

قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة*

د. مجدي وائل الكبيجي**
د. بهاء أبو عواد***

* تاريخ التسليم: ٢٤ / ٤ / ٢٠١٣ م، تاريخ القبول: ٢٧ / ٧ / ٢٠١٣ م.
** أستاذ المحاسبة المساعد/ قسم المحاسبة/ كلية العلوم الإدارية والاقتصادية/ فرع الخليل/ جامعة القدس المفتوحة.
*** أستاذ المالية المساعد/ قسم العلوم المالية والمحاسبة/ كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال/ جامعة فلسطين التقنية/
طولكرم/ فلسطين.

ملخص:

جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة، الذي وصلت إليه الشركات الصناعية المساهمة العامة في البيئة الأردنية، كما هدفت إلى البحث فيما إذا كان لاستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة تأثير على تحسين الأداء المالي للشركة. وقد أستخدم أسلوب المسح الشامل للمجتمع الإحصائي للدراسة المتمثل بالشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية كافة، وعبر توزيع الاستبانات على الشركات التي ادعت تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، التي بلغ عددها ٢٥ شركة، وذلك للوقوف على حقيقة الوضع الفعلي لديها، أما بالنسبة للأداء المالي فقد تم الحصول على مؤشرات من بورصة عمان ومركز إيداع الأوراق المالية للفترة الممتدة من العام ٢٠٠٥ إلى العام ٢٠٠٩، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لبيان ملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتحليلها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة. كما أوصت الدراسة إدارات الشركات بضرورة تبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة والالتزام بأبعاده بدرجة عالية، لأن تحسين الجودة يضمن الاستغلال والاستخدام الأمثل لطاقت القوى العاملة والآلات والمواد، مما يعني خفض التكاليف، والذي سينعكس حتماً على تحسين الأداء المالي للشركة في الأجل الطويل.

الكلمات المفتاحية:

نظام إدارة الجودة الشاملة، الأداء المالي، أبعاد إدارة الجودة الشاملة.

Abstract:

This study was to shed light on the extent of the use of the Total Quality Management system that is applied by the industrial public shareholding companies in the environment of Jordan. It also aimed to examine whether the use of the Total Quality Management system has an impact on improving the financial performance of the company.

The method used was a comprehensive survey of the study population represented by all Jordanian industrial corporations by distributing questionnaires to the companies that claimed to have implemented the Total Quality management system, in order to determine the actual reality of the situation to them. The study sample was composed of 25 companies. As for the financial performance, indicators were obtained from the ASE (Amman Stock Exchange) and the SDC (Securities Depository Center) for the period (2005 to 2009) . The descriptive analytical approach was used to demonstrate and analyze the features of the study population. The results showed that there is no effect of using the dimensions of total quality management on improving financial performance in industrial public shareholding companies. The researcher recommends should practice directors of the companies should adopt the system of total quality management and should practice commitment dimensions of a high degree, quality improvement ensures benefiting and optimizing utilization of the energies of manpower, machinery and materials, which means lower costs; this will be reflected inevitably on improving the financial performance of the company in the long term.

Key words:

Total Quality Management system, financial performance, dimensions of total quality management.

مقدمة:

تمتاز بيئة إدارة الأعمال في وقتنا الحاضر بجملة من الصفات والخصائص التي من أهمها شمولية الأسواق وتوسعها، وتضمين المنتجات مزايا تنافسية، وسرعة ظهور المنتجات الجديدة وانتشارها، وقصر دورة حياة المنتج، وتنوع عروض السلع والخدمات أمام الزبون، نتيجة لذلك لم يعد السعر هو المحرك الوحيد لرغبة المستهلك وسلوكه، وعليه بدأ الاهتمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management- TQM) كأحد المفاهيم الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية التي ساعدت على رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع، وذلك لوعي المستهلك في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب.

كما وجدت معظم الدراسات أن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة تعكس أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها، بحيث توافر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، التي لها انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين العلاقات بين الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم، والذي قد يؤثر على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وبوجود المؤشرات العديدة التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها. (الدعاس، ٢٠١٠)، (الفاقي، ٢٠١٠)، (العزاوي، ٢٠٠٥)، (Deming, 1996)، (Kober, et. al, 2012)، (Barker& Cagwin,2002).

ومن هنا أخذت إدارة المنظمات بشقيها السلعي والخدمي على عاتقها الإلامام برغبات المستهلك، والعمل على تأمين كل متطلباته بجودة عالية، وتعزيز ثقته بالمنتجات، والعمل على التميز في أداء وأسلوب تقديم المنتج، وتحقيق خصائص يضمن لها التفوق في السوق والاستمرارية به أطول فترة ممكنة.

مشكلة الدراسة وعناصرها:

تواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات، ومن أهمها زيادة حدة المنافسة على المستويين المحلي والعالمي وما يصاحبها من تغيير في سلوك المستهلك الذي أصبح أكثر وعياً وثقافة في استهلاكه، وذا قدرة أكبر على انتقاء المنتج أو الخدمة الأفضل بعد اعتماده الجودة كمييار أساسي، الأمر الذي دعا المنظمات التي

تسعى نحو تحقيق هدفها الرئيس في البقاء والاستمرار في عالم تسوده المنافسة إلى تغيير أساليبها الإدارية التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه هذه المنظمات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمات من التعامل مع التحديات التي تواجهها والتغلب عليها لتحقيق الكفاءة والفاعلية، والذي سينعكس على الأداء.

وإدارة الجودة الشاملة عبر الالتزام بأبعادها، هي إحدى الأساليب المتبعة لمواجهة هذه التحديات كونها تقوم على تطوير أداء المنظمات عبر بناء ثقافة تنظيمية تضمن التحسين المستمر للأداء، وعبر الاستغلال الأمثل لطاقت القوى العاملة والآلات والمواد، مما يعني خفض التكاليف، وبالتالي تحسين الأداء، كما أنه لم يعد كافياً قياس تأثير الالتزام بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي فقط، وإنما أصبح من الضروري قياس تأثيره على الأداء المالي، على اعتبار أن الأداء المالي سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح المنظمات.

وبالآتي فإن الغرض من هذه الدراسة هو:

قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

وتتفرع من هذه المشكلة العناصر المتمثلة في السؤالين الآتيين، التي تحاول هذه الدراسة الإجابة عنهما وهما:

١. ما مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة؟
٢. ما اثر استخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة؟

أهمية الدراسة:

تعدّ إدارة الجودة الشاملة إحدى العوامل الاستراتيجية التي تحدد نجاح كثير من منظمات الأعمال أو فشلها في ظل الطبيعة التنافسية الحالية في عالم اليوم، لذا نجد أن منظمات الأعمال في الدول النامية عامة وفي الأردن خاصة لا تزال تتعامل مع الجودة الشاملة كمفهوم تقليدي لا تستدعي بالنسبة لكثير منهم منحها موقعاً أساسياً ضمن الأولويات الاستراتيجية، التي من شأنها أن تؤثر على أداء الشركات في الأجل القريب.

كما أن التغيرات والتحديات التي بدأت تظهر من وقت لآخر مع شدة المنافسة بين الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، التي تشكل القطاع الريادي في الأردن

لدورها البارز في الاقتصاد الوطني الأردني، هذه المتغيرات كلها استدعت الاهتمام بقياس تبني نظام إدارة الجودة الشاملة عبر الالتزام بأبعادها، التي تمثل مرتكزات تطبيق هذا النظام، كما أن للجودة أيضا إسمهات في مساعدة المنشآت على تخفيض تكاليفها، وتحسين مهمس ربحها، وزيادة الحصة السوقية لها، وبالآتي تحسين أدائها المالي.

أهداف الدراسة:

١. ما مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة والممثلة ب (دعم الإدارة العليا والتزامها بفلسفة الجودة، والتحسين المستمر للعمليات، ومشاركة العاملين، والتركيز على المستهلك، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، تدريب العاملين)

٢. التعرف إلى اثر استخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي - والذي سيقاس من خلال نسب الربحية (العائد على المبيعات ROS، والعائد على الأصول ROA، والعائد على حقوق الملكية ROE، والعائد على الاستثمار ROI) - في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية.

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، وبالاعتماد على مشكلة الدراسة فقد صيغت فرضية رئيسة واحدة، قسمت إلى أربع فرضيات فرعية، كالآتي:

◀ الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

والتي قسمت إلى أربع فرضيات فرعية، كالآتي:

• الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الاستثمار.

• الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على حقوق الملكية.

• الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على المبيعات.

• الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الأصول.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

تواجه المنشآت الصناعية في وقتنا الحاضر كثيراً من التحديات نتيجة للتغيرات في البيئة الصناعية الحديثة ذات التقنية العالية والمتطورة بشكل مستمر، وما ترتب عليها من زيادة حدة المنافسة وظهور التحالفات والتكتلات الاقتصادية والتطور التكنولوجي الهائل، والاتجاه نحو العولمة وتحرير التجارة العالمية، ولتحقيق وضع تنافسي متميز على المستوى المحلي والإقليمي والدولي لتلك المنشآت، ولتتمكن من البقاء في سوق الأعمال، يستلزم هذا ضرورة كسب رضا المستهلك وتحقيق احتياجاته الآنية والمستقبلية، فلم يعد المستهلك مجرد متلق للسلعة أو الخدمة بل أصبح سيد السوق، ولهذا اعتبره الفكر الاقتصادي الحديث بأنه رئيس مجلس الإدارة.

لذا أصبح الشغل الشاغل لكل منشأة هو تقديم منتجات أو خدمات ترضي حاجات المستهلك، وتلبي رغباته سعياً منها لكسب رضاه، ولن يتحقق ذلك إلا بتقديم سلع ذات جودة عالية وسعر ملائم ووقت مناسب، فاعتمدت لتحقيق ذلك على العديد من المداخل والأدوات الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية، ومنها نظام إدارة الجودة الشاملة باعتبار أن الجودة سلاح الألفية الثالثة يتوقف عليها نجاح تلك المنشآت أو فشلها.

- التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة (لمحة تاريخية) :

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان، ثم انتشر بعدها في أمريكا والدول الأوروبية، ثم باقي دول العالم، وقد كانت هناك مساهمات عديدة من قبل العلماء والمفكرين في تحديد مفهوم الجودة وتطورها. ففي عام ١٩٣١ بدأ Deming الذي تعلم على يد Shewhart بإعطاء محاضرات عن الجودة والأساليب الإحصائية في الجودة للعديد من المهندسين اليابانيين، وفي كبرى الشركات اليابانية، وقد انتشرت أفكاره بسرعة، وأصبحت عناوين الجودة منشورة في مجلات عدة علمية في اليابان (جودة، ٢٠٠٦، ص ٢٤).

وقد قام عدد من الكتاب بتقسيم تطور حركة الاهتمام بالجودة إلى أربع مراحل رئيسية يمكن إيجازها عبر مقارنتها في الجدول الآتي: (Hermal, Dale & Plunkett, 1995) ، (Raho& Mears, 1997) ، (الفضل، الطائي، ٢٠٠٤) ، (المطري، ٢٠٠٧)

(١) الجدول

(مقارنة بين سمات وخصائص مراحل الجودة)

عصور حركة الجودة				السمات والخصائص المميزة
إدارة الجودة الشاملة	ضمان الجودة	رقابة الجودة	الفحص	
١٩٧٠س - ١٩٨٠س	١٩٥٠س	١٩٣٠س	بداية القرن العشرين	البداية الرئيسية للفترة
تأثير استراتيجي	التنسيق	الرقابة	الكشف	الاهتمام الأساسي
فرصة للمنافسة	حلول مرتقبة	مشكلة تتطلب حل	مشكلة تتطلب حل	النظرة للجودة
السوق واحتياجات العميل	سلسلة الإنتاج كلها	تقليص عملية الفحص	اتساق المنتج	التركيز على
تخطيط استراتيجي، حشد وتحريك جهود المنظمة ككل	برامج وتقنيات تخطيطية	أدوات وأساليب إحصائية	معايير ومقاييس	الطرق المستخدمة
التدريب بالإضافة إلى ممارسة الاستشارة مع الأقسام الأخرى	قياس وتخطيط وتصميم برامج الجودة	تطبيق نظرية الاحتمالات	الفحص، الفرز، العدد والتبويب	دور خبراء الجودة
التميز	الاعتمادية وثقة الزبون	تحقيق مستوى مقبول من الجودة	المخرجات وتقسيم العمل	المفاهيم الأساسية
جميع الأقسام بما فيها قيادة الإدارة العليا	جميع الأقسام بما فيها الإدارة العليا	الإدارة الهندسية وإدارة الإنتاج	قسم الفحص	المسؤولية عن الجودة
إدارة الجودة	بناء الجودة	رقابة الجودة	التفتيش عن الجودة	التوجيه نحو الجودة
Crosby, Ishikawa	Juran, Feigenbaum	Deming, Shewhart	Taylor	رواد كل فترة

وتنقسم مراحل التطور الأربعة السابقة إلى مدخلين لإدارة الجودة): حجازي، ٢٠٠٢، ص (٢٨٩)

المدخل الأول: ويطلق عليه المدخل التقليدي لإدارة الجودة الشاملة، ويتضمن المراحل الثلاث الأولى، وهي الفحص ورقابة الجودة وضمان الجودة.

المدخل الثاني: وهو المدخل الحديث لإدارة الجودة الشاملة، ويمثل المرحلة الرابعة.

- مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة:

حظي مفهوم إدارة الجودة الشاملة باهتمام الباحثين والمتخصصين، فتعددت آراؤهم وتباينت تبعاً لخلفياتهم ونظرياتهم اتجاه هذا النظام، ومن تلك المفاهيم:

«إدارة الجودة الشاملة عبارة عن فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء المستفيد (الزبون) وتحقيق احتياجاته حاضراً ومستقبلاً» (Deming, 1996).

وهو مفهوم يستلزم ضرورة تحديد الأهداف من تطبيقه، وتحديد الزبون واحتياجاته وتحديد ملامح المنتج والخدمة المقدمة وتحديد ملامح العمليات ووسائل التحكم بها» (Juran, 1999)، (الطراونة، ٢٠٠٢).

وقد نشر معهد المعايير البريطاني (British Standards Institution- BSI) تعريفين لإدارة الجودة الشاملة: (Dale & Plunkett, 1995, p2)

♦ أولهما: «إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تعتنقها كل أنشطة الشركة لتحقيق احتياجات المستهلك والمجتمع وتوقعاتهما، وأن أهداف المنظمة تنفذ بأقصى كفاءة، وبأسلوب تكاليفي فعال عن طريق تعظيم جهد كل العاملين بالدفع المستمر للتحسين»

♦ ثانيهما: «أنها فلسفة إدارية، تمارسها الشركة بهدف استخدام الموارد المادية والبشرية للمنظمة بطريقة أكثر فاعلية، لتحقيق أهدافها»

ومن خلال التعريفات السابقة استنتج الباحث تعريفاً شاملاً لمفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنها: « غرس عقيدة وخلق ثقافة والتزام تام من قبل جميع العاملين بالمنظمة، وعلى المستويات الإدارية كافة: الأفقية والعمودية، مما يمكن الجميع من تأدية العمل بشكل صحيح ومن أول مرة، وبما يضمن تقديم سلعة أو تأدية خدمة تحقق رضا المستهلك، وتلبي رغباته المعلنة والضمنية وبشكل مستمر».

- أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

من أجل أن تكون فلسفة إدارة الجودة الشاملة ناجحة، لا بد أن نعتمد على مجموعة من الأبعاد أو المسمى بالمرتكزات أو المقومات، التي تقيس قدرة النظام على التكيف لتحقيق متطلباته، وتساعد المنظمات في تحقيق إدارة الجودة وتحسين أدائها، وعليه سيتم التركيز في هذه الدراسة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة التي يراها كثير من الباحثين والكتاب بأنها الأكثر شمولية، والأكثر استخداماً في الواقع العملي، وأيضاً إن هذه الأبعاد هي التي اعتمدها الجائزة الوطنية للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية (Malcom Balridge National Quality Award – MBNQA) وكذلك جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، وعليه ستعتمد الدراسة الحالية على الأبعاد الآتية:

(دعم الإدارة العليا والتزامها بفلسفة الجودة، والتحسين المستمر للعمليات، ومشاركة

العاملين، والتركيز على المستهلك/ الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وتدريب العاملین).

١. دعم والتزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة: (الدعاس، ٢٠١٠) حيث يتوقف نجاح إدارة الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها على مدى قناعة الإدارة العليا في المنظمة وإيمانها بفوائدها وضرورتها، وذلك من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات، لإيجاد مركز تنافسي جيد للمنظمة في السوق، هذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي، وبشكل مستمر وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب على اعتبار أن منهجية إدارة الجودة الشاملة الجديدة وتطبيقها، تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية من الإدارة العليا في المنظمة التي تمتلك وحدها صلاحية اتخاذ هذه القرارات.

٢. التحسين المستمر للعمليات: إذ تتطلب إدارة الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات والأداء دون توقف، ويجب أن يكون الأداء بالغ الإتقان هو الهدف النهائي المطلوب، وهو لا يمكن الوصول إليه بسهولة. وقد استخدم اليابانيون كلمة Kaizen لوصف عمليات التحسين التدريجي المستمر، وفي الولايات المتحدة تم وصف هذا الجهد بالمعيب الصفري Zero Defected، لذا يجب أن تبنى سياسة المنظمة وهيكلها التنظيمي وطرق العمل فيها على أساس تشجيع ودعم عمليات التحسين والتطوير لتقديم الأفضل دائماً، لذا فإن عملية التحسين والتطوير مسؤولة جميع من يعمل في المنظمة كرؤساء ومروؤسين وفي كافة المستويات التنظيمية.

٣. مشاركة العاملين: حيث إن اعتراف الإدارة العليا بأن القرارات المتخذة يمكن أن تكون أكثر فاعلية وكفاءة إذا ما شكلت آراء الأفراد العاملين المدخلات الأساسية لهذه القرارات. وتشتمل أبعاد المشاركة والتمكين على (إعطاء الفرصة للعاملين لإبداء الرأي والانتقاد البناء، وإعطائهم الصلاحية للتغيير في طرق أداء أعمالهم، ومنح السلطة الكافية للعاملين لتلبية رغبات المستهلكين، ويمكن تحقيق اندماج العاملين من خلال اعتماد التحفيز المادي والمعنوي لهم، وتمكينهم من أعمالهم سواء من خلال اعتماد فرق العمل لإنجاز المهمات، أو من خلال ما يسمى بحلقات الجودة التي تمثل مجموعة من الأفراد لديها معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل المشكلات المرتبطة بالجودة) (الدعاس، ٢٠١٠)، (الطراونة، البلبيسي، ٢٠٠٢).

٤. التركيز على المستهلك/ الزبون: يعد المفتاح الرئيس لنظام إدارة الجودة الشاملة هو التركيز على المستهلك، وتعزى أهمية المستهلك إلى المنافسة العالمية وسعي

جميع المنظمات إلى الحصول على موقع تنافسي رصين في عالم تشتد فيه المنافسة، وأن البقاء للشركة الأفضل خدمة والأعلى جودة، لذلك لا بد من بذل أقصى جهد لمقابلة هذه التوقعات بشأن جودة الخدمة المقدمة، بجعل ذلك المفهوم ثقافة لجميع العاملين بالمنظمة، وإن التركيز على المستهلك يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد من أجل تحديد احتياجات ذلك المستهلك، وتوقعاته بدرجة تامة، والعمل على تحسين الأداء ليقابل تلك الاحتياجات. ومن أبعاد التركيز على المستهلك أنها تشتمل على: (تحديد الزبائن الخارجيين والداخليين، وتحديد حاجات الزبائن ورغباتهم، ومتابعة شكاوي الزبائن وحلها، والأخذ بأراء الزبائن عند تطوير المنتجات الجديدة، والمحافظة على الزبائن الحاليين، والبحث عن زبائن جدد) (البلبيسي، ٢٠٠٠). ويرى (جودة، ٢٠٠٦، ص ٧٦) إن المبادئ الأساسية لخدمة المستهلك والعناية به تتضمن:

- التلبية الفورية، عبر استعداد المنظمة لتلقي مطالب المستهلك والسرعة في انجازها.
- القدرة على تلبية الوعود.
- الدقة في العمل وتزويد العميل بالمعلومات، والوفاء بالالتزامات.
- الاستماع والإنصات إلى العميل.

٥. التخطيط الاستراتيجي للجودة: يتمثل بوضع خطة شاملة تعتمد على رؤيا ورسالة وأهداف محددة، تساعد المنظمة على صياغة الاستراتيجية، وتسهل عملية وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية من أجل وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية لدعم الميزة التنافسية للمنظمة (العزاوي، ٢٠٠٥، ص ٥٩) ، وتعد مساهمة الدكتور اشيكوا من المساهمات الأساسية المهمة في مجال إستراتيجية الجودة، وقد بين فلسفته من خلال الأهداف الآتية (عبوي، ٢٠٠٦، ص ٧٧) :

أ. العمل على تطوير قدرات العاملين من خلال التعليم والتدريب وتفويض المسؤولية والدعم الإيجابي المتواصل.

ب. لا بد أن يتم السعي إلى تحقيق الجودة قبل السعي إلى تحقيق الأرباح.

ت. بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، من خلال العمل على تلبية حاجات ورغبات العملاء.

ث. تطوير نظام عام لإدارة الجودة ليشمل جميع العاملين، وإطلاعهم على الحقائق والمعلومات الإحصائية، وتحفيزهم من خلال استخدام أدوات القياس.

٥. تدريب العاملين: يقصد بالتدريب الجهود المخططة والمنفذة كافة لتنمية قدرات (الجدارات والمهارات) العاملين بالمنظمة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم وترشيد سلوكياتهم، بما يعظم من فاعلية أدائهم من خلال تحقيق أهدافهم الشخصية وإسهامهم في تحقيق أهداف المنظمة (مصطفى، ٢٠٠٨، ص ٢٦٧). والتدريب «أسلوب من الأساليب الإدارية التي تمكن العاملين في المنظمات من تطبيق المفاهيم الإدارية بفاعلية وإكسابهم مهارات تمكنهم من المساهمة في تحسين جودة المنتج والحد من الأخطاء، وإعادة الأعمال وتأديتها بشكل صحيح اعتباراً من المرة الأولى» (الخلف، ١٩٩٧)، (جودة، ٢٠٠٦، ص ١٩٩).

- أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة:

تنبع أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة من المنافع الاستراتيجية المتحققة من جراء تطبيق النظام على المستوى الداخلي والخارجي، ومن أبرز منافع التطبيق كالاتي: (عقيلي، ٢٠٠١، ص ٦٠)، (ماهوني، وجين، ٢٠٠٠)

١. تحسين في الربحية والقدرة التنافسية، ذلك أن التحسين في الجودة يجعل من المقبول لدى المستهلك الشراء بسعر أعلى، كما أنه يزيد من حجم المبيعات، وبحيث تصبح السلعة مسوقة نفسها، مما ينعكس بدوره على تكاليف التسويق والقدرة على المنافسة، ذلك أن شعار إدارة الجودة الشاملة هو إنجاز العمل بطريقة صحيحة من أول مرة، وبالتالي في حال تطبيقه سيؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

٢. تقوية المركز التنافسي للشركة من خلال تقديم سلعة أو خدمة ذات جودة عالية وفق طلب المستهلك بسعر جيد، ووقت يناسب المستهلك.

٣. المحافظة على حيوية الشركة من خلال التجديد، والتحسين المستمر، والتعليم والتدريب، والتكيف مع المتغيرات البيئية بما يضمن البقاء والاستمرار.

٤. تخفيض معدل دوران العمل وتحسين الأداء والإنتاجية، من خلال الحفز المادي والمعنوي، والعمل الجماعي وحل مشكلات العمل وتحسين الجودة بشكل جماعي، وروح الفريق.

٥. إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة أصبح أمراً ضرورياً للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل ISO 9000.

٦. زيادة الكفاءة من خلال تقليص الضياع في المخزون، و تقليص الأخطاء بالعمليات التشغيلية، و تقليص المشكلات المتعلقة بالزبائن (شكاوى الزبائن الداخليين و الخارجيين).

ومما سبق نستنتج بأن نظام إدارة الجودة الشاملة يمثل فكراً إدارياً متطوراً ظهر نتيجة توافر كثير من الإمكانيات المادية والمعنوية والمعلوماتية وثقافة الموارد البشرية مما جعل الإدارة تهتم بجميع مجالات الأداء بالمنشأة سواء كانت إنتاجية أم خدمية وسواء مادية أو معنوية أو بشرية طبقاً لمبدأ القصور في أي مجال يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء الكلي. وان مبدأ النجاح مسؤولية مشتركة وليست مسؤولية شخص محدد، ومبدأ زيادة الجودة يؤدي إلى زيادة المبيعات وبالاتي الأرباح.

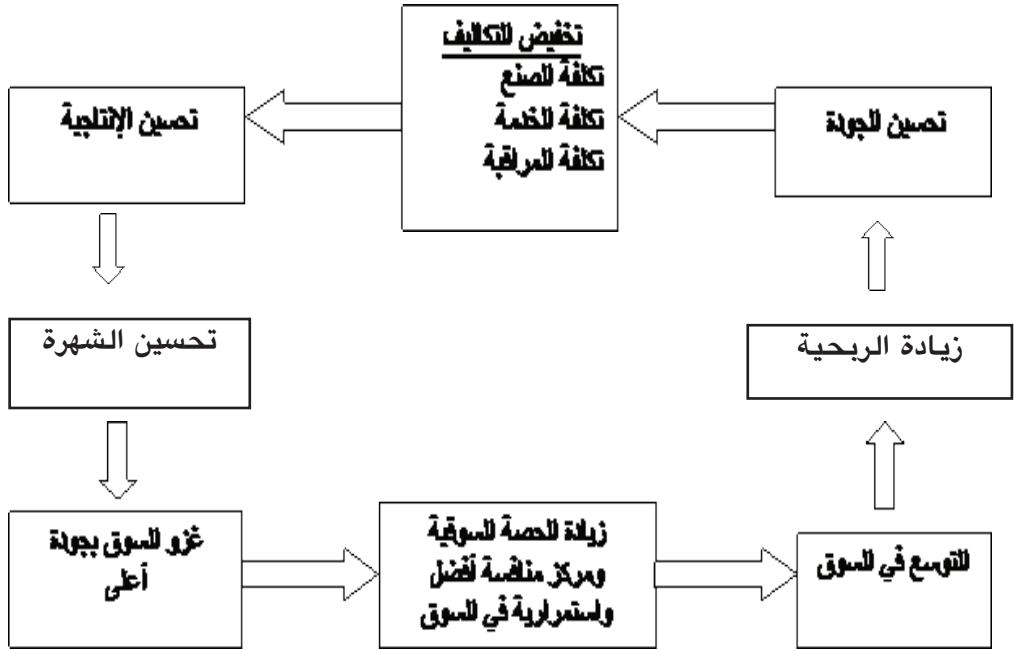
- العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء:

تتضح العلاقة بين الجودة وأداء الشركات من خلال العلاقة بين الجودة والربحية والحصة السوقية، ولا يوجد شك في أن العلاقة بين الجودة والربحية قوية الصلة، فالربحية مقيسة بالعائد على الأصول والعائد على الاستثمار والعائد على حقوق الملكية والعائد على المبيعات، وأن الشركات تبحث عن الأساليب التي تمكنها من التميز عن بقية الشركات الأخرى، وأبرز هذه الأساليب تميز الخدمة أو المنتج المقدم وجودتهما، وكذلك خفض التكاليف نتيجة الكفاءة المتحققة في عملية الإنتاج والاحتفاظ (التمسك) بالمستهلك وجذب مستهلكين جدد، ولذلك فلحقة الجودة المعبر عنها بالشكل الآتي أدناه تهدف إلى التحسين المستمر داخل المنظمة وخارجها، والجودة لا تؤدي إلى تقليل تكاليف المرفوض من المنتج فقط، وإنما تقود إلى النمو وتعزيز الحصة السوقية والربحية (محمد، ٢٠٠٧، ص ٧).

وكون « لا أحد يستطيع أن يصمد في وجه المنافسة، إلا من خلال السعي إلى إرضاء الزبون وتحقيق متطلباته ورغباته بدرجات عالية، وتخطيها، وبشكل مستمر ودائم»، فإن تحقيق المقولة سالفة الذكر التي تعبر عن هدف إدارة الجودة الشاملة بشكل عام، لا تكون في الواقع إلا من خلال استراتيجية متكاملة، تضع نصب عينيها هدفاً أساسياً هو تحقيق مستوى جودة عالٍ، في سبيل تحقيق الرضا والسعادة لدى العملاء، ولضمان البقاء والاستمرار والتطور (عقيلي، ٢٠٠١، ص ٤٠) وعليه يمكن توضيح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالربحية والتكلفة من خلال الشكل الآتي:

الشكل (١)

(أهمية إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالربحية والتكلفة)



المصدر: (الفقي، ٢٠١٠)

عليه سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على مقاييس الأداء المالي (Financial Performance)، التي تقيس كفاءة الإدارة في استغلال الموارد استغلالاً أمثل لتحقيق الأرباح، وذلك من خلال استخدام نسب (مؤشرات) الربحية، التي حظيت بتأييد كل من (Steven Gitman, 2001)، (2007)، وكذلك بتأييد من (الدعاس، ٢٠١٠)، (Gibson, 2009)، (P297).

- الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة:

تواجه عملية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الصعوبات التي قد تحول دون تطبيق النظام، ومن أهم هذه الصعوبات: (جودة، ٢٠٠٦، ص ٢٣٧)، (عقيلي، ٢٠٠١، ص ٢٢٧)، (العزاوي، ٢٠٠٥، ص ٦٨)

١. عجز الإدارة العليا عن توضيح كيفية التزامها بإدارة الجودة الشاملة.

٢. ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية.

٣. الاعتقاد بأن الآلات الجديدة والصيانة المستمرة عوامل كافية لتحسين الجودة، وقلّة توافر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
٤. الاكتفاء بتخصيص قسم مسؤول عن الرقابة على الجودة في الشركة بالرغم أن الجودة مسؤولية جميع العاملين وغير مقتصرة على قسم معين.
٥. مقاومة التغيير لدى بعض العاملين بسبب الخوف من تأثيرات التغيير عليهم.
٦. النقل الحرفي للتطبيق عبر التقليد الأعمى دون مراعاة ظروف البيئة الداخلية والخارجية للشركة المقلدة.
٧. الأمل في أن الشعارات قد تؤدي إلى تحسين الجودة، لأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ليس مجرد شعارات تنادي بها الإدارة، بل هي جهد جاد يحتاج إلى قناعة راسخة بها.

الدراسات السابقة:

دراسة (استثنائية، ٢٠٠٥) بعنوان: تكاليف الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة- دراسة تحليلية عن شركات الأدوية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تطبيق مصانع الأدوية في الأردن لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستويات هذا التطبيق، بالإضافة إلى التعرف إلى طبيعة ودرجة العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة والممثلة (بمشاركة العاملين، والتعليم والتدريب، ونظام الاتصال، والتركيز على الزبون، واستخدام الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات، واستخدام طرق وأساليب إحصائية في ضبط الجودة، والتزام الشركة طويل الأجل بالجودة واستمرارية التحسين، ووحدة أهداف الشركة والعاملين، وفرق العمل، وتحفيز العاملين) وبين تكاليف الجودة لهذه المصانع وتوزيع التكاليف لهذه المصانع، وقد مثلت تكاليف الجودة (بتكاليف الفشل الداخلية، وتكاليف الفشل الخارجية، وتكاليف التقويم، وتكاليف الوقاية)، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، كما تم الاعتماد في جمع البيانات المتعلقة بالمتغير التابع، والممثل بتكاليف الجودة من خلال التقارير السنوية للتكاليف وتقارير الجدوى الاقتصادية التي تم الحصول عليها من قبل مديري أقسام الجودة في هذه المصانع. كما تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة المؤلف من جميع مصانع الأدوية في الأردن، حيث وزعت ١٦ استبانة على عينة الدراسة، التي تمثل الشركات التي لديها دوائر للجودة، وبهذا فقد أستثنيت إحدى الشركات لعدم توافر دائرة للجودة

فيها. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تتبنى الشركات في قطاع الصناعة الدوائية في الأردن مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعناصرها كافة.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام مصانع الأدوية في الأردن بعناصر إدارة الجودة الشاملة مجتمعة أو منفردة وتكاليف الجودة.

- وجود علاقة قوية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة وتكاليف الوقاية.

دراسة (الدعاس، ٢٠١٠)

بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين الأداء المالي - دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية الأردنية)

والتي أجريت على عينة من المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها خمسة من أصل (١٣) مصرفاً، التي اختيرت وفقاً لمعيار القيمة السوقية للسهم الواحد لتلك البنوك، التي هدفت إلى تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي. ولتحقيق أهداف الدراسة طوّرت استبانة ووزعت على عينة من العاملين في المصارف التجارية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى ما يأتي:

- اعتراف العاملين في المصارف التجارية الأردنية بأهمية كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة (بالالتزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة، والتحسين المستمر للعمليات المصرفية، والمعلومات المطلوبة، ومشاركة العاملين) في تحسين الأداء المالي، والذي قيس باستخدام (نسب ربحية المصرف ونسب سيولة المصرف).

- وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة معنوية بين كل من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية الأردنية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين في المصارف التجارية لمستويات تطبيق أبعاد إدارة الجودة تعود لعدد الدورات في مجال إدارة الجودة الشاملة ولصالح الحاصلين على أكثر من دورة واحدة في مجال الجودة الشاملة، في حين لم توجد مثل هذه الفروق التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية الأخرى (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة).

دراسة (الفقي، ٢٠١٠) بعنوان - إدارة الجودة الشاملة والأداء - دراسة تطبيقية على قطاع المصارف التجارية الليبي:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، وذلك لكل عنصر من عناصرها الممثلة (بدعم الإدارة العليا، التخطيط

الاستراتيجي للجودة والتزامها، وفرق العمل، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على الزبائن، وتدريب العاملين)، وكذلك محاولة التعرف إلى مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في المصارف التجارية العامة والخاصة نحو تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة، والتعرف إلى مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة فيما يتعلق بمؤشرات الأداء المتمثلة في: (الربحية، والحصة السوقية، والرضا الوظيفي، ومعدل دوران العمل)، كما هدفت إلى قياس مدى قوة العلاقة التي تربط بين تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل عام مع كل مؤشرات الأداء، وقد كانت عينة الدراسة تتكون من (٧) مصارف تعمل في ليبيا، وتم جمع البيانات من خلال استبانة طُورت لهذه الغاية، وكانت أهم نتائج الدراسة أن المصارف التجارية الليبية تطبق جميع عناصر إدارة الجودة الشاملة وبدرجة تطبيق منخفضة، وأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على عناصر إدارة الجودة الشاملة مجتمعة وحسب متغير نوع القطاع المصرفي، وقد جاءت لصالح المصارف الخاصة، وأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مؤشرات الأداء المؤسسي مجتمعة وحسب متغير نوع القطاع المصرفي، وقد جاءت لصالح المصارف الخاصة، وأن هناك علاقة ارتباط قوية بين تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة ومقاييس الأداء المؤسسي مجتمعة.

دراسة (Hendricks & Singhal, 2001) بعنوان (The Long- run stock price performance of firms with effective TQM program)

حيث هدفت دراستهما إلى التعرف إلى أداء الأسهم في السوق المالي في المدى الطويل للشركات الأمريكية التي تستخدم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، محاولين استنباط علاقة بين استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وبين توقعات المستثمرين للأداء المالي للشركات التي تستخدم تلك المفاهيم، مما ينعكس في المدى الطويل على أسعار الأسهم السوقية بالزيادة. حيث ركزا في دراستهما على الشركات التي حصلت على جوائز في الجودة، وقاما باختيار عينة مكونة من (٦٠٠) شركة حاصلة على هذه الجوائز بين عامي ١٩٨٣ - ١٩٩٤، وعن طريق إجراء مقابلات مع المسؤولين في هذه الشركات تمت عملية جمع البيانات، كما حصلوا على البيانات المالية للشركات من خلال قاعدة البيانات الفدرالية. وقد قاما بقياس استخدام الشركات لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة من خلال حصولهما على جوائز في الجودة من جهات محكمة. وخلصت دراستهما إلى النتائج الآتية:

- أظهرت بأن الأداء في الأجل الطويل للشركات التي حصلت على جوائز في الجودة أعلى بنسبة (٣٨٪ - ٤٦٪) من تلك الشركات المقابلة لها في صناعتها، التي لم تستلم مثل هذه الجوائز.

- إن هذا التحسن في الأداء ظهر في خمس السنوات الآتية لفترة التطبيق وليس في أول خمس سنوات من التطبيق، مما يعطي مؤشرا بأن تحول المنظمة إلى استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأمد تتطلب نقلة جوهرية في ثقافة الإدارة وسلوكها.

دراسة (Barker & Cagwin, 2002) بعنوان: (New Evidence Relating TQM To Financial Performance: An Empirical Study Of Manufacturing Firms)

التي سعيًا فيها إلى دراسة العلاقة بين استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي للشركات الصناعية الأمريكية المدرجة في قاعدة البيانات الفدرالية الخاصة بالشركات الصناعية، والبالغ عددها (٣٦٤٠) شركة، حيث قاما بإعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ١٩٦٢ شركة، كما حصلوا على البيانات المالية للشركات التي أجابت على الاستبانة من خلال قاعدة البيانات الفدرالية. وقاما بتعديل العلاقة بين استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي باستخدام بعض مفاهيم الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية للتعرف إلى مدى الأثر على الأداء المالي في ظل استخدام أكثر من مفهوم في آن واحد، وهذه المفاهيم هي التسليم في الوقت المحدد، إضافة إلى عمليات إعادة الهندسة، ومحاسبة التكاليف على أساس الأنشطة، كما قاسا العائد على الأصول من خلال حساب متوسط التغير في قيمته على مدى خمس سنوات. ذلك أن فترة خمس سنوات تعدّ كافية لإحداث التغيرات في الأداء المالي نتيجة استخدام المفاهيم الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية وبحيث يمكن قياسها وملاحظتها كما أنها تساعد في تجنب آثار التدبذبات الاقتصادية المختلفة.

وقد توصلا إلى النتائج الآتية:

- أن هناك علاقة موجبة قوية بين نظام إدارة الجودة الشاملة، وتحسن الأداء المالي للشركة الذي قيس من خلال التغير في العائد على الأصول.
- كما بينت أن استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة يعود بفوائد أكبر على الشركات ذات الأداء المالي الضعيف عن تلك عالية الأداء، وذلك نتيجة لوجود مجال أكبر للتحسين في تلك الشركات.
- أظهرت الدراسة أن استخدام أكثر من مفهوم واحد من مفاهيم الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية بشكل متزامن يدعم الأداء المالي.

دراسة (Waston & Kober, 2004) بعنوان: (The Impact of TQM Adoption on SME Financial Performance)

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تبني نظام إدارة الجودة الشاملة في الشركات الاستراتيجية المتوسطة والصغيرة الحجم على الأداء المالي، التي تخضع مثل تلك الشركات - عادة - إلى التقويم الذاتي من قبل المديرين أنفسهم، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع المعلومات للفترة الممتدة من ١٩٩٤ إلى سنة ١٩٩٨، وقد تم الحصول على المعلومات المالية عن تلك الشركات من قبل المكتب الاسترالي للإحصاءات نظراً لصعوبة الحصول على تلك المعلومات، وقد قيس المتغير التابع (الأداء المالي) عبر تقسيمه إلى ٤ مجموعات تضمنت المجموعة الأولى (صافي الدخل، والربح قبل الفوائد والضرائب، والدخل قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاء)، والمجموعة الثانية تضمنت (نسبة الربح قبل الفوائد والضرائب على صافي الدخل، ونسبة الدخل قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاء على صافي الدخل)، والمجموعة الثالثة تضمنت (العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية)، والمجموعة الرابعة تضمنت (نسبة صافي الدخل على العاملين (TIPE)، ونسبة الربح على العاملين (PPE))، كما بلغ عدد الشركات الصالحة لتحليل إجاباتهم ٣٧٧٦، شركة بحيث قسمت العينة إلى ٩٧١ شركة تتبنى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة و ٢٨٠٥ شركة لا تطبق النظام، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتبني نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسن الأداء المالي في الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم، وقد عزى الباحثان سبب النتيجة إلى ارتفاع التكاليف على المنافع المتوقعة جراء تبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (Feridun & Al- Khadash, 2006) بعنوان: Impact of Strategic Initiative in Management Accounting on Corporate Financial Performance: Evidence from Amman Stock Exchange

حيث هدفت إلى دراسة، أثر المبادرات الاستراتيجية في المحاسبة الإدارية على الأداء المالي للشركات المدرجة في بورصة عمان، بحيث سعت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين ممارسة نظام التكاليف المبني على أساس النشاط (ABC)، وبين نظم الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)، ونظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) كمبادرات إستراتيجية وبين تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية والبالغ عددها ٥٦ شركة مدرجة في بورصة عمان حتى نهاية ٢٠٠٣، وقد استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد استخدم تحليل انحدار المربعات الصغرى لاختبار العلاقة بين مستوى الوعي بأهمية استخدام تلك المبادرات الاستراتيجية وبين مستوى تبني تلك المبادرات. كما استخدم العائد على الأصول ليعبر عن الأداء المالي، وقد أظهرت النتائج أن نسبة ٢٦٪ من الشركات على الأقل تستخدم واحداً من تلك المبادرات الاستراتيجية، كما بينت

الدراسة أن مستوى الوعي بأهمية استخدام تلك المبادرات الاستراتيجية مرتفع وذات دلالة معنوية بين المديرين الماليين، ولكن هذا الوعي لا ينعكس على تنفيذ تلك المبادرات، كما بينت النتائج أن هناك علاقة إيجابية تظهر أن استخدام المبادرات الاستراتيجية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي في الشركات قيد الدراسة.

دراسة (Vinuesa & Ruiz- Olalla, 2011) بعنوان: Non- financial measures in :quality environments: their contribution to business performance

هدفت الدراسة إلى قياس استخدام المقاييس غير المالية في بيئة الشركات المطبقة للجودة، ومدى تأثيرها على أداء الأعمال، وذلك عبر تحليل استخدام مقاييس الأداء غير المالية في الشركات الملتزمة بفلسفة إدارة الجودة الشاملة وانعكاس ذلك على تحسين أداء الأعمال، وقد أجري البحث على شركات صناعة الأثاث الإسبانية التي يعمل فيها كحد أدنى ٤٥ عاملاً، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع المعلومات للفترة الممتدة من ٢٠٠٥ إلى سنة ٢٠٠٦، وقد بلغ عدد الشركات الصالحة لتحليل إجاباتهم ١٣٠ شركة، وقد قيس الالتزام بفلسفة إدارة الجودة الشاملة عبر متغيرات: (التزام المزودين بالجودة، والمعيب الصفري، والرقابة على الأنشطة لاستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة، زمن الإنتاج، وعلاقات الإدارة بالعاملين، والخطة الاستراتيجية، وتوجهات الزبائن، والتعاون وتنسيق العاملین)، أما مقاييس الأداء غير المالية فقد عبر عنها عبر قياس (عدد الطلبات التي وصلت بالوقت المحدد، ورضا الزبائن، وعدد الوحدات المنتجة المعيبة، ووقت وصول المنتجات، وعدد الوحدات المرتجة المعيبة، وشكاوي الزبائن، وعدد المنتجات المبتكرة، ومهارات تصميم وتحسين الإنتاج، ووقت تشغيل الآلات)، أما التأثير على أداء الأعمال فقد قيس عبر احتساب الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاء، والذي تم الحصول عليه من القوائم المالية. وقد أظهرت النتائج أن الشركات التي تلتزم بتطبيق فلسفة الإدارة الجودة فوق المستوى المتوسط، هي أيضاً تستخدم وتستفيد من مؤشرات الأداء غير المالية بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج أن هذه المؤشرات باعتبارها أدوات للرقابة على أداء عمل الشركة لها تأثير إيجابي على تحسين أرباح الشركة.

دراسة (Kober, Et. Al, 2012) بعنوان: The Impact of Total Quality Management Adoption on Small and Medium Enterprises < Financial Performance

حيث هدفت إلى دراسة، أثر تبني إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الأداء المالي، بحيث اختبر استخدام أحد ممارسات المحاسبة الإدارية والممثلة بإدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين الأداء المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، التي بينت العديد من الدراسات التأثير الإيجابي للأداء المالي في

المنظمات الكبيرة، وقد أستخدم التحليل المسحي للشركات الأسترالية التي بلغ عددها ٣٧٧٦ شركة تم الحصول على بياناتها المالية من المركز الإحصائي الأسترالي، وقد أظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير لتبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة بعد ضبط متغير الحجم والمخاطرة، وهذا يسلط الضوء على أن ممارسات المحاسبة الإدارية للشركات الكبيرة قد لا تسري بالضرورة على الشركات الصغيرة والمتوسطة.

منهجية الدراسة:

١- مجتمع الدراسة وعينتها وإجراءاتها:

يتألف المجتمع الإحصائي للدراسة من جميع الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، والبالغ عددها (٧٥) شركة، وقد تمثلت عينة الدراسة التي تجاوزت مع الباحث ٤٨ شركة صناعية التي تمثل نسبة ٦٤٪ من مجتمع الدراسة، التي خاطبتها الاستبانة عبر مديريها الماليين، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مسح ميداني لمجتمع الدراسة، ليتسنى للباحث بيان الشركات التي ادعت تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة (التي بلغ عددها ٢٥ شركة)، وذلك للوقوف على حقيقة الوضع الفعلي لديها.

بالإضافة إلى القيام بجمع البيانات المالية، وذلك لإجراء التحليل المالي اللازم عبر نسب (مؤشرات الربحية) الخاصة بالشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة، وذلك لبيان أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. ومن خلال التقارير المالية السنوية للشركات وعبر الفترة الممتدة من العام ٢٠٠٥ إلى العام ٢٠٠٩، التي تم الحصول عليها من دليل الشركات الصناعية للعام ٢٠٠٩ والعام ٢٠١٠، وكذلك الموقع الإلكتروني لمركز إيداع الأوراق المالية وبورصة عمان، والمتضمن البيانات العامة والبيانات المالية وبعض المؤشرات المالية حول الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وقد اختيرت الفترة الزمنية الممتدة للبيانات المالية، وذلك لأن معظم الشركات الصناعية التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة بصورة فعلية قد بدأت ذلك في العام ٢٠٠٦، وهذا ما ظهر في إجاباتهم عن السؤال الخاص بالاستبانة عن السنة التي استخدمت فيها. كما تم الحصول على قائمة بأسماء الشركات الصناعية الأردنية الحاصلة على شهادة المطابقة لمواصفات الايزو ٩٠٠١ للعام ٢٠٠٦ وللعام ٢٠٠٩ من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية التي تم استهداف تلك

الشركات في اختبار العينة ويرجع السبب في ذلك إلى:

١. اهتمام تلك الشركات بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
٢. اعتماد المواصفات القياسية ISO 9001 لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

متغيرات الدراسة:

◆ المتغير المستقل:

التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة والممثلة: (بدعم الإدارة العليا بفلسفة الجودة والتزامها، والتحسين المستمر للعمليات، ومشاركة العاملين، والتركيز على المستهلك، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وتدريب العاملين)

◆ المتغير التابع:

الأداء المالي، الذي سيقاس عبر مؤشرات (نسب) الربحية: (العائد على المبيعات ROS، والعائد على الأصول ROA، والعائد على حقوق الملكية ROE، والعائد على الاستثمار ROI).

٢- أساليب جمع البيانات:

اعتمد في جمع البيانات على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الأبحاث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد طوّرت استبانة خاصة لهذه الدراسة بالاستناد إلى الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة، كما اعتمد على مقياس ليكرت ذي الخمس درجات (موافق بشدة، وموافق، محايد، وغير موافق، وغير موافق بشدة)، وقد وُزعت على عينة الدراسة، كما تضمنت الاستبانة قسمين، هما كما يأتي: انظر للملحق (١)

- القسم الأول: هدف إلى جمع بيانات ديمغرافية عن الأشخاص الذين قاموا بالإجابة عن أسئلة الاستبانة، وعن الشركة التي يعملون بها: (الوظيفة الحالية، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة)، وذلك للتأكد من توافر المعرفة اللازمة لدى المجيبين بمحتويات الاستبانة وقدراتهم على إجابة أسئلتها.

- القسم الثاني: هدف إلى قياس مدى التزام الشركات الصناعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة.

٣- أساليب تحليل البيانات:

لأغراض تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، ثم استخدم المنهج الوصفي التحليلي لبيان مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، عبر استخدام التكرارات والنسب والمتوسطات للتمكن من وصف عينة الدراسة، كما استخدم الإحصاء التحليلي والممثل باختبار الانحدار (Regression) لاختبار فرضيات الدراسة.

صدق أداة الدراسة (Validity) :

للتأكد من مصداقية وملاءمة الاستبانة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة منها، فقد عُرضت على بعض الزملاء أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة، والذين أبدوا بعض الملاحظات القيمة فيما يتعلق بطريقة عرض الأسئلة وترتيبها، بالإضافة إلى التركيز على وضوح الكلمات والمعاني المقصودة منها، والذي تسنى للباحث تحقيق صدق المحكمين.

ثبات أداة الدراسة (Reliability) :

لقياس مدى الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة استخدم معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Coefficient Alpha) الذي يقيس نسبة تباين الإجابات، ويستخدم للتعرف إلى قوة هذا التماسك، ويعطي هذا المعامل متوسط الارتباط الداخلي (Internal Consistency) بين الأسئلة التي يقيسها، ولذلك فإن قيمته تتراوح بين (صفر، ١) وكلما اقترب المعامل من الواحد الصحيح، كلما تأكد للباحث قوة التماسك الداخلي للمقياس وإمكانية الاعتماد عليه والعكس صحيح، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً للمعامل هي (٦٠٪) فأكثر كي يكون التماسك الداخلي للمقياس جيداً، وحتى يمكن تعميم النتائج، وقد بلغت قيمة ألفا على أسئلة الاستبانة ٠.٩٦. ٨١٪ وهذا يعد مؤشراً جيداً.

عرض خصائص العينة وتحليلها:

لقد استخدم الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، حيث لخصت النتائج في الجدول الآتي:

الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	الوظيفة الحالية
٥٢٪	١٣	مدير مالي

النسبة	التكرار	الوظيفة الحالية
٪٢٨	٧	رئيس حسابات
٪٢٠	٥	مدير الجودة
--	--	أخرى حدها...
٪١٠٠	٢٥	المجموع

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٪٨	٢	دون البكالوريوس
٪٨٠	٢٠	بكالوريوس
٪١٢	٣	ماجستير
--	--	دكتوراه
٪١٠٠	٢٥	المجموع

توزيع عينة الدراسة تبعاً للتخصص العلمي

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
٪٥٦	١٤	محاسبة
٪٣٦	٩	إدارة
٪٨	٢	تمويل
--	--	أخرى حدها...
٪١٠٠	٢٥	المجموع

توزيع عينة الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
٪٤٨	١٢	٦ سنوات فأقل
٪٤٠	١٠	٧-١٣
٪٢٥	٣	١٤ سنة فأكثر
٪١٠٠	٢٥	المجموع

نلاحظ أن النسبة الأكبر من المستجيبين من عينة الدراسة هم من المديرين، المالىين ثم يليهم رؤساء الحسابات فهم من ذوي المواقع الوظيفية الجيدة التي تساهم في اتخاذ القرارات التي يهتما استخدامها نظام إدارة الجودة الشاملة ليتحسن أداء الشركة.

كما نلاحظ أن النسبة الأكبر من المستجيبين من عينة الدراسة هم من حملة المؤهلات الجامعية البكالوريوس، ومن تخصص المحاسبة والإدارة، وهذا قد يشير إلى أنهم درسوا المفاهيم والأساليب الاستراتيجية للمحاسبة الإدارية خلال مرحلتهم الجامعية، مما يزيد من إدراكهم لأهمية موضوع الدراسة، ويجعل إجاباتهم أكثر دقة عن واقع الشركات التي يعملون فيها من حيث تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة. ونلاحظ أن النسبة الأكبر من المستجيبين من عينة الدراسة هم من ذوي سنوات الخبرة من ٦ سنوات فأقل، وهذا يتناسب مع محاور الدراسة، ومع وظائف أصحابها، وهذا يبين حداثة معلوماتهم الدراسية لدى المستجيبين.

تحليل نتائج الدراسة:

• اختبار سؤال الدراسة حول: ما مدى التزام الشركات الصناعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة.

النتائج الإحصائية المتعلقة بوصف حجم العينة حول مدى التزام الشركة بأبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة التي تعكس استخدامها للنظام:

اعتمد الباحثان على المعايير الآتية، والممثلة في الجدول (٣) ، للحكم على درجة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة لكل شركة، وعبر استخراج متوسط الإجابات لكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، التي كانت الإجابات في الاستبانة تقاس عبر السلم الخماسي.

الجدول (٣)

(معيان الحكم على درجة الموافقة عندما يكون سلم الإجابات في الاستبانة خماسياً)

المعايير		
ضعيف	١ - ١,٨٠	١
مقبول	٢,٦٠ - ١,٨١	٢
متوسط	٣,٤٠ - ٢,٦١	٣
جيد	٤,٢٠ - ٣,٤١	٤
عالي	٥ - ٤,٢١	٥

في هذا الجزء عُرض وصف للنتائج الإحصائية حول مدى الالتزام الشركات الصناعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، التي تعكس استخدامها للنظام، والمرتبطة بالشركات التي أجابت على الاستبانة بالإيجاب نحو استخدامها للنظام والبالغ عددها ٢٥ شركة:

(٤) الجدول

(النتائج الإحصائية لمجتمع الدراسة حول مدى الالتزام الشركات الصناعية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة)

اسم متوسط إجابة البعد الشركة والتقويم	التزام الإدارة العليا	التحسين المستمر للعمليات	مشاركة العاملين	التركيز على الزبون	التخطيط الاستراتيجي للجودة	تدريب العاملين	التقويم العام
الوطنية لصناعة الألمنيوم	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٥٨٣٣
التقويم	متوسط	جيد	متوسط	جيد	جيد	جيد	جيد
الصناعات الكيماوية الأردنية	٥,٠٠٠٠	٤,٦٦٦٧	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٨٦١١
التقويم	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ
حديد الأردن	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٥٨٣٣
التقويم	جيد	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	جيد	عالٍ
عافية العالمية- الأردن	٤,٥٠٠٠	٤,٣٣٣٣	٤,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٤٧٢٢
التقويم	عالٍ	عالٍ	جيد	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ
الباطون الجاهز والتوريدات الأردنية	٥,٠٠٠٠	٤,٦٦٦٧	٤,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٦١١١
التقويم	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	جيد	عالٍ
الوطنية للدواجن	٤,٠٠٠٠	٤,٣٣٣٣	٣,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٣,٤٧٢٢
التقويم	جيد	عالٍ	متوسط	متوسط	متوسط	جيد	جيد
مناجم الفوسفات الأردنية	٣,٥٠٠٠	٣,٦٦٦٧	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٣,٥٢٧٨
التقويم	جيد	جيد	متوسط	جيد	جيد	متوسط	جيد
البوتاس العربية	٤,٥٠٠٠	٤,٣٣٣٣	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٢٢٢٢
التقويم	عالٍ	عالٍ	جيد	جيد	جيد	عالٍ	عالٍ
الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	٤,٠٠٠٠	٣,٦٦٦٧	٣,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,١١١١
التقويم	جيد	جيد	جيد	عالٍ	جيد	عالٍ	جيد
مصانع الورق والكرتون الأردنية	٥,٠٠٠٠	٤,٦٦٦٧	٤,٥٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٨٦١١

اسم متوسط إجابة البعد الشركة والتقويم	التزام الإدارة العليا	التحسين المستمر للعمليات	مشاركة العاملين	التركيز على الزيون	التخطيط الاستراتيجي للجودة	تدريب العاملين	التقويم العام
التقويم	عال	عال	عال	عال	عال	عال	عال
الزبي لصناعة الألبسة الجاهزة	٥,٠٠٠٠	٤,٦٦٧	٣,٠٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٣,٩٤٤٤
التقويم	عال	عال	متوسط	جيد	جيد	جيد	جيد
الألبان الأردنية	٤,٠٠٠٠	٣,٦٦٧	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٣,٧٧٧٨
التقويم	جيد	جيد	متوسط	جيد	عال	جيد	جيد
مصانع الخزف الأردنية	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٦٦٦٧
التقويم	جيد	جيد	متوسط	جيد	متوسط	جيد	جيد
رم علاء الدين للصناعات الهندسية	٣,٥٠٠٠	٤,٣٣٣	٤,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٥٥٦
التقويم	جيد	عال	جيد	عال	جيد	جيد	جيد
العربية لصناعة المواسير المعدنية	٥,٠٠٠٠	٤,٦٦٧	٣,٥٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٥٢٧٨
التقويم	عال	عال	جيد	عال	عال	عال	عال
المركز العربي للصناعات الدوائية والكيماوية	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٣,٥٠٠٠	٣,٠٠٠٠	٣,٧٥٠٠
التقويم	جيد	جيد	جيد	عال	جيد	متوسط	جيد
اتحاد النساجون العرب	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٨٣٣٣
التقويم	عال	عال	عال	عال	عال	جيد	عال
السلفوكيماويات الأردنية	٤,٥٠٠٠	٤,٦٦٧	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٦١١
التقويم	عال	عال	جيد	جيد	عال	جيد	عال
الأردنية لصناعة الصوف الصخري	٤,٥٠٠٠	٤,٦٦٧	٤,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٦١١
التقويم	عال	عال	عال	عال	عال	جيد	عال
دار الدواء للتنمية والاستثمار	٤,٠٠٠٠	٤,٦٦٧	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٦١١
التقويم	جيد	عال	عال	جيد	عال	جيد	عال
الأردنية لصناعة الأنابيب	٤,٥٠٠٠	٤,٦٦٧	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٥٢٧٨
التقويم	عال	عال	جيد	جيد	عال	عال	عال

اسم متوسط إجابة البعد الشركة والتقويم	التزام الإدارة العليا	التحسين المستمر للعمليات	مشاركة العاملين	التركيز على الزبون	التخطيط الاستراتيجي للجودة	تدريب العاملين	التقويم العام
مصانع الاسمنت الأردنية	٤,٥٠٠٠	٤,٦٦٦٧	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٦١١
التقويم	عالٍ	عالٍ	عالٍ	عالٍ	جيد	جيد	عالٍ
الوطنية لصناعة الكلورين	٤,٥٠٠٠	٤,٣٣٣٣	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٠٥٦
التقويم	عالٍ	عالٍ	جيد	جيد	عالٍ	جيد	عالٍ
العربية للصناعات الكهربائية	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٤,٣٣٣٣
التقويم	عالٍ	جيد	جيد	جيد	عالٍ	جيد	عالٍ
الشرق الأوسط للصناعات الدوائية والكيماوية والمستلزمات الطبية	٥,٠٠٠٠	٤,٣٣٣٣	٤,٥٠٠٠	٤,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٥,٠٠٠٠	٤,٦٣٨٩
التقويم	عالٍ	عالٍ	عالٍ	جيد	عالٍ	عالٍ	عالٍ

ويمكن تلخيص النتائج السابقة عبر عرض التقويم العام لاستخدام الشركات للنظام
ليبيان الشركات التي التزمت بأبعاد إدارة الجودة الشاملة:

الشركات التي حصلت على متوسط التقويم للشركة على أداة القياس الخماسية-
عالي- هي (١٦) شركة، التي تمثل نسبة ٦٤٪ من إجمالي العينة، التي أجابت بالإيجاب
على استخدامها لنظام إدارة الجودة الشاملة والبالغ عددها ٢٥ شركة، وهي كما في الجدول
الآتي:

الجدول (٥)

(التقويم العام للشركات المستخدمة لنظام إدارة الجودة الشاملة والملتزمة بجميع أبعاده)

اسم الشركة	درجة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة
الصناعات الكيماوية الأردنية	عالٍ
حديد الأردن	عالٍ
عافية العالمية- الأردن	عالٍ
الباطون الجاهز والتوريدات الأردنية	عالٍ
البوتاس العربية	عالٍ
مصانع الورق والكرتون الأردنية	عالٍ

اسم الشركة	درجة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة
العربية لصناعة المواسير المعدنية	عالٍ
اتحاد النساجون العرب	عالٍ
السلفوكيماويات الأردنية	عالٍ
الأردنية لصناعة الصوف الصخري	عالٍ
دار الدواء للتنمية والاستثمار	عالٍ
الأردنية لصناعة الأنابيب	عالٍ
مصانع الاسمنت الأردنية	عالٍ
الوطنية لصناعة الكلورين	عالٍ
العربية للصناعات الكهربائية	عالٍ
الشرق الأوسط للصناعات الدوائية والكيمياوية والمستلزمات الطبية	عالٍ
العدد	١٦ شركة

نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط اجابات الشركات حول مدى الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة في الشركة واللازمة لتطبيق النظام، تراوحت بين (٤,٢١ - ٥) ، وقد التزمت بدرجة عالية بكل من: (دعم الإدارة العليا بفلسفة الجودة والتزامها، والتحسين المستمر للعمليات، ومشاركة العاملين، والتركيز على الزبون، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وتدريب العاملين). وهذه النتيجة تشير إلى وعي متخذي القرار في تلك الشركات لحجم التحديات التي تواجهها في حالة عدم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، التي منها زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية التي ترمي بظلالها على جميع الشركات، التي يترتب عليها مواجهة ذلك عبر تطبيق النظام، والذي يمكنها من تضافر جهود جميع العاملين لتحسين نوعية المنتج بشكل متواصل لتلبية رغبات العملاء المتغيرة باستمرار، كما يمكنها من تخفيض التكاليف عبر التحسين المستمر وتدريب العاملين الذي يحد من وقوع الأخطاء ويزودها بمستوى عالٍ من الجودة.

أما الشركات الباقية التي حصلت على متوسط التقويم للشركة على أداة القياس الخماسية- جيد- هي (٩) شركات التي تمثل نسبة ٣٦٪ من إجمالي العينة البالغة ٢٥ شركة، ويتضح أن تلك الشركات كان يعترى بعضها عدم الإلتزام الكامل ببعض أبعاد تطبيق النظام، كما يتضح في الجدول الآتي:

الجدول (٦)

(التقويم العام للشركات المستخدمة لنظام إدارة الجودة الشاملة وغير الملتزمة بجميع أبعاده)

اسم الشركة	درجة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة
الوطنية لصناعة الألمنيوم	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد.
الوطنية للدواجن	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد.
مناجم الفوسفات الأردنية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد.
الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد باستثناء (التركيز على الزبون، وتدريب العاملين).
الزبي لصناعة الألبسة الجاهزة	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد باستثناء (التزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة، والتحسين المستمر للعمليات).
الألبان الأردنية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد باستثناء (التخطيط الاستراتيجي للجودة).
مصانع الخزف الأردنية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد.
رم علاء الدين للصناعات الهندسية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد باستثناء (التحسين المستمر للعمليات، والتركيز على الزبون)
المركز العربي للصناعات الدوائية والكيميائية	جيد- مع عدم الالتزام بشكل كامل في جميع الأبعاد باستثناء (التركيز على الزبون)
العدد	٩ شركات

إن النتائج السابقة التي عُرضت لجميع الشركات، التي أجابت على الاستبانة بالإيجاب نحو استخدامها لنظام إدارة الجودة الشاملة والبالغ عددها ٢٥ شركة أقرب للمنطق، نظراً لأن تلك الشركات جميعها قد حصلت على شهادة المطابقة لمواصفات الايزو ٩٠٠١ للعام ٢٠٠٦ وللعام ٢٠٠٩ من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وكونها تعتمد في بنائها على مبادئ وأبعاد إدارة الجودة الشاملة، بما فيها تكاليف الجودة، وكون الحصول على شهادة الأيزو يمثل خطوة وحجر أساس لبناء نظام إدارة الجودة الشاملة، وتمثل الخطوة الأولى للعديد من الشركات في خلق بيئة للجودة الشاملة، وقد أيد ذلك كل من (Samuel, 1999)، (Barnes, 1998)، (المطري، ٢٠٠٧)، وعليه يتضح مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة تضم في جوانبها نظام الأيزو كأحد نظم إدارة الجودة، وأن نظام ISO 9000 يمثل نقطة الانطلاق نحو مدخل إدارة الجودة الشاملة وأنه خطوة صحيحة على الطريق الصحيح.

كما يتوقع من تلك الشركات والمطبقة لنظام إدارة الجودة الشاملة، والبالغ عددها (٢٥) شركة، أن يتحسن أداؤها المالي والمقيس عبر مؤشرات الربحية.

◀ اختبار الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

في هذا الجزء عُرض وصف للنتائج الإحصائية بشكل تفصيلي للشركات التي أجابت على الاستبانة بالإيجاب نحو استخدامها لنظام إدارة الجودة الشاملة والبالغ عددها (٢٥) شركة، التي حُلُّ أدائها المالي وذلك تمهيدا لبيان أثر استخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي لتلك الشركات، بحيث أُستخرجت المؤشرات المالية والمعبر عنها بمؤشرات الربحية للفترة الممتدة بين العام (٢٠٠٥ - ٢٠٠٩)، وقد تم بناءً على إجابات الاستبانة حول سنة تطبيق النظام في الشركة، التي كانت بالمعظم عام ٢٠٠٦، ونظراً لأن تلك الشركات جميعها قد حصلت على شهادة المطابقة لمواصفات الايزو ٩٠٠١ للعام ٢٠٠٦ من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية- وهذا يبين حداثة التطبيق للنظام في تلك الشركات- وعليه فقد فصلت السنوات وأُعتبر عام ٢٠٠٥ و عام ٢٠٠٦ سنوات ما قبل استخدام النظام، وليتم مقارنتها مع السنوات ما بعد استخدام النظام والممثلة بكل من عام ٢٠٠٧ و عام ٢٠٠٨ و عام ٢٠٠٩، وعبر استخراج متوسط الحسابات للمؤشرات المالية عبر السنوات (هديب، ٢٠٠٩)، (Barker & Gagwin, 2002).

ويظهر الجدول والرسم الآتيين متوسط المؤشرات المالية للسنوات الخمس للشركات التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة، كما يلي:

الجدول (٧)

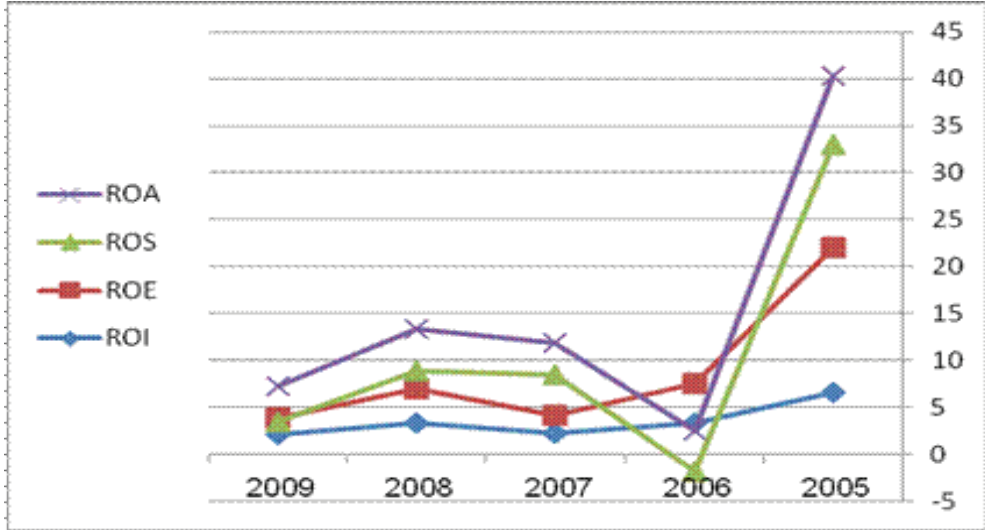
(متوسط المؤشرات المالية للسنوات الخمسة للشركات)

السنوات	العائد على الاستثمار	العائد على حقوق الملكية	العائد على المبيعات	العائد على الأصول
٢٠٠٥	٦,٥٩	١٥,٤٤	١٠,٩٢	٧,٣٤
٢٠٠٦	٣,٣١	٤,٢٥	٩,٣٣ -	٤,٢٧
٢٠٠٧	٢,٢٥	١,٩١	٤,٣٧	٣,٣٦
٢٠٠٨	٣,٣٢	٣,٦	١,٩١	٤,٥٦
٢٠٠٩	٢,٠٩	١,٧١	٠,٣٩ -	٣,٨٥

والذي تم تمثيله بالرسم كما يلي:

(٢) الشكل

(متوسط المؤشرات المالية بالرسم للخمس سنوات للشركات التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة)



نلاحظ من الجدول والرسم السابقين أن معظم المؤشرات والممثلة (بالعائد على الاستثمار، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على المبيعات، والعائد على الأصول) كانت على ارتفاع عام ٢٠٠٥، ثم انخفضت عام ٢٠٠٦، وهذا ما يمكن عزوه إلى ما تتحمله الشركة في السنة الأولى من تكاليف ونفقات، وخطط استراتيجية، وتدريب للعاملين، وبذل للمزيد من الجهد من أجل تحديد احتياجات المستهلك، وتدعمه الحاجة إلى التحسين والتطوير المستمر للمنتجات والخدمات، وذلك بهدف تهيئة الشركة وإعدادها لتتمكن من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما أثبتته الأدب النظري، وكذلك العينة المستجيبة - مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة - والذي أثر وبشكل خاص على مؤشر العائد على المبيعات، مما يدل على انخفاض صافي أرباح تلك الشركات، ونلاحظ تحسن تلك المؤشرات في العام ٢٠٠٧ من بعد تطبيق تلك الشركات للنظام، ولكن وبالرغم من حدوث الأزمة العالمية التي عصفت بالعالم أجمع عام ٢٠٠٨ فنلاحظ أن بعض الشركات الصناعية استفادت من تلك الأزمة بحيث ارتفعت المؤشرات المالية في ذلك العام، ومن ثم استقرت المؤشرات نسبياً في العام ٢٠٠٩ بانخفاض طفيف.

ويمكن توضيح تلك المؤشرات عبر تفصيلها وتوضيحها لكل شركة استخدمت نظام إدارة الجودة الشاملة، وعبر تقسيم السنوات إلى سنوات ما قبل الاستخدام والممثلة بالعام (٢٠٠٥ و ٢٠٠٦) وسنوات ما بعد الاستخدام والممثلة بالعام (٢٠٠٧، ٢٠٠٨،

٢٠٠٩)، وعبر استخراج متوسط الحسابات للمؤشرات المالية عبر السنوات، ويظهر ذلك في الجدول الآتي:

(الجدول ٨)

(الشركات التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة ومتوسط مؤشراتها المالية)

اسم نسب الربحية الشركة	الاستخدام	العائد على الاستثمار	العائد على حقوق الملكية	العائد على المبيعات	العائد على الأصول
عافية العالمية (الأردن)	قبل الاستخدام	١٠,٣١ -	٢٠,١٧ -	١٦٥,٨٥ -	٦,٩٠ -
	بعد الاستخدام	١٤,٠٧ -	٣٣,٥٤ -	٩,٩٦ -	١٤,٥٤ -
الباطون الجاهز والتوريدات الإنشائية	قبل الاستخدام	٥,٩٢	١٠,٣٩	٦,٤٦	٧,٢٥
	بعد الاستخدام	٣,٧٦	٧,٢٥	٤,٢٨	٦,١٣
الوطنية للدواجن	قبل الاستخدام	١٣,٨٥	١٠٥,٢٨	١٦,٥٢	١٣,٨٨
	بعد الاستخدام	٧,٣٦	٩,٦٦	١٠,٢٦	٧,٣٨
البوتاس العربية	قبل الاستخدام	١٠,٠٨	١٥,٦٦	١٩,٠٣	١٠,٦٣
	بعد الاستخدام	٢٦,٠٦	٣٥,١٨	٤٧,٣٧	٣٣,٢٥
الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	قبل الاستخدام	٦,٠٧	٩,١٩	٦,٥٢	٦,٠٧
	بعد الاستخدام	٠,٣٣	٠,٠٢	٠,٠٤	٠,٣٣
مصانع الورق والكرتون الأردنية	قبل الاستخدام	٥,٤٥	٨,٤٢	١٢,٤٤	٧,١٩
	بعد الاستخدام	٠,٥ -	١,٠١ -	١,٨٨ -	١,٩٣
الألبان الأردنية	قبل الاستخدام	٧,١١	١٠,٦٤	٦,٧٧	٨,٢٤
	بعد الاستخدام	٣,٨٢	٤,٦٣	٣,٢٨	٤,٨٨
مصانع الخزف الأردنية	قبل الاستخدام	٥,٣١ -	٦,٢٨ -	٩,٣٤ -	٤,٨٤ -
	بعد الاستخدام	٩,٦٦ -	١٢ -	٢٧,٣٨ -	٨,٧٩ -
السلفوكيماويات الأردنية	قبل الاستخدام	٣,٢٥ -	٧,٢٥ -	٦,٧٨ -	٠,٥٥ -
	بعد الاستخدام	٠,٨ -	١,٥٧ -	١,٣٤ -	١,٤٤
الأردنية لصناعات الصوف الصخري	قبل الاستخدام	٣,٩١ -	٤,٨٠ -	٩,٧٣ -	٣,٨٥ -
	بعد الاستخدام	٢١,٥٧ -	٣٤,٣١ -	٥٢,٩٣ -	٢١,٥٧ -
الأردنية لصناعة الأنابيب	قبل الاستخدام	٠,٥٧٩	٠,٦٧٥٥	٠,٩٣	٢,٤٤٥
	بعد الاستخدام	٤,٣٧ -	٧,٩٨ -	٥,٦٧ -	٢,٦٧ -
مصانع الإسمنت الأردنية	قبل الاستخدام	٢٤,٧١	٣٣,٣٥	٢٧,٩٤	٢٤,٧١
	بعد الاستخدام	١٦,٩٩	٢٥,٧٧	١٦,٧٧	١٧,٣٢

اسم نسب الربحية الشركة	الاستخدام	العائد على الاستثمار	العائد على حقوق الملكية	العائد على المبيعات	العائد على الأصول
الوطنية لصناعة الكلورين	قبل الاستخدام	١٠,٥٠	١١,٩٣	١٧,٩٦	١١,٠٠
	بعد الاستخدام	٥,٣٩	٥,٨٨	٨,٤٦	٥,٤٤
الوطنية لصناعات الألمنيوم	قبل الاستخدام	٨,٠٦٧٥	١١,٢١١٥	٨,١٤	٨,٨٥
	بعد الاستخدام	٣,٨٣	٣,٩٥	٣,٨٦	٣,٩٨
الصناعات الكيماوية الأردنية	قبل الاستخدام	١٥,٢٧١٥	٢٠,١٣٩	١٧,٥٨	١٢,٤٩
	بعد الاستخدام	٥,٦٦	٥,٠٠	٤,٧١	٤,٩٤
حديد الأردن	قبل الاستخدام	٧,٣٥٣٥	١٠,٤٧٧	٥,٦٣٥	٨
	بعد الاستخدام	٤,٢١	٤,١٥	٤,٠٩	٤,١٠
مناجم الفوسفات الأردنية	قبل الاستخدام	٤,١٢٤	٨,٩٠٢	٤,٦٢	٦,٢٤
	بعد الاستخدام	٣,٣٢	٣,٥٦	٣,٩٢	٣,٩٣
الزبي لصناعة الألبسة الجاهزة	قبل الاستخدام	٠,٩٩٨٥	١,٤٦٧	١,٩	٣,٢٨
	بعد الاستخدام	٣,٨١	٣,٦٣	٤,٢٩	٣,٨٤
رم علاء الدين للصناعات الهندسية	قبل الاستخدام	٢,٣١١ -	٨,٢١ -	٦,٦٠٥ -	٠,١٤٥
	بعد الاستخدام	٤,٠٨	٤,٢١	٤,٢٦	٣,٩٣
العربية لصناعة المواسير المعدنية	قبل الاستخدام	٧,٤١٩	٨,٩٩٩	١١,٣٨	٧,٠١
	بعد الاستخدام	٤,٨٤	٥,٣٢	٥,٥٩	٤,٨٤
المركز العربي للصناعات الدوائية والكيماوية	قبل الاستخدام	٣,٧٣٦	٤,١١١٥	٢٠,٧٩	٣,٧٣٥
	بعد الاستخدام	٣,٧٥	٤,٢٤	٣,٨٢	٣,٧٦
إتحاد النساجون العرب - شركة اتحاد النساجون العرب	قبل الاستخدام	-	-	-	-
	بعد الاستخدام	٤,٥٤	٤,٣٥	٤,٧٤	٤,٤٧
دار الدواء للتنمية والاستثمار	قبل الاستخدام	١٢,٤٤١	١٤,٨٩٥٥	٢٤,٣٣	١٢,٤٤
	بعد الاستخدام	٤,٨٦	٥,٦٣	٥,٢٢	٥,٠٨
العربية للصناعات الكهربائية	قبل الاستخدام	٣,٧٠٦٥	٤,٥٨٦	٦,٤٣٥	٤,٨٩
	بعد الاستخدام	٥,٠٩	٥,١٩	٤,٨٣	٥,٥٧
الشرق الأوسط للصناعات الدوائية والكيماوية والمستلزمات الطبية	قبل الاستخدام	١,٥٢٣	٢,٥٢٨٥	٢,٧٨	٢,٧٣
	بعد الاستخدام	٥,٠١	٤,٩٦	٥,١٤	٥,٠٩

يتبين من الجدول السابق ما وُضِح في السابق بأن تلك الشركات قد انخفضت مؤشراتهما بعد تطبيقها للنظام نظراً للكلفة المالية المرتفعة والإعدادات اللازمة لتطبيق النظام، التي تفوق المنافع المتوقعة، والممثلة بالتزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة والتحسين المستمر

للعمليات ومشاركة العاملين والتركيز على الزبون والتخطيط الاستراتيجي للجودة وتدريب العاملين، وقد تبين أن جميع تلك الشركات قد حصلت على شهادة المطابقة لمواصفات الأيزو ٩٠٠١ للعام ٢٠٠٦، التي تمثل خطوة نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وهذا بدوره أيضاً يحمل الشركة عبء الالتزام بمعايير شهادة المطابقة للمواصفات، حتى تتمكن تلك الشركات من أن تجدد تلك الشهادة بعد ٣ سنوات من التطبيق بناء على شروط مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، كل ذلك يثبت قلة عدد الشركات التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة.

• نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

بحيث قُسمت تلك الفرضية إلى أربع فرضيات فرعية ليتم اختبارها، كما يأتي:

- الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الاستثمار.

- الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على حقوق الملكية.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على المبيعات.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الأصول.

وقد اختبرت الفرضيات السابقة عبر إيجاد معامل الانحدار (Regression)، الذي يستخدم للتنبؤ بقيمة الأثر الذي يتركه المتغير المستقل على المتغير التابع. وقد استخدمت الصيغة الآتية:

$$\Delta Performance = f(TQM Use)$$

$\Delta Performance$: وهو التغير في المؤشرات المالية السابقة خلال سنوات الاستخدام للنظام، وهي من العام ٢٠٠٧ إلى العام ٢٠٠٩.

◀ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الاستثمار.

الجدول (٩)

ملخص النموذج

النموذج	R قيمة (معامل الارتباط)	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة R ² المعدلة	Std.Error of the Estimate
١	٠,٠٣٦	٠,٠٠١	٠,٠٤٢ -	٣١,٧٥٧٥٥

ANOVA

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
١	الانحدار (بين المجموعات)	٢٩,٢٨١	١	٢٩,٢٨١	٠,٠٢٩	٠,٨٦٦
	الخطأ (داخل المجموعات)	٢٣١٩٦,٤٦١	٢٣	١٠٠٨,٥٤٢		
	الكلية	٢٣٢٢٥,٧٤١	٢٤			

Coefficients

النموذج	الثابت	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
		B	Std.Error			
١		١٨,٠٥٤	٦١,٣٣٩	قيمة بيتا	٠,٢٩٤	٠,٧٧١
	(المتغير المستقل) أبعاد TQM	- ٠,١١١	٠,٦٥٠	- ٠,٠٣٦	- ٠,١٧٠	٠,٨٦٦

المتغير المستقل: أبعاد إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع: العائد على الاستثمار

كما يشير الجدول السابق (٩) ، أن مستوى الدلالة = ٠,٨٦٦ وهي أعلى من مستوى الدلالة المعنوية $(0,05)$ ، وبالتالي فقد قُبلت الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الاستثمار، بمعنى أن الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة لا يؤثر على قدرة الشركة في استخدام الأموال المتاحة لديها من المساهمين وإدارتها، وكذلك الأموال المقترضة، ولتحقيق عائد على تلك الأموال، وبالتالي على كفاءة الشركة في إدارة الأموال المستثمرة.

كما يلاحظ أن الارتباط بين المتغيرين ضعيف حيث أن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.036، كما أن القدرة على تفسير التغير في العائد على الاستثمار، والذي يمكن تفسيره بوساطة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة كان ضعيفاً، حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠,١٪.

◀ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على حقوق الملكية.

الجدول (١٠)

ملخص النموذج

النموذج	R قيمة (معامل الارتباط)	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة R^2 المعدلة	Std.Error of the Estimate
١	٠,٠٠٦	٠,٠٠٠	٠,٠٤٣ -	٤٩,٥٩٢٣٤

ANOVA

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
١	الانحدار (بين المجموعات)	٢,١٠٧	١	٢,١٠٧	٠,٠٠١	٠,٩٧٧
	الخطأ (داخل المجموعات)	٥٦٥٦٦,٢١٤	٢٣	٢٤٥٩,٤٠١		
	الكلية	٥٦٥٦٨,٣٢١	٢٤			

Coefficients

النموذج	الثابت	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
		B	Std.Error			
١	١٠,٠٠٨	٩٥,٧٨٧		قيمة بيتا	٠,١٠٤	٠,٩١٨
	(المتغير المستقل) أبعاد TQM	٠,٠٣٠ -	١,٠١٦	٠,٠٠٦ -	٠,٠٢٩ -	٠,٩٧٧

المتغير المستقل: أبعاد إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع: العائد على حقوق الملكية

كما يشير الجدول السابق (١٠)، أن مستوى الدلالة = ٠,٩٧٧ وهي أعلى من مستوى الدلالة المعنوية $(0,05)$ ، وبالتالي فقد قُبلت الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم

وجود أثر ذات دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على حقوق الملكية، بمعنى أن الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة لا يؤثر على العائد الذي يحققه الملاك على استثمار أموالهم في الشركة.

كما يلاحظ أن الارتباط بين المتغيرين ضعيف حيث إن قيمة معامل الارتباط $R = 0.006$ ، كما أن القدرة على تفسير التغير في العائد على حقوق الملكية الذي يمكن تفسيره بوساطة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة كان ضعيفاً، حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي 0.00% .

◀ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على المبيعات.

الجدول (١١)

ملخص النموذج

النموذج	R قيمة (معامل الارتباط)	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة R ² المعدلة	Std.Error of the Estimate
١	٠,٠٧٨	٠,٠٠٦	٠,٠٣٧-	٥٢,٩٤٥٨٢

ANOVA

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
١	الانحدار (بين المجموعات)	٣٩٢,١٤٤	١	٣٩٢,١٤٤	٠,١٤٠	٠,٧١٢
	الخطأ (داخل المجموعات)	٦٤٤٧٤,٩٧٤	٢٣	٢٨٠٣,٢٦٠		
	الكلية	٦٤٨٦٧,١١٨	٢٤			

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	Std.Error	B			
١	١٠٢,٢٦٤	٣٠,٩٥٣-	قيمة بيتا	٠,٣٠٣-	٠,٧٦٥
	١,٠٨٤	٠,٤٠٦	٠,٠٧٨	٠,٣٧٤	٠,٧١٢

المتغير المستقل: أبعاد إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع: العائد على المبيعات

كما يشير الـ $R^2 = 0,712$ وهي أعلى من مستوى الدلالة المعنوية $(0,05)$ ، وبالآتي فقد قُبلت الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على المبيعات، بمعنى أن الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة لا يؤثر على ما تحققه المبيعات من أرباح صافية بعد تغطية تكلفة المبيعات المصاريف الأخرى كافة.

كما يلاحظ أن الارتباط بين المتغيرين ضعيف حيث إن قيمة معامل الارتباط (R) $= 0,780$ ، كما أن القدرة على تفسير التغير في العائد على المبيعات، والذي يمكن تفسيره بوساطة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة كان ضعيفاً، حيث أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي $0,6\%$.

◀ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الأصول.

الجدول (١٢)

ملخص النموذج

النموذج	R قيمة (معامل الارتباط)	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة R ² المعدلة	Std.Error of the Estimate
١	٠,٠٤٥	٠,٠٠٢	- ٠,٠٤١	٣١,٦٩٩٢٠

ANOVA

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
١	الانحدار (بين المجموعات)	٤٦,٦٩٠	١	٤٦,٦٩٠	٠,٠٤٦	٠,٨٣١
	الخطأ (داخل المجموعات)	٢٣١١١,٣٠٢	٢٣	١٠٠٤,٨٣٩		
	الكلية	٢٣١٥٧,٩٩٢	٢٤			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
		Std.Error	B			
١	الثابت	٦١,٢٢٦	٢٦,٦٣٧		٠,٤٣٥	٠,٦٦٨
	(المتغير المستقل) أبعاد TQM	٠,٦٤٩	- ٠,١٤٠	- ٠,٠٤٥	- ٠,٢١٦	٠,٨٣١

المتغير المستقل: أبعاد إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع: العائد على الأصول

كما يشير الجدول السابق (١٢)، أن مستوى الدلالة = ٠,٨٣١ وهي أعلى من مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥) ، وبالتالي فقد قُبلت الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين العائد على الأصول، بمعنى أن الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة لا يؤثر على قدرة الشركة على استخدام أصولها في توليد الأرباح، وبالتالي كفاءة الشركة في استغلال أصولها.

كما يلاحظ أن الارتباط بين المتغيرين ضعيف حيث إن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.0450، كما أن القدرة على تفسير التغير في العائد على الأصول، والذي يمكن تفسيره بواسطة الالتزام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة كان ضعيفاً حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٢,٠٪

كما يمكن ترجيح نتيجة الفرضيات إلى ما يأتي:

- قلة عدد الشركات التي تطبق النظام - وصغر حجم العينة والبالغة ٢٥ شركة - ومقارنة مع الدراسات السابقة، وتفاوت درجة التطبيق فيما بين الشركات، والذي يعزى إلى قناعات إدارات الشركات وثقافتها بتبني أبعاد إدارة الجودة الشاملة، ودرجة الرضا عن جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.

- عدم الالتزام «الحقيقي» التام للعديد من الشركات بنظام إدارة الجودة الشاملة كجزء من استراتيجية الشركة لتحسين الجودة أو تقليل التكاليف، والذي يمكن أن يعزى إلى الاستجابة لضغوط خارجية، أو الامتثال لمؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، أو محاولة نحو تقليد بعض الشركات في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة سعياً لتحسين أدائها المالي دون إدراك متطلبات التطبيق.

- كما أن الفترة الزمنية الممتدة من عام ٢٠٠٥ - ٢٠٠٩، التي قسمت إلى سنوات ما قبل التطبيق، وسنوات ما بعد التطبيق، التي استخدمت لقياس الأداء المالي للشركات المطبقة للنظام، أنها فترة قصيرة نسبياً لتتمكن الشركة من استرداد التكاليف التي مملتها في سبيل الوفاء بمتطلبات تطبيق النظام، وهذا يتفق مع دراسة (Waston & Ko-ber, 2004) ودراسة (Hendricks & Singhal, 2001)، التي بينت أن التحسن في الأداء يظهر في خمس السنوات الآتية لفترة التطبيق، وليس في أول خمس سنوات من التطبيق ونظراً للتكاليف والنفقات المرتفعة التي تتكبدها الشركة التي تسعى نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، مما يعطي مؤشراً بأن تحول المنظمة إلى استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأمد تتطلب نقلة جوهرية في ثقافة والإدارة وسلوكهم.

كما تتفق الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Kober, Et.Al, 2012) ، التي أظهرت أنه لا يوجد تأثير لتبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة، كما تعارضت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كل من (الدعاس، ٢٠١٠) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية، ويعود هذا التعارض في النتائج إلى أسباب عدة منها: اختلاف طبيعة المجتمع الإحصائي والممثل بقطاع البنوك والذي يمتاز بقوة القدرة المالية لديه بناء على متطلبات البنك المركزي الأردني، وكذلك متانة الأنظمة البنكية ونظم الرقابة الداخلية، التي تطبقها البنوك عادة، وكون الدراسة السابقة لم تختبر التأثير على الأداء المالي، وإنما اختبرت العلاقة فيما بين استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة وعلاقته مع الأداء المالي، كما أن أداة جمع البيانات التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة تمثلت بالاستبانة، التي يصعب من خلالها قياس التحسن في الأداء المالي بدقة. كما يتوافق ذلك مع دراسة (الفهري، ٢٠١٠).

الاستنتاجات والتوصيات:

١. أظهرت النتائج أن الشركات التي حصلت على متوسط التقييم للشركة على أداة القياس (عالي) ، التي تراوح متوسط إجاباتها بين (٤,٢١ - ٥) هي (١٦) شركة، وتمثل نسبة ٦٤٪ من إجمالي العينة التي أجابت بالإيجاب على استخدامها لنظام إدارة الجودة الشاملة، والبالغ عددها ٢٥ شركة، بحيث التزمت تلك الشركات بجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهذه النتيجة تشير إلى زيادة وعي متخذي القرار في تلك الشركات لحجم التحديات التي تواجهها في حال عدم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

٢. أظهرت النتائج عدم الالتزام «الحقيقي» للعديد من الشركات بنظام إدارة الجودة الشاملة كجزء من استراتيجية الشركة لتحسين الجودة أو تقليل التكاليف، حيث إن الشركات التي حصلت على متوسط التقييم للشركة على أداة القياس - جيد - هي (٩) شركات، التي تمثل نسبة ٣٦٪ من إجمالي العينة البالغة ٢٥ شركة، ويتضح أن تلك الشركات كان يعترى بعضها عدم الالتزام الكامل لبعض أبعاد تطبيق النظام، التي من الممكن أن يتأثر أدائها المالي بشكل سلبي بعد تطبيقها للنظام مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة.

٣. نستدل من النتائج أن هناك علاقة بين استخدام الشركات لنظام إدارة الجودة الشاملة وحصولها على شهادة المطابقة لمواصفات الأيزو ٩٠٠١، بحيث تبين أن جميع الشركات التي تستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة قد حصلت على شهادة المطابقة لمواصفات الأيزو ٩٠٠١ للعام ٢٠٠٦ من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وقد

أثبت الأدب النظري أن الحصول على شهادة الأيزو يمثل خطوة وحجر أساس لبناء نظام إدارة الجودة الشاملة.

٤. أظهرت النتائج أنه لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، والذي يمكن عزوه إلى: صغر حجم العينة التي بلغت ٢٥ شركة، وتفاوت درجة الالتزام بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والقصر النسبي لفترة قياس تأثير الالتزام بنظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي، على اعتبار أن مؤشرات الربحية ترتبط بالأهداف بعيدة المدى للمنظمات، وأن الشركات تحتاج لفترة زمنية لتتمكن من استرداد التكاليف التي تحملتها في سبيل الوفاء بمتطلبات تطبيق النظام.

التوصيات:

على هدي النتائج التي تم التوصل إليها يمكن عرض التوصيات الآتية:

١. في ظل انفتاح الأسواق، وظروف المنافسة الشديدة، وتحول الأسواق من كونها سوقاً منتجاً إلى سوق مستهلك، ولما يتمتع به نظام إدارة الجودة الشاملة من مزايا إستراتيجية كثيرة، والذي سينعكس ذلك في النهاية على تحسين مؤشرات الأداء المالي في الأجل الطويل للشركة، الأمر الذي يستوجب على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأخرى، التي لم تستخدم النظام، التي أظهرتها النتائج كانت نسبتها (٣٦٪)، الشروع في فحص إمكانية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في المستقبل القريب، والإبقاء على فكرة الاستخدام دائماً في أذهان إدارات تلك الشركات.

٢. نوصي إدارات الشركات بضرورة تبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة، والالتزام بأبعادها بدرجة عالية، وأن تغير من قناعاتها حول ما كان سائداً في السابق، إن تحقيق جودة أعلى يتطلب تكاليف أعلى، إن هذه الفكرة أدت بالشركات إلى العزوف عن الاستثمار بشكل فاعل في أنشطة الجودة- وبرامجها والذي ظهر ذلك جلياً في عينة الدراسة- بل إن الحقيقة إن تحسين الجودة يضمن الاستغلال والاستخدام الأمثل لطاقت القوى العاملة والآلات والمواد، مما يعني خفض التكاليف، والذي سينعكس حتماً في الأجل الطويل على تحسين الأداء المالي للشركة، كون تطبيق إدارة الجودة الشاملة يأخذ طابعاً استراتيجياً للشركات التي تتبناه.

٣. ضرورة إجراء دراسات مستقبلية نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بعد ضبط العوامل الديموغرافية، وأخذ حجم الشركات بالاعتبار عند إجراء الدراسة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. استيتية، ديمة، ٢٠٠٥، تكاليف الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة- دراسة تحليلية عن شركات الأدوية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن.
٢. البلبيسي، بدرية المعزز، ٢٠٠٠، إدارة الجودة الشاملة والأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.
٣. جودة، محفوظ أحمد، ٢٠٠٦، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٤. الدعاس، عبد الله، ٢٠١٠، إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين الأداء المالي- دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٣٧)، العدد (١)، ص ٩٣-١١٢.
٥. الطراونة، محمد، ٢٠٠٢، الجودة الشاملة والقدرة التنافسية -دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٢٩)، العدد (١)، ص ٣٢-٤٧.
٦. الطراونة، محمد، البلبيسي، بدرية، ٢٠٠٢، الجودة الشاملة والأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن، مؤتمة للبحوث والدراسات، المجلد ١٧، العدد الأول، ص ١١-٤٢.
٧. عبوي، زيد منير، ٢٠٠٦، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
٨. العزاوي، محمد عبد الوهاب، ٢٠٠٥، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
٩. عقيلي، عمر وصفي، ٢٠٠١، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة- وجهة نظر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

١٠. الفقهي، مصطفى، ٢٠١٠، إدارة الجودة الشاملة والأداء- دراسة تطبيقية على قطاع المصارف التجارية الليبي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم المالية والمصرفية، جامعة العلوم المالية والمصرفية، الأردن.
١١. الفضل، مؤيد، الطائي، يوسف، إدارة الجودة الشاملة- من المستهلك إلى المستهلك منهج كمي، ٢٠٠٤، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٢. ماهوني، فرانسيس، وجيز، كارل، ٢٠٠٠، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة TQM، ترجمة- عبد الحكم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
١٣. محمد، عمرو، ٢٠٠٧، استخدام أساليب إدارة التكلفة لأغراض اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.
١٤. مصطفى، أحمد السيد، ٢٠٠٨، إدارة الموارد البشرية، رؤية إستراتيجية معاصرة، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر.
١٥. المطري، خالد، ٢٠٠٧، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تطوير أنظمة التكاليف- دراسة تطبيقية لعينة من القطاع الصناعي في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد- قسم المحاسبة، جامعة دمشق، سوريا.
١٦. هديب، عمر، ٢٠٠٩، " نظام محاسبة التكاليف المبني على الأنشطة في الشركات الصناعية في الأردن، وعلاقته بالأداء المالي- التطبيق ونموذج مقترح للقياس "، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.

المراجع الأجنبية:

1. Al- Khadash. H , Feridun. M ,2006, *Impact of Strategic Initiative in Management Accounting on Corporate Financial Performance: Evidence from Amman Stock Exchange , Managing Global Transitions , Volume 4 · Number 4 ,PP 299- 312.*
2. Barker , Katherine & Cagwinby , Douglass, 2002, *New Evidence Relating TQM To Financial Performance: An Empirical Study Of Manufacturing Firms, USA ,pp 1- 40, (Online) Available: <http://aaahq.org/AM2001/sessions/ab178.pdf>*

3. Barnes. F,1998, *ISO 9000 Myth and Reality: A Reasonable Approach to ISO 9000*,SAM Advanced Management Journal, Vol 63, Issue 2, P23.
4. Deming , W. E, 1996, *Out of Crisis Mass: Cambridge , University Press, USA.*
5. Dale & Plunkett, 1995, *Quality Costing ,Chapman & Hall, London.*
6. Gibson, H, 2009 , *Financial Reporting & Analysis , 11th , pp 297- 307.*
7. Gitman , L. & Madura , J, 2001, *Introduction To Finance, 1st Ed, Prentice Addison Wesley Longman , Inc.*
8. Hendricks. K, & Singhal. V, 2001, *The Long- run stock price performance of firms with effective TQM programs , Management Science 47, USA, pp 359- 368.*
9. Hermel. P,1997, *The New Faces of Total Quality in Europe and the US, Total Quality Management, Vol. 8, Issue 4.*
10. Juran. J, Godfrey. A, 1999, *Juran's Quality Handbook, 5th Edition, McGraw Hill, Section 8.*
11. Kober. R, Subraamanniam. T & Watson. J, 2012, *The Impact of Total Quality Management Adoption on Small and Medium Enterprises ' Financial Performance, Accounting & Finance, Vol 52, Issue 2, pp 421- 438.*
12. Raho. L , Mears. P, 1997, *Quality System Chaining: The Next Link in the Evolution of Quality, Business Horizons, Vol. 40, Issue 5.*
13. Samuel. M,1995, *Is The ISO 9000 Series For Total Quality Management ?, International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management , Vol 25 , Issue 1 , P61.*
14. Rebisckhe, Steven A,Sapp, Richard W, Crawford, David M, 2005 , *Activity – Based Information for Financial Institutions , Journal of Performance Management ,Vol (1) , USA. Available (on line) : <http://findarticles.com/p/articles>.*
15. Vinuesa. M &Ruiz- Olalla. M, 2011, *Non- financial measures in quality environments: their contribution to business performance, EsicMarket, Vol. 139, pp 169- 193, (Online) Available: <http://www.ssrn.com>*
16. Waston. J & Kober. R, 2004, *The Impact of TQM Adoption on SME Financial Performance, A paper for the Small Enterprise Association of Australia and New Zealand 16th Annual Conference Ballarat, 28 Sept- 1 Oct, Available at (Onlin) .*

Websites:

- [http:// www. sdc. com. jo](http://www.sdc.com.jo)
- [http:// www. ase. com. jo](http://www.ase.com.jo)
- [http:// www. jsc. gov. jo](http://www.jsc.gov.jo)
- [http:// www. jism. gov. jo](http://www.jism.gov.jo)
- [http:// www. kaa. jo](http://www.kaa.jo)
- [http:// www. kace. jo](http://www.kace.jo)
- [http:// www. iso. org](http://www.iso.org)
- [http:// www. mit. gov. jo](http://www.mit.gov.jo)
- [http:// www. aci. org. jo](http://www.aci.org.jo)