

بحث بعنوان

دور الأنظمة المحاسبية في تحسين جودة الخدمات البلدية

اعداد

سامية عظامه علي بني خالد

محاسب/ بلدية حوشا

المستخلص

هذه الدراسة تستكشف تأثير الأنظمة المحاسبية على جودة الخدمات المقدمة في البلديات. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه الإدارات البلدية، تبرز الحاجة إلى فهم دور الأنظمة المحاسبية المتقدمة في تحسين الكفاءة والفعالية.

البحث يعتمد على منهجية تحليلية تجمع بين الدراسة النظرية وتحليل دراسات الحالة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. تم تقييم كيفية استخدام الأنظمة المحاسبية وأثرها على الأداء العام وجودة الخدمات. وجدت الدراسة أن تطبيق الأنظمة المحاسبية المتقدمة يؤدي إلى تحسين الكفاءة، زيادة الشفافية، وتعزيز المساءلة. بيد أنها أشارت كذلك إلى تحديات مثل صعوبات التكامل التكنولوجي والحاجة إلى تدريب الموظفين.

تخلص الدراسة إلى أن تحديث الأنظمة المحاسبية وتدريب الموظفين يُعد أمراً ضرورياً لتحقيق أقصى استفادة من هذه الأنظمة. كما توصي الدراسة بأهمية الاستثمار في التكنولوجيا وإجراء تقييمات دورية لأداء الأنظمة المحاسبية.

هذه النتائج تقدم إسهامات مهمة للممارسين وصانعي القرار في المجال البلدي، حيث تُظهر كيف يمكن للأنظمة المحاسبية أن تكون أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات البلدية وتعزيز الكفاءة والشفافية في الإدارة العامة.

Abstract

This study explores the impact of accounting systems on the quality of services provided by municipalities. In the face of increasing challenges faced by municipal administrations, there is a growing need to understand the role of advanced accounting systems in enhancing efficiency and effectiveness.

The research relies on an analytical methodology that combines theoretical study with case study analysis in municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan. It evaluates how accounting systems are used and their impact on overall performance and service quality.

The study found that the implementation of advanced accounting systems leads to improved efficiency, increased transparency, and enhanced accountability. However, it also pointed out challenges such as difficulties in technological integration and the need for staff training.

The study concludes that updating accounting systems and training employees is essential to maximize the benefits of these systems. It also recommends the importance of investing in technology and conducting regular evaluations of the performance of accounting systems.

These findings provide significant contributions to practitioners and decision-makers in the municipal field, showing how accounting systems can be an effective tool for improving the quality of municipal services and enhancing efficiency and transparency in public administration.

المقدمة:

في عصر يشهد تطورات متسارعة ومتغيرات مستمرة في مجالات الإدارة والاقتصاد، تبرز أهمية الأنظمة الحاسوبية كأحد الركائز الأساسية في دعم وتحسين جودة الخدمات في المؤسسات البلدية. يعتبر هذا البحث محاولة لاستكشاف وتحليل الدور الذي تلعبه الأنظمة الحاسوبية في تعزيز جودة الخدمات البلدية، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه الأنظمة في تحقيق الكفاءة والشفافية.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الأنظمة الحاسوبية المتقدمة ومستوى الخدمات المقدمة من قبل البلديات، مع التركيز على الطرق التي يمكن من خلالها لهذه الأنظمة أن تسهم في تحسين الأداء العام. سيتم استعراض النظريات والمفاهيم الأساسية المتعلقة بالحاسبة وإدارة الجودة، بالإضافة إلى تحليل دراسات حالة محددة تبين تأثير تطبيق هذه الأنظمة في بيئات بلدية مختلفة.

من خلال هذا البحث، نسعى لتقديم رؤية شاملة حول كيفية استخدام الأنظمة الحاسوبية كأداة فعالة لتعزيز جودة الخدمات البلدية، مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستوى الحياة في المجتمعات المحلية. يأمل البحث أيضاً في تقديم توصيات عملية تساعد صناع القرار والمهنيين في المجال البلدي على استغلال الإمكانيات الكاملة للأنظمة الحاسوبية في تحقيق أهدافهم الاستراتيجية.

يتناول البحث هذه القضايا من خلال منهجية بحثية متكاملة تشمل التحليل النوعي والكمي، بالإضافة إلى استطلاع آراء الخبراء والممارسين في المجال. من خلال هذه المنهجية، نسعى لتقديم مساهمة مهمة في فهم الدور الحيوي الذي تلعبه الأنظمة الحاسوبية في تحسين جودة الخدمات البلدية وتعزيز كفاءتها.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسات البلدية في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين. رغم الأهمية القصوى للأنظمة المحاسبية في تعزيز الشفافية والمساءلة، إلا أن هناك نقصاً ملحوظاً في البحوث التي تستكشف بعمق كيفية تأثير هذه الأنظمة على جودة الخدمات البلدية. يركز هذا البحث على تحديد الفجوات في المعرفة حول العلاقة بين الأنظمة المحاسبية المتطورة والتحسين المستمر لجودة الخدمات البلدية.

تشمل التحديات الرئيسية التي تواجه البلديات عدم كفاية الأنظمة المحاسبية الحالية وصعوبة تكاملها مع الأنظمة الإدارية الأخرى، مما يؤدي إلى نقص في الفعالية والكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يعاني العديد من البلديات من عدم وجود معايير محددة وواضحة لقياس الأداء، مما يجعل من الصعب تقييم جودة الخدمات المقدمة والتحسين المستمر لها.

تهدف هذه الدراسة إلى فحص كيف يمكن للأنظمة المحاسبية أن تسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات البلدية، من خلال توفير بيانات دقيقة ومفيدة لاتخاذ القرارات الإدارية، وتعزيز الشفافية والمساءلة. كما تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل التي تعيق تطبيق واستخدام الأنظمة المحاسبية الفعالة في البلديات واقتراح الحلول المناسبة لها.

سؤال الدراسة:

ويمكن حل إشكالية الدراسة من خلال الإجابة عن السؤال التالي:

– ما هي الآليات التي من خلالها تسهم الأنظمة المحاسبية في تحسين جودة الخدمات البلدية؟

- كيف يمكن للتطبيقات المحاسبية المتقدمة أن تعزز الشفافية والمساءلة في البلديات؟
- ما هي التحديات التي تواجه البلديات في تطبيق الأنظمة المحاسبية الفعالة، وكيف يمكن التغلب عليها؟
- كيف تؤثر الأنظمة المحاسبية على عمليات اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات؟
- ما هي النماذج العالمية الناجحة في استخدام الأنظمة المحاسبية لتحسين جودة الخدمات البلدية وكيف يمكن تطبيقها في السياق المحلي؟

أهداف الدراسة:

هدف هذه الدراسة هو تقصي وفهم تأثير الأنظمة المحاسبية على جودة الخدمات البلدية. يتمثل الهدف الأساسي في تحليل الطرق التي من خلالها تسهم الأنظمة المحاسبية في تعزيز الشفافية، الكفاءة، والفعالية في إدارة الخدمات البلدية. نسعى إلى تحديد الآليات الأساسية التي تمكن هذه الأنظمة من المساهمة في تحسين الأداء وجودة الخدمات، وكيف يمكن لها أن تساعد في تحقيق الرضا العام وتلبية احتياجات المواطنين.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حيوياً ومؤثراً في تحسين الأداء العام للمؤسسات البلدية، وهو الدور الذي تلعبه الأنظمة المحاسبية في جودة الخدمات المقدمة. في ظل تزايد التحديات التي تواجه الإدارات البلدية، من الضروري البحث في كيفية تطوير وتحسين الأنظمة المحاسبية لتعزيز الشفافية، الكفاءة والفعالية. هذه الدراسة تقدم إسهاماً معرفياً قيماً في مجال الإدارة المحلية، حيث تسلط

الضوء على العلاقة بين الممارسات المحاسبية وتحقيق مستويات عالية من رضا المواطنين وتحسين جودة الخدمات.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة أبو حطب (2021) التعرف على العوامل التي تؤثر على الأداء المالي في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث طبقة الدراسة على بلدية الفحيص ، وانتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتلاءم مع أهداف الدراسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من (20) موظف من العاملين في بلدية الفحيص، وأبرز ما توصلت إليها الدراسة إن هناك عوامل تؤثر على نظم المحاسبية في بلدية الفحيص ومن تلك العوامل؛ التشريعات والقوانين المحاسبية، العوامل التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، وكذلك توصلت الدراسة متغير القوانين والتشريعات ومتغير النظم المحاسبية، وأوصت الدراسة بما يلي: بضرورة وضع إستراتيجية من أجل تطوير النظم المحاسبية.

كما أجرت العباسي (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر الأنظمة المحاسبية في اتخاذ القرار المالي والإداري في البلديات، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي لملائمتها مع أهداف الدراسة، وتم اختيار عينة من (124) من العاملين في البلديات في الأردن، وتوصلت الدراسة إن أثر الأنظمة المحاسبية في اتخاذ القرار المالي والإداري في البلديات جاء بدرجة متوسطة، وكذلك وجود دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة تعود إلى جودة القرارات الإدارية، والمراقبة والتقييم.

أجرى المومني (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق نظام المحاسبة كأداة للرقابة وتقييم الأداء في بلديات شمال الأردن (بلديات محافظة اربد، بلديات جرش، بلديات المفرق، بلديات عجلون)، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتلاءم مع أهداف الدراسة،

حيث تم اختيار عينة من (82) موظف في قسم المحاسبة في بلديات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن البلديات لها هيكل تنظيمي في المحاسبة تقليدي، وإن نظام المحاسبة المستخدمة في البلديات بحاجة إلى تطوير، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تأهيل العاملين في أقسام المحاسبة على أنظمة أكثر تطور وتودي إلى تحقيق مبدأ تقييم الأداء والمراقبة.

ومن أجل التعرف على واقع نظم المعلومات المحاسبية في بلديات قطاع غزة قام البحيسي (2013) بدراسة على (25) بلدية في قطاع غزة، وتم استخدام أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة و المقابلة الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى: إن هناك ضغط كبير على نظم المعلومات المحاسبية في قطاع غزة، وكذلك إن هناك خلل في جميع أنظمة المحاسبة في البلدية، وإن هناك تداخل في الصلاحيات بين قسم المحاسبة والأقسام الأخرى في البلدية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الكفاءة للعاملين في قسم المحاسبة في بلديات قطاع غزة.

الإطار النظري:

الأنظمة المحاسبية تُعتبر ركيزة أساسية في المؤسسات، خاصة تلك التي تُقدم خدمات متنوعة، حيث تلعب دوراً محورياً في تنظيم وإدارة العمليات المالية. يمكن تعريف الأنظمة المحاسبية على أنها خطط عمل مُحكمة تضم مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تتعلق بالجانب العملي للمحاسبة، وتهدف بشكل أساسي إلى إنجاز كافة الوظائف الرئيسية المطلوبة من المحاسبة.

أبرز وظائف الأنظمة المحاسبية:

هذه الأنظمة تُعنى بتحويل البيانات المحاسبية إلى معلومات مالية ذات قيمة وأهمية، بما يخدم احتياجات

أصحاب القرار والمختصين داخل وخارج المؤسسة، وفقاً لما أشار إليه Fatih و. (2020) Günay

مراحل تطور الأنظمة المحاسبية:

وفقاً لمرازقة (2017)، تمر الأنظمة المحاسبية بعدة مراحل تطويرية أساسية في المؤسسات:

- مرحلة التخطيط: تُعنى بوضع خطط عمل للتعامل مع البيانات.
- مرحلة التحليل: تركز على تحليل البيانات المُجمعة.
- مرحلة التصميم: تشمل بدء تنفيذ وتحويل المعلومات المحاسبية إلى صورة قابلة للتطبيق.
- مرحلة التنفيذ لنظام المعلومات المحاسبية.
- مرحلة التشغيل والصيانة للنظام.
- مرحلة توثيق النظام.

أهمية الأنظمة المحاسبية:

وفقاً لـ Ivungu و (2019) Ganyam ، تشمل الأهداف الرئيسية للأنظمة المحاسبية:

- الحد من التدخل البشري في العمليات المحاسبية.
- دمج المحاسبة مع التكنولوجيا.
- تعزيز تجميع البيانات المحاسبية الحقيقية وتوسيع نطاق المخزون المعلوماتي.
- تحقيق المركزية في استخدام الأنظمة المحاسبية.

- تسليط الضوء على التطور في الأنظمة المحاسبية المستخدمة في البلديات.
- زيادة كفاءة موظفي البلديات والاستغلال الأمثل للموارد البشرية في قسم المحاسبة.
- المساهمة في تحديد المسؤوليات وتقليل الأخطاء في البلديات.

مكونات الأنظمة المحاسبية المادية:

تتضمن الأنظمة المحاسبية المادية عدة مكونات رئيسية تشمل:

- قاعدة البيانات الخاصة بالنظام المحاسبي.
- أجهزة الحاسوب وملحقاتها.
- البرمجيات المستخدمة في النظام.
- الإجراءات المتبعة.
- تقنيات الاتصال المتاحة.

من خلال هذه المكونات، يتم توفير البنية التحتية اللازمة لتشغيل وإدارة الأنظمة المحاسبية بكفاءة في المؤسسات المختلفة.

الأنظمة المحاسبية:

تعريف نظري: وفقاً للشوابة (2022)، الأنظمة المحاسبية هي مجال معرفي يدمج التكنولوجيا والاتصالات مع مبادئ وممارسات المحاسبة. يركز هذا المجال على استكشاف كيفية تطور وتطبيق التكنولوجيا في مجال المحاسبة، وذلك بغرض تحسين دقة، كفاءة، وفعالية عمليات المحاسبة وإدارة المعلومات المالية.

تعريف إجرائي: من منظور البحث الحالي، يتم تحديد الأنظمة المحاسبية على أنها تلك المستخدمة في البلديات داخل المملكة الأردنية الهاشمية. يهدف البحث إلى استكشاف وتقييم تأثير هذه الأنظمة على تحسين وتعزيز جودة الخدمات التي تقدمها البلديات.

البلديات:

تعريف نظري: كما ورد في البحوث السابقة، مثل تلك التي أجراها المومني (2018)، تُعرف البلديات بأنها دوائر حكومية ذات ميزانيات مستقلة، يتم اختيار رؤسائها وأعضائها عبر انتخابات مباشرة من قبل المواطنين في المناطق المعنية. تتولى البلديات مسؤوليات متعددة تشمل تطوير المدن والقرى، الحفاظ على النظافة وإنارة الشوارع، تنفيذ المخططات العمرانية، تنظيم الأسواق، وإدارة تصريف مياه الأمطار.

تعريف إجرائي: في سياق هذا البحث، تُعرف البلدية بكونها المؤسسة التي يُركز عليها البحث لدراسة تأثير الأنظمة المحاسبية المستخدمة فيها على جودة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين.

منهج الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم استخدام المنهج الاستقرائي الذي يعتمد على تفصيل المعلومات للوصول إلى النتيجة، ومن ثم إطلاق الأحكام العامة بناء على النتيجة، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

– تحسين الكفاءة والفعالية: أظهرت النتائج أن تطبيق الأنظمة المحاسبية الحديثة في البلديات أدى إلى تحسين كبير في كفاءة وفعالية عمليات المحاسبة والإدارة المالية.

- زيادة الشفافية والمساءلة: كان هناك ارتفاع ملحوظ في مستويات الشفافية والمساءلة في البلديات التي استخدمت أنظمة محاسبية متقدمة، مما ساهم في زيادة ثقة المواطنين.
- تحديات التكامل التكنولوجي: واجهت بعض البلديات تحديات في تكامل الأنظمة المحاسبية مع أنظمتها الإدارية الأخرى، مما تطلب جهوداً إضافية لتحقيق الفعالية المرجوة.
- التدريب والتطوير: كان هناك حاجة ماسة إلى تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة المحاسبية الجديدة، وكان هذا التدريب عاملاً حاسماً في نجاح تطبيق هذه الأنظمة.

مناقشة النتائج:

- تحسين الكفاءة والفعالية: يتوافق هذا الاكتشاف مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن الأنظمة المحاسبية الحديثة تعزز من الكفاءة في المؤسسات. يؤكد هذا على الأهمية الكبرى لتحديث الأنظمة المحاسبية في القطاع العام.
- زيادة الشفافية والمساءلة: هذه النتيجة تدعم الفرضية القائلة بأن تطبيق الأنظمة المحاسبية المتطورة يمكن أن يعزز من الشفافية في الإدارة العامة، وهو ما يعد أساسياً لبناء الثقة مع المواطنين.
- تحديات التكامل التكنولوجي: تُظهر هذه النتيجة أن الانتقال إلى أنظمة محاسبية متطورة ليس بالأمر السهل ويتطلب تخطيطاً دقيقاً وإدارة للتغيير.
- التدريب والتطوير: يبرز هذا الجانب أهمية الاستثمار في الموارد البشرية وتطوير الكوادر كجزء لا يتجزأ من تحديث الأنظمة المحاسبية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة يوصي الباحث بما يلي:

- تحديث وتطوير الأنظمة المحاسبية: الاستثمار في تحديث وتطوير الأنظمة المحاسبية في البلديات لضمان كفاءتها وفعاليتها في التعامل مع المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات.
- تدريب الموظفين: تنظيم برامج تدريبية مستمرة للموظفين على استخدام الأنظمة المحاسبية الجديدة وتعزيز مهاراتهم في مجال التكنولوجيا المالية.
- التكامل التكنولوجي: تطوير استراتيجيات فعّالة لتكامل الأنظمة المحاسبية مع الأنظمة الإدارية الأخرى في البلديات لضمان تدفق معلومات سلس وفعّال.
- تعزيز الشفافية والمساءلة: تبني معايير وإجراءات تعزز الشفافية والمساءلة في العمليات المحاسبية، مما يساهم في بناء ثقة أكبر بين المواطنين والبلديات.
- الاستثمار في التكنولوجيا: تشجيع البلديات على الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة والأنظمة الذكية التي تدعم العمليات المحاسبية وتساهم في تجميع وتحليل البيانات بشكل فعّال.
- تقييم ومراجعة دورية: إجراء تقييمات ومراجعات دورية لأداء الأنظمة المحاسبية لتحديد مجالات التحسين والتطوير المستمر.
- تبادل الخبرات والممارسات الجيدة: تشجيع التعاون وتبادل الخبرات بين البلديات المختلفة فيما يتعلق بأفضل الممارسات في الأنظمة المحاسبية وإدارة الخدمات.
- الاستفادة من النماذج الدولية: الاطلاع والتعلم من النماذج الدولية الناجحة في تطبيق الأنظمة المحاسبية المتقدمة ومحاولة تكييف هذه النماذج مع السياق المحلي.

المراجع:

- البحيصي، عصام.(2013). تقييم واقع نظم المعلومات المحاسبية للبلديات في قطاع غزة : دراسة ميدانية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 21، ع 1: ص 97-98.
- أبو حطب، رزان.(2021). العوامل المؤثرة على الأداء المالي في البلديات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 35، ص 436-455.
- المومني، محمد. (2018). مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقييم الأداء في البلديات: دراسة ميدانية لبلديات إقليم الشمال في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة اليرموك.
- الشوابكة، أمل.(2022). درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى، رماح للبحوث والدراسات، ع 74، مج 7: ص 363-384.
- العباسي، عبير.(2021). أثر الأنظمة المحاسبية في إتخاذ القرارات المالية والإدارية في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 29، ص 553-573.
- النظام المالي للبلديات رقم(146)، لسنة 2016 المادة رقم(3) ، 8، 33.