

بحث بعنوان

أهمية الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات

اعداد

اصيل نصر السيد المجالي

المستخلص:

تسلط الدراسة الضوء على دور الكتابة كحلقة وصل بين البلدية والجمهور الداخلي والخارجي، مما يسهم في تعزيز رضا متلقي الخدمة. هدفت الدراسة إلى التعرف على مهام الكتابة وأهدافها ودورها في تحسين خدمات الجمهور، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستهدفت موظفي أقسام خدمة الجمهور في بلديات الأردن. أظهرت النتائج أهمية الكتابة في تسهيل المعاملات وتحقيق رضا المواطنين، مع التوصية بزيادة الاهتمام بهذه الأقسام وتطويرها. استفادت الدراسة من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري وتحديد الأسئلة والمنهج، وتميزت بكونها أول دراسة نوعية في الأردن تتناول هذا الموضوع، معتمدة على مصادر متنوعة وذات صلة.

Abstract:

The study highlights the role of writing as a link between the municipality and both internal and external audiences, contributing to enhancing service recipients' satisfaction. The study aimed to identify the tasks, objectives, and role of writing in improving public services, adopting a descriptive–analytical approach and targeting employees of public service departments in Jordanian municipalities. The results demonstrated the importance of writing in facilitating transactions and achieving citizen satisfaction, with recommendations to increase attention to and development of these departments. The study benefited from previous research in preparing the theoretical framework and defining the questions and methodology, distinguishing itself as the first qualitative study in Jordan to address this topic, relying on diverse and relevant sources.

المقدمة:

أن الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في البلديات من أهم الأقسام التي تعمل في البلديات، حيث انه يعتبر حلقة الوصل بين الجمهور الداخلي المتمثل بموظفين البلدية والجمهور والخارجي المتمثل بمتلقي الخدمة، حيث يتم الاعتماد عليها في كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها البلديات.

إن وجود الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في البلدية على مستوى عالٍ من الكفاءة والمهنية يساعدها على تحقيق الأهداف المرجوة منها ويجعلها المنبر الرئيسي الذي يصدر منه كل ما ترغب البلدية بنشره للجمهور، وكذلك إجابة المواطن عن أية استفسارات وإرشاده إلى طريقة تقديم المعاملة وما هي الوثائق المطلوبة منه بكل دقة.

مشكلة الدراسة

حيث أن رضا المواطنين هو الهدف الأساس الذي تسعى لتحقيقه البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد لجأت البلديات إلى فكرة إنشاء مركز خدمات الجمهور إيماناً منه بوجود تطوير وتحسين العلاقة بين البلدية والمواطنين من خلال تحسين الأداء العام للبلدية بما يحقق خدمة أفضل وأداء امثل 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 الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

- ما دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

بناء على أسئلة الدراسة تتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

- التعرف أبرز مهام الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعرف على أهداف الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- والتعرف على دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

1. تتبع أهمية الدراسة كونها تناولت الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة الذي يعتبر أحد أهم مقومات البلديات بحيث يعطي التصور الأولي لمتلقي الخدمة.
2. تتبع أهمية الدراسة كون البلديات هي أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمجتمع المحلي.
3. تتبع أهمية الدراسة كون الوظيفة الرئيسية لأقسام خدمة الجمهور هي تحسن وتسهيل الخدمة للمراجعين.
4. تعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية التي تسعى لمعرفة دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في تعزيز رضا متلقي الخدمة.

5. من المؤمل أن تغيد هذه الدراسة المسؤولين في البلديات من اجل زيادة الأهتمام في أقسام خدمة الجمهور وتطويرها.

محددات الدراسة:

- شح الدراسات العربية وعدم توفر دراسات محلية على حد علم الباحث في مجال أقسام خدمة الجمهور في البلديات.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود البشرية: موظفين الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكانية: بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

مصطلحات الدراسة:

خدمة الجمهور: كما عرفها ((Lev-On & Steinfeld, 2016)) هو قسم يهتم بتقديم الخدمات المختلفة لمتلقي الخدمة و الإجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى الأقسام والمديريات المعنية. وقام الباحث بتعريفه إجرائياً: هو أحد أقسام البلدية التي نسعى لمعرفة دوره في تعزيز رضا متلقي الخدمة.

البلديات: هي إدارة محلية تقوم، ضمن وظيفتها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها القانون، وتتمتع البلديات باستقلال مالي وإداري، وتقدم مجموعة كبيرة من الخدمات للمجتمع المحلي (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية).

وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى من خلال هذه الدراسة لمعرفة دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة فيها في تعزيز رضا متلقي الخدمة.

الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات المتعلقة بدور أقسام خدمة الجمهور 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 مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، و استخدم المنهج 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 مراكز خدمات الجمهور في بلديات نابلس، اليبيرة، 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 متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في

مراكز خدمات الجمهور في البلديات. كما يوجد عدم التزام بتواجد بعض موظفي مراكز خدمات الجمهور في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، و تبيين وجود معوقات في وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة هذه المراكز موظفيها و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة. أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كان أهمها : ضرورة البحث عن السبب في تأخر الإنجاز و حل المشكلات و وضع الآليات المناسبة للتغلب عليها. و عمل لقاءات جماهيرية و استخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل مراكز الخدمات في البلديات الفلسطينية و كيفية تقديم الطلب للحصول عليها، و على الوثائق المطلوبة و بخاصة عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت). و مراعاة عدم ترك موظفي خدمات الجمهور لأماكن عملهم في أثناء الدوام الرسمي أو إيجاد بديل لهم في حالة خروجهم أو تكليفهم بمهام خارج المركز، و ذلك من أجل عدم تعطيل معاملات متلقي الخدمات في المركز. و يجب تحسين وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة و موظفي هذه المراكز و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

وفي دراسة أخرى قامت عمرو (2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية، والتعرف على سبل تطوير هذه المراكز، والتي تسهم في تطوير أقسام خدمات الجمهور بشكل خاص، وتطوير البلديات بشكل عام، وقد تكون مجتمع الدراسة ، من البلديات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة لديه مراكز 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 الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة، وكذلك أوصت الدراسة ضرورة التشاركية مع المواطنين في وضع الخطط التطويرية لخدمة الجمهور في البلديات.

وفي دراسة أخرى قام سرحان وعلان (2021) بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى كشف مدى فعالية دوائر العلاقات العامة وخدمة الجمهور 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 والاستبانت كأداة للدراسة، واعتمد الباحثان العينة القصدية غير الاحتمالية والتي تمثلت ب 32 موظفاً في البلدية في ، 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:

1. أكدت الدراسات السابقة على أهمية أقسام خدمة الجمهور في تطوير العمل البلدي بشكل عام، وتعزيز رضا متلقي الخدمة.

2. تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي، الذي استخدمها الباحث.

3. أشارة الدراسات السابقة إن أهمية دوائر خدمة الجمهور في تسهيل مهام الموظف وملتقي 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 الكتابة في تحسين كفاءة خدمات

الكتابة في البلديات في وجهة نظر متلقي الخدمة.

الأدب النظري:

وفي هذا السياق فقد اخذ الاهتمام الذي لاقته العلاقات العامة في البلديات بالتطور عبر السنوات مما جعلها

محط انظار الباحثين والعاملين في مجال العلاقات العامة وقد أدى ذلك إلى ظهور مصطلح "العلاقات العامة

البلدية"، وقد عُنِيَ هذا المصطلح بكل ما يختص بالعلاقات العامة في البلديات من أنشطة واليات عمل، وكذلك

خدمة جمهور، وإعلام وشكاوي. (consulting, 2013)

إن توفير أقسام خدمة الجمهور وسيلة فعالة وواضحة تمكن إدارة البلدية من تقديم الخدمات لمواطنيها، ما يؤدي

إلى تبسيط عدد كبير من الإجراءات البيروقراطية المتبعة، حيث تحوي مراكز خدمة الجمهور مختلف الخدمات

البلدية تحت سقف واحد، لتسهيل إدارة عملية تقديم الخدمات للمواطن بطريقة حديثة وفعالة.

وقامت البلديات بتطوير مفهوم مراكز خدمة الجمهور، من خلال وضع التصاميم الهيكلية لها، وتشديد أبنيتها، والعمل على الانتهاء من تجهيزها، وكذلك تدريب العاملين في أقسام خدمة الجمهور، وكذلك تنفيذ نظام آلي لإدارة الوثائق في مراكز خدمة الجمهور 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 (زويذة وعبداللطيف، 2018).

أهمية أقسام خدمة الجمهور في البلديات:

- 1- تأخذ أقسام خدمة الجمهور 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 للمركز.
 - 3- إضافة تمت مراعاة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنفيذ معظم العمليات والخدمات المقدمة للمواطن الذي يوفر أساساً صلباً لتطوير البلديات في الأردن، وتسهيل انخراطها في نظم الحكومة الإلكترونية أو البلديات الإلكترونية على مستوى العالم في المستقبل.
- أثبتت تجربة أقسام خدمة الجمهور 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 الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة وكافة الأقسام بالبلديات (دليل ارشادي لتطور خدمات الجمهور، 2013).

أهداف الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في البلديات:

يسعى الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة 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 لإنهاءها ضمن الفترة المحددة.
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، وكذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة، والتوصل إلى التوصيات المناسبة لتطوير أقسام خدمة الجمهور في البلديات.

نتائج الدراسة:

- للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما أبرز مهام الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن أبرز المهام للكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة 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:

1. ضمان توفير خدمات البلدية بطريقة فاعلة وبسهولة ويسر.
2. تقديم الخدمات المختلفة لمتلقي الخدمة و الإجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى الأقسام والمديريات المختصة داخل البلديات.
3. فرز الاستدعاءات والمعاملات الواردة للقسم ثم تصنيفها حسب الجهة المخولة بإجراء الخدمة وتحويلها للجهات المعنية.

4. إرشاد متلقي الخدمة للاستفادة من الخدمات الالكترونية التي اتاحتها البلديات.
 5. 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.
 6. 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.
 7. توثيق جميع ما يرد لمركز 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.
 8. إعداد التقارير الإحصائية الدورية حول واقع الشكاوى.
 9. إدارة شكاوي متلقي الخدمة ومتابعتها ومحاولة إيجاد الحل المناسب لها.
- نتائج السؤال الثاني الذي ينص على :ما دور الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في تعزيز رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- فالمسؤولية الرئيسية لخدمة الجمهور 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 لتُوظَّف في مجال إدخال التحسينات والتطويرات. فمهما تكن البلدية مؤسسة فعالة فإن جزءاً كبيراً من هذه الفعالية مُهدد بالضياع إن لم تكن على علاقة وثيقة واتصال مباشر بمتلقي الخدمة.

ويرى الباحث بحب وظيفته رئيس لالكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة والشكاوي في بلدية جرش الكبرى؛ ان الاتصال الفعال عن طريق خدمة الجمهور بشكل خاص في البلديات والمواطنين يساعد في تحقيق الرضا العام لمتلقي الخدمة، والحصول على الخدمة التي يحتاجها، ولذلك فإنه على الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في البلديات أن يعمل دائماً على مواكبة كافة أشكال التقدم والتطور في وسائل وأساليب الاتصال من أجل أن يتم تطبيقها في خدمة المواطن، حيث إن خدمة الجمهور هي المسؤولة عن خلق الاتصال بين البلدية والجمهور فيجب عليها أن تقوم بالحفاظ على قنوات الاتصال الحالية بينها وبين المواطنين وأن 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:

- يجب على وزارة الإدارة المحلية بوضع أنظمة تفرض على جميع البلديات على إختلاف تصنيفها أن تقوم باستحداث أقسام علاقات عامة.
- أن تسعى البلديات في المملكة بتطوير أقسام خدمة الجمهور، وأن تضع شروط معينة على موظفين الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة.
- العمل على إخضاع موظفين خدمة الجمهور بدورات بفن التعامل مع الجمهور ومهارات حل المشكلات.

- يجب أن يكون عمل الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة على مدار الساعة لتلقي الاستفسارات والشكاوي المتعلقة بخدمات البلدية.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات الأكثر دقة وتخصيصية عن الكتابة في تحسين كفاءة خدمات الكتابة في البلديات.

المراجع:

المراجع العربية:

- زويد، لزهري، وعبد اللطيف، مصيطفة. (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 مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية.
- 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). مراكز خدمات الجمهور 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 مراكز خدمات الجمهور 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.