

أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية

فيصل مفلح السميران*

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى وضع قائمة بالعوامل الداخلية والخارجية (الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة) التي تؤثر على عمل وزارة الداخلية الأردنية، وتحديد مدى ارتباط عوامل البيئة الداخلية والخارجية بعملية اتخاذ القرارات، والخروج بنتائج تضاف إلى المعرفة المتوفرة حول البيئة الداخلية والخارجية تساعد على فهم طريقة اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية. وقام الباحث بتصميم استبانة مكونة من (38) سؤالاً من جميع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية، وقام الباحث بتوزيعها على عينة البحث البالغ عددها (245) مسؤولاً في وزارة الداخلية (محافظ، متصرف، مدير قضاء، رئيس قسم) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

إن البيئة الداخلية تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية حسب الأهمية، (القوانين والتشريعات، استراتيجية وأهداف الوزارة، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا) كما أن البيئة الخارجية تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية حسب الأهمية، (البيئة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

أن تعطي وزارة الداخلية اهتماماً أكبر في دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية لها وتزويد الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام بالمهارات اللازمة وقاعدة بيانات والرؤية الواضحة لتمكينهم من اتخاذ القرارات الرشيدة وخاصة في الظروف الطارئة.

الكلمات الدالة: وزارة الداخلية، اتخاذ القرارات.

المقدمة

مخرجاتها إلى البيئة لإشباع الحاجات (عقلي، 1998)، وتعرف البيئة بأنها كل ما يحيط بالمنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، وبأنها العوامل والمتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة وتؤثر في نشاط المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر (عقلي، 1992). وتعريف البيئة أيضاً بأنها كل ما يحيط بالمنظمة داخلياً وخارجياً من المكونات المادية والمعنوية والسلوكية وتأثيراتها وتفاعلاتها المتداخلة والمتشابكة (العوامل، 1992)، وتعرف بيئة المنظمة بأنها مجموعة العوامل التي تؤثر على أداء المنظمة وإمكانية سيطرتها، كما عرفت بأنها الميدان أو المجال الذي على المنظمة أن تنشط فيه لتحقيق أهدافها. (الدهان، 1992).

بالرغم من تنوع وتعدد الآراء حول مفهوم البيئة فإن بيئة المنظمة تشمل كل ما يتصل بالمنظمة من مكونات ومؤثرات وقيم وأهداف ومصالح وفرص ومحددات تظهر بشكل ديناميكي معقد على خط الزمان والمكان في عمر المنظمة ودورة حياتها، وتعتبر البيئة التنظيمية إطاراً مفاهيمياً يسهم في فهم وتحليل طبيعة المنظمات وسلوكها وبالتالي توجيهها إلى خدمة البيئة (العوامل، 1992).

ويتوقف نجاح المنظمة إلى حد كبير على مدى دراستها

يحتل موضوع اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية على وجه الخصوص أهمية كبيرة ومميزة، باعتبار الحاكم الإداري (المحافظ، المتصرف، مدير القضاء) ممثلاً للسلطة المركزية في منطقتة، وهو رئيس الجهاز الحكومي فيها، ومعني بتنفيذ السياسة العامة للدولة وتنفيذ القوانين والأنظمة وملقى على عاتقه واجبات كبيرة وكثيرة، كالمحافظة على الأمن والنظام وتحقيق السلامة العامة والإشراف على مرافق الدولة المختلفة في منطقة اختصاصه، فهو يتمتع بصلاحيات واسعة للقيام بهذه المهام، وتمنحه الحق في اتخاذ قرارات تؤثر على فرد بعينه أو قطاع أو مجتمع المنطقة بأكملها؛ لذلك لا بد من دراسة البيئة الداخلية والخارجية التي يؤثر ويتأثر بها متخذي القرارات من خلال تحليل بيئة المنظمة الداخلية والخارجية.

فالمنظمات عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة بشكل حي، فالمنظمة نظام تتم فيه المبادلات المختلفة والمتنوعة بينها وبين البيئة، كون المنظمة تستلم مدخلاتها من البيئة وتقدم

* وزارة الداخلية، المملكة الأردنية الهاشمية، تاريخ استلام البحث 2015/04/06، وتاريخ قبوله 2015/09/06.

المتاحة والتحديات المحتملة) على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام فيها؟
أهداف الدراسة:

بناءً على ما ذكر من أهمية مباشرة للدراسة فإنها تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على العوامل الداخلية والخارجية (الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة) التي تؤثر على عمل وزارة الداخلية الأردنية.

- تحديد مدى ارتباط عوامل البيئة بعملية اتخاذ القرارات.
- الخروج بنتائج تضاف إلى المعرفة المتوفرة حول البيئة، تساعد على فهم طريقة اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية والخروج بحلول وتوصيات يتم تقديمها للمعنيين في وزارة الداخلية والباحثين في مجال دراسات البيئة واتخاذ القرارات.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة - بالإضافة إلى الإجابة عن السؤال السابق - اختبار الافتراضات الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في عوامل البيئة المتمثلة في بيئة الوزارة الداخلية - الأنظمة والقوانين والاستراتيجية والأهداف - الهيكل التنظيمي - تكنولوجيا المعلومات، وبيئة الوزارة الخارجية - السياسية - الاجتماعية والثقافية - الاقتصادية، التي تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية، تُعزى إلى اختلاف خبرات الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام العملية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في عوامل البيئة المتمثلة في بيئة الوزارة الداخلية - الأنظمة والقوانين والاستراتيجية والأهداف - الهيكل التنظيمي - تكنولوجيا المعلومات، وبيئة الوزارة الخارجية - السياسية - الاجتماعية والثقافية - الاقتصادية، التي تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية، تُعزى إلى اختلاف مؤهلات الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام (بكالوريوس، أعلى من بكالوريوس).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.50)$ في عوامل البيئة المتمثلة في بيئة الوزارة الداخلية - الأنظمة والقوانين والاستراتيجية والأهداف - الهيكل التنظيمي - تكنولوجيا المعلومات، وبيئة الوزارة الخارجية - السياسية - الاجتماعية والثقافية - الاقتصادية، التي تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية، تُعزى إلى اختلاف مراكز العاملين الوظيفي، الحاكم الإداري (محافظ، متصرف، مدير قضاء، رئيس قسم).

للعوامل البيئية المؤثرة، والاستفادة من اتجاهات هذه العوامل وبدرجة تأثير كل منها، حيث تساعد دراسة وتقييم العوامل البيئية في تحديد العديد من النقاط أهمها تحديد أهدافها واتخاذ القرارات، فالعوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات تزيد من صعوبة وكلفة هذه العملية، وإذا ما تداخلت هذه العوامل بقوة فإنها تقود أحياناً إلى قرارات خاطئة، ولهذا فإن اتخاذ أي قرار مهما كان بسيطاً وذا أثر ومدى محدودين، فإنه يستلزم من الإدارة التفكير في عدد من العوامل مختلفة التأثير على القرار، بعضها داخل التنظيم وبعضها من خارج التنظيم (المنصور، 2000).

وهذه العوامل ترتب على إدارة المنظمة اتخاذ قرارات لا ترغب فيها أو ليست في مصلحتها دائماً، فمثلاً إذا كان القرار المتخذ قد تم اتخاذه تحت ظروف سياسية أو ذات طابع اجتماعي فمن الصعب استخدام المنطق الحر الفعال في اتخاذ القرارات الحكومية المبنية على معيار اقتصادي، إلا أن ذلك لا يعني أن لا يقوم صانعو القرارات الإداريين وغيرهم بدراسة عميقة للمسائل والمشكلات واستخدام إجراءات منظمة وأحكام فعالة تمكنهم من الوصول إلى استنتاجاتهم ولكنه يعني أن إجراءات القرارات لا يمكن اعتمادها دون وضع عوامل الواقع التي تعمل فيه المنظمة بالحسبان. (بطرس، 2009).

أهمية الدراسة:

تتمن أهمية هذه الدراسة في توفير معلومات لمتخذي القرارات في وزارة الداخلية الأردنية إذ تناولت موضوعاً مهماً في تحليل البيئة الداخلية والخارجية، ويمكن أن توفر مرجعاً للدارسين وفتح آفاق مستقبلية تتناول موضوعات أخرى ذات أهمية.

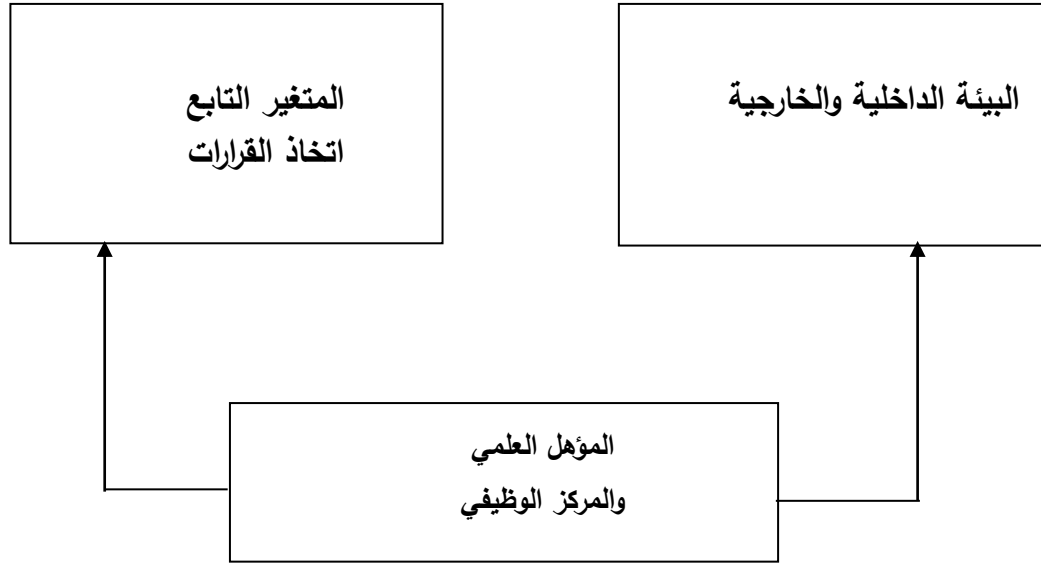
مشكلة الدراسة:

تتأطر مشكلة الدراسة في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية (الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة) التي تؤثر على اتخاذ القرارات وغيابها على مستوى وزارة الداخلية الأردنية بشكل خاص، وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة يتمثل في تحديد مقدار واتجاه العلاقة الإرتباطية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية وعملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام فيها.

ويمكن تحديد عناصر المشكلة من خلال الإجابة عن السؤال التالي:

- ما هي درجة تأثير عوامل البيئة الداخلية والخارجية (الفرص

نموذج الدراسة:



الشكل (1/1)

المصدر: إعداد الباحث

جدول (1)

توزع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة والمؤهل العلمي

العدد	المؤهل العلمي	الوظيفة
12	بكالوريوس	المحافظون
14	أعلى من بكالوريوس	
66	بكالوريوس	المتصرفون
48	أعلى من بكالوريوس	
58	بكالوريوس	مديرو الأفضية
46	أعلى من بكالوريوس	
102	بكالوريوس	رؤساء الأقسام
144	أعلى من بكالوريوس	
238	بكالوريوس	المجموع
252	أعلى من بكالوريوس	

جدول (2)

توزع أفراد عينة الدراسة وفق متغيري المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي

العدد	المؤهل العلمي	الوظيفة
6	بكالوريوس	المحافظون
7	أعلى من بكالوريوس	
33	بكالوريوس	المتصرفون
24	أعلى من بكالوريوس	
29	بكالوريوس	مديرو الأقسية
23	أعلى من بكالوريوس	
51	بكالوريوس	رؤساء الأقسام
72	أعلى من بكالوريوس	
119	بكالوريوس	المجموع
126	أعلى من بكالوريوس	

منهج الدراسة:

المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي، كما تم اختيار (30) فرداً بطريقة طبقية عشوائية، كعينة لغايات استخراج دلالات الصدق والثبات لأداتي الدراسة، ويبين الجدول (2) توزع أفراد عينة الدراسة على أدوات الدراسة.

في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها والبيانات المراد الحصول عليها من التعرف على الأثر البيئي الداخلية والخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبمراجعة الأدبيات وثيقة الصلة بطرق البحث ومناهجه، فإن الباحث رأى ملائمة المنهج الوصفي.

الإطار النظري:

أولاً: البيئة الداخلية:

البيئة هي المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، أو هي كل ما يحيط بالإنسان أو بالمنظمة من طبيعة ومجموعات بشرية ونظم بشرية وعلاقات شخصية (بدوي-1977)، كما يمكن تعريفها بكونها الإطار الذي تعمل أو توجد فيه المنظمة الاجتماعية، إن البيئة هي تلك الأحداث والمنظمات والقوى الأخرى ذات الطبيعة الاجتماعية، والاقتصادية والتكنولوجية والسياسية، والواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة (Danil، 1984).

وتعرّف البيئة الداخلية أيضاً على أنها تحليل نقاط القوة والضعف حيث تمثل نقاط القوة الموارد أو الأصول الداخلية التي تمكّن المنظمة من استثمار الفرص الخارجية، في حين تمثل نقاط الضعف القصور الداخلي الذي يعيق المنظمة (Hang، 2006) وتعرّف أيضاً على أنها كل العوامل المادية والاجتماعية الموجودة داخل المنظمة، والتي تستطيع المنظمة التحكم بها (المرهضي، 1996)، ومن خلال التعريفات السابقة لمفهوم البيئة الداخلية، يمكننا القول بأن البيئة الداخلية هي مجموعة العوامل الموجودة داخل المنظمة وهي القوانين والتشريعات واستراتيجية المنظمة وأهدافها، والهيكل التنظيمي

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من (490) فرداً، موزعين على النحو الآتي: المحافظون وعددهم (26) محافظاً، المتصرفون في المحافظات الأردنية المختلفة وعددهم (114) متصرفاً، ومديرو الأقسية وعددهم (104) مدير قضاء، ورؤساء الأقسام في المحافظات والمتصرفيات والأقسية المختلفة والبالغ عددهم (246) (رئيس قسم مركز المعلومات في وزارة الداخلية، 2012)، ويبين الجدول (1) توزع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة والمؤهل العلمي، وقد استنتج متغير الخبرة في العمل نظراً لتقارب خبرات المستجيبين والتي زاد أغلبها عن عشر سنوات مما يجعل المجتمع أقرب إلى التجانس من حيث متغير الخبرة في العمل.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (245) مسؤولاً في وزارة الداخلية الأردنية من المسميات الوظيفية الأربعة وقد تم اختيار عينة الدراسة وفق إجراءات العينة الطبقية العشوائية وفق متغيرات

وثقافة المنظمة، والتكنولوجيا المستخدمة.

ثانياً: البيئة الخارجية:

تعرف البيئة بأنها كل ما يحيط بالمنظمة داخلياً وخارجياً من المكونات المادية والمعنوية والسلوكية وتأثيراتها وتفاعلاتها المتداخلة والمتشابكة، وتعرف بيئة المنظمة بأنها مجموعة العوامل التي تؤثر على أداء المنظمة وإمكانية سيطرتها، كما عرفت بأنها الميدان أو المجال الذي على المنظمة أن تتشط فيه لتحقيق أهدافها. (العوامل، 1992).

بالرغم من تنوع وتعدد الآراء حول مفهوم البيئة، فإن بيئة المنظمة تشمل كل ما يتصل بالمنظمة من مكونات ومؤثرات وقيم وأهداف ومصالح وفرص ومحددات تظهر بشكل ديناميكي معقد على خط الزمان والمكان في عمر المنظمة ودورة حياتها، وتعتبر البيئة التنظيمية إطاراً مفاهيمياً يسهم في فهم وتحليل طبيعة المنظمات وسلوكها، وبالتالي توجيهها إلى خدمة البيئة. (الدهان، 1992).

وتعرف البيئة الخارجية بأنها كل ما يحيط بالمنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، وبأنها العوامل والمتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة وتؤثر في نشاط المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وتعرف البيئة الخارجية أيضاً بأنها مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة، كما أنها تحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المنظمة وتحقيق أهدافه (عقيلي، 1992).

ثالثاً: اتخاذ القرارات:

تعد عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، والمحرك الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطها، للتخطيط والتنظيم والتوجيه نظراً لكثرة التعقيدات والمعوقات والمؤثرات التي ترتبط بعملية اتخاذ القرارات والتي تواجه الرئيس أو المروؤوس داخل الوزارات. (ياغي، 1997).

ويمثل اتجاه اتخاذ القرارات كأساس للعملية الإدارية تطوراً رئيسياً وهاماً في التفكير الإداري وفي نظريات الإدارة، باعتبار اتخاذ القرارات الركن الأساسي في العمل الإداري فالعمل الإداري في أي تنظيم يمكن تحليله بسهولة إلى مجموعة من القرارات. (الصباب، 1993). ويتأثر دور المدير في المنظمة بمسؤوليته عن اتخاذ القرارات وتعبير القرارات السليمة عن الإدارة السليمة فالمدير الجيد هو الذي يتخذ قراراً جيداً والعكس صحيح حيث يعرف المدير السيئ من قراراته السيئة وتتطوي فكرة اتخاذ القرارات على الاختيار من بين مجموعة من البدائل المتاحة، ومن ثم نجد أن المواقف التي تستند على إمكانية تصرف واحد لا تتيح فرصة مزاوله عملية اتخاذ القرارات نظراً لعدم وجود بدائل يمكن من خلالها إجراء الاختيار الأفضل،

وإظهار مدى قدرات الفرد في تحديد عملية التفضيل بين تلك البدائل التي يتعين وجودها من أجل صلاحية القرار أو عدمه. وعملية اتخاذ القرارات ليست عملية سهلة، فهي مرتبطة مسبقاً بعدد من الأنشطة والقرارات أي ينبغي أن يتم اتخاذ القرارات وفق أساليب علمية مدروسة للوصول إلى قرارات رشيدة. (علاقي، 1996).

1- مفهوم اتخاذ القرارات:

تُعرف عملية اتخاذ القرارات بأنها تحليل وتقييم كافة المتغيرات المشتركة التي تخضع للقياس العلمي من خلال معادلات البحث العملي، والنظرية العلمية والأساليب الكمية والإحصائية بغرض الوصول إلى حل أو نتيجة ومن ثم الخروج بتوصيات واستنتاجات لتطبيق هذه الحلول. (باكر، 1998).

ويمكن تعريف اتخاذ القرارات أيضاً، بأنها عبارة عن اختيار حل معين من بين حلين أو أكثر من الحلول، وهذا لا يعني أن اختيار الحل أو البديل الأفضل هو عبارة عن اتخاذ القرارات، ولكنه يوضح أن عملية اتخاذ القرارات تنتهي باختيار أنسب حل من بين عدة حلول بديلة وعادة يتم ذلك بعد تحديد المشكلة وتحديد بدائل لحل هذه المشكلة، والمشكلة هنا لا تعني المشكلة الظاهرة فقط ولكن تعني المشاكل الظاهرة وغير الظاهرة، حيث أنه لا تظهر مشكلة ولكن يمكن أن يتخذ قرار لتحسين وضع حالي للمنظمة من أجل رفع الكفاءة الإنتاجية. (بدر، 1982).

بصفة عامة يمكن القول بأن القرار هو عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة. (الصيرفي، 2006).

أما القرار الإداري: فهو سلوك أو تصرف واع منطقي ذو طابع اجتماعي ويمثل الحل أو التصرف أو البديل الذي تم اختياره على أساس المفاضلة بين عدة بدائل وحلول ممكنة ومتاحة لحل المشكلة، ويعد هذا البديل الأكثر كفاءة وفاعلية بين تلك البدائل المتاحة لمتخذ القرار. (حريم وآخرون، 1988).

2- أهمية اتخاذ القرارات الإدارية:

حظي موضوع اتخاذ القرارات باهتمام العلماء والمفكرين وكتاب الإدارة، لما له من أهمية في حياتنا كأفراد وجماعات ومنظمات صغيرة وكبيرة محلية ودولية. (ياغي وخاشقجي، 1989).

أما على مستوى الجماعات الصغيرة، فإن أهمية عملية اتخاذ القرارات تبرز عند قيام أفراد الجماعة بنشاطات وجهود بقصد تحقيق أهدافها المشتركة، فما يصدر عن الجماعة من قرارات تؤثر في سلوك أفرادها، ومن أمثلة الجماعات، الأسرة،

المعلومات الملائمة عن العوامل الخارجية في منظمات الأعمال السعودية.

ج- إن نمط وأساليب اتخاذ القرارات تتأثر بالعوامل الاجتماعية والثقافية التي ينتمي إليها متخذو القرارات مع تفاوت درجات التأثير بين أفراد عينة الدراسة.

2- أجرت محمد (2002) دراسة هدفت لمعرفة متغيرات البيئة الخارجية المؤثرة على القرارات الاستراتيجية للمنظمات الصناعية اليمنية من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات البيئة الخارجية (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية) كما ركزت هذه الدراسة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المنظمات الصناعية، واستخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ- أن هناك علاقة بين البيئة الخارجية للمنظمات الصناعية اليمنية واتخاذ القرارات الاستراتيجية فيها.
ب- أن هناك أثراً للبيئة (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية) على اتخاذ القرارات الاستراتيجية للمنظمات الصناعية اليمنية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- أجرى الغامدي (1998، Al-Gamdi)، دراسة هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق القرارات الاستراتيجية في بريطانيا وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات حيث وزعت على (100) شركة في منطقة برادفورد (Bradford) في بريطانيا وتم تحديد (15) خمسة عشر عائقاً أمام تطبيق القرارات الاستراتيجية وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر القرارات الاستراتيجية التي اتخذتها الشركات في الفترة الأخيرة كانت تقديم سلعة أو خدمة جديدة يليها إنشاء فرع جديد.

أما الأثر المعوقات التي تواجه تطبيق القرارات فكانت كما يلي:

أ- إن نظم المعلومات المستخدمة لمتابعة تطبيق القرار لم تكن كافية.

ب- إن أسس تطبيق القرار لم يتم تعريفها بدقة وتفصيل.

ج- صعوبة تطبيق القرارات ضمن الوقت المناسب والمحدد لها حيث تأخذ وقتاً أكثر من اللازم.

2- أجرى كوفي (1984، Coffey) دراسة هدفت إلى فحص آلية التغيير في عملية التخطيط بعد تقييم عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً لعوامل البيئة الداخلية والخارجية على عملية التخطيط في عينة الدراسة.

والجمعيات الطلابية، والجمعيات التعاونية، والجمعيات الخيرية (كنعان، 1998).

أما على مستوى المنظمة الإدارية، فإن عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعتبر جوهر عمل القيادة الإدارية، فهي المحرك لجميع النشاطات داخل المنظمة، بل وفي علاقاتها وتفاعلها مع الهيئات الاجتماعية والسياسية المحيطة بها، فما يصدر من قرارات داخل المنظمة تؤثر على جميع أجزائها المختلفة وتؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية، وتزداد القرارات الإدارية أهمية وحساسية كلما كبر حجم المنظمة وازدادت تعقيداً واتسعت نشاطاتها واتصالاتها ومست هذه القرارات قاعدة كبيرة من الأفراد. (ياغي وخاشقجي، 1989).

ويحتل موضوع اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية على وجه الخصوص أهمية كبيرة ومميزة، باعتبار الحاكم الإداري (المحافظ، المتصرف، مدير القضاء) ممثلاً للسلطة المركزية في منطقتيه، وهو رئيس الجهاز الحكومي فيها، ومعنى بتنفيذ السياسة العامة للدولة وتنفيذ القوانين والأنظمة وملقى على عاتقه واجبات كبيرة وكثيرة، كالمحافظة على الأمن والنظام وتحقيق السلامة العامة والإشراف على مرافق الدولة المختلفة في منطقة اختصاصه، فهو يتمتع بصلاحيات واسعة للقيام بهذه المهام، وتمنحه الحق في اتخاذ قرارات تؤثر على فرد بعينه أو قطاع أو مجتمع المنطقة بأكملها، مثلاً القرار الصادر عن محافظ الزرقاء عام 1990 بإتلاف المزروعات الخضرية في منطقة الهاشمية المروية من المياه العادمة، أو كالقرار الصادر عن محافظ العاصمة عام 1999 بنقل العملية الانتخابية للغرفة التجارية من مقر الغرفة إلى مجمع النقابات المهنية. (مهيدات، 2004).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- أجرت عبدالغفار (1990) دراسة هدفت إلى التعرف على أهمية العوامل البيئية الخارجية لمتخذي القرارات داخل منظمات الأعمال السعودية والتعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات السعودية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات الإدارية وأثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في اتخاذ القرارات الإدارية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الدراسة، حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أ- وجود علاقة بين عوامل البيئة الخارجية وعملية اتخاذ القرارات.

ب- هناك علاقة بين عملية اتخاذ القرارات وبين توفر

الأداة الثانية: "الأثر العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية".

وقد تكونت هذه الأداة من استبانة تضم (19) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات وهي:

- البيئة السياسية، وتحتوي على (3) فقرات.
- البيئة الاجتماعية والثقافية، وتحتوي على (8) فقرات.
- البيئة الاقتصادية، وتحتوي على (8) فقرات.

وكانت الإجابة عن كل فقرة تتكون من خمسة مستويات لقياس درجة تأثير كل عامل فرعي من عوامل المجالات الثلاثة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهي: بدرجة كبيرة جداً وتحصل على العلامة (5)، بدرجة كبيرة وتحصل على العلامة (4)، بدرجة متوسطة وتحصل على العلامة (3)، بدرجة قليلة وتحصل على العلامة (2)، بدرجة قليلة جداً وتحصل على العلامة (1).

وقد طلب من المستجيبين وضع إشارة (√) أمام كل فقرة، وتحت الإجابة التي يرونها مناسبة. وقد تم اعتبار المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1-2,33) يمثل مستوى منخفضاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية، والمتوسط الحسابي الذي يقع بين (2,34-3,66) يمثل مستوى متوسطاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية، والمتوسط الحسابي (3,67) فأعلى، يمثل مستوى مرتفعاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية.

ثانياً: خطوات إعداد أداتي الدراسة:

حيث قام الباحث بمراجعة الأدبيات الخاصة بالموضوع والاستبانة التي سبق إعدادها في هذا المجال للاسترشاد بها.

- تحديد المجالات الرئيسة في الاستبانة: بهدف جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، والتعرف على مرئيات أصحاب الاختصاص بشأن كفاية المجالات والعوامل التابعة لها.

- صياغة الفقرات (العوامل) في الاستبانة بصورة أولية: وقد استفاد الباحث في هذا المجال من الإطار النظري للدراسة وجهود الباحثين السابقين في هذا الميدان.

- إيجاد خصائص الصدق والثبات للاستبانة: وذلك وفق الإجراءات المتبعة في إيجاد خصائص الصدق والثبات المتبعة في هذا الشأن وكما هو موصوف في بندي الصدق والثبات تالياً.

ثالثاً: صدق أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث طريقة صدق المحتوى (Content Validity)، فقد تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على (12) محكماً

3- أجرى نيغاناهي وايسنافن (Neganahi & Estafen, 1965) دراسة هدفت إلى تحديد الأثر العوامل البيئية على فعالية الإدارة والمنظمة وقد استخدم المنهج الوصفي في الدراسة وتوصلت الدراسة إلى النتيجة التالية: أن عوامل البيئة الخارجية العامة السياسية والاجتماعية والثقافية والقانونية تؤثر تأثيراً مباشراً على فعالية الأداء الإداري والأداء الكلي للمنظمة الذي يتأثر بكفاءة الأداء الإداري.

أدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداتين للدراسة، الأولى للتعرف على الأثر العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية، والثانية للتعرف على الأثر العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وفيما يلي وصف لأداتي الدراسة وطريقة تطويرهما:

أولاً: وصف أداتي الدراسة:

الأداة الأولى: "الأثر العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية"

وقد تكونت هذه الأداة من استبانة تضم (19) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات وهي:

- البيئة القانونية واستراتيجية الوزارة، وتحتوي على (9) فقرات.
- الهيكل التنظيمي، وتحتوي على (3) فقرات
- البيئة التكنولوجية، وتحتوي على (7) فقرات.

وكانت الإجابة عن كل فقرة تتكون من خمسة مستويات لقياس درجة تأثير كل عامل فرعي من عوامل المجالات الثلاثة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهي: بدرجة كبيرة جداً وتحصل على العلامة (5)، بدرجة كبيرة وتحصل على العلامة (4)، بدرجة متوسطة وتحصل على العلامة (3)، بدرجة قليلة وتحصل على العلامة (2)، بدرجة قليلة جداً وتحصل على العلامة (1).

وقد طلب من المستجيبين وضع إشارة (√) أمام كل فقرة، وتحت الإجابة التي يرونها مناسبة، وقد تم اعتبار المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1-2,33) يمثل مستوى منخفضاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية، والمتوسط الحسابي الذي يقع بين (2,34-3,66) يمثل مستوى متوسطاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية، والمتوسط الحسابي (3,67) فأعلى، يمثل مستوى مرتفعاً من تأثير العامل في عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية.

الجدول (3)

معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا) لأداتي الدراسة

الأداة	المجال	الاتساق الداخلي
استبانة البيئة الداخلية	البيئة القانونية واستراتيجية الوزارة	0.89
	الهيكل التنظيمي	0.79
	البيئة التكنولوجية	0.88
استبانة البيئة الخارجية	الأداة ككل	0.92
	البيئة السياسية	0.78
	البيئة الاجتماعية والثقافية	0.87
	البيئة الاقتصادية	0.88
	الأداة ككل	0.89

- الحصول على استجابات أفراد العينة على أداتي الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع (254) استبانة، استرجع منها (245) استبانة.

- تفرغ الاستجابات وإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة لها.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع المعلومات تم تفرغ البيانات، واستخراج الإجابات عن أسئلة الدراسة باستخدام التحليل الإحصائية التالية:

أ- التعرف على تأثير عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ب- التعرف على الفروق بين استجابات الأفراد من حيث نظرتهم لدرجة تأثير عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية تبعاً لاختلاف مسمياتهم الوظيفية من خلال استخدام تحليل التباين الأحادي.

ج- التعرف على اتجاهات الفروق بين استجابات الأفراد من حيث نظرتهم لدرجة تأثير عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية تبعاً لاختلاف مسمياتهم الوظيفية من خلال استخدام اختبار شافية (Schaffe) للمقارنات البعدية.

د- التعرف على الفروق بين استجابات الأفراد من حيث نظرتهم لدرجة تأثير عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية تبعاً لاختلاف مؤهلاتهم العلمية من خلال استخدام اختبار ت لعينتين غير مترابطتين.

ممن يحملون درجة الدكتوراه في العلوم الإدارية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات ومناسبتها لقياس تأثير عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية وإضافة أية فقرة يرونها مناسبة، وتم بعد ذلك تفرغ استبانة التحكيم، وقد تم أخذ الفقرة التي حصلت على إجماع (10) محكمين كحد أدنى، أي بنسبة (80%) فأعلى مع الأخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات والإضافات واستبعاد الفقرات التي لم يوافق عليها.

رابعاً: ثبات أداتي الدراسة:

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حيث استخدمت معادلة كرونباخ ألفا وبلغ معامل الثبات للاستبانة الأولى (البيئة الداخلية) ككل (0.92) وللإستبانة الثانية (البيئة الخارجية) ككل (0.89) وهما معاملان مقبولان لأغراض هذه الدراسة. والجدول (3) يبين معاملات الاتساق الداخلي لكل استبانة من استبانتني الدراسة.

إجراءات الدراسة:

بعد إعداد وتطوير أداتي الدراسة في صورتها النهائية والتأكد من صدقهما وثباتهما قام الباحث بالإجراءات التالية:

- تحديد عدد أفراد عينة الدراسة من خلال إحصائيات وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

- الحصول على الموافقة لتسهيل مهمة الباحث في وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

- توزيع أدوات الدراسة على عينة الدراسة والبالغ عددهم (254).

تحليل بيانات الدراسة:

في الدوائر الحكومية في وزارة الداخلية حيث لا زال تأثيرها متوسطاً في مجال علاقتها باتخاذ القرارات الخاصة بوزارة الداخلية في الأردن.

كما قد يفسر انخفاض تأثير البيئة التكنولوجية إلى الوعي المجتمعي بصورة عامة فيما يخص توظيف التكنولوجيا في نقل أفكارهم ومطالبهم وملاحظاتهم إلى المسؤولين في وزارة الداخلية، حيث يلاحظ الباحث - من خلال خبرته الميدانية في وزارة الداخلية - اهتمام المسؤولين بالبرامج الإذاعية الحية التي تتناول مشاكل المواطنين ومطالبهم المستمرة واليومية والعمل على متابعتها ومتابعة حل القضايا التي تثار فيها بالتنسيق مع رؤساء الدوائر والأجهزة الحكومية المعنية بتلك القضايا، في حين ينخفض اهتمام المسؤولين بما يُثار على بعض الشبكات الاجتماعية أو المواقع الإلكترونية نظراً لانخفاض عدد متابعيها من ناحية وعدم وضوح هوية مقدميها من الناحية الأخرى.

من هنا، يمكن القول أن هناك حاجة ماسة إلى زيادة توظيف البيئة التكنولوجية واستثمارها في تطوير اتخاذ القرارات في الأردن وتشجيع المواطنين على توظيف تلك الأدوات التكنولوجية في نقل ملاحظاتهم ومطالبهم إلى المسؤولين في وزارة الداخلية.

ومن أجل التعرف على استجابات أفراد الدراسة على الفقرات وفق المجالات التي تتدرج تحتها، فقد تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة تأثير العوامل الداخلية والعوامل الخارجية على عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية لكل فقرة على حدة، ورتبت فقرات كل مجال ترتيباً تنازلياً وفيما يأتي عرض للنتائج حسب المجالات.

ثانياً: العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية:

يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المستجيبين لتأثير عوامل مجالات البيئة الخارجية في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.

يبين الجدول (5) أن العوامل المرتبطة بمجال البيئة السياسية وتلك المرتبطة بمجال البيئة الاقتصادية - في مجملها - قد وقعت ضمن فئة التأثير المرتفع في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية كما عبر عنها المستجيبون، في حين وقع مجال البيئة الاجتماعية والثقافية ضمن فئة التأثير المتوسط. فقد جاء مجال البيئة السياسية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.53) وجاء مجال البيئة الاقتصادية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وكلاهما ضمن فئة التأثير المرتفع، وأخيراً مجال البيئة الاجتماعية والثقافية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.31) ضمن فئة التأثير المتوسط.

يهدف هذا البحث إلى عرض النتائج التي مثلت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أدوات الدراسة، وذلك للتعرف على تأثير عوامل البيئة الداخلية والخارجية على عمليات اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية في الأردن، وبعد تطبيق إجراءات الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي جمعت تم الحصول على النتائج، وفيما يلي عرض لتلك النتائج.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما درجة تأثير عوامل البيئة الداخلية والخارجية على عمليات اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية في الأردن؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تأثير البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية، وقد تم تفصيل النتائج الخاصة بهذا السؤال إلى قسمين: الأول: تقدير العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية والثاني: تقدير العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية.

أولاً: العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية:

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المستجيبين لتأثير عوامل مجالات البيئة الداخلية في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.

يبين الجدول (4) أن العوامل المرتبطة بمجال البيئة القانونية واستراتيجيات الوزارة وتلك المرتبطة بالهيكل التنظيمي - في مجملها - قد وقعت ضمن فئة التأثير المرتفع في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية كما عبر عنها المستجيبون، في حين وقع مجال البيئة التكنولوجية ضمن فئة التأثير المتوسط، فقد جاء مجال البيئة القانونية واستراتيجية الوزارة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي، (3.73)، وجاء مجال الهيكل التنظيمي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وكلاهما ضمن فئة التأثير من المستوى المرتفع، وأخيراً مجال البيئة التكنولوجية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.48) ضمن فئة التأثير المتوسط.

ويمكن تفسير هذه النتائج بشعور أفراد عينة الدراسة بضرورة الالتزام بالبيئة القانونية واستراتيجيات الوزارة عند اتخاذ القرارات، وهو أمر يكاد يكون متوقفاً في ظل معرفتنا بخضوع موظفي الدولة للقانون في مجال أعمالهم وما تملبه عليهم توجهات الحكومة والوزير المعني وأثر ذلك في عملية اتخاذ القرارات التي يتخذونها، أما في مجال تأثير البيئة التكنولوجية فقد أظهرت النتائج أنه ضمن فئة التقدير المتوسط والتي تشير إلى طبيعة ومناحي إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تأثير العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التأثير
1	البيئة القانونية واستراتيجية الوزارة	3.73	0.35	1	مرتفع
2	الهيكل التنظيمي	3.71	0.54	2	مرتفع
3	البيئة التكنولوجية	2.48	0.46	3	متوسط

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تأثير العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التأثير
1	البيئة السياسية	4.53	0.63	1	مرتفع
2	البيئة الاقتصادية	4.06	0.29	2	مرتفع
3	البيئة الاجتماعية والثقافية	3.31	0.25	3	متوسط

خصوصاً أن الأردن يزرع تحت مديونية عالية سوف تسبب على المدى القصير في رفع الدعم عن جميع المواد والخدمات الأمر الذي يمس الحياة الاقتصادية للمواطنين بصورة مباشرة وقد يرفع وتيرة الحركات السياسية أو يغير طبيعتها نحو الاعتصامات والإضرابات طويلة المدى وبما يضر بالاقتصاد الوطني مما سيعمل على مفاومة الأزمة بصورة أكبر.

أما عوامل البيئة الثقافية والاجتماعية فقد جاءت ضمن فئة التأثير المتوسط، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى طبيعة ترتيب الأجنحة الوطنية على مستوى المملكة والتي يحتل الإصلاح السياسي والتنمية الاقتصادية سلم الأولويات فيها مما يجعل العوامل والمتغيرات الخاصة بالبيئة الثقافية والاجتماعية ذات تأثير أقل كونها لا تحتل الأهمية نفسها في الأجندة الوطنية، كما قد تفسر بمحاولة الحكام الإداريين من تقليل أهمية تلك العوامل الثقافية والاجتماعية من مبدأ تحقيق المساواة بين كافة فئات المجتمع وأطيافه عند اتخاذ القرارات الخاصة بوزارة الداخلية وطرائق معالجتها لقضايا المواطنين في المحافظات المختلفة.

ومن أجل التعرف على استجابات أفراد الدراسة على الفقرات وفق المجالات التي تندرج تحتها، فقد تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة تأثير العوامل الخارجية على عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية

ويمكن تفسير هذه النتائج بشعور أفراد عينة الدراسة بضرورة الاهتمام بالبيئة السياسية والبيئة الاقتصادية بدرجة أكبر من الاهتمام بالبيئة الثقافية والاجتماعية، ففيما يخص البيئة السياسية يمكن القول أن هناك توجهاً عاماً في الدولة الأردنية لفتح المجال للحركات السياسية لإقامة الفعاليات المتنوعة التي يجب على الحكام الإداريين التعامل معها بشكل مباشر في كافة محافظات المملكة بما يكفل لها حرية التعبير والحركات وإقامة الفعاليات ضمن الأطر الدستورية والقانونية، كما يزيد هذا التوجه الضغط الدولي العام لفتح الحريات والمضي قدماً في إصلاحات سياسية حقيقية على وقع ومعطيات الربيع العربي.

أما فيما يخص البيئة الاقتصادية فيمكن القول أن التوجه الجديد للحكومة الأردنية نحو تنمية المحافظات وإنشاء مجالس للتنمية برئاسة المحافظين وبالتالي انخراط الحكام الإداريين في هذه العملية على كافة مستوياتهم قد جعلت من عوامل البيئة الاقتصادية ذات أثر مرتفع في القرارات التي يتم اتخاذها في وزارة الداخلية، كما أن تبعية المؤسسات والمنشآت الاقتصادية في المحافظات إلى مراكز ووحدات وأقسام وزارة الداخلية بشكل مباشر أو غير مباشر قد جعلت من عوامل البيئة الاقتصادية ذات تأثير مرتفع في اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية.

وبزيت من أهمية هذه العوامل التوجهات العالمية الحديثة نحو نشر الديمقراطية وتوفير الحياة الكريمة للمواطنين

الأردنية لكل فقرة على حدة، وتم ترتيب فقرات كل مجال ترتيباً تنازلياً وفيما يأتي عرض للنتائج حسب المجالات.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين

مستويات متغير المستوى الوظيفي								المجال
رئيس قسم		مدير قضاء		متصرف		محافظ		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.31	3.73	0.36	3.75	0.41	3.69	0.29	3.86	البيئة القانونية
0.61	3.89	0.41	3.57	0.40	3.47	0.10	3.66	الهيكل التنظيمي
0.38	2.50	0.31	2.58	0.62	2.40	0.53	2.21	البيئة التكنولوجية
0.47	4.50	0.50	4.66	0.98	4.45	0.48	4.69	البيئة السياسية
0.24	3.31	0.22	3.32	0.28	3.31	0.17	3.27	البيئة الاجتماعية والثقافية
0.26	4.00	0.31	4.10	0.30	4.09	0.19	4.23	البيئة الاقتصادية

الجدول (7)

تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين

المجال	مصادر الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	المعنوية
البيئة القانونية	بين المجموعات	0.321	3	0.107	0.870	0.457
	داخل المجموعات	29.696	241	0.123		
	الكلية	30.018	244			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	8.252	3	2.751	10.421	*0.000
	داخل المجموعات	63.614	241	0.264		
	الكلية	71.866	244			
البيئة التكنولوجية	بين المجموعات	1.893	3	0.631	3.124	*0.027
	داخل المجموعات	48.692	241	0.202		
	الكلية	50.585	244			
البيئة السياسية	بين المجموعات	1.609	3	0.536	1.344	0.261
	داخل المجموعات	96.211	241	0.399		
	الكلية	97.820	244			
البيئة الاجتماعية والثقافية	بين المجموعات	0.020	3	0.007	0.108	0.955
	داخل المجموعات	15.062	241	0.062		
	الكلية	15.082	244			
البيئة الاقتصادية	بين المجموعات	0.911	3	0.304	3.761	*0.011
	داخل المجموعات	19.452	241	0.081		
	الكلية	20.363	244			

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن يمكن أن تُعزى إلى المستوى الوظيفي للمستجيب (محافظ، متصرف، مدير قضاء، رئيس قسم).

لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق المستوى الوظيفي للمستجيبين، والجدول (6) يبين ذلك.

وللتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفروق الظاهرة بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق المستوى الوظيفي للمستجيبين، أُجري تحليل التباين أحادي المتغيرات، والجدول (7) يبين ذلك.

وتشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات البيئة القانونية والبيئة السياسية والبيئة الثقافية والاجتماعية يمكن أن تُعزى إلى مستوى المسمى الوظيفي، الأمر الذي يشير إلى شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على تأثير عوامل هذه المجالات على عملية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

كما تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال الهيكل التنظيمي ومجال البيئة التكنولوجية ومجال البيئة الاقتصادية يمكن أن تُعزى إلى مستوى المسمى الوظيفي، وللتأكد من مصادر الفروق في المجالات الثلاثة التي ظهر فيها فرق ذات دلالة إحصائية تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية لكل مجال من المجالات. والجدول (8) يبين نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل مجال الهيكل الوظيفي على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين.

يبين الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لتقديرات رؤساء الأقسام لفقرات مجال الهيكل التنظيمي يفوق المتوسط الحسابي لتقديرات كل من المتصرفين ومديري الأفضية ولصالح رؤساء الأقسام، في حين لم تكن هناك فروق بين المتوسط الحسابي لتقديرات رؤساء الأقسام في حال مقارنتهم مع المحافظين.

وللتأكد من مصادر الفروق في مجال البيئة التكنولوجية التي ظهر فيها فرق ذو دلالة إحصائية تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية لهذا المجال، والجدول (9) يبين ذلك

يبين الجدول (9) أن المتوسط الحسابي لتقديرات مديري الأفضية يفوق المتوسط الحسابي لتقديرات المحافظين ولصالح مديري الأفضية، في حين لم تكن هناك فروق بين المتوسط الحسابي لتقديرات مديري الأفضية في حال مقارنتهم بالمتصرفين ورؤساء الأقسام.

الجدول (8)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل مجال الهيكل التنظيمي على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين

المستوى الوظيفي (أ)	المستوى الوظيفي (ب)	الفرق بين المتوسطين	الخطأ المعياري	المعنوية
محافظ	0.230	0.149	0.502	
متصرف	0.417	0.082	*0.000	
مدير قضاء	0.320	0.084	*0.003	

الجدول (9)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل مجال البيئة التكنولوجية على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين

المستوى الوظيفي (أ)	المستوى الوظيفي (ب)	الفرق بين المتوسطين	الخطأ المعياري	المعنوية
محافظ	0.373	0.139	*0.048	
متصرف	0.178	0.086	0.233	
رئيس القسم	0.080	0.074	0.759	

المصدر: الباحث من بيانات الاستبانة 2012.

على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن يمكن أن تُعزى إلى المؤهل العلمي للمستجيب؟
لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق المؤهل العلمي للمستجيبين، والجدول (11) يبين ذلك. وللتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفروق الظاهرة في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق المؤهل العلمي للمستجيبين، أُجري اختبار ت لعينتين غير مترابنتين، والجدول (12) يبين ذلك.

وللتأكد من مصادر الفروق في مجال البيئة الاقتصادية التي ظهر فيها فرق ذو دلالة إحصائية تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية لهذا المجال، والجدول (10) يبين ذلك.

يبين الجدول (10) أن المتوسط الحسابي لتقديرات المحافظين يفوق المتوسط الحسابي لتقديرات رؤساء الأقسام ولصالح رؤساء الأقسام، في حين لم تكن هناك فروق بين المتوسط الحسابي لتقديرات المحافظين في حال مقارنتهم مع المتصرفين ومديري الأفضية.
الفرضية الثانية:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة

الجدول (10)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل مجال البيئة الاقتصادية على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن

وفق مستويات متغير المستوى الوظيفي للمستجيبين

المستوى الوظيفي (أ)	المستوى الوظيفي (ب)	الفرق بين المتوسطين	الخطأ المعياري	المعنوية
متصرف	0.136	0.087	0.487	
مدير قضاء	0.122	0.088	0.586	
رئيس القسم	0.225	0.083	0.049*	

المصدر: الباحث من بيانات الاستبانة 2012

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المؤهل العلمي للمستجيبين

المجال	مستويات متغير المؤهل العلمي للمستجيبين			
	أعلى من بكالوريوس		البكالوريوس	
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
البيئة القانونية	0.37	3.74	0.32	3.72
الهيكل التنظيمي	0.38	3.85	0.63	3.57
البيئة التكنولوجية	0.43	2.45	0.48	2.51
البيئة السياسية	0.65	4.48	0.60	4.58
البيئة الاجتماعية والثقافية	0.22	3.30	0.27	3.31
البيئة الاقتصادية	0.30	4.04	0.26	4.07

الجدول (12)

نتائج اختبارات لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتأثير عوامل البيئة على اتخاذ القرار في وزارة الداخلية في الأردن وفق مستويات متغير المؤهل العلمي للمستجيبين

المجال	الإحصائيات	درجات الحرية	المعنوية
البيئة القانونية	0.336	243	0.737
الهيكل التنظيمي	4.303	243	*0.000
البيئة التكنولوجية	0.993	243	0.321
البيئة السياسية	1.255	243	0.211
البيئة الاجتماعية والثقافية	0.400	243	0.690
البيئة الاقتصادية	0.896	243	0.371

الهيكل التنظيمي لا يوفر المرونة لمتخذي القرارات بشكل كافٍ.

- 4- لا يوجد ازدواجية بين القرارات التي يتخذها الحكام الإداريون ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الأردنية.
- 5- تأثير التكنولوجيا واستخدامها لدى متخذي القرارات متوسط.
- 6- عدم اهتمام وزارة الداخلية الأردنية بالبيئة التكنولوجية كما يجب أن يكون.

ب- نتائج العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية:

- 1- يتأثر متخذو القرارات في وزارة الداخلية الأردنية بالظروف السياسية المحيطة وتتبع قراراتهم من التوجهات السياسية للدولة.
 - 2- تولي وزارة الداخلية اهتماماً كبيراً بالحركات السياسية الداخلية وفي الدول العربية من خلال الإقرار بمشروعيتها والتعامل معها.
 - 3- يولي متخذو القرارات في وزارة الداخلية التنمية الاقتصادية اهتماماً كبيراً.
 - 4- تأثر العوامل الاقتصادية على متخذي القرارات بشكل مرتفع.
 - 5- يؤثر المجال الاجتماعي الثقافي على متخذي القرارات في وزارة الداخلية بشكل متوسط.
 - 6- إن تأثير الوساطة والمحسوبية وأصحاب النفوذ الاجتماعية متوسط على متخذي القرارات في وزارة الداخلية.
- ثانياً- التوصيات:
- بناءً على نتائج الدراسة الحالية سيقوم الباحث بعرض بعض التوصيات والتي قد يكون من المناسب تقديمها لمتخذي القرارات في وزارة الداخلية الأردنية والباحثين في هذا المجال وهي:

وتشير النتائج إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة في مجال الهيكل التنظيمي يمكن أن يُعزى إلى المؤهل العلمي، وبالرجوع إلى جدول المتوسطات الحسابية نلاحظ أن المتوسط الحسابي لتقديرات المستجيبين من حملة المؤهلات العلمية أعلى من بكالوريوس يفوق المتوسط الحسابي لتقديرات زملائهم من حملة المؤهل العلمي البكالوريوس.

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

يستنتج الباحث من خلال هذه الدراسة بأن قرارات الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الأردنية تتأثر سلباً وإيجاباً بالبيئة الداخلية والخارجية أي قد تحول بعض عوامل البيئة الداخلية والخارجية دون اتخاذ بعض القرارات أو تحول دون التزام متخذي القرارات بالرشد المطلوب عند اتخاذ القرارات وقد تكون بعض هذه العوامل حافزاً على اتخاذ القرارات وفيما يلي بعض نتائج الدراسة:

أ- نتائج العوامل الخاصة بالبيئة الداخلية:

- 1- يلتزم متخذو القرارات في وزارة الداخلية الأردنية بالقوانين والأنظمة الناظمة لعملهم بشكل مرتفع رغم أن القوانين والأنظمة لا تمكنهم من اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة كما يجب أن يكون.
- 2- يلتزم متخذو القرارات في وزارة الداخلية الأردنية باستراتيجية وأهداف الوزارة رغم أنهم لا يشاركون في إعدادها كما يجب أن يكون.
- 3- يتقيد الحكام الإداريون ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الأردنية بهرمية الهيكل التنظيمي بشكل مرتفع رغم أن

- 4- ضرورة توفر قدر أعلى من المرونة وسرعة الاستجابة عند انتقال القرار من مرحلة إلى التي تلونها أي المرونة في الهيكل التنظيمي.
- 5- زيادة توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير عملية اتخاذ القرارات.
- 6- تشجيع المواطنين على توظيف الأدوات التكنولوجية في نقل ملاحظاتهم ومطالبهم إلى متخذي القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.

- 1- دراسة خصائص البيئة لتمكين الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الأردنية من اتخاذ القرارات الرشيدة.
- 2- تعديل بعض القوانين والأنظمة الناظمة لعمل الحكام الإداريين ورؤساء الأقسام وخاصة في ظل الظروف الحالية لتمكينهم من مجابهة الظروف الطارئة.
- 3- إشراك متخذي القرارات في إعداد إستراتيجية وأهداف الوزارة.

المراجع

- عمان: دار الثقافة للنشر.
- محمد، هـ. (2002). البيئة الخارجية وأثرها على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في منظمات صناعية يمنية، رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الأردنية.
- المرهضي، س. (1996). دورة حياة المنظمة وعلاقتها بالبيئة والهيكل والفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في القطاع الصناعي اليمني، أطروحة دكتوراه غير منشورة، بغداد، العراق.
- المهيدات، ق. (2004). عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى الحكام الإداريين في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.
- ياغي، م. (1997). اتخاذ القرارات التنظيمية، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
- ياغي، م. وخاشجي، هـ. (1989). اتخاذ القرارات التنظيمية في قطاع الخدمة المدنية السعودية، - دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية. 22-58.
- Al-Gamdi, m. (1998). Obstacles to Successful Implementation of Strategic Decision: British Experience European Business Review. 22-75
- Cox, (1984). Assessing Internal and External Environment Factors.
- Daniel, A. and Dan vouch, jr. (1984). Management: Process, Structure and Behavior, 3rd, ed. (New York: john wily and sons).
- Hung, L. (2006). Using SWOT Analysis to Understand the Institutional Environment, a Guide from the University.
- Neganahi, A. and Estafen, B. (1965). Research Model to Determine the Applicability of American Management Know-how in Different Cultures.
- باكرالن، م. (1998). كيف تنمي قدرتك على اتخاذ القرار، ترجمة: سامي تيسير، بيروت: بيت الأفكار للنشر.
- بدر، ح. (1982). إدارة المنظمات، الكويت: دار القلم للنشر.
- بطرس، س. (2009). أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة عمان: دار الزاوية.
- الدهان، أ. (1992). نظرية منظمات الأعمال، عمان: مطبعة الصفي.
- الصباغ، أ. (1993). أصول الإدارة الحديثة، الرياض: مكتبة الصباح للنشر.
- الصيرفي، م. (2006). القرار الإداري ونظم دعمه، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عبدالغفار، ن. (1990). تأثير العوامل البيئية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في منظمات الأعمال السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.
- عقيلي، ع. (1998). نظرية التنظيم، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عقيلي، ع. وقيس، أ. (1992). المنظمة ونظرية التنظيم، عمان: دار وائل.
- علاقي، م. (1996). الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، جدة: مكتبة دار زهران للنشر.
- العوامل، ن. (1992). تطوير المنظمات: الهياكل والأساليب، عمان: دار وائل للنشر.
- القرآن الكريم.
- كاسر، أ. (2000). نظرية القرارات الإدارية: مفاهيم وطرائق كمية. كنعان، ن. (1998). اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق،

The Effect of Environment on the Decision Making in Ministry of Interior

*Faisal M. Al-Smeran**

ABSTRACT

The main purpose of this study is to develop a list of internal and external factors (opportunities and potential threats) that affects the work of the Jordanian Ministry of Interior, and determine the relevance of internal and external environmental factors of decision-making process, and the outcomes are added to the existing knowledge about the internal and external environment which helps to understand the method of decision-making in the Jordanian Ministry of Interior.

Supporting Data was gathered by distributing (245) structured questionnaires designed by the researcher each of composed of 38 questions dealing with all environmental variables. The data used was collected from high ranking officials in the ministry of interior such as Governors, head of divisions and others. At the end of the study the researcher found that the results of this study emphasis the importance of the following:

- 1- The affect of internal environment factors on the decision making process in the Jordanian interior ministry is ranked as follow in order of importance (laws and regulations, ministry strategy and objectives, organizational structure, technology).
- 2- The affect of external environment factors on the decision making process in the Jordanian interior ministry is ranked as follow in order of importance (political, economic, socio-cultural factors)

The main recommendation is that:

The interior ministry should pay more attention to study and analysis the internal and external environment in which the ministry exists. And Provide administrative governors and heads of departments with the necessary skills and more accessibility to the ministry database which eventually will prompts a clear vision that would enable them to make good decisions, especially in emergency situation.

Keywords: Ministry of Interior, decision-making.

* Ministry of Interior, Jordan. Received on 06/04/2015 and Accepted for Publication on 06/09/2015.