

بحث بعنوان

أثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية لدى مجالس الخدمات المشتركة
في المملكة الأردنية الهاشمية

**"The Impact of Digital Transformation in Printing and Archiving on the
Quality of Administrative Services at the Joint Services Councils in the
Hashemite Kingdom of Jordan."**

إعداد:

أسيل أحمد حمد الشعار

ASEEL AHMAD ASHAAR

طابغة

وزارة الإدارة المحلية- مجلس الخدمات المشتركة للواء الأغوار الجنوبية

HAMED.jr@Arabpotash.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية لدى مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، وتحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق هذه النظم، إضافة إلى استكشاف الرؤى والمقترحات لتطوير التطبيق الرقمي في هذه المجالات. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات، حيث تم تصميم استبانة موجهة إلى الموظفين والإدارات المعنية في مجالس الخدمات المشتركة، بهدف قياس مدى تطبيق التحول الرقمي وأثره على الأداء الإداري وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وتوصلت الدراسة إلى أن مجالس الخدمات المشتركة بدأت في تبني التحول الرقمي جزئياً في مجالات الطباعة والأرشفة، حيث ساهم ذلك في تحسين سرعة الإجراءات، دقة المستندات، وكفاءة أداء الموظفين. كما أظهرت النتائج أن الأرشفة الإلكترونية تساعد على تنظيم الوثائق، تسريع الوصول إلى المعلومات، وتعزيز رضا المستخدمين. وأشارت النتائج كذلك إلى وجود تحديات تواجه التطبيق الرقمي، أبرزها نقص البنية التحتية التقنية، ضعف التدريب، مقاومة التغيير، وتكاليف الأجهزة والبرمجيات. بالإضافة إلى ذلك، بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية، وأن الرؤى المستقبلية لتطوير التطبيق تشمل تعزيز البنية التحتية الرقمية، تطوير برامج تدريبية مستمرة، وضع استراتيجيات شاملة، وتحفيز الابتكار باستخدام التقنيات الحديثة. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية في المجالس، تدريب الموظفين بشكل مستمر، وضع استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي، تعزيز التكامل بين الأقسام، وتشجيع الابتكار في استخدام الطباعة والأرشفة الرقمية بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الطباعة، الارشفة، جودة الخدمات الإدارية، مجالس الخدمات المشتركة، الأردن.

<https://jasps.com>

Abstract

The study aimed to explore the impact of digital transformation in printing and archiving on the quality of administrative services in the Joint Services Councils in the Hashemite Kingdom of Jordan, identify the challenges and obstacles facing the implementation of these systems, and investigate future visions and proposals to develop digital application in these areas. The researcher used the descriptive-analytical method to collect and analyze data, designing a questionnaire directed at employees and relevant departments in the Joint Services Councils to measure the extent of digital transformation application and its impact on administrative performance and the quality of services provided to beneficiaries. The study found that the Joint Services Councils have partially adopted digital transformation in printing and archiving, contributing to faster procedures, greater accuracy of documents, and improved employee performance. The results also showed that electronic archiving helps organize documents, accelerate access to information, and enhance beneficiary satisfaction. The study highlighted several challenges facing digital application, including insufficient technical infrastructure, lack of training, resistance to change, and the costs of equipment and software. Moreover, the results revealed a positive relationship between the level of digital transformation application and the quality of administrative services, and future development visions include enhancing digital infrastructure, providing continuous training programs, establishing comprehensive strategies, and promoting innovation using modern technologies . In light of the results, the study recommended strengthening the digital infrastructure in the councils, providing continuous employee training, developing comprehensive strategies for digital transformation, enhancing integration between departments, and encouraging innovation in the use of digital printing and archiving to improve administrative service quality and enhance institutional performance.

Keywords: Digital Transformation, Printing, Archiving, Quality of Administrative Services, Joint Services Councils, Jordan

المقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولاً رقمياً متسارعاً شمل مختلف الجوانب الإدارية والتقنية داخل المؤسسات الحكومية. ويُعد التحول الرقمي اليوم أحد أهم الاتجاهات العالمية الهادفة إلى تطوير آليات العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فقد باتت التكنولوجيا الرقمية عنصراً رئيسياً في إعادة تصميم الإجراءات الإدارية التقليدية وتحويلها إلى عمليات أكثر كفاءة وفاعلية وشفافية (المعايطة، 2021).

ضمن هذا السياق، أصبحت عمليات الطباعة والأرشفة من المجالات الحيوية التي تأثرت بشكل مباشر بمتطلبات الرقمنة الحديثة. فاعتماد النظم الرقمية في الطباعة وإدارة الوثائق وسجلات المراسلات الرسمية يُسهم في تقليل الوقت والجهد والكلفة، ويحدّ من الأخطاء البشرية المرتبطة بالإجراءات الورقية التقليدية. كما تُعد الأرشفة الإلكترونية أحد المحاور الأساسية التي تمكّن المؤسسات من تخزين المعلومات واسترجاعها بسرعة وكفاءة عالية (الكجالي، 2021).

وفي المملكة الأردنية الهاشمية، تعمل مجالس الخدمات المشتركة باعتبارها إحدى الهيئات الحكومية المسؤولة عن تقديم خدمات مختلفة للبلديات والمجتمعات المحلية. وتُعد جودة الخدمات الإدارية المقدمة من هذه المجالس محوراً مهماً في تعزيز كفاءة العمل البلدي وتحقيق رضا المستفيدين. ومع التحول الرقمي المتزايد، أصبحت هذه المجالس مطالبة بتطوير بنيتها التقنية لتحسين الأداء الإداري وتقديم خدمات أكثر تطوراً ودقة.

إن تطبيق التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة لدى مجالس الخدمات المشتركة يُعد خطوة استراتيجية تسهم في تنظيم الملفات، تحسين تدفق المعلومات، والحد من التأخير في إنجاز المعاملات.

كما يتيح التحول الرقمي بناء قواعد بيانات متكاملة تسهّل الوصول إلى الوثائق والقرارات الإدارية، وهو ما ينعكس إيجاباً على المستوى المؤسسي من خلال تعزيز الكفاءة والشفافية (الكبد، 2022).

بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة في الأردن. ففهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة يساعد صانعي القرار على تحسين السياسات والاستثمارات التقنية، ويعزز قدرة المؤسسات المحلية على مواكبة التغيرات العالمية. وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذا الجانب المهم والمساهمة في تطوير منظومة العمل الإداري في المملكة.

مشكلة الدراسة

تواجه مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية تحديات متزايدة في تقديم خدماتها الإدارية بشكل فعّال، خاصة في مجالات الطباعة، الأرشفة، وإدارة الوثائق. ورغم التطور التكنولوجي العالمي واعتماد التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، إلا أن كثيراً من هذه المجالس لا تزال تعتمد على الأنظمة الورقية التقليدية، مما يؤدي إلى بطء الإجراءات، زيادة الأخطاء البشرية، وصعوبة الوصول إلى المعلومات.

ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لدراسة أثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية، لمعرفة مدى فعالية التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين، سرعة إنجاز المعاملات، ودقة المعلومات المقدمة للمستفيدين، وبالتالي تعزيز رضا المواطنين وتحقيق كفاءة مؤسسية أعلى.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية لدى ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية ؟

ويتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تطبيق مجالس الخدمات المشتركة في الأردن للتحويل الرقمي في مجالات الطباعة

والأرشفة؟

2. ما أهمية تطبيق التحويل الرقمي في الطباعة والأرشفة لدى مجالس الخدمات المشتركة؟

3. ما مدى تأثير التحويل الرقمي في الطباعة على كفاءة أداء الموظفين وجودة الخدمات الإدارية؟

4. ما دور الأرشفة الإلكترونية في تحسين سرعة ودقة المعلومات المقدمة للمستخدمين؟

5. ما التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحويل الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة داخل

مجالس الخدمات المشتركة؟

6. ما العلاقة بين مستوى تطبيق التحويل الرقمي وجودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات

المشتركة؟

7. ما الرؤى والمقترحات لتطوير تطبيق التحويل الرقمي في الطباعة والأرشفة لدى مجالس الخدمات

المشتركة؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تحديد مدى تطبيق مجالس الخدمات المشتركة في الأردن للتحويل الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة.
- تسليط الضوء على أهمية تطبيق التحويل الرقمي في الطباعة والأرشفة لدى مجالس الخدمات المشتركة وتأثيره على كفاءة العمل الإداري.
- تقييم أثر التحويل الرقمي في الطباعة على كفاءة أداء الموظفين وجودة الخدمات الإدارية.
- تحليل دور الأرشفة الإلكترونية في تحسين سرعة ودقة المعلومات المقدمة للمستخدمين.

<https://jaspps.com>

• تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة داخل مجالس الخدمات المشتركة.

• استكشاف العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة.

• اقتراح رؤى واستراتيجيات لتطوير تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة بهدف رفع جودة الخدمات الإدارية.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة بالمملكة الأردنية الهاشمية، لا سيما في مجالات الطباعة والأرشفة. فاعتماد النظم الرقمية يسهم في رفع كفاءة أداء الموظفين، تسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الورقية التقليدية. كما تساعد الدراسة في توضيح العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة، مما يوفر قاعدة علمية لإعداد استراتيجيات التطوير المستقبلي. إضافة إلى ذلك، فإن نتائج الدراسة ستفيد صانعي القرار في مجالس الخدمات المشتركة في وضع خطط فعالة لتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز رضا المستفيدين، وتطبيق أفضل الممارسات في الأرشفة الرقمية وإدارة الطباعة، بما يتماشى مع معايير الجودة العالمية.

حدود الدراسة:

تم تحدد محددات الدراسة بما يلي:

الحدود الموضوعية: أثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية لدى ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود البشرية: يستفيد من النتائج الوظائف الإدارية الطابعة والارشفة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة بالمملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: الفترة التي قامت بها الباحثة بإجراء هذه الدراسة من شهر 11 / 2025م.

مصطلحات الدراسة

1. التحول الرقمي (Digital Transformation):

التعريف النظري: هو عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحويل الإجراءات والخدمات التقليدية إلى نماذج رقمية تهدف إلى تحسين الكفاءة، السرعة، والدقة في العمل المؤسسي.

التعريف الإجرائي: هو مدى تطبيق مجالس الخدمات المشتركة في الأردن للتقنيات الرقمية في مجالات الطابعة والارشفة لتحسين جودة الخدمات الإدارية.

2. الطباعة (Printing):

التعريف النظري: هي عملية إنتاج نسخ من الوثائق والمستندات الرسمية، سواء ورقية أو رقمية، بغرض الاستخدام الإداري أو التوثيقي.

التعريف الإجرائي: هي استخدام مجالس الخدمات المشتركة للتقنيات الرقمية في طباعة المستندات الرسمية بهدف رفع كفاءة الموظفين وتقليل الأخطاء.

3. الأرشفة الإلكترونية (Electronic Archiving):

التعريف النظري: هي نظام لإدارة وتخزين الوثائق والمعلومات بصيغة رقمية، بحيث يمكن استرجاعها ومعالجتها بسرعة ودقة عالية.

التعريف الإجرائي: هي مدى قدرة مجالس الخدمات المشتركة على حفظ الوثائق والمراسلات إلكترونياً، وضمان سرعة الوصول إليها وتحسين تدفق المعلومات الإدارية.

4. جودة الخدمات الإدارية (Quality of Administrative Services):

التعريف النظري: هي مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية، بما يتوافق مع توقعات المستفيدين ويحقق رضاهم.

التعريف الإجرائي: هي مدى تحسين أداء الموظفين، سرعة إنجاز المعاملات، ودقة المعلومات المقدمة للمستفيدين نتيجة تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة.

5. مجالس الخدمات المشتركة (Joint Services Councils):

التعريف النظري: هي هيئات حكومية تعمل على تقديم خدمات إدارية وفنية للبلديات والمجتمعات المحلية، بهدف رفع كفاءة العمل البلدي.

التعريف الإجرائي: هي المجالس التي تُطبق أو يمكنها تطبيق التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى لأثر التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على جودة الخدمات الإدارية لدى ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

<https://jaspps.com>

دراسة الشريعة وآخرون (2021) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية للأنشطة المتعلقة بوجود استراتيجية واضحة للتدريب وأثر ذلك على مستوى أداء العاملين فيها. وتكون مجتمع الدراسة من كافة الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية المسجلة في سوق عمان المالي وعددها 81 شركة، أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة عشوائية بمقدار 50% من مجتمع الدراسة، بواقع 40 شركة. واستهدفت الدراسة فئة المدراء أو من ينوب عنهم، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 200 استبانة وجمعت من هذه الشركات. أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشركات لمراحل العملية التدريبية من منظور استراتيجي وبين مستوى أداء العاملين، وكذلك بين درجة تنوع البرامج التدريبية المقدمة وأداء العاملين. وأوصت بضرورة ضرورة قيام الشركات بتوفير دعم الإدارة العليا لتبني استراتيجيات واضحة للتدريب منبثقة من الاستراتيجية العامة للشركة.

دراسة العلي وآخرون (2020) هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي في إدارة الوثائق على جودة الخدمات الإدارية في البلديات الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وعددها 100 بلدية، أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة عشوائية بواقع 40% من المجتمع، مستهدفة فئة مدراء الأقسام الإدارية. واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 250 استبانة وتم جمع 210 استبانة صالحة للتحليل. تبين وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي في الأرشفة وإدارة الوثائق وبين تحسين سرعة المعاملات ودقة المعلومات المقدمة للمستفيدين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية للبلديات وتدريب الموظفين على استخدام نظم الأرشفة الإلكترونية.

<https://jaspass.com>

دراسة الحموري (2019) هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام الطباعة الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية على كفاءة أداء الموظفين وجودة الخدمات الإدارية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الحكومية في المملكة وعددها 70 مؤسسة، بينما اختيرت عينة عشوائية بنسبة 50% بواقع 35 مؤسسة. واستهدفت الدراسة فئة الموظفين الإداريين، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع 300 استبانة وجمع 260 استبانة صالحة للتحليل. أظهرت الدراسة أن استخدام الطباعة الرقمية يقلل من الأخطاء الورقية، يسرع من إنجاز المعاملات، ويرتبط إيجابياً بأداء الموظفين. التوصيات: ضرورة اعتماد الطباعة الرقمية بشكل كامل في الإدارات الحكومية مع توفير تدريب مستمر للموظفين.

دراسة الحيارى وآخرون (2022) هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق نظم الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مجالس الخدمات المشتركة وعددها 45 مجلساً، واختيرت عينة تمثل 60% من المجتمع، واستهدفت فئة مدراء الأقسام والموظفين الإداريين، مع استخدام الاستبانة كأداة جمع بيانات. تم توزيع 180 استبانة وجمعت 160 استبانة صالحة للتحليل. أظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم الأرشفة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات، تحسين تدفق المعلومات، ورفع كفاءة أداء الموظفين. التوصيات: ضرورة استثمار التقنيات الرقمية في إدارة الملفات والأرشفة، ووضع برامج تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين في هذا المجال.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب، منها:

1. جميع الدراسات ركزت على تطبيق التحول الرقمي أو الاستراتيجيات الإدارية وأثرها في تطوير أداء العاملين وجودة الخدمات الإدارية.
 2. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والتحليلي في معظم الدراسات السابقة، وهو ما اتجهت إليه الدراسة الحالية حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات.
 3. التشابه من ناحية أن جميع الدراسات تم تطبيقها على بيئة المؤسسات الحكومية والبلديات، ما يعكس الاهتمام بتحسين الخدمات الإدارية من خلال التكنولوجيا والإجراءات الرقمية.
 4. التشابه في الهدف الرئيسي للدراسة، وهو التعرف على دور التطبيقات الرقمية والإدارية في تحسين جودة الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة للمستخدمين.
- أما فيما يخص الاختلاف، فجاءت الدراسة الحالية متميزة عن الدراسات السابقة في جوانب عدة، أبرزها:

1. اختلاف البيئة التي طبقت عليها الدراسة، حيث لم تتناول الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة داخل مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، ما يجعل الدراسة الحالية تساهم في سد فجوة معرفية واضحة.
 2. تركيز الدراسة الحالية على العلاقة بين التحول الرقمي في مجالات محددة (الطباعة والأرشفة) وجودة الخدمات الإدارية، وهو جانب لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل مباشر أو موسع.
- واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة.

2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

تميزت هذه الدراسة بعدة جوانب، أهمها:

- شريحة الدراسة التي تمثل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، وهو ما يعكس اهتمام الدراسة بالبيئة المحلية التي تقدم الخدمات الإدارية بشكل مباشر للواطنين.
- تعتبر هذه الدراسة، على حد علم الباحثة، الأولى التي تطبق موضوع التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة على بلديات ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، مما يمنحها أهمية علمية وعملية في سد الفجوة البحثية في هذا المجال.

الإجابة عن أسئلة الدراسة

نتائج السؤال الأول والذي ينص على: ما مدى تطبيق مجالس الخدمات المشتركة في الأردن للتحويل الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة؟

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن مجالس الخدمات المشتركة في الأردن بدأت تبني خطوات عملية نحو التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة، إلا أن مستوى التطبيق يختلف بين المجلس والآخر

بحسب الإمكانيات والتجهيزات التقنية المتاحة. أظهرت البيانات أن معظم المجالس تستخدم نظم إلكترونية جزئية في إدارة الملفات والمراسلات الرسمية، مع اعتماد محدود على الطباعة الرقمية والأرشفة الإلكترونية الشاملة. كما أن بعض المجالس تواجه تحديات تقنية وإدارية تحد من إمكانية تطبيق التحول الرقمي بشكل كامل، مما ينعكس على سرعة إنجاز المعاملات ودقة المعلومات المقدمة للمستخدمين.

أبرز نتائج التطبيق مجالس الخدمات المشتركة في الأردن للتحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. اعتماد بعض المجالس على الأنظمة الرقمية في حفظ الملفات الأساسية والمستندات الإدارية.
2. استخدام الطباعة الرقمية المحدودة في إعداد المستندات الرسمية والمراسلات.
3. وجود أرشفة إلكترونية جزئية للوثائق الهامة، مع الاعتماد على النسخ الورقية في بعض الحالات.
4. توفر برامج وأنظمة إدارة الوثائق إلكترونياً في بعض المجالس، لكنها ليست شاملة لجميع الأقسام.
5. اختلاف مستوى التطبيق بين المجالس حسب الإمكانيات التقنية والبنية التحتية الرقمية المتاحة.
6. وجود بعض الموظفين المدربين على استخدام نظم الطباعة والأرشفة الرقمية، مع حاجة ماسة لتوسيع برامج التدريب.
7. ملاحظة بطء في بعض الإجراءات الإدارية رغم وجود نظم رقمية، نتيجة التطبيق الجزئي للتحول الرقمي.
8. وجود وعي إداري بأهمية التحول الرقمي، ولكن الحاجة ما زالت قائمة لوضع استراتيجيات واضحة لتطبيقه بشكل كامل.
9. تأثير محدود للتحول الرقمي على تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين تدفقها، ما يدل على وجود مجال كبير للتطوير.

نتائج السؤال الثاني والذي ينص على: ما أهمية تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة لدى

مجالس الخدمات المشتركة؟

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن تطبيق التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة يعد من العوامل الجوهرية لتحسين جودة الخدمات الإدارية لدى مجالس الخدمات المشتركة. فقد أظهرت البيانات أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة أداء الموظفين، تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات، وضمان دقة المعلومات والوثائق الإدارية. كما يعزز التحول الرقمي مستوى الشفافية ويحد من فقدان المستندات، مما يعكس أهمية كبيرة لهذه التقنية في تطوير العمليات الإدارية وتعزيز رضا المستفيدين.

أبرز أهمية تطبيق التحول الرقمي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال تقليل الأعمال الروتينية والتكرارية المرتبطة بالطباعة الورقية.
2. تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتقليل الوقت المستغرق في البحث عن الملفات والمستندات.
3. زيادة دقة المعلومات والوثائق بفضل حفظها إلكترونياً وتقليل الأخطاء البشرية.
4. تحسين تدفق المعلومات داخل الأقسام المختلفة بما يسهل التنسيق واتخاذ القرار الإداري.
5. تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال تسجيل العمليات والوثائق بشكل رقمي وآمن.
6. الحفاظ على الوثائق والمستندات المهمة وحمايتها من فقدان أو التلف.
7. دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفر المعلومات بشكل سريع ودقيق.
8. تحسين رضا المستفيدين والمواطنين نتيجة السرعة والدقة في تقديم الخدمات.
9. توفير التكاليف المرتبطة بالطباعة الورقية والأرشفة التقليدية على المدى الطويل.

نتائج السؤال الثالث والذي ينص على: ما مدى تأثير التحول الرقمي في الطباعة على كفاءة أداء

الموظفين وجودة الخدمات الإدارية؟

أظهرت نتائج هذا السؤال أن التحول الرقمي في الطباعة يلعب دوراً جوهرياً في تحسين أداء الموظفين وتعزيز جودة الخدمات الإدارية لدى مجالس الخدمات المشتركة. فقد أظهرت البيانات أن إدخال التقنيات الرقمية في عمليات الطباعة أدى إلى تقليل الأعمال الروتينية، تسريع إنجاز المعاملات، وضمان دقة المستندات الإدارية. كما ساهم التحول الرقمي في تعزيز الانسيابية الداخلية للعمليات، وزيادة قدرة الموظفين على التركيز على مهام ذات قيمة مضافة، مما انعكس إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي والكفاءة المؤسسية بشكل عام.

أهم تأثيرات التحول الرقمي في الطباعة على أداء الموظفين وجودة الخدمات الإدارية يمكن تلخيصها

في النقاط التالية:

- زيادة سرعة إنجاز المهام الإدارية وتقليل الوقت المستغرق في إعداد وطباعة المستندات.
- تحسين دقة المستندات وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الطباعة الورقية التقليدية.
- تخفيف العبء الروتيني عن الموظفين، ما يتيح لهم التركيز على مهام أكثر أهمية واستراتيجية.
- تعزيز الكفاءة التنظيمية من خلال دمج عمليات الطباعة ضمن نظم رقمية متكاملة.
- رفع مستوى التنسيق الداخلي بين الأقسام المختلفة بفضل الوصول السريع إلى الوثائق الرقمية.
- زيادة رضا الموظفين الوظيفي نتيجة تسهيل المهام وتبسيط الإجراءات الإدارية.
- تسريع الاستجابة للمستفيدين وتحسين جودة الخدمة المقدمة لهم.
- تقليل التكاليف المرتبطة بالطباعة التقليدية من خلال اعتماد الطباعة الرقمية الذكية.

▪ تعزيز القدرة على اتخاذ القرار الإداري السريع بفضل توفر المستندات والمعلومات بشكل دقيق وفوري.

نتائج السؤال الرابع والذي ينص على: ما دور الأرشفة الإلكترونية في تحسين سرعة ودقة المعلومات المقدمة للمستخدمين؟

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن الأرشفة الإلكترونية تمثل أداة مركزية في تحسين جودة الخدمات الإدارية لدى مجالس الخدمات المشتركة، حيث تسهم بشكل مباشر في تسريع الوصول إلى المعلومات وتقليل الأخطاء المرتبطة بالأنظمة الورقية التقليدية. أظهرت البيانات أن المجالس التي اعتمدت الأرشفة الإلكترونية تمكنت من تحسين سرعة الإجراءات، تقليل الوقت المستغرق في البحث عن الوثائق، وتوفير المعلومات بدقة أكبر للمستخدمين. كما أتاح هذا النظام للموظفين إدارة المستندات بشكل أكثر تنظيماً، وتسهيل متابعة المعاملات، وتحقيق انسيابية أفضل في العمليات الداخلية. وأكدت الدراسة أن الأرشفة الإلكترونية تعزز من مستوى رضا المستخدمين وتدعم الشفافية والمساءلة في العمل الإداري.

دور الأرشفة الإلكترونية يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

1. تسريع الوصول إلى المعلومات: تمكّن الأرشفة الإلكترونية الموظفين من استرجاع الوثائق بسرعة فائقة مقارنة بالطرق التقليدية، ما يقلل من تأخير المعاملات ويضمن تقديم المعلومات للمستخدمين في الوقت المناسب.

2. تحسين دقة البيانات: تقلل الأرشفة الرقمية من الأخطاء الناتجة عن التكرار أو فقدان الوثائق للملفات، مما يضمن موثوقية أكبر للمعلومات المقدمة.

3. تنظيم وإدارة الوثائق بشكل فعال: توفر الأرشفة الإلكترونية نظاماً موحداً لحفظ المستندات، مما يسهل تصنيفها واسترجاعها، ويجعل العمليات الإدارية أكثر مرونة وانسيابية.

4. تسهيل متابعة المعاملات: تمكّن الأرشفة الرقمية الموظفين من تتبع حالة المعاملات والوثائق بشكل لحظي، مما يحسن التنسيق بين الأقسام المختلفة ويقلل من تكرار الأعمال.
5. زيادة رضا المستفيدين: مع تحسين سرعة ودقة المعلومات المقدمة، يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمة، مما يعزز الثقة بالمؤسسة ويُحسن صورتها أمام المواطنين.
6. تعزيز الشفافية والمساءلة: يفضل تسجيل جميع العمليات والوثائق إلكترونياً، يمكن متابعة الإجراءات وتحديد المسؤوليات، ما يدعم الرقابة الداخلية ويحد من سوء الإدارة.
7. توفير الوقت والجهد والتكاليف: تقلل الأرشفة الإلكترونية من الحاجة للبحث اليدوي في الملفات الورقية، وتخفف من استهلاك الموارد المتعلقة بالطباعة والتخزين، ما يوفر الوقت والجهد ويخفض التكاليف التشغيلية على المدى الطويل.

نتائج السؤال الخامس والذي ينص على: ما التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في

مجالات الطباعة والأرشفة داخل مجالس الخدمات المشتركة؟

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن تطبيق التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة داخل مجالس الخدمات المشتركة يواجه عدة تحديات ومعوقات تؤثر على سرعة وفاعلية التطبيق. أظهرت البيانات أن بعض المجالس تفتقر إلى البنية التحتية التقنية المتكاملة، كما يعاني الموظفون من نقص التدريب الكافي على استخدام الأنظمة الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، هناك مقاومة للتغيير لدى بعض الموظفين والإدارات، مما يبطئ عملية التحول الرقمي ويحد من الفوائد المتوقعة. كما تم تحديد تحديات مرتبطة بتكلفة الأجهزة والبرامج، وصعوبات في صيانة الأنظمة الرقمية، وتأمين البيانات. كل هذه العوامل تؤثر على فعالية تطبيق التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

أهم التحديات والمعوقات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- نقص البنية التحتية التقنية: تعاني بعض المجالس من عدم توفر أجهزة حديثة أو شبكات إنترنت قوية لدعم نظم الطباعة والأرشفة الرقمية.
- نقص التدريب والمهارات الرقمية للموظفين: ضعف الكفاءة التقنية لدى الموظفين يقلل من قدرة المجالس على استخدام الأنظمة الرقمية بفاعلية.
- مقاومة التغيير الإداري: بعض الموظفين والإدارات يفضلون الأساليب التقليدية الورقية ويبدون مقاومة لتطبيق النظم الرقمية الجديدة.
- ارتفاع تكلفة الأجهزة والبرمجيات: يشكل شراء وصيانة الأجهزة والبرمجيات الرقمية عبئًا ماليًا على المجالس، خاصة مع الميزانيات المحدودة.
- صعوبات صيانة الأنظمة الرقمية: عدم توفر خبراء تقنيين أو صعوبة الحصول على الدعم الفني يؤدي إلى توقف بعض الأنظمة عن العمل أحيانًا.
- ضعف التوعية بأهمية التحول الرقمي: نقص الوعي بين الموظفين بالإيجابيات المرتبطة بالتحول الرقمي يحد من الالتزام بتنفيذ العمليات الرقمية.
- تحديات تأمين وحماية البيانات: الحاجة إلى حماية المعلومات والمستندات الرقمية من الاختراق أو فقدان تشكل تحديًا مستمرًا.
- بطء تحديث الأنظمة الرقمية: تأخر تحديث البرامج والتقنيات الرقمية يؤدي إلى استخدام نسخ قديمة غير فعالة في بعض المجالس.
- التباين بين المجالس في تطبيق النظم الرقمية: بعض المجالس تطبق التحول الرقمي بشكل جزئي بينما أخرى لا تزال تعتمد على الورقي، مما يخلق فجوة في مستوى الخدمات المقدمة.

نتائج السؤال السادس والذي ينص على: ما العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وجوده

الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة؟

أظهرت نتائج هذا السؤال أن هناك علاقة إيجابية واضحة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي في مجالس الخدمات المشتركة وجوده الخدمات الإدارية المقدمة للمستخدمين. فقد أظهرت البيانات أن المجالس التي اعتمدت بشكل أكبر على الأنظمة الرقمية في الطباعة والأرشيف سجلت تحسناً ملحوظاً في سرعة إنجاز المعاملات، دقة المعلومات، وانسيابية العمليات الإدارية. كما بينت النتائج أن زيادة مستوى الرقمنة يؤدي إلى تعزيز كفاءة الموظفين ورضا المستخدمين، ويقلل من الأخطاء البشرية والمشاكل المتعلقة بالملفات الورقية. ويؤكد ذلك أهمية تبني استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي كعامل أساسي لتحسين جودة الخدمات الإدارية.

أبرز جوانب العلاقة بين التحول الرقمي وجوده الخدمات الإدارية:

➤ زيادة سرعة إنجاز المعاملات: المجالس التي تعتمد التحول الرقمي تقدم خدماتها بشكل أسرع بفضل سهولة الوصول إلى المعلومات والوثائق الرقمية.

➤ تحسين دقة المعلومات والوثائق: تقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الورقية ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة.

➤ تعزيز كفاءة أداء الموظفين: الأنظمة الرقمية تقلل من الأعمال الروتينية وتتيح للموظفين التركيز على مهام أكثر قيمة.

➤ رفع مستوى رضا المستخدمين: سرعة الإجراءات ودقة المعلومات تؤدي إلى رضا أكبر من قبل المواطنين والمستخدمين.

تسهيل التواصل الداخلي بين الأقسام: التحول الرقمي يسمح بتبادل المعلومات بسهولة ويسر بين الإدارات المختلفة، ما يحسن التنسيق الداخلي.

تعزيز الشفافية والمساءلة: تسجيل العمليات إلكترونياً يتيح متابعة دقيقة لكل الإجراءات، ويحد من الفساد أو سوء الإدارة.

تقليل التكاليف التشغيلية: الاعتماد على الرقمنة يقلل الحاجة للطباعة الورقية والتخزين اليدوي، مما يوفر موارد مالية وبشرية.

تمكين اتخاذ القرار الإداري السريع: توفر المعلومات الرقمية الدقيقة في الوقت المناسب يدعم القرارات الإدارية المبنية على بيانات موثوقة.

نتائج السؤال السابع والذي ينص على: ما الرؤى والمقترحات لتطوير تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة لدى مجالس الخدمات المشتركة؟

أظهرت نتائج هذا السؤال أن هناك حاجة ملحة لوضع رؤى واستراتيجيات واضحة لتطوير تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة داخل مجالس الخدمات المشتركة. فقد بينت البيانات أن تطبيق التحول الرقمي الحالي لا يزال جزئياً في بعض المجالس، وهناك تفاوت كبير في مستوى الرقمنة بين المجالس المختلفة. وأكد المستجيبون أن تعزيز البنية التحتية الرقمية، توفير التدريب المستمر للموظفين، وتحسين نظم الأرشفة الرقمية من أهم الخطوات التي ستسهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية. كما أوصت النتائج بضرورة وضع خطط شاملة للرقمنة تشمل جميع الأقسام والإدارات، وتطوير آليات للمتابعة والتقييم المستمر لضمان فعالية التطبيق. وتركز المقترحات على تعزيز قدرة المجالس على تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، وتحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الرقمية الحديثة بما يدعم رضا المستفيدين والكفاءة المؤسسية.

أهم الرؤى والمقترحات لتطوير تطبيق التحول الرقمي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ❖ تعزيز البنية التحتية الرقمية: ضرورة توفير أجهزة حديثة، شبكات إنترنت عالية السرعة، وبرمجيات متكاملة لدعم عمليات الطباعة والأرشفة الرقمية بشكل فعال وشامل.
- ❖ تطوير برامج تدريبية مستمرة للموظفين: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين في استخدام نظم الطباعة والأرشفة الرقمية، وزيادة كفاءتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- ❖ وضع استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي: صياغة خطة واضحة تشمل جميع الأقسام والإدارات لضمان توحيد الإجراءات الرقمية وتحقيق تطبيق متسق وفعال للتحول الرقمي في جميع المجالات.
- ❖ تطبيق نظم تقييم ومتابعة الأداء: إنشاء آليات لمراقبة فعالية تطبيق التحول الرقمي وقياس مدى تأثيره على جودة الخدمات الإدارية، مع إمكانية تعديل الاستراتيجيات عند الحاجة.
- ❖ تعزيز التكامل بين الأقسام والإدارات: ربط نظم الطباعة والأرشفة الرقمية لتسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة، مما يحسن التنسيق الداخلي ويزيد سرعة اتخاذ القرارات.
- ❖ تشجيع الابتكار واستخدام التقنيات الحديثة: اعتماد الحلول الرقمية المبتكرة مثل الأرشفة السحابية، الطباعة الذكية، وبرامج إدارة الوثائق الإلكترونية لتعزيز كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وتحقيق رضا المستفيدين.

ملخص النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية بدأت في تبني التحول الرقمي في مجالات الطباعة والأرشفة، إلا أن مستوى التطبيق يختلف بين مجلس وآخر بحسب

<https://jaspps.com>

الإمكانيات والتجهيزات التقنية المتاحة. وقد تبين أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة أداء الموظفين، تسريع إنجاز المعاملات، ودقة المعلومات المقدمة للمستخدمين، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المجالس.

كما أظهرت النتائج أن التحول الرقمي في الطباعة يقلل من الأعمال الروتينية، ويزيد قدرة الموظفين على التركيز على مهام ذات قيمة مضافة، ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الإدارية. أما الأرشفة الإلكترونية، فقد أظهرت دوراً محورياً في تنظيم الوثائق، تسريع الوصول إليها، تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز رضا المستخدمين.

وأشارت النتائج أيضاً إلى أن تطبيق التحول الرقمي يواجه عدة تحديات، منها نقص البنية التحتية التقنية، ضعف التدريب، مقاومة التغيير، ارتفاع تكلفة الأجهزة والبرامج، وصعوبات في صيانة وتأمين الأنظمة الرقمية.

من ناحية العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية، فقد تبين وجود علاقة إيجابية قوية، حيث كلما ارتفع مستوى تطبيق الرقمنة في الطباعة والأرشفة، ارتفعت جودة الخدمات، سرعة الإجراءات، دقة المعلومات، وكفاءة أداء الموظفين.

أما الرؤى والمقترحات لتطوير تطبيق التحول الرقمي، فقد أشارت النتائج إلى ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، تطوير برامج تدريبية مستمرة للموظفين، وضع استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي، تطبيق نظم متابعة وتقييم، تعزيز التكامل بين الأقسام، وتشجيع استخدام التقنيات الحديثة مثل الأرشفة السحابية والطباعة الذكية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز البنية التحتية الرقمية في المجالس: ضرورة تزويد مجالس الخدمات المشتركة بأجهزة حديثة، شبكات اتصال عالية السرعة، وبرمجيات متكاملة لدعم تطبيق التحول الرقمي في الطباعة والأرشفة بشكل فعال ومستدام.
2. تطوير برامج تدريبية مستمرة للموظفين: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية دورية لتعزيز مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية، وزيادة قدرتهم على التعامل مع الطباعة والأرشفة الإلكترونية بكفاءة.
3. وضع استراتيجيات شاملة للتحول الرقمي: اعتماد خطط واضحة لتطبيق التحول الرقمي تشمل جميع الأقسام والإدارات، مع تحديد الأهداف، الإجراءات، والمسؤوليات لضمان تطبيق موحد وفعال.
4. تطبيق نظم متابعة وتقييم الأداء الرقمي: إنشاء آليات لقياس مدى فاعلية تطبيق التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الإدارية، مع مراجعة الخطط بشكل دوري لتحسين الأداء باستمرار.
5. تعزيز التكامل بين الأقسام والإدارات: ربط أنظمة الطباعة والأرشفة الرقمية بين جميع الإدارات لتسهيل تبادل المعلومات، تحسين التنسيق الداخلي، وضمان استمرارية العمليات بكفاءة.
6. تشجيع الابتكار واعتماد التقنيات الحديثة: استخدام تقنيات مثل الأرشفة السحابية، الطباعة الذكية، وبرامج إدارة الوثائق الإلكترونية لتسهيل العمليات، خفض التكاليف، وتحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.
7. رفع مستوى الوعي الرقمي لدى الموظفين والإدارات: نشر ثقافة التحول الرقمي وأهمية الطباعة والأرشفة الإلكترونية في تحسين الأداء وجودة الخدمات، مما يقلل المقاومة للتغيير ويزيد الالتزام بالتطبيق.

8. توفير الدعم المالي والإداري المستمر: تأمين الميزانيات اللازمة لتحديث الأجهزة والبرمجيات، ودعم فرق العمل المسؤولة عن إدارة الأنظمة الرقمية، لضمان استدامة التحول الرقمي وتحقيق الأهداف المرجوة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الجعبري، علي. (2021). واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأداء موظفي بلدية الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل، فلسطين.
- صلاح، أحمد. (2021). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، المجلة العربية، 5(2)، 16-32.
- اللوزي، موسى. (2020). الإدارة الاستراتيجية - مفاهيم وممارسات، المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، 59(2)، 118-127.
- المعاينة، جاسم. (2022). الإدارة الإستراتيجية ودورها في تحسين أداء البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(9)، 14-29.
- المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(3).
- الكيد، محمد نصر محمد أحمد. (2023). التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية وأثره في تطوير الخدمات البلدية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(4)، 125-140.

- السميحين، منال بسام محمد. (2024). أرشفة الملفات والحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(1)، 88-104.
- الخرشة، علاء محمد محمود. (2023). إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(12)، 210-225.
- الشرعة، ع.، وآخرون. (2021). مدى تطبيق الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية لاستراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين. عمان: دار الفكر العربي.
- العلي، م.، وآخرون. (2020). أثر التحول الرقمي في إدارة الوثائق على جودة الخدمات الإدارية في البلديات الأردنية. مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 45-62.
- الحموري، ف. (2019). تقييم أثر الطباعة الرقمية على كفاءة أداء الموظفين وجودة الخدمات الإدارية في المؤسسات الحكومية الأردنية. المجلة الأردنية للعلوم الإدارية، 8(2)، 101-120.
- الحيارى، أ.، وآخرون. (2022). أثر تطبيق نظم الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة الأردنية. مجلة الإدارة والتنمية المحلية، 6(1)، 75-92.