

جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام

الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه

– دراسة ميدانية في محافظة السويداء –

د. وفاء بلان¹

المستخلص

يستهدف هذا البحث تقييم جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وتحليل أثر هذه الجودة على موقف العاملين من أدائه ضمن هذا القطاع. اعتمد استبيان وُزِعَ على عينة عشوائية من العاملين في محافظة السويداء بلغت 55 عاملاً. وقد أكدت نتائج الدراسة الميدانية صحة جميع فرضيات الدراسة التي تقول بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة أداء محاسب الإدارة التي اعتمدها الدراسة وهي: (العناصر الملموسة، الثقة، المصادقية، الاستجابة، العناية المهنية) وموقف العاملين من أدائه في جهات القطاع العام الإداري. وأوصت الدراسة بضرورة تزويد فريق عمل محاسب الإدارة بكافة الاختصاصات التي يحتاجها، وأهمية قيامه بالتطوير الدوري للعمل ودراسة مشكلاته ووضع الحلول المناسبة لها. إضافة إلى أهمية تعزيز دور الجهاز المركزي للرقابة المالية في الرقابة الدورية على عمل محاسب الإدارة.

كلمات مفتاحية: محاسب الإدارة، القطاع العام الإداري، تقييم الأداء، معايير الجودة، أبعاد الجودة.

¹ مدرس، كلية الاقتصاد الرابعة، جامعة دمشق، سورية.

The quality of the administrative Accountant's performance in the administrative public sector entities and its impact on employees' attitude towards the administrative Accountant' performance A field study in Swaida

Dr. Wafa Ballan²

ABSTRACT

This research aims to Evaluation The quality of The administrative Accountant's performance in the administrative public sector entities; and analyzing the effect of this evaluation on the attitude of employees towards the performance of The administrative Accountant's performance. by filling in a questionnaire distributed to a random sample of employees in the administrative public sector entities in Swaida of 55 employees. The results of the field study confirmed the validity of all study hypotheses which say: there is a statistical significant relationship between the standards of Performance quality adopted by the study (tangibility, assurance, reliability, responsiveness, professional care) and the attitude of employees in the administrative public sector entities towards The administrative Accountant's performance. The study recommended providing The administrative Accountant team of all professional personnel which he needs, periodic development of work, studying It's problems and developing appropriate solutions by The administrative Accountant. In addition to strengthening the role of the Central Agency for Financial Control in monitoring The administrative Accountant work.

KEYWORDS: administrative Accountant, administrative public sector, Performance Evaluation, quality standards, quality dimensions.

مقدمة:

يعدّ محاسب الإدارة في سورية أحد العناصر الأساسية في عمل الجهات العامة ذات الطابع الإداري، فهو الممثل المباشر لوزارة المالية ضمن هذه الجهات، المسؤول عن تنفيذ النفقات والإيرادات العامة والرقابة عليها. وإنّ نجاح أو فشل هذه الجهات في إدارة مواردها يستند بشكل كبير إلى خبرة محاسب الإدارة ونزاهته وحسن إدارته. لذلك كان من الأهمية بمكان الوقوف على واقع عمله وتقييم جودة أدائه في الجهة التي يعمل لديها بهدف تحسين وتطوير هذا الأداء من جهة، والنهوض بالواقع العام لهذه الجهات ومساعدتها على استثمار إمكانياتها والقيام بعملها على النحو الأفضل من جهة أخرى، لا سيّما وأنّ الوضع المالي لهذه الجهات يرتبط على نحو وثيق بوضعها الاقتصادي والإداري والخدمي.

وبطبيعة الحال لا بدّ أن ينعكس الالتزام بمعايير جودة الأداء في قضايا مختلفة؛ فهو مفتاحٌ للتطوير والتحديث وحافز لتحقيق المزيد من الإنجازات ووسيلة لبث الثقة والطمأنينة لدى الآخرين ممن يلمسون أثر هذا الالتزام. ولعلّ العاملين في الجهات العامة ذات الطابع الإداري هم الفئة الأكثر اطلاعاً على عمل محاسب الإدارة بحكم استمرارية تعامله معهم، وخبرتهم العملية بتفاصيل هذا العمل سواء في الجهة الإدارية التي يعمل لديها المحاسب أو الجهات الإدارية الأخرى المرتبطة بعمله على نحو وثيق. ومن ثمّ فمن المفترض أن يكونوا أول المتأثرين بجودة هذا الأداء من جميع النواحي الشكلية والشخصية والعملية. لذلك فإنّ تحليل موقف العاملين من أداء محاسب الإدارة في ضوء المعايير المختلفة لجودة الأداء يمكن أن يكون إحدى المؤشرات الهامة المفيدة للعمل، والمرآة التي ينعكس عليها التطبيق السليم لهذه المعايير.

مشكلة البحث:

يعدّ الالتزام بمعايير جودة الأداء في كلّ عمل أو مهنة سبباً أساسياً لنجاحه والارتقاء به إلى مستويات مثالية تتناسب مع التسارع المستمر لعجلة التحديث والتطوير الذي نعيشه في العالم المعاصر، إذ يظهر الالتزام بهذه المعايير نقاط القوة والضعف في الأداء ومن ثمّ معالجة جوانب القصور والضعف فيه. ولا شكّ أن لجودة الأداء فوائد كثيرة على العمل والعاملين وقيماً مضافة متعددة تنعكس بأشكال مختلفة. ويتناول البحث الحالي دراسة إحدى هذه الآثار المتوقعة لجودة الأداء فيما يتعلق بعمل محاسب الإدارة ضمن جهات القطاع العام الإداري في سورية ليجيبنا على التساؤل التالي:

هل يؤثر التزام محاسب الإدارة بمعايير جودة الأداء على موقف العاملين من أدائه؟ وهل يختلف هذا الأثر باختلاف معيار الجودة؟

أهمية البحث:

نظراً للعبء الكبير الملقى على عاتق محاسب الإدارة ودوره الهام في تنفيذ الموازنة العامة للدولة؛ فإنّ الارتقاء بجودة أدائه يعدّ مطلباً هاماً لا سيّما في ظل نقص الكوادر العاملة وقلة الموارد الاقتصادية والضغوطات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي نعيشها في الوقت الحاضر، والتي تتطلب النهوض بالواقع الاقتصادي المحلي بجميع الطرائق الممكنة.

وحيث إنّ محاسب الإدارة في سورية يعمل في بيئة عمل حكومية متكاملة ومرتبطة في طبيعة عملها على نحو وثيق وتحكم عملها قوانين وأنظمة موحّدة فإنّ جودة أدائه تنعكس بصورة أو بأخرى على بيئة العمل المحيطة التي تعكس بدورها أثراً رجعيّاً على أدائه ذاته، ما يكسب تفاعل تلك البيئة المحيطة مع أدائه (والمتمثلة بصورة أساسية بالعاملين في الجهة الإدارية) أهمية كبيرة تعود بالنفع أو الضرر على أدائه ذاته في النهاية.

أهداف البحث: يهدف البحث إلى:

1. تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة في عمل محاسب الإدارة باستخدام معايير جودة الأداء، والاستفادة منها في تطوير أدائه.
2. استطلاع رأي العاملين في أداء محاسب الإدارة باستخدام معايير جودة الأداء المختلفة، وتحديد مدى انعكاس هذه المعايير على تقييمهم الإيجابي أو السلبي لهذا الأداء.

فرضيات البحث:

تعتمد الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

1- دراسة (Duff,2004) بعنوان:

Auditqual: Demintions Of Audit Quality

نموذج "جودة التدقيق": أبعاد جودة التدقيق

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من جودة التدقيق استناداً إلى نموذج الفجوة لباراشوارامان وزملائه، وذلك في بنية متعددة الأبعاد من خلال محورين أساسيين هما: جودة الخدمة، والجودة التقنية. وبناء عليه اقترحت 56 بنداً ضمن 10 أبعاد لجودة التدقيق هي: السمعة، والمقدرة، والاستجابة، والاستقلال، والخدمات غير التدقيقية، والتعاطف، وخدمة العميل، والخبرة، والتجربة. وحيث إنّ الخدمة التي اختُبرت هي خدمة التدقيق فقد أطلق على النموذج اسم $auditqual^3$. حيث يمكن لهذا النموذج تحقيق الربط بين أوجه القصور في الشركة وأوجه القصور في إدراك العميل لجودة المراجعة.

2- دراسة (Al-Zoubi، 2013).

Service Quality Effects on Customer Loyalty among the Jordanian Telecom Sector "Empirical Study"

أثر جودة الخدمة في ولاء العملاء في قطاع الاتصالات الأردني "دراسة تطبيقية".

أجريت هذه الدراسة على الطلاب في خمس جامعات أردنية. اعتمدت الدراسة وبما يتوافق مع أهدافها خمسة أبعاد لجودة الخدمة وعدّتها متغيّرات مستقلة، في حين عدّ ولاء العملاء كمتغيّر تابع. وتوصّلت الدراسة بعد استخدامها نموذج $servqual$ إلى أنّ جودة الخدمة لها أثر كبير في ولاء العملاء. ودعت إلى ضرورة الحفاظ على الأداء التنظيمي العام، وعلى تحسين العلاقات مع العملاء.

³ اختصار لعبارة audit quality ويقصد بها جودة التدقيق.

3- دراسة (ingaldi,2016).

Use Of SERVPERF Method To Evaluate Service Quality In The Transport Company

استخدام نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة في شركات النقل.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار جودة خدمة النقل العام في بولندا باستخدام نموذج الأداء servperf وتوصلت إلى العناصر ذات التأثير الإيجابي الأكبر على النتائج وهي: الاختبار الشخصي للخدمة من قبل العملاء، فريق العمل المؤهل بشكل جيد، الوقت المناسب لتقديم الخدمة بالنسبة للعميل. أما العناصر ذات التأثير الإيجابي الأقل على النتائج فهي: الترويج وموقع الانترنت، سرعة ويسر العمل. وأوصت الباحثة إدارة الشركات ذات العلاقة بأخذ نتائج هذا البحث على محمل الجد لا سيما وسط المنافسة الكبيرة بين الشركات في سوق النقل.

4- دراسة (Wattanakamolchai,2008).

The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers.

تقييم جودة الخدمة باستخدام المسؤولية الاجتماعية للعملاء.

انطلاقاً من فكرة أنّ المسؤولية الاجتماعية للشركات ميزة استراتيجية يمكن أن تساعد على جذب عملاء مسؤولين اجتماعياً، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة باعتماد عملاء مسؤولين اجتماعياً مضيفاً إلى الأبعاد الخمسة الأساسية بعداً سادساً هو المسؤولية الاجتماعية، ويتضمن ثمانية بنود، واختبرت من خلالها جودة الخدمة في صناعات خدمية مختلفة. أظهرت الدراسة أنّ الموثوقية هي البعد الأشد أهمية في تقييم جودة الخدمة بغض النظر عن نوعية الخدمة. أمّا بُعد المسؤولية الاجتماعية فإنه لم يصف مقداراً لافتاً لجودة الخدمة

زيادة على الأبعاد الخمسة الأخرى، لكنه سلط الضوء على فكرة مهمة قد تعطي نتائج مختلفة في المستقبل.

5- دراسة (vanniorajan,2007).

Servperf Analysis In Retail Banking.

تحليل الأداء في الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد.
تناولت الدراسة تقييم الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد في الهند باستخدام نموذج الأداء servperf بإجراء دراسة استقصائية على المقترضين في كل من القطاعات العامة والخاصة والتعاونية، وباستخدام 17 بنداً تتدرج ضمن أربعة أبعاد لجودة الخدمة هي: الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والملموسية. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروقات كبيرة بين عملاء المصارف الثلاثة فيما يتعلق بتسجيلات الأداء.

6- دراسة (العولقي، 2018).

قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام نموذج "الأداء" وأثرها في رضا الطلبة:
دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية.
أجرت هذه الدراسة تحليلاً لطبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة في جامعة إب اليمنية باستخدام مقياس servperf وبينت النتائج وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة محل الدراسة وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الضمان، التعاطف، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم.

7- دراسة (عباس وآخرون، 2020).

تأثير منهجية 5S⁴ في تحقيق رضا الزبائن: دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من الأطباء والكادر الطبي في مستشفى الإمام الحسين التعليمي في ذي قار.

هدفت الدراسة إلى قياس رضا الزبائن عن الخدمات الطبية في إحدى مستشفيات الجزائر، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين منهجية 5S ورضا الزبائن، وتبين أن لهذه العلاقة أثراً كبيراً في تحقيق رضا الزبائن. وكانت أبعاد الجودة التي اعتمدها البحث هي: التصنيف، والترتيب، والتنظيف والتوحيد، والاستدامة.

إطار الدراسة النظرية:

أولاً: تعريف محاسبة الإدارة: عرّف القانون المالي الأساسي للدولة في سورية الصادر بالمرسوم التشريعي 54 لعام 2006 محاسبة الإدارة بأنها: "إدارة الشؤون المالية والمحاسبية في الجهة العامة ذات الطابع الإداري لتحقيق تنفيذ الموازنة العامة للدولة وفق القوانين والأنظمة والاستخدام الأمثل للاعتمادات المخصصة، ويعين محاسب الإدارة من ملاك وزارة المالية، ويسمى بقرار من وزير المالية، ويرتبط مباشرة بأمر الصرف" (القانون المالي الأساسي للدولة في سورية، 2006).

ثانياً: طبيعة عمل محاسب الإدارة: استناداً إلى القانون المالي الأساسي في سورية يتولى محاسب الإدارة المهام التالية:

1. مساعدة الإدارة على إعداد مشروع موازنتها.
2. التأشير على مشروعات صكوك عقد النفقات قبل توقيعها.

⁴ تقنية السينات الخمس لتطوير بيئة العمل وتتضمن خمسة مبادئ تبدأ جميعها بحرف السين في اللغة الإنكليزية.

3. القيام بمعاملات تصفية النفقات، وإعداد أوامر صرفها، ومسك حسابات اعتمادات الموازنة، والنفقات المعقودة، وأوامر الصرف الصادرة والمصروفة، ودفاتر شطب الرواتب والأجور وجداولها.
4. إدارة السلف الممنوحة إليهم أو للعاملين في الإدارة، وملاحقة تسديدها.
5. مراقبة مستودعات اللوازم والمواد مع الاحتفاظ بمسؤولية أمناء المستودعات.
6. تحقيق الإيرادات الموكلة للإدارة وتحصيلها، ومسك حساباتها.
7. ملاحقة تقديم صكوك كفالات المتعهدين وفحصها، وتسجيلها، وحفظها، وإبراء ذمة العاملين المسؤولين أمام محاسب الإدارة بعد إجراء معاملة الاستلام والتسليم.
8. ممارسة جميع الأعمال المالية والمتعلقة بالإدارة. ويجوز أن يكون لكل جهة عامة محاسب إدارة أو أكثر، ويكون محاسب الإدارة مسؤولاً أمام الجهاز المركزي للرقابة المالية عن جميع الأعمال الموكلة إليه. (المهائني وآخرون، 2014، ص354-355)

تقييم أداء محاسب الإدارة:

اقتبست نماذج جودة الخدمات العامة ومعايير قياسها لإجراء عملية تقييم جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري، مستفيدين من التطبيقات المختلفة لهذه النماذج في مجالات خدمية متنوّعة، وفيما يلي عرض موجز لهذه النماذج:

نماذج جودة الخدمة ومعايير قياسها:

تباينت آراء الباحثين فيما يتعلق بجودة الخدمات واقتُرحت نماذج مفاهيمية مختلفة لجودة الخدمة في الفترة الواقعة ما بين 1984_ 2003، لكن بمرور الوقت طُوّر نموذجان رئيسيان أخذوا موقع الصدارة بين هذه النماذج، هما نموذج الفجوة⁵ SERVQUAL ونموذج الأداء⁶ SERVPERF. ونتيجةً للمرونة الكبيرة التي يتمتع بها هذين النموذجين فقد استُخدما على نطاق واسع جداً وفي مجالات خدمية متنوّعة.

⁵ اختصار لعبارة service quality ويقصد بها جودة الخدمة.

⁶ اختصار لعبارة service performance ويقصد بها أداء الخدمة.

أولاً: نموذج الفجوة Servqual: اقترح هذا النموذج Parasuraman, Zeithmal, Berry (1985) ليكون إحدى أفضل الطرائق المستخدمة لقياس جودة الخدمات. حيث رُوعي في تصميمه أن يكون قابلاً للتطبيق على طيف واسع من الخدمات، ويمكن تكيفه ليلائم احتياجات محددة، وليكون ذي قيمة أكبر عند استخدامه لتتبع اتجاه جودة الخدمة دورياً. يتميز Servqual بقدرته التشخيصية خاصةً عندما يكون هدف البحث تحديد نقاط ضعف جودة الخدمة التي تستلزم تدخّل الإدارة (Jain and Gupta,2004,p34) يعرض هذا النموذج جودة الخدمة على أنها الفرق بين توقعات العميل والخدمة الفعلية، ويدعى هذا الفرق بالفجوة، ومن هنا يدعى هذا النموذج "نموذج الفجوة". فإذا مال هذا الفرق ليكون إيجابياً فهذا يعني أنه تمّ تجاوز توقعات العميل بفعالية والخدمة مرضية، حيث: $SERVQUAL = \text{الأداء} - \text{التوقع}$

الأداء < التوقع ← الخدمة أكثر من مرضية.

الأداء > التوقع ← الخدمة أقل من مرضية.

وقد حدّدت مجموعة من الفجوات وفقاً لهذا النموذج، كالفجوة التي تنشأ نتيجة الفرق بين توقعات العميل وتصوّر مؤسسة الخدمة لهذه التوقعات، والفرق بين تصوّر الإدارة المنتجة للخدمة ومواصفات جودة الخدمة التي يريدها المستهلك، والفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية. وحدد Parasuraman (1985) السمات الأساسية التي تبيّن أنّ لها تأثير في جودة الخدمة، وصنفها في 10 أبعاد هي: العناصر الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، الكياسة، المصادقية، الضمانة، حق الدخول، الاتصالات، فهم العميل. واخْتُصرت فيما بعد هذه الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد تتضمن 22 بنداً كما يلي (Parasuraman & others,1985,p47):

أولاً: الملموسية: المرافق والمعدّات المادية ومظهر الأفراد. وتتضمّن: امتلاك معدات عصرية، ومرافق مادية جذابة بصرياً، وفريق عمل أنيق حسن المظهر، وبيئة مرتبطة بالخدمة جذابة بصرياً.

ثانياً: الموثوقية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة. وتتضمن: الوفاء بالوعد في الوقت المحدد، وإظهار الاهتمام الصادق في معالجة مشاكل العملاء، وأداء الخدمة بشكل صحيح في المرة الأولى، وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء.

ثالثاً: الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية. وتتضمن: إعلام العملاء عن الموعد الدقيق لتنفيذ الخدمات، وتقديم خدمات سريعة للعملاء، والاستعداد الدائم لمساعدتهم، والردّ بيسر على طلباتهم.

رابعاً: الثقة: معرفة ولطافة الموظفين، وقدرتهم على زرع الثقة. وتتضمن: سلوك الموظفين الذي يزرع الثقة في العملاء، وشعور العملاء بالأمان في معاملاتهم، والتزام الموظفين بالتهذيب في جميع الأوقات، والمعرفة الكافية للردّ على أسئلة العملاء.

خامساً: التعاطف: الاهتمام الفردي الذي توفّره الشركة لعملائها. ويتضمن: تقديم اهتمام فردي بالعملاء، وساعات تشغيل مريحة لهم جميعاً، وتقديم الموظفين اهتماماً شخصياً بهم، وحرص الموظفين على مصالحهم ومن القلب، وتفهم الموظفين احتياجاتهم.

ورغم الشعبية المتزايدة والتطبيق الواسع لهذا النموذج فقد تعرّض لمجموعة من الانتقادات، منها أنّ الأبعاد الخمسة المقترحة للجودة ليست عالمية، ولا يمكن تحميل البنود دائماً على العوامل، عدا عن التداخل الكبير بين هذه الأبعاد. هذا إضافة إلى أنّ تركيز النموذج على الجودة الوظيفية للخدمة على حساب الجودة التقنية يعطي جوانب الخدمة النفسية والاجتماعية قيمةً أكبر من مضمون الخدمة، وكذلك اختلاف توقّعات العملاء من لحظة إلى أخرى، والإرباك المتوقّع نتيجة اعتماد النموذج على أداتين هما الإدراك والتوقّع.

ثانياً: نموذج الأداء SERVPERF: هو نموذج مشتق من نموذج Servqual، اقترحه كل من Cronin و Taylor (1992) بسبب الصعوبات التي يعانيتها نموذج Servqual. يركّز هذا النموذج على الأداء الفعلي للخدمة فقط متجاهلاً توقّعات العملاء، فالأداء المرتفع وفق هذا النموذج يستلزم كنتيجة جودة خدمة مرتفعة، حيث:

$$\text{SERVPERF} = \text{الأداء}$$

يستخدم النموذج الأبعاد المستخدمة نفسها في نموذج الفجوة، وكذلك البنود المدرجة ضمنها. إلا أنه يتوافق بصورة أكبر مع مفهوم رضا العملاء عن الخدمة، وبيّمت تجربتهم ضمناً. وقد حظي نموذج servperf باهتمام كبير بمرور الوقت، حتى إن Zeithmal أحد مؤسسي نموذج Servqual أيد في إحدى دراساته الحديثة تأثر الجودة بشكل مباشر بالأداء فقط، وهذا يعطي دليل قبول قاطع لتفوق هذا النموذج (Zeithmal, 1993, p24). وإلى تاريخه لا يزال غير واضحاً إن كان servperf أو Servqual هو الأفضل في قياس جودة الخدمة، لكن الدراسات العديدة التي اختبرت النموذجين السابقين بينت ضرورة تكيف البنود والأبعاد مع خصوصيات كل قطاع.

منهجية البحث:

يعتمد البحث منهجاً وصفيّاً استقرائياً. وقد تم انجازه وفق الخطوات والمراحل التالية:

1. الاطلاع على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة للتعرف على كافة جوانب المشكلة البحثية.
2. استخدام معلومات الدراسة النظرية في تحديد محاور البحث. ثم صياغة الاستبيان.
3. توزيع الاستبيان بعد تحكيمة على عينة الدراسة.
4. جمع الاستبيانات والتحقق من صدقها.
5. تحليل الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS .
6. عرض نتائج التحليل.

الدراسة الميدانية والمناقشة والتحليل:

وفق نتائج الدراسات السابقة تم اختيار مقياس الأداء servperf مع تعديل البنود والأبعاد بما يتلاءم مع طبيعة وخصوصية المحاسبة الحكومية وعمل محاسب الإدارة، إضافة إلى قواعد السلوك المهني الأخلاقي الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (القاضي وآخرون، 2011، ص90)، ومعيار التدقيق الدولي 220 (IFAC, 2020)، والمواصفة العالمية أيزو 9001 (ISO, 2015). واعتمدت خمسة أبعاد للجودة هي: العناصر الملموسة، والثقة، والموثوقية، والاستجابة، والعناية المهنية. تضمنت خمسة عشر بنداً كما يلي:

أولاً: العناصر الملموسة: وتعرف بأنها المعايير الشكلية الضرورية (بلان، 2015، ص63) لعمل محاسب الإدارة. وتتضمن البنود التالية:

- يمتلك محاسب الإدارة مكتباً لائقاً وتجهيزات حديثة مناسبة لعمله.
 - يمتلك محاسب الإدارة فريق عمل ملائم من حيث العدد.
 - يحتوي فريق عمل محاسب الإدارة على كل الاختصاصات التي يحتاجها.
 - يتمتع محاسب الإدارة بالمظهر المستقل.
 - يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة.
- ثانياً: معايير الثقة:** المعايير الاخلاقية التي تتصف بها شخصية محاسب الإدارة. وتتضمن البنود التالية:

- يؤدي محاسب الإدارة عمله بنزاهة.
- يمارس محاسب الإدارة عمله بحيادية كاملة دون أي تحيز.
- يمتلك محاسب الإدارة المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمله.
- يتابع محاسب الإدارة جميع التطورات في القوانين والأنظمة المرتبطة بعمله.

ثالثاً: معايير المصادقية: تمثل معايير دقة العمل والالتزام بمتطلباته. وتتضمن البنود التالية:

- يعتمد محاسب الإدارة إجراءات محددة في تنفيذ الاعمال الموكلة إليه.
- ينفذ محاسب الإدارة كل أعماله في مواعيدها دون أي تأخير.
- يقوم محاسب الإدارة دورياً بتطوير العمل.
- يدرس محاسب الإدارة مشكلات العمل ويضع الحلول المناسبة لها.
- يقوم محاسب الإدارة بتوثيق جميع أعماله.
- يحتفظ محاسب الإدارة بملفات كافية لعمليات التوثيق.
- يعتمد محاسب الإدارة نماذج محددة لمستنداته وسجلاته.
- يشرف محاسب الإدارة على تنفيذ جميع المهام والأعمال التابعة لعمله.
- يتابع محاسب الإدارة أداء فريق العمل لديه بشكل يومي.
- يقوم الجهاز المركزي للرقابة المالية برقابة دورية فعالة على عمل محاسب الإدارة.

رابعاً: معايير الاستجابة: مرونة محاسب الإدارة في علاقته بالآخرين وبمتطلبات العمل. وتتضمن البنود التالية:

- يستفيد محاسب الإدارة من آراء الآخرين عند قيامه بعمله.
- يقدم محاسب الإدارة خبرته ومعرفته للآخرين ويشاركهم الرأي.
- يحقّر محاسب الإدارة فريق عمله لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدد.
- يراعي محاسب الإدارة ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً.
- يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع أيّ تغيير في القوانين والأنظمة النافذة.
- يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع احتياجات الإدارة ضمن حدود إمكانياته.

خامساً: معيار العناية المهنية: الجهد المهني المطلوب من محاسب الإدارة تحقيقه كما
 ونوعاً. ويتضمن التالي:

- يؤدي محاسب الإدارة عمله المعتاد بشكل يومي.
- يقوم محاسب الإدارة بعمله بجدّ واهتمام.
- يبذل محاسب الإدارة العناية والجهد الكافيين لأداء العمل.

وُضعت فرضية لكل بعد من هذه الأبعاد. وبناء عليه صُمم استبيان (ملحق 1) وطُبّق
 على عينة من العاملين في القطاع العام ذات الطابع الإداري في محافظة السويداء بلغت
 العينة 55 شخصاً، منهم 11 مديراً أو معاون مدير، و 22 رئيس دائرة أو قسم، و 8
 مفتشين، و 14 موظفاً في غير المواقع التي ذكرت (جدول 2). وكانت شهادات
 المستجوبين على النحو التالي: 9 مهندسين، و 27 مجازين في الاقتصاد، و 12 مجازين
 في الحقوق، و 7 مجازين في شهادات أخرى مختلفة (جدول 1).

		الشهادة			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	هندسة	9	16.4	16.4	16.4
	اقتصاد	27	49.1	49.1	65.5
	حقوق	12	21.8	21.8	87.3
	أخرى إجازة	7	12.7	12.7	100.0
Total		55	100.0	100.0	

جدول (1)

		العمل			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	معاون أو مدير	11	20.0	20.0	20.0
	دائرة أو قسم رئيس	22	40.0	40.0	60.0
	مفتش	8	14.5	14.5	74.5
	ورد ما غير	14	25.5	25.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

جدول (2)

ولدى اختبار التوزيع تبين أنه طبيعي، فالعينة متجانسة مع المجتمع عشوائية، والنتائج مستقلة لا يتأثر بعضها ببعض (الجدول 3)، وتم التأكد من صلاحية الاختبار بطريقة إجراءات التأكد من الصدق والثبات:

الثبات: حُسب معامل إفا كرومباخ لبنود الاستبيان لمعرفة ما إذا كانت هذه البنود تسير في الاتجاه الذي وضعت لقياسه، وبلغ معامل ثبات الاتساق الداخلي المحسوب 0.93، وهو يمثل نسبة مرتفعة تؤكد صلاحية الاستبيان كأداة بحث كما هو مبين في الجدول رقم (4).

الصدق: تم التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبيان على مجموعة من المختصين في مجال البحث. وعُدلت الأسئلة بناء على مقترحاتهم.

جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه
 - دراسة ميدانية في محافظة السويداء -

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
س1	.415	55	.000	.660	55	.000
س2	.291	55	.000	.859	55	.000
س3	.280	55	.000	.777	55	.000
س4	.236	55	.000	.840	55	.000
س5	.271	55	.000	.753	55	.000
س6	.206	55	.000	.849	55	.000
س7	.188	55	.000	.894	55	.000
س8	.251	55	.000	.851	55	.000
س9	.283	55	.000	.805	55	.000
س10	.354	55	.000	.773	55	.000
س11	.299	55	.000	.832	55	.000
س12	.173	55	.000	.915	55	.001
س13	.211	55	.000	.880	55	.000
س14	.206	55	.000	.871	55	.000
س15	.283	55	.000	.857	55	.000
س16	.343	55	.000	.752	55	.000
س17	.219	55	.000	.845	55	.000
س18	.259	55	.000	.885	55	.000
س19	.249	55	.000	.875	55	.000
س20	.321	55	.000	.826	55	.000
س21	.362	55	.000	.778	55	.000
س22	.243	55	.000	.882	55	.000
س23	.297	55	.000	.824	55	.000
س24	.311	55	.000	.808	55	.000
س25	.286	55	.000	.839	55	.000
س26	.328	55	.000	.796	55	.000
س27	.245	55	.000	.825	55	.000
س28	.322	55	.000	.816	55	.000

a. Lilliefors Significance Correction

جدول (3)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.934	28

جدول (4)

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

حيث إنَّ العينة عشوائية وتزيد على 30 مفردة والتوزيع طبيعي فقد استخدم اختبار t -test للحكم على صحّة فرضيات الدراسة المقسّمة كالتالي:

الفرضية الرئيسة: تضمّنت كامل الأسئلة. الفرضية الفرعية الأولى: تضمّنت الأسئلة 1، 2، 3، 4، 5. الفرضية الفرعية الثانية: تضمّنت الأسئلة 6، 7، 8، 9. الفرضية الفرعية الثالثة: تضمّنت الأسئلة 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19. الفرضية الفرعية الرابعة: تضمّنت الأسئلة 20، 21، 22، 23، 24، 25. الفرضية الفرعية الخامسة: تضمّنت الأسئلة 26، 27، 28. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8096 والانحراف المعياري 0.56453، وقيمة الاختبار $T=10.636$ ، وتبيّن أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء محاسب الإدارة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.6636، والانحراف المعياري 0.69258، وقيمة الاختبار $T=7.106$ ، وتبين أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناصر الملموسة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8955، والانحراف المعياري 0.83151، وقيمة الاختبار $T=7.986$ ، وتبين أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الثقة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.6891، والانحراف المعياري 0.67073، وقيمة الاختبار $T=7.619$ ، وتبين أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الموثوقية وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.8364، والانحراف المعياري 0.56881، وقيمة الاختبار $T=10.904$ ، وتبين أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (6و7)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار الاستجابة وموقف العاملين من أدائه.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

بلغ الوسط الحسابي 3.9636، والانحراف المعياري 0.71915، وقيمة الاختبار $T=9.937$ ، وتبين أنّ مستوى الدلالة المحسوب يساوي 0,00، وهو أصغر من مستوى الدلالة النظرية 0,05 كما يبدو في الجدولين رقم (5و6)، وهنا يمكن أن نرفض فرضية العدم ونقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق محاسب الإدارة لمعيار العناية المهنية وموقف العاملين من أدائه.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أ1	55	3.6636	.69258	.09339
أ2	55	3.8955	.83151	.11212
أ3	55	3.6891	.67073	.09044
أ4	55	3.8364	.56881	.07670
أ5	55	3.9636	.71915	.09697
ف	55	3.8096	.56453	.07612

جدول (5)

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أ1	7.106	54	.000	.66364	.4764	.8509
ب2	7.986	54	.000	.89545	.6707	1.1202
ج3	7.619	54	.000	.68909	.5078	.8704
د4	10.904	54	.000	.83636	.6826	.9901
هـ5	9.937	54	.000	.96364	.7692	1.1580
ف	10.636	54	.000	.80964	.6570	.9623

جدول (6)

ولمعرفة أفضل العوامل جودة احتُسب معامل الاختلاف لبنود الاستبيان الثمانية والعشرين (الجدول رقم 7)، وتبين أن أقل أربع قيم لمعامل الاختلاف كانت للبنود 16-5-24-23 (مرتبة تصاعدياً)، ومن ثم فإن هذه البنود تمثل أفضل العوامل جودة في أداء محاسب الإدارة، وتتعلق باعتماده نماذج محددة لمستنداته وسجلاته، وامتلاكه مسؤوليات واضحة ومحددة، وتجاوبه بسرعة كافية مع أيّ تغيير في القوانين والأنظمة النافذة، ومراعاته لظروف ضغط العمل. في حين كانت أكبر أربع قيم لمعامل الاختلاف للبنود 3-12-11-19 (مرتبة تنازلياً)، وتمثل هذه البنود أسوأ العوامل جودة في أداء محاسب الإدارة. وكانت قيمة معامل اختلاف البنود المتبقية بين المجموعتين السابقتين حيث عدت هذه العوامل متوسطة الجودة في أداء محاسب الإدارة.

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
.1	3.8909	0.71162	18.2893
.2	3.6727	1.08959	29.6672
.3	3.1636	1.24370	39.3128
.4	3.9273	1.08619	27.6574
.5	4.3455	0.67270	15.4803
.6	3.9636	0.96155	24.2595
.7	3.6182	1.04511	28.884
.8	3.8909	1.04833	26.9431
.9	4.1091	0.80904	19.6889
.10	3.9273	0.81319	20.7060
.11	3.6727	1.01934	32.4938
.12	3.2000	1.16110	36.2843
.13	3.6000	0.93492	25.97
.14	3.6182	1.04511	28.8848
.15	3.5636	0.91820	25.7660
.16	4.0909	0.58603	14.3252
.17	4.0182	0.84964	21.1447
.18	3.6000	0.97373	27.0480
.19	3.6000	1.04704	29.0844
.20	3.6909	0.81360	22.0434
.21	3.8000	0.80277	21.1255
.22	3.7273	1.00838	27.0538
.23	3.9091	0.70113	17.6083

جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه
- دراسة ميدانية في محافظة السويداء -

17.0819	0.68017	3.9818	.24
22.7067	0.88763	3.9091	.25
17.7525	0.70687	3.9818	.26
20.9717	0.83887	4.000	.27
23.2342	0.90825	3.9091	.28

جدول (7)

نتائج البحث:

توصل البحث من خلال دراسته الميدانية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري بمعايير جودة الأداء التي اعتمدها الدراسة وهي: (معايير العناصر الملموسة، معيار الثقة، معيار الموثوقية، معيار الاستجابة، معيار العناية المهنية) وموقف العاملين من أدائه، كما توصل إلى النتائج التالية:

1. يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة وهو أكثر البنود جودة ضمن معيار العناصر الملموسة. مع الإشارة إلى ضرورة التركيز على تأمين الاختصاصات المطلوبة كافةً ضمن فريق عمل محاسب الإدارة وهو البند الأقل جودة ضمن هذا المعيار.
2. يحقق محاسب الإدارة المعايير الأخلاقية اللازمة لأداء عمله وفقاً لعينة الدراسة.
3. يحقق محاسب الإدارة معايير المصداقية في الأداء والالتزام بمتطلبات العمل، ويعتد اعتماده نماذجاً محددة لمستنداته وسجلاته مؤشراً ذات جودة مرتفعة ضمن هذا المعيار حسب عينة الدراسة. في حين كانت كلاً من: قيام محاسب الإدارة بالتطوير الدوري للعمل، ودراسة مشكلاته ووضع الحلول المناسبة لها، والرقابة الدورية الفعالة للجهاز المركزي للرقابة المالية على عمل محاسب الإدارة بنوداً ذات جودة منخفضة ضمن هذا المعيار حسب عينة الدراسة.

4. يتمتع محاسب الإدارة بالمرونة في أداء أعماله بصورة عامّة، وإنّ تجاوبه مع التغيرات في القوانين والأنظمة النافذة بالسرعة الكافية، ومراعاته ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً أكثر البنود جودة ضمن معيار الاستجابة حسب عينة الدراسة.

5. يحقّق محاسب الإدارة معايير العناية المهنية اللازمة في أداء المهام الموكلة إليه وفقاً لعينة الدراسة.

مقترحات البحث:

1. تزويد فريق عمل محاسب الإدارة بكافة الاختصاصات التي يحتاجها لتطوير جودة العمل وتحسين أدائه.
2. التطوير الدوري الذاتي للعمل من قبل محاسب الإدارة ما يضمن توفير الوقت والجهد والتكلفة.
3. دراسة مشكلات العمل بصورة مستمرة من قبل محاسب الإدارة ووضع الحلول المناسبة لها يوفّر له ولفريقه فرصة اختيار أفضل البدائل وأكثرها ملاءمة.
4. تفعيل دور الجهاز المركزي للرقابة المالية في الرقابة الدورية على عمل محاسب الإدارة، والانتقال من التدقيق التقليدي للمستندات والسجلات إلى التدقيق الفعّال لإجراءات العمل.

المراجع:

المراجع الأجنبية:

1. Al-Zoubi, M, 2013- Service Quality Effects on Customer Loyalty among the Jordanian Telecom Sector "Empirical Study", Canadian Center of Science and Education, Vol. 8, No. 7.35-45
2. Duff, A, 2004- Auditqual: Demintions Of Audit Quality. the institute of chartered accountants of Scotland, first published, Scotland, p148.
3. Ingaldi, k, 2016- Use Of SERVPERF Method To Evaluate Service Quality In The Transport Company, Independent Journal Of Management & Production, Vol. 7, No. 1, 168-177.
4. International Federation of Accounting, 2020- International Standard on Auditing 220, IAASB.
5. International Standardization organization, 2015- ISO 9001, International Standard For QMS.
6. Jain, S., Gupta, G,2004- Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, VIKALPA, VO 29, NO 2, 25-37.
7. Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, LL. 1985- A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, Vo 49, 41-50.
8. Prabha, R.M., Soolakshna, L.B., Perunjodi, N, 2010- SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC ERVICE, International Journal Of Mnagement And Marketing Research, Vo 3 , No 1 ,37- 50.
9. Vanniorajan, T., Anbazhagan, B,2007- Servperf Analysis In Retail Banking, International Marketing Conference on Marketing & Society.
10. Wattanakamolchai, S, 2008- The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers, Doctor thesis, Hospitality and Tourism Management, Virginia.
11. Zeithmal, A., Staelin, R., Boulding, W., & Kalra, A1993- A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions. Journal of Marketing Research. 7-27.

المراجع العربية باللغة الأجنبية:

- 1- Abas, B.,Saiedy,R., 2020- The effect of 5S Methodology on improving the quality of health services; an analytical study of the opinions of a sample of doctors and medical staff at Emam AL-Hussein teaching hospital in The-Qar, Economic and Management Journal, Vo 9, No 35,57-79.
- 2- Aolaky, A, 2018- The Impact of using SERVPERF scale to measure the quality of Educational Services on Students Satisfaction at Ibb University, Yemen, International Journal for Quality Assurance in Higher Education, Vo 1, No 37, 125-148.
- 3- Ballan, W, 2015- The Performance Evaluation of The Internal Control Department in The Public Sector Entities in Syria Applied Study in The Water Supply Departments, Doctor thesis, Faculty of Economic, Damascus University.
- 4- The Basic Financial law in Syria, 2006.
- 5- Kadi, H., Dahdooh. H., kreit, E., 2011- The basic principles of Auditing, Damascus, Damascus University Publications.
- 6- Mahainy, kh., mayala, b., kateeb, kh., 2014- Government Accounting, Damascus, Damascus University Publications.

المراجع العربية:

1. بلان، وفاء، 2015- تقويم أداء إدارة الرقابة الداخلية في جهات القطاع العام في سورية مع التطبيق على مؤسسات المياه، رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الاقتصاد. جامعة دمشق.
2. العولقي، عبد الله، 2018- قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس servperf وأثرها في رضا الطلبة- دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، اليمن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج 1، ع 37، 125-148.
3. عباس، بشرى،، الساعدي، رعد برزان، 2020- تأثير منهجية 5S في تحقيق رضا الزبائن- دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من الأطباء والكادر الطبي في مستشفى الإمام الحسين التعليمي في ذي قار، مجلة الإدارة والاقتصاد. المجلد 9. العدد 35. 57-79.
4. القانون المالي الأساسي للدولة في سورية الصادر بالمرسوم التشريعي رقم (54) لعام 2006.
5. القاضي، حسين،، دحدوح، حسين،، قريط، عصام. 2011- أصول المراجعة (1). دمشق: منشورات جامعة دمشق.
6. المهائني، محمد خالد،، ميالة، بطرس،، الخطيب، خالد. 2014- المحاسبة الحكومية. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

ملحق رقم (1) الاستبيان

الاسم: (اختياري) الجنس:

الشهادة التي تحملها:

نوع العمل الذي تمارسه:

 مدير أو معاون مدير مفتش رئيس قسم أو دائرة غير ما ذكر

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					1. يمتلك محاسب الإدارة مكتباً لائقاً وتجهيزات حديثة مناسبة لعمله.
					2. يمتلك محاسب الإدارة فريق عمل ملائم من حيث العدد.
					3. يحتوي فريق عمل محاسب الإدارة على كل الاختصاصات التي يحتاجها.
					4. يتمتع محاسب الإدارة بالمظهر المستقل.
					5. يمتلك محاسب الإدارة صلاحيات ومسؤوليات واضحة ومحددة.
					6. يؤدي محاسب الإدارة عمله بنزاهة.
					7. يمارس محاسب الإدارة عمله بحيادية كاملة دون أي تحيز.
					8. يمتلك محاسب الإدارة المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمله.
					9. يتابع محاسب الإدارة جميع التطورات في القوانين والأنظمة المرتبطة بعمله.
					10. يعتمد محاسب الإدارة إجراءات محددة في تنفيذ الأعمال الموكلة إليه.
					11. ينفذ محاسب الإدارة كل أعماله في مواعيدها دون أي تأخير.
					12. يقوم محاسب الإدارة دورياً بتطوير العمل.
					13. يدرس محاسب الإدارة مشكلات العمل ويضع الحلول المناسبة لها.
					14. يقوم محاسب الإدارة بتوثيق جميع أعماله.

جودة أداء محاسب الإدارة في جهات القطاع العام الإداري وأثرها على موقف العاملين من أدائه
- دراسة ميدانية في محافظة السويداء -

					15	يحتفظ محاسب الإدارة بملفات كافية لعمليات التوثيق.
					16	يعتمد محاسب الإدارة نماذج محددة لمستنداته وسجلاته.
					17	يشرف محاسب الإدارة على تنفيذ جميع المهام والأعمال التابعة لعمله.
					18	يتابع محاسب الإدارة أداء فريق العمل لديه بشكل يومي.
					19	يقوم الجهاز المركزي للرقابة المالية برقابة دورية فعالة على عمل محاسب الإدارة.
					20	يستفيد محاسب الإدارة من آراء الآخرين عند قيامه بعمله.
					21	يقدم محاسب الإدارة خبرته ومعرفته للآخرين ويشاركهم الرأي.
					22	يحفز محاسب الإدارة فريق عمله لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدد.
					23	يراعي محاسب الإدارة ظروف ضغط العمل عندما يكون حجمه كبيراً وزمن إنجازه محدداً.
					24	يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع أيّ تغير في القوانين والأنظمة النافذة.
					25	يتجاوب محاسب الإدارة بسرعة كافية مع احتياجات الإدارة ضمن حدود إمكانياته.
					26	يؤدي محاسب الإدارة عمله المعتاد بشكل يومي.
					27	يقوم محاسب الإدارة بعمله بجدّ واهتمام.
					28	يبذل محاسب الإدارة العناية والجهد الكافيين لأداء العمل.