

تقييم مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات في الأردن

د. ظاهر شاهر القشي-جامعة جدارا-الأردن

د. زهير نعيم الصباغ-جامعة اليرموك-الأردن

د. احمد عبد المنعم المخادمة-جامعة اليرموك-الأردن

Abstract: This study aimed to detect the reasons of and the extent of compatibility between the transparency of financial reporting and the requirements of implementing total quality management in the services sector in Jordan. A descriptive approach was used in tracking the study topics, and the analytical method was used to analyze the questions and hypotheses of the study tool (questionnaire).

The population of the study included all 55 listed services companies at Amman stock exchange, a stratified random sampling method was used for selecting 24 companies as a sample of the study, and the researchers distributed 48 questionnaires equally for both general managers and financial managers.

The study reached a number of conclusions: The presence of strong compatibility between the transparency of financial reporting and the requirements of implementing total quality management in the services sector in Jordan, and which refer to many reasons: Possession of automated tools that interact management with customers, the administration is keen in organizing and planning time effectively, and implementing international financial reporting standards

الملخص: هدفت هذه الدراسة الى بيان اسباب ومدى التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات في الاردن، وذلك من خلال اتباع المنهج الوصفي في تتبع ادبيات مواضيع الدراسة، واتباع المنهج التحليلي في تحليل اداة اسئلة وفرضيات الدراسة (الاستبيان).

شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الخدمية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها 55 شركة، بينما تكونت عينة الدراسة من 24 شركة حيث قام الباحثان بتوزيع 48 استبانة نصفها على المدراء العموم لتلك الشركات والنصف الاخر على مدراءها الماليين.

لقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج: وجد ان هناك توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة، ويوعز هذا التوافق الى امتلاك ادارات الشركات لادوات مؤتمته للتواصل مع العملاء، وكذلك الى حرصها على تنظيم وتخطيط الوقت بشكل فاعل، وحرصها على تطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية.

المقدمة:

يرى بعض الباحثون (Yongtae & others 2011) بأنه ومن المسؤولية الاجتماعية ان تتمتع المؤسسة بالشفافية الجيدة بالإبلاغ المالي المتعلق بالإبلاغ عن جميع نتائج اعمالها بشكل عام، وان الشفافية تتبع بشكل جوهري من امتلاك المؤسسة وتطبيقها لمبادئ ادارة الجودة الشاملة.

كما اشارة بعض الدراسات (Jui-Kuei and, I-Shuo 2009) بأنه يوجد علاقة مباشرة بين شفافية الإبلاغ المالي وعوامل كثيرة يندرج اغلبها تحت مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

بعد ان قام الباحثان بالاطلاع على بعض الدراسات التي تناولت الإبلاغ المالي من جهة ومبادئ الادارة الشاملة من جهة اخرى، تبادر الى ذهنيهما سؤال رئيسي مفاده: هل يوجد توافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة؟

كون قطاع الخدمات في الاردن يعتبر من القطاعات المهمة والتي ترفد الاقتصاد الاردني بموارد مالية لا يمكن الاستهانة بها وبالإضافة الى مساهمة هذا القطاع في حل مشكلة البطالة من خلال قدرته على استيعاب موارد بشرية كبيرة فقد قرر الباحثان ان يختارا هذا القطاع كمجتمع لهذه الدراسة.

بعد أن قاما الباحثان بمراجعة الادبيات العلمية وكون الدراسة تقع ضمن مجالين مهمين (المجال المالي ومجال ادارة الاعمال) فقد قاما بتحديد وحدة المعاينة من مجتمع وعينة الدراسة بكل من الادارة الادارية العليا والادارة المالية العليا لقطاع الخدمات المدرج في بورصة عمان.

1- الإطار العام للدراسة**1-1 مشكلة الدراسة وعناصرها:**

- هناك اتفاق بين جميع الجهات المعنية باتخاذ القرارات بأن الإبلاغ المالي الممثل بالقياس والافصاح عن اعمال المنشأة يلعب دورا اساسيا في تمكين متخذ القرار من اتخاذ قراراته المستقبلية بشكل ناجع كونه استند على حقائق ومعلومات مالية يفترض بها ان تتمتع بشفافية عالية.
- ويرى الباحثان ان هناك دور متكامل بي شفافية الإبلاغ المالي وعملية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وسعيا منهما لتحديد ذلك الدور فقد قررا فحص مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي وعملية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة من خلال المحاولة على اجابة سؤال الدراسة الرئيسي.
- ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات؟

- والذي تفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل؟
2. ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الادارة العليا؟

3. ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة؟
 4. ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر؟
 5. ما مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين وتمكينهم؟
- 1-2 فرضيات الدراسة:

- بقصد الإجابة على أسئلة الدراسة المطروحة في مشكلتها، فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:
- الفرضية الرئيسية: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.
- و تفرع عنها الفرضيات التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل في قطاع الخدمات.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا في قطاع الخدمات.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة في قطاع الخدمات.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر في قطاع الخدمات.
- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين وتمكينهم في قطاع الخدمات.

1-3 أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة بشكل أساسي من أهمية قطاع الخدمات في الاقتصاد الأردني كون الأردن يصنف من الدول التي تعتمد بشكل أساسي على التخصص في تقديم الخدمات بشتى أشكالها وأنواعها مثل خدمات التعليم والخدمات الصحية وخدمات الطاقة والاتصالات والسياحة والفندقة، وتتمثل الأهمية كذلك بأهمية الإبلاغ المالي جنباً إلى جنب مع أهمية توفير جميع جوانب الجودة.
- يعتقد الباحثان بأن نتائج وتوصيات هذه الدراسة قد تساهم في تمكين قطاع الخدمات في المضي نحو الجودة في شتى المجالات والأشكال مما قد ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد الأردني من خلال توفير عناصر القوة التي قد تساهم في حل مشكلة البطالة بشكل أساسي.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

1-2 الإطار النظري

1-1-2 الإبلاغ المالي:

- يرى الكثيرون أن تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية أصبح أمراً لا بد منه، ويستندوا بأرائهم على عدد من الأسباب والعوامل، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (القشي 2014، ص 10-11)
 - ✓ جعل البيئة المحلية جاذبة للاستثمار بشتى أشكاله وأنواعه، حيث يرى الكثيرون إن المستثمر الأجنبي يحتاج ويعتمد ويثق بالقوائم المالية المبنية على معايير محاسبة دولية، والتي تمكنه وبأقل تكلفة من مقارنة البيانات المالية مع مثيلاتها في الدول الأخرى، وبالطبع فإن دخول المستثمر الأجنبي للبيئة المحلية يؤدي إلى رفع سوية الاقتصاد المحلي.
 - ✓ إن عملية تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية توفر مناخ استثماري ملائم يتوفر فيه الأمن، والديمقراطية، الشفافية في المعلومات المالية، شفافية النظم القانونية والجباية والاستثمارية المشجعة، مما يساعد على جلب الاستثمارات الأجنبية، وقدرة المؤسسة على تقديم صورة صادقة عن وضعها المالي، وقياس كفاءتها، ومعرفة التغيير في وضعيتها المالية في مقابل الالتزامات القانونية.
 - ✓ إن القوائم المالية التي ستعد بناء على معايير المحاسبة الدولية سيكون لها أثر إيجابي على مختلف أنواع المستخدمين ومتخذي القرارات.
 - ✓ إن تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية يساهم في نهوض أي دولة بشكل عام وجعل مؤسساتها تتنافس منافسة محلية وإقليمية وعالمية، سوف يكون له أثر إيجابي على عولمة الشركات وضبط ممارسة المهنة فيها بشكل أخلاقي، والذي قد يساعد على الحد من الفساد المالي بشكل خاص.
 - ✓ الحاجة المتزايدة إلى رأس المال لتنفيذ النشاطات الاقتصادية المختلفة وحاجة الممولين والمستثمرين إلى المعلومات المالية عن الشركات أسهمها في البورصات العالمية عليها تطبيق معايير محاسبية موحدة قابلة للفهم من قبل أولئك المستثمرين والمقرضين.
 - ✓ المشكلة التي رافقت عمليات الاستثمار الأجنبية هي صعوبة قراءة وفهم القوائم المالية المعدة وفقاً لمبادئ المحاسبية للدول المستثمر فيها، ومع القيود المفروضة على قدرات المستثمر الأجنبي في فهم الأمور المحاسبية أصبح يلجأ إلى المحللين الماليين والمؤسسات الاستثمارية، وبالتالي زيادة تكلفة الاستثمار ولهذا بدأت الدول المستثمر فيها تبحث عن أبسط القواعد التي تخفض هذه التكلفة ومنها تبني معايير الإبلاغ المالي الدولية إما بصورة

مطلقة أو بصورة متوافقة تجعل الاختلافات ضئيلة جداً عند إعداد القوائم المالية مع الإفصاح عن هذه الاختلافات في القوائم المالية.

✓ عندما تعتمد الشركات معايير الإبلاغ المالي الدولية، فإنها بذلك تعتمد لغة الإبلاغ المالي العالمية التي توّهل الشركات بأن يصبح إبلاغها المالي مفهوماً ومقروءاً في السوق العالمية، وهذا يعني إمكانية اختراق أسواق رأس المال العالمية وتخفيض تكاليف انتقال الأموال ووضع أنفسهم على خارطة الاستثمار العالمي، ومن المنافع لتوحيد لغة الإبلاغ المالي، والشركات التي لا تطبق معايير الإبلاغ المالي الدولية أو التي لم تستطع - بسبب التشريعات والقوانين المحلية - لن يكون بمقدورها مقارنة نفسها مع الشركات الأخرى وهذا سيحد من قدرتها على جذب رؤوس الأموال.

✓ يمكن تطوير نظام المعلومات المالية في الشركة من خلال التحسين المستمر للمعلومات التي يتطلبها تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية.

• 2-1-2 إدارة الجودة الشاملة:

• تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية موجهة على أساس التحسين المستمر والاستجابة لاحتياجات وتوقعات الزبون (Robbins & Coutler 2005, p 167)، كما يعرفها (العزاوي 2005، ص 29) على أنها فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المؤسسة لتحقيق وتطوير وتحسين مستمر لخلق قيمة مضافة لتحسين رضا العملاء والعاملين من خلال تقديم ما يتوقعونه أو ما يفوق توقعاتهم.

• يرى الباحثان بأن إدارة الجودة الشاملة وكما تم تعريفها من قبل الكثير من الباحثين انحصرت في عملية التحسين لارضاء العميل بشكل أساسي ويود أن يشير الباحثان بأن إدارة الجودة تشمل مفهوم أوسع من ذلك ويمكنهما أن يعرفاها بأنها جميع الآليات والإجراءات والسياسات التي تتبعها المؤسسة وتساهم في رفع كفاءة أدائها بشتى المجالات الإدارية والمالية والاجتماعية بشكل يمكنها من تحقيق الرؤيا الاستراتيجية بشكل أساسي والتي بالتالي أن تم تحقيقها يمكن أن تضمن رضى جميع الأطراف وأصحاب المصالح.

• 2-1-2-1 أهمية وفوائد إدارة الجودة الشاملة:

• يمكن تلخيص أهمية وفوائد إدارة الجودة الشاملة بما يلي: (المنصور 2012)

✓ تساهم في مراجعة عمليات المؤسسة بشكل مستمر مما يحسن من الابتكارات.

✓ تزيد من فاعلية الإدارة والتنظيم كون إدارة الجودة الشاملة تشمل جميع العاملين في المؤسسة

✓ تحقق ثلاث التميز المتمثل بزيادة الانتاج وتخفيض الكلف ورفع الاداء

- ✓ تساهم في تحفيز العاملين وزيادات ارتباطهم بالمؤسسة
- ✓ تحسن من سمعة المؤسسة وتمنحها شهرة داخلية
- ✓ تخفض من شكاوي العملاء وتزيد من رضاهم
- ✓ تساهم في تخفيض نسبة الاصابات في العمل
- ✓ تساعد المؤسسة على الالتزام بمعايير دولية
- ✓ تساهم في رفع قدرة المؤسسة على المنافسة وضمان بقائها واستمراريتها

• 2-2-1-2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- لقد تم الاستناد في تحديد مبادئ إدارة الجودة الشاملة لأغراض هذه الدراسة على دراسة (منصور 2012) والتي يمكن تلخيصها من قبل الباحثين بما يلي:

- 1- **مبدأ التركيز على العميل:** والذي ينص على ضرورة العمل على تحقيق متطلبات العميل بشكل اساسي واشباع رغباته بشتى الطرق والوسائل وذلك من خلال معرفة احتياجاته وتقييم رضاه عن الخدمة او السلعة المقدمة من المؤسسة.
 - 2- **مبدأ التزام ودعم الادارة العليا:** والذي يمكن الاشارة اليه كذلك بمبدأ القيادة الادارية وهو ما يشير الى ضرورة التزام الادارة العليا في دعم وتطوير وتنشيط حركة القائمين على الجودة بعدد من المهام الاساسية التي تؤدي الى تعزيز ثقافة الجمهور وتعزيز وتطوير امكانية العاملين في ادائهم وتوفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم.
 - 3- **مبدأ التحسين المستمر:** والذي يعرف على أنه عملية تركز على منع حدوث الاخطاء أو اختلافات في مستوى واسلوب تقديم الخدمة والقضاء على مسببات هذه الاخطاء والاختلافات مسبقا. (الاحمدي 2000، ص 409).
 - 4- **مبدأ التأكيد على الجودة:** والذي يتطلب اخذ المقياس الملازم والمناسب بدءا من عملية تصميم المنتج، وخلال مرحلة تصنيعه، وتقديمه وحتى وصوله للعميل، والهدف من وجود مبدأ او نظام لتوكيد الجود هو توفير اثبات بأنه تم الحصول على المستوى الامثل للجودة في جميع مراحل دورة جودة الانتاج. (Knights and McCabe 2002).
 - 5- **مبدأ تحفيز العاملين:** يعد هذا المبدأ من الركائز الاساسية التي يجب ان تعتمد عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة، حيث ان التحفيز يؤدي الى اطلاق الفعاليات وتشجيع العاملين على الابتكار والابداع وذلك من خلال زرع روح المشاركة الذاتية والعمل ضمن روح الفريق الواحد.
- 2-2 الدراسات السابقة:

- ✓ **دراسة (منصور 2012)** بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وظائف إدارة الموارد البشرية" والتي هدفت الى الوقوف على مستوى وعي وفهم العاملين في إدارة الموارد البشرية في القطاع الفندقي في الاردن لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد توصلت لعدد من النتائج كان اهمها بأن عينة الدراسة كان لديها وعي كامل بمفهوم إدارة الجودة وتسعى بشكل دائم الى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ **دراسة (Yongtae & others 2011)** بعنوان "Is Earnings Quality Associated with Corporate Social Responsibility? والتي هدفت الى تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وجودة الابلاغ عن ارباحها، وقد توصلت لعدد من النتائج كان اهمها ان حرص المؤسسة على تطبيق الشفافية يقع ضمن مسؤوليتها الاجتماعية مما ينعكس ايجابا على جودة الابلاغ المالي المتعلق بارباحها.
- ✓ **دراسة (Jui-Kuei and, I-Shuo 2009)** بعنوان "Performance Evaluation for the Banking Industry in Taiwan Based on Total Quality Management" والتي هدفت الى استكشاف العوامل التي ساهمت بتحسين الجودة في الصناعة المصرفية في تايوان، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الى انه وجد خمسة عوامل رئيسية ساهمت في تحسين جودة الصناعة المصرفية وهي الاستراتيجية التي اتبعتها البنوك في التطوير وإدارة العمليات، وكذلك عملية التقييم التي اتبعتها البنوك في تقييم علاقتها مع عملائها، والدور الفاعل في المسؤولية الاجتماعية، والشفافية العالية في الابلاغ المالي، واخيرا التطورات التكنولوجية التي تم تبنيها.
- ✓ **دراسة (Judith 2008)** بعنوان "Financial and Tax Accounting: Transparency and 'Truth'" والتي هدفت الى المقارنة بين كل من المحاسبة المالية ومحاسبة الضريبة وحصر اسباب الفروق بالابلاغ بينهما من منطلق السعي نحو الحقيقة والشفافية، ومن اهم النتائج التي تم التوصل اليها ان المحاسبة المالية تسعى بشكل اساسي الى الالتزام بالشفافية للابلاغ عن الوضع المالي للمؤسسة بينما المحاسبة الضريبية تعنى بتحصيل الايرادات للدولة وبالتالي هي تسعى لمعرفة الدخل الخاضع لقوانين الضريبة وغير معنية بالشفافية للوصول الى الدخل الحقيقي.
- ✓ **دراسة (Pankaj2007)** بعنوان "Role of Voluntary Disclosure and Transparency in Financial Reporting" ذوالتي هدفت الي بيان دور كل من الافصاح المالي الاختياري من جهة والشفافية في الابلاغ المالي، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

ان الشفافية هي الاساس في عملية الاقصاح والابلاغ المالي ولتوفر الشفافية لا بد من توفر
داوت تعنى بالجودة.

3- الاطار العملي للدراسة:

• 3-1 منهجية الدراسة:

لقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجوانب النظرية المتعلقة بكل من شفافية الابلاغ
المالي، ومبادئ ادارة الجودة الشاملة، إضافة الى استخدام المنهج التحليلي في تحليل نتائج اداة الدراسة
(الاستبيان) التي تم الاستعانة بها في جمع البيانات والمعلومات.

• 3-2 مجتمع وعينة ووحدة معاينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من شركات القطاع الخدمي (ويضم الشركات التي تعمل في مجال الخدمات
الصحية والتعليم والطاقة والنقل والسياحة والاتصالات) والمدرجة اسهمها في بورصة عمان وعددها
خمس وخمسون شركة، وفقا للمعلومات المنشورة من قبل بورصة عمان، وذلك لأهمية هذا القطاع في
النشاط الاقتصادي الاردني. (www.ase.com.jo)

أما عينة الدراسة القصدية فتكونت من أربع وعشرون شركة، والتي تم تداول أسهمها لأكثر من مائة
وثمانون يوماً خلال العام 2014 والتي مثلت ما نسبته (43.64%) من مجتمع الدراسة.
أما وحدة المعاينة فتكونت من مدرء عموم والمدرء الماليين لعينة الدراسة وعددهم (48 مديرا)، حيث تم
توزيع استبانتين لكل شركة، واحدة للمدير العام واخرى للمدير المالي.

• 3-4 مصادر جمع البيانات

لغايات التوصل الى النتائج والتوصيات تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات وهي:

- **أولاً: المصادر الثانوية:** تم الاستعانة وجمع البيانات والمعلومات من خلال المصادر
والمراجع والكتب والمقالات والمجلات العلمية المتوافرة بالمكتبات، إضافة إلى
الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، كما تم الاستعانة بالشبكة العنكبوتية
(الإنترنت) لتناول كل ما هو جديد عن موضوع الدراسة.
- **ثانياً: المصادر الأولية:** اعتمد الباحثان على جمع البيانات الأولية من خلال أداة
قياس (استبيان) والتي تم إعدادها وتصميمها وفقاً لأسئلة الدراسة وفرضياتها وذلك
بالاستناد إلى مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

• 3-5 أداة الدراسة

استند الباحثان لتحقيق أهداف دراستهما على استبيان تم تصميمه بالاستناد على دراسة (منصور 2012)
والذي تكون من جزئين رئيسيين : الجزء الأول تعلق بالمعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة، وأما الجزء

الثاني فقد خصص لأسئلة بنيت على مقياس ليكارت الخماسي واستندت على مبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد تم تحليلها إحصائياً لفحص فرضيات الدراسة.

• 3-6 تحليل نتائج العوامل الديموغرافية

في هذه الفقرة يتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة الحالية، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة، والالمام الشامل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

• 3-6-1 الوظيفة الحالية:

يشير الجدول رقم (1) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة
الجدول (1) توزع افراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	العدد	النسبة %
مدير عام	24	50
مدير مالي	24	50
المجموع	48	100.0

يتضح من الجدول رقم (1) أن المدراء الماليين بلغوا نفس نسبة مدراء العموم مما يشكل مصداقية جيدة على توزيع اداة الدراسة على الفئة المستهدفة.

• 3-6-2 المؤهل العلمي:

يشير الجدول رقم (2) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي التي يحمله أفراد عينة الدراسة.

جدول (2) توزع افراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
بكالوريوس	29	60.4
ماجستير	13	27.1
دكتوراه	4	8.3
أخرى	2	4.2
المجموع	48	100.0

تظهر نتائج الجدول رقم (2) أن حملة درجة البكالوريوس شكلوا ما نسبته (60.4%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، تلاهم حملة درجة الماجستير بنسبة (27.1%)، ثم حملة درجة الدكتوراه بنسبة (8.3%)، وأخيراً الأخرى والتي تم حصرها بديبلوم كلية مجتمع بنسبة (4.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة،

ويشير ذلك إلى أن الغالبية العظمى لعينة الدراسة هم من المؤهلين الجامعيين بما يشير إلى أنهم مؤهلين علمياً في مجال هذه الدراسة.

3-6-3 التخصص العلمي:

يشير الجدول رقم (3) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة.

جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

النسبة %	العدد	التخصص العلمي
77.1	37	محاسبة
8.3	4	علوم مالية ومصرفية
8.3	4	إدارة
6.3	3	تمويل
-	-	أخرى
100.0	48	المجموع

يتضح من معطيات الجدول رقم (3) أن حملة تخصص المحاسبة شكلوا ما نسبته (77.1%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، تلاهم حملة تخصصي العلوم المالية والمصرفية والإدارة بنسبة (8.3%)، ثم حملة تخصص التمويل بنسبة (6.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. ويشير ذلك إلى أن الغالبية العظمى لعينة الدراسة هم من المتخصصين في علم المحاسبة، مما يشير إلى قدرتهم على الفهم الدقيق لمفهوم شفافية الإبلاغ المالي.

3-6-4 سنوات الخبرة:

يشير الجدول رقم (4) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة.

جدول (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
18.8	9	أقل من 5 سنوات
33.3	16	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
47.9	23	10 سنوات فأكثر
100.0	48	المجموع

يبين الجدول رقم (4-4) أن أفراد عينة الدراسة من اللذين خبرتهم العملية تزيد عن العشر سنوات قد شكلوا ما نسبته (47.9%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وجاء في المرتبة الثانية ذوي الخبرة (من 5 الى اقل من 10 سنوات) بنسبة (33.3%)، ثم ذوي الخبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (18.8%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. ويشير ذلك إلى أن غالبية افراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرات العالية مما يزيد من جوده الإجابات ومصدقيتها وبالتالي زيادة القدرة على الاعتماد عليها.

3-6-5 الامام بمبادئ ادارة الجودة الشاملة:

يشير الجدول رقم (5) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المامهم بمبادئ ادارة الجودة الشاملة.

جدول (5) توزع افراد عينة الدراسة حسب متغير الامام الشامل بمبادئ ادارة الجودة الشاملة

الاجابة	العدد	النسبة %
نعم	37	77.1
لا	11	22.9
المجموع	48	100.0

يتضح من الجدول رقم (5) أن ما نسبته (77.1%) من مجموع أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى أن لديهم المام شامل بمبادئ ادارة الجودة الشاملة، في حين أشار ما نسبته (22.9%) بعدم الامام الشامل بمبادئ ادارة الجودة الشاملة، وينوه الباحثان أن ارتفاع النسبة مؤشر جيد مما قد يكون ساهم بشكل إيجابي في تجاوب عينة الدراسة مع اداتها، كما ان غير الملمين بشكل شامل بمبادئ ادارة الجودة الشاملة اشاروا الى انه لديهم اقسام متخصصة تتولى موضوع ادارة الجودة الشاملة.

3-6-6 مستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة:

يشير الجدول رقم (6) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

جدول (6) إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى تطبيق مبادئ مبادئ ادارة الجودة الشاملة

الاجابة	العدد	النسبة %
لا إجابة	(11)	صفر
كبير	10	27.0
متوسط	17	46.0
قليل	10	27.0
المجموع	37	100.0

يتضح من الجدول رقم (6) أن ما نسبته (46.0%) من أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى أن مستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة لدى الشركات التي يعملون بها كان متوسطاً، في حين أشار ما نسبته

(27.0%) منهم بأن مستوى التطبيق في الشركات التي يعملون بها كان (قليلاً، وكبيراً) على التوالي، وبين الجدول اعلاه عدم وجود إجابات لدى باقي عينة الدراسة كونهم لا يطبقوا مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي لم يتم أخذهم ضمن النسبة المتعلقة بطبيعة السؤال.

3-6-7 نية الشركة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

يشير الجدول رقم (7) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نية الشركة مستقبلاً في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى الشركات التي يعملون بها.

جدول (7) إجابات أفراد عينة الدراسة عن نية الشركة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

الاجابة	العدد	النسبة %
لا إجابة	(37)	صفر
نعم	9	82.0
لا	2	18.0
المجموع	11	100.0

توضح النتائج في الجدول رقم (4-7) أن ما نسبته (82.0%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا (نعم) عن نية الشركة مستقبلاً بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في حين أن (18.0%) من عينة الدراسة أجابوا (لا)، كما بينت النتائج أن باقي عينة الدراسة لم يجيبوا عن السؤال كونهم مطبقين،

3-7 مقياس الاستبانة وتحديد الأهمية النسبية

لقد تم اعتماد وتحديد أوزان فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) لتحديد مدى التوافق وذلك كما هو موضح في التدرج التالي

مستوى التوافق	متدني جداً	متدني	متوسط	كبير	كبير جداً
الدرجة	1	2	3	4	5

كما وتم وضع مقياس من ثلاث مستويات للأهمية النسبية لمتوسطات إجابات عينة الدراسة ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (4-9) وبناءً على المعادلة التالية:

طول الفئة =(الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل)/عدد المستويات

$$1.33 = 3/4 = 3/(5-1)$$

الأهمية النسبية	مرتفع	متوسط	منخفض
المتوسط الحسابي	(3.67 - 5)	(2.34 - 3.66)	(1 - 2.33)

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.67) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.34-3.66) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.33) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

كما وتم تحديد قيمة المتوسط الفرضي (test value) بناءً على المعادلة التالية:

المتوسط الفرضي = مجموع قيم الدرجات / عدد الدرجات

$$3 = 5/15 = 5/(1+2+3+4+5)$$

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.00) فهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات.

3-8 عرض النتائج واختبار الفرضيات:

تم الاعتماد في قبول أو رفض فرضيات الدراسة على اختبار T-test، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها:

3-8-1 الفرضية الرئيسية: لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين

شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.

جدول رقم (8) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى

التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في قطاع الخدمات

رقم الفقرة	نظم المعلومات المحاسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة	الاهمية	قيمة t	دلالة t
1	مبدأ التركيز على العميل	3.92	0.50	1	مرتفع	19.612	0.000
2	مبدأ دعم الإدارة العليا	3.90	0.65	2	مرتفع	14.702	0.000
3	مبدأ التأكيد على الجودة	3.71	0.58	5	مرتفع	14.426	0.000
4	مبدأ التحسين المستمر	3.75	0.56	4	مرتفع	15.549	0.000
5	مبدأ تحفيز العاملين وتمكينهم	3.86	0.60	3	مرتفع	15.633	0.000
-	المتوسط الحسابي العام	3.83	0.54			17.076	0.000

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن ملخص المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المتغير تراوحت بين (3.86-3.90)، وأن متوسط إجابات المبحوثين الكلي قد بلغ (3.83) بانحراف معياري (0.54) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00)، مما يشير إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقيس التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.

كما تظهر نتائج الجدول رقم (8) وجود توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث بلغ متوسط اجابات المبحوثين الكلي (3.83) بانحراف معياري (0.54) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00)، كما أن قيمة (t) المحسوبة البالغة (17.076) دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

كما أظهرت نتائج الجدول أن جميع قيم (t) المحسوبة للمتغيرات الفرعية (شفافية الإبلاغ المالي) دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وقيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00).

وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يؤكد وجود توافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

3-8-1-1 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل في قطاع الخدمات

جدول رقم (9) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى

التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	د	الاهمية	قيمة t	دلالة t
1	تحرص الادارة على الاستجابة لشكاوي عملاء الشركة المالية	3.04	1.82	10	متوسط	2.060	0.045
2	يتم الاستجابة لشكاوي العملاء المالية بشكل سريع	4.21	0.45	2	مرتفع	25.767	0.000
3	تفعل الادارة فكرة أن العميل هو اساس ومحور نجاح عمل الشركة	4.19	0.70	3	مرتفع	16.600	0.000
4	تعمل الادارة على توثيق روابط التواصل مع عملاء الشركة	4.06	0.75	6	مرتفع	14.332	0.000
5	هناك آلية ميسرة تمكن افراد الادارة من الوصول الى معلومات العملاء المالية	3.88	0.95	7	مرتفع	9.931	0.000
6	تسعى ادارة الشركة الى تلبية واشباع رغبة عملائها	4.10	0.75	4	مرتفع	14.807	0.000
7	تعمل الادارة على قياس وتقييم رضی العملاء	4.10	0.92	5	مرتفع	11.976	0.000
8	تملك الادارة ادوات مالية مؤتمتة للتواصل مع العملاء	4.29	0.87	1	مرتفع	14.200	0.000
9	تتلى الادارة رغبات العملاء المالية بالتواصل عبر	3.67	0.95	9	مرتفع	8.483	0.000

						شبكة الانترنت	
0.000	10.493	مرتفع	8	0.79	3.71	يوجد لدى الادارة خطوط اتصال مجانية مع العملاء	10
0.000	19.612	مرتفع	-	0.50	3.92	المتوسط الحسابي العام	-

تشير نتائج الجدول رقم (9) إلى أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.04-4.29) وإن المتوسط العام بلغ (3.92)، وحيث إن هذه المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00) فإن ذلك يشير إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقيس التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ التركيز على العميل. كما ويشير الجدول رقم (9) إلى أن الفقرة رقم (8) (تملك الادارة ادوات مؤتمته للتواصل مع العملاء) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، تلاها الفقرة رقم (2) (يتم الاستجابة لشكاوي العملاء المالية بشكل سريع)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (9) (تتلي الادارة رغبات العملاء المالية بالتواصل عبر شبكة الانترنت) وأخيراً جاءت الفقرة رقم (1) (تحرص الادارة على الاستجابة لشكاوي عملاء الشركة المالية).

كما تظهر نتائج الجدول رقم (9) وجود توافق ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل، كون قيم (t) المحسوبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00).

وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، بما يشير إلى وجود توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل.

3-8-1-2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الادارة العليا في قطاع الخدمات.

جدول رقم (10) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى

التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	د	الأهمية	قيمة t	دلالة t
11	تحرص الادارة العليا على استقطاب كوادر متخصصة بالمناصب المالية	4.04	0.71	4	مرتفع	14.973	0.000
12	تحرص الادارة العليا على التفاعل مع العاملين الماليين بطرق غير رسمية	4.25	0.78	2	مرتفع	15.435	0.000
13	تحرص الادارة العليا على تنمية مهارات العاملين الماليين	4.00	0.74	5	مرتفع	13.973	0.000
14	تحرص الادارة العليا على تدريب العاملين الماليين بشكل مستمر	4.10	0.77	3	مرتفع	14.278	0.000
15	تحرص الادارة العليا التخطيط المستمر للجودة	3.92	0.94	6	مرتفع	10.424	0.000
16	تحرص الادارة العليا على تقليص الفجوة بين المراكز الوظيفية	3.63	1.12	9	متوسط	6.942	0.000

0.000	11.941	مرتفع	8	0.68	3.69	تحرص الإدارة العليا على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بما يخص كوادرها العاملة بالأقسام المالية	17
0.000	15.997	مرتفع	1	0.75	4.25	تحرص الإدارة العليا على تنظيم وتخطيط الوقت بشكل فاعل	18
0.000	6.317	متوسط	10	1.05	3.46	تحرص الإدارة العليا على توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	19
0.000	10.185	مرتفع	7	0.90	3.83	تقوم الإدارة العليا بتقييم سياسات وإجراءات إدارة الجودة الشاملة بشكل دوري	20
0.000	14.702	مرتفع	-	0.65	3.90	المتوسط الحسابي العام	

تظهر نتائج الجدول رقم (10) أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.46-4.25) وأن المتوسط العام بلغ (3.90)، وحيث إن هذه المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00) فإن ذلك يشير إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقيس التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا. حيث احتلت الفقرة رقم (18) (تحرص الإدارة العليا على تنظيم وتخطيط الوقت بشكل فاعل) المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (12) (تحرص الإدارة العليا على التفاعل مع العاملين الماليين بطرق غير رسمية)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (16) (تحرص الإدارة العليا على تقليص الفجوة بين المراكز الوظيفية)، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (19) (تحرص الإدارة العليا على توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة).

كما تظهر نتائج الجدول رقم (10) وجود توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا، كون قيم (t) المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00).

وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، وهذا يعني وجود توافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا.

3-1-8-3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة في قطاع الخدمات.

جدول رقم (11) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	د	الأهمية	قيمة t	دلالة t
21	تشجع الإدارة العاملين في الإدارة المالية على تقديم خدمات ذات جودة عالية	3.88	0.64	3	مرتفع	14.186	0.000
22	تحرص الإدارة على تطوير وتحسين جودة الإبلاغ المالي.	3.81	0.64	5	مرتفع	15.742	0.000
23	تهتم الإدارة بتكوين لجان متخصصة للجودة.	3.94	0.63	2	مرتفع	16.408	0.000
24	تحرص الإدارة على تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية.	4.04	0.65	1	مرتفع	9.731	0.000
25	يوجد سياسات وإجراءات واضحة للجودة.	3.77	0.90	6	مرتفع	6.860	0.000
26	يتم عقد اجتماعات دورية لنقاش مواضيع الجودة.	3.35	0.86	10	متوسط	9.125	0.000
27	يتم الالتزام بمعايير عالمية للجودة.	3.44	0.71	9	متوسط	10.577	0.000
28	هناك توعية مستمرة للعاملين بالأقسام المالية بأهمية الجودة	3.58	0.71	7	متوسط	6.856	0.000
29	يتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة نظام المعلومات المحاسبي.	3.50	1.01	8	متوسط	9.927	0.000
30	يتم التقيد بإجراءات سلامة واكتمال العمليات المالية بشكل دوري.	3.85	0.94	4	مرتفع	14.426	0.000
-	المتوسط الحسابي العام	3.71	0.58	-	مرتفع	14.885	0.000

تظهر نتائج الجدول رقم (11) أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.35-4.04) وإن المتوسط العام بلغ (3.71)، وحيث إن هذه المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00) فإن ذلك يشير إلى أن إجابات افراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقيس التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة في قطاع الخدمات ، حيث احتلت الفقرة رقم (24) (تحرص الادارة على تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية) المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (23) (تهتم الادارة بتكوين لجان متخصصة للجودة)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (27) (يتم الالتزام بمعايير عالمية للجودة) ، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (26) (يتم عقد اجتماعات دورية لنقاش مواضيع الجودة).

كما تظهر نتائج الجدول رقم(11) وجود توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة، كون قيم (t) المحسوبة دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط
الفرضي (test value= 3.00).

وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، وهذا يؤكد وجود توافق بين
شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة.

3-8-1-4 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)
بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر في قطاع الخدمات.

جدول رقم (12) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى
التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	د	الاهمية	قيمة t	دلالة t
31	تحرص الادارة على وضع سياسات واضحة متعلقة بالتحسين المستمر للاداء والابلاغ المالي.	4.19	0.70	1	مرتفع	16.364	0.000
32	تراقب الادارة عملية التحسين المستمر في الاداء المالي.	3.96	0.61	2	مرتفع	15.423	0.000
33	هناك ثقافة واضحة لدى العاملين في الادارة المالية بما يخص مفهوم التحسين المستمر.	3.90	0.62	3	مرتفع	11.611	0.000
34	تقوم الادارة بتوفير جميع المتطلبات المادية التي تساهم في التحسين المستمر للاداء المالي.	3.79	0.77	4	مرتفع	10.860	0.000
35	يتم تقييم سياسات واجراءات التحسين المستمر بشكل دوري	3.79	0.82	5	مرتفع	9.144	0.000
36	يوجد تحسن مستمر في الابلاغ المالي.	3.58	0.82	8	متوسط	9.360	0.000
37	يتم تطوير نظام المعلومات المحاسبي بشكل يحسن من ادائه.	3.69	0.87	6	مرتفع	11.941	0.000
38	يحتوي نظام المعلومات المحاسبي على آلية تحديد المسؤولية.	3.69	0.68	7	مرتفع	7.241	0.000
39	تتبنى الادارة العليا سياسة الباب المفتوح للاستماع الى الاراء المتعلقة بالتحسين المستمر.	3.44	0.89	10	متوسط	9.497	0.000
40	يتم مكافأة الابداعات الفردية التي تساهم في التحسين المستمر في الادارة المالية	3.48	0.71	9	متوسط	15.549	0.000
-	المتوسط الحسابي العام	3.75	0.56	-	مرتفع	16.600	0.000

تظهر نتائج الجدول رقم (12) أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.44-4.19) وإن المتوسط
العام بلغ (3.71)، وحيث إن هذه المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00)
فإن ذلك يشير إلى أن إجابات افراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقيس التوافق

بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر. حيث احتلت الفقرة رقم (31) (تحرص الادارة على وضع سياسات واضحة متعلقة بالتحسين المستمر للاداء والابلاغ المالي) المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (32) (تراقب الادارة عملية التحسين المستمر في الاداء المالي)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (40) (يتم مكافأة الابداعات الفردية التي تساهم في التحسين المستمر في الادارة المالية)، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (39) (تتبنى الادارة العليا سياسة الباب المفتوح للاستماع الى الاراء المتعلقة بالتحسين المستمر). وكما تظهر نتائج الجدول رقم (12) وجود توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر، كون قيم (t) المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00). وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يشير إلى وجود توافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر.

3-8-1-5 الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد توافق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين وتمكينهم في قطاع الخدمات. جدول رقم (13) نتائج اختبار (t)، وملخص بالمتوسط والانحراف المعياري العام للتعرف على مدى التوافق بين شفافية الإبلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	د	الاهمية	قيمة t	دلالة t
41	هناك ثقة متبادلة بين العاملين في الادارة المالية والادارة العليا.	4.15	0.74	2	مرتفع	20.764	0.000
42	لدى العاملين في الادارة المالية فهم واضح لمسؤولياتهم والتزاماتهم.	3.94	0.48	4	مرتفع	15.771	0.000
43	يتمتع العاملين بالادارة المالية بسلطة في حل المشاكل المالية المختلفة بتقويض من قبل رؤوسائهم	4.02	0.66	3	مرتفع	15.939	0.000
44	يستطيع العاملين في الادارة المالية الوصول الى جميع المعلومات المالية دون الحاجة الى الرجوع الى رئيسهم المباشر.	4.17	0.72	1	مرتفع	10.493	0.000
45	يتم المصادقة دوماً على قرارات العاملين في الادارة المالية	3.71	0.79	7	مرتفع	10.600	0.000
46	تعتبر الحوافز الممنوحة للعاملين في الادارة المالية عادلة ومقبولة.	3.69	0.77	9	مرتفع	10.435	0.000
47	يتولد لدى العاملين في الادارة المالية الشعور بالامان الوظيفي	3.94	0.95	5	مرتفع	12.051	0.000
48	يتم مكافأة العاملين بالادارة المالية عندما يتم تكليفهم	3.79	0.74	6	مرتفع	8.256	0.000

						يعمل محدد بوقت محدد.	
0.000	9.855	متوسط	10	0.87	3.54	ترتيب حوافز العاملين بالادارة المالية بمجهودهم ومهاراتهم.	49
0.000	15.633	مرتفع	8	0.84	3.71	تقييم إجراءات آلية تأمين سرية المعلومات وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات الموضوعية.	50
0.000	15.337	مرتفع	-	0.60	3.86	المتوسط الحسابي العام	-

تظهر نتائج الجدول رقم (13) أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.54-4.17) وان المتوسط العام بلغ (3.86)، وحيث إن هذه المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00) فإن ذلك يشير إلى أن اجابات افراد عينة الدراسة جاءت بالموافقة على جميع الفقرات التي تقبس التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين في قطاع الخدمات ، حيث احتلت الفقرة رقم (44) (يستطيع العاملين في الادارة المالية الوصول الى جميع المعلومات المالية دون الحاجة الى الرجوع الى رئيسهم المباشر) المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (41) (هناك ثقة متبادلة بين العاملين في الادارة المالية والادارة العليا)، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (46) (تعتبر الحوافز الممنوحة للعاملين في الادارة المالية عادلة ومقبولة) ، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (49) (ترتبط حوافز العاملين بالادارة المالية بمجهودهم ومهاراتهم).

كما تظهر نتائج الجدول رقم (13) وجود توافق نو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين، كون قيم (t) المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قيم المتوسطات الحسابية الظاهرة في الجدول السابق أكبر من المتوسط الفرضي (test value= 3.00).

وبذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بوجود توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين.

4- النتائج والتوصيات:

4-1 النتائج:

بعد ان انتهى الباحثان من تحليل اسئلة الدراسة وفحص فرضياتها، تم التوصل الى النتائج التالية:

- 1- اجمعت عينة الدراسة على وجود توافق عام بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، الا ان التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل هو الاكبر بينما التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة هو الادنى.

2- وجد أن امتلاك الإدارة لادوات مؤتمته للتواصل مع العملاء، واستجابتها لشكوى العملاء كانت المؤثر الاقوى الذي ولد توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التركيز على العميل، بينما وجد ان عدم تلبية الشركة لرغبات العملاء بالتواصل عبر شبكة الانترنت كان مؤثرا سلبيا على عدم التوافق بشكل كبير.

3- وجد أن حرص الادارة العليا على تنظيم وتخطيط الوقت بشكل فاعل، وكذلك حرصها على التفاعل مع العاملين الماليين بطرق غير رسمية كانت المؤثر الاقوى الذي ولد توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ دعم الادارة العليا، بينما وجد ان عدم حرص الادارة العليا على تقليص الفجوة بين المراكز الوظيفية وعدم تركيزها على توفير مخصصات المالية لازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة كان مؤثرا سلبيا على عدم التوافق بشكل كبير.

4- وجد أن حرص الادارة العليا على تطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية كانت المؤثر الاقوى الذي ولد توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التأكيد على الجودة، بينما وجد ان عدم حرص الادارة العليا على عقد اجتماعات دورية لنقاش مواضيع الجودة كان مؤثرا سلبيا على عدم التوافق بشكل كبير.

5- وجد أن حرص الادارة العليا على وضع سياسات واضحة متعلقة بالتحسين المستمر للاداء والابلاغ المالي كانت المؤثر الاقوى الذي ولد توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ التحسين المستمر، بينما وجد ان عدم حرص الادارة العليا بتبني سياسة الباب المفتوح للاستماع الى الاراء المتعلقة بالتحسين كان مؤثرا سلبيا على عدم التوافق بشكل كبير.

6- وجد أن تمكن العاملين في الادارة المالية الى الوصول الى جميع المعلومات المالية دون الحاجة الى الرجوع الى رئيسهم المباشر كانت المؤثر الاقوى الذي ولد توافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبدأ تحفيز العاملين، بينما وجد ان عدم ربط حوافز العاملين بالادارة المالية بمجهودهم ومهاراتهم كان مؤثرا سلبيا على عدم التوافق بشكل كبير

4-2 التوصيات:

انطلاقا من توجه الباحثين نحو تعزيز التوافق بين شفافية الابلاغ المالي ومتطلبات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات بشكل اكثر فاعلية فانهما يوصيان بما يلي:

1. تشجيع ادارات الشركات على تحديث سبل تواصلها مع عملائها عبر شبكات التواصل الاجتماعية عبر شبكة الانترنت وخصوصا ان هذه الشبكات مثل Facebook على سبيل المثال لا الحصر لا تكلف ماديا وتمكن الشركة من تقييم رضى عملائها من جهة وتلبية رغباتهم من جهة اخرى.

2. يجب ان تحرص ادارات الشركات على تقليص الفجوة بين المراكز الوظيفية وذلك من خلال تكوين حلقات وورش عمل مشتركة يتم من خلالها نقاش احتياجات الطواقم المادية وغير المادية ورصد مخصصات دورية لعملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة.
3. يجب ان تحرص الادارات على تبني وتفعيل سياسة الباب المفتوح للاستماع الى الاراء المتعلقة بالتحسين، من منطلق ان الاستماع للاراء يشجع على الابداع والابتكار. كما من الضروري ان تقوم ادارات الشركات بربط حوافز العاملين بالادارة المالية بمجهودهم ومهاراتهم كونهم العمود الفقري للشركة ككل.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- ✓ الأحمدى، حنان (2000) "التحسين المستمر للجودة: المفهوم وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية، مجلة الإدارة العامة، مجلد 40، عدد 3.
- ✓ محمد العزاوي (2005) "ادارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ✓ منصور، معن (2012)، "مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في وظائف ادارة الموارد البشرية" دراسة ميدانية في القطاع الفندق في محافظة عمان" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية ادارة الاعمال، جامعة الجنان، طرابلس - لبنان.
- ✓ القشي، ظاهر (2014) "واقع ومعوقات تطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية وسبل الحد منها في المؤسسات الجزائرية"، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 6 جامعة الوادي، الجزائر.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- ✓ Judith Freedman, (2008) "Financial and Tax Accounting: Transparency and 'Truth', available at : <http://ssrn.com/abstract=1085862>
- ✓ Jui-Kuei Chen, I-Shuo Chen, (2009) " Performance Evaluation for the Banking Industry in Taiwan Based on Total Quality Management" *Global Journal of Business Research*, Vol. 3, No. 1.
- ✓ Knights, David and McCabe Darren (2002) "A Road Less Travelled Beyond Managerialist, Critical and Processual Approaches to Total Quality Management" *Journal of Organizational Changes Management*, V15, No 3.
- ✓ Pankaj M. Madhani, (2007) "Role of Voluntary Disclosure and Transparency in Financial Reporting" *The Accounting World*, Vol. 7, No. 6.
- ✓ Robbins, Stephen and Coutler, Mary, (2005) "Management", 8th ed. Pearson Education Inc., New Jersey.
- ✓ Yongtae Kim, Myung Seok Park, and Benson Wier, (2011) " Is Earnings Quality Associated with Corporate Social Responsibility", ssrn.com available at: <http://ssrn.com/abstract=1899071>.