الفعال و التأكد من وصول الرسالة كما تعنيها.
- لا تتأخر في الوصول لمكان العمل.
- التحضير للمهام المتكررة.
- تجميع المهام المشابهة.

أهمية واهداف إدارة الوقت

رسمياً تم استخدام طريقة إدارة الوقت من قبل فردريك في أواخر القرن التاسع عشر وتعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق إنتشاراً لتحديد قياس الجهد المبذول اثناء العمل وقد صممت خصيصاً لتكون ملائمة للوقت القصير عن طريق تكرار عملية الانتاج بصورة مستمرة حيث يتم استخدام دراسة الوقت ليتم تطوير تحديد معيار الوقت طبقاً لملاحظة عامل واحد يكرر العملية لعدة مرات حيث يتم حساب متوسط الوقت التي يتم فيه إتمام العملية وبالتالي يتم تسجيله ويستخدم كمعيار لإنتاج السلعة أو الخدمات^{٣٢}.
(WILLIAM, 1999, P.317)

وبدأ الأهتمام بإدارة الوقت منذ أواخر الخمسينات وأوائل الستينات من القرن الماضي، حيث زاد الاهتمام بهذا الموضوع نتيجة للتطورات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتقنية وأنعكاس ذلك كله على المؤسسات والهيئات والمشروعات الخدمية والانتاجية وساعد على تعاظم أهمية إدارة الوقت تلك التطورات المتلاحقة في عالم الاتصال Communication والمواصلات وتطور تقنيات الاتصال التي أدت في كثير من الأحيان إلى أختصار الوقت الازم للإتصال الإداري أو لكتابة تقرير أو لمتابعة الأداء أو لحفظ الملفات وتداول البيانات.

فقد إدت التقنيات الإتصالية الحديثة مثل الهاتف أو الفاكس إلى إختصار الاتصال الإدارى الذى كان يتم بالطرق التقليدية كالخطابات والمكاتبات الإدارية فى ساعات إلى أنجازه فى دقائق معدودة.

معنى ذلك إن التطورات العلمية والتكنولوجية فى عالم الإتصال قد أتاحت كثيرا من سبل وأدوات توفير الوقت وتنظيمه إدراكا لأهمية الوقت فى الإدارة المعاصرة. 32 (السيد سلامة الخميسى، ٢٠٠٢، ص: ١٣٤)

كما قال فرانسيس بيكن الكاتب والفيلسوف الانجليزى إن الوقت هو مقياس العمل الناجح مثل الاموال هى مقياس السلع، وقد ركز على بعد الزمن وتأثيره على الادارة الناجحة فى أى مشروع أو برنامج يتم إعداده، بمعنى تأثير بعد الزمن لتحقيق العمل ومدى تكلفته حيث يوجد علاقة بين الزمن ومدى تكلفتها حيث التكلفة هنا تعنى المراحل المختلفة التى تمر بها البرامج. 33 (LIN, CHEN, P.133)

- إن الوقت كمقياس لمدى التقدم الحضارى للدول وذلك من خلال معرفة إتجاهات شعبها وتقديره لأهمية الوقت.
- إن الوقت يعتبر أحد المؤشرات الممكن أستخدامها لقياس كفاءة وفاعلية المديرين.
- إن الوقت من الموارد والامكانيات النادرة التى يؤدى أستخدامها بكفاءة إلى الوصول إلى الأهداف العامة والخاصة.
- من يسئ إستخدام وقته يهدر وقت الاخرين أيضا 34 (بسيونى محمد البرادعى، ٢٠٠٤، ص: ٧٦)
- يعتبر الوقت متغيرا أساسيا من المتغيرات المحددة لإسلوب التفاوض.
- يحسن دائما تقسيم الوقت المتاح على القضايا الهامة بما يكفل تحقيق التوازن بينها وعدم طغيان قضية على أخرى الا بحسب أهميتها ووزنها فى تحقيق الاهداف المطلوبة. 35 (صديق محمد عفيفى، ٢٠٠٣، ص: ١٤٩)
- الوقت يعتبر عنصر أساسى من وجهه نظر الموظفين لتقديم الخدمة لعملائهم حيث إن العميل دائما يشير إلى الوقت فيكون هذا معيار الكفاءة فى عمله بإعتبار الوقت عنصر متغير فى تحديد كفاءة البرامج لإن الوقت يتأثر بعدة متغيرات أخرى. 36 (JOHN . J COYLE, 1992, P.84)

أهداف إدارة الوقت

ومن أهم أهداف إدارة الوقت:

١. تقليل الاجهاد حيث يكون بوسع إدارة الوقت أن تمنع بصورة جيدة الكثير من الاجهاد الذي يصيب مديري المكاتب.
٢. التوازن بين العمل والحياة الشخصية، حيث تستطيع العادات الجيدة في إنفاق الوقت أن توصلنا الى حياة أكثر توازنا، مع توفر الوقت المناسب والطاقة للعمل وللمنزل وللأسرة ولذات المرء نفسه.
٣. الانتاجية الشخصية حيث أن الوقت في مجال العمل يساوى الانتاجية فإن كان الادارى أكثر فاعلية مع أوقاته، فإنه يستطيع تحقيق الزيادة من إنتاجه بصورة الية.
٤. النجاح في تحقيق الأهداف ولكي تتحقق لمدير المكتب متعة تجاه تحقيق أهدافه الشخصية والمهنية، فإنه يكون في حاجة إلى وقت يتيح له ذلك، ذلك أن شيئا لن يتحقق إن لم يتوافر له الوقت لانجازه.
٥. استخدام الوقت بطريقة منظمة لكي نحقق أهداف المنظمات والجمعيات الاهلية في ظل عناصر الإنتاج والتطور السريع. ^{٣٧} (PHILIP,1994,P.696.)

ونلاحظ من خلال تلك الاهداف الاربعة أن الزمن هو ما يجعل أمر النجاح ممكنا ومن خلال هذا المنظور العريض، يصبح في وسعنا رؤية أن التنمية الحقيقية لإدارة الوقت تتمثل في أنها تعمل على تحسين حياتنا في كافة أبعادها، إن ما نفوز به من خلال إدارة الوقت في جوهره: ليس المزيد من الوقت، وإنما تحقيق حياة أفضل وأرقى. ^{٣٨} (ثناء ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ٨٨)

أنواع وأستراتيجيات توفير إدارة الوقت لدى رجل الشرطة

أن الوقت في حياتنا نوعان هما:

١. يصعب تنظيمه
 ٢. يمكن تنظيمه
- النوع الأول:** وقت يصعب تنظيمه أو إدارته أو الاستفادة منه في غير ما خصص له، وهو الوقت الذي نقضيه في حاجتنا الأساسية، مثل النوع والأكل والراحة والعلاقات الأسرية والاجتماعية المهمة.

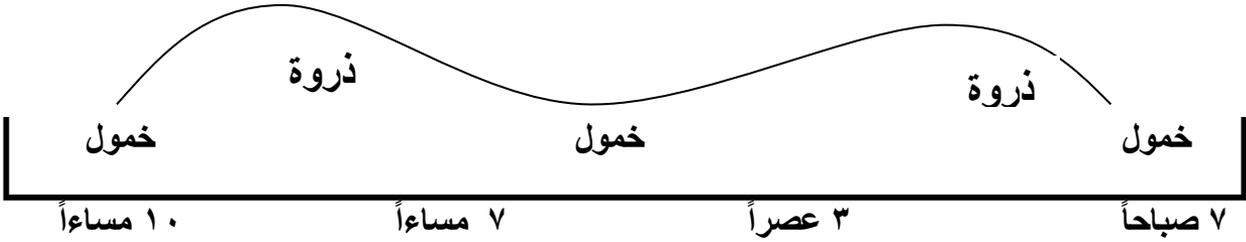
النوع الثاني: وقت يمكن تنظيمه وإدارته، وهو الوقت الذي نخصصه للعمل، ولحياتنا الخاصة، وفي هذا النوع بالذات من الوقت يمكن التحدي الكبير الذي يواجهنا.

هل نستطيع الاستفادة من هذا الوقت؟ هل نستطيع استغلاله الاستغلال الأمثل؟

النوع الثاني: وقت نكون في أقل حالات تركيزنا وحضورنا الذهني (وقت الخمول)

وإذا ما أردنا أن ننظم وقتنا فإنه يجب علينا أن نبحث عن الوقت الذي يمكن تنظيمه ثم نتعرف على الجزء الذي نكون فيه في كامل نشاطنا (وقت الذروة) ونستغله باعتباره وقت الإنتاج والعطاء والعمل الجاد بالنسبة لنا. ٣٩ (مركز التميز المنظمات غير الحكومية، أكتوبر ٢٠٠٢، ص ٧)

ويبين الشكل التالي أوقات الذروة والخمول لدى الإنسان.



شكل ١ يوضح أوقات الذروة والخمول لدى الإنسان

وأضيف أن قد يكون كل واحد منا لديه أوقات ذروة تختلف عن غيره.

ومن أهم الإستراتيجيات المستخدمة للحفاظ على الوقت

- أعمل قائمة بالأشياء التي ستؤديها، وطورها عدة مرات في اليوم.
- أبحث في جدولك الزمني عن الوقت الضائع وفكر في طرق لعدم تضييع الوقت على هذا النحو.

- إذا إكتشفت أن لديك مشكلات على المدى الطويل حاول إن تغير نماذج عملك بسرعة.
- حدد كل نماذج العمل التي لا ترضيك والعادات السيئة.
- تحديد تلك المشكلات وأماكنها حاول أن تعيد التفكير فيها لتحسن من دخلك. ٤٠ (سلسلة الإدارة المثلى، ٢٠٠١، ص١١)
- عملية مشاركة الوقت هي عبارة عن عملية يتم فيها السماح لعدة مستخدمين بإستخدام نفس الحاسب عن طريق تزويد نفس الحاسب لعدة برامج تكفى لنفس المستخدم أو تلاقى إحتياجات المستخدمين حيث يستخدم الحاسب وقت محدد حتى يتم الانتقال من برنامج لإخر حيث إن فكرة المشاركة بالوقت حتى يستطيع الحاسب الانتقال من برنامج لإخر وتتيح لكافة المستخدمين إستخدام الحاسب بطريقة متيسرة. ٤١ (KENNETH C.2001,P.146)

وأضيف إن جوهر إدارة الوقت تتضمن زيادة الكفاءة والفاعلية فى فترة زمنية محددة حيث تعنى الفعالية إيجاد أفضل طريقة للقيام بمهمة معينة مهما كانت هذه المهمة، اما الكفاءة فتعنى فحص مجموعة من المهام وأختيار أهمها لكى يتم إنجازه أولاً ثم تكمله باقى المهام بعد ذلك، ومن الأراء التي تنتشر على نطاق واسع أن الفعالية تعنى القيام بعمل شئ بطريقة صحيحة بينما الكفاءة تعنى عمل المهمة المناسبة، وهذان المبدآن ضروريان لتطبيق إستراتيجية إدارة الوقت.

ثالثاً: مضيعات الوقت فى العمل الشرى وكيفية السيطرة عليه

ليس من السهل تحديد مفهوم محدد لمضيعات الوقت، فقد تكون بعض مظاهر النشاط التي يقوم بها شخص ما مضيعة للوقت بالنسبة له وقد تكون غير ذلك بالنسبة لفرد آخر، كما أن ما كان ضياعاً للوقت فى وقت مضى قد يصبح الآن توظيفاً جيداً للوقت والعكس صحيح ، الأمر الذى يدفع إلى قول بأن مفهوم مضيعات الوقت مفهوم دينامكى يتغير فى ضوء الأشخاص والأزمنة والأمكنة.

مفهوم مضيعات الوقت Time wasters:

يقصد به أى نشاط يأخذ وقتاً غير ضرورى أو يستخدم وقتاً بطريقة غير ملائمة أو أنه نشاط لا يعطى عائداً يتناسب مع الوقت والجهد المبذول من أجله. ٤٢ (أحمد ابراهيم أحمد، ٢٠٠٣، ص٢٠٥)

وأرى ان فى حالة تنظيم الوقت وأستخدامه بصورة فعالة، سوف يكون هناك دائما أسباب للمقاطعة وشروء الذهن من مصادر خارجية او داخلية فمضيعات الوقت فى العمل الشرطى كثيرة يجب أخذها فى الاعتبار ومن هذة المضيعات :

• **عدم وجود أهداف وأولويات :**

من أهم مضيعات الوقت لدى رجل الشرطة هو عدم وجود أهداف وأولويات ومواعيد للإنجاز، فوضوح الأهداف والواجبات وأولويات العمل من أكثر العوامل المساعدة على نجاح أية مؤسسة كانت وهى لنا كرجال أمن عام من المدير فى الإدارة وحتى أقل رتبة تساعدنا كثيرا فى كسب الوقت ومعرفة البرنامج الذى نسير عليه وننجزه وبدونها فإن ذلك يعنى التخبط والفشل والسير فى طريق غير معروف وجهته ونهايته، فإذا وجدت الأهداف والأولويات فإننا نختصر الكثير من الروتين ونحقق النتائج المرجوة فى وقت يسير .

• **عدم كفاية المعلومات وأنظمة الاتصال الهاتفية:**

المعلومات تعتبر حجر الزاوية لرجل الشرطة وبالتالي فقد يضيع وقت كبير لتأخر وصول المعلومات او نتيجة لوصول معلومات غير دقيقة. ٤٣ (محمد أحمد نصار، ص٣٦)

فمن المعروف أن الغرض من الهاتف أساسا هو أختصار الوقت وسرعة الاجراءات من أجل تحقيق أهداف معينة ولكنه يصبح عائقا ووسيلة لإضاعة الوقت إذا استخدم بشكل مفرط ودونما ضرورة لاستعماله، فأستخدام الهاتف من قبل ضابط الشرطة له أهمية كبيرة فى الوصول إلى المعلومة بأسرع وقت، ولكن سوف يكون نقمة وعائقا كبيرا إذا تم استخدامه فى الامور الشخصية وعلى حساب العمل مثل التحدث مع المنزل أكثر من عشرات المرات فى اليوم وخلال ساعات الدوام الرسمى، وما إلى ذلك فما الذى أبقاه فى العمل؟ ٤٤ (رشاد احمد عبد اللطيف، ٢٠٠٧، ص١٣٦).

• الاجتماعات التي لا جدوى منها:

تتسبب الاجتماعات في ضياع الوقت بطريقتين:

◀ الاجتماعات التي تحضرها.

◀ الاجتماعات التي تدعو إلى عقدها.

فالاجتماعات هنا نعى بها دعوة من الضابط أو الضباط والافراد لحضور اجتماع لمناقشة موضوع ما ويكون من قبل مدير الشرطة يدعو فيه ضباطه وأفراده ليجتمع بهم أو أن يدعى هو كمدير لحضور اجتماع على مستوى أعلى في مركز القيادة ومعلوم أن الأتتماعات تمر بمراحل عديدة من التحضير والترتيب لها ما يعنى أخذ وقت وليس من المدير فحسب بل المرؤوسين أيضا وهذا الجهد لإعداد الاجتماعات من المؤكد أن يكون على حساب العمل وإنجاز معاملات الاخرين، وهنا أود أن أشير إلى أننا لا نتجاهل أهمية وفائدة الاجتماعات لأنها أحيانا تضع النقاط على الحروف، وتوجه وتعديل المسارات خصوصا إذا كانت لها أهداف واضحة ومحددة إلا أن الإفراط فيها وكثرة استخدامها قد يسبب مشكلة للوقت وضياعه دونما أية فائدة ترجى.

• وجود الزائرين غير المتوقعين وعدم القدرة على الرفض أو قول لا:

وجود الزائرين غير المتوقعين يشكلون نسبة كبيرة من إضاعة وقت رجل الامن العام وخصوصا إذا كان هو الشخص المسؤول عن إدارة وسير عملها وتقع على عاتقه أعباء كبيرة لا بد من إتمامها ومتابعتها خلال اليوم فى ساعات الدوام الرسمى، كما يحدث فى كثير من المواقف أن يكون لدى البعض واجبات تفوق الاوقات أو بطريقة أخرى يكون هناك بعض الالتزامات تتعدى القدرة على القيام بها فى هذا الوقت المحدود.

ويتم فى مثل هذه المواقف اختبار قدرتك على قول كلمة لا، عندما تتحمل ما يزيد عن طاقتك من العمل فسوف تقل جودة إخراج هذا العمل وتشعر انه من الأفضل أن تقوم بعمل ما يتناسب مع طاقتك فقط.

• الأزمات:

يعتقد الكثيرون أنه من المستحيل تجنب الكوارث، ويعتبر هذا صحيح جزئيا فكثير ما تقع بعض الأحداث غير المتوقعة والتي لا بد من التعامل معها على الفور غير ان كثير من الأزمات تحدث بسبب القيام ببعض الأشياء أو التقاعس عن القيام ببعض الأشياء الأخرى، فعندما تقوم بتأجيل شئ يجب عمله فإنك تساعد بذلك فى إحداث أزمة مستقبلية. ٤٥ (ماريون هالينز، ٢٠٠٢، ص ٥٨)

المتطلبات الأساسية لرجل الشرطة للإستخدام الأمثل للإدارة الوقت :

يمثل العنصر البشرى اهم عناصر الإنتاج والجودة ولكن تبقى قضية النجاح فى أستثمار طاقات الانسان هى المفتاح الحقيقى لتحقيق الأهداف المطلوبة و تنظيم علاقة الأفراد بالوقت تأتي فى مقدمة مهام الإدارية الواعية والباحثة عن تميز أداء العاملين فيها ويحتاج ذلك إلى وضع نظم شاملة توضح المهام والوظائف والاتصالات بحيث يمكن التغلب على الفاقد من الوقت الناتج من المقاطعات والاجتماعات وأستخدام التليفونات والسعى من أجل الحصول على المعلومات اللازمة للأداء بدون معاناة أو عقبات .

❖ أستثمار الوقت Time Investment

سياسة الباب المفتوح شعار يرفعه الكثير من المديرين ويمثل كثير من أصحاب الزيارات العارضة أهمية للعمل، وهذه السياسة تلقى القبول من البعض فالتواجد مع الناس يساعد المدير على متابعة ما يحدث بالمنشأة.

❖ تجزئة الوقت الى:

- وقت يمكن ضبطه.
- وقت لا يمكن ضبطه وهو وقت الاستجابة للأحداث وطلبات الآخرين.^{٤٦} (محمد عبد الغنى، ٢٠٠٤، ص ٤٩-٦١)

❖ العبي الجدولى:

قل لا للعمل عندما تحتاج إلى إعادة ترتيب أوضاعك حتى لا يكون جدولك غير منظم.

❖ الأولويات المتداخلة:

حدد أهدافك وضيق نطاقها الى مجموعة من الاهداف الاكثر اهمية وعليك تدوينها.

❖ وفرة المعلومات:

أنتقاء الملفات مع التقليل من التقارير غير الهامة وكذلك الدوريات مع اتخاذ القرارات على أساس معلومات كافية بدلا من الانتظار لبيانات أكثر.^{٤٧} (سيد محمود الخولى، ١٩٩٤، ص ٨٦)

❖ التفويض:

ليس التفويض فقط مسؤولية عابرة من مسؤوليات المدير ولكنه طريقة تساعد في توفير

الوقت لكى يستخدمه في القيام بمهام أكثر أهمية.^{٤٨} (DAYLE, 2001,P.91)

ومن أهم خطوات التحكم فى كيفية إدارة الوقت:

١. تحديد الاهداف.
٢. التخطيط.
٣. صنع القرارات.
٤. تنفيذ هذه القرارات.
٥. التحكم فى النتائج.

٦. اعلام الاخرين والتواصل معهم. ٤٩ (هانى الحباك، ٢٠٠٩، ص٢٤)

ومن هنا يمكن القول بان نختار بحكمة من بين الانشطة المتعددة المتوفرة لنا، فالوقت مورد محدد والحل الوحيد أمامنا هو ان نستخدمه بحكمة.

فالتخطيط السليم لرجل الشرطة وتنظيمه الجيد للوقت + التنفيذ السليم للخطة + تصرف إيجابي تجاه مضيعات الوقت = إدارة ناجحة وفعالة للوقت وتحقيق جودة شاملة فى العمل الشرطى.

رابعا: إدارة الجودة الشاملة فى العمل الشرطى

تعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً علمياً متكاملًا، وهى أحد الأنظمة الإدارية الحديثة فى الإدارة التى تهدف إلى تطوير الأداء فى المنظمات بهدف تحسين جودة المنتج أو الخدمة، وتمثل إدارة الجودة الشاملة أسلوباً يتميز بالشمولية حيث أنها تشمل كافة أجزاء المنظمة وعلى الرغم من حداثة هذه الفلسفة الإدارية، إلا أنها فى مضمونها مفهوم قديم، وقيمة التزم بها الإنسان عبر عصور التاريخ المختلفة، فجودة العمل أساس النجاح ، والتراث الإسلامى حفل بالكثير مما يحفز على الجودة فى الأداء لقوله تعالى " وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" ولقول الرسول صلى الله عليه وسلم : " إن الله يُحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ".

ويمثل تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الوقت الحاضر أهم عوامل النجاح لكل المؤسسات فى القطاع الخاص أو القطاع الحكومى، إنتاجية كانت أو خدمية والسبب فى ذلك يرجع إلى أن تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدى إلى التحسين المستمر لأداء المنظمات وإلى جودة منتجها أو خدمتها، وإذا كانت إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية حديثة قد نشأت بالأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير أداء المنظمات الساعية إلى الربح ، فإن المهتمين بتطوير ونشر هذه الفلسفة من رجال الفكر الإدارى أكدوا إمكانية تطبيقها فى المنظمات الخدمية التى تعد أجهزة الشرطة من أهم هذه المنظمات التى لا تهدف إلى تحقيق ربح مادى وإنما تحقيق " ربح إجتماعى " يتمثل فى إقرار الأمن والسكينة فى المجتمع، وهو الأمر الذى يوفر أهم مقومات النجاح لكافة الأنشطة الإنسانية التى تهدف إلى رفاهية المجتمع وتقدمه.

وتعنى إدارة الجودة الشاملة فى الأجهزة الشرطية، ذلك المنهج الإدارى المتكامل الذى يتكون من العديد من العناصر التى يجب تطبيقها بشكل كلى وفى ظل ظروف داخلية مواتية لكافة الأجهزة الأمنية لتحقيق الأهداف التى يسعى إليها التنظيم الإدارى لهذه الأجهزة، ولإرضاء الجمهور الذى يتعامل معها وزيادة كفاءة العاملين فى هذه الأجهزة من خلال التحسين المستمر لنظام الجودة، وما من شك أن جهاز الشرطة فى الوقت الحاضر يمضى بخطوات ثابتة نحو تحقيق الاستقرار الأمنى سواء فى مجال مواجهة الجريمة والحد من معدلات ارتكابها، أو فى مجال التبسيط والتيسير على الجماهير فى الحصول على الخدمات الأمنية وذلك من خلال إدارته الفعالة للعنصر البشرى وترشيد استخدام إمكاناته المادية المتاحة وهو ما يعد خطوة على الدرب نحو تنفيذ فلسفة الجودة الشاملة فى العمل الأمنى. ٥٠ (عبد الله محمد سويلم أبو

درى، إدارة الجودة فى العمل الشرطى ، ٢٠١٧، يناير)

يمكن دراسة الجودة من خلال ثلاثة مداخل وهى:.

١. الخدمات أو البرامج

وذلك من خلال السعى إلى مواجهة إحتياجات المستفيدين من الخدمات سواء أفراد وجماعات ومجتمع، مع القدرة على تقييم البرامج والخدمات الإجتماعية بمواصفات تعكس رغبة العميل والتأكد من إن هذه الخدمات والبرامج التى حصل عليها العميل لاقت رضا العميل.

٢. الفرد

فمشاركة الفرد فى تحقيق الأمن وذلك بعد تزايد مسئولية الفرد الأمنية فى المجتمع تدريجياً فى السيطرة على نفسه أولاً إلى تأمين أسرته بالتربية الحسنة والرعاية اللازمة إلى جانب تأمين مسكنه ومجتمع عمله عن طريق تحسين بيئة الجوار وبيئة العمل، وفى مراحل متقدمة تتصاعد مسئولية الفرد الأمنية نحو تنظيم نشاطات إجتماعية أمنية وتأسيس جمعيات منع الجريمة أو المشاركة فى الحراسات والدوريات الليلية، وأنتهاء بمسؤوليات أستعمال القوة لمكافحة الجريمة وتنفيذ القوانين.

٣. المجتمع

وذلك من خلال طبيعة عمل الشرطة على خدمة المجتمع عن طريق اقامة دوريات في الشوارع لمنع قوع الجرائم، والمحاولة في مساعدة الاشخاص الذين يواجهون صعوبات معينة، ونرى أيضا عمل شرطة المرور على تنظيم السير وتستدعي الشرطة لفك الخلافات والبحث عن المطلوبين وكذلك تقديم المساعدة والعون لاصحاب الحوادث والفيضانات والحرائق والكوارث بتأمين المسكن والمواصلات والبحث عن المفقودين.

و تعتبر الشرطة جزءاً من اجزاء النظام الوطني المختص بالعدالة الجنائية التي من ضمنها المحاكم والسجون ويتم تطبيق القانون الجنائي من قبل مسؤولي الشرطة على الجرائم التي تهدد المجتمع مثل القتل والسرقة حيث انهم يعملون بالتحقيق والبحث عن المجرمين المشتبه في قيامهم بهذه الجرائم، وفي بعض الأحيان قد يدلون بشهاداتهم أمام المحاكم.^{٥١} (<https://platform.almanhal.com/Files/2/38469>)

إدارة الجودة بالمؤسسات الإجتماعية وأحتياجاتها

١. التنظيم

- وضع أهداف لإدارة الجودة .
- مجموعة ضمان الجودة: ويشترط في هذه المجموعات المعلومات والمسؤولية والواقعية.

٢. العاملين

- المسميات الوظيفية كمفتش الجودة ومدير الجودة.
- الحوافز المادية.
- حلقات الجودة وهي عملية تطوعية لمجموعة تشمل العاملين والمشرفين يتبدلوا بصورة دورية لتحديد وتحليل المشاكل وأقتراح الحلول.^{٥٢} (سيد محمود السيد اسماعيل، ١٩٩٤، ص ٤٤)

٣. تصميم البرامج والمشروعات

حيث تقوم المنظمات بتطوير البرامج لوضع إستراتيجيات على المدى القصير لتحسين خدماتهم ويتم توفير هذه الخدمات طبقا للبرامج الجديدة الموضوعة التي يتم تطويرها ويتم تقديم هذه الخدمات حيث يقوم المديرين بكتابة تقارير عنها حيث يتم ذكر ملاحظاتهم سواء كانت بالسلب أو

بالأيجاب ويتم جميع هذه التقارير وكتابة دراسات جديدة حتى تتلافى عيوب المنتج السابق لتلافيها. ٥٣ (DALEHBESTERFIELD,1995.P.33)

أحتياجات إدارة الجودة

جودة الإدارة تعتمد على مدى المسؤولية التي تتحملها الإدارة لتقدير تكلفة الجودة وتعتمد على البيانات المجمعمة وتعريف المنظمة لمعيار الجودة والنظام الذي تضعه الإدارات لتحسين منتجاتها، وبالتالي تعتمد الجودة على مدى حاجاتهم بزيادة جودة منتجاتهم حيث تكون الجودة هي الفكرة الرئيسية لهم من خلال البرامج المبنية على دراسات متأنية والتأكد من تطبيق هذه البرامج. ٥٤ C. DOUGLAS (1991P.17)

ومن أهم هذه الاحتياجات:

- الوضوح التام للأهداف.
- التنظيم.
- أساليب للقياس، للتقييم، والشواهد التي تثبت أن الجودة تحت الرقابة. ٥٥ (سيد محمود السيد أسماعيل الخولى، ص ٤٤)

مما سبق تبرز أهمية الجودة فى الشرطة المجتمعية من خلال تأثيرها وصلتها بكل من:

- صلتها بالعميل وإشباع حاجاته.
- صلتها بالخدمات المقدمة وقدرتها على حماية المجتمع وأفراده.
- صلتها بالمجتمع وأثرها على الإنتاجية وخبرات العاملين وبيئة العمل وأثارها الصحية والثقافية والحضارية. ٥٦ (محمد عبد الوهاب العزاوى، ٢٠٠٥، ص ٢٣)

خامسا: دور الخدمة الاجتماعية فى القطاع الشرطى

إن جوهر الوظيفة الأمنية للشرطة خدمة المواطن كما أن الشعور بالمسؤولية والوعي بأهمية دور المواطن في استقرار المجتمع هما الخطوة الهامة المتصلة بالعمل الأمني لسلامة المجتمع، وهنا يأتي دور الخدمة الاجتماعية بتوعية المواطنين من خلال مجالات التدريب المختلفة من ترشيد مقدرة المواطنين لتقييم حالة الأمن بصفة عامة، والتمييز والتنبؤ في حالات معينة، وبتراكم الخبرة عبر التدريب والإرشاد والتقويم للأدوار التعاونية حيث يتمكن المواطن من حسن تحليل واقعة معينة، واختيار الأسلوب الأمثل لسرعة إيصال المعلومة إلى الجهة الأمنية، وهكذا تتراكم إيجابيات الشرطة المجتمعية، عبر تعاضد أدوار المجتمع الأكثر إدراكا، والأكثر تعاونا مع الشرطة، لصالح الأمن العام والأمن الوطني.^{٥٧} (فايز عبد القادر، مجله التربيه جامعه الازهر، الجزء ٣، ابريل ٢٠٢٠)

ومن أهم الاهداف التي تتعاون الخدمة الاجتماعية مع الشرطة المجتمعية في تحقيقها:

- تعزيز العلاقة القائمة بين المجتمع والشرطة في إطار المسؤولية المشتركة بين الطرفين لمواجهة التحديات الأمنية والوقائية من الجريمة. فالتشاور الدائم مع أفراد المجتمع له أهمية كبرى في العمل الشرطي لأنه بواسطة التشاور مع أفراد المجتمع يمكن كسب ثقفتهم وتعاونهم الذي يمكن بمساعدته ضبط الجريمة قبل وقوعها ووقاية المجتمع منها وحل المشاكل التي يمكن أن تستفحل مستقبلا، كذلك في مواجهة الانحراف، كما أنها سوف تسمح لجهاز الشرطة بتوصيل المعلومات الأمنية والقوانين الجديدة إلى أفراد المجتمع من المواد المهذرة...^{٥٨} (سامي الطوخى، ورقه عمل، ٢٠٢١)
- المساواة في المعاملة مع أفراد المجتمع بإظهار العدالة في معاملة الأفراد وطبقات المجتمع المختلفة وعدم التمييز بينهم.
- خلق ثقافة أمنية جديدة تستلزم إيمان رجل الأمن بها وكذلك أفراد المجتمع وهيئاته لاستثمار هذا التعاون وهذه الطاقات والإمكانات لتحقيق خير المجتمع.
- تبسيط الخدمات الأمنية لكل فرد في المجتمع سواء من حيث الشكل أو المضمون، ويتحقق ذلك عن طريق إزالة الخوف من الجريمة وخفضه وتحسين ظروف المعيشة إلى جانب تحسين

اداء الخدمات الشرطية وزيادة كفاءتها من خلال الاعتماد على أسلوب المبادرة فى التصدى لمظاهر الخلل والانحراف فى المجتمع والعمل على كافة المحاور لتغيير الظروف والملابسات التى تؤدى إلى الجريمة. ٥٩ (دعاء اشرف، مجله المرسل، أكتوبر ٢٠٢٢)

ومن هنا ترى الباحثة أن من أهم أدوار الاخصائى الاجتماعى فى مجال الشرطة المجتمعية ما يلى :

١. تنظيم دور المجتمع فى مكافحة الجريمة من خلال إنشاء لجان تطوعية فى المدن والأحياء السكنية تعنى بالوقاية من الجريمة.
- تنمية الوعي بدور الأسرة فى مجالات الوقاية من الجريمة وتعميق أوجه التعاون والتنسيق بين الشرطة وبين المؤسسات الاجتماعية من خلال عقد ندوات.
- تنمية وتعميق قنوات الإتصال بين الأجهزة الأمنية والمجتمع تفعيلاً للدور الاجتماعى للأجهزة الأمنية من خلال الشراكة بين الجمعيات الاهلية والمؤسسات المختلفة.
- تنمية مفاهيم الوقاية من الجريمة وتفعيل دور الجمعيات الاهلية الرسمية فى هذا المجال من خلال إقامة ورش عمل.
- تعميق مفاهيم الشرطة المجتمعية لدى ضباط وضباط صف وأفراد الشرطة من خلال وسائل الاعلام.
- الإسهام بالمقترحات والتوصيات الكفيلة بتطوير مهارات العاملين فى الأجهزة الأمنية فى مجال التعامل مع الجمهور واحترام حقوق الإنسان ومساندة ضحايا الجريمة وأسرههم.
- تعميق أوجه التفاعل بين الأجهزة الأمنية والمجتمع من خلال استقطاب الجهود التطوعية للمؤسسات والأفراد فى مجالات الوقاية من الجريمة وضبط الأمن.

دور المؤسسات الاجتماعية فى دعم الشرطة المجتمعية :

يقع على عاتق المؤسسات التعليمية والدينية والثقافية دور هام فى دعم عمل مجموعة الشرطة المجتمعية وذلك من خلال تضمين المناهج الدراسية فى مراحل التعليم الأولى ما يسند على الفرد من مسؤولية تجاه

مجتمعه ووطنيته، ويمكن أن يكون في كل مؤسسة لجنة خاصة متطوعة ومدربة على ضبط الانحرافات التي تقع في المجتمع ويتكون الدور الأساسي للمؤسسات في دعم مجموعة الشرطة المجتمعية في جوانب الاتية :

١- إتاحة الفرصة لهذه المجموعة للتواصل بأكبر شريحة ممكنة من الناس داخل المؤسسات وخارجها

٢- التعاون في إقامة وعقد المحاضرات التثقيفية في مجال الأحداث الجانحين

٣- إيجاد ثقافة أمنية لدى الناس تبصرهم بأنماط السلوك التي يمكن أن تؤدي إلى انحرافهم.

٤- ينبغي أن تعمل المؤسسات وخاصة التعليمية على إيجاد ثقافة أمنية لدى الطلاب تبصرهم بأنماط

السلوك التي يمكن أن تؤدي إلى انحرافهم ويمكن أن يتحقق هذا الأمر من خلال عدة طرق وآليات منها

على سبيل المثال دعوة ضباط الشرطة المؤهلين لإلقاء المحاضرات ذات العلاقة بالثقافة الأمنية وعلاقة المواطن بالشرطة.

٥- إن رفع الحس الأمني للأشخاص هي مسؤولية تضامنية بين جميع مؤسسات المجتمع بدءاً من

الأسرة والمدرسة والجامعة والمسجد ووسائل الإعلام.

من واقع التجربة العلمية فإنه لا يستطيع أي جهاز شرطة أن يتولى أمر مكافحة الجريمة ومنع ارتكابها

بمفرده مهما بلغ الأفراد التابعون له من كفاءة، ومهما وضعت تحت تصرفه من إمكانيات مادية أو تقنية

ولذلك لابد من وجود تعاون وتنسيق بين أجهزة الامن والمواطنين على اختلاف تخصصاتهم وقدراتهم

واهتماماتهم إذ أن لهم دوراً أساسياً للوقاية من الجريمة والحد منها وهو دور لا يقل أهمية وخطورة عن

دور الشرطة في تحقيق أهداف منع الجريمة لأنها مسؤولية الجميع.^{٥٨} [https://dspace.univ-](https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/14238)

سادسا: استراتيجية مقترحة لدور الخدمة الاجتماعية فى تجويد دور الشرطة المجتمعية من خلال

استخدام مدخل إدارة الوقت

تقوم استراتيجية تطوير دور الأجهزة الشرطة لدعم برامج التوعية الأمنية استنادا على توعية المجتمع بالسبل الكفيلة بتحقيق الأمن الوقائى الذى من شأنه احتواء أنتشار الجريمة وتحسين كفاءة الأداء فى التعامل مع الكوارث والأزمات، ويستلزم التخطيط الاستراتيجى لتعزيز برامج التوعية الأمنية لدور الشرطة فى المجتمع الاعتماد على مدخل إدارة الوقت وذلك من خلال المراحل التالية:

أولا: مرحلة تحديد الأهداف فى ذلك المجتمع وللأجهزة الأمنية على حد سواء من أجل العمل على توحيدها

وذلك من خلال تحديد الاهداف وأرتباطها بالمحافظة على الأمن والوقاية من الخطورة الأمنية، بالإضافة إلى مشاركة الجهات المعنية بالمحافظة على الأمن.

حيث عنصر الوقت يعتبر أحد المحددات الهامة لمراحل تخطيط وتنفيذ أى برامج او مشروعات وتحديد أهدافها. ٥٩ (جيهان السيد عبد الدايم، ديسمبر ٢٠٠٤، ص ٣)

ثانيا: مرحلة جمع الدراسات والبيانات والمعلومات الخاصة بالجانب الأمنى والتنبؤ بالمتغيرات المستقبلية

حيث تشكل المعلومات حجر الزاوية فى عمل رجل الشرطة وبالتالي قد يضيع وقت كبير لتأخر وصول المعلومات أو نتيجة لوصول معلومات غير دقيقة. ٦٠ (محمد أحمد نصار: بدون سنة نشر، ص ٣٧ - ٣٥)

ولذلك يجب توفير البيانات الكافية حول كيفية استخدامه للوقت المتاح، وتحديد الاولويات مسبقا لتنظيم الوقت مع الاخذ فى الاعتبار قيود الوقت وذلك حتى يمكنك ان تقدم طلباتك فى الوقت المحدد حتى لا نصدر احكاما تحت ضغط ما يجب القيام به أولا. ٦١ (ليستر اربيل: ١٩٩٩، ص ١٦)

ثالثا : مرحلة تصميم خطة تترجم إلى أهداف الاستراتيجية

تعد مرحلة التخطيط فى أعتدإ إدارة الجودة الشاملة المرتركز الاساسى فى تطبيق وتنفيذ الجودة الشاملة، أذ يتم من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية لغرض تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التى يمكن أن تتعرض لها المنظمة.

رابعاً: مرحلة تحديد فترة زمنية لتطبيق الخطة طبقاً للاحتياجات

أن أى خطة للوقت أو أى تنظيم لهذا المورد سوف لا يحقق النتائج المرجوة مهما كانت درجة الدقة التى يتميز بها طالما ليس هناك متابعة للنتائج وكشف المشاكل وتعديل فى الخطة الموضوعة.

ويتم دراسة الوقت من خلال إستخدام ساعة الإيقاف (الاستوب واتش) لكى يتم تحديد الوقت الذى يستغرقه العمال لتأدية عملهم لكى يتم تجميع الوقت الذى يتم فيه إنجاز العمل المبذول فى صورة جداول وبيانات للمنظمة ومن خلالها يتم دراستها وتحليلها.

فمن المفيد جدا الحصول على جداول الوقت حيث يتم توقعها من قبل مشرف على العمال حيث يتم إستخدامها بصورة عامة كنوع من الموافقة للحصول على إجر العاملين للتأكد على إن العامل قام بساعات العمل المحددة.

خامساً: مرحلة تحديد إطار عام للاستراتيجية تتم مناقشته من قبل الخبراء والمختصين.

وفى هذه المرحلة يتم أستثمار الخبرات والنجاحات التى تم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة حيث تدعى جميع إدارات وأقسام المنظمة وكذلك المتعاملين معها من العملاء والعاملين فى المنظمة فى عملية التحسين وتوضيح المزايا التى تعود عليهم جميعاً من هذه المشاركة.

سادساً: مرحلة تنفيذ الاستراتيجية إلى خطط أصغر

وذلك من خلال استخدام إستراتيجية توفير الوقت، حيث يجب ان نكون راغبين ومستعدين لسداد قيمة نقدية معينة لاختصار الوقت اللازم للتوصل إلى الحل المطلوب، وفى هذه المرحلة يتم اختيار الافراد الذين سيقوموا بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة، وفى حالة

مناقشة التدريب على الجودة يتم تحديد الجهة المختصة عن تنفيذ مهمة كل خطة والأهداف المنوط بها تحقيقها مع مراعاة أهمية التنسيق والتكامل والتعاون بين الجهات المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية. ٦٢ (صديق محمد عفيفي: ٢٠٠٣، ص ١٥٤)

سابعاً : مرحلة متابعة وتقييم الاستراتيجية لإدخال التعديلات عليها بهدف تحقيق الواقعية والمرونة

تهتم الخدمة الاجتماعية بالتقييم بصفه عامه وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة، حيث تعتبر التقييم عملية من عملياتها حيث يبدأ التقييم منذ المراحل الاولى لعمليات تنظيم المجتمع بهدف التعرف على الجوانب السلبية وتجنبها والتعرف على الجوانب القوية وتدعيمها. ٦٣ (هبه أحمد عبد اللطيف: ابريل ٢٠٠٦، ص ٩٨٤)

هذه العملية تقاس من قبل الأجهزة الامنية ليتم تحديد جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتتم هذه العملية من قبل المشرفون والمنظمون حتى يتم الوصول إلى أكثر جودة للخدمات المقدمة ويتم استخدام هذه الطريقة في العمل الإجتماعي مع توفير قدر متميز من التعلم في مدارس العمل الإجتماعي حيث يتم وضع برامج العمل الإجتماعي لضمان الجودة حتى تلاقي المعايير الموضوعية من خلال هذه البرامج لتحسين الجودة والوصول إلى الأهداف الموضوعية.

ويتم عملية التقييم من خلال قياس مدى فاعليتها وكفاءتها من خلال مراكز البحوث التابعة للأجهزة الامنية والتي تقوم بإعداد الدراسات والبحوث الخاصة بتقييم كفاءة البرامج التوعوية الأمنية، والعمل على فرز النتائج للاستعانة بها في تحديد جانب النضج التوعوي الأمني المستقبلي من خلال عمليات التنبؤ الأمني، ولا شك أن التقييم يتحقق تجويده من خلال المتابعة الجادة والمستفيضة والدورية لرصد مستوى كفاءة وجودة أداء رجل الشرطة والاجهزة الامنية.

التوصيات

من أهم التوصيات التي توصلت اليها لتحقيق الجودة الشاملة ورفع اداء عمل الشرطة المجتمعية من خلال استخدام مدخل إدارة الوقت :

أولا : التوصيات العامة

- زيادة الدراسات النظرية حول الشرطة المجتمعية ومدى إستخدامها لإدارة الوقت مما يحقق جودة شاملة للخدمات التى تقدمها.
- التوصل إلى طرق فعالة جديدة فى تنفيذ المهام والمسؤوليات المطلوبة لا يوفر فقط المزيد من الوقت وإنما أيضا يخفف العبئ من على عاتق رجل الشرطة مما يجعله اكثر فعالية وجودة فى تقديمه للخدمات الامنية للمواطنين.
- سر نجاح الشرطة المجتمعية هو معرفة طبيعة المهام المطلوبة ومعرفة دور رجل الشرطة ونشاطه والطاقة الخاصة به والتنسيق بدقة بين الاثنين.
- الاستعانة بخريجي كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية والحاقهم بجهاز الشرطة المجتمعية بعد تدريبهم وتأهيلهم بأكاديمية الشرطة للمساعدة فى سبيل تحقيق الجودة الشاملة للخدمات الأمنية المقدمة للجمهور يتم وبشكل دقيق تحليل رغبات الجمهور وقياس آرائهم تجاه وزارة الداخلية سواء عبر وسائل الإعلام والاتصال أو من خلال المسوحات الميدانية.

ثانيا: توصيات مهنية

١- على مستوى رجل الشرطة كفرد فى المجتمع

- تدريب رجل الشرطة على تغيير العادات والسلوكيات التى تؤدى إلى أهدار الوقت وتضييعه.
- تزويد رجل الشرطة بالمعارف المرتبطة بإدارة الوقت وأهم الحقائق اللازمة لهم فى التعامل مع الوقت بفاعلية.

٢- على مستوى المجتمع

- نشر الوعي بأهمية إدارة الوقت وعدم أضاعة الوقت فى أنجاز المعاملات المعقدة للمواطنين داخل أجهزة وقطاعات الشرطة المختلفة.

- توعية المواطنين بأهمية رسالة الشرطة المجتمعية والدور الذى تقوم به نحو خدمة الشعب.
- ٢. **على مستوى المؤسسات**
 - سرعة وتسهيل الاجراءات الادارية للمواطنين في الاجهزة الامنية تخلق الثقة بين الجمهور والشرطة.
 - في سبيل تحقيق الجودة الشاملة للخدمات الأمنية المقدمة للجمهور يتم بشكل دقيق تحليل رغبات الجمهور وقياس آرائهم تجاه وزارة الداخلية سواء عبر وسائل الإعلام والاتصال أو من خلال المسوحات الميدانية.
 - العمل على إجراء تغيير شامل في تعامل الشرطة مع المواطنين ودعم السلوك الايجابي لرجال الشرطة بما يضمن تقديم خدمات شرطية أفضل للجمهور .
 - رصد شكاوى المواطنين من خلال الجمعيات الاهلية وإيصالها الى الجهات المختصة عن طريق وزارة الداخلية.
- ٣. **توصيات خاصة بفريق العمل**
 - تأهيل رجال الشرطة على إدارة الوقت بفاعلية حتى يتمكنوا من تحقيق جودة الخدمات الامنية التى تقدمها الشرطة المجتمعية لأفراد المجتمع.
 - العمل على تنمية الروح الجماعية فى فريق العمل لأن ذلك يسهل إنجاز الاعمال وتبادل الخبرات مما يحقق جودة وكفاءة الخدمات التى تقدمها الشرطة المجتمعية للمواطنين .
 - يجب تمييز رجل الشرطة بدقة بين القرارات المهمة التى يجب تأجيلها لوقت معلوم لمزيد من البحث وبين التأجيل غير الرشيد أو غير مبرر .
- ٤. **توصيات على مستوى الخدمة الاجتماعية**
 - تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على العمل بجهاز الشرطة المجتمعية لتوعية المجتمع بأهمية التعاون مع الشرطة فهى واجب ومسئولية اجتماعية لكل مواطن.

- فتح قنوات للاتصال بين الشرطة والمجتمع لزيادة الثقة والتفاعل الإيجابي مما يحقق جودة شاملة للخدمات الامنية المقدمه للجمهور .
- التنسيق بين خبراء التنظيم والمهتمين بإدارة الوقت والاجهزة الامنية وعقد دورات وورش تدريبية لطلاب أكاديمية الشرطة لتحقيق أعلى مستويات الخدمة الشرطةية.

الخاتمة

الوقت من أقيم مواردنا وأهمها فعند تحليلنا لآستخدام الوقت على أساس سليم سنتمكن من فهم الطرق التى تزيد من كفاءة أستغلالنا للوقت سواء كان داخل العمل أم خارجه.

الملاحظ أن فى ظل تزايد أعباء الشرطة المجتمعية فى الوقت الحاضر نتيجة التطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، أصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى مجال الشرطة المجتمعية حتمية كعامل أساسى لتحقيق الارتقاء بمستوى الاداء الامنى ولذلك تم ألقاء الضوء على أهم متطلبات إدارة الوقت لتحقيق جودة اداء الشرطة المجتمعية حيث نلاحظ ان أنجاهات الأفراد معقدة ومتغيرة فإذا كنا نريد أن نستغل وقتنا جيدا لننجز كل ماعلينا أنجازه فيجب علينا أن نتعرف على العادات والتوجهات الحالية التى تفيد أستغلالنا للوقت، ونجد إن مواقفنا إزاء الوقت تتغير بشكل مستمر ويرجع عدد كبيرمن تلك التغيرات إلى التقدم التكنولوجى الذى يؤثر على أعمالنا وقدرتنا على التواصل مع الآخرين، والزيادة فى الخيارات المتاحة قد جعلت من الممكن لنا أن نزيد من أستغلال اليوم وفى نفس الوقت زاد الضغط على الوقت المتاح لدينا فكل ذلك يدعم أهمية أستغلال الوقت بشكل كفى ومننح.

وقد تناولت اهم مضيعات الوقت فى العمل الشرطى وكيفية توفيره من خلال التخطيط واستخدام أدوات تنظيم الوقت وعدم الاحتفاظ بمهام معقدة وتقسيم المهام إلي مهام فرعية ونشر ثقافة إدارة الوقت فى القطاع الشرطى.

وتم لقاء الضوء على إدارة الجودة الشاملة فى قطاع الشرطة المجتمعية من خلال فلسفة إدارة الجودة الشاملة حيث يتطلب نشر ثقافتها بين الرؤساء والمرؤوسين، وبناء قواعد للبيانات والمعلومات فى كافة مجالات العمل الامنى.

وأخيرا تناولت دور الخدمة الاجتماعية فى تجويد دور الشرطة المجتمعية من خلال استخدام مدخل إدارة الوقت للإرضاء الجمهور والفاعلية القصوى فى مواجهة الجريمة حفاظا على الامن والاستقرار وحفظ الأمن والنظام.

أولا المراجع العربييه

١. أحمد إبراهيم أحمد: الادارة المدرسيه فى مطلع القرن الحادى والعشرين، الطبعة الاولى ، كلية التربيه، جامعه الزقازيق، دار الفكر العربى، القاهرة، ٢٠٠٣.
٢. أحمد مبارك سليم: استثمار الاجهزة الامنيه لبرامج التوعيه فى تعزيز الشركه المجتمعيه، مجله الامن، العدد ١٧، السنه الرابعه، ابريل ٢٠١٢.
٣. بسيونى محمد البرادعى : مهارات إدارة وتنظيم الوقت، الطبعة الاولى، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديده، القاهرة، ٢٠٠٤ .
٤. ثابت عبد الرحمن إدريس: المدير والتحديات المعاصرة، الطبعة الثانيه، كلية التجارة، جامه المنوفيه، مكتبه عين شمس، القاهرة، ١٩٩٢.
٥. ثابت عبد الرحمن إدريس: التفاوض، مهارات واستراتيجيات، الاسكندريه، الدار الجامعيه، ٢٠٠١.
٦. ثناء إبراهيم موسى فرحات: إدارة الوقت فى المكتبات الجامعيه بالقاهرة الكبرى، دار الثقافه العلميه، كلية التجارة، جامعه حلوان، المكتبات الجامعيه، مصر، ٢٠٠٦.
٧. جيهان السيد عبد الدايم: العلاقه الارتباطيه بين إدارة الوقت وفاعليه التخطيط العمرانى، مؤتمر الازهر الهندسى الدولى الثامن، ديسمبر ٢٠٠٤.
٨. زينب محمد حقى: علاقه الوقت بالدافعيه للانجاز والتحصيل الدراسى لدى طلاب كلية الاقتصاد، مجله الاقتصاد المنزلى، العدد الحادى عشر، ١٩٩٥.
٩. رشاد أحمد عبد اللطيف: ورقه عمل حول أهميه الجوده الشامله فى مؤسسات الرعايه الاجتماعيه، المؤتمر العلمى السنوى العاشر للخدمه الاجتماعيه والتحديات البيئيه، كلية الخدمه الاجتماعيه، جامعه القاهرة، ٢٦-٢٧ يونيو، ١٩٩٧.
١٠. رشاد أحمد عبد اللطيف: تنميه المنظمات الاجتماعيه مدخل مهنى لطريقه تنظيم المجتمع ، الطبعة الاولى، كلية الخدمه الاجتماعيه، جامعه حلوان ، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندريه، ٢٠٠٧.

١١. سعد مطر سعيد الصريدي: إدارة الجودة الشاملة في الشرطه باستخدام التقنيات الحديثه، رساله دكتوراه في العلوم الشرطيه، كلية الدراسات الامنيه، ٢٠٠٥.
١٢. سلسله الادارة المثلى: تنظيم الوقت برمجه وأولويات، الطبعة الاولى، مكتبة لبنان، بيروت، ٢٠٠١.
١٣. سامى الطوخى : ورقه عمل ، استشارى التدريب فى العلوم الادارية والقانونية والقضائية، ابو ظبى، ٢٠٢١.
١٤. سيد محمود الخولى: فعاليه إدارة الوقت وأتخاذ القرارات الاداريه، كلية تجارة، جامعه عين شمس، القاهرة، ١٩٩٤.
١٥. سيد محمود السيد إسماعيل: إدارة الجودة الشاملة والايزو ٩٠٠٠، الطبعة الاولى، بدون دار نشر، كلية تجارة، جامعه حلوان، بدون دار نشر.
١٦. صديق محمد عفيفي: التفاوض الفعال فى الحياه والاعمال ، الطبعة السابعه، كلية تجارة ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠٠٣.
١٧. صديق محمد عفيفي: التفاوض الفعال فى الحياه والاعمال، الطبعة السابعه، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٣.
١٨. طارق سلطان: رؤيه حول دور الشرطه المجتمعيه فى المجتمع البحريني، مجله فصله تعنى بالابحاث العلميه والشرطيه، العدد ١٨، السنة الخامسة، يوليو ٢٠١٢.
١٩. عادل عبد الصمد: دور المؤسسات فى تحقيق الامن الاجتماعى ، مؤسسه دار الهلال، بدون سنه نشر .
٢٠. عبد المجيد بن بطاش محمد نيازى: مصطلحات ومفاهيم إنجليزيه فى الخدمه الاجتماعيه، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠.
٢١. عبد الله محمد سويلم أبو دريى ، ادارة الجودة فى العمل الشرطى ، ورقه عمل، يناير، ٢٠١٧.
٢٢. عبد المجيد بن بطاش محمد نيازى: مصطلحات ومفاهيم إنجليزيه فى الخدمه الاجتماعيه، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠.
٢٣. محمد أحمد نصار: ملف علمى حول إدارة الوقت والتفويض، مركز القرار للاستشارات، القاهرة ، بدون سنه نشر .
٢٤. محمد عبد الغنى: مهارات إدارة الوقت، كيف تدبر وقتك بكفاءه، مركز تطوير الاداء والتنمية ، ١٩٩٥.
٢٥. محمد عبد الغنى حسن هلال: مهارات إدارة الوقت، كيف تدبر وقتك، الطبعة الرابعه، مركز تطوير الاداء، جسر السويس، ٢٠٠٤.
٢٦. محمد عبد الوهاب العزاوى: أنظمه الجوده، والبيئه ، الطبعة الثانيه، دار وائل للنشر القاهرة، كلية تجارة، حلوان، ٢٠٠٥.
٢٧. ماريون هابنز : تنظيم الوقت، دارالفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠٠٢.
٢٨. محسن أحمد الخضرى: الادارة التنافسيه للوقت، المنظومه المتكامله للامتلاك المزايا التنافسيه الشامله فى عصر العولمه وما بعد الجات، سلسله تطوير الاداء، ٢٠٠٣، ص ٥٠.
٢٩. محمد أحمد نصار: ملف علمى حول إدارة الوقت والتفويض، مركز القرارات للاستشارات، القاهرة، بدون سنه نشر .
٣٠. دعاء اشرف : أهداف الشرطه المجتمعيه وأهميتها، مجله المرسال، أكتوبر ٢٠٢٢.
٣١. فايز عبد القادر: دور الأخصائى الاجتماعى فى الحد من ارتكاب الجرائم الأسريه فى منطقه مكة المكرمة ، مجله التربيه جامعه الازهر، الجزء ٣ ابريل ٢٠٢٠.

٣٢. ليستر اربيل : إدارة الوقت المرشد الكامل للمديرين الذين يعانون من ضغط الوقت، الاهليه للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩.
٣٣. السيد سلامه الخميسي: قراءات فى الادارة المدرسية اسسها النظرية وتطبيقاتها الميدانية والعملية، الطبعه الاولى، كلية الخدمة الاجتماعيه، جامعه حلوان، دار الوفاء للطباعة، الاسكندرية، ٢٠٠٢.
٣٤. مركز التميز للمنظمات غير الحكوميه: إدارة الوقت، أدله تدريبيه، عدد ١٦، ٢٤ اكتوبر ٢٠٠٢.
٣٥. نهى أحمد نبيل: العلاقة الارتباطيه بين إدارة الوقت وفاعليه مشروعات التخطيط العمرانى، مؤتمر الازهر الهندسى الدولى الثامن، جامعه الازهر، ديسمبر ٢٠٠٤.
٣٦. هدى عصام الدين شديد : برامج العمل الاجتماعى للحد من مشكله عوده الاطفال للشارع، رساله دكتوراه، ٢٠١١.
٣٧. هانى الحباك: الادارة الفعاله للوقت، برنامج التدريبى مركز أخبار اليوم للتدريب والاستشارات من ٢٢ الى ٢٤ فبراير ، ٢٠٠٩.
٣٨. هبه أحمد عبد اللطيف: فعاليه جوده أداء المرأة فى المجالس الشعبيه المحليه، مجله دراسات فى الخدمة الاجتماعيه والعلوم الانسانيه، ابريل ٢٠٠٦.
٣٩. يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعيه، الشركه العربيه للنشر، بدون سنه نشر .

ثانيا المراجع الاجنبيه

40. Atef M. A- Moneim: Risk Assessment and Risk Management, First Published, Cairo University, 2005.
41. Daleh Besterfield: Total Quality Management, Prentice Hall International, USA, 1995.
42. David Hoyle: ISO 9000 Quality Systems Hand book, Second Edition, Butterworth Heinemann, U.K, 1994.
43. Dayle M.Smith : Motivaying People, The Skills You Need to Succeed in the Business World, Second Edition, Jarir Bookstore, New York, USA, 2001.
44. Douglas C. Montgomery: Introduction to Statistical Quality Control, Second Edition, John Wiley Sons Inc, New York , USA, 1991.
45. Gary DESSLER: Human Resource Management, Seventh Edition, USA, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey, 1997.

46. Gary DESSLER: Human Resource Management, Seventh Edition, USA, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey, 1997.
47. Jagdish N. Sheth, Balaji C. Krishnan: Internet Marketing: USA, Harcourt Higher Learning Co, 2001.
48. James B. Dilworth: Operations Management, USA, McGraw Hill, 1992.
49. John J. Coyle, Edward J. Bardi: The Management of Business Logistics, 5th Edition, New York, West Publishing Company, 1992.
50. Kenneth C. Laud: Essentials Of Management Information Systems Organization and Technology in the Networked Enterprise, Fourth Edition, New Jersey, Prentice Hall, 2001.
51. Lin, Chen: Cost A strategic Emphasis Management, International Edition, New York, McGraw Hill Irwin, p.p 133-134.
52. Philip F. Ostwald, Timothy S. McLaren: Cost Analysis and Estimating for Engineering and Management, USA, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey.
53. Philip Kotler: Marketing management Analysis, Planning, Implementation, and, Control, Eighth Edition, Prentice- Hall, USA, 1994.
54. Ramon J. Aldag, Loren .W. Kuzuhara: Organizational Behavior and Management, USA, South- Western, 2002.
55. Robert L. Barker: The Social Work Dictionary, 2nd Edition, National Association Of Social Works Washington, DC, 1991.
56. Ronald W. Ilion, Managerial Accounting, Fifth Edition, New York, Irwin McGraw- Hill, 2002.
57. Salih O. Duffuaa, A. Raouf: Planning and Control of Maintenance Systems Modeling and Analysis, Canada, John Wiley Sons, 1999.
58. Warren Schilit : Thinking about managing your time, the planning executives institute, 1990.
59. William J. Stevenson: Production Operations Management, Fifth Edition, USA, Irwin Mcgrae HILL, 1996.

ثالثًا: المواقع الالكترونيه

60. <https://platform.almanhal.com/Files/2/38469>
61. <https://yomgedid.kenanaonline.com/posts/7830>
62. <https://platform.almanhal.com/Files/2/38469>
63. <https://yomgedid.kenanaonline.com/posts/7830>