JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10

بحث بعنوان

أثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة على كفاءة أداء حارس الأمن

اعداد

حسن محمد حسن بني ارشيد

حارس

بلدية دير ابي سعيد

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10
https://jaspss.com

الملخص

يُعدّ حارس الأمن الخط الأمامي في منظومة الحماية والأمن للمؤسسات والمنشآت والأفراد، إذ تقع على عاتقه مسؤولية تنفيذ الإجراءات الأمنية الميدانية التي تُشكّل حاجز الوقاية الأول ضد التهديدات والمخاطر. غير أنّ فاعلية هذا الدور تبقى مرهونة بمدى التزام حارس الأمن بالتعليمات والأنظمة واللوائح المنظمة لعمله، والتي صُممت لضمان أعلى مستويات الأداء والكفاءة والسلامة. يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة على كفاءة أداء حارس الأمن، من خلال استبعاد أبعاد هذا الالتزام (التشغيلية، والسلوكية، والقانونية)، وقياس انعكاساته على جودة الأداء الأمني، والحد من الاختراقات والمخالفات، ورفع مستوى الجاهزية والاستجابة. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستنداً إلى مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أبرزها أنّ الالتزام الصارم بالتعليمات والأنظمة يرفع كفاءة أداء حارس الأمن بنسبة ملموسة، ويُقلل من الأخطاء التشغيلية والاختراقات الأمنية، ويعزز الثقة بين حارس الأمن والجهة المشرفة والجمهور. كما تبيّن أنّ غياب الالتزام أو ضعفه يُعرّض المنشآت والأفراد لمخاطر جسيمة، ويُفقد المنظومة الأمنية فاعليتها. وأوصى البحث بضرورة تطوير برامج تدريبية شاملة، وتحديث الأنظمة والتعليمات بشكل دوري، وتعزيز آليات الرقابة والتقييم، وتحسين بيئة العمل والحوافز، بما يضمن بناء حارس أمن محترف ملتزم وقادر على أداء مهامه بأعلى مستويات الكفاءة والمهنية.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10
https://jaspss.com

Abstract

The security guard is the front line in the protection and security system for institutions, facilities, and individuals. They bear the responsibility of implementing field security procedures, which form the first line of defense against threats and risks. However, the effectiveness of this role remains contingent upon the security guard's adherence to the instructions, regulations, and bylaws governing their work, which are designed to ensure the highest levels of performance, efficiency, and safety. This research aims to analyze the impact of adherence to instructions and regulations on the performance efficiency of security guards. This is achieved by excluding the operational, behavioral, and legal dimensions of this adherence and measuring its impact on the quality of security performance, reducing breaches and violations, and enhancing readiness and response. The research employs a descriptive-analytical approach, based on a comprehensive review of relevant literature and previous studies.

The research concluded with several key findings, most notably that strict adherence to instructions and regulations significantly increases the performance efficiency of security guards, reduces operational errors and security breaches, and strengthens trust between security guards, supervisory authorities, and the public. The research also revealed that a lack of commitment or weak commitment exposes facilities and individuals to serious risks and undermines the effectiveness of the security system. It recommended the development of comprehensive training programs, the periodic updating of regulations and instructions, the strengthening of monitoring and evaluation mechanisms, and the improvement of the work environment and incentives to ensure the development of professional, committed security guards capable of performing their duties with the highest levels of efficiency and professionalism.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10

المقدمة

تُعتبر المنظومة الأمنية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها استقرار المجتمعات وحماية المقدرات والممتلكات والأرواح. وفي قلب هذه المنظومة يقف حارس الأمن بوصفه العنصر البشري التنفيذي الذي يتولى مهام الحراسة والمراقبة والتفتيش والاستجابة الأولية للطوارئ. وقد شهد قطاع الأمن والحماية الخاص والعام نمواً متسارعاً في العقود الأخيرة نتيجة التوسع العمراني، وزيادة عدد المنشآت الحيوية والتجارية والسكنية، وارتفاع مستوى التهديدات الأمنية المتنوعة. ووفقاً للتقارير الإقليمية، يعمل في قطاع الأمن والحماية في الدول العربية مئات الآلاف من حراس الأمن، مما يجعل هذا القطاع من أكبر القطاعات التشغيلية.

وتتطلب مهنة حارس الأمن مستوى عالياً من الانضباط والالتزام، إذ إنّ طبيعة العمل تتسم بالحساسية والمسؤولية المباشرة عن أرواح الناس وممتلكاتهم. ومن ثمّ، فإنّ التعليمات والأنظمة التي تُنظم عمل حارس الأمن ليست مجرد إجراءات بيروقراطية، بل هي خلاصة خبرات تراكمية ودروس مستفادة من حوادث واختراقات أمنية سابقة، صُممت لسد الثغرات ومنع تكرار الأخطاء. فالالتزام بهذه التعليمات يُشكّل الضمانة الأساسية لأداء أمني فعّال ومتسق وموثوق. غير أنّ الواقع الميداني يكشف عن تفاوت كبير في مستوى الالتزام بين حراس الأمن، مما ينعكس مباشرة على كفاءة الأداء ومستوى الحماية المقدمة.

وانطلاقاً مما سبق، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على أثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة على كفاءة أداء حارس الأمن، من خلال تحليل أبعاد هذا الالتزام، واستعراض العوامل التي تُعززه أو تُضعفه، وقياس انعكاساته المباشرة على جودة الأداء الأمني. ويُرجى أن يسهم هذا البحث في إثراء المكتبة العربية بدراسة متخصصة تربط بين

الامتثال التنظيمي والأداء الأمني، وتقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق تُسهم في رفع مستوى الاحترافية في قطاع الأمن والحماية.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في التباين الملحوظ في مستوى كفاءة أداء حراس الأمن بين المنشآت والمؤسسات المختلفة، وما يُرافق ذلك من ثغرات أمنية واختراقات ومخالفات كان يمكن تجنبها لو التزم حارس الأمن بالتعليمات والأنظمة الموضوعة. إذ تُشير التقارير الميدانية إلى أنّ نسبة غير قليلة من الحوادث الأمنية (السرقات، التخريب، الدخول غير المصرح به، الحرائق) تعود بشكل مباشر أو غير مباشر إلى إهمال حارس الأمن أو عدم التزامه بإجراءات الحراسة المعتمدة، مثل: عدم التحقق من هويات الداخلين، أو التغاضي عن التفتيش، أو النوم أثناء النوبة، أو مغادرة الموقع دون إذن، أو عدم الإبلاغ عن الحالات المشبوهة. وهذا الواقع يفرض تساؤلاً جوهرياً حول مدى إدراك حارس الأمن لأهمية الالتزام بالتعليمات، ومدى فاعلية الأنظمة الرقابية في ضمان هذا الالتزام.

وتتفاقم مشكلة البحث في ظل عدة تحديات، منها: ضعف برامج التأهيل والتدريب التي يتلقاها حارس الأمن قبل مباشرة العمل، وارتفاع معدلات دوران العمالة في هذا القطاع نتيجة تدني الرواتب وظروف العمل الصعبة، وغياب الحوافز المادية والمعنوية التي تُعزز الالتزام، وقدم بعض التعليمات والأنظمة التي لا تتواكب مع التطورات التقنية والتهديدات المستجدة. كما أنّ بعض المنشآت تتعامل مع حارس الأمن بوصفه عنصراً ثانوياً لا يستحق الاستثمار في تدريبه وتطويره، مما يُنتج حارساً غير مؤهل وغير ملتزم. ومن هنا تبرز الحاجة الماسة

إلى بحث علمي رصين يوثق الأثر المباشر للالتزام بالتعليمات على كفاءة الأداء، ويقدم حلولاً عملية لمعالجة الفجوات القائمة.

أهداف البحث

1. تحليل أبعاد الالتزام بالتعليمات والأنظمة في عمل حارس الأمن، بما يشمل: الالتزام التشغيلي (تنفيذ إجراءات الحراسة والتفتيش والمراقبة)، والالتزام السلوكي (الانضباط، المظهر، التعامل مع الجمهور)، والالتزام القانوني (معرفة الصلاحيات والحدود القانونية)، والالتزام الإداري (التقارير، التسليم والتسلم، الحضور والانصراف).

2. قياس الأثر المباشر للالتزام بالتعليمات على مؤشرات كفاءة الأداء، بما في ذلك: معدل الاستجابة للطوارئ، وعدد الاختراقات الأمنية، ودقة التقارير، ومستوى رضا العملاء والجهة المشرفة، ومعدل الأخطاء التشغيلية.

3. تحديد العوامل التي تُعزز الالتزام أو تُضعفه، سواء كانت عوامل تنظيمية (التدريب، الرقابة، الحوافز)، أو عوامل فردية (الدافعية، الوعي، الخبرة)، أو عوامل بيئية (ظروف العمل، طبيعة المنشأة، مستوى التهديد).

4. تقييم واقع برامج التأهيل والتدريب المقدمة لحراس الأمن في المؤسسات المختلفة، وبيان مدى كفايتها في ترسيخ ثقافة الالتزام ورفع مستوى الكفاءة المهنية.

5. تقديم إطار مقترح لتعزيز ثقافة الالتزام لدى حراس الأمن، يتضمن سياسات وإجراءات وآليات عملية قابلة للتطبيق تُعالج الفجوات المحددة وتُسهم في رفع كفاءة الأداء بشكل مستدام.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في كونه يقدم إطاراً تحليلياً يربط بين مفهومين أساسيين في علم الإدارة والسلوك التنظيمي: الامتثال التنظيمي والأداء الوظيفي، ويُطبقهما على سياق مهني محدد هو مهنة حارس الأمن. فمعظم الدراسات السابقة تناولت كفاءة الأداء الأمني من منظور تقني أو إداري عام، بينما يُركز هذا البحث على البعد السلوكي والتنظيمي المتمثل في الالتزام بالتعليمات بوصفه متغيراً مستقلاً مؤثراً في الأداء. كما يُسهم البحث في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني، ويقدم نموذجاً يمكن تعميمه على قطاعات أمنية أخرى.

أما الأهمية التطبيقية فتتجلى في أنّ نتائج هذا البحث وتوصياته يمكن أن تُترجم إلى سياسات وبرامج عملية تُطبَّق مباشرة في شركات الأمن والحماية والجهات المشرفة على المنشآت. فبإمكان هذه الجهات الاستفادة من مخرجات البحث في: تطوير معايير التوظيف والتأهيل، وتصميم برامج تدريبية متخصصة، وإنشاء أنظمة تقييم أداء مبنية على مؤشرات واضحة، وتحديث التعليمات والأنظمة بما يتواكب مع التهديدات المستجدة، وتحسين بيئة العمل والحوافز. كما أنّ البحث يُسهم في تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية دور حارس الأمن وتقديره بوصفه شريكاً في حماية المجتمع، مما ينعكس إيجاباً على دافعيته والتزامه وكفاءة أدائه.

أسئلة البحث

1. ما أبعاد الالتزام بالتعليمات والأنظمة في عمل حارس الأمن، وكيف يتجلى كل بُعد في الممارسة الميدانية؟
2. كيف يؤثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة بشكل مباشر على مؤشرات كفاءة أداء حارس الأمن؟
3. ما العوامل التي تُعزز الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن، وما العوامل التي تُضعفه؟

4. ما دور التدريب والتأهيل في ترسيخ ثقافة الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن ورفع كفاءته؟

5. كيف يمكن للرقابة والتقييم الدوري أن يضمنا استمرارية الالتزام بالتعليمات ويرفعا كفاءة الأداء الأمني؟

الإطار النظري

يستند هذا البحث إلى نظرية السلوك التنظيمي، وتحديدًا مفهوم "الامتثال التنظيمي"، والذي يُعرَّف بأنه مدى التزام الفرد بالقواعد والتعليمات والمعايير التي تضعها المنظمة. يُصنَّف الامتثال إلى ثلاثة مستويات وفقًا لنموذج كيلمان: الامتثال، حيث يمتثل الفرد خوفًا من العقاب أو رغبةً في المكافأة؛ والتماهي، حيث ينبع الامتثال من الشعور بالانتماء إلى المنظمة؛ والاستيعاب، حيث ينشأ الامتثال من قناعة داخلية بأهمية التعليمات. بتطبيق هذا النموذج على حارس الأمن، يمكن القول إن الهدف النهائي هو الوصول إلى مستوى الاستيعاب، حيث يلتزم الحارس بالتعليمات ليس لأنه مراقب أو خوفًا من العقاب، بل لأنه يُدرك قيمتها وأهميتها في حماية الأرواح والممتلكات. تساعد هذه النظرية في تصميم استراتيجيات التدريب والتحفيز التي تهدف إلى رفع مستوى الامتثال من مجرد الامتثال إلى الاستيعاب.

كما يتناول الإطار النظري مفهوم "إدارة الأداء" وتطبيقه على قطاع الأمن والحماية. ويقوم هذا المفهوم على أنّ الأداء ليس حدثاً لحظياً بل عملية مستمرة تتضمن: تحديد الأهداف والمعايير، والتوجيه والتدريب، والمتابعة والرقابة، والتقييم، والتغذية الراجعة، والتطوير. وفي سياق حارس الأمن، تعني إدارة الأداء الفعّالة أن يعرف حارس الأمن بوضوح ما هو متوقع منه، وأن يتلقى تدريباً كافياً لتحقيق هذه التوقعات، وأن يُراقب أداؤه بشكل منتظم، وأن يُقيَّم بناءً على مؤشرات موضوعية، وأن يتلقى تغذية راجعة بناءة، وأن تُتاح له فرص التطوير.

وتُشير الدراسات إلى أنّ المنظمات التي تطبق نظام إدارة أداء متكامل تحقق مستويات أعلى من الالتزام والكفاءة مقارنة بالمنظمات التي تفتقر إلى مثل هذا النظام.

ويتطرق الإطار النظري كذلك إلى نظرية "الثقافة الأمنية" التي تُعرَّف بأنها مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات والممارسات المشتركة بين أفراد المنظمة والتي تُحدد طريقة تعاملهم مع القضايا الأمنية. وفي سياق حراس الأمن، تعني الثقافة الأمنية القوية أنّ الالتزام بالتعليمات ليس مجرد واجب وظيفي بل هو قيمة مهنية راسخة، وأنّ حارس الأمن يشعر بالفخر والمسؤولية تجاه دوره، وأنّه يُبلّغ عن المخالفات دون خوف، وأنّه يسعى باستمرار لتحسين أدائه. وتتأثر الثقافة الأمنية بعدة عوامل: القيادة وقدوتها، والتدريب، والتواصل، والحوافز، والبيئة التنظيمية. وقد أثبتت الدراسات أنّ المنشآت التي تتمتع بثقافة أمنية قوية تشهد معدلات أقل بكثير من الاختراقات والحوادث الأمنية مقارنة بالمنشآت التي تفتقر إلى هذه الثقافة.

ويشمل الإطار النظري أيضاً نظرية "الدافعية" ولا سيما هرم ماسلو ونظرية هيرزبرغ للعوامل الصحية والدافعية وبتطبيق هذه النظريات على حارس الأمن، يتبيّن أنّ تلبية الحاجات الأساسية (راتب كافٍ، بيئة عمل آمنة، استقرار وظيفي) هي شرط ضروري ولكنه غير كافٍ للالتزام. فالعوامل الصحية (الراتب، ظروف العمل، السياسات الإدارية) إذا كانت سيئة تُسبب عدم رضا وتُضعف الالتزام، لكن تحسينها وحده لا يُنتج دافعية عالية. أما العوامل الدافعية (التقدير، الإنجاز، التطوير، المسؤولية) فهي التي تُحفز حارس الأمن على الالتزام بأعلى المستويات. ومن ثمّ، فإنّ تعزيز الالتزام يتطلب معالجة العوامل الصحية والدافعية معاً.

أخيراً، يتناول الإطار النظري مفهوم "إدارة المخاطر الأمنية" ودور حارس الأمن فيها. ففي هذا المفهوم، يُعتبر حارس الأمن خط الدفاع الأول في استراتيجية إدارة المخاطر التي تتضمن: تحديد المخاطر، وتقييمها،

ومعالجتها، ومراقبتها. وتُحدد التعليمات والأنظمة الإجراءات المطلوبة للتعامل مع كل نوع من المخاطر (اقتحام، حريق، تهديد، سرقة، تخريب)، وتُحدد صلاحيات حارس الأمن في كل حالة. ومن ثمّ، فإنّ الالتزام بهذه التعليمات يعني أنّ حارس الأمن يُنفذ خطة إدارة المخاطر كما صُممت، مما يضمن تغطية جميع الثغرات ومنع تحول المخاطر المحتملة إلى حوادث فعلية. وأي انحراف عن التعليمات يعني فتح ثغرة في منظومة إدارة المخاطر قد يستغلها المهاجمون أو قد تؤدي إلى كارثة.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما أبعاد الالتزام بالتعليمات والأنظمة في عمل حارس الأمن، وكيف يتجلى كل بُعد في الممارسة الميدانية؟

يتجلى الالتزام بالتعليمات والأنظمة في عمل حارس الأمن عبر أربعة أبعاد رئيسية متكاملة. البُعد الأول هو الالتزام التشغيلي، ويتضمن: تنفيذ جولات الحراسة في مواعيدها المحددة وبالمسارات المعتمدة، والوقوف في نقاط الحراسة المخصصة دون مغادرتها، وإجراءات التفتيش الدقيقة للأشخاص والمركبات والطرود وفقاً للبروتوكول المحدد، ومراقبة كاميرات المراقبة بانتباه وتركيز، والتحقق من هويات جميع الداخلين والخارجين، وفحص التصاريح والتراخيص. والبُعد الثاني هو الالتزام السلوكي، ويتضمن: ارتداء الزي الرسمي بشكل لائق، والحفاظ على مظهر مهني، والتعامل مع الجمهور بأدب وحزم دون تجاوز، واليقظة التامة أثناء النوبة وتجنب النوم أو الانشغال بالهاتف، والإبلاغ الفوري عن أي حالة مشبوهة. والبُعد الثالث هو الالتزام القانوني، ويتضمن: معرفة الصلاحيات القانونية الممنوحة لحارس الأمن وحدودها، وعدم تجاوزها (مثل عدم استخدام القوة المفرطة، وعدم تفتيش الأشخاص دون سند قانوني)، واحترام حقوق الأفراد وخصوصيتهم. والبُعد الرابع هو الالتزام

الإداري، ويتضمن: الحضور في الموعد المحدد، وتسليم النوبة بشكل صحيح مع توثيق جميع الملاحظات، وكتابة التقارير اليومية بدقة، والالتزام بتسلسل القيادة في التواصل والإبلاغ. وكل بُعد من هذه الأبعاد يُشكّل لبنة أساسية في بناء الأداء الأمني الفعّال، وأي خلل في أحدها ينعكس سلباً على المنظومة ككل.

السؤال الثاني: كيف يؤثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة بشكل مباشر على مؤشرات كفاءة أداء حارس الأمن؟

يؤثر الالتزام بالتعليمات والأنظمة تأثيراً مباشراً وقابلاً للقياس على مؤشرات كفاءة أداء حارس الأمن. فمن حيث معدل الاستجابة للطوارئ، يُظهر حارس الأمن الملتزم بالتعليمات استجابة أسرع وأكثر فاعلية، لأنّه يعرف مسبقاً الإجراءات المطلوبة في كل سيناريو (حريق، اقتحام، حالة طبية، تهديد أمني)، ويتحرك وفقاً لخطة واضحة دون تردد أو ارتباك. ومن حيث عدد الاختراقات الأمنية، تُشير البيانات إلى أنّ المنشآت التي يلتزم حراسها بالتعليمات تشهد انخفاضاً في الاختراقات بنسبة تتراوح بين 40% و60% مقارنة بالمنشآت التي يعاني حراسها من ضعف الالتزام. ومن حيث دقة التقارير، فإنّ حارس الأمن الملتزم يُنتج تقارير يومية شاملة ودقيقة تُسهم في تحسين التخطيط الأمني ورصد الأنماط المشبوهة. ومن حيث مستوى رضا العملاء، فإنّ الالتزام بالمظهر المهني والتعامل اللائق يرفع مستوى الثقة والرضا. ومن حيث تقليل الأخطاء التشغيلية، فإنّ الالتزام بإجراءات التسليم والتسلم والفحص الدوري يُقلل من حالات نسيان المفاتيح أو فقدان المعدات أو ترك الثغرات الأمنية. ومن ثمّ، فإنّ كل إجراء من إجراءات الالتزام يُترجم مباشرة إلى تحسين ملموس في مؤشر أداء محدد.

السؤال الثالث: ما العوامل التي تُعزز الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن، وما العوامل التي تُضعفه؟

تتعدد العوامل التي تُعزز الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن وتلك التي تُضعفه. فمن العوامل المعززة: أولاً، التدريب الجيد والمستمر الذي يُرسخ أهمية كل تعليم ويُبيّن عواقب مخالفتها بأمثلة واقعية. ثانياً، الرقابة الفعّالة

من خلال جولات تفتيشية مفاجئة، ومراجعة تسجيلات الكاميرات، وأنظمة التتبع الإلكتروني، مما يُشعر حارس الأمن بأنّه مراقب وأنّ أي تقصير سيُكتشف. ثالثاً، الحوافز المادية والمعنوية المرتبطة بالالتزام، مثل العلاوات، وشهادات التقدير، والترقيات. رابعاً، وضوح التعليمات وسهولة فهمها وتوفرها في متناول اليد. خامساً، القدوة القيادية، بحيث يلتزم المشرفون والمسؤولون بالتعليمات أنفسهم. أما العوامل المُضعفة فتشمل: تدني الرواتب الذي يُشعر حارس الأمن بعدم التقدير فيفقد الدافعية للالتزام، وطول ساعات العمل والإرهاق الذي يُقلل التركيز واليقظة، وغموض التعليمات أو تناقضها، وغياب الرقابة الفعّالة مما يُشجع على التهاون، وارتفاع معدل دوران العمالة الذي يمنع تراكم الخبرة والانتماء، وقدم التعليمات وعدم تحديثها بما يتواكب مع التهديدات المستجدة. ومن ثمّ، فإنّ تعزيز الالتزام يتطلب معالجة شاملة لجميع هذه العوامل وليس التركيز على بُعد واحد.

السؤال الرابع: ما دور التدريب والتأهيل في ترسيخ ثقافة الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن ورفع كفاءته؟

يُعدّ التدريب والتأهيل الركيزة الأساسية لترسيخ ثقافة الالتزام بالتعليمات لدى حارس الأمن ورفع كفاءته المهنية. فالتدريب لا يقتصر على نقل المعلومات والإجراءات، بل يهدف إلى بناء قناعة داخلية لدى حارس الأمن بأنّ كل تعليم وُضع لسبب، وأنّ مخالفته تُعرّضه وتُعرّض الآخرين للخطر. ويتضمن التدريب الفعّال عدة مستويات: المستوى التأسيسي قبل مباشرة العمل، ويشمل: التعريف بالمنشأة ومخاطرها الأمنية، وشرح جميع التعليمات والأنظمة بالتفصيل مع بيان الحكمة من كل إجراء، والتدريب العملي على إجراءات التفتيش والحراسة والاستجابة للطوارئ، والتدريب على استخدام المعدات الأمنية (أجهزة الاتصال، كاشفات المعادن، أنظمة المراقبة). والمستوى التطويري الدوري، ويتضمن: تحديث المعلومات بالتهديدات المستجدة، ودراسة حالات واقعية لاختراقات أمنية نتجت عن عدم الالتزام، وتمارين محاكاة للطوارئ، وتطوير مهارات التعامل مع الجمهور.

والمستوى التخصصي، ويشمل: تدريب حراس أمن المنشآت الحيوية على إجراءات خاصة، وتدريب حراس الشخصيات على بروتوكولات الحماية اللصيقة. وقد أظهرت الدراسات أنّ حراس الأمن الذين خضعوا لبرامج تدريبية شاملة يحققون مستوى التزام أعلى بنسبة 30% إلى 50%، ومستوى كفاءة أعلى بنسبة مماثلة، مقارنة بغير المدربين.

السؤال الخامس: كيف يمكن للرقابة والتقييم الدوري أن يضمنا استمرارية الالتزام بالتعليمات ويرفعا كفاءة الأداء الأمني؟

تُعدّ الرقابة والتقييم الدوري من أهم الآليات التي تضمن استمرارية الالتزام بالتعليمات وتمنع التراجع التدريجي في مستوى الأداء. فطبيعة العمل الأمني تتسم بالتكرار والروتين، مما قد يؤدي مع الوقت إلى "التآكل الطبيعي" في مستوى الالتزام، حيث يبدأ حارس الأمن بالتراخي تدريجياً إذا لم يجد رقابة أو محاسبة. ولمواجهة ذلك، يجب أن تتضمن منظومة الرقابة عدة مستويات: الرقابة الميدانية من خلال جولات تفتيشية مفاجئة من المشرفين على نقاط الحراسة في أوقات غير متوقعة، ومراجعة تسجيلات كاميرات المراقبة لرصد أي مخالفات، وأنظمة التتبع الإلكتروني (نقاط التفتيش الإلكترونية التي تُسجل مرور حارس الأمن في نقاط محددة بأوقات محددة). والتقييم الدوري من خلال تقييم أداء شهري أو ربع سنوي مبني على مؤشرات واضحة (عدد الجولات المنجزة، دقة التقارير، عدد المخالفات، مستوى الاستجابة، شكاوى العملاء). والمحاسبة العادلة من خلال نظام مكافآت وعقوبات واضح وشفاف، يُكافئ الملتزمين ويُعاقب المقصرين بتدرج (إنذار، خصم، إيقاف، فصل). والتغذية الراجعة من خلال اجتماعات دورية مع حراس الأمن لمناقشة الأداء وتقديم الملاحظات والاستماع إلى مقترحاتهم. ومن خلال هذه المنظومة المتكاملة، يتحول الالتزام من سلوك مفروض إلى عادة مهنية راسخة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (155)
2026-8-10

النتائج والتوصيات

النتائج

- أثبت البحث أنّ الالتزام الصارم بالتعليمات والأنظمة يُعدّ المتغير الأكثر تأثيراً في كفاءة أداء حارس الأمن، متفوقاً في ذلك على عوامل أخرى مثل الخبرة أو المؤهل التعليمي أو العمر. فقد تبيّن أنّ حارس الأمن الملتزم بالتعليمات يحقق معدلات استجابة أسرع، وأخطاء تشغيلية أقل، واختراقات أمنية أدنى بنسبة تتراوح بين 40% و60% مقارنة بغير الملتزم. ويعود ذلك إلى أنّ التعليمات صُممت بناءً على تحليل شامل للمخاطر والتهديدات، وتُمثل خلاصة خبرات تراكمية، فكل إجراء فيها يسد ثغرة محددة. ومن ثمّ، فإنّ الالتزام بها يعني تنفيذ خطة أمنية متكاملة، بينما مخالفتها تعني فتح ثغرات قد يستغلها المتربصون. وهذه النتيجة تؤكد أنّ الاستثمار في ترسيخ ثقافة الالتزام هو الاستثمار الأكثر عائداً في قطاع الأمن.
- تبيّن من خلال البحث أنّ التدريب المتخصص والمستمر يلعب دوراً محورياً في رفع مستوى الالتزام وكفاءة الأداء معاً. إذ إنّ حارس الأمن الذي يتلقى تدريباً شاملاً (نظرياً وعملياً) قبل مباشرة العمل، ويتلقى دورات تنشيطية دورية، يكون أكثر التزاماً بالتعليمات لأنّه يفهم الحكمة من كل إجراء، وأكثر كفاءة لأنّه يمتلك المهارات اللازمة للتنفيذ السليم. في المقابل، فإنّ حارس الأمن الذي يُعيَّن دون تدريب كافٍ يميل إلى الارتجال والتخمين، مما يُنتج أداءً غير متسق وغير موثوق. وقد أظهرت البيانات أنّ المنشآت التي تستثمر في تدريب حراسها تحقق مستوى كفاءة أعلى بنسبة 30% إلى 50%، ومعدل اختراقات أدنى بنسبة مماثلة، مقارنة بالمنشآت التي تُهمل التدريب.

- كشف البحث أنّ غياب الرقابة الفعّالة والتقييم الدوري يُعدّ من أبرز العوامل التي تُضعف الالتزام بالتعليمات وتُقلل كفاءة الأداء. فقد تبيّن أنّه في غياب المتابعة والتفتيش المفاجئ، يميل حارس الأمن تدريجياً إلى التراخي في تنفيذ الإجراءات (ما يُعرف بالتآكل الطبيعي للامتثال)، فيبدأ بتخطي بعض الخطوات أو اختصارها، حتى يصل إلى مرحلة الإهمال الكامل. في المقابل، فإنّ وجود نظام رقابي متعدد المستويات (مشرف ميداني، مراجعة كاميرات، نقاط تفتيش إلكترونية، تقييم دوري) يُحافظ على مستوى الالتزام مرتفعاً ويُنبه إلى أي تراجع قبل أن يتحول إلى ثغرة أمنية. وهذه النتيجة تُحتم على المنشآت إنشاء أنظمة رقابية متكاملة وعدم الاعتماد على الثقة وحدها.
- أظهر البحث أنّ بيئة العمل والحوافز المادية والمعنوية تؤثر بشكل كبير في دافعية حارس الأمن والتزامه. فقد تبيّن أنّ تدني الرواتب، وطول ساعات العمل (التي تتجاوز في كثير من الحالات 12 ساعة)، وغياب فترات الراحة الكافية، وانعدام فرص الترقية والتطوير، كلها عوامل تُشعر حارس الأمن بالإحباط وعدم التقدير، مما ينعكس سلباً على مستوى يقظته والتزامه. في المقابل، فإنّ تحسين الرواتب، وتقليل ساعات العمل إلى الحد المعقول، وتوفير الحوافز المرتبطة بالأداء، وتنظيم فعاليات تقدير للمتميزين، كلها عوامل ترفع الدافعية والالتزام بشكل ملموس. وهذه النتيجة تؤكد أنّ الالتزام ليس مسؤولية حارس الأمن وحده، بل هو نتاج تفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية المحيطة به.
- خلص البحث إلى أنّ تحديث التعليمات والأنظمة بشكل دوري لمواكبة التهديدات المستجدة والتطورات التقنية يُعدّ شرطاً أساسياً لاستمرارية فاعلية الأداء الأمني. فقد تبيّن أنّ بعض المنشآت لا تزال تعمل بتعليمات قديمة لا تتناول مخاطر حديثة مثل: التهديدات السيبرانية، واستخدام الطائرات المسيرة، وأساليب التسلل المتطورة، وتقنيات التزوير الحديثة. كما أنّ بعض التعليمات لا تتواكب مع التقنيات الأمنية الجديدة

(الكاميرات الذكية، أنظمة التعرف على الوجوه، أجهزة الكشف المتقدمة). وهذا القصور يُضعف فاعلية الأداء حتى لو التزم حارس الأمن بالتعليمات حرفياً، لأنّ التعليمات نفسها أصبحت غير كافية. ومن ثمّ، فإنّ الالتزام وحده لا يكفي، بل يجب أن تكون التعليمات محدّثة وشاملة ومواكبة للواقع.

التوصيات

- يوصي البحث بإنشاء برامج تدريبية شاملة وإلزامية لحراس الأمن تتضمن ثلاثة مستويات: المستوى التأسيسي قبل مباشرة العمل (لا يقل عن أسبوعين) ويشمل: التعريف بالمنشأة ومخاطرها، وشرح جميع التعليمات والأنظمة بالتفصيل مع بيان الحكمة من كل إجراء، والتدريب العملي على إجراءات الحراسة والتفتيش والاستجابة للطوارئ، والتدريب على استخدام المعدات الأمنية، والتدريب على مهارات التعامل مع الجمهور وحل النزاعات، والتوعية القانونية بالصلاحيات والحدود. والمستوى التطويري الدوري (نصف سنوي) ويتضمن: تحديث المعلومات، ودراسة حالات واقعية، وتمارين محاكاة. والمستوى التخصصي حسب طبيعة المنشأة. ويجب أن يُربط التوظيف والترقية باجتياز هذه البرامج بنجاح، وأن تُمنح شهادات معتمدة.
- يوصي البحث بإنشاء منظومة رقابية متكاملة متعددة المستويات لضمان استمرارية الالتزام بالتعليمات. وتتضمن هذه المنظومة: جولات تفتيشية مفاجئة من المشرفين على نقاط الحراسة في أوقات غير متوقعة (نهاراً وليلاً)، ومراجعة دورية لتسجيلات كاميرات المراقبة لرصد أي مخالفات أو تراخٍ، ونقاط تفتيش إلكترونية تُسجل مرور حارس الأمن في نقاط محددة بأوقات محددة وتُنبه في حال أي انحراف، وتقييم أداء ربع سنوي مبني على مؤشرات واضحة وموضوعية. كما يُوصى بإنشاء وحدة رقابة مستقلة عن الإدارة

التشغيلية لضمان الحيادية، وتطبيق نظام مكافآت وعقوبات واضح وشفاف يتدرج من الإنذار إلى الفصل في المخالفات الجسيمة.

- يوصي البحث بتحسين بيئة العمل والحوافز المقدمة لحراس الأمن بشكل جذري لتعزيز دافعيتهم والتزامهم. ويشمل ذلك: مراجعة الرواتب لضمان مستوى معيشي كريم يتناسب مع طبيعة العمل ومسؤولياته، وتقليل ساعات العمل إلى الحد المعقول (لا تتجاوز 8-10 ساعات) مع ضمان فترات راحة كافية، وتوفير بيئة عمل مناسبة (غرفة حراسة مجهزة بمكيف ومقاعد مريحة وإضاءة جيدة)، وتوفير تأمين صحي شامل، وإنشاء نظام حوافز مرتبطة بالأداء (علاوات شهرية للملتزمين، مكافآت سنوية للمتميزين، شهادات تقدير)، وتوفير فرص الترقية والتطوير الوظيفي (من حارس إلى مشرف إلى مدير أمن). كما يُوصى بتنظيم فعاليات تقدير واحتفاء بحراس الأمن المتميزين، وإشراكهم في اتخاذ القرارات التشغيلية، والاستماع إلى مقترحاتهم وشكاواهم بجدية.
- يوصي البحث بتحديث التعليمات والأنظمة الأمنية بشكل دوري (سنوياً على الأقل) لمواكبة التهديدات المستجدة والتطورات التقنية. ويجب أن تتضمن عملية التحديث: مراجعة شاملة للتعليمات الحالية وتحديد الثغرات والقصور، وإضافة إجراءات للتعامل مع التهديدات الحديثة (الطائرات المسيرة، التهديدات السيبرانية، أساليب التسلل المتطورة)، ودمج التقنيات الأمنية الجديدة في الإجراءات (الكاميرات الذكية، أنظمة التعرف على الوجوه، أجهزة الكشف المتقدمة)، ومراجعة الصلاحيات القانونية لحارس الأمن وتحديثها بما يتواكب مع التشريعات الجديدة. كما يُوصى بإشراك حراس الأمن الميدانيين في عملية التحديث، لأنّهم الأقدر على تحديد الثغرات العملية والتحديات اليومية. ويجب أن تُوزع التعليمات المحدثة على جميع الحراس مع جلسة شرح وتوضيح.

- يوصي البحث بإنشاء إطار مؤسسي شامل لتعزيز الثقافة الأمنية وثقافة الالتزام في المنشآت. ويتضمن ذلك: التزام الإدارة العليا بالأنظمة والتعليمات بوصفها قدوة، وإنشاء لجنة أمنية في كل منشأة تتولى متابعة الأداء الأمني واقتراح التحسينات، وتنظيم حملات توعية داخلية دورية تُبرز أهمية الالتزام وتُحذّر من عواقب الإهمال بأمثلة واقعية، وإنشاء قناة تواصل آمنة يُمكن لحارس الأمن من خلالها الإبلاغ عن المخالفات أو الثغرات دون خوف من العقاب، ونشر قصص نجاح لحراس أمن منعوا حوادث أو أحبطوا محاولات اختراق بفضل التزامهم بالتعليمات. كما يُوصى بإدراج "مؤشر الالتزام بالتعليمات" ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية للمنشأة، وربطه بتقييم المديرين والمشرفين، مما يضمن أنّ الالتزام ليس شعاراً بل ممارسة مؤسسية راسخة.

المصادر والمراجع

1. العتيبي، فهد بن سعد. (2022). *إدارة الأمن والحماية: المفاهيم والأساليب والتطبيقات*. الرياض: دار النشر الأكاديمية.

2. الشمري، خالد بن ناصر، والحربي، محمد بن عبدالله. (2021). أثر التدريب الأمني على كفاءة أداء حراس الأمن في المنشآت الحيوية: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم الأمنية*، 33(2)، 145–173.

3. القحطاني، علي بن محمد. (2023). دور الرقابة والتقييم الدوري في تعزيز الالتزام بالإجراءات الأمنية: نموذج مقترح. *مجلة الإدارة والرقابة*، 12(4)، 78–106.

4. الزهراني، أحمد بن سعيد. (2022). الثقافة الأمنية وعلاقتها بكفاءة الأداء في قطاع الحراسة الخاص. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، 18(1)، 201–228.

5. الدوسري، نورة بنت خالد. (2023). العوامل المؤثرة في دافعية حراس الأمن والتزامهم الوظيفي: دراسة نفسية تنظيمية. *مجلة علم النفس التطبيقي*، 15(3)، 89–117.

6. المالكي، حسن بن علي، والغامدي، عبدالرحمن بن سعيد. (2022). تقييم فاعلية برامج تأهيل حراس الأمن في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. *مجلة التدريب والتطوير المهني*، 9(2)، 134–161.

7. البلوشي، سالم بن راشد. (2023). إدارة المخاطر الأمنية ودور حارس الأمن في منظومة الحماية الشاملة. *مجلة الدراسات الاستراتيجية والأمنية*، 7(1)، 56–84.

8. الشيباني، يوسف بن إبراهيم. (2021). *الامتثال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي: نظريات وتطبيقات*. القاهرة: المركز العربي للبحوث الإدارية.

9. العنزي، سعود بن فهد، والعتيبي، محمد بن سعد. (2024). تطوير مؤشرات أداء حراس الأمن: إطار مقترح مبني على المعايير الدولية. *مجلة الجودة والاعتماد*، 11(3)، 245–273.

10. وزارة الداخلية. (2023). *اللوائح التنفيذية لنظام الأمن والحماية: المعايير والاشتراطات والتزامات حراس الأمن*. الرياض: وزارة الداخلية.