

عنوان البحث

جودة الخدمات الحاسوبية في بلدية المعراض ومدى رضا المراجعين عنها

عبير فارس صالح الرواشدة¹

¹ محاسبة، بلدية المعراض، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: <mailto:Sammer.ali86@yahoo.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4280>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية التعرف عن جودة الخدمات الحاسوبية من خلال الكشف عن مدى رضا المراجعين عن الخدمات الحاسوبية في بلدية المعراض، و سبل تطوير الخدمات الحاسوبية في بلدية المعراض، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ إن مدى رضا المراجعين عن الخدمات الحاسوبية في بلدية المعراض جاء بالمركز الأول وبنسبة (51%) وعدد (101) إن مدى رضا الخدمات جاء بدرجة متوسطة. فيما كانت نسبة الذين استجابوا إن نسبة الخدمات ضعيفة (6%) والعدد (12) مراجع، وأما من وصف الخدمات بأنها ممتازة (43%) وبعده (86)، ويتضح من هذه الأرقام إن نسبة الرضا جاءت بدرجة متوسطة مما يتوجب على البلدية القيام بخطط وإجراءات من أجل أن ترفع الخدمات الحاسوبية في بلدية المعراض. وفيما يتعلق بسبل تطوير الخدمات الحاسوبية توصلت الدراسة إلى؛ العمل على تطوير البنية التحتية الموجودة في البلدية، كذلك يجب أن يحصل المحاسبين على صلاحيات أكبر في إنجاز المعاملات، والعمل على تطبيق سياسة النافذة الواحدة في إنجاز جميع المعاملات في البلدية، و إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحاسوبية في بلدية المعراض. وأوصت الباحثة بتطوير الكوادر البشرية والاستفادة من تجارب البلديات المتطورة في مجال الخدمات الحاسوبية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الحاسوبية، بلدية المعراض، رضا المراجعين.

RESEARCH TITLE**THE QUALITY OF ACCOUNTING SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF AL-MAARAD AND THE EXTENT OF AUDITORS' SATISFACTION WITH THEM****ABEER FARES SALEH RAWASHDEH¹**

¹ Accountant, Al-Maarad Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: <mailto:Sammer.ali86@yahoo.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4280>

Published at 01/02/2023**Accepted at 21/01/2023****Abstract**

The current study aimed to identify the quality of accounting services by revealing the extent of auditors' satisfaction with accounting services in the municipality of Al-Maarad, and ways to develop accounting services in the municipality of Al-Maarad. The extent of the auditors' satisfaction with the accounting services in the municipality of Al-Maarad came in the first place with a rate of (51%) and the number (101). The extent of satisfaction with the services came in a medium degree. While the percentage of those who responded was that the percentage of services was weak (6%) and the number (12) references, and as for those who described the services as excellent (43%) and the number (86), it is clear from these numbers that the percentage of satisfaction came with a medium degree Which requires the municipality to carry out plans and procedures in order to raise the accounting services in the municipality of Al-Maarad. With regard to ways to develop accounting services, the study concluded; Work on developing the existing infrastructure in the municipality, as well as accountants should have greater powers in completing transactions, and work on implementing the one-stop-shop policy in completing all transactions in the municipality, and reconsider the way accounting transactions are conducted in the municipality of Al-Maarad. The researcher recommended developing human cadres and benefiting from the advanced experiences of municipalities in the field of accounting services.

Key Words: accounting services, Al-Maarad municipality, auditors' satisfaction.

المقدمة

توفر البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية نوعين من الخدمات المباشرة للمواطنين نشاطات من غير مقابل مباشر مثل (إزالة النفايات والنظافة، فتح الشوارع وإنارتها... الخ)، والنوع الآخر مقابل الدفع المباشر مثل استخراج المخططات المختلفة والتراخيص وغيرها، وقد تقوم البلديات بصفقتها المشرفة على التحصيل أن تحصل أموال لغيرها مثل مخالفات السير. ومن أجل تحقيق جودة هذه الأنشطة المحاسبية المختلفة يجب على المحاسبين في البلديات تطبيق إجراءات العمل من خلال ما يلي: فعالية إجراءات العمل (مثل وقت تقديم الخدمة وسير العمل وحلّ طلبات المتعاملين من أول مرّة)، وكذلك تسهيل وتنسيق سير طلبات متلقي الخدمة ورفع مستوى تنسيق بين السام في البلدية، وكذلك تنسيق تقديم الخدمة وتوحيد طريق التقديم للتسهيل على المراجعين في البلديات (أبو ركاب، 2012؛ والأخرس، 2017).

مشكلة الدراسة:

و بعد الاطلاع على نجاح تجارب عدد من البلديات التي قامت بأتمتة في عملية التطور بالأنظمة المالية والمحاسبية فيها مثل بلدية السلط الكبرى، فيجب أن تعمم التجربة على باقي البلديات، وكذلك حرص الباحثة على تطوير الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض كون طبيعة وظيفتها محاسبة من هنا جاءت هذه الدراسة من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مدى رضا المراجعين عن الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض؟
- ما سبل تطوير الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن مدى رضا المراجعين عن الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض.
- العمل عن سبل تطوير الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

1. استقراء وتشخيص الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض وسبل تطويرها.
2. أهمية المجال الذي سيتناوله البحث وهو (جودة الخدمات المحاسبية في البلديات) من وجهة نظر المحاسبين العاملين في بلدية المعراض، والعوامل المؤثرة فيها، وسبل تطويرها.

- 3 - على الرغم من الاهتمام الواسع بموضوع جودة الخدمات البلدية بصفة عامة، وجودة الخدمات المحاسبية بصفة خاصة إلا أن هذا الموضوع لم ينل نصيبه من البحث والدراسة بالصورة المطلوبة.
- 4 - يؤكد هذا البحث على ضرورة تطوير الأنظمة المحاسبية وطرق الدفع والاهتمام بالجانب البشري وتطويره.
- 5 - إن الاهتمام بجودة الخدمات المحاسبية والعوامل المؤثرة فيها سوف يفتح المجال للبحث في هذا الموضوع، مما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المحاسبية.
- 6 - إن هذه الدراسة تمثل مصدرًا ومرجعًا هامًا للمهتمين بالخدمات البلدية وتطورها، وخاصة الجهات الرسمية ووزارة الإدارة المحلية والبلديات وتسعى إلى الارتقاء في الخدمات المحاسبية.

محددات الدراسة

تمثلت محددات الدراسة في التالية:

- الحدود البشرية: العاملين في الأقسام المالية في بلدية المعراض بالمملكة الأردنية الهاشمية
- الحدود المكانية: بلدية المعراض في المملكة الأردنية الهاشمية التي نسعى إلى تطوير الخدمات المحاسبية فيها
- الحدود الزمنية: الفترة التي قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة.
- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض ومدى رضا المراجعين عنها.

مصطلحات الدراسة

الخدمات المحاسبية: هي ما تقدمه المؤسسة أو المنشأة من خدمات تخص الجوانب المالية (الرزقي، 2011).

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي ما تقدمه بلدية المعراض في محافظة جرش من خدمات تحصيل وتخمين وتعويض للمراجعين.

بلدية المعراض: هي أحد بلديات محافظة جرش الخمسة وهي ذات تصنيف (ب) تضم الكته والحدادة وريمون ونحلة وساكب.

وقامت الباحثة بتعريف بلدية المعراض إجرائياً: هي البلدية التي تم تطبيق الدراسة عليها لمعرفة واقع الخدمات المحاسبية فيها وسبل تطويرها.

الدراسات السابقة

سيتم عرض للدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

قام كل من حاكم وجثير (2020) بدراسة هدفت البحث عن تحديد السبب الرئيسي لتزدي الخدمات وتحديد الطريقة الصحيحة حول توزيع الأموال على الوحدات الإدارية والإلية المتغيرة لها مساحة واسعة وفضائية و حكومية كانت مشكلة أخرى نسبة الأموال التي حصلت عليها من واقع دراسة لكل مديرية من المديرية ، واعتمد الباحث على

المعرفة المحددة للخدمات والمعاملات في وزارة الأعمار والإسكان والبلديات الحكومية والمقاولات العامة ومقارنتها مع نسبة الواقفين من الحكومات دائرة البلدية ، أما منطقة الدراسة في دائرة البلدية الديوانية ومديريتي الماء والمجاري في المحافظة ، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لعينة البحث، راجع جمع المعلومات واستخدم أسلوب المقارنات واستخراج الفجوات الفجوات للتحليل ، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج ومن أهمها وجود كثرة في الأموال مع التركيز على تقديم الخدمات ذات البعد الاستراتيجي.

قام خليل(2019) بدراسة هدفت الدراسة التعرف إلى واقع التخطيط الاستراتيجي في البلديات الفلسطينية. ومعرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية. والتعرف إلى المعوقات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحدي من تقديم الخدمات بجودة عالية في البلديات الفلسطينية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، حيث طورت استبانة لذلك، وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في بلديات شرق القدس وشملت بلديات (أبوديس والعيزرية والسواحة الشرقية)، البالغ عددهم (83) وتم أخذ مجتمع الدراسة كعينة شاملة وزعت عليهم الاستبانة كأداة للدراسة، وتم استعادة (74) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أنه يوجد في البلديات خطط إستراتيجية تعمل من خلالها، وأن التخطيط يسهم في تحديد احتياجات البلدية بدقة متناهية. وأن الموظفين في البلديات يحرصون على المشاركة في عملية التخطيط الإستراتيجي، وأنه يتوفر بالبلدية كفاءات إدارية تؤمن بعملية التخطيط الإستراتيجي، وتضع الإدارة برامج لمراقبة تنفيذ الخطة الإستراتيجية، وبدرجة متوسطة من استجابات مجتمع الدراسة. وأن البلديات تستعين بخبراء من الخارج في مجال التخطيط الإستراتيجي، وأن التخطيط الإستراتيجي يساعد على استخدام وسائل اتصال مختلفة عند الموظفين. وأن ساعات العمل الرسمي مناسبة وكافية لتقديم الخدمة في البلديات، وأن إجراءات تقديم الخدمة واضحة، وموقع البلدية مناسب لتقديم الخدمة للمواطنين. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة مشاركة الموظفين في البلديات بعملية التخطيط الإستراتيجي لأنهم هم الذين سيتولون تنفيذها في المستقبل، وعلى الموظفين الإيمان التام بعملية التخطيط الإستراتيجي للبلدية على اعتبار أنه الطريق الموصل إلى بر الأمان، وفي المقابل على البلدية أن توفر كفاءات إدارية تؤمن بعملية التخطيط الإستراتيجي. ويجب أن تضع إدارة البلديات برامج وآليات مناسبة لمراقبة تنفيذ الخطة الإستراتيجية وذلك لما للرقابة من دور هام في متابعة وتقييم أداء تنفيذ الخطط الإستراتيجية والحصول على التغذية الراجعة لمراجعتها. الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي، جودة الخدمات، البلديات الفلسطينية.

قام كل من المشتهد والمشهراوي (2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مقومات محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة والتقييم في الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على تصميم استبانة وزعت خلال الربع الثاني من عام 2018م على عينة شملت رؤساء البلديات ومدراء الدوائر والأقسام والمحاسبين والمدققين العاملين في البلديات ذات الحجم الكبير من فئة (A) ، وقد تم توزيع (75) استبانة وبلغت نسبة الاسترداد (73.3%)، أي بواقع (55) استبانة صالحة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: يتوفر لدى البلديات مقومات تطبيق نظام محاسبة المسؤولية، حيث اتضح وجود نظام محاسبي في البلديات يلبي احتياجات مراكز المسؤولية ليتمكنها من أداء أعمالها، وقد حصل على أعلى درجة موافقة من بين مجالات الدراسة،

في حين أن تطبيق نظام الحوافز قد حصل على أقل درجة موافقة من بين مجالات الدراسة. وبناءً على نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها: ضرورة زيادة الاهتمام بالهيكل التنظيمي الإداري في البلديات عن طريق تحديد اختصاصات ومسؤوليات مراكز المسؤولية في البلديات، وإعطاء المزيد من التفويض والصلاحيات لمسؤولي ومدراء مراكز المسؤولية المختلفة لاتخاذ القرارات، وأن يتم ربط نظام الموازنات التخطيطية بنظام حوافز ومكافآت للعاملين في مختلف المستويات الإدارية.

التعليب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- جميع الدراسات السابقة تحدثت عن النظام المحاسبي في البلديات والية تطويره.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات.
- جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛
- اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلدية المعراض في محافظة جرش.
- اختلفت في الموضوع كونها تسعى إلى تقييم الخدمات المحاسبية وتطويرها.
- واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة.
2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم كوادر الأقسام المحاسبية والمالية في بلدية المعراض بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تختص بهذا الموضوع على مستوى بلديات محافظة جرش.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحث المنهج الوصفي ، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من أجل جمع البيانات ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج التي تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات، ووضع الخطط المستقبلية التي تسهم في حل مشكلة الدراسة.

الأدب النظري:

المهارات اللازمة للعمل في الخدمات المحاسبية

يعد ميدان المحاسبة من أدق مجالات العمل وخاصة في البلديات، إذ إنه يتطلب درجة علمية في هذا المجال، إلى جانب القدرة على التعامل مع الأرقام والإحصائيات بشكل مستمر.

أما بخصوص المهارات التي يجب أن تتوفر في المحاسب فتتجلى أساساً في ما يلي (سمارة، 2015):
أولاً: التركيز والتدقيق

يتعامل المحاسب مع كم هائل من المعطيات الرقمية، وهذا الأمر يفرض عليه الانتباه لكل صغيرة وكبيرة، إذ إن غياب التركيز قد يؤدي إلى ارتكاب أخطاء فادحة تكون لها آثار سلبية لجميع منظومة العمل.

ثانياً: إدارة الوقت

لا يمكن القيام بعمليات المحاسبة المختلفة تحت ضغط الوقت، فالمحاسب الجيد هو من يحسن إدارة الوقت والتحكم فيه. نتيجة لذلك، يصبح بمقدوره إعطاء كل عمل ما يناسبه من الوقت والاهتمام، ما يسهم في تحقيق أفضل النتائج (المومني، 2016).

ثالثاً: الحفظ والتذكر:

يجب على المحاسب أن يكون ملم في جميع مجالات العمل.

رابعاً: حل المشكلات

لا يقتصر دور المحاسب على إعداد التقارير المالية، بل يتعداه إلى العمل على إيجاد الحلول التي قد يواجهها أثناء العمل (جروان، 2017).

خامساً: التواصل الجيد: يفرض عليه ذلك إتقان مهارات التواصل الجيد كالاستماع إلى الرأي الآخر وقبول الملاحظات والانتقادات

أنواع الخدمات المحاسبية

تختلف أنواع الخدمات المحاسبية، وتتجلى أهم أنواع الخدمات المحاسبية في البلديات بما يلي كما أشار الكحيل (2017):

1. المحاسبة المالية: وتكون من خلال إعداد الموازنة للبلديات، والرواتب وغيرها.
2. المحاسبة الإدارية: يوفر هذا النوع معلومات تغيد في اتخاذ قرارات من أجل قيام المشاريع الخاصة بالبلديات، حيث إنه تزود صانع القرار في البلديات بتقرير مالي عن وضع البلدية وهل يسمح بعمل مشاريع فيها.
3. محاسبة الضرائب: وتكون من خلال تحصيل الرسوم والضرائب من المواطنين ودفع التعويضات لهم.
4. التدقيق الداخلي: وتكون من خلال مراقبة طريقة سير العمل داخل البلدية، بمعنى التحقق مما إذا كانت البلدية

تعمل بموجب القانون. هذا إلى جانب التأكد من عدم وجود أي عمليات تلاعب أو احتيال أو هدر للأموال داخل البلدية .

أهمية الخدمات المحاسبية

إن فوائد الخدمات المحاسبية كثيرة، ومنها كما أشار كل من (البحيصي، 2017؛ والجديبة، 2007) :

-المساعدة في تسجيل إنجاز المعاملات في البلدية والاحتفاظ بها بشكلٍ منظم، قصد العودة إليها حين تدعو الضرورة إلى ذلك.

- إبقاء الأعمال في البلديات على المسار الصحيح بواسطة مراقبة التدفقات المالية وضمان تجنب أي أزمات مستقبلية كعدم توفر البلدية على السيولة اللازمة للقيام بواجباتها.

-إبراء البلديات لذمتها المالية تجاه المواطنين، إذ تساعد الخدمات المحاسبية على تحديد المستحقات والتعويضات للمواطن.

- توضيح الوضع المالي لبلديات وهو ما يسمح لها بالحصول على الموارد الضرورية سواء من البنوك أو الشركاء الآخرين.

- تلخيص الخدمات ولمطلوبة وتحويلها إلى تقارير مالية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

نتائج السؤال الأول الذي ينص على " ما مدى رضا المراجعين عن الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض؟

للإجابة عن هذا السؤال تم توزيع سؤال على المراجعين في تاريخ (2-2023/1/3) وعددهم (210) استجاب منهم (199) عن جودة الخدمات وكانت الإجابة ثلاثية (ممتازة، متوسطة، ضعيفة)، حيث كانت الإجابة كالآتي:

الاستجابة	العدد	النسبة
ممتازة	86	43%
متوسطة	101	51%
ضعيفة	12	6%
المجموع	199	100%

يتبين من الجدول السابق إن مدى رضا المراجعين عن الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض جاء بالمركز الأول وبنسبة (51%) وعدد (101) إن مدى رضا الخدمات جاء بدرجة متوسطة.

فيما كانت نسبة الذين استجابوا إن نسبة الخدمات ضعيفة (6%) والعدد (12) مراجع، وأما من وصف الخدمات بأنها ممتازة (43%) وبعده (86)، ويتضح من هذه الأرقام إن نسبة الرضا جاءت بدرجة متوسطة مما يتوجب على البلدية القيام بخطط وإجراءات من أجل أن ترفع الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض.

نتائج السؤال الثاني الذي ينص على "ما سبل تطوير الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض؟

يمكن أن تطور الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض من خلال ما يلي:

- العمل على تطوير البنية التحتية الموجودة في البلدية من (أجهزة، ووسائل اتصال، والأنظمة المستعملة...الخ).
- وجود الأنظمة والتعليمات المناسبة: حيث تتمتع الخدمات بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتعليمات بحيث تتماشى مع متطلبات الخدمات المحاسبية في بلدية المعراض.
- يجب أن يحصل المحاسبين على صلاحيات أكبر في إنجاز المعاملات.
- تطبيق سياسة النافذة الواحدة في إنجاز جميع المعاملات في بلدية المعراض.
- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات المحاسبية في بلدية المعراض: حيث إن تطبيق الخدمات الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الخدمات الإلكترونية وبخاصة في الخدمات المحاسبية.
- يجب تحديد سقف وفتية لإنجاز المعاملات المحاسبية في بلدية المعراض.
- العمل على توفير القدرات للعاملين في الأقسام المالية عن طريق إخضاعهم لدورات تدريبية متخصصة والعمل على انتدابهم لبلديات متقدمة في الخدمات المحاسبية.
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تطور الخدمات المحاسبية.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- يجب على بلدية المعراض عمل خطة الإدارية لتطوير الأقسام المالية .
- العمل على رفد الموظفين في الأقسام المالية بدورات تدريبية، في مجالات تكنولوجيا المعلومات، وكذلك ضرورة وضع معايير محددة لأداء الموظفين.
- بالإضافة إلى ضرورة إيجاد آلية لتفعيل دور رقابة ديوان المحاسبة؛ ليؤدي دوراً أكبر من الدور الذي يؤديه في الوقت الحالي، وذلك من خلال زيادة أعداد الموظفين في الأقسام المالية.
- على بلدية المعراض الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تطور النظام المالي في البلديات.
- إجراء المزيد من الدراسات في موضوع تطوير الخدمات المحاسبية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

المراجع

- أبو فرياء، زياد أحمد عبد الحميد. (2013): العوامل المؤثرة في الإنفاق على المشاريع التطويرية في بلديات قطاع غزة دراسة حالة بلدية بيت لاهيا. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مشتهى، صبرى والمشهرأوي، أماني. (2019). مدى توفر مقومات نظام محاسبة المسؤولية في الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة - دراسة ميدانية، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، (1)5، 1-28.
- أبو ركاب، رنا سلمان. (2012): تقييم نظم المعلومات المحاسبية في البلديات في قطاع غزة دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حاكم، شيماء وجثير، سعدون. (2020). تقييم جودة الخدمات البلدية على وفق الموازنات للأعوام 2006-2016 بحث تحليلي في محافظة الديوانية، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 26(119)، ص ص 63-82.
- خليل، عبدالقادر. (2019). واقع التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 20(2)، 313-340.
- الأخرس، عبد الحليم نصار. (2017): إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة.
- البحيصي، عصام محمد. (2013): تقييم واقع نظم المعلومات المحاسبية للبلديات في قطاع غزة- دراسة ميدانية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 1، ص 79- 98.
- الجديبة، علي حسين. (2007): قياس إمكانية تطبيق نظام محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقييم الأداء في الأجهزة الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الرزي، ديانا جميل. (2011): مقومات تطبيق محاسبة المسؤولية في الشركات لصناعية في قطاع غزة- دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية- مصر، مجلد 29، العدد 2، ص 52-106.
- المومني ، محمد عبد الله محمد. (2016): مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقييم الأداء في البلديات- دراسة ميدانية لبلديات إقليم الشمال في الأردن. مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 18، ص 9- 42
- جروان، عمر أحمد، (2017). مدى تطبيق محاسبة المسؤولية وأثره على كفاءة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي” رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد والأعمال، إربد، الأردن.
- سمارة، محمود عبد الحميد. (2015): أثر تطبيق محاسبة المسؤولية على رفع كفاءة الأداء والرقابة- دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- كحيل، أحمد عز الدين. (2017): مدى إمكانية تطبيق محاسبة المسؤولية في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية- دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.