

دور نظام المعلومات المحاسبي في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة

تحت إشراف الأستاذ:

مقدمة من طرف الطالبة :

- بوظراف الجيلالي

- هني فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيس	مكاوي محمد الأمين	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقرر	بوظراف الجيلالي	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مناقش	بوشيخي بوحوص	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم



الاهداء

اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا و أنت تجعل الحزن إذا شئت سهلا"
اللهم لك الحمد و الشكر على مساعدتي لانجاز هذا العمل المتواضع الذي اهديه:
الى التي براية الحنان أظلتني و بر الأمان رفعت كفها و دعت لي أمي الغالية.
إلى كل من رفرفت الفرحة على قلوبهم بأجنحة من الأهل من اجل نجاحي و كانوا
عوناً لي إخواني.

إلى كل طلبة الماستر تخصص تدقيق محاسبي ومراقبة التسيير.
إلى كل عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة.
الى كل من وسعتهم ذاكرتي و لكن لم تسعهم مذكرتي إليكم جميعاً اهدي هذا
العمل المتواضع.

راجي من الله عز وجل أن يوفقنا و يهدينا لما فيه.

كلمة شكر

نشكر الله سبحانه و تعالى أولا و نحمده كثيرا على ان يسر لنا أمرنا في القيام بهذا العمل و إتمام المشوار الدراسي بنجاح و توثيق منه وحده.
"قم للمعلم ووفه التبجيل ***كاد المعلم أن يكون رسولا"
كما نتقدم بخالص شكراننا إلى الأستاذ الفاضل " بوظراف جيلالي"
التي أعانتنا في انجاز هذه المذكرة و لم تبخل بنصائحها و توجيهاتها القيمة فجزاها الله خيرا على كل ما قدمته لنا.
كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة الأساتذة المحترمين.
و نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد و لو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل المتواضع .

الفهرس

• الإهداء	
• التـشكرات	
• الفهرس..... أ	
• قائمة الأشكال والجداول ج	
• المقدمة العامة..... 01	
الفصل الأول : مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات المحاسبي	
• تمهيد..... 04	
• المبحث الأول : تقديم نظام المعلومات المحاسبي..... 05	
• المطلب الأول : تعريف نظام المعلومات المحاسبي..... 05	
• المطلب الثاني: خصائص ووظائف نظام المعلومات المحاسبي 09	
• المبحث الثاني: أهمية نظام المعلومات المحاسبي..... 14	
• المطلب الأول : متطلبات نظام المعلومات المحاسبي..... 14	
• المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على نظام المعلومات المحاسبة..... 20	
• خلاصة الفصل 21	
الفصل الثاني: المبادئ الأساسية للخدمة العمومية	
• تمهيد..... 24	
• المبحث الأول : الخدمة العمومية..... 25	
• المطلب الأول : مفهوم وخصائص الخدمة العمومية 25	
• المطلب الثاني: مبادئ وأنظمة الخدمة العمومية 27	
• المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية..... 34	
• المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة العمومية..... 34	
• المطلب الثاني :مستويات وأبعاد الخدمة العمومية 36	
• خلاصة الفصل	

الفصل الثالث: دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة

- تمهيد.....45
- المبحث الأول: تقديم المؤسسة الاستشفائية.....46
- المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاستشفائية.....46
- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ووظائف المؤسسة الاستشفائية48
- المبحث الثاني: اختبار الفرضية الدراسة في المؤسسة الاستشفائية (EPSA).....55
- المطلب الأول: دور وتدفق المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية (EPSA).....55
- المطلب الثاني: تحليل الميزانية.....59
- خلاصة الفصل66
- خلاصة عامة.....67
- المراجع.....70
- الملاحق
- الملخص

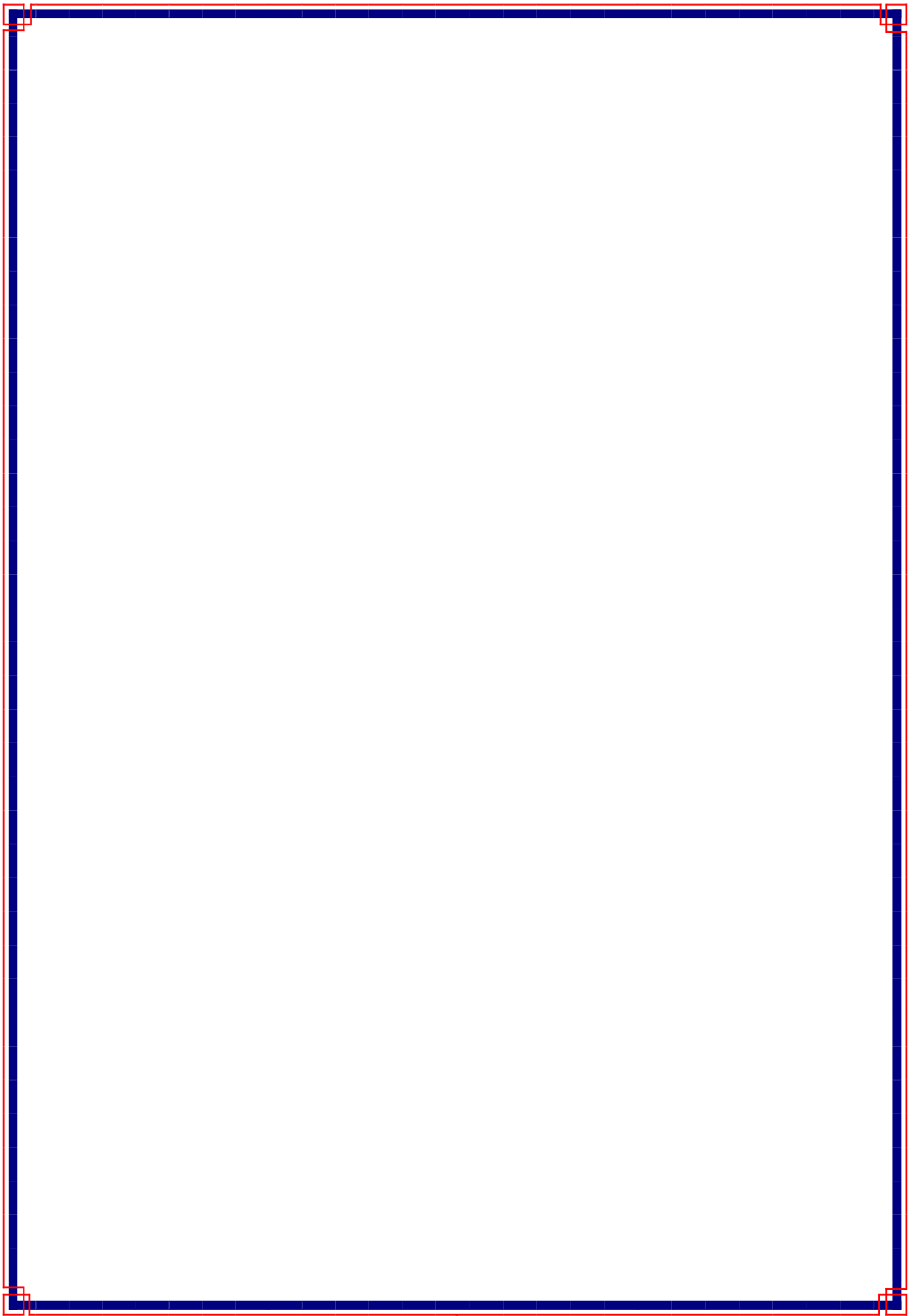
• قائمة الأشكال والجداول :

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.أ	مكونات نظام المعلومات المحاسبي	08
2.أ	عناصر الميزانية	18
1.إ	مبادئ الخدمة العمومية	30
2.إ	أنظمة الخدمة العمومية	33
3.إ	مفهوم جودة الخدمة العمومية	35
4.إ	نموذج الفجوة	41
1.إ	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية	54
2.إ	دائرة نسبية بالنسبة لمجموع الإيرادات الميزانية لسنة 2018	60
3.إ	دائرة نسبية لمجموع نفقات الموظفين لسنة 2018	62
4.إ	دائرة نسبية لمجموع نفقات تسيير الميزانية لسنة 2018	64

الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.أ	أهداف تفصيلية لنظام المعلومات المحاسبي	13
1.إ	توزيع الإيرادات لسنة 2018 للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة	59
2.إ	توزيع نفقات المستخدمين لسنة 2018 للمؤسسة العمومية بعشعاشة	61
3.إ	توزيع نفقات التسيير لسنة 2018 للمؤسسة العمومية بعشعاشة	63



مقدمة:

يعتبر نظام المعلومات والتقنيات المرتبطة بتحليل وتصميم وتشغيل هذه النظم من أهم موضوعات القرن الحادي والعشرين فقد أصبحنا نعيش بحق عصر المعلومات والتكنولوجيا ، المعلومات والاقتصاد ونتوقع بالتالي أن تتنوع طبيعة المعلومات التي تساعد في تحقيق مختلف الأهداف والوظائف وقد تكون تلك المعلومات كمية أو وصفية أو إحصائية أو رياضية أو مالية .

وهذه النظم مجموعة من العناصر المتفاعلة معا لتحقيق هذه الأهداف ويختص نظام المعلومات المحاسبي لتوفير معظم المعلومات الاقتصادية التي يمكن التعبير عنها ماليا وتساعد في حل كثير من المشكلات والقرارات المالية التي تواجهها الإدارة وأطراف أخرى عديدة بحيث تكون قادرة على مواجهة مختلف الردود والأفعال في ظل التغيير الدائم والمستمر لبيئة الأعمال المعاصرة .

ولقد أدى كبر حجم المؤسسات وتوسع أنشطتها وتعقدتها إلى ضرورة تفويض السلطة حيث انفصلت الملكية عن التسيير ، وكان لزاما على ملاك تلك المؤسسات والذين فوضوا سلطة تسيير مؤسساتهم لغيرهم أن يعملوا جاهدين لحماية أموالهم من الضياع وسوء التسيير ، فكانت من بين الطرق المتاحة لحماية تلك الأموال هي مراقبة هؤلاء المسيرين عن طريق مقاييس وإجراءات نظام المعلومات المحاسبي ، والتي تؤدي إلى الاطمئنان على سلامة وشرعية سير العمل في تلك المؤسسات بالإضافة إلى تعيين مراجعين خارجيين يعملون على تدقيق حسابات وصفقات المؤسسات المذكورة .

هؤلاء المراجعون الذين وجدوا أنفسهم أمام عملية تدقيق صعبة و معقدة جدا تحتاج لموارد معتبرة وقدرا كبيرا من الوقت وغير قابلة للتطبيق عمليا نظرا لكثرة الصفقات وتشعب الأعمال فلجئوا بدورهم إلى التركيز على نظام المعلومات المحاسبي ، كونه المسار الذي يؤدي إلى إنتاج القوائم المالية الخاصة بتلك المؤسسات .

ونظرا لأهمية نظام المعلومات المحاسبي لم يبق في مجال إدارة الأعمال فقط بل اهتمت به الإدارة العمومية وعملت به على الاستفادة منه وتوظيفه خصوصا وان الدولة أيضا ازدادت أنشطتها وتشعبت مجالات تدخلها وازداد حجم إداراتها ، ليس هذا فحسب بل إدارات الدولة تلك تقدم خدمات ذات أهمية قصوى بالنسبة للمواطنين هؤلاء المواطنين الذين ازدادت تطلعاتهم فيما يخص جودة الخدمات العمومية التي تقدمها إدارات الدولة المختلفة وأصبحوا يطالبون بجودة أفضل فيما يخص تلك الخدمات .

ولعل من بين إدارات الدولة الكبرى التي تقدم خدمات ذات أولوية بالنسبة للمواطنين ، الإدارات الصحية أو ما يعرف بالمؤسسات العمومية الاستشفائية والتي لطالما عانت من مشكل نقص جودة خدماتها في العديد من الدول النامية بما فيها الجزائر هذه الأخيرة التي ما فتئت القيام بمشاريع الإصلاح المتعاقبة لنظامها الصحي العمومي ، من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسساتها العمومية الاستشفائية ولهذا فان موضوعنا يطرح لنا الإشكالية التالية :

الإشكالية :

- ما هو دور نظام المعلومات المحاسبي في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟
- الأسئلة الفرعية : للإجابة على الإشكالية تم اعتماد الأسئلة الآتية :
- ما هي العناصر التي يتم على أساسها تقييم درجة فعالية نظام المعلومات المحاسبي؟
 - ما هي الأبعاد التي يتم على أساسها تقييم مستوى جودة الخدمة ؟
 - هل هناك تأثير ايجابي لتقييم المخاطر على جودة الخدمة العمومية ؟
 - هل هناك تأثير ايجابي لنظام المعلومات المحاسبي على جودة الخدمة العمومية ؟

الفرضية الرئيسية :

يمكن تقديم الفرضية الرئيسية كإجابة أولية عن إشكالية البحث ، يمكن لنظام المعلومات المحاسبي أن يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال مكوناته ومحتوياته المختلفة .

الفرضيات الفرعية :

- كإجابة عن الأسئلة الفرعية يمكن تقديم الفرضيات الفرعية الآتية
- 1- يتم تقييم درجة فاعلية نظام المعلومات المحاسبي من خلال قسم الرقابة المحاسبية وقسم الرقابة الإدارية
 - 2- يتم تقييم مستوى جودة الخدمة من خلال بعد الدقة وبعد الإتقان.
 - 3- هناك تأثير ايجابي لتقييم المخاطر على جودة الخدمة العمومية
 - 4- هناك تأثير ايجابي لتقييم المخاطر قوي للمعلومات ونظام المعلومات المحاسبي على جودة الخدمة العمومية

أسباب اختيار الموضوع :

تكمن الدوافع الموضوعية لاختيار الموضوع في :

- العجز الواضح للقطاع العمومي بشكل عام والقطاع العمومي الاستشفائي على وجه الخصوص والحالات الكثيرة لأخطاء الطبية وعدم الفعالية التي يشهدها القطاع
- كون مواضيع نظام المعلومات المحاسبي تحظى بالاهتمام في الوقت الحالي مع ما يقابل ذلك من قلة البحوث فيما يخص جودة الخدمة العمومية أما فيما يتعلق بالدوافع الذاتية فان التخصص يعتبر من بين الأسباب الرئيسية بالإضافة إلى محاولة تعميق المعارف فيما يخص نظام المعلومات المحاسبي .

المنهج المتبع :

تم استعمال المنهج الوصفي والتحليلي الذين يلاءمان مثل هذه الدراسات وذلك من اجل فهم وتحليل المتغيرات الخاصة بالدراسة من مكونات نظام المعلومات المحاسبي وأبعاد جودة الخدمة الصحية كما تم استعمال أداة المقابلة .

صعوبات البحث :

لا يخلوا أي بحث من الصعوبات والعوائق ومن بين أهم الصعوبات التي تمت مواجهتها يمكن ذكر مايلي

- القلة النسبية للمراجع الخاصة بنظام المعلومات المحاسبي والندرة الكبيرة الخاصة بالخدمة العمومية فمعظم الكتب تهتم بالمؤسسة الاقتصادية ، مما دفعنا إلى الاستعانة بعدد معتبر من المذكرات .
- الصعوبة في تجميع المعلومات عن طريق المقابلة .

هيكل الدراسة :

الفصل الأول :المفاهيم الأساسية حول نظام المعلومات المحاسبي .

الفصل الثاني :المبادئ الأساسية للخدمة العمومية .

الفصل الثالث :دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية (EPSP) بعشعاشة

تمهيد:

يعتبر نظام المعلومات المحاسبي من أول وأهم الأنظمة التي ظهرت في المؤسسات، باعتباره النظام الذي واکب تطور المؤسسات، ثم ظهرت بعده الأنظمة المختلفة الأخرى، ونظرا لأهمية وضرورة الأنشطة المحاسبية التي يقدمها قسم المحاسبة، وعلى هذا الأساس لا تكاد تخلو مؤسسة من المؤسسات الاقتصادية من تواجد نظم المعلومات المحاسبية على مستواها، فهو يعمل على إنتاج معلومات أخرى محاسبية، مالية واقتصادية تهم المتعاملين الداخليين والخارجيين للمؤسسة، كما يتميز النظام بعدة مكونات وخصائص تزيد من فعاليته.

ونتعرض في هذا الفصل إلى مفاهيم مختلفة حول نظام المعلومات المحاسبية وذلك من خلال المبحثين

التاليين:

المبحث الأول:مدخل إلى نظام المعلومات المحاسبي.

المبحث الثاني:أهمية نظام المعلومات المحاسبي.

المبحث الأول: تقديم نظام المعلومات المحاسبي.

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق لمفاهيم نظم المعلومات المحاسبية ابتداء من تعريفه إلى خصائصه ومتطلباته وخصائصه ووظائفه .

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات المحاسبية.

وقد أعطيت عدة تعاريف لنظام المعلومات المحاسبية نذكر منها:

تعريف 1: يعرف على أنه هيكل متكامل داخل المؤسسة يقوم باستخدام الموارد المتاحة والأجزاء الأخرى لتحويل البيانات الاقتصادية إلى معلومات محاسبية، بهدف إشباع احتياجات المستخدمين المختلفين من المعلومات ¹.

تعريف 2: كما أنه أحد مكونات التنظيم الإداري في المؤسسة يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحويل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرار إلى الأطراف الخارجية (كالجهاز الحكومية والدائنين والمستثمرين) وإدارة المؤسسة .

تعريف 3: مجموعة من المكونات تمثل الوسائل الآلية والأوراق والمستندات والسجلات والتقارير والأفراد والإجراءات التي تتكامل مع بعضها البعض لتحقيق هدف المعالجة للبيانات المحاسبية عن طريق التسجيل والتبويب والتلخيص لتحويلها إلى معلومات محاسبية ².

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظام المعلومات المحاسبية من أهم النظم في المؤسسة الاقتصادية التي تدعم يوميا عملياتها من خلال تجميع وتخزين البيانات عن معاملات المؤسسة، كما يساعد في التأكد من أن بيانات المؤسسة تمت معالجتها بدقة وموضوعية للحصول على المعلومات الملائمة من أجل توصيل المعلومات لمستخدمي النظام .

¹ فريد كورتل، د. خالد الخطيب، نظم المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات، زمزم، ناشرون وموزعون، الأردن، الطبعة الأولى 2015 ص 16

² د. محمد يوسف حفتاوي، نظام المعلومات المحاسبي، دار النشر، الأردن 2011 ص 55

مكونات نظام المعلومات المحاسبية:

يعتبر نظام المعلومات المحاسبي احد الأنظمة الفرعية من نظام المعلومات الإدارية للمؤسسة .فما هو ملاحظ إن نظم المعلومات المحاسبية تهتم فقط بالأحداث الاقتصادية التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي ونقدي فنظام المعلومات المحاسبي يلعب دورا كبيرا ورئيسا في إدارة وتنظيم تدفق المعلومات داخل المؤسسة والبيئة المحيطة من خلال قيامه بانجاز عملية تجميع وتلخيص ومعالجة هذا الكم الهائل من البيانات في فترة زمنية محددة ومن أهم المكونات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبي نذكر ما يلي :

1- وحدة تجميع البيانات :

يقوم هذا الجزء بتجميع البيانات من البيئة المحيطة بالمؤسسة أو عن طريق التغذية العكسية بالملاحظة والتسجيل ، وتمثل هذه البيانات في الأحداث التي يهتم بها المحاسب ويرى أنها مفيدة ويجب الحصول عليها وتسجيلها ، ولطبيعة المؤسسة وطبيعة المخرجات المطلوبة تأثير كبير على نوع البيانات التي يتم تجميعها وتسجيلها في النظام .

2- وحدة معالجة البيانات :

يقوم المحاسب بتسجيل التوصيل الترصيد والتحليل ، ويعتمد المحاسب المالي على النظام التقليدي كاليومية العامة أو النظام المركزي اليوميات المساعدة أو نظام معالجة آخر ، كما يعتمد محاسب التكاليف على احد طرق محاسبة التكاليف لحساب سعر التكلفة وتحليل التكاليف ويوجد عدة طرق آلية لمعالجة البيانات المحاسبية مثل:

أ- المعالجة الجزئية (المتوازنة) :حيث يوجد لكل جزء من نظام المعلومات المحاسبي برنامج خاص به مثلا

برنامج محاسبة الأجور ، برنامج محاسبة المواد ...الخ

ب- المعالجة المتكاملة :عملية المعالجة تراعي العلاقات الموجودة بين نظام المعلومات المحاسبي وبقية أجزاء نظم المعلومات الإدارية الأخرى ، وهناك ثلاث مستويات من التكامل .³

تكامل البيانات :حيث يقوم كل برنامج بإنتاج المعلومة المطلوبة وإنتاج ملفات أخرى تكون عبارة عن مدخلات لبقية البرامج .

برهان صباح الحلوا اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الاردنية من منظور القيادات المصرفية رسالة ماجستير
³ جامعة آل البيت ،الاردن 3000 ص 34

تكامل الإجراءات: أي حدث مهم يسجل في جميع الملفات التي تتأثر به.

تكامل قاعدة البيانات (المعطيات): يحدث هذا التكامل بفضل نظام تسيير قاعدة المعطيات بحيث:

- يسمح بهيكلية المعطيات بالطريقة الأكثر تناسبا مع أي برنامج تطبيقي .
- يسمح لعدة برامج تطبيقية باستعمال نفس قاعدة المعطيات في نفس الوقت .
- حماية قاعدة المعطيات ضد الدخول غير المسموح به .
- جعل البرامج التطبيقية مستقلة عن مكان وجود المعطيات.
- عموما تكامل قاعدة المعطيات يهدف إلى تحقيق مركزية المعطيات وتعدد المداخل ،يسمح هذا للبرامج باستدعاء المعلومات حسب الحاجة.

3- وحدة تخزين البيانات أو المعلومات :

سواء المعلومات أو البيانات المحاسبية ،فهي في حاجة إلى تخزين على شكل ملفات آلية أو ملفات يدوية ليستعملها المحاسب في حالة المسائلة أو المراجعة أو عند المقارنة بين نتائج عدة دورات .

4- وحدة نشر وتوزيع المعلومات :

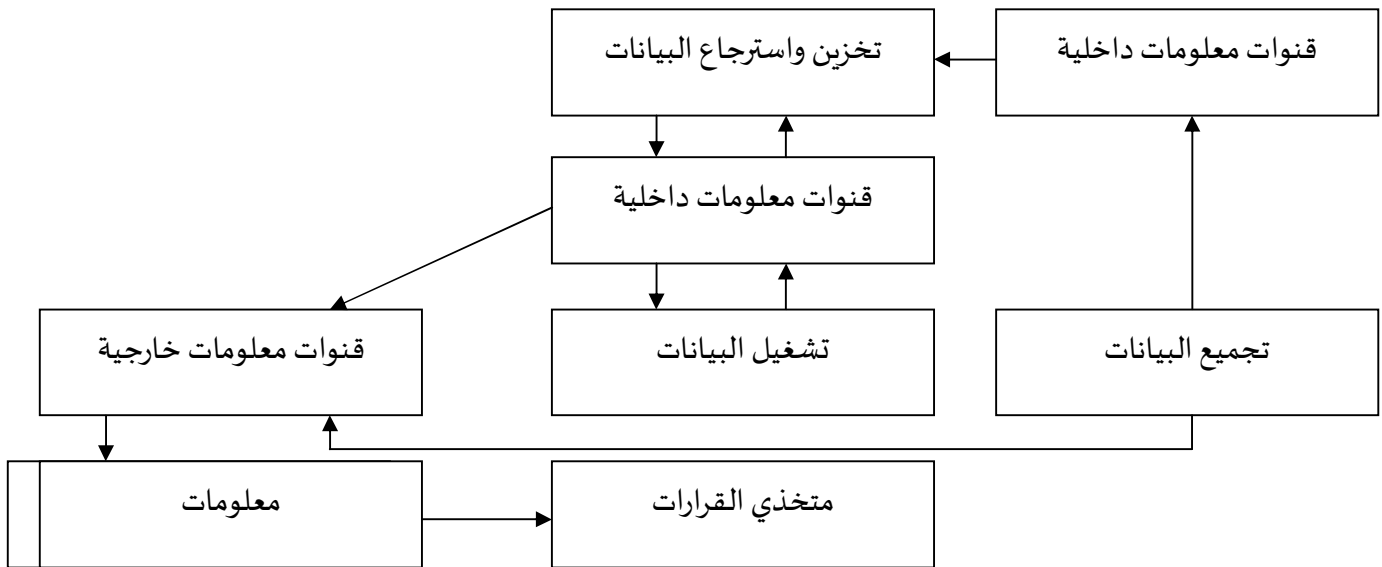
تزودنا هذه الوحدة بمختلف مخرجات نظام المعلومات المحاسبة كالقوائم المالية ،أو الجداول الملحقة وتقارير التكاليف لتستعملها الأطراف الخارجية كإدارة الضرائب مثلا والأطراف الداخلية كالمديرين مثلا.

5- وحدة التغذية العكسية: مثل التكاليف المعيارية في النظام الجزئي لمحاسبة التكاليف

والشكل التالي يبين مكونات نظام المعلومات المحاسبية⁴

⁴ برهان صباح الحلو ، مرجع سبق ذكره ص 34

الشكل رقم: (1-1): مكونات نظام المعلومات



المصدر د. خالد الخطيب، مرجع سبق ذكره ، ص 66

المطلب الثاني: خصائص ووظائف نظام المعلومات المحاسبي

أ. خصائص نظام المعلومات المحاسبي:

لكي يحقق نظام المعلومات المحاسبة أهدافه بكفاءة وفعالية يجب أن يتميز بالخصائص التالية:

- الواقعية: وتعكسها ملائمة النظام للبيئة حيث يجب أن يتلاءم نظام المعلومات المحاسبة للبيئة التي يعمل فيها من حيث طبيعة النشاط وحجمه وعلاقة الوحدة مع الغير ويجب على مصمم النظام أن يأخذ في اعتباره الظروف الفعلية التي يعمل فيها مستخدم المعلومات بالشكل الذي يساعده على تقديم القدرة النوعية للملائمة من المعلومات طبقاً للمستويات والأهداف الفعلية لمستخدمي هذه المعلومات .
- الترابط (تكامل النظام مع غيره من النظم الفرعية): عن طريق ربط عدة نظم مع بعضها ، بحيث نجدهما مجموعة واحدة من البيانات تستخدم مخرجات بعضها كمدخلات للبعض الآخر، وكذلك وجود وحدة تشغيل مركزية للبيانات وذلك منعا لتكرار حدوثها لكل نظام فرعي على حدى .
- العلمية: ويعني ذلك ارتكاز النظام المحاسبي على الأسلوب العلمي ، سواء باستخدام الأساليب الكمية التي تساعد على توفير المعلومات الدقيقة للإدارة في مجالات التنبؤ والمفاضلة بين البدائل ، وكذلك للرقابة أو باستخدام الحاسب الآلي في تشغيل البيانات وتخزينها والوفاء بمتطلبات الإدارة من المعلومات الملائمة لقراراتها والتي تصلها في الوقت المناسب.⁵
- القبول: ويقصد بذلك ضرورة مراعاة لمجموعة المتغيرات السلوكية التي تحكم العنصر البشري ، والذي يعتبر جزء أساسيا من نظام المعلومات وذلك على أساس تدفق البيانات والمعلومات .
- الاقتصادية: ويقصد بذلك أن يكون النظام مبررا اقتصاديا بمعنى أن تكلفته لا تزيد عن عائده على الأقل إلا أصبح النظام غير مجدي وليس إلا تحميلا على موارد الوحدة .
- الشمول: ويقصد بذلك أن يشمل النظام كافة أوجه النشاط بالوحدة من خلال ما يتفرع عنه من نظم فرعية سواء للمبيعات أو للمشتريات أو للمخازن أو غير ذلك من عمليات خاصة بأوجه النشاط بالوحدة.
- السرعة والدقة في إنتاج المعلومات: أي توفير المعلومة بصفة مستمرة وقت الحاجة إليها مع جودة قاعدة بيانات يتم تحديثها أولا بأول طبقا للتغيير في الظروف المحيطة بالنظام مع مراعاة عامل التكلفة في إعداد البيانات .
- المرونة النسبية: يجب أن يتصف النظام المحاسبي بالمرونة ، فلا بد أن يأخذ في الاعتبار المتغيرات التي قد تحدث سواء في احتياجات الإدارة للمعلومات أو البيئة الخارجية المحيطة بالوحدة الاقتصادية .

⁵ كمال الدين مصطفى الدهراوي ، مدخل معاصر في نظام المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع 1991 ص 24

- **الوضوح:** ويتحقق وضوح النظام المحاسبي كلما اتسم بالبساطة ما أمكن مما ساعد على فهم النظام وإمكان التعامل معه في سهولة ويسر.
- **قدرة النظام على التعامل مع المستقبل:** بمعنى أن يرتبط القياس المحاسبي بالمستقبل لتوفير المعلومات التي تساعد على تخفيض حالة التأكد لدى مستخدمي المعلومات المناسبة والتي تساعد على اتخاذ القرارات مما يستدعي أن تأخذ في الاعتبار التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالوحدة الاقتصادية حاضرا أو مستقبلا مع استخدام الأساليب المتقدمة في إعداد المعلومات .

II. وظائف نظام المعلومات المحاسبي:

1- تجميع البيانات

ويتم في هذه المرحلة الحصول على البيانات من أنظمة العمليات وتسجيلها في مستندات والوثائق اللازمة للتحقق من صحة البيانات وكيفية تسجيلها على المستندات والتأكد من شمولية المستندات وكمالها يقوم النظام المحاسبي باستلام المستندات الأساسية الناتجة عن نظم المعلومات وعبر مجموعة من الإجراءات ليتم التأكد من صحة البيانات والمستندات.

2- التصنيف:

يتم طبقا لهذه العملية فصل البيانات الخاصة بنشاط معين إلى أنواع، فمثلا بيانات نشاط المخزون قد تقسم إلى بيانات خاصة باستلام البضاعة وأخرى بإصدار أوامر الشراء وكذلك قد يتم تصنيف جميع البيانات ذات الصلة المشتركة في مجموعة واحدة .

3- الترتيب

يتم ترتيب البيانات في الملفات وفقا لأساس معين فقد يتم ترتيب البيانات الخاصة بحسابات العملاء وفقا لرقم حساب العميل وقد يتم ترتيب فواتير المشتريات وفقا لرقم الفاتورة وهكذا

4- التلخيصات:

ويتم بهذه العملية إضافة مجموعة من البيانات وعرضها في تقرير واحد فمثلا قد يتم تلخيص عملية الإيداعات في الحسابات الجارية يوميا في تقرير واحد إجمالي بدلا من عرضها في صورة تفصيلية تشمل كل الإيداعات التي تمت خلال اليوم والغرض من التلخيص هو إعطاء فكرة لمستخدمي البيانات عن أنشطة معينة .

5- الحساب:

ويشمل العمليات الحسابية التي تجري كل البيانات مثل الجمع والطرح والضرب والقسمة وخلافه، فمثلا احتساب أقساط امتلاك الأصول الثابتة ومخصصات الديون المشكوك الخاصة بالقرارات الإدارية قد تحتاج إلى نماذج رياضية معقدة مثل البرمجة الخطية وأسلوب المدخلات والمخرجات وغيرها.

6- المقارنة:

وتتمثل عملية المقارنة بإظهار أوجه الشبه والاختلاف بين البيانات الخاصة بالبضاعة المستلمة في كشف الاستلام وبين البيانات الخاصة بالبضاعة الموجودة بأمر الشراء حتى يتم التأكد من مطابقة.

7- التخزين:

وتتم بهذه العمليات حفظ البيانات في ملفات خاصة تمهيدا لاستخدامها في الوقت المناسب مستقبلا أو تمهيدا لإجراء بعض العمليات عليها في المستقبل وتختلف طريقة التخزين في النظام اليدوي عنه في النظام الآلي، ففي النظام اليدوي يتم التخزين في ملفات أو دفاتر ورقية، بينما في النظام الآلي تكون أداة التخزين شرائط اسطوانات ممغنطة.

8- الاسترجاع:

وترتبط هذه العملية بعملية التخزين فعند تخزين البيانات لفترة ما يتم استرجاعها وإحضارها في ملفات خاصة لاستخدامها أو إجراء عمليات أخرى عليها والمخرجات تتمثل في التقارير والفواتير المالية والمحاسبة التي ينتجها النظام وهي بمثابة المنتج النهائي لنظام المعلومات المحاسبي قد تكون هذه التقارير في صورة قوائم مالية محاسبة لأطراف خارج المشروع أو تقارير وقوائم تستخدم داخل المشروع بغرض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.⁶

⁶ هروال محمد انور، دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015 ص19

III. أهداف نظام المعلومات المحاسبية:

إن الغرض الرئيسي لأي نظام معلومات محاسبية هو توفير معلومات محاسبية لمختلف المستخدمين الداخليين كالإدارة أو الخارجيين كالزبائن، وتوجد ثلاثة أهداف معينة يمكن تحديدها لمساعدة انجاز الغرض الرئيسي المشار إليه أعلاه:

- الهدف الأول: الدعم اليومي للعمليات.

إن أي وحدة اقتصادية تقوم يوميا بعدد من الأنشطة والأحداث التي تسمى عمليات (transaction)، والعمليات المحاسبية accounting transaction ويقصد بالعمليات المحاسبية هي العمليات المالية المتبادلة أي انتقال قيمة أو منفعة بين طرفين نتيجة قرار أو عمل إداري ويتضمن أحداث أو عمليات تبادل القيمة الاقتصادية، مثلا عمليات البيع التي تحدث في الوحدات الاقتصادية هو تبادل قيمة اقتصادية تمثل عملية محاسبية والتي أساسا يحويها ويعالجها نظم المعلومات المحاسبية، ومن الجدير بالذكر أن تشير إلى أغلب العمليات غير محاسبية nonaccounting transaction كأمور الشراء على سبيل المثال يقود إلى حدوث عملية محاسبية، فعندما تشتري أي وحدة اقتصادية بضاعة على الحساب بناء على أمر شراء معين، يؤدي هذا إلى حدوث عملية محاسبية حيث تزداد البضاعة في المخزن، وتجعل المخزن أو المشتريات مدينا، ويزداد الدائنون حيث يجعل دائنا، من هنا نرى أن العمليات غير محاسبية أيضا يحويها ويعالجها نظم المعلومات المحاسبية.

- الهدف الثاني: دعم اتخاذ القرار.

الهدف الثاني المهم لنظم المعلومات المحاسبية هو توفير معلومات لعملية اتخاذ القرار، والذي عادة يجب أن يتخذ بالتناسب مع عمليات الوحدة الاقتصادية التخطيطية والرقابية. وأن هذا الهدف غالبا ما يطلق عليه بمعالجة المعلومات، فمثلا أن كثير من الوحدات الاقتصادية تستخدم نظام معلوماتها المحاسبي لمهمة معالجة المعلومات الحيوية، كتسليط الضوء على الإيرادات المتوقعة للعام القادم، حيث بمعرفة الأخير تستطيع الوحدة الاقتصادية من إجراء التخطيط الضروري لإنتاجها، إن نظام المعلومات المحاسبي عادة يوفر بعض المعلومات المطلوبة لعملية اتخاذ القرار، فمثلا نظام المعلومات المحاسبي يوفر معلومات حول اتجاه الإيرادات للسنة الماضية والمستوى الحالي لها، واستنادا لذلك تقوم الإدارة باتخاذ القرارات المطلوبة، ففي الوحدات الاقتصادية الضخمة يكون بعض الموظفين الرئيسيين ربما مشتركين أو ضمن عملية اتخاذ القرار، فعلى سبيل المثال محاسب، التكاليف ينشئ تقرير يتعلق بالتكاليف الفعلية لمكونات الإنتاج، مما يساعد بالتوصية لمدير الإنتاج بشراء أو تصنيع بعض المكونات اللازمة للعمليات التصنيعية.⁷

⁷ أ.د إبراهيم الجزراوي، د. عامر الجنابي، أساس نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية 2009 ص 27-

- الهدف الثالث: إنجاز الالتزامات المتعلقة بالإدارة.

إن أهمية الالتزام تتحدد بتوفير المعلومات اللازمة إلى المستخدمين الخارجيين عن الوحدات الاقتصادية، فعلى سبيل المثال الوحدات الاقتصادية المندمجة أو ذات الملكية العامة لها التزامات كبيرة كما في الوحدات الاقتصادية الصناعية ذات النفع العام، تلك الوحدات الاقتصادية مطلوب أن توفر معلومات إلى أصحاب المصالح فيها الذين يشملون إضافة إلى المالكين، الدائنين، اتحادات العمل، اللجان التنظيمية، المحللين الماليين، المشاركين الصناعيين وحتى الجمهور العام.

أما الوحدات الاقتصادية الأصغر والتي عادة ما يطلق عليها المساهمة، فهي عادة ما تصدر قوائم مالية دورياً إلى المساهمين، وهي يجب أن توفر تقارير عن الدخل الخاضع للضريبة إلى الجهات الحكومية.

إلا وان هناك أهداف أخرى تفصيلية لنظام المعلومات المحاسبي كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (1.1): أهداف تفصيلية لنظام المعلومات المحاسبي

1- تشغيل البيانات - تسجيل العمليات طبقاً للمستندات الملائمة - تسجيل العمليات في أوقات دورية محددة - إرفاق المستندات التبريرية الملائمة لتسهيل عملية المراجعة
2- توصيل المعلومات - توصيل المعلومات للأطراف المهتمة بها - توصيل المعلومات في الوقت المناسب
3- تحقيق الثقة بالبيانات - التحقق من كل العمليات في فترات دورية - تحقيق المحاسبة عن الأصول عند نقاط والحياسة لها - فصل مهمتي مسك الدفاتر وحياسة الأصول

المصدر: كمال الدين الدهراوي، نظام المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع الإسكندرية 1988

المبحث الثاني: أهمية نظام المعلومات المحاسبية

سنتطرق في هذا المبحث إلى أهمية نظام المعلومات المحاسبية وذلك إبتداءً من متطلبات نظام المعلومات المحاسبية وأسباب الدراسة والعوامل المؤثرة على نظام المعلومات المحاسبية .

المطلب الأول: متطلبات نظام المعلومات المحاسبية

1. متطلبات نظام المعلومات المحاسبية:

يهتم نظام المعلومات في انه مؤسسة اقتصادية في إنتاج وتقديم وتوصيل المعلومات لكل الجهات التي يمكن استخدامها، وتستفيد منها سواء كانت هذه الجهات من داخل المؤسسة الاقتصادية مباشرة أو غير مباشرة ولكن يمكن تطبيق النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية و الإدارية لابد من تواجد بعض المتطلبات الأساسية ونذكر منها:

1- الحاجة إلى نظام معلومات للمحاسبة الإدارية:

يشير بعض الكتاب إلى أن ظهور المحاسبة الإدارية كان استجابة لحاجة الإدارة العلمية الحديثة إلى نوع معين من المعلومات المحاسبية اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وكذلك المساهمة بدور اكبر فيحل المشكلات الإدارية التي يمكن أن تواجهها إدارة المؤسسة الاقتصادية وعلى هذا الأساس أخذت توصف المحاسبة الإدارية بأنها امتزاج علمي بين المحاسبة والإدارة والعامل المشترك بينهما يتمثل في اتخاذ القرار.⁸

وهكذا فان وجود نظام المعلومات للمحاسبة الإدارية سوف يسهم بدرجة أساسية وكبيرة في تحقيق أهداف النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية وذلك من خلال الاعتماد على مقومات المحاسبة الإدارية التي تشمل كلا من النظام المحاسبي المالي، النظام المحاسبي للتكاليف، نظام الرقابة الداخلية، ويستخدم أساليب تحليل خاصة اقتصادية، إدارية، إحصائية وسلوكية تهتم بالأحداث المالية وغير مالية والآنية والمستقبلية ومتابعتها وتقييمها مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية من خلال ترشيد الإدارة نحو اتخاذ القرارات اللازمة .

⁸ هروال محمد انور، مرجع سبق ذكره، ص26

2- الحاجة لقاعدة بيانات مركزية :

تعرف قاعدة البيانات على أنها "ملف أو مجموعة من الملفات المترابطة منطقيا ،منظمة بطريقة تقلل أو تمنع تكرار بياناتها وتجعلها متاحة لتطبيقات النظام المختلفة وتسمح للعديد من المستخدمين بالتعامل معها بكفاءة وسرية .

وعليه فان الحاجة إلى وجود قاعدة بيانات مركزية يعتمد عليها النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية سوف يساهم في :

- تحديد ماهية البيانات التي يمكن التعامل معها في التجميع و التخزين والاسترجاع على وفق مايمكن أن يحتاجه المستخدم من متخذي القرار بالدرجة أساس.
- إمكانية مراقبة كافة الملفات التشغيلية الخاصة بكل نظام فرعي مما يؤدي إلى منع أو تقليل حالات التكرار في البيانات.
- تسهيل التعامل مع البيانات التي تنشأ في كل النظم الفرعية ،ولاسيما عندها يكون حجم هذه البيانات كبيرا أو تنوعها متعددا.
- الرغبة في الحصول على احتياجات المستخدمين من البيانات المختلفة مما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين.

3- استخدام التقنيات الحديثة في عمل النظام :

تشكل الوسائل التقنية ركيزة أساسية لنظام المعلومات المعاصرة ،حيث أنها تساعد في تجميع المدخلات وتدفع عناصر البيانات وتربطها معها وتشكلها في نماذج محددة ،كما تجزئها وتنتج وتخرج المخرجات معا وتوصيلها إلى المستخدمين ،وتساعد في الرقابة على النظام وصيانتته ،وهي تشمل على ثلاثة اتجاهات رئيسية تتمثل في كل من :

- أ- الفنيون:الأفراد الذين يفهمون الوسائل التقنية ويشغلونها مثل مشغلو الحواسيب،المبرمجون،المحللون والمصممون ،مهندسو الصيانة والاتصالات ومديرو النظم.....وغيرها.
- ب- البرمجيات:تمثل حزم البرامج المطورة أو الجاهزة التي تجعل أجهزة الكمبيوتر تعمل وتأمرها بأداء وظائفها وإنتاج مخرجاتها .

ت-الأجهزة:تشمل على تنوع كثير من الوسائل التي تقدم المساعدة لركائز ومكونات النظام المختلفة .

4- الحاجة إلى مجموعة الأفراد المؤهلين :

إن نجاح عمل النظام المتكامل للمعلومات الإدارية بشكل عام والنظام المحاسبي بشكل خاص وتحقيق فاعلية سوف يعتمد بدرجة أساسية أيضا على ضرورة أن يكون الأفراد القائمين على العمل فيه على درجة من المعرفة العلمية تناسبها مع متطلبات عمل النظام وإمكانية تحقيق أهدافه وضرورة تطوير مهارات الأفراد العاملين بصورة مستمرة في المجالات الآتية:

4-1- تطور المهارات المحاسبية للعاملين:

حيث يتطلب من الأفراد المختصين في مجال المحاسبة ضرورة تطوير مهاراتهم المحاسبية التي تشمل على كافة فروع المعرفة المحاسبية والعمل على دراسة كافة المستجدات في كل منها إضافة إلى ضرورة توافر الكفاءة اللازمة لدراسة وفهم العلاقات المتشابكة مع فروع العلوم الأخرى التي لها علاقة بالتأثير في بيئة الأعمال الحديثة ما يمكنهم من إجراء عمليات التحليل للبيانات المختلفة التي يمكن أن يقوموا بتشغيلها إلى المستخدمين المتوقعين سواء من داخل المؤسسة الاقتصادية أو خارجها .

4-2- تطور المهارات الإدارية للعاملين في النظام :

نظرا للحاجة من قبل إدارة المؤسسة الاقتصادية إلى ما يمكن أن يقدمه النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية من بيانات والمعلومات تساعد في اتخاذ القرارات المختلفة والمتعددة بالسرعة والدقة اللازمة في ضوء التغيرات والتطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة في بيئة الأعمال الحديثة فإن الأمر يتطلب من الأفراد العاملين فيها ضرورة تطوير المهارات الإدارية إضافة إلى ضرورة تفهم عملية اتخاذ القرارات المختلفة التي يمكن أن تتخذ في المؤسسة الاقتصادية ولذلك يجب تزويدها بالبيانات والمعلومات اللازمة بالسرعة الممكنة في المناسب.

4-3- تطوير المهارات الحاسوبية للعاملين في النظام:

مما لا شك فيه أن استخدام الحواسيب اخذ يمتد إلى العديد من مجالات الحياة ومنها مجال نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية الأمر الذي يجعل البعض يعتقد أن وجود أي نظام معلومات يكون مرتبطا باستخدام الحاسوب فيه.

II. محتويات نظام المعلومات المحاسبية:

لابد لأي نظام محاسبي فعال أن يحتوي على العناصر التالية:

- 1- المصطلحات الأساسية: هناك مصطلحات محاسبة عديدة ومهمة جدا والتي لابد ان يحوزها النظام المحاسبي أن يعمل وفقا لها نلخصها فيما يلي:
 - الحدث: خارجي كان أم داخلي.
 - العملية: تسجيل العملية بين طرفين.
 - الحسابات الحقيقية والمؤقتة: حيث أن الحسابات الحقيقية مثل الأصول والالتزامات وحقوق الملكية تظهر في الميزانية المؤسسة بينما الحسابات المؤقتة مثل الإيرادات والمصاريف تظهر في قائمة الدخل
 - دفتر الأستاذ: يوجد دفتر الأستاذ عام والذي يحوي الحسابات جميعها كذلك دفتر أستاذ عام والذي يحوي حسابات معينة ولكن بشكل تفصيلي كالمدينين والدائنين الأجور والرواتب .
 - دفتر اليومية: حيث يتم التسجيل الحدث بها محاسبيا .
 - الترحيل: وهي عملية ترحيل الأحداث المسجلة بعمليات من دفتر اليومية إلى حساب دفتر الأستاذ.
 - ميزان المراجعة: وهي عبارة عن أرصدة الحسابات المأخوذة من الأستاذ المساعد ، حيث يجري حسابات معينة ولكن بشكل تفصيلي كالمدينين والدائنين الأجور والرواتب.
 - قيود التسوية: وهي القيود التي تعمل بها في نهاية المحاسبة لتسوية الحسابات وفقا لمبادئ ومعايير المحاسبة من اجل تحميل كل فترة محاسبة بنفها من المصاريف التي تخصها والاعتراف بالإيرادات والمكتسبات التي تخص نفس الفترة.
 - القوائم المالية: هي القوائم التي تمثل مخرجات النظام المحاسبي وتتكون من الميزانية الافتتاحية أو الختامية للمؤسسة والتي تظهر المركز المالي للمؤسسة وقائمة الدخل الخ.
 - قيود الإقفال: وهي قيود يتم بواسطتها إغلاق جميع الحسابات المؤقتة في ملخص الدخل ويقفل ناتج ملخص الدخل في حساب الأرباح المعاد استثمارها وذلك استعدادا لبدء فتره مالية جديدة.
 - المدين والدائن: جميع الحسابات في نظام المعلومات المحاسبية مبنية على مفهوم المدين والدائن بمعنى أن جميع الحسابات التي تنشأ بالنظام المحاسبي يكون لها طرفان فقط وهما المدين والدائن ويجب تطابق الطرفين في كل قيد وفي جميع الأحوال.⁹
 - يمكن إدراج الحسابات في النظام المحاسبي كما يلي:
 - حساب الأصول: تكون دوما مدينه وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينية وبتناقص إدخالات الدائنين.

⁹ زياد هشام ، نظام المعلومات المحاسبية ، وحدة الحدياء للطباعة والنشر جامعة الموصل العراق . 2003 ص58

- حساب الالتزامات: يكون دوماً دائنة الرصيد وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنية وبتناقص الإدخالات المدينية.
- حساب الإيرادات: تكون دوماً دائنة الرصيد وبتزايد الرصيد بالإدخالات الدائنة وبتناقص الإدخالات المدينية.
- حساب المصاريف: يكون دوماً مدينية وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينية وبتناقص الإدخالات الدائنة.

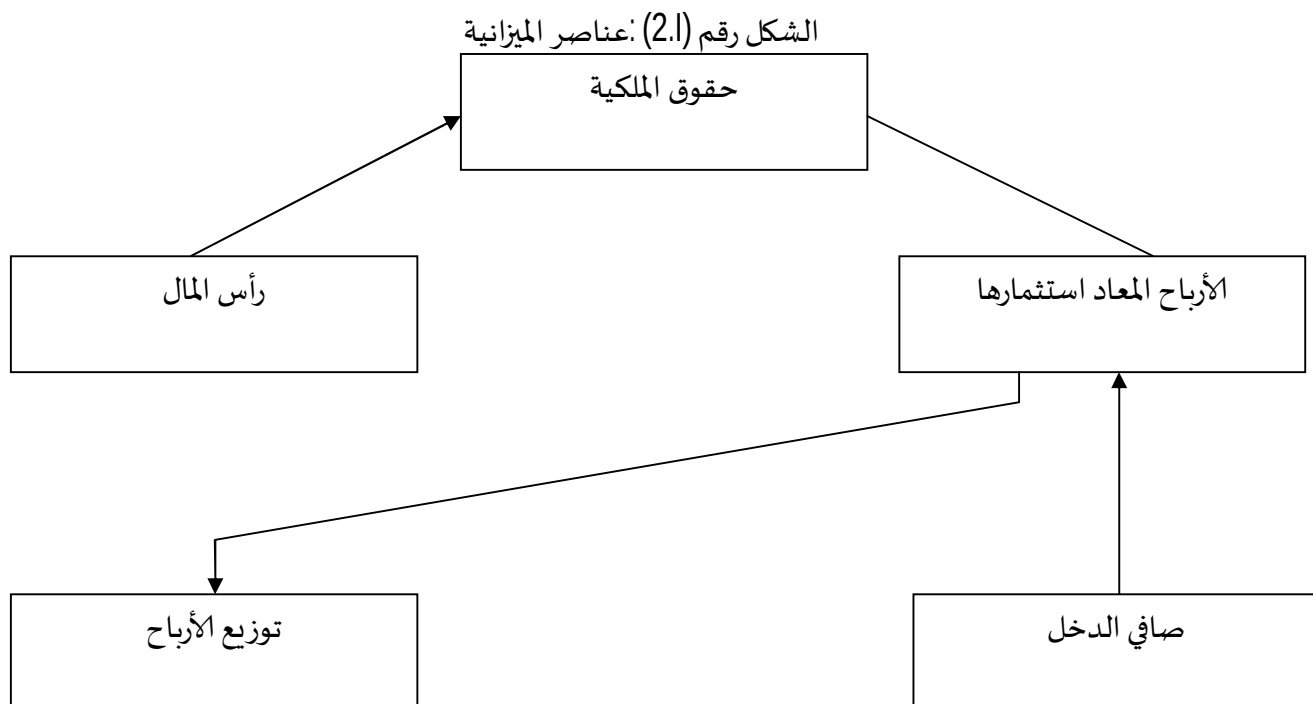
المعادلة الأساسية:

كما يعرف بنظام القيد المزدوج بان الطرف المدين يجب أن يقابله إدخال طرف دائن مساوية والعكس

صحيح هذا المفهوم ما يقود للمعادلة الأساسية: الأصول = الالتزامات + حقوق الملكية

هيكل القوائم المالية وقوائم حقوق الملكية:

يتم الإبلاغ علي رأس المال والأرباح المعاد استثمارها في القسم المخصص لحقوق الملكية في ميزانية المؤسسة ، كما يتم الإبلاغ عن توزيعات الأرباح في قائمة الأرباح المعاد استثمارها ويتم الإبلاغ عن المصاريف والإيرادات في قائمة الدخل وفي نهاية الفترة المالية يتم تحويل نتائج مقابلة كل من الإيرادات والمصاريف إلى الأرباح العائد استثمارها ومن ثم فان أي اختلاف في البنود المذكورة أعلاه سيؤثر علي حقوق الملكية ويمكن شرحها بالشكل التالي.



المصدر: ريان هشام، نظام المعلومات المحاسبي، وحدة الحداثة للطباعة والنشر، جامعة الموصل العراق 2003

- مميزات نظام المعلومات المحاسبية

1. هناك من يربأ بنظام المعلومات المحاسبية هو جزء من نظام المعلومات الإدارية، اعتباراً أن نظام المعلومات المحاسبية هي متممات لنظام المعلومات الإدارية، بغرض إعداد القوائم للجهات الخارجية، بينما يهتم نظام المعلومات الإدارية بكل المعلومات اللازمة للإدارة بغرض تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للوحدة الاقتصادية.
2. هناك من يرى أن دور نظام المعلومات المحاسبية ليس مجرد إعداد القوائم المالية لجهات خارج الوحدة الاقتصادية فقط وإنما يهتم بإعداد التقارير اللازمة لجهات من داخل الوحدة الاقتصادية.
3. هناك من يرى أن نظام المعلومات المحاسبية هو أقدم نظام عرفته المشروعات التجارية والصناعية وغيرها وأنه يمثل الركيزة الأساسية والمهمة بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى في الوحدة الاقتصادية.
4. هناك من يرى أن نظام المعلومات المحاسبية يركز فقط على المعلومات المالية وأن نظام المعلومات الإدارية سوف يهتم بالمعلومات الأخرى في حيث نرى أن مفهوم المعلومات المحاسبية يقتصر على المعلومات المالية فقط وإنما يمتد ليشمل كل المعلومات (المالية والإدارية).
5. هناك رأي آخر تبنته رابطته المحاسبية الأمريكية من خلال إعداد تقرير يعتبر توفيقاً بين الآراء السابقة حيث اعتبرت أن نظم المعلومات المحاسبية ونظم المعلومات الإدارية نظامين مستقلين لكل منهما وظائفه.¹⁰

¹⁰ منذر يحيى الداية، اثر استخدام النظم المعلومات على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة، رسالة الحصول على درجة ماجستير في المحاسبة والتمويل طبعة 2009 ص 34

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على نظام المعلومات المحاسبية:

أدى التطور والتقدم في الأنظمة الشركات المعاصرة إلى خلق صعوبة أمام المحاسب في تأديته لوظيفته تزويد الجهات المختلفة بالمعلومات الملائمة و من اجل مواجهة هذا التحدي من الضروري على المحاسب أن يلم بمجالات المعرفة الأخرى بجانب الموضوعات التقليدية في المحاسبة ومن مجالات المعرفة التي يجب أن يكون المحاسب ملماً بها التحليل السلوكي والأساليب الكمية والكمبيوتر.

1. التحليل السلوكي

يجب أن يأخذ المحاسب بعين الاعتبار العوامل السلوكية (النفسية) التي يواجهها الأفراد أثناء أدائهم عملهم سواء كان في محاسبة التكاليف أو في إعداد الموازنات أو في دراسة النظم.

2. الأساليب الكمية

تتضمن الأساليب الكمية عدد من الطرق التحليلية التي تستخدمها الإدارة في اتخاذ القرارات ومنها التحليل الإحصائي والبرمجة الخطية والمحاكاة وما إلى ذلك ويقوم المحاسب باستخدام الأساليب الكمية للمساهمة في رفع الكفاءة المعلومات التي يزود بها الإدارة وقد يستخدم بطريقة احتمالات الإحصائية لعمل التقديرات اللازمة لذلك.

3. الكمبيوتر

لقد ساهم استخدام الكمبيوتر في حفظ السجلات المحاسبية وإلى تطور وظيفة النظم ووضع الموازنات وعملاً لتوصيات المتعددة التي تؤثر على القرارات المتنوعة لأوجه النشاط الاقتصادي المختلفة في المؤسسة.¹¹

¹¹ ستيف اموسكييف، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات، ترجمة كمال الدين سعيد داني دار المريخ للنشر ط 3، 1991 ص 53-54

- أسباب دراسة نظام المعلومات: تسهم نظم المعلومات المحاسبية بدور استثنائي في حياة المنظمات ونجاحها، وذلك من خلال تحقيق أهدافها وغاياتها، ومن هنا فإنه يمكن إجمال أسباب دراسة نظم المعلومات المحاسبية بما يلي:
- 1- المحاسب بحكم وظيفته التي تعتبر من أهم المكونات الرئيسية للنظام المحاسبي: وذلك من خلال تعامله مع نظم المعلومات المحاسبية سواء كان محاسباً أو مصمماً لنظم المعلومات المحاسبية أو مدققاً داخلياً أو خارجياً أو مقوماً للأنظمة المحاسبية المستخدمة داخل النظام المحاسبية.
- 2- نظم المعلومات المحاسبية من الأنظمة المعقدة: والتي يصعب التعامل معها من خلال الأنظمة اليدوية مما استلزم تواجد المعالجة الآلية للبيانات من خلال الحاسب، مما سهل عملية الحصول على المعلومات والتي تساعد في اتخاذ القرارات المهمة بالنسبة للمنشأة.
- 3- تحقيق الميزة التنافسية: فإنه بالرغم من أن نظم المعلومات المحاسبية من الأنظمة المرتفعة التكلفة إلا أنه من المتطلبات الرئيسية التي يستلزم وجودها في المنشأة وذلك لتحقيق الميزة التنافسية على مثيلاتها من المنظمات المشابهة لها.
- 4- اللامركزية والحاجة لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية: في ظل توسع المشروعات وتباعدها جغرافياً برزت الحاجة لتطبيق اللامركزية مما أدى إلى صعوبة في تبادل المعلومات بين أجزاء المنشأة المتباعدة و من هنا برزت الحاجة إلى وجود نظام معلومات محاسبي حديث لتحسين عملية الاتصال و تبادل المعلومات.
- 5- سرعة التغير في أنظمة المعلومات الحديثة: تتميز النظم الحديثة بسرعة التغير في مبادئها ونظرياتها والتكنولوجيا المستخدمة فيها، لذا يجب على المحاسب المهتم بنظم المعلومات أن يكون ملماً بمعظم هذه التغيرات لمساعدته في كفاءة أداء عمله في المنشأة.
- 6- التغير النوعي في عمل المنظمات: تعتمد كثير من المنشآت حالياً في وجودها على المعلومات المتداولة من خلالها بدلا من اعتمادها على العمليات التي تقوم بها فقط، حيث تعتبر إدارة مصادر المعلومات من أهم العمليات الأساسية المستخدمة لإدارة أعمال المنشأة، ويتوقف نجاح المحاسب في ظل هذه الظروف على مدى قدرته على فهم و استيعاب الآثار الناتجة من تقنية المعلومات ونظم المعلومات.¹²

¹² د ياسر صادق مطيع، د عبدالله احمد شوايكة، وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان الاردن الطبعة الاولى 2007م-1428هـ ص13-14

- مساهمة نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق أهداف المؤسسة:

يستطيع نظام المعلومات في المنظمة تقديم من المساهمات أو فوائد ويقلل الأخطاء ويقدم خدمات جيدة ومبتكرة للزبائن ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه والبعض يصعب قياسه فالعوائد التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تتحملها المنظمة أما التي يصعب قياسها فلما يكون مردود ايجابي على القيمة السوقية للمنظمة وسمعتها ومن ثم تحسين الربحية و تحقيق ميزة تنافسية ويمكن تحديد هذه المنافع في التالي:

- تقليل الأخطاء.

-زيادة سرعه النشاط.

-زيادة المرونة.

-تحسين التخطيط والرقابة الإدارية.

-فتح أسواق جديدة وزيادة المبيعات.

-الميزة التنافسية.

-زيادة المرونة التنظيمية.

-زيادة معنويات الموظفين.

ومن الأهداف الأساسية لقياس مساهمات أو منافع نظام المعلومات المحاسبية:

- تقرير جدوى إنشاء نظام معلومات محاسبي مبني على استخدام معدات وأجهزه حديثة وذلك عن طريق تجميع المنافع الصافية المقدرة لمستخدمي المعلومات ومقابلتها بالتكلفة الرأسمالية لإنشاء نظام جديد.

- تقرير جدوى الحصول على المعلومات معينة منعدمة فإذا لم يكن للمعلومات التي تنتجها المحاسبة قيمه اقتصاديه فلا مبرر لإنتاجها وفي جميع الأحوال قد يكون الهدف الأساسي من نظام المعلومات المحاسبية وتعظيم الربحية ولكن هناك أهداف أخرى يتوقع أن يحققها النظام المعلومات المحاسبي مثل توفير خدمات أفضل أو توجيه العناية لظاهرة التعليم عن طريق بيانات التدفق العكسي أو تخفيض التكاليف.

- تقرير جدوى إنشاء تغيير في خاصية من خصائص النظام الحالي فقد يتطلب قسم معين مثلاً معلومات بدرجة تفصيل أكثر ومثل هذا التغيير يؤدي إلى تكلفة مضافة لا بد وأن تقابلها منفعة مضافة تبرر ذلك.¹³

¹³ منذر يحيى الداية ،مرجع سبق ذكره ص 38

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل فإن نظام المعلومات المحاسبي همنا هم نظم المعلومات المتواجدة على مستوى المؤسسات ويقوم نظام المعلومات المحاسبي بتخزين المعلومات المحاسبية ويكون ذلك بعد معالجها لبيانات المحاسبية التي يتم الحصول عليها من البيئة الداخلية والخارجية وتقوم مخرجات النظام المعلومات المحاسبية بالعمل على خدمتها هذا فالمشروع كما يلعب نظام المعلومات المحاسبية دورا فعالا داخل المؤسسة باعتباره العنصر الحيوي داخلا المؤسسة ولذا لا يمكن تجاهله.

وغياب نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة يعني عدم قدره المؤسسة على تحقيق الاستمرارية ويلعب نظام المعلومات المحاسبي أهميه بالغه في تسهيل وصول المؤسسات إلى تحقيق أهدافها باختلاف أنواعها سواء كانت إنتاجيه مؤسسات خدماتية عامه(عموميه)بما فيه تلك المقدمة لخدمه الصحة.

تمهيد:

ازدادت الأهمية المعطاة لقطاع الخدمات في السنوات الأخيرة وأصبحت الدول تركز عليه أكثر من أي وقت مضى وحين التطرق لقطاع الخدمات لابد من الحديث عن تلك الخدمات التي تمس كافة أفراد المجتمع والتي تتولى الدولة عن طريق مرافقها القيام بها وهو ما يعرف الخدمات العمومية.

ومع تطور المفاهيم الخاصة بإدارة الأعمال ظهر ما سمي بمفهوم الجودة والذي تبنته الحكومات ونادت به وأصبح المواطنون يبحثون عن الجودة في الخدمات بشتى الطرق.

ولعل من بين الطرق والوسائل في ذلك هو نظام المعلومات المحاسبي والذي تم تناوله في الفصل الأول ومن خلال هذا الفصل سيتم إبراز ما يمكن أن يقدمه هذا النظام من خلال أدواته المختلفة من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية وقد تم اعتماد التقسيم التالي في هذا الفصل.

المبحث الأول: الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: جوده الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية ضرورية بالنسبة لأفراد المجتمع ونظر لأهميتها وخصوصيتها تتولى الدولة تأديتها وتقديمها لهؤلاء الأفراد عن طريق مرافقها المختلفة ومن خلال هذا المبحث سنتناول لمفهوم وخصائص الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية

سيتم من خلال هذا المطلب تناول تعريف وخصائص الخدمة العمومية.

1. مفهوم الخدمة العمومية:

تعريف 1: حسب القانون الخدمة العمومية هيكل نشاط يجب أدائه مضمونا منظما مرافقا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذا النشاط أمر ضروري لتحقيق التنمية والترابط الاجتماعي بالإضافة إلى أنه ذو طبيعة تجعله لا يتحقق بصفة كاملة إلا بفعل تدخل قوة الحاكمين.¹⁴

تعريف 2: عرفها تار توليب على أنها كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية.

تعريف 3: يعرف خبراء الإدارة العمومية الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتوفير رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف مستوى المعيشة للمواطنين ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها كل نشاط تقوم به أو تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة تهدف تحقيق منفعة عامة ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة الاستمرارية والتكيف.¹⁵

¹⁴ مرسى السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الاسكندرية (مصر)، 2004، ص 29

¹⁵ العربي بوعمامة، صلسحة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة وادي الجزائر العدد 9 ديسمبر 2014-2015 ص 19

2. خصائص الخدمة العمومية

كأي خدمة تتصف الخدمة العمومية بالمواسفات التالية:

1. عدم الملموسة: تعتبر عدم الملموسة من أهم الخصائص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها عند الحصول عليها .
2. التلازمية: ويعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الخدمات الطبية.¹⁶
3. التباين: تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التنميط وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير و واضح فببساطة يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بان تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لهذا يصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات العمومية.¹⁷
4. الفئائية (عدم القابلية للتخزين): الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة من الزمن وهذا راجع إلى عدم ملموسيتها لذا فان مؤسسات الخدمة خصوصا في القطاع الخاص تلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها فوجود أسرة فارغة في فندق يشكل خسارة باعتبارها طاقات معطلة والجدير بالذكر أن هذه الخاصية لا تشكل أية مشكلة إذا كان الطلب مستمرا إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمة تواجه بعض الصعوبات، وللتخفيف من أثار هذه الخاصية تلجأ المؤسسات المذكورة إلى بعض الإجراءات المتمثلة في الآتي:
 - استخدام أنظمة الحجز المسبق لإدارة ومواجهه التغيير في مستوى الطلب.
 - تشكيل قوة عمل مؤقتة عند مواجهة التصاعد في الطلب.
 - تطوير أساليب الخدمات المشتركة .
 - إضافة منشآت لأغراض التوسع المستقبلي.
 - التسعير المختلف الذي يجلب الطلب في فترات تزايديه إلى فترات أخرى.
 - الاستخدام المكثف لاستراتيجيات المزيج الترويج لتحقيق الانتظام في الطلب.
5. عدم انتقال الملكية: تمثل هذه الخاصية صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك أن متلقي الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

¹⁶ صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم

الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة الجزائر، 2007-2008 ص 54

¹⁷ عثماني فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امجد بوقرة بومرداس، 2015-2016 ص 45

المطلب الثاني مبادئ الخدمة العمومية :

للخدمة العمومية مبادئ أساسية ينبغي على القائمين بتقديمها واحترامها وسيتم التطرق إلى هذه المبادئ من خلال هذا المطلب.

1) مبدأ استمرارية الخدمة العمومية :

يعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية بصورة مستمرة ومنظمة إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة ويعد العلامة الفرنسي رولان rolland أول من استخلص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي وقد تناوله بالشرح والتحليل فتقديم الخدمة العمومية بصفة مكررة ومستمرة أمر ضروري باعتبار هذا النوع من الخدمات يلبي حاجات أساسية للأفراد فلا يمكن أن يقال أن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها إذا تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو منقطع وغير منتظم.

وبيان ذلك هو كون الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار تقديم الخدمة العمومية ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية مثل خدمات توريد المياه خدمات التزويد بالكهرباء وخدمات النقل بالسكك الحديدية والصحة وغيرها.¹⁸

بحيث يترتب على مبدأ استمرارية الخدمة العمومية عدة نتائج منها تنظيم الإضراب تنظيم الاستقالة للموظفين العموميين نظرية الموظف الفعلي نظرية الظروف الطارئة وقاعدة عدم الحجز على أموال المرفق العمومي.

- مبدأ المساواة :

2) مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية :هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات النابع عن إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789.

ويكون مبدأ المساواة هذا محترماً أكثر إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع البريد والاتصالات وقطاع البنوك والتأمينات إن غياب المنافسة في هاته الحالة من شأنه أن يضر بصفة حساسة بمبدأ المساواة.

¹⁸ عائشة واله ، جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضى الزبون ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير جامعة الجزائر 3 الجزائر 2010-2011 ص 7

ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

- فئة المستعملين.
- فئة غير المستعملين.

1-1- مساواة المستعملين :

مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معنى ضرورة أن يشتغل المرفق العمومي في نفس الظروف والشروط اتجاه كافة المستعملين بلا تمييز فليس المرفق العمومي من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات بدون تمييز وبلا فرق.¹⁹

وكان استعمال مصطلح المساواة في بدايته محدودا فقد كان يدعو فقط إلى ضرورة تقديم نفس الخدمة لكل فرد هو من دون دراسة الحاجات المختلفة لقطاعات المستعملين حيث اعتبر آنذاك انه من غير اللائق اقتراح خدمات متنوعة حسب حاجات كل قطاع ولكن بعد ذلك أصبح بالإمكان تطبيق قاعدة المساواة بصفة أكثر توسعا إذ أصبحت مختلف الوضعيات الممكنة أن يتواجد فيها المستعملون تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة بغرض تكييف عرضها معهم بدون أي التواء أو تحوير وهذا يعني معالجة الوضعيات المختلفة للمستهلكين بكيفيات مختلفة ومن هنا نأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الموضوعية في المواقف لتتخذ إجراءات خاصة حسب كل موقف ولا يسمح في أي حال من الأحوال عمل تمييز بعذر المحافظة على المصلحة العامة بعد ذلك أصبح بالإمكان المرور من المفهوم الإنتاجي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي نفسها للجميع إلى المفهوم التسويقي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي مصدر المساواة.

ولذلك فإن تقسيم السوق إلى قطاعات لم يعد متعارضا مع مهمة ورسالة المرفق العمومي بل بالعكس أصبح يسمح لهذا القطاع بتكريس وتجسيد المساواة في المعالجة على أساس أكثر صلابة وأكثر عدالة ومن جهة أخرى فإن الملاحظ هو أن هذا المبدأ أول ما صدر كان يخص فئة الزبائن فقط ولكن اليوم اتسع مجال تطبيقه ليشمل المعنيين بتشغيل المرفق العمومي ومن هنا أصبحت المساواة تستوجب أن يكون كل الإداريين سواء كانوا يساهمون في تسيير المرفق العمومي أو يدخلون مباشرة في اتصال معه موضوعين على قدم المساواة فيما يخص الحقوق والواجبات ومن هنا لم تعد المساواة تعني الزبائن فقط.

¹⁹ عائشة واله ، مرجع سبق ذكره ص 08

2-1- مساواة غير المستعملين :

يتوسع مبدأ المساواة ليشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية قاعدة قديمة وتقليدية وعوضت بقاعدة ومعادلة أكثر اتساعا مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم صلة بالخدمة العمومية²⁰.

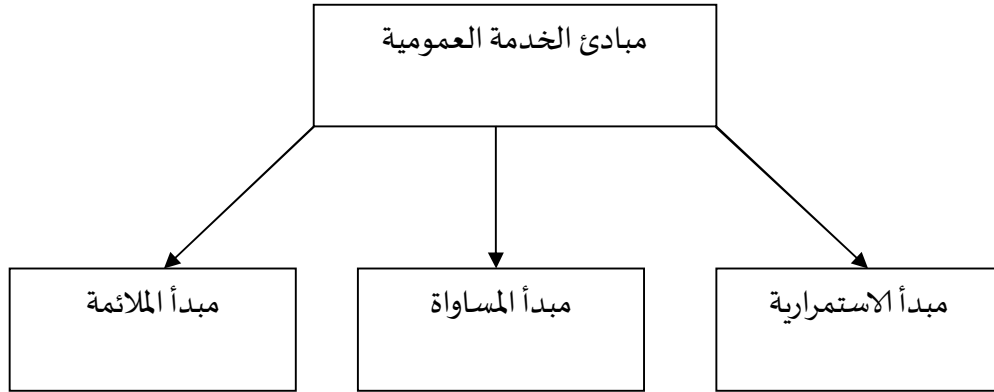
وهذا يعني كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المرافق العمومية (موردون أو منتجون) والذين لأجل حمايتهم من أي تغيير وتمييز إداري.

3) مبدأ الملائمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه ولذلك اعتبر مبدأ الملائمة كأساس "لمبدأ استمرارية". وفي الحقيقة معرفة حاجات الجمهور ليست بالأمر الهين فالأمر لا يتعلق بطلب مجموع الزبائن بل بطلب مجموع الجمهور بأكمله وهذا ما يجعل المسألة أكثر تعقيدا. فحسب أي معيار يتم الحكم على تطور حاجات الجمهور؟ فبعض المرافق العمومية تنغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه حيث لا تلجا للجمهور من أجل معرفة انطباعه حول الخدمة العمومية وهنا يتعلق الأمر أكثر بالمرافق العمومية ذات الطابع الإداري. في حين أن مرافق عمومية أخرى وخاصة منها ذات الطابع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره ولكن مع ذلك فإن طرق الكشف عن حاجات الجمهور مازال متأخر في ميدان الحاجات العامة مما يشكل عرقلة أمام تحقيق هذا المبدأ.

²⁰ عائشة واله ، مرجع سبق ذكره

الشكل رقم (1.11): مبادئ الخدمة العمومية



المصدر: عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، 2015-2016 ص 45

2- أنظمة الخدمة العمومية

يمكن تقسيم أنظمة الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين نظام الخدمة المفتوحة ونظام الخدمة العمومية المغلقة.

1) نظام الخدمة العمومية المفتوحة :

يظهر نظام الخدمة العمومية المفتوحة من خلال اختصار عمل الإدارة العمومية في تحديد الوظائف اللازمة وتوظيفها ومن ثم تحديد طرق اختيار أفضل المرشحين لشغلها والقيام بتعيينهم وفي هذا النظام لا يقع على عاتق الإدارة عبء إعداد وتدريب الموظفين إذ تعتبر هذه المهمة مسؤولية الموظف نفسه كما لا تلزم الإدارة بترقيته الموظف إلى وظيفة اعلي وفي حال توفرت فيه الشروط لشغل الوظيفة الأعلى فما عليه إلا التقدم للمنافسة كما أن الوظيفة العمومية في هذا النظام مؤقتة وليس لها صفة الدوام والاستقرار والموظف الذي يعين فيها يرتبط مصيره بمصير وظيفته بالذات فإذا قررت الإدارة إلغاء الوظيفة فقد الموظف عمله.²¹

ولهذا النظام حسناته وسيئاته فهو من ناحية سهل ومرن ولكنه من ناحية أخرى صعب التطبيق في الدول النامية إضافة إلى انه نظام مادي يقوم على الاستغلال والصراع والمنافسة بين القطاعين العام والخاص

²¹ متى زكريا محمود، سياسات الاختبار للخدمة العمومية (العام)، مذكرة ماجستير في الادارة العامة معهد الادارة العامة والحكم الاتحادي، جامعة الخرطوم، السودان، ماي 2010 ص 25

ويتميز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بجمله من الخصائص تتمثل في:

1-1- البساطة: يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المؤسسة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- لا مسؤولية على الإدارة عن تدريب الموظفين أثناء العمل سواء بدورات تدريبية أو بغيرها الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه حيث تتمثل مسؤوليات وفق نظام الخدمة العمومية المفتوحة في الآتي.
- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالح على الدوام.
- تقديم دراسات حول الرواتب ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المؤسسة.

1-2- مرونة النظام مترجم من خلال حرية الإدارة في التخلي عن الوظائف وإلغاء تلك التي لم تعد الحاجة إليها

قائمة كما يعطي هذا النظام هامش حرية الموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائد أكبر.

1-3- اقتصادية النظام: تنبع اقتصاديه النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفقاً لاحتياجات الحقيقية للعمل كما تملك الإدارة الحق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى وذلك بتجنب الإدارة التزامات الإعداد والترتيب.
 - عنصر الانفتاح على المجتمع وعدم تميز العاملين الحكوميين عن العاملين في القطاعات الأخرى.
- أما عيوب نظام الخدمة العمومية المفتوحة فتكمن في كون العمل في المؤسسات العمومية يتطلب نظام معين وذهنية خاصة ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاع الخاص إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية.

تشمل مختلف التخصصات تقوم بإعداد موظفين مؤهلين وتضمن توفيرهم للمؤسسة العمومية وبالتالي هناك حاجة لوجود لنظام خاص متطور يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات

2) نظام الخدمة العمومية المغلقة (المقفلة)

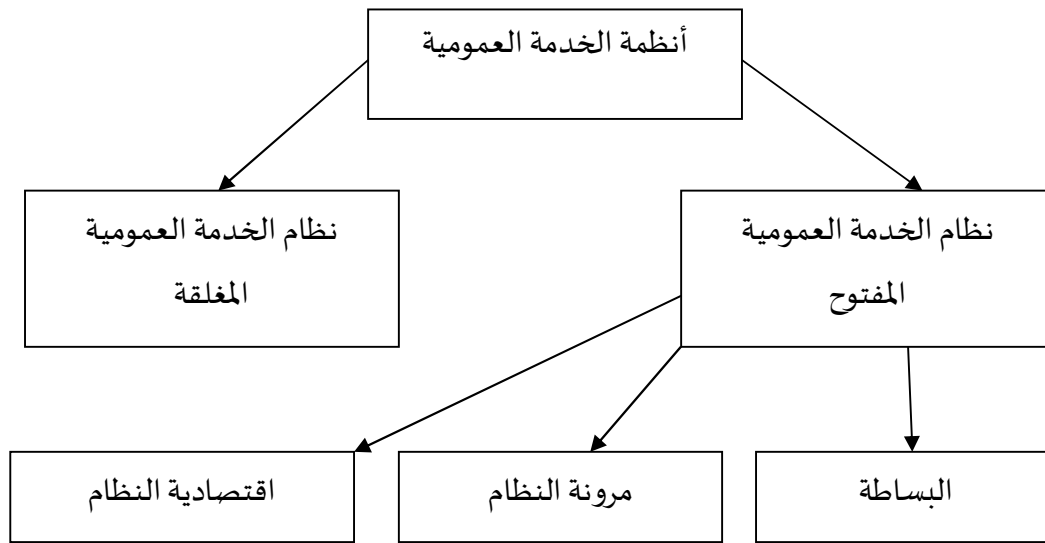
تعتبر الوظيفة العمومية تحت نظام الخدمة العمومية المغلقة سلكاً أو مهنة يلحق بها الموظف عند بداية حياته العملية وينقطع لها مبدئياً مدى الحياة وإلى حين إحالته على التقاعد وتتميز الوظيفة في النظام المغلق بعدة خصائص وأهمها إعداد الموظفين وتدريبهم لكي يكونوا أكثر تأهيلاً لممارسه وظائفهم من جهة وكذلك تدريبهم أثناء العمل لزيادة معلوماتهم وتطوير مهاراتهم من جهة أخرى إضافة إلى اعتبار الوظيفة العمومية سلكاً أو مهنة قائمة بذاتها يبدأ بها الموظف حياته ثم يتدرج إلى أعلى كما أن مصير الموظف ليس متوقفاً على الوظيفة التي يشغلها فإذا ما ألغيت الوظيفة نقل إلى وظيفة أخرى الوظيفة فالوظيفة في هذا المقام تتضمن الديمومة والاستمرار.

ويرتكز نظام الخدمة العمومية المغلقة على محورين هما :

- أ- قانون الموظفين: هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف الموظفين في المؤسسات الحكومية والتي تجعلهم يتميزون عن العاملين في القطاعات الأخرى فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين المعاملة المالية الإجازات المنافع المادية والمعنوية المختلفة كما يحدد أيضاً المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.
- ب- حياة وظيفية متميزة: إذا كان الفرد يلتحق في النظام المفتوح للخدمة العمومية من أجل شغل وظيفة محددة فإن التوظيف في النظام المغلق يتم من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل معين استناداً إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة وما يمكن أن يقدمه طوال حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.
- أهم مميزات نظام الخدمة العمومية المقفلة ما يلي :
- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم أي الشعور بالالتزام بالمصلحة العامة.
- تدريب الإدارة وإعدادها للموظفين.

- عيوب نظام الخدمة العمومية المقفلة :
- صعوبة قيام الإدارة بعملية ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضفي التعقيد على الهياكل الإدارية.
- إشكاليات قياس إنتاجية الموظف ومقارنتها مع إنتاجية العامل في القطاع الخاص.
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول و الإتكالية والقضاء على عنصر التجديد والابتكار مع إشكالات الرواتب وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

الشكل رقم (2.11) : أنظمة الخدمة العمومية



المصدر، بالاعتماد على المعلومات المقدمة سابقا

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية.

تعتبر الجودة من المفاهيم التي طورتها إدارة الأعمال ونظراً لأهمية هذا المفهوم فقد كانت هناك محاولات من أجل نقل مبادئه وأسسها لإدارة العمومية من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى جوده الخدمة العمومية.

- المطلب الأول :

تتعلق الجودة بالمنتج والذي قد يكون سلعة أو خدمة وقبل التطرق لمفهوم جوده الخدمة العمومية نتطرق إلى:

أ- تعريف الجودة: حيث تعددت تعريف مصطلح الجودة نذكر ما يلي:

تعريف 1: عرفها جوزيف جوران على أنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام.²²

تعريف 2: عرفت الجمعية الفرنسية المعيارية الجودة على أنها قابلية منتج إشباع رغبات المستعملين.²³

تعريف 3: عرفت المنظمة للمعايير (ISO) الجودة على أنها قدرة مجموعه من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات.²⁴

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجودة على أنها قدرة مجموعه من الخصائص التي يتصف بها منتج معين على إشباع حاجيات الزبون وفق تطلعاته أو أكثر.

ب- تعريف جودة الخدمة العمومية :

يمكن اعتبار أن جودة الخدمة العمومية هي جوده الخدمة بشكل عام و فيما يلي بعض التعاريف التي قدمت لجوده الخدمة.

تعريف 1: عرفه خضير كاظم حمود جودة الخدمة على أنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.²⁵

تعريف 2: عرفت جودة الخدمة أيضاً على أنها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية.²⁶

تعريف 3: وعرفت أيضاً على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية على أنها قدرة مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الخدمة العمومية على إرضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاته ورغباته

²² محمد عبد الوهاب العرازي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن 2005، ص 15

²³ محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن ط 1 2010، ص 19

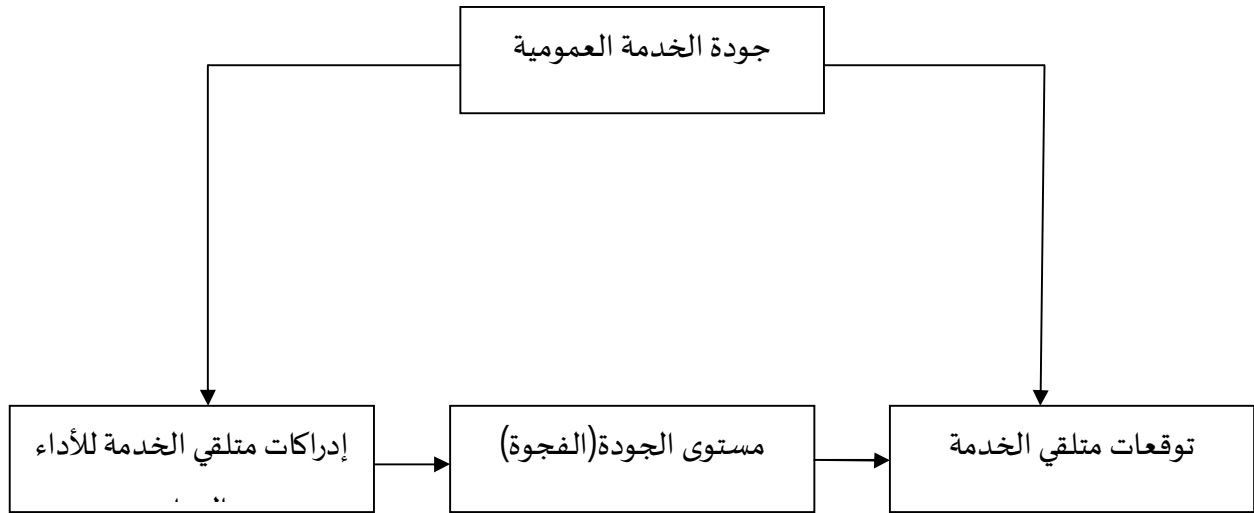
²⁴ يونس حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008، ص 26

²⁵ خضير كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن ط 1، 2000، ص 2015

²⁶ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية مصر 1999، ص 336

ويمكن التعبير عن مفهوم جودة الخدمة العمومية من خلال الشكل الموالي.

شكل رقم (3.11) : مفهوم جودة الخدمة العمومية



المصدر: سامي أحمد محمد مراد، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الغاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر الطبعة الأولى 2005 ص 168

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة العمومية.

يمكن القول بان مستويات وأبعاد جودة الخدمة العمومية هي نفسها مستويات وأبعاد جودة الخدمة بشكل عام لذا سيتم عرض ما يلي:

1) مستويات جودة الخدمة العمومية:

قدم Parasuraman سنة 1985 خمسة مستويات لجودة الخدمة وهي:²⁷

- أ. الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات متلقي الخدمة لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على احتياجات هذا الأخير و خبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- ب. الجودة المدركة من قبل الإدارة: من قبل الإدارة وتمثل مدى إدراك مؤسسيها لخدمة لاحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة بالمواصفات التي أدركتها يكون في المستوى هذا الأخير.
- ت. الجودة المرصودة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهدت مؤسسة الخدمة بتقديمه والتي يتم نقلها إلى متلقيها من خلال المزيج الترويجي من الإعلان وترويج شخصي ومطبوعات.
- ث. الجودة الفعلية المقدمة لمتلقي الخدمة: وتعني أداء العاملين بالمؤسسة للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي جددتها المؤسسة وهي تتوقف بلاشك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها في نفس المؤسسة من عامل لآخر وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.
- ج. الجودة المدركة: وهي تقدير جودة الخدمة من طرف متلقيها.

²⁷ عثمان فؤاد ، مرجع سبق ذكره ص 61

(2) أبعاد جودة الخدمة العمومية:

يمكن اعتبار أن أبعاد الخدمة العمومية هي نفسها أبعاد جودة الخدمة بشكل عام وقد تعددت محاولات الكتاب لتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد وقد يرجع ذلك إلى حداثة مفهوم جودة الخدمة فقبل عام 1985 لم يكن هناك سوى عدد محدود من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها.

وقد توصل الباحثان (Lehtinen U & Lehtinen J) إلى أن الجودة في قطاع الخدمات تنقسم إلى قسمين و تشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية هي :

- أ. **البعد الفني (الجودة الفنية):** والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الإجابة عن السؤال التالي ما الذي يتم تقديمه لمتلقي الخدمة؟ وهذا البعد يركز على الناتج النهائي الذي يتلقاه متلقي الخدمة من مقدم الخدمة والذي يمكن قياسه بشكل موضوعي عن طريق متلقي الخدمة نفسه.²⁸
- ب. **البعد الوظيفي الجودة الوظيفية:** تتمثل في طريقة و أسلوب تقديم الخدمة لمتلقيها والتي ترتبط أساسا بالتفاعل النفسي و الاجتماعي بين مقدم الخدمة و متلقيها ويمكن الاستدلال عليها بالسؤال التالي: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟.
- ج. **الصورة الذهنية:** وهي الصورة التي تعكس انطباعات المتلقين للخدمة وآرائهم حول المؤسسة وتتكون هذه الصورة الذهنية لديهم انطلاقا من الجودة الفنية و الجودة الوظيفية للخدمات المقدمة من طرف المؤسسة والتي سوف تؤثر بشكل مباشر في ذهن متلقي الخدمة حول المؤسسة المتعامل معها.

وقد توصل كلمن Zeithaml and Parasuraman and Bérét 1985 إلى أن الأبعاد التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي الحكم على جوده الخدمة لتشمل عشره أبعاد رئيسيه وهي كما يلي:

- **الاعتمادية :** وهي القدرة على تقديم خدمه تكون حسب ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن من الاعتماد عليها ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة فمتلقي الخدمة يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها.
- **الاستجابة :** وتشير إلى مبادرة مقدم الخدمة إلى التقرب من المتلقين لها لمساعدتهم وتلبية احتياجاتهم والرد على استفساراتهم بصفة تلقائية والاستجابة بسرعة وتقديم خدمة فورية لهم.

²⁸ ياقوتة سمارة، اثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا الزبائن، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة المدية الجزائر، 2013-2014، ص 73

- القدرة والمهارة في أداء الخدمة: ويعني هذا البعد امتلاك مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للمتلقين لها ويتضمن هذا البعد ما يلي:
- معارف ومهارات موظفي المكاتب الأمامية.
- معارف ومهارات موظفي الجهاز التنظيمي.
- قدرة المؤسسة على انجاز بحوث من اجل تقديم خدمات أفضل.
- سهولة الوصول إلى الخدمة: وتعني مدى توافق الخدمة من حيث الزمان والمكان مع ما يرغب فيه متلقيها وبأن يحصل هذا الأخير على الخدمة دون انتظارها طويلا وهنا نركز على الوقت المستغرق من قبل متلقي الخدمة في مؤسسة الخدمة من اجل الحصول عليها وكذلك ملائمة موقع مؤسسة الخدمة وملائمة ساعات العمل وتوفير العدد الكافي من منافذ الخدمة التي تكون قادرة على تلبية الطلب.
- التعاطف: مع متلقي الخدمة اللباقة يعني توفر اللباقة والتأدب في شخص مقدم الخدمة وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع المتلقين للخدمة حتى تبنى علاقات جيدة يسودها الاحترام مع هؤلاء مما يؤدي إلى سهولة الاتصال معهم وتفهمهم والعناية معهم.
- الاتصال: ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو المؤسسة على جعل المتلقين للخدمة على علم دوما بخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل متلقي ويتضمن هذا البعد ما يلي:
- شرح الخدمة لمتلقيها.
- توضيح تكلفة الخدمة .
- توضيح المفاصلة بين الخدمة والتكلفة.
- طمأنة المتلقي على إمكانية حل مشكلة ما.
- المصداقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للمتلقين لخدماتها فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسينها مما يترتب عليه ثقة متبادلة.

- الأمان: ويعني هذا البعد خلو الخدمة من المخاطر والشك وقد أطلق عليه تامر البكري تسمية التأكيد ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويتضمن هذا البعد مايلي:
- الأمن المادي والأمن المالي.
- المحافظة على سرية تعاملات متلقي الخدمة مع المؤسسة.
- درجة الفهم أو معرفة متلقي الخدمة: ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات المتلقين وتزويدهم بالرعاية والعناية.
- التسهيلات المادية: وتشمل مظهر موظفي في مقدم الخدمة والأدوات والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة وتجدر الإشارة إلى أن الباحثين Parasiruman&Zzeithaml&Berry أدركوا بان هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة غير مستقلة تماما عن بعضها البعض لذلك قاموا باختصارها في خمسة أبعاد وهذه الأبعاد هي:
- النواحي المادية للمؤسسة: وتشمل المرافق والمعدات وكذا مظهر العاملين.
- الاعتيادية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة التي تم الوعد بها بشكل دقيق ويمكن الاعتماد عليه.
- الاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة متلقي الخدمة وتقديم خدمة فورية له.
- الأمان: وهو ما يجب أن يتصف به العاملون من معرفة ولباقة وقدرتهم على خلق الثقة والاطمئنان لدى متلقي الخدمة.
- التعاطف: ويعني هذا البعد درجة الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة.

(3) نماذج جودة الخدمة العمومية:²⁹

1. نموذج الفجوة:

يسمى هذا النموذج بنموذج "SERUQUAL" ظهر في الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من Parasiruman&Zzeithaml&Berry وذلك بغية استخدامه في تحليل مصادر ومشاكل الجودة و المساعدة في كيفية تحسينها .

²⁹ عثمانى فؤاد، مرجع سبق ذكره ص 67

ويعتمد هذا النموذج على مقارنة توقعات المتلقين فيما يخص الخدمة.

و إدراكاتهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية: $\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراك} - \text{التوقعات}$.

تقاس جودة الخدمة وفق هذا النموذج على النحو التالي:

- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكثر من الخدمة المدركة (الفعلية) فان جودة الخدمة تكون مرضية.
- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة اقل من جودة الخدمة الفعلية فان جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وبالتالي تتجه نحو الجودة المثالية التي يرغب فيها متلقي الخدمة .

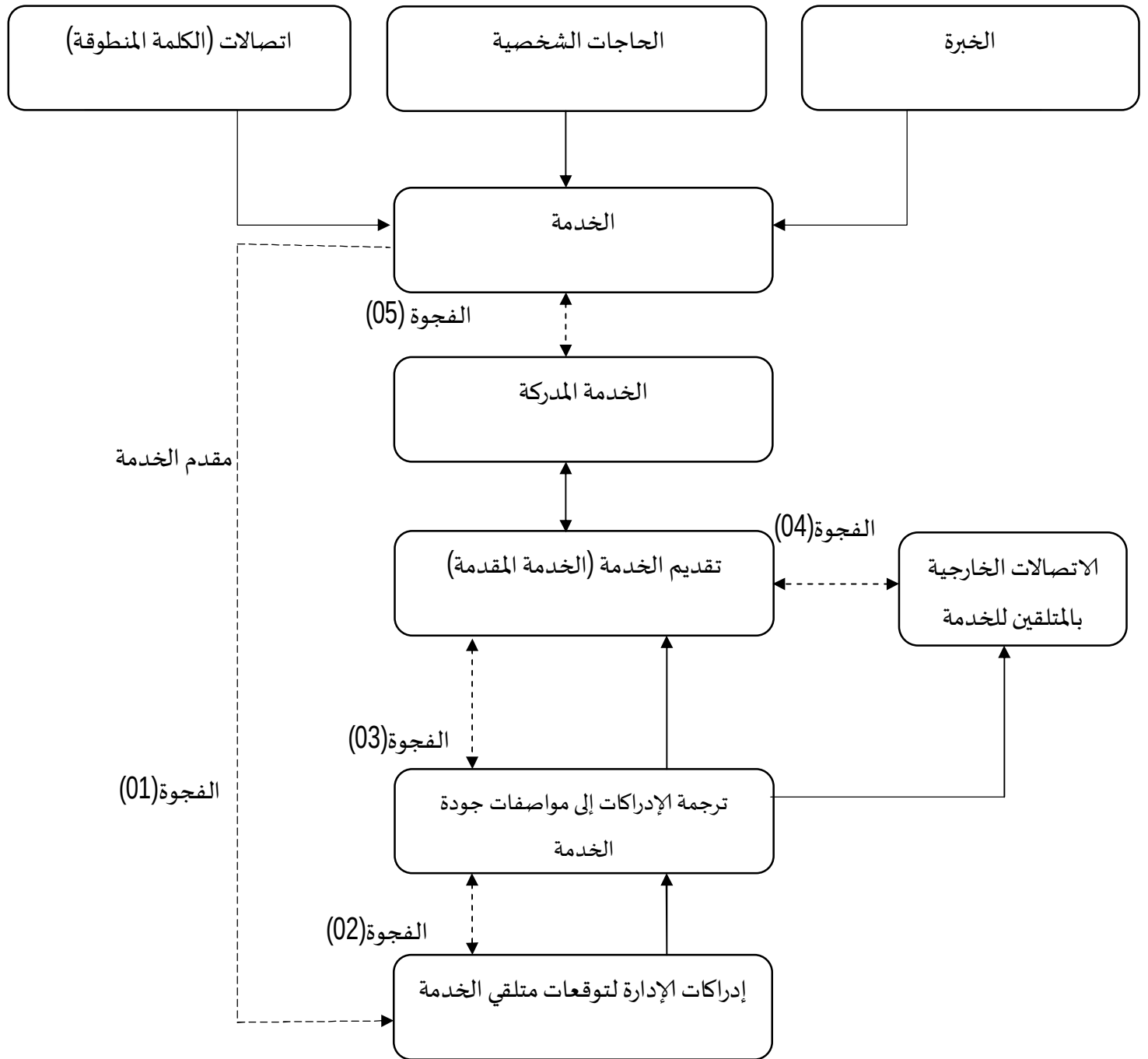
ويبنى هذا النموذج على الافتراضات الثلاثة التالية:

- إن المتلقين للخدمة قادرون على التعبير على توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.
- إن المتلقين للخدمة قادرون على التمييز بين توقعات و إدراكات الحقيقية للمستوى الفعلي للخدمة التي حصلوا عليها.
- وجود 22 عبارة (سؤال) تبنى عليها خمسة أبعاد أساسية.

وقد حدد هذا النموذج خمسة فجوات يمكنها أن تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة والتي تظهر من خلال الشكل الموالي.

الشكل رقم (4.11): نموذج الفجوة

متلقي الخدمة



المصدر: عثمان فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، 2015-2016، ص 68

يبرز من خلال الشكل أعلاه أن الجزء العلوي منه يتعلق بمتلقي الخدمة بينما الجزء السفلي منه فيتعلق بمقدم الخدمة أما شرح الفجوات فهو كالتالي:

1-1- الفجوة الأولى: وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما يرغبه متلقي الخدمة وبين ما تعتقده الإدارة عما يرغب فيه متلقيها وسبب هذه الفجوة هو النقص في فهم إدارة المؤسسة للمتلقين لخدماتها أو سوء تفسير حاجاتهم ورغباتهم.

2-1- الفجوة الثانية: وهي ناتجة عن الاختلافات بين ما تعتقده الإدارة عن رغبات متلقي الخدمة وبين مواصفات أو شروط الجودة التي تم تحديدها لتقديم الخدمة ويلاحظ أن هذه الفجوة ما هي إلا نتائج لعدم قدرة الإدارة على ترجمة حاجات المتلقين إلى نظم جيدة لتقديم الخدمة.

3-1- الفجوة الثالثة: وتنتج بسبب الاختلافات بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل وبين مواصفات الجودة المحددة بمعنى عدم قدرة المؤسسة على إنتاج الخدمة وفقا لمواصفات ومعادلات الأداء المحددة وذلك بسبب عدم توافر المهارات اللازمة لدى موظفي المؤسسة أو عدم توافر النظم الكافية أو عدم الاعتماد على تكنولوجيا متقدمة.

4-1- الفجوة الرابعة: وتنتج على الاختلاف بين الخدمة المقدمة فعلا وبين ما تم الترويج عنه بخصوصها أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات وبين التسويق الخارجي للمؤسسة.

5-1- الفجوة الخامسة: وهي ناتجة عن الاختلافات بين الخدمة المؤداة والخدمة المتوقعة وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد.³⁰

نموذج الأداء الفعلي SERVPERF:

أدت الانتقادات الموجهة لنموذج SERVQUAL إلى توصل الباحثين Taylor et Cromin في عام 1992 ميلادي إلى نموذج جديد لقياس جودة الخدمة يعرف بـ SERVPERF حيث يعتمد هذا النموذج على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات المتلقين للخدمة ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: $\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$.³¹

يقوم نموذج SERVPERF على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بمتلقي الخدمة فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة للإدراكات السابقة للمتلقين للخدمة خبراتهم وتجاربهم في التعامل مع

³⁰ عثمانى فؤاد، مرجع سبق ذكره ص 68

³¹ ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الادارية، المجلة 25 العدد 02 1998، ص 362

المؤسسة أو مستوى الرضا عن الأداء الحالي لها وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف متلقي الخدمة.³²

اعتمد الباحثان في هذا النموذج على نفس الأبعاد الخمسة والعبارات 22 التي يتكون منها نموذج SERVQUAL و على نفس المقياس، مقياس ، ليكرت المكون من خمس درجات كما يرى أصحاب هذا النموذج انه يتميز بالبساطة وسهولة الاستخدام مقارنة بنموذج SERVQUAL كما يمتاز بمصداقيته وواقعيته أكثر إلا انه يعجز عن مساعدة الإدارة في الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة والتي تتعلق بجوانب متعددة و ليست فقط بإدراكات متلقي الخدمة المقدمة.

³² عثمانى فؤاد ، نفس المرجع ص70

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم معرفة أن الخدمة العمومية هي ذلك النشاط الذي تقوم به الدولة عن طريق مرافقها العمومية من أجل إشباع الحاجات العامة لمواطنيها ولابد أن تحترم ثلاثة مبادئ حين تقديم تلك الخدمة مبدأ المساواة مبدأ الاستمرارية ومبدأ الملائمة ومعنى هذا الأخير أن تتغير الخدمة العمومية تبعاً لتغير حاجات ورغبات جمهور المنتفعين.

وتم من خلال هذا الفصل أيضاً معرفة بأن جودة الخدمة العمومية هي نفسها جودة الخدمات الأخرى بشكل عام كما رأينا بأن لجودة الخدمة عدة أبعاد اجتهد الباحثون في صياغتها وقد تم اختصارها من طرف هؤلاء في خمسة أبعاد رئيسية هي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف كما أن هناك نموذجان مشهوران لقياس جودة الخدمات: نموذج الفجوة ونموذج الأداء الفعلي.

تمهيد :

بعد القيام بالدراسة النظرية للموضوع حاولنا التوفيق بين الجانب النظري و ما هو موجود في الواقع واخترنا القيام بالتربص في المؤسسة العمومية الاستشفائية "حمودي عبدالقادر"

ولمعرفة اثر و دور نظام المعلومات في المؤسسة ومدى فعاليته في تحسين جودة الخدمة العمومية وإسقاطه على ما تطرقنا إليه في الجانب النظري تناولنا في هذا الفصل مبحثين :

تطرقنا في المبحث الأول :تقديم المؤسسة الاستشفائية

أما في المبحث الثاني: تناولنا اختيار فرضية الدراسة في المؤسسة الاستشفائية

المبحث الأول : تقديم المؤسسة الاستشفائية

حيث سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على المؤسسة من خلال تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة بالتطرق الى نبذة والتعرف على نشاطها وهيكلها التنظيمي :

المطلب الأول : تعريف بالمؤسسة الاستشفائية "حمودي عبد القادر" (E.P.S.A)

نبذة عن المؤسسة الاستشفائية بعشعاشة :

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان تحد المشتلات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية والحيز الجغرافي الصحي الذي يغطي مجموعة من السكان بقرار من الوزير المكلف بالصحة .

تتمثل مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل بصفة متكاملة متسلسلة فيما يأتي :

- الوقاية العلاج القاعدي .
- تشخيص المرض.
- العلاج الجوارى .
- الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي.
- الأنشطة المتعلقة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي .
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان .

وتكلف على الخصوص بما يأتي :

- المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية
- المساهمة في تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم
- التعريف بالمؤسسة :

يقع مستشفى حمودي عبد القادر في الشمال الشرق لولاية مستغانم وتبعد حوالي 80 كلم عن الولاية بمنطقة عشعاشة كانت تابعة لمستشفى سيدي علي لكن سنة 2008 بدأت المؤسسة العمل لوحدها و باستقلاليتها من طرف الوالي

- الاسم الكامل والمختصر للمؤسسة :
- الاسم الكامل : المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشهيد حمودي عبد القادر – عشعاشة
- الاسم المختصر : (م.ع.ص.ج.ع) – (E.P.S.A)

- رأس المال وطابع نشاطها :

ليس للمؤسسة الاستشفائية بعشعاشة رأس مال لأنها تتمتع بالاستقلال المالي تحت وصاية الدولة وتحدد النفقات المادية والمالية للمؤسسة بقرار من الوزير المكلف بالصحة .

أما فيما يخص طابع نشاطها : خدماتي وإداري لأنها تقدم خدمات صحية لكافة المواطنين

- الإطار القانوني للمؤسسة (دفترا الشروط):

لا يوجد للمؤسسة فترا للشروط تعتمد عليه ولكن مكتب الصفقات العمومية الذي يقوم بوضع دفتر شروط للممولين.

- أما فيما يخص الإطار القانوني فالمؤسسة تخضع للمرسوم التنفيذي رقم 140-07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق لـ 19 مايو 2007 في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 33 إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية وتنظيمها تسييرها ويكون الموظفين خاضعين لهذا القانون الأساسي التابع لوزارة الصحة

- آليات الاتصال بالمؤسسة :

- العنوان العادي : المؤسسة العمومية الاستشفائية - حمودي عبد القادر - طريق يمانى عبد القادر -

مستغانم

- أرقام الهاتف : 045240257

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ووظائف المؤسسة الاستشفائية

أ. الهيكل التنظيمي والموارد البشرية :

1- عدد العمال والموظفين الإجمالي: 235 موظف وعامل

2- عدد العمال والموظفين حسب التقسيمات التالية :

أ- جنس العمال والموظفين :

- ذكور: 145

- إناث: 90

ب- الشهادات العلمية والكفاءات :

20 شهادة دكتوراه-04 شهادة تخصص -الطب العام-21 جراحة الأسنان-08 شهادة المعاهد الشبه الطبي-162

صيدلية-02 شهادة علم النفس العيادي -02 شهادة ليسانس-07 مهندس دولة وثانوي ومتوسط-01 حتى دون

المتوسط -01 تقني سامي

ج - نوعية التوظيف :

- عامل دائم 211

- عامل مؤقت متقاعد 24 ينقسم الى :

- عامل متعاقد محدد المدة بالتوقيت الكامل 10

- عامل متعاقد محدد المدة بالتوقيت الجزئي 05 ساعات (14)

ت- المناصب والمهام أو المسؤولية :

تنقسم المناصب في المؤسسة الاستشفائية الى مصالح إدارية :

عدد المناصب التقني الاستشفائي حوالي ، أما مناصب المصالح الإدارية عامل كتقدير ، أما فيما يخص

المهام والمسؤولية فهي كالتالي :

1. المصالح الإدارية :

- مدير فرعي : الاتصال الداخلي والخارجي التنسيق مع المديريات الفرعية ، تقسم تنظم المهام رؤساء

المكاتب

- رئيس مكتب : ترتيب الأرشيف المكتب ، تأطير الأعوان ، تحفيز المستخدمين

2. مصالح التقني الاستشفائية :

- رئيس وحدة : السهر على الانضباط داخل المؤسسة السهر على سن تسيير الوحدة المكلف بها

- رئيس مصلحة : اقتراح في كل بداية سنة للمجلس الطبي للمؤسسة برامج نشاط المصلحة بغرض

تحسين العلاج والبحث و التأطير عل مستوى المصلحة

- إطار الشبه الطبي : تنظيم الخدمات العلاجية والسهر على استقبال وراحة المريض ، مراقبة عمل الفرق

الشبه الطبي

- النشاطات الشبه الطبية : المشاركة في دراسة المسائل المتعلقة بتكثيف التقنيات الجديدة بالتعاون مع

إطارات شبه الطبي

3. المخططات العامة والجزئية للهيكل التنظيمي :

لمؤسسات العمومية الاستشفائية ،الموضوعة تحت سلطة المدير الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على ما يأتي:

- ❖ المديرية الفرعية للمالية والوسائل
- ❖ المديرية الفرعية للموارد البشرية
- ❖ المديرية الفرعية للمصالح الصحية
- ❖ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة
- 1- تشتمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكاتبين (02) :
 - مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات
 - مكتب للتكوين
- 2- تشتمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على ثلاث (03) مكاتب :
 - مكتب الميزانية والمحاسبة
 - مكتب الصفقات العمومية
 - مكتب الوسائل العامة والهيكل
- 3- تشتمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على ثلاث (03) مكاتب :
 - مكتب القبول
 - مكتب التعاقد وحساب التكاليف
 - مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها
- 4- تشتمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة على مكاتبين (02):
 - مكتب صيانة التجهيزات الطبية
 - مكتب صيانة تجهيزات المراقبة
- وظائف كل قسم من الأقسام في المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي :
- مجلس الإدارة :
- الهيئة التداولية مشكل من منتخبين مجلس أطباء وشبه طبيين ممارسين لاسيما رؤساء المصالح يمثل عن السلطة الوصاية المحلية وغالبا الجمعيات المعتمدة في المنطقة والتي لها علاقة بعمل المؤسسة ممثل عن مصالح المالية التي تقع في دائرة اختصاصها
- مهام مجلس الإدارة :
- قيام باجتماع في الدورة العادية كل ستة أشهر وكل ما دعت إلى قيام دورات استثنائية
- اتخاذ القرارات في شكل مداولات والتي تشمل العديد من المسائل التي لها علاقة بسير نشتط المؤسسة لاسيما برامج التكوين، النظام الداخلي للمؤسسةوغيرها .
- المصادقة على المشاريع الاستثمارية في مجال الصحة ومخطط تنظيم المصالح الطبية .

- المدير:

يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ومدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها ومن مهامه حسب المادة 20: المدير المسؤول عن حسن سير المؤسسة وبهذه الصفة يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية .

- هو الأمر بالصرف في المؤسسة
- تحفيز مشاريع الميزانيات التقديرية وبعض الحسابات للمؤسسة
- يتبع مداوالات مجلس الإدارة
- يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به
- يمارس السلطة السليمة على المستخدمين الخاضعين له

- المجلس الطبي:

- يهتم بالتنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية
- يتكفل بالبرامج والمشاريع المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية و إعادة تهيئتها
- برامج الصحة والسكان
- برامج التظاهرات العلمية والتقنية
- إنشاء هياكل طبية أو إلغاؤها
- يقترح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة و سيرها و لاسيما مصالح العلاج والوقائية

- مهام مكتب الإعلام والاتصال:

- إلصاق مختلف جداول المناوبة في لوحات الإشهار الخاصة
- توزيع مختلف التعليمات الوزارية للمستخدمين
- توزيع مختلف المذكرات المصلحة
- إعداد بطاقات التعريف بمناسبة الأعياد تحضيراً للأيام العالمية والوطنية
- تحرير الدعوات لمختلف اللقاءات الدورية والاجتماعات

- مكتب التنظيم:

يقوم بمهام المدير في حالة غيابه أي استقبال الملفات و انتظار مناقشتها مع المدير لاحقاً كذلك اهتمام بملفات النقابة .

- السكرتارية :
- مهامها استقبال الاتصالات الداخلية والخارجية وتحويلها إلى المدير
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل :مهامها تحت مراقبة المدير
- 1- تقوم بإعداد قبل كل 31 ماي من كل سنة حساب سنوي لتسيير الموارد
- 2- إعداد توقعات الميزانية وتقديم تقرير في هذا الخصوص يقوم بإعداد جميع الوثائق الخاصة بالمحاسبة و بإعداد الحالة المالية لكل ثلاثي من كل سنة
- 3- مسؤول عن تسيير المخازن واخذ حسابات التسيير (سجل دخول الموارد و خروجها و بطاقة التخزين) ولها ثلاث مكاتب:
- مهام مكتب المالية والمحاسبة :
- يعتبر هذا المكتب كمكتب استشاري للمدير و المدير الفرعي للمالية و الوسائل
- تقديم الوضعية المالية التي تبين حالة المؤسسة وهذا من اجل اتخاذ القرارات اللازمة
- إقامة صلة مباشرة على أمين الخزينة (محاسب المؤسسة) من اجل المتابعة المالية للمؤسسة
- مهام مكتب الصفقات : يعتبر الأرضية التي تنفذ منها مختلف المعاملات المالية التي تخص للمؤسسة
- القيام بجميع النشاطات الصحية وغيرها على أحسن وجه وغيرها دون تأخير أو تهاون وهذا لضمان ديمومة واستمرارية المؤسسة
- القيام بإجراءات الصفقة العمومية
- الإشهار عن طريق الصحافة والمؤسسات العمومية
- مكتب الوسائل العامة والهيكل :
- يقوم بمتابعة جميع وسائل و هياكل المؤسسة المديرية الفرعية للموارد البشرية .
- مسؤول شخصيا تسيير جميع المستخدمين ويضع تحت تصرف جميع المصالح الوسائل البشرية الضرورية لتسييرها
- إعداد المخطط السنوي تسيير الموارد البشرية وتنفيذه وإعداد بطاقات التهاني بمناسبة الأعياد تحضير
- للأيام العالمية والوطنية
- الأجور والعلاوات المختلفة
- متابعة النزاعات المختلفة

أ/- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات :

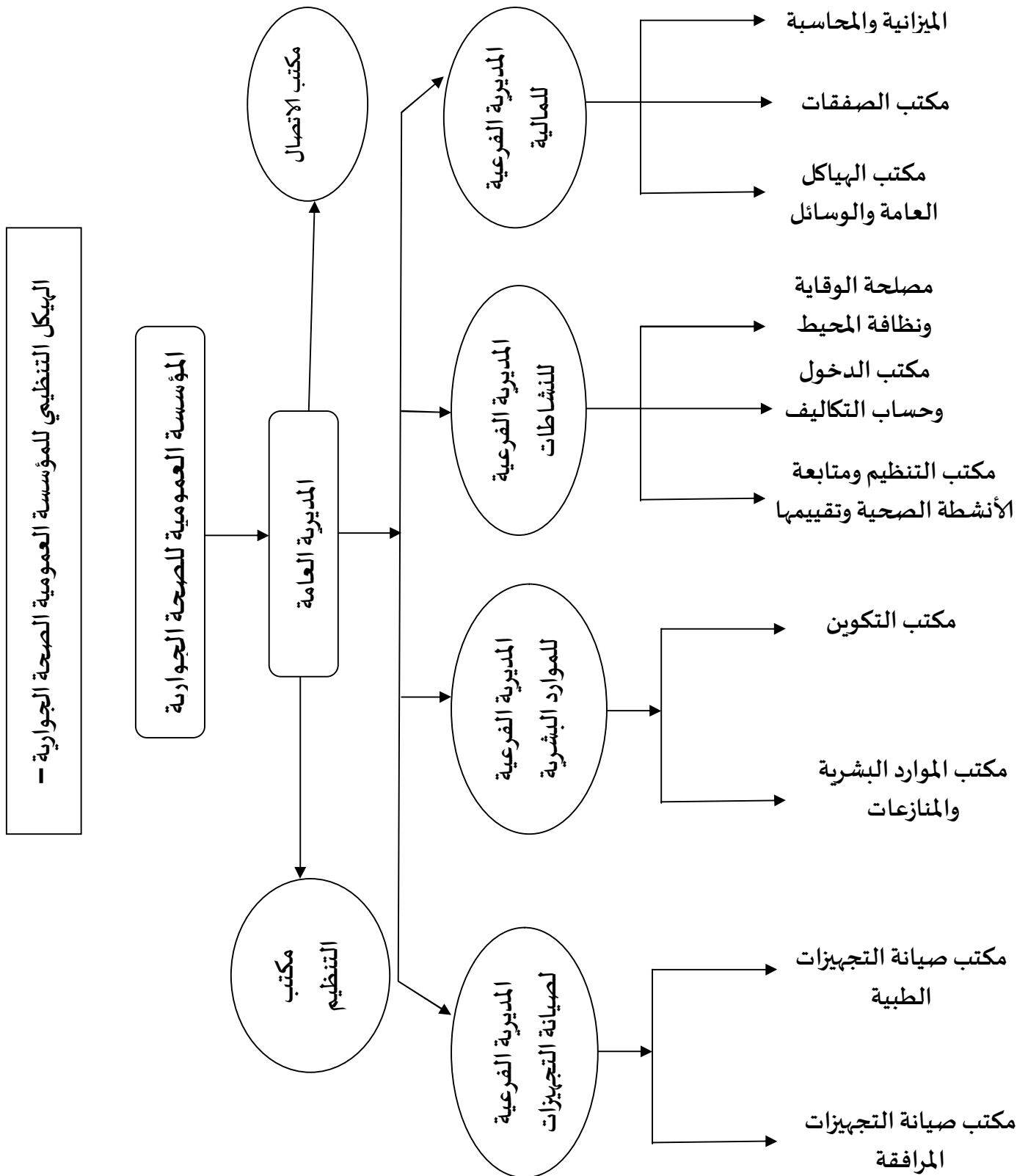
- 1- ضبط القوائم الإحصائية (الاسمية) للموظفين باختلاف أسلاكهم و أوضاعهم إزاء إدارة المؤسسة
- 2- تسيير مختلف القضايا الداخلية كانت أو خارجية والتي تكون المؤسسة طرفاً فيها سواء مدعي أو مدعي عليه ، كونها شخص معنوي

ب/- مكتب التكوين :

- 1- يسهر على الترقية
- 2- تطوير أداء الموظف في المجالات ذات العلاقات بنشاطه سواء كانت داخل الوطن أو خارجه
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:
 - مسؤول عن السير الحسن للمصالح الاستشفائية والطبية
 - نظافة الاستشفائية
 - مسؤول عن تنفيذ التعليمات التقنية الصادرة عن اللجان الطبية
 - يقوم بإعداد حصيلة شهرية لمختلف نشاطات المصالح
- مكتب القبول :
 - يقوم باستقبال وتوجيه المرضى
 - مسؤول عن التصريحات وتسجيل المواليد والوفيات في المستشفى فضلا على علاقة مع البلدية والعدالة
 - التنسيق بين الإدارة ومختلف المصالح الاستشفائية
 - مراقبة النظافة داخل وخارج المصالح الاستشفائية والتقنية
- مكتب تنظيم النشاطات الصحية والمتابعة تقييما:
 - متابعة نشاطات مصالح الاستشفاء
 - متابعة وتقييم النشاطات المختلفة
 - تنظيم النشاطات العامة
 - إعداد الإحصائيات
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف :
 - التنسيق مع رؤساء المصالح من اجل مراقبة التقارير الواردة إلى المكتب
 - دراسة المعطيات الواردة إلى المكتب والاتصال بالمدير الفرعي للمصالح الصحية كلما دعت الضرورة إلى ذلك

- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة :
 - مسؤول عن السير الحسن لحمية التجهيزات الطبية والمرافقة
 - تجميع تصريحات تعطيل لمختلف المصالح والسهر على تصليحها
 - إعداد الحصيلة الشهرية والسنوية لنشاط الصيانة
- أ- مكتب صيانة التجهيزات الطبية: مهمته هي تصليح العطل
- ب- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة:
 - تصليح عطل الأجهزة إن وجد

شكل رقم (01. III): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - عشعاشة -



المصدر: وثيقة من وثائق المؤسسة الاستشفائية

المبحث الثاني : اختيار فرضية الدراسة في المؤسسة الاستشفائية "EPSA"

إن المعلومة لها دور في تسيير المؤسسة الاستشفائية وذلك من خلال توفير معلومات كافية عن البيئة الداخلية والخارجية

المطلب الأول: دور تدفق المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية "EPSA"

1. دور تدفق المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية "EPSA"

01- عقد الاجتماعات والاتصال بين العمال ومسؤوليهم :

وهذا لا يتم إلا عن طريق لقاءات دورية مابين الإدارة ورؤساء المصالح أسبوعيا لطرح الانشغالات ومعرفة النقائص وطرح المقترحات والحلول ومن خلال هذه المقترحات التي يضعها المال يتم التواصل بينهم و من بين هذه الاجتماعات

- اجتماع مجلس الإدارة : يجمع في دورة عادية مرة واحدة كل ستة أشهر ويمكنه الاجتماع دورة استثنائية بناءا على استدعاء من رئيسه أو بطلب من ثلثي أعضائه.... الخ كما توجد هناك اجتماعات أخرى : مجلس الإدارة ، لجان التقنية ، لجنة الأدوية .

02- أنواع الاتصال السائدة داخل المؤسسة (أفقي - عمودي) :

- أ- الاتصال العمودي : يكون من رئيس المؤسسة (المديرية) إلى المديرية الفرعية كل من المالية ، الموارد البشرية ، الصيانة والصحية وكذلك من المديرية الفرعية إلى مكاتبها

أما الاتصال صاعدا من الموظفين إلى المديرية الفرعية أو من المديرية الفرعية إلى المدير والنازل يكون من المديرية إلى المديرية الفرعية وإلى المكاتب

- ب- الاتصال الأفقي : يكون على شكل تنسيقي بين العمال المستخدمين مثلا موظف في مكتب التكوين يتصل عن طريق الهاتف مع موظف مكتب العمومية لاختصار الجهد والوقت

03- وسائل الاتصال المستخدمة بين العمال :

- الهاتف : هو الأكثر استخداما بين العمال في اتصال تنسيقي بين العمال مثلا :

أرقام الهواتف : المخبر 147 المدير 112 مكتب التكوين 126 اتصالات خارجية 110

- الانترنت : استخدام خدمة شبكة الانترنت بين الموظفين من اجل إرسال تقارير من مكتب إلى آخر
- كذلك استخدام مذكرات إعلامية والمذكرات مصلحة محاضرات الإجراءات - الوثائق الرسمية والمراسلة من قاعة العلاج إلى المخبر

- تعليمات ومناشير مختلفة عن طريق التعليق والنشر العام وكذلك سيتم إقرار في المستقبل استخدام خدمة الانترنت أي الإرسال عبر الشبكات
 - استخدام الفايبر بين العمال من أجل تسهيل التواصل أي استخدام الرسائل الالكترونية
- 04- الاتصال بين الموظفين والإدارة أثناء الأزمة :**

التمثيل النقابي :

- النقابات : هي تنظيم مستقل ذات طابع إداري لجميع العمال والأعوان الذين يخضعون للمؤسسة العمومية الاستشفائية بعشعاشة و يوجد داخل المؤسسة العمومية ثلاث (03) نقابات نذكر :

SNPSP : نقابة الأطباء

SAP : نقابة الشبه طبيين

UTGA : نقابة الاتحاد العام للعمال الجزائريين تضم كل العمال الموجودين داخل المؤسسة من عمال النظافة أعوان امن أطباء الخ ويكون التواصل بينها وبين العمال والإدارة عن طريق مناقشة مشاكلهم ومحاولة طرح انشغالهم لدى الإدارة ويكون ذلك من خلال لقاءات دورية وغير دورية

- اللقاءات الدورية : كل شهرين من خلال محاضر تقدم إلى الإدارة بها مشاكل العمال ومقترحات وحلول
- اللقاءات غير الدورية : تكون في حالة وجود مشكل لا يتطلب التأجيل وخوفا من تفاقمه مثلا :

توقيف موظف وعوقب بالتسريح تحاول النقابة الاتصال بالمسؤول من أجل الوصول إلى كتخفيف العقوبة

مدى تجسيد المؤسسة لمفهوم العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي :

شاهدت من خلال تربيصي أن مفهوم العلاقات العامة يتجسد من خلال لوائح التوجيه والإعلام لمختلف المصالح وكذا من خلال وجود مكتب الاستقبال للمرضى والمرافقين والزوار

وضع سجل الملاحظات ومقترحات او توصيات المؤسسة ويقوم المدير بتفحصه كل شهر ومحاولة تحسين الخدمة من خلاله تقديم الخدمات العمومية كالعلاج التحسيسي والتوعية الإعلان عبر استخدام سياسة الباب المفتوح

وضع ملصقات توعوية مثل التعريف بمرض السكري وأعراضه وبعض المعلومات عنه وكيفية علاجه تكون مرفقة بالصور

- آليات تواصل المؤسسة مع المسؤولين لها وكيفية التعامل معهم :

يتم ذلك من خلال الصفقات العمومية والاتفاقيات المبرمة مع الممولين الأساسيين و يقوم بالإشراف عليها مكتب الصفقات العمومية و يتم ذلك :

- تحديد حاجات المصالح المتعاقدة الواجب تلبيةها المعبر عنها بحصة وحيدة أو بحصص منفصلة
- الإعلان : يحدد إعلان الاستشارة باللغة العربية والأجنبية واحدة على الأقل و يلصق بالمقررات المعنية بلدية ودائرة عشعاشة - بلدية نكمارية- بلدية خضرة - بلدية أولاد بوغاليم
- يتم الاتصال مع المسؤولين القادرين على تلبية حاجات المؤسسة و تقوم المؤسسة بوضع ملف الممولين في أظرفة و بعد ذلك تقام لجنة فتح الاظرفة واختيار الممول الذي سعر أجهزته يتلاءم مع ميزانية المؤسسة واختيار أدنى سعر

هل تقوم المؤسسة باشتراك المحيط الخارجي في ترقية خدماتها نحو الأحسن :

نعم تقوم المؤسسة باشتراك جمهورها الخارجي وذلك من خلال :

- ملأ استمارات المرضى والزوار من خلال اقتراحاتهم و ملاحظاتهم المدونة في سجلات خصصت لهذا الغرض
- ممثلي المجتمع المدني "الجمعيات الخيرية" وممثلي البلدية والولائية للصحة وهذا عن طريق الزيارات التي تقدم للمرضى من حين إلى آخر
- تخصيص يوم لاستقبال المواطنين يتم التواصل فيها مع المدير و الأخذ بمقترحاتهم ومشاكلهم بعين الاعتبار

- الآليات المستعملة في تطبيق مفهوم العلاقات العامة مع ارض الواقع

هناك برامج علمية يتم تنظيمها من طرف وزارة الصحة منها أيام تحسيسية و توعية خاصة بالوقاية الصحية من الأخطار الاجتماعية ، مشاكل صحية والتربية الصحية تقوم بها فرق متنقلة على مستوى الأحياء الشعبية أيام دراسة على حسب متطلبات المجتمع و توجد أيام تكوينية على حسب حاجة المؤسسة .

2. دور المعلومة المحاسبية في تسيير المؤسسة الاستشفائية

يتجلى دور المعلومة المحاسبية أي نظام المعلومات المحاسبية داخل المؤسسة الاستشفائية EPSA من خلال الوظائف الموكلة لها والتي تمنحها قيمة فعلية تتجلى أساسا أثناء قيامها لان المهام المنسوبة لها وبالتالي تحقق أهداف المؤسسة الخدمائية فلهذا فان نظام المعلومات المحاسبي قيمة حقيقة داخل المؤسسة

إن نظام المعلومات المحاسبي الجيد هو ذلك النظام الأكثر فائدة وصلاحية في مجال ترشيد القرارات لكل مستوى جودة المعلومات والاستفادة منها لا يعتمد فقط على الخصائص النوعية المتوفرة بل يعتمد على خصائص تتعلق بالمستفيدين منها أو متخذي القرارات أنفسهم أي مقدرتهم على استيعاب وفهم وتحليل مخرجات نظام المعلومات المحاسبي والمتمثلة أساسا في التقارير المالية على حساب مستوى الفهم والإدراك المتوفر لديهم وان أهداف التقارير المالية توفير المعلومات من اجل اتخاذ القرارات في تسيير المؤسسة ومما لاشك فيه أن المعلومات التي تقدمها التقارير المالية من شأنها زيادة المعرفة العلمية و العملية لمتخذي القرارات وتوجيه سلوكهم لاتخاذ القرارات السليمة والمناسبة خاصة وان عملية اتخاذ القرار تتصف بالعمومية ويرجع السبب في هذه العمومية إلى عمومية الغرض والهدف بمعنى تمثل المعيار الذي على أساسه يدرس تقييم البدائل المختلفة

وفي الأخير فان دور المعلومة المحاسبية في المؤسسة هي تحرص على أن المال العام ينفق على مكانه ويكون بوثيقة إثبات باعتبارها كالدليل يحاسب به ويكون وفق القانون حيث تحافظ على المال العام ، عقلانية التسيير والترشيد للنفقات وذلك من خلال عدم تبذير والمحافظة على ميزانية المؤسسة .

المطلب الثاني: تحليل الميزانية .

خلال دراسة الميزانية لمؤسسة العمومية للصحة الجوارية وخاصة بقسم الميزانية والمحاسبة تم تقديم لنا ميزانية أولية لسنة 2018 وسنقوم بتحليل لها.

الباب الأول: الإيرادات

الجدول (1.111) : يبين توزيع الإيرادات لسنة 2018 للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة

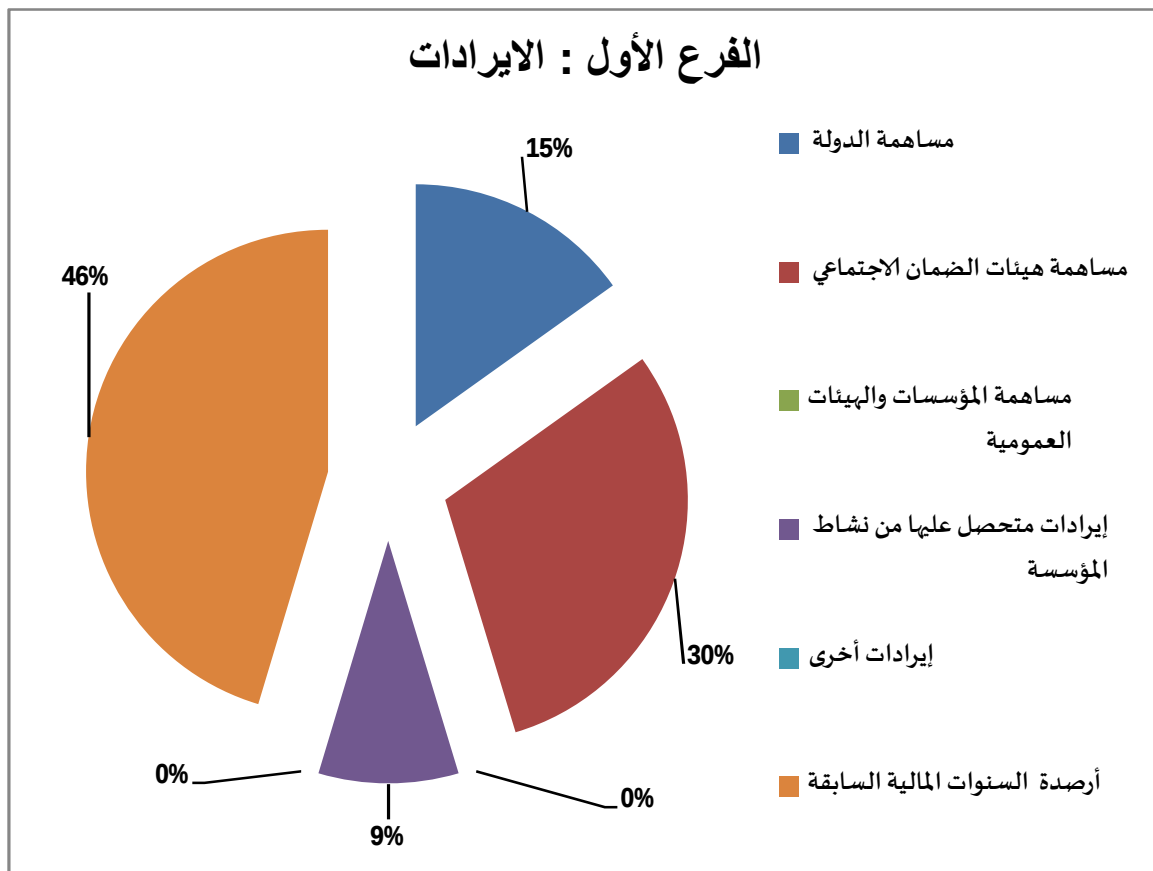
العنوان	التحليل	المبلغ المتاح بالدينار الجزائري
1	مساهمة الدولة	1000000.00
2	مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي	2000000.00
3	مساهمة المؤسسات والهيئات العمومية	-
4	إيرادات متحصل عليها من نشاط المؤسسة	616826.00
5	إيرادات أخرى	-
6	أرصدة السنوات المالية السابقة	3000000.00
	المجموع	6616826.00

المصدر: استنادا إلى وثائق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية العمومية بعشعاشة

نلاحظ من خلال الجدول:

أن نسبة مساهمة الدولة في إيرادات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسبيدي علي مرتفعة بإضافة إلى مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي ، و كذا الإيرادات الأخرى و الموضحة في الجدول .
و ذلك وفق الحالات التالية و يمكن شرح ذلك وفق الدائرة النسبية التالية للإيرادات

الشكل رقم (2.111): يمثل دائرة نسبية بالنسبة لمجموع الإيرادات للمزانية لسنة 2018



التحليل:

- 1- **مساهمة الدولة:** نلاحظ أن نسبة مساهمة الدولة في إيرادات الميزانية هي نسبة منخفضة حيث تقدر ب 15.00 بالمائة وذلك من خلال مدا خيل الجباية البترولية التي تتحصل عليها الدولة بقيمة مرتفعة من مداخيلها السنوية.
- 2- **مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي:** و نلاحظ من خلال هذه النسبة انها نوعا ما مرتفعة بالنظر الى الحالات التالية حيث تقدر ب 30.00 بالمائة والتي يكون مصدرها اقتطاعات من أجور العمال.
- 3- **إيرادات متحصل عليها من نشاط المؤسسة:** نلاحظ أن هذه النسبة منخفضة جدا أي شبه معدومة والمقدرة ب 9.00 بالمائة وهذا راجع لنقص إيرادات المؤسسة لطابعها المجاني و الخدماتي .

- 4- أرصدة السنوات المالية لسابقة: نلاحظ أن هذه النسبة مرتفعة جدا و المقدرة ب 46.00 بالمائة من الإيرادات و هذا راجع لعدم الإنفاق في الميزانيات السابقة للمؤسسة أي وجود باقي كبير في الميزانية الختامية لسنوات السابقة.
- 5- أما فيما يخص مساهمة المؤسسات و الهيئات العمومية و الإيرادات الأخرى فهي منعدمة لعدم وجود مؤسسات تساهم في إيرادات الدولة
- 1- نفقات المستخدمين:

الجدول (2.111): العنوان الأول يمثل توزيع نفقات الموظفين

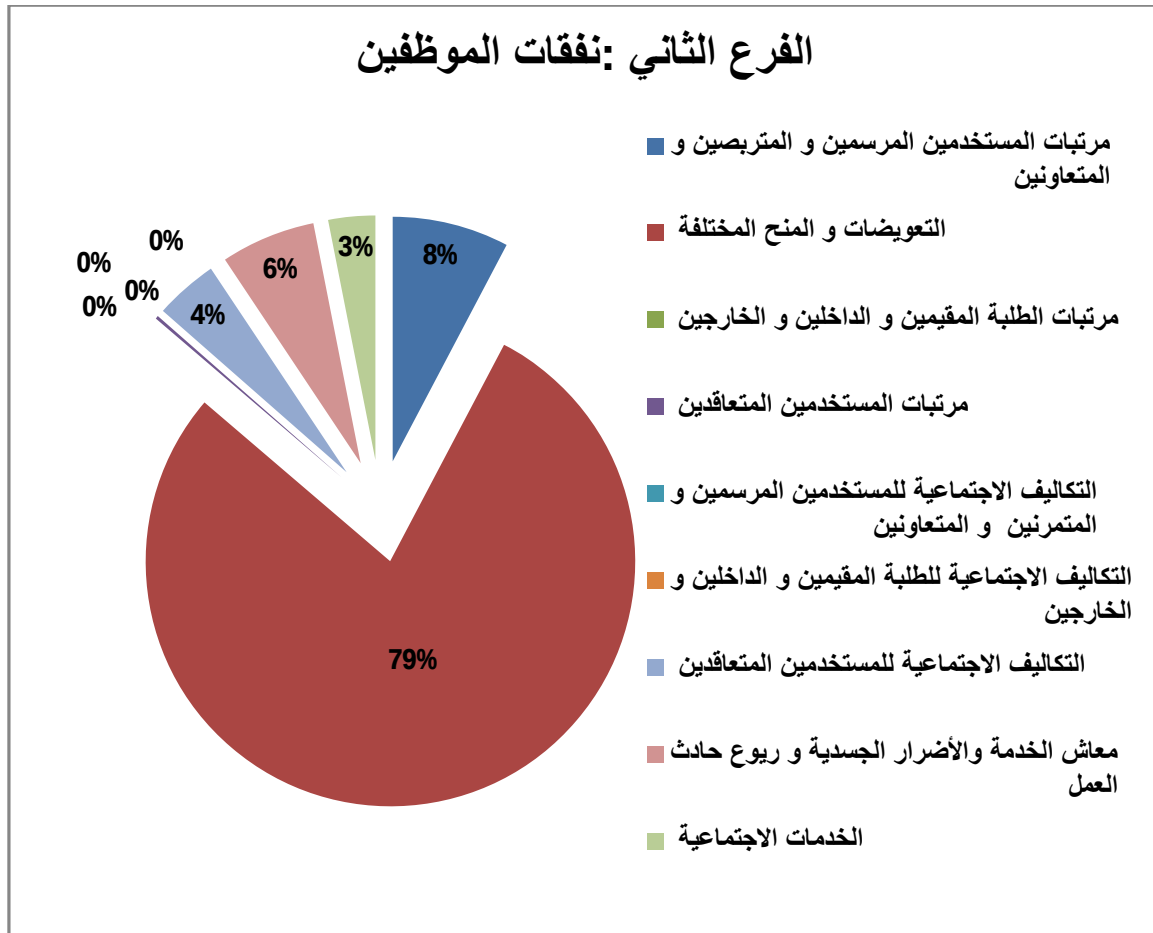
العنوان	التحجير	المبلغ المتاح بالدينار الجزائري
1	مرتبات المستخدمين الرسميين و المترصين و المتعاونين	370000.00
2	التعويضات و المنح المختلفة	3781009.00
3	مرتبات الطلبة المقيمين و الداخليين و الخارجيين	0
4	مرتبات المستخدمين المتعاقدين	10306.00
5	التكاليف الاجتماعية للمستخدمين الرسميين و المتمرنين و المتعاونين	105.00
6	التكاليف الاجتماعية للطلبة المقيمين و الداخليين و الخارجيين	0
7	التكاليف الاجتماعية للمستخدمين المتعاقدين	200154.00
8	معاش الخدمة و الأضرار الجسدية و ريو ع حادث العمل	300000.00
9	الخدمات الاجتماعية	150005.00
	المجموع	4811579.00

نلاحظ من خلال الجدول:

أن نسبة النفقات الموجهة لمرتبات نشاط المستخدمين الرسميين و المترصين و المتعاونين في نفقات الموظفين للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة مرتفعة بإضافة إلى التعويضات و المنح المختلفة و بإضافة إلى نفقات الأخرى و الموضحة في الجدول.

و ذلك وفق الحالات التالية و يمكن شرح ذلك وفق لدائرة النسبية التالية لنفقات الموظفين

الشكل رقم (3-III) : يمثل دائرة نسبية بالنسبة لمجموع نفقات الموظفين لسنة 2018 .



تحليل:

1. التعويضات والمنح المختلفة: نلاحظ من خلال هذه النسبة و المقدرة ب 79 بالمائة من نفقات الموظفين انها مرتفعة و هذا راجع الى طابع العمل لدى المؤسسة للمدة 24 ساعة للمتابعة المستمرة للصحة المواطن لذا عليها تعويض العمال لديها عن مناوبتهم بالليل و الايام العطلة.
2. مرتبات المستخدمين الرسميين والمتربصين والمتعاونين: نلاحظ ان هذه النسبة و المقدرة ب 08 بالمائة هي مرتفعة ايضا بالنسبة لنفقات الموظفين و هذا من اجل تغطية مرتبات العمال الشهرية لمدة اثني عشر شهر من السنة المالية.
3. التكاليف الاجتماعية للمستخدمين الرسميين و المرسمين و المتعاونين: من خلال هذه النسبة المقدرة ب 04 بالمائة نلاحظ انها قد أخذت نسبة معينة و هذا لتعويض العمال عن منحة الأولاد القصر و كذا عن الأزواج العاطلين عن العمل.

4. الخدمات اجتماعية: نجد أيضا أن هذه النسبة المقدرة من نفقات الموظفين ب 03 بالمائة و المتمثلة في المساهمة في المناسبات الاجتماعية و كذا في تمويل السكن الاجتماعي و منحة التقاعد.
5. أما باقي المواد فنجد أنها تمثل نسب منعدمة و شبه منعدمة و المتمثلة في تعويضات حوادث العمل و كذا العمال المتقاعدين.
- و من خلال هذه الدراسة التحليلية نلاحظ أن معظم النفقات موجه لأجور العمال بالصحة و المتمثلة رواتب شهرية لمدة سنة و تعويضات المناوبات.
- نفقات التسيير:

الجدول رقم (3.111). العنوان الثاني: يمثل توزيع نفقات التسيير

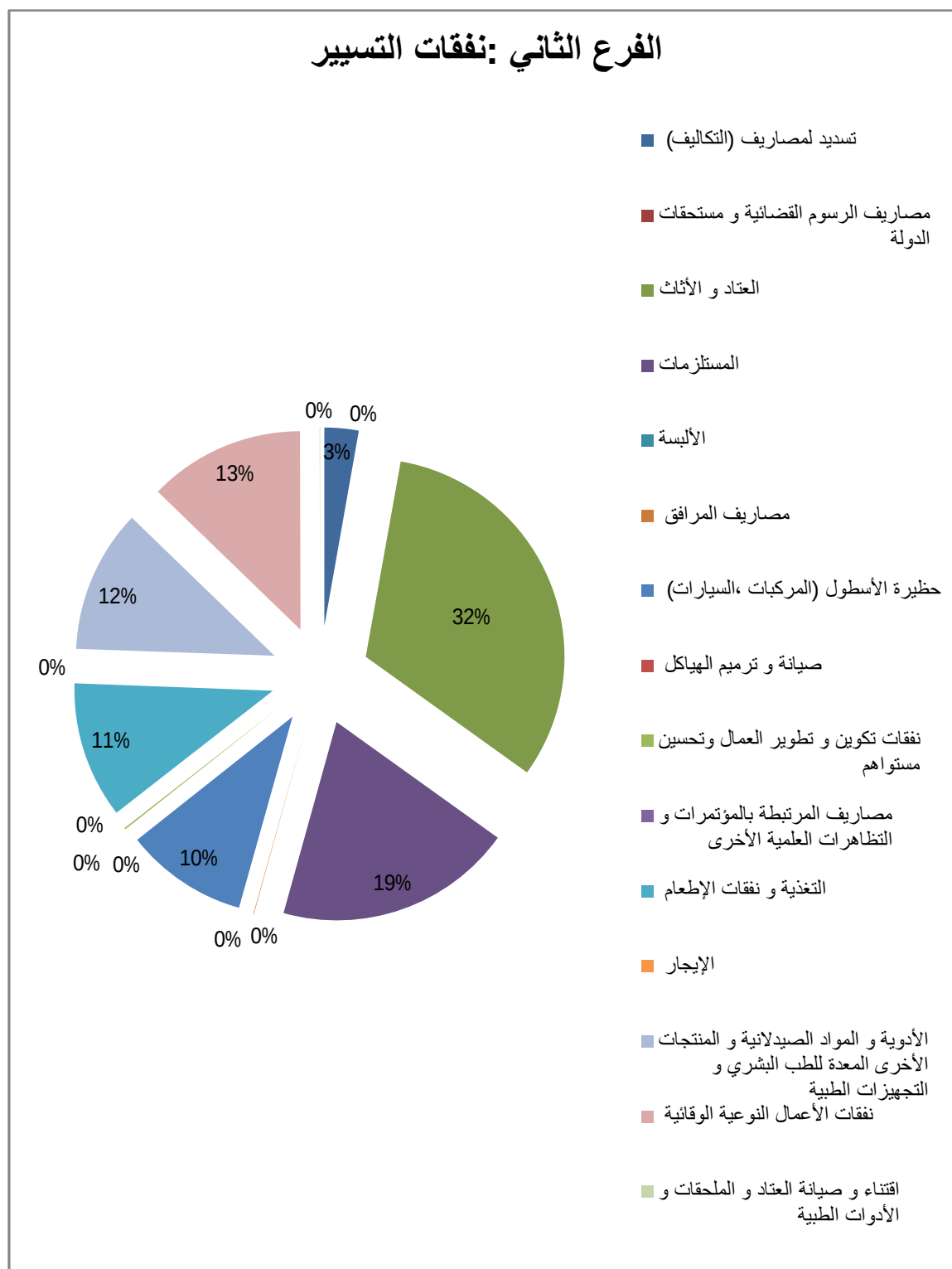
العنوان	التحريير	المبلغ المتاح بالدينار الجزائري
1	تسديد لمصاريف (التكاليف)	50183
2	مصاريف الرسوم القضائية و مستحقات الدولة	100
3	العتاد و الأثاث	580085
4	المستلزمات	350141
5	الألبسة	200
6	مصاريف المرافق	377
7	حظيرة الأسطول (المركبات، السيارات)	180571
8	صيانة و ترميم الهياكل	9
9	نفقات تكوين و تطوير العمال وتحسين مستواهم	2120
10	مصاريف المرتبطة بالمؤتمرات و التظاهرات العلمية الأخرى	0
11	التغذية و نفقات الإطعام	200500
12	الإيجار	0
13	الأدوية و المواد الصيدلانية و المنتجات الأخرى المعدة للطب البشري و التجهيزات الطبية	210422
14	نفقات الأعمال النوعية الوقائية	230178
15	اقتناء و صيانة العتاد و الملحقات و الأدوات الطبية	361
	الموضوع	1805247

نلاحظ من خلال الجدول:

إن نسبة النفقات الموجهة نفقات العتاد و الأثاث و المتمثلة في نفقات التسيير للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة مرتفعة جدا بالنسبة للمواد الأخرى من نفقات التسيير.

و ذلك وفق الحالات التالية و يمكن شرح ذلك وفق لدائرة النسبية التالية لنفقات التسيير

الشكل رقم (4.111): يمثل دائرة نسبية بالنسبة لمجموع نفقات التسيير الميزانية لسنة 2018



التحليل:

نلاحظ من خلال هذه النسبة الدائرية أن العتاد والأثاث تأخذ نسبة مرتفعة من النفقات و المقدرة ب 32 بالمائة من نفقات التسيير و هذا راجع من اجل فتح مصلحة جديدة وللحماية الموجهة لصحة المواطن من الأمراض المزمنة و ثم تليها المصاريف المرتبطة بالمؤتمرات و التظاهرات العلمية الأخرى التي تقدر بنسب ضعيفة و متفاوتة و الموجه لتوفير المستلزمات الطبية و الإدارية للتسيير الحسن للمؤسسة و من جل جودة الخدمات الصعبة .

خلاصة:

من خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا إن المؤسسة تطبق نظام المعلومات المحاسبي بصفة كبيرة لاعتبار أساس في تلبية الاحتياجات واتخاذ القرارات وذلك من خلال تحسين جودة المعلومات المحاسبية ما يثبت الرغبة في استخدام نظام معلومات فعال جيد وفعال

وفي الأخير كمقارنة لما تم دراسة في الفصول السابقة ولما هو مطبق فعلا في المؤسسة فان النظام المعلومات المحاسبي مبررات فعلية لتطبيقه داخل المؤسسة وبكفاءة عالية خاصة وان التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الحديثة يتطلب الدقة في التنظيم والتخطيط والتوجيه والرقابة وبالتالي التفاعل بين هذه العناصر الى اتخاذ القرارات الرشيدة ومن اجل تحسين جودة الخدمة المؤداة .

خاتمة :

من خلال معالجةنا لموضوع والمتمثل في دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية من الناحية النظرية وكذا الناحية العلمية تبين لنا الدور الفعال والمهم الذي تلعبه توفير المعلومات المحاسبية والبيانات التي تساعد مختلف المسيرين والمسؤولين على اتخاذ القرارات الرشيدة والمناسبة للحفاظ على استمرارية المؤسسة مهما كانت نوعية المؤسسة عمومية أو صناعية أو إنتاجية أو تجارية....الخ

نستنتج بأنه اليوم تعد المعلومات المحاسبية ونظام المعلومات المحاسبي موردا أساسيا لكل مختلف المؤسسات

حيث أن الوضعية الصعبة التي تمر بها مختلف المؤسسات العمومية والصحية والناجمة عن عدم التوازن بين الموارد المالية وعدم وجود نظام المعلومات المحاسبية فعال أدت إلى ضعف أداء وانخفاض مستوى جودة الخدمة المؤداة للمؤسسات العمومية وبالتالي تدهور مستوى الرعاية الصحية التي تقدمها للمواطن

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى البحث عن الكيفية التي يساهم بها نظام المعلومات المحاسبي في تحسين جودة الخدمة العمومية ومن أجل التطرق إلى هذا الموضوع كان لابد من الإلمام بالجانب النظري أولا ثم المرور إلى التطبيق فكانت الدراسة مقسمة إلى ثلاثة فصول

فمن خلال الفصل الأول والذي كان بعنوان المفاهيم الأساسية حول نظام المعلومات المحاسبي تم الانطلاق أولا من مفهوم نظام المعلومات المحاسبي من خلال تقديم مجموعة من التعاريف والتي كانت في جلها مقدمة من طرف المهنيين

وتم عرض مكونات وخصائص ووظائف النظام المعلومات المحاسبي ثم عرض الأهداف وأسباب دراسة وعرض بعض العوامل التي ساهمت على التأثير على نظام المعلومات المحاسبي

أما في الفصل الثاني والذي كان بعنوان المبادئ الأساسية للخدمة العمومية فقد تم التطرق أولا إلى مفهوم الخدمة العمومية ، خصائصها ، المبادئ التي تحكمها وكذا أنظمة الخدمة العمومية ، ثم تم تناول مفهوم جودة الخدمة العمومية ، مستويات وأبعاد جودة هذه الخدمة وكذا نماذج قياس جودة الخدمة العمومية

أما الفصل الثالث والذي كان بعنوان دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة فقد تم التطرق أولا إلى نبذة عن المؤسسة ثم التعريف الكامل للمؤسسة ثم الهيكل التنظيمي ووظائف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وأيضا تدفق المعلومات ودورها في تسيير المؤسسة

نتائج الدراسة :

ومن خلال تحليلنا لوضعية مؤسسة الاستشفائية (EPSA) تبين لنا أنها :

- تحقق حالة مالية مقبولة
- تعتمد على نظام المعلومات اعتمادا كبيرا في إعداد وتنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف
- عدم التبذير والمحافظة على ميزانية المؤسسة
- عقلانية التسيير وترشيد النفقات

صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى: يتم تقييم درجة فاعلية نظام المعلومات المحاسبي من خلال قسم المحاسبة وقسم الرقابة الإدارية — نظام المعلومات المحاسبي المطبق يكون على مستوى قسم المحاسبة والمالية أي قسم الرقابة المحاسبية وقسم الرقابة الإدارية

الفرضية الثانية: يتم تقسيم مستوى جودة الخدمة من خلال بعد الدقة وبعد الإتقان — يتم رفض الفرضية الثانية للدراسة

الفرضية الثالثة: هناك تأثير إيجابي لتقسيم المخاطر على جودة الخدمة العمومية — تقبل الفرضية — لأنه هناك تأثير قوي وإيجابي لتقييم المخاطر في مؤسسة عمومية

الفرضية الرابعة: هناك تأثير إيجابي قوي للمعلومات والاتصالات ونظام المعلومات المحاسبي على جودة الخدمة العمومية — تقبل الفرضية — إن هناك تأثير إيجابي وقوي للمعلومات والاتصالات ونظام المعلومات المحاسبي على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة عمومية

الاقتراحات :

- ومن بين بعض المقترحات التي يجب على المؤسسة القيام بها:
- إعادة النظر في هياكلها التنظيمية وإعادة هندسة عملياتها بما يتناسب مع التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات
 - اعتماد نظام معلومات محاسبي قائم على التنسيق بين أقسام المؤسسة
 - اقتراح تكوين مصلحة محاسبية تكنولوجية مختصة بترقية نظام المعلومات المحاسبي بشكل يتماشى مع تطورات التكنولوجيا بشكل عام
 - ضرورة ملائمة التقارير لاستخدامات نظام المعلومات المحاسبي
 - إدخال أجهزة الكترونية والعمل بالانترنت التي تعتبر ذو أهمية كبيرة خاصة في سرعة المعلومات وحفظها وإفرازها

أفاق البحث :

ومن خلال هذا العمل نكون نسقنا بين الجانب النظري والجانب العملي (التطبيقي) فلنظام المعلومات المحاسبي وقد تحدثنا عليه بصفة عامة في بحثنا وحاولنا الإلمام به ونأمل أن تدور بحوث في مختلف فروعها من طرف الطلبة والمختصين بهذا المجال

وفي الأخير نأمل أن نكون قد حققنا الصواب في بلوغ الأهداف المتوخاة من هذه الدراسة بفضل الله عز وجل وان كان هناك تقصير فهو من أنفسنا والتي لا تعلوا أن تكون إلا نفس بشرية لا تستطيع الوصول إلى درجة الكمال والله ولي التوفيق

نقترح في الأخير مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الإثراء ، التجديد ونذكر منها على سبيل المثال :

- 1- نظام المعلومات المحاسبي وأثره على الاستثمار الأجنبي
- 2- عوامل ونقاط الضعف في المؤسسات الجامعية
- 3- نظام المعلومات المحاسبي وأثره على التنمية المحلية

• المراجع :

• أولا الكتب :

1. اد.إبراهيم الجزراوي، د عامر الجنابي، أساس نظم المعلومات المحاسبية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة العربية 2009
2. خيضر كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2000
3. د ياسر صادق مطيع، د عبد الله أحمد شوابكة وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2007م 1428 هـ
4. زياد هشام ، نظام المعلومات المحاسبية ، وحدة الحداثة للنشر، جامعة الموصل العراق 2003
5. ستيف اموسكيرف، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرار، ترجمة كمال الدين سعيد داني، دار المريخ للنشر الطبعة 3 سنة 1991
6. عوض بدير الحداد ،تسويق الخدمات المصرفية دار البيان للطباعة والنشر،الإسكندرية مصر 1999
7. فريد كورتل، نظم المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات ، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن الطبعة الأولى
8. كمال الدين مصطفى الدهراوي ،مدخل معاصر في نظام المعلومات المحاسبية ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع 1991
9. محمد عبد الوهاب العرازي، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2005
10. محمد يوسف حفتاري، نظام المعلومات المحاسبي، دار النشر الأردن 2011
11. محمود حسين الوادي وآخرون ،إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، دار النشر والتوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2010
12. مرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق) ،الدار الجامعية ،الإسكندرية مصر 2004
13. يونس حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ،الوراق للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2008

• ثانيا المذكرات :

1. برهان صباح الحلو ، اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات مع الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الاردنية من منظور القيادة المصرفية ،رسالة ماجستير جامعة آل البيت ،الأردن 3000
2. صليحة رقاد ،تقييم جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر 2008-2007
3. عائشة واله ،جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضى الزبون ،مذكرة ماجستير في العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر 3 الجزائر 2011-2010
4. عثمانى فؤاد ،دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية ،مذكرة ماجستير تخصص محاسبة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ،جامعة أحمد بوقرة ،بومرداس 2015-2016
5. منذر يحي الداية ،أثر استخدام النظم المعلومات على جودة البيانات المالية في قطاع غزة ،رسالة الحصول على درجة ماجستير في المحاسبة والتمويل 2009
6. منى زكرياء محمود،سياسات الاختبار للخدمة العمومية (العامة) ،مذكرة ماجستير في الإدارة العامة ،معهد الإدارة العامة والحكم الاتحادي ،جامعة الخرطوم السودان ،ماي 2010
7. هروال محمد أنور ،دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرار ،مذكرة ماجستير في العلوم المالية والمحاسبية،تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015
8. ياقوتة سمارة ،اثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا الزبائن ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية ،كلية العلوم التجارية والاقتصادية والنشر ،جامعة المدية الجزائر 2013 ،2014

• المجالات:

1. ناجي معلا ،قياس جودة الخدمات المصرفية،مجلة العلوم الإدارية ،المجلة 25 العدد 02 1998
2. العربي بوعمامة ،صليحة رقاد ،الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية وهيئات ترشيد الخدمة العمومية ،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ،جامعة واري الجزائر العدد 9ديسمبر 2014-2015

ملخص الدراسة :

وتهدف الدراسة إلى محاولة تحديد الدور الذي يمكن أن يلعبه نظام المعلومات المحاسبية في تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسات العمومية وبالأخص الاستشفائية منها التي تقدم خدمات ذات نفع عام .

الدراسة الميدانية كانت بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة وتمركزت الدراسة بقسم الميزانية والمحاسبة لغرض فحص مدى فعالية وظائف نظام المعلومات المحاسبي حتى يسهل علينا تقييم درجة جودة الخدمة العمومية .

في النهاية توصلنا إلى وجود تأثيرا إيجابيا وقويا لنظام المعلومات المحاسبية على وجود الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية .

كلمات مفتاحية : نظام المعلومات المحاسبي ، الجودة ، الخدمة العمومية ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة .

Résumé de l'étude:

Le but de l'étude est d'essayer de déterminer le rôle que le système d'information comptable peut jouer dans l'amélioration de la qualité du service public des institutions publiques, en particulier des hôpitaux, qui fournissent des services d'intérêt général.

L'étude sur le terrain a été réalisée par l'Institution publique de la santé de quartier à achaacha et par le Département de la comptabilité et du budget afin d'examiner l'efficacité des fonctions du système d'information comptable afin de faciliter l'évaluation de la qualité du service public.

Au final, nous avons constaté un impact positif et fort du système d'information comptable sur l'existence de la fonction publique dans l'hôpital.

Mots-clés: Système d'information comptable, qualité, service public, établissement public pour la santé de quartier à achaacha