TANMEAH BASSMAH TBP
Universal Journal of Green Human Resources and Sustainable Humanities (UJGHRSH)
Volume 3, Issue 1, 2026
ٱلْمَجَلَّة ٱلْعَالَمِيَّة لِلْمَوَارِد ٱلْبَشَرِيَّة ٱلْخَضْرَاء وَٱلْعُلُوم ٱلْإِنْسَانِيَّة ٱلْمُسْتَدَامَة
Journal homepage: https://journals.tanmeah.com/index.php/ujghrsh

Job Satisfaction and Its Relationship with Security Performance among Members of the Palestinian Security Forces in Qalqilya Governorate: A Case Study of Agencies Affiliated with the Palestinian Ministry of Interior

الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الامني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية في محافظة قلقيلية: دراسة حالة الأجهزة التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية

Saber Mousa Abu jadoo[1] & Ishaq Ibrahim[2]*

[1,2]*Faculty of Leadership and Management (FKP), Universiti Sains Islam Malaysia. 71800 Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia.*

C H R O N I C L E
Article history:
Received:
April, 21, 2025.
Received in revised format: April, 28, 2026.
Accepted: April, 24, 2026.
Available online: June 30, 2026.

Keywords:

Job Satisfaction, Security Performance Efficiency, Members of the Palestinian Security Forces, West Bank, Palestine.

A B S T R A C T

This study aimed to examine job satisfaction and its relationship with security performance among members of the Palestinian security forces in Qalqilya Governorate, using a case study of the agencies affiliated with the Ministry of Interior: the police, preventive security, civil defense, and the Customs Police. To achieve the study's objectives, a descriptive correlational approach was employed. A questionnaire was developed consisting of 20 items distributed across two axes: job satisfaction (10 items) and security performance efficiency (10 items). The required sample size was 239 participants, selected randomly during the academic year 2024–2025. After collecting the questionnaires, they were coded, entered into a computer, and statistically analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study found that the mean scores for the impact of job satisfaction on enhancing security performance efficiency among members of the Palestinian security forces were high. Moreover, the results revealed a statistically significant positive correlation between the level of job satisfaction and security performance. The researcher recommended the importance of strengthening the internal work environment to raise the level of job satisfaction among security personnel, through improving the incentive and reward system and providing continuous training and professional development opportunities.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الامني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية في محافظة قلقيلية دراسة حالة الأجهزة التابعة لوزارة الداخلية الشرطة والامن الوقائي

* Corresponding author.
E-mail address: Ishaq@usim.edu.my
https://doi.org/10.70568/UJGHRSH3.1.3

All rights reserved.

والدفاع المدني والضابطة الجمركية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تصميم الاستبانة تتكون من (20) فقرة توزعت على محورين؛ محور الرضا الوظيفي واشتمل على (10) فقرات، ومحور كفاءة الأداء الأمني واشتمل على (10) فقرات، وبلغ حجم العينة المطلوبة (239) وهي عينة عشوائية خلال العام (2024-2025)، وبعد جمع الاستبانات تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة إلى أن المتوسطات الحسابية لتأثير الرضا الوظيفي في تعزيز كفاءة الأداء الأمني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية جاءت بدرجة مرتفعة، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي، والأداء الأمني. وأهم ما أوصى به الباحث هو ضرورة تعزيز بيئة العمل الداخلية التي ترفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية، من خلال تحسين نظام الحوافز والمكافآت، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني المستمر.

الكلمات الداله:
الرضا الوظيفي، كفاءة الأداء الأمني، منتسبي قوى الأمن الفلسطينية، الضفة الغربية، فلسطين.

JEL Classification: *J28, J24, H83, M12, D23,& J45.*

1. المقدمة

في ظل التحديات السياسية والأمنية المتواصلة التي تواجهها دولة فلسطين، برزت الحاجة إلى أجهزة أمنية فعالة تعتمد على عنصر بشري يتمتع بكفاءة عالية واستعداد لتحمل الضغوط. ويُعد الرضا الوظيفي عاملًا حاسمًا يؤثر في سلوك المنتسبين الأمنيين وكفاءتهم، خاصة في بيئات العمل التي تشهد تهديدات متكررة وانتهاكات إسرائيلية مستمرة (Issa, and Melhem, 2023؛ نعيرات، 2018). وانطلاقًا من أهمية هذه العلاقة، تهدف الدراسة إلى تحليل ارتباط الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (المهني، الاقتصادي، التنظيمي، النفسي) بالأداء الأمني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية في محافظة قلقيلية، من خلال دراسة حالة تشمل الشرطة، الأمن الوقائي، الدفاع المدني، والضابطة الجمركية، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الأمني. كما تُعاني الأجهزة الأمنية الفلسطينية، لا سيما في محافظة قلقيلية، من تحديات مهنية تؤثر على جودة أدائها، في ظل ظروف عمل معقدة تتسم بضعف الحوافز، وتراجع الاستقرار الوظيفي، وانخفاض مستويات التقدير، ما ينعكس سلبًا على الروح المعنوية والانضباط. وتبرز مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم مدى تأثير الرضا الوظيفي لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية على أدائهم الأمني، باعتباره عاملاً حاسمًا في رفع الكفاءة وتعزيز الجاهزية لمواجهة التحديات الأمنية المستمرة. وبناء على ما سبق فإن هذه الدراسة تهدف الى:

1. التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية في محافظة قلقيلية (الشرطة، الأمن الوقائي، الدفاع المدني، الضابطة الجمركية).
2. الكشف عن درجة كفاءة الأداء الأمني لدى منتسبي هذه الأجهزة.

3. تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الأمني في السياق الفلسطيني.

2. الإطار النظري:

الرضا الوظيفي:

يُعبَّر عن الرضا الوظيفي بأنه الحالة الشعورية التي تنعكس من خلال مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، وينتج عن مدى تلبية الوظيفة لتطلعاتهم وحاجاتهم النفسية والمادية (الراشدي، 2024). ويشير الرضا الوظيفي إلى أنه حالة نفسية إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو تجاربه الوظيفية، ويعكس مدى شعوره بالارتياح والرضا عن بيئة العمل، وظروفه، وعلاقاته المهنية، ومدى تحقق توقعاته (المعمري، 2025). كما يعرف على أنه هو الدرجة التي يعبر من خلالها منتسبو قوى الأمن الفلسطينية عن مدى ارتياحهم ورضاهم تجاه بيئة العمل وعناصرها (مثل الرواتب، العلاقات، فرص الترقية، ظروف العمل)، بما يؤثر في عطائهم الأمني.

أبعاد الرضا الوظيفي

البعد الاقتصادي: الراتب، الحوافز، العلاوات، والاستقرار المالي.

البعد المهني: وضوح الأدوار، التقدير المهني، والتدريب والتطوير الوظيفي.

البعد الإداري: طبيعة العلاقة مع الرؤساء والزملاء، والعدالة في التقييم والترقيات.

البعد النفسي والاجتماعي: الانتماء للمؤسسة، الدعم المعنوي، والشعور بالأمان الوظيفي (حسن، 2023).

يتكون الرضا الوظيفي من العوامل التنظيمية: وتشمل الأنظمة، السياسات، نمط القيادة، التقييم الوظيفي. العوامل الشخصية: مثل الطموحات، القيم الفردية، والخبرة السابقة. العوامل البيئية: ظروف العمل، الوقت، مكان الخدمة، الموارد المتاحة (الحلبي، 2020 ;Ibrahim et al., 2023). ويكون الرضا الوظيفي على الاشكال التالية: الرضا عن بيئة العمل وظروفها (الإضاءة، الراحة، الوقت). الرضا عن الإدارة وأسلوب المعاملة. الرضا عن الأجر والمكافآت. الرضا عن التقدير والاحترام المهني. الرضا عن فرص النمو والترقيات. الرضا عن وضوح المهام والمسؤوليات. الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الأمني

تمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الأمني محورًا حيويًا في رفع كفاءة منتسبي قوى الأمن الفلسطينية، خاصة في ظل التحديات الاستثنائية التي تفرضها الحرب الإسرائيلية المستمرة. فالعامل الأمني الذي يحظى ببيئة عمل عادلة ومحفزة يتمتع بقدرة أكبر على تنفيذ المهام الأمنية بدقة وانضباط، مما ينعكس إيجابًا على استقرار الأمن العام وتعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسة الأمنية. ويؤثر الرضا الوظيفي في مدى استعداد المنتسبين لمواجهة ضغوط العمل والظروف الطارئة، إذ يشكّل دافعًا جوهريًا للأداء الفعّال والانتماء المؤسسي. وتتجلى أهمية هذا الرابط بشكل أكبر في ظل الاعتداءات والانتهاكات المستمرة التي تطال

المدنيين ومرافق الدولة، ما يجعل من تعزيز الرضا الوظيفي أولوية لضمان الجاهزية الأمنية. فغيابه يُضعف الروح المعنوية ويؤدي إلى تراجع الأداء وتزايد الإحباط. كما تسهم مكونات الرضا الوظيفي، مثل العدالة في التقييم والترقيات، والدعم الإداري، في تعزيز الانسجام الداخلي، واستقرار بيئة العمل داخل المؤسسة الأمنية، بما يرسّخ دورها في حماية المجتمع ومواجهة التحديات (Mansour et al., 2024 ; جرادات،2018).

الأداء الأمني

يُعد الأداء من المفاهيم الجوهرية التي نالت اهتمامًا واسعًا في الدراسات الإدارية والأمنية، ويُعرّف بأنه مدى قدرة الفرد أو الفريق أو المؤسسة على تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية، بما ينعكس إيجابًا على جودة العمل والنتائج المتوقعة (الكعبي، 2023). ويُعرف الأداء الأمني أيضًا بأنه ناتج الجهد الذي يبذله فرد أو مجموعة من الأفراد لإنجاز مهمة محددة، ويُقاس هذا الأداء من خلال مستوى تحقيق الأهداف المرتبطة بتلك المهمة. كما يشير مفهوم كفاءة الأداء إلى تنفيذ العمل المطلوب بأقل تكلفة، وفي أقصر وقت، وبأقل جهد ممكن، مما يعكس درجة الفعالية والجدارة في الأداء الأمني (الحدراوي وعليوي، 2023). ويُشير الأداء الأمني إلى مدى قدرة الأجهزة الأمنية على تحقيق الأمن والاستقرار من خلال تنفيذ المهام المرتبطة بوظائف أفرادها بكفاءة وفعالية، إذ يعكس هذا الأداء مستوى الاستجابة لمتطلبات الأمن ودرجة الإشباع للحاجات الأمنية للفرد والمجتمع على حد سواء، وذلك من خلال إتمام المهام الأمنية وفق معايير مهنية دقيقة (الهيتي، 2024). ويعرف الدرابيع (2023) الأداء الأمني بأنه مجموعة من الأفعال والسلوكيات المهنية التي يمارسها العاملون في الأجهزة الأمنية بهدف تحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع، ويتأثر هذا الأداء بعوامل داخلية مثل الرضا الوظيفي، وبعوامل خارجية مثل الاستقرار السياسي والدعم المجتمعي.

عناصر الأداء الأمني:

هناك عناصر ومكونات أساسية للأداء الأمني أو الوظيفي، بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال في المؤسسة، وكذلك يعود لأهميتها في قياس مستوى الأداء وتحديده للمنتسبين ويتكون الأداء الأمني من ثلاثة عناصر أساسية كما في الشكل ١.



الشكل (١): عناصر الأداء الأمني الاساسية

اول العناصر هو الموظف: ما يمتلك من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع. والمهنة: ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية الراجعة. والموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية، حيث تؤدى الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل ووفرة الموارد والمواقف المختلفة والأنظمة الإدارية (نعيرات، 2018). ويرى عقل (2022) أن عناصر الأداء تتسمع لتشمل الجوانب الآتية: (مدخلات المعلومات، العمليات الذهنية، الظروف المحيطة، نتاج العمل، التوقيت، العلاقة الوظيفية مع الآخرين، محيط العمل، خصائص ومتطلبات العمل).

معايير قياس الأداء ومؤشراته

يشير القطيبي (2024: 102-103) إلى أن تقييم أداء الأجهزة الأمنية يتم من خلال أدوات عدة، أبرزها التقارير الدورية التي ترصد الوضع الأمني عبر محاور متعددة، منها:

1. تحديد مدة تنفيذ الاستراتيجية الأمنية ونسبة الإنجاز، مقارنة بما تم التخطيط له، وكذلك مقارنة النسبة بالسنوات السابقة في المجال نفسه.
2. قياس قدرة الأجهزة الأمنية على امتلاك زمام المبادرة في مواجهة الأحداث قبل وقوعها، عبر رصد عدد الجرائم المحلية والدولية التي تم إحباطها، وتحليل أسبابها الفعلية.
3. تقييم الكفاءة في استخدام الوسائل التقنية الحديثة ومدى تمتع أفراد الأجهزة الأمنية بالروح المعنوية خلال تنفيذ المهام.
4. قياس جودة الخدمات الأمنية المقدمة للمواطنين، مثل خدمات الجوازات والأحوال المدنية والنجدة وحل النزاعات، وتحليل مدى التزام هذه الخدمات بالضوابط القانونية.
5. تحديد حجم الخسائر المادية والبشرية الناتجة عن الأزمات الأمنية، بما يشمل الضحايا والتعويضات للمواطنين المتعاونين.
6. رصد تقييمات الرأي العام والنخب المجتمعية من باحثين ومفكرين ومؤسسات المجتمع المدني تجاه الاستراتيجية الأمنية وأدائها العام.

اما العوامل المؤثرة في الأداء الأمني كما ورد في دراسة سليمان، (2022) فهي الرضا الوظيفي: ويشمل عدة عناصر فرعية مثل (مستوى الدخل والرواتب، بيئة العمل وظروفها، العدالة في التقييم والترقيات، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، الشعور بالاستقرار الوظيفي والانتماء للمؤسسة). الجاهزية المهنية والتدريب: مدى حصول المنتسبين على التأهيل والتدريب اللازم لأداء مهامهم الأمنية بفعالية. الدعم التنظيمي والقيادي: يشمل توفر قيادة فاعلة، توافر الإمكانات اللوجستية، والهيكل الإداري الواضح. الاستقرار السياسي والأمني: حيث تؤثر البيئة السياسية (مثل استمرار الحرب الإسرائيلية) على أداء رجال الأمن وقدرتهم على تنفيذ المهام. الضغوط الاجتماعية والنفسية: تتعلق بالضغوط الناتجة عن الاحتكاك بالمواطنين في ظروف

الطوارئ وغياب الدعم المجتمعي أحياناً. مدى وضوح المهام والمسؤوليات: يؤثر الغموض في المهام المكلف بها المنتسبون على فاعليتهم في التنفيذ.

اكد عبد الواحد، (2020) بان محددات الأداء الأمني هي مدى كفاءة أداء المهام الأمنية اليومية: مثل ضبط الأمن، إدارة الحشود، التعامل مع الحالات الطارئة. سرعة الاستجابة والتصرف في الأزمات: قدرة المنتسبين على التصرف بفعالية تحت الضغط وفي مواقف الخطر. درجة الالتزام بالأنظمة والقوانين: ويمثلها الانضباط العسكري والمهني. التفاعل مع المواطنين: مدى حسن التعامل، التفهم، والتعاون مع المجتمع المحلي. توثيق الأعمال والمخرجات الأمنية: جودة كتابة التقارير، الإجراءات الموثقة، ودقة التوثيق. روح الفريق والانتماء المؤسسي: مدى العمل بروح جماعية والولاء للمؤسسة (عبد الواحد، 2020).

3. الدراسات السابقة

الدور الفاعل الرضا الوظيفي في رفع الأداء الوظيفي للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (84) فرداً من العاملين الميدانيين بالدفاع المدني تم اختيارهم عن طريق المعاينة العشوائية البسيطة. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة عالية. وأن كلاً من (العلاقات الرسمية وغير الرسمية والحوافز وبيئة العمل) تؤثر في درجة الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله، ويعتمد هذا الرضا على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك العوامل (الراشدي 2024). كما اعتمدت دراسة (بدوي 2024) على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتناسبه مع أهداف الدراسة، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة وزعت على عينة الدراسة المكونة من العاملين بكلية الدراسات العليا بالأكاديمية وعددهم (214) مفردة، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية وأثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، لدى الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، بنسبة مساهمة (60.2%). استخدم الدرابيع (2023) المنهج الوصفي التحليلي وقد طور الباحث أداة الدراسة (الاستبانة) للحصول على البيانات الأولية. حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (150) منتسب ومنتسبة لجهاز الأمن الوطني من مجتمع كلي (290)، خلصت الدراسة إلى أن منح الحوافز المعنوية والمادية أثرت بشكل إيجابي على أداء المنتسبين وتحفيزهم للعمل بجدية واجتهاد، وأن الجهاز الأمني يمنح الترقية للمنتسبين الذين يقومون بأعمال استثنائية بدرجة متوسطة 72.3%، بغض النظر عن أقدميتهم، كما تبين أن مستوى الأداء الوظيفي لمنتسبي الأجهزة الأمنية الفلسطينية جاء بدرجة مرتفعة 79.5%، وتبني معايير الجودة في الأداء الوظيفي وتوفير فرص المشاركة في ضع الخطط المستقبلية واتخاذ القرارات الإدارية، كما خلصت الدراسة إلى عدة توصيات نذكر منها: تعزيز التركيز على تقدير وتكريم المنتسبين الذين يقومون بأعمال استثنائية، بغض النظر عن أقدميتهم، وذلك عن طريق تطوير نظام ترقيات يعتمد على الأداء والجهد المبذول (Alzahmi & Ibrahim, 2021) .

وتناولت دراسة عقل (2022) أثر نظام إدارة الأداء على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، تم استخدام المنهج الوصفي باستخدام استبانة مؤلفة من 55 سؤال وزعت على عينة 256 شخص من العاملين في القطاعات الأمنية الفلسطينية الثلاث المدروسة. خلص هذا البحث إلى توافق مجتمع الدراسة بدرجة مرتفعة على واقع نظام إدارة الأداء في المنظمة الامنية الفلسطينية في حين وافق المجتمع بدرجة متوسطة على واقع نظام إدارة الأداء من حيث جمع البيانات وتوثيقها. من ناحية أداء العاملين، وافق مجتمع الدراسة بدرجة مرتفعة على واقع أداء العاملين في المنظمة الأمنية الفلسطينية من حيث أداء المهام والأداء السياقي، وتبين بنتيجة هذا البحث وجود أثر معنوي لنظام إدارة الأداء على تطوير أداء العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، حيث وجد الباحثون أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأداء وأداء الموظف .(Ibrhim, et al., 2025). وان العلاقة بين نظام إدارة الأداء والأداء التكيفي مقبولة والعلاقة بين نظام إدارة الأداء والأداء السياقي مقبولة، والعلاقة بين نظام إدارة الأداء وأداء العاملين قوية، والعلاقة بين نظام إدارة الأداء وأداء المهام مقبولة.

هدفت دراسة جرادات (2018) إلى التعرف إلى مستوى الأمن النفسي لدى منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية في الضفة الغربية وعلاقته بأدائهم المهني، تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة الأمنية الفلسطينية في محافظات رام الله (وسط)، ونابلس(شمال)، والخليل(جنوب)، والبالغ عددهم (11170) عاملاً وعاملة من كلا الجنسين، حيث تكوّنت عينة الدراسة من (559)من منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية تبعا لطبقتي الجهاز والمحافظة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي وإعداد أدوات الدراسة متمثلة في مقياس الأمن النفسي، ومقياس الأداء المهني، وقد كانت أهم نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لتقدير منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية في الضفة الغربية لمستوى أمنهم النفسي جاءت بدرجة مرتفعة. وإن الجانب الاجتماعي احتلّ المرتبة الأولى بين مجالات درجة تقدير منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية لمستوى أمنهم النفسي. وإن الجانب الاقتصادي لدى منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية في الضفة الغربية احتل المرتبة الثالثة والأخيرة بين جوانب درجة تقدير منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية. وإن الدرجة الكلية للأداء المهني لدى منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية جاءت بدرجة مرتفعة جداً. كما تبين وجود علاقة إيجابية ذات دالة إحصائيا بين متوسطات الشعور بالأمن النفسي وبين متوسطات الأداء المهني لدى منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية. اما العوامل المحددة للرضا الوظيفي ومنها: تنمية الموارد البشرية التنظيمية، وأسلوب الثقافة التنظيمية، ونمط القيادة، من خلال دراسة عوامل الرضا الوظيفي: (الإنجاز في العمل، المسؤولية، التميز في العمل، الترقية، العمل نفسه، الأجر، الإشراف، التفاعل بين الموظفين، ظروف العمل). وخلصت الدراسة إلى أكبر تأثير كان لصالح القيادة بنسبة كبيرة (84.94) وتأثيره المباشر على الرضا الوظيفي، كما أن الثقافة التنظيمية جاءت بنسبة (83.28%) كثاني تأثير(Sanjaya et al., 2023).

كما تناولت دراسة أوبيكوي (Obiekwe et al., 2019) تأثير الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي في نيجيريا من خلال دراسة المتغيرات (التميز في العمل، مهام العمل نفسه، المسؤولية، الأجر، الترقية، ظروف العمل). الرضا الوظيفي له

ارتباط سلبي بزيادة عدم التغيب عن العمل ودوران العمل وانخفاض دافع العمل، ويخلق معنويات عالية إيجابية بين الموظفين، ويزيد من التزام الموظف تجاه المنظمة، ويعزز مستوى تحفيزهم، ويؤثر بشكل مباشر على مستوى إنتاجية الموظفين (Alzbeidi, et al., 2021). تشير مجمل الدراسات السابقة، رغم تنوع بيئاتها ومناهجها، إلى وجود علاقة ارتباطية أو تأثير مباشر بين الرضا الوظيفي والأداء (Alzahmi, & Ibrahim, 2025; Ibrahim, & Ali, 2025)، ما يؤكد عالمية هذا الارتباط ويعزز الإطار النظري للدراسة الحالية، غير أن تميز هذه الدراسة يكمن في تركيزها على منتسبي قوى الأمن الفلسطينية في سياق استثنائي يتسم بتعقيدات سياسية وأمنية واقتصادية، الأمر الذي يجعل جمع البيانات وتحليلها تحديًا ميدانيًا ومعرفيًا فريدًا، ويمنح النتائج قيمة مضافة لفهم ديناميات الرضا والأداء في بيئات غير مستقرة، بما يفتح المجال لمقارنات علمية تثري النماذج النظرية وتدعم تطوير سياسات تحفيزية ملائمة للسياق المحلي.

4. المنهج

تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعته التي تقتضي جمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة. تكوّن مجتمع الدراسة من عناصر قوى الأمن الفلسطيني في محافظة قلقيلية في الربع الثالث من العام 2025م، والبالغ عددهم (630) عنصر، وبلغ حجم العينة المطلوبة (239) وهي عينة عشوائية، والتي حُسبت بواسطة المعادلة الخاصة بالمجتمع المعلوم التالية، حيث تمّ توزيع (350) استبانة على عناصر الأمن، للوصول إلى عينة الدراسة المطلوبة (239).

$$n = \frac{N * p(1-p)}{[(N-1)\,(d^2/z^2) + p(1-p)]}$$

مصدر المعادلة: (Steven, 2012, p59)

حيث:

n: حجم العينة

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.05، ومستوى الثقة 0.95 = 1.96

d: نسبة الخطأ = 0.05

P: القيمة الاحتمالية = 0.50

* ثبات أداة الدراسه:

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج الثبات لمجالاتها وللدرجة الكلية، كما هو مبين في الجدول رقم (١) التالي:

جدول رقم (١): معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمجالي الدراسة

المجال	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
المجال الأول: الرضا الوظيفي	10	87.8
المجال الثاني: الأداء الأمني	10	81.4
الدرجة الكلية للمقياس ككل	20	88.8

تشير المعطيات الواردة في الجدول (2) أن أداة الدراسة التي تم إعدادها لموضوع العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الأمني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطيني تتمتع بدرجة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة في الدراسة حيث بلغت النسبة الكلية لمجال الرضا الوظيفي (87.8) وبلغت النسبة الكلية لمجال الأداء الأمني (81.4)، وبلغت الدرجة الكلية للمقياس ككل (88.8) وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللأهداف التي وضعت عباراتها ومحاورها هذه من أجلها.

نتائج الدراسة:

أولاً: التعرف إلى مستوى استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بالتساؤل الرئيس الأول الذي نصه: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية؟ ومن أجل الإجابة عن هذا التساؤل، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل عبارة من عبارات مجال الرضا الوظيفي. كما هو موضح في الجدول رقم (2) الآتي:

جدول رقم (2): المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير لعبارات مجال الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة	الترتيب
1	أشعر بالتحفيز أثناء أداء عملي.	3.79	1.125	%75.8	مرتفعة	4
2	تتوفر لي بيئة عمل ملائمة.	3.59	.969	%71.8	مرتفعة	6
3	أشعر بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة الأمنية التي اعمل بها.	2.84	1.057	%56.8	متوسطة	8
4	أشعر بالرضا العام عن طبيعة عملي بالأجهزة الأمنية	4.10	.769	%82	مرتفعة	3
5	عملي الحالي يحقق طموحاتي المهنية.	3.49	1.246	%69.8	مرتفعة	7
6	راتبي التي اتلقاه يتناسب مع الجهد الذي ابذله في عملي.	2.25	1.047	%45	منخفضة	9
7	علاقاتي مع زملائي في العمل تقوم على التعاون.	4.50	.593	%90	مرتفعة جداً	2
8	التزم بالتعليمات والاوامر الصادرة من رؤسائي بكل دقة والتزام.	4.60	.491	%92	مرتفعة جداً	1
9	لدى مؤسستي الامنية شبكة علاقات مع مؤسسات المجتمع المحلي.	4.10	.946	%82	مرتفعة	3
10	يقدم المجتمع المحلي الدعم والاسناد للأجهزة الأمنية.	3.64	.852	%72.8	مرتفعة	5
الدرجة الكلية لمجال الرضا الوظيفي		3.69	.646	%73.8	مرتفعة	____

يتبين من الجدول رقم (2) بأن نتائج العبارات على هذا المجال تراوحت ما بين (45%-92%)، حيث جاءت الدرجة الكلية لمجال "الرضا الوظيفي" مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (73.8%)، وأن أعلى ثلاث عبارات عكست هذا المجال حسب الوزن النسبي هي: عبارة رقم (8) التي بلغت نسبتها المئوية (92%) وعبارة رقم (7) و التي بلغت نسبتها (90%) والعبارة

رقم (4) حيث بلغت النسبة المئوية لهما (82%)، وجاءت أقل عبارتين في هذا المجال حسب الوزن النسبي هما: عبارة رقم (3) وعبارة رقم (6) حيث بلغت النسبة المئوية لهما (56.8%) و (45%) على الترتيب.

ثانياً: التعرف إلى مستوى استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بالتساؤل الرئيس الثاني الذي نصه: ما واقع الأداء الأمني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية؟ ومن أجل الإجابة عن هذا التساؤل، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل عبارة من عبارات مجال الرضا الوظيفي. كما هو موضح في الجدول رقم (3) الآتي:

جدول رقم (3): المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير لعبارات مجال الأداء الأمني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة	الترتيب
11	أستجيب بسرعة عند حدوث حالات طارئة.	4.70	.460	%94	مترفعة جداً	1
12	أؤدي مهامي الأمنية بأعلى درجات الكفاءة والمسؤولية.	4.70	.460	%94	مترفعة جداً	1
13	أُظهر احترامًا أثناء التعامل مع أفراد المجتمع	4.65	.478	%93	مترفعة جداً	1
14	أحرص على الالتزام باللباس الرسمي والانضباط.	4.70	.460	%94	مترفعة جداً	1
15	أتعاون مع زملائي لتحقيق الأهداف الأمنية المشتركة.	4.70	.460	%94	مترفعة جداً	1
16	أسهم في تعزيز الشعور بالأمن لدى المواطنين من خلال ادائي المهني.	4.60	.491	%92	مترفعة جداً	2
17	اتمتع بثقة الجمهور واحترامهم.	4.25	.699	%85	مترفعة جداً	5
18	اعمل تحت اشراف اداري منظم.	4.45	.498	%89	مترفعة جداً	3
19	اتمسك بالنزاهة في جميع الإجراءات التي أقوم بها	4.45	.977	%89	مترفعة جداً	3
20	امتنع عن استخدام القوة الا في الحالات المشروعة ضمن القانون	4.30	.957	%86	مترفعة جداً	4
	الدرجة الكلية لمجال الأداء الأمني	4.55	.383	%91	مرتفعة جداً	ـــــ

يتبين من الجدول رقم (3) بأن نتائج العبارات على هذا المجال تراوحت ما بين (86%-94%)، حيث جاءت الدرجة الكلية لمجال "انخراط العاملين" مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75%)، وأن أعلى فقرات عكست هذا البعد حسب الوزن النسبي هي: العبارات رقم (11، 12، 13، 14، 15) التي بلغت نسبتها المئوية لها (94%)، وجاءت أقل عبارتين في هذا المجال حسب الوزن النسبي هما: عبارة رقم (18) وعبارة رقم (19) حيث بلغت النسبة المئوية لهما (89%)، وعبارة رقم (4) حيث بلغت النسبة المئوية لها (86%). كما أن التعرف إلى النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة التي نصها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرضا الوظيفي والأداء الأمني لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطينية، ولفحص هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين الشعور "الرضا الوظيفي" و"الأداء الأمني" لدى منتسبي قوى الأمن الفلسطيني، كما هو وارد في الجدول (4) الآتي:

جدول (4) نتائج اختبار معامل بيرسون لفحص العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي، والأداء الأمني

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	معنوية/ غير معنوي
الرضا الوظيفي	239	3.69	.646	.504**	.000	معنوية
الأداء الأمني	239	4.55	.383			

يتبين من الجدول رقم (4) وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي، والأداء الأمني، من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث كان معامل الارتباط يساوي (.504) وكان مستوى الدلالة لها أقل من (0.05) وهذا يعني أنه كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في قوى الأمن الفلسطينية ارتفع مستوى أدائهم الأمني.

5. الخاتمة والتوصيات

توجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والأداء الأمني بشكل إيجابي رغم المعيقات التي تؤثر على أداء العاملين في قوى الأمن الفلسطينية. وجود الاحتلال الإسرائيلي بسبب أساسي في التأثير على رضى الوظيفي لدى العاملين في قوى الامن الفلسطيني وخاصة الحواجز الإسرائيلية. وجود تعاون مشترك بين العاملين في قوى الأمن الفلسطيني وخاصة في المهمات التي تتطلب تعاون مشترك بين قوى الامن الفلسطينية. وجود قيادة فعالة وتنمية المهارات التي تعزز الدعم والتقدير للموظفين وتوفير فرص مستمرة للتدريب والتطوير المهني. توصي هذه الدراسة للعمل على تشجيع الحوافز للعاملين لدى قوى الامن الفلسطينية وخاصة في ظل الظروف التي تمر بها السلطة الوطنية الفلسطينية. العمل على إعداد برامج الدعم النفسي والاجتماعي في ظل الأزمة المالية التي تمر بها السلطة الفلسطينية العمل على ترقية وتحسين الرواتب لدى العاملين في قوى الامن الفلسطينية وخاصة في ظل الظروف التي تعمل بها المؤسسة الأمنية من جانب تحكم الاحتلال الاسرائيلي في حدود الدولة الفلسطينية التي تفقد السيطرة عليها، ومن جانب أخر الأزمة المالية التي تمر بها السلطة الفلسطينية التي أثرت على العاملين بشكل عام منذ أربع سنوات ومع هذا ما زال الرضى الوظيفي عالية والانتماء الوطني خط أحمر لا يمكن المساس به. تطوير بيئة العمل والاستثمار في تحسين ظروف العمل وتوفير التجهيزات الحديثة والموارد الكافية يساهم في خلق بيئة عمل أمنة ومحفزة.

المراجع

المراجع باللغة العربية

بدوي، شهيرة. (2024). تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15 (2)، 193-216.

جرادات، حمزة. (2018). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى عينة من منتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.

الحدراوي، حامد كريم، وعليوي، علاء جبار. (2023). دور التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات في تحسين الأداء الأمني في مديرية شرطة الطاقة في وزارة الداخلية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 19(2)، 179–206.

حسن، ناجح. (2023). نحو استراتيجية معاصرة لإدارة الموارد البشرية في قوى الأمن الفلسطينية: قوات الأمن الوطني الفلسطيني نموذجا، رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

حسين، عبد العزيز. (2018). علاقة الرضا الوظيفي بضغوط العمل لدى الضباط والأفراد العاملين فِي السجون، المجلة العربية للدراسات الأمنية، 33 (71)، 75-108.

الحلبي، مجد. (2020). دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في أثر أنظمة العمل المحسنة للأداء على أداء العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الدرابيع، أحمد. (2023). الحوافز والترقيات وعلاقتها بتحسين أداء المنتسبين في الأمن الوطني الفلسطيني أنموذجاً، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.

الراشدي، عبيد بن أحمد، وقشقري، إسماعيل. (2024). الرضا الوظيفي ودوره في رفع الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة. مجلة القراءة والمعرفة، 277، 9–60.

الراشدي، عبيد. (2024). الرضا الوظيفي ودوره في رفع الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة)، مجلة القراءة والمعرفة، 24 (277)، 9-60.

سليمان، مدحت. (2022). دور التمكين الذكي في تحسين الأداء المؤسسي الأمني، مجلة الأمن والقانون، 30 (2)، 2-81.

عبد الواحد، فيصل. (2020). نحو نظرية عامة لجودة الأداء في القطاع الأمني: دراسة تطبيقية على الجرائم الإرهابية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، 34 (4)، 291-314.

عقل، نضال. (2022). أثر نظام إدارة الأداء على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية: الدور المعدل للتدريب والتطوير، رسالة ماجستير، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.

القطيبي، أبوبكر محمد حزام ناجي. (2024). التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتطوير الأداء الأمني في وزارة الداخلية اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 3(4)، 75–120.

الكعبي، خليفة علي خصيف. (2023). الإدارة بالمشاركة ودورها في الارتقاء بالأداء الأمني بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. فكر وإبداع، 151، 421–449.

محمد، صالح. (2024). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بولاية شمال دارفور: دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية "ديوان شؤون الخدمة" بوزارة المالية والاقتصاد والخدمة المدنية في الفترة 2015-2017، مجلة جامعة مروي التكنولوجية، (8)، 19-32.

محمود، إيمان. (2022). واقع تحديد الاحتياجات التدريبية لمنتسبي قوى الامن الفلسطينية، والنموذج المقترح، جامعة الاستقلال، أريحا، فلسطين.

المعمري، عبد الملك. (2025). أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين في ديوان عام محافظة تعز: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات الاجتماعية، 31 (5)، 1-24.

نعيرات، جهاد. (2018). تأثير تقييم الأداء الوظيفي على الرضا الوظيفي في شرطة محافظة رام الله والبيرة، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

الهيتي، نوزاد عبد الرحمن. (2024). تقييم الأداء الأمني لدول مجلس التعاون الخليجي مع واقع المؤشرات الدولية: ارتقاء ترتيب السعودية في مؤشر السلام العالمي 2025 لإجراءات الأمن والاستقرار داخلياً وخارجياً. آراء حول الخليج، 196، 163–169.

References

Alzahmi, A. J. S., & Ibrahim, I. (2025). Regulatory Innovation in UAE: A Systematic Review. International Journal on Emerging Technologies, 16(1), 130-136.

Alzahmi, A. J., & Ibrahim, I. (2021). The Impact Of Organizational Creativity Of Hr Management On The Quality Of Customers' Service In UAE. IC-DAIM 2021, 436.

Alzbeidi, K. O. A., Abdisamad, N. S., & Bani, I. H. I. A. (2021). The Role of Strategic Partnership in Achieving Security Goals: An Empirical Study of Abu Dhabi Police. International Journal of Contemporary Management and Information Technology (IJCMIT).

Ibrahim, I., & Ali, K. (2025). Constructive debate: Is it employee turnover or displacement by artificial intelligence. Universal Journal of Future Impact of Artificial Intelligence, 2(1).

Ibrahim, I., Ali, K., Awais, I., Al-Tahitah, A., Almahallawi, W., & Abdul Aziz, A. R. (2023). Educational arrangements toward human capital development: Evidence from the Malaysian and Jordanian universities. Available at SSRN 4385567.

Ibrhim, I., Alsuraihi, W. A., & Al-Zaqeba, M. (2025). Conceptual model development of nexus between agile human resource management practices and employee's empowerment: Contemporary perception. Universal Journal of Green Human Resources and Sustainable Humanities, 1, 53-60.

Issa, E. and Melhem, I. (2023). Barriers to women's leadership positions in Palestinian government universities. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 13(2). https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i2/16418

Mansour, H., Ibrahim, I., Oraibi, B. A. M., & Enaizan, O. (2024). Emerging role of electronic human resources management functions in Jordan-A critical review. Journal of advance and future research, 2(10), 113-132.

Obiekwe, Onyebuchi; Obibhunun, Lucky; and Omah, Okechukwu. (2019). Impact Of Employee Job Satisfaction On .Organizational Performance. Academic Journal of Current Research. 6(12), 6-12. https://cirdjournal.com/index.php/ajcr/article/view/473/508.

Sanjaya, Farhan & Suyono, Joko & Elisabeth, Damarsari. (2023). The Determinant Factors of Employee Job Satisfaction. IJEBD (International Journal of Entrepreneurship and Business Development). 6(1),70-77. 10.29138/ijebd.v6i1.2149.