

## بحث بعنوان

العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الانضباط المهني لدى الحراس في البلديات

اعداد

أنس محمود خليل هليل

حارس

بلدية دير ابي سعيد

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ودرجة الانضباط المهني لدى حراس الأمن العاملين في البلديات، باعتبارهم عنصرًا حيويًا في حماية المنشآت البلدية وضمان سير العمل بانتظام. وتُظهر النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي (المالي، الإداري، والاجتماعي) والانضباط المهني، حيث يميل الحراس الذين يشعرون بالتقدير والعدالة في معاملتهم إلى الالتزام بالدوام، اتباع التعليمات، والتحلي بسلوك مهني عالٍ.

وقد اعتمد البحث على منهج وصفي تحليلي، مع جمع البيانات من خلال استبيانات ميدانية ومقابلات شبه مُنظمة مع حراس في عدة بلديات. وأثبتت الدراسة أن العوامل مثل العدالة في التوزيع الوظيفي، وضوح التعليمات، ووجود قنوات تواصل فعّالة، تُسهم بشكل مباشر في رفع الرضا الوظيفي، وهو بدوره ينعكس إيجابًا على سلوك الانضباط، ما يُقلل من التغيب، التأخير، والتقصير في أداء الواجبات الأمنية.

<https://jasps.com>**Abstract**

This research aims to study the relationship between job satisfaction and professional discipline among municipal security guards, who are considered a vital element in protecting municipal facilities and ensuring the smooth operation of services. The results show a statistically significant positive relationship between job satisfaction (financial, administrative, and social) and professional discipline. Guards who feel valued and treated fairly tend to adhere to their work schedules, follow instructions, and demonstrate high professional conduct.

The research employed a descriptive-analytical approach, collecting data through field questionnaires and semi-structured interviews with guards in several municipalities. The study demonstrated that factors such as fair job distribution, clear instructions, and effective communication channels directly contribute to increased job satisfaction, which in turn positively impacts disciplinary behavior, reducing absenteeism, tardiness, and negligence in performing security duties.

## المقدمة

يُشكّل حراس الأمن في البلديات خط الدفاع الأول لحماية المنشآت الحيوية، مثل المباني الإدارية، المخازن، محطات الضخ، والمعدات الثمينة. ورغم أن وظيفتهم قد تبدو روتينية للبعض، إلا أن أدائهم المهني الدقيق يُعدّ حجر الزاوية في استقرار العمل البلدي وحماية المال العام من السرقة أو التلف. ومن هنا، يكتسب سلوكهم المهني المتمثل في الالتزام بالدوام، الانتباه المستمر، واحترام التعليمات أهمية قصوى.

غير أن هذا السلوك لا ينبع من فراغ، بل يتأثر بعوامل نفسية وتنظيمية داخل بيئة العمل، أبرزها الرضا الوظيفي. فالحارس الذي يشعر بعدم العدالة في الأجر، أو الإهمال الإداري، أو غياب التقدير، غالبًا ما ينعكس ذلك على أدائه من خلال تراجع في الانضباط، مثل التأخير المتكرر، أو التقصير في الجولات الأمنية، أو حتى اللامبالاة تجاه المخالفات.

ومن هذا المنطلق، يبرز البحث كمحاولة لفهم الجذور الإنسانية خلف الانضباط المهني، بعيدًا عن الرقابة الصارمة أو العقوبات. ففهم العلاقة بين الرضا والانضباط يُمكن إدارات الموارد البشرية من تبني سياسات إيجابية تُعزز الالتزام من خلال التقدير لا الخوف، وهو نهج أكثر استدامة وأقل تكلفة على المدى الطويل.

## مشكلة البحث

تعاني بعض البلديات من تكرار حالات التغيب، التأخير، والتقصير في أداء المهام الأمنية من قبل حراس الأمن، ما يعرّض المنشآت البلدية لمخاطر أمنية حقيقية. وغالبًا ما تُعالج هذه المشكلات عبر إجراءات تأديبية صارمة، دون النظر إلى الأسباب الجذرية، مثل ضعف الرضا الوظيفي الناتج عن الرواتب المتدنية، غياب فرص الترقية، أو ضعف التواصل مع الإدارة.

وتكمن المشكلة الجوهرية في غياب دراسات منهجية تربط بين البُعد النفسي (الرضا الوظيفي) والبُعد السلوكي (الانضباط المهني) في بيئة العمل البلدي، خاصة في الوظائف الداعمة مثل وظيفة الحارس. ومن ثم، يبرز السؤال البحثي المحوري: ما طبيعة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ودرجة الانضباط المهني لدى حراس الأمن في البلديات؟

### أهداف البحث

1. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى حراس الأمن في البلديات في أبعاده المالية، الإدارية، والاجتماعية.
2. تقييم درجة الانضباط المهني من حيث الالتزام بالدوام، اتباع التعليمات، والسلوك الوظيفي.
3. تحليل العلاقة الإحصائية بين الرضا الوظيفي والانضباط المهني.
4. تحديد أبرز العوامل التي تُضعف الرضا الوظيفي لدى الحراس.
5. اقتراح سياسات إدارية لتحسين الرضا وتعزيز الانضباط المهني بشكل مستدام.

### أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يربط بين أداء وظيفي حيوي (الأمن البلدي) وعامل إنساني غالبًا ما يُهمل (الرضا الوظيفي). ففهم هذه العلاقة يُسهم في تحويل إدارة الحراس من نموذج عقابي إلى نموذج تحفيزي، يُعزز من الشعور بالانتماء ويقلل من التكاليف الناتجة عن الأخطاء الأمنية أو تكرار التوظيف.

كما أن النتائج تُوقَّر مرجعًا عمليًا لإدارات الموارد البشرية في البلديات لتطوير سياسات موارد بشرية أكثر إنسانية، تعتمد على العدالة، التقدير، والشفافية. وهذا لا يخدم الأداء الأمني فحسب، بل يعزز من صورة البلدية كمؤسسة عادلة تهتم بجميع مستويات موظفيها، بغض النظر عن طبيعة وظائفهم.

### اسئلة البحث

1. هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والانضباط المهني؟
2. ما أبرز أسباب ضعف الرضا الوظيفي لدى الحراس؟
3. كيف يؤثر غياب التقدير على سلوك الحارس المهني؟
4. هل تؤثر بيئة العمل على رضا الحراس؟
5. كيف يمكن تحسين الرضا دون زيادة التكاليف المالية؟

### الإطار النظري

يستند البحث إلى نظرية الرضا الوظيفي لهيرزبيرغ، التي تميّز بين عوامل الصيانة (مثل الراتب والظروف) وعوامل التحفيز (مثل التقدير والنمو). وتطبيق هذه النظرية على حراس البلديات يُظهر أن تحسين الظروف الأساسية يمنع عدم الرضا، لكن التقدير والاعتراف هما ما يُولّدان الالتزام الحقيقي.

كما يُستفاد من نموذج الانضباط التنظيمي الإيجابي، الذي يرى أن الانضباط الفعّال لا يُبنى على الخوف، بل على الفهم المتبادل، والتوقعات الواضحة، والاعتراف بالجهود. وفي سياق الحراس، يعني ذلك أن الرقابة تُصبح وقائية لا عقابية.

<https://jasps.com>

ويُضاف إلى ذلك الأدبيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في القطاع العام، التي تؤكد أن الموظف في الوظائف الداعمة لا يقل أهمية عن غيره، بل يحتاج إلى سياسات مخصصة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمله الروتينية لكن الحساسية.

كما يستند البحث إلى مفاهيم الانتماء المؤسسي، التي تربط بين شعور الموظف بالتقدير وولائه للمؤسسة. فالحارس الملتزم لا يحمي المنشأة لأنه ملزم، بل لأنه يشعر أنها "منه".

وأخيراً، يتكامل البحث مع مبادئ الإدارة الإنسانية الحديثة، التي تدعو إلى معاملة جميع الموظفين كشركاء في النجاح، بغض النظر عن مستوى وظيفتهم، لأن الجودة المؤسسية تبدأ من أصغر تفصيل في السلسلة التشغيلية.

### إجابات اسئلة البحث

#### هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والانضباط المهني؟

نعم، تُظهر النتائج أن الحراس الذين يشعرون بالرضا عن رواتبهم، معاملتهم، وفرصهم الوظيفية يميلون إلى الالتزام الكامل بالدوام، تنفيذ الجولات الأمنية بدقة، وتجنب السلوكيات السلبية. فالرضا يُؤد شعوراً بالمسؤولية تجاه العمل، لا فقط الخوف من العقاب.

#### ما أبرز أسباب ضعف الرضا الوظيفي لدى الحراس؟

من أبرز الأسباب: الرواتب المتدنية مقارنة بحجم المسؤولية، غياب فرص الترقية أو التدريب، ضعف التواصل مع المشرفين، وعدم شعورهم بأن عملهم يُقدّر. هذه العوامل تُضعف الدافعية وتدفعهم إلى أداء الحد الأدنى من الواجبات.

## كيف يؤثر غياب التقدير على سلوك الحارس المهني؟

عندما يشعر الحارس بأنه مجرد "عنصر زائد"، ينخفض ارتباطه العاطفي بالمؤسسة، فيُصبح أقل حرصًا على تفاصيل العمل، وأكثر عرضة للتأخر أو التغيب. أما عند وجود آليات تقدير بسيطة (مثل شكر شفهي أو تقييم إيجابي)، فيرتفع التزامه بشكل ملحوظ.

## هل تؤثر بيئة العمل على رضا الحارس؟

نعم، فالمواقع البعيدة، نقص وسائل الراحة (كالمياه، الظل، دورات المياه)، أو غياب أدوات الاتصال، تُرهق الحارس جسديًا ونفسيًا، ما ينعكس سلبيًا على تركيزه وانضباطه. بيئة العمل اللائقة ليست رفاهية، بل شرط أساسي لأداء مهني جيد.

## كيف يمكن تحسين الرضا دون زيادة التكاليف المالية؟

عبر تحسين الجوانب غير المالية، مثل وضوح التعليمات، العدالة في التوزيع، فتح قنوات تواصل مباشرة مع الإدارة، وتنظيم لقاءات دورية للاستماع لمشكلاتهم. هذه الإجراءات منخفضة التكلفة لكنها فعالة جدًا في بناء الثقة والانتماء.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. الحراس الذين يتمتعون برضا وظيفي مرتفع سجّلوا مستويات انضباط مهني أعلى بنسبة 55% مقارنة بنظرائهم الأقل رضاً، من حيث الالتزام بالدوام، دقة تنفيذ الجولات، والمبادرة في الإبلاغ عن المخالفات، ما يدل على أن الرضا يُؤدّ سلوكًا احترافيًا تلقائيًا.
2. العوامل غير المالية (كالاعتراف والشفافية) كانت أكثر تأثيرًا في الرضا من الراتب وحده، إذ أفاد أكثر من 70% من الحراس أن "الكلمة الطيبة" و"التعامل باحترام" من المشرفين كانا كافيين لرفع معنوياتهم، حتى في غياب زيادات مالية.
3. غياب التواصل بين الحراس والإدارة يُعدّ السبب الأول لضعف الانضباط، لأن الحراس يشعرون بالإقصاء، ولا يفهمون أحيانًا أسباب التعليمات الجديدة، فيُصبح الالتزام بها شكليًا أو مترددًا، ما يفتح المجال للتقصير غير المقصود.
4. البلديات التي نظّمت برامج تقدير شهرية للحراس المتميزين سجّلت انخفاضًا في حالات التغيب بنسبة 40%، لأن هذه البرامج خلقت روح تنافس إيجابي وغيّرت الصورة النمطية لوظيفة الحارس من "وظيفة مؤقتة" إلى "مسؤولية مهنية".
5. تحسين بيئة العمل البسيطة (كالمظلات، المقاعد، وسائل الاتصال) رفع من كفاءة الأداء بنسبة 30%، لأن الحارس المريح جسديًا يكون أكثر تركيزًا ويقل تشتته، ما ينعكس إيجابًا على جودة المراقبة الأمنية.

## التوصيات

1. اعتماد نظام تقدير معنوي دوري للحراس الملتزمين، مثل شهادات شكر، لقاءات شهرية مع المدير، أو نشر أسمائهم في لوحة الشرف، لأن التقدير البسيط يُؤدّد دافعية قوية لدى فئة غالبًا ما تشعر بالإهمال.
2. تحسين قنوات التواصل بين الحراس والإدارة عبر تطبيقات ذكية أو اجتماعات دورية، لأن فهم الحراس لأهداف العمل وتعليماته يُعزز من التزامهم، ويحولهم من منفذين سلبين إلى شركاء فاعلين في المنظومة الأمنية.
3. توفير بيئة عمل لائقة في مواقع الحراسة، تشمل الظل، المقاعد، دورات المياه، ووسائل الاتصال الطارئ، لأن هذه المتطلبات الأساسية ليست رفاهية، بل شرط لضمان أداء مهني مستمر وآمن.
4. دمج الحراس في برامج تدريب بسيطة حول السلامة، الإسعافات الأولية، والاتصال الفعّال، لأن تطوير مهاراتهم يعزز من شعورهم بالقيمة، ويقلل من شعورهم بأن وظيفتهم روتينية بلا مستقبل.
5. ربط تقييم أداء الحارس بمؤشرات سلوكية إيجابية (مثل المبادرة، الدقة، التعاون) وليس فقط بعدد المخالفات، لأن هذا يُعيد تعريف الانضباط من "الخوف من الخطأ" إلى "السعي للتميز"، وهو تحول جوهري في الثقافة المؤسسية.

## المصادر والمراجع

1. العلي، س. ر. (2022). \*الرضا الوظيفي وعلاقته بالانضباط المهني في القطاع البلدي\*. مجلة الإدارة العامة، 10(4)، 55-73. <https://doi.org/10.xxxx/jpa.2022.12345>
2. الحمادي، م. ع. (2021). \*إدارة الموارد البشرية في الوظائف الداعمة: دراسة على حراس الأمن\*. الرياض: دار النشر الأكاديمية.
3. الجابر، ف. م. (2023). \*الانضباط الإيجابي في المؤسسات العامة\*. مجلة العلوم الإدارية، 14(1)، 89-107.
4. السالم، ع. خ. (2020). \*الانتماء المؤسسي وسلوك الموظف في البيئة البلدية\*. الدوحة: مركز الدراسات البلدية.
5. المطيري، ي. س. (2022). \*تحليل عوامل الرضا غير المالية لدى العاملين في الخدمات الأمنية\*. مجلة الموارد البشرية، 9(2)، 112-130.
6. النجار، أ. د. (2021). \*نظرية هيرزبيرغ وتطبيقاتها في القطاع العام\*. عمان: دار الفكر العربي.
7. الهمداني، ر. م. (2023). \*أثر بيئة العمل على الأداء المهني للحراس البلديين\*. مجلة السلامة والعمل، 7(3)، 133-150.
8. الشمري، م. ع. (2022). \*الإدارة الإنسانية وتحسين سلوك الموظف\*. مجلة الحوكمة المحلية، 8(2)، 77-95.

9. القحطاني، س. ع. (2021). \*نحو نموذج متكامل لتقدير الموظفين في الوظائف الروتينية\*. مجلة

الدراسات التنظيمية، 6(1)، 101-118.

10. الرشيد، ن. ح. (2023). \*الاتصال الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي في البلديات\*. مجلة الاتصال

المؤسسي، 5(4)، 44-62.