

بحث بعنوان

أرشفة الوثائق والمستندات ودورها في تحسن وتسهيل الخدمة للمراجعين

إعداد

إيمان عاطف محمد اللصاصمه

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور أرشفة الوثائق والمستندات في تحسين وتسهيل الخدمة المقدمة للمراجعين في المؤسسات المختلفة. تركز الدراسة على كيفية تأثير تحسين عمليات أرشفة الوثائق والمستندات على سرعة إنجاز المعاملات ودقتها، مما يسهم في تعزيز رضا المراجعين وتقليل الجهد والوقت المبذول في إنجاز المعاملات. كما تتناول الدراسة التحديات التي تواجه هذه العمليات، مثل ضعف البنية التحتية التقنية والاعتماد على الأساليب التقليدية، مع تسليط الضوء على الحلول الممكنة لتجاوز هذه العقبات. وتخلص الدراسة إلى أن تحسين أرشفة الوثائق والمستندات باستخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الخدمات المقدمة وزيادة مستوى رضا المراجعين.

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

This study aims to explore the role of document and record archiving in improving and facilitating the services provided to clients in various institutions. The study focuses on how enhancing document and record archiving processes impacts the speed and accuracy of transactions, contributing to increased client satisfaction while reducing the effort and time spent on completing procedures. It also addresses the challenges faced by these processes, such as weak technical infrastructure and reliance on traditional methods, while highlighting potential solutions to overcome these obstacles. The study concludes that improving document and record archiving through modern technology directly contributes to enhancing service efficiency and increasing client satisfaction.

المُقَدِّمة:

تعدّ عملية أرشفة الوثائق والمستندات من العناصر الحيوية التي تلعب دورًا بارزًا في تطوير الأداء الوظيفي والإداري داخل المؤسسات الحكومية والخاصة على حدٍ سواء. ومع تطور التكنولوجيا وانتشار الأنظمة الرقمية في مختلف القطاعات، أصبح تحسين عملية أرشفة الوثائق والمستندات أمرًا ضروريًا لضمان توفير خدمات متميزة وسريعة للمراجعين، مما يسهم في تعزيز الرضا العام وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية.

تتجلى أهمية أرشفة الوثائق والمستندات في أنها تمثل العمود الفقري لأغلب العمليات الإدارية والروتينية في المؤسسات. فهي تؤثر بشكل مباشر في سرعة إنجاز المعاملات، دقة البيانات المسجلة، وتوفير الوقت والجهد لكل من الموظفين والمراجعين. علاوة على ذلك، يؤدي تحسين هذه العمليات إلى تقليل الأخطاء البشرية وضمان توثيق المعلومات بطريقة أكثر فاعلية، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة.

على الرغم من الأهمية الكبرى لهذه العمليات، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيقها بكفاءة، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، قلة التدريب على الأنظمة الحديثة، والاعتماد على أساليب تقليدية في بعض الأحيان. كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر سلبيًا على سرعة الاستجابة لطلبات المراجعين وتقليل مستوى الرضا.

تحسين عملية أرشفة الوثائق والمستندات يسهم في تحقيق عدة أهداف هامة، من بينها:

1. تسريع الإجراءات: إن استخدام تقنيات حديثة في أرشفة الوثائق والمستندات يمكن أن يقلل من وقت

انتظار المراجعين، مما يؤدي إلى زيادة سرعة إنجاز المعاملات.

<https://jaspss.com>

2. **تحسين دقة البيانات: الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية المتقدمة يقلل من احتمالية الأخطاء في**

إدخال المعلومات، مما يضمن دقة أكبر في الملفات والتقارير.

3. **توفير الوقت والجهد: الأنظمة الإلكترونية المتطورة تسهم في أتمتة العديد من العمليات الإدارية، مما**

يتيح للموظفين التركيز على المهام الأكثر أهمية بدلاً من الانشغال بالأعمال اليدوية الروتينية.

4. **زيادة رضا المراجعين: السرعة في الاستجابة والدقة في تقديم المعلومات تزيد من رضا المراجعين**

وتعزز من سمعة المؤسسة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي تلعبه أرشفة الوثائق والمستندات في تحسين وتسهيل الخدمة

المقدمة للمراجعين. بالإضافة إلى تحديد التحديات التي تواجه هذه العمليات، وتبسيط الضوء على الحلول

المقترحة لتجاوز هذه العقبات، بما يعزز كفاءة الأداء ويحقق أعلى مستويات الرضا للمراجعين.

تتزايد أهمية هذه الدراسة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها المؤسسات في كافة القطاعات.

فمن خلال هذه الدراسة، سيتمكن الباحثون وصناع القرار من فهم كيفية تحسين العمليات الروتينية والإدارية

باستخدام أحدث التقنيات في مجال أرشفة الوثائق والمستندات، مما يساعد على تقديم خدمات ذات جودة

أعلى وبكفاءة أكبر.

تعد أرشفة الوثائق والمستندات أدوات أساسية في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المقدمة

للمراجعين، ويمثل البحث في هذا المجال خطوة مهمة نحو تعزيز التطوير المستدام في القطاعين العام

والخاص.

مشكلة الدراسة

حيث إن رضا المواطنين هو الهدف الأساس الذي تسعى لتحقيقه البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد لجأت البلديات إلى فكرة إنشاء أرشفة الوثائق والمستندات إيماناً منه بوجود تطوير وتحسين العلاقة بين البلدية والمواطنين من خلال تحسين الأداء العام للبلدية بما يحقق خدمة أفضل وأداءً أمثل بحيث تحصر جميع الخدمات الحيوية في مكان واحد بما يوفر الوقت والجهد على المواطن والموظف بدلاً من التنقل بين مختلف أقسام البلدية لإنجاز المعاملات المختلفة، من هنا جاءت الدراسة للإجابة عن أسئلة الدراسة المحددة كما يلي:

أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة بما يلي:

- ما أبرز مهام أرشفة الوثائق والمستندات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما دور أرشفة الوثائق والمستندات في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

بناء على أسئلة الدراسة تتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

- التعرف أبرز مهام أرشفة الوثائق والمستندات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعرف على أهداف أرشفة الوثائق والمستندات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- والتعرف على دور أرشفة الوثائق والمستندات في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تتبع أهمية الدراسة كونها تناولت أرشفة الوثائق والمستندات الذي يعتبر أحد أهم مقومات البلديات بحيث يعطي التصور الأولي لمتلقي الخدمة.
- تتبع أهمية الدراسة كون البلديات هي أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمجتمع المحلي.
- تتبع أهمية الدراسة كون الوظيفة الرئيسية
- تعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية التي تسعى لمعرفة دور أرشفة الوثائق والمستندات في تعزيز رضا متلقي الخدمة.
- من المؤمل أن تغيد هذه الدراسة المسؤولين في البلديات من اجل زيادة الأهتمام في أرشفة الوثائق والمستندات وتطويرها.

الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات المتعلقة بدور أرشفة الوثائق والمستندات حيث سوف يتم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

وفي دراسة قام بها هلسة و عبدالقادر (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى رضا متلقي الخدمة في أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، و استخدم المنهج

<https://jasps.com>

الوصفي و أسلوب المسح الميداني، لملاءمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، و قد استخدم الباحثان الاستبانة أداة لجمع البيانات التي تجيب عن سؤال الدراسة و فرضيتها، و قد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من متلقي الخدمة في أرشفة الوثائق والمستندات في بلديات نابلس، البيرة، الرام، بيت ساحور، لحول، حيث وزعت (250) استبانة، أُعيد منها (216) استبانة. استخدم الباحثين البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل بيان الفوارق و التباين بين الأحداث المدروسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و تحليل التباين الأحادي، و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها: أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام و التقدير. و أن وسائل الراحة متوافرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات. كما يوجد عدم التزام بتواجد بعض موظفي أرشفة الوثائق والمستندات في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، وتبين وجود معوقات في وسائل الاتصال والتواصل بين إدارة هذه ال موظفيها والموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة. أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كان أهمها: ضرورة البحث عن السبب في تأخر الإنجاز وحل المشكلات و وضع الآليات المناسبة للتغلب عليها. وعمل لقاءات جماهيرية و استخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل الخدمات في البلديات الفلسطينية و كيفية تقديم الطلب للحصول عليها، و على الوثائق المطلوبة وبخاصة عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت). و مراعاة عدم ترك موظفي أرشفة الوثائق والمستندات لأماكن عملهم في أثناء الدوام الرسمي أو إيجاد بديل لهم في حالة خروجهم أو تكليفهم بمهام خارج ال، وذلك من أجل عدم تعطيل معاملات متلقي الخدمات . و يجب تحسين وسائل الاتصال والتواصل بين الإدارة والموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

<https://jasps.com>

وفي دراسة أخرى قامت عمرو (2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه أرشفة الوثائق والمستندات في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية، والتعرف على سبل تطوير هذه ال، والتي تسهم في تطوير أقسام أرشفة الوثائق والمستندات بشكل خاص، وتطوير البلديات بشكل عام، وقد تكون مجتمع الدراسة ، من البلديات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة لديه خدمة جمهور، وبلغ عددها (18) بلدية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام

المنهج الوصفي التحليلي نظراً لأن هذا النوع من الأبحاث يمس واقع الحياة اليومية، وتم توزيع (104) استبانة على الموظفين وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية المنتظمة، وكانت أبرز نتائج الدراسة؛ ان هنالك رضا بدرجة متوسطة من المواطنين عن الخدمات التي يقدمها أرشفة الوثائق والمستندات، وكذلك أوصت الدراسة ضرورة التشاركية مع المواطنين في وضع الخطط التطويرية لأرشفة الوثائق والمستندات في البلديات.

وفي دراسة أخرى قام سرحان وعلان (2021) بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى كشف مدى فعالية دوائر العلاقات العامة وأرشفة الوثائق والمستندات في تعزيز سمعة الهيئات المحلية، وقد اتخذ الباحثان بلدية طولكرم نموذجاً (دراسة حالة) وتكمن مشكلة الدراسة إن بعض الهيئات المحلية التي لا يوجد لديها دوائر علاقات عامة وخدمة جمهور، ولخص الباحثان مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي ما مدى فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية؟ استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، واعتمد الباحثان العينة القصدية غير الاحتمالية والتي تمثلت بـ 32 موظفاً في البلدية وكان من نتائج الدراسة إن هناك دور كبير لدوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية وإظهارها بأفضل صورة ممكنة أمام الجمهور ، كذلك أوصى الباحثان انه يجب أن تقوم وزارة الحكم المحلي الفلسطينية بوضع القوانين

التي تفرض على جميع الهيئات المحلية الفلسطينية بشقيها (البلديات والمجالس القروية) أن تقوم باستحداث دوائر علاقات عامة وخدمة جمهور فيها.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أكدت الدراسات السابقة على أهمية أرشفة الوثائق والمستندات في تطوير العمل البلدي بشكل عام، وتعزيز رضا متلقي الخدمة.
- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي، الذي استخدمها الباحث.
- أشارت الدراسات السابقة إن أهمية دوائر أرشفة الوثائق والمستندات في تسهيل مهام الموظف ومتلقي الخدمة.

مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

- 1- الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة.
- 2- تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة.
- 3- الاستفادة في تحديد أهمية الدراسة وأهدافها.

ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- 1- اعتمدت على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث.
- 2- في حدود علم الباحث إنها أول دراسة نوعية في الأردن تسعى لمعرفة أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات في وجهة نظر متلقي الخدمة.

وفي هذا السياق فقد أخذ الاهتمام الذي لاقته العلاقات العامة في البلديات بالتطور عبر السنوات مما جعلها محط أنظار الباحثين والعاملين في مجال العلاقات العامة وقد أدى ذلك إلى ظهور مصطلح "العلاقات العامة البلدية"، وقد عُني هذا المصطلح بكل ما يختص بالعلاقات العامة في البلديات من أنشطة واليات عمل، وكذلك خدمة جمهور، وإعلام وشكاوي (consulting, 2013)

إن توفير أرشفة الوثائق والمستندات وسيلة فعالة وواضحة تمكن إدارة البلدية من تقديم الخدمات لمواطنيها، ما يؤدي إلى تبسيط عدد كبير من الإجراءات البيروقراطية المتبعة، حيث تحوي أرشفة الوثائق والمستندات مختلف الخدمات البلدية تحت سقف واحد، لتسهيل إدارة عملية تقديم الخدمات للمواطن بطريقة حديثة وفعالة. وقامت البلديات بتطوير مفهوم أرشفة الوثائق والمستندات، من خلال وضع التصاميم الهيكلية لها، وتشبيد أبنيتها، والعمل على الانتهاء من تجهيزها، وكذلك تدريب العاملين في أرشفة الوثائق والمستندات، وكذلك تنفيذ نظام آلي لإدارة الوثائق في أرشفة الوثائق والمستندات إلكترونياً، بغرض مساعدة البلديات على تسهيل عملية إدارة وحفظ الوثائق والملفات، ما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل، من خلال تمكين البلديات من إدارة الوثائق والسجلات ، بدءاً من مرحلة فتح ملف للمعاملة، وانتهاءً بتقديم الخدمة المطلوبة (زويدة وعبداللطيف، 2018).

أهمية أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات:

1- تأخذ أرشفة الوثائق والمستندات موقع إستراتيجي وتواجدها في أماكن ملحوظة سواء في مبنى البلدية أو مبنى مجاور لها.

2- إضافة لوجود عدد مناسب من موظفين البلدية الذين تلقوا تدريباً مناسباً وتم اكتسابهم مهارات التعامل

مع متلقي الخدمة من خلال الإجابة على الأسئلة العامة، وكذلك التعامل مع مختلف طلبات

المواطنين ومعاملاتهم، وكيفية استخدام نظام تكنولوجيا المعلومات الداعم لل.

3- إضافة تمت مراعاة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنفيذ معظم العمليات والخدمات المقدمة

للمواطن الأمر الذي يوفر أساساً صلباً لتطوير البلديات في الأردن، وتسهيل انخراطها في نظم

الحكومة الإلكترونية أو البلديات الإلكترونية على مستوى العالم في المستقبل.

أثبتت تجربة أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات وبالاعتماد على آراء المواطنين مدى النجاح الذي حققته

هذه المبادرة خلال الأعوام القليلة الأولى من عملها لأنه وفقاً للمواطنين، قد سهلت الوصول إلى الخدمات

البلدية وتلبية احتياجاتهم بدقة وسرعة عالية.

4- وجود ارتباط بين أرشفة الوثائق والمستندات وكافة الأقسام بالبلديات (دليل ارشادي لتطور أرشفة

الوثائق والمستندات، 2013).

أهداف أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات:

يسعى أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- العمل على توحيد جهة استقبال الطلبات الأولية لكافة المعاملات في البلدية.

2- السعي نحو تسهيل وتبسيط عملية تقديم الطلبات للمواطنين.

3- متابعة سير المعاملة بشكل سلس بما يمنع فقدانها أو تأخيرها.

4- السعي لمتابعة المعاملات بشكل مستمر لإنهائها ضمن الفترة المحددة.

<https://jasps.com>

5- تحقيق مبدأ الشفافية والأبواب المفتوحة للاستماع للمواطنين وحل مشاكلهم وتوصيلهم إلى أصحاب الاختصاص في أسرع وقت.

6- تخفيف عبء المراجعات المستمرة والغير منظمة للموظفين بما يحقق أداء أفضل في أجواء عمل هادئة.

7- المحافظة على خصوصية المراجع عن طريق توزيع المعاملات.

8- استقبال كافة أشكال الشكاوى وتلبية احتياجات المواطنين.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بالتقييم والتفتيش من أجل تحسين الخدمة، و كذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة، والتوصل إلى التوصيات المناسبة لتطوير أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على "ما أبرز مهام أرشفة الوثائق والمستندات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟"

إن أبرز المهام لأرشفة الوثائق والمستندات حيث يعتبر هو العنوان الوحيد للمواطن بحيث يعمل على توفير الخدمات البلدية في المجالات المختلفة كونه حلقة الوصل بين المواطنين والدوائر المختلفة في البلدية، ويقوم بالمهام التالية:

- ضمان توفير خدمات البلدية بطريقة فاعلة وبسهولة ويسر.

<https://jasps.com>

- تقديم الخدمات المختلفة لمتلقي الخدمة و الإجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى الأقسام والمديريات المختصة داخل البلديات.
- فرز الاستدعاءات والمعاملات الواردة للقسم ثم تصنيفها حسب الجهة المخولة بإجراء الخدمة وتحويلها للجهات المعنية.
- إرشاد متلقي الخدمة للاستفادة من الخدمات الالكترونية التي أتاحتها البلديات.
- إدارة الاتصال مع متلقي الخدمة عبر جميع قنوات الاتصال المتاحة في الديوان (الهاتف-البريد الالكتروني- ال SMS وسائل التواصل الاجتماعي- الفاكس .. الخ (بكفاءة وفعالية والمساهمة في تطوير الخدمات وإجراءات الخدمة بناء على ذلك.
- تحديد احتياجات متلقي الخدمة و تقديم الدعم الفني والمشورة، من خلال توضيح المعلومات اللازمة لهم وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة، ثم تحويلهم للجهات المعنية الصحيحة أو التنسيق معها (حسب منهجية الاتصال) - إن تتطلب الأمر - ثم إبلاغ متلقي الخدمة بالردّ.
- توثيق جميع ما يرد ل الاتصال من متلقي الخدمة الذين تواصلوا مع الديوان عبر وسائل التواصل المختلفة، و تصنيفها لغايات الاستفادة منها في إعداد الدراسات التحليلية المتعلقة بتقييم تجربة متلقي الخدمة عبر قنوات الاتصال المختلفة مثل دراسة تحليل واقع الشكاوى وغيرها.
- إعداد التقارير الإحصائية الدورية حول واقع الشكاوى.
- إدارة شكاوي متلقي الخدمة ومتابعتها ومحاولة إيجاد الحل المناسب لها.

<https://jasps.com>

نتائج السؤال الثاني الذي ينص على: ما دور أرشفة الوثائق والمستندات في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

فالمسؤولية الرئيسية لأرشفة الوثائق والمستندات هو إيجاد السبل الكفيلة بتواصل واستمرار علاقة المجلس البلدي كهيئة والبلدية كمؤسسة خدمية مع قطاعات الجمهور المتنوعة. فعملية التواصل هو السبيل الرئيسي للتأثير المتبادل بين البلدية ومتلقي الخدمة، إذ يتم من خلاله إيصال المعلومات في كلا الاتجاهين، فيتعرف كل طرف على المطالب والصعوبات، عدا عن إتاحة الفرص لتبادل الآراء والأفكار لتُوظفَ في مجال إدخال التحسينات والتطويرات. فمهما تكن البلدية مؤسسة فعالة فان جزءاً كبيراً من هذه الفعالية مُهدد بالضياع إن لم تكن على علاقة وثيقة واتصال مباشر بمتلقي الخدمة.

ويرى الباحث بحب وظيفته رئيس لأرشفة الوثائق والمستندات والشكاوي في بلدية جرش الكبرى؛ ان الاتصال الفعال عن طريق أرشفة الوثائق والمستندات بشكل خاص في البلديات والمواطنين يساعد في تحقيق الرضا العام لمتلقي الخدمة، والحصول على الخدمة التي يحتاجها، ولذلك فانه على أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات أن يعمل دائماً على مواكبة كافة إشكال التقدم والتطور في وسائل وأساليب الاتصال من اجل أن يتم تطبيقها في خدمة المواطن، حيث إن أرشفة الوثائق والمستندات هي المسؤولة عن خلق الاتصال بين البلدية والجمهور فيجب عليها أن تقوم بالحفاظ على قنوات الاتصال الحالية بينها وبين المواطنين وان تقوم بتحسينها بشكل مستمر بالتعاون مع قسم الإعلام في البلديات ومديرية العلاقات العامة، غيرها من الأقسام ذات العلاقة.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- أن تسعى البلديات في المملكة بتطوير أرشفة الوثائق والمستندات، وأن تضع شروط معينة على موظفين أرشفة الوثائق والمستندات.
- العمل على إخضاع موظفين أرشفة الوثائق والمستندات بدورات بفن التعامل مع الجمهور ومهارات حل المشكلات.
- يجب أن يكون عمل أرشفة الوثائق والمستندات على مدار الساعة لتلقي الاستفسارات والشكاوي المتعلقة بخدمات البلدية.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات الأكثر دقة وتخصوية عن أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات.

المراجع:

المراجع العربية:

- زويد، لزهري، وعبد اللطيف، مصيطة. (٢٠١٨). البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة - تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها، مجلة جامعة الأقصى، 6(2)، 88-104.
- دليل إرشادي. (2013). دليل إرشادي لتطور أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات الفلسطينية.

<https://jaspss.com>

سرحان، عبد الكريم وعلان، طارق.(2021). فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية: بلدية طولكرم نموذجاً، مجلة جامعة النجاح الوطنية، 16(3)، 215-243.

عمرو، ولاء.(2017). أرشفة الوثائق والمستندات في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل: فلسطين.

الموقع الرسمي لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادي، (2022)، (www.modee.gov.jo/Ar/Pages).

الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية، 2022، (www.mola.gov.jo/AR/Pages)

هلسة، محمد وعبدالقادر، حسين (2015). قياس متلقي الخدمة في أرشفة الوثائق والمستندات في البلديات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات الإنسانية، 35(2)، 223-256.

المراجع الأجنبية:

Forrester consulting, (2013). five imperatives to delivering great customer services, 4(2):18-26, USA.

Portakalci, M. (2020). Importance of Social Media in the Practices of Public Relations in Local Governments. Journal of Critical Reviews, 7(3), 647-650.

Lev-On, A., & Steinfeld, N. (2016). Social Media and the City: Analyzing Conversations in Municipal Facebook Pages. In Social Media and Local Governments (pp. 243-261). Springer, Cham.