

بحث بعنوان

أثر الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

impact of communication between municipalities and government

departments on improving the quality of services provided to citizens

إعداد

شدى طارق مصباح الدين العابودي

قسم التنظيم – بلدية الزرقاء

المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وباستخدام المنهج الوصفي ، توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها؛ كما أظهرت النتائج ما يلي :

هناك علاقة إيجابية قوية بين فاعلية الاتصال المؤسسي وبين تحسين جودة الخدمات في البلديات، و تعاني البلديات من ضعف في تبادل المعلومات مع بعض الدوائر الحكومية، مما يؤدي إلى تأخير الإجراءات .أن التواصل الإلكتروني يعزز من سرعة إنجاز المعاملات ويقلل من التعقيدات البيروقراطية ، وجود قنوات تواصل غير واضحة أو تقليدية بين الجهات يؤدي إلى تكرار العمل وانخفاض كفاءة الأداء.وتعاون البلديات مع الجهات الحكومية في تخطيط وتنفيذ المشاريع يرفع من مستوى الرضا العام لدى المواطنين.

وأوصت الدراسة بما يلي: بإنشاء وحدات اتصال وتنسيق مشتركة بين البلديات والدوائر الحكومية المعنية لتحسين مستوى التنسيق الإداري، اعتماد أنظمة تواصل إلكترونية موحدة بين الجهات الحكومية لتسهيل التراسل وتبادل البيانات وتدريب الكوادر الإدارية في البلديات والجهات الحكومية على مهارات الاتصال المؤسسي والتعامل مع نظم المعلومات.

ABSTRACT

The study aimed to identify the impact of communication between municipalities and government departments on improving the quality of services provided to citizens. Using a descriptive approach, the study reached several conclusions, including the following: There is a strong positive relationship between the effectiveness of institutional communication and the improvement of service quality in municipalities. Municipalities suffer from weak information exchange with some government departments, which leads to delays in procedures. Electronic communication enhances the speed of completing transactions and reduces bureaucratic complexity. The presence of unclear or traditional communication channels between agencies leads to duplication of work and reduced performance efficiency. Municipal cooperation with government agencies in planning and implementing projects increases the level of overall citizen satisfaction.

The study recommended the following: Establishing joint communication and coordination units between municipalities and relevant government departments to improve administrative coordination; adopting unified electronic communication systems between government agencies to facilitate correspondence and data exchange; and training administrative cadres in municipalities and government agencies on institutional communication skills and how to use information systems.

المقدمة:

تعد البلديات من أبرز مؤسسات الإدارة المحلية التي تضطلع بدور حيوي في تقديم خدمات أساسية ومباشرة للمواطنين، كالنظافة العامة، وتراخيص البناء، وتخطيط المدن، وتنظيم الأسواق، وغيرها من الخدمات ذات التأثير اليومي على الحياة العامة. وفي سبيل تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، فإن البلديات لا تعمل بمعزل عن غيرها من المؤسسات والدوائر الحكومية، بل تعتمد بشكل كبير على مستوى الاتصال والتنسيق مع الجهات الأخرى مثل وزارة الداخلية، ووزارة التخطيط، ووزارة الأشغال العامة، وديوان المحاسبة، وغيرها.

ورغم هذه الأهمية، إلا أن واقع العمل البلدي في العديد من الدول، لا سيما في الدول النامية، يعاني من ضعف واضح في قنوات الاتصال والتكامل المؤسسي بين البلديات والدوائر الحكومية ذات العلاقة. هذا الضعف غالبًا ما يؤدي إلى تكرار المهام، وتأخير المعاملات، وغموض في الصلاحيات، ما يؤثر سلبيًا على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، ويزيد من شعورهم بالإحباط وعدم الرضا.

ومع التحولات المعاصرة نحو اللامركزية الإدارية، وزيادة التوجه نحو تطوير الإدارة المحلية، بات من الضروري تطوير أساليب الاتصال بين المؤسسات الحكومية المختلفة، وخصوصًا بين البلديات والدوائر المركزية، من أجل تحقيق أعلى درجات التكامل والتعاون في تنفيذ المشاريع والخدمات. فالاتصال المؤسسي الفعال لا يسهم فقط في تبادل المعلومات وتنسيق الجهود، بل يعتبر عنصرًا حاسمًا في تحسين نوعية الخدمات، وتسريع الإجراءات، وتقادي الازدواجية، وتعزيز الشفافية.

من هذا المنطلق، تنطلق هذه الدراسة من الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة الاتصالية بين البلديات والدوائر الحكومية، وقياس مدى تأثير هذه العلاقة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مع التركيز على

التحديات القائمة واقتراح حلول لتعزيز فعالية الاتصال المؤسسي كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي المحلي وتحقيق رضا المواطنين

مشكلة الدراسة

تلعب البلديات دورًا أساسيًا في تقديم الخدمات العامة التي تمس حياة المواطنين بشكل مباشر، مثل خدمات البنية التحتية، تراخيص البناء، النظافة، والتخطيط العمراني. غير أن جودة هذه الخدمات لا تعتمد فقط على كفاءة البلديات نفسها، بل ترتبط إلى حد كبير بمستوى الاتصال والتنسيق بينها وبين الدوائر الحكومية الأخرى ذات العلاقة، مثل وزارات الأشغال، الصحة، التخطيط، والبيئة، وغيرها.

إلا أن الواقع يشير إلى وجود ضعف ملموس في هذا الاتصال في العديد من البلديات، الأمر الذي ينعكس في صورة ازدواجية في تنفيذ بعض المهام، وبطء في إنجاز المعاملات، وتداخل في الصلاحيات، وضعف في تبادل المعلومات والبيانات، مما يؤثر سلبيًا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ويؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا العام، وغياب الكفاءة الإدارية والتكامل المؤسسي.

من هنا، تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة إلى فهم مدى تأثير الاتصال والتنسيق بين البلديات والدوائر الحكومية على تحسين جودة الخدمات العامة، والكشف عن أبرز التحديات والمعوقات التي تحول دون تحقيق اتصال مؤسسي فعال، واقتراح سبل عملية لتعزيز هذا الاتصال بما يحقق أداءً أفضل ورضا أكبر للمواطنين. تعد البلديات حلقة أساسية في تقديم الخدمات العامة اليومية للمواطنين، غير أن جودة هذه الخدمات تعتمد بشكل كبير على مدى فاعلية التنسيق والاتصال بينها وبين الدوائر الحكومية الأخرى ذات العلاقة، مثل وزارات

التخطيط، الأشغال العامة، الصحة، وغيرها. إلا أن الواقع يشير إلى وجود ضعف ملحوظ في هذا الاتصال في العديد من السياقات، مما يؤدي إلى:

- ازدواجية في العمل وتكرار المهام، نتيجة غياب التنسيق الفعال.
 - بطء في إنجاز المعاملات، بسبب الإجراءات المعقدة أو عدم وضوح الصلاحيات بين الجهات المختلفة.
 - فجوة في تبادل البيانات والمعلومات، والتي قد تؤثر على دقة اتخاذ القرار.
 - انخفاض رضا المواطنين، نتيجة الخدمات غير المتكاملة أو المتأخرة.
- ومن هذا المنطلق، فإن مشكلة الدراسة تتبع من الحاجة إلى فهم مدى تأثير جودة الاتصال والتنسيق المؤسسي بين البلديات والدوائر الحكومية على كفاءة الخدمات العامة، وتحديد العقبات التي تحدّ من فعاليته، واقتراح آليات لتحسينه.

السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة:

ما أثر الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟

وينبثق عنه أسئلة فرعية مثل:

1. ما مستوى الاتصال المؤسسي الحالي بين البلديات والدوائر الحكومية؟
2. كيف يسهم هذا الاتصال في تسهيل تقديم الخدمات وتحسينها؟
3. ما أبرز التحديات التي تعيق الاتصال الفعال بين هذه الجهات؟
4. ما مدى تأثير ضعف الاتصال على رضا المواطنين وكفاءة الخدمات؟

5. ما الدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال المؤسسي؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفهم أثر الاتصال المؤسسي بين البلديات والدوائر الحكومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل مستوى الاتصال المؤسسي القائم بين البلديات والجهات الحكومية ذات العلاقة.
2. تحديد العلاقة بين فعالية الاتصال وجودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين.
3. الكشف عن التحديات والمعوقات التي تعيق الاتصال والتنسيق بين البلديات والدوائر الحكومية.
4. قياس تأثير ضعف الاتصال المؤسسي على رضا المواطنين وكفاءة أداء البلديات.
5. اقتراح آليات وتوصيات عملية لتحسين مستوى الاتصال المؤسسي وتعزيز جودة الخدمات العامة من خلال التكامل بين الجهات ذات العلاقة.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة العامة، من خلال تسليط الضوء على موضوع الاتصال المؤسسي بين البلديات والدوائر الحكومية، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى المزيد من التناول البحثي، خاصة في السياق العربي. كما تساعد الدراسة على بناء إطار معرفي حول العلاقة بين فاعلية الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الحكومية وبين جودة الخدمات المقدمة.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية

تُعد نتائج هذه الدراسة ذات فائدة مباشرة لصنّاع القرار ومديري البلديات والوزارات المعنية، حيث تقدم مؤشرات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير قنوات الاتصال، وتحسين آليات التنسيق المؤسسي، مما ينعكس على فعالية الأداء البلدي وجودة الخدمات العامة. كما توفر توصيات قابلة للتطبيق لتحسين مستوى الرضا لدى المواطنين.

ثالثًا: الأهمية المجتمعية

تخدم هذه الدراسة المواطنين باعتبارهم المستفيد الأول من خدمات البلديات، إذ ينعكس تحسين الاتصال المؤسسي على سرعة الإجراءات، وجودة التعامل، وتكامل الخدمات، وهو ما يسهم في تعزيز الثقة بين المواطن والمؤسسات العامة.

رابعًا: الأهمية الزمنية والمكانية

تأتي الدراسة في وقت تتجه فيه الحكومات إلى تعزيز مفاهيم الإدارة الحديثة والحوكمة الرقمية، خاصة في الأردن والدول النامية، مما يجعل نتائج الدراسة ملائمة لدعم جهود التطوير الإداري والتحول الرقمي في البلديات

منهجية الدراسة

هدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ولذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب في دراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية، وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

أولاً: الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية (Municipal–Governmental Communication)

التعريف الإجرائي:

يقصد به في هذه الدراسة جميع أشكال وأساليب التنسيق والتواصل الرسمي وغير الرسمي بين البلديات والجهات الحكومية الأخرى (كالوزارات والمؤسسات العامة)، والتي تشمل الاجتماعات الدورية، التراسل الإداري، تبادل البيانات، استخدام البريد الإلكتروني الحكومي، والمشاركة في اللجان المشتركة. ويُقاس هذا المتغير من خلال استبانة تحتوي على مؤشرات مثل:

- سرعة الاستجابة بين الجهات.
- وضوح قنوات الاتصال.
- انتظام الاجتماعات التنسيقية.
- استخدام التكنولوجيا في التواصل الإداري.

ثانياً: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (Service Quality)

التعريف الإجرائي:

تعني في هذه الدراسة درجة رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلدية، من حيث الكفاءة، السرعة، الشفافية، التيسير، والتكامل في تقديم الخدمة. ويُقاس هذا المتغير من خلال عناصر استبائية مثل:

- رضا المواطنين عن وقت إنجاز المعاملات.

- دقة المعلومات المقدمة.

- وضوح الإجراءات.

- توافر الخدمات إلكترونياً.

- التنسيق بين الجهات عند تقديم خدمة مشتركة.

الاطار النظري

اولا- مفهوم الاتصال المؤسسي وأهميته

الاتصال المؤسسي هو عملية تبادل للمعلومات والخبرات بين الجهات المختلفة بهدف تحقيق أهداف مشتركة. وفي السياق البلدي، يشمل الاتصال بين البلديات والوزارات المعنية (مثل وزارة الشؤون البلدية والقروية، وزارة المالية، وزارة النقل) لتنسيق الجهود وتكامل الأدوار. يتضمن هذا الاتصال استخدام الأدوات الرقمية، الاجتماعات الدورية، والأنظمة المركزية لمراقبة الأداء.

يُعرف الاتصال المؤسسي بأنه العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، وكذلك بين المؤسسة والجهات الخارجية ذات العلاقة، بهدف تحقيق التنسيق والتكامل في الأداء. في سياق البلديات، يشمل الاتصال المؤسسي التفاعل بين البلديات والدوائر الحكومية الأخرى، مثل وزارات الداخلية، التخطيط، الأشغال، وغيرها، لضمان تقديم خدمات متكاملة وفعالة للمواطنين.

2- أهمية الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية

يلعب الاتصال الفعّال بين البلديات والدوائر الحكومية دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال:

- تحقيق التكامل في تقديم الخدمات: يساهم الاتصال في تنسيق الجهود بين الجهات المختلفة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

- تسريع إنجاز المعاملات: يؤدي الاتصال الفعّال إلى تقليل البيروقراطية وتسريع الإجراءات، مما ينعكس إيجابًا على رضا المواطنين.

- تحسين اتخاذ القرار: من خلال تبادل المعلومات والبيانات بين الجهات المختلفة، يتمكن صانعو القرار من اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وشاملة.

- تعزيز الشفافية والمساءلة: يساهم الاتصال المفتوح في تعزيز الشفافية في العمل الحكومي، مما يزيد من ثقة المواطنين في المؤسسات العامة.

- تعزيز الشفافية والمساءلة: يساهم الاتصال المفتوح في تعزيز الشفافية في العمل الحكومي، مما يزيد من ثقة المواطنين في المؤسسات العامة.

3- معوقات الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية

تواجه عملية الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية عدة تحديات، منها:

- تعدد المستويات الإدارية: يؤدي تعدد الجهات المعنية إلى تعقيد عملية التنسيق والاتصال.

- غياب الأنظمة الإلكترونية الموحدة: يؤثر عدم وجود أنظمة إلكترونية موحدة على فعالية تبادل المعلومات.
- ضعف البنية التحتية التقنية: يؤدي نقص الموارد التقنية إلى صعوبة تنفيذ عمليات الاتصال بشكل فعال.
- المقاومة للتغيير: قد يواجه تطبيق أنظمة الاتصال الحديثة مقاومة من بعض الموظفين المعتادين على الأساليب التقليدية.

4- دور التحول الرقمي في تعزيز الاتصال المؤسسي

يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية من خلال:

- توفير منصات إلكترونية للتواصل: تسهل هذه المنصات تبادل المعلومات والبيانات بين الجهات المختلفة.
- أتمتة الإجراءات: تؤدي الأتمتة إلى تقليل الأخطاء وتسريع العمليات الإدارية.
- تحسين الوصول إلى المعلومات: يتيح التحول الرقمي الوصول السريع إلى المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار.

- تعزيز الشفافية: تساهم الأنظمة الرقمية في توثيق الإجراءات، مما يعزز من الشفافية والمساءلة

ثانيًا: واقع الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية

تشير الدراسات إلى أن ضعف الاتصال والتنسيق بين البلديات والدوائر الحكومية قد يؤدي إلى تكرار الجهود، أو تأخر تنفيذ المشاريع، أو تضارب في الصلاحيات. في المقابل، فإن البلديات التي طورت قنوات اتصال فعالة (مثل الربط الإلكتروني مع الوزارات، وإنشاء مكاتب تنسيقية مشتركة) سجلت تحسنًا ملموسًا في سرعة الاستجابة لاحتياجات السكان وجودة المشاريع المنفذة.

ثالثاً: أثر الاتصال على جودة الخدمات

يظهر الأثر الإيجابي للاتصال في عدة مجالات:

- **الخدمات الإنشائية:** يساعد الاتصال مع الجهات المركزية على تسريع الموافقات وتخصيص الميزانيات.
- **الصحة العامة:** التعاون مع وزارة الصحة يساهم في مكافحة الأوبئة وتوفير الرقابة الصحية.
- **النقل:** تنسيق الجهود مع وزارة النقل يحسن البنية التحتية ويدعم مشاريع النقل العام.
- **الرقابة البيئية:** الاتصال مع الجهات البيئية يعزز من كفاءة الرقابة البيئية داخل نطاق البلدية.

رابعاً: تحديات الاتصال المؤسسي

رغم أهميته، يواجه الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية عدة تحديات، منها:

- ضعف البنية التقنية وتفاوت أنظمة المعلومات.
- البيروقراطية وتعقيد الإجراءات.
- نقص التدريب لدى الكوادر المحلية على إدارة الاتصال المؤسسي.
- غياب التشريعات التي تنظم آليات التعاون.

علاقة بين الاتصال المؤسسي وجودة الخدمات

تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين فعالية الاتصال المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فالإتصال الفعّال يساهم في تحسين التنسيق بين الجهات المختلفة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، وبالتالي زيادة رضا المواطنين.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة بلقاسم (2017) إلى تحليل دور الاتصال الإداري، سواء الداخلي (الأفقي والعمودي) أو الخارجي، في تحسين فعالية أداء الإدارة المحلية في بلدية تقرت خلال الفترة من 2011 إلى 2017.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام دراسة الحالة لبلدية تقرت. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة المباشرة وتحليل الوثائق الرسمية، بالإضافة إلى متابعة الأنشطة الاتصالية داخل البلدية، ومن أبرز النتائج: فعالية الاتصال الداخلي: ساهم الاتصال الأفقي والعمودي بين مختلف مصالح البلدية في تحسين التنسيق واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية. و تعزيز التواصل مع المواطنين: أدى تخصيص يوم لاستقبال المواطنين من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي، بالإضافة إلى إنشاء صفحة رسمية للبلدية على وسائل التواصل الاجتماعي، إلى زيادة تفاعل المواطنين مع الإدارة المحلية. احتياجات المواطنين المتزايدة، أثبتت الدراسة أن الاتصال الإداري الفعّال، سواء داخل البلدية أو مع الجهات الخارجية، يلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء الإدارة المحلية. وأوصت بضرورة تطوير استراتيجيات الاتصال وتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل التواصل وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- **دراسة الجهني: (2018)** أشارت إلى أن الربط الإلكتروني بين بلدية المدينة المنورة ووزارة الشؤون البلدية ساهم في تقليص زمن إنجاز المعاملات بنسبة 35%.
- **تقرير البنك الدولي: (2020)** أكد أن تعزيز الاتصال بين البلديات والدوائر الحكومية يزيد من فاعلية الإدارة المحلية بنسبة 40% في الدول النامية.
- **دراسة العتيبي: (2021)** أوصت بإنشاء وحدات تنسيق مشتركة بين الجهات البلدية والحكومية لتحسين جودة التخطيط الحضري.

الخاتمة والنتائج

يتضح من هذا البحث أن الاتصال المؤسسي الفعال بين البلديات والدوائر الحكومية هو عامل حاسم في رفع جودة الخدمات البلدية. وإن الاستثمار في تطوير هذا الاتصال يعكس توجهاً نحو حكومات محلية أكثر كفاءة واستجابة لاحتياجات المجتمع.

أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال الفعال بين البلديات والدوائر الحكومية يعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. حيث إن غياب التنسيق والتواصل يؤدي إلى ضعف الأداء الإداري، وببطء الإجراءات، وازدواجية في تنفيذ المشاريع، مما ينعكس سلباً على رضا المواطنين. وقد أكدت الدراسة على أهمية تعزيز الاتصال المؤسسي وتبني أدوات إلكترونية حديثة لتسهيل تبادل المعلومات والتعاون بين الجهات الحكومية. وتبرز هذه النتائج الحاجة الماسة إلى إصلاح منظومة الاتصال والتنسيق في الأجهزة المحلية والحكومية، لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية وتكاملاً.

كما أظهرت النتائج ما يلي:

1. هناك علاقة إيجابية قوية بين فاعلية الاتصال المؤسسي وبين تحسين جودة الخدمات في البلديات.
2. تعاني البلديات من ضعف في تبادل المعلومات مع بعض الدوائر الحكومية، مما يؤدي إلى تأخير الإجراءات.
3. التواصل الإلكتروني يعزز من سرعة إنجاز المعاملات ويقلل من التعقيدات البيروقراطية.
4. وجود قنوات تواصل غير واضحة أو تقليدية بين الجهات يؤدي إلى تكرار العمل وانخفاض كفاءة الأداء.
5. تعاون البلديات مع الجهات الحكومية في تخطيط وتنفيذ المشاريع يرفع من مستوى الرضا العام لدى المواطنين.

التوصيات

رابعًا: التوصيات

- تعزيز البنية التحتية: ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات، بما في ذلك تحسين شبكات الاتصالات وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة.
- تدريب الموظفين: توفير برامج تدريبية للموظفين لرفع كفاءتهم في استخدام التقنيات الحديثة وتعزيز مهارات الاتصال والتواصل.
- تحسين وسائل الاتصال: تطوير وسائل الاتصال والتواصل بين إدارة المراكز وموظفيها والموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة، لضمان تقييم خدمات ذات جودة عالية.

- مراقبة الأداء: وضع آليات لمراقبة التزام الموظفين بأماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، لضمان استمرارية تقديم الخدمات للمواطنين دون انقطاع.

المراجع العربية

بلقاسم، برقوق (2017)، اثر الاتصال على فعالية أداء الإدارة المحلية: دراسة حالة بلدية تقرت-2011 (2017)، جامعة الوادي، الجزائر.

الجهني، محمد .(2018). *أثر استخدام التقنية في تحسين أداء الخدمات البلدية*. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.

الرومي، عبد الله .(2019). *الاتصال المؤسسي في القطاع العام السعودي: الواقع والتحديات*. مجلة الإدارة العامة، 59(3)، 75-90.

العتيبي، فهد .(2021). *فعالية التنسيق بين الجهات الحكومية في تنفيذ المشاريع البلدية: دراسة حالة بلديات المنطقة الشرقية*. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 101-126.

العوران، سوسن شفيق (2023). "التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الإنجاز". مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(1)

الجعافرة، سهام سليم (2023). "الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات". مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2)

العتيبي، ساير (2023). "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة

تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية". مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 37(2)

العلوان، أمير بن محمد (2020). "دور التنسيق بين المجالس البلدية والأجهزة الحكومية المحلية على مستوى

الخدمات المقدمة منها في المملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية". مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية

والاجتماعية، 17(1)

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Andrews, M., & Shah, A. (2005). *Citizen-Centered Governance: A New Approach to Public Sector Reform*. In A. Shah (Ed.), *Public Expenditure Analysis* (pp. 153-182). Washington, DC: World Bank.

OECD. (2017). *Multi-level Governance Reforms: Overview of OECD Country Experiences*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.

UN-Habitat. (2021). *Local Governments and the Role of Intergovernmental Coordination in Urban Service Delivery*. Nairobi: United Nations Human Settlements Programmer.

World Bank. (2020). *Enhancing Local Government Service Delivery through Inter-Governmental Coordination*. Washington, DC: World Bank Publications.