

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في
قطاع غزة (2007م-2015م)

Factors Affecting The job Satisfaction of Palestinian
Policewomen in The Gaza Strip (2007-2015)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو
بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the
researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any
other degree or qualification

Student's name:

اسم الطالب/ة: رلى مازن الشوا

Signature:

التوقيع: 

Date:

التاريخ: 25 أكتوبر 2015



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية
الفلسطينية في قطاع غزة (2007م-2015م)

**Factors Affecting The job Satisfaction of Palestinian
Policewomen in The Gaza Strip (2007-2015)**

إعداد الباحثة

رُلى مازن ظافر الشوا

إشراف الدكتور

سامي علي أبوالروس

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
من كلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.

1436هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ رلى مازن ظافر الشوا لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة

(2007م - 2015م)

Factors Affecting The Job Satisfaction of Palestinian Policewomen in
The Gaza Strip (2007 - 2015)

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 26 شوال 1436هـ، الموافق 2015/08/11م الساعة العاشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. سامي علي أبو الروس مشرفاً و رئيساً

د. يوسف عبد عطية بحر مناقشاً داخلياً

د. محمد جودت فارس مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التجارة/قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿فَاصْبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ قَبْلَ طُلُوعِ
الشَّمْسِ وَقَبْلَ غُرُوبِهَا وَمِنْ آنَاءِ اللَّيْلِ فَسَبِّحْ وَأَطْرَافَ النَّهَارِ
لَعَلَّكَ تَرْضَىٰ﴾ (طه: 130)

﴿قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا
يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾ (الزمر: 9)

إهداء

إلى المعلم الأول حبيبي رسول الله صلى الله عليه وسلم

إلى من قال الله جل وعلا فيهما:

﴿وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

(الإسراء:24)

أبي الغالي الذي ما أدخر جهداً في دفعي وإخواني نحو العلم والعلا

وأمي الحنونة التي غمرتني بعطفها ورعايتها لي ولأولادي

إلى إخواني الأعزاء يا من أرفع رأسي بكم عالياً

إلى أختي الحبيبة يا من كنت لي المثل الأعلى في التطلع نحو العلا

إلى مهجة قلبي ونور عيني ولدي عارف وعمار غربية شركائي في مسيرتي العلمية

إلى روح زوجي رحمه الله، أسأل الله أن يسكنه الفردوس الأعلى من الجنة

إلى من سالت دماؤهم الطاهرة على ثرى فلسطين شهدائنا الأبرار

وإلى الذين أمضوا زهرات عمرهم بحثاً عن حريتنا أسرانا البواسل

أهديكم عملي المتواضع هذا،،

وأسأل الله أن يجعل عملي هذا خالصاً لوجه الكريم وأن ينفع به كل من قرأه

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً ملء السموات والأرض وما بينهما، واللهم صل وسلم على نبينا محمد سيد المرسلين وخاتم النبيين القائل (من لم يشكر الناس لم يشكر الله). صحيح الترمذي.

فإنه يطيب لي أن أسجل وقفة تقدير واحترام للذين بذلوا ما في وسعهم لتقديم المعرفة الراقية أثناء مسيرتي العلمية، إلى الصرح الشامخ جامعتي الإسلامية الغراء، إلى أساتذتي المعطاءين في كليات التجارة والعلوم والتربية، لكم مني كل الاحترام والتقدير.

وأخص بالشكر الخالص أستاذي الفاضل الدكتور/ سامي أبو الروس لتفضله بالإشراف على رسالتي، والذي لم يدخر جهداً في توجيهي برحابة صدر حتى انتهائي من إنجاز الرسالة، كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور/ محمد فارس والدكتور/ يوسف بحر لتفضلهما بقبول مناقشة الرسالة.

والشكر موصول لكل من دعمني في رحلتي العلمية وأخص بالذكر رئيسي في العمل رئيس إدارة التدقيق الداخلي بمجموعة الاتصالات الفلسطينية السيد/ مازن النجار الذي كان دائم التشجيع والدعم لي، وكذلك أشكر كافة الجهات التي أبدت تعاوناً أثناء دراستي الميدانية وعلى رأسهم الإدارة العامة للشرطة النسائية ممثلة في مديرتها الدكتورة المقدم/ ناريمين عدوان ونائبتها الرائد/ مريم البرش، وإدارة التنظيم والإدارة عنهم الأستاذة/ سوزان القيشاوي.

الباحثة

رلى مازن الشوا

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الاستهلال
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	فهرس الملاحق
ط	ملخص الدراسة باللغة العربية
ي	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية Abstract
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
5	متغيرات الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
9	المقدمة
10	مفهوم الرضا الوظيفي
11	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
17	أهمية الرضا الوظيفي
21	قياس الرضا الوظيفي
الفصل الثالث: الشرطة النسائية الفلسطينية	
26	مفهوم الشرطة
26	وظائف ومهام الشرطة
27	سمات وطبيعة العمل الشرطي
28	مراحل نشأة وتطور الشرطة في فلسطين
30	الشرطة النسائية: لمحة عامة والتحديات التي تواجهها
31	نشأة الشرطة النسائية الفلسطينية عام 1994م
32	الإدارة العامة للشرطة النسائية في قطاع غزة عام 2007م
الفصل الرابع: الدراسات السابقة	
38	المقدمة
38	الدراسات المحلية

43	الدراسات العربية
47	الدراسات الأجنبية
62	التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الخامس: الإطار العملي للدراسة	
67	المقدمة
67	منهج الدراسة
67	مصادر المعلومات
68	مجتمع الدراسة
68	عينة الدراسة
68	أداة الدراسة
69	خطوات بناء الاستبانة
70	صدق الاستبانة
75	ثبات الاستبانة
76	الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل السادس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	
78	المقدمة
78	اختبار التوزيع الطبيعي
79	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
84	تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
الفصل السابع: النتائج والتوصيات	
125	المقدمة
125	نتائج الدراسة
131	التوصيات
133	الدراسات المقترحة
المصادر والمراجع	
135	أولاً: المراجع العربية
135	الكتب
136	الرسائل العلمية والأبحاث
138	التقارير والوثائق
138	المقابلات وورش العمل
139	مواقع الانترنت
139	ثانياً: المراجع الأجنبية
139	الكتب
140	الرسائل العلمية والأبحاث

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	حالات عدم ثبات علاقة الرضا الوظيفي مع الانتاجية في العمل	1
31	مراكز عمل ومهام الشرطة النسائية الفلسطينية فيها عام 2004م	2
36	نمو قوات الشرطة في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة ، 2012-2015م	3
69	درجات مقياس ليكرت الخماسي	4
70	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "العوامل الفردية (ذاتية وثقافية)" والدرجة الكلية للمحور	5
71	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأنظمة والسياسات والإجراءات" والدرجة الكلية للمجال	6
71	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "بيئة وظروف العمل" والدرجة الكلية للمجال	7
72	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإشراف" والدرجة الكلية للمجال	8
72	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الزملاء" والدرجة الكلية للمجال	9
73	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوائد والتعويضات" والدرجة الكلية للمجال	10
73	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل السياسية والاقتصادية" والدرجة الكلية للمجال	11
74	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية" والدرجة الكلية للمجال	12
74	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	13
75	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	14
78	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	15
79	توزيع عينة الدراسة حسب مركز العمل	16
79	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية	17
80	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة في الشرطة	18
81	توزيع عينة الدراسة حسب الراتب الأساسي الشهري	19
81	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	20
82	توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن	21
82	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	22
83	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	23
83	توزيع عينة الدراسة حسب عدد الأولاد	24
84	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "عوامل فردية (ذاتية وثقافية)"	25
87	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "أنظمة وسياسات وإجراءات"	26

27	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " بيئة وظروف العمل "	89
28	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الإشراف "	92
29	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الزملاء "	94
30	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " العوائد والتعويضات "	96
31	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات محور "العوامل التنظيمية"	98
32	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " العوامل السياسية والاقتصادية "	100
33	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية"	102
34	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات محور "عوامل البيئة الخارجية "	104
35	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع محاور الرضا الوظيفي للشرطة النسائية"	105
36	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لدرجة الرضا الوظيفي العام للشرطة النسائية "	106
37	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مركز العمل	109
38	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الرتبة العسكرية	111
39	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - سنوات الخدمة في الشرطة	112
40	نتائج اختبار التباين الأحادي " - الراتب الأساسي الشهري	114
41	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر	115
42	نتائج اختبار "التباين الأحادي"- مكان السكن/ المحافظة	117
43	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الحالة الاجتماعية	119
44	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المستوى التعليمي	120
45	نتائج اختبار "التباين الأحادي"- عدد الأولاد	122
46	عددية الشرطة النسائية حسب مركز العمل/ المحافظة.	152
47	عددية الشرطة النسائية حسب مكان السكن/ المحافظة	152
48	عددية الشرطة النسائية حسب الرتبة العسكرية.	152

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	العلاقة بين متغيرات الدراسة	1
18	الظواهر السلوكية التنظيمية الناتجة من تغير مستوى الرضا الوظيفي	2
20	دائرة التغذية العكسية للرضا والأداء	3
151	هيكلية الإدارة العامة للشرطة النسائية	4

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الملاحق	رقم الملحق
143	أسماء المحكمين	1
144	طلب تحكيم استبانة	2
145	الاستبانة	3
151	هيكلية الإدارة العامة للشرطة النسائية - قطاع غزة	4
152	عددية الشرطة النسائية في الإدارة العامة للشرطة النسائية- قطاع غزة	5
153	أسئلة المقابلة	6

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة المنتسبات للشرطة منذ عام 2007م، وتم تصنيف تلك العوامل إلى ثلاث محاور رئيسية وهي محور العوامل الفردية (الذاتية والثقافية)، ومحور العوامل التنظيمية (الأنظمة والسياسات والإجراءات، بيئة وظروف العمل، الإشراف، الزملاء، والعوائد والتعويضات)، ومحور عوامل البيئة الخارجية (السياسية والاقتصادية، الأسرية والاجتماعية)، وهدفت الدراسة أيضاً إلى الكشف عن فروق في آراء المستجيبات تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (مركز العمل، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة في الشرطة، الراتب الأساسي، العمر، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد الأولاد)، تم استخدام أسلوب الحصر الشامل للشرطيات البالغ عددهن 102 شرطية، ووزعت الاستبانات عليهن في جميع مراكز الشرطة وتم استرداد 86 استبانة. وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

1. يوجد رضا وظيفي عام لدى الشرطيات، وبلغ متوسط درجة الرضا العام لهن 80.25%.
2. أثرت محاور الدراسة الرئيسية مجتمعة إيجابياً في الرضا الوظيفي للشرطيات، وأكثر المحاور تأثيراً إيجابياً في الرضا هو محور "العوامل الفردية" وأقلها محور "العوامل التنظيمية".
3. أكثر المجالات تأثيراً إيجابياً في رضا الشرطيات هو "الزملاء"، بينما كان تأثير مجال "العوائد والتعويضات" حياً على رضا الشرطيات.
4. من أكثر العوامل تأثيراً إيجابياً في رضا الشرطيات هو "الدافع للعمل من أجل خدمة المجتمع"، بينما أكثر العوامل تأثيراً سلبياً هو "الحوافز التشجيعية (المادية والمعنوية)".
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجيبات في بعض مجالات الدراسة تعزى إلى متغيرات مركز العمل، مكان السكن، العمر، والمستوى التعليمي.

وقد خلُصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها:

1. ضرورة قيام السياسيين في الحكومة الحالية بإيجاد حلول سريعة لأزمة انقطاع الرواتب.
2. العمل على المساواة ما بين الشرطيين والشرطيات في مكافأة نهاية الخدمة وزيادات الراتب.
3. تفعيل آلية للتقدير والتحفيز المعنوي للشرطيات بصورة دورية ومستقلة عن الشرطيين.
4. تطبيق نظام تقييم الأداء للشرطيات بشكل منصف، وربط التقييم بالمحتوى الوظيفي لهن.
5. ضرورة تطبيق نظام الترقيات حسب قانون الخدمة في قوى الأمن.
6. العمل على تحسين مستوى بيئة وظروف العمل مما يجعل العمل مريح وآمن.
7. تعديل نظام الإجازات وإعطاء حق للشرطيات بالتمتع بالإجازات الممنوحة للشق المدني.
8. محاولة توفير أماكن مناسبة لرعاية أطفال الشرطيات أثناء ساعات العمل.

Abstract

This study aimed at recognizing the extent of job satisfaction of Palestinian policewomen in the Gaza Strip who have joined the police since 2007, and identifying the factors that may affect job satisfaction of those policewomen. These factors are classified under three main dimensions; the personal factors (self and cultural), the organizational factors (systems, policies and procedures, work environment and conditions, supervision, colleagues, benefits and compensations) and the external environment factors (political and economic, family and social). This study also aimed at displaying the differences in the respondents' views due to the following personal characteristics, (Work station, rank, years of service at police, the basic salary, age, home place, marital status, educational level, number of children). The sample of this study consists of all Palestinian policewomen in the Gaza Strip (102 policewomen). The study used the questionnaire as research instrument.

The most important findings of the study are as follows:

1. There is an overall job satisfaction among policewomen at an average of 80.25%.
2. The combined research dimensions affected the policewomen's job satisfaction positively. The dimension that has the most positive impact is "the personal factors" and the least one is "the organizational factors".
3. The area that has the most positive impact on policewomen's satisfaction is "colleagues" while "benefits and compensations" have a moderate influence.
4. "The motivation to work for serving the community" is the most positively affecting factor on satisfaction while "incentives (physical and moral)" is the most negatively affecting factor.
5. There are significant differences in the respondents' views towards some areas of study attributed to work station, home place, age and educational level variables.

The most important recommendations are:

1. The importance of having quick solutions for salary cut crisis by politicians in the current government.
2. Enforce equality among policemen and policewomen in the end of service and the salary increase reward.
3. Activating a moral stimulation and recognition system for the policewomen regularly and independently from the policemen.
4. applying the performance appraisal system fairly for the policewomen and linking this appraisal to their job content.
5. The importance of applying the promotion system according to the law of service in security forces.
6. Improving the work environment and conditions to make the work more comfortable and safe.
7. Amendment vacation system and giving the policewomen the right to enjoy the vacations granted to civil sector.
8. Attempting to provide a suitable places to care about policewomen's children during their working hours.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة:

مرت الشرطة في فلسطين عبر التاريخ بمراحل عدة، تباينت فيها الأنظمة والاستراتيجيات والأيدولوجيات، مما جعل الجهاز الشرطي الفلسطيني نموذج فريد من نوعه من حيث تنوع عوامل نشأته وتكوينه، وكانت الشرطة النسائية الفلسطينية جزءاً من هذا الجهاز الشرطي منذ بداية نشأته الحديثة، قامت فيه الشرطة بدور مهم في خدمة مجتمعها الفلسطيني وأثبتت فيه كامرأة فلسطينية عاملة جدارتها وكفاءتها في مجال عمل يعتبر في المكنون الثقافي العالمي بأنه حكر على الرجال.

ونشأة أول جهاز شرطي فلسطيني خالص حديثاً العهد، حيث كانت البداية الأولى لذلك الجهاز في فرض النظام والأمن بكوادر ونظام وقانون وإدارة فلسطينية بحته في العام 1994م، وتم ذلك بعد "اتفاقية أوسلو" التي أعطت الفلسطينيين حق إقامة سلطة وطنية خلال مراحل زمنية على أراضي الضفة الغربية وقطاع غزة وأريحا (ابحيص، 2014، ص2).

ولعبت الحركات السياسية الفلسطينية دوراً رئيسياً في مراحل نشأة ذلك الجهاز الشرطي وإحداث تغييرات فيه، فبعد فوز حركة المقاومة الإسلامية "حماس" بالأغلبية في الانتخابات التشريعية عام 2006م، مر قطاع غزة بخلافات سياسية وتطورات أمنية انتهت عام 2007م بتولي حركة حماس أمور القطاع بشكل مطلق، وانحسر عمل السلطة الوطنية الفلسطينية في أراضي الضفة الغربية (ابحيص، 2014، ص3)، وعلى إثر ذلك صدر قرار من حكومة الطوارئ حينها في الضفة الغربية بعدم مزاوله موظفي الحكومة السابقة للانتخابات لأعمالهم في جميع مؤسسات السلطة في قطاع غزة، بما فيها جهاز الشرطة التابع لوزارة الداخلية، وعلى إثر ذلك قامت الحكومة التي شكلتها حركة حماس آنذاك في غزة بإنشاء جهاز أمني بكوادر بشرية جديدة قوامها 15 ألف رجل أمن وشرطة (الصايغ، 2010، ص5).

وفي عام 2014م تم التوافق السياسي والوطني على إنشاء حكومة الوفاق الوطني بهدف رآب الصدع بين شقي الوطن وضم كلاً من قطاع غزة والضفة الغربية تحت ظل حكومة وطنية واحدة، ولكن تباين الرؤى السياسة كان له دوره، حيث منعت حكومة الوفاق من دفع رواتب موظفي الحكومة السابقة في غزة وخاصة الأجهزة الأمنية بما فيها جهاز الشرطة المدني (عدوان، 2015).

أما بداية الشرطة النسائية الفلسطينية فكانت عندما تم استيعاب العنصر النسائي في جهاز الشرطة الفلسطينية عند إنشائه عام 1994م للحاجة لشرطيات للعمل ضمن صفوفها، وذلك للإيفاء بحاجة المجتمع الفلسطيني للعنصر الشرطي النسائي في التعامل مع القضايا التي تختص بتنظيم الشؤون القانونية للمواطنات (عدوان، 2015)، وبعد أحداث عام 2007م السابقة الذكر وإنشاء جهاز شرطي بكوادر جديدة من قبل حكومة حماس آنذاك تم استقطاب كوادر نسائية جديدة للعمل في الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (قناة الشرطة الفلسطينية يوتيوب، 2015)، فكانت تلك مرحلة وبداية جديدة من تاريخ الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة.

وعند النظر نحو مجال إدارة الموارد البشرية، يمكن ملاحظة أنه في الوقت الحاضر يعد الاهتمام بالموارد البشرية الشرطة ورعايتها من أهم الظواهر التي تشغل بال المسؤولين في الجهاز الأمني كون تلك الموارد تمثل عنصر من عناصر الإنتاج، لذا من الضروري توجيه الاهتمام إلى كفاءة استخدام تلك الموارد البشرية الأمنية وحسن تفاعلها مع الموارد المادية الأمنية بما يسهم في رفع كفاءة إنتاجية المنظمة الأمنية (كلوب، 2013، ص أ).

وفي مفاهيم إدارة الموارد البشرية الحديثة المبنية على أسس علمية يعتبر العنصر البشري من أهم موارد المؤسسة، حيث تهدف إدارة الموارد إلى الاستثمار الأمثل لذلك المورد البشري عن طريق رفع كفاءته وتحقيق سعادته ورضاه عن العمل، وكون الرضا والأداء في العمل أبعاد قابلة للقياس مكن هذا الإدارة من الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة والتخطيط الاستراتيجي الملائم لتطوير الموارد البشرية وتلافي المشاكل المتوقعة (الزعيبي، 2011، ص 11)، ومن الأسباب التي تدعو المنظمات إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين هو أن وجود موظفين راضيين يضمن توافر عمالة ذات اتجاهات إيجابية ومساندة لأهداف المنظمة، وأيضا تجنب المنظمة نفقات مالية بسبب الأعراض السلبية الناتجة من عدم الرضا كالغياب والتأخير عن مواعيد العمل أو الاستقالات أو الشكاوي أو الإبطاء في الأداء (الرحاحلة وعزام، 2011، ص 250).

ولكون إدارة الشرطة النسائية الحالية في قطاع غزة حديثة النشأة نسبياً- حيث أنشأت عام 2007م- فإنه من المسلم بأن تلك الإدارة تعتبر في طور التطوير والنمو، لذا كان من الضروري العمل على تحديد العوامل اللازمة لدعم ذلك التطوير من خلال الاهتمام بالموارد البشرية والمادية فيها، ومعرفة مدى توافر المقومات اللازمة لدى الإدارة بما يحقق الرضا الوظيفي للشرطيات والذي ينعكس بدوره إيجابياً على كفاءة العمل وتجنب أي آثار سلبية من عدم تحقيق الرضا الوظيفي للشرطيات، وكذلك ضمان تحقيق الأهداف المرجوة للعمل الشرطي من تقديم خدمات مرضية للجمهور وضمان أمن المجتمع واستقراره.

مشكلة الدراسة:

تقوم الإدارة العامة للشرطة النسائية بدور مهم في خدمة المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة في إطار التنظيم القانوني بما يخص المواطنين، إذ يعد هذا الأمر من الضروريات الملحة لدى المجتمع الفلسطيني لخصوصية التعامل من الإناث بما يتواءم مع التقاليد المجتمعية والتعاليم الإسلامية، وحيث أن تاريخ إنشاء إدارة الشرطة النسائية الحالية حديث (2007م)، وهي إدارة في طور النمو والتطوير، فإن من المهم التعرف على مدى الرضا الوظيفي العام للشرطيات من وجهة نظرهن والتعرف على العوامل التي قد تؤثر على رضاهن الوظيفي وتحديد السلبيات والإيجابيات في مجال عملهن، ومدى توفر المتطلبات الوظيفية التي تحقق الرضا الوظيفي لهن، وخاصةً في ظل وجود أزمة انقطاع الرواتب والأزمة السياسية في الحكومة الحالية "حكومة الوفاق الوطني" والتي قد تشكل ضغطاً على الشرطيات وتؤثر على دافعيتهن للعمل ورضاهن الوظيفي، وحيث أن عمل الشرطة مرتبط بأمن المجتمع واستقراره ومحاربة الجريمة تبرز هنا أهمية معرفة العوامل التي قد تؤثر سلباً على رضاهن الوظيفي والتنبؤ بالإشكاليات المحتملة من استمرار تلك السلبيات.

وعليه تتلخص مشكلة الدراسة بالتالي:

"ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة المنتسبات للشرطة في الفترة (2007م-2015م)؟"

فرضيات الدراسة:

فيما يلي أهم الفرضيات التي اختبرتها هذه الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الفردية (ذاتية، ثقافية) على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل التنظيمية (الأنظمة والسياسات والإجراءات، بيئة وظروف العمل، الإشراف، الزملاء، العوائد والتعويضات) على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعوامل البيئة الخارجية (السياسية والاقتصادية، الأسرية والاجتماعية) على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزي للمتغيرات الشخصية التالية: (مركز العمل - الرتبة العسكرية - سنوات الخدمة في الشرطة - الراتب الأساسي - العمر - مكان السكن - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - عدد الأولاد).

متغيرات الدراسة:

تناولت الدراسة تأثير عدد من المتغيرات على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة، وقد تم الاعتماد في اختيار المتغيرات على (Mullins, 2006) وأدبيات أخرى قد اعتمدت عليها الباحثة كمراجع في دراستها، والمتغيرات هي كالتالي:

1. المتغير التابع: الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007م-

2015م)

2. المتغيرات المستقلة:

أ. العوامل الفردية (ذاتية وثقافية).

ب. العوامل التنظيمية (الأنظمة والسياسات والإجراءات، بيئة وظروف العمل، الإشراف، الزملاء، العوائد والتعويضات).

ج. عوامل البيئة الخارجية (السياسية والاقتصادية، الأسرية والاجتماعية)

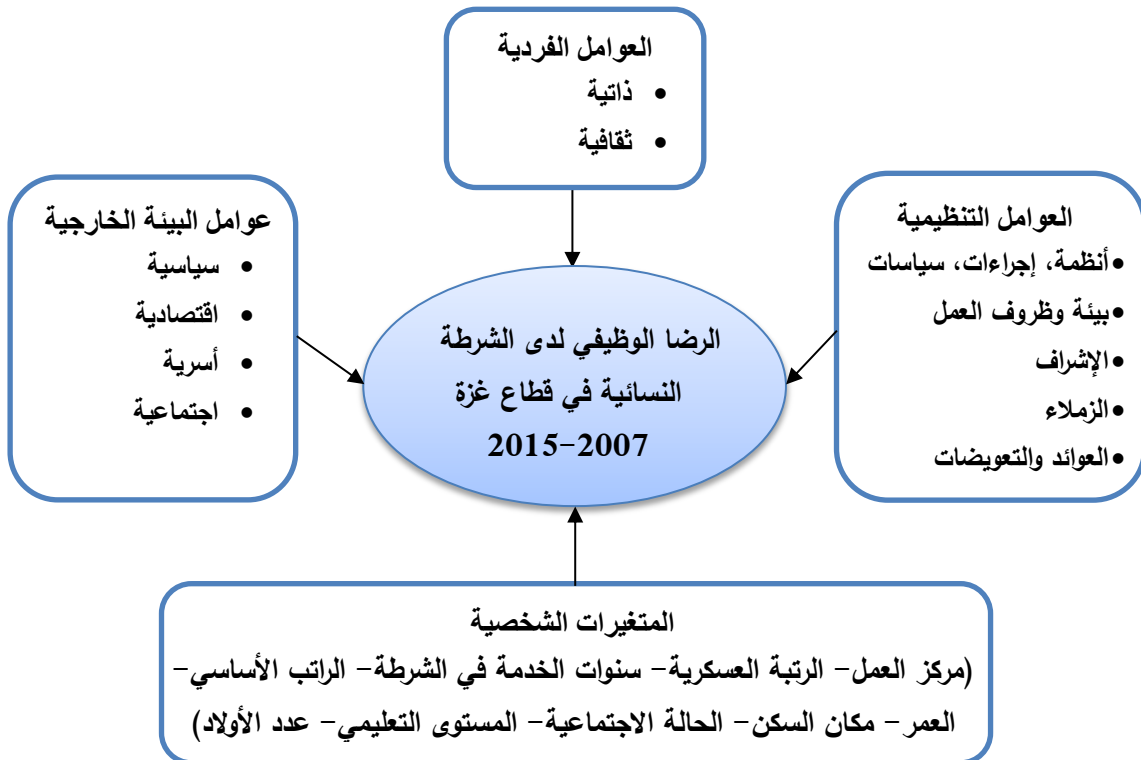
د. المتغيرات الشخصية (مركز العمل - الرتبة العسكرية - سنوات الخدمة في الشرطة -

الراتب الأساسي - العمر - مكان السكن - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي -

عدد الأولاد).

شكل رقم (1)

العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: (جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على (Mullins, 2006) وأدبيات أخرى، 2015).

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. دراسة واقع الشرطة النسائية في قطاع غزة وظروف نشأتها والعوامل المحيطة بها سواء السياسية أو الاقتصادية، والتعرف على طبيعة تكوينها وتنظيمها ومهامها.
2. تحديد مستوى الرضا الوظيفي للشرطة النسائية في قطاع غزة.
3. تحديد المشكلات والمعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للشرطيات في قطاع غزة.
4. تحليل النتائج وتقييمها والتعرف على المشكلات والعوامل التي تعيق أو تقلل من الرضا الوظيفي للشرطة النسائية في قطاع غزة.
5. البحث في كيفية تحسين الرضا الوظيفي للشرطة النسائية في قطاع غزة وعلاج المعوقات التي تحول دون ذلك.
6. الخروج بتوصيات ومقترحات تهدف إلى مساعدة إدارة الشرطة النسائية في غزة في اتخاذ الإجراءات اللازمة التي من شأنها رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

وتتمثل أهمية الدراسة في الفوائد التي تعود على كل من:

1. إدارة الشرطة النسائية محل الدراسة: حيث تعد هذه الدراسة دراسة تقييمية لمدى توافر المقومات لدى الجهاز الشرطي التي تفي بالاحتياجات الوظيفية لأفراد الشرطة النسائية بما يضمن رضاهن الوظيفي، وتقدم الدراسة أيضا تغذية راجعة حقيقية للمعنيين في إدارة الشرطة النسائية عن اتجاهات الشرطيات، والمساعدة في صياغة توصيات لتطوير الإيجابيات وتلافي السلبيات بما يحقق الرضا الوظيفي لدى الشرطيات وتشكيل اتجاهات إيجابية لهن نحو العمل، والذي بدوره سيكون له الأثر الإيجابي على كفاءة العمل والدفع بالإدارة نحو التطوير.
2. المجتمع المحلي: فالاهتمام بزيادة الرضا الوظيفي للشرطيات سيكون له دور في تحسين مستوى الخدمة الأمنية التي تقدمها الشرطيات للمجتمع، وبالتالي يؤدي إلى تحسين الصورة الذهنية لوظيفة الشرطة النسائية لدى الجمهور الخارجي وزيادة ثقة المواطنين بكفاءة وجهوزية هذه الإدارة، كما أن رضا الشرطيات عن عملهن يعد أيضا عاملا مستقطبا للنساء للعمل في هذا المجال.

3. المؤسسات الشرطة الإقليمية: إذ تعد هذه الدراسة مرجعاً ونموذجاً مهماً في عملية قياس الرضا الوظيفي الخاص بالشرطة النسائية، وتحديد الاحتياجات الخاصة بالمرأة العربية المسلمة في مجال عمل له خواصه الاستثنائية من حيث طبيعة المهام وأنظمة العمل.
4. البحث العلمي: تأمل الباحثة أن تعزز هذه الدراسة المكتبة العربية ببحث يخص الممارسات الإدارية الشرطة، حيث ستكون الدراسة مرجع للدارسين الآخرين في مجال قياس الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في مجال الشرطة.
5. الباحثة: وذلك بالإثراء المعرفي لها بتعرفها على أهمية وحيثيات موضوع البحث، واكتسابها معرفة علمية وخبرة عملية عن كيفية قياس الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وبشكل خاص للشرطة النسائية.

الفصل الثاني الرضا الوظيفي

- المقدمة
- مفهوم الرضا الوظيفي
- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- أهمية الرضا الوظيفي
- قياس الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي

المقدمة:

برز الاهتمام بالرضا الوظيفي في الدراسات الإدارية في وقت مبكر كأحد الاتجاهات الوظيفية للعاملين، ويرجع ذلك الاهتمام لارتباطه بعدد من الظواهر الوظيفية التي قد تؤثر سلبياً أو إيجابياً على إنتاجية وجودة العمل، وتعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ومحدداته في شتى المجالات الوظيفية والمهنية، وظهر جلياً اهتمام الباحثين المتجدد بتقييم الرضا الوظيفي وتحديد عوامله على مر العقود الزمنية بسبب المتغيرات المستجدة والمتسارعة في عصر التكنولوجيا على مستوى بيئة العمل وكذلك تحولات الظروف الخارجية المحيطة ببيئة للعمل، ونتائج تلك الدراسات تبقي منظمة العمل وذوي العلاقة على دراية بالوضع الحالي لجو العمل واتجاهات موظفيهم مما يساعدهم بالتنبؤ بأي تطورات محتملة في المستقبل بناءً على تلك النتائج واتخاذ التدابير اللازمة التي تهدف في النهاية لتطوير وتحسين إنتاجيته العمل وتحقيق أهدافه.

فالإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية تتطلب أن يتوفر للمنظمة مهارات تحليل وإدارة المعلومات للتمكن من الاستغلال الأمثل للمورد البشري فيها، وتحتاج أيضاً للمعلومات الدقيقة في التوقيت المناسب حول كيف يشعر العاملون حيال وظائفهم، وهذا يتطلب من إدارة الموارد البشرية تطوير طرق لمراقبة آراء واتجاهات الموظفين (نايجرو، ل، ونايجرو، ف، وكيلو، 2011/2007، ص127).

ولتعدد الاتجاهات لدى الموظف- والتي تبين مدى تقييم وتفضيل وشعور الفرد نحو شيء ما- فإنه من الطبيعي أن يولي المدراء العناية بشكل خاص للاتجاهات التي لها صلة بالوظيفة، وهناك ثلاثة اتجاهات وظيفية هي الأكثر شيوعاً وهي الرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ويوجد أيضاً مفهوم آخر أخذ بالرواج وهو الاندماج الوظيفي (Robbins & Coulter, 2014, p476).

وكان الاهتمام بالرضا الوظيفي قد تزايد في بداية القرن الحالي كأحد الأساليب أو الأدوات الإدارية التي تحقق ولاء وتعاون العاملين مع الإدارة، وأصبح من أكثر الموضوعات التي تعرضت للدراسة العلمية والعملية من جانب علماء الإدارة وعلماء النفس (سلطان، 2004، ص 194).

مفهوم الرضا الوظيفي:

- تعددت تعريفات الرضا الوظيفي بسبب تناول الموضوع من قبل جهات اختصاص مختلفة، وسنقوم باستعراض عدداً من تعريفات الرضا الوظيفي التي وردت كما يلي:
- عرف الرضا الوظيفي بأنه: "الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإيجابية أو بسلبية اتجاه الأوجه المختلفة لمهام عمله وإعدادات العمل وعلاقات الزملاء" (Schermehorn & Hunt & Osborn, 2000, p118).
 - وعرفه آخرون بأنه: "الدرجة الذي يجد فيه الأفراد الاشباع والإرضاء في عملهم" (Moorhead & Griffin, 2001, p98).
 - كما يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو "اتجاهات الفرد بالنسبة لوظيفته ومحتوى عمله" (Mcshan & Glinow, 2003, p37).
 - وعرف أيضاً أنه: "الاتجاهات السلبية أو الإيجابية التي يعتقها الفرد بالنسبة للعمل" (جرينبرج وبارون، د.ت/2004، ص236).
 - كذلك عرف بأنه: "تشكيل الفرد بمرور الوقت داخل العمل مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل" (سلطان، 2004، ص193).
 - وهناك من عرفه أنه "يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل" (ماهر، 2005، ص47).
 - أو أنه: "الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية" (الشرايدة، 2010، ص65).
 - وعرف أنه "اتجاه يعبر الفرد العامل بمقتضاه عن شعوره بالقناعة أو عدم القناعة تجاه موقف أو سلوك معين" (رحاحلة وعزام، 2011، ص251).
 - وأنه "وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه" (الحريري، 2012، ص156).
 - وهو أيضاً: "اتجاه الفرد العام نحو الوظيفة" (Robbins & Coulter, 2014, p476).

وبلاحظ من تنوع التعريفات السابقة اختلاف الكتاب في الأساس الذي تم تعريف الرضا الوظيفي بناءً عليه، بسبب تنوع المدارس التي اهتمت بالرضا الوظيفي، فمنهم من عرفه على أنه اشباع حاجات أو شعور نفسي، وآخر عرفه على أنه تكوين الفرد لمعتقدات وآراء نحو العمل وهناك من عرفه أنه اتجاه الفرد نحو عمله، وفي ظل ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي أنه: "المشاعر التي تتكون لدى الفرد اتجاه وظيفته والناجئة من درجة تلبية الوظيفة لاحتياجاته المختلفة".

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يوجد العديد من العوامل التي قد تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، والتي يلعب فيها الرضا الوظيفي دور العامل التابع، وفيما يلي عدد من تلك العوامل:

1. عوامل الفرد الذاتية والثقافية: قد يحمل الفرد في نفسه بعض المشكلات النفسية التي قد تؤثر على عمله وتسبب له التوتر، بالإضافة إلى أن تعارض ما يحمله الفرد من قيم واتجاهات شخصية مع قيم واتجاهات المنظمة التي يعمل فيها قد يسبب له التوتر وينعكس على سلوكه (دودين، 2012، ص173)، بالإضافة إلى أن الفرد المعتد برأيه يميل إلى احترام ذاته والعلو بقدره يميل إلى الرضا عن العمل، أما الشخص الذي لديه ميل ببخس قدر نفسه، وعدم الاعتداد بذاته يميل لعدم الرضا (ماهر، 2005، ص230).

2. القدرة على تحمل الضغوط: كلما كانت قدرات الفرد أكبر بتحمل ضغوط العمل والتكيف والتعامل معها كلما زاد رضاه عن العمل، أما الفرد الذي ينهار لوجود العقبات فيكون عادة غير راض عن عمله (هاشم، 2010، ص106).

3. العمر: كلما تقدم العمر بالموظف كلما التصق بوظيفته أكثر، لأن طموحات الموظف تصبح أكثر اتزاناً ومعقولة وتزداد أيضاً قدرة الموظف على التكيف مع ظروف العمل والمنظمة وتصبح الوظيفة جزء من شخصيته وبالتالي يزداد رضاه، في حين أن الموظف الشاب يكون أقل ميلاً للرضا عن عمله بسبب طموحاته العالية وعدم مقدرته على التكيف مع العمل بالمستوى المطلوب وحبه للتغير والتجديد وبحثه عن الأفضل (الغزوي وجواد، 2010، ص354)، وفي تفصيل آخر يكون الرضا الوظيفي في أدنى مستوى له عند بداية العمل ثم يتزايد، وخلال مرحلة أزمة أواسط العمر يتناقص، وبعد تلك المرحلة يعود إلى التزايد مرة أخرى، إلى أن يصل إلى فترة التقاعد حيث ينخفض فيه الرضا الوظيفي (Denhardt, R.& Denhardt, J. & Aristigueta, 2009, p157).

4. الجنس: لا توجد علاقة ثابتة بين جنس الفرد ذكراً كان أو أنثى وبين الرضا الوظيفي، وإنما تعتمد على درجة تمييز الإدارة بين كلا الجنسين في تقييم الأداء على أساس التصورات والقيم الاجتماعية السائدة وتفضيل الرجل على المرأة، وهذه الظاهر تؤثر بشكل سلبي على رضا المرأة العاملة (الحري، 2012، ص160)، لكن الاختلافات بين الجنسين قد تظهر بوضوح من خلال اختلاف درجة اهتمامات الجنسين بأوجه العمل المختلفة، حيث أن أكثر العوامل أهمية للموظفات عن الموظفين هي: أسلوب الإشراف والتغذية الراجعة عن أعمالهن، والاعتبارات

الاجتماعية في العمل من حيث تكوين علاقات جيدة مع الزملاء والزميلات، وظروف العمل الجيدة. أما العوامل الأقل أهمية هي: فرص التقدم والترقية والمنظمة والإدارة والأجور والمظاهر الفنية في العمل، كما أن الموظفين أكثر اهتماماً بالمديح والتقدير والاهتمام (مصطفى، 2008، ص497، ص463).

5. المستوى التعليمي: هناك علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي للفرد وبين الرضا الوظيفي، فكلما زاد المستوى التعليمي للفرد العامل زاد الضمان والاستقرار الوظيفي وبالتالي يزداد الرضا الوظيفي، وهذا متعلق أيضاً بعوامل أخرى مثل مدى الاستفادة من الكفاءات المتعلمة في أعمال مكافئة لكفاءاتهم، وأيضاً عدالة العائد، والظروف البيئية للمنظمة (الحري، 2012، ص161).

6. المستوى الوظيفي: المستوى الوظيفي للموظف له علاقة إيجابية مع رضاه الوظيفي، لذا نجد موظفي المستويات الإدارية العليا أكثر رضا من غيرهم، بسبب ما تنتجه لهم وظائفهم من امتيازات (عوائد مادية، تقدير، احترام، ظروف عمل ملائمة، ملائمة العمل لقدراتهم) مقارنة مع غيرهم من الموظفين، لذا يكون المدراء والمختصون أكثر ميلاً من غيرهم من الموظفين في المنظمة إلى الرضا الوظيفي (العزاوي وجواد، 2010، ص355).

7. الشعور بالأمن الوظيفي: وهي درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهو يرتبط إيجابياً مع الرضا الوظيفي (الزعيبي، 2011، ص23).

8. طول فترة الخدمة: يزداد تكيف الموظف مع العمل بزيادة فترة الخدمة وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي، ولكن هذه النتيجة ترتبط بعوامل أخرى مثل فرص الترقية ومعدل العوائد مقابل خبرته ومعرفته المتطورة، حيث بينت أحد الدراسات أنه كلما زادت الخبرة قل الرضا عن الترقية في العمل، حيث يزداد طموح الفرد بازدياد الخبرة (الحري، 2012، ص161).

9. فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إتاحة المنظمة للأفراد العاملين فيها فرصاً للترقية وفقاً لكفاءاتهم في الأداء يحقق درجة عالية من الرضا للموظفين فيها، لأن الموظفين الطموحين لديهم تصورات عن العمل والأداء لا بد أن تقابل من قبل المنظمة بسياسات للتطور والترقية تتوافق مع معدلات الأداء (الحري، 2012، ص158)، لذلك يجب أن تحرص المنظمة في هذا المجال على وجود سياسة واضحة لتخطيط مستقبل الوظيفة، والعمل على نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف وكذلك توفير التأهيل المناسب للعاملين (الشليبي و النصور، 2009، ص213).

10. التوازن بين الحياة الأسرية والعمل: وهو يشير إلى ما يوفره العمل من دعم للحياة الأسرية للموظف مثل عدم وجود تعارض بين الأدوار في العمل والحياة من حيث بعد مكان العمل عن المنزل وأزمة المواصلات أو غيرها من العوامل وما تخلفه من ضغط وتوتر نفسي للموظف (الزعيبي، 2011، ص22)، ويبرز هذا التحدي بشكل خاص للمرأة العاملة من حيث استطاعتها خلق اتزان بين مسؤولياتها الأسرية وحياتها الوظيفية، ومن الأسباب التي تعوق هذا التوازن بين الدورين هو عدم توافر دور حضانة ملحقة بالمنظمات أو حضانات قريبة من مكان العمل أو عدم توافر أساليب إدارية تدعم العمل عن بعد عن طريق الانترنت وأيضاً عدم اعتماد أسلوب العمل بساعات العمل المرنة (مصطفى، 2008، ص496)، والعمل بساعات العمل المرنة هو واحد من مجموعة خيارات عمل مرنة أخرى صممت لمساعدة الموظفين لخلق توازن بين حياتهم الشخصية والعمل، والتي منها أيضاً: (ساعات عمل مضغوطة- إجازة تعويضية- تبادل المناوبات- مشاركة الوظيفة- العمل من المنزل- العمل عبر الهاتف- الاستراحات اثناء العمل) (Mullins, 2006, p244)، لذلك يجب على المسؤولين لمساعدة الموظف في هذا الجانب العمل على بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها وتوفير الرعاية الصحية ووسائل الانتقال المناسبة للعاملين (الشليبي والنسور، 2009، ص214).

11. حجم المنظمة: العلاقة بين الرضا الوظيفي وحجم المنظمة تميل لأن تكون عكسية في معظم الأحيان، فالعمل في المنظمات الكبيرة غالباً ما يكون مشوشاً ومربكاً خاصة في العمليات المساعدة كالاتصال والتنسيق، إذ يفقد الموظفون السيطرة على الأحداث لبعدهم عن مراكز القرار وصعوبة بناء العلاقات الاجتماعية كالصداقة وتكوين الجماعات، مما يؤثر على مستوى رضاهم عن العمل (العزاوي وجواد، 2010، ص356).

12. سياسات المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل ييسر العمل ولا يعيقه (ماهر، 2005، ص230)، والسياسات المعتمدة لدى الإدارة تؤثر على المناخ التنظيمي وتهيئ للمشرفين تبنى أساليب فعالة لتحفيز الموظفين وتحقيق رضاهم عن العمل. والمقصود بالمناخ التنظيمي هو وجود بيئة مرضية أو ملائمة للعاملين (العزاوي وجواد، 2010، ص350)، وعدم وجود مناخ تنظمي جيد نتيجة الممارسات الإدارية الخاطئة بقلة إعطاء الفرد الفرصة للمشاركة في صنع القرار وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة الإدارية وضعف الاستشارات والاتصالات داخل المنظمة سينعكس بأثر سلبي على رضا العاملين عن المناخ التنظيمي (دودين، 2012، ص172).

13. الإشراف: وهو ينطوي على المعرفة التكنولوجية ومهارات العلاقات الإنسانية والتنسيق بين أنشطة العمل. والإشراف الفعال ضروري للرضا الوظيفي فالمشرفون الذين يتبنون نمط سلوك يراعي الموظفين يكون لديهم فرق العمل الأكثر رضا، والافتقار إلى الرضا والسعادة في العمل يمكن أن يظهر من المشاكل المرتبطة بالمدراء، وهنا بدلا من تحسين الرضا الوظيفي يجب أن يتم التفكير في نهج جديد من القيادة وبرامج الإدارة من شأنها التقليل من عدم الرضا (Mullins, 2006, p246)، لذا يجب على رئيس العمل إظهار روح الصداقة في العمل، ومساندة مرؤوسيه عند طلب المعونة، والاعتماد على السلطة الشخصية بعيداً عن السلطة الرسمية، وإيضاً العدالة في معاملة المرؤوسين (الشلبي والنسور، 2009، ص213).

14. زملاء العمل: إن العلاقة الإيجابية للموظف مع الزملاء يشبع الحاجات الاجتماعية له في بيئة العمل، وكلما أتاحت المنظمة للأفراد العاملين فيها الاتصال والتفاعل مع بعضهم فإن رضاهم عن العمل سيرتفع، وترجع درجة قوة هذه العلاقة إلى درجة تفضيل الفرد للانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه (الحري، 2012، ص159).

15. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعتبر التكنولوجيا المستخدمة داخل العمل عامل رئيسي مؤثر على الرضا الوظيفي سواء من الناحية المادية أو الأنظمة والطرق والإجراءات المستخدمة في تنفيذ العمل، لذلك تؤثر التكنولوجيا على مناخ العمل العام في المنظمة وعلى سلوك الموظفين ولكن التطور الهائل في مجال الاتصال يولد مناخ عمل فيه ردات فعل سريعة للتلقي والارسال بما قد يولد إجهاد للموظف (Mullins, 2006, p225).

16. تصميم الوظيفة: وهو يعنى بالعلاقة ما بين الموظفين وبين طبيعة ومحتوى وظيفتهم ومهامهم.

ويوجد سببان رئيسيان للاهتمام بتصميم الوظيفة وهما (Mullins, 2006, p236):

أ. تحقيق الرضا الشخصي الذي يستمده العاملين من وظائفهم.

ب. الاستخدام الأمثل للمورد البشري والتغلب على العقبات التي تواجه فعالية الأداء.

ولا بد أن يتضمن التصميم الخصائص التالية حتى يرتفع الرضا (الحري، 2012، ص165):

أ. تنوع المهام، والتي تتطلب مهارات وقابليات مختلفة.

ب. الاستقلالية، بتوفير المسؤولية والصلاحيات مما يتيح أداء وجدولة العمل بحرية.

ج. تكامل المهام المنجزة من قبل الموظف، مما يشعره بالأهمية والمساهمة الفعلية.

د. توفر التغذية الراجعة، بإعطاء الموظف معلومات سريعة وواضحة عن الانجاز.

ففي حال وجود ضغط ومتطلبات كثيرة في العمل وبالمقابل لا يتمتع الموظف بالتحكم الكافي والاستقلالية في إنجازته فإن ذلك يقود إلى عدم الرضا الوظيفي، وتعتبر الوظائف الأفضل جودة

هي التي لديها الحد العادل من متطلبات العمل وتكون مكافئة لقدرات الموظف وتعطيه الفرصة في اتخاذ القرارات والتعلم بقدر الإمكان (Boxall & Purcell, 2011, p206)، لذا يجب على رئيس العمل إتاحة الفرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد، وإتاحة فرصة للمبادأة والابتكار، وتوفير نظام للإشراف العام وليس الإشراف المباشر، مما يزيد من خبرات العاملين (الشلبي والنسور، 2009م، ص213)، وتهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين بما يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ورضاهم (عباس، 2003، ص177).

17. ظروف وبيئة العمل المادية: وتتضمن الإضاءة والتهوية والحرارة والضوضاء والغبار والنظافة وألوان الأثاث والحوائط، إذ تسهم ظروف العمل المادية الجيدة في تحديد درجة الشعور بالرضا عن العمل وفي تنمية الدافع للعمل وتقليل أخطائه، حيث يتأثر أداء الفرد بانطباعاته عن بيئة عمله وتفاعله معها (مصطفى، 2008، ص462)، وفي دراسة لـ Chartered Management Institute عن اتجاهات المدراء في بريطانيا نحو بيئة عملهم المادية، حيث شملت العينة 4000 مدير من جميع أنواع المستويات والقطاعات، فأبدى 50% من المبحوثين استعدادهم لتنازلهم عن أسبوع من إجازتهم مقابل مكاتب أفضل، وعدد معتبر أبدى استعداده للتخلي عن 1000 جنيه استرليني من الراتب أو التأمين الصحي مقابل أماكن عمل عالية المستوى، وأبدى 45% استعدادهم تغيير أعمالهم مقابل بيئة عمل أفضل (Mullins, 2006, p223).

18. الأجر والرواتب: علاقة الأجر والرواتب مع الرضا هي علاقة طردية، وتتأثر درجة رضا الفرد على الأجر بعدة عوامل منها (الحريري، 2012، ص157):

- أ. اختلاف تفضيلات الأفراد للحاجات المادية.
- ب. مدى تأثير المجتمع على حاجات الأفراد.
- ج. نظام الدولة الاقتصادي، فمثلاً الأجر في النظام الرأسمالي لها درجة أهمية أكبر من الدول النامية نظراً لأهمية العوامل الاقتصادية للفرد في النظام الرأسمالي.
- د. الأجر يعد مشبع لحاجات أخرى غير الاقتصادية، مثل الحاجة للتميز والتفوق والنجاح.

كما أن الفرد يقارن عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته قابليته، خبراته، مستوى تعليمه، الخ)، مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا (عباس، 2003، ص178)، لذلك يجب أن تتبع المنظمة سياسات عادلة في الأجر حتى تصل لرضا الموظفين، ومن تلك السياسات أن يتناسب الأجر مع العمل، وأني يتناسب الأجر مع تكلفة المعيشة (الشلبي والنسور، 2009، ص213).

19. الحوافز المادية والحوافز المعنوية: الحوافز المادية من علاوات وبدلات ومكافآت وميزات مادية غير مباشرة تعمل على إشباع حاجات الموظف، وعلى قدر إدراك الموظف لعدالتها يكون في المقابل زيادة لرضاه الوظيفي، ولضمان تحقق ذلك فإنه يتطلب من الإدارة دراسة شخصيات العاملين ومشاكلهم الاجتماعية والعملية، وتقديم نظام الحوافز للعاملين بشكل واضح وإقناعهم بمزاياه (مصطفى، 2008، ص470)، أما الحوافز المعنوية والتي تتمثل في التقدير المعنوي والإطراء فهو يشير إلى مدى توفير المنظمة لبرامج تزيد من الإطراء وشعور الموظف بالتقدير المعنوي وأنه ليس مجرد أجير إنما شخص تعتمد المنظمة عليه وهذا يعمل على زيادة الرضا الوظيفي للموظف (الزعيبي، 2011، ص23)، والتقدير المعنوي والإطراء يمكن أن يتمثل في خطابات الشكر وأنواط الجدارة ودرع الكفاءة ووضع لوحة شرف لتسجيل أسماء الموظفين المجدين (مصطفى، 2008، ص455).

20. المشاركة في اتخاذ القرار: وتكون عن طريق إتاحة الفرصة للمرؤوسين للاشتراك في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، وبهذا يشارك الموظف في المسؤولية عن النتائج وقلة الحاجة إلى الإشراف وإلى زيادة رضاه الوظيفي، وهذا يتطلب وجود اتصال فعال بين الرئيس والمرؤوسين (مصطفى، 2008، ص462).

21. عوامل البيئة الخارجية: يوجد تأثير متبادل بين الرضا الوظيفي في العمل وبين رضا الموظف عن حياته العامة، لأن الوظيفة جزء مهم من الحياة العامة للفرد، والمتغيرات سواء في البيئة الخارجية المتمثلة في حياته العامة أو البيئة الداخلية المتمثلة في وظيفته هي متغيرات من ذات المنشأ البيئي وتلعب دوراً هاماً في تحفيز وتحقيق الرضا الوظيفي للموظف (العزاوي وجواد، 2010، ص352)، ومن عوامل البيئة الخارجية التي قد تسبب توتر في بيئة العمل وتؤثر على سلوك الأفراد الآتي (دودين، 2012، ص173):
أ. عدم الاستقرار الاقتصادي مثل حدوث ركود اقتصادي أو تقلبات اقتصادية فيصبح الأفراد العاملون أكثر قلقاً وتوتراً حول أمنهم الوظيفي.
ب. الغموض والتقلبات وعدم الاستقرار في الجوانب السياسية كما هو في دول العالم الثالث.
ج. التكنولوجيا والاختراعات الجديدة التي تشكل مصدر تهديد للفرد.

أهمية الرضا الوظيفي:

أهمية الرضا الوظيفي تكمن بكونه يؤثر على الكثير من الظواهر التنظيمية، لذلك تقوم كثير من المنظمات بإجراء مسوحات دورية حول رضا العاملين لتكون أكثر إدراكاً ومعرفةً لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب أيضاً الكثير من المشاكل الناجمة عن عدم الرضا (الحري، 2012، ص156)، والعديد من الشركات الكبرى التي تهتم بقياس الرضا الوظيفي تقوم بتحديد جزء من المكافآت التنفيذية فيها حسب مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في المسوحات السنوية، وتعتبر هذه المنظمات أن موضوع الرضا الوظيفي موضوع أخلاقي، لأن الموظفين يقضون جزءاً كبيراً من وقتهم داخل المنظمة يعملون (Mcshan & Glinow, 2003, p117).

وبحسب الأسس الذي تقوم عليها النظرية الحديثة في إدارة الموارد البشرية فإن الاهتمام باتجاهات العاملين يعد هاماً لأهمية العاملين أنفسهم بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى فوائد مؤسسية تجنيها المنظمة وهي (رحالة وعزام، 2011، ص249):

1. توافر عمالة ذات اتجاهات إيجابية ومساندة لأهداف وخطط المنظمة.
2. تجنب المنظمة نفقات مالية بسبب بعض السلوكيات الوظيفية السلبية للأفراد التي تؤثر على مستوى الانتاج أو تكاليف التعويضات للقصور الحاصل من تلك السلوكيات السلبية.
3. تجنب أعراض الاتجاهات السلبية المتمثلة في عدم الرضا عن ظروف العمل وعدم الشعور بالولاء أو الانتماء للمنظمة.

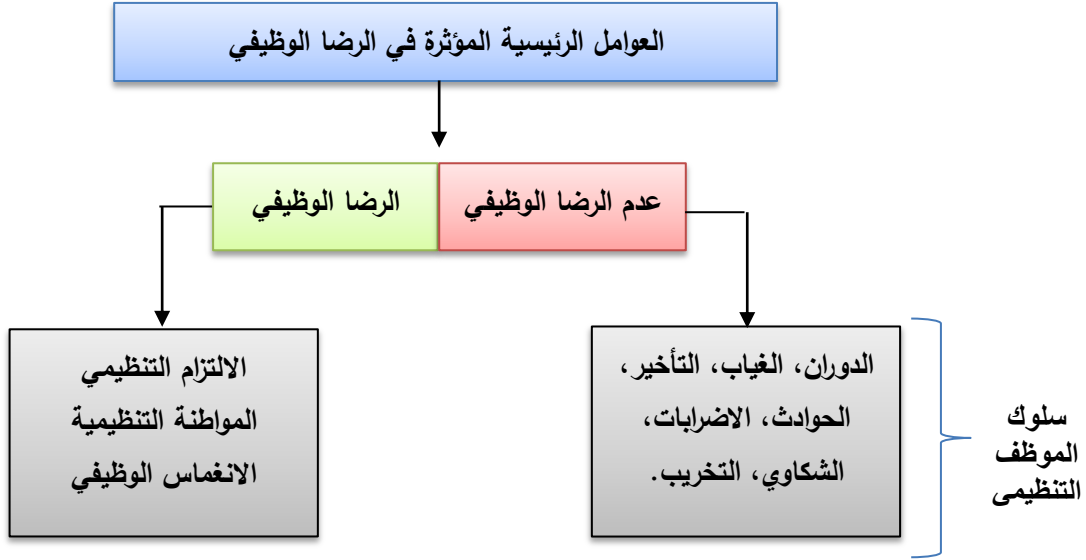
ويوجد العديد من الظواهر الوظيفية الرئيسية الناتجة من تغير مستوى الرضا الوظيفي، ومن تلك الظواهر ما يعبر معدل ارتفاعها عن عدم وجود رضا وظيفي مثال (ماهر، 2005، ص48):

1. ترك الخدمة.
 2. الغياب.
- بالمقابل فهناك ظواهر مؤشرات ارتفاعها يعبر عن مدى ارتفاع درجة الرضا الوظيفي مثل:
3. الانغماس الوظيفي Job involvement وهي تعبر عن ولاء الموظف لوظيفته ومشاركته فيها واعتباره جزء من الوظيفة.
 4. الالتزام التنظيمي Organizational commitment وهي تعبر عن ولاء الموظف للمنظمة ككل واحترامه لانتمائه لها واعتزازه بعمله لدرجة أن يشعر بأنه مواطن صالح لدى المنظمة Organizational citizenship.

والشكل رقم (2) يوضح كيف أن تغير مستوى الرضا الوظيفي قد ينتج عنه ظواهر سلوكية تنظيمية مختلفة، وبين أن مستوى الرضا الوظيفي يتغير تبعاً لعدد من العوامل تؤثر عليه:

شكل رقم (2)

الظواهر السلوكية التنظيمية الناتجة من تغير مستوى الرضا الوظيفي.



المصدر: (Rue & Byars, 2009. *Management: skills and application*. (13th ed.). p276).
بتصرف.

وفيما يلي تفصيل لعدد من الظواهر التنظيمية الناتجة من تغير مستوى الرضا الوظيفي، والتي يلعب الرضا الوظيفي فيها دور العامل المستقل:

1. معدل دوران العمل: فالرضا الوظيفي يرتبط بعلاقة سلبية مع معدل دوران العمل - الذي هو ترك العمل أو البحث عن عمل آخر - إذ أولت المنظمات اهتماماً لمشكلة دوران العمل وتسعى للحد منها لما لها من أثر على الانتاج وتكاليفه (العزاوي وجواد، 2010، ص354)، ومن الحقائق المرتبط بالعلاقة ما بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل الآتي:
 - أ. وجود عمال راضيين يمكن أن يؤدي إلى خفض تكاليف الاستقدام (الحصول على عمالة والتنمية (سلطان، 2003، ص282).
 - ب. عدم الرضا الوظيفي تأثيره أقوى على الدوران الوظيفي من الحوافز الجاذبة التي تقدمها المنظمات المنافسة (Mcshan & Glinow, 2003, p37).
 - ج. ترك العمل لعدم الرضا الوظيفي محكوم بعوامل أخرى وهي فرصة الحصول على عمل بديل وأيضاً الحالة الاقتصادية (جرينبرج و بارون، د.ت/2004، ص211).

2. معدل الغياب: يرتبط الرضا الوظيفي بعلاقة سلبية مع معدل الغياب، غير أن درجة علاقته مع الغياب أقل منها في الدوران الوظيفي. فليس معنى أن الموظف غير راضٍ عن عمله أنه يخطط للغياب ولكن يكون أكثر استجابة لأسباب الغياب من غيره (العزاوي وجواد، 2010، ص354)، ومن الحقائق المرتبط بعلاقة الرضا الوظيفي مع معدل الغياب الآتي:
- أ. أن الرابط بين الرضا الوظيفي ومعدل الغياب غير قوي، لأن الإجراءات التنظيمية المتساهلة تؤثر على معدل الغياب ويمكن أن تشجع حتى الموظفين الراضين على الغياب (Robbins & Coulter, 2014, p477).
- ب. هناك عوامل أخرى تؤثر على لجوء العامل للغياب، كأن الموظف غير الراضي قد يستشعر بضرورة التواجد لإنجاز عمل هام له دور فيه. أي أن عدم الرضا قد يكون أحد الأسباب المؤدية للغياب وليس كل الأسباب (جرينبرج و بارون، د.ت/2004، ص211).
3. الإصابات والحوادث: تدل البحوث على وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات أثناء العمل، ولكن اختلف الباحثون على تفسير العلاقة، إذ يتجه البعض إلى أن العامل غير الراضي عن عمله يندفع لديه الدافع للعمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل وبالتالي يجد في تعريض نفسه للإصابة سبيلًا للابتعاد عن عمله، ويختلف آخرون مع هذا الرأي وتم تفسير العلاقة بأن الإصابة هي مصدر لعدم الرضا الوظيفي وليس العكس (سلطان، 2004، ص 205).
4. سوء التصرف في مكان العمل: في حال عدم رضا الموظف فإنه ستكون لديه رده فعل حيال ذلك، وقد تكون ردود الفعل تلك بعدة أشكال، كأن يستخدم وقت العمل للعب الألعاب الإلكترونية أو استخدام العنف اللفظي ضد زملائه (Robbins & Coulter, 2014, p478).
5. رضا الزبائن والصورة الذهنية: إذا كان الموظفون المتصلون مباشرة مع الزبائن راضيين فإن ذلك يعمل على زيادة رضا الزبائن وأيضاً ولاءهم، لأن الموظف الراضي يكون غالباً ودود ومتجاوب وأقل ميلاً لترك وظيفته، وهذا ما يقدره الزبائن في معاملة الموظفين ويكونون أكثر ميلاً للتعامل مع الموظفين المؤلفين لديهم والعكس بالعكس (Robbins & Coulter, 2014, p477)، بالإضافة إلى أن عروض التوظيف من خلال الموظفين تكون بشكل عام أكثر نجاحاً إذا كان الموظفون راضيين عن وظائفهم، فالموظف الراضي مفضل عن غيره لأنه يجعل مكان العمل بيئة أكثر سعادة (Rue & Byars, 2009, p276).

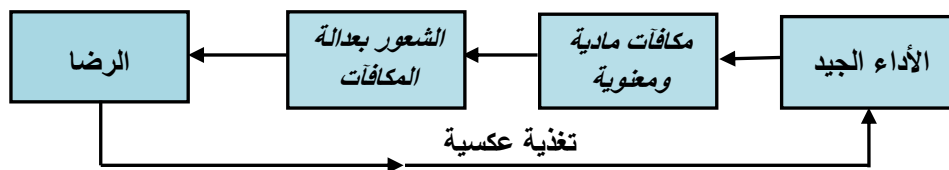
6. معدل أداء العمل والانتاجية: اختلفت وجهات النظر في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وأيهما المؤثر كالاتي (الشلبي والنسور، 2009، ص214):

- أ. الرضا- الأداء: أي توفير الرضا للعاملين يؤدي إلى ارتفاع الأداء.
- ب. الأداء- الرضا: أي الأداء الجيد وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة درجة الرضا.
- ج. المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء: فكلما كانت صورة المنظمة إيجابية لدي الموظف كلما أدى إلى رفع الرضا وبالتالي الارتقاء بأدائه.

ويرى البعض أن الرضا الوظيفي لا يرتبط إيجابياً مع الأداء لأن الموظف ممكن أن يكون راضياً عن عمله لكن أداءه طبيعي وليس مرتفع، أي أن الرضا الوظيفي وحده ليس كافياً كحافز لأداء أفضل ولكن يهيئ الموظف ليكون أكثر استعداداً للتأثر بمحفزات أخرى من بيئة عمله تجعل أداءه يرتفع، ويكون اتجاه العملية كما يوضح الشكل رقم (3) أن الأداء الجيد يؤدي إلى الحصول على مكافآت، فإن كانت تلك المكافآت عادلة نسبياً من وجهة نظر الموظف قادت إلى تحسين مستوى الرضا عن العمل، ومن ثم تحسين الأداء (العزاوي وجواد، 2010، ص354).

شكل رقم (3)

دائرة التغذية العكسية للرضا والأداء.



المصدر: (العزاوي وجواد، 2010. الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، ص353).

وهناك من بيّن أن من أسباب عدم ارتباط الرضا بالإداء بعلاقة مباشرة أن الأداء محكوم بعناصر مثل الرقابة والإشراف والنمط التكنولوجي للعمل التي تفرض على الموظف أداء العمل بجد والالتزام بطريقة عمل معينة، بالإضافة إلى كون ارتباط الرضا بالأداء مشروط بوجود عامل وسيط مثل الحوافز المادية (ماهر، 2005، ص232)، والجدول رقم (1) يبين عدم ثابت العلاقة بين الرضا والانتاجية وأنها قد تكون في عدة حالات.

جدول رقم (1)

حالات عدم ثبات علاقة الرضا الوظيفي مع الانتاجية في العمل

الرضا	الانتاجية	السبب
مرتفع	منخفض	انخفاض الولاء أو انخفاض القدرات مقابل متطلبات العمل أو انخفاض فاعلية القيادة والنظم
منخفض	مرتفع	يقظة ضمير الموظف، أو عدم توفر فرص بديلة، أو خشية الموظف من رئيسه الصارم
مرتفع	مرتفع	زيادة الرضا الوظيفي يزيد الولاء للمنظمة وتتقارب أهداف الموظف مع أهداف المنظمة.
منخفض	منخفض	انخفاض الدافعية لانخفاض الرضا الوظيفي بسبب الوضع السلبي في أحد مجالات الرضا

المصدر: (جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على مصطفى، 2008، ص 470).

7. سلوك المواطنة التنظيمية: يعتبر الرضا الوظيفي عامل رئيسي محدد لسلوك المواطنة التنظيمية للموظف، لأن الموظف الراضي يميل لأن يتحدث بإيجابية نحو منظمته ويساعد الآخرين ويذهب إلى أبعد ما تتطلبه وظيفته (Robbins & Coulter, 2014, p478)، وتعتبر العدالة هي الأساس في تلك العلاقة، فعند شعور الموظف بعدالة كل من الإشراف والإجراءات التنظيمية وسياسات الأجر، عندها يزيد رضاه الوظيفي بقوة وتتطور ثقته بمنظمته ورغبته في الأداء الطوعي (Robbins, 2003, p20).

8. الالتزام التنظيمي: رضا الموظف يؤدي إلى الالتزام التنظيمي، فالموظف الذي يحب وظيفته، مشرفه، أو عوامل أخرى متعلقة بالوظيفة فإنه من الممكن أن يكون لديه ولاء وإخلاص للمنظمة، بينما الذي يكرهون وظائفهم أو أية عوامل أخرى متعلقة بالوظيفة فإنه من الممكن أن يعبر عن شعوره هذا بالغياب، بالتأخير، أو يكون لديه ردة فعل خفية بعمل تشويش على المنظمة (Rue & Byars, 2009, p277).

قياس الرضا الوظيفي:

يقصد بعملية قياس الرضا: "عملية جمع للبيانات الدالة على مستوى رضا جماعة العمل الموجودة في المنظمة عن عناصر الرضا المختلفة" (هاشم، 2010، ص 110).

وعملية القياس تعتبر الخطوة الأساسية في دراسات الرضا الوظيفي، ووفقاً للنتائج تعمل إدارات المنظمات على رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين عاملها إن كان مستواه منخفضاً أو الحفاظ على مستوياته الحالية إن كان مقبولاً، وتتلخص أهداف قياس الرضا بالآتي (هاشم، 2010، ص 110):

1. تحديد مستوى رضا أفراد التنظيم ومعرفة معيار الرضا أو عدم الرضا.
2. معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي بين جماعات وأقسام العمل في المنظمة.
3. دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم ومن ذلك على سبيل المثال التغيب والاستقالة من العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

ومن أكثر المناهج المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي التالي (Robbins, 1998, p151):

1. تقييم أحادي شامل (Single global rating): ويتم فيه طرح سؤال واحد على المبحوثين مثل "ما مدى رضاك عن وظيفتك؟" ويقوم المبحوثون بالإجابة بوضع دائرة حول رقم من تدرج أرقام ما بين (واحد إلى خمسة) أو تدرج مستويات الرضا من (راضي بشدة إلى غير راضي بشدة).
2. جمع النقاط (Summation score): وهو أكثر تعقيداً من الأول، حيث يتم تحديد العناصر الرئيسية في العمل وسؤال الموظفين عن شعورهم اتجاه كل واحدة، ومن تلك العناصر الوظيفية (طبيعة العمل - الإشراف - الأجر - فرص الترقية - العلاقة مع الزملاء) ويتم تصنيف تلك العناصر بتدرج معياري ويتم جمع نقاط الإجابات للحصول على نتيجة الرضا العام. ومع أنه قد يترأى للبعض أن المنهج الثاني هو أفضل وأدق من الأول في التقييم إلا أنه تم اثبات أن المنهج الأول هو أكثر ثباتاً ومصداقية، وتفسير ذلك أن مفهوم الرضا الوظيفي بالأصل هو مفهوم عام وبالتالي السؤال الوحيد يصبح مقياس أكثر شمولية ومتطابق مع المفهوم.

وصنف الاختصاصيون مقاييس الرضا إلى نوعين رئيسيين هما (الحرفة، 1980، ص97):

1. المقاييس الموضوعية للرضا: وهي التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب ودوران العمل، وهو معيار موضوعي يفيد التنبيه للمشكلات الخاصة برضا الأفراد لكن لا توفر بيانات تفصيلية لمعرفة أسباب المشكلات أو علاجها.
2. المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي: وهو يقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة للعمل، أو مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم، فهو لذلك أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا، ومفيد أيضاً في اقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا، والمقاييس الذاتية تقوم على تصميم قائمة أسئلة يتم من خلالها الحصول من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل، ويصمم المحتوى حسب الحاجات الانسانية (الفسولوجية - الأمان - الاجتماعية - التقدير - تحقيق الذات) ويمكن أن يصمم حسب الحوافز التي يقدمها العمل مثل (الأجر - محتوى العمل - فرص الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ساعات العمل - ظروف العمل).

- ويوجد أربعة طرق رئيسية يمكن أن تستخدم كأساليب لقياس الرضا، وهي (الحرفة، 1980، ص102):
1. طريقة ثرستون: بإعطاء عدة أسئلة يطلب الإجابة عليها بنعم أو لا، ويتم حساب درجاتها بمعرفة المصمم فقط، ويتضح بعد تحليلها مدى الرضا أو عدم الرضا عن العمل.
 2. طريقة ليكارت: عن طريق طرح الأسئلة، وتحديد الإجابات بدرجات متفاوتة مثل (أوافق جدا- أوافق- غير متأكد- لا أوافق).
 3. طريقة أوزجود وزملائه: تتكون من مجموعة من المقاييس للرضا لها طرفين بدرجات متفاوتة من (7-1) مثلا (مهم- تافه).
 4. طريقة هرزبرج للوقائع الحرجة: ويكون بتوجيه سؤاليين للأفراد المراد قياس مشاعرهم (أوقات السعادة - أوقات الاستياء).

وفيما يلي تفصيل عدد من الأدوات المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي:

1. قائمة الأسئلة "الاستبيانات ذات المقاييس المقننة (Rating Scales and Questionnaire): وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا ومن مزايا هذا النوع من الاستبيانات أنه يمكن استيفاؤه بسرعة وبدرجة من الكفاءة من جانب الكثير من الأفراد، كما أن تطبيق المقياس على أعداد كبيرة من العاملين في مجالات مختلفة يمكن من الوصول إلى متوسطات يمكن المقارنة بها لتحديد القيمة النسبية لدرجة الرضا عن العمل في شركة من الشركات (جرينبرج و بارون، د.ت/2004، ص205)، ويتم في طريقة قائمة الأسئلة قياس الرضا الوظيفي بالاعتماد على الإجابة على أسئلة تسجل ردود فعل الموظفين عن وظيفتهم، ويمكن للباحث أن يصمم الاستبانة الخاصة بدراسته وفق ما يتلاءم مع أغراض الدراسة ومجالها التطبيقي (هاشم، 2010، ص112)، ويوجد بعض المقاييس المعدة لقياس الرضا يمكن استخدامها وهي كالتالي:

- أ. استبانة مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ (Minnesota satisfaction Questionnaire): ويشمل هذا المقياس العناصر التالية: استخدام المقدرات، الإنجاز، مستوى النشاط، التقدم، تفويض السلطة، سياسات وممارسات المنظمة، التعويضات، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، التقدير، المسؤولية، الأمان، الخدمات الاجتماعية، المركز الاجتماعي الوظيفي، الجانب الفني للإشراف، الجانب الإنساني للإشراف، التنوع في مهام العمل، وظروف العمل (هاشم، 2010، ص111).
- ب. استقصاء الرضا عن الأجر PSQ: والتي تهتم بالحالة النفسية لدى الفرد اتجاه العوامل المختلفة المرتبط بالأجر مثل الرضا عن مستوى الأجر، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية، وإدارة نظام الأجور (سلطان، 2004، ص 198).

ج. قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل (Texas Instrument Questionnaire): وهي تحوي أسئلة لعدة عوامل مثل: ظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حركة التغيير، الأجر (هاشم، 2010، ص110).

د. مقياس فهرس وصف الوظيفة (JDI (Job Description Index): ويتضمن خمسة عناصر وهي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقى، أسلوب الإشراف، والزملاء والعمل (Schermerhorn, et al., 1991, p56).

2. المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة): ويتم فيها مقابلة الموظفين وجهاً لوجه وطرح أسئلة منظمة معينة عليهم، ويتم فيها ملاحظة الحالات النفسية بشكل مباشر، ويشترط لضمان نجاح هذه الطريقة شعور الموظف بالحرية في التعبير وتوفير الإدارة الحماية لخصوصياتهم (سلطان، 2004، ص198)، وهذا الأسلوب إذا تمت إدارته بكفاءة فإنه يمكن الحصول على معلومات أكثر دقة وعمقاً عن اتجاهات الأفراد نحو العمل (جرينبرج وبارون، د.ت/ 2004، ص205).

3. الملاحظة: بأن يتم ملاحظة سلوك العاملين ثم يتم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم (هاشم، 2010، ص110).

4. البيانات الثانوية: حيث يمكن استنتاج رضا الموظفين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمنظمة مثل: معدلات الغياب، حجم شكاوي العاملين، معدل دوران العاملين، عدد الحوادث أثناء التشغيل، نسبة الانتاج، مستوى إنتاجية العامل. وبتحليل هذه المؤشرات يمكن الحكم بقدر الإمكان على درجة رضا العاملين (هاشم، 2010، ص110).

الفصل الثالث

الشرطة النسائية الفلسطينية

- مفهوم الشرطة
- وظائف ومهام الشرطة
- سمات وطبيعة العمل الشرطي
- مراحل نشأة وتطور الشرطة في فلسطين
- الشرطة النسائية: لمحة عامة والتحديات التي تواجهها
- نشأة الشرطة النسائية الفلسطينية عام 1994م
- الإدارة العامة للشرطة النسائية في قطاع غزة عام 2007م

الفصل الثالث

الشرطة النسائية الفلسطينية

مفهوم الشرطة:

ذُكر أن أصل كلمة الشرطة من الناحية اللغوية هي "الشَرط" وتعني: "العلامة أو أول الشيء". والشُرط (وهي جمع كلمة شرطي وشرطة) كانت تطلق اصطلاحاً على: "أول كتيبة تشهد الحرب وتتهيأ للموت"، كما أنها تطلق على: "الطائفة من خيار أعوان الولاة، وفي أيامنا هم رؤساء الضباط ورجالها، وسموا بذلك لأنهم أعلموا أنفسهم بعلامات يعرفون بها" (المنجد في اللغة والإعلام، 1992، ص382).

وتعرف الشرطة بأنها: "هيئة مدنية نظامية تؤدي واجبها في خدمة الشعب وتكفل للمواطنين الطمأنينة والأمن، وتسهر على حفظ النظام، وتسهر على حفظ النظام العام والآداب وتتولى ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات، وذلك كله على الوجه المبين في القانون" (كلوب، 2013، ص134).

ويعد جهاز الشرطة "أحد الأجهزة التنفيذية للدولة التي تنفذ السياسة العامة لها، حيث يقوم على تخطيط وتنفيذ سياسة العمل الأمني ضباط الشرطة الذين يتولون قيادة ذلك العمل طبقاً للخطة الأمنية المحددة وفي إطار من القواعد القانونية التي تحكم عملها على اختلاف أجهزتها، ويظهر ذلك من خلال دورها نحو منع الجريمة وتنفيذ القوانين وتحقيق النظام العام بمدلولاتها الثلاثة والتي تتضمن المحافظة على الأمن العام والصحة العامة والسكينة العامة" (كلوب، 2011، ص84).

وظائف ومهام الشرطة:

وتتنوع وظائف الشرطة وتصنف على أساس طبيعة المهام التي تقوم بها، وهي مصنفة على النحو التالي (كلوب، 2013، ص136):

1. الوظيفة الإدارية: وهي التدابير الوقائية التي تتخذ لحفظ الأمن العام والنظام العام وتنفيذ القوانين والأنظمة التي تفرضها وزارة الداخلية.
2. الوظيفة القضائية: وهي الإنابة عن السلطة القضائية في تنفيذ الإجراءات بعد وقوع الجريمة وتقديم الفاعل والأدلة للقضاء.
3. الوظيفة الاجتماعية: وهي عبارة عن البحث في الظواهر الاجتماعية التي تؤدي للجريمة وأيضاً تقديم الخدمة الاجتماعية للمواطنين.

4. الوظيفة السياسية: وتتمثل في التدابير التي تمنع الانحراف السياسي والتطرف من التيارات المناهضة والتي تهدف إلى زعزعة نظام الحكم.
5. الوظيفة الاقتصادية: وهي عبارة عن قيام الشرطة بحماية اقتصاد البلاد من خلال مكافحة الجرائم الاقتصادية والغش التجاري.

ويمكن تلخيص المهام الرئيسية للعمل الشرطي في التالي (كلوب، 2013، ص7):

1. توفير الأمن للأفراد والمجتمع، وذلك عن طريق الوقاية من الجريمة ومنع وقوعها ومكافحتها وضبطتها ومعالجة آثارها.
2. الإشراف على تنفيذ القوانين التي تنظم علاقات الأفراد بالمؤسسات والأفراد بالأفراد.
3. حماية الأفراد وكفالة حريتهم في ممارسه حقوقهم وحماية أرواحهم وممتلكاتهم.
4. الاستجابة الفورية لنداءات جميع أفراد المجتمع.
5. التوعية والإرشاد للمواطنين.

سمات وطبيعة العمل الشرطي:

ويتميز العمل الشرطي بعدد من الخصائص والسمات التي تميزه عن الوظائف الأخرى، منها ما يلي (كلوب، 2013، ص8):

1. تقديم خدمات يصعب القيام بها أحياناً كثيرة.
2. استمرارية العمل الشرطي على مدار الساعة.
3. اتساع الاختصاص المكاني للعمل الشرطي.
4. خصوصية الزي الرسمي.
5. خصوصية العمل في السجون وإدارة المؤسسات العقابية.

بالإضافة إلى ما سبق فإنه يوجد سمات أخرى تؤثر مباشرة على أفراد الشرطة، وهذا يتطلب قيادة وإدارة قادرة على التعامل مع تلك المؤثرات القوية، والسمات هي (كلوب، 2011، ص89):

1. اتسام العمل الشرطي بالخطورة: لما تتطلبه مهام الشرطة من ملاحقة ومواجهة العناصر الإجرامية وإلقاء القبض عليهم، وهذا يتطلب من القيادة بالإضافة إلى حسن المعاملة إلى تقدير مشاعرهم وأخذ التدابير اللازمة لحمايتهم وضرورة الاستمرار بدفع الحوافز المعنوية والمادية لهم.

2. عدم وجود معدل أداء ثابت: لأن العمل الشرطي يقتضى البقاء لفترات طويلة في العمل قد يمتد أياماً، وهذا يتطلب من الإدارة تقدير حجم العمل وضرورة توزيع المهام وتقدير الجانب الانساني للإفراد وذلك بهدف الحفاظ على طاقة الأفراد لأقصى وقت ممكن.

مراحل نشأة وتطور الشرطة في فلسطين:

مرت الشرطة في فلسطين بمراحل فريدة في نشأتها وتكوينها بسبب تنوع استراتيجيات وأيدولوجيات الأنظمة التي تعاقبت على أرض فلسطين، وهذه هي المراحل كما يلي:

1. فلسطين ضمن دولة الخلافة الإسلامية (643م): كان قد بدأ الاعداد لفتح فلسطين في عهد النبي محمد صلى الله عليه وسلم واستمر فتح مدنها تباعاً في عهد الخليفة أبو بكر الصديق رضى الله عنه، إلى أن اكتمل في عهد الخليفة عمر ابن الخطاب رضى الله عنه بفتح قيسارية عام 643م (الأشقر، 2006، ص21)، وقد عرفت الشرطة لأول مرة في عهد الخليفة أبو بكر وكانت تسمى العسس، وأول من أطلق عليها لفظ الشرطة هو على بن أبي طالب كرم الله وجهه، ومع تعاقب الخلافات الاسلامية أصبحت الشرطة أكثر تطوراً وتنظيماً في دول الخلافة، ودرج في الخلافة العثمانية آخر الخلافات الإسلامية اختيار رؤساء الشرطة من الأتراك والمماليك دون أهالي البلاد (كلوب، 2006، ص16-20).

2. الانتداب البريطاني على فلسطين (1922م): بعد الحرب العالمية الأولى وسقوط الخلافة الإسلامية العثمانية تم وضع فلسطين عام 1922م تحت الانتداب البريطاني، وفي عام 1926م تم تشكيل قوة شرطية أطلق عليها اسم البوليس مؤلفة من الإنجليز والعرب واليهود (كلوب، 2006، ص25-31).

3. الاحتلال الصهيوني لأرض فلسطين (1948م): في العام 1948م تم اعلان قيام الكيان الصهيوني على مساحات واسعة من فلسطين، بينما تم ضم الضفة الغربية إلى الأردن وألحق قطاع غزة بالإدارة المصرية، وتم حل قوة البوليس وانضم أفراد الشرطة في الضفة إلى الشرطة الأردنية وأفراد الشرطة في غزة التحقوا بشرطة الإدارة المصرية (كلوب، 2006، ص32-47).

4. الاحتلال الصهيوني لقطاع غزة والضفة الغربية (1967م): احتل الصهاينة عام 1967م الضفة الغربية وقطاع غزة، واطلق اسم الشرطة المحلية على من تبقي من أفراد الشرطة في وظائفهم، وتم تحديد مناطق عملهم وحصر مهامهم في الجانب الجنائي، وكانوا يعملون بجانب قوة الشرطة الإسرائيلية، وفي الانتفاضة الأولى عام 1988م استقال معظم أفراد الشرطة العرب جماعياً (كلوب، 2006، ص59-60).

5. نشأة السلطة الوطنية الفلسطينية (1993م): في العام 1993م تم إبرام اتفاقية أوسلو القاضية بإقامة سلطة وطنية فلسطينية على أراضي قطاع غزة وأريحا والضفة الغربية على مراحل زمنية، وفي نفس العام أنشأ مكتب للشرطة في قطاع غزة قبل وصول القوات الفلسطينية إلى قطاع غزة وأريحا، وفي العام 1994م تم البدء في إعداد هيكلية الأمن العام والشرطة، وكذلك تم في الضفة الغربية عام 1995م كما تم في غزة كمرحلة ثانية حسب اتفاقية أوسلو. وشابت هذه المرحلة الكثير من التعقيدات لنشأة نواة السلطة الوطنية في ظل الاحتلال وسيطرته على الحدود والمعابر، والانفصال الجغرافي ما بين الضفة وغزة ووجود المستوطنات في هذه المناطق (كلوب، 2006، ص87)، وحسب الاتفاقيات تم تحديد قوة الشرطة بتسعة آلاف شرطي، وتم وضع شروط لعملية التعيين ونوع وعدد الأسلحة والمعدات، وعمليات التنسيق الأمني مع الجانب الإسرائيلي، وتحديد الترتيبات على المعابر والحدود (ابحيص، 2014، ص3).

6. الانتخابات التشريعية والحكومة الفلسطينية العاشرة (2006م): في الانتخابات التشريعية عام 2006م فازت حركة المقاومة الإسلامية "حماس" بالأغلبية، ومر بعدها قطاع غزة بخلافات سياسية وصراع على الصلاحيات الأمنية بين الرئاسة والحكومة التي تولت حماس تشكيلها، وقاد هذا الانقسام السياسي إلى تكريس واقع جديد على الأرض عام 2007م بتولي حركة حماس أمور القطاع بشكل مطلق، وانحسر عمل السلطة الوطنية الفلسطينية في أراضي الضفة الغربية (ابحيص، 2014، ص7)، وعلى إثر هذا الانقسام صدر قرار من حكومة الطوارئ آنذاك في الضفة الغربية بعدم مزاولة موظفي الحكومة السابقة في قطاع غزة لأعمالهم في جميع المؤسسات الحكومية، بما فيها جهاز الشرطة، وقامت الحكومة التي شكلتها حركة حماس حينها في غزة بإنشاء أجهزة أمنية بكوادر بشرية جديدة قوامه 15 ألف رجل أمن ومن ضمنهم جهاز للشرطة (الصايغ، 2010، ص5).

7. تشكيل حكومة الوفاق الوطني (2014م): وفي عام 2014م تم التوافق السياسي والوطني على إنشاء حكومة الوفاق الوطني بهدف رأب الصدع بين شقي الوطن وضم كل من قطاع غزة والضفة الغربية تحت ظل حكومة وطنية واحدة، ولكن تباين الرؤى السياسية كان له دوره مرة أخرى، حيث منعت حكومة الوفاق من دفع رواتب موظفي الحكومة في غزة بما فيهم موظفي جهاز الشرطة (عدوان، 2015).

الشرطة النسائية: لمحة عامة، والتحديات التي تواجهها:

كان للمرأة المسلمة في مراحل حكم الخلافة الإسلامية المتعاقبة دور مميز في المجال العسكري، إذا شاركت النساء في الغزوات في عهد الرسول عليه الصلاة والسلام مما جعل البخاري يفرد للمرأة باب في صحيحه أسماه "باب غزو النساء وقتالهن مع الرجال" (المقيد، 2009، ص88)، والخليفة عمر بن الخطاب رضى الله عنه ولى امرأة تسمى الشفاء ولاية السوق "أي الإشراف عليه والفصل في المنازعات التي قد تنشأ من تضارب المصالح" وهي وظيفة شائعة في العصر الحالي كمباحث التموين، أما الحاكم بأمر الله الفاطمي والخليفة المأمون العباسي كانا يوليان النساء أمر جمع الأخبار وتتبع الجرائم (عمر، 1997، ص57).

أما في العصر الحديث وعلى المستوى العالمي فقد برزت أهمية عمل المرأة في المجال الشرطي فقط في مطلع القرن الماضي وكانت بريطانيا الرائدة في هذا المجال، وتم تعيين أول شرطية في لندن عام 1907م، وفي اليابان دخلت النساء في الشرطة لأول مرة عام 1946م، أما الدول العربية فكانت البداية في مصر عام 1920م، ومن ثم السودان عام 1936م، وفي دولة الإمارات عام 1976م (عمر، 1997، ص57-59).

وقد ظهرت العديد من التحديات التي قد واجهت المرأة الشرطية في الدول العربية، وتنوعت تلك التحديات ما بين تحديات وظيفية ومجتمعية وأسرية، من أبرزها ما يلي (عمر، 1997، ص63):

1. وجود التحفظ من زملائهن وعدم تمكينهن من المشاركة في العمل.
2. قصر الأعمال بالنسبة لهن على الأعمال المكتبية الروتينية.
3. وجود مشاكل شخصية في نظرة المجتمع لعمل المرأة في الشرطة.
4. عدم ثقة المسؤولين في قدرتهن على الدراسة والفهم والاستيعاب.
5. التمييز القائم على أفضلية الرجل دون المرأة.
6. الاعتذار عن بعض المهام في الأماكن البعيدة أو الأماكن التي تشوبها بعض الخطورة.

وكثير من التحديات التي واجهت الشرطة النسائية في العمل كان منبعها عدم تقبل المجتمع

لعمل الشرطة النسائية، وذلك بسبب الاعتقادات التالية (عمر، 1997، ص64):

1. أن طبيعة المرأة لا تتفق والعمل الشرطي الذي يتطلب المسؤولية واتخاذ القرار.
2. الإشفاق عليها من التعرض لموقف لا يتناسب مع طبيعتها خلال التعامل مع المجرمين.
3. التقاليد السائدة في المجتمع وطباع أفراده مازالت لا توافق على عمل المرأة كشرطية.

نشأة الشرطة النسائية الفلسطينية عام 1994م:

تم استيعاب العنصر النسائي في جهاز الشرطة الفلسطينية عام 1994م مع بداية تأسيس الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية للحاجة للكادر النسائي للعمل ضمن صفوفها، وذلك للإيفاء بحاجة المجتمع الفلسطيني للعنصر الشرطي النسائي في التعامل مع القضايا التي تختص بتنظيم الشؤون القانونية للمواطنات والحفاظ على خصوصية وحساسية المجتمع في التعامل مع المواطنات في هذا المجال بما يتوافق مع العادات والتقاليد (عدوان، 2015). وتم تأسيس مبنى مستقل للشرطة النسائية بدعم من منظمة الأمم المتحدة، وتولت العقيد/ فاطمة برناوي قيادة الشرطة النسائية حينها، وبلغ عدد العاملات في الشرطة النسائية 309 شرطية في الضفة الغربية وقطاع غزة، منهن 63 برتبة ضابط (من ملازم حتى عقيد) لديهن شهادات جامعية (المقيد، 2009، ص12)، وكان يتوزع عمل الشرطيات في عدة أماكن كما هو موضح في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

مراكز عمل ومهام الشرطة النسائية الفلسطينية فيها عام 2004م

مركز العمل	مهام الشرطيات
إدارة الشرطة النسائية	مرافقة السجينات من وإلى المحكمة، والأعمال الإدارية.
إدارة مكافحة المخدرات	مشاركة زملائهن بضبط المجرمين والمدمنين، والتفتيش الذاتي للنساء والبيوت.
إدارة المباحث العامة	يتولين مهام التفتيش في القضايا الجنائية إضافة إلى التحقيق.
مراكز الإصلاح والتأهيل المهني	وتضم هذه المراكز العدد الأكبر من الشرطة النسائية، ويقمن بالتحفظ على السجينات والحفاظ على النظام داخل السجون النسائية.
المحاكم	حفظ النظام داخل المحاكم وفي أثناء الجلسات إلى جانب زملائهن.
مراكز التدريب	الإشراف على تدريب الشرطيات في دورات التنشيط ودورات الاستجداد.
إدارة أمن الشرطة	متابعة القضايا التي تتعلق بالشرطيات من مخالقات وما إلى ذلك.

المصدر: (جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على المقيد، 2009، ص12).

وكانت نظرة المجتمع حينها سلبية لعمل المرأة في مجال الشرطة النسائية، حيث رفض المجتمع وجودها وحتى التعامل معها في بداية الأمر، ولم يقابل عملها بالاحترام وبعدها بدأت نظرة المجتمع السلبية تتلاشى بعد أن أصبح وجود الشرطة النسائية أمراً واقعاً (المقيد، 2009، ص13).

وتبعاً لما مرت به مؤسسة الشرطة الفلسطينية في المراحل السابقة الذكر وما وصلت إليه الأوضاع في عام 2007م من انقسام سياسي ومؤسسي في أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وما ترتب عنه من استتلاف الكوادر الشرطية عن العمل في قطاع غزة، فرض الواقع مرحلة جديدة من تأسيس المؤسسة الشرطية بما فيها بداية جديدة لإدارة الشرطة النسائية في قطاع غزة سيتم إيضاحها لاحقاً.

أما الشرطة النسائية في الجهاز الشرطي في الضفة الغربية فكان لها منحى آخر في تطورها، ففي ظل التوجهات العالمية لوحدة النوع الاجتماعي في مجال العمل قامت مؤسسة الشرطة في الضفة الغربية عام 2011م بتأسيس قسم وحدة النوع الاجتماعي في الشرطة بدعم من الشرطة الأوروبية، وتم إلغاء مسمى الشرطة النسائية واستبداله بضابط شرطة للعاملات في المجال الشرطي، وأجريت تغييرات على واقع العمل الشرطي في إطار تشجيع وحدة النوع الاجتماعي وإلغاء التمايز بين العاملين والعاملات في مجال الشرطة على المستوى الوظيفي والمساواة فيما بينهم في جميع الأعمال والمهام الشرطية (الحياة الجديدة، 2012، 5854: 25).

الإدارة العامة للشرطة النسائية في قطاع غزة عام 2007م:

في العام 2007م وبعد حصول الانقسام السياسي والمؤسسي بين الضفة وقطاع غزة، قامت الحكومة المشكولة من قبل حركة حماس في قطاع غزة بإعادة استقطاب كوادر جديدة في جميع المؤسسات الحكومية بما فيها الشرطة، وصدر قرار من وزير الداخلية آنذاك سعيد صيام بإنشاء الإدارة العامة للشرطة النسائية، وذلك من منطلق كون المجتمع الفلسطيني مجتمع إسلامي محافظ له عاداته وتقاليده، لذا كانت الحاجة ملحة لوجود العنصر النسائي في جهاز الشرطة كضرورة اجتماعية لمعالجة أمور لا تعامل فيها المرأة إلا امرأة مثلها (قناة الشرطة الفلسطينية يوتيوب، 2015)، وتمت حينها عملية الاستقطاب بشكل قصدي للنساء للعمل في الشرطة النسائية، وذلك لملء الفراغ الذي أحدثته الاستتلاف بأكبر سرعة ممكنة، وكان عدد الشرطيات اللاتي عملن في إدارة الشرطة النسائية عند بداية تأسيسها لا يتجاوز 30 شرطية، تم بعدها زيادة العدد ليصل إلى أكثر من 60 شرطية في العام 2010م ثم تم استقطاب المزيد من الشرطيات إلى أن وصل العدد إلى 102 شرطية في عام 2015م تتدرج رتبهن العسكرية من شرطي وحتى مقدم (كما في جدول رقم (48) من الملحق رقم (5)، ص 152)، ولم تكن إدارة الشرطة النسائية تتمتع بالمركزية في العمل منذ بداية نشأتها عام 2007م، حيث كانت الشرطيات موزعات على مختلف الإدارات الشرطية والأمنية، وفي عام 2010م تم منح الإدارة العامة للشرطة النسائية المركزية في العمل وأصبحت الشرطيات يتبعن لها في الهيكل التنظيمي (كما في ملحق رقم (4)، ص 151) والمسؤوليات وتنظيم العمل (البرش، 2015).

- مع الإشارة إلى أن هناك عاملات في الشق العسكري يتبعن الأجهزة الأمنية الأخرى عددهن حوالي 50 عسكرية، ولكن لا يتبعن لإدارة الشرطة النسائية وهن موزعات على (البرش، 2015):
1. جهاز الأمن والحماية: ويتم فيه تأمين الحماية للشخصيات الاعتبارية وعائلاتهم.
 2. هيئة التوجيه السياسي والمعنوي: ويتم فيه الاهتمام بالتوعية الأمنية والتواصل مع المؤسسات والمجتمع.
 3. مديرية الإصلاح والتأهيل: حيث يتم العناية والاهتمام بالسجينات داخل السجن.

والالتحاق بالشرطة النسائية له عدة شروط لكي تكون الشرطة المتقدمة على مستوى المهنة وتحفظ للمهنة هيبتها، والشروط كالتالي (موقع الشرطة الفلسطينية. أ، 2015):

1. المهارات والسمات والمواصفات الشخصية للشرطيات: حيث يشترط توافر مؤهلات علمية، وسمات شخصية مثل قوة الشخصية وحسن التصرف، وايضا مواصفات جسدية من حيث الطول والوزن، وكذلك مهارات مهنية وإدارية معينة لدى المتقدمة حتى تجتاز اختبار التوظيف ويتم اختيارها.
 2. التدريب قبل الالتحاق بالخدمة: حيث تخضع المتقدمة لوظيفة الشرطة لبرنامج دورات تأسيسية تمتد لثلاثة شهور تقريبا، ومن هذه الدورات ما هو نظري مثل القوانين الشرطية والقوانين العسكرية، ودورات عملية مثل الإسعافات الأولية واللياقة البدنية، وكذلك دورات عسكرية مثل دورة الدفاع عن النفس واستخدام السلاح والمشاة والتحية العسكرية وعمليات الاقتحام والتفتيش والتحقيق.
- وبعد استيفاء المتقدمة للشروط أعلاه وامتلاكها للمهارات الكافية وتكون أكثر قدرة لخوض لمهام مهنة الشرطة التي تحتاج مقدرة جسدية ومهنية ونفسية خاصة، يتم التحاق المتقدمة في صفوف الشرطة النسائية.

ويتم التدريب المستمر للشرطيات أثناء الخدمة على عدد من الدورات الإدارية والعسكرية، وعلى سبيل المثال منها (الشرطة الفلسطينية، 2014، ص6):

1. دورة تأهيل الضباط تمتد لستة شهور وهي للشرطيات برتبة ملازم فما فوق.
2. أدبيات العسكرية في المؤسسة.
3. دورة التحقيق الجنائي.
4. دورة الإجراءات الجزائية.
5. دورة قبول المعلومات ومناهج الاستدلال.
6. دورة في البحث القانوني والكتابة القانونية.
7. دورة النظام المالي وإجراءاته.

8. دورة إعداد وكتابة التقارير والمراسلات.

9. دورة بناء وقيادة فريق العمل.

10. دورة ICDL.

11. دورة الإدارة الاستراتيجية.

وتتوزع دوائر الشرطة النسائية على جميع المحافظات الخمسة في قطاع غزة وهي محافظة شمال غزة، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة رفح، ومحافظة خان يونس (كما في جدول رقم (46) من ملحق رقم (5)، ص152)، ولكل دائرة في المحافظات استقلاليته عن شرطة المحافظة من حيث استقبال المشتكيات أو التحقيق مع المشتبهات وتولي القضايا الخاصة بالنساء من البداية حتى النهاية وكل ما يتبعها من مهام للحفاظ على خصوصية المرأة وأسرارها، بالإضافة إلى ذلك تقوم الشرطيات بدور القوى المساندة لأجهزة الشرطة الأخرى في حال تم استدعاؤهن في عمليات تتطلب التعامل مع نساء، ولكن تم استثناء الشرطيات من مهمة تنظيم المرور في الطرقات، وذلك لكون طبيعة العمل المروري وما يتطلبه من الوقوف في الطرقات في جميع الأوقات قد يعرض الشرطية للنقد من المجتمع ويعرضها لظروف الطقس المختلفة بما لا يناسب طبيعتها وكيونتها، ومع هذا فقد تم تأهيل الشرطيات في جانب إجراء التحقيقات بالقضايا المرورية وحوادث الطرق لكي يتولين التحقيق في حال تعرض امرأة لحادث مروري (موقع الشرطة الفلسطينية، أ، 2015).

وتتنوع مهام الشرطيات على النحو التالي:

1. استقبال الشكاوي من المواطنين والتحقيق معهن.
2. فض الشغب وإزالة التعديات.
3. ترحيل واحضار السجينات من السجون إلى المحكمة وبالعكس.
4. العمل في معبري رفح وبيت حانون وختم جوازات السفر وتفتيش المسافرين والعمل مع باقي إدارات الشرطة في المعبر.
5. مساندة الأمن الداخلي في الأمن والتحري.
6. تفتيش واستجواب النساء المشتبهات.
7. تأمين المهرجانات والفعاليات العامة.
8. مرافقة الوفود المناصرة الزائرة لقطاع غزة.
9. تنفيذ حملات توعية في المؤسسات التعليمية للفتيات وأيضاً في مؤسسات المجتمع المدني من خلال دائرة التوجيه والإرشاد في إدارة الشرطة النسائية (التقرير السنوي لإنجازات الشرطة النسائية، 2014، ص5).

ومن الأمور التي تمايزت بها الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة هو انعكاس الأيدولوجية الإسلامية التي تتبناها الجهات المسؤولة في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة على عدد من السياسات والإجراءات الوظيفية كالتالي:

1. الزي الرسمي للشرطيات: حيث قامت إدارة الشرطة النسائية بتغيير الزي الرسمي السابق للشرطيات (بنطال وقميص) واستبداله بزي شرعي فضفاض وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

2. اطار التأهيل التربوي: تم إقرار برامج دعوية دينية دورية تلتزم بها الشرطيات كبرنامج "هيا بنا نؤمن ساعة" والذي يتم فيه تناول تفسير القرآن الكريم، الحديث النبوي الشريف، السيرة النبوية، والأمور الفقهية وغيرها من المواضيع الدعوية والشرعية، وذلك في إطار تعزيز القيم الإسلامية لدى الشرطيات (موقع الشرطة الفلسطينية. ب، 2015).

3. مجال التدريب العسكري: تم تأهيل مدربات لتولي عمليات التدريب العسكري للشرطيات بشكل منفصل عن الشرطة الرجال، وأيضا تم تحديد نوعية التدريب بحيث تم استحضار كل نماذج الحركات العسكرية واستخلاص ما يناسب المرأة من أساليب ونوع التدريب واستبعاد ما لا يناسب أنوثتها بشكل عام ولا يناسب طبيعة المرأة المسلمة بشكل خاص بالمحافظة على الضوابط الشرعية في عملية التدريب (موقع الشرطة الفلسطينية. أ، 2015).

وكانت كثيرة هي التحديات التي واجهت إدارة الشرطة النسائية في بداية نشأتها ولكن من أبرزها نظرة المجتمع، حيث أن المجتمع الفلسطيني كان لا يتقبل عمل الشرطة كثقافة مجتمعية شابتها السلبية عن عمل الشرطيات، وكان هناك صعوبة في إقناع النساء بالعمل في الشرطة النسائية، لكن تم العمل على تغيير تلك النظرة عن طريق النقلة النوعية في نموذج الشرطة المقدم للمجتمع والحفاظ على الضوابط الشرعية الإسلامية والعادات والتقاليد المجتمعية، وما يدل على تجاوز هذا التحدي هو تزايد طلبات الالتحاق بإدارة الشرطة النسائية والتقبل المجتمعي لها (موقع الشرطة الفلسطينية. أ، 2015).

ويظهر في الجدول رقم (3) التالي معدل نمو قوات الشرطة في قطاع غزة، وكذلك نمو أعداد الشرطيات من عام 2012م إلى عام 2015م، حيث تم حساب نسبة تمثيل الشرطيات من قوى الشرطة في كل عام، وأيضا تم حساب معدل نمو الشرطيات في إدارة الشرطة النسائية في كل عام كما يلي:

جدول رقم (3)

نمو قوات الشرطة في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة ، 2012-2015م.

السنة	2012	2013	2014	2015
عدد الشرطة الذكور	8085	8099	8117	8086
عدد الشرطة الإناث	91	93	102	102
المجموع الكلي	8176	8192	8219	8188
*نسبة الشرطيات من المجموع الكلي لقوات الشرطة	%1.11	%1.14	%1.24	%1.25
*معدل نمو الشرطيات في إدارة الشرطة النسائية	-	%2.19	%9.68	%0

المصدر: (إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة، 2015م) بتصرف.

*قامت الباحثة بحساب النسب.

ويلاحظ من الجدول رقم (3) أن نسبة تمثيل الشرطيات في جهاز الشرطة حصل لها زيادات ضئيلة خلال الأعوام من 2012م إلى العام 2015م، مع العلم أن في عام 2015م لم تحصل أي زيادة لأعداد الشرطيات في الواقع، ولكن انخفاض أعداد الشرطة الذكور سبب ارتفاع نسبة تمثيل الشرطيات، وذلك بسبب استشهاد عدد كبير من الشرطيين في الحرب الأخيرة التي شنها العدو الصهيوني على غزة عام 2014م، أما نمو أعداد الشرطيات على مستوى إدارة الشرطة النسائية فمن الملاحظ أنه كان هناك زيادة مضطربة للشرطيات في عام 2013م وعام 2014م، أما في عام 2015م فلم يكن هناك أي نمو لأعداد الشرطيات ويرجع ذلك إلى عدم توظيف أي كوادر جديدة بسبب الأزمة المالية ومشكلة انقطاع الرواتب وعدم دفعها من قبل حكومة التوافق.

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

- المقدمة
- الدراسات المحلية
- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية
- التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الرابع الدراسات السابقة

المقدمة:

تمثل الدراسات السابقة للباحث البوصلة التي تبين له اتجاهات البحث العلمي المطبقة في مجال دراسته، وتمكنه كذلك من تحديد الأنسب لموضوع دراسته من خلال المنهجيات المتبعة في هذه الدراسات، وتفتح له آفاقاً جديدة من خلال التوصيات والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات السابقة.

وقد استعرضت الباحثة في هذا الإطار 36 دراسة سابقة منها 8 دراسات محلية و6 دراسات عربية و22 دراسة أجنبية من العام 1998م إلى العام 2014م، وتناولت تلك الدراسات أبعاداً مختلفة ذات علاقة بالدراسة الحالية سواء بالبعد الخاص بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للشرطيات وأفراد الشرطة عامة والموظفين في عدة قطاعات، أو البعد الخاص بالمرأة العاملة وما تواجهه من عقبات متعلقة بالوظيفة، حيث تعتبر بعض هذه العقبات من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للمرأة العاملة، وسيتم استعراض هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسات المحلية:

1. دراسة (محمود، 2014)، بعنوان: "أثر التوسيع الوظيفي على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين لدى مكتب غزة الإقليمي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا)".

هدفت الدراسة إلى بحث أثر التوسيع الوظيفي على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي بوكالة الغوث الدولية والذين تراوحت درجاتهم الوظيفية ما بين 5-20، بلغ مجتمع الدراسة 570 موظف وتم توزيع 300 استبانة واسترداد 262 بمعدل استجابة 87%.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- يرى الموظفون أن التوسيع الوظيفي يتيح لهم فرص تطوير قدراتهم ومهاراتهم والتواصل بالآخرين.
- درجة الرضا للموظفين بلغت 69.6%، وأظهروا رضا نحو الزملاء وظروف العمل ووسائل الحماية من الأخطار المهنية وتوفر الإمكانيات والمعدات اللازمة للقيام بالمهام، وأظهروا عدم الرضا نحو زيادة الراتب مقارنة بزيادة غلاء المعيشة، وعدالة الترقية، ونظام الحوافز والمكافآت.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة ربط التوسيع الوظيفي بالحوافز حتى لا يؤدي لعدم الرضا الوظيفي.
- إشراك الموظفين باتخاذ القرار حتى يشعر الموظفون بالأهمية.
- إعادة النظر في الأجور والحوافز بما يلبي حاجة الموظفين وبما يتوافق مع الغلاء المعيشي.

2. دراسة (عزام، 2013)، بعنوان: "التدوير الوظيفي للقيادات الأمنية وأثره على الروح المعنوية للعاملين في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية - قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على التدوير الوظيفي للقيادات الأمنية وأثره على مستوى الروح المعنوية للضباط العاملين في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية نحو تأثير متطلبات التدوير الوظيفي على الروح المعنوية تعزى للخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة المتكون من 380 ضابط من جهاز الشرطة البالغ عدده 2868 بطريقة تضمن التوزيع النسبي حسب الرتبة العسكرية ومركز العمل، وتم جمع 351 استبانة بنسبة استجابة 91%. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- مستوى الروح المعنوية للضباط جيد وبلغ 73.5%.
 - مستوى الشعور بتحقيق الذات في العمل بلغ 79.9%.
 - ومستوى الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي بلغ 78.79%.
 - مستوى تلقي الشكر والثناء من القيادات كان 75.6%.
 - مستوى الشعور في العدالة بتقييم الأداء بلغ 64.64%.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- الاهتمام بمتطلبات التدوير الوظيفي بما يسهم في رفع مستوى الروح المعنوية لدى الضباط.

3. دراسة (أبوالروس والسقا، 2010)، بعنوان: "مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة: حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية عن نظام التعويضات المالية المرتبطة بنهاية الخدمة ونظام التقاعد، وأيضاً دراسة تأثير الخصائص الشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الدخل - الحالة الاجتماعية - عدد المعالين - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - الفئات الوظيفية لسلم الرواتب). استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات، ومجتمع الدراسة هو موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية 475 موظف، وبلغت العينة 238 موظف وتم استرداد 228 استبانة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- تدني الرضا عن نظاماً لمزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.
- عدم الرضا عن ملائمة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش، وحجم مساهمة الحكومة 2.5% في صندوق التامين والمعاشات.
- عدم الرضا عن حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي.

• مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة مراجعة وتقييم النظم والآليات والتطبيقات التي تتعلق بمزايا التقاعد ونهاية الخدمة.
- ترسيخ مبادئ العدالة والمساواة وإنصاف حق المرأة.
- توعية الموظفين بالسياسات الإدارية ولوائح العمل.
- ضرورة وجود نظام خاص لمعالجة مشاكل وشكاوى الموظفين.

4. دراسة (منصور، 2010)، بعنوان: "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وبحثت المجالات التالية: (طبيعة العمل - ظروف العمل - أنظمة الحوافز والترقيات - العلاقة من الزملاء - العلاقة مع المسؤولين - أنظمة الرواتب)، وأيضاً تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، أجريت الدراسة على عينة قوامها 138 عضو هيئة تدريس. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت إلى (61.8%).
- درجة الرضا في المجالات كالتالي: طبيعة العمل (68.2%) - ظروف العمل (57.2%) - العلاقات مع المسؤولين (57.4%) - أنظمة الرواتب (61.8%) - العلاقة مع الزملاء (68.6%). وأقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز (56%).
- ذوي الخبرة الأعلى هم أكثر رضاً من الأقل خبره، وذوي المؤهل العلمي الأقل هم أكثر رضا من الأعلى مؤهلاً علمياً.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- توضيح أنظمة الترقية المعمول بها في الجامعة، ومراعات العدالة فيها.
- مراعاة الموضوعية في تقييم الأداء وانتهاج المساواة والعدالة.
- إعادة النظر في سلم الرواتب بما يتناسب مع غلاء المعيشة ومتطلبات الحياة.
- تشجيع تقوية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.

5. دراسة (حويحي، 2008)، بعنوان: "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، وبحثت عوامل الرضا التالية (ظروف العمل، العدالة، الحاجة إلى الإنجاز، قيمة الإنجاز، توقعات الفرد، الرواتب والحوافز،

الرؤساء والمرؤوسين، الاستقرار الوظيفي)، وأيضاً أثر المتغيرات الشخصية (الجنس- العمر- الحالة الاجتماعية- عدد الأولاد- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة- الراتب- الدرجة الوظيفية- طبيعة الوظيفة- مكان العمل الحالي). تحدد مجتمع الدراسة من الموظفين وعددهم 184 موظف، ومن الذين تركوا العمل في الاتحاد وعددهم (43)، وتم استخدام الاستبانة في جمع المعلومات. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- انخفاض رضا العاملين في محاور (الاستقرار الوظيفي، الرواتب والحوافز، العدالة).
 - ارتفاع رضا العاملين في محاور (ظروف العمل، علاقة المرؤوسين والرؤساء، قيمة الانجاز).
 - ارتفاع نسبة الرغبة في الاستمرار في العمل.
 - العوامل التي قد تجعل العاملين يتركون العمل في حال توفر فرصة بديلة مرتبة تنازلياً (تدني الاستقرار الوظيفي، تدني الرواتب والحوافز، عدم توفر العدالة، تدني فرص للتطور والنمو، عدم الشعور بقيمة الانجاز، عدم ملائمة ظروف العمل، العلاقات غير الصحية بين العاملين).
- ومن أهم توصيات الدراسة:

- العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات.
- تحسين مستوى الاستقرار الوظيفي، وإيجاد سلم رواتب موحد.
- توفير فرص التدريب، وتطوير أساليب وأدوات التحفيز.
- توفير نظام لتقييم الأداء، وتوفير جو من المساواة في التعامل.

6. دراسة (صيام، 2007)، بعنوان: "فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى معرفة فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة من وجهة نظر فئة الضباط العاملين في الجهاز، ومحاولة التعرف إلى الفروق في فعالية إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، الرتبة العسكرية، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، سنوات الخبرة)، مجتمع الدراسة الضباط العاملين في جهاز الشرطة (3518 ضابط)، تم أخذ عينة عشوائية طبقية (175 ضابط) وزعت استبانات عليهم واسترد 168 استبانة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- مستوى الرضا عن أنظمة وظائف إدارة وتنمية إدارة الموارد البشرية ضعيف والمتعلقة (بأنظمة التحليل الوظيفي- تخطيط القوى العاملة- الاستقطاب- الاختيار- التعيين- التدريب- تخطيط المسار الوظيفي - تقييم الأداء).
- وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية تكاد أن تكون غير موجودة أو مغيبية.
- غياب اللوائح التنفيذية والإجراءات التي تساعد في تصميم وتنفيذ هذه الأنظمة.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- الاهتمام بتأسيس إدارة متخصصة لإدارة وتنمية الموارد البشرية.
- إعداد خطة للقوى العاملة تشتمل على البرامج التطويرية وتقييم الأداء والحوافز.
- دراسة حالة الضباط والأفراد ومعرفة مدى الخلل الواقع على العنصر البشري والنظام الإداري.

7. دراسة (حجاج، 2007)، بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في قطاع غزة في ضوء متغيرات: (الراتب- الإمكانيات والأدوات- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين- المزايا المقدمة)، وتهدف إلى الكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق متغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة). استخدم أسلوب الحصر الشامل لجميع الموظفين والبالغ عددهم 120 وتم توزيع الاستبانة عليهم وتم استرداد 95 استبانة. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى الموظفين 34.5%.
- أكثر العوامل المؤثرة في الرضا مرتبة تنازليا كالتالي: (الرواتب- معاملة الرؤساء- الإمكانيات والأدوات- المزايا)، وفسر ذلك لوجود الأوضاع الاقتصادية الصعبة وانخفاض الرواتب.
- يوجد عدم رضا وظيفي من قبل الموظفين التي تزيد فترة خدمتهم عن 20 سنة.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- اعطاء أهمية كبيرة للحوافز المادية وتطبيق مبدأ العدل و المساواة بين الأفراد عند توزيعها.
- الاهتمام بتوفير الإمكانيات والأدوات، والاهتمام بأمن وسلامة العاملين داخل الوزارة.
- الاهتمام بالحوافز المعنوية ودراسة هذا الجانب للوقوف على أسباب عدم الرضا ومعالجتها.
- عمل دورات تدريبية للموظفين وتطبيق مبدأ المساواة في الترقيات دون تمييز أو محاباة.

8. دراسة (جبر، 2005)، بعنوان: "الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة الصعوبات التي تواجهها المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية (نابلس، جنين، وطولكرم، وطوباس، وقلقيلية، وسلفيت) في المجالات التالية: (الاجتماعية والأسرية- الإدارية- السياسية- القانونية). وأيضا بيان أثر المتغيرات: (المؤسسة- الحالة الاجتماعية- مكان العمل- عدد الأولاد- مكان الإقامة- العمر- التحصيل الدراسي- دوافع العمل- المحافظة- عدد سنوات العمل- الدخل الشهري) في الصعوبات التي تواجهها المرأة في القطاع العام من وجهة نظر العاملات. تم استخدام المنهج الوصفي، ومجتمع

الدراسة هو جميع موظفات الوزارات في شمال الضفة (10660 موظفة) في العام (2005م-2006م)، وتم اختيار العينة (746 موظفة) بالطريقة الطبقيّة العشوائية، عدد المستجيبات (550). ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- أكثر الصعوبات من وجهة نظر الموظفات مرتبة تنازلياً:
 - القانونية: التمييز في علاوة الأبناء، وعدم المساواة مع الرجال، وعدم تطبيق القوانين.
 - الاجتماعية والأسرية: تحفظ المجتمع والأسرة على السفر والخروج في وقت متأخر للعمل.
 - الإدارية: تحفظ الرجل على تقبل المرأة كمدير في العمل.
 - تواجه العاملات في وزارة التربية صعوبات إدارية أقل من الموظفات في الوزارات الأخرى.
 - تواجه العاملات في المدينة (مكان الإقامة أو العمل) صعوبات إدارية أكثر ممن في القرى.
 - تعاني العاملات فئة عمر (40-46) من الصعوبات السياسية أكثر من فئة العمر (33-39).
 - من دافعهن للعمل حاجة اقتصادية يواجهن صعوبات (اجتماعية وأسرية، وسياسية).
 - وجود فروق في مجال صعوبات (اجتماعية وأسرية- إدارية- قانونية) تعزي لمتغير (المحافظة).
 - ذوات سنوات خدمة (1-5) يواجهن صعوبات اجتماعية وأسرية أكثر ممن خدمتهن (6-11).
 - ذوات دخل (1200-1800) يواجهن صعوبات سياسية أكثر ممن دخلهن أعلى من 1200.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- إعطاء أهمية أكبر للمرأة العاملة، وإعادة دراسة القوانين وانصافها ومساواتها بالرجل، واجراء تعديلات على قانون الخدمة المدنية.
 - ضرورة الاهتمام بالناحية النفسية والصحية للعاملات، وتوفير أماكن عمل مريحة وصحية.

الدراسات العربية:

1. دراسة (رشيد، 2013)، بعنوان: "مشكلات عمل المرأة السعودية في المؤسسات الأمنية وسبل الحد منها: دراسة ميدانية على العاملات في إدارة الجوازات وإدارة السجون في مدينة الرياض". هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات (الإدارية والتنظيمية، الاجتماعية، الشخصية) لعمل المرأة السعودية في المؤسسات الأمنية، وسبل الحد منها. بالإضافة إلى التعرف على فروق ذات دلالة بين اجابات أفراد الدراسة وفقاً لمتغيرات (جهة العمل- سنوات الخدمة- طبيعة الوظيفة- المستوى التعليمي)، مجتمع الدراسة يضم العاملات في إدارة السجون وإدارة الجوازات في مدينة الرياض، ومنهج الدراسة هو المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات والمعلومات باستخدام الاستبانة. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- المشاكل التنظيمية التي تواجه العاملات: (عدم وجود حوافز- عدم وجود تدريب متخصص- عدم وجود بيئة مناسبة- عدم المشاركة في صنع القرار- انعدام المساواة مع العاملين- غموض الإجراءات- عدم ملائمة أوقات العمل للمرأة- تدني مستوى الرضا).

- المشاكل الاجتماعية التي تواجه العاملات: (عدم توفر مكان لرعاية الأطفال- التعرض للخطر- التقصير في الواجبات الأسرية- اعتقاد البعض بعدم مناسبة العمل الأمني للمرأة).
 - المشاكل الشخصية التي تواجه العاملات: (تأثير العمل على العلاقات الشخصية- صعوبة المواصلات- التوتر نتيجة ضغط العمل- التقصير نحو العائلة نتيجة طول وقت العمل).
 - وجود فروق في محاور (مشكلات شخصية- مشكلات اجتماعية) تعزي إلى سنوات الخبرة.
 - وجود فروق في محاور (مشكلات تنظيمية- مشكلات اجتماعية) تعزي إلى طبيعة الوظيفة.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- العمل على تحقيق مساواة المرأة بالرجل في الترقيات والحوافز في الأجهزة الأمنية.
 - توفير بيئة عمل مناسبة لاحتياجات المرأة وخصوصيتها في مكان العمل وتوفير الحضانات.
 - ضرورة توافق محتوى العمل مع طبيعة المرأة.
 - إعادة النظر في نظام الإجازات وتوفير نظام التقاعد المبكر.
 - توفير المزيد من الدورات التدريبية والندوات.

2. دراسة (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دولة الإمارات- 2011)، بعنوان: "دراسة احتياجات المرأة العاملة في الإمارات".

هدفت الدراسة إلى تحديد احتياجات المرأة العاملة في الإمارات في القطاع الحكومي، واهتمت الدراسة بالمحاور التالية: محور البيانات الشخصية (الفئة العمرية- المؤهل العلمي- جهة العمل- الإمارة- الحالة الاجتماعية- عدد الأبناء- إجمالي سنوات الخدمة- الدخل الشهري)، محور البعد المهني: (نظام العمل- التطوير والترقي- الإجازات، الثقافة المؤسسية-بيئة العمل- إنهاء الخدمة والتقاعد)، محور البعد الاجتماعي والأسري: (دوافع العمل- حالة اجتماعية- توفيق بين العمل والاسرة). تم استخدام المنهج الاستنتاجي الوصفي الذي يعتمد على الاستبانة، يمثل مجتمع الدراسة كافة العاملات في القطاع الحكومي، ويبلغ حجم هذا المجتمع (23,000) امرأة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- بالنسبة لمحور البعد المهني، أبدت العاملات رأيهن كالتالي:
 - عدم ملاءمة ساعات العمل مع المسؤوليات الأسرية.
 - جهة العمل لا تعطي فرصاً متساوية في برامج التدريب والتطوير والتعلم المستمر.
 - نظام التقدير والتحفيز غير عادل. وكذلك فرص الترقي والتقدم الوظيفي غير عادلة ونسبة كبيرة منهن من الفئة العمرية (36-41) وخدمتهن في الفئة (16-20 سنة).
 - الإجازات الممنوحة غير كافية مقارنة بمسؤولياتها الأسرية.
 - لا يوجد تفهم لدى غالبية جهات العمل لظروف المرأة الأسرية.
 - غالبية جهات العمل لا توفر أو تسعى لتوفير حضانة للأطفال في مقر العمل.

• محور البُعد الاجتماعي والأسري:

- أكثر الدوافع وراء التحاق المرأة بالعمل هي لتلبية احتياجات أسرهن.
 - 87.65% يشعرون بالقلق حين ترك أطفالهن في حضانة بعيدة عن العمل.
 - 72.19% من العاملات يجدن صعوبات في التوفيق بين العمل والأسرة.
- ولم تقدم الدراسة أية توصيات.

3. دراسة (المقيد، 2009)، بعنوان: "الشرطة النسائية وتطبيقاتها في الدول العربية".

استعرضت الدراسة مقارنة نظرية للشرطة النسائية في معظم الدول العربية بما فيها فلسطين، وعرضت أيضا واقع الشرطة النسائية في بعض الدول الأجنبية، وتم تطبيق الدراسة على الشرطة النسائية في كل من (الأردن، البحرين، تونس، والسودان)، وهدفت الدراسة إلى: التعرف على واقع الشرطة النسائية في عدد من الدول العربية والتوصل من خلالها إلى الأنموذج الأمثل للشرطة النسائية حسب الموروث العربي الإسلامي وكذلك نظام العمل وطبيعته الأكثر مناسبة للشرطيات، ويتمثل الحد الموضوعي للدراسة في تحديد اتجاهات الشرطيات نحو عملهن ومشكلاته، والتعرف على فروق ذات دلالة بين الإجابات تعزي إلى (الرتبة، الخبرة، طبيعة العمل، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية). وكانت العينة عشوائية طبقية، وتم توزيع استبانة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- رضا العاملات التام عن عملهن في المجال الشرطي.
- ضباط الصف اتجاههن اقوى نحو العمل من الشرطيات برتبة الضباط.
- يوجد استقرار وظيفي للعاملات، وانهن يفضل العمل المكتبي عن الميداني، ويفضلن العمل في الفترات النهارية، وهذا يتفق مع المبادئ الدينية والقيم والأعراف الاجتماعية العربية.
- قلة مشاركة الشرطيات في الدورات التدريبية الخارجية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة توجه الدول العربية إلى انشاء إدارات مستقلة للشرطة النسائية.
- يعهد للشرطيات بالعمل المكتبي وفي الفترات النهارية إلا في حالات استثنائية.
- توفير مواصفات نموذجية لزي الشرطيات.
- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية.

4. دراسة (البريمي، 2007)، بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية: دراسة ميدانية على

عينة من موظفات الشرطة النسائية بالشارقة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى موظفات الشرطة النسائية بالشارقة من خلال تحديد العوامل (الشخصية، الوظيفية، البيئية) التي لها أثر في الرضا الوظيفي المتمثل في

محاور (محتوى العمل، المستقبل الوظيفي، الراتب والمزايا، التطور في العمل، العلاقات في العمل، والمسار الوظيفي) حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت 156 من أصل 409 تم توزيعات استبانات عليهن، وتم تصنيف العينة حسب (الجنسية- العمر- الرتبة- عدد سنوات الخبرة- نوع الوظيفة- جهة العمل- الدخل - المستوى التعليمي- الحالة الاجتماعية- الشعور بالسعادة في العمل). ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- كان هناك رضا مرتفع عن محاور (محتوى العمل- علاقات العمل- المسار الوظيفي).
 - كان هناك رضا متوسط عن محاور (المستقبل الوظيفي، الراتب والمزايا، والتطور في العمل).
 - الرتبة هي من المتغيرات الشخصية التي اثرت في الرضا عن المستقبل الوظيفي.
- ومن أهم توصيات الدراسة:

- وضع نظام واضح ومحدد للحوافز المادية والمعنوية في العمل.
- تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية، وتحسين علاقات الرؤساء بالمرؤوسين.
- إتاحة فرصة أكبر للنمو المهني والترقية، وضرورة تأهيل الموظفين من خلال الدورات التدريبية.
- تحقيق الأمن الوظيفي من خلال توفير التأمين الصحي، بدل سكن، ومنح دراسية للأبناء.
- تطبيق مفهوم الإثراء الوظيفي من خلال تنويع الأعمال وإعطائهم مهام تتحدى قدراته.

5. دراسة (الجريد، 2007)، بعنوان: "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف (دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف)".

هدفت الدراسة إلى بحث واقع العمل بشرطة منطقة الجوف لوجود مؤشرات تبين قصور في نظم وأساليب الحوافز المادية والمعنوية المطبقة مما قد يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي للأفراد والضباط، وبحثت الدراسة (أنواع الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي- مدى رضا العاملين عن عومل بيئة العمل من حيث: الزملاء، الرؤساء، أسلوب القيادة والإشراف، علاقات العمل، الوظيفة الحالية، طبيعة العمل، ساعات العمل، المركز الوظيفي، السياسات واللوائح، الدخل المادي الكافي من الأجر وملحقاته، عدالة الأجر، التحفيز الجماعي، التحفيز الفردي، تحفيز معنوي مناسب، تحفيز مادي، فرص الترقى)، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، العينة شملت جميع العاملين في شرطة الجوف (200 ضابط)، والأفراد من رتبة جندي إلى رئيس رقباء (850 فرد). ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- قلة الحوافز المادية المقدمة في شرطة الجوف، ولا يتم استخدام الحوافز المعنوية إطلاقاً.
- يتدرج الرضا عن العوامل تنازلياً كما يلي: الزملاء، الرؤساء، المرؤوسين، أسلوب القيادة والإشراف، علاقات العمل.
- هناك علاقة طردية بين تطبيق الحوافز والرضا الوظيفي عن بيئة العمل الوظيفية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- تفعيل الحوافز المادية والمعنوية وخاصة للحاصلين على رتب متدنية.
- دراسة ومعالجة أسباب عدم الرضا عن عناصر بيئة العمل عند الحاصلين على رتب متدنية.
- إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات وتحسين بيئة العمل الوظيفية.

6. دراسة (أبوشیخة، 1997) بعنوان: "الرضا الوظيفي لرجال الأمن في أجهزة الأمن العربية". هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي لرجال الأمن في أربع دول عربية وهي (الأردن، الإمارات العربية المتحدة، تونس، السودان)، وتم تحديد مجالات الرضا الوظيفي وهي (الوظيفة الحالية- الهيكل التنظيمي- علاقات العمل - فلسفة الإدارة - الحوافز) ومدى ارتباط مستوى الرضا بالمتغيرات الشخصية وهي (مكان العمل، الوظيفة، المؤهل العلمي، الجنس، الحالة الأسرية، العمر سنوات الخدمة) ومقارنة مستويات الرضا للأجهزة الأمنية في الدول المذكورة. وتم توزيع استبانات على رجال الأمن في الدول المذكورة وتم اعتماد 283 استبانة صالحة للتحليل. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- تباين الرضا الوظيفي بين رجال الأمن يعزى لـ (الدولة- القسم- المؤهل- مدة الخدمة).
- الضباط أكثر رضا من ضباط الصف عن بعض العوامل.
- رجال الأمن حملة الدبلوم العالي أكثر رضا عن بعض العوامل من غيرهم.
- رجال الأمن الذين مدة خبرتهم (3-5 سنوات) أكثر رضا ممن خبرتهم (10-15 سنة).
- ذوي الخبرة (6-10 عاما) أكثر رضا عن (علاقات العمل) ممن تزيد خبرتهم عن 15 عاما.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- بناء هياكل تنظيمية جديدة تحدد فيها اختصاص الوحدات وسبل التنسيق والعلاقات.
- تشجيع المشاركة في رسم السياسات وتبني فلسفات إدارية حديثة وبناء نظام حوافز عادل.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Azeem & Quddus, 2014)، بعنوان: "Work Motivation and Job Satisfaction among Employees of Selected Indian Universities- A Study with Special Reference to communication".
"الدافعية للعمل والرضا الوظيفي بين موظفي جامعات هندية محددة- دراسة بالتركيز بشكل خاص على الاتصال".

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهة نظر الموظفين (غير الأكاديميين) في أربع جامعات في الهند عن الدافعية للعمل والرضا الوظيفي بالتركيز بشكل خاص على الاتصالات، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة التي اختيرت بأسلوب العينة العشوائية المقطعية، وتم تقسيم العينة

إلى 3 مجموعات حسب المستوى الوظيفي (عليا - متوسطة - دنيا) وحجم العينة هو 25% من مجتمع الدراسة بواقع 270 موظف.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- اتفق المبحوثون أن الاتصال وتدفق المعلومات ممتاز وسريع في جامعاتهم.
 - الغالبية أجمعت أن رؤساء الأقسام يقومون بإبلاغ مرؤوسيههم بنقاط القوة والضعف في العمل.
 - أجمع المبحوثون في أن وجود ثغره في الاتصالات في العمل تؤثر في الرضا الوظيفي.
 - الاستجابة العامة للموظفين إيجابية للغاية فيما يتعلق بنوع الاتصال في جامعاتهم
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- الحفاظ على مثل هذا الاتصالات قد تكون مفيدة للموظفين في أداء واجباتهم بشكل أكثر كفاءة.

2. دراسة (Victor, 2014)، بعنوان:

“Employee motivation and job satisfaction in formal organization - a case study of junior staff of Cross River University of Technology”.

"التحفيز والرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات الرسمية- دراسة حالة لصغار الموظفين في جامعة كروس ريفر للتكنولوجيا".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بين صغار الموظفين من جامعة كروس ريفر للتكنولوجيا في دولة نيجيريا. والفرضيات كانت تبحث أثر كل من العوامل التالية (المشاركة في اتخاذ القرار - الرفاهية) على الرضا الوظيفي، تم استخدام استبيان تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي (SMJSQ) لجمع البيانات. ومجتمع الدراسة عبارة عن جميع صغار الموظفين في الجامعة (300 موظف)، عدد أفراد العينة (161 موظف: 100 رجل، 61 امرأة) تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية. واستخدم تحليل بيرسون لاختبار الفرضيات.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من (المشاركة في صنع القرار - الرفاهية) والرضا الوظيفي لصغار الموظفين وأن من نواتج المشاركة في القرار والرفاهية هو الرضا الوظيفي.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- أن تدرك الإدارة أن صغار الموظفين لديهم مهاراتهم التي تساهم في تحقيق أهداف الجامعة.
 - أن تتفهم الجامعة حاجات صغار الموظفين وتعطيها الأولوية وتسعى لتحقيق الرفاهية لهم.
 - أن تتفهم المؤسسات الرسمية أن المشاركة في اتخاذ القرار يجب أن يمرر عبر جميع الكوادر ولا تستأثر فيه الإدارة العليا.

3. دراسة (Mabila & Dorasamy & Wallis, 2014)، بعنوان:

“Job satisfaction in the royal Swaziland police service. A case study of Manzini and Hhohho regions”.

"الرضا الوظيفي لشرطة مملكة سوازيلاند، دراسة حالة في إقليمي مانزيني وهوهو".
هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي للشرطة الملكية في مملكة سوازيلاند (دولة في جنوب أفريقيا). والعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي ومعرفة مدى تأثير الرضا على الأداء. حيث أن الشرطة هناك تواجه العديد من المشاكل تتلخص في: (ظروف عمل سيئة- عدم كفاية فرص التدريب- أجر متدني- مستوى معيشة متدني- أعباء العمل مرتفعة -عدم وجود معايير شفافة للترقية). الدراسة اتبعت منهج مختلط من التحليل الكمي والكيفي، وطبقت على منطقتين رئيسيتين في البلاد، وكان اختيار العينة قصدي، وعدد أفراد العينة 345، تم توزيع استبانات وتم إجراء مقابلات. وكانت تمثل النساء 39% من العينة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- وجود علاقة ذات دلالة بين الرضا الوظيفي والأداء وأنه يمكن الحصول أداء فعال لضباط الشرطة عند توفير الموارد اللازمة.
- بالنسبة لعدد ساعات العمل أقر 74% أنهم يعملون لساعات طويلة.
- 63% أجابوا انه لا يتم مكافأة جهودهم على نحو مناسب.
- 73% أنهم يفتقرون إلى العدالة في التعامل.
- ليس هناك هيكل تنظيمي مناسب لمساعدة ضباط الذين يعانون من الإرهاق وضغط العمل.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- تقديم الدعم البيئي والموارد اللازمة لتحفيز الأفراد بشكل إيجابي، كتقديم المكافآت وتحسين ظروف العمل والأنظمة والعمليات وفرص التعليم والتشجيع للأفراد للحصول على أداء أفضل.
- إجراء مزيد من الدراسات على القطاع الشرطي في البلاد لمعرفة الاتجاهات والتغيرات وأيضا إعادة تقييم الرضا الوظيفي لدى شرطة المملكة في المستقبل لإجراء دراسات مقارنة.

4. دراسة (Zaman & Rahman, 2013)، بعنوان:

“Job Satisfaction of Women in the Corporate World”.

"الرضا الوظيفي للنساء في عالم الشركات".

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للنساء العاملات في شركات القطاع الخاص في مدينة دكا في بنجلادش، بالتركيز على مدى تأثير الوضع (الاقتصادي-الاجتماعي) على أساس الدخل والحالة الاجتماعية للنساء على الرضا الوظيفي، تم اختيار 60 عينة تتراوح أعمارهن ما بين 20-35 عاماً بطريقة العينة القصدية، 30 واحدة منهن متزوجات و30 واحدة غير متزوجات،

وكل فئة مقسمة إلى ثلاث مستويات من الدخل (عالي - متوسط - منخفض)، وتم جمع المعلومات عن استبانة رضا الوظيفي ل Brayfield-Rothe Job Satisfaction Scale. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- يوجد فرق كبير في مستويات الرضا الوظيفي للموظفات يعزى إلى الحالة الاجتماعية، حيث ظهر أن الموظفات المتزوجات أكثر رضا وظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة في مستويات الرضا تعزى إلى الوضع الاقتصادي.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- توصي الدراسة بالمزيد من الدراسات في هذا الجانب.

5. دراسة (Rathi & Barath, 2013)، بعنوان:

"Work-family conflict and job and family satisfaction: Moderating effect of social support among police personnel".

"التعارض بين العمل والحياة الأسرية والرضا الوظيفي والأسري: أثر الدعم الاجتماعي من الزملاء بين موظفي الشرطة".

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين تعارض الحياة الأسرية والعمل (بشكل متبادل) وما بين الرضا الوظيفي والأسري بين موظفي الشرطة في الهند، مع التركيز على معرفة أثر الدعم الاجتماعي من زملاء العمل على تحسين تلك العلاقة، تم جمع المعلومات عن طريق الاستبانة التي وزعت على 148 موظف شرطة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- تعارض الحياة الأسرية مع العمل (بشكل متبادل) يرتبط سلبياً مع الرضا الوظيفي.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- على السلطات المسؤولة أخذ التدابير اللازمة التي من شأنها التقليل من تعارض العمل مع الحياة الأسرية والعمل باتجاه اتزان العمل مع الحياة الأسرية بين موظفي الشرطة.

6. دراسة (Randhawa & Narang, 2013)، بعنوان:

"Women in Police: Employment Status and Challenges".

"النساء في الشرطة: الحالة الوظيفية والتحديات".

هدفت الدراسة إلى بحث الوضع الوظيفي للنساء العاملات في الشرطة في الهند وأيضاً بحث التحديات التي تواجههن، والدراسة عبارة دراسة نظرية للدراسات السابقة التي اهتمت بالمرأة الهندية العاملة في الشرطة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

● نسبة الشرطيات ازداد من 1.18% إلى 4.59% من عام 1991 إلى عام 2010، أما معدلات النمو فقد بلغت في عامي (2009 و 2002) حد مرضى 39.22% و 25.11% على التوالي، بينما في الأعوام (2005 و 2008) كان النمو سالباً وبلغ -3.32% و -7.04% على التوالي، وبذلك لا تمثل الشرطيات قوة كافية ويمثلن نسبة ضئيلة من قوة الشرطة.

● أن التحديات التي تواجه الشرطيات داخل العمل:

- تمييز الإدارة على أساس النوع الاجتماعي ولا يوجد مهام وأدوار رئيسية يكلفن بها، ووجود التحيز من الزملاء الذكور، وغموض وصراعات الدور، والفساد، ومشاكل التنسيق، والاختلاف في أسلوب القيادة، والافتقار إلى الرضا الوظيفي.

● أما التحديات خارج العمل:

- التوازن بين الوظيفة وحياة العائلة والتقدم التكنولوجي.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- التعرف على الاختلاف بين الذكور والإناث في السمات الشخصية وأشكال السلوك يساعد في التعامل مع هذا الاختلاف وإدارته بشكل مناسب وعلى خلق بيئة عمل ممتازة في الشرطة.
- أن تقر الحكومة سياسات تضمن مساواة حقيقة بين الشرطيات والشرطيين.
- تنظيم برامج تدريب وورش عمل وندوات حتى تعمل تغيير نظرة الشرطة الذكور والمجتمع.
- أن تتعرف الشرطيات على مدى قدرتهن على التحمل والقوة المطلوبة للتعامل مع المواقف.

7. دراسة (Arikan, 2013)، بعنوان:

“An examination of job satisfaction levels of private security officers with respect to some variables”.

”تحديد مستوى الرضا الوظيفي لضباط الأمن الخاص بالنسبة لبعض المتغيرات“.

هدفت الدراسة إلى بحث الفروق في مستويات الرضا الوظيفي لضباط الأمن الخاص بالنسبة للعوامل التالية (عمر - حالة اجتماعية - مؤهل علمي - مدة الخدمة - نوع الشهادات الأمنية - الدورات التدريبية - التصور الشخصي لوضعهم الاقتصادي). أجريت هذه الدراسة على 139 من ضباط الأمن الخاص الذكور في اسطنبول، وهم جميع أفراد مجتمع الدراسة. تم جمع البيانات الخاصة بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي لضباط الأمن الخاص) باستخدام مقياس مينيسوتا، والبيانات الخاصة بالمتغيرات المستقلة جمعت من خلال نموذج المعلومات الشخصية.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- أن هناك مستويات عالية من الرضا الوظيفي العام.
- يوجد فروق كبيرة بين مستويات الرضا الوظيفي لضباط الأمن الخاص يعزي إلى رؤيتهم الشخصية للوضع الاقتصادي الخاص بهم.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- معالجة ظروف العمل وتحسينها بما يتناسب مع خطورة عمل الشرطة الخاصة.
- تحسين وضع الشرطة الاقتصادي بشكل مناسب.

8. دراسة (Markovits & Boer & Dick, 2013)، بعنوان:

"Economic crisis and the employee: The effects of economic crisis on employee job satisfaction, commitment, and self-regulation".

"الأزمة الاقتصادية والموظفين: آثار الأزمة الاقتصادية على الرضا الوظيفي للموظفين وعلى الالتزام وعلى الرقابة الذاتية".

عانت اليونان من أزمة اقتصادية حادة في عام 2009م. وتهدف الدراسة إلى بحث تأثير الأزمة الاقتصادية على الاتجاهات الوظيفية للموظفين اليونانيين، وتم بحث محاور (الرضا الوظيفي الكلي- الرضا على مستويات الأجور والأمن الوظيفي- الالتزام التنظيمي الفعال والمعياري والمتواصل- الاتجاه نحو الترقية- أثر كل من الاتجاه نحو الترقية والإجراءات الوقائية على كل من الرضا والالتزام التنظيمي). تم جمع المعلومات من (1024 موظف من القطاع الخاص) أثناء الأزمة عام 2012م ومقارنتها بالمقابل مع عينة (882 موظف من القطاع الخاص) تم مسحها في منتصف العقد الماضي (2004 و 2007م) أي قبل الأزمة الاقتصادية.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- بعد الأزمة تناقص- كما هو متوقع- الرضا الوظيفي لدى الموظفين والالتزام التنظيمي الفعال.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة المحافظة على مستويات الروح المعنوية كما هي أو تحسينها عن طريق المعاملة الحسنة، والعدالة ويكونوا إيجابيين بالتركيز على الجوانب الداخلية للعمل.
- ضرورة أن يقوم السياسيون والمسؤولين بإيجاد حلول سريعة لازمة الاقتصادية، لان المجتمع بالكامل عندما يتجه نحو عدم الرضا والإجراءات الوقائية والتناقص في الالتزام التنظيمي الفعال هذا يساهم في المزيد من قلة الانتاج وقلة الابداع.

9. دراسة (Yahaya & Hashim & Ismail, 2012)، بعنوان:

"Job Satisfaction among the Technical and Operational Personnel of the Royal Malaysia Police Communication Division".

"الرضا الوظيفي ما بين الموظفين الفنيين والتشغيليين في قسم الاتصالات في الشرطة الملكية الماليزية".

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الفنيين والتشغيليين في قسم الاتصالات في الشرطة الملكية الماليزية والعوامل المؤثرة في الرضا، وكانت مجالات الرضا في هذه الدراسة (العمل

نفسه - بيئة العمل - الراتب - الثقافة التنظيمية - السياسات - نظام الإدارة) وتم بحث العوامل التالية (المسؤولية عن العمل - التقدير - بيئة العمل - التعاون من الزملاء - الأجر - فرصة التقدم - شعور الإنجاز - السياسات التنظيمية وطريقة الإدارة - تعامل الضابط مع المرؤوسين - الاستقلالية بالعمل)، وتم الاهتمام بأثر المتغيرات الشخصية مثل (العمر - مستوى التعليم - حالة الوظيفة - مدة الخدمة)، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، تم توزيع 500 استبانة واسترداد 155.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- بشكل عام الموظفين لديهم رضى وظيفي.
- المعظم لديه رضا عن العمل نفسه، ولا يوجد رضا على زيادة وفرص الترقى.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- على الإدارة النظر ومعالجة مسائل زيادة الرواتب وفرص التقدم والترقى

10. دراسة (Adebayo & Ogunsina, 2011) ، بعنوان:

"Influence of Supervisory Behavior and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention of Police Personnel in Ekiti State".

"أثر سلوك الإشراف والإجهاد الوظيفي على الرضا الوظيفي والنية لترك الوظيفة لدى موظفي شرطة ولاية إكيتي".

هدفت الدراسة إلى بحث تأثير سلوك الإشراف والإجهاد الوظيفي على الرضا الوظيفي و النية لترك الوظيفة لدى شرطة ولاية إكيتي في نيجيريا، عينة الدراسة كانت عبارة عن 300 شرطي من الولاية (200 رجل + 150 امرأة) تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، وتم استخدامات عدة أنواع من الاستبانات المتخصصة مثل (Supervisory Behavior Description Questionnaire (SBDQ), Job Related Tension Questionnaire (JRTQ), Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) and Turnover Intention Question (TIQ)).

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- السلوك الإشرافي والإجهاد لهما أثر كبير على الرضا الوظيفي وأيضاً على النية لترك الوظيفة.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- هناك حاجة لتحديد واستكشاف العوامل التي لها تأثير على نتائج الإجهاد والسلوك الإشرافي.

11. دراسة (Shallal, 2011)، بعنوان:

"Job Satisfaction among Women in the United Arab Emirates".

"الرضا الوظيفي للنساء في الإمارات العربية المتحدة".

هدفت الدراسة إلى البحث عن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للموظفات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وبحثت الدراسة علاقة العوامل التالية مع مستوى الرضا (العمر - مستوى التعليم -

مستوى الدخل - نوع الوظيفة - الحالة الاجتماعية - قيم المحافظة)، وبحثت الدراسة الرضا الكلي المتمثل في العوامل التالية (السعادة في العمل - الرضا عن ملائمة العمل لقدراتها - ملائمة العمل للنوع - ملائمة مكان العمل - ملائمة ساعات العمل)، مجتمع الدراسة كان عبارة عن النساء العاملات في دولة الإمارات العربية المتحدة في كلا القطاعين الخاص والحكومي، تم جمع المعلومات باستخدام الاستبانات واستخدام أسلوب الكرة المتدرجة في العينة، وتم توزيع 1500 استبانة واسترداد 1272. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- وجود ثلاثة عوامل مؤثرة بشكل أساسي على الرضا الوظيفي وهي (العمر - التعليم - الدخل).
- الموظفات ذوات التعليم لما بعد المرحلة الثانوية أكثر رضاً من ذوات التعليم الأقل.
- الموظفات ذوات الدخل العالي أكثر رضاً وظيفي من ذوات الأقل دخلاً.
- بالنسبة لنوع الوظيفة وجد أن المدرسات والإداريات أكثر رضاً وظيفي من غيرهن.
- الزواج وقيم المحافظة ترتبط بعلاقة سلبية مع الرضا الوظيفي.
- الموظفات اللاتي يرغبن بمكان عمل ليس فيه اختلاط هم تقريبا غير راضين عن وظائفهن.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- إتاحة الفرص للمرأة للتقدم في المواقع العليا والبعد عن التحيز على أساس النوع في الحكومة.
- تسهيل خدمات للأمهات العاملات بالمساعدة في العناية بأطفالهن.
- تذليل العقبات القانونية أو الإجرائية التي تواجه المرأة في سوق العمل.

12. دراسة (Julseth & Ruiz.& Hummer, 2011)، بعنوان:

“Municipal police officer job satisfaction in Pennsylvania: a study of organizational development in small police departments”.

"الرضا الوظيفي لضباط شرطة البلديات في بنسلفانيا: دراسة التطور التنظيمي في أقسام الشرطة الصغيرة".

هدفت الدراسة إلى بحث التطور التنظيمي في أقسام الشرطة الصغيرة في ولاية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق قياس الرضا الوظيفي العام لشرطة البلديات والعوامل المؤثرة فيه وهي: (أسلوب الإدارة - المعدات - دعم المجتمع - السياسات والإجراءات - الإجهاد الوظيفي - التغيير الدوري للمناوبات - درجة المعنويات في القسم)، ومجتمع الدراسة عبارة عن 14 قسم شرطة في جنوب وسط ولاية بنسلفانيا، والعينة هم أفراد الشرطة دون الرؤساء، واستخدمت الاستبانة في جمع المعلومات، وتم استرداد 120 استبانة كاملة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- هناك مستويات عالية من الرضا على الوصف الوظيفي وعلى المهام.
- الرضا الوظيفي العام كان مرتفع ولكن أقل منه في الرضا على الوصف الوظيفي.

- هناك صلة وثيقة بين الإجهاد والرضا الوظيفي العام حيث كانت العلاقة عكسية.
 - هناك صلة وثيقة بين التغيير الدوري السريع للمناوبات وبين الرضا حيث كان العلاقة عكسية.
 - العلاقة بين مستوى المعنويات في القسم وبين الرضا الوظيفي العام علاقة عكسية.
- ومن أهم توصيات الدراسة:

• ضرورة وجود دعم واتصال فعال بين المشرف المباشر ورجال الشرطة لما له من دور إيجابي في التأثير على المستوى العام للرضا الوظيفي لأنه يبين اهتمامات الإدارة وتساعد في توضيح الغموض في السياسات والإجراءات بالنسبة للموظفين.

13. دراسة (Jiskani & Bhatti & Ahmed, 2011)، بعنوان:

“Measuring Job Satisfaction Level of Government Sector Employees: A case of Bureau of Statistics, Government of Sindh, Pakistan”.

"قياس مستوى الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي: حالة مكتب الإحصائيات، حكومة سنده، باكستان".

هدفت الدراسة إلى بحث مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مكتب الإحصائيات في حكومة سنده في باكستان. تم اختيار المكتب عشوائياً من ضمن مجموعة من الأقسام غير تابعة للأمانة العامة لديها شكاوي في التمييز في السياسات لصالح موظفي الأمانات على حساب الأقسام المشتكية. وتم قياس الرضا الوظيفي من عدة أوجه من حيث الرضا عن: (الأمن الوظيفي - فرص التقدم والنمو الوظيفي - الإنجازات الوظيفية - الإشراف - مكان العمل - تقدير الإنجاز - علاقات الزملاء - الأجر - العبء الوظيفي - ظروف العمل - سياسات القسم / الحكومة). تم اختيار العينة عشوائياً عدد 40 من 100 موظف في المكتب، وتم توزيع استبانة، وأيضاً تم عمل مقابلات مع الموظفين. ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

• متوسط الرضا العام بلغ 75%، أي أن الموظفين راضين عن وظائفهم. وأن معظم العوامل دفعت إلى رضا الموظفين بقوة.

• العوامل التي أدت إلى عدم رضا الموظفين ال 25% المتبقين هي:

- ظروف عمل غير مناسبة من تهوية وضاءة ومياه شرب صالحة وتعرض لخطر الأمراض.
- عدم شعور بالإنجاز لعدم تحقيق ما يأملونه مقارنة بآخرين من الزملاء والقطاع الخاص.
- سياسات الحكومة من المركزية في صنع وعدم اشراكهم في القرارات الخاصة بوظائفهم.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- العمل على رفع معنويات الموظفين بتقديم التسهيلات مثل المواصلات ومعايير تأمين مناسبة.
- إجراء تحسينات على معايير الوظيفة مثل الإثراء والتدوير الوظيفي.
- ضرورة توافر اقسام موارد بشرية في المكاتب الحكومية.

14. دراسة (Hassell & Archbold & Stichman, 2010)، بعنوان:

“Comparing the workplace experiences of male and female police officers: examining workplace problems, stress, job satisfaction and consideration of career change”.

"مقارنة خبرات مكان العمل بين ضباط الشرطة الإناث والذكور: بحث مشاكل مكان العمل، الإجهاد، الرضا الوظيفي، واعتبارات التغيير الوظيفي".

هدفت الدراسة إلى مقارنة خبرات مكان العمل ما بين الإناث والذكور في شرطة البلديات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بحثت العلاقات المتبادلة ما بين المشاكل في مكان العمل من: (تحيز- تقدير غير صحيح لقدرة الفرد- افتقار الفرد إلى الدعم- افتقار الفرد إلى التطلع إلى الترقى)، وما بين (الحاجة لبرامج توجيهه، الإجهاد، الرضا الوظيفي-الاعتبارات في إجراء التغييرات الوظيفية)، وتهدف الدراسة إلى تحديد فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة في خبرات مكان العمل فيما بين الشرطيات والشرطة الذكور. تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، ومجتمع الدراسة عبارة عن شرطة المرور في مؤسسات الشرطة البلدية وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية البالغ عددهم 129 شرطي، وكانت نسبة الاستجابة 80% بواقع 87 شرطي (17 شرطية و70 شرطي).

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- أفراد الشرطة الذين يرون أن هناك حاجة إلى تقارير توجيهه يعانون من إجهاد وظيفي عالٍ.
- ضباط الشرطة ذوي مستويات الإجهاد الأعلى هم أقل رضاً عن عملهم.
- الشرطيات يعانين من مشاكل العمل بشكل مماثل ولا يختلفن عن الشرطة الذكور في هذا.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- لخفض الإجهاد في مكان العمل وتحسين الرضا الوظيفي في هذا القسم بأن تعالج الإدارة مشكلة الافتقار إلى التوجيه لكل من الشرطيات والشرطيين.

15. دراسة (Danish & Usman, 2010)، بعنوان:

“Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan”.

"أثر المكافأة والتقدير على الرضا الوظيفي والتحفيز: دراسة تطبيقية من باكستان".

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تحفز الموظفين، وإيجاد العلاقة ما بين (التقدير- المكافأة) وما بين التحفيز في العمل، وبحثت علاقة كل من (فرصة الترقية- العمل بحد ذاته- الإجراءات التشغيلية من سياسات وقيم منظمة واحتياجات وطبيعة العمل- شعور الإنجاز- التقدير) بالرضا والتحفيز، وأيضاً بحثت علاقة أوجه الرضا الوظيفي (التعويضات، العلاقة مع الزملاء، الأمن الوظيفي، الإشراف، التطور الشخصي) مع التحفيز للعمل، ومجتمع الدراسة عبارة عن جميع قطاعات الأعمال في كلا القطاعين الحكومي والخاص، وكانت العينة قصدية تستهدف الموظفين في المستوى المتوسط وعمال الخط، تم توزيع 250 استبانة واسترداد 220 بمعدل استجابة 88%.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- يوجد علاقة وطيدة وإيجابية بين عدد من عوامل التحفيز وبين الرضا الوظيفي فيما عدا (التقدير - الإجراءات التشغيلية - العمل ذاته)، لاعتقاد الموظفين بعدم تقدير المدراء لأدائهم.
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- بأن يحفز الرؤساء المرؤوسين بتقدير مناسب وإن كان بسيط مثل الاهتمام بأحوالهم الشخصية.
- إشراك الموظفين في صناعة القرار يزيد من تشجيع الموظف للعمل في المنظمة.
- الزيادة الدورية في الراتب والبدلات والمزايا والتعويضات على فترات محددة تحافظ على معنويات الموظفين عالية.

16. دراسة (Gültekina & Leichtman & Garrison; 2010)، بعنوان:

“Gender issues and the women of the Turkish National Police”.

"قضايا النوع الاجتماعي والشرطة النسائية المحلية التركية".

هدفت الدراسة إلى بحث المحتوى الثقافي وموضوع النوع الاجتماعي في الشرطة النسائية في مدينة أنقرة التركية العلمانية المسلمة، المسح شمل الرتب المختلفة للشرطيات، وتم بحث ما يلي (سياسة التوظيف - التحرش الجنسي - الرضا الوظيفي - الضغط - استراتيجيات حل المشاكل - العوائق - مستقبل مهني)، العينة قصدية وتمثل 5% من المجتمع بعدد 70 شرطية، تم استخدام استبانة تحوي على أسئلة مفتوحة لكل اتجاه.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- ضغط الوظيفة كان بسبب ساعات العمل الطويلة، المهام المضنية، عدم كفاية الوقت للأسرة.
- العوائق كانت بالترتيب: (الموازنة بين العمل والحياة الأسرية - الاتجاه السلبي من الزملاء الذكور والموظفات المدنيات - الراتب - النوع - البيروقراطية والسياسة).
- المستقبل المهني: الشرطيات برتبة ملازم أكثر تفاعلاً من رتبة ضابط، والشرطيات القديمات لا يبدين أي طموح ويرغبين في التقاعد.
- 60 من 70 من الشرطيات راضيات بشكل عام عن الوظيفة.
- يرتبط الرضا الوظيفي طردياً مع الرتبة وعكسياً مع فترة الخدمة.
- ساعات العمل غير مناسبة من حيث طول الساعات ونظام المناوبة الليلية للأمهات منهن.
- عدم العدالة بتأخير الترقية حال استخدام إجازة الأمومة وقلة ساعات المغادرة الشخصية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- الشرطيات برتبة ضابط يجب إعطائهن مزيد من الفرص في المهام والترقيات مساواة بالذكور.
- علاج المسائل الإدارية المتعلقة باحتياجات الشرطيات أثناء الحمل، وعدم حصولهن على الترقية في حالة إجازة الأمومة. وأيضاً توفير حضانات لأبناء العاملات.

17. دراسة (Archbold & Hassell & Stichman, 2010) بعنوان:

“Comparing promotion aspirations among female and male police officers”.

"المقارنة ما بين ضباط الشرطة الإناث والذكور في التطلع إلى الترقية".

هدفت الدراسة إلى المقارنة ما بين الشرطيات والشرطيين في التطلع إلى الترقية في مركز شرطة ميدويسترن في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث اهتمت الدراسة بالمحاور التالية: (مدى اختلاف التطلع إلى الترقية- العوامل التي تؤثر في قرارات السعي نحو الترقية- إدراك عدالة عملية الترقية- إدراك الدعم والنجاح وتلقي الاحترام في حال الترقية)، تم توزيع الاستبانة (أسئلة مفتوحة ومغلقة) في عام 2006 على شرطة الدوريات، تم استرداد 87 استبانة من أصل 109، وتم الإشارة أن من محددات تلك الدراسة أن نسبة الشرطيات في هذا المركز هو 20% وهو أكبر بكثير من نسبة الشرطيات على مستوى البلاد البالغة 13% لذا تعتبر العينة غير ممثلة، والمحدد الآخر هو أن عدد الشرطيات في الاستجابة بلغ فقط 17 مستجيبة.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- الشرطيات أقل سعياً للترقية مقارنة بالشرطيين، وقد ينتج عن هذا وجود عدد أقل من النساء في المواقع الوظيفية في الإدارة والإشراف في الشرطة.
 - أكثر العوامل التي أثرت على قرار المشاركة عملية الترقية، بالنسبة للشرطة الذكور هو افتقاد الثقة في عملية الترقية، أما عند الشرطيات هو اعتقادهن أن الأمر مجرد شكلي وعدم الثقة في جدية الإدارة في فتح الباب أمامهن للترقي لشعورهن بالعزلة والمعاملة المختلفة لكونهن إناث.
- ومن أهم توصيات الدراسة:

- تنفيذ برامج مشتركة بين الشرطيات والشرطيين والضباط الأعلى لتعزيز شعورهن بالمشاركة.
- تغيير في الإدارة والإشراف والتدريب، وعلى الإدارة مراعاة التنوع (العرق أو الجنس) في عملية الرتب الوظيفية ولا يكون هناك تحيز.

18. دراسة (Buker & Dolu, 2010)، بعنوان:

“Police Job Satisfaction in Turkey: Effects of Demographic, Organizational and Jurisdictional Factors”.

"الرضا الوظيفي للشرطة في تركيا: تأثير العوامل الديموغرافية، التنظيمية، والمحافظات".

هدفت الدراسة إلى بحث الرضا الوظيفي للشرطة التركية، ومقارنته مع مستوى الرضا الوظيفي للشرطة الأمريكية. تم استخدام معلومات دراسة طبقت في تركيا عام 2005 في 7 محافظات، استخدمت الاستبانات لجمع المعلومات، وتم استرداد 812 من أصل 1015، وتم الاهتمام بمحاور: الرضا عن العوامل التنظيمية (زملاء، مشرفين، محتوى العمل، بيروقراطية)، والخواص الديموغرافية (عمر، نوع، درجة وظيفة، حالة اجتماعية، مستوى تعليم- سنوات خدمة)، ومحتوى

الوظيفة (تنوع، أهمية المهمة، هوية المهمة، استقلالية، معرفة بنتائج العمل)، وتأثير بيئة العمل وأيضاً خواص المحافظات (معدل الجرائم/ السكان - معدل الجرائم/ لعدد الشرطة).
ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- مستويات الرضا الوظيفي بجميع الأوجه عند الشرطيين الأتراك هو أقل من أقرانهم الأمريكيين.
- العمر والدرجة الوظيفية وادراك خصائص محتوى الوظيفية يرتبط إيجابياً مع الرضا الوظيفي.
- المتزوجين أكثر رضا من غير المتزوجين.
- يرتبط الرضا عن الإشراف إيجابياً مع أهمية العمل والاستقلالية والتغذية الراجعة.
- يرتبط الرضا عن الزملاء إيجابياً مع الاستقلالية والتغذية الراجعة.
- الذين يواجهون بيروقراطية في الإدارة أقل رضا عن المشرفين وعن الزملاء وعن الوظيفة.
- معدل (الجرائم/ ضابط) يرتبط إيجابية مع الرضا عن المشرف.
- عدد الجرائم يرتبط بعلاقة سلبية ذات دلالة مع الرضا عن الزملاء.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- اتباع استراتيجيات تعمل على إزالة التأثيرات السلبية للبيروقراطية، واستخدام أساليب إدارة حديثة وأيضاً نموذج القيادة التحويلية لخلق بيئة عمل إيجابية.
- يجب على المشرفين تمرير جزء من مسؤولياتهم لمرؤوسيهـم.
- إعطاء تغذية راجعة وتقييم حقيقي للأداء ونتائج العمل للمرؤوسين.

19. دراسة (Yima & Schaferb, 2009)، بعنوان:

“Police and their perceived image: how community influence officers’ job satisfaction”.

الشرطة وصورتهم الذهنية: كيف يؤثر المجتمع على الرضا الوظيفي للشرطة”.
هدفت الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية لدى المجتمع عن الشرطة من وجهة نظر الشرطة أنفسهم ومدى تأثير إدراك الشرطة لتلك الصورة الذهنية على الرضا الوظيفي لديهم، مجتمع الدراسة كان من الضباط في وكالة شرطة في وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية عدد أفرادها 1000، تم جمع المعلومات عن طريق الاستبانة، وتم توزيعها على 100 شرطي وكان نسبة الاستجابة 78%.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- يعتقد الضباط أن الصورة الذهنية للمجتمع عنهم هي أقل من المرضى.
- تصورات الضباط عن نظرة المجتمع لهم لها تأثير إيجابي على رضاهم الوظيفي.
- المتغيرات الديموغرافية (اجتماعية، رتب، سنوات خدمة) مرتبطة لحد كبير بتصورات الضباط.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة أن تحافظ الشرطة على صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور.

20. دراسة (Grogan, 2008)، بعنوان:

“*Job Satisfaction at the Marietta Police Department: A Comparative Analysis*”.

"الرضا الوظيفي في قسم شرطة ماريتا: تحليل مقارن".

تم تطبيق مقارنة تحليلية لقسم شرطة ماريتا في ولاية جورجيا في الولايات المتحدة الأمريكية لقياس درجة الرضا الوظيفي العام لأفراد الشرطة، وتم متابعة دراسة الرضا في كل من السنوات (1997-2002 - 2008)، باستخدام نفس أدوات الدراسة ونفس الاستبانة، وكان متوسط درجة مستوى الرضا الوظيفي العام لتلك السنوات على التوالي هي (3.4 - 3.8 - 4.1)، وفي هذه الدراسة التي تمت عام 2008 تم استرداد 63 استبانة مستكملة بنسبة 51% من المستجيبين. وركزت الدراسة على المحاور التالية (الرضا العام- ميل للتدوير- ميل للدوران- الرضا عن العوامل: نظام التقاعد- اختبار الترقية- اختبار النقل الداخلي- إشراف- نظام الترقية- إجراءات شكوي وتظلم - المجتمع- زيادة الأجر والراتب- فوائد- تأمين- تعويضات- سياسة العمل خارج الخدمة- حوافز تعليم- تدريب أثناء العمل- تعبئة التقارير- وصف وظيفي- مهام- الرتبة- رئيس القسم الإداري- متطلبات تعليمية- معدات). ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

• حالة الرضا العام لأفراد الشرطة في مركز الشرطة بأنهم راضيين جداً عن عملهم.

• الرضا عن (الراتب- اختبارات الترقية) متوسط، حيث أن الأول تأثر بمستوى الرواتب العام.

ومن أهم توصيات الدراسة:

• إعادة تقييم الرواتب على حسب سنوات الخبرة والرتب الوظيفية ومقارنة ذلك بالأقسام الأخرى.

• والمحور الآخر الخاص بامتحانات الترقية بحاجة إلى تحسين وإعادة تقييم لعملية.

21. دراسة (Sousa.& Gauthier, 2008)، بعنوان:

“*Gender Diversity in Officers' Evaluations of Police Work: A Survey of Job Satisfaction in the Police Workplace*”.

"الاختلافات بين النوع الاجتماعي في تقييمات الضباط لعمل الشرطة: استطلاع عن الرضا الوظيفي في أماكن عمل الشرطة".

هدفت الدراسة إلى تقييم طبيعة وأثر الفروق المترتبة على اختلاف النوع الاجتماعي في كل من الرضا الوظيفي والتقدم الوظيفي والخبرات بالنسبة لأوجه العمل المختلفة في مكان العمل بقسم شرطة متروبوليتان في لاس فيغاس بالولايات المتحدة الأمريكية. تم الاستعانة باستبانة صممت لتحديد آراء أفراد الشرطة بخصوص الرضا الوظيفي والتقدم المهني. تم الحصول على معلومات الاستبانة عن طريق الهاتف وعن طريق البريد الإلكتروني (2006م)، حيث تحوي الاستبانة أسئلة مغلقة ومفتوحة، وكان عدد أفراد مجتمع الدراسة 2045 شرطي وتم الاستجابة الكاملة من قبل 576 مبحوث. تم إجراء تحليل مقارنة بين ردود الشرطيات والشرطيين.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- يوجد رضا عام عالي المستوى للشرطة (من الذكور والاناث) نسبته 87% عن وظائفهم.
- الشرطيات ممثلين تمثيلاً جيداً في هيكل الترقيات وأيضاً في المهام التي تعتبر ذات قيمة عالية.
- الشرطيات يرين أنهن يتلقين معاملة غير عادلة على أساس اختلاف النوع الاجتماعي.
- أظهرت الشرطيات نسبة موافقة اكبر أن الاعتبارات العائلية كانت سبب لعدم الحصول على الترقيات أو التقدم الوظيفي، أو العكس حيث المهنة كانت السبب وراء تأخير الحصول على أطفال أو مشاكل في الحصول على حضانات
- ومن أهم توصيات الدراسة:
- ضرورة دعم الشرطيات.

22. دراسة (Seklecki & Paynich, 2007)، بعنوان:

"A National Survey of Female Police Officers: An Overview of Findings".

"استطلاع وطني عن ضباط الشرطة النسائية: نظرة عامة على النتائج". هدفت الدراسة إلى توفير المعلومات المتعلقة بدوافع عمل وخبرات واتجاهات الشرطيات، وتحديد أسباب انخفاض مستويات تمثيل المرأة في هذا المجال في الولايات المتحدة الأمريكية، ومحاور الدراسة هي (محفزات التوجه نحو العمل الشرطي والاستمرار فيه- أسباب نية بعضهن ترك الوظيفة- نظرتهن نحو العمل في القوى الأمنية- الإجهاد- المضايقات اللاأخلاقية). تم استخدام استبانة عشوائية منظمة مصممة لهذا الغرض، استجابت 531 شرطية للاستبانة المرسله عشوائيا بالبريد إلى حوالي 2000 شرطية. وتم عمل تحليل وصفي للمعلومات الديمغرافية، وكانت معظم الاستجابات من المناطق الجنوبية.

ومن أبرز نتائج الدراسة التالي:

- الحافز الأكبر للعمل في الشرطة هو الرغبة في مساعدة الآخرين، ثم التجدد اليومي في العمل والاثارة، اما لحافز للاستمرار في الوظيفة هو الامن الوظيفي والرغبة في مساعد الآخرين.
- أغلب الشرطيات ليس لديهن رغبة بترك الوظيفة ولكن القلة أبدت الميل لذلك بدواعي شخصية أو سياسية أو السعي لوظيفة أخرى.
- وعن جودة عملهن فكان معظم الاجابات أن أداءهن لواجبات الوظيفة كان جيد كما أداء زملائهن الذكور أو أفضل.
- نسبة كبيرة أقررن بأنهن يعاملن بشكل سيئ، ومرحب بهن بشكل اقل من زملائهن الذكور.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة معالجة القضايا المتعلقة بالتوظيف والاحتفاظ بالموظفين في السنوات الأولى من توظيف المرأة في الشرطة أو في الأكاديمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المختلفة لاحظت الباحثة اهتمام الباحثين بدراسة الرضا الوظيفي في مختلف القطاعات وتحديد مستوياته ومعرفة العوامل المؤثرة فيه، وتباينت القطاعات التي تم فيها بحث الرضا الوظيفي ومحدداته فكان منها القطاع الشرطي والأمني، التعليم العالي، القطاع الصحي، المؤسسات المدنية في القطاع الحكومي، القطاع الخاص، والمنظمات غير الربحية. ومن هذه الدراسات ما ركز على العنصر النسائي فقط أو بحث الفروق على أساس النوع الاجتماعي أو درس الرضا للعاملين بشكل عام، ويوجد دراسات اهتمت بالصعوبات التي تواجه المرأة العاملة في مجال الشرطة والأمن أو غيرها من القطاعات، أما الدول التي أجريت فيها تلك الدراسات فكانت فلسطين، الأردن، السعودية، البحرين، الإمارات، تونس، السودان، تركيا، ماليزيا، باكستان، الهند، بنجلادش، نيجيريا، مملكة سوازيلاند في جنوب أفريقيا، اليونان، والولايات المتحدة الأمريكية.

وفيما يلي تعليق مفصل على الدراسات السابقة من جميع الأوجه:

1. المجتمع ومجال الدراسة: وهنا قامت الباحثة بتصنيف الدراسات حسب نوع مجتمع الدراسة ومجال الدراسة التي البحث فيها:

أ. الشرطيات والرضا الوظيفي: تناولت عدد من الدراساتعاملات في المجال الشرطي أو الأمني والرضا الوظيفي لهن أو التحديات التي تواجههن كعاملات في هذا المجال، ومن تلك التحديات ما يعتبر من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والدراسات هي:

• دراسات عربية: (رشيد، 2013) - (المقيد، 2009) - (البريمي، 2007).

• دراسات أجنبية: (Randhawa& Narang, 2013) - (Gültekina, et al., 2010) - (Seklecki& Paynich, 2007).

ب. الشرطيات والشرطيين والفروق في الرضا الوظيفي: هناك دراسات بينت الفروق في مستويات الرضا الوظيفي أو أحد متغيراته بالنسبة للنوع الاجتماعي في المجال الشرطي، وهذه الدراسات هي:

• دراسات أجنبية: (Archbold, et al., 2010) - (Hassell, et al., 2010) - (Sousa& Gauthier, 2008).

ج. الشرطة والرضا الوظيفي: وهناك دراسات بحثت الرضا الوظيفي أو أحد متغيراته لمنسوبي أجهزة الشرطة أو الأمن بشكل عام، والدراسات هي:

• دراسات محلية: (عزام، 2013) وبحثت الروح المعنوية والرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة فيه - (صيام، 2007) وبحثت ممارسات إدارة الموارد البشرية وعوامل الرضا الوظيفي على الأنظمة الإدارية.

- دراسات عربية: (الجريد، 2007) - (أبوشيخة، 1997).
- دراسات أجنبية: (Mabila, et al., 2014) - (Arikan, 2013) - (Yahaya, et al., 2012) - (Buker & Dolu,) - (Julseth, et al., 2011) - (Adebayo & Ogunsina, 2011) - (2010) - (Yima & Schaferb, 2009) - (Grogan, 2008) - (Rathi & Barath, 2013).
- د. الرضا الوظيفي في قطاعات أخرى: توجد دراسات اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي أو أحد متغيراته في القطاعات الحكومية، الخاصة، الجامعات، والمنظمات غير الربحية، والدراسات هي:
- دراسات محلية: (محمود، 2014م) - (أبوالروس والسقا، 2010م) - (منصور، 2010) (حويحي، 2008م) - (حجاج، 2007م).
- دراسات أجنبية: (Azeem & Quddus, 2014) - (Victor, 2014) - (Markovits, et) - (al., 2013) - (Jiskani, et al., 2011) - (Danish & Usman., 2010).
- هـ. المرأة العاملة والرضا الوظيفي والصعوبات الوظيفية: كما استعانت الباحثة ببعض الدراسات عن المرأة العاملة ورضاها الوظيفي أو ما تواجهه من صعوبات متصلة بالعمل وهي في مضمونها عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي، والدراسات هي:
- دراسات محلية: (جبر، 2005).
- دراسات عربية: (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دولة الإمارات - 2011).
- دراسات أجنبية: (Zaman & Rahman, 2013) - (Shallal, 2011)، والأخيرة تم تطبيقها في الإمارات.

2. خواص المجتمع: تساعد تحديد خواص المجتمع في المقارنة بين الدراسات الأكثر تشابهاً مع خواص المجتمع الفلسطيني، وتساعد في تحديد أكثر العوامل تأثيراً في الرضا والاحتياجات الوظيفية للمرأة العاملة المسلمة وتفضيلاتها وتوجهاتها في مجال العمل، وخاصة أن الدراسة الحالية بحثت دور العوامل المجتمعة والأسرية والثقافية، فنرى أن البحوث العربية عن المرأة الشريفة أو العاملة بحثت تأثير العوامل الأسرية والاجتماعية بتفصيل أكثر وأيضاً بحثت خصوصية مكان العمل وعدم الاختلاط والمحافطة والزي الموحد للشرطة، فكانت هذه العوامل من العوامل المؤثرة في رضا المرأة العاملة في المنطقة العربية المسلمة، بخلاف الدراسات الأجنبية التي لم تناقش تلك العوامل كما في الدراسات العربية، وأكثر الدراسات مطابقة لخواص مجتمع الدراسة الحالية هي الدراسات المحلية بالطبع لتقارب الظروف جميعها من عوامل سياسية واقتصادية بالإضافة للعوامل الأسرية والاجتماعية.

3. منهج الدراسة وأدواتها: اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة باستخدامها الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات، ويوجد دراسات سابقة استخدمت الأسئلة المفتوحة فقط في استباناتها أو خلطت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وهناك دراسات سابقة نوعية اعتمدت على المقابلات، كما أن هناك دراسات نظرية قامت بتحليل عدة نتائج دراسات في مجال الدراسة.

4. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في أوجه كثيرة منها:

- أ. إثراء الجزء النظري من الدراسة.
- ب. بناء أدوات الدراسة (الاستبانة، المقابلة).
- ج. عرض النتائج ومناقشتها والتعليق عليها، وربطها بالدراسات السابقة.
- د. شكلت توصيات بعض الدراسات السابقة نقطة انطلاق لهذه الدراسة، حيث خرجت بتوصيات بضرورة الاهتمام بالموارد البشري والحفاظ على الاتجاهات الإيجابية للموظفين ومعرفة ذلك عن طريق قياس المستوى الرضا لدى الموظفين والاهتمام بالمرأة العاملة بشكل خاص في هذا المجال لما تعانيه من تحيزات أو عدم توفر متطلبات وظيفية تعمل على الإيفاء باحتياجاتها كمرأة عاملة.

5. ما تميزت به الدراسة الحالية:

أ. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناول المتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي مصنفة تحت ثلاث محاور رئيسية وهي:

- محور العوامل الفردية ويضم المتغيرات الثقافية والذاتية المتعلقة بالفرد نفسه.
- محور العوامل التنظيمية وهو يعنى بالمتغيرات في البيئة الداخلية للمنظمة في عدة مجالات.
- محور عوامل البيئة الخارجية للمنظمة وهو يعنى بالعوامل السياسية والاقتصادية والأسرية والاجتماعية.

ب. تعتبر الدراسة الحالية- حسب علم الباحثة- من الدراسات النادرة التي تهدف لتحديد مستوى الرضا الوظيفي للشرطية النسائية الفلسطينية في قطاع غزة وأكثر العوامل المؤثرة فيه، حيث أثناء البحث في الدراسات السابقة لم تتمكن الباحثة من الحصول على أي دراسة محلية تدرس الموضوع الذي تهتم به الدراسة الحالية.

ج. كما أن مجتمع الدراسة الحالية له خصوصياته ومشكلاته، ويعاني من كم كبير من المؤثرات التي لا تتوفر في مجتمع من مجتمعات الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تم الاستعانة

بها والتي تناولت الرضا الوظيفي، حيث يعاني المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة من ظروف سياسية واقتصادية صعبة ومعقدة، مثل التهديدات الأمنية الداخلية والخارجية المستمرة من قبل الاحتلال الصهيوني، وتعرض قطاع غزة لثلاثة حروب متتالية من قبل الاحتلال الصهيوني ما بين العام 2008 إلى العام 2014، ووجود خلافات حزبية سياسية داخلية، بالإضافة إلى الحصار المفروض من دولة الاحتلال وأغلاق المعابر الحدودية بشكل متكرر ولفترات طويلة منذ سنوات، وأيضا الأزمة الاقتصادية والسياسية الأخيرة في حكومة الوفاق الوطني الحالية وما ترتب عنه من انقطاع رواتب الموظفين الحكوميين، مما يجعل هذه الدراسة طبقت قياس الرضا الوظيفي للشرطية النسائية في ظل ظروف استثنائية مستجدة، وعند مقارنتها بالدراسات المحلية فنجد أن أكثر ما يميز ظروف الدراسة الحالية هو مشكلة انقطاع الرواتب، والدراسات المحلية التي تمت في غزة للقطاع الحكومي تم تطبيقها في ظروف لم تكن الرواتب فيها مقطوعة، وأما القطاع الخاص أو غير الربحي فلا يعاني من مشكلات انقطاع الرواتب، بينما الدراسات المحلية في الضفة الغربية فالظروف الاقتصادية تختلف عما عليه في قطاع غزة، فلا حصار اقتصادي أو انقطاع رواتب، ولكن يوجد عوائق سياسية من نوع آخر مثل تواجد الاحتلال في مناطق الضفة ومشاكل الحواجز العسكرية للاحتلال بالإضافة لمشاكل الاختلافات الحزبية.

الفصل الخامس

الإطار العملي للدراسة

- المقدمة
- منهج الدراسة
- مصادر المعلومات
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- خطوات بناء الاستبانة
- صدق الاستبانة
- ثبات الاستبانة
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس الإطار العملي للدراسة

المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومصادر المعلومات ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، إذ يعتبر من أنسب المناهج وأكثرها استخداماً في دراسة الظواهر الإنسانية مثل السلوك الإداري، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات" (الحمداي، 2006، ص100).

مصادر المعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، وقامت الباحثة بإعداد قائمة أسئلة لمقابلة مديرة إدارة الشرطة النسائية المقدم/ ناريمين عدوان ونائبها الرائد/ مريم البرش (كما في ملحق رقم (6) ص153) بغرض إثراء الجزء النظري، بالإضافة إلى إقامة ورشة عمل مع عدد من الشرطيات، استند إليها في تفسير النتائج بعد عملية التحليل (معلومات الورشة ص139).

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الشرطيات من جميع الرتب العسكرية التابعات للإدارة العامة للشرطة النسائية في قطاع غزة، والبالغ عددهن 102 شرطية موزعات على جميع المحافظات (كما في جدول رقم (46) من الملحق رقم (5)، ص 152) وذلك حسب بيانات إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة.

عينة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة في جميع المحافظات والبالغ عددهن 102 وقد تم استرداد 86 استبانة بنسبة 84.3%.

أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد استبانة لمعرفة مدى الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007م-2015م)، تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

1. القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيبة (مركز العمل، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة في الشرطة، الراتب الأساسي الشهري، العمر، مكان السكن/المحافظة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد الأولاد).
2. القسم الثاني: عبارة عن محاور الرضا الوظيفي، ويتكون من 58 فقرة موزعة على ثلاث محاور:

- أ. المحور الأول: العوامل الفردية (ذاتية وثقافية)، ويتكون من (10) فقرات.
- ب. المحور الثاني: العوامل التنظيمية، ويتكون من (34) فقرات، موزع على 5 مجالات:
 - المجال الأول: الأنظمة والسياسات والإجراءات، ويتكون من (11) فقرة.
 - المجال الثاني: بيئة وظروف العمل، ويتكون من (4) فقرات.
 - المجال الثالث: الإشراف، ويتكون من (6) فقرات.
 - المجال الرابع: الزملاء، ويتكون من (6) فقرات.
 - المجال الخامس: العوائد والتعويضات، ويتكون من (7) فقرات.
- ج. المحور الثالث: عوامل البيئة الخارجية، ويتكون من (14) فقرة، موزع على مجالين:
 - المجال الأول: العوامل السياسية والاقتصادية، ويتكون من (7) فقرات.
 - المجال الثاني: العوامل الأسرية والاجتماعية، ويتكون من (7) فقرات.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثات لفقرات الاستبيان كما جدول (4):

جدول رقم (4)

درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافقة بشدة	غير موافقة	محايدة	موافقة	موافقة بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي المقابل	من 20% إلى 36%	أكثر من 36%	أكثر من 52% إلى 68%	أكثر من 68% إلى 84%	أكثر من 84% إلى 100%

خطوات بناء الاستبانة:

- قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة لمعرفة مدى الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007م - 2015م)، واتبعت الباحثة الخطوات التالية لبناء الاستبانة:
1. الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارت الباحثة عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمختصين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
3. تحديد المحاور والمجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
4. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5. تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
6. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من 3 محاور رئيسية و 60 فقرة.
7. تم عرض الاستبانة على 9 من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر بغزة وجامعة القدس المفتوحة بغزة وأيضاً من الخبراء في مجال الشرطة من مسؤولي وزارة الداخلية بغزة، (أسماء أعضاء لجنة التحكيم في ملحق رقم (1)، ص 143)، وتم عرضها عليهم من خلال رسالة تقديمية موجهة إليهم (كما في الملحق رقم (2)، ص 144).
8. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (58) فقرة (كما في ملحق (3)، ص 145).

صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010، ص 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وذوقان وعبدالحق، 2001، ص 179). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. صدق المحكمين "الصدق الظاهري": يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010، ص 107)، حيث عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من تسعة متخصصين في مجال الإدارة والإحصاء ومجال الشرطة (أسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، ص 143)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية (كما في الملحق رقم (3)، ص 145).

2. صدق المقياس: وذلك بأن يكون المقياس قادراً على قياس الجانب الذي أعد من أجل قياسه. (الفرأ، ومقداد، 2011، ص 134). وأنواعه:

أ. الاتساق الداخلي Internal Validity: وهو مدى اتساق كل فقرة من الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وتم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

• نتائج الاتساق الداخلي لمحور "عوامل فردية (ذاتية وثقافية)":

جدول (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "العوامل الفردية (ذاتية وثقافية)" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	دافعي للعمل في الشرطة هو الشعور بالواجب نحو المجتمع والرغبة في خدمته	.481	*0.000
2	انضمت للشرطة النسائية بهدف تطوير ذاتي واثبات قدراتي	.596	*0.000
3	الاستقلال المادي عن ولي أمرى كان الهدف من عملي	.225	*0.019
4	انتهاج الشرطة مبدأ عدم الاختلاط في مكان العمل شجعتني للعمل في الشرطة النسائية	.585	*0.000
5	عملي في الشرطة النسائية حقق لي مكانة متميزة في المجتمع واحترام	.576	*0.000
6	يتناسب العمل في الشرطة مع طبيعة المرأة	.421	*0.000
7	تتطابق قلبي الشخصية مع قيم العمل الشرطي	.419	*0.000
8	تتلاءم قدراتي وخبراتي ومؤهلاتي مع مهام عملي كشرطية	.561	*0.000
9	لدي الاستعداد لتحمل ضغط العمل الشرطي والتكيف مع ظروفه	.489	*0.000
10	لا أفكر في الانتقال أو البحث عن وظيفة أخرى كبديل عن العمل الشرطي	.661	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "عوامل فردية (ذاتية وثقافية)" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

- نتائج الاتساق الداخلي لمحور "العوامل التنظيمية" والذي يتفرع لعدة مجالات:
 - مجال "الأنظمة والسياسات والإجراءات":

جدول (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأنظمة والسياسات والإجراءات" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	الأهداف والإجراءات المتعلقة بالعمل في إدارة الشرطة النسائية واضحة.	.633	*0.000
2	برامج التدريب المطبقة تعمل على تنمية قدراتي كشرطية	.599	*0.000
3	تتوافر فرص تدريب متساوية لجميع الشرطيات	.609	*0.000
4	يوجد نظام ترقيات واضح يضمن التقدم الوظيفي بدون محسوبية أو تمييز	.704	*0.000
5	تتم الترقيات حسب النظام دون تحيز للزملاء الشرطيين	.767	*0.000
6	يوفر لي عملي فرص حضور الندوات والمؤتمرات والدورات ذات العلاقة بعملتي	.583	*0.000
7	نظام التحفيز والتقدير في العمل عادل ومنصف للشرطيات والشرطيين على حد سواء	.745	*0.000
8	يوجد نظام تقييم أداء في العمل فعال وعادل بغض النظر إن كان التقييم لشرطي أو شرطية	.819	*0.000
9	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد المهام التي أقوم بها	.699	*0.000
10	المهام والواجبات المكلفة بها معقولة	.621	*0.000
11	اشعر بالرضا عن نظام الإجازات في الحالات الطارئة	.706	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأنظمة والسياسات والإجراءات" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

- مجال "بيئة وظروف العمل":

جدول (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "بيئة وظروف العمل" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	تتلاءم ساعات وأوقات العمل مع مسؤولياتي الأسرية	.629	*0.000
2	يتوفر في مكان عملي الظروف الملائمة من حيث: (تهوية-إضاءة- نظافة- خصوصية- معدات وأدوات)	.749	*0.000
3	تتوفر السلامة الأمنية والمهنية أثناء أدائي لعملي	.690	*0.000
4	يوجد سهولة في المواصلات بين العمل والمنزل	.745	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "بيئة وظروف العمل" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

○ مجال "الإشراف":

جدول (8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإشراف" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	أنتلقى التوجيه والمساعدة المناسبة من رئيسي المباشر	.748	*0.000
2.	أسلوب رئيسي في حل مشكلات العمل مرضي	.863	*0.000
3.	يسهل التواصل والتحدث بحرية مع رئيسي في العمل	.846	*0.000
4.	أنتلقى معاملة جيدة دون اجحاف وتسلط	.706	*0.000
5.	يتفهم رئيسي ظروف الأسرية والصحية	.834	*0.000
6.	يوجد عدالة في توزيع المهام بين الشرطيات	.719	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإشراف" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

○ مجال "الزملاء":

جدول (9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الزملاء" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	هناك انسجام وعلاقات طيبة مع زميلاتي في العمل	.683	*0.000
2.	تعترف زميلاتي بما أبذله من جهد في عملي	.727	*0.000
3.	هناك تعاون وتنسيق بين الزميلات في العمل	.711	*0.000
4.	نتشارك أنا وزميلاتي الخبرات والمعلومات الجديدة	.640	*0.000
5.	يقدر زملائي الشرطيين الرجال عملي	.580	*0.000
6.	تسود علاقة مهنية بين الزملاء الشرطيين والشرطيات	.566	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الزملاء" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

○ مجال "العوائد والتعويضات":

جدول (10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوائد والتعويضات" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يتناسب راتبي مع أهمية وحجم عملي	.747	*0.000
2.	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في العمل	.765	*0.000
3.	راتبي الشهري الأساسي يكفي متطلبات المعيشة	.681	*0.000
4.	راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة من الشرطيين	.788	*0.000
5.	يوجد في عملي حوافز تشجيعية متنوعة (مادية ومعنوية)	.733	*0.000
6.	يوجد مساواة في زيادات الراتب بين الشرطيين والشرطيات	.754	*0.000
7.	يوجد مساواة في مكافآت نهاية الخدمة بين الشرطيين والشرطيات	.772	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوائد والتعويضات" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

• نتائج الاتساق الداخلي لمحور "عوامل البيئة الخارجية" والذي يتفرع لمجالين:

○ مجال "العوامل السياسية والاقتصادية":

جدول (11): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل السياسية والاقتصادية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	انقطاع الرواتب لا يؤثر على حماسي للعمل في الشرطة	.747	*0.000
2	انقطاع الرواتب لم يغير من مستوى رضاي الوظيفي عما كان عليه من قبل	.755	*0.000
3	سأستمر في عملي في الشرطة على الرغم من انقطاع الرواتب الشهرية	.803	*0.000
4	المناخ السياسي السائد تأثيره محدود على مناخ عملي في الشرطة	.501	*0.000
5	وجود تهديدات أمنية داخلية من قبل الاحتلال الصهيوني تدفعني للاستمرار في عملي كشرطية	.558	*0.000
6	الحروب التي مر بها قطاع غزة تدفعني للاستمرار في عملي وأداء واجبي	.730	*0.000
7	أثناء الحروب التي يشنها الاحتلال الصهيوني على قطاع غزة يزداد شعوري بأهمية عملي	.728	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل السياسية والاقتصادية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

○ مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية":

جدول (12): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	يساند المجتمع المحيط بي عملي في الشرطة	.639	*0.000
2	يتفهم المجتمع المحيط بي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.	.761	*0.000
3	تتفهم أسرتي ظروف عملي الشرطي من حيث طبيعة المهام التي أقوم بها، والتي قد يكون فيها خطورة	.811	*0.000
4	تتفهم أسرتي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.	.811	*0.000
5	استطيع التوفيق بين واجباتي الأسرية وعملي في الشرطة	.696	*0.000
6	تتوفر حضانات مناسبة قريبة من عملي لرعاية طفلي	.615	*0.000
7	استطيع أن أوفق بين واجباتي الاجتماعية وعملي في الشرطة	.766	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

ب. الصدق البنائي Structure Validity: ويعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم عمل ذلك على النحو التالي:

جدول (13): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
محور العوامل الفردية (ذاتية وثقافية).	.773	*0.000
أنظمة وسياسات وإجراءات	.793	*0.000
بيئة وظروف العمل.	.617	*0.000
الإشراف.	.623	*0.000
الزملاء.	.567	*0.000
العوائد والتعويضات.	.697	*0.000
محور العوامل التنظيمية	.901	*0.000
العوامل السياسية والاقتصادية.	.862	*0.000
العوامل الأسرية والاجتماعية.	.867	*0.000
محور عوامل البيئة الخارجية.	.695	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (13) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجوي، 2010، ص97)، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (14).

جدول (14)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
العوامل الفردية (ذاتية وثقافية).	10	0.657	0.811
العوامل التنظيمية	34	0.890	0.943
عوامل البيئة الخارجية.	14	0.874	0.935
جميع المحاور معا	58	0.915	0.957

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (14) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.915). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة حيث بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.957) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في (الملحق (3)، ص145). وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تم تفرغ وتحلل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ، وتم استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها:
1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
 2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
 3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
 4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test: لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
 5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
 6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
 7. اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل السادس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- المقدمة
- اختبار التوزيع الطبيعي
- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
- تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

الفصل السادس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال استعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية للمستجيبات والتي اشتملت على (مركز العمل، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة في الشرطة، الراتب الأساسي الشهري، العمر، مكان السكن/المحافظة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد الأولاد)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار كولماجروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (15).

جدول (15): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
العوامل الفردية (ذاتية وثقافية).	0.785	0.568
العوامل التنظيمية	0.950	0.327
عوامل البيئة الخارجية.	1.009	0.260
جميع محاور الاستبانة معا	0.921	0.365

واضح من النتائج الموضحة في جدول (15) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي. ويجب استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب مركز العمل:

جدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب مركز العمل

النسبة المئوية %	العدد	مركز العمل
18.6	16	إدارة الشرطة النسائية
19.8	17	دائرة محافظة غزة
12.8	11	دائرة محافظة الشمال
12.8	11	دائرة محافظة الوسطى
14.0	12	دائرة محافظة رفح
14.0	12	دائرة محافظة خان يونس
5.8	5	معبر بيت حانون
2.3	2	معبر رفح
100.0	86	المجموع

يتضح من جدول (16) أن نسب توزيع الشرطيات على مراكز العمل في المحافظات تتناسب مع عددية الشرطة النسائية الموزعة على المحافظات (كما في جدول رقم (46) من الملحق رقم (5)، ص152)، ويلاحظ أن محافظة غزة بها أعلى نسبة من الشرطيات، وذلك يرجع إلى أن محافظة غزة تعتبر المركز الإداري الرئيسي لقطاع غزة حيث تتواجد بها العديد من المؤسسات الحكومية، كما توجد بها لإدارة المركزية للشرطة "مدينة عرفات للشرطة" والعديد من مراكز الشرطة، بالإضافة أن محافظة غزة أكثر المحافظات تعداداً سكانياً من بقية المحافظات (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2014، ص19)، بالتالي من الطبيعي أن ضغط العمل فيها أعلى ويلزمها عدد أكبر من الشرطيات. أما معبر رفح فيلاحظ فيه تواجد الشرطيات بأقل نسبة بسبب عدم وجود ضغط عمل لإغلاقه الشبه الدائم من الجانب المصري.

2. توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية:

جدول (17): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية

النسبة المئوية %	العدد	الرتبة العسكرية
13.9	12	شرطي
12.8	11	عريف
26.7	23	رقيب

8.1	7	رقيب أول
4.7	4	مساعد
-	-	مساعد أول
7.0	6	ملازم
9.3	8	ملازم أول
16.3	14	نقيب
1.2	1	رائد
-	-	مقدم
100.0	86	المجموع

يتضح من جدول (17) تناسب النسب مع عددية الشرطة النسائية حسب الرتب العسكرية (كما في جدول رقم (48) من ملحق رقم (5)، ص152)، ويلاحظ أن نسبة الرتب العسكرية العليا "فئة الضباط" (من ملازم فما أعلى) قليلة بالنسبة للرتب العسكرية الدنيا "فئة ضباط الصف" (مساعد أول فما أدنى)، وذلك حسب حاجة الهيكل التنظيمي لإدارة الشرطة النسائية (كما في ملحق رقم (4) شكل رقم (4)، ص151) وكذلك حسب طبيعة مهام وحاجة العمل في إدارة الشرطة النسائية. ويلاحظ أن رتبة الرقيب هي أعلى نسبة من بقية الرتب وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أنه تم الاشتراط في فترة من فترات الاستقطاب بأن تكون المتقدمات ممن يحملن شهادة الثانوية العامة فما أدنى للحاجة لكوادر برتبة رقيب فما أدنى. ويتم تحديد الرتب العسكرية بناءً على "قانون الخدمة في القوى الأمن الفلسطينية لعام 2005"، والذي يحدد الرتب العسكرية بحسب المؤهل العلمي من بداية الانتساب ثم حسب سنوات الخدمة (السلطة الوطنية الفلسطينية، 2005).

3. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة في الشرطة:

جدول (18): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة في الشرطة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخدمة في الشرطة
8.1	7	أقل من 2 سنة
26.7	23	2- أقل من 4 سنوات
34.9	30	4- أقل من 6 سنوات
30.2	26	6 سنوات فأكثر
100.0	86	المجموع

يتضح من جدول (18) أن من فترة خدمتهن أقل من 4 سنوات يشكلن الشريحة الأقل وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أن ذلك بسبب تزامن تلك الفترة مع بداية ظهور الأزمة المالية في

حكومة غزة السابقة تقريباً في عام 2013 إلى أن وصلت الأمور لانقطاع الرواتب تماماً في عام 2015 وانعكست هذه الأزمة على قدرة المؤسسة الشرطية على توظيف عناصر إضافية للشرطة، أما من خدمتهن 4 سنوات فأكثر فهن يشكلن الشريحة الأكبر لتزامن تلك الفترة الزمنية لعملية تأسيس الإدارة العامة للشرطة النسائية واستقطاب عناصر جديدة لملء الشاغر الذي تركته المستكفات عن العمل من الشرطيات عام 2007م (ويتضح هذا من الجدول رقم (3)، ص36).

4. توزيع عينة الدراسة حسب الراتب الأساسي الشهري:

جدول (19): توزيع عينة الدراسة حسب الراتب الأساسي الشهري

الراتب الأساسي الشهري	العدد	النسبة المئوية %
1500 شيكل فأقل	27	31.4
1501-2000 شيكل	30	34.9
2001-2500 شيكل	7	8.1
2501-3000 شيكل	11	12.8
3001 فأكثر	11	12.8
المجموع	86	100.0

يتضح من جدول (19) أن الشريحة الأكبر من الرواتب فئة (2000 شيكل فأقل)، وهذا مرتبط بنسب توزيع الرتب العسكرية والتي تشكل الرتب العسكرية الدنيا (ضباط الصف) الجزء الأكبر منها، بينما تشكل الرتب العسكرية الأعلى (الضباط) النسبة الأقل من مجموع الرتب وهذا يتناسب مع عددية الشرطة النسائية حسب الرتب. (كما في جدول رقم (48) من ملحق رقم (5)، ص152)، حيث يتم تحديد الراتب الشهري الأساسي على أساس الرتبة العسكرية للشرطة وذلك حسب "قانون الخدمة في القوى الأمن الفلسطينية لعام 2005" (السلطة الوطنية الفلسطينية، 2005).

5. توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

جدول (20): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	9	10.5
25- أقل من 30 سنة	28	32.6
30- أقل من 35 سنة	26	30.2
35- أقل من 40 سنة	13	15.1
40 سنة فأكثر	10	11.6
المجموع	86	100.0

يتضح من جدول (20) أن الفئة الشابة أقل من 35 سنة تمثل النسبة الأكبر من الشرطة النسائية، وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أنه في أحد فترات التوظيف تم اشتراط أن تكون المتقدمات لوظيفة الشرطة من تلك الفئة العمرية، ويعد هذا ميزة إيجابية لأن ظروف العمل الشرطي تتطلب عناصر قادرة على بذل مجهود بدني عالٍ وأكثر قدره على تحمل ضغوط العمل.

6. توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن/ المحافظة:

جدول (21): توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن

مكان السكن	العدد	النسبة المئوية %
شمال غزة	27	31.4
غزة	19	22.1
الوسطى	12	14.0
رفح	15	17.4
خان يونس	13	15.1
المجموع	86	100.0

يتضح من جدول (21) أن شمال غزة هي الأعلى نسبة من حيث تواجد سكن الشرطيات، وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) بأن عملية اختيار المتقدمات للتوظيف تخضع فقط لشروط المواصفات الجسدية والمؤهلات العلمية والسمات الشخصية للمتقدمة، ويتم تقييم تلك المواصفات واختيار الأكثر كفاءة وقدرة من بينهن للعمل، وكما نتاح عملية التوظيف على مستوى القطاع ولجميع المحافظات حسب حاجات الدوائر فيها، ومكان السكن ليس من شروط التوظيف.

7. توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (22): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
متزوجة	63	73.3
عزباء	18	20.9
مطلقة	3	3.5
أرملة	2	2.3
المجموع	86	100.0

يتضح من جدول (22) أن المتزوجات هن الأعلى نسبة من بين الحالات الاجتماعية للشرطيات، وهذا يدل على أن مجتمع الشرطيات مستقر اجتماعياً ويعد هذا مؤشراً جيداً لأنه سينعكس

بالإيجاب على جو العمل بالاستقرار النفسي للعاملات، وأيضاً يدل على أن جزء كبير من الشرطيات يتحملن عبء مادي ويتعرضن لضغط الموازنة بين الحياة الأسرية والعمل.

8. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

جدول (23): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى التعليمي
15.1	13	دون الثانوية العامة
26.7	23	ثانوية عامة
14.0	12	دبلوم
44.2	38	بكالوريوس
-	-	ماجستير
-	-	دكتوراه
100.0	86	المجموع

يتضح من جدول (23) أن نسبة مستوى التعليم الدبلوم فما أدنى تشكل الشريحة الأكبر، وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) بأنه في أحد الفترات تم استقطاب من يحملن شهادات الثانوية العامة فما أدنى وذلك حسب حاجات الهيكل التنظيمي، ومن ناحية أخرى يظهر أن نسبة مستوى البكالوريوس لوحدها هي الأعلى وهذا يدل أن هناك عدد معتبر من الشرطيات مؤهلات للعمل، أما مؤهلات الماجستير والدكتوراه فلم يتوفر في العينة أي نسب، وقد يرجع ذلك لتأزم الوضع المادي لعدم توفر رواتب في الفترة الأخيرة مما يشكل عائقاً رئيسياً لتقدمهن العلمي.

9. توزيع عينة الدراسة حسب عدد الأولاد:

جدول (24): توزيع عينة الدراسة حسب عدد الأولاد

النسبة المئوية %	العدد	عدد الأولاد
36.0	31	لا يوجد
26.7	23	1-3
27.9	24	4-6
9.3	8	7 فأكثر
100.0	86	المجموع

يتضح من جدول (24) أن النسبة الأعلى من الشرطيات لديهن أطفال وهذا يتناسب مع كون معظمهن متزوجات (كما في جدول 22 ص 82) ويدل هذا على أن هناك أعباء أسرية ومادية تتحملها عدد كبير من الشرطيات.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا، فإذا كانت $Sig > 0.05$ (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الحياد والعكس صحيح.

1. الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الفردية (ذاتية وثقافية) على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (25).

جدول (25): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "عوامل فردية (ذاتية وثقافية)"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	دافعي للعمل في الشرطة هو الشعور بالواجب نحو المجتمع والرغبة في خدمته	4.34	86.74	17.39	*0.000	1
2	انضمت للشرطة النسائية بهدف تطوير ذاتي وإثبات قدراتي	3.96	79.29	10.12	*0.000	6
3	الاستقلال المادي عن ولي أمري كان الهدف من عملي	3.06	61.18	0.45	0.329	10
4	انتهاج الشرطة مبدأ عدم الاختلاط في مكان العمل شجعني للعمل في الشرطة النسائية	4.23	84.52	13.60	*0.000	2
5	عملي في الشرطة النسائية حقق لي مكانة متميزة في المجتمع واحترام	4.16	83.26	13.82	*0.000	3
6	يتناسب العمل في الشرطة مع طبيعة المرأة	3.87	77.44	9.66	*0.000	8
7	تتطابق قلبي الشخصية مع قيم العمل الشرطي	4.15	83.02	14.35	*0.000	5
8	تتلاءم قدراتي وخبراتي ومؤهلاتي مع مهام عملي كشرطية	3.90	77.91	11.28	*0.000	7
9	لدي الاستعداد لتحمل ضغط العمل الشرطي والتكيف مع ظروفه	4.16	83.26	13.32	*0.000	3
10	لا أفكر في الانتقال أو البحث عن وظيفة أخرى كبديل عن العمل الشرطي	3.71	74.19	5.54	*0.000	9
	جميع فقرات المحور معاً	3.96	79.11	19.96	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (25) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "دافعي للعمل في الشرطة هو الشعور بالواجب نحو المجتمع والرغبة في خدمته" يساوي 4.34 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.74%، قيمة الاختبار 17.39 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "الاستقلال المادي عن ولي أمرى كان الهدف من عملي" يساوي 3.06 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.18%، قيمة الاختبار 0.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.329 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.96، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 79.11%، قيمة الاختبار 19.96، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور "عوامل فردية (ذاتية وثقافية)" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

يتبين أن معظم فقرات محور العوامل الفردية (الذاتية والثقافية) أثرت إيجابياً على الرضا، ويلاحظ أن الفقرات التي تبحث الخصائص الذاتية وهي الفقرات رقم (1) و(5) و(9) كانت الموافقة عليها مرتفعة بشكل ملحوظ، حيث توافرت لدى المستجيبات الدافعية للعمل للشعور بالواجب نحو المجتمع، والاستعداد لتحمل الضغوط والتكيف مع ظروف العمل، واعتقادهم أن العمل في الشرطة عزز مكانتهم الاجتماعية، وتعزو الباحثة ذلك إلى ارتفاع ثقتهم بأنفسهم واعتقادهم بذاتهم مما أثر إيجاباً على الفقرات التي تبحث الثقة بالنفس والرضا عن الذات. كذلك كانت الموافقة مرتفعة على الفقرات رقم (4) و(7) والتي تبحث توافق قيمهم مع قيم العمل وكذلك تبني مبدأ عدم الاختلاط بين الجنسين في مكان العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى احتمالية انتماء عدد كبير منهم لنفس المنهج الفكري والحزبي الإسلامي التي تتبناه الجهات المسؤولة في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة مما خلق توافق فكري وثقافي وتقبل ما بين الشرطيات للعمل في الشرطة، حيث أن عدد كبير من الشرطيات تم استقطابهن بشكل قصدي في بداية تأسيس إدارة الشرطة النسائية الحالية بسبب استنكاف الكوادر الشرطة النسائية في الإدارة السابقة، وقد يؤكد هذا أيضاً ارتفاع الموافقة على الفقرة الأولى من حيث أن الدافع للعمل في الشرطة هو خدمة المجتمع وجاء ذلك لسد الفراغ

الأمني الذي خلفه الاستتكاف للكوادر السابقة. في حين الفقرة رقم (3) وصل تأثيرها لدرجة الحياد وهي الخاصة بدافع العمل للاستقلال المادي وهذا يؤيد ما جاء في تفسير أن دافع العمل الأساسي كان الشعور بالواجب نحو المجتمع في الأساس من بداية تأسيس إدارة الشرطة النسائية لعدم توافر أي كوادر شرطية نسائية حينها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عزام، 2013) من حيث شعور ضباط الأمن في غزة بأن العمل في الأجهزة الأمنية حقق لهم ذاتهم كان مرتفع وبنسبة 79.9%، واتفقت كذلك مع دراسة (Seklecki & Paynich, 2007) من حيث أن دافع الشرطيات الأمريكيات للعمل في الشرطة كان بالدرجة الأولى هو الرغبة في خدمة المجتمع واتفقت مع نفس الدراسة أيضاً في رغبة أغلب الشرطيات بالاستمرار في العمل في الشرطة، واتفقت مع دراسة (Shallal, 2011) في تأثير مسألة الاختلاط بين العاملين والعاملات على الرضا الوظيفي للعاملات الإماراتيات اللاتي يؤمن بمبدأ المحافظة حيث أثر الاختلاط سلبياً على رضاهن الوظيفي بينما في الدراسة الحالية زاد رضا العاملات على تبني العمل مبدأ عدم الاختلاط في العمل، واتفقت مع دراسة (منصور، 2010) في شعور أكاديمي جامعة النجاح في الضفة الغربية أن وظيفتهم حققت لهم مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة، وكذلك اتفقت مع دراسة (حويحي، 2008) في أن موظفي لجان العمل الصحية في غزة حققت لهم وظيفتهم مكانة اجتماعية وأن الوظيفة حققت لهم ذاتهم وكذلك القيم التي يتبناها الموظف إذا تواءمت مع قيم المنظمة فإن ذلك يزيد من الرضا الوظيفي لديه، واتفقت مع دراسة (المقيد، 2009) في أن اعتقاد الشرطيات العربيات بأن طبيعة المرأة تتناسب مع العمل الشرطي له أثر إيجابي على رضاهن الوظيفي. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (جبر، 2005) في أن أكبر دافع لعمل المرأة في الضفة الغربية في القطاع المدني هو الرغبة في تحقيق الذات، وكذلك اختلفت مع دراسة (Gültekina, et al., 2010) في أن دافع العمل للشرطيات التركيات كان هو حلم الطفولة.

2. الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل التنظيمية" على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

ويضم محور العوامل التنظيمية عدة مجالات وهي (أنظمة وسياسات وإجراءات العمل، بيئة وظروف العمل، الزملاء، الإشراف، والعوائد والتعويضات)، لذلك تنفرع من الفرضية الثانية عدة فرضيات فرعية كالتالي:

أ. فرضية فرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأنظمة والسياسات والإجراءات في العمل على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (26).

جدول (26): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "أنظمة وسياسات وإجراءات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	الأهداف والإجراءات المتعلقة بالعمل في إدارة الشرطة النسائية واضحة.	4.04	80.71	14.81	*0.000	1
2.	برامج التدريب المطبقة تعمل على تنمية قدراتي كشرطية	4.00	80.00	12.59	*0.000	3
3.	تتوافر فرص تدريب متساوية لجميع الشرطيات	3.80	75.90	9.14	*0.000	5
4.	يوجد نظام ترقيات واضح يضمن التقدم الوظيفي بدون محسوبية أو تمييز	3.36	67.29	3.33	*0.001	9
5.	تتم الترقيات حسب النظام دون تحيز للزملاء الشرطيين	3.62	72.47	6.39	*0.000	7
6.	يوفر لي عملي فرص حضور الندوات والمؤتمرات والدورات ذات العلاقة بعملتي	4.03	80.70	13.51	*0.000	2
7.	نظام التحفيز والتقدير في العمل عادل ومنصف للشرطيات والشرطيين على حد سواء	3.24	64.71	2.50	*0.007	11
8.	يوجد نظام تقييم أداء في العمل فعال وعادل بغض النظر إن كان التقييم لشرطي أو شرطية	3.28	65.65	2.65	*0.005	10
9.	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد المهام التي أقوم بها	3.68	73.65	6.68	*0.000	6
10	المهام والواجبات المكلفة بها معقولة	3.94	78.84	12.94	*0.000	4
11	اشعر بالرضا عن نظام الإجازات في الحالات الطارئة	3.49	69.88	4.07	*0.000	8
	جميع فقرات المجال معاً	3.68	73.60	10.73	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (26) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "الأهداف والإجراءات المتعلقة بالعمل في إدارة الشرطة النسائية واضحة" يساوي 4.04 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.71%، قيمة الاختبار 14.81، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "نظام التحفيز والتقدير في العمل عادل ومنصف للشرطيات والشرطيين على حد سواء" يساوي 3.24 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 64.71%، قيمة الاختبار 2.50، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.007 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.68، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 73.60%، قيمة الاختبار 10.73، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "أنظمة وسياسات وإجراءات" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يلاحظ أن جميع الفقرات أثرت إيجابياً على الرضا الوظيفي للشرطيات، ومنها ما أثر أكثر من غيرها كما في الفقرات رقم (1) و(2) و(6) والتي تبحث وضوح أهداف العمل ونظام التدريب والتطوير، وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود إجراءات وسياسات وأنظمة إدارية قوية ومنضبطة في هذه المجالات واهتمام المسؤولين بعملية التدريب والتطوير المهني للشرطيات، بينما هناك عوامل كانت أقل تأثيراً من العوامل الأخرى بشكل ملحوظ كما في الفقرات (7) و(8) والتي تبحث عدالة التحفيز والتقدير وتقييم الأداء بين الشرطيات والشرطيين، وهذا يدل على إدراك عدد من المستجيبات بوجود شيء من التحيز لصالح زملائهن الذكور في التقدير والتحفيز وتقييم الأداء، وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود بعض المورثات الإدارية المتحيزة لدى المسؤولين بشأن العمل في الأجهزة الشرطة واعتقادهم أن الرجال هم أقدر وأكفأ لذلك العمل، ويتم التقدير والتقييم على هذا الأساس لصالح الشرطيين، وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) بأنه في السابق كان يتم اختيار الشرطي المثالي دائماً من الشرطة الذكور، لكن مؤخراً أصبح هناك برنامج تكريم دوري للشرطيات مبني على الأداء. ويجدر الإشارة أن الموافقة لم تكن عالية على الفقرة رقم (4) والتي تبحث وجود نظام ترقية يضمن التقدم الوظيفي دون محسوبية أو تمييز وقد يدل هذا على إدراك عدد من الشرطيات بوجود شيء من التجاوزات لنظام الترقيات، وتعزو الباحثة ذلك لاحتمال عدم الالتزام بنظام الترقيات حسب الأحقية في بعض الحالات مما أشعر عدد من الشرطيات بأن هناك محسوبية أو تمييز.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (عزام، 2013) والتي تبين أن الضباط في قوى الأمن بغزة مستوى موافقتهم على عدالة تقييم الأداء ليس بالمرتفع وبلغ 64.64%، واتفقت مع دراسة (البريمي، 2007) من حيث أن وضوح أهداف العمل له أثر إيجابي ملحوظ على رضا الشرطيات في الشارقة، بينما اختلفت معها من حيث إدراك الشرطيات في الشارقة بوجود محسوبية في الترقيات وكذلك وجود تحيز للشرطيين في الترقية مما أثر سلباً على رضاهن الوظيفي، وكذلك اتفقت النتائج مع دراسة (منصور، 2010) من أن بعض الأوجه التنظيمية مثل وضوح الأهداف والمحتوى الوظيفي وتوفر فرص الترقية والتطوير يؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين

في جامعة النجاح، واتفقت أيضاً مع دراسة (Sousa & Gauthier, 2008) من حيث رضا الشرطيات الأمريكيات على الترقيات ولكن اختلفت الدراسة نفسها مع النتائج من حيث عدم رضا الشرطيات الأمريكيات عن عدم العدالة في التعامل بالمقارنة مع زملائهن الذكور. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (رشيد، 2013) في أن العاملات في الأجهزة الأمنية السعودية يعانين من عدم وجود حوافز تماماً وعدم وجود تدريب متخصص وغموض الإجراءات في العمل وعدم المساواة بين زملائهن الذكور مما أثر سلباً على موافقتهن ورضاهن، وكذلك اختلفت مع دراسة (حويحي، 2008) فبينت أن عدم وجود عدالة في الترقيات وفرص التطوير والتدريب أثر سلباً على رضا العاملين في لجان العمل الصحي في غزة، واختلفت النتائج أيضاً مع دراسة (Danish & Usman, 2010) في عدم وجود رضا لدى الموظفين على التقدير والشكر وافتقاده من قبل الرؤساء في باكستان، واختلفت مع دراسة (Gültekin, et al., 2010) حيث تعاني الشرطيات في تركيا من التحيز لزملائهن الشرطيين في نظام الترقيات، وتختلف مع دراسة (Archbold, et al., 2010) من حيث عدم مشاركة الشرطيات في مراكز شرطة في أمريكا في عملية الترقية لاعتقادهن أن الأمر مجرد شكلي وصوري وعدم الثقة في جدية الإدارة في فتح الباب أمامهن للترقى والمعاملة المختلفة من قبل الموظفين الرجال في العمل لكونهم إناث.

ب. فرضية فرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة وظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3. النتائج موضحة في جدول (27).

جدول (27): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " بيئة وظروف العمل "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	تتلاءم ساعات وأوقات العمل مع مسؤولياتي الأسرية	33.3	66.51	3.00	*0.002	2
2.	يتوفر في مكان عملي الظروف الملائمة من حيث: (تهوية-إضاءة- نظافة- خصوصية- معدات وأدوات)	3.31	66.28	2.49	*0.007	3
3.	تتوفر السلامة الأمنية والمهنية أثناء أدائي لعملي	3.39	67.76	3.28	*0.001	1
4.	يوجد سهولة في المواصلات بين العمل والمنزل	3.00	60.00	0.00	0.500	4
	جميع فقرات المجال معاً	3.26	65.21	3.08	*0.001	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "تتوفر السلامة الأمنية والمهنية أثناء أدائي لعملي" يساوي 3.39 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.76%، قيمة الاختبار 3.28، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يوجد سهولة في المواصلات بين العمل والمنزل" يساوي 3.00 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.00%، قيمة الاختبار 0.000، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.500 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.26، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.21%، قيمة الاختبار 3.08، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك يعتبر مجال "بيئة وظروف العمل" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يلاحظ أن هناك موافقة على معظم فقرات المحور ولكن ليس بدرجة عالية، ففي الفقرة رقم (3) التي تبحث توفر السلامة المهنية تعزو الباحثة انخفاض الموافقة عليها إلى سمة ملازمة للعمل الشرطي وهي وجود مخاطرة عالية أثناء تأدية المهام خاصة في الحالات التي يتم التعامل فيها مع الخارجين عن القانون، مما يشعر الشرطيات بالخوف أثناء تأدية المهام وهذا شعور إنساني طبيعي. أما انخفاض الموافقة على فقرة رقم (1) التي تبحث ملائمة ساعات وأوقات العمل فتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة نظام الدوام وساعات العمل في الشرطة الذي يتبع نظام المناوبات، حيث تم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أن ساعات العمل تقسم إلى ثلاث فترات (الصباحية من الساعة 8 صباحاً إلى 2 مساءً، المسائية من الساعة 2 مساءً إلى 8 مساءً، الطوارئ تكون بعد الساعة 8 حيث يتم استدعاء الشرطية من منزلها في حال المهام الطارئة)، وهذا النظام قد يخلق عدم انتظام في الترتيبات الشخصية لدى الشرطيات وخاصة المتزوجات منهن وممن لديهن أطفال، وساعات العمل من حيث طولها أو عدم مناسبة أوقاتها قد تسبب تعارض مع مسؤولياتهن الأسرية وبالتالي قد يتولد شعور بالضغط أو بالتقصير نحو الأسرة لدى الشرطيات، وكما تم الإفادة أيضاً (ورشة عمل، 2015) أن الشرطيات لا يتمتعن بالإجازات في المناسبات الدينية أو الوطنية الممنوحة للشق المدني

في الحكومة، مما يشكل ضغطاً على الشرطيات لعدم قضاء الإجازات مع أسرهن. أما انخفاض الموافقة على الفقرة رقم (2) الخاص بملاءمة بيئة العمل المادية فتعزو الباحثة ذلك إلى محدودية الإمكانيات المادية لمؤسسة الشرطة بسبب محدودية الموارد المادية للمؤسسات الحكومية في غزة بشكل عام لتدني الوضع الاقتصادي بالإضافة إلى فقدان الموارد المادية وتهدم مقرات الشرطة عدة مرات بسبب الحروب المتكررة على قطاع غزة. أما الفقرة رقم (4) الخاصة بتوفر المواصلات فقد وصل تأثيره لدرجة الحياد، حيث تم الإفادة (ورشة عمل، 2015) بأن ذلك يرجع إلى وجود مراكز العمل لعدد من الشرطيات في محافظات غير مكان سكنهن، أو لتواجد السكن في أماكن نائية يصعب معها إيجاد مواصلات لمكان العمل، بالإضافة لما سبق فإن انقطاع الرواتب وتدني الوضع المادي للشرطيات زاد من وطأة صعوبة المواصلات عليهن بتحملهن تكاليف إضافية للتنقل.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (محمود، 2014) في أن طول ساعات العمل أثرت بدرجة متوسطة على الرضا الوظيفي لدى موظفي الوكالة في غزة واختلفت مع الدراسة نفسها في أن توفر السلامة المهنية وظروف العمل المادية الملائمة كان لها أثر إيجابي بشكل أكبر على الرضا الوظيفي لديهم حيث كانت مناسبة وكافية برأيهم، واتفقت أيضاً مع دراسة (منصور، 2010) بأن بيئة وظروف العمل المادية أثرت بدرجة متوسطة على رضا أكاديمي جامعة النجاح بالضفة الغربية، واتفقت النتائج أيضاً مع دراسة (Gültekin, et al., 2010) من حيث أن انخفاض رضا الشرطيات التركيات عن طول ساعات العمل وتأثير ذلك على حياتهن الأسرية. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) في نتائج المحور ككل حيث كان رضا الشرطيات في الشارقة عال عن ظروف وبيئة العمل، واختلفت مع دراسة (Julseth, et al., 2011) من حيث أن نظام تغيير المناوبات السريع أثر سلباً على رضا شرطة المرور في أمريكا، واختلفت مع دراسة (رشيد، 2013) في أن عدم ملاءمة ساعات العمل للمرأة وعدم وجود بيئة عمل مناسبة وكذلك احتمال التعرض للخطر وصعوبة التنقل من وإلى المنزل كانت من المشاكل التي أثرت سلباً على موافقة العاملات في الأجهزة الأمنية السعودية.

ج. فرضية فرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإشراف على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (28).

جدول (28): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الإشراف "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	أُتلقى التوجيه والمساعدة المناسبة من رئيسي المباشر	4.14	82.86	14.34	*0.000	1
2.	أسلوب رئيسي في حل مشكلات العمل مرضي	3.91	78.14	11.05	*0.000	4
3.	يسهل التواصل والتحدث بحرية مع رئيسي في العمل	4.14	82.79	14.02	*0.000	2
4.	اتلقى معاملة جيدة دون اجحاف وتسلط	3.89	77.88	10.68	*0.000	5
5.	يتفهم رئيسي ظروف الأسرية والصحية	3.97	79.30	11.14	*0.000	3
6.	يوجد عدالة في توزيع المهام بين الشرطيات	3.75	75.00	7.97	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	3.97	79.39	14.60	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (28) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم الأولى "أُتلقى التوجيه والمساعدة المناسبة من رئيسي المباشر" يساوي 4.14 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.86%، قيمة الاختبار 14.34 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "يوجد عدالة في توزيع المهام بين الشرطيات" يساوي 3.75 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.00%، قيمة الاختبار 7.97 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.97، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 79.39%، قيمة الاختبار 14.60 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الإشراف" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يلاحظ أن جميع فقرات محور الإشراف كان لها أثر إيجابي على رضا الشرطيات، ففي الفقرات رقم (1) و(2) يظهر أن هناك توجيه ومساعدة وأسلوب حل مشكلات مرضى من قبل الإشراف وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود نظام إشرافي فعال ومنضبط لوجود أنظمة وسياسات وإجراءات مطبقة فعلياً، وفي الفقرات رقم (3) و(4) و(6) التي تبحث السلوك الإشرافي المتبع يظهر أن هناك حرية تواصل وعدم تسلط وعدالة من الإشراف وتعزو الباحثة ذلك إلى أن السلوك الإشرافي المتبع يغلب عليه الأسلوب الديمقراطي وقد يكون ذلك أيضاً نابع من السياسات والأنظمة التي تضبط السلوك الإشرافي وتشجع على أسلوب معين في التعامل مع العاملين، والموافقة على الفقرة رقم (5) والتي تبين أن هناك تفهم لظروف الشرطيات الصحية والأسرية فتعزو الباحثة ذلك إلى كون المشرفات من الإناث بالتالي سيكون أكثر تفهماً وتقديراً لأي ظروف أسرية أو صحية تمر بها الشرطيات. بالإضافة إلى ما سبق فإن الاحتمال الكبير بأن غالبية أفراد الشرطة يتبنون نفس التوجه السياسي والحزبي أدى إلى وجود توافق بين أفرادها في التوجهات الداخلية ووجود تفهم وتقبل، حيث أن غالبية الشرطيات تم استقطابهن بشكل قصدي مع بداية تأسيس إدارة الشرطة النسائية الحالية عام 2007م لاستتكاف الكوادر الشرطة في الإدارة السابقة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (البريمي، 2007) في أن الإشراف كان له أثر إيجابي بدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي للشرطيات في الشارقة، وكذلك اتفقت مع دراسة (الجريد، 2007) في أن الإشراف كان له أثر إيجابي بدرجة كبيرة على رضا أفراد الشرطة في السعودية، واتفقت مع دراسة (محمود، 2014) في أن تفهم رئيس العمل لظروف المرؤوسين الأسرية والصحية وكذلك العدالة في توزيع المهام على المرؤوسين له أثر إيجابي بدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي في الأونروا بغزة، واتفقت أيضاً مع دراسة (Adebayo & Ogunsina, 2011) بأن السلوك الإشرافي كان له أثر إيجابي كبير على الرضا الوظيفي للشرطة في نيجيريا، واتفقت مع دراسة (Azeem & Quddus, 2014) في أن توفر الاتصال الفعال في العمل وتواصل المشرفين مع مرؤوسيهما يؤثر إيجابياً في الرضا الوظيفي، واتفقت أيضاً مع دراسة (Jiskani, et al., 2011) الذي أظهرت ارتفاع الرضا لموظفي الحكومة في باكستان عن مشرفيهما في العمل. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (منصور، 2010) حيث أثر الإشراف بشكل سلبي على الرضا الوظيفي لأكاديميي جامعة النجاح بال الضفة الغربية، واختلفت مع دراسة (حجاج، 2007) في أن موظفي وزارة الحكم المحلي في غزة غير راضين تماماً عن علاقتهم بمرؤوسيهما، و أيضاً اختلفت مع دراسة (Hassell, et al., 2010) حيث يفتقر ضباط الشرطة في مركز شرطة في أمريكا للتوجيه من المشرفين مما زاد من الإجهاد وأثر سلباً على رضاهم، واختلفت كذلك مع دراسة (Seklecki & Paynich, 2007) في أن نسبة كبيرة من الشرطيات الأمريكيات أقررن بأنهن يعاملن بشكل سيئ، ومرحب بهن بشكل أقل من زملائهن الذكور.

د. فرضية فرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للزملاء على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (29).

جدول (29): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الزملاء "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	هناك انسجام وعلاقات طيبة مع زميلاتي في العمل	4.30	85.95	18.17	*0.000	1
2.	تعترف زميلاتي بما أبذله من جهد في عملي	4.06	81.18	13.09	*0.000	4
3.	هناك تعاون وتنسيق بين الزميلات في العمل	4.15	83.06	16.96	*0.000	2
4.	نتشارك أنا وزميلاتي الخبرات والمعلومات الجديدة	4.09	81.88	13.45	*0.000	3
5.	يقدر زملائي الشرطيين الرجال عملي	3.83	76.63	10.63	*0.000	5
6.	تسود علاقة مهنية بين الزملاء الشرطيين والشرطيات	3.78	75.53	6.81	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	4.03	80.66	19.56	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (29) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "هناك انسجام وعلاقات طيبة مع زميلاتي في العمل" يساوي 4.30 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.95%، قيمة الاختبار 18.17، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "تسود علاقة مهنية بين الزملاء الشرطيين والشرطيات" يساوي 3.78 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.53%، قيمة الاختبار 6.81، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.03، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 80.66%، قيمة الاختبار 19.56، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الزملاء" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يلاحظ أن جميع فقرات المحور لها أثر إيجابي ملحوظ على رضا الشرطيات، حيث تظهر الموافقة على الفقرات رقم (1) و (2) و (3) و (4) إلى وجود علاقات طيبة ومشاركة وتعاون واعتراف بعمل الآخر ما بين الشرطيات وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة المجتمع في قطاع غزة ووجود علاقات اجتماعية وترابط قوي بين أفرادها، كما يرجع أيضاً إلى أن بيئة وطبيعة العمل والمهام متقاربة لجميع الشرطيات وبالتالي هناك تجانس وتفاهم متبادل في مجال العمل، أما الفقرات (5) و (6) والتي تبحث العلاقة المهنية للشرطيات مع الشرطيين ومدى تقدير الشرطيين لعملهن فأظهرت أيضاً رضا الشرطيات عنها وتعزو الباحثة ذلك أيضاً لنفس السبب أعلاه، بالإضافة إلى ما سبق فإن الاحتمال الكبير بانتماء غالبية أفراد الشرطة لذات التوجه السياسي والحزبي أحدث وجود تقارب في الفكر ووجود توافق بين أفرادها، وذلك يرجع لكون عدد كبير من الشرطيات والشرطيين تم استقطابهم بشكل قصدي في عام 2007م كما سبق ايضاحه في تاريخ نشأة الشرطة الفلسطينية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (جبر، 2005) حيث أن المرأة العاملة في الضفة الغربية لا تعاني من عدم تقدير زملائها الرجال لعملها، واتفقت مع دراسة (البريمي، 2007) التي بينت أن الزملاء أثروا إيجابياً بدرجة كبيرة على رضا الشرطيات في الشارقة، وكذلك اتفقت مع دراسة (الجريد، 2007) في الأثر الإيجابي بدرجة كبيرة للزملاء على رضا أفراد الشرطة في السعودية، وأيضاً اتفقت مع دراسة (محمود، 2014) في الأثر الكبير للعلاقات والتعاون بين الزملاء على رضا الموظفين في الأونروا في غزة، واتفقت أيضاً مع دراسة (Jiskani, et al., 2011) الذي أظهرت ارتفاع الرضا لموظفي الحكومة في باكستان عن علاقاتهم مع الزملاء في العمل. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (منصور، 2010) حيث كان للعلاقات مع زملاء العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي للأكاديميين في جامعة النجاح في الضفة الغربية، واختلفت مع دراسة (Gültekina, et al., 2010) حيث تعاني الشرطيات التركيات من الاتجاه السلبي من زملائهن الذكور ومن الموظفات المدنيات، واختلفت أيضاً مع دراسة (رشيد، 2013) حيث لا توجد علاقات طيبة بين العاملات في الأجهزة الأمنية السعودية، كما اختلفت أيضاً مع دراسة (Randhawa & Narang, 2013) التي تبين أن الشرطيات في الهند يعانين من التحيز في المعاملة من قبل زملائهن الذكور.

هـ. فرضية فرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوائد والتعويضات على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3. النتائج موضحة في جدول (30).

جدول (30): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "العوائد والتعويضات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	يتناسب راتبي مع أهمية وحجم عملي	2.84	56.71	-1.16	0.124	3
2.	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في العمل	2.81	56.19	-1.33	0.094	5
3.	راتبي الشهري الأساسي يكفي متطلبات المعيشة	2.75	55.06	-1.86	*0.033	6
4.	راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة من الشرطيين	3.18	63.57	1.39	0.083	1
5.	يوجد في عملي حوافز تشجيعية متنوعة (مادية ومعنوية)	2.67	53.41	-2.67	*0.005	7
6.	يوجد مساواة في زيادات الراتب بين الشرطيين والشرطيات	3.02	60.48	0.18	0.428	2
7.	يوجد مساواة في مكافآت نهاية الخدمة بين الشرطيين والشرطيات	2.82	56.47	-1.39	0.083	4
	جميع فقرات المجال معاً	2.87	57.46	-1.28	0.101	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (30) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة من الشرطيين" يساوي 3.18 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.57%، قيمة الاختبار 1.39، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.083 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يوجد في عملي حوافز تشجيعية متنوعة (مادية ومعنوية)" يساوي 2.67 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 53.41%، قيمة الاختبار -2.67، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.87، وأن المتوسط الحسابي يساوي 57.46%، قيمة الاختبار -1.28، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.101 لذلك

يعتبر مجال "العوائد والتعويضات" غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3.

يتبين أن تأثير مجال العوائد والتعويضات على الشرطيات وصل لدرجة الحياد، حيث يوجد عوامل أثرت سلباً على رضا الشرطيات وأبدت الشرطيات عدم الموافقة عليها كما في فقرات رقم (3) و(5) والتي تبحث الحوافز التشجيعية المتنوعة (مادية ومعنوية) وكفاية الراتب لمتطلبات المعيشة، وتعزو الباحثة عدم رضا الشرطيات عن كفاية الراتب لمتطلبات المعيشة إلى تدني المستوى الاقتصادي العام في قطاع غزة وعدم تناسب مستوى الرواتب العام لموظفي الحكومة كافة مع الغلاء المعيشي المتزايد، بالإضافة إلى ما سبق فإن الوضع المادي للموظفين الحكوميين في قطاع غزة ازداد سوءاً بعد انقطاع الرواتب وعدم دفعها من قبل حكومة الوفاق بسبب تباين الرؤى السياسية، وهذا أدى إلى تأزم الوضع المادي لموظفي قطاع غزة، لذا ظهر التأثير السلبي على رضا الشرطيات في هذا الجانب، أما عدم رضا الشرطيات عن الحوافز التشجيعية المتنوعة (مادية ومعنوية) فتعزو الباحثة ذلك إلى عدم توفر حوافز مادية بسبب افتقار المؤسسات الحكومية في غزة للموارد المالية بسبب تخلي حكومة الوفاق عن مسؤوليتها اتجاه المؤسسات الحكومية في غزة وعدم إمدادها بالدعم المادي اللازم، وبالتالي فليس لدى مؤسسة الشرطة القدرة على منح حوافز تشجيعية مادية لموظفيها، أما بالنسبة للحوافز المعنوية فقد تم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أن إدارة الشرطة كان لها اهتمام لفترة من الزمن بتقدير الشرطيين دون الشرطيات، وتعزو الباحثة ذلك إلى احتمالية وجود تحيزات إدارية لصالح الشرطيين لاعتقادات موروثية ضمن إدارة الشرطة بأن الشرطيين أقدر للعمل الشرطي وبالتالي لا يتم النظر إلى إنجاز الشرطيات بشكل منفرد وتقييمه على أساس المهام المكلفة بها الشرطية وإنما يتم مقارنتها بالشرطي الذي يختلف عنها بطبيعة المهام. أما الفقرات رقم (1) و(2) وصل تأثيرها لدرجة الحياد وهي التي تبحث مناسبة الراتب لحجم وأهمية العمل، ومناسبة الراتب للجهد المبذول وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة العمل الشرطي الذي يتسم بالخطورة وكثرة المهام وبضغط العمل المستمر والجهد العالي المبذول لأداء المهام، وهذا يشعر الشرطيات بأن رواتبهن غير مجزية بالنسبة لما يؤديه من أعمال، أما الفقرات رقم (4) و(6) و(7) فقد وصل تأثيرها لدرجة الحياد وهي تبحث المساواة بين الشرطيات والشرطيين في الراتب وزيادة الراتب ومكافأة نهاية الخدمة وتم الإفادة (ورشة عمل، 2015) أن الشرطية لا تحصل على علاوة عن الزوج أو الأولاد كما يحصل الشرطي وأيضاً لا تتساوي الشرطيات مع الشرطيين في مكافأة نهاية الخدمة وذلك حسب "قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية 2005" مما جعل رضا الشرطيات عن تلك العوامل ليس بالمرتفع لشعورهن بعدم المساواة مع الشرطيين.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) من حيث انخفاض رضا الشرطيات في الشارقة عن الراتب لعدم مناسبته لحجم العمل، واتفقت مع دراسة (حويحي، 2008) التي تبين انخفاض رضا موظفي لجان العمل الصحي بغزة عن الرواتب مقارنة برواتب زملاء وانخفاض الرضا عن الحوافز التشجيعية، واتفقت مع دراسة (منصور، 2010) في انخفاض رضا أكاديمي جامعة النجاح عن الحوافز لعدم كفايتها، واتفقت مع دراسة (أبوالروس والسقا، 2010) في انخفاض رضا موظفات وزارة الشؤون الاجتماعية في غزة عن مكافأة نهاية الخدمة لعدم المساواة مع الذكور، واتفقت مع دراسة (الجريد، 2007) في عدم رضا شرطة السعودية في الجوف عن الحوافز المادية والمعنوية لعدم تكافئها مع جهودهم، واتفقت مع دراسة (Yahaya, et al., 2012) في أن موظفي الشرطة في ماليزيا ليس لديهم رضا على زيادات الراتب، واتفقت مع دراسة (Mabila, et al., 2014) في تدني رضا شرطة سوازيلاند عن المكافآت مقارنة بما يواجهونه من مصاعب. بينما اختلفت مع نتائج دراسة (عزام، 2013) في أن ضباط أجهزة الأمن بغزة راضيين عن تلقي الشكر والثناء (التحفيز المعنوي) من القيادات بمتوسط 75.6%، واختلفت مع دراسة (Grogan, 2008) في أن رضا الشرطة في أمريكا عن الرواتب غير عال لتأثره بمستوى الرواتب العام في الحكومة.

• أثر محور العوامل التنظيمية ككل:

تم جمع مجالات محور "العوامل التنظيمية" السابقة كما هو موضح في جدول رقم (31) لمعرفة نتيجة الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) "العوامل التنظيمية" على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (31).

جدول (31): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات محور "العوامل التنظيمية"

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	المجالات
3	*0.000	10.73	73.60	3.68	الأنظمة والسياسات والإجراءات
4	*0.001	3.08	65.21	3.26	بيئة وظروف العمل.
2	*0.000	14.60	79.39	3.97	الإشراف.
1	*0.000	19.56	80.66	4.03	الزملاء.
5	0.101	-1.28	57.46	2.87	العوائد والتعويضات.
	*0.000	11.79	71.60	3.58	جميع مجالات محور "العوامل التنظيمية" معا

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (31) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.58، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 71.60%، الاختبار 11.79 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور "العوامل التنظيمية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجالات هذا المحور.

يتبين أن معظم العوامل التنظيمية أثرت إيجابياً على الرضا الوظيفي للشرطيات وهي بالترتيب تنازلياً حسب تأثيرها الإيجابي: (الزملاء، المشرفين، أنظمة وسياسات وإجراءات العمل، وبيئة وظروف العمل)، وتعزو الباحثة رضاهن عن زملاء العمل والإشراف إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني في غزة ووجود علاقات اجتماعية وترابط قوي بين أفرادها، واتباع سلوك إشرافي غير متسلط، بالإضافة إلى الاحتمال بأن غالبية أفراد الشرطة ينتمون لذات التوجه السياسي والحزبي، وأما الأثر الكبير لأنظمة وسياسات وإجراءات العمل فهذا يعطي مؤشر لعدالتها بشكل عام وفعاليتها وإدراك الشرطيات لذلك، وأما الرضا عن بيئة وظروف العمل كان تأثيره الإيجابي أقل من العوامل السابقة على الرضا ويرجع ذلك إلى ضعف ومحدودية الموارد المادية للمؤسسات الحكومية في قطاع غزة بسبب تدني الوضع الاقتصادي وفقدان أجهزة الشرطة للموارد المادية بشكل متكرر بسبب الحروب المتتالية التي شنها الصهاينة، ومن أسباب تدني الرضا عن ظروف العمل أيضاً عدم مناسبة ساعات وأوقات العمل لوجود نظام المناوبات وعدم التمتع بالإجازات في المناسبات الممنوحة للشق المدني أو الاضطرار للعمل الطارئ في غير أوقات الدوام، وبعد مركز العمل عن مكان السكن لعدد من الشرطيات، وهذه العوامل ككل تعمل على تشكيل ضغوط على الشرطيات. بينما مجال (العوائد والتعويضات) فتأثيره وصل لدرجة الحياد ويرجع ذلك لتدني مستوى الرواتب من الأصل وغلاء المعيشة المتزايد باستمرار ويضاف لهذا أزمة انقطاع الرواتب لعدم التزام حكومة التوافق الوطني بدفع رواتب موظفي قطاع غزة المزاولين لأعمالهم بسبب اختلاف الرؤى السياسية.

واتفقت هذا النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) في أن الزميلات في العمل والإشراف وبيئة العمل لهم أثر إيجابي على رضا الشرطيات في الشارقة بينما اختلفت معها في أن عامل العوائد المالية أثر سلباً على الرضا حيث لا يرضى الراتب طموحهن، واتفقت مع دراسة (الجريد، 2007) أن أكثر العوامل التي أثرت على رضا الشرطة في السعودية هي الزملاء ثم الرؤساء. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (صيام، 2007) في انخفاض الرضا الوظيفي لأفراد الشرطة في غزة عن الأنظمة والسياسات والإجراءات المتبعة في إدارة الشرطة، مع دراسة (حجاج، 2007) في أن أكثر العوامل المؤثرة على رضا موظفي وزارة الحكم المحلي في غزة هو (الرواتب، ثم معاملة الرؤساء، ثم الإمكانيات والأدوات، وأخيراً المزايا).

3. الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعوامل البيئة الخارجية على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

ويتفرع من الفرضية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية:

أ. الفرضية الفرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل السياسية والاقتصادية على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (32).

جدول (32): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "العوامل السياسية والاقتصادية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	انقطاع الرواتب لا يؤثر على حماسي للعمل في الشرطة	3.39	67.76	2.73	*0.004	6
2	انقطاع الرواتب لم يغير من مستوى رضاي الوظيفي عما كان عليه من قبل	3.49	69.76	3.77	*0.000	5
3	سأستمر في عملي في الشرطة على الرغم من انقطاع الرواتب الشهرية	4.13	82.59	11.78	*0.000	3
4	المناخ السياسي السائد تأثيره محدود على مناخ عملي في الشرطة	3.33	66.59	3.22	*0.001	7
5	وجود تهديدات أمنية داخلية من قبل الاحتلال الصهيوني تدفعني للاستمرار في عملي كشرطية	4.01	80.24	9.63	*0.000	4
6	الحروب التي مر بها قطاع غزة تدفعني للاستمرار في عملي وأداء واجبي	4.30	85.95	15.09	*0.000	2
7	أثناء الحروب التي يشنها الاحتلال الصهيوني على قطاع غزة يزداد شعوري بأهمية عملي	4.33	86.51	17.24	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	3.85	77.03	11.74	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (32) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "أثناء الحروب التي يشنها الاحتلال الصهيوني على قطاع غزة يزداد شعوري بأهمية عملي" يساوي 4.33 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.51%، قيمة الاختبار 17.24 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "المناخ السياسي السائد تأثيره محدود على مناخ عملي في الشرطة" يساوي 3.33 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.59%، قيمة الاختبار 3.22 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.85، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.03%، قيمة الاختبار 11.74 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "العوامل السياسية والاقتصادية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يتبين أن جميع فقرات المحور أثرت إيجابياً على رضا الشرطيات، لكن درجة الموافقة على بعض الفقرات كما في رقم (5) و(6) و(7) و(3) أعلى من غيرها والتي تبين إدراك الشرطيات بأهمية عملهن والاستمرار فيه أثناء الحروب والتهديدات الأمنية واستعدادهن للاستمرار فيه على الرغم من انقطاع الرواتب، وتعزو الباحثة ذلك إلى الشعور الوطني المتأصل في نفوس الفلسطينيين بشكل عام واستشعار الشرطيات بأهمية دورهن وبواجب التصدي لأي عدوان العدو وإدراكهن بضرورة خدمة المجتمع في ظل تلك التحديات على الرغم من انقطاع الرواتب. في حين الفقرات رقم (1) و(2) و(4) كان الموافقة عليها بدرجة أقل بشكل ملحوظ عن باقي الفقرات، حيث يظهر تغير مستوى الرضا والحماس للشرطيات للعمل بعد انقطاع الرواتب وإدراكهن لتأثير المناخ السياسي على العمل في الشرطة، وتعزو الباحثة ذلك إلى ضغوط الوضع الاقتصادي والسياسي المتمثلة في انقطاع الرواتب والخلافات السياسية مما سبب في تراجع قوة دافعية ورضا الشرطيات عم كانا عليه من قبل انقطاع الرواتب ولكن وعي وتفهم الشرطيات بأبعاد المشاكل السياسية والاقتصادية حال دون أن يكون لتلك المشاكل آثار سلبية ملحوظة على رضا الشرطيات وأدت لعدم الرضا.

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة (حويحي، 2008) في رغبة موظفي لجان العمل الصحي بغزة في الاستمرار بالعمل على الرغم من عدم الرضا عن الرواتب، وانتقلت مع دراسة (Markovits, et al., 2013) في أن لدى الموظفين في اليونان الرغبة في الاستمرار في العمل على الرغم من الأزمة الاقتصادية واختلقت مع نفس الدراسة في أن الأزمة الاقتصادية أدت إلى انخفاض الرضا الوظيفي. بينما اختلقت مع دراسة (Mabila, et al., 2014) الذي تدني فيها الرضا الوظيفي لشرطة سوازيلاند والأداء نتيجة تدني المستوى المعيشي والرواتب، وأيضاً اختلقت مع دراسة (Jiskani, et al., 2011) الذي أظهرت تدني الرضا لموظفي الحكومة في باكستان بسبب السياسات الحكومية.

ب. الفرضة الفرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الأسرية والاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (33).

جدول (33): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	يساند المجتمع المحيط بي عملي في الشرطة	3.74	74.76	8.22	*0.000	4
2.	يتفهم المجتمع المحيط بي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.	3.49	69.88	5.02	*0.000	6
3.	تتفهم أسرتي ظروف عملي الشرطي من حيث طبيعة المهام التي أقوم بها، والتي قد يكون فيها خطورة	4.00	80.00	10.28	*0.000	1
4.	تتفهم أسرتي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.	3.87	77.41	8.70	*0.000	3
5.	استطيع التوفيق بين واجباتي الأسرية وعملي في الشرطة	3.96	79.29	11.29	*0.000	2
6.	تتوفر حضانات مناسبة قريبة من عملي لرعاية طفلي	2.78	55.53	-1.72	*0.045	7
7.	أستطيع أن أوفق بين واجباتي الاجتماعية وعملي في الشرطة	3.72	74.35	6.57	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.65	72.96	8.79	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (33) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم الثالثة "تفهم أسرتي ظروف عملي الشرطي من حيث طبيعة المهام التي أقوم بها، والتي قد يكون فيها خطورة" يساوي 4.00 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.00%، قيمة الاختبار 10.28 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "تتوفر حضانات مناسبة قريبة من عملي لرعاية طفلي" يساوي 2.78 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 55.53%، قيمة الاختبار -1.72 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.045 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.65، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 72.96%، قيمة الاختبار 8.79 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "العوامل الأسرية والاجتماعية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يلاحظ أن هناك موافقة على معظم الفقرات في المحور، ويظهر أن الفقرات الخاصة بالأسرة رقم (3) و(4) كان لها تأثير إيجابي بدرجة أكبر من العوامل المجتمعية في الفقرات رقم (1) و(2)، حيث يوجد تفهم من قبل الأسرة لطبيعة عمل الشرطة ولأهمية خروجها في أوقات متأخرة لضرورة العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى قوة الترابط الأسري بشكل عام في المجتمع الغزي وتفهم أسر الشرطيات لطبيعة العمل الشرطي وقناعتهم بأهميته وكذلك دعمهن، في حين يظهر أن وعي المجتمع بضرورة خروج الشرطة بأوقات متأخرة قد يظهر عدم تفهم كامل لجزء من المجتمع لطبيعة العمل الشرطي وضرورة خروج الشرطة في أوقات متأخرة للعمل وإدراك الشرطيات لتلك النظرة مما جعل موافقتهم على عامل تفهم المجتمع أقل بكثير من الموافقة على عامل تفهم الأسرة لخروجهن في أوقات متأخرة لضرورات العمل. بينما أظهرت الشرطيات عدم موافقة على فقرة رقم (6) التي تبين عدم توفر حضانات قريبة من العمل وتعزو الباحثة عدم رضا الشرطيات عن هذه الفقرة إلى كون معظمهن لديهن أطفال وإلى عدم قدرتهن على تحمل التكاليف اللازمة لتوفير حضانات مناسبة لانقطاع الرواتب مما يزيد من الضغط عليهن لعدم توفير مكان مناسب لرعاية أطفالهن بما يوفر عليهن الجهد والوقت والشعور بالطمأنينة على أطفالهن أثناء ساعات العمل.

واتفقت النتائج مع دراسة (Yima & Schaferb, 2010) التي أظهرت أن إدراك أفراد الشرطة لنظرة المجتمع الإيجابية ترتبط بعلاقة طردية بالرضا الوظيفي لأفراد الشرطة في أمريكا، واتفقت النتائج مع دراسة (جبر، 2005) في أن المرأة العاملة في الضفة الغربية تواجه صعوبات كبيرة من حيث قلة توفر حضانات قريبة من العمل واختلفت مع نفس الدراسة من حيث أنها تواجه صعوبات اجتماعية كبيرة ناتجة عن عدم تفهم المجتمع المحيط لأهمية خروجها في أوقات متأخرة لضرورات العمل وأيضاً صعوبات كبيرة في قدرة الموظفة على التوفيق بين الواجبات الاجتماعية والأسرية وبين عملها، واتفقت أيضاً مع دراسة (رشيد، 2013) في وجود مشاكل تواجه العاملات في الأجهزة الأمنية السعودية مثل: عدم توفر مكان لرعاية الأطفال، اعتقاد الآخرين بعدم مناسبة العمل الأمني للمرأة واختلفت مع نفس الدراسة في شعور العاملات بالتقصير في الواجبات الأسرية، وكذلك اختلفت مع دراسة (Rathi & Barath, 2013) التي أظهرت التأثير السلبي لتعارض الحياة الأسرية مع العمل على الرضا الوظيفي لأفراد الشرطة في الهند.

• أثر محور "عوامل البيئة الخارجية" ككل:

حيث تم جمع مجالات محور "عوامل البيئة الخارجية" السابقة كما هو موضح في جدول رقم (34) لمعرفة نتيجة الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعوامل البيئة الخارجية على الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (34).

جدول (34): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات محور "عوامل البيئة الخارجية"

المجالات	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)
العوامل السياسية والاقتصادية	3.85	77.03	11.74	*0.000	1
العوامل الأسرية والاجتماعية	3.65	72.96	8.79	*0.000	2
جميع مجالات محور "عوامل البيئة الخارجية" معا	3.75	75.00	11.88	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (34) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.75، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.00%، الاختبار 11.88 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور "عوامل البيئة الخارجية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجالات هذا المحور.

يلاحظ أن العوامل الخارجية ككل تؤثر إيجابياً على موافقة المبحوثات، ويلاحظ أن درجة الموافقة للعوامل السياسية والاقتصادية أعلى منها في العوامل الاجتماعية والأسرية، وتعزو الباحثة ذلك إلى وعي الشرطيات بالمشاكل السياسية والاقتصادية وإدراك أبعاد تلك المشاكل وتفهمها وعدم تأثيرها بشكل سلبي على موافقتهم على الرغم من تأزم الوضع الاقتصادي والسياسي وتأثير ذلك على رواتبهم ووضعهم المادي، وأما العوامل الأسرية الاجتماعية فكان لها أيضاً تأثير إيجابي على موافقة الشرطيات، وهذا يدل على الترابط الأسري وقوة النسيج الاجتماعي مما يدعم باتجاه موافقة الشرطيات إيجابياً.

وافتقت هذه النتائج مع دراسة (Yima & Schaferb, 2010) التي أظهرت أن نظرة المجتمع الإيجابية ترتبط بعلاقة طردية مع رضا أفراد الشرطة الأمريكيين. واختلفت النتائج مع دراسة (Markovits, et al., 2013) حيث أن الأزمة الاقتصادية التي مرت بها اليونان وما تبعة من سياسات تقشفية في الحكومة أثرت سلباً على الرضا الوظيفي للعاملين، واختلفت مع دراسة (Mabila, et al., 2014) الذي تدني فيها رضا وأداء شرطة سوازيلاند نتيجة تدني المستوى المعيشي والرواتب، وأيضاً اختلفت مع دراسة (Jiskani, et al., 2011) الذي أظهرت تدني رضا الموظفين الحكوميين في باكستان عن سياسات الحكومة. واختلفت مع دراسة (Shallal, 2011) من حيث أن العوامل الاجتماعية مثل الزواج وقيم المحافظة في المجتمع تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي للموظفات الإماراتيات، واختلفت مع دراسة (Rathi & Barath, 2013) بوجود التأثير السلبي لتعارض الحياة الأسرية مع العمل على الرضا الوظيفي لأفراد الشرطة في الهند، واختلفت كذلك مع دراسة (جبر، 2005) من حيث أن المرأة الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية تواجه صعوبات سياسية بدرجة متوسطة وتواجه صعوبات اجتماعية كبيرة.

- أثر محاور الدراسة مجتمعة (العوامل الفردية والعوامل التنظيمية وعوامل البيئة الخارجية) على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (35).

جدول (35): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع محاور الرضا الوظيفي للشرطة النسائية "

م	المحاور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	العوامل الفردية (ذاتية وثقافية).	3.96	79.11	19.96	*0.000	1
2	العوامل التنظيمية.	3.58	71.60	11.79	*0.000	3
3	عوامل البيئة الخارجية.	3.75	75.00	11.88	*0.000	2
	جميع المحاور معاً	3.69	73.74	16.001	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (35) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة يساوي 3.69 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.74%، قيمة الاختبار 16.001 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر المحاور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع محاور الدراسة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على المحاور مجتمعة.

ويتبين أن محاور الدراسة مجتمعة قد أثرت إيجابياً على الرضا الوظيفي للشرطيات، وأن هناك رضا وظيفي يرجع لتلك المحاور، ويظهر أن العوامل الفردية (ذاتية وثقافية) كانت أكثر المحاور تأثيراً إيجابياً على الرضا وهذا يدل على اعتداد الشرطيات بذاتهن وعلى تجانس التوجهات الداخلية والقيم والمعتقدات فيما بينهن وتواؤمها مع الثقافة التي تتبناها مؤسسة الشرطة، بينما كان محور العوامل التنظيمية أقل تأثيراً إيجابياً بالنسبة للمحورين الآخرين وتعزو الباحثة ذلك إلى التأثير الحيادي لمجال العوائد والتحفيزات على محور العوامل التنظيمية بسبب الأزمة الاقتصادية وانقطاع الرواتب عن الموظفين الحكوميين وكذلك كان التأثير الإيجابي لمجال بيئة وظروف العمل ليس بالمرتفع ويرجع ذلك لافتقار المؤسسة الشرطة للموارد المادية التي توفر الراحة والأمان على المستوى المطلوب بسبب تدهم مبانيتها والأزمة الاقتصادية.

• درجة الرضا العام للشرطيات عن وظيفتهن في الشرطة النسائية:

وفي سؤال الشرطيات "ماهي درجة رضاك العام عن وظيفتك في الشرطة النسائية؟" لتحديد مدى الرضا الوظيفي العام كانت النتائج كما في جدول (36).

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

جدول (36): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لدرجة الرضا الوظيفي العام للشرطة النسائية "

القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	12.124	80.25	4.01	الرضا الوظيفي العام للشرطة النسائية

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (36) تبين أن المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي العام عن الشرطة النسائية يساوي 4.01 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.25، قيمة الاختبار 12.124 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

يظهر أن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي العام لدى الشرطيات في قطاع غزة والتي جزء منها المحاور التي تم بحثها في الدراسة الحالية تدفع نحو ارتفاع الرضا الوظيفي العام لدى الشرطيات، وعلى الرغم من أن تأثير مجال العوائد والتعويضات وصل لدرجة الحياد ووجود فقرات فيه أثرت سلباً، وأيضاً كانت هناك مجالات وفقرات الموافقة عليها أقل بشكل ملحوظ من باقي المجالات والفقرات، ولكن لم يدفعهن ذلك نحو تدني الرضا العام أو عدم الرضا، وتعزو الباحثة ذلك إلى التركيبة النفسية والشخصية الاستثنائية التي يتمتع بها المواطنون الفلسطينيون بقطاع غزة، حيث روح المقاومة والتحدي للظروف الصعبة والتكيف مع أي مستجدات وطوارئ، وذلك لتعرض الشعب الفلسطيني في غزة بشكل مستمر لأنواع شتى من الضغوط من قبل الاحتلال الصهيوني ومحاولة كسر صموده سواءً بالحصار أو إغلاق المعابر أو الحروب المتتالية، والتي في المحصلة لم تتل من عزيمة المواطن في غزة بل انعكست إيجابياً عليه بقدرته على التكيف مع ظروف الحياة المختلفة. والذي ساعد في تعزيز روح التحدي والصبر بالأساس هو تبني سكان قطاع غزة بشكل عام للمبادئ الإسلامية في الحياة التي تقدر وتعلي من فضيلتي الصبر والرضا، وتعددت النصوص في القرآن الكريم والأحاديث النبوية التي تحث على تلك الفضلتين، إذ يقول الله تعالى: (وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ). (سورة البقرة: 155)، وفي شرح ابن كثير لتلك الآية قال بأن الله يختبر عباده بابتلائهم بأنواع عدة من الابتلاء، منها نقص الأموال وذهاب بعضها فمن صبر على هذه الابتلاءات أثابه الله. وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إِنَّ أَعْظَمَ الْجَزَاءِ مَعَ عِظَمِ الْبَلَاءِ، وَإِنَّ اللَّهَ إِذَا أَحَبَّ قَوْمًا ابْتَلَاهُمْ، فَمَنْ رَضِيَ فَلَهُ الرِّضَا، وَمَنْ سَخِطَ فَلَهُ السَّخَطُ" (حسنه الألباني في صحيح الترمذي)، فتلك الآيات والأحاديث لها دور كبير في تعزيز القيم والمبادئ الداخلية وتشجع على الرضا عن الحياة بشكل عام، والثابت في دراسات الرضا الوظيفي كما تقدم في الجزء النظري أن الرضا عن الحياة والرضا عن العمل العلاقة بينهما متبادلة وكل منهما يؤدي للآخر. بالإضافة إلى ما سبق فإن تبني معظم الشرطيات بشكل خاص للتوجه الفكري الإسلامي الذي تتبناه الجهات المسؤولة في الحكومة في غزة- لأن جزء كبير منهن تم استقطابه بشكل قصدي في عام 2007- خلق ذلك تجانس لدى الشرطيات في الفكر والاتجاه ومحاولة الدعم باتجاه الاستمرار في مواقعهن من قبيل الالتزام التنظيمي لوظيفتهن وحركتهن الحزبية، وما يدل على قوة التأثير الإيجابي للدوافع الداخلية على

رضا الشرطيات هو ارتفاع موافقتهم على محور العوامل الفردية (الذاتية والثقافية) وكانت هناك موافقة على أحد فقرات ذلك المحور والتي تبحث رغبتهم في الاستمرار في العمل الشرطي وعدم البحث عن بديل، مما يدعم باتجاه رضاهم العام عن وظيفتهم ووجود التزام نحوها.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (عزام، 2013) في أن الضباط في غزة لديهم شعور بالسعادة والرضا الوظيفي بنسبة 79.9%، واتفقت مع دراسة (المقيد، 2009) حيث أبدت الشرطيات العربيات رضا تام عن عملهن، واتفقت مع دراسة (Arikan, 2013) في أن ضباط الأمن الخاص في تركيا لديهم مستويات عالية من الرضا الوظيفي، واتفقت مع دراسة (Yahaya, et al., 2012) في أن موظفي الشرطة في ماليزيا لديهم رضا وظيفي عام عال، واتفقت أيضا مع دراسة (Jiskani, et al., 2011) في أن الموظفين في مكتب الإحصاء الحكومي في باكستان لديهم رضا وظيفي بدرجة كبيرة على الرغم من عدم الرضا عن سياسة الحكومة، واتفقت مع دراسة (Sousa & Gauthier, 2008) ودراسة (Grogan, 2008) ودراسة (Julseth, et al., 2011) حيث يظهر الشرطة في عدة مراكز شرطة في أمريكا مستويات عالية من الرضا، واتفقت النتائج أيضا مع دراسة (Gültekin, et al., 2010) في أن معظم الشرطيات التركيات لديهن رضا وظيفي عام. بينما اختلفت مع دراسة (محمود، 2014) التي أظهرت مستوى رضا متوسط لموظفي وكالة الغوث بغزة، واختلفت مع دراسة (منصور، 2010) في أن الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في جامعة النجاح في الضفة كان متوسط، واختلفت مع دراسة (رشيد، 2013) التي بينت تدني مستويات الرضا للعاملات في المؤسسة الأمنية السعودية. واختلفت أيضا مع دراسة (Randhawa & Narang, 2013) التي تبين أن الشرطيات في الهند يفتقرن للرضا الوظيفي.

4. الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزي للمتغيرات الشخصية التالية: (مركز العمل - الرتبة العسكرية - سنوات الخدمة في الشرطة - الراتب الأساسي - العمر - مكان السكن - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - عدد الأولاد).

تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

أ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى مركز العمل.

جدول (37): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مركز العمل

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات								المحاور
		دائرة محافظة الوسطى	مدير رفح	مدير بيت حانون	دائرة محافظة خان يونس	دائرة محافظة رفح	دائرة محافظة الشمال	دائرة محافظة غزة	إدارة الشرطة النسائية	
*0.000	4.848	4.02	4.30	3.60	3.76	4.46	3.75	4.00	3.84	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.235	1.357	3.51	4.05	3.73	3.45	3.96	3.47	3.85	3.66	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.073	1.950	3.34	3.38	3.15	3.25	3.08	2.64	3.38	3.67	بيئة وظروف العمل
*0.049	2.137	4.09	3.75	3.60	4.04	4.49	3.79	3.81	3.88	الإشراف
0.267	1.289	3.86	4.00	4.00	4.11	4.38	4.03	3.92	3.97	الزملاء
0.663	0.711	3.08	3.21	3.23	2.71	2.95	3.10	2.82	2.51	العوائد والتعويضات
0.680	0.690	3.56	3.73	3.59	3.49	3.82	3.45	3.59	3.53	العوامل التنظيمية
*0.005	3.179	3.64	4.21	3.03	3.80	4.40	3.68	3.98	3.83	العوامل السياسية والاقتصادية
*0.000	4.591	3.81	3.79	3.69	3.15	4.42	3.58	3.41	3.60	العوامل الأسرية والاجتماعية.
*0.001	3.761	3.72	4.00	3.35	3.48	4.41	3.63	3.69	3.71	عوامل البيئة الخارجية
*0.021	2.540	3.68	3.90	3.53	3.54	4.07	3.55	3.68	3.64	جميع المحاور معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (37) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمحور العوامل التنظيمية وبعض مجالاته من (أنظمة وسياسات وإجراءات العمل - بيئة وظروف العمل - الزملاء - العوائد والتعويضات) وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات المذكورة تعزى إلى مركز العمل.
- أما بالنسبة لباقي المحاور والمجالات، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة في باقي المحاور والمجالات والمحاور مجتمعة تعزى إلى مركز العمل وذلك لصالح اللاتي يعملن في دائرة محافظة رفح.

يتبين أنه لا توجد فروق في مستوى رضا الشرطيات تعزي لمركز العمل في مجالات (أنظمة وسياسات وإجراءات العمل- بيئة وظروف العمل- الزملاء- العوائد والتعويضات) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن سياسات وإجراءات العمل المطبقة ونظام العوائد والتعويضات موحدة لكافة مراكز العمل وأيضاً تقارب الإمكانيات المادية أدى إلى عدم وجود تمايز بين مراكز العمل في هذه المجالات مما خلق اتجاهات موحدة لدى الشرطيات في هذه المجالات، كما تعزو وجود علاقات قوية بين زملاء العمل على مستوى جميع مراكز العمل إلى طبيعة المجتمع في غزة بشكل عام وقوة العلاقات بين أفرادهم وأيضاً انتماء معظم الشرطيات لذات التوجه السياسي أدى عدم وجود فروق في رضا الشرطيات عن الزملاء تعزي لمركز العمل.

أما بخصوص وجود فروق في رضا الشرطيات تعزي لمركز العمل في باقي المجالات فيظهر أن الشرطيات في رفح أكثر رضاً عن محور العوامل الفردية ومجال الإشراف ومحور العوامل الخارجية بمجالاته، وتعزو الباحثة رضاهن عن الإشراف لتمييز السلوك الإشرافي المتبع في دائرتهم مما زاد راضهن عنه مقارنة بباقي الدوائر، أما رضاهن عن مجال العوامل الفردية يعكس رضاهن عن ذواتهن وقيمهن وثقتهن بأنفسهن بدرجة أعلى من الشرطيات في باقي مراكز العمل، وأما رضاهن عن العوامل الخارجية يعكس رضاهن عن الحياة بشكل عام أكثر من باقي الشرطيات في باقي مراكز العمل، وبما إن الرضا عن الحياة والرضا عن العمل العلاقة بينها متبادلة وكل واحد منهما يؤدي للآخر، ولكون الشرطيات في رفح يسكن في نفس منطقة العمل (كما جدول رقم (47) من ملحق رقم (5)، ص152) فإن هذا يؤدي إلى توفير الجهد والوقت وتكلفة التنقل وبالتالي تخفيف الضغوط فيما لو كان مكان العمل بعيد كحال بعض الشرطيات في مراكز العمل الأخرى، وهذا بدوره ينعكس إيجابياً على رضاهن الوظيفي.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (حويحي، 2008) في وجود فروق في مستويات الرضا عن الإشراف لموظفي لجان العمل الصحي بغزة تعزي لمكان العمل بسبب اختلاف الإدارات وطريقة التعامل (الإشراف)، واتفقت أيضاً مع دراسة (Buker & Dolu, 2010) في وجود فروق في مستوى الرضا للشرطة التركية عن الإشراف تعزي لمتغير خواص المحافظات وذلك لاختلاف معدل الجريمة. بينما تختلف مع دراسة (صيام، 2007) من حيث وجود فروق في مستوى رضا الشرطة في غزة عن السياسات والاجراءات والأهداف تعزي لمتغير مكان العمل لصالح محافظة غزة لأنه يعد مركز اتخاذ القرارات، وتختلف مع دراسة (جبر، 2005) في وجود صعوبات إدارية تواجه المرأة العاملة في الضفة الغربية تعزي لمتغير مكان العمل حيث تعاني الموظفات في المدينة من صعوبات إدارية أكبر من الموظفات في القرى بسبب وجود الإدارات المركزية في المدينة وبالتالي يزيد الشعور بضغط الرقابة وعدم الاستقلالية بعكس موظفات القرى.

ب. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى الرتبة العسكرية.

جدول (38): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الرتبة العسكرية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات									المحاور
		راند	نقيب	ملازم أول	ملازم	مساعد	رقيب أول	رقيب	عريف	شرطي	
0.278	1.258	4.25	3.92	3.84	4.15	3.68	3.90	3.88	4.20	3.86	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.991	0.193	4.00	3.64	3.58	3.76	3.77	3.78	3.61	3.71	3.72	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.383	1.084	3.38	3.02	3.06	3.50	3.88	2.82	3.22	3.48	3.43	بيئة وظروف العمل
0.555	0.858	3.67	3.85	3.60	3.97	3.88	4.21	3.96	4.15	4.15	الإشراف
0.175	1.490	3.92	4.13	3.76	4.12	4.08	3.86	3.89	4.31	4.17	الزملاء
0.668	0.726	3.30	3.14	2.55	2.67	2.25	2.86	2.79	3.11	2.96	العوائد والتعويضات
0.714	0.672	3.71	3.59	3.34	3.61	3.54	3.57	3.50	3.75	3.69	العوامل التنظيمية
0.566	0.845	4.24	3.70	3.65	3.69	3.61	3.55	4.02	3.94	4.05	العوامل السياسية والاقتصادية
0.064	1.957	3.93	3.88	3.41	4.07	2.96	3.24	3.59	3.92	3.51	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.363	1.115	4.07	3.79	3.53	3.88	3.29	3.40	3.81	3.93	3.78	عوامل البيئة الخارجية
0.428	1.021	3.89	3.69	3.47	3.77	3.50	3.58	3.64	3.87	3.75	جميع المحاور معا

من النتائج الموضحة في جدول (38) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الرتبة العسكرية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى العدالة التنظيمية بشكل عام والانضباط في تطبيق السياسات والأنظمة والإجراءات في إدارة الشرطة ما بين الرتب العسكرية المختلفة، وإدراك الشرطيات لذلك مما خلق توافق بين الشرطيات على مستوى جميع الرتب وعدم شعور فئة معينة بالتمييز أو بالامتياز عن الرتب الأخرى مما أدى ذلك إلى تجانس الآراء لدى جميع الشرطيات بمختلف الرتب، بالإضافة إلى أن انتمائهن لنفس بيئة العمل وتشابه طبيعة المهام التي يقمن بها وتوحد بعض الدورات العسكرية التي تخضع لها جميع الرتب كل ذلك خلق تجانس وتشارك في المفاهيم والاتجاهات والمشاعر نحو عملهن.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) التي بينت وجود علاقة عكسية بين الرتبة العسكرية وبين الرضا عن المزايا والرواتب حيث تطمح الشرطيات في الشارقة ذوات الرتب الأعلى برواتب ومزايا أعلى، واختلفت مع دراسة (المقيد، 2009) في وجود فروق بين الشرطيات العربيات في الاتجاه للعمل تعزى للرتبة العسكرية لصالح الرتب الأعلى حيث أنه رواتبهن وامتيازتهن أعلى من ذوات الرتب الأقل، واختلفت مع دراسة (Gültekina, et al., 2010) التي تبين وجود علاقة طردية بين رضا الشرطيات في تركيا عن العمل وبين الرتبة العسكرية حيث تحصل ذوات الرتب الأعلى على رواتب أعلى وامتيازات أكثر من ذوات الرتب الأقل، وأيضاً اختلفت مع دراسة (Buker & Dolu, 2010) التي تبين أن الرضا الوظيفي لأفراد الشرطة التركية يتناسب طردياً مع الرتبة العسكرية حيث تحصل الرتب الأعلى على رواتب وامتيازات موقع اجتماعي أعلى والحصول على الاستقلالية في العمل، واختلفت مع دراسة (أبوشیخة، 1997) التي بينت وجود اختلاف مستويات الرضا الوظيفي في أجهزة الأمن العربية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية حيث الضباط أكثر رضا من ضباط الصف عن بعض المتغيرات التنظيمية. بينما لم تجد الباحثة في الدراسات السابقة المتناولة ما يتفق مع هذه النتائج في دراستها.

ج. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخدمة في الشرطة.

جدول (39): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - سنوات الخدمة في الشرطة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المحاور
		6 سنوات فأكثر	4 - أقل من 6 سنوات	2- أقل من 4 سنوات	أقل من 2 سنة	
0.619	0.596	3.89	3.96	4.05	3.89	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.383	1.031	3.51	3.74	3.76	3.77	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.252	1.390	3.03	3.27	3.46	3.45	بيئة وظروف العمل
0.268	1.338	3.78	4.02	4.07	4.14	الإشراف
0.936	0.139	4.02	4.04	4.01	4.14	الزملاء
0.890	0.209	2.94	2.79	2.84	3.04	العوائد والتعويضات
0.487	0.819	3.48	3.59	3.64	3.72	العوامل التنظيمية
0.140	1.876	3.67	3.79	4.06	4.12	العوامل السياسية والاقتصادية
0.556	0.699	3.74	3.53	3.74	3.50	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.493	0.809	3.71	3.66	3.90	3.81	عوامل البيئة الخارجية
0.436	0.917	3.60	3.67	3.78	3.77	جميع المحاور معا

من النتائج الموضحة في جدول (39) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى سنوات الخدمة في الشرطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى كون معظم العاملات لهن تقريباً نفس مدة الخدمة في الشرطة لانضمام معظمهن لإدارة الشرطة النسائية الحالية من بداية تأسيسها عام 2007، ولأن مدة خدمة أكثرهن لا تتعدى 8 سنوات فهي نسبياً لا تعد بالمدة الطويلة ولا تختلف جوهرياً عن مدة الخدمات الأخرى وبذلك تكون خبرات معظمهن في العمل الشرطي متقاربة، وبالتالي يوجد تجانس بين المبحوثات في هذا الجانب.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (Arikan, 2013) التي بينت عدم وجود فروق في مستويات رضا ضباط الأمن الخاص الأترك تعزي لمدة الخدمة، وكذلك اتفقت مع دراسة (المقيد، 2009) التي بينت عدم وجود فروق في مستويات رضا الشرطة النسائية العربية تعزي لمدة الخدمة. بينما اختلفت مع دراسة (البريمي، 2007) التي بينت وجود علاقة عكسية بين رضا الشرطيات في الشارقة عن علاقات العمل ومدة الخدمة حيث كلما زادت الخبرة قل الرضا عن علاقات العمل ويرجع هذا إلى شعورهن بضرورة تقديرهن كلما زادت مدة الخبرة لديهن وتقدمهن بالعمر، وكذلك اختلفت مع دراسة (جبر، 2005) التي بينت أن المرأة العاملة الفلسطينية في الضفة تواجه صعوبات اجتماعية وأسرية أول سنوات الخدمة (1-5 سنوات) بينما نقل هذه الصعوبات عند العاملات ذوات الخدمة الأعلى لأنه تتكون لديهن خبرة كافية في عمل موازنة بين الحياة الأسرية والوظيفة، واختلفت مع دراسة (حجاج، 2007) التي بينت أن موظفي وزارة الحكم المحلي في غزة لديهم فروق في مستويات الرضا تعزي لسنوات الخدمة حيث يقل الرضا كلما زادت سنوات الخدمة لتوقعهم زيادة في التقدير في المعاملة والمزايا، وتختلف أيضاً مع دراسة (Gültekin, et al., 2010) التي تبين أن رضا الشرطيات في تركيا يقل مع زيادة مدة الخدمة لتوقعهن زيادة في التقدير والمزايا بزيادة خبرتهن، وتختلف مع دراسة (منصور، 2010) التي بينت أن أكاديمي جامعة النجاح توجد لديهم فروق في مستويات الرضا عن ظروف العمل والإشراف والزملاء تعزي لسنوات الخدمة وكلما زادت الخبرة زاد الرضا الوظيفي لأنه يزيد العمر ويقل احتمال الانتقال لوظيفة أخرى. واختلفت مع دراسة (أبوشيخة، 1997) في أن رجال الأمن العرب الذين مدة خبرتهم (3-5 سنة) أكثر رضا ممن خبرتهم (10-15 سنة).

د. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى الراتب الأساسي الشهري.

جدول (40): نتائج اختبار التباين الأحادي " - الراتب الأساسي الشهري

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المحاور
		3001 فأكثر	2501-3000	2001-2500	1501-2000	1500 شيكل فأقل	
0.514	0.823	4.11	3.95	3.77	3.90	4.01	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.436	0.956	3.94	3.61	3.42	3.70	3.65	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.665	0.598	3.20	3.20	2.89	3.27	3.40	بيئة وظروف العمل
0.664	0.600	3.83	3.79	3.88	4.05	4.03	الإشراف
0.527	0.803	4.17	3.90	3.84	4.02	4.10	الزملاء
0.781	0.438	3.00	2.55	2.98	2.88	2.92	العوائد والتعويضات
0.582	0.719	3.68	3.43	3.42	3.60	3.62	العوامل التنظيمية
0.381	1.063	3.98	3.52	3.67	3.88	3.95	العوامل السياسية والاقتصادية
0.526	0.804	3.86	3.70	3.51	3.50	3.74	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.560	0.752	3.91	3.61	3.59	3.69	3.85	عوامل البيئة الخارجية
0.426	0.975	3.81	3.56	3.52	3.68	3.74	جميع المحاور معا

من النتائج الموضحة في جدول (40) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الراتب الأساسي الشهري.

وتعزو الباحثة ذلك إلى عدالة تصنيف الرواتب الشهرية الأساسية التي تعتمد على درجة الرتبة العسكرية وذلك حسب "قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية" (السلطة الوطنية الفلسطينية، 2005)، وإدراك العاملات لسلم الرواتب ولعدالة تحديد فئة الراتب، بالإضافة إلى ما سبق فإن مرور الشرطيات بنفس الظروف المادية بسبب الوضع الاقتصادي والسياسي العام وانقطاع الرواتب، كل ما سبق خلق تجانس في الاتجاهات بين جميع فئات الرواتب وعدم شعور أي فئة بالتمايز أو التمييز عن فئات الراتب الأخرى، حيث تتشارك جميع الشرطيات بالشعور بضغط الأزمات المالية.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (جبر، 2005) التي تبين أن المرأة العاملة في الضفة الغربية ذات الراتب الأقل (800-1200 شيكل) تواجه نوع من الصعوبات السياسية المتمثلة في حواجز الاحتلال أكثر من فئات الرواتب الأعلى لأن تكلفة المواصلات تزداد مع وجود هذه الصعوبات، واختلفت أيضا مع دراسة (البريمي، 2007) حيث ظهر أن رضا الشرطيات في المشاركة عن المزايا يتناسب عكسيا مع الراتب حيث يقل الرضا عن الامتيازات كلما زاد الراتب حيث يطمحن لامتيازات أعلى تتناسب مع المستوى المعيشي العالي في الإمارات وكذلك طموحهن في الحصول على تذاكر السفر المجانية والمنح الدراسية للأبناء وغيرها من امتيازات ممنوحة للقطاعات الأخرى لنفس فئات الراتب أو أن مقدار الزيادة في الراتب لا تتناسب مع حجم العمل ومسؤولياته وسنوات الخبرة، واختلفت مع دراسة (Shallal, 2011) التي بينت أن الموظفات في الإمارات ذوات الراتب الأعلى أكثر رضا من غيرهن لأن ذلك يفي بمتطلباتهن المعيشية. بينما لم تجد الباحثة في الدراسات السابقة المتناولة ما يتفق مع هذه النتائج في دراستها

هـ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى العمر.

جدول (41): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المحاور
		أقل من 25 سنة	25-30 أقل من سنة	30-35 أقل من سنة	35-40 أقل من سنة	أكثر من 40 سنة	
0.088	2.106	3.98	3.84	3.95	3.89	4.33	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
*0.047	2.525	3.67	3.34	3.91	3.59	3.80	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.812	0.394	3.28	3.06	3.27	3.38	3.16	بيئة وظروف العمل
*0.032	2.791	4.02	3.87	3.98	3.80	4.54	الإشراف
0.067	2.289	3.97	4.00	3.99	3.96	4.48	الزملاء
0.878	0.298	2.64	2.90	2.92	2.84	3.08	العوائد والتعويضات
0.209	1.503	3.52	3.43	3.67	3.51	3.83	العوامل التنظيمية
0.319	1.197	3.62	3.99	3.79	3.81	4.21	العوامل السياسية والاقتصادية
0.113	1.935	3.69	3.82	3.66	3.41	4.05	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.151	1.734	3.65	3.91	3.72	3.61	4.13	عوامل البيئة الخارجية
0.110	1.950	3.63	3.61	3.73	3.60	3.99	جميع المحاور معا

من النتائج الموضحة في جدول (41) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمجالي "أنظمة وسياسات وإجراءات" و"الإشراف" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تعزى إلى العمر وذلك لصالح اللواتي أعمارهن تتراوح من (30 إلى أقل 35) سنة لمجال "أنظمة وسياسات وإجراءات"، بينما لصالح اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة لمجال "الإشراف".
- أما بالنسبة لباقي المجالات والمحاور، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر.

يلاحظ أن رضا الشرطيات من عمر (30 إلى أقل من 35 عاماً) عن مجال الأنظمة والسياسات والإجراءات أعلى من باقي الفئات العمرية وتعزو الباحثة ذلك إلى ما قد تتميز به هذه الفئة من استقرار نفسي وخبرة حياتية ونضج تجعلها أكثر تفهماً ومجارة للسياسات والأنظمة والإجراءات وأقل مقاومة لها، بينما الفئات الأصغر عمراً فقد تكون أقل رضاً عنها بحكم طبيعة الشباب الأكثر رغبة في الاستقلالية وعدم التقييد، أما الفئات الأكبر من 35 عاماً فهي أقل رضاً بحكم طبيعة المرحلة العمرية التي تجعل الموظف يقل رضاه كلما تقدم بالعمر بحكم اعتداده بمدة خدمته أو مركزه الاجتماعي بحكم عمره وخبرته وضرورة تقديره من قبل المسؤولين وعدم تقبله ما يحد من استقلاليته. أما بخصوص رضا من هن (أقل من 25 سنة) عن الإشراف أكثر من غيرهن فتعزو الباحثة ذلك إلى احتمال كون تلك الفئة العمرية من المتوظفات حديثاً ولديهن حاجة للإشراف والتوجيه لتعلم مهام الوظيفة، أما من هن بعمر (25 فأكثر) يكن أقدم خبرة وقد تكون لهن علاقات ندية مع مشرفاتهن اللاتي لديهن في الغالب نفس مدة خدمتهن بحكم التأسيس الحديث لإدارة الشرطة النسائية عام 2007م، وبالتالي قد يكن أقل تقبلاً للإشراف من الشرطيات الأصغر سناً.

أما باقي محاور ومجالات الدراسة (بيئة وظروف العمل، الزملاء، العوائد والتعويضات ومحور العوامل الخارجية بمجالاته، ومحور العوامل الفردية) لم توجد فروق في مستويات رضا الشرطيات عنها على أساس العمر بسبب توحد تأثير تلك المجالات على الشرطيات ووجود تجانس في الظروف بين جميع فئات العمر في تلك المجالات، وليس للعمر أي تأثير عليها.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) بأن العمر للشرطيات في الشارقة يتناسب عكسياً مع الرضا عن علاقات العمل مع الزملاء والرؤساء فكلما زاد عمرهن قل رضاهن عن علاقات العمل لتوقعهن تقدير أكبر لازدياد الخبرة، واختلفت مع نفس الدراسة في أن العمر يتناسب عكسياً مع الرضا عن الراتب والمزايا الوظيفية حيث يزداد طموحهن بزيادة الراتب بشكل يتناسب مع

الخبرة لديهم. واختلفت النتائج مع دراسة (Shallal, 2011) التي بينت أن رضا الموظفين الإماراتيات يتناسب طردياً مع التقدم في العمر حيث تزداد الخبرة وتزداد الرواتب ويزيد التقدير في التعامل، واختلفت مع دراسة (Buker & Dolu, 2010) التي بينت أن الرضا الوظيفي لأفراد الشرطة التركية يزداد بزيادة العمر لازدياد النضج، واختلفت مع دراسة (حجاج، 2007) التي بينت أنه لا توجد فروق في رضا موظفي وزارة الحكم المحلي بغزة تعزي للعمر، واختلفت مع دراسة (Arikan, 2013) التي بينت أنه لا توجد فروق في مستويات رضا ضباط الأمن في تركيا تعزي للعمر.

و. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزي إلى مكان السكن/ المحافظة.

جدول (42): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مكان السكن/ المحافظة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المحاور
		خانيونس	رفح	الوسطى	غزة	شمال غزة	
*0.000	7.594	3.82	4.43	3.94	3.94	3.77	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.066	2.298	3.57	3.97	3.34	3.78	3.66	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.522	0.811	3.35	3.16	3.21	3.51	3.12	بيئة وظروف العمل
*0.031	2.813	4.05	4.38	3.99	3.75	3.85	الإشراف
*0.040	2.637	4.13	4.35	3.87	3.87	4.01	الزملاء
0.288	1.272	2.88	2.98	2.96	2.47	3.06	العوائد والتعويضات
0.220	1.467	3.58	3.82	3.45	3.49	3.57	العوامل التنظيمية
*0.003	4.422	3.86	4.37	3.52	3.99	3.63	العوامل السياسية والاقتصادية
*0.000	6.464	3.25	4.35	3.58	3.49	3.62	العوامل الأسرية والاجتماعية
*0.000	6.050	3.55	4.36	3.55	3.74	3.62	عوامل البيئة الخارجية
*0.003	4.485	3.62	4.05	3.56	3.63	3.62	جميع المحاور معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (42) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمحور العوامل التنظيمية وبعض مجالاته من (أنظمة وسياسات وإجراءات- العوائد والتعويضات) وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزي إلى مكان السكن/ المحافظة بالنسبة لذلك المحور والمجالات.

• أما بالنسبة لباقي المحاور والمجالات، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى مكان السكن وذلك لصالح اللاتي يسكن في محافظة رفح.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بين الشرطيات تعزى إلى مكان السكن في مجال "أنظمة وسياسات وإجراءات العمل" إلى التطبيق الجيد والفعال لتلك الأنظمة والسياسات والإجراءات في الشرطة وإدراك الشرطيات لذلك مما خلق تجانس في اتجاه الشرطيات نحو ذلك المجال، وأما عدم وجود فروق في الرضا عن مجال "العوائد والتعويضات" فذلك يرجع لإدراك الشرطيات بعدالة تطبيق سلم الرواتب على أساس الرتبة العسكرية حسب "قانون الخدمة في قوى الأمن 2005" المعمول به في الشرطة مما وحد اتجاه الشرطيات أيضاً في هذا المجال على مستوى جميع المحافظات.

أما باقي محاور ومجالات الدراسة فيتبين أن الشرطيات اللاتي يسكن رفح أكثر رضاً عن الإشراف وتعزو الباحثة ذلك إلى السلوك الإشرافي المتبع في دائرتهم، فكلما اتجه الإشراف نحو الديمقراطية وفعالية التواصل كلما أثر ذلك إيجابياً على الرضا، أما رضاهن بشكل أكبر عن زملاء العمل فقد يرجع لقوة الترابط الاجتماعي لكونهن من نفس منطقة السكن ومن نفس البيئة الاجتماعية، حيث أن الشرطيات يقمن في نفس المحافظة التي يوجد بها مركز العمل (كما في جدول رقم (47) من ملحق رقم (5)، ص152)، أما رضاهن عن مجال العوامل الفردية يعكس ارتفاع ثقتهن بأنفسهن ورضاهن عن ذواتهن وقيمهن، وأما رضاهن عن العوامل الخارجية يعكس رضاهن عن الحياة بشكل عام، والرضا عن العمل والرضا عن الحياة العلاقة بينها متبادلة وكل واحد منهما يؤدي للآخر، ووجود مركز العمل في منطقة السكن يوفر عليهن الجهد والوقت والمال في التنقل بين العمل والمنزل وهذا يخلق لهن ارتياح في هذا الجانب دون باقي الشرطيات اللاتي يسكن في مناطق أخرى غير مراكز العمل، وبالتالي ينعكس إيجاباً على أمور شتى ومنا العوامل الخارجية المتعلقة بالحياة العامة.

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة (جبر، 2005) التي تبين مواجهة الموظفات في الضفة الغربية لصعوبات تعزى لمكان السكن، حيث تواجه المقيمات في جنين صعوبات أكثر من المقيمات في باقي المحافظات، وتواجه العاملات المقيمات في المدينة صعوبات إدارية أكثر ممن يسكن في القرى وذلك كون الإدارات المركزية توجد في المدينة وهذا يتبعه تشديد في الرقابة وتشكيل ضغط.

ز. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

جدول (43): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الحالة الاجتماعية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المحاور
		أرملة	مطلقة	عزباء	متزوجة	
0.678	0.508	3.95	3.90	4.07	3.93	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.320	1.185	4.34	3.34	3.66	3.68	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.480	0.832	4.00	2.92	3.19	3.27	بيئة وظروف العمل
0.220	1.502	3.17	3.67	4.04	3.99	الإشراف
0.242	1.424	4.17	4.50	4.12	3.98	الزملاء
0.751	0.403	3.57	2.90	2.83	2.86	العوائد والتعويضات
0.754	0.399	3.91	3.47	3.58	3.57	العوامل التنظيمية
0.677	0.510	4.07	3.71	4.00	3.81	العوامل السياسية والاقتصادية
0.645	0.557	4.00	3.81	3.77	3.59	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.595	0.635	4.03	3.76	3.89	3.70	عوامل البيئة الخارجية
0.707	0.466	3.94	3.61	3.74	3.67	جميع المحاور معا

• من النتائج الموضحة في جدول (43) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى كون جميع الشرطيات داخل العمل يتعرضن لنفس الظروف كنساء عاملات ويتواجدن في نفس البيئة الشرطية ويتحملن مسؤوليات متشابهة في العمل وأيضاً إلى جانب ذلك لا تمارس الإدارة أو الزملاء أي تمييز بينهن قائم على الحالة الاجتماعية، أما خارج العمل فالمتزوجات والأرامل والمطلقات فالأغلب أنهن لديهن أطفال وبالتالي يتحملن نفس المسؤوليات الأسرية أما الشرطيات غير المتزوجات ولطبيعة المجتمع الغزي والترابط الأسري فهن أيضاً قد يتحملن أعباء أسرية من منطلق المعاونة، وبالتالي تتوافق الظروف الداخلية وأيضاً الخارجية لجميع الشرطيات على اختلاف حالتهم الاجتماعية.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (جبر، 2004) التي تبين أن المرأة العاملة في الضفة الغربية لا تواجه أي معوقات في العمل تعزى للحالة الاجتماعية كون لا يوجد أي تمييز بينهم في التعامل قائم على الحالة الاجتماعية، واتفقت مع دراسة (Arikan, 2013) إذ تبين عدم وجود علاقة بين رضا ضباط الأمن الخاص الأتراك وبين الحالة الاجتماعية، واتفقت مع دراسة (المقيد، 2009) التي بينت أن الرضا الوظيفي للشرطيات العربيات لا يتأثر بالحالة الاجتماعية لهن، واتفقت مع دراسة (حجاج، 2007) التي تبين عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية عند موظفي وزارة الحكم المحلي في غزة. بينما اختلفت النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) التي بينت أن الشرطيات في الشارقة المتزوجات والآنسات أقل رضاً عن بعض أوجه العمل من الشرطيات الأرامل والمطلقات لأنهم أكثر سعياً للترقية ورغبة في التقدير من الأخريات، وكذلك اختلفت مع دراسة (Buker & Dolu, 2010) التي بينت أن أفراد الشرطة الأتراك المتزوجون أكثر رضاً من غيرهم لأنه الزواج يخلق استقرار في الحياة، وأيضاً اختلفت مع دراسة (Zaman & Rahman, 2013) التي بينت أن موظفات الشركات في بنغلادش المتزوجات أكثر رضاً وظيفي من غير المتزوجات.

ح. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى المستوى التعليمي.

جدول (44): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المستوى التعليمي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المحاور
		بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة	دون الثانوية العامة	
0.349	1.113	3.96	3.78	4.06	3.92	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.893	0.205	3.64	3.73	3.75	3.64	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.516	0.767	3.22	3.46	3.12	3.44	بيئة وظروف العمل
0.061	2.561	3.82	4.00	4.25	3.88	الإشراف
0.087	2.269	3.93	3.89	4.22	4.14	الزملاء
0.116	2.032	2.69	2.62	3.15	3.18	العوائد والتعويضات
0.209	1.546	3.48	3.54	3.72	3.66	العوامل التنظيمية
*0.030	3.134	3.85	3.57	4.15	3.57	العوامل السياسية والاقتصادية
0.218	1.511	3.66	3.34	3.83	3.56	العوامل الأسرية والاجتماعية.
*0.039	2.925	3.76	3.45	3.99	3.57	عوامل البيئة الخارجية
0.135	1.909	3.63	3.56	3.84	3.69	جميع المحاور معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (44) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمحور "عوامل البيئة الخارجية" ومجال "العوامل السياسية والاقتصادية" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المستوى التعليمي وذلك لصالح اللاتي مستواهن التعليمي ثانوية عامة.
- أما بالنسبة لباقي المحاور والمجالات، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المستوى التعليمي.

وتعزو الباحثة كون الشرطيات ذوات التعليم الثانوي العام أكثر رضاً من غيرهن عن محور "عوامل البيئة الخارجية" ومجال "العوامل السياسية والاقتصادية" بأن الشرطيات اللاتي مستواهن التعليمي ثانوية عامة لديهن قناعة بوضعهم الاقتصادي بالنسبة لمؤهلهن التعليمي، أما من هن أعلى مستوى تعليمي يكون لديهن طموح أكبر بوضع اقتصادي أفضل بالنسبة لمؤهلهن الأعلى من غيرهن وبالتالي هن أقل رضاً عن هذا المجال، أما الشرطيات ذوات التعليم الأقل من الثانوية العامة فقد يكن أقل إدراكاً وتقديراً للوضع السياسي والاقتصادي مقارنة بمن هن بالمستوى التعليمي الثانوي العام بالتالي هن أقل رضاً عنها.

أما عدم وجود فروق في رضا الشرطيات تعزى إلى المستوى التعليمي في باقي المحاور والمجالات يرجع إلى إدراك الشرطيات عدم وجود تمييز في بيئة العمل الداخلية قائم على المستوى التعليمي، وأيضاً توحد اتجاهتهن الداخلية الفردية وعدم احساس أي منهم بالتمييز أو التمايز قائم على المستوى التعليمي.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (البريمي، 2007) في أن الشرطيات في الشارقة ذوات التعليم العالي أكثر رضا عن المسار والمستقبل الوظيفي كونهن أكثر وعياً بالتدرج الوظيفي، واتفقت مع دراسة (منصور، 2010) التي بينت أن حملة البكالوريوس أكثر رضاً عن بعض أوجه العمل أكثر من حملة الدكتوراه في جامعة النجاح بالضفة الغربية لأنهم أقل طموحاً في الترقيات وزيادات الراتب بالنسبة لحملة الدكتوراه، وكذلك اتفقت مع دراسة (Shallal, 2011) التي تبين أن الموظفات الإماراتيات ذوات المستوى التعليمي أكثر من الثانوية العامة أكثر رضاً من الموظفات صاحبات التعليم الأقل وذلك بسبب حصولهن على رواتب ومراكز أعلى ومكانة اجتماعية مميزة. بينما تختلف النتائج مع دراسة (المقيد، 2009) في أنه لا توجد فروق في مستوى رضا الشرطيات العربيات تعزى للمستوى التعليمي، وتختلف مع دراسة (جبر، 2005) التي بينت ان المرأة العاملة

في الضفة الغربية لا تواجه أي صعوبات تعزي للمستوى التعليمي لأن الصعوبات الوظيفية لا علاقة لها بالمستوى التعليمي والعاملات يواجهن الصعوبات ذاتها كنساء، واختلفت مع دراسة (حجاج، 2007) التي بينت عدم وجود علاقة بين الرضا والمستوى التعليمي عند موظفي وزارة الحكم المحلي في غزة بسبب تشابه بيئة العمل، واختلفت مع دراسة (Arikan, 2013) التي بينت عدم وجود علاقة بين المستوى التعليمي والرضا لدى ضباط الأمن الخاص في تركيا.

ط. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة تعزى إلى عدد الأولاد.

جدول (45): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - عدد الأولاد

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		7 فأكثر	4-6	1-3	لا يوجد	
0.758	0.394	4.04	4.00	3.88	3.96	عوامل فردية (ذاتية وثقافية)
0.345	1.122	3.76	3.84	3.55	3.63	أنظمة وسياسات وإجراءات
0.974	0.073	3.31	3.28	3.20	3.28	بيئة وظروف العمل
0.160	1.764	4.04	4.12	3.73	4.01	الإشراف
0.933	0.144	3.94	4.04	4.02	4.06	الزملاء
0.698	0.479	3.10	2.83	2.99	2.76	العوائد والتعويضات
0.657	0.538	3.65	3.66	3.51	3.55	العوامل التنظيمية
0.843	0.276	3.93	3.92	3.75	3.85	العوامل السياسية والاقتصادية
0.948	0.120	3.68	3.68	3.57	3.67	العوامل الأسرية والاجتماعية.
0.874	0.232	3.80	3.80	3.67	3.76	عوامل البيئة الخارجية
0.616	0.601	3.75	3.75	3.61	3.67	جميع المحاور معا

من النتائج الموضحة في جدول (45) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى عدد الأولاد.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن غالبية الشرطيات لديهن أطفال وبالتالي يتحملن نفس المسؤوليات الأسرية أما الشرطيات اللاتي ليس لديهن أطفال ولطبيعة المجتمع العزبي والترابط الأسري فهن أيضا قد يتحملن أعباء أسرية من منطلق المعاونة، بالإضافة إلى ما يتميز به النسيج الاجتماعي

في غزة من وجود ترابط اجتماعي وأسري قوي يمكن المرأة العاملة من الاعتماد على من حولها في رعاية أطفالها أثناء أوقات العمل.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (جبر، 2005) التي بينت أن المرأة العاملة في الضفة الغربية لا تجد أي صعوبات تعزي لمتغير عدد الأبناء لانتشار مؤسسات رعاية الأطفال والحضانة والبدائل الأخرى، واتفقت أيضا مع دراسة (أبالروس والسقا، 2010) في عدم وجود اختلافات في مستويات الرضا لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية بغزة على نظام مزايا نهاية الخدمة تعزي لمتغير عدد المعالين. بينما اختلفت مع دراسة (حويحي، 2008) التي بينت وجود فروق في مستويات الرضا لموظفي اللجان الصحية في غزة عن الرواتب والحوافز تعزي لعدد الأولاد ولصالح ممن ليس لديهم أولاد وذلك لتحمل من لديهم أبناء لأعباء اقتصادية وأسرية وتعلق ذلك بكفاية الراتب.

الفصل السابع

النتائج والتوصيات

- المقدمة
- نتائج الدراسة
- التوصيات
- الدراسات المقترحة

الفصل السابع النتائج والتوصيات

المقدمة:

تهدف الباحثة في هذا الفصل إلى عرض أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه الدراسة، وأيضاً طرح أهم التوصيات التي ترى أنها ستساهم في معالجة العوامل التي تؤثر سلباً على درجة الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة، وفي ختام هذا الفصل تقدم الباحثة عدد من المقترحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

نتائج الدراسة:

بعد تحليل البيانات في أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية، تم التوصل لعدد من النتائج، والتي من أبرزها:

1. مدى الرضا الوظيفي العام لدى الشرطيات:

يوجد لدى الشرطيات في قطاع غزة رضا عام عال عن وظيفتهن في الشرطة النسائية، وهذا يدل أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الشرطيات دفعت نحو ارتفاع رضاهن العام بما فيها العوامل المصنفة في محاور الدراسة الحالية، حيث أثرت محاور الدراسة مجتمعة إيجابياً على الرضا الوظيفي، وكان ترتيب المحاور تنازلياً من حيث تأثيرها الإيجابي كالتالي (العوامل الفردية- العوامل الخارجية- العوامل التنظيمية)، حيث ظهر التأثير الكبير للعوامل الفردية (الذاتية والثقافية) على الرضا الوظيفي وهذه يبين أن قوة الدوافع الداخلية والمعتقدات والمبادئ والثقة بالذات لها دور إيجابي كبير في رضا الشرطيات في غزة، وأنه على الرغم من وجود عوامل تأثيرها سلبية أو حيادي في المحاور الأخرى إلا أن ذلك لم يدفعهن لعدم الرضا أو تدني الرضا لديهن، وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني من حيث قدرته على التكيف مع الضغوط لاعتياده على الصمود أمام محاولات كسره من العدو الصهيوني، بالإضافة إلى تبني المجتمع بشكل عام للمبادئ الإسلامية التي تعلي من فضلتها الصبر والرضا في حال التعرض لأي ضغوطات في الحياة، علاوة على ذلك فإن الشرطيات بشكل خاص لهن نفس التوجهات الفكرية والحزبية الإسلامية التي يتبناها المسؤولون في حكومة غزة، مما يخلق تجانس بينهما في الفكر والاتجاه وبالتالي الدفع نحو الالتزام التنظيمي لوظيفتهن وحزبهن السياسي، وعلى الرغم من عدم ارتفاع الرضا عن الوضع المادي وانقطاع الرواتب وعدم مناسبة البيئة المادية بالشكل المطلوب ووجود شيء من التحيزات لصالح الشرطيين في بعض العوامل التنظيمية إلا إن ذلك لم يؤثر سلباً على رضاهن الوظيفي.

2. نتائج محور العوامل الفردية (ذاتية وثقافية):

أثر محور "العوامل الفردية" إيجابياً على الرضا الوظيفي للشرطيات، حيث وافقت المبحوثات على أغلب عوامل المحور، وتعزو الباحثة ذلك إلى ارتفاع ثقتهن بأنفسهن واعتداده بذاتهن، وكذلك إلى توافق قيمهن ومبادئهن مع ثقافة وقيم العمل في المؤسسة الشرطية وذلك لاحتفال انتماء معظم الشرطيات لنفس التوجه الحزبي الإسلامي الذي يتبناه المسؤولون في حكومة غزة مما يخلق تجانس في الأفكار والمبادئ مما يشكل بدوره دوافع قوية وإيجابية نحو العمل.

3. نتائج محور العوامل التنظيمية:

أثر محور "العوامل التنظيمية" إيجابياً على رضا الشرطيات الوظيفي، وكانت هناك موافقة من الشرطيات على المحور ككل، وفيما يلي مجالات محور العوامل التنظيمية مرتبة تنازلياً حسب متوسط درجة موافقة المبحوثات على المجال:

أ. **مجال الزملاء:** وافقت المبحوثات على جميع عوامل المجال بدرجة كبيرة، وهذا يدل على العلاقات القوية بين زميلات العمل في الشرطة النسائية وأنهن على درجة كبيرة من التفاهم والتعاون فيما بينهم، وعلى الناحية الأخرى يوجد هناك احترام من قبل زملائهن الشرطيين اتجاههن، وتعزو الباحثة ذلك إلى قوة العلاقات الاجتماعية في غزة وأيضاً قد يرجع ذلك لوجود تجانس في الأفكار والمبادئ بين أفراد الشرطة لانتمائهن لنفس الاتجاه الفكري والحزبي الإسلامي، وذلك بسبب استقطابهم بشكل قصدي عام 2007 بعد استتلاف الكوادر السابقة.

ب. **مجال الإشراف:** وافقت المبحوثات على جميع العوامل في المجال بدرجة كبيرة، وهذا يدل على وجود نظام إشرافي فعال وكفؤ وغير متسلط، بالإضافة إلى وجود علاقات طيبة بين الشرطيات ومشرفاتهن، وتعزو الباحثة ذلك لوجود أنظمة فعالة تضبط النظام الإشرافي، بالإضافة إلى اعتماد سلوك إشرافي ديمقراطي، بالإضافة إلى كون المشرفات إناث سيكن أكثر تفهما لاحتياجات الشرطيات، وعلاوة على ذلك احتمالية انتماء غالبية الشرطيات ومسؤوليهم لنفس الاتجاه الفكري والحزبي سيكون له دور إيجابي في التفاهم المتبادل والتقبل.

ج. **مجال الأنظمة والسياسات والإجراءات في العمل:** وافقت الشرطيات على جميع عوامل هذا المجال، ولكن كانت هناك عوامل أقل موافقة من غيرها بشكل ملحوظ وهي العوامل التي تبحث عدالة تطبيق نظام التحفيز والتقدير وتقييم الأداء بين الشرطيين والشرطيات، وهذا يدل أن هناك عدد من الشرطيات لديهن إدراك بوجود شيء من التحيز لصالح الشرطيين فيما يخص تقييم الأداء والتحفيز والتقدير، وتعزو الباحثة ذلك ربما لوجود بعض المورثات الإدارية المتحيزة بشأن العمل في المجال الشرطي بالاعتقاد أن الرجال هم أقدر وأكفأ في

هذا المجال، كما أن الموافقة على العامل الذي يبحث عدالة نظام الترقية دون محسوبية أو تمييز كانت الموافقة عليه أيضاً ليست بالعالية كبقية العوامل، وهذا يبين أن عدد من الشرطيات يدركن وجود شيء من المحسوبية أو التمييز في الترقيات، وهناك عوامل في المجال كانت درجات الموافقة عليها أكبر من غيرها بشكل ملحوظ وهي الخاصة ببحث وضوح السياسات والإجراءات وإتاحة فرص التطوير والتدريب، وتعزو الباحثة ذلك إلى فعالية وقوة الأنظمة والسياسات المطبقة في هذه المجالات.

د. **مجال بيئة وظروف العمل:** كانت هناك موافقة من المبحوثات على معظم عوامل المجال ولكن ليس بالدرجة الكبيرة وخاصة في عوامل (ملاءمة ساعات وأوقات العمل للمسؤوليات الأسرية، توفر ظروف مادية ملائمة في بيئة العمل، توافر السلامة المهنية)، بينما عامل سهولة المواصلات كان هناك حياد من المبحوثات حوله. وهذا يدل على الآتي:

- أن عدداً من الشرطيات يواجهن شيئاً من الصعوبات بسبب ساعات وأوقات العمل لكون أغلبهن متزوجات ولديهن مسؤوليات أسرية، وأوقات العمل غير المنتظمة والمناوبات الطارئة قد تخلق عدم انتظام في الترتيبات الشخصية مما يشكل عامل ضغط نفسي عليهن.

- أن ظروف العمل المادية ليست على المستوى المطلوب والمرضي لجميع الشرطيات بسبب افتقاد جهاز الشرطة لموارده المادية ولمقراته بشكل متكرر بسبب الحروب، وعلاوة على ذلك تدني الوضع الاقتصادي والافتقار للموارد المالية لدى المؤسسات الحكومية في غزة، وعدم دفع الالتزامات المالية من قبل حكومة الوفاق لمؤسسات غزة.

- كما يظهر أن تأكيد توفر السلامة المهنية أثناء العمل ليس كافياً بالدرجة المطلوبة، وذلك لأن الخطورة سمة من سمات العمل الشرطي بسبب التعرض للعناصر الإجرامية.

- وجود نوع من الصعوبات في المواصلات لعدد من الشرطيات من وإلى العمل لتواجد سكن عدد من الشرطيات في مكان غير مكان العمل أو وجود السكن في أماكن نائية مما يكلفهن جهداً ومالاً ووقتاً، وهذا يشكل ضغطاً عليهن.

هـ. **مجال العوائد والتعويضات:** وصل تأثير مجال العوائد والتعويضات لدرجة الحياد على استجابة الشرطيات بخلاف المجالات الأخرى في المحور، وكان تفصيل استجابات الشرطيات على فقراته كالتالي:

- هناك حياد من قبل المبحوثات اتجاه عدد من العوامل وهي:
 - عوامل (تناسب الراتب مع حجم العمل، تناسب الراتب مع الجهد المبذول)، وتعزو الباحثة ذلك لكون العمل الشرطي يتسم بكثرة المهام ويضغط العمل المستمر والجهد العالي والخطورة، وهذا يشعر الشرطيات بأن رواتبهن غير مجزية بالنسبة لما يؤديه

من أعمال، كما يرجع أيضا إلى تدني سلم الرواتب العام من الأصل مع التزايد المستمر في غلاء المعيشة وأزمة انقطاع الرواتب في الفترة الأخيرة.

- عوامل (المساواة في زيادة الراتب بين الشرطيين والشرطيات، والمساواة في مكافأة نهاية الخدمة بين الشرطيين والشرطيات، مناسبة الراتب مقارنة مع زملاء المهنة الشرطيين)، حيث يوجد إدراك لدى عدد من الشرطيات بوجود تحيز لصالح الشرطيين في هذه العوامل وتعزو الباحثة ذلك إلى كون تلك الامتيازات لصالح الشرطيين مكفولة بحسب قانون الخدمة في القوى الأمنية.

• هناك عدم موافقة من قبل المبحوثات على عاملين هما:

- عامل (كفاية الراتب الشهري الأساسي لمتطلبات المعيشة)، حيث يوجد عدم رضا من الشرطيات على الراتب لعدم كفايته لمتطلباتهم المعيشية مما أثر سلباً على موافقتهم، وتعزو الباحثة ذلك إلى تدني سلم الرواتب من الأصل مع التزايد في غلاء المعيشة، ومما زاد الوضع المادي أزمة انقطاع الرواتب في الفترة الأخيرة.

- عامل (وجود حوافز تشجيعية متنوعة: مادية ومعنوية)، حيث لا يوجد أي حوافز تشجيعية مادية بسبب الوضع الاقتصادي لمؤسسات الحكومة في غزة وعدم توافر موارد مالية بسبب الخلاف السياسي مع حكومة الوفاق، أما عدم وجود حوافز تشجيعية معنوية فتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام المسؤولين بشكل خاص بالتحفيز المعنوي للشرطيين دون الشرطيات، وذلك بسبب التحيزات الإدارية الموروثة في مجال الشرطة باعتبار الشرطة الذكور هم الأكفأ في هذا المجال.

4. نتائج محور عوامل البيئة الخارجية:

أثر محور "عوامل البيئة الخارجية" إيجابياً على الرضا الوظيفي للشرطيات، وفيما يلي تفصيل مجالات المحور مرتبة تنازلياً حسب متوسط درجة موافقة الشرطيات:

أ. مجال العوامل السياسية والاقتصادية: كانت هناك موافقة من قبل المبحوثات على جميع العوامل في المجال، إلا أن درجة الموافقة على بعض العوامل كانت أعلى بشكل ملحوظ من غيرها، وهي العوامل التي تبحث (الاستمرار بوظيفتهن في العمل لشعورهن بالواجب نحو مجتمعهن ووطنهن) و (أهمية العمل والاستمرار فيه في ظل تهديدات أمنية من العدو والحروب مع العدو ومواجهته) حيث أثرت تلك العوامل إيجابياً على الرضا، وتعزو الباحثة ذلك إلى الروح الوطنية والمقاومة المتأصلة في الشعب الفلسطيني بشكل عام ورغبة الشرطيات الأكيدة في خدمة المجتمع، بينما أبدت الشرطيات موافقة ولكن بدرجة أقل على العوامل الخاصة (بتأثر حماسهن للعمل ورضاهن عن العمل عما كان عليه من قبل بسبب انقطاع الرواتب) وعامل (التأثير المحدود للمناخ السياسي على العمل) وهذا يدل أن

انقطاع الراتب والمناخ السياسي سبب شيئاً من الانخفاض لرضا عدد من الشرطيات، وتعزو الباحثة ذلك للضغط النفسي الناتج من تأزم الوضع المادي للشرطيات بسبب انقطاع الرواتب وعدم الاستقرار السياسي بسبب الانقسام والخلافات السياسية الحزبية.

ب. **مجال العوامل الأسرية والاجتماعية:** كانت هناك موافقة من قبل المبحوثات على معظم العوامل في المجال، حيث كانت هناك موافقة كبيرة على العوامل الخاصة بالأسرة وهذا يدل على ان أسر الشرطيات متفهمة لطبيعة وظروف عملهن وتبدي مساندة للشرطيات، ويظهر أيضاً أن الشرطيات قادرات على الموازنة بين عملهن وواجباتهن الأسرية والاجتماعية وهذا يرجع إلى المساندة والتعاون من قبل الأسرة في هذا المجال، في حين كانت الموافقة أقل على عامل (تفهم المجتمع لخروج الشرطية في أوقات متأخرة) وقد يرجع ذلك لعدم وجود الوعي الكامل لدى المجتمع بطبيعة العمل الشرطي وبوجود مناوبات للطوارئ، بينما أبدت المبحوثات عدم موافقة عن عامل (توفر حضانات قريبة من مكان العمل) مما يدل على أن هناك حاجة ملحة للشرطيات لتوفير مثل تلك الحضانات لأطفالهن حيث أن عدم توفرها يشكل ضغط عليهن مما أثر سلباً على موافقتهن.

5. الفروق في متوسطات استجابات المبحوثات التي تعزي للمتغيرات الشخصية التالية:

- أ. **مركز العمل:** حيث تبين أن الشرطيات اللاتي يعملن في رفح أكثر رضاً عن بعض المحاور والمجالات من باقي الشرطيات في مراكز العمل الأخرى كالتالي:
- الشرطيات اللاتي يعملن في رفح أكثر رضاً عن محور "العوامل الفردية" وتعزو الباحثة ذلك إلى ارتفاع ثقتهن بأنفسهن ورضاهن عن ذواتهن وقيمهن مما ينعكس إيجاباً على رضاهن عن العمل.
 - الشرطيات اللاتي يعملن في رفح أكثر رضاً عن محور "عوامل البيئة الخارجية" وتعزو الباحثة ذلك إلى تواجد مراكز عمل الشرطيات في نفس مكان السكن مما يوفر الوقت والجهد والتكاليف وهذا ينعكس إيجاباً على رضاهن عن أمور الحياة العامة، فالرضا عن الحياة بشكل عام والرضا عن العمل العلاقة بينها متبادلة، لذلك نجدهن أيضاً أكثر رضاً عن العوامل الخارجية من غيرهن.
 - الشرطيات اللاتي يعملن في رفح أكثر رضاً عن مجال "الإشراف"، وتعزو الباحثة ذلك إلى تميز السلوك الإشرافي المتبع في دائرتهم عن باقي الدوائر والذي قد يكون يعتمد بشكل أكبر على التوجيه والتواصل الفعال وعدم التسلط وتفهم الظروف الخاصة بالموظف مما يزيد رضاهن عن الإشراف
 - بينما لا توجد فروق في باقي المحاور والمجالات تعزي لمتغير مركز العمل.

ب. العمر:

• الشرطيات التي تتراوح أعمارهن (من 30 إلى أقل من 35 عاماً) أكثر رضا عن مجال "أنظمة وسياسات وإجراءات" من غيرهن، وتعزو الباحثة ذلك إلى كون تلك الفئة العمرية ناضجة ومتفهمة وتتقبل فرض النظام بينما الفئات العمرية الأقل من 30 عاماً فقد يكون فيها طبيعة الشباب المقاومة لأي أنظمة تقيد الحرية، أما من هن أكبر من 35 عاماً فقد يكن أقل تقبلاً لأي أوامر أو سياسات تملى عليهن بطبيعة أن الأكبر سناً يتوقع التقدير من الآخرين وعدم تقبل الإملاءات بحكم اعتزازه بمدة خدمته ومركزه الاجتماعي بحكم الخبرة والعمر.

• الشرطيات اللاتي أعمارهن (أقل من 25 عاماً) أكثر رضاً عن مجال "الإشراف" من غيرهن، وتعزو الباحثة ذلك أن تلك الفئة العمرية أكثر تقبلاً للإشراف وذلك لخبرتهن القليلة وحاجتهن للتوجيه والمساعدة من قبل مشرفاتهن، بينما من عمرهن 25 سنة فأكثر فعلى الأغلب بأن لهن نفس مدة خدمة مشرفاتهن ولهن علاقات ندية معهن.

• بينما لا توجد فروق في باقي المحاور والمجالات تعزي لمتغير العمر.

ج. مكان السكن: الشرطيات اللاتي يسكن محافظة رفح أكثر رضاً ممن يسكن في المحافظات الأخرى عن بعض المحاور والمجالات كالتالي:

• الشرطيات اللاتي يسكن محافظة رفح أكثر رضاً عن محور "العوامل الفردية" وتعزو الباحثة ذلك إلى ارتفاع ثقتهن بأنفسهن ورضاهن عن ذواتهن وقيمهن مما يعكس إيجاباً على رضاهن عن العمل.

• الشرطيات اللاتي يسكن محافظة رفح أكثر رضاً عن محور "عوامل البيئة الخارجية" ومجالاته وتعزو الباحثة ذلك إلى تواجد مراكز عملهن في نفس مكان السكن مما يوفر الوقت والجهد والتكاليف مما يخلق ارتياح لديهن بهذا الخصوص وهذا يعكس إيجاباً على رضاهن عن أمور شتى، حيث أن العلاقة بين الرضا عن الحياة العامة والعمل متبادلة.

• الشرطيات اللاتي يسكن محافظة رفح أكثر رضاً عن محور "العوامل التنظيمية" وبعض مجالاته من "إشراف" و"زملاء"، وتعزو الباحثة رضاهن عن الإشراف إلى تميز السلوك الإشرافي في دائرتهم عن الدوائر الأخرى والذي قد ينتهج التوجيه والتواصل الفعال وعدم التسلط وتفهم الظروف الخاصة بالموظف مما يزيد رضاهن عن الإشراف، وأما رضاهن عن زملائهن فقد يرجع لكونهن من نفس محافظة السكن واحتمال وجود علاقات اجتماعية وتقارب بصورة أكبر ممن لو كان الزملاء من محافظات أخرى

• بينما لا توجد فروق في باقي المحاور والمجالات تعزي لمتغير مكان السكن.

د. **المستوى التعليمي:** الشرطيات اللاتي مستوى تعليمهن ثانوية عامة أكثر رضاً عن محور "العوامل الخارجية" ومجاله "العوامل السياسية والاقتصادية"، بينما لا توجد فروق في باقي المحاور والمجالات تعزي لمتغير المستوى التعليمي، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الشرطيات اللاتي مستواهن التعليمي ثانوية عامة لدين قناعة بوضع الاقتصادي بالنسبة لمؤلهن التعليمي الثانوي العام مقارنة بمن هن أعلى مستوى تعليمي واللاتي يكون لديهن طموح أكبر بوضع اقتصادي أفضل بالنسبة لمؤلهن الأعلى من غيرهن، أما بالمقارنة مع من هن بمستوى تعليمي أقل من الثانوية العامة فقد تكون الشرطيات ذوات التعليم الأقل من الثانوية العامة أقل إدراكاً للوضع السياسي والاقتصادي مقارنة بمن هن بمستوى التعليمي الثانوي العام.

هـ. لا توجد فروق ذات دلالة في متوسطات استجابات المبحوثات حول محاور ومجالات الدراسة تعزى إلى كل من الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة، الراتب الشهري الأساسي، الحالة الاجتماعية، عدد الأولاد.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، تقدم الباحثة عدداً من التوصيات التي تأمل أن تفيد المسؤولين في الحكومة وفي إدارة الشرطة النسائية في اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على مستوى الرضا الوظيفي لدى الشرطيات وفي إيجاد حلول لبعض المشاكل التي تؤثر سلباً على رضاهن عن بعض العوامل وتحسباً لتفانق هذه المشاكل بصورة أكبر، والتوصيات كما يلي:

1. ضرورة أن يقوم السياسيون والمسؤولون في الحكومة الحالية بإيجاد حلول سريعة للأزمة الاقتصادية ومشكلة انقطاع الرواتب، لأن التأثير السلبي المستمر الناتج من انقطاع الرواتب سيؤدي لتناقص الرضا الوظيفي وبالتالي التأثير سلباً على الدافعية للعمل عند الموظفين بشكل عام ويؤدي إلى تناقص كفاءة العمل، والقطاع الشرطي من الأجهزة المهمة التي تحفظ أمن وسلامة واستقرار المجتمع، وعدم كفاءة عمل هذا الجهاز ستكون له آثاراً خطيرة على المجتمع.
2. على المسؤولين في الحكومة ضرورة مراجعة وتقييم وتعديل النظم التي تتعلق بالفروق في مزايا التقاعد ونهاية الخدمة وزيادة الراتب ما بين الشرطيين والشرطيات، لتحقيق العدالة ومعالجة شعور الشرطيات بالتحيز للشرطيين في هذا الجانب.
3. مراجعة سلم الرواتب الخاص بالشرطة، بحيث يتناسب الراتب مع المحتوى الوظيفي ويتناسب مع خطورة العمل الشرطي، وذلك لمعالجة تدني الرضا لدى الشرطيات عن مناسبة الراتب لطبيعة عملهن المجهد والخطر.

4. تفعيل نظام للتقدير والتحفيز المعنوي للشرطيات بصورة دورية ومستقلة عن الشرطيين لتلاشي شعور الشرطيات بالتحيز لصالح الشرطيين، والعمل على تنويع الحوافز مثل كتب الشكر، ووضع أسماء في لوحة الشرف، والدرع، وأنواط الشجاعة، وربط ذلك التقدير بمستوى الأداء والانجاز والمبادرات للشرطيات.
5. ضرورة مراجعة آلية تقييم الأداء للشرطيات، وعدم المقارنة بين طبيعة مهام الشرطيين والشرطيات عند التقييم، وأن يكون تقييم الأداء مربوطاً بالمحتوى الوظيفي للشرطيات ودرجة الانجاز لهن، وذلك لمعالجة شعور الشرطيات ببعض التحيز للشرطيين في هذا الخصوص.
6. ضرورة تطبيق آليات نظام الترقيات حسب "قانون الخدمة في قوى الأمن"، بحيث تتم الترقيات حسب السياسات المعمول بها، لتلافي شعور الشرطيات بوجود شيء من التمييز أو المحسوبية في نظام الترقية.
7. العمل على تحسين البيئة المادية لمكان العمل، بتوفير التهوية والإضاءة والنظافة والأدوات والمعدات اللازمة بما يجعل مكان العمل مريح ومناسب لعمل الشرطيات.
8. العمل على تحسين ظروف العمل بشكل يتناسب مع خطورة العمل الشرطي، وتوفير أدوات الحماية والدفاع عن النفس، بحيث تشعر الشرطيات بالأمان أثناء أداء العمل.
9. ضرورة توفير آليه لتسهيل مواصلات جماعية للشرطيات ما بين مكان العمل والسكن كنوع من التسهيلات لتخفيض تكاليف المواصلات التي ترهق كاهل الشرطيات وللمحد من التأثير السلبي والضغوط الناتجة من انقطاع الرواتب.
10. تشجيع الشرطيات على التمتع بإجازتهن السنوية بشكل دوري واستنفاذها، وإعطاء الشرطيات الحق في الاستمتاع بإجازات المناسبات الدينية والوطنية وغيرها والتي تمنحها الحكومة للشق المدني دون العسكري، على أن يتم فيها استدعاء الشرطيات عند الضرورة حسب خطة طوارئ يتم اعدادها مسبقاً، وذلك للتخفيف من الضغط على الشرطيات الناتج من عدم ملاءمة ساعات العمل وأوقاته مع مسؤوليات الأسرة، ومحاولة تحسين معنويات الشرطيات في هذا الجانب بالاهتمام بحياتهن الاجتماعية واعطائهن فرصة لقضاء إجازات المناسبات العامة الممنوحة من الحكومة مع أسرهن للعمل باتجاه اتزان العمل مع الحياة الأسرية.
11. تقديم تسهيلات للشرطيات ممن لديهن أطفال بعمر الحضانة ومحاولة التعاقد مع حضانات بأسعار مخفضة قريبة من مكان العمل أو توفير حاضنة للأطفال في مكان العمل.
12. عقد ندوات ومحاضرات لفئات المجتمع المختلفة وتوزيع نشرات توعوية تهدف إلى توضيح أهمية عمل الشرطيات ودورهن في خدمة المجتمع وحفظ الأمن والسلامة وتطبيق القانون، وكذلك شرح طبيعة مهامهن وضرورة دعم ومعاونة المجتمع لهن.

الدراسات المقترحة:

فيما يلي عدد من الدراسات المقترحة للمستقبل في مجال الدراسة الحالية، والتي ارتأت الباحثة أهمية إجرائها من خلال تطبيقها للدراسة الحالية وأيضاً من خلال مراجعتها للدراسات السابقة، والدراسات المقترحة كما يلي:

1. إجراء دراسات لتحديد مدى الرضا الوظيفي للقطاع الشرطي بأكمله في قطاع غزة مع الأخذ بعين الاعتبار معرفة الفروق في مستويات الرضا ما بين الشرطيين والشرطيات، وتحديد العوامل المؤثرة في رضا كل مجموعة.
2. إجراء دراسات لتحديد الرضا الوظيفي للعاملات في وزارة الداخلية ومقارنة الرضا الوظيفي ما بين العاملات في الشق المدني وبين العاملات في الشق العسكري.
3. إجراء دراسات تعنى بالإجهاد الوظيفي والموازنة بين العمل والحياة الأسرية وأثرهما على الرضا الوظيفي للشرطة، ومعرفة الفروق في هذا الجانب بين الشرطيين والشرطيات
4. إعادة تقييم الرضا الوظيفي للشرطة النسائية في غزة لمعرفة أي تغييرات قد تطرأ على مستوى الرضا الوظيفي لهن وإجراء دراسة مقارنة مع الدراسة الحالية.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

الحديث الشريف.

أولاً: المراجع العربية:

1. الكتب:

- الأشقر، أسامة. (2006م). فتوح فلسطين: تحقيقات تاريخية تكشف تفاصيل فتوح المناطق الفلسطينية في العصر النبوي وصدر العصر الراشدي. فلسطين: مؤسسة فلسطين للثقافة، دار الأوائل.
- الجرجاوي، زياد. (2010م). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.
- جرينبرج، ج، وبارون، ج. (2004م). إدارة السلوك في المنظمات. ط7. (ترجمة: رفاعي رفاعي، واسماعيل بسيوني). الرياض: دار المريخ للنشر.
- الحرفة، حامد وآخرون. (1980م). موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز. بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- الحريري، محمد. (2012م). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الحمداني، موفق. (2006م). مناهج البحث العلمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- دودين، أحمد. (2012م). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الرحاحلة، عبد الرازق، وعزام، زكريا. (2011م). السلوك التنظيمي في المنظمات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- الزعبي، مروان. (2011م). الرضا الوظيفي: مفهومة، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- سلطان، محمد. (2003م). إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- سلطان، محمد. (2004م). السلوك التنظيمي. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- الشرايدة، سالم. (2010م). الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الشلبي، هيثم، والنسور، مروان. (2009م). إدارة المنشآت المعاصرة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2001م). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

- العزاوي، نجم، وجواد، عباس. (2010م). **الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عمر، خالد. (1997م). **المدخل لإدارة الشرطة**. ط2. دبي: كلية شرطة دبي.
- الفراء، ماجد، ومقداد، محمد. (2011م). **مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية والاقتصادية**. ط4. غزة: الجامعة الإسلامية.
- كلوب، عرابي. (2006م). **الشرطة الفلسطينية: الماضي، الحاضر، المستقبل**. غزة: مطابع مركز رشاد الشوا الثقافي.
- كلوب، عرابي. (2011م). **المهارات الشخصية والإدارية لدى ضابط الشرطة**. غزة: مكتبة ومطبعة دار الأرقم.
- كلوب، عرابي. (2013م). **دور إدارة الموارد البشرية في تنمية الكوادر الشرطة**. غزة: الناشر المؤلف.
- ماهر، أحمد. (2005م). **السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات**. ط8. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- المنجد في اللغة والأعلام. (1992م). ط33. بيروت: دار المشرق.
- نايجرو، ل، و نايجرو، ف، و كيلو، إ. (2011م). **الإدارة الحديثة لشؤون الموظفين الحكوميين**. (ترجمة: منصور المعشوق، وعلى السفلان). السعودية: معهد الإدارة العامة: مركز البحوث. (العمل الأصلي نشر في 2007م).
- هاشم، عادل. (2010م). **القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

2. الرسائل العلمية والأبحاث:

- أبوالروس، سامي، والسقا، شفا. (2010م). **مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة: حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين**. بحث منشور، **مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية**، 12 (2)، 1-62.
- أبوشيخة، نادر. (1997م). **الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية**. بحث منشور، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البريمي، عائشة (2007م). **الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية: دراسة ميدانية على عينة من موظفات الشرطة النسائية بالشارقة**. بحث منشور، مركز بحوث شرطة الشارقة، الشارقة.

- جبر، دينا. (2005م). الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، جامعة النجاح، نابلس.
- الجريد، عارف. (2007م). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف (دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف). رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- حجاج، خليل. (2007م). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية. بحث منشور. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 15(2)، 819-844.
- حويحي، مروان. (2008م). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- رشيد، سالي. (2013م). مشكلات عمل المرأة السعودية في المؤسسات الأمنية وسبل الحد منها: دراسة ميدانية على العاملات في إدارة الجوازات وإدارة السجون في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- صيام، محمد. (2007م). فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عزام، أحمد. (2013م). التدوير الوظيفي للقيادات الأمنية وأثره على الروح المعنوية للعاملين في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية - قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- محمود، علي. (2014م). أثر التوسيع الوظيفي على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين لدى مكتب غزة الإقليمي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا). رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المقيد، صقر. (2009م). الشرطة النسائية وتطبيقاتها في الدول العربية. بحث غير منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- منصور، مجيد. (2010م). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. بحث منشور، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 12 (1)، 795-838.

- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2011م). ملخص دراسة احتياجات المرأة العاملة في الإمارات. دراسة مسحية حكومية، دولة الإمارات العربية المتحدة: المؤلف.

3. التقارير والوثائق:

- ابحيص، حسن. (2014م). أداء الأجهزة الأمنية في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية. بيروت: مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات.
- إدارة التنظيم والإدارة. (2014م، أ). عددية الشرطة النسائية في إدارة الشرطة النسائية. غزة: المديرية العامة للشرطة.
- إدارة التنظيم والإدارة. (2014م، ب). هيكلية الإدارة العامة للشرطة النسائية. غزة: المديرية العامة للشرطة.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2014م). كتاب محافظات غزة: الإحصاء السنوي: 2013. فلسطين: رام الله.
- السلطة الوطنية الفلسطينية. (2005م). قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم (8) لسنة 2005. رام الله: السلطة الوطنية الفلسطينية.
- الشرطة الفلسطينية. (2014م). الخطة السنوية لإنجازات الإدارة العامة للشرطة النسائية لعام 2014. غزة: وزارة الداخلية.
- صايغ، يزيد. (2010م). ثلاث سنوات من حكم حماس في غزة: تقرير Middle East Brief الصادر عن مركز كراون لدراسات الشرق الأوسط في جامعة برانديز، سلسلة ترجمات الزيتونة (53). بيروت: مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات.
- صحيفة الحياة الجديدة. (2012م، الاثنين، 20 فبراير). وحدة النوع الاجتماعي لأول مرة في مؤسسة الشرطة الفلسطينية. الضفة الغربية، فلسطين، العدد 5858، ص 25.
- النافع، عبد اللطيف. (2010م). التوثيق والاقتباس تبعاً لطريقة جميعه علم النفس الأمريكية APA. (ط 6). كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.

4. المقابلات وورش العمل:

- مقابلة مع المقدم/ ناريمين عدوان، مديرة الإدارة العامة للشرطة النسائية بقطاع غزة، الإدارة العامة للشرطة النسائية بمدينة عرفات للشرطة، غزة، ساعة 10 صباحاً، 9 شباط (فبراير) 2015م.

- مقابلة مع الرائد/ مريم البرش، نائب مديرة الإدارة العامة للشرطة النسائية بقطاع غزة، الإدارة العامة للشرطة النسائية بمدينة عرفات للشرطة، ساعة 9 صباحاً، 1 نيسان (أبريل) 2015م.
- ورشة عمل، الإدارة العامة للشرطة النسائية بمدينة عرفات للشرطة، غزة، ساعة 10 صباحاً، 17 أيار (مايو) 2015م. حضر الورشة كل من:
 - رائد/ مريم البرش، نائب مديرة الإدارة العامة للشرطة النسائية بقطاع غزة.
 - نقيب/ مها الفراني، مديرة مكتب الإدارة العامة للشرطة النسائية بقطاع غزة.
 - مساعد/ منال ياسين، قسم الحاسوب في الإدارة العامة للشرطة النسائية.
 - رقيب/ تساهيل الحسنات، الأرشيف الإلكتروني في الإدارة العامة للشرطة النسائية.

5. مواقع انترنت:

- قناة الشرطة الفلسطينية تيوب. (14، مارس، 2015). الشرطة النسائية- غزة. [ملف فيديو]. تم الاسترجاع من https://www.youtube.com/watch?v=jeQ0Q3Uuj_s
- موقع الشرطة الفلسطينية. (14، مارس، 2015، أ). برنامج الشرطة والناس مع مقدم ناريمين عدوان: الشرطة النسائية. [ملف فيديو]. تم الاسترجاع من <http://www.police.ps/ar/videos.php?action=show&id=76>
- موقع الشرطة الفلسطينية. (14، مارس، 2015، ب). صانعات المجد: الشرطة النسائية. [ملف فيديو]. تم الاسترجاع من <http://www.police.ps/ar/videos.php?action=show&id=41>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. الكتب:

- Boxall, P.& Purcell, P. (2011). *Strategy and Human Resource Management*. (3rded.). UK: Palgrave Machillan.
- Denhardt, R. B.& Denhardt, J. V. & Aristigueta M. P. (2009). *Managing human behavior in public and nonpublic organizations* (2nd ed.). USA: SAGE.
- Mcshane, S. L. & Glinow, M. (2003). *Organizational behavior: emerging realities for the workplace revolution*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Moorhead, G. & Griffin, R. (2001). *Organizational behavior: managing people and organization*. (6thed.). Boston & New york: Houghton Mifflin Company.
- Mullins, L. J. (2006). *Essentials of organisational behavior*. London: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, S. (1998). *Organizational behavior: concepts, controversies, applications* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Robbins, S. (2003). *Essentials of organizational behavior*. (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Management*. (12th ed.). England: Pearson education limited.
- Rue, W.S & Byars, L.L. (2009). *Management: skills and application*. (13th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Schermerhorn, J. R. & Hunt, J. & Osborn, R. (1991). *Managing organizational behavior*. (4th ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Schermerhorn, J. R. & Hunt, J. & Osborn, R. (2000). *Organizational behavior*. (7th ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc.

2. الرسائل العلمية والأبحاث:

- Adebayo S. O& Ogunsina, S. O. (2011), Influence of Supervisory Behavior and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention of Police Personnel in Ekiti State. *Journal of Management and Strategy*, (2) 3.
- Archbold, C.A. & Hassell, K. D. & Stichman, A.J. (2010). Comparing promotion aspirations among female and male police officers. *International Journal of Police Science and Management*, 12 (2), 287–303.
- Arikan, Y. (2013). An examination of job satisfaction levels of private security officers with respect to some variables. *International Journal of Academic Research Part B*, 5(2), 313-318.
- Azeem M.A& Quddus, M. A. (2014). Work Motivation and Job Satisfaction among Employees of Selected Indian Universities: A Study with Special Reference to communication. *International Journal of Research in Management*, (2) 4.
- Buker, H. & Dolu, O. 2010. Police Job Satisfaction in Turkey: Effects of Demographic, Organizational and Jurisdictional Factors. *International Journal Of Comparative And Applied Criminal Justice*, 34 (1).
- Danish, R.Q. & Usman, A. (2010). Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan. *International Journal Of Business and Management*, 5 (2).
- Grogan, W. j. (2008). *Job Satisfaction at the Marietta Police Department: A Comparative Analysis*. Unpublished master's thesis. Kennesaw State University USA.
- Gültekina, K & Leichtman, E & Garrison; C. (2010). Gender issues and the women of the Turkish National Police. *Police Practice and Research: An International Journal*, 11(5), 423–436.
- Hassell, K. D. & Archbold, C. A. & Stichman, A. J. (2010). Comparing the workplace experiences of male and female police officers: examining workplace problems, stress, job satisfaction and consideration of career change. *International Journal of Police Science and Management*, 13 (1), 37–53.
- Jiskani, S.N. & Bhatti, K. R. & Ahmed, S. (2011). Measuring Job Satisfaction Level of Government Sector Employees: A case of Bureau of Statistics, Government of Sindh, Pakistan. *Journal of Management and Social Science*, 7(1), 19-26.
- Julseth, J. & Ruiz, J.& Hummer, D. (2011). Municipal police officer job satisfaction in Pennsylvania: a study of organizational development in small police departments. *International Journal of Police Science and Management*, 13 (3), 243–254.
- Mabila, N. & Dorasamy, N. & Wallis M. (2014). Job satisfaction in the royal Swaziland police service. A case study of Manzini and Hhohho regions. *Problems and Perspectives in Management*, 12 (3).

- Markovits, Y. & Boer, D. & Dick, R. (2013). Economic crisis and the employee: The effects of economic crisis on employee job satisfaction, commitment, and self-regulation. [electronic version] . *European Management Journal*, from <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2013.09.005>.
- Randhawa, G. & Narang, K. (2013). Women in Police: Employment Status and Challenges. *ASCI Journal of Management*, 42 (2), 38–51.
- Rathi, N. & Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction: Moderating effect of social support among police personnel. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, (32) 4, 438-454.
- Seklecki, R. & Paynich, R. (2007). A National Survey of Female Police Officers: An Overview of Findings. *Police Practice and Research*, 8 (1), 17-30.
- Shallal, M. (2011). Job Satisfaction among Women in the United Arab Emirates. *Journal of International Women's Studies*, 12 (3), 114-134.
- Sousa, W.H. & Gauthier, F.G. (2008). Gender Diversity in Officers' Evaluations of Police Work: A Survey of Job Satisfaction in the Police Workplace. *Justice Policy Journal*, 5 (1).
- Yahaya , N. D. & Hashim, R. & Ismail, N. M. (2012). Job Satisfaction among the Technical and Operational Personnel of the Royal Malaysia Police Communication Division. [electronic version]. *IEEE Business, Engineering & Industrial Applications Colloquium (BEIAC)*, From: [http://dx dio: 978-1-4673-0426-9/12](http://dx.doi.org/10.1109/BEIAC.2012.6244412).
- Yima, Y. & Schaferb, B. (2009). Police and their perceived image: how community influence officers' job satisfaction. *Police Practice and Research*, 10 (1), 17–29.
- Victor, N. E. (2014). Employee motivation and job satisfaction in formal organization: a case study of junior staff of Cross River University of Technology. (Crutech), Calabar, Cross River State-Nigeria.: International Conference on Business and Economic Development (ICBED), New York-USA. *The Business & Management Review*, 4 (4).
- Zaman, F. T. & Rahman, M. (2013). Job Satisfaction of Women in the Corporate World. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, (5) 8.

الملاحق

ملحق رقم (1)
أسماء المحكمين

م.م	الاسم	المسمى الوظيفي	مكان العمل
1	أ.د. سمير صافي	نائب عميد كلية التجارة	الجامعة الإسلامية - غزة
2	د. يوسف بحر	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية - غزة
3	د. أكرم سمور	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية - غزة
4	د. محمد فارس	عميد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية	جامعة الأزهر - غزة
5	د. نهاية التلباني	عضو هيئة تدريس بكلية العلوم الإدارية والاقتصادية	جامعة الأزهر - غزة
6	د. وفيق الأغا	عضو هيئة تدريس بكلية العلوم الإدارية والاقتصادية	جامعة الأزهر - غزة
7	د. جلال شبات	عضو هيئة تدريس بكلية العلوم الإدارية والاقتصادية	جامعة القدس المفتوحة - غزة
8	أ. كامل أبو ماضي	وكيل وزارة الداخلية والأمن الوطني	وزارة الداخلية الفلسطينية - غزة
9	اللواء تيسير البطش	مدير عام الشرطة الفلسطينية	وزارة الداخلية الفلسطينية - غزة

ملحق رقم (2)
طلب تحكيم استبانة



الجامعة الإسلامية غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الموضوع: تحكيم استبانة

السيد الدكتور: /حفظه الله،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

بداية نهديكم أطيب التحيات ونسأل الله أن يصلكم كتابي هذا وأنتم في أتم الصحة والعافية، تقوم الباحثة/ رلى مازن الشوا والملتحنة ببرنامج الماجستير في إدارة الأعمال في مرحلة تصميم الاستبانة الخاصة برسالة الماجستير التي بعنوان:
"الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007-2015م)".
لذا أرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم الاستبانة المرفقة والتعليق عليها، لما يمثله رأيكم من أهمية بالغة لي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة

رلى مازن الشوا

رقم جوال: 0599607456

ملحق رقم (3)
الاستبانة



الجامعة الإسلامية غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الموضوع/ تعبئة استبانة لرسالة ماجستير بعنوان:

الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007م-2015م)

أخواتي الشرقيات:

يرجى منكن التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة، بعد قراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة قراءة متأنية ووضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتك عليها حسب الواقع الذي تعملن به.

علماً بأن إجاباتكن لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي سنتوصل إليها الدراسة.

شاكرين حسن تعاونكن معنا

الباحثة

رلى مازن الشوا

رقم جوال: 0599607456

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة:

<input type="checkbox"/> دائرة محافظة غزة <input type="checkbox"/> دائرة محافظة الوسطى <input type="checkbox"/> دائرة محافظة رفح <input type="checkbox"/> معبر بيت حانون	<input type="checkbox"/> الإدارة العامة للشرطة النسائية <input type="checkbox"/> دائرة محافظة الشمال <input type="checkbox"/> دائرة محافظة خان يونس <input type="checkbox"/> معبر رفح	مركز العمل:
<input type="checkbox"/> رقيب أول <input type="checkbox"/> ملازم أول <input type="checkbox"/> مقدم	<input type="checkbox"/> رقيب <input type="checkbox"/> ملازم <input type="checkbox"/> رائد	<input type="checkbox"/> شرطي <input type="checkbox"/> مساعد <input type="checkbox"/> نقيب
<input type="checkbox"/> 2- أقل من 4 سنوات <input type="checkbox"/> 6 سنوات فأكثر	<input type="checkbox"/> أقل من 2 سنة <input type="checkbox"/> 4- أقل من 6 سنوات	سنوات الخدمة في الشرطة:
<input type="checkbox"/> 2000 - 1501 <input type="checkbox"/> 3001 فأكثر	<input type="checkbox"/> 1500 شيكل فأقل <input type="checkbox"/> 2500-2001 <input type="checkbox"/> 3000-2501	الراتب الأساسي الشهري:
<input type="checkbox"/> 25- أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> 35- أقل من 40 سنة	<input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة <input type="checkbox"/> 30 - أقل من 35 سنة <input type="checkbox"/> 40 سنة فأكثر	العمر:
<input type="checkbox"/> خان يونس <input type="checkbox"/> رفح	<input type="checkbox"/> غزة <input type="checkbox"/> غزة <input type="checkbox"/> الوسطى <input type="checkbox"/> شمال غزة	مكان السكن/ المحافظة:
<input type="checkbox"/> أرملة <input type="checkbox"/> مطلقة	<input type="checkbox"/> عذراء <input type="checkbox"/> متزوجة	الحالة الاجتماعية:
<input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة <input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دون الثانوية العامة <input type="checkbox"/> بكالوريوس
<input type="checkbox"/> 6-4	<input type="checkbox"/> 3-1	<input type="checkbox"/> لا يوجد <input type="checkbox"/> 7 فأكثر

ثانيا: محاور الرضا الوظيفي:

فيما يلي مجموعة من الأسئلة يرجى منك وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تترينها مناسبة من وجهة نظرك.

المحور الأول: العوامل الفردية (ذاتية وثقافية):

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايد	غير موافقة	غير موافقة بشدة
1	دافعي للعمل في الشرطة هو الشعور بالواجب نحو المجتمع والرغبة في خدمته					
2	انضمت للشرطة النسائية بهدف تطوير ذاتي واثبات قدراتي					
3	الاستقلال المادي عن ولي أمرى كان الهدف من عملي					
4	انتهاج الشرطة مبدأ عدم الاختلاط في مكان العمل شجعتني للعمل في الشرطة النسائية					
5	عملي في الشرطة النسائية حقق لي مكانة متميزة في المجتمع واحترام					
6	يتناسب العمل في الشرطة مع طبيعة المرأة					
7	تتطابق قيمي الشخصية مع قيم العمل الشرطي					
8	تتلاءم قدراتي وخبراتي ومؤهلاتي مع مهام عملي كشرطية					
9	لدي الاستعداد لتحمل ضغط العمل الشرطي والتكيف مع ظروفه					
10	لا أفكر في الانتقال أو البحث عن وظيفة أخرى كبديل عن العمل الشرطي					

المحور الثاني: العوامل التنظيمية (بيئة داخلية):

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايد	غير موافقة	غير موافقة بشدة
سياسيات/ أنظمة / إجراءات:						
1	الأهداف والإجراءات المتعلقة بالعمل في إدارة الشرطة النسائية واضحة.					
2	برامج التدريب المطبقة تعمل على تنمية قدراتي كشرطية					

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة
3	تتوافر فرص تدريب متساوية لجميع الشرطيات					
4	يوجد نظام ترقيات واضح يضمن التقدم الوظيفي بدون محسوبية أو تمييز					
5	تتم الترقيات حسب النظام دون تحيز للزملاء الشرطيين					
6	يوفر لي عملي فرص حضور الندوات والمؤتمرات والدورات ذات العلاقة بعملتي					
7	نظام التحفيز والتقدير في العمل عادل ومنصف للشرطيات والشرطيين على حد سواء					
8	يوجد نظام تقييم أداء في العمل فعال وعادل بغض النظر إن كان التقييم لشرطي أو شرطية					
9	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد المهام التي أقوم بها					
10	المهام والواجبات المكلفة بها معقولة					
11	اشعر بالرضا عن نظام الإجازات في الحالات الطارئة					
بيئة وظروف العمل:						
12	تتلاءم ساعات وأوقات العمل مع مسؤولياتي الأسرية					
13	يتوفر في مكان عملي الظروف الملائمة من حيث: (تهوية-إضاءة- نظافة- خصوصية- معدات وأدوات)					
14	تتوفر السلامة الأمنية والمهنية أثناء أدائي لعملي					
15	يوجد سهولة في المواصلات بين العمل والمنزل					
الإشراف:						
16	أتلقي التوجيه والمساعدة المناسبة من رئيسي المباشر					
17	أسلوب رئيسي في حل مشكلات العمل مرضي					
18	يسهل التواصل والتحدث بحرية مع رئيسي في العمل					
19	أتلقي معاملة جيدة دون إحجاف وتسلط					
20	يتفهم رئيسي ظروفني الأسرية والصحية					
21	يوجد عدالة في توزيع المهام بين الشرطيات					
الزملاء:						
22	هناك انسجام وعلاقات طيبة مع زميلاتي في العمل					
23	تعترف زميلاتي بما أبذله من جهد في عملي					
24	هناك تعاون وتنسيق بين الزميلات في العمل					
25	نتشارك أنا وزميلاتي الخبرات والمعلومات الجديدة					

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة
26	يقدر زملائي الشرطيين الرجال عملي					
27	تسود علاقة مهنية بين الزملاء الشرطيين والشرطيات					
العوائد والتعويضات:						
28	يتناسب راتبي مع أهمية وحجم عملي					
29	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في العمل					
30	راتبي الشهري الأساسي يكفي متطلبات المعيشة					
31	راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة من الشرطيين					
32	يوجد في عملي حوافز تشجيعية متنوعة (مادية ومعنوية)					
33	يوجد مساواة في زيادات الراتب بين الشرطيين والشرطيات					
34	يوجد مساواة في مكافآت نهاية الخدمة بين الشرطيين والشرطيات					

المحور الثالث: عوامل البيئة الخارجية:

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة
العوامل السياسية والاقتصادية الحكومية:						
1	انقطاع الرواتب لا يؤثر على حماسي للعمل في الشرطة					
2	انقطاع الرواتب لم يغير من مستوى رضاي الوظيفي عما كان عليه من قبل					
3	سأستمر في عملي في الشرطة على الرغم من انقطاع الرواتب الشهرية					
4	المناخ السياسي السائد تأثيره محدود على مناخ عملي في الشرطة					
5	وجود تهديدات أمنية داخلية من قبل الاحتلال الصهيوني تدفعني للاستمرار في عملي كشرطية					
6	الحروب التي مر بها قطاع غزة تدفعني للاستمرار في عملي وأداء واجبي					
7	أثناء الحروب التي يشنها الاحتلال الصهيوني على قطاع غزة يزداد شعوري بأهمية عملي					

م	الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة
العوامل الأسرية والاجتماعية:						
8	يساند المجتمع المحيط بي عملي في الشرطة					
9	يتفهم المجتمع المحيط بي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.					
10	تتفهم أسرتي ظروف عملي الشرطي من حيث طبيعة المهام التي أقوم بها، والتي قد يكون فيها خطورة					
11	تتفهم أسرتي أهمية خروجي في وقت متأخر لضرورات العمل.					
12	استطيع التوفيق بين واجباتي الأسرية وعملي في الشرطة					
13	تتوفر حضانات مناسبة قريبة من عملي لرعاية طفلي					
14	استطيع أن أوفق بين واجباتي الاجتماعية وعملي في الشرطة					

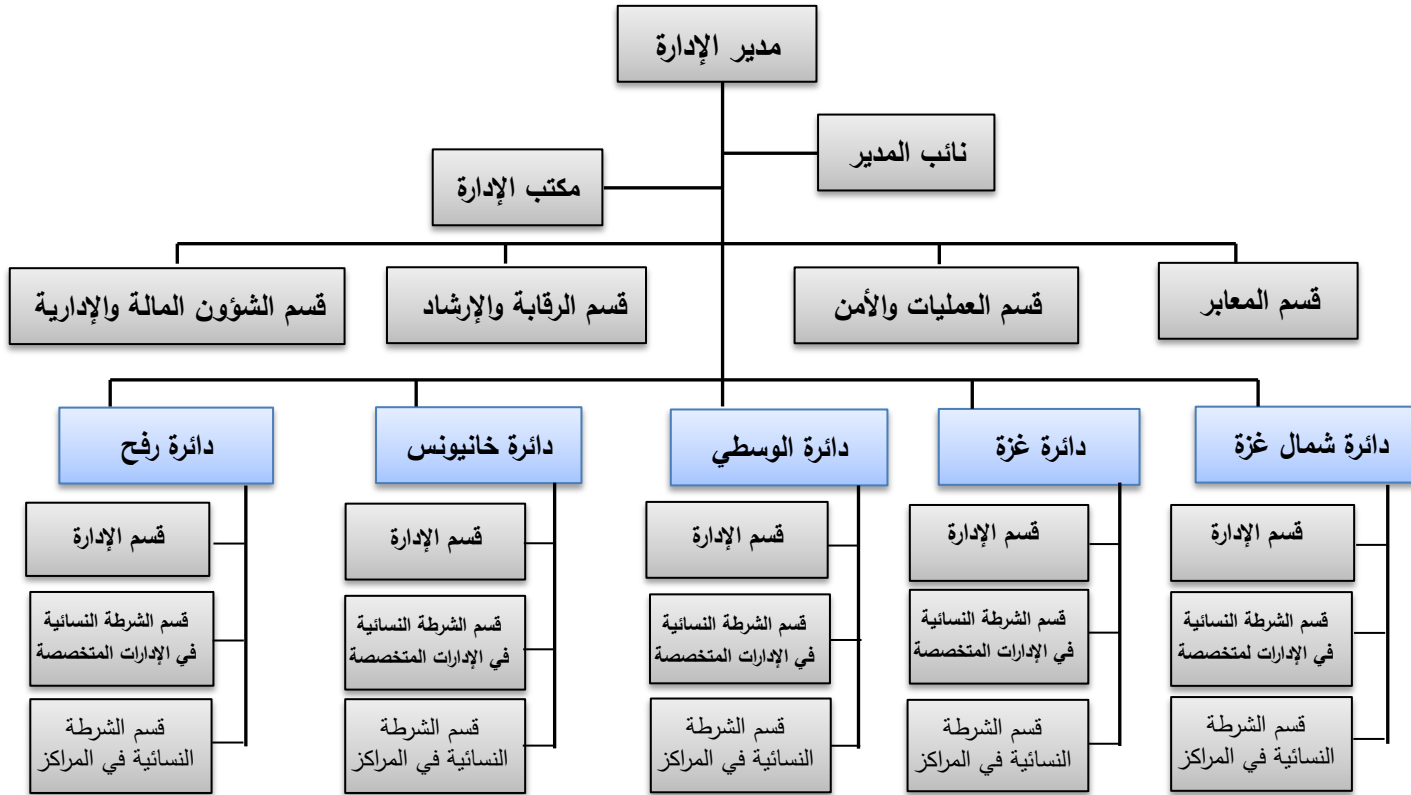
• ماهي درجة رضاك العام عن وظيفتك في الشرطة النسائية؟

راضية جداً راضية محايدة غير راضية غير راضية تماماً

ملحق رقم (4)

هيكلية الإدارة العامة للشرطة النسائية - قطاع غزة

شكل رقم (4): هيكلية الإدارة العامة للشرطة النسائية



المصدر: (إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة، 2015م).

ملحق رقم (5)

عددية الشرطة النسائية في الإدارة العامة للشرطة النسائية- قطاع غزة

جدول رقم (46): عددية الشرطة النسائية حسب مركز العمل/ المحافظة.

المحافظة	شمال غزة	غزة	الوسطى	خانيونس	رفح	إجمالي العدد
العدد	19	35	12	16	19	102

المصدر: (إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة، 2015م).

جدول رقم (47): عددية الشرطة النسائية حسب مكان السكن/ المحافظة.

المحافظة	شمال غزة	غزة	الوسطى	خانيونس	رفح	إجمالي العدد
العدد	27	27	12	18	18	102

المصدر: (إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة، 2015م).

جدول رقم (48): عددية الشرطة النسائية حسب الرتبة العسكرية.

الرتبة	العدد	الرتبة	العدد
ملازم	7	شرطي	13
ملازم أول	11	عريف	11
نقيب	16	رقيب	28
رائد	1	رقيب أول	7
مقدم	1	مساعد	6
		مساعد أول	0

102	إجمالي عدد الشرطة النسائية
-----	----------------------------

المصدر: (إدارة التنظيم والإدارة في المديرية العامة للشرطة بغزة، 2015م).

ملحق رقم (6)

أسئلة المقابلة

الأسئلة التي تم طرحها على مسؤولتين في الإدارة العامة للشرطة النسائية عام 2015:

1. متى بدأ بالتحديد إنشاء إدارة للشرطة النسائية لأول مرة في قطاع غزة وما هي دواعي إنشاء تلك الإدارة؟
2. ماهي الظروف التي مر بها جهاز الشرطة الفلسطيني في قطاع غزة بعد استتلاف الكوادر الشرطية في الحكومة السابقة لانتخابات عام 2006م؟
3. متى تم إنشاء الإدارة العامة للشرطة النسائية الحالية، وماهي حدود اختصاصاتها وصلاحياتها، وكيف تتطور الهيكل التنظيمي للشرطة النسائية؟
4. كيف تمت عملية الاستقطاب في بداية إنشاء الإدارة الحالية للشرطة النسائية، ما هي الشروط والمعايير الواجب توافرها لدى المتقدمات للالتحاق بالشرطة النسائية؟
5. هل هناك عاملات في الأجهزة الأمنية لا يتبعن للشرطة النسائية؟ وما هي تلك الأجهزة؟
6. كيف تتم عملية التطوير والتدريب والتأهيل العسكري للشرطيات، وما هي الدورات التي يتم الالتحاق بها حتى يتم تأهيلهن؟
7. كيف تتم عملية توزيع الرتب العسكرية وتحديد الرواتب للشرطيات؟
8. ما التحديات التي واجهت الشرطة النسائية الحالية عند بداية تأسيسها؟
9. هل انعكست الأيدولوجية الإسلامية التي يتبناها المسؤولون الحكوميون في قطاع غزة على الشرطة النسائية بالتحديد، وكيف أثرت عليها بالتحديد؟
10. ماهي الظروف الحالية التي يمر بها الجهاز الشرطي بعد تشكيل حكومة الوفاق الوطني عام 2014م؟
11. هل توجد أي معوقات أو مصاعب لعمل الشرطيات بسبب الوضع الأسري أو الاجتماعي أو السياسي أو الاقتصادي أو العوامل التنظيمية الداخلية في إدارة الشرطة؟