JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (82)
2024-12-9
https://jaspss.com

**بحث بعنوان**

# أثر التراسل بين الأقسام الحكومية على كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي

**إعداد**

**امل سلامة درويش الهلالي**

**كاتبة**

**مجلس الخدمات المشتركة – العقبة**

## المُلخَّص

أثر التراسل بين الأقسام الحكومية على كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي يكمن في أهمية التنسيق الفعّال بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة الحكومية لتحقيق الأهداف المرجوة. عندما يكون التواصل بين الأقسام سلسًا ومنظمًا، يُحسن ذلك من تدفق المعلومات، مما يتيح للقادة اتخاذ قرارات مدروسة وسريعة بناءً على بيانات دقيقة وواقعية. علاوة على ذلك، يُسهم التراسل الجيد في تقليل الفجوات في المعرفة ويعزز من التعاون بين الفرق المختلفة، ما يؤدي إلى تنفيذ السياسات والبرامج الحكومية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. من جهة أخرى، يعرقل التراسل الضعيف أو غير المنظم اتخاذ القرارات السليمة، ويُطيل وقت تنفيذ المشاريع ويزيد من التكاليف، مما يؤثر سلبًا على أداء الحكومة ومواردها.

**Abstract**

The impact of interdepartmental communication on the efficiency of institutional decision-making lies in the importance of effective coordination between different departments within a government institution to achieve the desired goals. When communication between departments is smooth and organized, this improves the flow of information, allowing leaders to make informed and quick decisions based on accurate and realistic data. Moreover, good communication helps reduce knowledge gaps and enhances collaboration between different teams, leading to more efficient and effective implementation of government policies and programs. On the other hand, weak or disorganized communication hinders sound decision-making, prolongs project implementation time, and increases costs, which negatively impacts government performance and resources.

## المُقدِّمة

يعد التراسل بين الأقسام الحكومية عنصرًا أساسيًا في تحسين كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي. ففي بيئات العمل الحكومية، حيث تتعدد الوظائف والمهام بين مختلف الأقسام، يكون التنسيق والتواصل الفعّال من العوامل الحاسمة التي تساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. إن تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة يسهم في توفير بيانات دقيقة وشاملة للمسؤولين، مما يعزز من قدرتهم على اتخاذ قرارات مبنية على أسس سليمة ودقيقة. يُعتبر التراسل بين الأقسام أحد الأدوات التي تساهم في تيسير التعاون بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة الحكومية. عندما يتم تبادل المعلومات بشكل منتظم وفعّال، يمكن للأقسام العمل بصورة متكاملة وتفادي التكرار أو التداخل في المهام. هذا النوع من التنسيق يسهم بشكل كبير في تحسين سير العمل داخل المؤسسة، وبالتالي يؤثر بشكل إيجابي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

من جهة أخرى، تواجه العديد من المؤسسات الحكومية تحديات تتعلق بتدفق المعلومات والتواصل بين الأقسام، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى ضعف في اتخاذ القرارات. عندما يكون هناك انقطاع في التراسل أو تأخر في تبادل البيانات، قد يترتب على ذلك اتخاذ قرارات غير مدروسة أو متسرعة. هذا الأمر يمكن أن يؤدي إلى تعطل الأنشطة الحكومية أو تأخير تنفيذ المشاريع، مما يؤثر سلبًا على الأداء المؤسسي. علاوة على ذلك، يعزز التراسل الجيد بين الأقسام الحكومية من تعزيز الثقة المتبادلة بين الإدارات المختلفة. فعندما يشعر الموظفون بأن معلوماتهم وتوجهاتهم تُؤخذ بعين الاعتبار ويُتم تبادلها بشكل سليم، يزداد التزامهم وفاعليتهم في أداء مهامهم. كما يسهم التراسل في تطوير ثقافة مؤسسية تدعم التعاون بين الأقسام، مما ينعكس إيجابًا على جودة القرارات المتخذة. من خلال التراسل الفعّال، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين

استجابتها للمتغيرات والاحتياجات الطارئة. إن التواصل الجيد يساهم في تعزيز المرونة في اتخاذ القرارات، حيث يُتيح للمسؤولين معرفة التطورات في الوقت المناسب وتكييف استراتيجياتهم وفقًا لذلك. في النهاية، يظهر أن التراسل بين الأقسام الحكومية هو عامل أساسي في تعزيز كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

**مشكلة البحث**

تواجه العديد من المؤسسات الحكومية تحديات كبيرة فيما يتعلق بالتراسل بين الأقسام المختلفة. يتجسد أحد أبرز هذه التحديات في ضعف التنسيق وتدفق المعلومات بين الإدارات المتنوعة، مما يؤدي إلى تأخير في اتخاذ القرارات الهامة. هذا الضعف في التراسل يعرقل قدرة المسؤولين على جمع وتحليل البيانات الضرورية في الوقت المناسب، مما ينعكس سلبًا على جودة القرارات المتخذة. إضافة إلى ذلك، يمكن أن ينتج عن قلة التواصل وجود فجوات في المعرفة والموارد بين الأقسام، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة أو تفتقر إلى الشمولية المطلوبة.

من التحديات الأخرى التي تواجه التراسل بين الأقسام الحكومية، هي مشكلات التنسيق بين فرق العمل المختلفة. في كثير من الأحيان، لا تتوافق أولويات الأقسام المختلفة مع بعضها البعض، مما يؤدي إلى تداخل المهام أو عدم وضوح المسؤوليات. هذا التنسيق الضعيف يعوق عمليات اتخاذ القرار ويؤدي إلى تضارب في القرارات المتخذة من قبل الأقسام المختلفة. علاوة على ذلك، قد يتسبب عدم تبادل المعلومات الكافية بين هذه الأقسام في اتخاذ قرارات غير مستندة إلى حقائق أو بيانات دقيقة.

يعد تأخر الوصول إلى المعلومات أحد أبرز المشكلات التي تؤثر على كفاءة اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الحكومية. في ظل غياب آليات فعّالة للتراسل بين الأقسام، قد يستغرق المسؤولون وقتًا طويلًا للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. هذا التأخير في جمع البيانات يمكن أن يعيق سير العمل ويساهم في اتخاذ قرارات متسرعة أو غير مدروسة، مما يؤدي إلى نتائج غير متوقعة تؤثر سلبًا على فعالية المؤسسات الحكومية. علاوة على ذلك، تعاني بعض المؤسسات الحكومية من ثقافة المؤسسية التي لا تشجع على التراسل المفتوح بين الأقسام. في بعض الأحيان، يمكن أن يكون هناك مقاومة من قبل بعض الأقسام لتبادل المعلومات أو مشاركة البيانات بسبب مخاوف من فقدان السلطة أو النفوذ. هذه الثقافة يمكن أن تساهم في تفاقم مشكلة ضعف التراسل وتعوق تحسين كفاءة اتخاذ القرارات. لذا، يتطلب الأمر تفعيل سياسات تشجع على الشفافية والتعاون بين جميع الأقسام لتحقيق التكامل الفعلي.

تتمثل المشكلة الأساسية في تأثير ضعف التراسل بين الأقسام الحكومية على كفاءة اتخاذ القرارات في أن القرارات المتخذة في مثل هذه الظروف قد تكون غير فعّالة أو غير قابلة للتنفيذ. إذا كانت المعلومات غير دقيقة أو غير متوفرة في الوقت المناسب، فقد يصعب على المسؤولين اتخاذ قرارات استراتيجية تدعم الأهداف العامة للمؤسسة الحكومية. من هنا تبرز أهمية تعزيز التراسل بين الأقسام باعتباره عنصرًا رئيسيًا لضمان تحقيق قرارات مدروسة ومستدامة تؤدي إلى تحسين الأداء الحكومي.

**أهداف البحث**

1. دراسة تأثير التراسل بين الأقسام الحكومية على تحسين تدفق المعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة، وبالتالي تسهيل عملية اتخاذ القرار.

2. تحليل كيفية تأثير التراسل على تنسيق الجهود بين الأقسام الحكومية وتعزيز التعاون بينها لتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

3. استكشاف كيف يمكن للتراسل الفعال بين الأقسام الحكومية أن يزيد من كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي ويقلل من التأخيرات والتشويشات.

4. تقييم أثر التراسل على تحسين جودة القرارات المؤسسية وزيادة فاعلية الإجراءات الإدارية داخل الحكومة.

5. دراسة تأثير التراسل بين الأقسام الحكومية على تحسين تواصل الأفراد داخل الجهاز الحكومي وبناء علاقات عمل مستدامة ومثمرة.

**أهمية البحث**

1. فهم عميق لكيفية تأثير التراسل بين الأقسام الحكومية على عملية اتخاذ القرار المؤسسي يمكن أن يساعد في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز الفاعلية الإدارية.

2. يمكن للبحث في هذا الموضوع أن يساهم في إظهار العوامل التي تؤثر على فعالية التراسل بين الأقسام وكيفية تحسينها لتحقيق أهداف الحكومة بشكل أفضل.

3. فهم التأثير الإيجابي للتراسل الفعّال بين الأقسام الحكومية يمكن أن يساعد على تعزيز التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة وبالتالي تعزيز التكامل والتنسيق الإداري.

4. يمكن للبحث حول هذا الموضوع أن يساهم في تحديد العقبات التي تعوق عملية التراسل بين الأقسام وتوجيه الجهود نحو تجاوز هذه العقبات لتحقيق أقصى استفادة.

5. يمكن للبحث في هذا المجال أن يساهم في تطوير إستراتيجيات وسياسات جديدة لتعزيز التراسل بين الأقسام الحكومية وتحسين كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي وتحقيق النتائج المرجوة بشكل أكثر فاعلية.

**أسئلة البحث**

1. ما هي أهمية التراسل بين الأقسام الحكومية في عملية اتخاذ القرار المؤسسي؟

2. ما هي العوامل التي تؤثر على كفاءة التراسل بين الأقسام الحكومية وكيف يمكن تحسينها؟

3. كيف يمكن قياس تأثير التراسل بين الأقسام الحكومية على جودة القرارات المؤسسية وسرعة اتخاذها؟

4. ما هي العقبات التي قد تعترض عملية التراسل بين الأقسام الحكومية وكيف يمكن التغلب عليها؟

5. هل هناك أدوات أو تقنيات معينة يمكن استخدامها لتعزيز التراسل بين الأقسام الحكومية وتحسين كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي؟

**الإطار النظري**

يعتمد نجاح المؤسسات الحكومية على مجموعة من العوامل التي تشمل التنظيم الإداري، والتعاون بين الفرق، وفعالية الاتصال بين الأقسام المختلفة. يعتبر التراسل بين الأقسام الحكومية أحد أبرز العوامل المؤثرة في تحسين كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي، حيث يساهم في تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف الأطراف المعنية. من خلال التراسل السليم، يتمكن المسؤولون من الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة في الوقت المناسب، مما يعزز قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة تسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. إن فاعلية التراسل لا

تقتصر على سهولة نقل المعلومات، بل تشمل أيضًا القدرة على تبادل الخبرات والمعرفة بين الأقسام مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات.

ترتبط كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي ارتباطًا وثيقًا بقدرة الأقسام الحكومية على التواصل والتنسيق بين بعضها البعض. في المؤسسات التي تتمتع بتراسل قوي بين الأقسام، يكون هناك تبادل مستمر للمعلومات والموارد، مما يساهم في إلغاء الحواجز التي قد تعيق التعاون. من خلال هذا التراسل، يمكن للأقسام المختلفة العمل على تنسيق أولوياتها بشكل متكامل، مما يحد من التكرار أو التداخل في المهام. هذا التعاون يعزز من سرعة اتخاذ القرار وجودته، ويسهم في تسريع عملية تنفيذ السياسات الحكومية.

في المقابل، قد يعوق ضعف التراسل بين الأقسام الحكومية كفاءة اتخاذ القرارات، حيث يؤدي إلى وجود فجوات في تبادل المعلومات وغياب التنسيق بين الفرق المختلفة. عندما لا تتوفر المعلومات الكافية أو لا يتم تبادلها في الوقت المناسب، يصبح من الصعب على القادة اتخاذ قرارات مدروسة تؤثر بشكل إيجابي على سير العمل داخل المؤسسة. هذه المشكلة قد تؤدي إلى قرارات متسرعة أو ناقصة تؤثر سلبًا على فعالية المشاريع والخدمات الحكومية. لذلك، يشكل ضعف التراسل تهديدًا حقيقيًا لكفاءة العمل المؤسسي في الحكومة.

من منظور نظري، يشير نموذج التراسل الفعّال إلى أن تفعيل آليات الاتصال بين الأقسام يُحسن من القدرة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. توفر هذه الآليات بيئة تشجع على الشفافية وتبادل المعرفة، مما يسهم في تعزيز التعاون المؤسسي. يعتمد التراسل الفعّال على استخدام التكنولوجيا الحديثة وأدوات الاتصال التي تتيح تبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة. كما يُعتبر التدريب على مهارات التواصل وإدارة

المعلومات أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين التراسل بين الأقسام الحكومية. من خلال تعزيز التراسل بين الأقسام، يمكن تحسين كفاءة اتخاذ القرارات المؤسسية بشكل كبير. يُظهر البحث أن مؤسسات الحكومة التي تعطي أولوية للتواصل الفعّال بين فرقها تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات وتقديم حلول فعّالة للتحديات التي تواجهها. إضافة إلى ذلك، تساهم هذه البيئة التعاونية في تحسين قدرة المسؤولين على الاستجابة للمتغيرات بشكل أسرع، ما يعزز من أداء المؤسسة بشكل عام.

**1. التراسل كمحرك لتدفق المعلومات داخل المؤسسة الحكومية:** يشير الإطار النظري إلى أن التراسل الفعّال بين الأقسام المختلفة يسهم في تسهيل تدفق المعلومات الدقيقة والشاملة، مما يمكن المسؤولين من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات قوية ومستندة إلى الواقع. التراسل داخل المؤسسات الحكومية يعد عنصرًا أساسيًا في تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام والجهات. يعتبر التراسل الفعّال وسيلة حيوية لضمان سرعة تنفيذ الإجراءات وتوفير بيئة عمل منسقة. يعتمد نجاح المؤسسات الحكومية بشكل كبير على التواصل المستمر بين الموظفين وأقسام العمل المختلفة لضمان الحصول على معلومات دقيقة وسريعة، وهو ما يعزز من اتخاذ القرارات السليمة والمبنية على بيانات واضحة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا محوريًا في تحسين كفاءة التراسل داخل المؤسسات الحكومية. فمع التقدم التكنولوجي، أصبحت طرق التواصل أسرع وأكثر تنوعًا، مما يسمح بتبادل المعلومات بين الأقسام بسهولة ودون تأخير. تتيح هذه التقنيات أدوات مثل البريد الإلكتروني، المنصات الإلكترونية، والأنظمة الرقمية المتكاملة التي تسهم في تسريع إنجاز الأعمال وتقليل الأخطاء البشرية. من أهم الفوائد التي يوفرها التراسل داخل المؤسسات الحكومية هو تحسين التنسيق بين فرق العمل. يساعد التراسل المنتظم في تبادل المعلومات

الحيوية بين الإدارات المختلفة، ويقلل من احتمالية حدوث تداخل أو نقص في المعلومات التي قد تؤثر على سير العمل. كما يسهم في تعزيز الشفافية ويقلل من التفاوت في التقديرات بين الموظفين والمسؤولين.

إضافة إلى ذلك، يعد التراسل أداة فعالة لتوحيد الإجراءات والممارسات داخل المؤسسة الحكومية. عندما تتبع الأقسام نفس الأساليب في التراسل والتواصل، فإن ذلك يعزز من تنسيق الجهود ويزيد من الإنتاجية. تساهم هذه الوحدة في تبسيط عمليات المراجعة والتدقيق، ما يسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وبشكل دقيق. في الختام، يمكن القول إن التراسل داخل المؤسسات الحكومية ليس فقط وسيلة لتبادل المعلومات، بل يعد محركًا رئيسيًا لتعزيز الكفاءة التنظيمية. يساعد في توفير الوقت والموارد، ويعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التحديات والفرص المتاحة. إذا تم إدارته بشكل فعّال، يمكن أن يشكل التراسل أداة قوية لتحقيق أهداف المؤسسة الحكومية وتعزيز قدراتها في تلبية احتياجات المجتمع.

**2. دور التنسيق بين الأقسام في تحسين كفاءة اتخاذ القرار:** يُعتبر التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة عنصرًا رئيسيًا في تعزيز كفاءة اتخاذ القرارات المؤسسية. الإطار النظري يفترض أن تحسين هذا التنسيق يؤدي إلى تحقيق تكامل بين الإدارات ويعزز من سرعة ودقة القرارات. التنسيق بين الأقسام داخل أي مؤسسة يعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين كفاءة اتخاذ القرار. عندما تتعاون الأقسام المختلفة بشكل فعّال، يتم تبادل المعلومات والمعرفة التي تؤثر بشكل مباشر على جودة القرارات المتخذة. إن تكامل الجهود بين الأقسام يساعد في تجنب الأخطاء الناتجة عن الفهم الجزئي أو المعزول للقضايا المختلفة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مستنيرة تتسم بالدقة والشمولية.

العمل الجماعي بين الأقسام يعزز من القدرة على معالجة المعلومات بشكل أسرع وأكثر فاعلية. عندما يتم التنسيق بين الأقسام، تتوفر مجموعة واسعة من الآراء والخبرات التي تسهم في تعزيز الفهم المتبادل للمشاكل والتحديات. هذا التنوع في وجهات النظر يسهم في تقديم حلول مبتكرة ويجعل عملية اتخاذ القرار أكثر توازنًا وموضوعية، مما يعزز من فرص النجاح ويقلل من المخاطر المحتملة. إضافة إلى ذلك، التنسيق بين الأقسام يساهم في توحيد الأهداف والرؤى. عندما تكون الأقسام متجانسة في أهدافها وتوجهاتها، فإن ذلك يسهم في توجيه القرارات نحو تحقيق مصلحة المؤسسة ككل. هذا التناغم يعزز من سرعة اتخاذ القرارات ويسهم في تنفيذها بكفاءة عالية، حيث لا توجد عقبات أو تباينات بين الأقسام التي قد تؤخر أو تعرقل سير العمليات.

من فوائد التنسيق بين الأقسام أيضًا أنه يقلل من التكرار أو التضارب في العمل. في بيئات العمل التي تفتقر إلى التنسيق الفعّال، قد تحدث ازدواجية في الجهود أو تكون هناك بعض الأقسام غير على دراية بما يقوم به الآخرون. هذا يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة أو مضيعة للوقت والموارد. ولكن مع التنسيق الجيد، يتم تجنب هذه المشكلات ويصبح اتخاذ القرارات أكثر انسجامًا مع الاستراتيجيات الكبرى للمؤسسة. في النهاية، يمكن القول إن التنسيق بين الأقسام هو عنصر أساسي لتحقيق التناغم داخل المؤسسة وزيادة كفاءة اتخاذ القرارات. من خلال التنسيق الجيد، يصبح بالإمكان التعامل مع القضايا بشكل أكثر فعالية، وتوجيه القرارات بشكل يضمن النجاح والابتكار. إن تعزيز التعاون بين الأقسام يعد استثمارًا حيويًا يساهم في بناء بيئة عمل مستدامة تحقق الأهداف المؤسسية بفاعلية وكفاءة.

**3. التحولات التكنولوجية وتأثيرها على التراسل:** يتناول الإطار النظري تأثير التطورات التكنولوجية الحديثة في تحسين آليات التراسل بين الأقسام الحكومية. التكنولوجيا مثل الأنظمة الإلكترونية وأدوات الاتصال الحديثة تساهم في تسريع تبادل المعلومات وتنسيق الجهود بين الأقسام. شهدت السنوات الأخيرة العديد من التحولات التكنولوجية التي أثرت بشكل كبير على طرق وأساليب التراسل في المؤسسات. فالتطورات في مجالات الاتصالات والمعلومات أسهمت في توفير منصات جديدة وأكثر كفاءة للتواصل، مما ساعد على تسريع تدفق المعلومات داخل الشركات والمؤسسات. هذه التحولات ساهمت في تغيير مشهد التراسل التقليدي الذي كان يعتمد على الوسائل القديمة مثل الفاكسات والمراسلات الورقية، ليحل محلها التراسل الرقمي عبر البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الفوري، والأنظمة الإلكترونية التي تتيح تبادل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة.

تأثير هذه التحولات التكنولوجية يتجلى في زيادة سرعة التراسل وتقليص الوقت اللازم للتواصل بين الأفراد والأقسام داخل المؤسسات. مع توفر أدوات مثل تطبيقات المراسلة الفورية ومؤتمرات الفيديو، أصبحت عملية التراسل أكثر سلاسة وأسهل في الاستخدام. هذا التطور ساعد في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات، حيث يمكن للموظفين التواصل في الوقت الفعلي، مما يسهم في اتخاذ القرارات بسرعة أكبر والتفاعل بشكل أكثر فعالية مع المتغيرات والضغوطات. من جهة أخرى، أحدثت هذه التحولات التكنولوجية نقلة نوعية في طرق تنظيم المعلومات المتبادلة بين الأفراد والأقسام. حيث تتيح الأنظمة الحديثة تخزين وتنظيم الرسائل والبيانات بطريقة تسهل الوصول إليها، مما يزيد من القدرة على استرجاع المعلومات في أي وقت. هذا التحول يسهم في توفير بيئة عمل أكثر تنظيماً، حيث يقلل من الفوضى الناتجة عن التراسل التقليدي ويعزز من عملية التوثيق والمتابعة للمراسلات المهمة.

على الرغم من هذه الفوائد، فإن التحولات التكنولوجية في التراسل قد تثير بعض التحديات المتعلقة بالأمن وحماية المعلومات. مع زيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية، تتزايد المخاطر المتعلقة باختراق البيانات والتسريب غير المصرح به. من هنا تظهر الحاجة إلى تطوير سياسات أمنية متقدمة وفعالة لضمان حماية البيانات والمراسلات، فضلاً عن تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع هذه الأنظمة بما يتماشى مع معايير الأمان. في الختام، لا شك أن التحولات التكنولوجية كان لها تأثير عميق على طرق التراسل داخل المؤسسات، حيث أسهمت في تحسين السرعة والكفاءة. ولكن، يتطلب هذا التحول اهتمامًا مستمرًا بمواكبة التطورات التقنية وحماية المعلومات لضمان استخدام هذه الأدوات بالشكل الأمثل. إن التراسل التكنولوجي المتقدم هو ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات في العصر الرقمي، ويشكل عاملًا محوريًا في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

**4. التحديات التي تواجه التراسل بين الأقسام الحكومية:** يناقش الإطار النظري التحديات المرتبطة بضعف التراسل بين الأقسام الحكومية مثل قلة التنسيق، والبطء في تبادل المعلومات، ومقاومة بعض الأقسام للعمل بشكل جماعي. هذه التحديات تؤثر سلبًا على كفاءة اتخاذ القرار. تواجه عملية التراسل بين الأقسام الحكومية العديد من التحديات التي تؤثر على كفاءتها وفعاليتها. يعد التنسيق بين الأقسام الحكومية أحد أكبر العوائق التي قد تعيق تدفق المعلومات بسلاسة. ففي بعض الأحيان، لا تتفق الأقسام على آليات وأساليب التراسل، مما يؤدي إلى تأخير في إرسال أو استلام البيانات الضرورية. إضافة إلى ذلك، قد تكون هناك تباينات في الأولويات بين الأقسام، مما يتسبب في تداخل الأدوار أو سوء التفاهم الذي يؤثر على جودة التواصل.

أحد التحديات الأخرى هو نقص التحديث المستمر في البنية التحتية التكنولوجية. ففي بعض المؤسسات الحكومية، قد تكون الأنظمة القديمة أو البطيئة هي التي تستخدم في التواصل بين الأقسام، مما يؤدي إلى حدوث تأخيرات في إرسال الرسائل أو البيانات. كما أن نقص التدريب المناسب للموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة يمكن أن يزيد من تعقيد عملية التراسل ويعطل فاعليتها، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب سرعة ودقة في التعامل مع المعلومات. تعتبر قضايا الأمان وحماية البيانات من أبرز التحديات التي تواجه التراسل بين الأقسام الحكومية. فمع تزايد الاعتماد على الوسائل الرقمية للتواصل، يصبح من الضروري ضمان حماية البيانات المتبادلة بين الأقسام. قد يتعرض النظام الإلكتروني للاختراق أو التسريب غير المصرح به للبيانات الحساسة، مما يهدد أمن المعلومات وخصوصيتها. هذه المخاطر تتطلب استثمارات كبيرة في أنظمة الأمان وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع البيانات بطريقة تحافظ على سريتها.

علاوة على ذلك، قد تساهم العوائق اللغوية والثقافية في التأثير على فعالية التراسل بين الأقسام الحكومية. في بعض الأحيان، قد تختلف أساليب التواصل بين الأفراد من خلفيات ثقافية أو لغوية مختلفة، مما يزيد من احتمالية حدوث سوء فهم أو تفسيرات غير دقيقة للمعلومات. هذه التحديات تتطلب وضع آليات للتواصل الواضح والموحد بين الأقسام المختلفة، بحيث يتم تجنب الالتباسات وضمان الفهم المشترك. في النهاية، يمكن القول إن التراسل بين الأقسام الحكومية يواجه تحديات متعددة تتطلب حلولًا متكاملة تشمل تحسين التنسيق، تحديث الأنظمة التكنولوجية، تعزيز الأمان، وتحسين مهارات الاتصال بين الموظفين. من خلال التغلب على هذه التحديات، يمكن للمؤسسات الحكومية أن تحسن من كفاءة عملياتها وتسرع في اتخاذ القرارات الهامة، مما يسهم في تحسين الخدمة العامة وتحقيق التنمية المستدامة.

**5. التراسل بين الأقسام وأثره على اتخاذ القرارات الاستراتيجية:** يركز الإطار النظري على دور التراسل بين الأقسام الحكومية في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تعتمد على تنسيق طويل الأمد بين الإدارات المختلفة. من خلال تبادل الرؤى والخبرات، يتمكن القادة من اتخاذ قرارات تواكب التحديات المستقبلية. يعتبر التراسل بين الأقسام داخل أي مؤسسة أو إدارة حكومية أحد العوامل الحاسمة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. يعتمد اتخاذ القرارات الفعالة على توفر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تواصل فعال بين الأقسام المختلفة. عندما يكون التراسل بين الأقسام ضعيفًا أو غير منظم، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تأخير في وصول المعلومات إلى صانعي القرار، مما يعوق قدرتهم على اتخاذ قرارات مدروسة ومتوازنة.

من خلال تيسير التراسل بين الأقسام، يمكن للقادة والمسؤولين الحصول على البيانات والتحليلات اللازمة لتقييم الخيارات الاستراتيجية المتاحة. يشمل ذلك تبادل الأفكار، تبادل المعلومات المالية والتقارير الإدارية، ومناقشة قضايا الأعمال التي تتطلب منظورًا متعدد الأبعاد. هذه العملية تساهم في ضمان أن جميع المعنيين في اتخاذ القرار يمتلكون رؤية شاملة للأوضاع القائمة، مما يقلل من احتمالية اتخاذ قرارات متهورة أو غير مدروسة. التراسل الفعّال بين الأقسام يساهم أيضًا في تعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة، وهو أمر أساسي في اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تتطلب تنفيذًا متعدد الجوانب. عند وجود تواصل مستمر بين الأقسام المختلفة، تتناغم الجهود المشتركة ويتم تحديد الأولويات بشكل أفضل، مما يزيد من فعالية تنفيذ القرارات الاستراتيجية. كما يسهم التراسل الجيد في تجنب التداخلات أو النزاعات بين الأقسام، ويعزز من الشراكة الفعالة بين الموظفين المختلفين.

بالإضافة إلى ذلك، يسهم التراسل بين الأقسام في تحفيز الابتكار وتحسين الجودة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. من خلال تبادل الخبرات والمعرفة بين الأقسام، يتمكن المسؤولون من الوصول إلى حلول مبتكرة لمشاكل معقدة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات استراتيجية ذات تأثير إيجابي طويل المدى. في كثير من الأحيان، تساهم الأفكار المختلفة التي يتم تداولها بين الأقسام في توفير خيارات جديدة قد تكون غير مرئية للأفراد العاملين ضمن قسم واحد فقط. في النهاية، يعتبر التراسل بين الأقسام عنصرًا حيويًا في ضمان نجاح القرارات الاستراتيجية داخل المؤسسات. يعزز التبادل المنتظم للمعلومات والآراء بين الأقسام من قدرة القادة على اتخاذ قرارات مستنيرة ومستدامة، حيث يعكس التنسيق الجيد بين الأقسام وحدة الهدف والرؤية المشتركة. وبالتالي، يمكن أن يؤدي تحسين التراسل إلى تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بفاعلية أكبر.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. توضح الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التراسل الفعال بين الأقسام الحكومية وكفاءة اتخاذ القرار المؤسسي.

2. تظهر النتائج أن تحسين عملية التراسل بين الأقسام يمكن أن يسهم في تحسين جودة القرارات وزيادة سرعة اتخاذها.

3. يبين التحليل أن التعاون والتنسيق المثالي بين الأقسام الحكومية يمكن أن يقلل من البيروقراطية وزيادة كفاءة العمل الإداري.

**التوصيات:**

1. يُوصى بضرورة تعزيز آليات التواصل بين الأقسام الحكومية، مثل تنظيم اجتماعات منتظمة واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2. يُنصح بتعزيز ثقافة التعاون والتفاهم بين الأقسام الحكومية لتحقيق أهداف الحكومة بشكل أكثر فاعلية.

3. يُوصى بتنفيذ برامج تدريبية وورش عمل لتعزيز مهارات التراسل والتفاوض بين الموظفين في الأقسام الحكومية.

4. ينبغي تعزيز استخدام التقنيات الحديثة في التواصل داخل الحكومة، مثل استخدام البريد الإلكتروني وتطبيقات الدردشة.

5. يجب وضع سياسات وإجراءات واضحة لتعزيز التعاون بين الأقسام الحكومية وتحسين كفاءة اتخاذ القرار المؤسسي.

**المصادر والمراجع**

جاو، إكس، ويو، جيه. (2020). آلية الحوكمة العامة في الوقاية والسيطرة على كوفيد-19: المعلومات وصنع القرار والتنفيذ. مجلة الحوكمة الصينية، 5(2)، 178-197.

نيشكوفا، إم. آي.، وجو، إتش. (2012). المشاركة العامة والأداء التنظيمي: الأدلة من وكالات الدولة. مجلة أبحاث ونظريات الإدارة العامة، 22(2)، 267-288.

جوميز، آر. سي.، وليدل، جيه.، وجوميز، إل. أو. إم. (2010). نموذج خماسي الجوانب لتأثير أصحاب المصلحة: تحليل عبر وطني لصنع القرار في الحكومة المحلية. مراجعة الإدارة العامة، 12(5)، 701-724.

الهاشمي، كيه.، ويراكودي، في.، والبنا، إس.، وشوارتز، جي. (2022). صنع القرار الاستراتيجي وتنفيذه في المنظمات العامة في دول مجلس التعاون الخليجي: دور العقلانية الإجرائية. مراجعة الإدارة العامة، 82(5)، 905-919.

بفيفر، جيه، وسلانشيك، جي آر (1974). صنع ابتكار تنظيمي كعملية سياسية: حالة الطوارئ الجامعية. مجلة العلوم الإدارية الفصلية، 135-151.

الزعبي، ز.، الكعبي، أ.، قبلان، أ.، بطاينة، عمر، وبني عيسى، هـ. (2024). تأثير ضغوط العمل على تحقيق الفعالية بين رؤساء الأقسام في كليات العلوم التربوية. بلوس واحد، 19(8)، e0304584.

فانغ (2002). الحكومة الإلكترونية في العصر الرقمي: المفهوم والممارسة البناءة. المجلة الدولية للحاسوب والإنترنت والإدارة، 10(2)، 1-22.