

"دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في
محافظة طولكرم"

إعداد الباحث:

محمد مهنا



ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم تبعاً لمجالات (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) وتبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية)، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استبانة مكونة من (32) فقرة، وتم توزيع الاستبانة على جميع الموظفين في الشركات الصناعية في محافظة طولكرم وبلغ عددهم (653) موظف وموظفة، وتم اختيار (100) منهم كعينة لإجراء الدراسة عليها، واستخدم برنامج (SPSS) لتحليل معلومات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يوجد دور لتكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، وبعد الوصول إلى النتائج فإن الدراسة توصي بما يلي: ضرورة قيام الشركات الصناعية الفلسطينية بدراسة تكاليف الجودة وأنواعها ومنها تكاليف الوقاية من أجل ضمان التحسين المستمر للمنتجات، وذلك من خلال تحليل تكاليف الجودة واكتشاف تكاليف المنتجات المعيبة، وإيجاد السبل الكفيلة لتقليل هذه التكاليف، والتحسين المستمر من جودة المنتجات في نفس الوقت. وضرورة أن تقوم الشركات الصناعية الفلسطينية بتطبيق تكاليف الجودة الخاصة بتكاليف التقييم، وخفض التكلفة وتحسين الجودة والإنتاجية، ورضا الزبائن، لأنها تمنح المؤسسة ميزة تنافسية في السوق وزيادة مبيعاتها فضلاً عن السمعة وثقة الزبائن.

مقدمة:

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة العديد من التغيرات والمتغيرات السريعة والمستمرة والتي من أهمها الاقتصادية والتكنولوجية فضلاً عن اشتداد حدة المنافسة بين الوحدات الاقتصادية الأمر الذي يشكل تحدياً لهذه الوحدات يتطلب الاستجابة له من خلال انتهاز مجموعة من الإستراتيجيات التي تركز على تحسين جودة المنتج وقياس تكاليف هذه الجودة باستخدام مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية، إذ إن تحديد وقياس تكاليف الجودة الشاملة يؤدي إلى توفير معلومات مفيدة يمكن الاستناد عليها في تحسين جودة منتجاتها من خلال ترشيح عملية اتخاذ القرارات والتي تنعكس على زيادة ربحية الوحدة الاقتصادية (حليحل، وسلمان، 2018، ص55).

وباعتبار أن الجودة المطلوبة تؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج بصورة كبيرة وإرهاق المؤسسة بتكاليف يمكن الاستغناء عنها، لا سيما وأن عائد الإنفاق على الجودة قد يتحقق على فترات طويلة الأمد، لذلك فإن تقديم منتج ذي جودة عالية يجب أن ينسجم مع استثمارات المؤسسة والتكاليف التي تتحملها، مما يعني أن قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح والحفاظ عليها يتطلب الحفاظ على الجودة العالية مع أدنى تكاليف جودة ممكنة وهذا يتحقق من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (حسيل، 2017، ص أ).

وإن الوظيفة المالية في الوحدات الاقتصادية تبحث على أساس منهجي سليم لتقويم استخدام الأموال بفعالية وبأعلى كفاءة في المؤسسات لتحقيق الأهداف المالية المنشودة في الأجل الطويل، وكان المفهوم القديم للأداء المالي ينحصر في تزويد المؤسسات في الأموال، ونتيجة لتطور الكبير في الفكر المالي سرعان ما انهار هذا المفهوم الكلاسيكي في ظروف اتسمت بالتعاقبات وظروف عدم التأكد (محمود، 2017، ص6).

وبهذا تعتبر تكاليف الجودة أحد الاتجاهات المحاسبية، وهي تكاليف ملزمة تتحملها المنظمة نتيجة لنشاطها على طول سلسلة المنتج، ولذلك فعدم الاهتمام بها يؤثر بشدة بالنتيجة في تكاليف الإنتاج، وتضع المنشأة في وضع تنافسي حرج جداً، لذا فإن انشغالات المستخدمين لتكاليف الجودة، لا تكمن في سهولة الحصول عليها وحسب بل تتعدى إلى جودة تلك التكاليف التي يحصلون عليها، ولم تغب تكاليف الجودة عن عالم التسابق الدائم حول تحسين أداء المؤسسات لأن دقتها وجودتها هو الأساس الذي تبنى عليه القرارات الهامة التي تؤثر

مباشرة على المؤسسة، وبالتالي فإن تكاليف الجودة تلعب دوراً يتمثل في تحسين الأداء المالي، وذلك من خلال حساب بعض النسب المالية التي تعبر على الوضعية المالية للمؤسسة (نقاز، 2014، ص أ).
مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تبرز مشكلة الدراسة من خلال رصد ظواهرها، لعدم إدراك إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية بأهمية قياس تكاليف الجودة والذي يؤثر بشكل كبير على الاداء المالي لتلك الشركات، وهذه التكاليف المرتفعة تنشأ نتيجة عدم اهتمام إدارة الشركة الصناعية الفلسطينية بمسببات تكاليف الجودة، فربما يكون لدى الشركة منتج بمواصفات عالية ويحتوي على مكونات عالية الجودة ولكن إذا احتوى هذا المنتج على عيب في التصنيع فإن الشركة ستتكبد تكاليف ضمان عالية، وبناء على ذلك فإن الحالات الأكثر تكلفة تحدث عندما يتم اكتشاف عيوب التصنيع من قبل الزبائن، بينما تكون التكلفة اقل عندما يتم اكتشاف العيوب داخل الشركة، وإن بقاء أي شركة واستمرارها مرهون بكفاءة أداءها عامة وأدائها المالي خاصة، والكفاءة في أداء الوظيفة المالية تتوقف على استخدام الأساليب العلمية والرشد في تدبير الموارد المالية اللازمة في المدى القصي والطويل. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية وهي:

1. ما دور تكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟
2. ما دور تكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟
3. ما دور تكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟
4. ما دور تكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها للتعرف على دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، فالدراسة تحاول ربط تكاليف الجودة بكفاءة الاداء المالي بصفة عامة فاتحة المجال امام إمكانية تناول دراسات مستقبلية كفاءة الاداء المالي بشيء من التعمق والتفصيل.
2. كونها دراسة استطلاعية تهدف إلى وصف حقيقة تعامل الشركات الصناعية الفلسطينية مع تكاليف الجودة، والتي بدورها تساعد في فتح المجال أمام دراسات جديدة تخص تكاليف الجودة، كنوع من المساهمة في إنجاح الدراسات المستقبلية.
3. تعتبر هذه الدراسة وعلى حد علم الباحث من الدراسات القليلة التي تجري في فلسطين وتتناول دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. تستمد أهمية هذه الدراسة في أهمية تطبيق تكاليف الجودة من أجل تحسين الأداء المالي للشركات الصناعية الفلسطينية، وذلك في كيفية تحقيق التوافق بين تخفيض التكلفة وتحقيق مستوى عال من الجودة من خلال التحسين المستمر.
2. وجود اهتمام كبير في الرقابة على تكاليف جودة التصنيع لما لهذا الموضوع من أثر كبير على الشركات الصناعية الفلسطينية بالإضافة إلى ما توفره تكاليف الجودة من تصورات حول التكاليف التي تتحملها الشركات الصناعية الفلسطينية وعملاء هذه الشركات.

3. أهمية الدراسة لكافة القطاعات الاقتصادية في المجتمع من خلال الاهتمام بتكاليف الجودة قد يظهر فرص التطوير وتحسين الأداء المالي، وإلى التخلص من المعيب في مختلف المواقع وهذا يعني تحسناً في الانتاجية وخفض في السعر، ويترتب على ذلك زيادة في المبيعات وفي الحصة السوقية وينعكس أثر ذلك على الربحية والأداء المالي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس وهو التعرف إلى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، إضافة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية التعرف إلى دور (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم:

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة عدة فرضيات فرعية وهي:

1. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

حدود الدراسة:

الدراسة محددة بعدة حدود وهي:

1. الحدود الزمانية: العام (2020-2021).
2. الحدود المكانية: الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
3. الحدود البشرية: موظفي الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
4. الحدود الموضوعية: دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

مصطلحات الدراسة:

تكاليف الجودة: تلك المرتبطة بوصول الشركة لنظام معين من الجودة، والبعض أيضاً يرى أن تكاليف الجودة هي تلك التكاليف الناتجة عن تشغيل قسم الجودة في الشركة (حمودة، 2014، ص30).

تكاليف الوقاية: هي التكاليف بالأنشطة التي تقلل من أو تستبعد إنتاج سلع معينة أو تقديم خدمة أقل من المستوى القياسي (نور والحديثي، 2012، ص6).

تكاليف التقييم: التكاليف المتحققة عند تقييم مستوى الأداء المتحقق لجودة عمليات ومنتجات الوحدة الاقتصادية (حليجل، وسلمان، 2018، ص56).

تكاليف الفشل الداخلي: التكاليف الناتجة عن اكتشاف وحدات معيبة قبل أن يتم شحنها أو توصيلها للزبائن (حمودة، 2014، ص32).
تكاليف الفشل الخارجي: التكاليف الناتجة عن عدم اكتشاف الوحدات المعيبة في المنتجات أو الخدمات المقدمة بعد توصيل المنتجات أو تقديم الخدمات للزبون (حمودة، 2014، ص32).

الأداء المالي: أداء الأعمال من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية. وأنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المنظمات (نور والحديثي، 2012، ص6).

أولاً: الإطار النظري:

تعريف تكاليف الجودة:

تعبر تكاليف الجودة عن الفرق بين تكلفة المنتج الفعلية، وتكلفة المنتج المنخفضة التي يمكن أن تحدث إذا لم يكن هناك إمكانية لحدوث خدمات غير مطابقة، وفشل في المنتجات، ووحدات معيبة في التصنيع، أو بمعنى آخر هي التكاليف المتعلقة بكل من الوصول وعدم القدرة على الوصول إلى مستوى الجودة المطلوب لكل من المنتجات والخدمات، ويمكن رؤيتها كتكاليف الوقاية من مشاكل الجودة وقياس ورقابة مستويات الجودة والتفتيش على مستويات الجودة أو الفشل في الوصول إلى مستويات الجودة المطلوبة (حمودة، 2014، ص30).

وتعرف تكاليف الجودة بأنها التكاليف التي تتكبدها الشركة لمنع إنتاج منتجات معيبة قد تقع في أيدي العملاء، وعرفت بأنها مجموع المصروفات التي تحدث في أنشطة منع الخطأ أو المعيب أو التقييم والخسائر الراجعة ككل من الفشل الداخلي والخارجي لمنتج ما تتلاشى إذا لم توجد مشكلات الجودة، وعرفت أيضاً التكاليف المرتبطة أو المتعلقة بعدم الحصول على المنتجات أو الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذ المرة الأولى، وهي أيضاً التكاليف المتحققة للوقاية، أو التكاليف الناشئة نتيجة لإنتاج منتج بجودة منخفضة (عامر ودرغام، 2018، ص189).

وتعرف تكاليف الجودة إجرائياً بأنها مجموع التكاليف التي تتحملها الشركة لضمان تقديم المنتجات من السلع والخدمات بمستوى جودة يتناسب مع متطلبات ورغبات الزبائن.

أهمية تكاليف الجودة:

تبرز أهمية تكاليف الجودة من خلال (حليجل، وسلمان، 2018، ص13):

1. الحصة السوقية وتحقيق الوفورات في الكلفة: إن تحسين الجودة يؤدي إلى ارتفاع الحصة السوقية للشركة وتحقيق وفورات في الكلفة، وهذا بدوره يؤثر في ربحية الشركة، إذ كلما كانت الوحدات المنتجة مطابقة للمواصفات قلت تكاليف الفشل، وكلما كانت مطابقة لمتطلبات الزبون ارتفعت الحصة السوقية.
2. سمعة الشركة: هناك علاقة طردية بين الجودة وسمعة الشركة، فالزبون ينظر إلى الشركة على أنها واحدة من البدائل التي يمكن أن تلبي احتياجاته الخاصة، وفي عالم اليوم ذات المنافسة العالمية فإن الشركة التي تتجح في تقديم سلعة أو خدمة جيدة فهي التي تكون لها الحظ الأوفر في الحصول على احترام ذلك الزبون.
3. المزايا التنافسية: تظهر أهمية الجودة في حالة وجود منافسة عالمية مما يعني الضغط على الشركة بضرورة الاهتمام بالجودة وتحسينها بهدف تحقيق حصة سوقية عالية وتحقيق رضا الزبون.
4. مسؤولية المنتج القانونية: أن الشركات التي تنتج منتجات ذات جودة منخفضة تكون مسؤولة قانونياً عن أي أذى يتعرض له الزبون نتيجة استعمال تلك المنتجات (سلمان، 2015، ص79).

ويرى الباحث أن من أهمية تكاليف الجودة قياس تكاليف الجودة الشاملة لها أهمية بالغة في خفض تكلفة الجودة وتحسين جودة الإنتاج وإرضاء العميل ودعم الميزة التنافسية.

عناصر تكاليف الجودة:

تصنف تكاليف الجودة إلى أربعة أنواع:

كلف التقييم: الكلف المرتبطة بتقويم المستوى المتحقق لجودة المطابقة. وتترتب على كافة الأنشطة الخاصة بالتأكد من مطابقة المواد المشتراة، والعمليات، والمنتجات للمتطلبات أو المواصفات المحددة مسبقاً وتشمل كل من الكلف التالية (فرح، 2016، ص37-38):

1. كلف التثبيت والتحقق: وتشمل كلف فحص وتدقيق المواد الداخلة، التهيئة والإعداد للإنتاج، العمليات الإنتاجية، المنتجات الوسيطة والنهائية ويضمنها تقويم أداء المنتج وفقاً للمواصفات المتفق عليها.

2. كلف تدقيق الجودة: وتشمل كلف التحقق من عمل نظام الجودة بصورة مرضية.

3. كلف فحص المعدات: وتشمل كلف فحص وصيانة المعدات المستعملة في أنشطة فحص الجودة.

كلف الوقاية: هي الكلف المرتبطة بتصميم وتنفيذ وتشغيل نظام الجودة، وتترتب على القيام بكافة الأنشطة المصممة لمنع وقوع الأخطاء وإنجاز الأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى، وتشمل كل من الكلف التالية (حامد وآخرين، 2017، ص24):

1. كلف وضع المواصفات: تشمل كلف تحديد المتطلبات لتلبية رغبات الزبائن ووضع المواصفات المعبرة عنها لكل من مدخلات المواد، والعمليات، والمنتج النهائي.

2. كلف تخطيط الجودة: تشمل كلف وضع الخطط المتعلقة بجودة التصميم للمنتج والسيطرة على العملية الإنتاجية والفحص وغيرها من الخطط الخاصة بتحقيق أهداف الجودة.

3. كلف ضمان الجودة: وتشمل كلف تصميم وتشغيل نظام إدارة الجودة.

4. كلف معدات الفحص: وتشمل كلف تصميم وصنع أو شراء المعدات اللازمة للقيام بأعمال الفحص.

كلف الفشل الداخلي: الكلف الناجمة عن الفشل، في بلوغ معايير جودة التصميم الجاري اكتشافه خلال العمليات وقبل أن يصل المنتج إلى الزبائن، وتترتب على الأنشطة المتعلقة بالإجراءات التصحيحية لعدم المطابقة مع المواصفات، وبتلك الخاصة بمعرفة أسباب الفشل الداخلي وتشمل كل من الكلف التالية (موسى، 2019، ص118):

1. كلف الهدر: وتشمل كلف القيام بأعمال غير ضرورية أو الاحتفاظ بالمخزون نتيجة الوقوع بالأخطاء أو ضعف الاتصالات أو نتيجة استعمال مواد غير سليمة.

2. كلف العادم: وتشمل كلف النالف من المواد أو المنتجات التي لا يمكن استعمالها أو بيعها.

3. كلف إعادة الفحص: وتشمل كلف إعادة الفحص للمواد أو المنتجات أو الأعمال التي تم اصلاحها.

كلف الفشل الخارجي: الكلف الناجمة عن الفشل، في بلوغ معايير جودة التصميم، الجاري اكتشافه بعد تسليم المنتج إلى الزبائن وتشمل الكلف التالية (غول، 2014، ص28-29):

1. كلف الإصلاح والخدمة: وتشمل كلف الإصلاح للمنتجات المعادة أو تلك المعابة لدى الزبون.

2. كلف الضمان: كلفة استبدال المنتج في ظل التعهدات الواردة في الضمان الممنوح للزبون.

3. كلف الشكاوى: كل الكلف المرتبطة بالتعامل مع شكاوى الزبائن الناجمة عن فشل المنتج.

ويرى الباحث أن تكاليف التقييم والوقاية المنع تنصب في تكاليف المطابقة والموائمة وأن تكاليف الفشل الداخلي والخارجي تنصب في تكاليف علم المطابقة والموائمة.

تعريف الأداء المالي:

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق الاداء الشركات اذ يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر عن أداء الشركات باعتباره الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها تلك الشركات، او يسهم في الأداء المالي كذلك في اتاحة الموارد المالية وتزود الشركات بالمعلومات بغرض الاستثمار في الميادين المختلفة والتي تساعد في تلبية احتياجات اصحاب المصالح المختلفة وتحقيق أهدافهم (حامد وآخرين، 2017، ص39).

وأن الأداء المالي يمثل قدرة الشركة على إنجاز أهدافها المالية وهو الركيزة الأساسية في دعم مختلف الأعمال التي تمارسها الشركة، ويعبر عن الأداء المالي للشركة من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية والسيولة وغيرها، فقد ربط الأداء المالي بالعائدات المالية للشركة، حيث ترد ضمن ملخص حسابي يعرض هذا العائدات بصورة تفصيلية، إذ يتم عرض حجم الإيرادات والمصروفات والربح أو الخسارة (الفار، 2018، ص27).

ويرى الباحث أن الأداء المالي يتمثل في قدرة الشركة على استخدام مواردها بطريقة مثلى لتحقيق

تكاليف الجودة ودورها في تحسين كفاءة الأداء المالي:

إن الجودة تعد من المتطلبات الأساسية التي يجب توفرها في المنتجات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها، وتماشيا مع التطورات المتسارعة يجب أن تكون المؤسسة قادرة على خلق منتج منافس أي ذو جودة عالية وبتكلفة أقل، سواء ما تعلق بتكاليف الإنتاج أو تكاليف الجودة، وهذه الأخيرة يجب على المؤسسة أن تليها الاهتمام الكافي لما لها من أهمية في زيادة الأرباح من خلال إكتشاف الأماكن داخل المصنع التي ترتفع فيها مصاريف الجودة دون عائد محدد (حسيل، 2017، ص26).

كما أن الأداء المالي الذي أصبح يمثل محورا أساسيا وفعالا للنمو والإستمرارية، فهو آلية تمكن من نجاح المؤسسة في الإستخدام الأمثل للوسائل المالية المتاحة (الكفاءة) من أجل تحقيق الأهداف المرسومة (الفعالية)، لذا يجب تقييم الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية لإعطاء الصورة الحقيقية لها، باعتباره أداة رقابية فعالة تعتمد عليها المؤسسة في دراسة وتحليل مركزها المالي وربحية أموالها، وكذا الكشف عن مواطن القوة والضعف، وهو يسمع لها بإستغلال مواطن القوة لتدعيمها، ومحاولة معالجة نقاط الضعف باتخاذ القرارات التصحيحية المناسبة، وبالتالي تحسين الأداء المالي، وعليه بات من الضروري أن تعتمد المؤسسة مهم كان حجمها ما وطبيعة نشاطها، وإن تحسين الأداء المالي يتوقف إلى حد كبير على اختيار مؤشرات التحسين، وهذه الأخيرة عبارة عن كميات مترجمة من علاقات بين النتائج المحققة (الفعالية) والوسائل المستعملة (الكفاءة) (حسيل، 2017، ص26).

ويرى الباحث إن تكاليف الجودة توفر معلومات مفيدة لتقويم مدى فاعلية وكفاءة برامج الجودة من خلال توفيرها المجموعة من المؤشرات والمقاييس الخاصة بالجودة فمثلا: تأثير تدريب العاملين لتطبيق معايير الجودة وانعكاسه على تخفيض الوحدات المعيبة الفاشلة داخليا وخارجيا وبالتالي تخفيض تكاليف الجودة.

ثانياً: الدراسات السابقة:

يوجد عدة سابقة عربية وأجنبية تناولت موضوع الدراسة ومنها:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (العبدلي، 2018) بعنوان "أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية":

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقق أهداف الدراسة تم استخراج المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر معنوي على تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل على الأداء

المالي، كما أظهرت وجود أثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي، وتمثلت أهم التوصيات لإدارات البنوك التجارية بزيادة الاهتمام بموضوع تكاليف الجودة والإفصاح عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم في تخفيض التكاليف وزيادة الإيراد. دراسة (عامر، ودرغام، 2018)، بعنوان " علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة":

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة بين تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) والأداء الاستراتيجي: الأداء المالي، الأداء التشغيلي، والأداء التنافسي للشركات الصناعية الفلسطينية، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: إن الشركات الصناعية تطبق تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي) بنسبة 79.13%، وأظهرت ارتفاعاً في مستويات الأداء الاستراتيجي بنسبة 83.46% نتيجة تطبيق هذه الشركات التكاليف الجودة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكاليف الجودة والأداء الاستراتيجي لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات منها ما يلي: زيادة اهتمام إدارات الشركات الصناعية بتكاليف الجودة وكتابة تقرير عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات.

دراسة (حامد، 2017) بعنوان " أثر استخدام تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي: دراسة ميدانية على البنك الزراعي":

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، ومعرفة أثر تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، ومعرفة أثر تكاليف الجودة على حساب النسب المالية، ومعرفة أثر تكاليف الجودة على التدفقات النقدية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، تطبيق تكاليف الجودة بصورة جيدة يرفع من كفاءة الأداء المالي للمنشأة، تستخدم تكاليف الجودة عند حساب النسب المالية، هنالك دلالة إحصائية بين الإفصاح عن تكاليف الجودة والتدفقات النقدية، تعتمد دقة الموازنات التخطيطية على الإفصاح الجيد عن تكاليف الجودة. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة تطبيق تكاليف الجودة لتساعد على رفع كفاءة الأداء المالي للمنشأة.

دراسة (حسيل، 2017) بعنوان " أثر تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية مؤسسة Prolipos لإنتاج الزيوت والمواد الدسمة - عين مليلة":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية بمؤسسة بروليبيوس لإنتاج الزيوت والمواد الدسمة، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن تكاليف الجودة ونتائجها في المؤسسة محل الدراسة جاءت مستوياتها إيجابية، وتبين أن هناك أثر التكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي، كما أن إن مستوى جودة التكاليف الكلية (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي والفشل الخارجي) في مؤسسة بروليبيوس مرتفع، ولقد لخصت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات وأهمها ضرورة دراسة تكاليف الجودة من أجل ضمان التحسين المستمر للمنتجات، وذلك من خلال تحليل تكاليف الجودة واكتشاف تكاليف المنتجات المعيبة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Uyar, 2016) بعنوان " An exploratory study on quality costs in Turkish manufacturing companies":

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الشركات الصناعية التركية لنظام تكاليف الجودة، وتقييم تغير أداء الشركة بعد تطبيق نظام تكاليف الجودة، وتحديد الغرض من قياس وتقرير تكاليف الجودة، وكانت أهم النتائج: أن نسبة (49%) من الشركات التي استجابت للاستبانة تطبق نظام تكاليف الجودة، أدى تنفيذ نظام تكاليف الجودة في الشركات محل الدراسة إلى: انخفاض شكاوى العملاء، انخفاض المنتجات المخردة، انخفاض نفقات الضمان، وزيادة حجم المبيعات، وأشارت

إلى أن المحاسبين كانوا هم الفئة الأكثر دعماً للأهداف المقترحة في هذه الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق هذه الدراسة على القطاعات الأخرى وعدم تعميم نتائج هذه الدراسة على باقي القطاعات.

دراسة (Sower, et. al., 2016) بعنوان " Cost of quality usage and its relationship to quality system maturity"

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين توزيع تكاليف الجودة ومستوى نضج نظام جودة الشركة، وذلك لتقييم مدى فاعلية أنظمة تكاليف الجودة وأثر نضج أنظمة الجودة على أداء الشركة وتحديد السبب في أن بعض الشركات لا تستخدم أنظمة تكاليف الجودة، وكانت أهم نتائج الدراسة هي توضيح العلاقة بين نضج نظام الجودة وتوزيع تكاليف الجودة والتي كانت كما يلي: تتخفف تكاليف الفشل الخارجي كنسبة مئوية من إجمالي تكاليف الجودة كلما زاد مستوى نضج نظام الجودة لدى الشركة، وتزداد تكاليف الجودة الإجمالية إذا انتقلت الشركة من مستوى منخفض جداً من النضج في نظام الجودة إلى مستوى أعلى، وأوصت الدراسة بأن تطبيق نظام تكاليف الجودة الناجح يجب أن يدعم من قبل إدارة الشركة والأخذ بعين الاعتبار ارتفاع إجمالي تكاليف الجودة في المدى القصير.

دراسة (Schiffauerova, and Thomson, 2015) بعنوان " A review of research on cost of quality models and best practices"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق نماذج قياس تكاليف الجودة على المؤسسات الأكاديمية في كندا ومعرفة النماذج الأكثر شيوعاً والمستخدمه في تقييم وقياس تكاليف الجودة، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة هي: غالبية برامج إدارة الجودة لا تستخدم منهجيات تكاليف الجودة، وأن المؤسسات الأكاديمية في كندا التي لا تتبنى فكر لتكاليف الجودة COQ ناجح في خفض تكاليف الجودة وتحسين الجودة لعملائها، وأوصت الدراسة بأن أنظمة تكاليف الجودة لا بد أن تكون جزءاً من برامج إدارة الجودة.

دراسة (Rodchua, 2015) بعنوان " Factors, Measures, and Problems of quality cost program implementation in the manufacturing environment"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المهمة والمقاييس المساهمة في تنفيذ برنامج تكاليف جودة ناجح حيث تم وضع نموذج تجريبي على أساس تكاليف الجودة في بيئة التصنيع، وكانت أهم نتائج الدراسة أن العوامل التي ساعدت على نجاح برامج تكاليف الجودة تمثلت في: الدعم الإداري، التطبيق الفعال للنظام، التعاون مع الإدارات الأخرى، فهم الفكر والمفاهيم المتعلقة بتكاليف الجودة، وكانت أهم توصياتها إجراء المزيد من الدراسات لاستكشاف طبيعة تحليل العوامل وكذلك أساليب السيطرة على تكاليف الفشل الداخلي والخارجي، وأوصت الدراسة خبراء الجودة الشاملة بتوعية إدارة الشركات حول مفاهيم ومنافع الجودة وضرورة قياس تكاليفها.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول محاور الدراسة وعناصرها ومتغيراتها حيث تناولت تكاليف الجودة ومتغيراتها والأداء المالي وعناصره، كما ورد في دراسة (العبدلي، 2018) ودراسة (عامر، ودرغام، 2018)، كما تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة والأداة المتبعة وهي الاستبانة، كدراسة (حامد، 2017) ودراسة (حسيل، 2017). واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول بعض محاورها حيث تناولت دراسة (عامر، ودرغام، 2018) علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، ودراسة (Uyar, 2016) التي تناولت مدى تطبيق الشركات الصناعية التركيبية لنظام تكاليف الجودة، وتقييم تغير أداء الشركة بعد تطبيق نظام تكاليف الجودة، ودراسة (Sower, et. al., 2016) التي تناولت اختبار العلاقة بين توزيع تكاليف الجودة ومستوى نضج نظام جودة الشركة.

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تعتبر وعلى حد علم الباحث من الدراسات الأولى في فلسطين وتناولت المحاور الأربعة لتكاليف الجودة وهي (تكاليف الوقاية وتكاليف تقييم وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي، وتعتبر مرجعا لكافة المحاسبين والمدققين والمهتمين.

منهجية الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها من أجل لتعرف إلى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، فهو المنهج المناسب لهذه الدراسة، وذلك لأن المنهج الوصفي الارتباطي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفاً كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية، ومن أغراض المنهج الارتباطي وصف العلاقات بين المتغيرات، أو استخدام هذه العلاقات في عمل تنبؤات تتعلق بهذه المتغيرات، لهذا فقد رأى الباحث أن المنهج الارتباطي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، حيث بلغ عددهم من (653) موظف وموظفة، وفق إحصائية الغرفة التجارية والصناعية في محافظة طولكرم.

عينة الدراسة:

اختار الباحث عينة من مجتمع الدراسة تمثلت بعدد من العاملين في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، وقد تم اختيارهم بالطريقة القصدية غير الاحتمالية، وبلغ حجم عينة الدراسة (100) عامل وعاملة من العاملين في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، والجدول (1) يبين وصف عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة:

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=100)

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	3	3.0
	بكالوريوس	62	62.0
	ماجستير فأعلى	35	35.0
	المجموع	100	100%
التخصص	محاسبة	67	67.0
	علوم مالية ومصرفية	25	25.0
	أخرى	8	8.0
	المجموع	100	100%
الوظيفة	مدقق حسابات	32	32.0
	محاسب	46	46.0
	أخرى	22	22.0
	المجموع	100	100%
	أقل من 5 سنوات	48	48.0

45.0	45	5 - 10 سنوات	عدد سنوات الخبرة
7.0	7	أكثر من 10 سنوات	
100%	100	المجموع	
55.0	55	أقل من 5 دروات	عدد الدورات التدريبية
36.0	36	5 - 10 دروات	
9.0	9	أكثر من 10 دروات	
100%	100	المجموع	

أداة الدراسة:

تعتبر أداة الدراسة الوسيلة التي يستخدمها الباحث في حصوله على المعلومات المطلوبة من المصادر المعنية في بحثه، ومنها الاستبيانات كما في هذه الدراسة، فبعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها قام الباحث بتطوير استبانة خاصة من أجل التعرف إلى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين: الأول تضمن بيانات أولية عن المفحوصين تمثلت المؤهل العلمي، التخصص، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية، أما الثاني فقد تكون من الفقرات التي تقيس دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغ عدد هذه الفقرات (32) فقرة، موزعة على محورين رئيسيين هما المحور الأول درجة تكاليف الجودة ويتضمن ثلاثة مجالات والمحور الثاني الأداء المالي والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول (2) محاور ومجالات وفقرات الدراسة

عدد الفقرات	الفقرات	المحور
7	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7	تكاليف الوقاية
7	8، 9، 10، 11، 12، 13، 14	تكاليف التقييم
6	15، 16، 17، 18، 19، 20	تكاليف الفشل الداخلي
6	21، 22، 23، 24، 25، 26	تكاليف الفشل الخارجي
6	27، 28، 29، 30، 31، 32	الأداء المالي
30		المجموع

وقد تم صياغة بنود الأداة وطريقة التصحيح بحسب مقياس ليكرت (Likert Scale) كما تم تصميم المقياس على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وأعطيت الأوزان كما هو آتي: موافق بشدة: خمس درجات، موافق: أربع درجات، محايد: ثلاث درجات، غير موافق: درجتين، غير موافق بشدة: درجة واحدة.

صدق أداة الدراسة:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة من الفقرات مع البعد الواردة فيه، لإظهار مدى اتساق الفقرات في قياس البعد الذي تنتمي إليه، بمعنى أن كل فقرة تهدف إلى قياس المفهوم نفسه الذي تقيسه الفقرات الأخرى في نفس البعد، وبحيث تعكس معاملات الارتباط صدق التكوين للبعد، والجدول (3):

جدول (3) قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للبعد الواردة فيه

الفقرة	الارتباط مع البعد	مستوى الدلالة	الفقرة	الارتباط مع البعد	مستوى الدلالة	الفقرة	الارتباط مع البعد	مستوى الدلالة
1	0.716**	0.00*	12	0.379**	0.00*	23	0.718**	0.00*
2	0.600**	0.00*	13	0.479**	0.00*	24	0.737**	0.00*
3	0.806**	0.00*	14	0.595**	0.00*	25	0.689**	0.00*
4	0.590**	0.00*	15	0.496**	0.00*	26	0.694**	0.00*
5	0.833**	0.00*	16	0.484**	0.00*	27	0.684**	0.00*
6	0.640**	0.00*	17	0.818**	0.00*	28	0.499**	0.00*
7	0.585**	0.00*	18	0.833**	0.00*	29	0.677**	0.00*
8	0.572**	0.00*	19	0.821**	0.00*	30	0.691**	0.00*
9	0.592**	0.00*	20	0.496**	0.00*	31	0.614**	0.00*
10	0.549**	0.00*	21	0.504**	0.00*	32	0.432**	0.00*
11	0.619**	0.00*	22	0.766**	0.00*			

**** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) * دال عند مستوى الدلالة (0.05)**

تشير نتائج الجدول (3) أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كل بعد من أبعاد الدراسة كان مرتفعاً ومناسباً لقياس مدى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، حيث أشارت النتائج إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات الدراسة مع الدرجة الكلية للبعد تراوحت ما بين (0.38-0.83) وبدلالة إحصائية (0.01) و(0.05)، مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس مدى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، وفي ضوء نتائج الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الدراسة، لم يتم حذف أي فقرة من تلك الفقرات، حيث أن جميع الفقرات على جميع الأبعاد تتمتع بدرجات صدق عاملي مناسبة عند مستوى الدلالة (0.05)، وهناك فقرات حظيت بصدق عاملي عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن معاملات ارتباط الفقرات يجب أن لا تقل عن معيار (0.20)، وهذا يدل على صدق فقرات هذا المحور وقدرتها على قياس ما هدفت لقياسه.

ثبات الأداة:

يقصد بثبات الأداة أن يعطي المقياس نفس النتيجة لو تم إعادة استخدامه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن نحصل على قراءات متقاربة عند كل مرة تستخدم فيها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، لأن الأداة المتذبذبة لا يمكن الاعتماد عليها ولا الأخذ بنتائجها، وبالتالي ستكون نتائج الدراسة غير مطمئنة ومضللة، وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة باستخدام الثبات بطريقة الاتساق الداخلي (Consistency Inter-Item) وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الاتساق بين الفقرات في أداة الدراسة وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ويعتمد هذا الأسلوب على مدى توافر الاتساق في استجابة الأفراد من فقرة إلى أخرى لكل بعد ونتائج الجدول (4) توضح ذلك:

جدول (4) نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد الاداة

المحور	قيمة كرونباخ ألفا
تكاليف الجودة	0.815
الأداء المالي	0.733

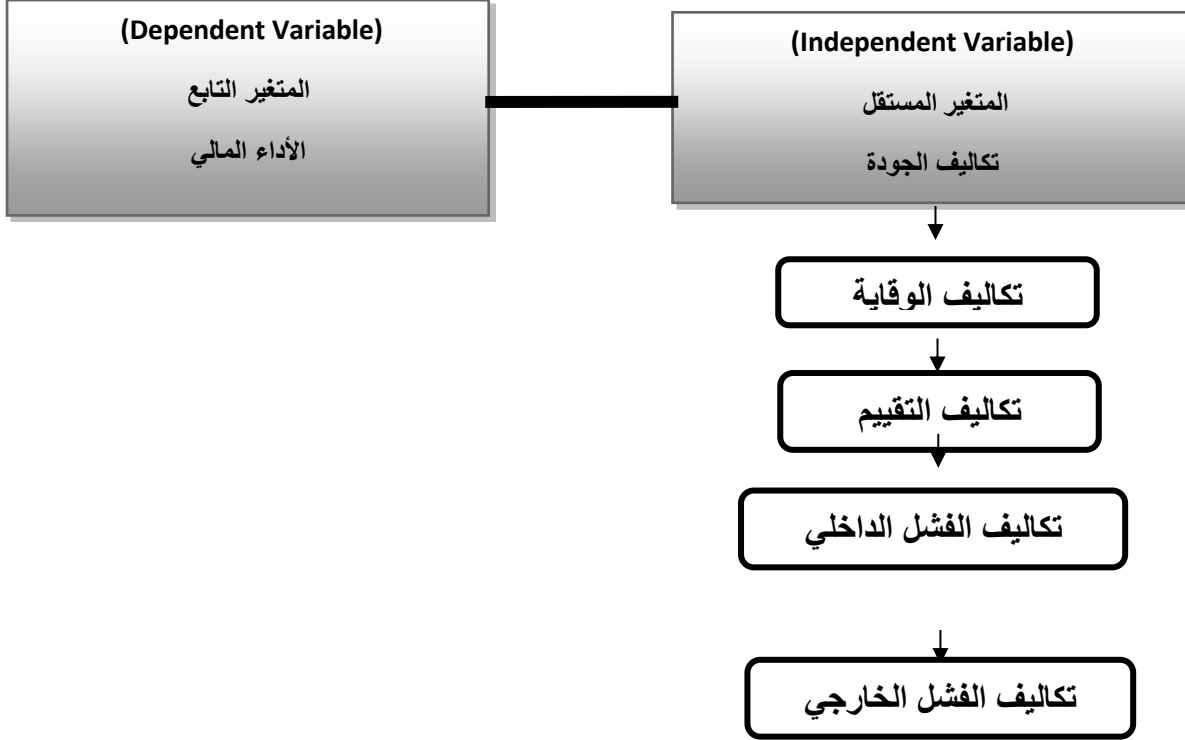
يتضح من النتائج الموضحة في جدول (4) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مقبولة على جميع محاور أداة الدراسة وبلغت على التوالي (0.815، 0.733) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تعد مقبولة من الناحية التطبيقية إذا كانت $(\text{Alpha} \geq 0.60)$.

إجراءات الدراسة:

1. مرحلة جمع البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية كالكتب والمقالات والتقارير والرسائل الجامعية وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري لهذه الدراسة، والاستعانة بها في بناء أدواتها وتوظيفها في الوصول الى نتائج الدراسة لاحقاً.
2. مرحلة جمع البيانات الأولية: بعد أن تم الانتهاء من تصميم الاستبانة ومراجعتها والتأكد من صدقها وثباتها، قام الباحث بتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، وذلك من أجل الوصول إلى حجم معلومات كافية للإجابة عن أسئلة الدراسة والوصول الى الأهداف المحددة.
3. بعد الانتهاء من الفترة الزمنية المتفق عليها اللازمة لتعبئة الاستبانة، تم القيام بعملية جمعها، ومن ثم مراجعتها للتأكد من مدى صلاحيتها للتحليل، واستبعاد ما لم تصلح منها.
4. مرحلة إدخال البيانات: قام الباحث بإدخال البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الى جهاز الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم تصنيف البيانات من أجل تجهيزها لعملية التحليل.
5. مرحلة معالجة البيانات: تم تحليل البيانات للحصول على معلومات عن متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، والقيام بالتحليلات الإحصائية التي تجيب عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة.
6. مرحلة مناقشة النتائج: قام الباحث بمناقشة النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تحليل البيانات وذلك من أجل توضيح النتائج التي حصل عليها الباحث.

أنموذج وتصميم الدراسة

تم إعداد أنموذج خاص بالدراسة الحالية بحيث يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:



المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:
 1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واختبار (ت) للعينة الواحدة للإجابة عن أسئلة الدراسة.
 2. تحليل التباين المتعدد لفحص الفرضيات المتعلقة لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات المؤهل العلمي، التخصص، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية.
 3. معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق البناء التكويني لفقرات أداة الدراسة.
 4. معادلة كرونباخ - ألفا (Cronbach's Alpha)، من أجل قياس الثبات من خلال حساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة.
 5. معادلة كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات.
 6. اختبار كولوم جروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
 7. معامل ارتباط بيرسون.
 9. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis).
- نتائج تحليل أسئلة الدراسة:

لقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات أجزاء الاستبانة، لمعرفة قيمتها، وتحديد مدى موافقة أو عدم موافقة الباحثين على هذه الفقرات، وذلك من أجل التعرف إلى دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، حيث تتحقق موافقة الباحثين على الفقرة عندما يكون المتوسط الحسابي أكبر من (3)، ويتحقق عدم موافقتهم عندما يكون المتوسط الحسابي أقل من (3). أما بالنسبة للانحراف المعياري، فيوضح مدى

التشتت في استجابات الباحثين لكل سؤال من الأسئلة، فكلما اقترب الانحراف المعياري من الصفر، كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتته، وإذا كان الانحراف المعياري واحدًا صحيحًا فأعلى، فيعني عدم تركيز الاستجابات وتشتتها، وقد تم إجراء هذا الاختبار على الاستبانة، وذلك حسب العبارات التي ينتمي لها كل بعد من أبعاد الاستبانة. وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة حسب كل بعد من أبعادها:

نتائج تحليل سؤال الدراسة الرئيس: ما دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

من أجل تحليل سؤال الدراسة الرئيس تم استخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية التقديرية لاستجابات الباحثين على جميع الفقرات وعلى مجالات الدراسة ونتائج الجداول (6، 7، 8، 9) تبين ذلك، بينما يبين الجدول (10) ترتيب المجالات تبعاً لدور تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم:

نتائج تحليل السؤال الفرعي الأول: ما دور تكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

جدول (6): نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدور تكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
2	*0.00	48.460	94.20	.456050	4.7100	يتم قياس تكاليف تقييم إمكانية الاعتماد على الموردين باعتبار أنها ضرورية لتجنب التوقف المفاجئ عن التوريد.	1
1	*0.00	60.084	96.40	.386120	4.8200	تقاس تكاليف قيام الشركة بعقد دورات تدريبية للعاملين على اعتبار أن ذلك يساهم في تحسين أداء وكفاءة العاملين.	2
7	*0.00	30.057	89.60	.658740	4.4800	تقاس تكاليف التأكد من سلامة المعدات والماكينات قبل البدء في العملية الإنتاجية، لتجنب الأعطال المفاجئة والوقت الضائع.	3
6	*0.00	42.651	92.00	.492370	4.6000	يتم قياس تكاليف عملية تخطيط تسلسل عمليات الإنتاج باعتبارها تكاليف استثمارية.	4
3	*0.00	39.897	93.00	.538890	4.6500	يتم حساب تكاليف مراجعة نظام الجودة في الشركة، لضمان استمرارية أنشطة ضبط الجودة بشكل سليم.	5
5	*0.00	42.651	92.00	.492370	4.6000	تكاليف الوقاية يمكن اعتبارها تكاليف استثمارية.	6

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
4	*0.00	38.46	92.20	.54855	4.610	يتم قياس تكاليف تصميم المنتجات الجديدة بشكل دقيق.	7
	*0.00	60.76	92.77	.35196	4.638	الدرجة الكلية لمجال تكاليف الوقاية	
		5	2	0	6		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال الجدول (6) أن دور تكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كان مرتفعاً جداً حسب رأي المبحوثين وبمتوسط حسابي كلي (4.63) وانحراف معياري (0.351)، ومستوى دلالة (0.00) ونسبة مئوية تقديرية مرتفعة جداً بلغت (92.77%).

نتائج تحليل السؤال الفرعي الثاني: ما دور تكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

جدول (7): نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدور تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حسب مجال تكاليف التقييم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
2	*0.00	49.195	94.40	0.45126	4.7200	يجري حساب تكاليف عمليات فحص المواد الخام والنصف مصنعة للتحقق من مدى مطابقتها للمواصفات.	8
1	*0.00	55.941	95.80	0.40936	4.7900	توضع معايير محددة من قبل الشركة لتصنيف المنتج كمنتج جيد أو معيب أو تالف.	9
3	*0.00	47.767	94.00	0.46057	4.7000	يتم حساب تكلفة تجريب المنتج الجديد قبل طرحه في السوق، باعتبار ذلك ضروري لضمان نجاح المنتج.	10
6	*0.00	43.043	92.20	0.49021	4.6100	تثبت تكاليف عمليات واختبارات رقابة الجودة الميدانية للعمليات التشغيلية بشكل دقيق، لضمان تحقيق جودة المنتج.	11
7	*0.00	39.129	89.20	0.50091	4.4600	يجري حساب تكاليف اختبار المنتجات قبل تسليمها للعميل، لتجنب اكتشاف أخطاء المنتج من قبل العميل.	12
5	*0.00	43.043	92.20	0.49021	4.6100	يتم قياس التكاليف أو الخسائر الناتجة عن عدم مطابقة المواصفات سواء تم إتلاف المنتج تم أو بيعه بخصم مسموح.	13

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
4	*0.00	44.850	93.00	0.47937	4.6500	تحتسب تكاليف فحص المواد المخزنة قبل استخدامها في العمليات الإنتاجية.	14
	*0.00	85.153	92.97	0.25232	4.6486	الدرجة الكلية لمجال تكاليف التقييم	

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال الجدول (7) أن دور تكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كان مرتفعاً جداً حسب رأي المبحوثين وبمتوسط حسابي كلي (4.64) وانحراف معياري (0.252)، ومستوى دلالة (0.00) ونسبة مئوية تقديرية مرتفعة جداً بلغت (92.97%).

نتائج تحليل السؤال الفرعي الثالث: ما دور تكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

جدول (8): نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدور تكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
2	*0.00	46.499	93.60	0.46883	4.6800	تحتسب التكاليف أو الوفورات الناتجة عن سوء تقدير المواد الخام بشكل دقيق وواضح.	15
1	*0.00	50.812	94.80	0.44084	4.7400	تقاس تكاليف جدولة وإعادة تصميم عمليات الإنتاج بأساليب تضمن عدم التوقف المفاجئ للعمل.	16
6	*0.00	38.538	87.60	0.48783	4.3800	يتم حساب التكاليف الناتجة عن أي إخفاق داخلي بشكل دقيق وواضح.	17
5	*0.00	38.640	88.20	0.49431	4.4100	يتم حساب التكاليف الناتجة عن التأخير في إيجاد حلول بديلة إذا ما حدث فشل في إحدى عمليات التشغيل.	18
4	*0.00	38.887	88.80	0.49889	4.4400	تحتسب التكاليف الناتجة عن نقص المواد أثناء عمليات التشغيل والتكاليف الإضافية لتوفير المواد اللازمة لإتمام التشغيل.	19
3	*0.00	39.799	90.00	0.50252	4.5000	تحتسب تكاليف إعادة تصميم المنتجات التي لم تتجح في الاختبارات الأولية كمنتج جديد.	20

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
	*0.00	59.795	90.50	0.33866	4.5250	الدرجة الكلية لمجال تكاليف الفشل الداخلي	

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال الجدول (8) أن دور تكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كان مرتفعاً جداً حسب رأي المبحوثين وبمتوسط حسابي كلي (4.52) وانحراف معياري (0.338)، ومستوى دلالة (0.00) وبنسبة مئوية تقديرية مرتفعة جداً بلغت (90.50%). نتائج تحليل السؤال الفرعي الرابع: ما دور تكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم؟

جدول (9): نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدور تكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
6	*0.00	40.726	90.80	0.50091	4.5400	تقدر الخسائر الناتجة عن فقدان السمعة نتيجة فشل الشركة في ضبط جودة منتجاتها.	21
1	*0.00	52.652	95.20	0.42923	4.7600	تقاس تكاليف التعامل مع شكاوى العملاء بشكل جدي وإرضائهم بالشكل المطلوب.	22
3	*0.00	44.360	92.80	0.48242	4.6400	يتم قياس تكاليف الدعاوى القضائية المرفوعة ضد الشركة نتيجة حدوث إلحاق الضرر بالمستهلكين أو غيرهم.	23
2	*0.00	46.499	93.60	0.46883	4.6800	تقاس الخسائر الناتجة عن ضمان إرجاع الموزع للمنتجات غير المباعة خلال فترة صلاحية المنتج.	24
5	*0.00	40.726	90.80	.500910	4.5400	تحتسب تكاليف أو خسائر تبديل المنتجات المعيبة والتالفة التي يتم اكتشافها طرف العميل.	25
4	*0.00	43.458	92.40	0.48783	4.6200	يتم حساب تكاليف بيع المنتجات بخصم مسموح في السوق لضمان بيعها وعدم إرجاعها من خلال الموزعين.	26
	*0.00	65.304	92.60	0.32617	4.6300	الدرجة الكلية لمجال تكاليف الفشل الخارجي	

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال الجدول (9) أن دور تكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كان مرتفعاً جداً حسب رأي المبحوثين وبمتوسط حسابي كلي (4.63) وانحراف معياري (0.326)، ومستوى دلالة (0.00) وبنسبة مئوية تقديرية مرتفعة جداً بلغت (92.60%).

ترتيب المجالات والدرجة الكلية لدور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم:
 جدول (10) ترتيب المجالات والدرجة الكلية لدور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	التسلسل
2	*0.00	60.76 2	92.77	0.35196	4.638 6	تكاليف الوقاية	1
1	*0.00	85.15 3	92.97	0.25232	4.648 6	تكاليف التقييم	2
4	*0.00	59.79 5	90.50	0.33866	4.525 0	تكاليف الفشل الداخلي	3
3	*0.00	65.30 4	92.60	0.32617	4.630 0	تكاليف الفشل الخارجي	4
	*0.00	102.3 3	92.21	0.20624	4.610 5	الدرجة الكلية لدرجة دور تكاليف الجودة	

يتضح من خلال الجدول (10) ما يأتي:

1- أن الدرجة الكلية لدور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كانت مرتفعة جدا حسب رأي المبحوثين وبمتوسط حسابي كلي (4.61) وانحراف معياري (0.206) ومستوى دلالة (0.00)، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (92.21%).

نتائج تحليل مجال: درجة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم:

من أجل تحليل مجال درجة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين على جميع فقرات هذا المحور ونتائج الجداول (11) تبين ذلك:
 جدول (11): نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدرجة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
1	*0.00	54.764	95.60	0.41633	4.7800	يتوفر في النظام المحاسبي للشركة كافة المعلومات اللازمة لقياس العائد على حقوق الملكية.	27
3	*0.00	45.918	93.40	0.47258	4.6700	يعتمد النظام المحاسبي للشركة على قياس العائد على حقوق الملكية لاتخاذ القرارات المالية.	28
5	*0.00	40.469	90.60	0.50161	4.5300	يتم الوقوف على مؤشرات العائد على الأصول للتعرف على نتائج أعمال الشركة.	29
6	*0.00	39.799	90.00	0.50252	4.5000	من خلال مؤشرات العائد على الأصول يتم التعرف على قدرة الشركة في تحقيق الأرباح بدقة.	30
4	*0.00	42.651	92.00	0.49237	4.6000	تعتمد الشركة على قياس مؤشرات العائد على الأصول في التنبؤ بمستقبل أداء الشركة المالي	31
2	*0.00	40.648	94.00	0.54123	4.7000	يتم إجراء مقارنة بين العوائد على حقوق الملكية لسلسلة زمنية من السنوات.	32
	*0.00	73.274	92.60	0.29069	4.6300	الكلية لدرجة الأداء المالي	الدرجة

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال الجدول (11) أن درجة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم كانت مرتفعة جدا حسب رأي الباحثين وبمتوسط حسابي كلي (4.63) وانحراف معياري (0.290)، ومستوى دلالة (0.00) ونسبة مئوية تقديرية مرتفعة جدا بلغت (92.60%).

نتائج تحليل فرضيات الدراسة:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في دور تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي

في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم:

جدول (12) مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

المتغيرات	الإحصاءات	تكاليف الوقاية	تكاليف التقييم	تكاليف الداخلي	تكاليف الفاشل الخارجي	تكاليف الجودة ككل	الأداء المالي		
تكاليف الوقاية	معامل الارتباط	1							
	مستوى الدلالة								
تكاليف التقييم	معامل الارتباط	0.241*	1						
	مستوى الدلالة	0.016							
أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية	تكاليف الفاشل	0.119	-0.057	1					
	تكاليف الداخلي	0.239	0.576						
	تكاليف الفاشل	0.566**	0.178	0.232*	1				
	تكاليف الخارجي	0.00	0.077	0.020					
تكاليف الجودة ككل	معامل الارتباط	0.773**	0.456**	0.536**	0.787**	1			
	مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00				
المتغير التابع الأداء المالي	معامل الارتباط	0.624**	0.305**	0.315**	0.341**	0.535**	1		
	مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			

*يكون الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال نتائج مصفوفة الارتباط في الجدول رقم (12) ما يلي:

- 1- وجود علاقة ارتباط طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.535) ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف الجودة ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
- 2- وجود علاقة ارتباط طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكاليف الوقاية وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.624) ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف الوقاية ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.
- 3- وجود علاقة ارتباط طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكاليف التقييم وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.305) ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف التقييم ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

4- وجود علاقة ارتباط طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكاليف الفشل الداخلي وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.315) ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف الفشل الداخلي ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

5- وجود علاقة ارتباط طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكاليف الفشل الخارجي وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.341) ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف الفشل الخارجي ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم.

كما استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) للتعقب بالأداء المالي من خلال دور تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم وفيما يلي عرض لنموذج الانحدار كما يظهر في الجدول رقم (13):

جدول رقم (13) ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي.

المتغيرات		ملخص النموذج Model Summary			جدول تحليل التباين ANOVA		معاملات الانحدار Coefficients		
المتغير التابع الأداء المالي	(R) معامل الارتباط	(R ²) معامل التحديد	Adjusted (R ²) معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة Sig. *	β معامل التأثير	T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig. *
المتغير المستقل تكاليف الجودة	0.353	0.287	0.279	39.359	1 98 99	0.00	0.754	6.275	0.00

يوضح الجدول رقم (13) تأثير تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.353$) وهذا يؤكد وجود ارتباط طردي بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغت قيمته (0.287) أي أن دور تكاليف الجودة قد فسر ما مقداره (28%) من التباين الحاصل في الأداء المالي، أما النسبة الباقية والبالغة (72%) فإنها تعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار، وأن دور تكاليف الجودة يسبب ارتفاع في الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، وفي السياق نفسه ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل ((Adjusted R^2)) قد بلغ (0.279) وهو ما يعكس المستوى الصافي لتأثير تكاليف الجودة على الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم. كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=0.754$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى دور تكاليف الجودة يؤدي إلى ارتفاع في درجة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم بقيمة (75%) ويؤكد

معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (39.359) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.275).

النتائج:

بعد عرض نتائج الدراسة وتفسير نتائج أسئلتها وفرضياتها فقد توصلت إلى عدة نتائج وهي:

1. يوجد دور لتكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأن تكاليف قيام الشركات الصناعية الفلسطينية بعقد دورات تدريبية للعاملين تقاس على اعتبار أن ذلك يساهم في تحسين أداء وكفاءة العاملين، كما يتم قياس تكاليف تقييم إمكانية الاعتماد على الموردين باعتبار أنها ضرورية لتجنب التوقف المفاجئ عن التوريد.
2. يوجد دور لتكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه يجري حساب تكاليف عمليات فحص المواد الخام والنصف مصنعة للتحقق من مدى مطابقتها للمواصفات، كما توضع معايير محددة من قبل الشركات الصناعية الفلسطينية لتصنيف المنتج كمنتج جيد أو معيب أو تالف.
3. يوجد دور لتكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه تقاس تكاليف جدولة وإعادة تصميم عمليات الإنتاج بأساليب تضمن عدم التوقف المفاجئ للعمل، كما تحتسب التكاليف أو الوفورات الناتجة عن سوء تقدير المواد الخام بشكل دقيق وواضح.
4. يوجد دور لتكاليف الفشل الخارجي في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه يتم قياس تكاليف التعامل مع شكاوى العملاء بشكل جدي وإرضائهم بالشكل المطلوب، كما يتم قياس تكاليف الدعاوى القضائية المرفوعة ضد الشركات نتيجة حدوث إلحاق الضرر بالمستهلكين أو غيرهم، إضافة إلى أنه يتم حساب تكاليف بيع المنتجات بخصم مسموح في السوق لضمان بيعها وعدم إرجاعها من خلال الموزعين.
5. يوجد درجة للأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه يتوفر في النظام المحاسبي للشركات الصناعية الفلسطينية كافة المعلومات اللازمة لقياس العائد على حقوق الملكية، كما يعتمد النظام المحاسبي للشركات الصناعية الفلسطينية على قياس العائد على حقوق الملكية لاتخاذ القرارات المالية.
6. يوجد دور لتكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه يوجد دور لتكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي، حيث يتم قياس تكاليف عملية تخطيط تسلسل عمليات الإنتاج باعتبارها تكاليف استثمارية، كما يوجد دور لتكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي حيث تثبت تكاليف عمليات واختبارات رقابة الجودة الميدانية للعمليات التشغيلية بشكل دقيق، لضمان تحقيق جودة المنتج، إضافة إلى أنه يوجد دور لتكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي، حيث يتم حساب التكاليف الناتجة عن التأخير في إيجاد حلول بديلة إذا ما حدث فشل في إحدى عمليات التشغيل.
7. وجود علاقة ارتباط طردية بين تكاليف الجودة وبين الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويعني ذلك بأنه كلما ازداد دور تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) ازدادت درجة تحسين كفاءة الأداء المالي في الشركات الصناعية الفلسطينية في محافظة طولكرم، ويفسر ذلك بأنه يوجد دور لتكاليف الوقاية في تحسين كفاءة الأداء المالي، حيث يتم حساب تكاليف مراجعة نظام الجودة في الشركة، لضمان استمرارية أنشطة ضبط الجودة بشكل سليم، كما يوجد دور لتكاليف التقييم في تحسين كفاءة الأداء المالي حيث ت تحتسب تكاليف فحص المواد المخزنة قبل استخدامها في العمليات الإنتاجية، إضافة إلى أنه يوجد دور لتكاليف الفشل الداخلي في تحسين كفاءة الأداء المالي.

التوصيات:

بعد عرض نتائج الدراسة وتفسيرها فقد توصلت الى التوصيات التالية:

1. ضرورة قيام الشركات الصناعية الفلسطينية بدراسة تكاليف الجودة وأنواعها ومنها تكاليف الوقاية من أجل ضمان التحسين المستمر للمنتجات، وذلك من خلال تحليل تكاليف الجودة واكتشاف تكاليف المنتجات المعيبة، وإيجاد السبل الكفيلة لتقليل هذه التكاليف، والتحسين المستمر من جودة المنتجات في نفس الوقت.
2. ضرورة أن تقوم الشركات الصناعية الفلسطينية بتطبيق تكاليف الجودة الخاصة بتكاليف التقييم، وخفض التكلفة وتحسين الجودة والإنتاجية، ورضا الزبائن، لأنها تمنح المؤسسة ميزة تنافسية في السوق وزيادة مبيعاتها فضلا عن السمعة وثقة الزبائن.
3. اهتمام إدارة الشركات الصناعية الفلسطينية بتكاليف ضبط الجودة، وتكاليف الفشل الداخلي في ضبط الجودة.
4. إعداد دورات تدريبية للطواقم المحاسبية العاملة في الشركات الصناعية الفلسطينية لتدريبهم على كيفية التعامل مع تكاليف الجودة، وزيادة القدرة على تصنيف وتبويب تكاليف الجودة الخاصة بتكاليف الفشل الخارجي وإعداد التقارير للإدارة عن هذه التكاليف بالشكل الذي يساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة.
5. زيادة الدعم والإدراك بمفهوم وطبيعة وأثر تكاليف الجودة لجميع موظفي الشركات الصناعية وذلك للوصول إلى إمكانية تطبيق تكاليف الجودة بفعالية وكفاءة.
6. كون الأداء المالي جسر رابط بين الأهداف وكافة الأنشطة التي يتم تنفيذها لتحقيق هذه الأهداف لذا نوصي بقياس الأداء المالي وتوضيح علاقته بتكاليف الجودة في كشوف تحليلية خاصة.
7. زيادة استثمار الشركات الصناعية الفلسطينية في تكاليف وقاية وتقييم الجودة بشكل مناسب، وذلك لتتاسب العلاقة العكسية بين كل من تكاليف المطابقة (الوقاية والتقييم) وتكاليف عدم المطابقة (الفشل الداخلي والخارجي).

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- البشير، آلاء، وآخرين، (2018)، التحليل المالي ودوره في تقويم الأداء المالي للشركات التجارية: دراسة تطبيقية على شركة السكر السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- حامد، سلامة، (2017)، أثر استخدام تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- حسيل، سارة، (2017)، أثر تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية مؤسسة Prolipos لإنتاج الزيوت والمواد الدسمة - عين مليلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- حسيل، سارة، (2017)، أثر تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية الدسمة - عين مليلة- دراسة ميدانية مؤسسة Prolipos لإنتاج الزيوت والمواد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- حليح، جلييلة، سلمان، مهند، (2018)، أثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الأرباح وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة دنانير، المجلد (5)، العدد (8)، بغداد، العراق.
- حمودة، خالد، (2014)، واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- الرواد، أنس، (2015)، أثر قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها على القوائم المالية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- سلمان، جاسم، (2015)، دور تحديد تكاليف الجودة على أساس الأنشطة في تحسين جودة المنتجات بالتطبيق في شركة مصافي الوسط، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، المجلد (1)، العدد (35)، بغداد، العراق.
- عامر، ريم، ودرغام، ماهر، (2018)، علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، المجلد (38)، العدد (4)، غزة، فلسطين.
- عامر، ريم، وضرغام، ماهر، (2018)، علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، المجلد (38)، العدد (4)، غزة، فلسطين.
- العبدلي، كمال، (2018)، أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- عوابد، رباب، (2015)، اعتماد تكاليف الجودة وفق النظام المحاسبي المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
- غول، بلال، (2014)، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تندية تكاليف الجودة دراسة حالة شركة مناجم الحديد، تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- الفار، سماح، (2018)، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين باستخدام نموذج q s'Tob، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- فرح، محمد، (2016)، قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الغذائية بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- محمود، أسعد، (2018)، الرقابة على تكاليف الجودة ودوره في تحسين الأداء المالي، بحث غير منشور، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.
- الموسوي، يحيى، وكاظم، هبة، (2018)، دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف المنتجات الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، العراق.
- موسى، الطيب، (2019)، تأثير تكلفة الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة تطبيقية)، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد (3)، العدد (9)، بغداد، العراق.
- نقاز، نوال، (2014)، دور الرقابة في تكاليف الجودة لتحسين الأداء المالي: دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة: المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر.
- نور، عبد الناصر، والحديثي، سري، (2012)، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، مجلة الخليج، المجلد (4)، العدد (4)، البحرين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Rodchua, Suhansa, (2015), " **Factors, Measures, and Problems of quality cost program implementation in the manufacturing environment**", International Journal of Quality & Reliability Management, Volume 24, Number 2.
- Schiffauerova, Andrea, and Thomson, Vince, (2015), " **A Review of Research on Cost of Quality Models and Best Practices**", International Journal of Quality and Reliability Management, Volume 23, Number 4.
- Sower, Vector E, Quarles, Ross, Broussard, Eric, (2016), " **Cost of quality usage and its relationship to quality system maturity**", Journal of industrial technology, Volume 22, Number 4.
- Uyar, Ali, (2016), " **An exploratory study on quality costs in Turkish manufacturing companies**", International Journal of Quality and Reliability Management, Volume 25, Number 6.

Abstract:

The study aimed to identify the role of quality costs in improving the efficiency of financial performance in Palestinian industrial companies in Tulkarm governorate according to the fields of (prevention costs, evaluation costs, internal failure costs, external failure costs), and to achieve the goal of the study, the descriptive and analytical approach was used, and a questionnaire consisting of (32) items was prepared, and the questionnaire was distributed to all employees in the industrial companies in Tulkarm governorate and their number reached (653) male and female employees, and (100) were selected From them as a sample to conduct the study on, and use the (SPSS) program to analyze the study information.

The study reached several results, the most important of which are:

There is a role for quality costs (prevention costs, appraisal costs, internal failure costs, external failure costs) in improving the efficiency of financial performance in Palestinian industrial companies in Tulkarm Governorate.

After reaching the results, the study recommends the following:

1. The necessity for Palestinian industrial companies to study the costs of quality and its types, including the costs of prevention, in order to ensure continuous improvement of products, by analyzing the costs of quality and discovering the costs of defective products, and finding ways to reduce these costs, and continuous improvement of the quality of products at the same time.
2. The need for Palestinian industrial companies to apply the quality costs of evaluation costs, reduce costs, improve quality, productivity, and customer satisfaction, because it gives the organization a competitive advantage in the market and increases its sales as well as the reputation and customer confidence.