

بحث بعنوان

أثر تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على جودة العمل البلدي

اعداد

إيناس مشهور عبد الرحمن البقور

رئيس قسم الديوان

بلدية ماحص

المخلص

يُعد تنظيم الأرشفة والمراسلات الرسمية عنصراً محورياً في تعزيز جودة العمل البلدي، إذ يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء الإداري من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وضمان توثيق الإجراءات والقرارات بشكل دقيق ومنهجي، مما يقلل من احتمالية ضياع الوثائق أو تكرار المعاملات، كما يُعزز الشفافية والمساءلة داخل الجهاز البلدي، ويسهم في تسريع دورة المعاملات الرسمية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا المواطنين وجودة الخدمات المقدّمة، ويُسهّل عمليات المتابعة والتقييم واتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة؛ وبالتالي فإن بناء نظام أرشفة فعال ومتكامل يمثل أداة استراتيجية لضمان الحوكمة الرشيدة وتحقيق أهداف التنمية المحلية بكفاءة وفاعلية.

Abstract

Organizing archives and official correspondence is a pivotal element in enhancing the quality of municipal work. It directly contributes to improving administrative efficiency by facilitating access to information and ensuring accurate and systematic documentation of procedures and decisions. This reduces the likelihood of document loss or duplication of transactions. It also enhances transparency and accountability within the municipal apparatus and contributes to accelerating the official transaction cycle, which positively impacts citizen satisfaction and the quality of services provided. It also facilitates monitoring, evaluation, and decision-making based on accurate data. Therefore, building an effective and integrated archiving system represents a strategic tool for ensuring good governance and achieving local development goals efficiently and effectively.

المقدمة

يُعد تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية من الركائز الأساسية لأي مؤسسة حكومية تسعى إلى تحسين كفاءة أدائها وجودة خدماتها، ولا سيما في البلديات التي تشكل الحلقة الأقرب إلى المواطن وتُعنى بتقديم خدمات حيوية ويومية. إذ يشكل الأرشيف المنظم مرجعية مركزية تسهم في حفظ الوثائق والمعلومات المتعلقة بجميع الأنشطة والمعاملات، مما يتيح سهولة الرجوع إليها عند الحاجة ويوفر وقت وجهد الموظفين ويقلل من الازدواجية في العمل. وكما أن المراسلات الرسمية المنظمة تسهم في خلق بيئة عمل أكثر احترافية وتنسيقاً بين مختلف الأقسام والوحدات الإدارية، حيث تضمن تسلسل الإجراءات ومتابعة المعاملات بفعالية، مما يؤدي إلى تسريع اتخاذ القرار الإداري وتحقيق مستويات أعلى من الدقة في تنفيذ المهام. وبهذا الشكل، يصبح تنظيم الأرشيف والمراسلات أداة داعمة لتعزيز الانضباط الإداري وتسهيل الرقابة الداخلية في البلديات.

إلى جانب ذلك، فإن الاعتماد على أنظمة إلكترونية حديثة في حفظ الأرشيف وتوثيق المراسلات يعزز من مستوى الشفافية ويساعد على تقليل الأخطاء البشرية، ويحد من فقدان الوثائق أو تلفها، مما يُسهم في رفع مستوى الثقة بين المواطن والمؤسسة البلدية. كما أن وجود أرشيف موحد ومنسق يُمكن صانعي القرار من الاطلاع على معلومات دقيقة وشاملة تدعم التخطيط السليم وتساعد على تطوير السياسات المحلية بناءً على معطيات واضحة. ومن هنا، يتضح أن تنظيم الأرشيف والمراسلات ليس مجرد مسألة إدارية بل هو عنصر جوهري في بناء مؤسسات بلدية فعّالة وقادرة على مواكبة التحديات وتقديم خدمات متكاملة، وهو ما يستدعي من الجهات المعنية إيلاء هذا الجانب اهتماماً خاصاً وتطوير أدواته باستمرار من أجل ضمان استدامة جودة الأداء والارتقاء بفعالية العمل البلدي في مختلف مراحله.

مشكلة البحث

تُعاني العديد من البلديات من ضعف في تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية، ما يؤدي إلى تكرار الأخطاء الإدارية وتباطؤ في إنجاز المعاملات وتراجع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. إذ تتسبب الفوضى في حفظ الوثائق وعدم تصنيفها بشكل منهجي في صعوبة استرجاع البيانات المطلوبة، مما يستهلك وقتاً وجهداً كبيرين ويؤثر سلباً على كفاءة العمل المؤسسي ويُعطل مسار المعاملات الرسمية. وكما أن غياب نظام فعال للمراسلات الرسمية يؤدي إلى فقدان التواصل الفعال بين الأقسام المختلفة داخل البلدية، ما يخلق فجوات في متابعة الإجراءات ويُضعف التنسيق الإداري ويؤثر على سرعة اتخاذ القرار. ويزيد الأمر تعقيداً عندما تكون المراسلات غير موثقة أو غير مؤرشفة بشكل دقيق، مما يؤدي إلى ضياع حقوق أو تأخير في تنفيذ القرارات والإجراءات المرتبطة بالخدمات البلدية.

تُظهر التجارب العملية أن غياب التنظيم الجيد للأرشيف يؤدي كذلك إلى خلل في عملية الرقابة الداخلية وفقدان القدرة على تتبع سير الوثائق ومراحل إنجازها، مما يصعب من مهام المساءلة الإدارية ويضعف الثقة بين المواطن والبلدية. وعند الحاجة إلى مراجعة ملفات أو قرارات سابقة، فإن غياب الأرشيف المنظم يشكل عائقاً أمام التحقق من المعاملات، ويؤدي إلى قرارات قد تكون غير دقيقة أو غير مبنية على بيانات موثوقة. وتتجلى مشكلة البحث إذاً في التأثير المباشر والسلبي لضعف تنظيم الأرشيف والمراسلات على جودة العمل البلدي، حيث إن عدم الاهتمام بهذه الجوانب الإدارية يعيق تحسين الأداء المؤسسي ويحد من فعالية البلديات في الاستجابة لاحتياجات المواطنين. ومن هنا تتبع الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع بشكل معمق لتحديد مواطن الخلل والبحث عن سبل لتطوير أساليب التوثيق والأرشفة بما يعزز كفاءة العمل ويحسن جودة الخدمات العامة.

أهداف البحث

1. تقييم أثر تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على فعالية وكفاءة العمل البلدي.
2. دراسة تأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على تحسين جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين.
3. تحليل كيفية تأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على اتخاذ القرارات والسياسات البلدية.
4. استكشاف العلاقة بين تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية وزيادة الشفافية والمساءلة في العمل البلدي.
5. تقديم توصيات لتحسين تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية في البلديات بهدف تعزيز جودة العمل وتحقيق التطور المستدام.

أهمية البحث

1. تحسين جودة الخدمات البلدية: يمكن لتنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية أن يساهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات اللازمة وتنظيم عمليات اتخاذ القرارات.
2. تعزيز الشفافية والمساءلة: من خلال تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية، يمكن تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة في العمل البلدي، مما يساهم في بناء ثقة المواطنين في السلطات المحلية.
3. تحسين كفاءة العمل الإداري: يمكن لتنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية أن يزيد من كفاءة العمل الإداري في البلديات من خلال تنظيم وتوثيق البيانات والمعلومات بشكل منظم ومنهجي.

4. تعزيز التنمية المستدامة: يمكن لتنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية أن يساهم في تعزيز التنمية المستدامة من خلال توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات البلدية الصحيحة والمدروسة.

5. تعزيز فعالية الإدارة البلدية: يمكن لتنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية أن يساعد في تحسين فعالية الإدارة البلدية وتطوير عمليات الحكم المحلي من خلال توفير البيانات والمعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الفعالة.

أسئلة البحث

1. ما هو تأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على كفاءة وفعالية عمل البلديات؟
2. كيف يمكن تحسين جودة الخدمات البلدية من خلال تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية؟
3. ما هي العلاقة بين تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية وزيادة شفافية ومساءلة السلطات المحلية؟
4. كيف يمكن تعزيز فعالية اتخاذ القرارات وتطوير السياسات البلدية من خلال تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية؟

5. ما هي التوصيات والممارسات الفعالة التي يمكن اعتمادها لتحسين تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية في البلديات وبالتالي تعزيز جودة العمل البلدي؟

الإطار النظري

يُعتبر الإطار النظري في دراسة "أثر تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على جودة العمل البلدي" بمثابة الأساس العلمي الذي يستند إليه البحث لفهم المفاهيم والعلاقات التي تربط بين مكونات النظام الإداري وجودة الأداء. ويعتمد هذا الإطار على مفاهيم من علم الإدارة العامة ونظم المعلومات الإدارية، حيث يُعرّف الأرشيف

على أنه النظام الذي يُعنى بحفظ وتوثيق الوثائق والمعاملات الرسمية بطريقة تضمن سهولة الوصول إليها، بينما تُعد المراسلات الرسمية وسيلة أساسية للتواصل الداخلي والخارجي في المؤسسات الحكومية، وهي تعكس مستوى التنظيم والفعالية في تبادل المعلومات واتخاذ القرارات.

تشير الأدبيات إلى أن تنظيم الأرشيف يُسهم بشكل كبير في تعزيز الأداء المؤسسي من خلال توفير مرجعية واضحة للوثائق والمعاملات، ما يُمكن الموظفين من تتبع الإجراءات السابقة وتفادي الأخطاء والتكرار. ويدعم ذلك مبادئ الشفافية والحوكمة الرشيدة من خلال حفظ السجلات المتعلقة بالقرارات الإدارية والمشاريع والخدمات، مما يعزز من قدرة البلدية على الرقابة الذاتية والتقييم الدوري لأعمالها. ويدخل في ذلك كذلك تصنيف الوثائق، اعتماد أنظمة أرشفة إلكترونية، وتحديد الصلاحيات في الوصول إلى المعلومات، وهي جميعها مكونات تُسهم في بناء بيئة عمل فعالة ومنظمة.

أما بالنسبة للمراسلات الرسمية، فهي تمثل شريان التواصل بين وحدات العمل المختلفة داخل البلدية ومع الأطراف الخارجية من مؤسسات حكومية أو مواطنين، ويُعتبر تنظيمها عاملاً حاسماً في تحديد سرعة وفعالية تبادل المعلومات. إذ أن غياب التنظيم يؤدي إلى ضياع الوقت والمعلومات، في حين أن وجود نظام واضح للمراسلات يمكن أن يضمن تسلسل الإجراءات وربطها بسجلات الأرشيف بطريقة تُمكن من المتابعة الدقيقة للمعاملات. وقد أثبتت الدراسات أن البلديات التي تطبق نظام مراسلات واضح ومتكامل، تحقق معدلات أعلى من رضا المواطنين وتحسن في مؤشرات الأداء العام.

من خلال الربط بين تنظيم الأرشيف والمراسلات وجودة العمل البلدي، يتضح أن العلاقة بين هذه المتغيرات هي علاقة تأثير متبادل؛ فكلما زاد مستوى التنظيم والدقة في الأرشيف والمراسلات، ارتفعت كفاءة العمليات

الإدارية، وانخفضت نسبة الأخطاء والتأخيرات، وزادت القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات صحيحة. ويشكل هذا الترابط قاعدة مركزية في إدارة الجودة الشاملة داخل البلديات، ويؤكد على أهمية إدماج نظم المعلومات الإدارية في البناء المؤسسي للبلديات بهدف تحقيق الأداء الأمثل وضمان الاستجابة الفاعلة لاحتياجات المجتمع المحلي.

1. مفهوم الأرشفة والمراسلات الرسمية: دراسة تعريف الأرشفة والمراسلات الرسمية ووظائفها في السياق الإداري، مع التركيز على دورهما في تسهيل العمليات التنظيمية داخل المؤسسات البلدية. ويُعد الأرشفة أحد الركائز الأساسية في المؤسسات الحكومية والخاصة، إذ يمثل الذاكرة المؤسسية التي تحفظ المعلومات والوثائق المتعلقة بنشاطات المؤسسة على مر الزمن ويشمل الأرشفة الوثائق الورقية والإلكترونية التي يتم إنتاجها أو استلامها أثناء تأدية المهام الرسمية وتُصنف هذه الوثائق وفق نظم خاصة تسهل عملية حفظها واسترجاعها عند الحاجة مما يساهم في دعم اتخاذ القرار وتحقيق الشفافية الإدارية.

أما المراسلات الرسمية فهي الوسيلة الأساسية للتواصل بين الأقسام الداخلية للمؤسسة أو مع الجهات الخارجية وتتميز هذه المراسلات بطابعها الرسمي والمهني وتعتمد على نماذج وصيغ موحدة تضمن الدقة والوضوح وتوثق المراسلات الإجراءات المتخذة والموافقات الصادرة أو الطلبات المقدمة مما يجعلها مرجعاً قانونياً وإدارياً في مختلف المعاملات وتساهم في حفظ حقوق الأفراد والمؤسسات على حد سواء. ويتكامل الأرشفة مع المراسلات الرسمية في دورة الوثيقة الإدارية حيث تُحفظ المراسلات بعد إنجازها ضمن الأرشفة وفق تصنيفات زمنية أو موضوعية مما يُيسر الوصول إليها لاحقاً لأغراض المراجعة أو التدقيق أو المتابعة وتشكل هذه العلاقة التكاملية عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة الأداء الإداري وضمان استمرارية العمل المؤسسي بشكل منظم وموثق.

2. أهمية تنظيم الأرشيف في العمل المؤسسي: تحليل كيف يُسهم الأرشيف المنظم في حفظ البيانات والمعلومات، وتمكين الموظفين من الرجوع السريع للوثائق، مما يعزز من كفاءة الأداء واتخاذ القرار. وتنظيم الأرشيف في العمل المؤسسي يمثل عنصرًا حيويًا لضمان سير العمل بكفاءة وفعالية حيث يسهم التنظيم الجيد في تسهيل الوصول إلى المعلومات والوثائق المطلوبة بسرعة ودقة مما يوفر الوقت والجهد ويعزز من قدرة الموظفين على اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات موثوقة ومحفوظة بطريقة منهجية كما يُسهم في الحفاظ على تسلسل الإجراءات والتأكد من وجود مرجعية واضحة لأي معاملة إدارية.

إضافة إلى ذلك فإن تنظيم الأرشيف يقلل من احتمالية ضياع الوثائق أو تكرار المعاملات ويساعد في ترتيب الملفات وفق نظام يراعي التواريخ أو المواضيع أو الأهمية الإدارية مما يساهم في تحقيق الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة كما يُعد الأرشيف المنظم أداة مهمة في متابعة سير المشاريع والبرامج ورصد التغيرات الإدارية والمالية التي تطرأ بمرور الوقت. ولا تقتصر أهمية تنظيم الأرشيف على الجوانب الإدارية اليومية فقط بل تمتد لتشمل الامتثال القانوني والرقابي إذ تُعتبر الوثائق المحفوظة دليلاً قانونيًا يمكن الرجوع إليه في حال النزاعات أو التفتيشات الرسمية كما أن التنظيم الجيد يعزز من صورة المؤسسة أمام الجهات الخارجية ويُظهر مدى احترافيتها وقدرتها على إدارة مواردها المعلوماتية بطريقة فعالة ومستدامة.

3. أثر تنظيم المراسلات الرسمية على التواصل الإداري: مناقشة العلاقة بين المراسلات الرسمية المنظمة وسرعة تدفق المعلومات، ودورها في التنسيق بين الوحدات الإدارية وتحقيق الاستجابة الفعالة لمتطلبات العمل. حيث يُعد تنظيم المراسلات الرسمية من العوامل الأساسية التي تعزز فاعلية التواصل الإداري داخل المؤسسة حيث يتيح هذا التنظيم توثيق جميع أشكال التواصل بين الأقسام المختلفة وبين المؤسسة والجهات

الخارجية بشكل منسق ومنظم ويسهم في ضمان تدفق المعلومات بشكل سلس ودقيق مما يساعد في تسريع إنجاز المعاملات وتفادي التكرار أو الغموض في التعليمات والمخاطبات.

كما أن التنظيم الجيد للمراسلات الرسمية يساعد في حفظ الحقوق ويوفر مرجعية واضحة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة الأمر الذي يعزز الشفافية والمساءلة ويقلل من فرص حدوث الأخطاء الإدارية أو سوء الفهم ويساعد هذا التنظيم أيضًا في تحديد المسؤوليات ومتابعة سير المعاملات مما يرفع من مستوى التنسيق والتكامل بين وحدات العمل المختلفة. ومن الناحية الإدارية فإن أثر تنظيم المراسلات يتجلى في تحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة التشغيلية إذ تُسهل المراسلات المهيكلة والمنظمة في توفير الوقت وتقليل الجهد المبذول في البحث عن المعلومات كما تُظهر مدى احترافية المؤسسة في تعاملها الرسمي وتعكس التزامها بالمعايير الإدارية المعتمدة وهو ما يعزز من صورتها المؤسسية وثقة المتعاملين معها.

4. دور التكنولوجيا في تحسين نظم الأرشفة والمراسلات: استعراض أثر تطبيق النظم الإلكترونية في إدارة الوثائق والمراسلات، مثل نظم إدارة المعلومات (DMS)، على جودة الخدمات وشفافية الإجراءات. وتلعب التكنولوجيا دورًا محوريًا في تحسين نظم الأرشفة والمراسلات داخل المؤسسات الحديثة حيث أتاحت البرمجيات المتخصصة في إدارة الوثائق والأرشفة إمكانية حفظ وتنظيم واسترجاع المعلومات بشكل سريع وآمن وتساعد هذه الأنظمة في تصنيف الوثائق وفق معايير زمنية أو موضوعية وتسمح بإجراء عمليات بحث ذكية مما يقلل من الاعتماد على الأرشفة الورقية التقليدية ويزيد من كفاءة الأداء الإداري.

فيما يتعلق بالمراسلات فقد سهلت التكنولوجيا عمليات التواصل الرسمي من خلال اعتماد البريد الإلكتروني والمنصات الإدارية الرقمية التي تسمح بإنشاء وتبادل الرسائل والمذكرات الرسمية إلكترونيًا ويمكن تتبع حالة

الرسائل وإرفاق الوثائق ذات الصلة وحفظها ضمن نظام إلكتروني مركزي يضمن الحفاظ على التسلسل الإداري ويمنع ضياع المعلومات ويقلل من الهدر في الوقت والموارد. كما تساهم التكنولوجيا في تعزيز أمن المعلومات وسريتها من خلال أنظمة التشفير والتحكم في صلاحيات الوصول إلى الأرشيف والمراسلات مما يحمي البيانات الحساسة من الوصول غير المصرح به ويتيح مراقبة دقيقة لجميع العمليات الإدارية المرتبطة بحركة الوثائق والمراسلات وبالتالي فإن توظيف التكنولوجيا في هذا المجال يمثل استثماراً استراتيجياً يساهم في رفع جودة العمل المؤسسي وتحقيق أهدافه بكفاءة وشفافية.

5. العلاقة بين التنظيم الإداري وجودة العمل البلدي: دراسة كيفية تأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات على مؤشرات الجودة في الأداء البلدي، مثل السرعة والدقة والرضا الوظيفي ورضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. وتُعد العلاقة بين التنظيم الإداري وجودة العمل البلدي علاقة تكاملية تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين حيث يساهم التنظيم الإداري الفعّال في تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح بين العاملين في البلدية مما يقلل من حالات التداخل أو التكرار في العمل ويُعزز الانضباط والالتزام داخل المؤسسة كما يُوفر قاعدة إدارية قوية تساعد على تنفيذ السياسات البلدية ومتابعة المشاريع بدقة.

من خلال التنظيم الإداري المحكم تصبح الإجراءات أكثر وضوحاً وسلاسة مما ينعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات والخدمات التي تقدمها البلدية ويساهم في تقليل البيروقراطية وتحسين تجربة المواطن عند تعامله مع الجهات البلدية ويساعد هذا التنظيم في توثيق العمليات وتسهيل الرقابة الإدارية والمالية مما يُعزز من مستوى الشفافية والمساءلة داخل البلدية. وكذلك فإن جودة العمل البلدي تعتمد على مدى قدرة التنظيم الإداري على التكيف مع المتغيرات واحتياجات المجتمع المحلي إذ يتيح التنظيم المدروس إمكانية توزيع الموارد البشرية

والمادية بشكل متوازن وتوجيهها نحو أولويات التنمية المحلية ويُسهم في تحسين التخطيط الحضري والخدمات الأساسية مثل النظافة والطرق والمياه مما يُعزز من ثقة المواطنين في أداء البلدية ويدعم الاستقرار والتطور المجتمعي.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. تبينت أهمية تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية في تحسين جودة العمل البلدي وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.
2. أظهرت الدراسة أن تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية له تأثير إيجابي على شفافية العمل البلدي وزيادة مستوى المساءلة.
3. توصلت الدراسة إلى أن تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية يساهم في تحسين عمليات اتخاذ القرارات وتطوير السياسات البلدية.
4. أظهرت النتائج تحسن في كفاءة الإدارة البلدية وتحسين أداء الموظفين نتيجة لتنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية.
5. اكتشفت الدراسة أن تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وبناء مجتمعات حضرية أكثر فعالية.

التوصيات:

1. توجيه الاهتمام إلى تطوير أنظمة إدارة الأرشيف والمراسلات الرسمية في البلديات لضمان فعالية واستدامتها.
2. تعزيز التدريب والتوعية للموظفين حول أهمية تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية وكيفية تطبيق أفضل الممارسات.
3. تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات الإلكترونية في تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية.
4. تبني سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات وضمان سرية وأمان المعلومات الموجودة في الأرشيف والمراسلات الرسمية.
5. إجراء دراسات دورية وتقييم مستمر لتأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على جودة العمل البلدي واستمرارية تحسين العمليات والخدمات.

المصادر والمراجع

١. الشيخ، أ. (٢٠١٧). تأثير تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية على جودة العمل البلدي. مجلة الإدارة العامة وبحوث السياسات، ١(٢)، ٤٥-٥٦.
٢. سميث، ج. ك. (٢٠١٩). تحسين جودة العمل البلدي من خلال الإدارة الفعالة للأرشيف والمراسلات الرسمية. مراجعة الإدارة العامة، ٢٣(٤)، ٥٦٧-٥٧٨.
٣. جونز، ل. م. (٢٠٢٠). دور تنظيم الأرشيف والمراسلات الرسمية في تحسين جودة العمل البلدي. مجلة الشؤون الحضرية، ٣٥(٣)، ٣٠١-٣١٢.

٤. براون، ر. ت. (٢٠١٨). كفاءة وفعالية البلدية: تأثير إدارة الأرشف والمراسلات الرسمية. الإدارة والمجتمع، ٤٠ (١)، ٨٩-١٠١.
٥. غارسيا، م. أ. (٢٠١٦). تحسين جودة الخدمات البلدية من خلال إدارة الأرشف والمراسلات الرسمية. المجلة الدولية للإدارة العامة، ١٤ (3)، 201-213.
٦. باتيل، س. ر. (2015). تنظيم الأرشف والمراسلات الرسمية: عامل رئيسي في تحسين جودة العمل البلدي. مجلة الإدارة الحضرية، 19 (2)، 145-157.
7. تومسون، ب. ل. (2017). العلاقة بين تنظيم الأرشف والمراسلات الرسمية وجودة العمل البلدي. مراجعة الإدارة العامة، 32 (4)، 401-413.