الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المستقبل
كلية العلوم الادارية و المالية
قسم: المحاسبة

أثر تطبيق تكاليف الجودة على الاداء المالي للشركات الصناعية

(دراسة ميدانية بأمنة العاصمة على بعض المصانع التجارية)

بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في المحاسبة

اعداد الطلاب

أسامة زيد علي السراجي

أحمد ثائر عبدالحليم عبدالولي

إبراهيم عبدالعزيز علي الزبيدي

أيمن مصطفى إبراهيم طاهر

حامد صالح مقبل الصريمي

إشراف

الدكتور/ محسن علي مثنى

2021 -2022 م

مشروع تخرج لنيل درجة البكالوريوس من قسم المحاسبة / كلية العلوم المالية و الإدارية بجامعة المستقبل

بعنوان

أثر تطبيق تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية (دراسة ميدانية بأمانة العاصمة على بعض المصانع التجارية)

إعداد الطلاب

أسامة زيد علي السراجي
أحمد ثائر عبد الحليم عبد الولي
إبراهيم عبد العزيز علي الزبيدي
أيمن مصطفى إبراهيم طاهر
حامد صالح مقبل الصريمي

تحت إشراف

د. محسن علي مثنى

العام الجامعي ٢٠٢١-٢

الفصل الأول

المبحث الأول

- المقدمة
- مشكلة الدراسة و أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- النموذج المعرفي
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

المبحث الثاني

- الدراسات السابقة
- أهم ما تتميز به دراستنا الحالية

الفصل الأول

١.١ المقدمة:

الاتجاهات الحديثة تسعى في محاسبة التكاليف إلى تقديم معلومات من خلال تكاليف الجودة وأصبح هناك اهتمام كبير في الوقت الحاضر بمفاهيم تكاليف الجودة وأصبحت من أهم المؤشرات في التأثير في تكاليف الإنتاج والذي بدورة ينعكس على أداء القطاعات الصناعية وتحسن مستويات الربحية وقدرة الشركة على مواجه التحديات والمنافسة الكبيرة في بيئة العمل ويمكن من خلال تكاليف الجودة توفير معلومات عن تكاليف الجودة للعاملين ووصف وتحليل الأنشطة الأساسية وربطها مع طبيعة الأنشطة التي يقوم بها العاملون داخل المصنع ومن خلال قياس تكاليف الجودة للمنتجات يمكن السيطرة على المدخلات ذات العلاقة بالجودة وكل الأنشطة المتعلقة بالمخرجات ذات العلاقة بالجودة واحتساب تأثيرها على كل وحدة منتجة داخل المصنع ويشكل أهمية بالغة في تقديم معلومات مفيدة في مجال اتخاذ القرارات الإدارية لذا جاءت هذه الدراسة بغرض التعرف على اثر تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة وهي تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية بالعاصمة صنعاء ، و بناء على ذلك فقد تم اختيار مصنع الرجوي و مصنع السواري لتصنيع أطباق البيض الفارغة ، و مصنعي جميل الكبوس و الكوكباني لإنتاج الدقيق الأبيض ، و ذلك لمعرفة إلى أي مدى تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة المذكورة أنفا تؤثر على الأداء المالي للشركات الصناعية .

١.٢ مشكلة الدراسة و أسئلة الدراسة :

بناء على ما تم الاطلاع عليه من الدراسات السابقة والتي نوهت إلى أن الشركات الصناعية تعاني من انخفاض مستوى أداءها المالي نتيجة لعدم اهتمامها بتكاليف الجودة كما أن هناك قصور في تطبيق تكاليف الجودة في القطاع الصناعي في اليمن وهذا يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير موضوعية مما تنعكس على زيادة التكاليف وأيضاً ينعكس على جودة المنتجات والأداء المالي. لذلك جاءت الدراسة الحالية لاختبار مدى تأثير عوامل تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة (تكاليف الوقاية ، و تكاليف التقييم ، و تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي) على الأداء المالي للشركات الصناعية .

فجاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي الاتي:

١.٢.١ السؤال الرئيسي للدراسة: ما أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

١.٢.١.١- ما أثر تكاليف الوقاية على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٢.١.٢- ما أثر تكاليف التقييم على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٢.١.٣- ما أثر تكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٢.١.٤-ما أثر تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٣اهداف الدراسة:

يسعى الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:

١.٣.١ معرفة أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية

وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية:

١.٣.١.١- معرفة أثر تكاليف الوقاية على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٣.١.٢- معرفة أثر تكاليف التقييم على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٣.١.٣- معرفة أثر تكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات الصناعية

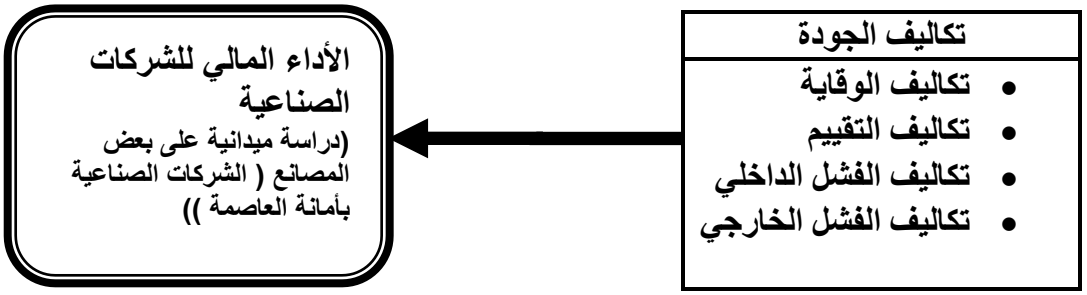
١.٣.١.٤- معرفة أثر تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٤أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من وجود اهتمام بشكل منقطع النظير بتطبيق معايير تكاليف الجودة في القطاع الصناعي و ذلك لما لهذا الموضوع من أهمية تكمن في تحسين صورة و جودة المنتج النهائي للمستهلك ، و كذلك لما لتكاليف الجودة من أهمية بالغة في احتساب هوامش الربح للشركات بشكل دقيق . حيث أن الشركات عندما تجعل نصب عينيها تصورات حول هذه التكاليف التي تتحمل الشركات و عملاء هذه الشركات من أجل تقديم منتج ذو جودة عالية ينافس في السوق التجاري فهذا بدوره يصب في مصلحة الشركات في تحسين الأداء المالي لها . و بناء عليه فقد أشارت معظم الدارسات السابقة إلى أهمية احتساب و تطبيق تكاليف الجودة في التصنيع لما لها من مساهمة كبيرة في العملية الإنتاجية و التصنيعية و كذلك لأنها تعتبر من أهم العناصر الرئيسية التي تأخذ بعين الاعتبار في تكاليف الإنتاج و علاقتها بالأداء المالي للشركات ، و يترتب على ذلك التخلص من المعيب من المنتجات بعد متابعة سير تكاليف الجودة و تلافي إنتاج مثل هذه المنتجات المبيعات في المرات القادمة و هذا بدوره يسهم

إسهاما إيجابيا في زيادة المبيعات و زيادة الحصة السوقية للشركات وهذا بدوره ينعكس أيضا على الأداء المالي للشركات . لذلك فإن الدراسة الحالية تسعى لاختبار أثر تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة و هي تكاليف الوقاية ، تكاليف التقييم ، تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية .

١.٥نموذج الدراسة :



١.٦ فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التالية:

١.٦.١ الفرضية الرئيسية:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية

وللتحقق من اثر كل متغير من متغيرات تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي تم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى أربع فرضيات فرعية:

١.٦.١.١- الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف الوقاية على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٦.١.٢- الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف التقييم على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٦.١.٣ - الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٦.١.٤ - الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية

١.٧ حدود الدراسة :

أولا : الحدود المكانية:

حدود الدراسة المكانية هي بعض المصانع التجارية (الشركات الصناعية) بأمانة العاصمة ، و لقد وقع الاختيار على المصانع التجارية (الشركات الصناعية) الآتية:

أ. مصنع الرجوي للحلبة

ب. مصنع السواري لصناعة كراتين البيض الفارغة

ج. مصنع و مطاحن جميل الكبوس للدقيق الأبيض

د. مصنع و مطاحن الكوكباني للدقيق الأبيض

ثانيا: الحدود الزمانية :

كون هذه الدراسة هي من أجل إكمال متطلبات التخرج لنيل درجة البكالوريوس فقد تم تحديد الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢١-٢٠٢٢ كفترة زمنية كافية لإعداد الجانب النظري و الجانب العملي من توزيع و جمع و تحليل بيانات و الخروج بتوصيات و استنتاجات تفيد المكتبة العلمية و الباحثين من بعدنا.

١.٨ منهج الدراسة:

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي الاستدلالي، ويُعرف(الحمـــــداني،٢٠٠٦: ١٠٠) المنهج الوصفي التحليلي بأنه" المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدّم بيانات عن خصائص معينة في الـواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارســـة والظواهر التي ندرسها، والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات "حيث يشمل التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكله محددة، وتصويرها كميًّا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للبحث الدقيق والتقصي من خلال وصف وتفسير "أثر تطبيق تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية اليمنية بأمانة العاصمة "، وذلك أملاً في التوصل إلى نتائج ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن دراستنا الحالية.

١.٩مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من عددا من المحاسبين الذين يعملون في بعض المصانع التجارية (الشركات الصناعية) بأمانة العاصمة .

١.١٠عينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة التي تم تحديدها و استهدافها كعينة ميدانية للبحث الحالي من المحاسبين الذين يعملون في هذه المصانع التجارية (الشركات الصناعية) و عددها أربعة مصانع تجارية و هي (مصنع الرجوي للحلبة ، و مصنع السواري لصناعة كراتين البيض الفارغة ، و مصنع و مطاحن جميل الكبوس للدقيق الأبيض ، و مصنع و مطاحن الكوكباني للدقيق الأبيض).

١.١١أدوات الدراسة :

أ -المصادر الأولية (الرئيسية)

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات من المحاسبين الذين يعملون بالمصانع التجارية (الشركات الصناعية) بـأمانة العاصمة من أجل معرفة الأثر لتطبيق تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة على الأداء المالي للشركات الصناعية .

ب -المصادر الثانوية :

من خلال المراجع و المقالات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية أو أحد جوانبها من أجل معرفة أثر تطبيق تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة على الأداء المالي للشركات الصناعية .

١.١٢مصطلحات الدراسة :

١.١٢.١ تكاليف الجودة : و هي تلك التكاليف التي تحدث لمنع تدني مستوى الجودة و أيضا هي تلك التكاليف المترتبة و المتسببة في حدوث تردي للجودة (Horngren, 2008)

١.١٢.٢ تكاليف الوقاية : و هي تلك التكاليف التي تتحملها الشركة و ذلك نتيجة الجهود التي تبذلها في عملية التصميم و عملية التصنيع و بشكل مباشر للوقاية من عدم المطابقة للمواصفات و تصنيع المنتجات بصورة صحيحة من المرة الأولى لعمليات الإنتاج (علوان ، ٢٠٠٩)

١.١٢.٣ تكاليف التقييم : و هي تلك التكاليف التي تحتوي على الكلفة الناتجة عن عمليات المعاينة و الاختبار و التفتيش و التحليل لخواص المواد الأولية و الأجزاء المكونة للمنتجات لتوكيد مطابقة المنتجات لمواصفات الجودة (علوان ، ٢٠٠٩).

١.١٢.٤ تكاليف الفشل الداخلي : و هي مجموعة التكاليف التي تتحملها الشركة و ذلك بسبب إنتاج منتجات ذات جودة رديئة و التي يتم اكتشافها قبل عمليات البيع للمنتجات (علوان، ٢٠٠٩)

١.١٢.٥ الأداء المالي للشركات : الأداء المالي للشركات وهو ذلك المؤشر الذي من خلاله يتم معرفة إلى أي مدى استطاعت الشركة ان تحقق نموا في المبيعات للمنتج و كذلك إلى مدى حققت الشركة جودة في المنتج و الإنتاجية و الربح التشغيلي .

١.١٣الدراسات السابقة :

١.١٣.١ دراسة (Azeez and Kadhim, & Alhusseinawi, 2020) بعنوان : دور تكاليف الجودة **في تحقيق الرؤية الريادية للمنظمات : دراسة تطبيقية على شركات الكهرباء بالقطاع العام في بغداد – دولة العراق:**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة فيما بين تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة (تكاليف الوقاية ، تكاليف التقييم ، تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي) و التوجه الريادي لرائد الأعمال بأبعاده الثلاثة وهي (الإبداع ، المخاطرة ، و الحيوية) . و قد استهدفت هذه الدراسة القطاع العام لشركات الكهرباء في بغداد كعينة للدراسة الميدانية . و قامت هذه الدراسة بتطبيق المنهج الوصفي و التحليل الإحصائي للحصول على النتائج . و أهم نتائج هذه الدراسة أنه يجب على شركات الكهرباء بالقطاع العام الحرص و معاينة و اختبار المواد الخام قبل استخدامها أثناء العملية الإنتاجية ، و كذلك لابد على الشركات التعامل مع الموردون الموثوق بهم لتزويد الشركات بالمواد الأولية ذات الجودة العالية و ذلك بهدف تلافي أي خطأ تصنيعي أو أي منتجات معيبة ، أيضا أضافت نتائج الدراسة إلى أنه يجب على هذه الشركات الاهتمام و التركيز بشكل كبير على التصميم الجيد للمنتج من أجل تقليل التكاليف الإنتاجية للمنتج.

١.١٣.٢دراســة (Kumar and Alsada, 2019) بعنوان: تكلفة الجودة و مدى أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في القطاعات الصناعية :

في هذه الدراسة قام المؤلفان بدراسة و مراجعة الدراسات السابقة المنشورة في أهم مواقع المجلات العلمية و المتعلقة بموضوع طرق تكاليف الجودة و ذلك من أجل الحصول على المعرفة الكافية المتعلقة بتكاليف الجودة و كيف أنها تسهم في دعم و تحقيق الميزة التنافسية . بعد ذلك أهم ما خرج به الباحثان (Kumar and Alsada, 2019) أن هنالك العديد من الشركات في القطاع الصناعي ركزت كثيرا على تكاليف الجودة كونها تلعب دورا رئيسيا و حساسا فيما الشركات المنافسة الموجودة في سوق العمل . و هنا أشارت دراستهما إلى أن الشركات التي تمتلك القدرة و الإمكانية الكافية في التحكم في تكاليف جودتها و بصورة دقيقة ، فأنها تستطيع خوض المنافسة و البقاء في سوق المنافسة لأكثر فترة زمنية ممكنة.

١.١٣.٣ دراسة (Abulaila, Abulrahman&Aloudat, 2019) بعنوان : الأثر لتكلفة الجودة على الأداء المالي للبنوك التعاونية دراسة تطبيقية في الأردن :

لقد كان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو اختبار الأثر لتكلفة الجودة على الأداء المالي للبنوك التعاونية في الأردن . وقد كان مجتمع هذه الدراسة يتكون من ٢٥ بنكا تعاونيا في الأردن ، بينما كانت عينة هذه الدراسة هي ١٢ بنكا تعاونيا و تعتبر عينة كافية لجمع بيانات هذه الدراسة من القوائم المالية للبنوك للفترة الزمنية من (٢٠٠٩ و حتى ٢٠١٥) لأنها كانت متوفرة لهذه الفترة . أيضا فإن عينة الدراسة شكلت ما نسبته (٤٨ %) من المجتمع الكلي للدراسة ، و لتحقيق أهداف البحث المنشودة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث أن البيانات لدراسة عوامل الدراسة المذكورة أنفا تم الحصول عليها من عينة الدراسة (البنوك التعاونية بالأردن) من خلال التقارير المالية السنوية . و في هذه الدراسة المتغير المستقل هو (تكلفة الجودة) و الذي يمكن قياسه و تحديده من خلال أبعاده و هي تكاليف الوقاية ، و تكاليف التقييم ، و تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي ، بينما المتغير التابع لهذه الدراسة هو (الأداء المالي) و الذي يتم قياسه من خلال استخدام ثلاثة مؤشرات مالية وهي (العائد على الأصول ، و الأرباح لكل سهم ، و مؤشر توبين). و في هذا الصدد استخدمت الدراسة عددا من الأساليب الإحصائية لاختبار العلاقة فيما بين تكلفة الجودة و الأداء المالي للبنوك. و أهم ما خلصت إليه الدراسة من نتائج هو أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية فيما تكلفة الجودة و الأداء المالي للبنوك التعاونية بالأردن.

١.١٣.٤ دراسة (Dimitrantzou, Vouzas, &Bouranta, 2018) بعنوان : مقياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية للأغذية في اليونان:

هدفت هذه الدراسة لتقييم الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة و هي (تكاليف الوقاية ، و تكاليف التقييم ، و تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي) و علاقتها بالشركات الصناعية للأغذية (دراسة ميدانية في اليونان). و قد استخدمت هذه الدراسة أداة الاستبانة لجميع البيانات من الشركات الصناعية عينة هذه الدراسة ، و قد احتوت استبانة هذه الدراسة على أربعة فقرات متعلقة بدراسة تكاليف الجودة وهذه الفقرات كما يلي : (فقرة تتعلق بالأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة ، و فقرة تتعلق إلى أسباب عدم استخدام تكاليف الجودة ، وفقرة تتعلق بالصعوبات و العوائق التي تمنع من تطبيق و استخدام تكاليف الجودة ، والفقرة الأخيرة تتعلق بفوائد استخدام تكاليف الجودة في الشركات الصناعية) . و قد استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية في تحليل النتائج ، و أهم ما خرجت به الدراسة من نتائج هو أن مستوى استخدام و تطبيق تكاليف الجودة في الشركات الصناعية للأغذية في اليونان كان إلى حد ما متوسطا. و كذلك أوردت هذه الدراسة أهم أسباب لتجاهل و عدم استخدام نهج تكاليف الجودة في أكثر

الشركات الصناعية ، و هذه الأسباب كما يلي : هو تجاهل و عدم إدراك المنفعة المرجوة التي يمكن الحصول عليها من خلال استخدام تكاليف الجودة من قبل المستجيبين لهذه الدراسة الميدانية ، و كذلك الافتقار للمعرفة الكافية و الخبرة الكافية المتعلقة بكيفية التعامل مع أبعاد تكاليف الجودة و فوائدها للشركات الصناعية .

١.١٣.٥ دراسة (Suhansa,2009) بعنوان : (تحليل مقارنة لتكاليف الجودة ومختلف أحجام المنظمات في البيئة التصنيعية):

لقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل و مقارنة أنواع تكاليف الجودة بين الشركات المتوسطة و صغيرة الحجم و الشركات كبيرة الحجم . و قد كانت عينة الدراسة هي عدد ٦٣ مستجيبا من مديري الجودة العاملين في الشركات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية . و أهم ما توصلت إليه الدراسة إلى عدم وجود اختلافات تذكر فيما بين تكاليف الوقاية و تكاليف التقييم ، إلا إن الدراسة وجدت اختلافا ملحوظا في تكاليف الفشل الخارجي .

١.١٣.٦ دراسة (Omurgonulsen, 2009) بعنوان :(دراسة بحثية حول مقياس تكاليف الجودة في القطاع الصناعي للأغذية في تركيا):

قد كان الهدف من هذه الدراسة هو التمكن من قياس تكاليف الجودة في مصانع الأغذية التركية . و أيضا هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة فيما بين التكاليف الملائمة و التكاليف الغير الملائمة و ذلك في سبعة مصانع تركية و التي تعتبر هي العينة لهذه الدراسة ، و ذلك للفترة الزمنية من عام ٢٠٠٠ م و حتى ٢٠٠٥ . و قد توصلت نتائج الدراسة الى أن التكاليف الملائمة حققت ازديادا بمقدار ١ % و التكاليف الغير الملائمة انخفضت بمقدار ٠.٨٣ % و هذا يؤشر إلى أن نموذج تكاليف الجودة التقليدي ملائم من الناحية العملية لقياس تكاليف الجودة.

١.١٣.٧دراسة (Weinstein, Larry, Robert, Vokurkab, & Gregory, 2009) بعنوان : تكاليف الإنتاج و الصيانة و طرق تطويرها :-

كان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحليل تكاليف جودة الصيانة في منظمات ربحية بالولايات المتحدة الأمريكية . و قد اعتمدت هذه الدراسة على نظام تحليل الصيانة من خلال تحليل تكاليف جودة الصيانة. و هذا النظام يساعد على فتح اتصالات فيما بين الإدارة العليا و وظيفة الصيانة . و أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج هو أن نظام تحليل الصيانة قد ساهم بتوفير قنوات جديدة للاتصال من أجل توضيح أفضل الممارسات المهنية و تنسيق الجهود الإدارية في إدارة الجودة و تحسين جودة الصيانة و ذلك لما يسهم في التقليل من تكاليف الجودة.

١.١٣.٨ دراسة (Walsh & Antony, 2008) بعنوان : دراسة حالة حول مساهمة تكاليف الجودة من خلال إعداد التقارير الإلكترونية و نظام التوثيق الإلكتروني :

إن الهدف من هذه الدراسة هو اختبار التحديات التي تواجه تطبيق نظام تكاليف الجودة : بالإضافة إلى تحديد أهم العوامل التي تساهم في تطبيق نظام تكاليف الجودة . بهذا الخصوص فقد استطاعت الدراسة التوصل إلى الاتي : إن تطبيق نظام تكاليف الجودة يتطلب من المنظمات توعية العاملين لديها بأهمية نظام تكاليف الجودة و كذلك طرق حساب تكاليف الجودة و العمل على تخفيضها.

١.١٣.٩ دراسة (Uyar,2008) عنوان: دراسة استكشافية لدراسة تكاليف الجودة في الشركات الصناعية بدولة تركيا :

لقد هدفت هذه الدراسة إلى فحص إلى أي مدى يمكن أن تقوم الشركات الصناعية التركية بتطبيق نظام تكاليف الجودة ، و قد تم توزيع عدد (٥٠٠) استبانة على الشركات الصناعية في عام ٢٠٠٥ . و قد توصلت الدراسة إلى أن ما نسبته ٤٩.٥ % من الشركات الصناعة المستجيبة حاليا في تركيا يقومون بتطبيق نظام تكاليف الجودة . و كذلك إن الاعتماد على نظام تكاليف الجودة الصناعية يساعد على معالجة شكاوى العملاء و يساعد أيضا على تخفيض الفشل و يسهم في زيادة حجم المبيعات.

١.١٣.١٠ دراسة (Gilbert & Bell, 2007) بعنوان: فعالية اختبار مراقبة تكاليف الجودة:-

لقد هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى الزيادة في تكاليف الجودة في الأنظمة الإلكترونية في المصانع، و كذلك تقديم طريقة عملية لاستخدامها في حساب تكاليف الجودة . و من أهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن عدم اللجوء إلى طريقة نظام معين لحساب تكاليف الجودة سيؤدي الى زيادة تكاليف الجودة سواء الداخلية منها أو الخارجية ، بالإضافة إلى زيادة تكاليف التقييم و تكاليف الوقاية و ذلك لعدم القدرة على تحديد مناطق الخلل.

١.١٣.١١ دراسة (البستاني ، ٢٠٠٥) بعنوان " القياس و الإفصاح المحاسبي المتعلقة بتكاليف الجودة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة لتعبئة الغاز":

هدفت الدراسة إلى القياس و الإفصاح المحاسبي المتعلقة بتكاليف الجودة و كذلك اقتراح مجموعة من النماذج في الشركة عينة البحث ، و كذلك هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تكاليف الجودة و بيان تأثيرها على تكاليف الإنتاج النهائية في الشركة العامة لتعبئة الغاز. و قد توصلت إلى العديد من النتائج و من أهمها أن الشركة عينة البحث اعتمدت طريقة التوزيع التنازلي في توزيع تكاليف الأقسام الخدمية بدلا عن طريقة التوزيع التبادلي ، و لذلك فإن معظم عناصر تكاليف الجودة تظهر ضمن تكاليف الجودة و ليست جميعها. و في دراسة البستاني ، ٢٠٠٥ عناصر تكاليف الجودة عينة الدراسة تمثلت في الآتي : (الصنع ، و التقويم ، و الفشل

الداخلي) . لذلك أظهرت الدراسة انه لا يوجد معلومات كافية عن تكاليف الفشل الداخلي، كما أن الشركة عينة البحث تفتقر إلى أسس القياس المحاسبي المعتمدة من أجل قياس تكاليف الجودة بالشركة .

١.١٣.١٢ دراسة (Omachanu, Vincent, Sakesun, & Norman, 2004) بعنوان : العلاقة فيما بين الجودة و تكاليف الجودة للشركات الصناعية :

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة لمكونات تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي، و تكاليف الفشل الخارجي ، و تكاليف التقييم ، و تكاليف الوقاية) في مدخلات المصانع من المواد الأولية و المكائن ، بالإضافة إلى القيام بتحليل المتغيرات التي قد تؤثر على جودة بيئة التصنيع . و قد توصلت مخرجات هذه الدراسة إلى أن هنالك علاقة فيما بين تكاليف التقييم و تكاليف الوقاية و تكاليف الفشل الخارجي و تكاليف الفشل الداخلي. و كذلك توصلت نتائج الدراسة إلى أن عملية العلاقة كانت ايجابية فيما بين تكاليف التقييم و تكاليف الوقاية و تكاليف الجودة. و كذلك فإن عملية التحليل الإحصائي أثبتت أن هنالك علاقة ايجابية فيما بين تكاليف التقييم و تكاليف الوقاية و جودة المدخلات للمواد الأولية و المكائن .

١.١٤.١٣ دراسة (lari, 2004) بعنوان: قياس عمليات الأداء و ذلك باستخدام تكاليف الجودة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقترح لنموذج لنظام دعم القرار و الذي يكمن إن يساعد في حساب و تكامل تكاليف الجودة مع العمليات التشغيلية . و كذلك هدفت هذه الدراسة إلى استخدام نظام يقوم على المعرفة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية و التي من خلالها يمكن تحسين أداء المنظمات . وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من المصانع في الولايات المتحدة الأمريكية بولاية ميشغان. و قد توصلت الدراسة الى أن تخفيض تكاليف الجودة يحسن من أداء تلك المصانع ماليا و تشغيليا.

١.١٣.١٤ دراسة (lin& Johnson, 2004) بعنوان : دراسة تطبيقية في المحاسبة لإدارة الجودة في الصين :

قد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نتائج دراسة مسحية تم القيام بها في بيئة الأعمال الصينية تتعلق بمحاسبة الجودة و قد تكونت عينة الدراسة من ٢٢٠ مديرا و رئيس قسم مسئولون عن الجودة في مؤسساتهم . و أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج هو أن هنالك إدراك من قبل المديرين و المحاسبين الصينيين لأهمية محاسبة الجودة في شركاتهم للنمو و البقاء . و أن هنالك دعم كبير لتطبيق المبادئ الرئيسية لمحاسبة الجودة في شركاتهم . و كذلك توصلت

الدراسة إلى أن هنالك علاقة بين تطبيق محاسبة الجودة و الأداء المالي و غير المالي لشركاتهم.

١.١٤ أهم ما تتميز به الدراسة الحالية عن بقية الدراسات:

- معظم الدراسات السابقة درست تكاليف الجودة عموما و قليلا من الدراسات الأجنبية التي درست تكاليف الجودة خصوصا بأبعادها الأربعة و أثرها على الأداء.
- دراستنا درست تكاليف الجودة و أثرها على الأداء المالي للشركات الصناعية باليمن و خصوصا أمانة العاصمة ، و بحسب المعلومات هذه الأبعاد لم يتم دراستها بعد في اليمن.
- الواقع العملي للمنافسة في السوق اليمني رأينا عدم ثبات الجودة لمعظم المنتجات نتيجة لثقافة بعض المصنعين في جني الأرباح بغض النظر عن كفاءة جودة المنتج و ملائمته للعميل ، هذا الدافع ما شجعنا لدراسة العوامل لتكاليف الجودة و أثرها على الأداء المالي للشركات الصناعية بالعاصمة من أجل الخروج بتوصيات تقوم بتوعية المصنعين بالأخذ بعين الاعتبار لهذه الأبعاد و أهميتها للمصنعين و المستهلكين.

خلاصة الفصل الأول :

هذا الفصل الأول تم تناول العديد من المحاور البحثية التي شجعت الباحثون لدراسة موضوع البحث و هو أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية بأمانة العاصمة و من أهم هذه المحاور في هذا الفصل : - مشكلة الدراسة التي تم استعراض الأسباب التي دعت الى هذه الدراسة ، و كذلك -أهمية الدراسة و- فرضياتها التي تم بناؤها بناء علميا على أساس - النموذج المعرفي للدراسة ، و قبل ختام هذا الفصل تم استعراض -أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراسة الباحثون ، و أخيرا و ليس اخرا تم استعراض -اهم النقاط التي تميز الدراسة الحالية للباحثين عن بقية الدراسات.

الفصل الثاني

المبحث الأول : محاسبة التكاليف

- لمحة عامة عن محاسبة التكاليف
- مفهوم محاسبة التكاليف
- نشأة محاسبة التكاليف
- تطور محاسبة التكاليف

المبحث الثاني : تكاليف الجودة و ابعادها الأربعة

- **تكاليف الجودة.**
- **الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة :**
  - تكاليف الوقاية
  - تكاليف التقييم
  - تكاليف الفشل الداخلي
  - تكاليف الفشل الخارجي

المبحث الثالث: الأداء المالي للشركات

الفصل الثاني

الإطار النظري

٢.١ المبحث الأول :

٢.١.١ لمحة عامة عن محاسبة التكاليف :

أدت الثورة الصناعية التي قامت في القرن الثامن عشر الميلادي الى انتقال طريقة التصنيع للمواد الخام و المواد الأولية للإنتاج من الطريقة التقليدية اليدوية الى طريقة نصف الية و بعدها الى طريقة الية كليا ، و هذا بدوره نتج عنه تطور صناعي و حضاري كبيرين رافقهما تطور في الفكر المحاسبي. و نتيجة لتطور حاجات الفرد و رغباته فقد دخلت الشركات مجال المنافسة و الصراع على تقسيم الأسواق. (Garrison and Noreen, 2002)

كما أضاف (Garrison and Noreen, 2002) أن محاسبة التكاليف تتضمن التخفيض الأمثل للتكاليف للمنتج سواء المباشرة أو غير المباشرة التي يتحملها المنتج، لان هذا النهج هو القاعدة السليمة لتخفيض الأسعار. و للخروج من هذه المنافسة بنجاح فقد يتطلب ذلك المزيد من تطوير وسائل الإنتاج و تقسيم العمل و الدخول إلى مجال التخصص التصنيعي و التشديد على العناصر الرئيسية للتكاليف . و بهذا الصدد فقد أصبحت الإدارة للمؤسسات و المنظمات و الشركات الصناعية و التجارية بأمس الحاجة إلى معلومات و بيانات داخلية عن سير العمل تتناول التكاليف و الإنتاج و الأرباح . و لعجز المحاسبة المالية بمفردها من دون استخدام محاسبة التكاليف في تزويد الإدارة بالمعلومات و البيانات التحليلية التفصيلية اللازمة. و من هذا المنطلق فقد ظهرت محاسبة التكاليف بشكل واسع في الآونة الأخيرة من القرن العشرين كأحد فروع علم المحاسبة و أصبح لها أهداف واضحة كما أصبح لها من الأسس العلمية ما يميزها من غيرها عن بقية الفروع العلمية. و لقد ساهم عددا من فروع المعرفة في تطوير محاسبة التكاليف مثل الإدارة و الاقتصاد و الهندسة و الإحصاء ، و بذلك استخدم المحاسبون عددا من النماذج و الأساليب الرياضية و الإحصائية في تحليل أهداف محاسبة التكاليف .و بهذا الصدد فقد أولى علم محاسبة التكاليف اهتماما خاصا في تحميل وحدات الإنتاج المصروفات الغير المباشرة المضافة في تكلفة المنتج ، و بهذا فقد تم تقسيم المنشأة التجارية إلى مراكز تكاليف نوعية و مراكز مسؤولية في هذا الإطار. (Garrison and Noreen, 2002).

٢.١.٢ مفهوم محاسبة التكاليف:

تعد محاسبة التكاليف هي أحد الفروع الهامة من فروع المحاسبة ، والتي تجعل جل اهتمامها في تجميع و تسجيل و تبويب بيانات التكلفة و ذلك بهدف توفير معلومات عن التكلفة ، تستخدمها الإدارة لأغراض التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات ، كما تساعد في إعداد القوائم المالية للجهات الخارجية .

٢.١.٣ نشأة محاسبة التكاليف:

إن التحول الذي شهده العالم بعد الثورة الصناعية و الذي يتضمن كيفية تحول و انتقال الإنتاج من استخدام الطريقة اليدوية إلى الطريقة الصناعية باستخدام الآلات الصناعية ، أوجب ظهور فرع محاسبي جديد يسمى محاسبة التكاليف و الذي بدوره يمكن الشركات المصنعة من معرفة تكلفة الإنتاج من أجل وضع الأسعار للمنتجات و بيعها للسوق بهامش ربحي حقيقي . و من المعتقد أن بداية الانطلاقة لمحاسبة التكاليف كان متأخرا عن نشأة و انطلاقة المحاسبة المالية بما يقرب من قرنين من الزمن ، الجدير بالذكر هنا أن نشأة محاسبة التكاليف كان مصاحبا للثورة الصناعية بأوروبا نتيجة لاحتياجات أصحاب الصناعات لهذا النوع من المحاسبة من أجل تحديد التكلفة الفعلية لمنتجاتهم التصنيعية. و في نهاية القرن التاسع عشر الميلادي ظهرت عدة محاولات لزيادة دقة أرقام تكاليف الإنتاج ، فتم تقديم عدة طرق لتوزيع التكاليف الصناعية المباشرة و غير المباشرة و معالجة التكاليف العاطلة . و بهذا الخصوص فقد شهد النصف الأول من القرن العشرين عدة محاولات لتطوير أنظمة التكاليف (مرعي ، ٢٠٠٦).

و من ناحية أخرى فقد أشار (الرجبي، ٢٠٠٤) أن فريقا من المحاسبون المهنيون اكتشفوا و تحديدا في الفترة الزمنية من تاريخ ١٩٥٠ و حتى تاريخ ١٩٦٠ م أن بيانات التكاليف التي يقومون بإعدادها من أجل الأساسي و هو تحديد تكلفة الإنتاج تستخدم من قبل المدراء في اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة مثل التسعير و تحديد الخطة الإنتاجية ، و أيضا استغلال المصادر النادرة ، فعندئذ وجد هؤلاء المحاسبون أنه من الضروري بمكان دراسة بعضا من القرارات الإدارية و هذا بدوره أدى إلى توسيع منطقة اهتمام محاسبة التكاليف من مجرد تحديد التكلفة الإنتاجية إلى خدمة القرارات الإدارية ، مما دفع البعض إلى أن يطلق على محاسبة التكاليف اسم المحاسبة الإدارية. و عقب ذلك و تحديدا في عام ١٩٧٠م تم تكوين مجلسا لمحاسبة التكاليف أطلقوا عليه مجلس معايير محاسبة التكاليف في الولايات المتحدة الأمريكية ، و ذلك لإصدار معايير لمحاسبة التكاليف بهدف تطبيقها بشكل نظامي. و لكن بعد ذلك بفترة زمنية ليست بالطويلة تم حل هذا المجلس و تحديدا في عام ١٩٨٠ و ذلك بعد أن حقق أهدافه . و

عقب ذلك تم إصدار عدة معايير لمحاسبة التكاليف تقوم بتحديد و توزيع التكاليف على المنتجات و أوامر الإنتاج ، و هذا أدى بدوره لأن يكون دور محاسبة التكاليف بارزا في المجتمع الأمريكي ، حيث أن محاسبة التكاليف ساهمت في تقديم حلولا لبعض المعوقات الصعبة التي واجهتها عملية تحديد تكلفة الإنتاج و خصوصا توزيع التكاليف الصناعية الغير مباشرة .

٢.١.٤ تطور محاسبة التكاليف :

أفاد المؤلفان (عدس و الخلف، ٢٠٠٧) أن محاسبة التكاليف شهدت تطورا كثيرا من حيث الإجراءات و الطرق المستخدمة و ذلك في سبيل تحقيق أهداف محاسبة التكاليف ، حيث أن أكثر البحوث الدراسية المحاسبية أشارت إلى أن هذا التطور التي تشهده محاسبة التكاليف خاصة في نظم محاسبة التكاليف خاصة في نظم محاسبة التكاليف كانت نتاجا لتطور الظروف البيئية المحيطة بالقطاع الصناعي . و من أهم جوانب التطور في مجال محاسبة التكاليف ما يلي على سبيل الذكر لا على سبيل الحصر:-

١. مجال التطبيق : لم يكن استخدام محاسبة التكاليف حصرا على النشاط الصناعي و إنما توسع ذلك لاستخدام أدوات محاسبة التكاليف لتكون شاملة لجميع الأنشطة التجارية و الخدمية ، و كذلك لقد امتد استخدام محاسبة التكاليف ليشمل المؤسسات الزراعية و التجارية و الصناعية و الخدمية . و يعزى ذلك إلى أن النشاط الرئيسي من محاسبة التكاليف في أي مؤسسة أو شركة هو تحويل المدخلات في العمل و رأس المال إلى مخرجات .

٢. مجال الأهداف و الأغراض : لقد انصب اهتمام محاسبة التكاليف في البداية على حساب تكلفة المنتج و ذلك من أجل تحديد التكاليف الصناعية و تقويم المخزون لأغراض إعداد القوائم المالية بشكل أساسي .

٢.٣ تكاليف الجودة:

يرى (Hillton, 2003: 266) : أن تكاليف الجودة هو قيام الإدارة و كجزء من واقع مسؤوليتها و جهودها من اجل إدارة جودة منتجاتها بقياس تكاليف الأنشطة اللازم تنفيذها لضبط الجودة أو الإجراءات اللازم اتخاذها في سبيل تصحيح الفشل في ضبط الجودة .

كما أن (Horengren, 2003) يؤكد على أن كلفة الجودة تعد من أهم عوامل النجاح الرئيسية للمنظمة متزامنة مع مراعاة الجودة للإنتاج و استغلال الوقت و إظهار الإبداع. و نتيجة لذلك تسعى معظم منظمات الأعمال و المؤسسات التجارية إلى السيطرة على تكاليف إنتاج منتجاتها

أو خدماتها و ذلك باستخدام طرق معينة و أساليب مختلفة تمكنها من الوصول إلى أهدافها في تحقيق رضا العميل الناتج عن زيادة قيمة المنتج لديه مقارنة بالمنتجات المنافسة المتوفرة في السوق . و بناء على ما سبق فإن استخدام مصطلح الكلفة فيما يتعلق بتكاليف الجودة هو الأكثر شيوعا و استخداما بهذا الخصوص ، إن إدارة الكلفة تقوم بوصف الطريقة أو النهج المستخدم و كذلك تصف الأنشطة التي يتم تنفيذها داخل المنظمة و ذلك بهدف صنع قرارات التخطيط و الرقابة سواء على المدى لقصير أو على المدى الطويل التي من شأنها تزيد من القيمة للعميل و في ذات الوقت تخفض تكاليف المنتجات و الخدمات .

إن مدخل إدارة الكلفة هو عبارة عن منهج متكامل يحتوى على عددا من الأساليب و الأدوات التي تعمل سويا بشكل متناغم و متكامل و هدفها هو دعم الميزة التنافسية و توفير المعلومات الضرورية التي تحتاجها المنظمة في إدارتها سواء كانت هذه المعلومات مالية أو غير مالية (المحمود و زرق ، ٢٠٠٥) .

نستطيع أن نستشف من كل ما سبق ذكره أن إدارة الكلفة هي إجراءات و أنشطة إدارية تسعى لتوفير المعلومات التي تساهم في اتخاذا لقرار الصائب و تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة مع مراعاة تطبيق الرقابة على التكاليف من أجل أن تكون المنظمة متميزة عن غيرها في تقديم منتجات يتواجد فيها القيمة المضافة و المنشودة من قبل العملاء.

و بالتالي يرى (Horengren, 2003) أن أهمية إدارة الكلفة للمنظمة تكمن في النقاط الآتية :

١. إدارة الكلفة تقوم بدعم آلية صنع القرارات الإستراتيجية بتمييز نقاط قوة و ضعف المنظمة و الطرق الأفضل لاستعمال أو تحسين نقاط القوة ، أو تقليل نقاط الضعف .

٢. دعم و حماية الميزة التنافسية باعتماد التفكير الاستراتيجي الذي يحقق القدرة على الرؤية الشاملة للوحدة باستعمال أدوات التحليل الاستراتيجي.

٣. إنه و بالرغم من محاولة إدارة الكلفة لتخفيض التكاليف ، فلذلك ينبغي أن لا تكون هذه الكلفة على حساب العميل . و عيه فإن الهدف الأساسي لإدارة الكلفة هو اتخاذ الإجراءات التي تخفض الكلفة و تعزز رضا العميل.

من جهة أخرى ترى الباحثة (الكبراتي، ٢٠٠٥) أن إدارة الكلفة تسعى الى تحقيق الأهداف التالية للمنظمة :

١. دراسة تكاليف الماضي و الحاضر و المستقبل.

٢. تشخيص هيكل و سلوك تكاليف المنظمة من أجل دعم الرقابة و التحسين المستمر للأداء.

٣. دعم التخطيط الاستراتيجي الواقعي و الموثوق به .

٤. عكس سلوك فرق العمل و الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية .

٥. تحديد و رقابة الموارد المستعملة لتحقيق استراتيجية المنظمة .

٦. تقديم الإرشادات و النصح عندما يكون هناك هبوط بالمؤشرات المالية .

٧. تسهيل إعادة هيكلة الموارد.

٨. مساءلة الأفراد و الجماعات عن مستوى أدائهم وفقا لمعايير الأداء.

٩. المساعدة في تحليل نقاط الربحية و الزبون و العمليات و المنتجات.

و بناء على ما تم ذكره أعلاه من أهداف ، فقد حددت الباحثة (الكبراتي، ٢٠٠٥) العديد من التقنيات المساعدة في إدارة التكاليف وهي :

١. التكاليف على أساس الأنشطة و هي التي تقوم بحساب تكاليف الأنشطة ، و من ثم تخصص تكاليف هذه الأنشطة من أجل أهداف الكلفة مثل المنتجات و الخدمات و الزبائن على أساس إن الأنشطة مطلوبة لإنتاج كل هذه المنتجات و الخدمات ، حيث أن فلسفة هذا النظام تقوم على فكرة أن الأنشطة تستهلك الموارد ، و أن المنتجات تستهلك الأنشطة .

٢. إدارة التكاليف على أساس الأنشطة(Activity Based Costing Management):

و المستخدم لوصف تطبيقات إدارة الكلفة على أساس النشاط ، و ترتبط إدارة التكاليف على أساس النشاط بالتكاليف على أساس الأنشطة ارتباطا وثيقا مع أن لكل منهما هدفه الخاص. ففي حين يرتكز نظام التكاليف على أساس الأنشطة على الأنشطة و كلفها و موجوداتها بهدف قياس كلف إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة ، فإن إدارة التكاليف على أساس الأنشطة يركز على الأنشطة بهدف إدارتها و تحسين كفاءتها (Jiambaly,2001:176).

٣. هندسة القيمة Value Engineering ، و التي تعبر عن أسلوب لتخفيض الكلفة و تحسين العمليات باستعمال المعلومات التي تجميعها عن تصميم المنتج و عمليات إنتاجه و بعد ذلك يتم فحص خواص التصميم و العمليات لتحديد المرشح منها لجهود التحسين (Hiltoon, 1997) .

و الجدير بالذكر هندسة القيمة تساعد على تخفيض التكاليف التي لا تساهم بشكل فعال في إضافة قيمة و ذلك عن طريق تخفيض كمية منتجات الكلفة للأنشطة التي قد تضيف قيمة من جهة ، و من جهة أخرى فإن آلية هندسة القيمة تقوم أيضا بتخفيض التكاليف التي تضيف قيمة للمنتجات و ذلك عندما تحقق المنتجات المراد إنتاجها أكبر كفاءة في الأنشطة التشغيلية و ذلك لأنها بهذه الآلية تضيف قيمة للمنتج من جهة ثانية (Horengren, 2003).

٤. حساب تكاليف دورة الحياة الكلية Total Life Cycle Costing، و التي تشير إلى عملية تخمين و تجميع الكلف عن كامل دورة حياة المنتج ، و توفر تكاليف دورة حياة المنتج محاسبة شاملة لتكاليف المنتج على المستويين : المستوى التصنيع و كذا البيئي لمساعدة متخذي القرار على فهم أهمية تكاليف صناعة المنتج و تشخيص أي مناطق تكون فيها جهود تخفيض الكلفة تكون مطلوبة بشكل كبير و ذات أهمية و كذلك تتمتع بالكفاءة (Kaplan &Atkinoson, 1998) .

من خلال السرد السابق أعلاه عن أهمية تكاليف الجودة للشركات من أجل رفع مستوى وكفاءة المنتج للسوق والمستهلك ، لذلك فإن المنشأة تتحمل في سعيها لإنتاج منتج أو سلعة معينة لتلبية رغبات و احتياجات العملاء عدة تكاليف منها تكاليف الجودة ، و بهذا الخصوص فيمكن وصف تكاليف الجودة بأنها هي تلك التكاليف التي تهتم بجودة المنتج ككل أو يمكن اعتبارها بانها هي تلك التكاليف التي تمنع حدوث جودة منخفضة سواء كانت في السلعة أو المنتج ، أو هي التكاليف التي حدثت نتيجة وجود جودة منخفضة (الصالح و الصرمي،٢٠١٥).

وبالرجوع الى الدارسات السابقة التي تناولت تعاريف ومفاهيم تكاليف الجودة ، فقد رأى الباحثون أن أفضل تلك التعاريف والمفاهيم التي تتعلق بتكاليف الجودة بأبعادها الأربعة هي ما يلي :

تكاليف الجودة : هي الفرق فيما بين التكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة و التكلفة المنخفضة في حالة تقديم المنتجات أو الخدمات دون المستوى المطلوب ، أو فشل المنتجات أو الخدمات أو حدوث عيوب في تقديمها. (الصالح و الصرمي، ٢٠١٥).

و أيضا تم **تعريف تكاليف الجودة** بأنها هي التكاليف التي تتحملها الشركة لمنع القصور في الجودة و عدم تلبية متطلبات العملاء فضلا عن التكاليف التي تتحملها الشركة عندما تفشل الجودة في تلبية متطلبات العملاء (مزهر ، و سلطان،٢٠١٨).

و من وجهة نظر الباحثون أن أفضل **تعريف لتكاليف الجودة** هو تعريف المؤلفان (الموسري و كاظم ، ٢٠١٩) **تكاليف الجودة**: هي تلك التكاليف التي تنفقها الشركة لإنتاج منتج بأفضل جودة ، بحيث يكون ذلك المنتج قادرا على تلبية جميع احتياجات العملاء بأقل تكاليف ممكنة ، و بأقل قدر من العيوب، مما يساعد الشركة أو المؤسسة المصنعة للمنتج من زيادة قدرتها التنافسية و زيادة مبيعاتها و تحسين أدائها المالي ، و يساعد أيضا العملاء من الحصول على منتج يلبي رغباتهم و احتياجاتهم بشكل أفضل .

٢.٤ الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة:

في الدراسة الحالية تكاليف الجودة لها أربعة أبعاد و هي تكاليف الوقاية ، و تكاليف التقييم ، و تكاليف الفشل الداخلي ، و تكاليف الفشل الخارجي .

٢.٤.١ تكاليف الوقاية Preventive cost

وهي تلك التكاليف بالأنشطة التي تقلل من أو تستبعد إنتاج سلعة معينة أو تقديم خدمة أقل من المستوى القياسي ، و من أكثر الطرق فاعلية لخفض تكاليف الجودة مع المحافظة على الجودة العالية للمخرجات هي تدارك حدوث مشاكل الجودة في البداية. و لذلك فقد وجدت المنظمات التجارية أن تكلفة الوقاية تكون أقل كلفة من تصحيح العيوب بعد حدوثها (جاريسون و نورين ، ٢٠٠٢).

و يحدد هذا النوع من التكاليف مقدار الكلفة التي تتحملها المنظمة و ذلك من أجل منع إنتاج المنتجات التي لا تتطابق مع المواصفات (Drury, 2003). و من ناحية أخرى يرى (Morse, 2002) أن تكاليف الوقاية هي تلك التكاليف المنفقة لمنع المنتجات غير المطابقة من بداية الإنتاج أو الخدمات الغير المطابقة. و أيضا هي تلك التكاليف التي يتم اتخاذها لمنع الوحدات المعيبة قبل إنتاجها. (Mc Waters, 2001). لذلك فإنه يمكن القول بأن تكاليف الوقاية هي تلك التكاليف التي يتم إنفاقها من أجل تلافي الأخطاء في إنتاج المنتج الذي قد يحتوي على عيوب قبل حدوثها (عريقات، ٢٠١٥) .

بينما يرى المسعودي (٢٠١٧) بأن تكاليف الوقاية هي تلك التكاليف المنفقة في سبيل تخفيض تكلفة الجودة و الحفاظ على الجودة في نفس الوقت ، و لذلك نستطيع أن نقول أن تكاليف الوقاية تساعد على تجنب حدوث المشاكل و العراقيل قبل الوقوع فيها . لذلك يطلق عليها أيضا (تكاليف المنع) لأنها تمنع أو تقي من وجود منتجات معيبة قبل تصنيعها أو إنتاجها .

٢.٤.٢ تكاليف التقييم Appraisal Costs:

و هي تلك التكاليف التي تتحملها المنظمة عند تقييم المنتج أو الخدمة في أثناء عملية إنتاج المنتج أو توفير الخدمة ، و ذلك لتحديد فيما إذا كان هذا المنتج أو هذه الخدمة في حالتيهما التامة أو غير التامة ، و هل هذا المنتج أو الخدمة قادرين على تلبية جميع الاحتياجات للعميل. و لذا تعد أنشطة التقييم مهمة و ضرورية جدا في بيئة الجودة الضعيفة. فهي يمكن أن تحدث في أي مكان كممارسة للتقييم و الفحص للمواد الأولية و الإنتاج تحت التشغيل و الإنتاج العام . و بذلك فإن تكاليف التقييم هي كلفة الفحص لضمان تلبية المواصفات المنشودة في السوق . (Summers. 1997).

و من وجهة نظر (Drury, 2003) فإن تكاليف التقييم هي التكاليف التي يتم إجراؤها للتأكد من أن المواد الأولية و المنتجات تتطابق مع معايير الجودة. بينما يرى (Morse, 2002) أنها تلك التكاليف التي يتم إنفاقها لتشخيص المنتجات أو الخدمات غير المطابقة قبل توصيلها للعميل . و غالبا ما تصنف أنشطة التقييم بأنها أنشطة لا تضيف قيمة ، و ذلك لأن العملاء أو الزبائن لا يدفعون مقابل الفحص ، و إنما يدفعون مقابل المنتج عالي الجودة ، و من هذا المنطلق يعتقد خبراء الجودة أن أنشطة التقييم يمكن تفاديها عن طريق وضع تعزيزات أكثر من أجل منع العيوب في المنتج أو الخدمة . إذ أن إدارة الجودة الشاملة تكرس كل جهودها و آليتها من أجل تقديم منتجات و خدمات خالية من العيوب بشكل نهائي و هذا نفسه ما تسعى إليه تكاليف التقييم لتحققيه (Morse, 2002) .

و قد وصف (Abulaila, et.al., 2019) تكاليف التقييم :-
بأنها هي تلك التكاليف التي يتم إنفاقها من قبل الشركة لغرض اكتشاف المنتجات الغير مطابقة للمواصفات ، و يمكن اعتبار تكاليف التقييم أنها تكاليف تنفق لغرض المحافظة على مستوى الجودة المنشودة، و تشمل كلا من تكاليف الفحص و الاختبار و هي تكاليف يتم إنفاقها للتأكد من أجل أن المنتج يخضع للمواصفات و المعايير التي يتم و ضعها مسبقا من قبل الشركة التي تقوم بإنتاج تلك المنتجات.

٢.٤.٣ تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Costs :

و هي تلك التكاليف الناتجة عن الأنشطة المطلوبة لتصحيح المنتجات أو الخدمات المعيبة لتي تم تحديدها قبل وصولها للعميل . و أنشطة الفشل الداخلي هي أنشطة لا تضيف قيمة ويمكن أن تكون مكلفة جدا خاصة بخسارة وقت العملية . و بالرغم من أن وقت العملية قد يكون هو الأكثر كلفة إلا إنه الأكثر صعوبة في القياس لأنه يمكن أن يؤثر على المبيعات المستقبلية للمنظمة . (Hillton, 2003). و أيضا في تلك التكاليف الناتجة عن تشخيص عيوب وجدت في المواد الأولية أو المنتجات أو الخدمات قبل توصيلها للعميل (Morse, 2002) . أما McWaters, (2001) فقد وصف تكاليف الفشل الداخلي بأنها التكاليف التي تحصل عند اكتشاف العيوب قبل إرسال المنتج إلى العميل .

و كذلك يمكن تعريف تكاليف الفشل الداخلي بأنها هي التكاليف التي تنفقها الشركة نتيجة لعدم تطابق المنتجات مع المواصفات و المعايير التي تلبي احتياجات و رغبات العميل و التي تم اكتشافها داخل الشركة قبل تسليمها للعميل (Garrison , 2015) .

٢.٤.٤ تكاليف الفشل الخارجي External Failure Costs :

و تكاليف الفشل الخارجي يمكن أن تكون هي الأكثر كلفة على المنظمة و يعزى ذلك إلى سبب تأثيرها على سمعة المنظمة. كما أنها هي التكاليف المنفقة على أنشطة الفشل الخارجي و ربما قد تكون ضخمة ، و ربما قد تكون صغيرة مقارنة بالكلفة لفرص المبيعات المستقبلية. و بهذا الصدد يرى المدافعون عن وجهة نظر إدارة الجودة الشاملة بأن كل نشاط سيمنع الفشل الخارجي هو كلفة فعالة ، و هذه الحجة من الصعب بمكان دحضها لأن تكاليف فرص المبيعات الضائعة يمكن أن تكون مرتفعة جدا لكنها في الوقت نفسه صعبة القياس بشكل موضوعي (Hillton, 2003) .

وأخيرا يمكن تعريف تكاليف الفشل الخارجي بأنها تلك التكاليف التي تنفقها الشركة نتيجة لعدم مطابقة المنتجات مع المواصفات و المعايير التي تلبي احتياجات العميل ، و يتم اكتشافها خارج الشركة بعد تسليم المنتجات ذات الجودة الرديئة للعميل (Garrison , 2015) . و أشار كذلك (Neyestani, 2017) بأن تكاليف الفشل الخارجي تحدث عندما لا تستطيع الشركة تلبية متطلبات العميل أو المتطلبات المحددة ، و لكن للأسف لا يمكن اكتشاف أثارها إلا بعد تسليمها للعميل مما يسبب أثارا سلبية على الشركة مثل الصيانة و متطلبات الضمان و كذلك الأثر السلبي و السيئ على سمعة الشركة.

٢.٥ الأداء المالي للشركات:

يعرف الأداء المالي بأنه قدرة و كفاءة المنظمة أو المؤسسة التجارية على إدارة كافة أنشطتها في مختلف جوانبها التشغيلية ، و الإنتاجية و التسويقية و المالية و غيرها من الجوانب التي تقوم بها المنظمة أو المؤسسة التجارية ، و ذلك خلال فترة زمنية محددة من أجل تحويل المدخلات و بمهارة عالية الى مخرجات بالنوعية و الكمية المطلوبة (الكرخي، ٢٠١٠).

و كذلك يعرف الأداء المالي بأنه مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة المضافة ، و كذلك الى أي مدى كان استخدام و استغلال الموارد المتاحة بكفاءة و فعالية لصالح المنظمة ، و ذلك من خلال تحقيق الأهداف المالية بأقل التكاليف الممكنة (زاهية ، و عباس ، ٢٠١٨) . و أيضا فالدراسات السابقة عرفت الأداء المالي بأنه عبارة عن أداة تحفيز للعاملين و الإدارة في الشركة من خلال تكريس و بذل الجهود نحو تحقيق نتائج و مؤشرات مالية أفضل مما سبق ، و بالتالي يعتبر الأداء المالي مؤشرا للتعرف على الوضع المالي للشركة في لحظة معينة ، أو جانب معين من أداء الشركة في يوم محدد أو خلال فترة محددة بذاتها (ثابت ، ٢٠١٧).

من ناحية أخرى يرى المؤلفان (دونالد ووترز ،٢٠٠٢) بأن أهمية الأداء المالي تكمن في متابعة الأعمال التي تنفذها الشركة ، و أيضا تنعكس أهمية الأداء المالي من خلال فحص و مراقبة و تقييم سلوك و أوضاع و مستويات الأداء للشركة و الذي يؤدي بدوره الى معرفة فعالية الأداء المالي و توجيه هذا الأداء نحو الاتجاه الصحيح و ذلك من خلال تحديد المعوقات التي قد تواجها الشركة ، و بعدها يتم اقتراح الإجراءات التصحيحية للمحافظة على الشركة في الاستمرارية لمزاولة و أداء جميع أنشطتها. (دونالد و وترز ٢٠٠٢).

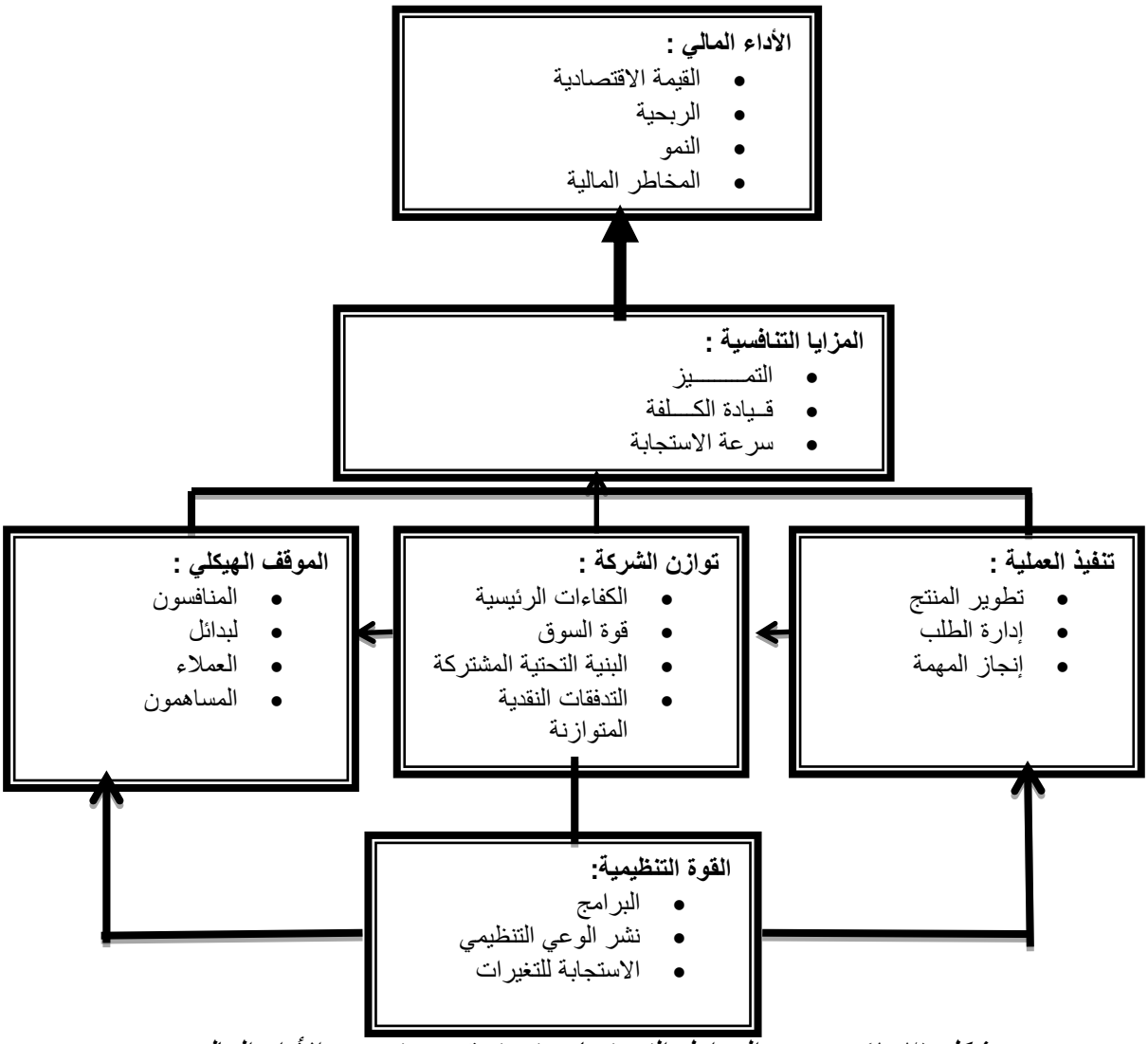
بينما يرى (Glodston, 2012) أن الأداء المالي هو تعبير يعبر عن أداء المنظمة و ذلك من خلال تحقيق عددا من الأهداف المالية المتمثلة تحقيق الربحية و تحقيق أكبر قدر من معدلات النمو المرتفعة و كذلك تحسين القيمة الاقتصادية للمنظمة المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح كلفة رأس المال من الأرباح بعد احتساب الضرائب و الكلف التشغيلية الأخرى ، بالإضافة الى الأخذ بعين الاعتبار اتخاذ الوسائل و الطرق المناسبة في مواجهة المخاطر المالية الناتجة عن استخدام الديون و أموال الغير في تمويل استخدامات المنظمة . و أخيرا يرى (Glodston, 2012) أن الأداء المالي يعد وصفا لحال المنظمة الان من خلال تحديد الاتجاهات التي استخدمتها المنظمة في سبيل الوصول إليه من خلال دراسة المبيعات ، و الإيرادات و الموجودات و حقوق الملاك و الالتزامات المطلوبة للغير ، و صافي الدخل .

ان الأداء المالي له أهمية بالغة في الشركات و من هذا المنطلق يؤكد (Hunt and Morgan, 2009) على أهمية الأداء المالي للمنظمات و الشركات التجارية قائلين " إن الأداء المالي المتفوق يعد هدف المنظمات الرئيسي ، و أن الأهداف الثانوية للمنظمة يمكن تحقيقها ضمنيا من خلال تحقيق الأداء المالي المتفوق .

و يسهم الأداء المالي للشركات في إتاحة الموارد وغيرها و كذلك الأداء المالي العالي للشركات يمكنها من الحصول على فرص استثمارية في ميادين السوق المختلفة التي تساعد في تلبية احتياجات أصحاب المصالح و تحقيق أهدافهم (Waddock and Graves, 2007).

و لذلك إن الأداء المالي للشركات يتأثر بعوامل بيئية منها العوامل الاقتصادية وعوامل هيكل الصناعة و غيرها ، و كذلك عوامل تنظيمية مثل الهيكل التنظيمي للشركة ، و حجم الشركة ، و عوامل إدارية مثل القدرات و الخبرات و المعرفة لدى المدراء (Hopkins and Hopkins , 1999).

و من وجهة نظر (Miller and Dess, 1996) أن الأداء المالي المثالي يتحقق من خلال تطوير القدرات التنظيمية التي تساهم في قدرة الشركة على التعامل الصحيح مع البيئة الصناعية المحيطة بها ، و كذلك فإن هذه القدرات التنظيمية تساعد في ضمان تنفيذ العمليات بكفاءة و بالتالي تحقق للشركة اكتساب الميزة التنافسية التي تؤدي الى تطوير و تحسين الأداء المالي و **الشكل التالي (٢-١) يوضح العوامل التي تساهم في تحقيق وتحسين الأداء المالي** :



شكل (٢-١) يوضح العوامل التي تساهم في تحقيق وتحسين الأداء المالي

ويعد الأداء المالي للشركات من أهم المؤشرات التي يتم استخدامها للتعبير عن الهامش الربحي الذي حققت الشركات من خلال العمليات التشغيلية و ذلك بعد احتساب جميع التكاليف و المصروفات التشغيلية ، و بهذا الخصوص فالأداء المالي للشركات يقوم بتحديد خمسة عناصر رئيسية للأداء المالي للشركات و هي كالاتي (مستوى الإنتاجية ، و عدد التوصيلات أو التسليمات في الوقت المناسب ، و معدل نمو المبيعات ، و معدل نمو الربح التشغيلي ، و أخيرا معدل نمو تدفق السيولة النقدية . (Kaplan and Norton, 2006).

خلاصة الفصل الثاني :

امتدادا و تدعيما لما تم استعراضه في الفصل الأول ، فإنه في هذا الفصل الأول تم استعراض الإطار النظري لهذا الفصل و الذي يتكون من ثلاثة مباحث دراسية و هي كالآتي : المبحث الأول: محاسبة التكاليف و تناول فيها الباحثون لمحة عامة عنها من حيث النشأة و التطور و ارتباط الشركات الصناعية بهذا الحقل من العلم ، و المبحث الثاني : فيه تم استعراض مفاهيم تكاليف الجودة و أبعادها الأربعة ، و أخيرا المبحث الثالث : و فيه تم استعراض مفهوم الأداء المالي للشركات الصناعية بشكل مفصل .

الدراسة الميدانية على بعض الشركات الصناعية بأمانة العاصمة

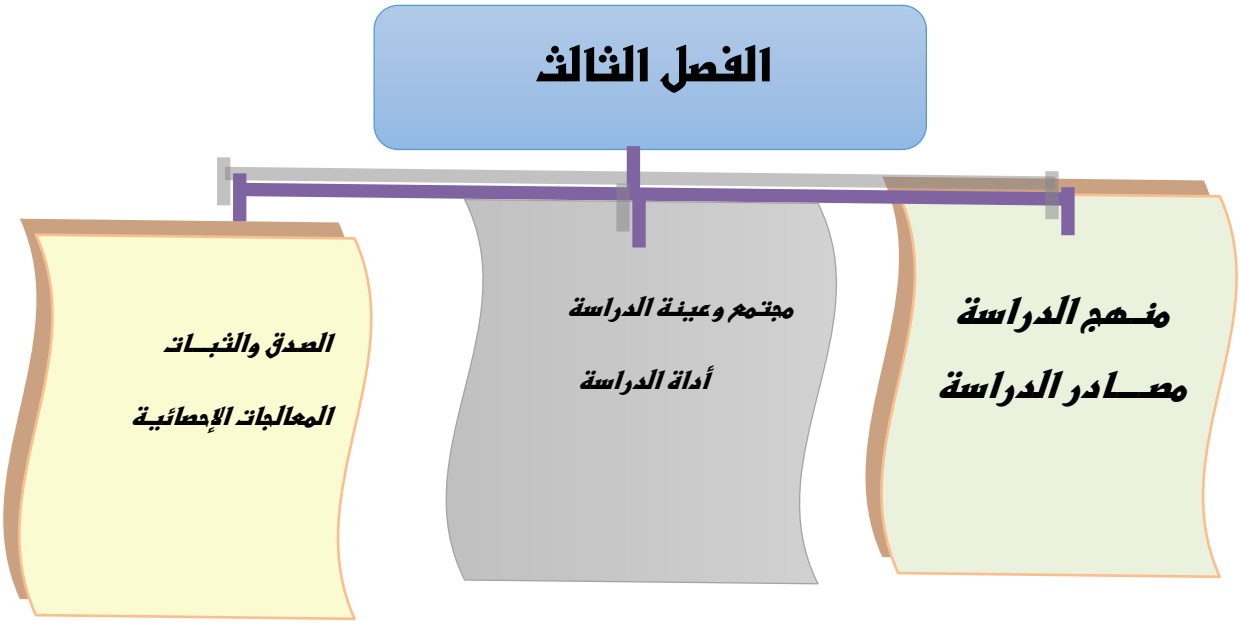
(مصنع الرجوي للحلبة + مصنع السواري لصنع كراتين البيض الفارغة + مصنع جميل الكبوس للدقيق الأبيض + مصنع الكوكباني للدقيق الأبيض)

- **الفصل الثالث: منهجية الدراسة**
- **الفصل الرابع: تحليل البيانات و مناقشة الفرضيات**
- **الفصل الخامس: الاستنتاجات و التوصيات**

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.0تمهيد:

بعد أن تطرقت الدراسة للإطار الفكري والنظري في الفصل السابق يتناول هذا الفصل وصفًا تفصيليًّا للإجراءات التي استخدمها الباحثين في إعداد الدراسة، وذلك من خلال التعريف بمنهجيتها، ووصف مجتمع وعينة الدراسة، والتأكد من صدق الدراسة وثباتها، وكذلك الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحث للتوصل إلى النتائج وتم تقسيم الفصل لثلاثة أقسام نوجزها كالاتي:



٣.١منهج الدراسة:

استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي الاستدلالي، ويُعرف(الحمـــــداني،٢٠٠٦: ١٠٠) المنهج الوصفي التحليلي بأنه" المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدّم بيانات عن خصائص معينة في الـواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارســـة والظواهر التي ندرسها، والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات". حيث يشمل التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكله محددة، وتصويرها كميًّا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للبحث الدقيق والتقصي من خلال وصف وتفسير "أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات اليمنية"، وذلك أملاً في التوصل إلى نتائج ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن دراستنا

الحالية.

٣.٢ مصادر الدراسة:

المصادر الثانوية: اتجه الباحثين في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى العديد من مصادر البيانات الثانوية، لعلّ أهمها الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والتقارير المنشورة، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت تكاليف الجودة والأداء المالي.

المصادر الأولية: لجأ الباحثين إلى جمع البيانات الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، من خلال تحديد كل من مجتمع الدراسة وطرق جمع البيانات والاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، حيث تم تفريغ البيانات، وتحليلها من خلال استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "."Spss25

٣.٣ مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة: هو المجموعة الكلية من العناصر التي يتم تعميم النتائج عليها، ذات الصلة بالمشكلة في أمانة العاصمة منها (مصنع الرجوي، مصنع السواري لتصنيع أطباق البيض الفارغة، مصنع الكبوس والكوكباني للدقيق الأبيض.)

عيّنة الدراسة: هي جزء من مجتمع الدراسة، (مراد، صلاح ٢٠٠٢)، تم اختيار المحاسبين في المصانع أنفة الذكر وفقا لقدرات وإمكانيات الباحثين، فقد تم توزيع الاستبيان يداً بيد، وقد بلغت الاستمارات المستردة (٤٠) استبانة ويُمكن أن استخدامها حسب نظريات المعاينة الإحصائية وفقا(Sekaran, & Bougie,2010) والذي يرون بأن حجم العينة الذي يتراوح بين (٣٠ – ٥٠٠) مفردة، كحد أدنى يمكن أن يمثل مجتمع الدراسة عموماً، والتي لا تتنافى مع شروط الاختبارات الإحصائية والجدول التالي يوضح حجم العينة حسب الشركة.

جدول (٣-١) عينة البحث حسب الاستبيانات الموزعة والمستردة

الشركة	الاستمارات الموزعة	الاستبيانات المستردة	نسبة الاسترداد
مصنع الرجوي لتصنيع الحلبة	25	16	%64
مصنع السواري لتصنيع أطباق البيض الفارغ	15	8	%53
مصنع الكبوس للدقيق الأبيض	15	7	%47
مصنع الكوكباني للدقيق الأبيض	15	9	%60
الإجمالي	**70**	**40**	**%57**

3.4أداة الدراسة

أعدّ الباحثين استبانة للتعرف على أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية اليمنية""، ولِمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة أُستخدمت الاستبانة كأداة، وذلك لِعدّة أسباب، منها: إمكانية الحصول على عدد كبير من الاستجابات في وقتٍ قصير، إعطاء فرصة للمبحوث للإجابة بشكلٍ أكثر دقة على أسئلة الاستبانة، قليلة التكلفة مقارنة بباقي الأساليب الإحصائية.

- **خطوات بناء أداة الدراسة:**

اعتمد الباحثين في بناء أداة الدراسة على العديد من المصادر، والتي تمثلت بتطوير أداة الدراسة على الأدب النظري"، إضافة إلى الاطلاع على عدد من الاستبانات المستخدَمة في الدراسات السابقة المرتبطة الدراسة. تحديد المجالات الرئيسية التي تضمنتها استمارة الدراسة، والفقرات التي تندرج تحت كلّ مجال من مجالات الاستبانة، والجدول التالي يوضح:

جدول (٣- ٢) محاور ومتغيرات الدراسة

القسم	البيان	الفقرات
القسم الأول (بيانات ديموغرافية)	**(العمر، المستوى التعليمي، التخصص، الخدمة في الوظيفة الحالية)**	٣
القسم الثاني: (تكاليف الجودة)	**تكاليف الوقاية**	٩
	تكاليف التقييم	٦
	تكاليف الفشل الداخلي	8
	تكاليف الفشل الخارجي	6
القسم الثالث: (الأداء المالى للشركات)	**أُحادي البُعد**	6
الإجمالي		٣٨

مقياس أداة الدراسة

استخدم الباحثين مقياس ليكرت وفق مقياس (ليكرت الخماسي)حسب استجابات عينة الدراسة

جدول (٣-٣) مقياس ليكرت

تكاليف الجودة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
جة	٥	٤	٣	٢	١
الأداء المالي	ديادبشكل ملحوظ	ازدياد	لا تغيير		كل ملحوظ
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

عند اختيار المحاسب الدرجة (٥) للاستجابة "أوافق بشدة ازدياد بشكل ملحوظ" بذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة١٠٠% حيث تعطي نتائج إيجابية للفقرة حسب جدول الوزن النسبي رقم (٣-٣) وتم حساب الوزن النسبي بحسب الفقرات الإيجابية وتُطبق العكس في حالة الفقرات السلبية. (Likert, R,1932)

جدول (٣- ٤) الوزن النسبي

مسلسل	التقدير اللفظي	الوزن النسبي من - إلى	النسبة 100%	المستوى
١	**أوافق بشدة**	5.00 -4.20	100.0%-84.0	مرتفع جداً
٢	**أوافق**	4.19 -3.40	83.9%-68.0	مرتفع
٣	**محايد**	3.39 -2.60	67.9%-52.0	متوسط
٤	**لا أوافق**	2.59 –1.80	51.9-36.0	ضعيف
٥	**لا أوافق بشدة**	اقل من 1.80	أقل من ٣٦%	ضعيف جداً

٣.٥ الصِدق والثبات

☒ **صدق المحكمين:** يُسمى أحياناً صدق الخبراء ، ويتضمن صدق المحكمين نشاطين أساسيين لا يمكن الفصل بينهما بقدر ما يُعد الواحد منهما مكمل للآخر، أو بعبارة أدق أن تحقق واحد منهما لا يكمل مهمة صدق المحكمين من دون الانتهاء من الآخر، كما أن لصدق المحكمين خاصية الخبرة المتراكمة والمعرفة بالاختصاص ، إذ أن هذا الصدق ومن تسميته انه يلامس اختصاص أشخاص ذوو معرفة بالمجال أو الحقل العلمي الذي ينتمي إليه المقياس المزمع تحكيمه فضلا عن الخبرة المتراكمة جراء العمل التطبيقي ومعايشة الظواهر أو بناء المقاييس، فيكون القول الفصل لهؤلاء المحكمين ولا يؤدي علم الإحصاء فيه دورا للبت في صلاحية المقياس أو فساده كما في اختبارات الصدق والثبات والاتساق وغيرها من الاختبارات. وسيجري عرض جوانب صدق المحكمين كما يأتي: (الساعدي ،٢٠١٥:٤)

أ- **الصدق الظاهري:** هو أبسط أنواع الصدق ويمكن إجراءه من قبل الباحث نفسه، ويقصد بالصدق الظاهري مدى انتساب الفقرة إلى المجال الذي تنتمي إليه من حيث الشكل والمضمون والصياغة اللغوية، وغالبا ما تعالج الفقرات غير الصادقة ظاهريا من خلال إعادة صياغتها بما يجعلها معبره عن المجال الذي نروم قياسه، أو استبدالها بعبارة أكثر دقه في وصف الحالة. وقد جرى عرض المقياس على عدد من الخبراء ذوو الاختصاص وكما مبين في الملحق وجرى الأخذ بآرائهم بتعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات.

ب-**صدق المحتوى :** وهو صدق مهم قياسا بالصدق الظاهري إذ انه يعكس قدرة الفقرات على تغطية المجال الذي تنتمي إليه ، لذا فان خبرة المحكم وعمقه المعرفي في مجال الاختصاص سيعول عليها في الحكم على كفاية عدد الفقرات التي ستغطي المجال الذي نروم قياسه ، فان تحكيم صدق أي متغير سلوكي يستوجب المعرفة التامة بمكونات ذلك

المتغير وما هي الأبعاد الفرعية التي يتكون منها ومن ثم ما هي الأنشطة الفرعية التي يتضمنها ذلك البعد الفرعي وتغطيتها بعدد مناسب من الفقرات ، وبهذا فان من الخطأ أن يكون هناك توازن في عدد الفقرات لمتغيرات مقياس محدد، فلكل مقياس خصوصية ، ولكل مقياس عدد من الأبعاد .وقد تبين أن آراء المحكمين قد أكدت صلاحية المقياس على تغطية الأبعاد الرئيسة والفرعية.

- **الصدق البنائي:**(الثبيتي: ١٩٩٦: ١٧-٦٢). هو أحد مقاييس صِدق الأداة الذي يقيس مدى تحقُّق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويُبيّن مدى ارتباط كلّ مجال بالدرجة الكلية للاستبانة.
- **الاتساق الداخلي:** يُقصدُ بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كلّ فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كلّ فقرة والدرجة الكلية للمجال نفسه. (أبو لبدة: ١٩٨٢: ٧٢)

❖ **نتائج الاتساق الداخلي لتكاليف الجودة**

يوضح جدول (٣-٥) معامل الارتباط بين كلّ محاور القسم والدرجة الكلية للقسم نفسه، والذي يبيّن أنّ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ٠.٠٥ =α، وبذلك يُعدّ صادقًا لِما وُضع لقياسه.

جدول (٣- ٥) قياس صدق الاتساق الداخلي لتكاليف الجودة

تكاليف الوقاية		تكاليف التقييم		تكاليف الفشل الداخلي		تكاليف الفشل الخارجي		الدلالة
ف	الارتباط	ف	الارتباط	ف	الارتباط	ف	الارتباط	
١	0.393	١٠	0.507	١٦	0.597	٢٤	0.549	0.000
٢	0.619	١١	0.645	١٧	0.728	٢٥	0.675	0.000
٣	0.654	١٢	0.747	١٨	0.664	٢٦	0.717	0.000
٤	0.668	١٣	0.682	١٩	0.396	٢٧	0.682	0.000
٥	0.456	١٤	0.496	٢٠	0.630	٢٨	0.447	0.000
٦	0.56	١٥	0.635	٢١	0.678	٢٩	0.679	0.000
٧	0.589	**الإجمالي**	**0.618**	٢٢	0.648	**الإجمالي**	**0.625**	**0.000**
٨	0.682			٢٣	0.445			

٩	0.664				**0.598**			
الإجمالي	**0.587**							
الإجمالي العام						**0.607**	**0.000**	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

❖ **نتائج الاتساق الداخلي للأداء المالي للشركات.**

يوضح جدول (٣-٦) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور نفسه، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية ٠.٠٥ وبذلك يعتبر المحور صادق.

جدول (٣- ٦) قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء المالي للشركات.

ف	الارتباط	الدلالة
٣٠	0.642	0.000
٣١	0.704	0.000
٣٢	0.563	0.000
٣٣	0.578	0.000
٣٤	0.631	0.000
٣٥	0.677	0.000
الإجمالي	**0.632**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

ب- ثبات الأداة

يُقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة (علام، ٢٠٠٥)، وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، كما هي مبينة أدناه.

جدول (٣-٧) معامل ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha Coefficient لقياس الثبات

المتغيرات الرئيسة	معامل الثبات	الأبعاد	Cronbach's Alpha	الدلالة الإحصائية
تكاليف الجودة	0.715	تكاليف الوقاية	0.٧٦٨	٠.٠٠٠
		تكاليف التقييم	0.684	٠.٠٠٠
		تكاليف الفشل الداخلي	0.715	٠.٠٠٠
		تكاليف الفشل الخارجي	0.696	٠.٠٠٠
الأداء المالي	0.863	أُحادي البُعد	0.700	٠.٠٠٠
الإجمالي			0.712	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

بيّنت النتائج في جدول (٣-7) باستخدام معامل (Cronbach's Alpha)أن جميع محاور الدراسة تتسم بالثبات حيث بلغ الاتساق الداخلي لجميع المحاور (٠.٧١٢) وهي قيمة مقبولة لثبات الاتساق الداخلي، وهي مقبولة لأغراض الدراسة والتحليل، وكلما كان معامل الثبات تقترب من الواحد الصحيح كلما زاد ثبات الاتساق الداخلي (Sekaran, &Bougie, 2019).

٣.٦ المُعالجات الإحصائية

قام الباحثين بتفريغ وتحليل الاستبانة بحسب الاختبارات الإحصائية الآتية:

- ❖ التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد الدراسة، يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لمعرفة تكرار الفئات ما يُفيد في وصف عينة الدراسة.
- ❖ المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- ❖ الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن توسطها الحسابي.
- ❖ معامل الارتباط لقياس الارتباط بين درجة كُل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
- ❖ اختبار معامل الثبات(Cronbach's alpha) لقياس درجة الموثوقية لمحاور الدراسة.
- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي(Normality Distribution) لمعرفة طبيعة توزيع البيانات لتحديد الاختبار المناسب.
- ❖ اختبار الارتباط بين المتغيرات لتحديد العلاقة ودرجة قوتها بين المتغيرات

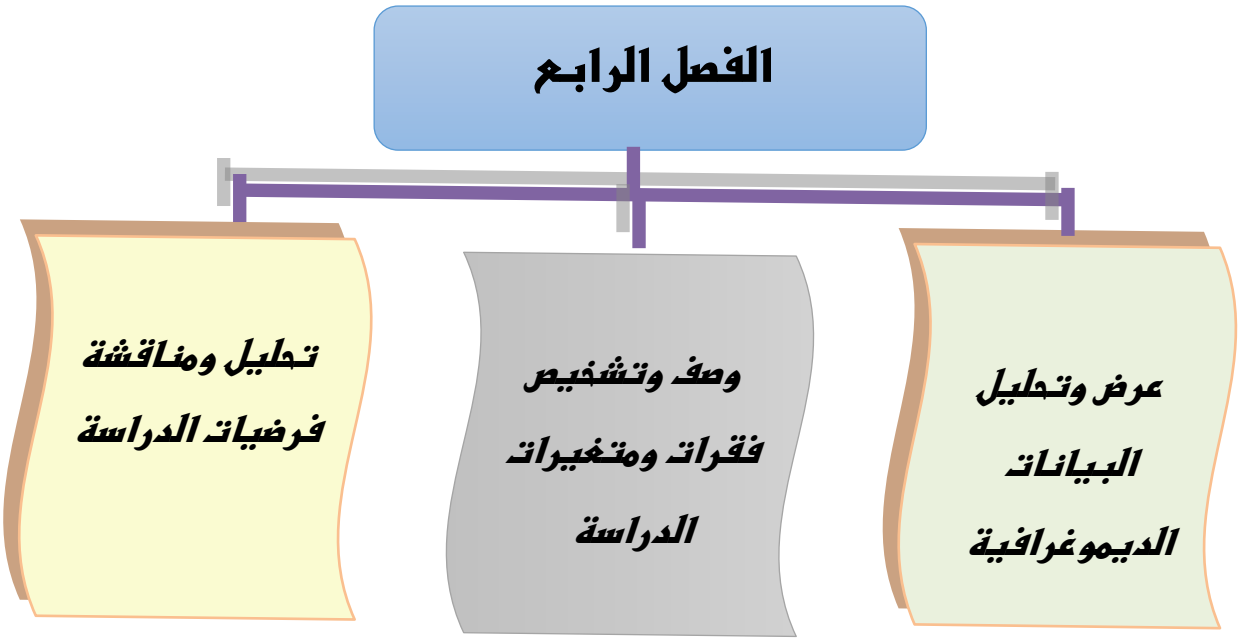
خلاصة الفصل الثالث :

في هذا الفصل تم استعراض المنهجية العلمية التي استخدمتها الدراسة الميدانية و ذلك المصادر التي تم إعداد الدراسة بها و كذلك أداة الدراسة و التي هي الاستبانة و تم توزيعها على أربعة مصانع بأمانة العاصمة. و تم استخدام جميع المعالجات الإحصائية و اختبار مبدأ الصدق و الثبات لأسئلة الاستبانة ، و كذلك اختبار معامل الفا لمتغيرات الدراسة و التي كانت نتائجها إيجابية ، و كذلك تم في هذا الفصل اختبار الارتباط بين المتغيرات لتحديد العلاقة ودرجة قوتها بين المتغيرات.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة الفرضيات

4.0تمهيد

بعد التطرُق لمنهجية الدراسة في الفصل السابق، يُمكننا في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة تحليلاً علميًّا، وتفسير نتائجها، والاستفادة من تحقيق أهدافه التي بُنِيَت عليها، أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات اليمنية، فإنه سيتمّ استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي (النِّسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والارتباط) لِتفسير المؤشرات الإحصائية الخاصة بآراء عيّنة الدراسة، باستخدام التحليل الوصفي للمتغيرات، ومِن ثم استخلاص نتائجها، أيضًا يتضمن هذا الفصل عرْضًا لتحليل ومناقشة فرضيات وأهداف الدراسة، وذلك من خلال استخدام الاختبارات الخاصة بتفسير فرضيات الدراسة، ويُعدّ مِن أبرزها اختبارا (الارتباط)، واستعراض أبرز الاستنتاجات، والتي تمّ التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، حيث قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، والبرنامج الإحصائي العربي APSS.، وبموجب ما تقدم فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث توزعت كالآتي:



المبحث الأول: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

4.1 تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

يساهم تحليل المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة؛ في معرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة ومن ثم التعبير عنا بالإحصاءات الوصفية للبيانات الشخصية، فقد تم تلخيص هذه البيانات في جداول وأشكال نوردها كالآتي:

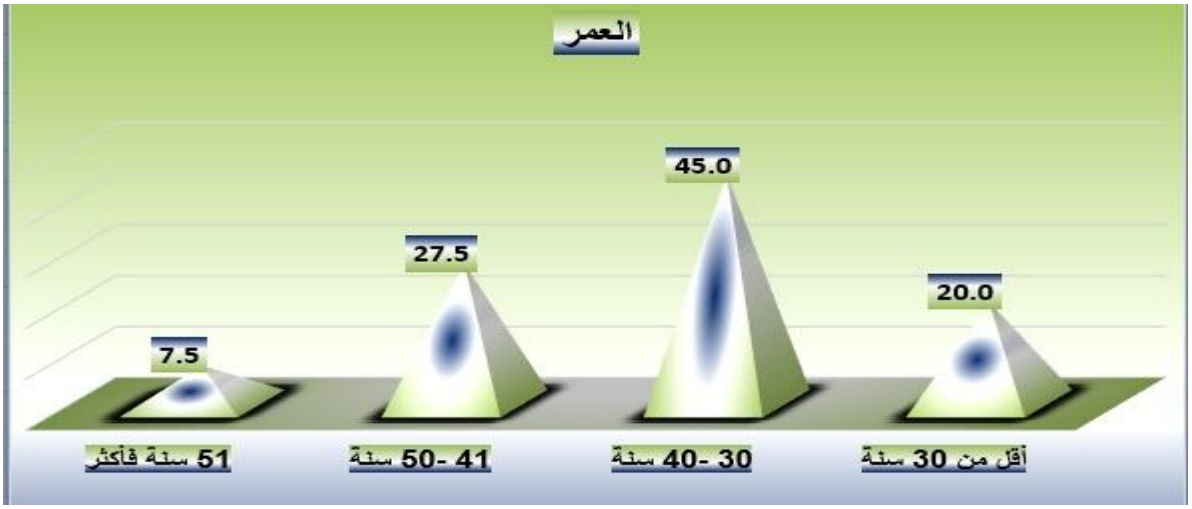
❖ العمر

جدول (٤-1) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة%
أقل من ٣٠ سنة	8	20.0
30- 40سنة	18	45.0
41- 50سنة	11	27.5
٥١ سنة فأكثر	3	7.5
الإجمالي	40	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-1) أن أغلبية أفراد العينة، كانوا من الفئة العمرية (٣٠ -٤٠ سنة) بنسبة (٤٥.٠%) من إجمالي أفراد العينة، يليهم أصحاب الفئة العمرية(41- 50سنة) بنسبة (٢٧.٥%)، يليهم أصحاب الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٢٠.٠%)، فيما أخيرا كانت فئة الأكبر عمراً (٥١ سنة فأكثر) من إجمالي أفراد العينة، بنسبة (٧.٥%)، ويعزوا الباحثين نسبة الفئة العمرية الصغرى في العينة نظرا لشغرها مع الفئة الأكبر منها معظم كوادر من شملتهم العينة، والشكل التالي يوضح:



❖ **المستوى التعليمي**

جدول (٤-2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

المؤهل	التكرار	النسبة%
دبلوم بعد الثانوية	7	17.5
بكالوريوس	23	57.5
ماجستير	5	12.5
دكتوراه	5	12.5
الإجمالي	40	100.0

يتضح من الجدول رقم(٤-٢)أن غالبية أفراد العينة كانت من الذين يحملون الشهادة الجامعية(البكالوريوس)بنسبة(57.5%)من إجمالي أفراد العينة، يليهم أفراد العينة من حملة (دبلوم بعد الثانوية)بنسبة(17.5%)من إجمالي أفراد العينة بينما تشارك ثالثا كلا من حملة (ماجستير، دكتوراه)بنسبة(12.5%)من إجمالي أفراد العينة، ويعزوا الباحثين تلك النسب إلى متطلبات الوظيفة في الإدارات والأقسام في المصانع حيث تتطلب معظمها درجة البكالوريوس للقيام بمهام الوظيفة على أكمل وجه حيث أن شغل هذه الوظائف بمؤهل أقل قد لا يكون ملائما للقيام بمهام العمل بالكفاءة والقدرة المناسبة، والشكل التالي يوضح:



شكل (٤-٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

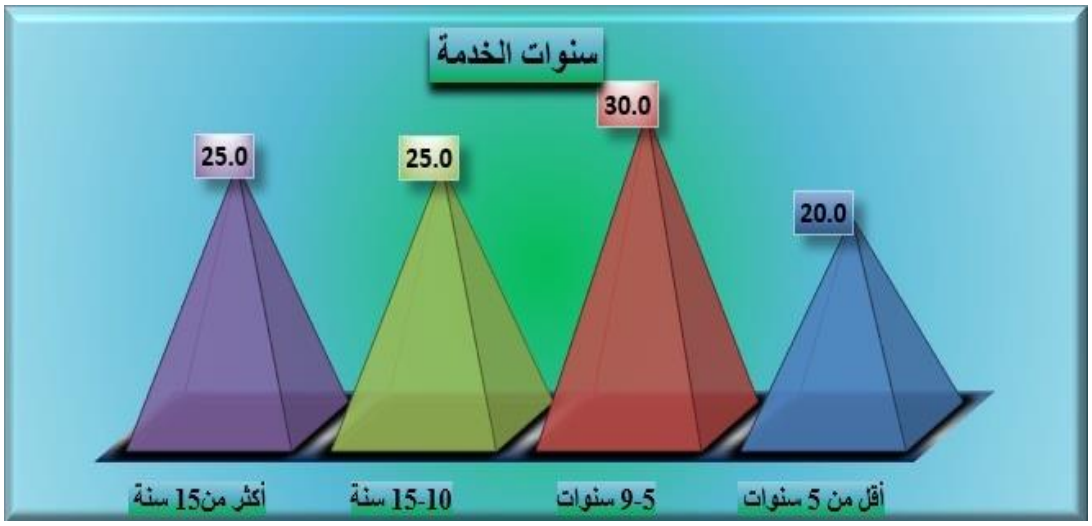
❖ **مدة الخدمة في الوظيفة الحالية**

جدول (٤-٣) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

الخبرة	التكرار	النسبة%
أقل من ٥ سنوات	8	20.0
٥-٩ سنوات	12	30.0
١٠-١٥ سنة	10	25.0
أكثر من١٥ سنة	10	25.0
الإجمالي	٤٠	100.0

يتضح من الجدول رقم(٤-٣)أن غالبية أفراد العينة تراوحت مدة خدمتهم بين (٥-٩ سنوات) بنسبة(30.0%) من إجمالي أفراد العينة، تلتها فئة أفراد العينة الذين امتدت خدمتهم العملية لـ(أكثر من ١٥ سنة)بنسبة(25.0%)من إجمالي أفراد العينة وتشاركت نفس النسبة مع أفراد العينة الذين تراوحت خدمتهم بين(١٠-١٥سنة) بنسبة(25.0%) من إجمالي أفراد العينة،فيما بقية النسبة كانت أفراد العينة امتدت خدمتهم لـ(أقل من ٥ سنوات)وبنسبة(20.0%)من إجمالي أفراد العينة، ويعزوا الباحثين تلك النسب إلىامتلاك المصانع موظفين عريقي الخبرة

المهنية في البنكوالشكل التالي يوضح:



شكل رقم(٤-٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخدمة

المبحث الثاني: وصف وتشخيص فقرات ومتغيرات الدراسة

4.2.0 تمهيد

يتناول هذا المبحث عرضاً إحصائيا لتحليل الدراسة التطبيقية مع تفسير هذه النتائج والتي تتضمن **تكاليفالجودة على الأداء المالي للشركات في** بعض المصانع بأمانة العاصمة، وسيتم ذلك عبر إعداد جداول التوزيعات التكرارية لمتغيرات البحث واعتمادها لأغراض عملية التحليل الإحصائي للحصول على الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية، والأوزان المئوية لمعرفة نسبة الاتفاق أو (الأهمية النسبية) المتحققة.

4.2.1 وصف وتشخيص تكاليف الجودة في بعض المصانع بأمانة العاصمة.

أولا: تكاليف الوقاية:

جدول رقم(٤- ٤) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للحوافز لتكاليف الوقاية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	الموافقة	المستوى
١	تعي إدارة الشركة أهمية تكاليف تجهيز وتنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة	4.02	0.880	80.4	6	الموافقة	مرتفع
٢	تهتم إدارة الشركة بتكاليف صيانة ومعايرة أجهزة القياس والاختبار للحفاظ على دقتها.	4.03	0.899	80.6	5	الموافقة وبشدة	مرتفع جداً

٣	تؤكد إدارة الشركة على تكاليف دراسات قدرات العمليات الإنتاجية.	4.07	0.856	81.4	4	الموافقة	مرتفع
٤	تلتزم إدارة الشركة بمبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية والمنتجات.	4.18	0.936	83.6	1	الموافقة	مرتفع
٥	تؤكد إدارة الشركة أن منتجاتها مطابقة لاحتياجات فئات المتعاملين.	4.00	0.999	80.0	8	الموافقة	مرتفع
٦	تقوم إدارة الشركة بالتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر.	3.92	0.816	78.4	9	الموافقة	مرتفع
٧	تقيم إدارة الشركة تكاليف الجودة لدى الموردين بشكل مستمر.	4.15	0.736	83.0	2	الموافقة	مرتفع
٨	تهتم إدارة الشركة بتقييم تنفيذ النشاطات في خطتها الشاملة للجودة.	4.08	0.716	81.6	3	الموافقة	مرتفع
٩	تدعم الإدارة العليا للشركة تكاليف برامج ضمان الجودة وبشكل مستمر.	4.00	0.941	80.0	7	الموافقة	مرتفع
المتوسط الحسابي لتكاليف **الوقاية**		**4.05**	**0.864**	**81.0**	**الموافقة**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-٤) أعلاه وفي ضوء أنموذج الدراسة المفترض تم دراسة تكاليف الجودة ممثلة بتكاليف الوقاية في المصانع قيد الدراسة، ويظهر الجدول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الفقرات من وجهة نظر الموظفين عينة الدراسة، وقد حقق هذا البُعد متوسطا حسابياً بلغ(4.05)(الدرجة الكلية من ٥)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(٣.٤٠ الي ٤.٢٠)وهي الفئة التي تُشير الى خيار الموافقة، ما يفسّر باهتمام المصانع عينة الدراسة بتكاليف الوقاية كعنصر من عناصر التكلفة الإجمالية للجودة، بانحراف معياري قدره(0.864) وذلك يُشير إلى انسجام في إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفعة)وبلغت الأهمية النسبية(٨١.٠)حيث تَعْكِسْ الإجابة ومستوى الاتفاق النسبي بين موظفي المصانع حول تكاليف الوقاية،وعند النظر للفقرات، نجد أن متوسط الفقرات تراوحت بين(٣.٩٢ الى ٤.١٨)وهي متوسطات تتركز في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتُشير الى المستوى(مرتفع) وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية البُعد الفقرة رقم(٤) المتعلقة بالتزام إدارة الشركة بمبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية والمنتجات كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.18) ضمن مستوى إجابة (مرتفعة) أما الفقرة (6) والتي تتعلق بـ(تقوم إدارة الشركة بالتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر) فقد حققت أقل وسط

حسابي بلغ(3.92) وضمن مستوى إجابة (مرتفعة)،وهذه النتائج تُشير الى أن موظفي الشركات يرون بقدرة المصانع على تبني التكاليف الوقائية، حيث تلتزم إدارة الشركات بمبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية والمنتجات، كما تقيم تكاليف الجودة لدى الموردين بشكل مستمر، وتهتم بتقييم تنفيذ النشاطات في خطتها الشاملة للجودة، كما تؤكد إدارة الشركة على تكاليف دراسات قدرات العمليات الإنتاجية، وتهتم بتكاليف صيانة ومعايرة أجهزة القياس والاختبار للحفاظ على دقتها وتعي إدارة الشركة أهمية تكاليف تجهيز وتنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة، بالإضافة الى أن الإدارة العليا للشركات تدعم تكاليف برامج ضمان الجودة وبشكل مستمر وتتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر.

ثانياً: تكاليف التقييم:

جدول رقم(٤- ٥) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكاليف التقييم

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	الموافقة	المستوى
١٠	تهتم إدارة الشركة بتكاليف تفتيش واختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة.	4.03	0.980	80.5	1	الموافقة	مرتفع
١١	تعتمد إدارة الشركة على الأساليب الإحصائية لتحديد تكاليف التفتيش خلال العمليات الإنتاجية.	3.83	0.899	76.5	3	الموافقة	مرتفع
١٢	تقوم الإدارة العليا في الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات قبل القيام بعملية توريدها.	3.48	0.956	69.5	4	الموافقة	مرتفع
١٣	تؤكد إدارة الشركة على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة.	3.18	0.936	63.5	6	الحياد	متوسط
١٤	تهتم إدارة الشركة بتكاليف تجميع ومعالجة بيانات التفتيش والاختبار المستخدمة في تقييم العمل.	3.45	0.899	69.0	5	الموافقة	مرتفع
١٥	تتحمل الشركة التكاليف المتعلقة بمنع المنتجات المعيبة قبل شحنها.	٢.93	0.916	78.5	2	الموافقة	مرتفع
	المتوسط الحسابي لتكاليف التقييم	**3.65**	**0.931**	**72.9**	**الموافقة**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-٥) أعلاه وفي ضوء أنموذج الدراسة المفترض تم دراسة تكاليف الجودة ممثلة بتكاليف التقييم في المصانع قيد الدراسة، ويظهر الجدول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الفقرات من وجهة نظر الموظفين عينة الدراسة، وقد حقق هذا البُعد متوسطا حسابياً بلغ(3.56)(الدرجة الكلية من ٥)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(٣.٤٠ الي ٤.٢٠)وهي الفئة التي تُشير الى خيار الموافقة، ما يفسّر باهتمام المصانع عينة الدراسة بتكاليف التقييم كعنصر من عناصر التكلفة الإجمالية للجودة، بانحراف معياري قدره(0.931) وذلك يُشير إلى تباين في إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفعة)وبلغت الأهمية النسبية(٧٢.٩)حيث تَعْكِسْ الإجابة ومستوى التباين النسبي بين موظفي المصانع حول اختلاف مستوى الاهتمام بتكاليف التقييم حسب الشركة،وعند النظر للفقرات، نجد أن متوسط الفقرات تراوحت بين(٣.١٨ الى ٤.٠٣)وهي متوسطات تتوزع بين الفئة الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتُشير الى المستوى(متوسط الي مرتفع) وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية البُعد الفقرة رقم(١٠) المتعلقة باهتمام إدارة الشركات بتكاليف تفتيش واختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.03) ضمن مستوى إجابة (مرتفعة) أما الفقرة (13) والتي تتعلق بـ(تأكيد إدارة الشركات على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة) فقد حققت أقل وسط حسابي بلغ(3.18) وضمن مستوى إجابة (متوسطة)، ما يعني أن أفراد العينة يميلون الي الحياد في اهتمام إدارة الشركات في حساب تكاليف تقييم المخزون، وهذه النتائج تُشير الى أن موظفي الشركات يرون باهتمام إدارة الشركات في حساب تكاليف التقييم، حيث تهتم إدارة الشركات بشكل كبير بتكاليف تفتيش واختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة، ومن المؤكد أن تتحمل الشركة التكاليف المتعلقة بمنع المنتجات المعيبة قبل شحنها وتعتمد الشركات على الأساليب الإحصائية لتحديد تكاليف التفتيش خلال العمليات الإنتاجية، وتقوم الإدارة العليا في الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات قبل القيام بعملية توريدها، كما تهتم إدارة الشركة بتكاليف تجميع ومعالجة بيانات التفتيش والاختبار المستخدمة في تقييم العمل، ولكن أفراد العينة يميلون الي الحياد أي عدم التأكد من تأكيد إدارة الشركات على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة.

ثالثا: تكاليف الفشل الداخلي:

جدول رقم(٤- ٦) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكاليف الفشل الداخلي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	الموافقة	المستوى
١٦	قدرت إدارة الشركة عدد الوحدات التالفة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة والتي لم تتمكن من معالجتها.	4.15	0.736	83.0	2	الموافقة	مرتفع
١٧	حددت إدارة الشركة تكلفة كل وحدة من الوحدات التالفة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة.	4.08	0.916	81.5	3	الموافقة	مرتفع
١٨	حددت إدارة الشركة عدد الوحدات المعيبة والمنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة والتي تم إعادة تصنيعها	4.00	0.841	80.0	4	الموافقة	مرتفع
١٩	قدرت إدارة الشركة تكلفة إعادة تصنيع كل وحدة من الوحدات المنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة.	3.23	0.980	64.5	7	الحياد	متوسط
٢٠	قدرت إدارة الشركة تكاليف الخردة والإصلاح نتيجة التوريدات والمنتجات غير المطابقة الواردة من الموردين.	3.53	0.899	70.5	6	الموافقة	مرتفع
٢١	قامت إدارة الشركة بتحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين.	3.08	1.056	61.5	8	الحياد	متوسط
٢٢	قدرت إدارة الشركة تكلفة بيع المنتجات بسعر أقل نتيجة لاحتوائها على عيب أو أكثر.	4.18	0.836	83.5	1	الموافقة	مرتفع
٢٣	تقوم إدارة الشركة بتقدير تكلفة إعادة الفحص والتفتيش للمنتجات التي تم إعادة إنتاجها وإعادة فحصها واختبارها.	4.00	0.999	80.0	5	الموافقة	مرتفع
المتوسط الحسابي تكاليف الفشل الداخلي		**3.78**	**0.908**	**75.6**	**الموافقة**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-٦) أعلاه وفي ضوء أنموذج الدراسة المفترض تم دراسة تكاليف الجودة ممثلة بتكاليف الفشل الداخلي في الشركات قيد الدراسة، ويظهر الجدول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الفقرات من وجهة نظر الموظفين ، وقد حقق هذا البُعد متوسطا حسابياً بلغ(3.78)(الدرجة الكلية من ٥)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(٣.٤٠ الي ٤.٢٠)وهي الفئة التي تُشير الى خيار الموافقة، ما

يفسّر بتركيز الشركات عينة الدراسة على تكاليف الفشل الداخلي كعنصر من عناصر التكلفة الإجمالية للجودة، بانحراف معياري قدره(0.908) وذلك يُشير إلى تباين في إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفعة)وبلغت الأهمية النسبية(٧٥.٦)حيث تَعْكِسْ الإجابة ومستوى التباين النسبي بين موظفي الشركات حول اختلاف مستوى الاهتمام بتكاليف الفشل الداخلي حسب الشركة،وعند النظر للفقرات، نجد أن متوسط الفقرات تراوحت بين(٣.٠٨ الى ٤.١٨)وهي متوسطات تتوزع بين الفئة الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتُشير الى المستوى(متوسط الي مرتفع) وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية البُعد الفقرة رقم(٢٢) المتعلقة بتقدير إدارة الشركة لتكلفة بيع المنتجات بسعر أقل نتيجة لاحتوائها على عيب أو أكثر كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.18) ضمن مستوى إجابة (مرتفعة) أما الفقرة (21) والتي تتعلق بـ(بقيام إدارة الشركة بتحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين) فقد حققت أقل وسط حسابي بلغ(3.08) وضمن مستوى إجابة (متوسطة)، ما يعني أن أفراد العينة يميلون الي الحياد في اهتمام إدارة الشركات بتحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين، وهذه النتائج تُشير الى أن موظفي الشركات يرون باهتمام إدارة الشركات في حساب تكاليف الفشل الداخلي، حيث تهتم إدارة الشركات بشكل كبير بتقدير إدارة الشركة لتكلفة بيع المنتجات بسعر أقل نتيجة لاحتوائها على عيب أو أكثر، ومن المؤكد أن تقوم إدارة الشركات بتقدير عدد الوحدات التالفة وتحدد تكلفة كل وحدة من الوحدات التالفة، وعدد الوحدات المعيبة والمنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة والتي لم تتمكن من معالجتها كما تقوم إدارة الشركة بتقدير تكلفة إعادة الفحص والتفتيش للمنتجات التي تم إعادة إنتاجها، وتقدر تكاليف الخردة والإصلاح نتيجة التوريدات والمنتجات غير المطابقة الواردة من الموردين، مع عدم تأكد أفراد العينة من تحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين.

رابعاً: تكاليف الفشل الخارجي:

جدول رقم(٤- ٧) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكاليف الفشل الخارجي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	الموافقة	المستوى
٢٤	تلتزم الشركة بتحمل تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين خلال فترة الضمان.	3.93	0.8712	78.5	6	الموافقة	مرتفع
٢٥	تتحمل الشركة تكاليف إدارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للمتعاملين.	4.15	0.9355	83.0	1	الموافقة	مرتفع

٢٦	تلتزم الشركة بمعالجة المنتجات المعيبة عند استلامها من قبل المتعاملين وذلك بسبب وجود عيوب فيها	4.08	0.9157	81.5	3	الموافقة	مرتفع
٢٧	تتحمل الشركة تكلفة إرضاء المتعاملين عند حدوث مشكلات تتعلق بالمنتج.	4.00	0.8405	80.0	5	الموافقة	مرتفع
٢٨	تتحمل الشركة كافة التكاليف المنفقة بعد شحن المنتجات المعيبة إلى المتعاملين.	4.03	0.8797	80.5	4	الموافقة	مرتفع
٢٩	تتحمل الشركة كافة التكاليف التي يتحملها المتعاملون عند استلام المنتجات المعيبة.	4.13	0.9986	82.5	2	الموافقة	مرتفع
	المتوسط الحسابي تكاليف الفشل الخارجي	**4.05**	**0.9069**	**81.0**	**الموافقة**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-٧) أعلاه وفي ضوء أنموذج الدراسة المفترض تم دراسة تكاليف الجودة ممثلة بتكاليف الفشل الخارجي في الشركات قيد الدراسة، ويظهر الجدول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الفقرات من وجهة نظر الموظفين وقد حقق هذا البُعد متوسطا حسابياً بلغ(4.05)(الدرجة الكلية من ٥)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(٣.٤٠ الي ٤.٢٠)وهي الفئة التي تُشير الى خيار الموافقة، ما يفسّر بتركيز الشركات عينة الدراسة على تكاليف الفشل الخارجي بشكل فعال وكبيركعنصر من عناصر التكلفة الإجمالية للجودة، بانحراف معياري قدره(0.906) وذلك يُشير إلى تباين في إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفعة)وبلغت الأهمية النسبية(٨١.٠)حيث تَعْكِسْ الإجابة ومستوى التباين النسبي بين موظفي الشركات حول اختلاف مستوى الاهتمام بتكاليف الفشل الخارجي حسب الشركة،وعند النظر للفقرات، نجد أن متوسط الفقرات تراوحت بين(٣.٩٣ الى ٤.١٥)وهي متوسطات تتركز في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتُشير الى المستوى(مرتفع) وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية البُعد الفقرة رقم(٢٥)المتعلقة بتحمل الشركات تكاليف إدارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للمتعاملين على عيب أو أكثر كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.15) ضمن مستوى إجابة (مرتفعة) أما الفقرة (24) والتي تتعلق بـ(بالتزام الشركات بتحمل تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين خلال فترة الضمان) فقد حققت أقل وسط حسابي بلغ(3.93) وضمن مستوى إجابة (مرتفعة)، ما يعني أن أفراد العينة يميلون الي الموافقة نحو تحمل الشركات تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين خلال فترة الضمان، وهذه النتائج تُشير الى أن موظفي الشركات يرون باهتمام إدارة الشركات في حساب

تكاليف الفشل الخارجي، حيث تتحمل إدارة الشركات بشكل واقع بتكاليف إدارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للمتعاملين على عيب أو أكثر، وتتحمل كافة التكاليف التي يتحملها المتعاملون عند استلام المنتجات المعيبة ،كما تلتزم بمعالجة المنتجات المعيبة عند استلامها من قبل المتعاملين وذلك بسبب وجود عيوب فيها بالإضافة الي تحمل الشركة كافة التكاليف المنفقة بعد شحن المنتجات المعيبة إلى المتعاملين، وتعمل على أرضا المتعاملين عبر تحمل التكاليف المتعلقة بالمنتج ،وأخيراً تلتزم الشركات بتحمل تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين خلال فترة الضمان.

4.2.2وصف وتشخيص الأداء المالي للشركات.

جدول رقم(٤- ٨) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء المالي للشركات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	الموافقة	المستوى
٣٠	مستوى الإنتاجية	3.43	0.871	68.5	4	الموافقة	مرتفع
٣١	جودة المنتج	4.15	0.936	83.0	١	الموافقة	مرتفع
٣٢	عدد التوصيلات أو التسليم في الوقت المناسب	4.08	1.016	81.5	2	الموافقة	مرتفع
٣٣	معدل نمو المبيعات	3.10	0.941	62.0	6	الحياد	متوسط
٣٤	معدل نمو ربح التشغيل	3.33	0.880	66.5	5	الحياد	متوسط
٣٥	معدل نمو تدفق السيولة النقدية	3.55	0.999	71.0	3	الموافقة	مرتفع
المتوسط الحسابي للأداء المالي للشركات		**3.60**	**0.940**	**72.1**	**الموافقة**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة

يتضح من الجدول (٤-٨) أعلاه وفي ضوء أنموذج الدراسة المفترض تم دراسة الأداء المالي للشركات قيد الدراسة، ويظهر الجدول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الفقرات من وجهة نظر الموظفين وقد حقق هذا البُعد متوسطا حسابياً بلغ(3.60)(الدرجة الكلية من ٥)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(٣.٤٠ الي ٤.٢٠)وهي الفئة التي تُشير الى خيار الموافقة، ما يفسّر بزيادة الأداء المالي للشركات عينة الدراسة، بانحراف معياري قدره(0.940) وذلك يُشير إلى تباين في إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفعة)وبلغت الأهمية النسبية(٧٢.١)حيث تَعْكِسْ الإجابة ومستوى التباين النسبي بين موظفي الشركات حول اختلاف مستوى زيادة الأداء المالي

حسب الشركة،وعند النظر للفقرات، نجد أن متوسط الفقرات تراوحت بين(٣.١٠ الى ٤.١٥)وهي متوسطات تتوزع في الفئة الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتُشير الى المستوى(متوسط الي مرتفع) وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية الأداء المالي الفقرة رقم(٣١)المتعلقة بجودة المنتج كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.15) ضمن مستوى إجابة (مرتفعة) أما الفقرة (33) والتي تتعلق بـ(معدل نمو المبيعات) فقد حققت أقل وسط حسابي بلغ(3.10) وضمن مستوى إجابة (متوسطة)،ما يعني أن أفراد العينة يميلون الي الحياد نحو عدم تأكدهم من نمو المبيعات للشركات قيد الدراسة، وهذه النتائج تُشير الى أن موظفي الشركات يرون بزيادة الأداء المالي وتحسن طفيف في نسبة الزيادة ، ويرون بأن هذا المستوى من التحسن في الأداء المالي في الشركات يعود الي جودة منتجاتها وعدد التسليم للمنتجات في الوقت المناسب، وتحسن مستوى الإنتاجية، وبالتالي زيادة تدفق السيولة النقدية، كما تبين عدم تأكد أفراد العينة من نمو معدل كلا من ربح التشغيل والمبيعات للشركات قيد الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل واختبار فرضيات الدراسة

4.3.0تمهيد

من خلال الدراسة يُمكن التعرف على دور التسويق الشامل في خلق الميزة التنافسية لشركات الهاتف النقال العاملة في اليمنأثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات اليمنية، بمتغيراتها المختلفة، وفي ضوء أهداف الدراسة صيغت الفرضيات، بعد أن نتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات والارتباط المتداخل بين تلك الأبعاد، قبل تطبيق تحليل الارتباط والانحدار لاختبار فرضيات البحث ،تم إجراء بعض الاختبارات الإحصائية، وذلك لضمان ملائمة البيانات على النحو التالي:

- **اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كولمجروف– سمرنوف** - Semenov (Kolmogorov)يُستخدم هذا الاختبار لمعرفة نوع التوزيع أما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا

جدول رقم(٤-٩) **اختبار كولمجروف– سمرنوف**Saminov - Kolmogorov

المتغيرات	الفقرات	قيمة z	القيمة الاحتمالية
تكاليف الوقاية	٩	٠.818	٠.515
تكاليف التقييم	٦	1.043	٠.227
تكاليف الفشل الداخلي	٨	٠.650	٠.792
تكاليف الفشل الخارجي	٦	٠.654	٠.786
الأداء المالي للشركات	6	٠.851	٠.464

من خلال الجدول رقم (٤-٩) يتضح أنه باستخدام " كالمجروف – سمرنوف " تبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور أصغر من مستوى الدلالة٠.٠٥ α = مما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بتحليل الفرضيات عن طريق الاختبارات المعملية.

❖ **اختبار معامل تضخم البيانات والتباين المسموح**

فيما يتعلق بضرورة عدم وجود ارتباط متداخل بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity" حيث القاعدة الإحصائية تقول إذا كان معامل تضخم التباين وكانت قيمة (VIF) لمتغير يتجاوز (١٠) التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول إن هذا المتغير له ارتباط عال مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار.

جدول رقم(٤-١٠) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح
تكاليف الوقاية	3.171	0.315
تكاليف التقييم	2.963	٠.337
تكاليف الفشل الداخلي	2.960	٠.338
تكاليف الفشل الخارجي	3.838	٠.261

من خلال الجدول(٤-١٠)تبين أن معامل تضخم التباين لكل المتغيرات "VIF اقل من(١٠) حيث تراوحت قيمته للمتغيرات المستقلة بين(٢.٩٦، 3.83) والتباين المسموح به" كانت

قيم المتغيرات أكبر من(٠.٠٥) وتتراوح بين(٠.٢٦١-٠.٣٣٨) ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق لقيم VIF يمكننا القول إنه لا يوجد تداخل بين المتغيرات المستقلة في تأثيرها على المتغير التابع.

4.3.1مناقشة فرضيات الدراسة

١. **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية(٠.٠٥ $\geq\alpha$) لا يوجد لتكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية لاختبار صحة الفرضيات قام الباحث باختبار طبيعة الأثر والعلاقة باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، يمكن تفصيلها كما يلي:

-**تحليل علاقات التأثير** (الانحدار البسيط) Simple Regression Analysis

جدول رقم(٤-١١) معامل الانحدار البسيط لأثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للشركات الصناعية

تكاليف الجودة	الأداء المالي للشركات الصناعية				
	R	R^2	β	ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تكاليف الوقاية	٠.654	٠.410	٠.٤٦٣	9.601	٠.000
تكاليف التقييم	٠.555	٠.431	0.457	٧.167	٠.000
تكاليف الفشل الداخلي	٠.632	٠.569	٠.٦١٣	١٠. 867	٠.000
تكاليف الفشل الخارجي	٠.739	٠.603	5750.	12.490	٠.000

df= (1,38) N= 40T = 1.96 P* <= 0.05

- إذ تُشير مُعطيات الجدول (٤-١١) الخاص بتحليل الانحدار البسيط لتكاليف الوقاية في الشركات الصناعية حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أقل من(٠.٠٥)وبلغ معامل الارتباط (0.654)والذي يدلُ على أن هنالك علاقة طردية متوسطة لتكاليف الوقاية في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية، وبلغ مُعامل التحديد (٠.٤١٠)، أي أنّ (٤١%)من التباين الكلي لتكاليف الوقاية يعود بالتأثير في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،

ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، عند درجة حرية(٣٨،١)،ومن تحليلات قيمة(ت المحسوبة) البالغة (٩.٦٠١)، والتي هي أكبر من قيمتها المُجدْولة البالغة (١.٩٦) تبيَّن أن هُنالك أثرًا متوسط التكاليف الوقاية في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،وعليه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≥ ٠.٠٥) لتكاليف الوقاية في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،وقبول الفرضية البديلة القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≥ ٠.٠٥) لتكاليف الوقاية في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية".

- وبالعودة لمعطيات الجدول السابق الخاص بتحليل الانحدار البسيط لتكاليف التقييم في الشركات الصناعية حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أقل من(٠.٠٥)وبلغ معامل الارتباط (0.555)والذي يدلُ على أن هنالك علاقة طردية متوسطة لتكاليف التقييم في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ، وبلغ مُعامل التحديد (٠.٤٣١)، أي أنّ (٤٣%)من التباين الكلي لتكاليف التقييم يعود بالتأثير في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، عند درجة حرية(٣٨،١)،ومن تحليلات قيمة(ت المحسوبة) البالغة (٧.١٦٧)، والتي هي أكبر من قيمتها المُجدْولة البالغة (١.٩٦) تبيَّن أن هُنالك أثرًا متوسطا لتكاليف التقييم في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،وعليه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≥ ٠.٠٥) لتكاليف التقييم في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية "، وقبول الفرضية البديلة القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≥ ٠.٠٥) لتكاليف التقييم في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية.

- وبالنظر لمعطيات الجدول السابق الخاص بتحليل الانحدار البسيط لتكاليف الفشل الداخلي في الشركات الصناعية حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أقل من(٠.٠٥)وبلغ معامل الارتباط (0.632)والذي يدلُ على أن هنالك علاقة طردية متوسطة لتكاليف الفشل الداخلي تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية، وبلغ مُعامل التحديد (٠.٥٦٩)، أي أنّ (٥٦%)من التباين الكلي لتكاليف الفشل الداخلي يعود بالتأثير في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، عند درجة حرية(٣٨،١)،ومن تحليلات قيمة(ت

المحسوبة) البالغة (١٠.٨٦٧)، والتي هي أكبر من قيمتها المُجدْولة البالغة (١.٩٦) تبيَّن أن هُنالك أثرًا متوسطا لتكاليف الفشل الداخلي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،وعليه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\alpha \geq$) لتكاليف الفشل الداخلي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ، وقبول الفرضية البديلة القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\alpha \geq$) لتكاليف الفشل الداخلي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية.

-وبالرجوع أيضا لمعطيات الجدول السابق الخاص بتحليل الانحدار البسيط لتكاليف الفشل الخارجي في الشركات الصناعية حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أقل من(٠.٠٥)وبلغ معامل الارتباط (0.739)والذي يدلُ على أن هنالك علاقة طردية قوية لتكاليف الفشل الخارجي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية، وبلغ مُعامل التحديد (٠.٦٠٣)، أي أنّ (٦٠%)من التباين الكلي لتكاليف الفشل الخارجي يعود بالتأثير في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، عند درجة حرية(٣٨،١)،ومن تحليلات قيمة(ت المحسوبة) البالغة (١٢.٤٩٠)، والتي هي أكبر من قيمتها المُجدْولة البالغة (١.٩٦) تبيَّن أن هُنالك أثرًا قويا لتكاليف الفشل الخارجي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ،وعليه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\alpha \geq$) لتكاليف الفشل الخارجي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية ، وقبول الفرضية البديلة القائلة" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\alpha \geq$) لتكاليف الفشل الخارجي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية.

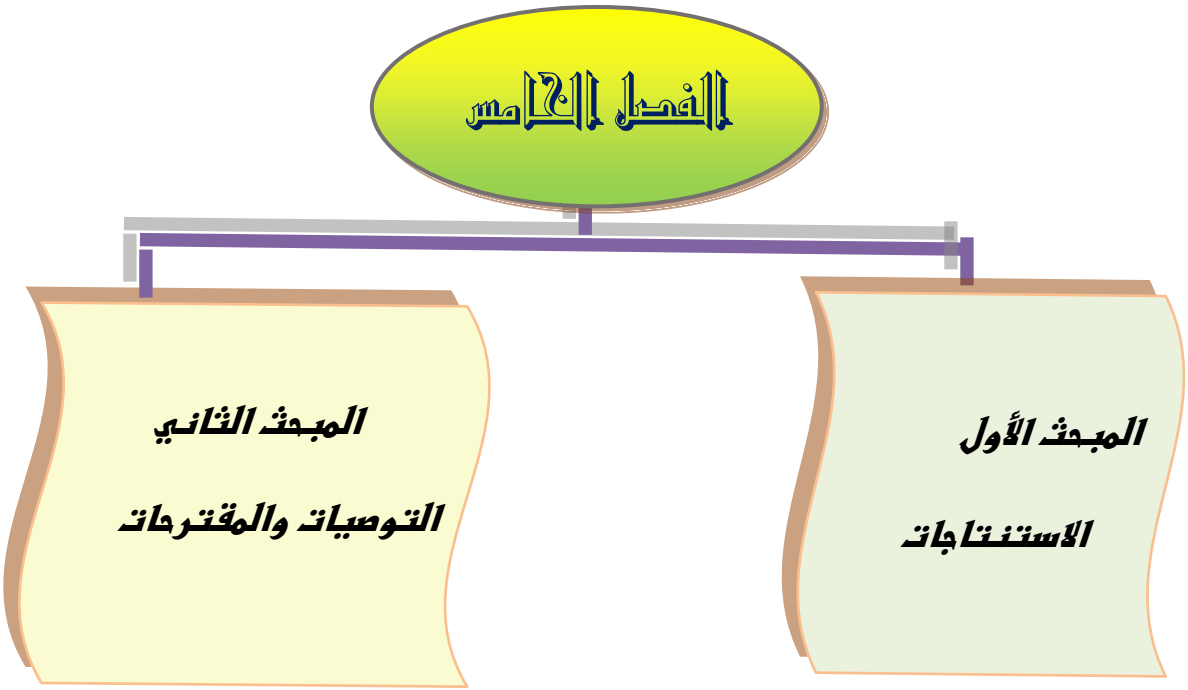
خلاصة الفصل الرابع:

في هذا الفصل تم استعراض نتائج التحليل الإحصائي و من أهمها نتائج تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة ، و كذلك و صف و تشخيص فقرات متغيرات الدراسة من أجل اختبار المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية لكل سؤال من كل فقرة من المتغيرات ، و اخيرا تم استعراض نتائج اختبار الفرضيات لهذه الدراسة في هذا الفصل .

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

5.0تمهيد:

يتناول هذا الفصل الاستنتاجات التي اعتمدت على النتائج الميدانية كأساس لها وهي تعد الركيزة الأساسية للتوصيات التي يراها الباحث ضرورية لمجتمع الدراسة، وبموجب ما تقدم فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وكالآتي: -



المبحث الأول: الاستنتاجات والتوصيات

5.1 الاستنتاجات العملية:

يتمحور هذا البحث على تقديم الحصيلة الفكرية والتطبيقية للدراسة، التي تمّ التعبير عنها بالاستنتاجات التي تُعكس تفسيراً لبعض النتائج التي ظهرت عبر الدراسة، فيما يختص الجزء الآخر بالاستنتاجات التطبيقية المستندة إلى نتائج التحليل الإحصائي، والتي من خلالها توصل الباحثون إلى مجموعة من الاستنتاجات المتعلقة بالجانب العملي لهذه الدراسة ومن أهم هذه الاستنتاجات وبحسب الفقرات الآتية:

أولا /الاستنتاجات النظرية:

١. أصبح الاهتمام بالجودة من الأمور الضرورية في هذا العصر التكنلوجي وظلت معظم الشركات في قلق في ظل التنافس الحاد في الاقتصاد العالمي لذا يجب على الشركات إنتاج منتجات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة فالمنتجات المنخفضة الجودة يمكن أن تؤذي الشركة وتقلل ربحها وتؤثر على ميزان المدفوعات.

٢. ترتبط تكاليف الجودة ارتباط وثيق بالجودة فتحسين الجودة يؤدي الى تقليل تكاليف الجودة والعكس صحيح. لكن الأغلب يعتقدون أن زيادة الجودة تؤدي الى زيادة التكاليف وهذا يرجع لجهلهم أهمية تكاليف الجودة.

٣. ولغرض تحقيق أفضل جودة للمنتجات وضعت الشركة العالمية للمقاييس معايير (ISO 9000) مجموعة من المتطلبات والإرشادات والمواصفات الخاصة بالجودة. إذ أنها تُغطي المجالات التالية (التصميم والتطوير والإنتاج والفحص والاختبار والتركيب والخدمة) وتنطبق هذه المواصفات على الشركات التي تتعامل في منتج ما منذ التصميم الأساس حتى التسليم إلى الزبون وخدمة ما بعد البيع.

٤. تقدم معلومات تكاليف الجودة الأساس لوضع موازنة تكاليف الجودة كأداة لمساعدة الإدارة على

خفض إجمالي التكاليف وتقييم الأداء من سنة لأخرى.

الاستنتاجات العملية:

١) كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى اهتمام الشركات الصناعية بتكاليف الجودة كأساس في زيادة وتحسن الأداء المالي للشركات قيد الدراسة.

٢) هنالك التزام وتبني من قبل إدارة الشركات قيد الدراسة بالتكاليف الوقائية ومنها التركيز على مبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية والمنتجات، وتعمد للتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر.

٣) تهتم إدارة الشركات قيد الدراسة بتقييم تنفيذ النشاطات في خطتها الشاملة للجودة،

٤) ارتفاع مستوى الصيانة الوقائية في المعمل والتركيز على الصيانة العلاجية أي معالجة الخطأ واستئصاله من البداية ويرجع سبب ذلك على متابعة وتشغيل جميع الآلات حيث ان الشركات تعمل بالات الحديثة وهذا ما خفض من مبلغ تكاليف الفشل.

٥) تعي إدارة الشركات أهمية تكاليف تجهيز وتنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة، بالإضافة الى أن الإدارة العليا للشركات تدعم تكاليف برامج ضمان الجودة وبشكل مستمر.

٦) تهتم إدارة الشركات بتكاليف تفتيش واختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة.

٧) تأكيد إدارة الشركات على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة.

٨) من المؤكد أن تتحمل الشركة التكاليف المتعلقة بمنع المنتجات المعيبة قبل شحنها، وتعتمد الشركات على الأساليب الإحصائية لتحديد تكاليف التفتيش خلال العمليات الإنتاجية.

٩) تقوم الإدارة العليا في الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات قبل القيام بعملية توردیها

١٠) تهتم إدارة الشركة بتكاليف تجميع ومعالجة بيانات التفتيش والاختبار المستخدمة في تقييم العمل.

١١) يميل أفراد العينة الي الحياد أي عدم التأكد من تأكيد إدارة الشركات على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة.

١٢) تهتم إدارة الشركات بشكل كبير بتقدير إدارة الشركة لتكلفة بيع المنتجات بسعر أقل نتيجة لاحتوائها على عيب أو أكثر،

١٣) تقوم إدارة الشركات بتقدير عدد الوحدات التالفة وتحدد تكلفة كل وحدة من الوحدات التالفة، وعدد الوحدات المعيبة والمنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة والتي لم تتمكن من معالجتها،

١٤) تقوم إدارة الشركات بتقدير تكلفة إعادة الفحص والتفتيش للمنتجات التي تم إعادة إنتاجها،

١٥) تقدر إدارة الشركات تكاليف الخردة والإصلاح نتيجة التوريدات والمنتجات غير المطابقة الواردة من الموردين، مع عدم تأكد أفراد العينة من تحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين.

١٦) تتحمل إدارة الشركات بشكل واقعي تكاليف إدارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للمتعاملين على عيب أو أكثر.

١٧) تتحمل الشركات كافة التكاليف التي يتحملها المتعاملون عند استلام المنتجات المعيبة.

١٨) تلتزم بمعالجة المنتجات المعيبة عند استلامها من قبل المتعاملين وذلك بسبب وجود عيوب فيها.

١٩) تتحمل الشركات كافة التكاليف المنفقة بعد شحن المنتجات المعيبة إلى المتعاملين، وتعمل على أرضا المتعاملين عبر تحمل التكاليف المتعلقة بالمنتج، وأخيراً تلتزم الشركات بتحمل تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين خلال فترة الضمان.

٢٠) يرى أفراد العينة بتحسن مستوى الأداء المالي نتيجة حساب تكاليف الجودة.

٢١) يرجع مستوى التحسن الي جودة منتجات الشركات والالتزام بمواعيد التسليم في الوقت المناسب، وتحسن مستوى الإنتاجية، وبالتالي زيادة تدفق السيولة النقدية.

٢٢) كما تبين عدم تأكد أفراد العينة من نمو معدل كلا من ربح التشغيل والمبيعات للشركات قيد الدراسة.

٢٣) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\geq\alpha$) لتكاليف الوقاية في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية".

٢٤) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\geq\alpha$) لتكاليف التقييم في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية".

٢٥) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\geq\alpha$) لتكاليف الفشل الداخلي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية".

٢٦) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥ $\geq\alpha$) لتكاليف الفشل الداخلي في تحسن الأداء المالي للشركات الصناعية".

التوصيات والمقترحات

في ضوء النتائج السابقة يُمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات من أجل ضمان نجاح تكاليف الجودة في الشركات الصناعية وتحسن الأداء المالي نوردها كما يلي:

- عند اهتمام الشركة بالجودة سوف تتحمل تكاليف البحث والتطوير وتصميم وفحص المنتجَات لأجل
- إنتاج منتجات خالية من العيوب أو تتحمل تكاليف فشل عند إهمالها الجودة لذلك سوف نتكلم عن ذلك في المبحث اللاحق.
- لأجل تقليل تكاليف الجودة يجب التركيز وزيادة الإنفاق على تكاليف الوقاية وتقليل الإنفاق على تكاليف التقييم والفشل الداخلي والخارجي حيث كلما زادت تكاليف الوقاية قلت الأخطاء بصورة تدريجية وزادت الجودة وهذا يؤدي الى تقليل تكاليف الجودة الأخرى وبالتالي تخفيض تكاليف المصنع.

- توصي الادارة أعداد برامج تدريبية بالاتفاق مع محاضرين من داخل الشركات أو خارجها لتدريب العاملين بالإضافة الى أعداد برامج لتزويد العاملين بثقافات تصنيعية جديدة.
- ضرورة اهتمام ادارة الشركات وموظفيها بتكاليف الجودة وأعداد تقرير مفصل بتكاليف الجودة لأنها تشكل نسبة عالية من تكاليف المصنع وزيادة تكاليف الجودة تؤدي الى زيادة الكلفة وبالتالي تقل أرباح المصنع لذا يجب ان تؤخذ بنظر الاعتبار وتعامل بحذر.
- يجب على المصنع الاهتمام بالأساليب الإحصائية لدورها الكبير في قياس عدد العيوب وأسبابها من اجل اتخاذ الإجراءات لاستئصالها.
- يوصي في الاهتمام قسم الحسابات بالمصنع بتكاليف الجودة المخفية لان إهمالها يؤدي الى خسائر بالمبيعات نتيجة فقدان الزبائن تدريجيا.
- ضرورة اهتمام الشركات بمنع العيوب أي اهتمامها بضمان الجودة أكثر من فحصها لكي تقلل من تكاليف الفحص وبذلك تقل تكاليف الجودة.
- ينبغي على الشركات استخدام منهج الحيود السداسي الذي يؤدي الى تحسين الجودة من خلال تخفيض العيوب في الإنتاج الى درجه الاقتراب من العيوب الصفرية وهذا ما يؤدي الى تخفيض تكاليف الجودة الرديئة حيث ان رفع مستوى الحيود يؤدي الى تقليل العيوب وتقليل التكاليف.و لذلك يرى (Sambhe,2012:27) ان الحيود السداسي هو مقياس إحصائي لقياس اداء المنتج أو العمليات ومستعمل لمراقبة الجودة من أجل تخفيض العيوب في المنتج أو العملية الى 3.4 لكل مليون فرصة أي الوصول الى درجة من الكمال وبالتالي إنتاج منتجات خالية من العيوب بنسبة 99.99966 وهذا يؤدي الى زيادة رضا الزبائن .

خلاصة الفصل الخامس :

تكمن أهمية الفصل الخامس بأنه يقدم استنتاجات علمية ذات أهمية و منها على سبيل المثال أن هنالك التزام وتبني من قبل إدارة الشركات قيد الدراسة بالتكاليف الوقائية ومنها التركيز على مبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية والمنتجات، وتعمد للتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر، و كذلك استعرض الفصل الخامس عددا من التوصيات و من أهمها على سبيل المثال يجب التركيز وزيادة الإنفاق على تكاليف الوقاية وتقليل الإنفاق على تكاليف التقييم والفشل الداخلي والخارجي حيث كلما زادت تكاليف الوقاية قلت الأخطاء بصورة تدريجية وزادت الجودة .

المراجع العربية

البستاني ، (٢٠٠٥) ، "القياس و الإفصاح المحاسبي عن التكاليف النوعية للجودة" ، دارسة تطبيقية في الشركة العامة لتعبئة الغاز، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين .

الرحبي ، (٢٠٠٤)، مبادئ محاسبة التكاليف ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، عمان : الأردن.

الصالح ، شاكر ، و الصرمي ، خالد ، (٢٠١٥) ، مفاهيم تكاليف الجودة ط ٢ ، عمان ، الاردن ، دار الفكر للنشر و التوزيع.

الكبراتي، (٢٠٠٥)، " استعمال المعلومات إدارة الكلفة الاستراتيجية في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية ، المجلة الاقتصادية : المجلد (١٢)، العدد (٣٦) ، الرباط ، المغرب.

الكرخي ، مجيد جعفر (٢٠١٠) . تقويم الأداء المالي في الوحدات الاقتصادية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

المسعودي ، حيدر ، (٢٠١٧) ، تكاليف الجودة استراتيجيا ، ط ٢، عمان ، الأردن ، دار الميازوري للنشر .

الموسري ، وكاظم (٢٠١٩) ، دور تكاليف الجودة في تخفيض التكلفة صناعيا ، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ، المجلد (٢٥) ، العدد (١١١) ، ص ٥٥٩-٥٦٨.

ثابت ، محمد ، (٢٠١٧) . أُثر التخطيط الضريبي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة ، دراسة تطبيقية ، مجلة النهضة العلمية ، المجلد (٤٤) العدد (٢٣) ، ص ١٢٢.

دونالد ، و وترز (٢٠٠٢). ١٠١ طريقة لتطوير الأداء المالي الشركات ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، ط ١. مصر .

زاهية ، العراف، و عباس ، فرحات ، (٢٠١٨) . تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل قيد السيولة ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ، المجلد (٦١) ، العدد (٣٣) ، ص ٣٦٠.

عدس و الخلف ، (٢٠٠٧) ، محاسبة التكاليف ، الطبعة الأولى ، دار جهينة للنشر و التوزيع .

عريقات ، شاكر (٢٠١٥) ، أثر رقابة الجودة على تخفيض التكاليف: دراسة تطبيقية على الشركات الغذائية في المملكة الأردنية الهاشمية ، المجلة الاقتصادية ، المجلد (٢٨) ، العدد (١٣) ، ص ١٤٠.

علوان ، (٢٠٠٩)، " إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الإيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠" ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، المجلد (٥) ، العدد (١٤).

مزهر ، أسيل ، و سلطان ، عباس ، (٢٠١٨) ، دور (less) six sigma lean في تخفيض تكاليف الجودة ، دراسة حالة في مصنع إطارات الديوانية ، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد (٨) ، العدد (٤) ص ٨٤.

المراجع الأجنبية :

Abulaila, M., Abdulrahman, I., & Alouadat, A. (2019), The impact of quality in financial performance of Banks operating in Jordan, Research of finance and accounting, Vol. (10), No.(2), pp.1-5.

Azeez, H., Kadhim, I., & Alhusseinawi, L., (2020), The Role of Quality costs in Achieving the Entrepreneurial Orientation of organization; Survey Study in the General Companies for Electrical industries, Journal of Applied Economic Sciences, Vol.(6), No.(3). Pp. 310-317.

Dimitrantzon, C., Vouzas, F., & Bouranta, N., (2018), Cost of Quality measurement in food manufacturing companies. The Greek Case, International Journal of productivity, Vol.(2), No.(7),pp. 1-6.

Hilton, Ronald, (1997), "Management Accounting", third edition, The Mc Graw – Hill companies Inc.

Hilton, Ronald; Maher, Michael Selto Frank, (2003), "Cost management strategies for business and decision", The Mc Graw – Hill companies Inc.

Hopkins, Willie E., & Hopkins, Shirley A., (1999), "Strategic Planning financial performance relation in banks: A causal examination", (S.R.M.J),Vol. 18, No.8.

Horngren, C. T., (2003), "Cost Accounting: A Managerial Emphasis", Prentice-Hall, 10th-Ed.

Horngren, C. T., Foster, G., and Datar, S. M., (2008), "Cost Accounting: A Managerial Emphasis", Prentice-Hall, 12th-Ed.

Hunt, S., & Morgan, R., (2009),"The Comparative Advantage Theory of Competition", Journal of Marketing, Vol.59, April.

Hwang, E., (2005), Strategic management and financial performance in South Korean apparel retail stores, Unpublished PhD Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, USA.

Garrison. H., Noreen, E. W., and Brewer ,P. C.,(2015), Managerial Accounting,(13th edition),New York , Mc Graw-Hill Irwih.

Garrison, R., and Noreen, E., Managerial Accounting, Eighth Edition, Irwin McGraw-Hill, (2002).

Glodston , David, (2012), "Venture Capital Investing and its impacts on the performance ", New Jersey, Prentice-Hall, Englewood Cliffs

Jiambalv, James, (2001), "Management Accounting", john wiley and sons Inc. USA

Kumar, Y. and Alsada, R. (2019), Quality costs and its impacts on completive advantages in Manufacturing Industries: A Review, Scientific and Business Journal, Vol.(2), No.(3), pp. 1-9.

Lari, Alireza, (2004), "Measuring the Performance of Processes using cost of quality", Working Paper: 1851 – 1856

Lin, Z. Jun & Johnson, Stev, (2004), "An exploratory study on accounting for quality management in China", Journal of Business Research, 57, 620– 632.

Nayestani, Behnam (2017),Principles and contributions of Total Quality Management (TQM) Experts on Business Improvement.

Omachonu, Vincent K, Sakesun Suthummanon and Norman G. Einspruch, (2004), "The relationship between quality and quality cost for manufacturing", International Journal of Quality & Reliability Management company, Vol. 21, No. 3: 277-290.

Omurgonulsen, Mine, (2009), "A research on the measurement of quality costs in the Turkish food manufacturing industry", Total Quality Management, Vol. 20, No. 5: 547–562.

Uyar, Ali, (2008), "An exploratory study on quality costs in Turkish manufacturing companies", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 25, No. 6: 604-620.

Waddok, Sandra, & Graves, Samual, (2007), "The corporate social performance financial performance link", (**S.M.J**), Vol. 18, No.4.

Walsh, Kerry & Antony, Jiju, (2008), “An assessment of quality costs within electronic adverse incident reporting and recording systems: A case study”, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 22, No. 3:203-220.

Weinstein, Larry; Robert J. Vokurkab and Gregory A. Graman, (2009), “Costs of quality and maintenance: Improvement approaches”, Total Quality Management, Vol. 20, No. 5: 497–507

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

الأخ / الإخوة ..... المحترم / المحترمون

تحية طيبة و بعد

نحيطكم علما بأن الباحثون يقومون بإجراء دراسة بعنوان (أثر تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة وهي تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، و تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات الصناعية اليمنية) . و هذا البحث يعتبر جزء من متطلبات درجة البكالوريوس من جامعة المستقبل. و قد تقسيم هذه الاستبانة إلى ثلاثة أقسام : القسم الأول خصص للمتغيرات الديموغرافية ، و القسم الثاني فقد تم تخصيصه لأبعاد تكاليف الجودة الأربعة على الأداء المالي ، وأما القسم الثالث فهو متعلق بالأداء المالي للشركات . لذلك نرجو منكم شاكرين التعاون معنا في تعبئة أسئلة هذه الاستبانة بعناية و موضوعية لما له من أهمية كبيرة جدا في تحقيق أهداف الدراسة و أيضا لما له من أثر كبير في خدمة هذه الأبحاث العلمية التي جعلت جل اهتمامها هو خدمة المجتمع . كما نؤكد لكم أن كافة إجابتكم ستعامل بسرية تامة ضمن إطار البحث العلمي فقط و ستحاط بسرية تامة . نشكركم كثيرا على حسن تعاونكم معنا ،،،

الباحثون

أسامة زيد علي السراجي
أحمد ثائر عبد الحليم عبد الولي
إبراهيم عبد العزيز علي الزبيدي
أيمن مصطفى إبراهيم طاهر
حامد صالح مقبل الصريمي

القسم الأول :
الخصائص الديموغرافية

(١) العمر :

أقل من ٣٠ سنة ☐
من ٣٠ – إلى ٤٠ سنة ☐
من ٤١ – الى ٥٠ سنة ☐
من ٥١ سنة فأكثر ☐

(٢) المستوى التعليمي :

ثانوية عامة فما دون ☐
دبلوم مهني ☐
دبلوم عالي ☐
بكالوريوس ☐
ماجستير ☐

(٣) مدة الخدمة في الوظيفة الحالية :

أقل من ٥ سنوات ☐

من ٥ – الى٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات – الى ١٥ سنة ☐

من ١٥ سنة فأكثر ☐

القسم الثاني :أثر أبعاد تكاليف الجودة الأربعة على الأداء المالي للشركات

الفقرة الأولى : أثر تكاليف الوقاية على الأداء المالي للشركات :

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الفقرة لتحديد أثر تكاليف الوقاية على الأداء المالي للشركات باختيار إجابة واحدة فقط بوضع دائرة عليها و ذلك بين بدائل الإجابة لكل سؤال حيث أن : ١ تعني لا أوافق بشدة إلى ٥ و تعني أوافق بشدة لكلا مما يلي :

م	سؤال الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوفق بشدة ١	لا وافق ٢	محايد ٣	أوافق ٤	أوافق بشدة ٥
تكاليف الوقاية						
١	تعي إدارة الشركة أهمية تكاليف تجهيز و تنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة	١	٢	٣	٤	٥
٢	تهتم إدارة الشركة بتكاليف صيانة و معايرة أجهزة القياس و الاختبار للحفاظ على دقتها	١	٢	٣	٤	٥
٣	تؤكد إدارة الشركة على تكاليف دراسات قدرات العمليات الإنتاجية	١	٢	٣	٤	٥
٤	تلتزم إدارة الشركة بمبدأ تخطيط التفتيش للعمليات الإنتاجية و المنتجات	١	٢	٣	٤	٥
٥	تؤكد إدارة الشركة أن منتجاتها مطابقة لاحتياجات فئات المتعاملين	١	٢	٣	٤	٥
٦	تقوم إدارة الشركة بالتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر	١	٢	٣	٤	٥
٧	تقيم إدارة الشركة تكاليف الجودة لدى الموردين بشكل مستمر	١	٢	٣	٤	٥
٨	تهتم إدارة الشركة بتقييم تنفيذ النشاطات في خطتها الشاملة للجودة	١	٢	٣	٤	٥
٩	تدعم الإدارة العليا للشركة تكاليف برامج	١	٢	٣	٤	٥

	ضمان الجودة و بشكل مستمر					

الفقرة الثانية : أثر تكاليف التقييم على الأداء المالي للشركات:

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الفقرة لتحديد أثر تكاليف التقييم على الأداء المالي للشركات باختيار إجابة واحدة فقط بوضع دائرة عليها و ذلك بين بدائل الإجابة لكل سؤال حيث أن : ١ تعني لا أوافق بشدة إلى ٥ و تعني أوافق بشدة لكلا مما يلي:

م	سؤال الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوفق بشدة ١	لا وافق ٢	محايد ٣	أوافق ٤	أوافق بشدة ٥
تكاليف التقييم						
١	تهتم إدارة الشركة بتكاليف تفتيش و اختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع و ذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة	١	٢	٣	٤	٥
٢	تعتمد إدارة الشركة على الأساليب الإحصائية لتحديد تكاليف التفتيش خلال العمليات الإنتاجية	١	٢	٣	٤	٥
٣	تقوم الإدارة العليا في الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات قبل القيام بعملية توريدها	١	٢	٣	٤	٥
٤	تؤكد إدارة الشركة على أهمية حساب تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة	١	٢	٣	٤	٥
٥	تهتم إدارة الشركة بتكاليف تجميع و معالجة بيانات التفتيش و الاختبار المستخدمة في تقييم العمل	١	٢	٣	٤	٥
٦	تتحمل الشركة التكاليف المتعلقة بمنع المنتجات المعيبة قبل شحنها	١	٢	٣	٤	٥

الفقرة الثالثة : أثر تكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات :

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الفقرة لتحديد أثر تكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات باختيار إجابة واحدة فقط بوضع دائرة عليها و ذلك بين بدائل الإجابة لكل سؤال حيث أن : ١ تعني لا أوافق بشدة إلى ٥ و تعني أوافق بشدة لكلا مما يلي

م	سؤال الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوفق بشدة ١	لا وافق ٢	محايد ٣	أوافق ٤	أوافق بشدة ٥
تكاليف الفشل الداخلي						
١	قدرت إدارة الشركة عدد الوحدات التالفة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة و التي لم تتمكن من معالجتها	١	٢	٣	٤	٥
٢	حددت إدارة الشركة تكلفة كل وحدة من الوحدات التالفة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة	١	٢	٣	٤	٥
٣	حددت إدارة الشركة عدد الوحدات المعيبة و المنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة و التي تم إعادة تصنيعها	١	٢	٣	٤	٥
٤	قدرت إدارة الشركة تكلفة إعادة تصنيع كل وحدة من الوحدات المنتجة خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة	١	٢	٣	٤	٥
٥	قدرت إدارة الشركة تكاليف الخردة و الإصلاح نتيجة التوريدات و المنتجات غير المطابقة الواردة من الموردين	١	٢	٣	٤	٥
٦	قامت إدارة الشركة بتحليل الفشل نتيجة القيام بعملية التخزين	١	٢	٣	٤	٥
٧	قدرت إدارة الشركة تكلفة بيع المنتجات بسعر أقل نتيجة لاحتوائها على عيب أو أكثر	١	٢	٣	٤	٥
٨	قامت إدارة الشركة بتقدير تكلفة إعادة الفحص و التفتيش للمنتجات التي تم إعادة إنتاجها و إعادة فحصها و اختبارها	١	٢	٣	٤	٥

الفقرة الرابعة :أثر تكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي للشركات :

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الفقرة لتحديد أثر تكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي للشركات باختيار إجابة واحدة فقط بوضع دائرة عليها و ذلك من بين بدائل الإجابة لكل سؤال حيث أن : ١ تعني لا أوافق بشدة إلى ٥ و تعني أوافق بشدة لكلا مما يلي:

م	سؤال الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوفق بشدة	لا وافق ٢	محايد ٣	أوافق ٤	أوافق بشدة ٥

		١				
تكاليف الفشل الخارجي						
١	تلتزم الشركة بتحمل تكاليف استقبال و تبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من المتعاملين من خلال فترة الضمان	١	٢	٣	٤	٥
٢	تتحمل الشركة تكاليف إدارة الشكاوي بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للمتعاملين	١	٢	٣	٤	٥
٣	تلتزم الشركة بمعالجة المنتجات المعيبة عند استلامها من قبل المتعاملين و ذلك بسبب وجود عيوب فيها	١	٢	٣	٤	٥
٤	تتحمل الشركة تكلفة إرضاء المتعاملين عند حدوث مشكلات تتعلق بالمنتج	١	٢	٣	٤	٥
٥	تتحمل الشركة كافة التكاليف المنفقة بعد شحن المنتجات المعيبة إلى المتعاملين	١	٢	٣	٤	٥
٦	تتحمل الشركة كافة التكاليف التي يتحملها المتعاملون عند استلام المنتجات المعيبة	١	٢	٣	٤	٥

القسم الثالث الأداء المالي للشركات:

من خلال الثلاث السنوات الأخيرة من فضلكم أن تعطونا رأيكم في الأسئلة الآتية (بوضع دائرة على الخيار الذي يتناسب مع شركتكم) حيث أن : ١ ناقص بشكل ملحوظإلى ٥ و تعني ازدياد بشكل ملحوظ لكلا مما يلي :

م	سؤال الفقرة	بـــــــــــــــدائل الإجـــــــــــــابة				
		ناقص بشكل ملحوظ ١	ناقص ٢	لا تغيير ٣	ازدياد ٤	ازدياد بشكل ملحوظ ٥
الأداء المالي للشركات						
١	مستوى الإنتاجية	١	٢	٣	٤	٥
٢	جودة المنتج	١	٢	٣	٤	٥
٣	عدد التوصيلات أو التسليمات في الوقت المناسب	١	٢	٣	٤	٥
٤	معدل نمو المبيعات	١	٢	٣	٤	٥
٥	معدل نمو ربح التشغيل	١	٢	٣	٤	٥
٦	معدل نمو تدفق السيولة النقدية	١	٢	٣	٤	٥

من فضلك استخدم هذه المساحة لكتابة تعليقاتك التي تراها

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكراً جزيلاً لكم لمنحنا وقتكم الغالي والثمين في الإجابة على أسئلة الاستبانة

خالص تحياتنا ،،،

الملحقات

```
Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in
4960 days.

GET
  FILE='F:\Research\analysis_4\degree\قروب\ أسامة.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
GET
  FILE='F:\Research\analysis_4\degree\أسامة\New folder\قروب.sav'.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
DATASET CLOSE DataSet2.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='F:\Research\analysis_4\degree\قروب\ أسامة.sav'
  /COMPRESSED.
COMPUTE QQ1=MEAN(Q1_1 to Q9).
EXECUTE.
COMPUTE QQ2=MEAN(Q2_10 to Q15).
EXECUTE.
COMPUTE QQ3=MEAN(Q3_16 to Q23).
EXECUTE.
COMPUTE QQ4=MEAN(Q4_24 to Q29).
EXECUTE.
COMPUTE QQ5=MEAN(Q5_30 to Q35).
EXECUTE.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:43:18
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\قروب أسامة\.sav

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

[DataSet1] F:\Research\analysis_4\degree\قروب\ أسامة .sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.768	.764	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1_1	4.03	.480	40
Q2	4.53	.599	40
Q3	4.08	.656	40
Q4	4.18	.636	40
Q5	4.00	.599	40
Q6	3.93	.616	40
Q7	4.15	.736	40
Q8	4.28	.716	40
Q9	4.00	.641	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1_1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Q1_1	1.000	.489	.320	.069	.000	.180	.062	.129
Q2	.489	1.000	.420	.224	.071	.249	.224	.432
Q3	.320	.420	1.000	.521	.261	.205	.136	.337
Q4	.069	.224	.521	1.000	.202	.427	.217	.342
Q5	.000	.071	.261	.202	1.000	.278	.233	.239
Q6	.180	.249	.205	.427	.278	1.000	.252	.106
Q7	.062	.224	.136	.217	.233	.252	1.000	.455
Q8	.129	.432	.337	.342	.239	.106	.455	1.000
Q9	.083	.268	.305	.504	.134	.325	.381	.447

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1_1	33.13	10.369	.264	.291	.769
Q2	32.63	9.266	.491	.431	.740

Q3	33.07	8.943	.520	.435	.735
Q4	32.98	8.948	.541	.486	.732
Q5	33.15	9.926	.299	.189	.767
Q6	33.23	9.461	.415	.328	.751
Q7	33.00	9.026	.418	.287	.752
Q8	32.88	8.625	.541	.439	.730
Q9	33.15	8.951	.535	.384	.732

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 QQ1
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:43:36
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 QQ1 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.09

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.831	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1_1	4.0250	.47972	40
Q2	4.5250	.59861	40
Q3	4.0750	.65584	40
Q4	4.1750	.63599	40
Q5	4.0000	.59914	40
Q6	3.9250	.61550	40
Q7	4.1500	.73554	40
Q8	4.2750	.71567	40
Q9	4.0000	.64051	40
QQ1	4.1278	.37537	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1_1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Q1_1	1.000	.489	.320	.069	.000	.180	.062	.129
Q2	.489	1.000	.420	.224	.071	.249	.224	.432
Q3	.320	.420	1.000	.521	.261	.205	.136	.337
Q4	.069	.224	.521	1.000	.202	.427	.217	.342
Q5	.000	.071	.261	.202	1.000	.278	.233	.239
Q6	.180	.249	.205	.427	.278	1.000	.252	.106
Q7	.062	.224	.136	.217	.233	.252	1.000	.455
Q8	.129	.432	.337	.342	.239	.106	.455	1.000
Q9	.083	.268	.305	.504	.134	.325	.381	.447
QQ1	.393	.619	.654	.668	.456	.560	.589	.682

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1_1	37.2528	12.904	.277	.	.817
Q2	36.7528	11.665	.505	.	.796
Q3	37.2028	11.298	.536	.	.793
Q4	37.1028	11.306	.556	.	.791
Q5	37.2778	12.398	.316	.	.816
Q6	37.3528	11.879	.432	.	.804
Q7	37.1278	11.377	.438	.	.806
Q8	37.0028	10.935	.558	.	.790

Q9	37.2778	11.309	.550	.	.791
QQ1	37.1500	11.413	1.000	.	.768

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:44:34
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.

Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.684	.679	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q2_10	4.0250	.47972	40
Q11	4.5250	.59861	40
Q12	4.0750	.65584	40
Q13	4.1750	.63599	40
Q14	4.0000	.59914	40
Q15	3.9250	.61550	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q2_10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Q2_10	1.000	.489	.320	.069	.000	.180
Q11	.489	1.000	.420	.224	.071	.249

Q12	.320	.420	1.000	.521	.261	.205
Q13	.069	.224	.521	1.000	.202	.427
Q14	.000	.071	.261	.202	1.000	.278
Q15	.180	.249	.205	.427	.278	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q2_10	20.7000	4.164	.322	.286	.670
Q11	20.2000	3.651	.444	.332	.633
Q12	20.6500	3.259	.564	.432	.586
Q13	20.5500	3.485	.478	.400	.620
Q14	20.7250	4.051	.255	.137	.694
Q15	20.8000	3.651	.423	.273	.640

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 QQ2
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:46:06
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 QQ2 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.800	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q2_10	4.0250	.47972	40
Q11	4.5250	.59861	40
Q12	4.0750	.65584	40
Q13	4.1750	.63599	40
Q14	4.0000	.59914	40
Q15	3.9250	.61550	40
QQ2	4.1208	.37361	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q2_10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	QQ2
Q2_10	1.000	.489	.320	.069	.000	.180	.507
Q11	.489	1.000	.420	.224	.071	.249	.645
Q12	.320	.420	1.000	.521	.261	.205	.747
Q13	.069	.224	.521	1.000	.202	.427	.682
Q14	.000	.071	.261	.202	1.000	.278	.496
Q15	.180	.249	.205	.427	.278	1.000	.635
QQ2	.507	.645	.747	.682	.496	.635	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q2_10	24.8208	5.797	.352	.	.771
Q11	24.3208	5.177	.479	.	.750
Q12	24.7708	4.708	.598	.	.723
Q13	24.6708	4.975	.515	.	.743
Q14	24.8458	5.643	.294	.	.787
Q15	24.9208	5.174	.460	.	.754
QQ2	24.7250	5.025	1.000	.	.684

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:47:51
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.746	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q3_16	4.1500	.73554	40
Q17	4.2750	.71567	40
Q18	4.0000	.64051	40
Q19	4.0250	.47972	40
Q20	4.5250	.59861	40
Q21	4.0750	.65584	40
Q22	4.1750	.63599	40
Q23	4.0000	.59914	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q3_16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
Q3_16	1.000	.455	.381	.062	.224	.136	.217	.233
Q17	.455	1.000	.447	.129	.432	.337	.342	.239
Q18	.381	.447	1.000	.083	.268	.305	.504	.134

Q19	.062	.129	.083	1.000	.489	.320	.069	.000
Q20	.224	.432	.268	.489	1.000	.420	.224	.071
Q21	.136	.337	.305	.320	.420	1.000	.521	.261
Q22	.217	.342	.504	.069	.224	.521	1.000	.202
Q23	.233	.239	.134	.000	.071	.261	.202	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q3_16	29.0750	7.302	.407	.270	.735
Q17	28.9500	6.767	.586	.405	.695
Q18	29.2250	7.256	.520	.373	.711
Q19	29.2000	8.523	.253	.280	.754
Q20	28.7000	7.497	.490	.413	.717
Q21	29.1500	7.156	.534	.423	.708
Q22	29.0500	7.331	.501	.415	.715
Q23	29.2250	8.179	.269	.132	.755

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 QQ3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:48:08
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 QQ3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.823	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q3_16	4.1500	.73554	40
Q17	4.2750	.71567	40
Q18	4.0000	.64051	40
Q19	4.0250	.47972	40
Q20	4.5250	.59861	40
Q21	4.0750	.65584	40
Q22	4.1750	.63599	40
Q23	4.0000	.59914	40
QQ3	4.1531	.38448	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q3_16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
Q3_16	1.000	.455	.381	.062	.224	.136	.217	.233
Q17	.455	1.000	.447	.129	.432	.337	.342	.239
Q18	.381	.447	1.000	.083	.268	.305	.504	.134
Q19	.062	.129	.083	1.000	.489	.320	.069	.000
Q20	.224	.432	.268	.489	1.000	.420	.224	.071
Q21	.136	.337	.305	.320	.420	1.000	.521	.261
Q22	.217	.342	.504	.069	.224	.521	1.000	.202
Q23	.233	.239	.134	.000	.071	.261	.202	1.000
QQ3	.597	.728	.664	.396	.630	.678	.648	.445

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q3_16	33.2281	9.477	.432	.	.799
Q17	33.1031	8.879	.606	.	.772

Q18	33.3781	9.442	.539	.	.782
Q19	33.3531	10.890	.270	.	.811
Q20	32.8531	9.720	.508	.	.786
Q21	33.3031	9.328	.553	.	.780
Q22	33.2031	9.527	.520	.	.784
Q23	33.3781	10.487	.291	.	.812
QQ3	33.2250	9.461	1.000	.	.751

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:49:19
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.696	.692	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q4_24	3.9250	.61550	40
Q25	4.1500	.73554	40
Q26	4.2750	.71567	40

Q27	4.0000	.64051	40
Q28	4.0250	.47972	40
Q29	4.5250	.59861	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q4_24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29
Q4_24	1.000	.252	.106	.325	.180	.249
Q25	.252	1.000	.455	.381	.062	.224
Q26	.106	.455	1.000	.447	.129	.432
Q27	.325	.381	.447	1.000	.083	.268
Q28	.180	.062	.129	.083	1.000	.489
Q29	.249	.224	.432	.268	.489	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q4_24	20.9750	4.538	.331	.178	.685
Q25	20.7500	3.936	.448	.270	.650
Q26	20.6250	3.830	.515	.397	.624
Q27	20.9000	4.092	.495	.299	.633
Q28	20.8750	4.984	.266	.253	.698
Q29	20.3750	4.189	.505	.396	.632

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 QQ4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created	02-JUN-2022 20:49:58

Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 QQ4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0

	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.783	.806	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q4_24	3.9250	.61550	40
Q25	4.1500	.73554	40
Q26	4.2750	.71567	40
Q27	4.0000	.64051	40
Q28	4.0250	.47972	40
Q29	4.5250	.59861	40
QQ4	4.1500	.40085	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q4_24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	QQ4
Q4_24	1.000	.252	.106	.325	.180	.249	.549
Q25	.252	1.000	.455	.381	.062	.224	.675
Q26	.106	.455	1.000	.447	.129	.432	.717
Q27	.325	.381	.447	1.000	.083	.268	.682
Q28	.180	.062	.129	.083	1.000	.489	.447
Q29	.249	.224	.432	.268	.489	1.000	.679
QQ4	.549	.675	.717	.682	.447	.679	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q4_24	25.1250	6.356	.367	.	.782

Q25	24.9000	5.626	.489	.	.763
Q26	24.7750	5.508	.552	.	.747
Q27	25.0500	5.831	.528	.	.751
Q28	25.0250	6.901	.295	.	.789
Q29	24.5250	5.952	.535	.	.750
QQ4	24.9000	5.785	1.000	.	.696

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:51:20
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.700	.701	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q5_30	4.0750	.65584	40
Q31	4.1750	.63599	40
Q32	4.0000	.59914	40

Q33	3.9250	.61550	40
Q34	4.1500	.73554	40
Q35	4.2750	.71567	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q5_30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Q5_30	1.000	.521	.261	.205	.136	.337
Q31	.521	1.000	.202	.427	.217	.342
Q32	.261	.202	1.000	.278	.233	.239
Q33	.205	.427	.278	1.000	.252	.106
Q34	.136	.217	.233	.252	1.000	.455
Q35	.337	.342	.239	.106	.455	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q5_30	20.5250	4.615	.445	.323	.655
Q31	20.4250	4.456	.535	.407	.627
Q32	20.6000	4.964	.365	.154	.679
Q33	20.6750	4.892	.377	.258	.676
Q34	20.4500	4.510	.399	.260	.672
Q35	20.3250	4.379	.470	.321	.647

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 QQ5
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created	02-JUN-2022 20:52:35

Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 QQ5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0

	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.812	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q5_30	4.0750	.65584	40
Q31	4.1750	.63599	40
Q32	4.0000	.59914	40
Q33	3.9250	.61550	40
Q34	4.1500	.73554	40
Q35	4.2750	.71567	40
QQ5	4.1000	.41824	40

Inter-Item Correlation Matrix

	Q5_30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	QQ5
Q5_30	1.000	.521	.261	.205	.136	.337	.642
Q31	.521	1.000	.202	.427	.217	.342	.704
Q32	.261	.202	1.000	.278	.233	.239	.563
Q33	.205	.427	.278	1.000	.252	.106	.578
Q34	.136	.217	.233	.252	1.000	.455	.631
Q35	.337	.342	.239	.106	.455	1.000	.677
QQ5	.642	.704	.563	.578	.631	.677	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q5_30	24.6250	6.537	.479	.	.765

Q31	24.5250	6.355	.565	.	.748
Q32	24.7000	6.956	.398	.	.779
Q33	24.7750	6.868	.411	.	.777
Q34	24.5500	6.396	.439	.	.776
Q35	24.4250	6.248	.506	.	.760
QQ5	24.6000	6.297	1.000	.	.700

```
FREQUENCIES VARIABLES=العمر المؤهل الخدمة
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		02-JUN-2022 20:55:15
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=العمر المؤهل الخدمة /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

Statistics

		العمر	المؤهل	الخدمة
N	Valid	40	40	40
	Missing	0	0	0

Frequency Table

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة فأقل 30	8	20.0	20.0	20.0
	سنة 31-40	18	45.0	45.0	65.0
	سنة 41-50	11	27.5	27.5	92.5
	4	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الخدمة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	20.0	20.0	20.0
	2	12	30.0	30.0	50.0
	3	9	22.5	22.5	72.5
	4	10	25.0	25.0	97.5
	33	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=المؤهل
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		02-JUN-2022 21:01:51
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=المؤهل /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Statistics

المؤهل

N	Valid	40
	Missing	0

المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دبلوم	7	17.5	17.5	17.5
	بكالوريوس	23	57.5	12.5	30.0
	ماجستير	5	12.5	57.5	87.5
	دكتوراه	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=الـخدمـة
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		02-JUN-2022 21:09:25
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=الخدمة /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Statistics

الخدمة

N	Valid	40
	Missing	0

الخدمة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	20.0	20.0	20.0
	2	12	30.0	30.0	50.0
	3	10	25.0	25.0	75.0

4	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		02-JUN-2022 21:28:58
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1_1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1_1	40	3	5	4.02	.880
Q2	40	3	5	4.03	.899
Q3	40	3	5	4.07	.856

Q4	40	3	5	4.18	.936
Q5	40	3	5	4.00	.999
Q6	40	3	5	3.92	.816
Q7	40	3	5	4.15	.736
Q8	40	3	5	4.08	.716
Q9	40	3	5	4.00	.941
Valid N (listwise)	40				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		02-JUN-2022 21:48:21
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q2_10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.02

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q2_10	40	3.00	5.00	4.0250	.97972
Q11	40	3.00	5.00	3.8250	.89861
Q12	40	3.00	5.00	3.4750	.95584
Q13	40	3.00	5.00	3.1750	.93599
Q14	40	3.00	5.00	3.4500	.89915
Q15	40	3.00	5.00	3.9250	.91551
Valid N (listwise)	40				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		02-JUN-2022 22:07:22
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q3_16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q3_16	40	3.00	5.00	4.1500	.73554
Q17	40	3.00	5.00	4.2750	.71567
Q18	40	3.00	5.00	4.0000	.84051
Q19	40	3.00	5.00	3.2250	.97972
Q20	40	3.00	5.00	3.5250	.89861
Q21	40	3.00	5.00	3.0750	1.05584
Q22	40	3.00	5.00	4.1750	.83599
Q23	40	3.00	5.00	4.0000	.99915
Valid N (listwise)	40				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		02-JUN-2022 22:24:39
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q4_24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q4_24	40	3.00	5.00	3.4250	.87120
Q25	40	3.00	5.00	4.1500	.93554
Q26	40	3.00	5.00	4.0750	.91567
Q27	40	3.00	5.00	3.1000	.84051
Q28	40	3.00	5.00	3.3250	.87972
Q29	40	3.00	5.00	3.5500	.99861
Valid N (listwise)	40				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		02-JUN-2022 22:49:35
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Q5_30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q5_30	40	3.00	5.00	4.0750	.65584
Q31	40	3.00	5.00	4.1750	.63599
Q32	40	3.00	5.00	4.0000	.59914
Q33	40	3.00	5.00	3.9250	.61550
Q34	40	3.00	5.00	4.1500	.73554
Q35	40	3.00	5.00	4.2750	.71567
Valid N (listwise)	40				

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT QQ5
  /METHOD=ENTER QQ1 QQ2 QQ3 QQ4
  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
```

Regression

Notes

Output Created		02-JUN-2022 23:09:57
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT QQ5 /METHOD=ENTER QQ1 QQ2 QQ3 QQ4 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
Resources	Processor Time	00:00:02.95
	Elapsed Time	00:00:02.27
	Memory Required	5632 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QQ4, QQ2, QQ3, QQ1[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: QQ5

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986[a]	.973	.970	.07246

a. Predictors: (Constant), QQ4, QQ2, QQ3, QQ1

b. Dependent Variable: QQ5

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.638	4	1.660	316.113	.000[b]
	Residual	.184	35	.005		
	Total	6.822	39			

a. Dependent Variable: QQ5

b. Predictors: (Constant), QQ4, QQ2, QQ3, QQ1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
1	(Constant)	-.010	.134		-.076	.940	
	QQ1	3.757	.338	3.372	11.102	.000	3.4250
	QQ2	-.688	.102	-.614	-6.750	.000	4.1500
	QQ3	-1.134	.210	-1.042	-5.387	.000	4.0750
	QQ4	-.929	.107	-.891	-8.713	.000	3.1000

a. Dependent Variable: QQ5

CollinearityDiagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	QQ1	QQ2	QQ3	QQ4
1	1	4.991	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.006	28.379	.93	.00	.00	.00	.01
	3	.002	50.149	.03	.00	.23	.00	.13
	4	.001	98.342	.01	.01	.20	.17	.40
	5	4.706E-5	325.688	.02	.99	.57	.83	.46

a. Dependent Variable: QQ5

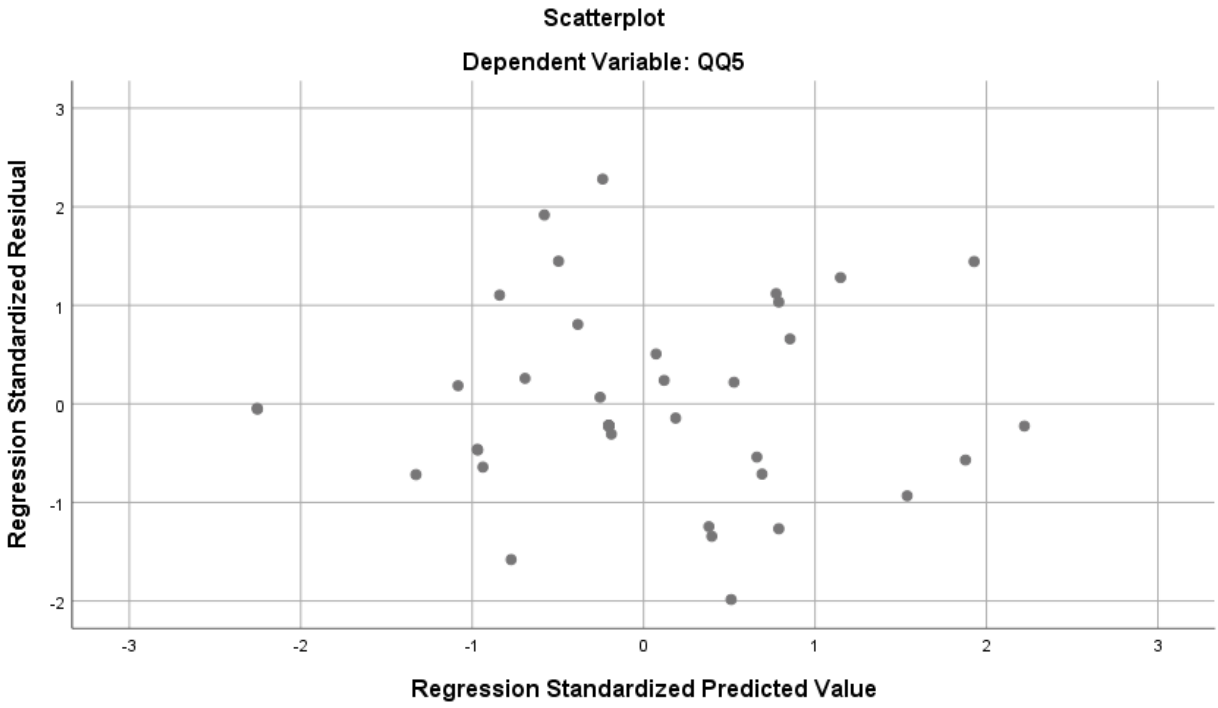
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.1699	5.0163	4.1000	.41257	40
Residual	-.14385	.16523	.00000	.06864	40
Std. Predicted Value	-2.254	2.221	.000	1.000	40

Std. Residual	-1.985	2.280	.000	.947	40

a. Dependent Variable: QQ5

Charts




```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT QQ5
  /METHOD=ENTER QQ1
  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
```

Regression

Notes

Output Created		02-JUN-2022 23:14:50
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT QQ5 /METHOD=ENTER QQ1 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
Resources	Processor Time	00:00:00.56
	Elapsed Time	00:00:00.37
	Memory Required	4048 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	8 bytes

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QQ1[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: QQ5

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654[a]	.410	.308	.22712

a. Predictors: (Constant), QQ1

b. Dependent Variable: QQ5

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.208	1	6.208	84.183	.000[b]
	Residual	.614	38	.016		
	Total	6.822	39			

a. Dependent Variable: QQ5

b. Predictors: (Constant), QQ1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinear
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	-.287	.225		-1.279	.209	
	QQ1	.463	.054	.954	9.601	.000	1.00

a. Dependent Variable: QQ5

CollinearityDiagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Variance Proportions QQ1
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	22.318	1.00	1.00

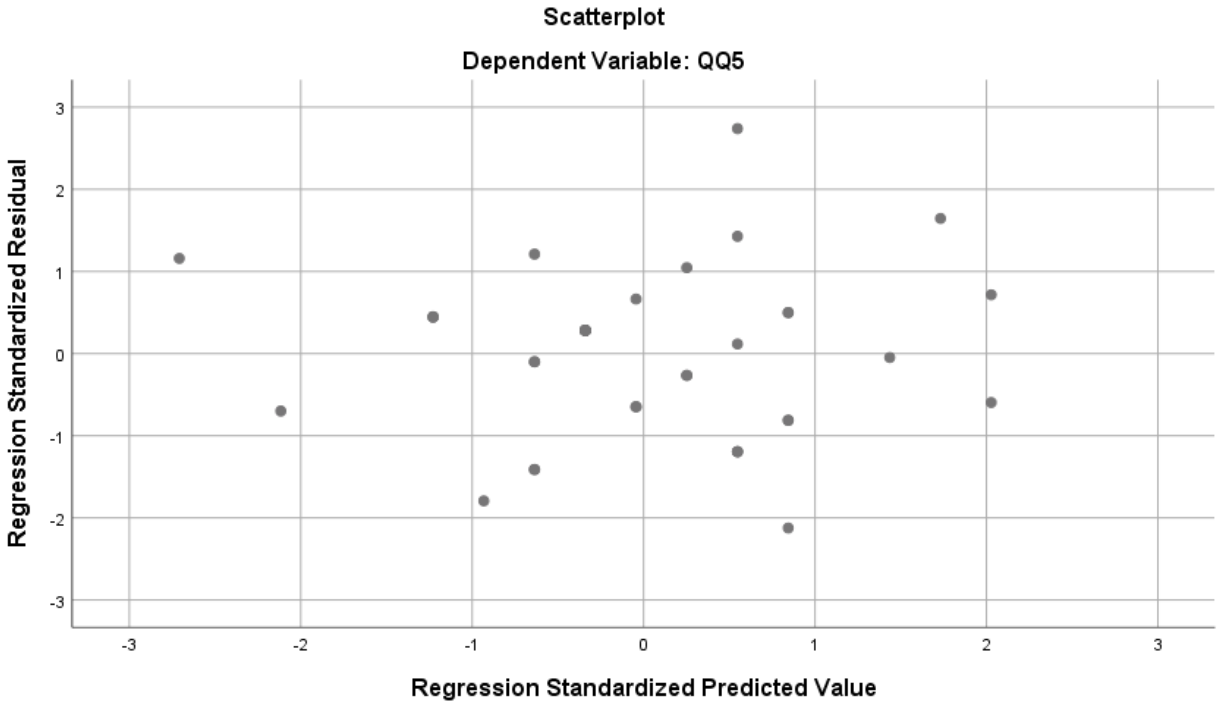
a. Dependent Variable: QQ5

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0194	4.9090	4.1000	.39898	40
Residual	-.26992	.34818	.00000	.12548	40
Std. Predicted Value	-2.708	2.028	.000	1.000	40
Std. Residual	-2.123	2.739	.000	.987	40

a. Dependent Variable: QQ5

Charts




```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT QQ5
  /METHOD=ENTER QQ2
  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
```

Regression

Notes

Output Created		02-JUN-2022 23:16:38
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT QQ5 /METHOD=ENTER QQ2 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
Resources	Processor Time	00:00:00.28
	Elapsed Time	00:00:00.31
	Memory Required	4048 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	8 bytes

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QQ2[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: QQ5

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555[a]	.431	.324	.41968

a. Predictors: (Constant), QQ2

b. Dependent Variable: QQ5

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.988	1	4.988	10.369	.000[b]
	Residual	1.834	38	.048		
	Total	6.822	39			

a. Dependent Variable: QQ5

b. Predictors: (Constant), QQ2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinear
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	.155	.390		.399	.692	
	QQ2	.457	.094	.855	7.167	.000	1.00

a. Dependent Variable: QQ5

CollinearityDiagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Variance Proportions QQ2
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	22.385	1.00	1.00

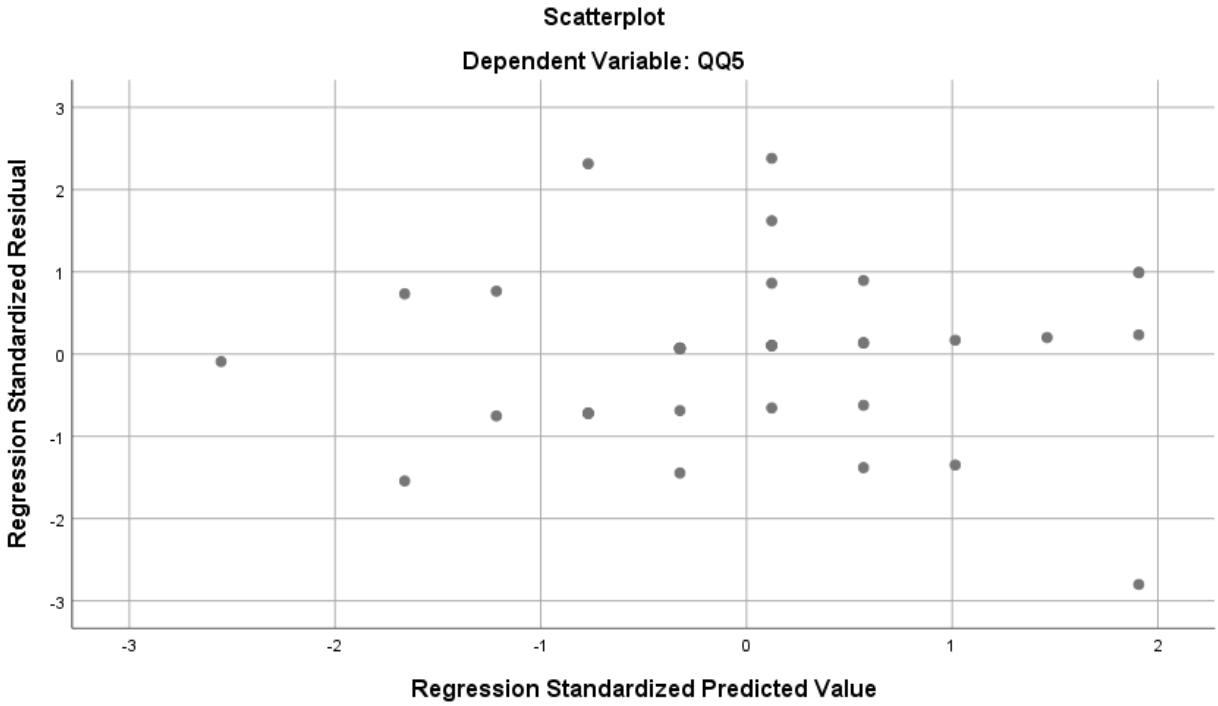
a. Dependent Variable: QQ5

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.1866	4.7821	4.1000	.35764	40
Residual	-.61538	.52279	.00000	.21684	40
Std. Predicted Value	-2.554	1.907	.000	1.000	40
Std. Residual	-2.801	2.380	.000	.987	40

a. Dependent Variable: QQ5

Charts




```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT QQ5
  /METHOD=ENTER QQ3
  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
```

Regression

Notes

Output Created	02-JUN-2022 23:18:13

Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \قروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT QQ5 /METHOD=ENTER QQ3 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
Resources	Processor Time	00:00:00.31
	Elapsed Time	00:00:00.28
	Memory Required	4048 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	8 bytes

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QQ3[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: QQ5

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632[a]	.569	.465	.45344

a. Predictors: (Constant), QQ3

b. Dependent Variable: QQ5

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.928	1	5.928	25.768	.000[b]
	Residual	.895	38	.024		
	Total	6.822	39			

a. Dependent Variable: QQ5

b. Predictors: (Constant), QQ3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinear
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	-.111	.267		-.417	.679	
	QQ3	.614	.064	.932	10.867	.000	1.00

a. Dependent Variable: QQ5

CollinearityDiagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Variance Proportions QQ3
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.925	1.00	1.00

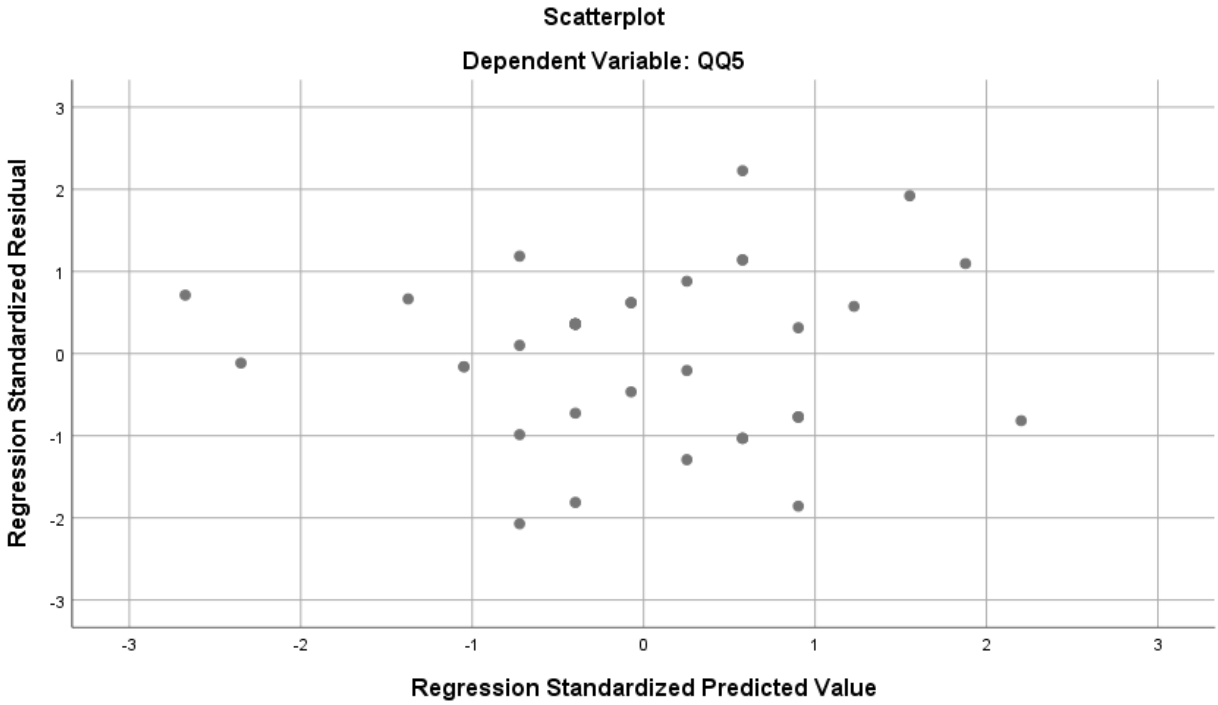
a. Dependent Variable: QQ5

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0575	4.9587	4.1000	.38986	40
Residual	-.31799	.34169	.00000	.15146	40
Std. Predicted Value	-2.674	2.203	.000	1.000	40
Std. Residual	-2.072	2.227	.000	.987	40

a. Dependent Variable: QQ5

Charts




```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT QQ5
  /METHOD=ENTER QQ4
  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
```

Regression

Notes

Output Created		02-JUN-2022 23:20:02
Comments		
Input	Data	F:\Research\analysis_4\degree\أسامة \اقروب.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT QQ5 /METHOD=ENTER QQ4 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED).
Resources	Processor Time	00:00:00.33
	Elapsed Time	00:00:00.25
	Memory Required	4048 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	8 bytes

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QQ4[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: QQ5

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739[a]	.603	.595	.24308

a. Predictors: (Constant), QQ4

b. Dependent Variable: QQ5

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.798	1	4.798	30.066	.000[b]
	Residual	2.024	38	.053		
	Total	6.822	39			

a. Dependent Variable: QQ5

b. Predictors: (Constant), QQ4

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinear
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	.469	.384		1.220	.230	
	QQ4	.575	.092	.839	12.490	.000	1.00

a. Dependent Variable: QQ5

CollinearityDiagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Variance Proportions QQ4
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	21.017	1.00	1.00

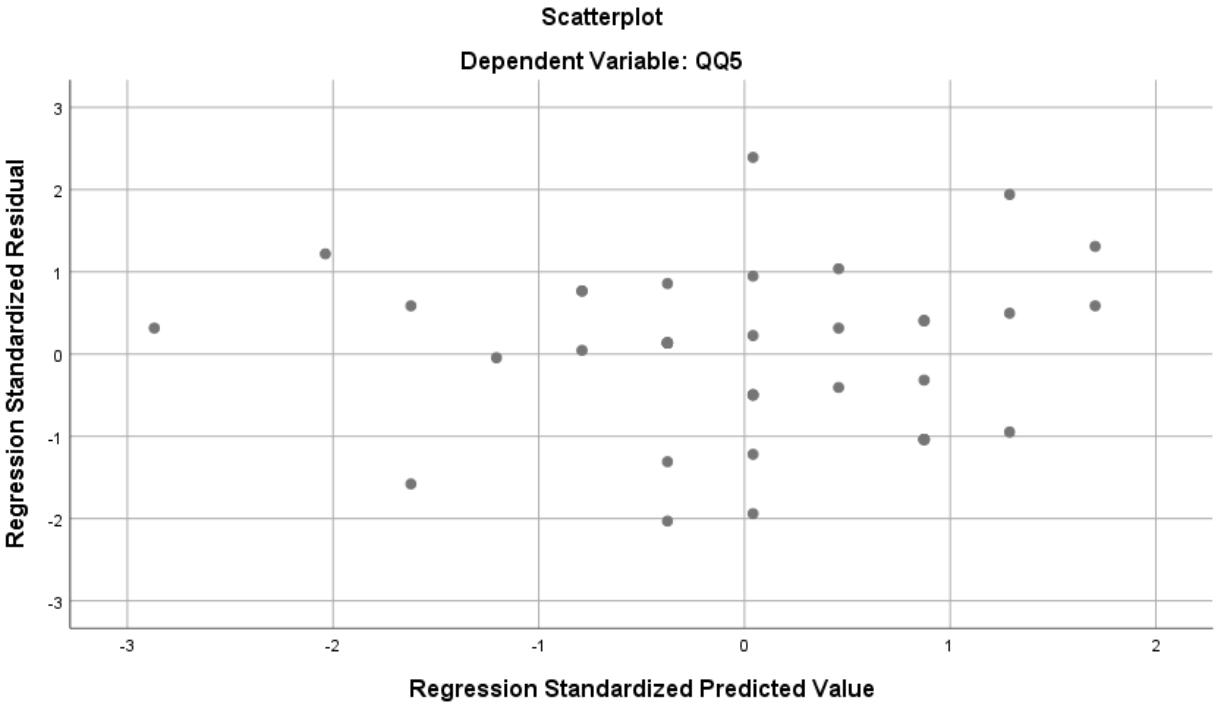
a. Dependent Variable: QQ5

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0938	4.6979	4.1000	.35075	40
Residual	-.46875	.55208	.00000	.22783	40
Std. Predicted Value	-2.869	1.705	.000	1.000	40
Std. Residual	-2.031	2.392	.000	.987	40

a. Dependent Variable: QQ5

Charts




```
DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='F:\Research\analysis_4\degree\قروب\ أسامة.sav'
  /COMPRESSED.
```