

الفصل الأول

المقدمة

1.1. تمهيد:

إن التغيرات التي يشهدها العالم اليوم من تطورات سريعة تحدث كل يوم في بيئة العمل تجلب معها قيماً وعادات سلوكية وثقافية تُسهم في بناء قدرات المنظمة وزيادة فاعلية أدائها، ويتأتى ذلك من خلال مستوى أداء العاملين بها، بالإضافة إلى توفر موارد بشرية لديها المعارف والمهارات والقدرات الإبداعية للتعامل مع مختلف المتغيرات البيئية، كما أن درجة النجاح التي تحققها أيُّ منظمة يتوقف على مدى الرضا الإنساني عنها، لذا فإن عدم الاهتمام بها، وعدم إيجاد بيئة مناسبة لها؛ سيُسهم في إضعاف دورها في تنمية المجتمع في شتى الميادين، في حين تواجه غالب المنظمات اليوم على اختلاف أنواعها وأحجامها تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لرفع مستوى أدائها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغيير السريع، من خلال الإبداع والعوامل التي تؤثر أو تساهم في خلقه أو الدفع به لدي العاملين، فالإبداع أصبح الآن الأمل الأكبر لحل الكثير من المشكلات التي تواجهه، لذا فإن مستقبل المنظمات لا يعتمد على الموارد البشرية بها فقط؛ إنما يعتمد على أفراد مبدعين في مختلف المجالات (عبيشة وآخرون، 2019)، ومن خلال هذه الدراسة فإن من أهم العوامل المؤثرة بالإبداع الرضا الوظيفي للعاملين على إعتبار الرضا الوظيفي يشكل أحد أبرز العوامل المؤثرة بشكل إيجابي في أداء الوظيفة الإدارية خان وآخرون (Khan, et, al, 2019)، ولما يترتب عليها من نتائج هامة تتعلق بحسن الأداء الوظيفي لاسيما الجانب الإبداعي فيها (حويجي، 2008)، وسلوكيات المواطنة التنظيمية التي لا تخضع للمكافآت أو العقاب (الهنداوي، 2012)، ومن هنا سيتم بهذا الفصل تناول وعرض خلفية الدراسة وذلك تمهيداً لايضاح مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ومن ثم تحديد فرضياتها

واهدافها، وبعد ذلك الحديث عن اهميتها العلمية والعميلة وصولاً إلى محدداتها الموضوعية والمكانية وكذلك
الزمنية والبشرية بالإضافة إلى مصطلحات الدراسة.

1.2. خلفية الدراسة:

يُعتبر الابداع التنظيمي داخل التنظيم أو المنظمة مطلب أغلب المنظمات التي تسعى إلى تحقيق
التميز بالمنتجات التي تقدمها، ونظراً لعلاقته بالرضا الوظيفي كاحد العوامل التي يتأثر بها، ويشكّل عاملاً
مهماً بالنسبة للموظفين بحيث يُشعره بالسعادة والراحة النفسية في أداء عمله، الأمر الذي يزيد من إنتاجيته،
ويزيد التفاني والإبداع بما يفوق الواجبات والأدوار الرسمية للوظيفة، وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي
تناولت هذا الجانب على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل والإبداع، بالإضافة إلى ذلك، فإن
دعم سلوك المواطنة التنظيمية كعامل آخر ومؤثر بالابداع التنظيمي للعاملين داخل المنظمة والذي يُعتبر
مطلباً إجبارياً؛ بحيث يُسهم في تحسين قدرات العاملين على توليد الأفكار الإبداعية، ومواكبة التطورات
الحديثة، وحل المشكلات باتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛ إذا أرادت هذه المنظمات الحصول
على التميّز في الأداء، والمحافظة على استمراريتها، والنمو في بيئة تنافسية، ومنها أصبح سلوك المواطنة
التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior-OCB) مطلباً أساسياً لجميع المنظمات، ومن هنا
عُرف فليبر (Febles, 2005) سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) بأنه سلوك تطوّعي اختياري يهدف إلى
تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها؛ ما يؤدي إلى رضا العاملين، ومن بينها المنظمات الخدمية التي
تحتاج إلى جهد يتعدى واجبات العمل الرسمي للعاملين (مشمش، 2016)، وإلى التقليل من التسرب
الوظيفي (بحري، خرومش، 2017)، ولما له من آثار إيجابية التي من بينها تحسين أداء الأفراد أو العاملين،
ثم الأداء الكلي للمنظمة وزيادة فاعليتها (حمياني، 2019).

وعلى اعتبار محافظة ظفار تقع في الجزء الجنوبي من سلطنة عمان، وتشكّل المحافظة ثلث مساحة سلطنة عمان الكلية، حيث تبلغ مساحتها الإجمالية حوالي (99.300) كم²، وعدد سكانها (250000) نسمة تقريباً (غواص، 2014)، وتحيط بها من الجهة الشرقية محافظة الوسطى، ومن الجهة الجنوبية الغربية الجمهورية اليمنية، وتطل على بحر العرب من الجهة الجنوبية، أما من الشمال فتحيط بها صحراء الربع الخالي، وعدد ولايات محافظة ظفار (10) ولايات هي: ولاية مرباط، ولاية صلالة، ولاية طاقة، ولاية ضلكوت، ولاية شليم، ولاية مقشن، ولاية سدح، ولاية جزر الحلايبات، ولاية ثمريت، ولاية المزينة، وأنشئ مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار بعد النهضة المباركة، وقد كان إنشائه بمثابة وضع حجر الأساس للبناء الإداري الذي يستوعب المسؤوليات الإدارية بالمنطقة الجنوبية، وفي إطار الاختصاصات التي يحددها الجهاز الإداري للدولة، وصدر أول هيكل تنظيمي للمكتب في عام (1980م)، وتم اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (80/70)، حيث كان الجهد مستمراً والعمل متواصلاً ودؤوباً لتطوير قدرات المكتب وإعداده للارتقاء بمستوى العمل؛ فكان الهيكل التنظيمي الثاني للمكتب الذي تم اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (83/14)، وقد تميّز هذا الهيكل بإنشاء مديريات عامة جديدة لأول مرة؛ هي: المديرية العامة للشؤون المحلية، والمديرية العامة للتخطيط العمراني وشؤون الأراضي، وقد نقلت لاحقاً إلى (وزارة الإسكان والتخطيط العمراني)، والمديرية العامة للشؤون المالية والإدارية، والمديرية العامة للمياه والنقل التي كانت المديرية الوحيدة في المكتب، كما تميّز ذلك الهيكل بإعطاء بلدية ظفار وضعها التنظيمي السليم بما يعادل مديرية عامة.

ومما تقدّم فإن تعريف أصحاب القرار بالمنظمات العُمانية الحكومية والخاصة منها لأهمية الابداع التنظيمي للعاملين بها وذلك من خلال الدفع بسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال هذه الدراسة كوّننا تعطي مفاتيح العديد من الأساليب والطرائق والعوامل التي يُسهم في تحقق الابداع

التنظيمي للعاملين؛ الأمر الذي يزيد من قدرتهم وإيجاد روح الإبداع التنظيمي لديهم عند أداء الأعمال، والقيام بدور إيجابي فعال في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بشكل خاص، والمجتمع العماني بشكل عام.

1.3. مشكلة الدراسة

يعد سلوك المواطنة التنظيمية اليوم من المداخل الإدارية الحديثة، لاسيما في البلدان العربية التي يتم الاهتمام بها في الوقت الراهن؛ فمن ضمن المفاهيم التي ظهرت حديثاً ووجد أن لها تأثيرات إيجابية على أداء العاملين أو الموظفين بالمنظمة وهي درجة الاهتمام بالموارد البشرية وسلوكها الطوعي هو ركيزة أساسية في بناء العلاقات الأنسانية والسلوكية دخل المنظمة وخارجها (أريج ، 2018)، وهذا ما أكدته دراسة (عقيلات، 2019) من ابرز المتغيرات التنظيمية التي كانت نتيجة تطور الفكر الإداري الحديث والتي ارتبطت بشكل كبير بسلوك الموظفين وتنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم، وعلى المنظمات يجب عليها أن تترك سلوكاً غير محدد للأفراد وتشجيع على الجانب الاخر ارتباط الموظف بمنظمتهم وتزيد من الرضا عن العمل والإنتاجية (دبون وصيتي، 2018)، ونظراً لأهميتها في تطوير المنظمات الإنتاجية والخدمية على حدٍ سواء، وذلك من خلال علاقتها الوطيدة باليات وإجراءات الإصلاح الإداري؛ الذي يعد أحد الأبعاد المهمة في نظام المنظمات، ويُشبه في ضبط العمل وتوجيه العمليات نحو الإبداع والنجاح والتطور المستمر.

فجُلُّ المنظمات (مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار) هي أيضاً بحاجة ملحة، أسوةً بالمنظمات الأخرى؛ لاعتماد مداخل جديدة تُكسبها بعداً فاعلاً، وتضمن لها الإبداع التنظيمي وتحسين نوعية الحياة لهم، من منطلق الدور الرائد الذي تقوم به، ونظراً للعلاقة الارتباطية الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية والإبداع التنظيمي (وليد، 2020) فيُعد مدخل سلوك المواطنة التنظيمية اليوم من المداخل المهمة التي

تسعى إلى تحقيق الإبداع التنظيمي في أداء تلك المنظمات، وأصبح هذا المدخل محل اهتمام العديد من الإدارات في مختلف المنظمات التي تبحث عن النجاح والإتقان في العمل.

ومن جانب آخر؛ فقد أشارت بعض الدراسات، منها دراسة القحطاني (2014)؛ بأن هناك بعض المعوقات التي تحدُّ من الإبداع التنظيمي بالمنظمة المتمثلة في زيادة معدلات ضغوط العمل، ونقص الإمكانيات المادية والحوافز اللازمة لتشجيع الإبداع التنظيمي، ويرى كُُلُّ من بودساكوف وآخرون (Podsakoff,et,al,(2009) وكذلك كلاً من (البرعمي (2014)، العمري (2015)، والرشيدي (2015)) أن عملية تنمية الإبداع التنظيمي لدى العاملين؛ تُعدُّ من المشاكل الأساسية التي تعاني منها بعض من المنظمات بشكل عام، وفي سلطنة عمان بشكل خاص، حيث توصلت إلى وجود العديد من التحديات التي تؤثر على أداء العاملين وإبداعاتهم التنظيمية، نظراً إلى أن الإبداع التنظيمي يبعث ويدعم تحريك جميع مكونات المنظمة؛ منها مواردها البشرية، وتنميتها، وتفجير طاقاتها الإبداعية (سبرينة، (2018).

تحدثت العديد من الدراسات السابقة عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، أمثال دراسة كُُلِّ من دراسة (الخصاونة وشهري (2014)، مناصرية (2015)، حسون (2016)، طحطوح (2016)، عبدالمجيد والعوبي (2016)، ودعنا (2017)) إلى وجود قصور أو معوقات في تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي في بعض منظمات القطاع الحكومي والخاص.

وهذا ما أكدته دراسة جابر (2019) في سلطنة عمان في أنه لا يمكن لسلوكيات المواطنة التنظيمية أن تنشأ وتستمر وتتطور إلا في ظل بيئة حاضنة ومشجعة، وهذه البيئة ترتبط بعوامل كثيرة تتعلق بالبيئة المادية والمعنوية داخل المنظمة، بالإضافة إلى دراسة كلاً من احمد ختاك (Ahmed & Khattak

(2017)، وأيضاً دراسة كل من مدانات والخصاونة (2018) Madanat&Khasawneh والتي تبين أو

توضح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة.

وكما صرّح وزير الخدمة المدنية بسلطنة عمان في ورشة عمل حول دور القيادة الذي يهدف لتعزيز عقلية الإبداع وإدارة التغيير في المؤسسات الحكومية، منها (مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار)؛ يؤكد على أهمية تطوير الأداء الحكومي وتعزيز الابتكار والإبداع، ويأتي هذا البرنامج استمراراً لوضع تلك التوجيهات موضع التنفيذ، والعمل بصورة مستمرة من أجل الاهتمام بالموارد البشرية، ويقدم هذا المؤتمر أحدث الممارسات العالمية في مجال التغيير والإبداع والابتكار (جريدة عمان، 2021).

ولمزيد من إيضاح مشكلة الدراسة؛ تمت مناقشة مدير الموارد البشرية وعدد من المديرين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار فيما يخص تأثير الرضا الوظيفي باعتباره عاملاً وسيطاً بين سلوك المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي، وذلك من خلال الزيارة الميدانية والمقابلة الشخصية، وكان ذلك في يوم الأحد الموافق 8 يوليو 2018م (انظر الملحق رقم 3)؛ وتبيّن عدم توفر فرصة مشاركة العاملين بطرائق وأساليب العمل الجديدة، بالإضافة إلى ذلك ضعف مبدأ التشاور بين الموظفين عند اتخاذ القرار خوفاً من أنه قد يؤثر عليهم، وليس هناك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات والبيئة الداعمة للإبداع التنظيمي بالمنظمة، وبالنظر إلى عدم وضوح الرؤية بالمنظمة، وعدم رضا واستجابة الموظفين للبرامج التي تزيد من درجة رضا العاملين، ثم تدفعهم إلى الإبداع في تقديم الأعمال المكلفين.

الأمر الذي شدّ الانتباه حول دراسة هذا الموضوع وفهم أبعاده، وأن تنامي الإبداع التنظيمي في إطار سلوك المواطن التنظيمية وتوجّهات الرؤية المستقبلية تبني مفهوم المواطن؛ وذلك من خلال وضع الاستراتيجية الوطنية لرؤية "عمان 2040"، ما يؤكد مدى الحاجة الماسة إلى بناء القدرات الوطنية وحشد الطاقات البحثية الإبداعية. بهذا الأمر الذي يتطلب الوقوف على الأسباب التي أدت إلى ظهور تلك

الفجوات والعمل على إزالتها من خلال دعم هذا السلوك لدى الموظفين، بحيث تكون متوافقة ومشجعة للعاملين بالإدارة والارتقاء بها.

ومن هنا برزت المشكلة التي دعت الباحث إلى إجراء دراسة تطبيقية لتحديد واستكشاف وتأكيده أهمية العنصر البشري المبدع بالمنظمة الخدمية وبيان العوامل أو العناصر التي لها دور في الرفع من فرص الابداع التنظيمي للعاملين بما بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر، حيث أن العنصر أو المورد البشري بالمنظمة يمثل جوهر أو رأس مالها الحقيقي، ومن منطلق مايسعى إليه الباحث بهذه الدراسة وهو استبيان للمشاكل أو المعوقات التي تحد من الابداع التنظيمي ومن هنا توجد عدة معوقات أو عوامل تحد من الابداع التنظيمي للعاملين مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، ومن بين هذه العوامل سلوك المواطن التنظيمية وكذلك الرضا الوظيفي باعتباره عاملاً وسيطاً بين سلوك المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، ومن خلال ما تقدّم من إيضاح لمشكلة الدراسة أصبحت حاجة المنظمات وخاصةً منها الإدارية للإبداع مطلباً إجبارياً وتوفير مناخ يعمل على تنمية قدرات العاملين و يدعم الابداع والتفكير الابداعي إذا أرادة هذه المنظمات الحصول على النمو في أداء أعمالها.

1.4. أسئلة الدراسة:

1. ما تأثير سلوك المواطن التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟
2. ما تأثير الرضا الوظيفي على الإبداع التنظيمي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟
3. ما تأثير سلوك المواطن التنظيمية على الإبداع التنظيمي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟
4. ما تأثير سلوك المواطن التنظيمية على الإبداع التنظيمي للعاملين من خلال الرضا الوظيفي بمكتب وزير الدولة في محافظة ظفار؟

1.5. أهداف الدراسة:

1. بيان أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.
2. تقييم أثر الرضا الوظيفي على الإبداع التنظيمي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.
3. تحليل أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإبداع التنظيمي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.
4. معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإبداع التنظيمي للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار من خلال الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً وسيطاً.

1.6. أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية إبداع العنصر البشري بجميع المنظمات وخاصة منها المنظمات الإدارية، باعتبار العنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية التي تُساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال الإبداع واتقاني عند أداء الأعمال، وهذه الدراسة تتمثل أهميتها في التالي:

1.6.1. الأهمية العلمية:

كون هذه الدراسة تتناول موضوعاً مهماً، هو أثر سلوك المواطنة التنظيمية حيث يمثل أحد المفاهيم الإدارية والسلوكية الحديثة في المنظمات، بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي؛ يشكل أرضية صلبة لتحقيق الإبداع التنظيمي في جميع المجالات كمّاً ونوعاً، ومن هنا تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثراء رصيد المعرفة وفي مجال أدبيات سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع التنظيمي، ومن حيث الجانب التطبيقي تحديد دور الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً وسيطاً بين سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع التنظيمي، كما أن تكمن أهمية هذه الدراسة في ما تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بشكل خاص، وبسلطنة عمان بشكل عام، كون هذه الدراسة تُعد من أولى الدراسات في البيئة العمانية،

- على حد علم الباحث - التي تسعى لها هذه الدراسة من خلال نمذجة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي والإبداع التنظيمي.

1.6.2. الأهمية العملية:

من منطلق اهداف الدراسة سوف تقدم هذه الدراسة دليلاً عملياً للمسؤولين والقائمين على القطاع الخدمي في بيئة الدراسة (مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار) بشكل خاص والقطاع الخدمي بولاية ظفار وسلطنة عمان بشكل عام بأثر سلوك المواطنة التنظيمية الصالحة وتعميق مفهومها وتفعيلها على المستوى العملي في بيئة الدراسة (مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار)، وتحديد مستويات سلوك المواطنة التنظيمية والمثثلة في: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري، والتي تُمارس في المنظمات المختلفة ومدى توفر مظاهر الرضا الوظيفي والإبداع التنظيمي بها وذلك من أجل تعزيز هذه السلوكيات لما لها من آثار إيجابية على الإبداع التنظيمي للعاملين، كما إنها ستقدم هذه الدراسة معلومات ميدانية تطبيقية التي تدعم الأسباب والفرص التي من شأنها تساهم في تعزيز الإبداع التنظيمي بالقطاع الخدمي ومن ثم تعميم نتائجها على كافة المنظمات الخدمية بسلطنة عمان.

1.7. حدود الدراسة:

- أ) الحدود الزمانية: اقتصر على الفترة الزمنية من شهر مايو 2018م إلى مايو 2021م.
- ب) الحدود المكانية: طُبِّقَت الدراسة على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان.
- ج) الحدود البشرية: اقتصر هذه الدراسة على الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.
- د) الحدود الموضوعية: اقتصر هذه الدراسة على بلورة تصور واختبار مدى صلاحيته من وجهة نظر العاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، المبني على الرؤى والأفكار المعاصرة التي تنظر إلى أي مدى

تأثير دعم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ووعي الضمير، السلوك الحضاري) للموظفين العاملين بالمكتب برضاهم الوظيفي من خلال تحليل أبعاده الكامنة المتمثلة في: (العوامل المادية، العوامل النفسية، العوامل التنظيمية، طبيعة العمل، نمط القيادة)، ثم تأثير ذلك في تحقيق إبداعاتهم التنظيمية من خلال أبعاده: (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الحساسية للمشكلات، البنية المعرفية).

1.8. مصطلحات الدراسة:

السلوك: هو أنشطة وأفعال ظاهرة وغير ظاهرة ناتجة عن ردود أفعال الفرد تجاه شيء ما.
سلوك المواطنة التنظيمية: سلوك غير إلزامي للفرد، ولا يرتبط بنظام المكافآت بالمنظمة.
التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية: سلوك تطوعي يقوم به العاملين بمكتب وزير الدولة، يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته، ولا تشمله لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت أو ترقية.
أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: هي مجموعة من الأنشطة الاختيارية التي يقوم بها الفرد تعود بالنفع على المنظمة بشكل عام (نجاح، 2017).
الإيثار: سلوك يقوم به الفرد من خلال مساعدة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وتعاونهم مع العاملين.
الكياسة: سلوك يقوم به الفرد من خلال الابتعاد عن إثارة المشاكل وعدم استغلال حقوق الآخرين.
وعي الضمير: هو السلوك التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات العمل.
الروح الرياضية: هي أعباء ومهام إضافية على متطلبات العمل، يقوم بها الموظفون أو العاملون دون تذمُّر أو انهيار نفسي.

السلوك الحضاري: يعني المشاركة في إدارة بعض أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها، والحفاظة على سمعتها، وإعطاء المقترحات التي تُسهم في تحسين الأداء.

الرضا: هو شعور الفرد الناتج عن مقارنة بين المتحصّل عليه والمتوقّع المسبّق (بلحسن، 2012).

الرضا الوظيفي: هو شعور عاطفي ناتج عن إدراك الفرد لوظيفته بأنها مشبعة ومحقّقة لقيم الوظيفة المتطابقة مع حاجاته (الهاشمي ومراد، 2014).

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: هو درجة رضا العاملين عن العوامل المادية والنفسية والتنظيمية وطبيعة العمل وكذلك النمط القيادي السائد بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.

أبعاد الرضا الوظيفي: مجموعة من العوامل التي تعكس مدى درجة رضا العاملين عن أعمالهم المكلفين بها، وعلى المنظمة ككل.

العوامل المادية: هي شعور الفرد بالرضا عن الأجور والمكافآت التي يتحصل عليها مقابل العمل.

العوامل النفسية: هي شعور الفرد بالرضا عن العلاقات الناشئة داخل المنظمة.

العوامل التنظيمية: مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية التي تتصف بها المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات، وبدورها تؤثر على سلوك العاملين بها.

طبيعة العمل: هي مجموعة من العوامل التي في ظلها ينجح الموظف الأعمال والواجبات المكلف بها.

النمط القيادي: هو السلوك الذي يتبعه القائد الإداري بالمنظمة، وله تأثير في سلوك التابعين له.

الإبداع: هو تقديم أفكار أو أساليب أو طرائق جديدة تكون مفيدة للفرد والمنظمة معاً.

الإبداع التنظيمي: هو الخروج عمّا هو تقليدي في إنجاز الأعمال؛ ما يساعد المنظمة في تحسين خدماتها.

التعريف الإجرائي للإبداع التنظيمي: هو مدى توفر الرغبة والتطبيق للأفكار الجديدة وتطويرها داخل

مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار لدى العاملين.

أبعاد الإبداع التنظيمي: مجموعة من القدرات التي يمتلكها ويمارسها الفرد داخل المنظمة.

الطلاقة: هي قدرة الشخص على اقتراح أو إنتاج عدد أو كمية من الأفكار في فترة زمنية محددة.

المرونة: قدرة الموظف على التكيف السريع للتطورات والأفكار الجديدة.

الأصالة: قدرة الشخص على عدم تكرار أفكار المحيطين به.

الحساسية للمشكلات: القدرة على إحساس وإدراك أبعاد المشكلات ببعض المواقف أو الأزمات.

البنية المعرفية: هي قدرة الفرد على إنتاج أو ابتكار عمل جديد إضافة إلى الأعمال السابقة، والتنسيق

والتنظيم وفق أسس علمية، ومن خلال ذلك يتم إحداث تغيير إيجابي في الواقع العملي.

1.9. خلاصة الفصل الأول:

ناقش هذا الفصل الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً وسيطاً بين سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع التنظيمي

للعاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، ثم استعراض بشكل تمهيدي للمتغيرات الرئيسة للدراسة، ثم

التطرق إلى مشكلة الدراسة، بالإضافة إلى ذلك تم تناول أسئلة الدراسة وأهدافها، وبعد ذلك تم التطرق

إلى بيان أهمية الدراسة، ومدى إمكانية الاستفادة منها من حيث الجانب العلمي والجانب العملي، يعقب

ذلك بيان بيئة الدراسة وصولاً إلى حدودها التي يتقيد بها الباحث، وفي نهاية هذا الفصل اختتم بمصطلحات

الدراسة.