

**دور تقنية نشر وظيفة الجودة (QFD) في تحسين مفهوم
الوحدة المحاسبية في الشركات الصناعية.**

د. سمر يوسف طه يوسف *

(*) سمر يوسف طه يوسف :باحثة دكتوراه

Email: samaryousif764@gmail.com

ملخص:

استهدفت الدراسة تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية عن طريق استخدام أحد تقنيات المحاسبة الادارية وهي تقنية (نشر وظيفة الجودة)، حيث أدى تزايد المنافسة بين الشركات إلى ضرورة البحث عن وسائل جذب للعملاء والتي تمثلت في ضرورة توافر متطلبات العملاء، وهو ما أجبر أغلب الشركات إلى تبني نظام محاسبي يمكن من خلاله تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية للشركات. كما تسعى الي استخدام أفضل الأساليب لتحسين جودة المنتجات ورفع كفاءتها وهو اسلوب علمي للتعرف علي أهم رغبات العملاء والأنشطة اللازمة لتحقيق تلك الرغبات، والاستغناء عن الأنشطة غير الضرورية ومن ثم استبعاد تكلفتها مما يؤدي الي تحقيق منافع كثيرة كتحقيق رضا العملاء، تحسين جودة المنتج.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بمفهوم الوحدة المحاسبية بعد التطور الكبير الذي حدث بعد استخدام دالة نشر وظيفة الجودة في المناطق الصناعية حيث يعمل على دعم قدرتها التنافسية في الأسواق الصناعية والمحلية.

الكلمات المفتاحية: نشر وظيفة الجودة، الوحدة المحاسبية، تقنيات المحاسبة الإدارية، الكفاءة، الفعالية.

Abstract:

This study aimed to improve the concept of the accounting unit by using one of the techniques of management accounting, which is the technique (deployment of the quality function), where the increasing competition among companies led to the need to search for means of attracting customers, which was represented in the need to meet the requirements of customers, which forced most companies to adopt an accounting system through which the concept of the accounting unit of companies can be improved. It also seeks to use the best methods to improve the quality of products and raise their efficiency, which is a scientific method to identify the most important desires of customers and the activities necessary to achieve those desires, and dispense with unnecessary activities and then exclude their cost, which leads to achieving many benefits such as achieving customer satisfaction, improving product quality.

The results of the study concluded that there is a significant correlation between the function of publishing the quality function and improving the concept of the accounting unit. Industrial and domestic markets.

Keywords: Quality Function Deployment, Accounting Unit, Managerial Accounting Techniques, Efficiency, Effectiveness.

مقدمة:

تواجه المناطق الصناعية في دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء العديد من الاتفاقيات والتكتلات الاقتصادية والتي تجعل هذه المناطق أمام تحد كبير من المنافسة المحلية والدولية، ونتيجة لذلك ظهر أمر حيوي لجميع المصانع والشركات وهو ضرورة وجود نظام للمعلومات يتميز بالجودة ويكون قادرا على توفير المعلومات اللازمة لترشيد القرارات المتعلقة بدعم القدرة التنافسية للمناطق الصناعية (Cecilia, 2020).

وتمثل أداة نشر وظيفة الجودة " QFD " Quality Function Deployment " إحدى تقنيات الجودة المعاصرة ذات الأهمية البالغة لتمييزها عن بقية الادوات لتركيزها على الإيفاء بمتطلبات الجودة فضلاً عن تحقيقها الجودة المستندة إلي متطلبات العميل الحالية والمستقبلية (Singh, 2018) ولعل التركيز على المستفيدين يرجع لأهمية موضوع إرضائه وإشباع حاجاته بهدف كسب ولائه للمصانع والشركات التي يستفيد منها، وانطلاقاً من أن المنطقة الصناعية تهدف إلي إنتاج المنتجات وتقديمها للعملاء الذين هم بمرتبة المستفيد الأول من العملية الإنتاجية وهم محور الاهتمام، ولذا لا ينبغي إهمال أدوارهم وآرائهم وحاجاتهم باعتبارهم أحد عناصر العملية التطويرية.

وحيث أن معظم مصانعنا وشركاتنا لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يمتناها القائمون عليها، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تقييم جودة الصناعات باستخدام تقنية دالة نشر وظيفة الجودة (عودة، ٢٠١٧).

وهو ما جعل الباحثين يبحثون عن أساليب ووسائل تساعدهم علي مواجهة هذه القضايا والمشكلات وأهم هذه الاساليب دالة نشر وظيفة الجودة والتي احتلت مكانة مهمة في الخطط الاستراتيجية لأي مؤسسة (أبو زيد ، ٢٠١٥)، كما كان لها دور فعال في جوده الوحدة المحاسبية حيث تصاعدت وتيرة الاهتمام بجودة الوحدة المحاسبية نتيجة للمستجدات العديدة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المنطقة الصناعية، والتي من بينها التكتلات الاقتصادية، والضغط الاجتماعية الجديدة المرتبطة بزيادة الإقبال على الصناعات المختلفة والمتنوعة وغيرها كثير. كما تزامن مع هذا الأمر المطالبة بتحقيق الجودة في المناطق الصناعية، والذي يُعد مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من الصناعة من أجل تحسينه وتطويره.

الدراسات السابقة:

دراسة (Mahanti ,Rupa ,2009)

أوضحت الدراسة أن تطبيق أسلوب نشر وظيفة الجودة بنجاح في المنظمات متوسطة الحجم التي تعمل في صناعة برامج الحاسب أدى الي تحسين جودة المنتج وخفض الأخطاء وتحسين رضا العميل وذلك من خلال تحديد متطلبات العميل المتمثلة في إمكانية التعلم، والتصميم للخدمة الشاقة، وسرعة التذكر، وإمكانية الفهم، وخفض تعقيدات، وسهولة الاستخدام وارتباطها بمقياس الأداء، وقد تم تطبيق هذا الأسلوب في كل من الشركات التالية IBM ,SAP Siemens ,Toshiba ,Vodafone , Motorola.

دراسة (Youssef &Youssef,2018)

وهدفت الي إيضاح تأثير مفهوم الجودة علي الأداء التشغيلي لمنظمات التصنيع ورحلتها نحو تحقيق القدرة التنافسية والتصنيع على مستوي عالمي. واطهرت النتائج أن المصانع التي تدمج (ISO 9000) وإدارة الجودة الشاملة في عملياتها تتقدم بشكل أسرع نحو تحقيق مفهوم التنافسية، ولديها أداء تشغيلي أفضل من حيث إدارة الجودة، وإدارة المخزون، والأداء المعتمد على الوقت.

دراسة (Prabhu et al ., 2020)

أوضحت إمكانية إدخال مقياس لتقييم ممارسات الأولويات التنافسية في الصناعات. والهدف هو البحث في أهم ممارسات الأولويات التنافسية. وأظهرت النتائج أنه من المجالات الستة التي تم تحليلها بالدراسة اتضح أن التسليم يلعب دورا مهما ويحتل المرتبة الثانية، ثم تأتي التكلفة في المرتبة الثالثة، بينما تم تصنيف المعرفة في المرتبة الرابعة، والمرونة في المرتبة الخامسة، وأخيرا التركيز على العملاء في المرتبة السادسة.

دراسة (بسام حسن زاهر، ٢٠٢٠):

هدفت الدراسة إلى قياس وتحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة (QFD) في الجامعات السورية.

- تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة.
 - التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من المتوقع أن تساعد علي تحسين جودة الخدمة التعليمية في حالة الأخذ بها من قبل الكليات محل الدراسة.
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تشكيل فرق نشر وظيفة الجودة (QFD) في الكلية تضم أعضاء من الهيئة التدريسية والموظفين وممثلين عن المنظمات الإنتاجية والخدمية وفعاليات المجتمع، من أجل ضمان قيامها بالآتي:

- إعداد مصفوفة العلاقات، وهي تعبر عن العلاقات بين الخصائص الفنية ومتطلبات الطلاب والمنظمات الإنتاجية والخدمية والمجتمع وبين قدرة الكليات محل الدراسة على مقابلة هذه المتطلبات.

- إعداد مصفوفة الارتباط وهي تعبر عن العلاقات بين الخصائص الفنية. تحديد القيم المستهدفة، من خلال اختيار قائمة بأفضل الخصائص الفنية القابلة للقياس، والتي تساعد على التحقيق الفعال لمتطلبات الطلاب والمنظمات الإنتاجية والخدمية وفعاليات المجتمع، ويجب أن ترتبط القيم المستهدفة التي تضعها فرق نشر وظيفة الجودة بإدراك الطلاب والمنظمات الإنتاجية والخدمية والمجتمع لتستطيع الكليات محل الدراسة تحقيق متطلباتهم.

دراسة (محمد سمير دهيرب، ٢٠٢٠)

هدفت الدراسة الي تطبيق أحد تقنيات المحاسبة الادارية وهي نشر وظيفة الجودة علي منتج البيبسي في شركة بغداد للمشروبات الغازية وتحديد المتطلبات الفنية بموضوعية التي تم تنفيذها تطبيقياً، وذلك لتحقيق الحد الأقصى من الرضا المحتمل لمعظم الزبائن، وبالتالي يتيح للمصممين معرفة المتطلبات التقنية، والتي إذا تم اهمالها تماما ولم يتم تنفيذها فان ذلك لن يؤثر علي رضا الزبائن كثيرا بقدر ما يؤثر على الشركة سلبا من حيث زيادة الحصة السوقية والتميز عن المنافسين. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

عدم اهتمام الشركة برفع مستوي كفاءة الأفراد العاملين من الفنيين والاداريين فيما يتعلق بالطرق الحديثة لقياس الجودة ومنها تقنية نشر وظيفة الجودة.

فقدان الشركة العديد من الفرص الممكنة لتحسين جودة منتجاتها نتيجة عدم اهتمام الشركة مقارنة بالمنافسين فيما يتعلق بالتحليل التنافسي السوقي والفني.

- بالإمكان تطبيق تقنية نشر وظيفة الجودة في الشركة بسبب توفر المقومات الاساسية.

توجه شبة ضعيف للشركة صوب التركيز على العملاء ومن ثم قلة التحديد الدقيق لمتطلبات العملاء وتوقعاته.

دراسة (Taher Hameed Abbas,2023)

اهتمت الدراسة على الاعتماد على تجربة شركة فورد موتورز في تطبيق أسلوب التطبيق الفني لوظيفة الجودة، حيث أوضحت أن هذا الأسلوب عبارة عن أداء تخطيط لترجمة احتياجات العميل وتوقعاته في الخصائص الفنية للمنتج لتطوير المنتج الموجه بالعمل.

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق هذا الأسلوب ينتج عنه ارتفاع مستوى الجودة، انخفاض التكلفة، وتقصير وقت التطوير، وتحقيق ميزة تسويقية، وتحسين الاتصالات بين الإدارات الداخلية لتطوير المنتج وبالتالي تحديد المشاكل في مرحلة مبكرة من تطوير المنتج وخفض وقت التطوير.

التعليق على الدراسات السابقة

بعد عرض وتحليل الدراسات السابقة تتفق الباحثة معها في بعض الجوانب وتختلف معها في جوانب أخرى كالتالي:

(١) هناك بعض الدراسات (محمد سمير دهيرب، دراسة (Mahanti, Rupa) تناولت الإطار النظري لدالة نشر وظيفة الجودة دون التعرض إلي اختبار تطبيقها من خلال تناول مجموعة من العوامل التي تساعد على نجاح هذه الدالة، كذلك استخدام هذه الدالة في قياس تكاليف الإنتاج، كما تناولت أيضاً اختبار فعالية هذه الدالة في تخصيص الموارد ومن ثم تحقيق مستوى الأداء الجيد، وفي هذا الإطار هناك دراسات أخرى اهتمت بتوثيق واختبار الارتباط بين نتائج ومخرجات دالة نشر وظيفة الجودة في تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية بالمنطقة الصناعية وتقييم مدى نجاحه، كما أن هناك دراسات قامت بإلقاء الضوء على هذه الدالة بصفتها توفير المعلومات اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات الإدارية المختلفة.

(٢) كذلك هناك بعض الدراسات (دراسة بسام حسن زاهر) تناولت أن مفهوم نشر وظيفة الجودة مدخلاً ناجحاً لبناء الجودة في أنشطة المؤسسات التعليمية وغيرها وفعاليتها، مما يجعل دالة نشر وظيفة الجودة تسهم في تحديد هذه الإمكانيات وتطوير جودة الخدمة في جميع القطاعات.

(٣) هناك بعض الدراسات الأخرى (دراسة (Prabhu et al) تناولت أن هناك اهتمام واضح من الفكر المحاسبي بالوحدة المحاسبية لتلبية احتياجات المستفيدين من القوائم والتقارير المالية، وتقييم ممارسات الأولويات التنافسية في الصناعات من أجل المساعدة في ترشيد القرارات.

استعرضت الباحثة الدراسات السابقة بهدف التوصل إلى الفجوة البحثية وفقاً للجدول الذي يعكس عناصر الاتفاق وعناصر الاختلاف بين الأدبيات السابقة وموضوع الدراسة ولوحظ

استعراض الأدبيات السابقة وفقاً للتراكم المعرفي من منظور البعد الزمني دون تفرقة بين المراجع العربية والأجنبية لأن الفصل بينهما يعني فجوتين بحثيتين عن طريق الجدول التالي:

جدول رقم (١)

نواحي الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة موضوع البحث

الرقم	الدراسات السابقة	نواحي الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة موضوع البحث	نواحي الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة موضوع البحث
١	دراسة (Mahanti, Rupa, 2009)	الأسلوب عبارة عن أداء تخطيط لترجمة احتياجات العميل وتوقعاته في الخصائص الفنية للمنتج لتطوير المنتج الموجه بالعمل.	قلة المعرفة بخصائص الجودة الأفضل التي يمكن أن تلبي متطلبات وحاجات وتوقعات العميل، وطبيعة العلاقة المعقدة بين تلك الخصائص ومتطلبات العميل.
٢	دراسة (Taher Hameed Abbas)	<ul style="list-style-type: none"> ✳ تطوير مهارات ✳ الاهتمام وتطوير المعرفة ✳ الاعتماد على أسلوب علمي. 	عدم إيجاد وسيلة مناسبة لمطابقة الأداء الحالي بالأداء الفعلي ومحاولة تطويره بما يلاءم المتطلبات القياسية.
٣	دراسة محمد سمير دهيرب	تطبيق أداء نشر الجودة في تصميم المقررات لتحقيق نشاط التعليم من خلال ترجمة احتياجات العميل إلى تصميمات محددة.	عدم توافر بيانات ذات جودة عالية وموثوقة عالية.
٤	دراسة باسم حسن زاهر	قدرة الجودة على قياس وتحقيق مخرجات، حيث استخدمت في تصميم مقرر إدارة الإنتاج والعمليات.	عدم وجود إمكانية استخدام دالة نشر وظيفة الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات الجودة (النظام الإداري والفني والبيئي).
٥	دراسة (Prabhu et al ..)	سعى المؤسسات التعليمية والمصانع والشركات إلى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بشكل جدي وحديث.	وجود الكثير من المعوقات التي تقف أمام تطبيق أداة بيت الجودة.

(المصدر: إعداد الباحثة)

بناء على هذا الجدول تستخلص الباحثة الفجوة البحثية والتي تمثل مشكلة البحث، والتي يمكن تناولها كما يلي: -

(١) عدم وجود أسس معرفية وتطبيقية لأسلوب دالة نشر وظيفة الجودة.
(٢) وجود فجوة بين مستوي الخدمة في المنطقة الصناعية والخدمة المدركة من قبل المستفيدين منها.

(٣) عدم وجود توافق بين المهارات الفكرية والمعرفية واحتياجات العميل.

(٤) قلة المعرفة بأبعاد جودة الخدمات البيئية وفقاً لأهميتها النسبية.

مشكلة الدراسة:

شهدت الفترة الأخيرة تطوراً كبيراً في بيئة التصنيع الحديثة التي تتسم بالديناميكية والتطور التكنولوجي السريع وتزايد حدة المنافسة بين الشركات والتركيز على وضع استراتيجيات تحقق ميزة

تافسية وكذلك الاهتمام بنظم التصنيع الحديثة ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مما كان له آثار كثيرة ومباشرة على الأفكار والأساليب التي يتم بها تجهيز معلومات التكاليف المناسبة التي تستخدم في الوحدة المحاسبية. وبالرجوع إلى الدراسات التالية دراسة (فهيم ، ٢٠٢١) ، و دراسة (عبد العزيز ، ٢٠٢١) ، ودراسة (سيد ، ٢٠٢١) التي أكدت وجود ذلك ، "يمكن القول أن التطورات الهائلة التي حدثت في بيئة نظم التصنيع والنتيجة عن عدة تحولات تدريجية Evolutions وليست ثورات فجائية Revolutions في المعلومات والتقنية والنظم والأساليب والمفاهيم ألقت على عاتق المحاسبة الإدارية التقليدية عبء التطوير لتلبي احتياجات بيئة التصنيع الحديثة من نظم معلومات متطورة لدعم الإدارة في مجال اتخاذ القرارات، مما أدى إلى تزايد الاهتمام بما يسمى بالمحاسبة الإدارية الاستراتيجية كأحد فروع المعرفة التي طورت بهدف توفير وتحليل المعلومات الخارجية عن الاتجاهات والمستويات النسبية للتكاليف الحقيقية وهياكل التكلفة والأسعار الخاصة بالمنافسين وحجم النشاط لكلٍ منهم وحصّة كلٍ منهم في السوق والتدفقات النقدية لكل منافس ؛ أي تحديد الموقف الاستراتيجي النسبي للشركة ومنافسيها كأساس لتحديد استراتيجية النشاط بالإضافة إلى متابعة تنفيذ استراتيجيات الشركة واستراتيجيات منافسيهم على مدار عدة فترات زمنية متتالية (Gremyr, 2014).

وترى الباحثة أن تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية في المناطق الصناعية لا يتوقف فقط على خفض التكلفة ودعم المزايا التنافسية بين المصانع والشركات بل يحتاج الي وجود آلية تضمن قوة الارتباط بين أعضاء المنشأة الواحدة وتكفل الرقابة علي جميع المعاملات والأنشطة، وتوفر الثقة في هذه المعاملات، وشفافيتها والتوقيت الحقيقي لتنفيذها، حيث تعاني بعض الشركات الصناعية من ضعف الاهتمام بأدوات المحاسبة الإدارية عموما وإدارة نشر وظيفة الجودة خصوصا والذي ينعكس علي ضعف قدره الشركة في تطوير المنتج وترشيد تكاليفه فضلا عن الصعوبة في الاستجابة لصوت الزبون.

كما تحاول الباحثة الاستفادة من دالة نشر وظيفة الجودة في تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية للشركات العاملة في المناطق الصناعية، وذلك عن طريق دراسة متطلبات العملاء وتحليل هذه المتطلبات مما يؤدي إلى تحسن الأداء وبالتالي يحقق متطلبات الجودة القياسية.

فروض الدراسة:

- من خلال مشكلة الدراسة وأهميتها وتحديد أهدافها، تحاول الباحثة وضع مجموعة من الفروض التالية التي تساعد على حل مشكلة الدراسة وتحقيق الهدف منها وتتمثل هذه الفروض فيما يلي:
- الفرض الأول: -يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.
 - الفرض الثاني: -يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.

أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة فيما يلي: -

- السؤال الأول: -ما أفضل المتطلبات والاشتراطات التي تحقق تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية؟
- السؤال الثاني: -ما إمكانية الاستفادة من تطبيق دالة نشر وظيفة الجودة في الشركات العاملة في الشركات الصناعية؟
- السؤال الثالث: -ما مدي تطبيق دالة نشر وظيفة الجودة في الشركات الصناعية وتأثيرها علي تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية في هذه الشركات؟
- أهمية الدراسة:**

تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وبشكل عام يمكن توضيح أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي: -

الأهمية العلمية: -

تستمد الأهمية العلمية للدراسة من مساهمتها مع الأدبيات السابقة في محاولة الاستفادة بأساليب ومصفوفات ضمان الجودة في تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية في الشركات الصناعية، في محاولة لتحسين الأداء الحالي بدلالة الأداء القياسي المستهدف تحقيقه.

الأهمية العملية: -

تتمثل الأهمية العملية في دعم وتطوير الشركات الصناعية، بما يحقق مستويات الأداء المستهدف ودرجات الاعتماد الدولية من خلال أسلوب نشر وظيفة الجودة حيث ثبت فعاليتها في الشركات الصناعية، والتي تتطلب تحسين وتطوير المواصفات الحالية للأداء بما يواكب متطلبات الأداء القياسي.

هدف الدراسة:

انطلاقاً من العرض لمشكلة وتساؤلات الدراسة، فإن الهدف العام الذي تسعى الدراسة إلى تحقيقه يتلخص في تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية باستخدام دالة نشر وظيفة الجودة.

ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف بشكل تفصيلي عن مفهوم الوحدة المحاسبية ودالة نشر وظيفة الجودة كأداة قياس استراتيجي.
- توضيح المنهج المقترح لتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية في الشركات الصناعية.
- القيام بدراسة تطبيقية على الشركات والمصانع الصناعية.

منهج الدراسة:

تحدد منهج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة والأسئلة البحثية التي تحاول الدراسة الإجابة

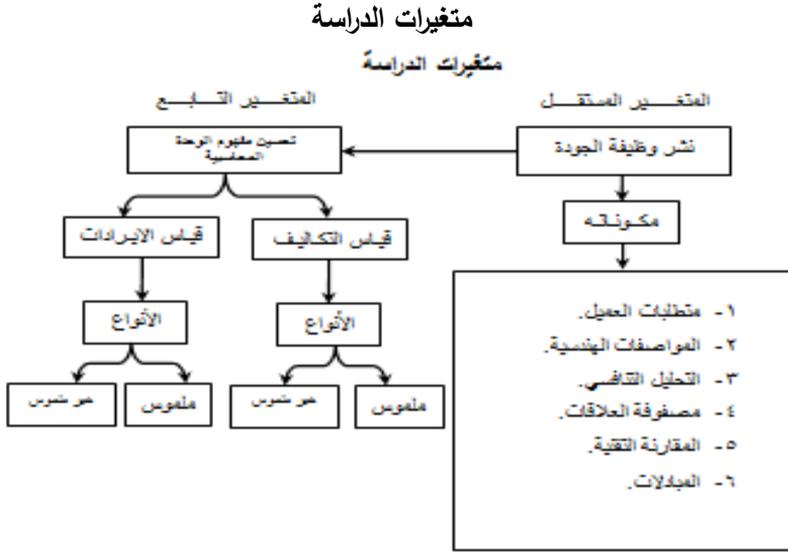
عليها ويتمثل في:

الدراسة الميدانية: من خلال المنهج الاستقرائي ، وتستخدمه الباحثة حال إجراء الدراسة الميدانية

من خلال قوائم الاستبيان التي تم توزيعها علي عينة الدراسة التي تم تحديدها ، حتي تختبر الباحثة فروض الدراسة ، وكذلك مدى الارتباط بين متطلبات الأداء القياسي وبين المواصفات الفنية الحالية من خلال استخدام أداة نشر وظيفة الجودة ، وربطه بنتائج الأداء المتوقعة والتي تحقق معايير وجودة الاعتماد الدولي ، خاصة في ظل التطوير والتحديث وحجم الطلب والمنافسة .

الدراسة النظرية : من خلال المنهج الاستنباطي، وذلك بالرجوع إلي المصادر المختلفة من

الكتب والأبحاث ومواقع شبكة المعلومات العالمية و الدراسات ذات الصلة بالموضوع عن طريق المراجع المختلفة العربية والأجنبية والدوريات والنشرات والتقارير والمؤتمرات، وبالاستعانة والرجوع إلى المكتبات المركزية والمكتبات الاكاديمية المتخصصة، وذلك بهدف صياغة الجانب النظري للدراسة وما يتضمنه من دراسة دالة نشر وظيفة الجودة ودورها في التعرف علي المتطلبات الضرورية للعملاء واستبعاد غير الضروري منها وذلك لتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية .



شكل رقم (١)
الإطار المفاهيمي للدراسة

الإطار النظري

➤ مفهوم الوحدة المحاسبية:

هي العملية التي تعكس السجلات المحاسبية من خلالها الأنشطة التمويلية لكيان تجاري محدد، منفصلة ومستقلة عن الأشخاص الذين يمولونها أو يعملون فيها، وهي قاعدة من القواعد الأساسية للمحاسبة.

➤ تقنية نشر وظيفة الجودة (QFD):

هو نظام إدارة الجودة الذي يساعد المؤسسات علي تحسين عملية تلبية متطلبات العملاء، إنها عملية من أربع مراحل تبدأ بتقييم الاحتياجات وتنتهي بالتصميم والتنفيذ، كما إنه نهج منظم لدمج صوت العميل في كل من عمليات تطوير المنتجات والخدمات، والغرض من ذلك هو ضمان تلبية العملاء في كل جانب من جوانب العملية حيدر (سالم، ٢٠١٨).

➤ الجودة:

هي مجموعة من المواصفات والخصائص التي تحدها المؤسسة، والتي يجب أن يتضمنها المنتج أثناء عمليتي التصميم والتصنيع، ويمكن النظر الي الجودة من خلال أربعة مفاهيم اثنين من وجهه نظر المصنع واثنين من وجهه نظر العميل هي (جبلق ، ٢٠٢١) :

* جودة التصميم: والتي تعني مواصفات الجودة عند تصميم المنتج.

* جودة الإنتاج: التي تتحقق من خلال العملية الإنتاجية نفسها.

- * جودة الأداء: والتي تظهر للمستهلك عند الاستخدام الفعلي للمنتج.
- * جودة خدمة العملاء: والتي تظهر أثناء تقديم السلعة أو الخدمة للعملاء.

➤ الكفاءة:

ويقصد بالكفاءة أداء الأشياء الصحيحة بالأسلوب الصحيح في الوقت الصحيح وفي المكان المناسب وبواسطة الأشخاص المؤهلين، ومن ثم تهتم الكفاءة بإنجاز الأعمال بشكل اقتصادي حيث يتم استخدام أقل ما يمكن من الموارد والمدخلات مثل الجهد، والوقت، والعمالة، والمال (محمد، ٢٠١٥).

➤ الفعالية:

هي القيام بفعل الأشياء الصحيحة، ومن أجل الوصول وتحقيق أهداف المؤسسة، وربما المؤسسة تكون فعالة ولكن ليست كفؤ، وهذا معناه إنها تقوم بتحقيق أهدافها، ولكن بتكاليف عالية، وهذه التكاليف العادية تعني الخسارة بالموارد، وعدم كفاءة المؤسسة، يقوم بالتأثير على فعاليتها بالسلب، (موجاري، ٢٠٢٢).

الدراسة التطبيقية

تهدف الدراسة التطبيقية الى تقديم الدليل العملي لاستخدام دالة نشر وظيفة الجودة كأداة لتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية.

أولاً: بيان مجتمع وعينة الدراسة:

➤ مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كل الشركات الصناعية العاملة في البيئة المصرية والتي تلتزم بالاشتراطات القياسية الدولية (معايير المبادرة العالمية للاستدامة)، وكذلك ما ورد بالاشتراطات التشريعية في قانون حماية البيئة والملتزم به الشركات التي تعمل في البيئة المصرية.

➤ عينة الدراسة: تستخدم الباحثة عينة الدراسة التي تمثل أحد الشركات الصناعية الموجودة في مصر والتي تعمل في ظل القوانين والتعليمات والتشريعات المصرية وكذلك الاشتراطات الدولية (معايير المبادرة العالمية للاستدامة)، وهي شركة "حديد عز"، حيث تعمل الباحثة علي تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية في ظل الاشتراطات الدولية والتشريعية، وذلك بدلالة استخدام دالة نشر وظيفة الجودة كأداة للمحاسبة الإدارية الاستراتيجية.

ثانياً: أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في جمع بيانات الدراسة على قائمة الاستقصاء، حيث تم تصميمها بشكل مبسط ومختصر وتتفق مع أغراض الدراسة وتساعد في اختبار فروضها، حيث تضمنت قائمة

الاستقصاء مجموعة من العبارات تتعلق باشتراطات تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية وينقسم الى ثمان مجموعات هم: -

- مجموعة من العبارات توضح متطلبات رضا العميل عن المنتج / الخدمة.
- مجموعة من العبارات توضح المتطلبات الفنية للمنتج (صوت المهندس).
- مجموعة من العبارات توضح العلاقة بين المتطلبات القياسية والمتطلبات الفنية.
- مجموعة من العبارات توضح القيم المستهدفة.
- مجموعة من العبارات توضح متطلبات واحتياجات العاملين.
- مجموعة من العبارات توضح متطلبات القدرة التنافسية.
- مجموعة من العبارات توضح متطلبات قدره النظام على رفع الكفاءة.
- مجموعة من العبارات توضح قدرة النظام على رفع الفعالية.

ثالثا: الاختبارات الإحصائية المستخدمة:

- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة. حيث يوضح مدى إمكانية الاعتمادية على نتائج قائمة الاستقصاء، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، حيث ان معامل الفا يقع بين (٠ ، ١) فإذا كانت قيمة ألفا أكبر من أو تساوي ٠.٦. أمكن الاعتماد علي عينة البحث وتعميم نتائجها علي مجتمع الدراسة، حيث أن معامل الفا يقع بين (٠.١، ١) فإذا كانت قيمة ألفا أكبر من أو تساوي ٠.٦ ، أمكن الاعتماد علي عينة البحث وتعميم نتائجها علي مجتمع الدراسة .
 - المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمعرفة اتجاه اراء عينة الدراسة.
 - معامل الارتباط لبيرسون للتحقق من فروض الدراسة.
 - اختبارات للمجموعات المستقلة.
 - تحليل الانحدار البسيط والمتعدد للتحقق من صحة فروض الدراسة.
- ولقد تم مراجعة استمارات الاستقصاء للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي، وترميز المتغيرات والبيانات ثم تفرغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences.

رابعا: صدق وثبات استمارة الاستقصاء:

لقد قامت الباحثة بتحديد درجة الثبات والمصدقية للدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ، ويتضح من جدول رقم (١)، أن درجة الثبات بلغت ٠.٩١٣ وهي درجة مرتفعة، وانعكس ذلك على درجة المصدقية التي بلغت ٠.٩٥٦ وهي درجة ممتازة. وهذا يدل على مدى ثبات إجابات

المستقضي منهم والى الاتساق الداخلي لإجاباتهم بشأن تحسين مفهوم الوحدة الحاسوبية باستخدام دالة نشر وظيفة الجودة مما يدل على أن القائمة تتسم بالصدق والثبات، وبالتالي فإن القائمة تعتبر صالحة لجمع البيانات بما يحقق دقة البيانات الأولية المطلوبة. والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات والصدق لكل مجموعة اسئلة.

جدول رقم (٢) يوضح معامل الثبات والمصادقية

معامل الثبات	معامل الصدق	البيان
٠.٧٧١	٠.٨٧٨	متطلبات رضا العميل عن المنتج / الخدمة
٠.٧٥٠	٠.٨٦٦	المتطلبات الفنية للمنتج (صوت المهندس)
٠.٧٦٥	٠.٨٧٥	العلاقة بين المتطلبات القياسية والمتطلبات الفنية
٠.٧٠٩	٠.٨٤٢	متطلبات واحتياجات العاملين
٠.٩٠٠	٠.٩٤٩	القيم المستهدفة
٠.٧٨٤	٠.٨٨٥	متطلبات القدرة التنافسية
٠.٧٤٧	٠.٨٦٤	متطلبات قدره النظام على خفض التكلفة
٠.٦٩٥	٠.٨٣٤	قدرة النظام على زيادة الإيرادات
٠.٩١٣	٠.٩٥٦	الإجمالي

عينة الدراسة: تم اخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة ولقد تم توزيع ٤٠٠ استمارة وتم استرجاع عدد ٢٥٠ استمارة واستبعد منهم ٢٢ استمارة من الاستمارات، ذلك بسبب عدم اجابة بعض المستقضي منهم على بعض الفقرات وبذلك بلغ عدد المفردات ٢٣٨. ولقد تم وصف عينة الدراسة بناءً على فئة المبحوثين والجدول رقم (٣) يوضح ذلك

جدول (٣) يوضح فئة المبحوثين

%	ك	البيان
١٤.٣	٣٤	أعضاء اللجان الاستشارية لحماية البيئة
٥١.٧	١٢٣	العاملين في الشركات الصناعية
١٥.٥	٣٧	موظفي المركز القومي لدراسات السلامة والصحة المهنية بالقاهرة
١٨.٥	٤٥٤	أعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات المصرية
١٠٠	٢٣٨	المجموع

المصدر: في ضوء مخرجات التحليل الإحصائي للبيانات

كما يوضح الجدول (٣) توزيع عينة الدراسة حسب النوع، فنجد أن عينة الدراسة البالغ عددها (٢٣٨) مفردة تم توزيعها بنسبة ١٤.٣% لأعضاء اللجنة الاستشارية، ونسبة ٥١.٧% للعاملين

بشركة حديد عز، ونسبة ١٥.٥% لموظفي المركز القومي لدراسات السلامة والصحة المهنية بالقاهرة، ونسبة ١٨.٥% لأعضاء هيئة التدريس.

خامسا: اختبار فروض الدراسة:

الفرض الاول: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.

للتحقق من صحة فرض الدراسة قامت الباحثة باستخدام:

- معامل الارتباط البسيط لمعرفة وجود علاقة من عدمه بين متغيرات الفرض.
 - تحليل الانحدار البسيط لمعرفة تأثير استخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة على تحسين فعالية قياس المنافع.
 - تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير متطلبات أسلوب داله نشر وظيفة الجودة على تحسين فعالية قياس المنافع.
- ويوضح جدول رقم (٤) متغيرات الفرض.

جدول رقم (٤) متغيرات الفرض:

نوع المتغير	المتغير
تابع	فعالية قياس المنافع
مستقل	نشر وظيفة الجودة
مستقل	متطلبات رضا العميل عن المنتج / الخدمة
مستقل	المواصفات الهندسية
مستقل	التحليل التنافسي
مستقل	مصفوفة العلاقات
مستقل	المقارنة التقنية
مستقل	المبادلات

جدول (٥) معامل الارتباط بين دالة نشر وظيفة الجودة وفعالية قياس المنافع

فعالية قياس المنافع		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
٠.٠١	٠.٨٨٧	استخدام دالة نشر وظيفة الجودة
٠.٠١	٠.٧٧٦	متطلبات رضا العميل عن المنتج / الخدمة
٠.٠١	٠.٧٨٧	المواصفات الهندسية
٠.٠١	٠.٧٧٨	التحليل التنافسي
٠.٠١	٠.٨٥٠	مصنوفة العلاقات
٠.٠١	٠.٨١٢	المقارنة التقنية
٠.٠١	٠.٧٢٢	المبادلات

يتضح من بيانات الجدول (٥) وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استخدام دالة نشر وظيفة الجودة بأبعادها وتحسين فعالية قياس المنافع عند مستوى دلالة ٠.٠١، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠.٧٢٢ ، ٠.٨٨٧).

جدول (٦) نتائج تحليل الانحدار البسيط

اختبار ف (F test)		معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط الكلي (R)	اختبار ت (t test)		معامل β الانحدار	
الدلالة	القيمة			الدلالة	قيمة		
٠.٠١	٣٦٥.٦	٠.٧٨٧	٠.٨٨٧	٠.٠١	٩.٦٨	٢.٠١	الثابت
٠.٠١				٠.٠١	٢٩.٥٢	٠.٢٥٧	دالة نشر وظيفة الجودة

(المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء **: دالة عند ٠.٠١)

يتضح من بيانات الجدول (٦) معنوية نموذج الانحدار عند مستوى دلالة ٠.٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغير لنموذج الانحدار وان المتغير المستقل الداخل في النموذج (دالة نشر وظيفة الجودة) ذات تأثير معنوي على المتغير التابع (فعالية قياس المنافع) فنجد استخدام دالة نشر وظيفة الجودة تؤثر على فعالية المنافع بنسبة ٧٨.٧% ونسبة ٢١.٣% ترجع لمتغيرات لم تذكر او للخطأ العشوائي حيث انه كلما استخدمت دالة نشر وظيفة الجودة كلما ارتفعت فعالية المنافع للشركة. ولقد قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير أبعاد دالة نشر وظيفة الجودة على فعالية المنافع والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (٧) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

اختبار ف (F test)		معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط الكلي (R)	اختبارات (t test)		معامل الانحدار β	
الدالة	القيمة			الدالة	قيمة		
٠.٠١	١٩٩.٨٩	٠.٨١٢	٠.٩٠١	٠.٠١	٩.٢٩	٢.١٨	الثابت
				٠.٠١	٤.٧٧	٠.٥٠٠	متطلبات واحتياجات العاملين
				٠.٠١	٦.٣٧	٠.٤٠٧	متطلبات رضا العميل عن المنتج
				٠.٠١	٣.٤٣	٠.٢٥٤	القيم المستهدفة
				٠.٠٥	٢.١٢	٠.١٨٧	العلاقة بين المتطلبات القياسية والفنية
				٠.٠٥	٢.٠٩	٠.٢٢٣	المتطلبات الفنية للمنتج

(المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء **: دالة عند ٠.٠١)

معامل التحديد المصحح:

يتضح من بيانات الجدول (٧) معنوية نموذج الانحدار عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وان المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج الدالة على استخدام دالة نشر وظيفة الجودة (متطلبات واحتياجات العاملين - رضا العميل عن المنتج - القيم المستهدفة - العلاقة بين المتطلبات القياسية والمتطلبات الفنية - المتطلبات الفنية للمنتج) ذات تأثير معنوي على المتغير التابع (فعالية المنافع) فنجد استخدام دالة نشر وظيفة الجودة تؤثر على فعالية المنافع بنسبة ٨١.٢% ونسبة ١٨.٨% ترجع لمتغيرات لم تذكر او للخطأ العشوائي حيث انه كلما استخدمت دالة نشر وظيفة الجودة كلما ارتفعت فعالية المنافع. وان خروج متغير متطلبات القدرة التنافسية من النموذج يرجع لضعف تأثيره في وجود باقي المتغيرات وهذا لا ينفي تأثيره منفرد او بطريق غير مباشر.

معامل الارتباط:

وجود علاقة ارتباطية طردية بين دالة نشر وظيفة الجودة وفعالية المنافع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠.٩٠١.

جودة توفيق النموذج:

أن قيمة "ف" ١٩٩.٨٩ وهي دالة عند مستوي دلالة أقل من ٠.٠٠١ مما يدل علي جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغير المستقل الداخل في النموذج ذات تأثير معنوي.

اختبارات:

يقيس تأثير المتغير المستقل على حدة في النموذج، وحيث أن مستوي الدلالة أقل من ٠.٠٠١ فذلك يدل على تأثير المتغير المستقل معنوي على المتغير التابع.

القرار صحة فرض الدراسة الأول:

يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.

الفرض الثاني:

يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.

للتحقق من صحة فرض الدراسة قامت الباحثة باستخدام.

- معامل الارتباط البسيط Simple Correlation Coefficient لمعرفة وجود علاقة من عدمه بين متغيرات الفرض.
- تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis لمعرفة تأثير استخدام دالة نشر وظيفة الجودة على تحسين كفاءة قياس التكاليف.
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple regression analysis لمعرفة تأثير متطلبات دالة نشر وظيفة الجودة على تحسين كفاءة قياس التكاليف.

جدول رقم (٨) متغيرات الفرض الثاني

نوع المتغير	المتغير
تابع	تحسين كفاءة قياس التكاليف
مستقل	نشر وظيفة الجودة
مستقل	متطلبات العميل عن المنتج / الخدمة
مستقل	المواصفات الهندسية
مستقل	التحليل التنافسي
مستقل	مصنوفة العلاقات
مستقل	المقارنة التقنية
مستقل	المبادلات

جدول رقم (٩) معامل الارتباط بين نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف

تحسين كفاءة قياس التكاليف		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
٠.٠١	٠.٩١٥	استخدام دالة نشر وظيفة الجودة
٠.٠١	٠.٧٥٢	متطلبات العميل عن المنتج / الخدمة
٠.٠١	٠.٨١٥	المواصفات الهندسية
٠.٠١	٠.٨٠٣	التحليل التنافسي
٠.٠١	٠.٨٨١	مصنوفة العلاقات
٠.٠١	٠.٨٢٢	المقارنة التقنية
٠.٠١	٠.٨٠١	المبادلات

(المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء ** : دالة عند ٠.٠١) يتضح من بيانات الجدول (٩) وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استخدام دالة نشر وظيفة الجودة بأبعادها وتحسين كفاءة قياس التكاليف عند مستوى دلالة ٠.٠١، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠.٧٥٢، ٠.٩١٥).

جدول رقم (١٠) نتائج تحليل الانحدار البسيط

اختبار ف (F test)		معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط الكلي (R)	اختبار ت (t test)		معامل الانحدار β	
الدلالة	القيمة			الدلالة	قيمة		
				٠.٠١	١١.٧٣	٢.٠٢	الثابت
٠.٠١	١٢١.٤٩	٠.٨٣٧	٠.٩١٥	٠.٠١	٣٤.٨٥	٠.٢٥٢	دالة نشر وظيفة الجودة

(المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء ** : دالة عند ٠.٠١) يتضح من بيانات الجدول (١٠) معنوية نموذج الانحدار عند مستوى دلالة ٠.٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغير لنموذج الانحدار وان المتغير المستقل الداخلة في النموذج (دالة نشر وظيفة الجودة) ذات تأثير معنوي على المتغير التابع (تحسين كفاءة قياس التكاليف) فنجد استخدام دالة نشر وظيفة الجودة تؤثر على كفاءة قياس التكاليف بنسبة ٨٣.٧% ونسبة ١٦.٣% ترجع لمتغيرات لم تذكر او للخطأ العشوائي حيث انه كلما استخدمت دالة نشر وظيفة الجودة كلما ارتفعت كفاءة قياس التكاليف.

ولقد قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير أبعاد دالة نشر وظيفة
الجودة على كفاءة قياس التكاليف والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (١١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

اختبار ف (F test)	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R الكلي)	اختبارات (t test)		معامل الانحدار	
			الدالة	قيمة		
			٠.٠٥	١٠.١٥	٢.٠٨	الثابت
			٠.٠١	٥.٣٢	٠.٥١٦	متطلبات واحتياجات العاملين
			٠.٠١	٢.٧٢	٠.١٧٧	القيم المستهدفة
٠.٠١	٢٠٧.٣٥	٠.٨٤٣	٠.٠١	٤.٥٢	٠.٥٢١	رضا العميل عن المنتج
			٠.٠١	٢.٣٦	٠.١٥٣	القدرة التنافسية
			٠.٠١	٢.٦٦	٠.٢٠٥	العلاقة بين المتطلبات القياسية والمتطلبات الفنية
			٠.٠٥	٢.٤٠	٠.٢٢٦	المتطلبات الفنية للمنتج

(المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء ** : دالة عند ٠.٠١)

معامل التحديد الصحيح:

يتضح من بيانات الجدول (١١) معنوية نموذج الانحدار عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وان المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج الدالة على استخدام دالة نشر وظيفة الجودة (متطلبات واحتياجات العاملين- القيم المستهدفة- رضا العميل عن المنتج- القدرة التنافسية- العلاقة بين المتطلبات القياسية والمتطلبات الفنية المتطلبات الفنية للمنتج) ذات تأثير معنوي على المتغير التابع (كفاءة قياس التكاليف) فنجد استخدام دالة نشر وظيفة الجودة تؤثر على كفاءة قياس التكاليف بنسبة ٨٤.٣% ونسبة ١٥.٧% ترجع لمتغيرات لم تذكر او للخطأ العشوائي حيث انه كلما استخدمت دالة نشر وظيفة الجودة كلما ارتفعت فعالية قياس التكاليف.

معامل الارتباط:

وجود علاقة ارتباطية طردية بين دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠.٩١٨.

جودة توفيق النموذج:

أن قيمة "ف" ٢٠٧.٣٥ وهي دالة عند مستوي دلالة أقل من ٠.٠٠١ مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغير المستقل الداخل في النموذج ذات تأثير معنوي. اختبارات:

يقيس تأثير المتغير المستقل على حدة في النموذج، وحيث أن مستوي الدلالة أقل من ٠.٠٠١ فذلك يدل على تأثير المتغير المستقل معنوي على المتغير التابع. القرار صحة فرض الدراسة الثاني:

- يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.
- وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:
- الهدف الرئيسي لأي منظمة ليس فقط جذب العملاء وإنما العمل على الاحتفاظ بهم وضمان ولائهم من خلال تلبية احتياجاتهم المختلفة.
- تلتزم الشركات بتفعيل العمل بالتشريعات والقوانين البيئية لحماية البيئة وتجنب المخاطر.
- تعاني الشركة من ضعف في ثقافة الجودة وبالأخص دالة نشر وظيفة الجودة التي تهتم بتحديد وتحقيق متطلبات الزبون وتوقعاته، نتيجة ضعف توجه الشركة صوب التركيز على العميل.
- لوحظ عدم اهتمام الشركة بالمقارنة مع المنافسين (التحليل التنافسي والفني) مما أدى إلى فقدان الشركة العديد من الفرص الممكنة لتحسين جودة منتجاتها.
- يساعد تطبيق داله نشر وظيفة الجودة بكفاءة وفاعليه في الوحدات الاقتصادية علي تحسين مفهوم الوحدة المحاسبية للشركات.
- يتفق الباحثون مع الآراء التي تري ضرورة تطبيق دالة نشر وظيفة الجودة في المراحل المبكرة لتصميم المنتج.
- يؤدي تطبيق دالة نشر وظيفة الجودة الى تخفيض التعديلات علي المنتج بعد بدء عملية الإنتاج.
- نظرا لأهمية كل من هدف تحسين الجودة وهدف تخفيض التكلفة وحيث لا يوجد أسلوب يمكن استخدامه منفردا لتحقيق كلا الهدفين أصبح من الضروري أن يتكامل أسلوبان أو أكثر لتحقيق ذلك.

- انخفاض مستويات أداء العاملين وعدم اهتمام الإدارة برفع مستوى الكفاءة للعاملين وحثهم علي تحسين الأداء والجودة واتباع طرق حديثة ومنها دالة نشر وظيفة الجودة.
- يتم وضع استراتيجية تخطيط تفصيلية للأنشطة المالية وغير المالية لضمان الحفاظ على البيئة داخل الشركة.
- يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.
- يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.

سادسا: نتائج الدراسة

- للإجابة على الفرض الأول وهو: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع فقد توصلت الباحثة إلى صحة فرض الدراسة الأول: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.
- وللإجابة على الفرض الثاني وهو: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.
- فقد توصلت الباحثة إلى صحة فرض الدراسة الثاني: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.

التوصيات

م	الهدف	الفرض	النتائج	التوصية المرتبطة بها	اليمة التنفيذ	المدة
١	تحديد العلاقة بين أسلوب دالة نشر وطريقة الجودة وتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية.	يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وطريقة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.	أظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقة طردية جوهرية بين متغير (X1) اله نشر ووظيفة الجودة ومن المتغير (Y3) تحسين فعالية قياس المنافع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٩١٣) غير مستوي معنوي أقل من 01، كما بلغت القدرة التفسيرية للنموذج ٨٣.٣% اي ان نسبة ٨٣.٣% من التغيرات الحادثة في تحسين فعالية قياس المنافع يفسرها دالة نشر ووظيفة الجودة. وبالتالي تم قبول فرض الدراسة القائل بوجود تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر ووظيفة الجودة وتحسين فعالية قياس المنافع.	ضرورة إدراك القائمين على التصميم والانتاج بالشركات أهمية تلبية رغبات العملاء الحالية الي جانب التوقعات المحتملة فسي المستقبل والتعامل معها على أنها رغبات حقيقية.	قيام وزارة البيئة وجهاز شئون البيئة ووزارة المالية والجهات المختصة بالمهام التالية: أهمية نشر البيانات والمعلومات عن التدهور البيئي ومدى استنزاف الموارد الطبيعية، لزيادة وعي المجتمع أفراد ومنشآت بالأخطار البيئية وتطوير سبل المحافظة على البيئة من خلال سياسات مناسبة سواء باستخدام الوسائل المالية كالضرائب وتحميل الذين يضررون البيئة بتكاليفها، او منح مزايا لمن يحافظون على البيئة. المؤشرات المالية وغير المالية لقياس الأداء البيئي للمنشآت الصناعية.	تفصيلية مستمرة
٢	تحديد العلاقة بين أسلوب دالة نشر وطريقة الجودة وتحسين مفهوم الوحدة المحاسبية	يوجد تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر وطريقة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف	أظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقة طردية جوهرية بين متغير (X1) دالة نشر ووظيفة الجودة ومن المتغير (Y4) وتحسين كفاءه قياس التكاليف، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٩١٥) غير مستوي معنوي أقل من 01، كما بلغت القدرة التفسيرية للنموذج ٨٣.٧% اي ان نسبة ٨٣.٧% من التغيرات الحادثة في تحسين كفاءة قياس التكاليف يفسرها دالة نشر ووظيفة الجودة. وبالتالي تم قبول فرض الدراسة القائل بوجود تأثير إيجابي لاستخدام أسلوب دالة نشر ووظيفة الجودة وتحسين كفاءة قياس التكاليف.	إدراك المنشآت أن من أهم عوامل زيادة الربحية ليس تخفيض تكلفة المنتج فحسب وانما تحسين جودته بما يتوافق مع تحقيق رغبات العملاء	قيام مجلس إدارة المصانع والجهات المختصة بالمهام التالية: - جمع بيانات حول العملاء "صوت العميل" عن طريق اجراء المقابلات واستطلاع آراء العملاء، من أجل التحديد الدقيق للمطلبات الحقيقية للعميل وتوقعاته الظاهرة والمخفية لمنتج الشركة، ومن ثم نشرها خلال عملية تصميم المنتج وتطويره باعتماد تقنية دالة نشر ووظيفة الجودة. تشخيص مناطق الضعف والقوة في مستوى أداء منتج الشركة مقارنة مع منافسيها بما يساعد على تقليل الفجوات التنافسية من خلال اجراء هذه المقارنات التنافسية السوقية والفنية. تشكيل فريق عمل متنوع التخصصات، بما يضمن زيادة تقديرات العاملين ومهاراتهم وتحقق التنسيق والاتصال الوظيفي المتبادل، ويقترح ان يضم فريق عمل تطوير ممثلين من تقسم التسويق، والبحث والتطوير، والسيطرة النوعية، وإدارة الجودة، إضافة إلى الفنيين من القسم الإنتاجي. إعداد برامج خاصة لتدريب الأفراد العاملين وخاصة الجدد منهم ضمن اقسام الشركة الإنتاجية والإدارية والتسويقية من خلال إقامة دورات تدريبية تأهيلية وتطويرية داخل الشركة أو خارجها بما يساعد على الارتقاء بمستوى كفاءتهم ومهاراتهم. ويمكن اشرآكهم في مناقشة خطط فرق العمل، لضمان دقة ومسؤولية التنفيذ.	تفصيلية مستمرة

توصيات (الرؤية المستقبلية):

- (١) نشر الوعي بأهمية تطبيقات دالة نشر وظيفة الجودة للارتقاء بجودة العملية الصناعية.
- (٢) توافر الرغبة والارادة من قبل القيادات والأفراد بالمناطق الصناعية لتطبيق دالة نشر وظيفة الجودة في كافة الممارسات والأنشطة.
- (٣) تدريب القيادات، وجميع الأفراد على مختلف المستويات ليصل بعضهم في البرنامج التدريبي إلى مستوي الحزام الأسود الماستر (الأعلى) QFD Master Black Belt الذي يمثل أرفع مستوي من الكفاءة في تطبيق أساليب دالة نشر وظيفة الجودة وأدواتها، ويتضمن هذا التدريب ما يلي:
 - ما تقنية نشر وظيفة الجودة؟
 - ما مدي أهميتها؟
 - ما أهداف تطبيقها؟
 - من المتأثرون بها؟
 - من يقوم بتنفيذها؟
 - ما القطاعات المؤسسة التي تركز فيها جهود دالة نشر وظيفة الجودة؟
 - متي تبدأ مبادرة دالة نشر وظيفة الجودة؟
 - متي تنتهي مبادرة دالة نشر وظيفة الجودة؟
 - كيفية التدريب على تطبيق دالة نشر وظيفة الجودة؟
- (٤) استخدام أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا ونظم الحاسبات والمعلومات للتحليل الاحصائي والاداري للبيانات لتيسير عمليات اتخاذ القرار وتحسين مستويات الأداء؟
- (٥) إنشاء وحدة معلوماتية لتوفير كافة البيانات والمعلومات التي يجب توافرها لتطبيق دالة نشر وظيفة الجودة.
- (٦) إجراء العديد من البحوث والدراسات عن العوائد التي يمكن أن تجنيها المناطق الصناعية من توظيف تطبيقات دالة نشر وظيفة الجودة.

المراجع

أولا المراجع باللغة العربية: -

١. أبو زيد، حمادة فوزي ثابت، ٢٠١٥، "تحسين جودة تصميم المقررات الجامعية باستخدام دالة نشر الجودة QFD وبناء استراتيجيات تدريسية فاعلة تقابل احتياجات العملاء"، المؤتمر العربي الدولي الخامس، جامعة الشارقة، الإمارات.
٢. أحمد، هناء عودة خضري، أكتوبر ٢٠١٧، رؤية مستقبلية لتوظيف تقنية نشر وظيفة الجودة كمدخل لتجويد خدمة التعليم الجامعي المصري من وجهة نظر الطلاب، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (١٧٥) الجزء الثالث.
٣. جبلاق، علي، ٢٠٢١، إدارة الجودة، مشاع المبدع، الجمهورية العربية السورية.
٤. دهيرب، محمد سمير، (٢٠٢٠)، تقنيات المحاسبة الادارية في تطوير المنتج وتحقيق متطلبات الزبون باعتماد تقنية نشر وظيفة الجودة (QFD) - بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية / مساهمة خاصة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، بغداد، المجلد (١٥) العدد (٥١).
٥. زاهر، بسام حسن، ٢٠٢٠، تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة: دراسة ميدانية على الجامعات السورية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة الملك فيصل، مج ٢١، ع ٢.
٦. سالم، مها منير عبده، ٢٠١٨، "أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
٧. شكر، ايناس جمعة فهمي، ٢٠٢١، استخدام مدخل قياس التكاليف المحاسبية عن استهلاك الموارد (RCA) وسلسلة التوريد البيئية مع عمليات المصادر الخارجية (BPO) في دعم القدرة التنافسية لمنشآت الأعمال الصناعية " دراسة ميدانية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد ٢٢، العدد الثاني، كلية التجارة جامعة بورسعيد.
٨. عبد العزيز، غريب محمد محمد، إبريل ٢٠٢١، معوقات الإفصاح المحاسبي عن فرض الاستمرارية في ظل حدث جائحة فيروس كورونا (COVID -19)، مجلة بحوث المالية والتجارية، المجلد (٢٢) - العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة بورسعيد.

٩. عبد الفتاح، شيماء محمد سيد، سبتمبر (٢٠٢١)، أثر القياس المحاسبي الأداء البيئي علي ترشيد قرارات الاستثمار لدعم التنمية المستدامة - دراسة تطبيقية علي بعض شركات صناعة الأسمنت ، مجلة العلوم البيئية ، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس ، المجلد الخمسون ، العدد التاسع ، الجزء الثالث .
١٠. محمد ، دعاء رضا رياض ، ٢٠١٥ ، التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما بحث في تطور الفكر الإداري، مجلة البحوث الإدارية، مج ٣٢ ، ع٣ ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية - مركز البحوث والاستشارات والتطور .
١١. موجاري ، خولة ، ٢٠٢٢ ، إدارة الوقت ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة، دراسة ميدانية، قسم العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن المهدي، الجزائر .

English references:-

12. Bahia. T.H ,Idan. A.R & Athab.K.R ,(2023):"The Effect Of Quality Function Deployment (QFD) In Enhancing Customer Satisfaction ",International Journal of Professional ,Business Review.MIAMI,V.8 ,N.1,P15.
13. Cecilia .P, Gabriela .F & Ioan M.P,(2020):"Application Of qfd Methodology (House Of Quality) For Production Of Fruit Ice Cream, Scientific Papers". Series d. Animal science. Vol.20, No. 1, P.409.
14. Gremyr .I, Raharjo .H & Hendry.R, (2014): "Quality Function Deployment In Healthcare: A Literature Review And Case Study", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 26 No.2, P.135-146.
15. Hessing.T ,(2021): "Quality Function Deployment (QFD) and House of Quality (HOQ) ". Articles, <https://sixsigmastudyguide.com/house-of-quality-hoq/>.
16. Mahanti.R,(2009) : " The application of quality function deployment to user interface design The Quality Management". Journal of Industrial Engineering and Management, N.1, P.29-41.
17. Prabhu. M , Nambirajan. T & Abdullah N.N. (2020):"Analytical Review on Competitive Priorities for Operation Under Manufacturing Firms", Journal of Industrial Engineering and Management ,vol 13,no (1) ,p39.
18. Singh. R.K, Rajput. V & Sahay. A ,(2018):" A Literature Review On Quality Function Deployment (QFD)"Lasted. Journal for Advanced Research in Applied Sciences, ISSN NO:2394-8442, Vol. 5, NO. 8,p246.
19. Uppalanchi.A,(2010): "Application Of Quality Functions Deployment In New Product And Service Development" ,Master Thesis, the Faculty of the Graduate, the MISSOURI UNIVERSITY Of science and technology,P14.
20. Youssef .M.A & Youssef E.M,(2018)."The Synergistic Impact Of ISO9000 And TQM On Operational Performance And Competitiveness ",International Journal of Quality & Reliability Management. Vol.3,p20.