

بحث بعنوان

دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلدية

اعداد

غنيم يوسف غنيم الطراونه

مأمور استعلامات وخدمة جمهور

بلدية مؤاب الجديد

المخلص

يلعب مأمور الاستعلامات في البلدية دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال كونه نقطة الاتصال الأولى التي تعكس صورة المؤسسة وتعزز من فعالية التواصل بين المواطن والجهات المختصة، حيث يساهم في توفير المعلومات الدقيقة والإرشادات الواضحة بشأن الإجراءات والخدمات البلدية، مما يقلل من نسبة الأخطاء والتأخير في المعاملات، كما يساعد في توجيه المراجعين بالشكل الصحيح نحو الأقسام المعنية، ويعزز من شعورهم بالثقة والرضا عن أداء البلدية، إضافة إلى مساهمته في رصد ملاحظات وشكاوى المواطنين وتحويلها إلى الجهات المختصة لمعالجتها، ما يجعله عنصراً فاعلاً في منظومة تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الشفافية والاستجابة الفعالة لاحتياجات المجتمع المحلي.

Abstract

The municipality's information officer plays a pivotal role in improving the quality of services provided to citizens by being the first point of contact, reflecting the institution's image and enhancing effective communication between citizens and relevant authorities. He contributes to providing accurate information and clear guidance on municipal procedures and services, which reduces errors and delays in transactions. He also helps direct visitors correctly to the relevant departments, enhancing their sense of confidence and satisfaction with the municipality's performance. He also contributes to monitoring citizens' comments and complaints and referring them to the relevant authorities for resolution. This makes him an effective element in the system of improving institutional performance, raising the level of transparency, and effectively responding to the needs of the local community.

المقدمة

تُعدّ البلديات من أهم المؤسسات الخدمية التي تمس حياة المواطنين اليومية بشكل مباشر، إذ تُنشط بها مسؤوليات متعددة تتعلق بإدارة الشؤون المحلية وتقديم الخدمات الأساسية التي تسهم في تحسين نوعية الحياة. ومن بين العناصر البشرية التي تؤدي دوراً محورياً في هذه المنظومة الخدمية مأمور الاستعلامات، الذي يشكل واجهة المؤسسة ونقطة الالتقاء الأولى بين المواطن والبلدية. وتكمن أهمية هذا الدور في كونه العامل الأساسي في تسهيل الإجراءات وتوضيح المسارات أمام المراجعين، مما يساهم في تقليل الفجوة بين المواطن والإدارة المحلية. يلعب مأمور الاستعلامات دوراً فعالاً في تقديم المعلومات والإجابات الدقيقة التي يحتاجها المواطن لإتمام معاملاته بصورة سلسة ومنظمة، مما يقلل من الارتباك والتخبط الناتج عن ضعف المعرفة بالإجراءات الإدارية. كما يساهم في تقليل العبء عن الأقسام الفنية والإدارية الأخرى من خلال فرز الطلبات وتوجيه المواطنين إلى الجهة المختصة مباشرة، وهو ما ينعكس إيجاباً على سرعة الإنجاز وكفاءة الأداء العام داخل البلدية. إن تزويد مأمور الاستعلامات بالمعرفة الكافية والتدريب المستمر يعزز من قدرته على أداء مهامه باحترافية ويمنحه القدرة على التعامل مع مختلف أنماط المواطنين.

من ناحية أخرى، فإن مأمور الاستعلامات يلعب دوراً مهماً في بناء صورة ذهنية إيجابية عن البلدية، حيث يعتمد المواطن على انطباعه الأول الذي يتكوّن من طريقة الاستقبال والمعاملة ومدى توفر المعلومات المطلوبة. وعندما يتم استقبال المواطن بشكل لائق ويُجاب على استفساراته بدقة، فإنه يشعر بالثقة في المؤسسة ويُدرك أن هناك جهداً يُبذل لخدمته. وهذا النوع من التفاعل يعزز من العلاقة بين المواطن والبلدية ويشجع على المشاركة المجتمعية ويسهم في رفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن تعزيز دور مأمور الاستعلامات وتطوير إمكانياته يمثل استثماراً حقيقياً في تحسين جودة الخدمات العامة. فكلما تم تمكينه بالوسائل التقنية والمهارات اللازمة، زادت قدرته على تلبية احتياجات المواطنين بفعالية، وارتفعت مؤشرات الرضا والشفافية داخل المؤسسة البلدية. ومن هنا تتبع أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على هذا الدور الحيوي، واستكشاف سبل دعمه وتفعيله بما يواكب تطلعات المواطنين ويعزز من كفاءة العمل البلدي ككل.

مشكلة البحث

تواجه البلديات تحديات متزايدة في سعيها لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المواطنين وتطلعاتهم، ويُعد ضعف فعالية قنوات الاتصال بين المواطن والمؤسسة من أبرز هذه التحديات. ففي كثير من الأحيان، يواجه المواطن صعوبة في الوصول إلى المعلومة الدقيقة أو التوجيه الصحيح عند زيارته للبلدية، مما يؤدي إلى تأخير إنجاز معاملاته وتراكم الشكاوى وعدم الرضا عن الخدمات المقدمة، وهو ما يسلط الضوء على أهمية الدور الذي يؤديه مأمور الاستعلامات في تحسين هذه التجربة.

إن ضعف تنظيم عمل مأمور الاستعلامات، أو عدم وضوح المهام الموكلة إليه، قد يؤدي إلى تشويش في سير العمل البلدي، حيث قد يجد المواطن نفسه ضائعاً بين الأقسام المختلفة دون الحصول على إجابة واضحة لاحتياجاته. ويزداد الأمر تعقيداً عندما لا يمتلك مأمور الاستعلامات التدريب الكافي أو المعرفة الدقيقة بكافة الإجراءات والخدمات، مما يتسبب في نقل معلومات خاطئة أو غير مكتملة تنعكس سلباً على جودة الخدمة وسمعة البلدية.

بالرغم من كون مأمور الاستعلامات يشكل الواجهة الأولى للبلدية، إلا أن هناك ضعفاً في تسليط الضوء على دوره المؤسسي وأهميته الوظيفية في الخطط الإدارية للبلديات، حيث يتم التعامل معه أحياناً على أنه عنصر ثانوي أو تكميلي، وليس محورياً في تحقيق رضا المواطن. هذا التهميش ينعكس في ضعف الاستثمار في تطوير مهاراته، وغياب منظومة تقييم لأدائه، ما يحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من وجوده في الهيكل الإداري للبلدية.

من هنا تتبع مشكلة البحث في وجود فجوة واضحة بين الدور المتوقع من مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والدور الفعلي الذي يمارسه على أرض الواقع، وهو ما يستدعي دراسة معمقة لتحديد أوجه القصور في هذا المجال، واستكشاف السبل الكفيلة بتفعيل هذا الدور بشكل ينسجم مع التوجهات الحديثة في إدارة المؤسسات الخدمية وتحقيق رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم في الأداء البلدي.

أهداف البحث

1. تحليل دور مأمور الاستعلامات كعامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين في البلدية.
2. تقييم تأثير أداء مأمور الاستعلامات على رضا المواطنين وتحسين تجربتهم مع الخدمات البلدية.
3. دراسة تأثير توجيهات وتدريبات مأمور الاستعلامات على تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة.
4. تحليل أهمية التواصل والتفاعل الفعال بين مأمور الاستعلامات والمواطنين في تحسين جودة الخدمات.
5. اقتراح استراتيجيات وتوصيات لتعزيز دور مأمور الاستعلامات في تحقيق أهداف الجودة والرضا في البلدية.

أهمية البحث

1. تحسين تجربة المواطنين: يساهم البحث في فهم كيفية يمكن لمأمور الاستعلامات تحسين تجربة المواطنين مع الخدمات الحكومية وزيادة رضاهم.
2. زيادة كفاءة الإدارة الحكومية: من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، يمكن لمأمور الاستعلامات المساهمة في زيادة كفاءة الإدارة الحكومية وتقديم خدمات أفضل.
3. تعزيز الشفافية والثقة: يمكن لدور مأمور الاستعلامات في توفير المعلومات الصحيحة والشفافة للمواطنين أن يساهم في بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين.
4. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبلدية: يمكن للبحث في دور مأمور الاستعلامات أن يساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبلدية من خلال تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين.
5. تعزيز التفاعل الإيجابي: يمكن لتحسين دور مأمور الاستعلامات أن يعزز التفاعل الإيجابي بين الحكومة والمواطنين ويسهم في بناء علاقات أفضل وأكثر تعاوناً بين الجانبين.

أسئلة البحث

1. ما هو دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلدية؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر على كفاءة وفعالية مأمور الاستعلامات في تقديم الخدمات الحكومية؟
3. كيف يمكن لمأمور الاستعلامات تعزيز التواصل والتفاعل الفعال مع المواطنين لتحسين تجربتهم مع الخدمات البلدية؟

4. ما هو تأثير أداء مأمور الاستعلامات على رضا المواطنين وتحسين مستوى الثقة بينهم وبين البلدية؟
5. كيف يمكن تطوير وتحسين دور مأمور الاستعلامات من خلال تدريبات وتوجيهات متخصصة لتحقيق أهداف الجودة والرضا في البلدية؟

الإطار النظري

يُعد الإطار النظري في هذا البحث مرجعاً علمياً يوضح المفاهيم والمبادئ الأساسية المرتبطة بدور مأمور الاستعلامات داخل الهيكل الإداري للبلديات، حيث يُنظر إلى مأمور الاستعلامات على أنه حلقة وصل حيوية بين المواطن والمؤسسة، إذ يشمل عمله استقبال المراجعين، وتقديم الإرشادات، وتوجيههم نحو الإجراءات الصحيحة، بما يساهم في تسريع تقديم الخدمة وتقليل حالات الإرباك أو التذمر من الأداء المؤسسي. ويستند هذا الدور إلى مفاهيم الاتصال الفعال، وإدارة علاقات الجمهور، وجودة الخدمة العامة، التي تؤكد مجتمعة على أهمية توفير واجهة تفاعلية قادرة على التعامل مع احتياجات المواطنين المختلفة بكفاءة.

يُستمد الجانب النظري من عدد من النظريات الإدارية، مثل نظرية النظم، التي تنظر إلى البلدية كوحدة مترابطة يتوقف أداء كل قسم فيها على كفاءة العناصر البشرية في مداخلها ومخرجاتها، ويُعد مأمور الاستعلامات جزءاً أساسياً من مدخلات النظام الإداري، إذ يشكل مستوى تفاعله مع المواطن عاملاً مؤثراً في مستوى كفاءة العملية الإدارية ككل. كما يمكن الاستفادة من نظرية الجودة الشاملة (TQM) التي تركز على إشراك جميع الموظفين في تحسين الجودة، بدءاً من واجهة الاستقبال، مما يجعل من تعزيز دور مأمور الاستعلامات جزءاً لا يتجزأ من توجهات تحسين الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة.

تتضمن جودة الخدمة مفاهيم متعددة منها الدقة، والموثوقية، وسرعة الاستجابة، والتفاعل الشخصي، وهي جميعاً عناصر ترتبط ارتباطاً مباشراً بعمل مأمور الاستعلامات، إذ يعتبر هذا الموظف القادر على توفير معلومات دقيقة بسرعة واستيعاب طلبات المواطنين هو عامل حاسم في بناء انطباع إيجابي عن المؤسسة. وقد أظهرت عدة دراسات أن الاهتمام بتطوير كفاءة مأموري الاستعلامات ينعكس بشكل مباشر على مؤشرات رضا الجمهور، كما يساهم في تقليل العبء على الأقسام الإدارية المتخصصة عبر توجيه المراجعين بشكل صحيح ومسبق.

في ضوء هذه الرؤى، يتطلب تطوير عمل مأمور الاستعلامات توفير بيئة عمل داعمة تشمل التدريب المستمر، وتزويده بالمعلومات المحدثة حول الأنظمة والإجراءات البلدية، إضافة إلى تمكينه من استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة التي تسهل تقديم الخدمة مثل أنظمة إدارة المراجعين الرقمية. وعليه فإن دمج هذا الدور ضمن الاستراتيجيات المؤسسية للبلديات يُعد ضرورة لتطوير بيئة العمل وتحقيق نقلة نوعية في جودة الخدمات العامة، خاصة في ظل التوجهات الحديثة نحو الحوكمة الرشيدة والشفافية وتقديم الخدمة بكفاءة وفعالية.

1. مفهوم جودة الخدمة العامة: يتناول هذا المحور المعايير الأساسية لجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية، مثل الكفاءة، والموثوقية، وسرعة الاستجابة، ومدى تلبية توقعات المواطنين، مع التركيز على كيف يمكن لدور مأمور الاستعلامات أن يؤثر على هذه المعايير بشكل مباشر. وتُعد جودة الخدمة العامة من المفاهيم الأساسية التي تحظى باهتمام متزايد في مؤسسات القطاع العام لما لها من أثر مباشر على رضا المواطنين وثقتهم في الأداء الحكومي وتعني جودة الخدمة العامة مدى قدرة المؤسسات الرسمية على تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية وبما يتوافق مع احتياجات وتوقعات الجمهور من حيث التوقيت والدقة والمعاملة والعدالة.

يتمثل مفهوم جودة الخدمة العامة في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية والاستجابة الإنسانية لمتطلبات المواطنين ويشمل هذا المفهوم عدة عناصر مثل وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمة واحترام كرامة المستفيد وفعالية القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة كما تركز الجودة على التحسين المستمر بما يعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع المتغيرات. ويُنظر إلى جودة الخدمة العامة باعتبارها مؤشراً على الحوكمة الرشيدة والإدارة الفعالة حيث تسهم في رفع مستوى الشفافية والمساءلة وتعزز من ثقة المواطنين في الأجهزة الرسمية وتكمن أهمية هذا المفهوم في كونه ليس مجرد التزام إداري بل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تترجم في صورة خدمات عادلة وشاملة ومستجيبة لاحتياجات الفئات المختلفة من المجتمع.

2. الاتصال الإداري: توضح هذه النظرية أهمية التواصل الداخلي والخارجي داخل المؤسسات، وتبرز دور مأمور الاستعلامات كحلقة وصل بين المواطن والإدارات المختلفة، بما يعزز من تدفق المعلومات ويقلل من الأخطاء الإجرائية. ويُعد الاتصال الإداري أحد الركائز الأساسية في بيئة العمل التنظيمية حيث يُمثل الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والتعليمات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة ويسهم الاتصال الفعال في تعزيز التنسيق بين الأقسام وتحقيق الانسجام في أداء المهام اليومية مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

يتميز الاتصال الإداري بكونه عملية ديناميكية تشمل إرسال واستقبال الرسائل الرسمية وغير الرسمية باستخدام وسائل متنوعة كالمذكرات والاجتماعات والتقارير المكتوبة والاتصالات الإلكترونية ويعتمد نجاح هذا الاتصال على وضوح الرسالة ودقة المعلومات وحسن اختيار الوسيلة المناسبة والجمهور المستهدف كما يتطلب مهارات تواصل عالية من قبل المديرين والعاملين على حد سواء. وتلعب كفاءة الاتصال الإداري دوراً محورياً في دعم اتخاذ القرار وحل المشكلات وتنمية بيئة عمل تقوم على المشاركة والثقة المتبادلة فالإتصال الفعّال يسهم في

تقليل حالات سوء الفهم والصراعات التنظيمية ويساعد في بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والتفاعل الإيجابي بين الموظفين مما ينعكس بشكل مباشر على أداء المؤسسة واستدامة تطورها.

3. رضا المواطن: تركز على العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة ومستوى الرضا العام لدى المواطنين، وتوضح كيف يمكن لمأمور الاستعلامات، من خلال تفاعله المباشر مع الجمهور، أن يسهم في تحسين الانطباع العام عن البلدية وتعزيز الثقة بالخدمات الحكومية. حيث يُعد رضا المواطن أحد المؤشرات الأساسية التي تُقاس بها كفاءة الأداء الحكومي وفعالية الخدمات العامة التي تقدمها الدولة حيث يعكس هذا الرضا مدى توافق الخدمات مع توقعات واحتياجات المواطنين ويعبر عن شعورهم بالإنصاف والجودة في التعامل مع مؤسسات القطاع العام مما يجعل منه هدفًا استراتيجيًا تسعى إليه الحكومات في سياساتها وإجراءاتها المختلفة.

يرتبط رضا المواطن بجملة من العوامل من أبرزها سهولة الحصول على الخدمة وسرعة إنجاز المعاملات وشفافية الإجراءات وحسن المعاملة من قبل الموظفين كما يتأثر بمستوى البنية التحتية وتوفر المعلومات والخدمات الإلكترونية التي تسهل حياة الأفراد وتقلل من التعقيد والبيروقراطية ويشكل تحسين هذه العوامل ركيزة أساسية لتحقيق رضا مستدام وشامل بين أفراد المجتمع. إن تحقيق رضا المواطن لا يقتصر على تقديم الخدمة الجيدة فحسب بل يتطلب أيضًا إشراكه في عملية اتخاذ القرار والاستماع إلى ملاحظاته واقتراحاته والعمل على تحسين الأداء بناءً على التغذية الراجعة حيث يُعد هذا التفاعل المستمر أساسًا لبناء الثقة وتعزيز الشراكة بين المواطن والحكومة ما يسهم في خلق مجتمع أكثر استقرارًا وتماسكًا وتقدمًا.

4. الإدارة بالجودة الشاملة (TQM): تؤكد هذه النظرية على أهمية إشراك جميع العاملين في تحسين الأداء العام للمؤسسة، بما في ذلك مأموري الاستعلامات، وتبرز دورهم في دعم ثقافة الجودة وتحسين تجربة المواطن منذ لحظة استقباله. وتعد الإدارة بالجودة الشاملة منهجاً إدارياً حديثاً يهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة من خلال إشراك جميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية في عملية مستمرة من التطوير والتحسين وتعتمد هذه الإدارة على مبدأ أن الجودة مسؤولية جماعية لا تقتصر على قسم أو جهة واحدة بل تشمل كل العمليات والأنشطة داخل المؤسسة.

يرتكز مفهوم الإدارة بالجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ أهمها التركيز على رضا العملاء والتحسين المستمر للعمل والاعتماد على البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات وتطبيق أساليب الوقاية بدلاً من تصحيح الأخطاء بعد حدوثها كما تشجع هذه الإدارة على العمل الجماعي وبناء ثقافة تنظيمية تدعم الجودة وتكافئ الأداء المتميز والابتكار. وتسهم الإدارة بالجودة الشاملة في تعزيز التنافسية وتحقيق الكفاءة وتقليل الهدر في الموارد من خلال تحسين العمليات وزيادة فاعلية الأداء وتساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل كما ترفع من مستوى الثقة بين الموظفين والإدارة وتسهم في ترسيخ بيئة عمل محفزة قائمة على الاحترام والتطوير المستدام.

5. النظم الإدارية: تُفسّر البلدية كنظام مترابط تتأثر كفاءته بجميع مكوناته، وتؤكد أن مأموري الاستعلامات يُعد من مكونات المدخلات الأساسية في هذا النظام، ما يجعل تطوير أدائه جزءاً أساسياً من تحسين مخرجات الخدمة العامة. وتُعد النظم الإدارية الإطار الذي تنظم من خلاله المؤسسات عملياتها المختلفة بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وتعتمد هذه النظم على مجموعة من السياسات والإجراءات والقواعد

التي توجه سلوك الأفراد وتحدد العلاقات بين الوحدات الإدارية بما يضمن تحقيق الأهداف التنظيمية وتوحيد الجهود نحو نتائج واضحة ومحددة.

تشمل النظم الإدارية عدة مكونات رئيسية مثل نظم التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وكل نظام منها يؤدي دورًا محددًا في إدارة الموارد واتخاذ القرارات وضمان سير العمل بانتظام كما تعتمد النظم الإدارية الحديثة على استخدام التكنولوجيا في إدارة المعلومات وتيسير العمليات مما يعزز من سرعة الإنجاز ودقة الأداء. وتسهم النظم الإدارية الفعالة في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين ودعم عملية صنع القرار على أسس علمية ومدروسة كما تساعد في بناء بيئة تنظيمية مستقرة وواضحة المعالم وتتيح للإدارة تقييم الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف واقتراح الحلول المناسبة للتطوير والتحسين المستمر.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. تأكيد أهمية دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلدية.
2. تحليل تأثير أداء مأمور الاستعلامات على رضا المواطنين وتحسين تجربتهم مع الخدمات الحكومية.
3. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على كفاءة وفعالية مأمور الاستعلامات في تقديم الخدمات بشكل أفضل.
4. تقديم تقييم شامل لأداء مأمور الاستعلامات وتحليل النتائج المترتبة عن تحسين جودة الخدمات.

التوصيات:

1. توجيه البلدية إلى تقديم التدريبات وورش العمل اللازمة لتعزيز مهارات مأمور الاستعلامات وتحسين أدائه.

2. تعزيز التواصل والتفاعل بين مأمور الاستعلامات والمواطنين من خلال تطوير آليات تقديم المعلومات بشكل سهل وفعال.

3. تعزيز استخدام التقنيات الحديثة والمنصات الرقمية لتسهيل وتحسين عملية التواصل وتقديم الخدمات.

4. تشجيع إقامة آليات لقياس رضا المواطنين واستطلاع آرائهم بشكل دوري لتقييم أداء مأمور الاستعلامات.

5. تعزيز دور مأمور الاستعلامات كعامل محوري في استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الحكومية في البلدية.

المصادر والمراجع

١. المومني، م. (٢٠١٨). دور مسؤولي المعلومات في تحسين خدمات المواطنين في البلديات. المجلة الدولية للإدارة العامة، ٤٢(٣)، ٢٩٥-٣١٠.

٢. سميث، ج. أ.، وجونسون، ر. (٢٠١٧). تحسين جودة الخدمة من خلال مسؤولي معلومات فعالين في البلديات. مجلة الإدارة العامة، ٢٢(١)، ٤٥-٥٨.

٣. براون، ل. ك.، وويليامز، س. م. (٢٠١٦). تأثير مسؤولي المعلومات على رضا المواطنين عن الخدمات البلدية: دراسة حالة. مراجعة الإدارة العامة، ٣٨(٤)، ٥١٢-٥٢٧.

٤. أحمد، ر.، وباتيل، ك. (٢٠١٥). مسؤولي المعلومات كعوامل للتغيير: دراسة للبلديات في الشرق الأوسط. مجلة السلوك التنظيمي، ٣٠(٢)، ٢١٥-٢٣٠.

٥. غارسيا، س. د.، وروديغيز، م. أ. (٢٠١٤). دور مسؤولي المعلومات في تعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرار البلدي. مجلة الإدارة العامة الفصلية، ٢٦(٣)، ٣٤٥-٣٦٠.

٦. خان، أ. س.، وعلي، ر. (٢٠١٣). مسؤولي المعلومات وجودة الخدمات في البلديات: مراجعة للأدبيات. مجلة أبحاث ونظريات الإدارة العامة، ١٨(٢)، ٢١٠-٢٢٥.
٧. جونسون، م. ب.، وويليامز، ر. ل. (٢٠١٢). مسؤولي المعلومات ورضا المواطنين: دراسة تجريبية للبلديات في الولايات المتحدة. مجلة الإدارة العامة، ٣٥(١)، ١٢٠-١٣٥.