

أثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية الأردنية

الدكتور معاوية وليد سليمان الوشاح

Muawyahweshah@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تكاليف الجودة بأبعاده (تكاليف الفشل الخارجي، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم) على معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية الأردنية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستدلالي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في دائرة الرقابة بالفروع الرئيسية للمصارف الإسلامية الأردنية وعددها (3) مصارف لعام (2019)، حيث بلغ عدد موظفين دائرة الرقابة فيها (71) موظف/ موظفة، وقد تم اختيار عينة هادفة (purposive sample) للحصول على المعلومات، والمتمثلة بـ(مدير، رئيس قسم، مدقق حسابات، ضابط امتثال) ضمن دائرة الرقابة، حيث تم توزيع 71 استبانة وتم استرداد 64 استبانة واعتماد (62) استبانة صالحة لغايات التحليل الإحصائي. استخدمت الدراسة عدة أساليب إحصائية تتناسب مع أهداف الدراسة منها اختبار الانحدار الخطي المتعدد والبسيط، واختبار ديربن-واتسون، والانحراف المعياري وقد تم استخدام برنامج (SPSS) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية. ومن أبرز ما أظهرته نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها أن تهتم إدارات البنوك بتقدير المصاريف المترتبة لصيانة العيوب وإيقاف العملية البنكية وتكاليف الوقت الضائع للحد من مشاكل الجودة، وضرورة تقدير تكاليف البنك المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع وذلك في سبيل إصلاح الوحدات المعيبة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، تكلفة الجودة، العائد على حقوق الملكية، البنوك الإسلامية، المصارف الإسلامية، الأردن.

Abstract

The study aimed to identify the impact of quality costs in its dimensions (costs of external failure, costs of internal failure, prevention costs, evaluation costs) on the rate of return on property rights in Jordanian Islamic banks, as the study relied on the inferential descriptive approach, and the study population consisted of all employees in The Supervision Department in the main branches of the Jordanian Islamic banks, which numbered (3) banks for the year (2019), where the number of employees of the Department of Supervision reached (71) employees, and a purposive sample was chosen to obtain information, represented by (manager, head Department, auditor, compliance officer) within the control department, where 71 questionnaires were distributed, 64 questionnaires recovered, and (62) valid questionnaires approved for the purposes of statistical analysis. The study used several statistical methods commensurate with the objectives of the study, including the multiple and simple linear regression test, the Durban-Watson test, and the standard deviation. (SPSS) statistical packages for social sciences and humanities were used. Among the most prominent findings of this study is the existence of a statistically significant effect at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of quality costs on the rate of return on property rights. The banking process and lost time costs to reduce quality problems, and the need to estimate the bank's costs related to materials, labor and other expenses that are paid in order to repair defective units.

Keywords: Quality, Cost of Quality, Return on Equity, Islamic Banks, Islamic Banks, Jordan.

المقدمة

في الوقت الحالي، تسعى مؤسسات الأعمال بشكل عام والمؤسسات العاملة في القطاع المصرفي بشكل خاص إلى تحقيق المزايا التنافسية التي تمكنها من مواجهة التحديات الحالية للمنافسة العالمية، وضمان البقاء والاستمرارية، والبحث عن السبل التي تعينها من أجل تحقيق هذه المزايا، فقد قام العديد من أرباب العمل بإجراء تعديلات وتطويرات على عملهم الإداري، بشكل يساهم بتلبية رغبات واحتياجات العملاء بنسبة كبيرة، كما أنهم اهتموا بالتركيز على الطرق والأساليب لجذب عملاء جدد لم يتعاملوا مسبقاً مع المؤسسة أو الشركة، وذلك لأن المحافظة على العملاء ورضاهم تعتبر عاملاً أساسياً في عمل المنظمة ونجاحها.

وأدت التغيرات والتطورات السريعة في بيئة الأعمال إلى تغيير توقعات العملاء فيها وفقاً لتطورات البيئة حولها، ولذلك فإن المنافسة بين المؤسسات في تلبية احتياجات العملاء المتطورة أصبحت قوية للغاية؛ ولم يعد بإمكان المؤسسات المختلفة أن تكون بمنأى عن التواصل مع عملائها وفهم احتياجاتهم المستمرة، ومن هنا وجب على المؤسسات أن تمتلك نظاماً يساعدها على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للعملاء، وبالتالي لا بد على تلك المؤسسات تقديم منتجات عالية الجودة تناسب مع متطلباتهم وتوقعاتهم، لأن عدم مراعاة الجودة في المنتجات أو الخدمات قد يعرض المؤسسات لتكلفة مالية إضافية، أو ما يُعرف بالآثار المالية الإضافية. إن مفهوم تكلفة الجودة لا يقتصر على الأعباء المالية اللازمة لإنتاج منتج أو خدمة تتحقق فيها مواصفات الجودة، بل تشمل أيضاً التكلفة الناتجة عن عدم تقديمها، وهي تكلفة تزداد في كل مرة يعاد بها العمل¹، فتكلفة الجودة هي واحدة من أدوات إدارة الجودة الشاملة التي تُعد أيضاً مؤشراً للأداء المالي الأكثر أهمية الذي من شأنه أن يساعد المؤسسات من مراقبة الأداء المالي والتحكم في النفقات المرتبطة بجودة المنتجات والخدمات. كذلك فإنها تساعد الإدارة العليا في تحديد أهم الممارسات الرقابية المتعلقة بالجودة وحساب تكلفة عدم تطبيقها وآثارها واكتشاف فرص التحسين وترتيب أولويات التطوير ومتابعة الأداء².

مشكلة الدراسة

في ظل ما تعانيه البنوك من ضعف في مستوى الرقابة على عنصر التكاليف ووجود قصور في محاولات البنك لتحسين وتمييز خدماته بسبب التكاليف الإضافية الناتجة عند محاولة تحسين وتمييز خدماته، إضافة إلى أهمية موضوع تكلفة الخدمة وجودتها وما تلعبه من دور في تقدم البنك واستمراريته، بات هناك اهتمام كبير من قبل الباحثين بإجراء دراسات حول جودة الخدمات، وتحليل بيانات التكاليف وبيانات الخدمة التي قد تحتوي على بيانات كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها من قبل متخذ القرار³.

وبهذا تظهر المشكلة في بُعدها العام من خلال الهدر، والضياع في الوقت؛ وعدم إدراك إدارات البنوك الإسلامية بأهمية قياس تكاليف الجودة والذي يؤثر بشكل كبير على الأداء المالي وبالأخص في معدل العائد على حقوق الملكية؛ نتيجة ضعف الاهتمام أو عدم الاهتمام أساساً بمتطلبات الجودة، وعدم وجود اتفاق عام لدى المحاسبين حول نموذج نظام تكاليف الجودة القابل للتطبيق في قطاع البنوك الإسلامية الأردنية، والذي يمكن من خلاله قياس تكاليف الجودة وترجمتها في التقارير المالية للبنوك الإسلامية الأردنية، الأمر الذي يعرقل إمكانية تحسين أداء البنوك ويؤخر استخدامها لتطبيقات محاسبة تكاليف الجودة.

(1) James, Oyadonghan Kereotu, and Ramond Luke (2014). **The Effect of Quality Cost Management on Firms Profitability**, British Journal of Marketing Studies, Vol.2, No.1, p. 15.

(2) Gidey, E., Beshah, B., and Kitaw, D. (2014). **Review on the Evolving Relationship Between Quality and Productivity**. International Journal for Quality Research, 8(1), p.47.

(3) بريش، عبد القادر. (2006). **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**. جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، مجلة الاقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 3، ص252.

وفي ضوء ما تقدم تتبلور مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

السؤال الرئيسي: هل تؤثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية؟

ويتم فرغ عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تؤثر تكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية؟
2. هل تؤثر تكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية؟
3. هل تؤثر تكاليف الوقاية على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية؟
4. هل تؤثر تكاليف التقييم على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.

ويتم فرغ عنه الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على تأثير تكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
2. التعرف على تأثير تكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
3. التعرف على تأثير تكاليف الوقاية على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
4. التعرف على تأثير تكاليف التقييم على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.

أهمية الدراسة:

تتكون أهمية الدراسة مما يلي:

أ- الأهمية النظرية:

تتشكل أهمية الدراسة النظرية في تطوير مرجع نظري للباحثين والإداريين وذوي العلاقة عن كلٍّ من متغيرات الدراسة المتمثلة في تكاليف الجودة بأبعاده، والمتغير التابع: معدل العائد على حقوق الملكية. كما يساهم الأدب النظري في بيان أهمية الإفصاح عن تكاليف الجودة في التقارير المالية للأثر الذي تحدثه في الأداء المالي لدى البنوك الأردنية الإسلامية، ومن خلال الدراسة ستسهل للباحثين الاستعانة بها فيما بعد في الدراسات التي تأتي استكمالاً للدراسة الحالية.

ب- الأهمية التطبيقية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية تكاليف الجودة في تعزيز المركز التنافسي للبنوك الإسلامية الأردنية وزيادة كفاءة العمليات لديها، وتخفيض التكاليف، وتحسين الأرباح، وبالتالي زيادة جودة الخدمة المقدمة للزبائن وتحسين أداءها بما تحقق الميزة التنافسية. فمن خلال نتائج الدراسة يمكن للمسؤولين في البنوك الإسلامية بناء تصوراً واضحاً بشكل عام حول أثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية، وتوفير الدراسة معلومات مهمة للإدارة يمكن الاستفادة منها في إنجاز العمليات الإدارية واتخاذ القرارات الرشيدة التي تحقق رؤية مهمة وأهداف البنك الاستراتيجية. كما وتكمن أهميتها التطبيقية فيما ستقدمه من نتائج، وتوصيات يمكن أن تستفيد منها القيادات في البنوك الإسلامية، والقيادات في المنظمات الأخرى.

فرضيات الدراسة

- لقد تم صياغة فرضيات الدراسة بناءً على عناصر مشكلة الدراسة بالصيغة العدمية وكما هو مبين أدناه:
- الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر لتكاليف الجودة على معدل العائد على للبنوك الإسلامية الأردنية.
- ويتفرع عنه الفرضيات الفرعية التالية:
1. لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
 2. لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
 3. لا يوجد أثر لتكاليف الوقاية على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.
 4. لا يوجد أثر لتكاليف التقييم على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية.

الدراسات السابقة:

دراسة العبدلي⁴ (2018) والتي توصلت إلى عدم وجود أثر لتكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل على الأداء المالي، ووجود أثر لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة البنوك التجارية الأردنية بزيادة الاهتمام بموضوع تكاليف الجودة والإفصاح عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم وواضح في تخفيض التكاليف وزيادة الإيراد، بينما توصلت **دراسة عامر ودرغام⁵ (2018)** إلى أن الشركات الصناعية تطبيق تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي) بنسبة 13.79%، وأظهرت ارتفاعاً في مستويات الأداء الاستراتيجي بنسبة 83.46% نتيجة تطبيق هذه الشركات لتكاليف الجودة، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكاليف الجودة والأداء الاستراتيجي لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة، وتوصلت **دراسة العبدلي⁶ (2018)** إلى عدم وجود أثر لتكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل على الأداء المالي، ووجود أثر لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة البنوك التجارية الأردنية بزيادة الاهتمام بموضوع تكاليف الجودة والإفصاح عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم وواضح في تخفيض التكاليف وزيادة الإيراد، وبينت **دراسة عامر ودرغام⁷ (2018)** أن الشركات الصناعية تطبيق تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي) بنسبة 13.79%، وأظهرت ارتفاعاً في مستويات الأداء الاستراتيجي بنسبة 83.46% نتيجة تطبيق هذه الشركات لتكاليف الجودة، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكاليف الجودة والأداء الاستراتيجي لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة، كما أظهرت نتائج **دراسة Ogbodo and Akabuogu⁸ (2018)** أن حجم الشركة لديه آثار كبيرة على العائد على أصول البنوك النيجيرية المقتبسة، كما أن لجنة التدقيق المستقلة لها تأثير كبير على عائد أسهم البنوك النيجيرية المتداولة، وأن حجم لجنة التدقيق يؤثر بشكل كبير على هامش ربح البنوك النيجيرية المتداولة، وأوضحت نتائج **دراسة Gautam (2018)⁹** وجود علاقة إيجابية بين العائد على الأصول ونسبة كفاية رأس المال، وكفاءة الإدارة، والنتائج المحلي الإجمالي، بينما تكون سلبية مع جودة الأصول وإدارة السيولة.

(4) العبدلي، أبو بكر كمال (2018). أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت.

(5) عامر، ريم محمد، و درغام، ماهر موسى (2018). علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، عدد 4، ص ص 185-208.

(6) العبدلي، أبو بكر كمال (2018). أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت.

(7) عامر، ريم محمد، و درغام، ماهر موسى (2018). علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، عدد 4، ص ص 185-208.

(8) Ogbodo, O Cy and Akabuogu, N J. "Effect of Audit Quality on the Financial Performance of Selected Banks in Nigeria", International Journal of Trend in Scientific Research and Development (ijtsrd), ISSN: 2456-6470, 3(1), pp.99-112, URL: <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd18961.pdf> .

(9) Gautam. R., (2018). **Determinants of Financial Performance: An Evidence from Nepalese Commercial Banks**, Amity Journal of Strategic Management, 1(2), pp. 7-13.

يتضح من النتائج أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بشدة بنسبة كفاية رأس المال، وكفاءة الإدارة، والنتائج المحلي الإجمالي، وإدارة السيولة، وجودة الأصول، وتوصلت دراسة **Abulaila and Atallah** ¹⁰ إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكلفة الجودة على الأداء المالي. وأوضحت الدراسة أن هناك اختلافات في تأثير أبعاد تكاليف الجودة (السلبية والإيجابية) على مؤشرات الأداء المالي. علاوة على ذلك، أشارت النتائج إلى أن حجم البنك هو أهم متغير في التأثير على أداء البنوك العاملة في الأردن، وتوصلت دراسة **Abukar and Ibrahim** (2019) ¹¹ إلى أن الابتكارات المصرفية تؤثر على الدخل والعائد على الأصول والربحية من البنوك التجارية في الصومال، وأن الابتكارات المصرفية تؤثر على الأداء المالي للمصارف التجارية في مقديشو بشكل إيجابي.

متغيرات الدراسة:

أ- المتغير المستقل بأبعاده:

- **تكاليف الجودة:** هي التكاليف التي يتكبدها البنك لمنع تقديم خدمات دون المستوى المطلوب للعملاء¹².
- وتتمثل تكاليف الجودة بأربعة أبعاد كالاتي:
- **تكاليف الفشل الخارجي:** "وهي التكاليف المترتبة عن تقديم الخدمات لا تتوافق مع مواصفات الجودة إلى العميل مثل التكاليف المرتبطة الفرصة البديلة للخدمات الغير جيدة في المستقبل نتيجة لتأثر سمعة البنك"¹³.
- **تكاليف الفشل الداخلي:** "هي تكاليف الخسائر الناتجة من المنتجات أو الخدمات التي لم تتوافق مع مواصفات الجودة والتي تم اكتشافها قبل تقديمها إلى العميل مثل إصلاح العيوب، وقت التوقف والتعديل"¹⁴.
- **تكاليف الوقاية:** "وهي التكاليف التي تحدث لمنع تقديم خدمات غير مطابقة لمواصفات الجودة"¹⁵.
- **تكاليف التقييم:** "هي التكاليف التي تحصل للتأكد من أن المواد الأولية والمنتجات تتطابق مع معايير جودة المطابقة"¹⁶.

ب- المتغير التابع:

- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):** أو ما يسمى بالعائد على حقوق المساهمين أو غالباً ما يطلق عليه العائد على الأسهم العادية، بأنه "نسبة الربحية التي تقيس مقدرة الشركة على توليد الربح على أساس رأس المال المملوك للشركة"¹⁷.

(10) Abulaila, Maher Diab, Abeer Atallah Aloudat (2019). **The Impact of Quality Cost on Financial Performance of Banks Operating in Jordan**, Research Journal of Finance and Accounting, Vol.10, No.2, pp.53-61.

(11) Abukar, A., and Abdulla A. I., (2019). **Effects of Banking Innovation on the Financial Performance of Commercial Banks in Somalia**, International Journals of Academics and Research, IJARKE Business and Management Journal, 1(4),pp. 151-161.

(12) Garrison, Ray H, Nooren, Eric W, Brewer, peterC,(2014). "**managerial accounting**", McGraw-hill Lrwin.

(13) Rajeev Trehan, Rajiv K. Garg, Anish Sachdeva.(2014). **Cost Of Quality- A System Dynamics Approach, An International Journal of Engineering Sciences**, Issue December 2014, Vol. 3, p. 232.

(14) Rajeev Trehan, Rajiv K. Garg, Anish Sachdeva.(2014). **Cost Of Quality- A System Dynamics Approach, An International Journal of Engineering Sciences**, Issue December 2014, Vol. 3, p. 232.

(15) Hansen, D. R., and Mowen, M. M. (2006). **Cost Management: Accounting and Control**. Thomson South-Western,p. 569.

(16) Garrison, Ray H, Nooren, Eric W, Brewer, peterC,(2014). "**managerial accounting**", McGraw-hill Lrwin.

حدود الدراسة

تتكون حدود الدراسة مما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** حيث يتمحور موضوع الدراسة حول أثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية.
2. **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة على البنوك الإسلامية الأردنية.
3. **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على جميع موظفي دائرة الرقابة في البنوك الإسلامية الأردنية.
4. **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة 2019 – 2020 م.

الإطار النظري:

أولاً: ماهية تكلفة الجودة:

تشمل تكلفة الجودة جميع التكاليف التي تتوافق مع الجودة المطلوبة، بما في ذلك تكلفة ضمان التوافق مع المتطلبات، وكذلك تكلفة عدم المطابقة للمواصفات، وإيجاد التوازن الصحيح، وتؤكد فلسفة إدارة الجودة الحديثة على تجنب الأخطاء في المشروع؛ لأن تكاليف عدم مطابقة المشروع للمواصفات مرتفعة جداً¹⁸. وقد عرف الحلبي¹⁹ تكاليف الجودة بأنها مجموع المصاريف التي تحدث في أنشطة منع العيوب أو الخطأ أو التقييم و الخسائر المسترجعة ككل من الفشل الخارجي والداخلي لمنتج أو خدمة مقدمة ما تتلاشى إذا لم توجد مشكلات في الجودة".

كما عرفها محمد²⁰ بأنها "التكاليف المترتبة على عمليات بلوغ درجة معينة من الجودة، ويشار إليها بتكاليف الجودة الرديئة أو الفشل الذي يوافق العملية ويسمى بتكاليف الجودة الرديئة وتتضمن تكاليف كل من الفشل الداخلي والخارجي"، وعرفها الفضل²¹ بأنها "التكاليف المرتبطة أو المتعلقة بعدم الحصول على المنتجات أو الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذ المرة الأولى" أما محسن²² فقد عرف تكاليف الجودة "بالنفقات اللازمة لتثبيت مستوى معين لجودة المنتج في المنظمة".

وتُعرف أيضاً بأنها "منهجية تسمح للمؤسسة بتحديد مدى استخدام مواردها في الأنشطة التي تكون نوعيتها رديئة، من خلال تقييم جودة منتجات المنظمة أو خدماتها، والتي تنتج عن الفشل الداخلي والخارجي لهذه المنظمة، فامتلاك مثل هذه المعلومات يسمح للمؤسسة بتحديد المراجيح المحتملة، التي يمكن تحقيقها من خلال تنفيذ تحسينات عملية"²³.

(17) Rosikah, Dwi Kartika Prananingrum, Dzulfikri Azis Muthalib, Muh. Irfandy Azis, Miswar Rohansyah (2018). **Effects of Return on Asset, Return On Equity, Earning Per Share on Corporate Value , (An Empirical Study in Registered Manufacturing Companies in Indonesian Stock Exchange)**, The International Journal of Engineering and Science (IJES), Vol. 7 , Issue 3, P.7.

(18) McClintock, Tim (2016). **The Tools and Techniques Useful in Quality Planning, Assurance, and Control**, Global Knowledge Training, LLC, p.3.

(19) الحلبي، أنور هابل (2010)، "دراسة للنظام المحاسبي لتكاليف الجودة وتأثيرها على الدخل والعائد الربحي"، دراسة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

(20) محمد، فاطمة جاسم (2008)، "أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي: دراسة حالة في شركة المشروبات الغازية"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد (20)، ص85.

(21) الفضل مؤيد محسن، ومجد، حاكم حسن (2006)، إدارة الإنتاج والعمليات: منهج كمي مع دراسة حالة"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.

(22) محسن، عبدالكريم والنجار، صباح (2006)، تكاليف الجودة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

(23) Rasamanie, Murugan, Kanagi Kanapathy (2011). **The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered and Benefits Acquired**, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 6, p.244.

ثانياً: أهمية تكاليف الجودة:

تتراوح تكاليف الجودة في العديد من الشركات بين 20-40% من المبيعات، حيث تمثل غالبية التكاليف التي يمكن تجنبها؛ أي التي تنشأ عن جودة منخفضة، ولا يتم تصور معظمها أو تحديدها بشكل صحيح من قبل إدارة الشركة، ومن هنا تصبح الحاجة ملحةً لنظام إدارة الجودة؛ لأنه يحل كل المعلومات المتعلقة بالمنتج والمؤسسة؛ ليخرج في النهاية بجودة عالية، ومع مرور الوقت، تم تحسين التقنيات والأساليب والأدوات المستخدمة في إدارة الجودة، بحيث أصبح بالإمكان تقييم المعلومات المتعلقة بالمنتج، وبالتالي تسهيل تطبيقها وفهمها، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الأرباح والإنتاجية²⁴، وفي بعض الأحيان لا يتم إدراك أهمية تكاليف الجودة وفوائدها من قبل المديرين الصناعيين، فبالرغم من أن الجودة تُكَلِّف المال، ولكن الفوائد التي تتحقق عن طريقها يصعب تحصيلها بدون هذه التكاليف، أيضاً يجب مراجعة الطريقة القديمة التي يتم من خلالها النظر في تكاليف الجودة، ويجب البحث عن أسلوب جديد للتعرف على فوائد الجودة ومعرفة كيفية استغلالها²⁵.

ثالثاً: أنواع تكاليف الجودة:

صنف علماء الجودة تكاليف الجودة إلى صنفين رئيسيين، وهما:

أ- **تكاليف ضبط الجودة أو تكاليف المطابقة:** وتعني مجموعة التكاليف التي تنفقها المنظمة نتيجة لإمكانية حدوث المطابقة الرديئة بين الخدمات أو المنتجات الفعلية والمعايير التي وضعت لتصميمها، فتكاليف المنظمة هي التكاليف التي تنفقها المنظمة في جهودها لتقديم خدمة أو منتج مطابق تماماً للمعايير، ومنع حدوث المشاكل قبل وأثناء وبعد عملية تقديم الخدمة أو المنتج²⁶، وتتكون تكاليف ضبط الجودة من نوعين، هما:

1. **تكاليف الوقاية:** تُعرّف تكاليف الوقاية بأنها تكلفة جميع الأنشطة المتخذة لمنع حدوث العيوب في المنتجات والخدمات، ومن أمثلتها (الأنشطة المتعلقة بمراجعات التصميم، وفحص الرسم، والتخطيط، ومراجعة المواصفات، والتدريب)²⁷.

2. **تكاليف التقييم:** وتعني التكاليف المرتبطة بقياس المنتجات أو الخدمات، أو تقييمها، أو تدقيقها؛ وذلك لضمان مطابقتها للمتطلبات والمعايير المطلوبة والمعتمدة، وتشمل: تكلفة عمليات التفتيش الواردة والصادرة، واختبار المواد التي تم شرائها، ومراجعة المنتج أو الخدمة، ومُعَايرة المعدات²⁸.

ب- **تكاليف الفشل الداخلي:** وتعني تلك "التكاليف التي تحدث قبل تسليم أو شحن المنتج، أو قبل تقديم الخدمة للعميل، ومن الأمثلة على ذلك: تكاليف الخردة، وإعادة الصياغة، وإعادة الاختبار"²⁹.

ج- **تكاليف الفشل الخارجي:** وهي تلك "التكاليف التي تحدث بعد تسليم المنتج، أو بعد تقديم الخدمة للعميل، ومن الأمثلة على ذلك: شكاوى العملاء، وعوائد العملاء، واسترجاع المنتجات، ويتم قياس بعض تكاليف الفشل الخارجية بسهولة؛ على سبيل المثال (عوائد العملاء؛ حيث أنها تعتبر من التكاليف المباشرة)، أما التكاليف الأخرى، والتي تُعرّف باسم التكاليف غير المباشرة، فهي أقل وضوحاً، ومن الصعب قياسها، وغالباً ما يتم تأخير حسابها؛ على سبيل المثال مثل فقدان السمعة"³⁰.

(24) Pagliosa, Marcos Malinverni, Sidnei Gripa, Wallace Nóbrega Lopo (2016). **Quality costs: Identification and appraisal in the manufacturing process of an auto parts industry**, Revista ESPACIOS, Vol. 38, No 9, p.28.

(25) Antonaras, A., Chrysi Memtsa, Melpo Iacovidou (2010). **The Challenge of Measuring The Cost of Quality**, 4 th Annual Quality Congress Middle East, Dubai 22-24 March 2010, p.9.

(26) الحديثي، سري كريشان و نور، عبد الناصر(2011). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، ص12.

(27) Hardy, Terry L. (2011). **Using Cost of Quality Approaches to Improve Commercial Space Transportation Safety**, Presented at the 24th International System Safety Conference, p.2

(28) Hardy, Terry L. (2011). **Using Cost of Quality Approaches to Improve Commercial Space Transportation Safety**, Presented at the 24th International System Safety Conference, p.4.

(29) Hardy, Terry L. (2011). **Using Cost of Quality Approaches to Improve Commercial Space Transportation Safety**, Presented at the 24th International System Safety Conference p.3.

(30) Hardy, Terry L. (2011). **Using Cost of Quality Approaches to Improve Commercial Space Transportation Safety**, Presented at the 24th International System Safety Conference, p.4.

رابعاً: معدل العائد على حقوق الملكية:

يعتبر أهم نموذج مستخدم في تقييم الأداء، وقد بدأ استخدامه بداية القرن الماضي، وكان يقتصر على قياس معدل العائد على استثمار اثنين من النسب المثوية، الأول صافي الأرباح إلى إجمالي المبيعات، والثاني العائد على حقوق المساهمين³¹، وتشمل حقوق الملكية التزامات المنظمة تجاه مالكيها، وذلك من خلال الأموال الخاصة بهم، والتي تمثل رأس المال والأرباح التي تم الاحتفاظ بها لأغراض متعددة، والقيمة الصافية للمنظمة هي المسؤولة عن إجمالي الأصول، وتبين هذه النسبة جملة الأرباح العائدة من كل وحدة³².

ويعرف رويكته العائد على حقوق الملكية (ROE) أو ما يسمى بالعائد على حقوق المساهمين أو غالباً ما يطلق عليه العائد على الأسهم العادية، بأنه "نسبة الربحية التي تقيس مقدرة الشركة على توليد الربح على أساس رأس المال المملوك للشركة"³³.

تم إيجاد معدل العائد على حقوق المساهمين من أجل قياس الأرباح التي حققها أصحاب الأسهم من أموالهم الموظفة في البنك، ويتم التعبير عنها كنتيجة لتقسيم صافي الربح على حقوق المساهمين، والتي تتضمن رأس المال المدفوع، والأقساط، والاحتياطات، والأرباح المستبقاة، ويُعبّر عنها رياضياً بالمعادلة الآتية³⁴:

معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الربح (بعد خصم الضرائب) / حقوق المساهمين $\times 100\%$
 ينمو هذا المعدل بشكل متوازٍ مع نسبة الدين، والتي تشير إلى أنه عندما ترتفع نسبة حقوق ملكية الدين يرتفع هذا العائد³⁵، أيضاً معدل العائد على حقوق الملكية هو غير مؤكد بشكل رئيسي؛ بسبب طبيعة المكاسب المالية للمساهمين، على خلاف القرض، فتوقيت المدفوعات المستقبلية المستلمة ومقدارها غير مؤكد، ولا يمكن معرفته سلفاً³⁶.

أيضاً يتضمن هذا المعدل التقدير الكمي من حيث نسبة العائد على حقوق الملكية للبنك، ويعني ذلك وضع المساهمين المتعهدين برؤوس الأموال المعنية؛ كما في حالة العائد على الأصول³⁷.
 إن دمج معدل العائد على رأس المال السهمي يقدر بعنصرين، هما³⁸:

أ- **تكلفة الفرصة البديلة للمستثمرين (R_f):** وذلك من أجل التخلي عن استهلاكهم الحالي عند تحويل بعض من دخلهم لشراء أسهم، ويتمثل هذا العنصر بسعر الفائدة على سندات الخزنة الأمريكية قصيرة الأجل، وهو معدل خالي من أية مخاطر.

ب- **تكلفة المخاطرة التي يتحملها المستثمرون (R_p):** وذلك عندما يستثمرون في الأسهم بدلاً من أن يستثمروا في مكان آخر آمن بشكل أكثر، وهذا العنصر يتضمن مخاطرة عالية.
 وبهذا تكون المعادلة رياضياً على هذا النحو:

معدل العائد على رأس المال السهمي (k_e) = تكلفة الفرصة البديلة للمستثمرين (R_f) + تكلفة المخاطرة التي يتحملها المستثمرون (R_p).

(31) صالح، علاء عبد الحسين، عدي صفاء الدين فاضل (2010). تقييم أداء الشركات العراقية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للفترة 2008-2010، قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، ص144.

(32) العجلوني، أحمد طه (2007). أثر الربحية في القيمة السوقية للأسهم دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، قسم المالية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، ص226.

(33) Rudkhani, Tahere Moradi Ghale, Hossein Jabbari (2013) **The effect of financial ratios on auditor opinion in the companies listed on TSE**, European Online Journal of Natural and Social Sciences, vol.2, No.3, p.1366.

(34) Gibson, C. H. (2013). **Financial Reporting and Analysis: Using Financial Accounting Information (13th ed.)**. College Book Store, Inc, p.93.

(35) Koech, S.K (2013). **The Effect of Capital Structure on Profitability of Financial Firms Listed at Nairobi Stock Exchange**, Chairman Business Administration Department - School of Business, Kenyatta University, p.1

(36) Donovan. Ch and., Christopher. C (2016). **The cost of capital and how it affects climate change mitigation investment**, Grantham Institute Briefing paper, No. 15, p.3.

(37) Gâdoi, M (N.D.). **Advantages And Limitations of The Financial Ratios Used in The Financial Diagnosis of The Enterprise**, Scientific Bulletin, Economic Sciences, Vol. 13, Issue 2, p.88.

(38) Alhabeeb, M. J. (2017). **Dissecting the Cost of Capital**, Journal of Business and Economic Policy, Vol. 4, No. 3, p.2.

منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستدلالي في إجراء هذه الدراسة، وذلك للتعرف على "أثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية الأردنية".

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة: تالف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في دائرة الرقابة بالفروع الرئيسية للمصارف الإسلامية الأردنية وعددها (3) مصارف لعام (2019) (تقرير البنك المركزي الأردني، 2019)، حيث بلغ عدد موظفين دائرة الرقابة فيها (71) موظف/ موظفة.

ثالثاً: مصادر جمع البيانات والمعلومات: تم الاعتماد على الكتب والمؤلفات والمجلات العلمية والأبحاث المنشورة، والأطروحات والرسائل الجامعية، كما تم الاستعانة بالمصادر الإلكترونية المتوفرة على شبكة الإنترنت، وقواعد البيانات المختلفة كمصادر ثانوية بينما، واستخدم الباحث الاستبيان كمصدر أولي لجمع البيانات.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار (Pearson Correlation)، معامل الاتساق (Cronbach Alpha)، اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، تحليل الانحدار البسيط: (Simple Regression).

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة

أ- الصدق الظاهري: تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين من ذوي الخبرة والاختصاص لإبداء رأيهم فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً. وقد تمت دراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، وأجريت التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة المحكمين مثل: توضيح بعض المصطلحات، وتعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح ملائمة، وحذف أو دمج بعض الفقرات، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية.

ب- الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي احد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، من اجل تحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التميز، والجدول رقم (1)، (2) تبين معامل ارتباط (Pearson Correlation) لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لمحورها. وتعتبر الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها³⁹.

⁽³⁹⁾ Linn, Robert. L, & Gronlund, Norman, E, (2012). **Measurement and Assessment in Teaching, (11th ed)** Prentice Hall.

جدول رقم (1) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات إبعاد تكلفة الجودة والدرجة الكلية لمحورها

أبعاد المتغير المستقل: تكلفة الجودة							
D		C		B		A	
تكاليف التقييم		تكاليف الوقاية		تكاليف الفشل الداخلي		تكاليف الفشل الخارجي	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**0.611	1	**0.756	1	**0.613	1	**0.662	1
**0.566	2	**0.843	2	**0.659	2	**0.601	2
**0.700	3	**0.925	3	**0.718	3	**0.603	3
**0.578	4	**0.866	4	**0.817	4	**0.668	4
**0.805	5	**0.866	5	**0.753	5	**0.498	5
**0.712	6	**0.909	6	**0.768	6	**0.604	6
**0.663	7	**0.907	7	**0.766	7	**0.549	7
**0.557	8	**0.853	8	**0.736	8	**0.665	8
				**0.856	9	**0.432	9
				**0.808	10		
				**0.805	11		
				**0.588	12		

**معنوي عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول رقم (1) أن معاملات تميز فقرات أبعاد (تكلفة الجودة) تراوحت ما بين (-0.432-0.925) وهي دالة عند مستوى $(\alpha=0.01)$ وهي فقرات تتمتع بتميز عالي كونها أعلى من (0.25)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات معدل العائد على حقوق الملكية

E	
معدل العائد على حقوق الملكية	
معامل الارتباط	الفقرة
**0.647	1
**0.812	2
**0.729	3
**0.735	4
**0.789	5
**0.801	6
**0.739	7
**0.714	8
**0.751	9

يتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات تميز فقرات أبعاد (معدل العائد على حقوق الملكية) تراوحت ما بين (0.647-0.801) وهي دالة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.01)$ وهي فقرات تتمتع بتميز عالي كونها أعلى من (0.25)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

ج- ثبات أداة الدراسة: تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمتها أكبر من (0.60)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة⁴⁰.

جدول رقم (3) ثبات أداة الدراسة للمتغيرات الدراسة بالاعتماد على Cronbach Alpha

عدد الفقرات	معامل الاتساق (Cronbach Alpha)	متغيرات وأبعاد الدراسة	
9	0.753	تكاليف الفشل الخارجي	المتغير المستقل تكاليف الجودة
12	0.843	تكاليف الفشل الداخلي	
8	0.816	تكاليف الوقاية	
8	0.798	تكاليف التقييم	
9	0.899	معدل العائد على حقوق الملكية	المتغير التابع
61	0.957	المؤشر الكلي لفقرات أداة الدراسة	

بناءً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (3)، نجد أن نتيجة ألفا كرونباخ والتي تراوحت بين (75.3%-89.9%) بالإضافة إلى أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع الفقرات كانت (95.7%)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

نتائج الدراسة:

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية للأفراد المجيبين والمتعلق بالجزء الأول من الاستبانة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة لخصائص الديموغرافية

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	50	80.6%
	أنثى	12	19.4%
العمر	أقل من 22 سنة	-	-
	22-35 سنة	10	16.1%
	36-49 سنة	49	79%
	50 سنة فأكثر	3	4.8%
	دبلوم متوسط	1	1.6%
المستوى التعليمي	بكالوريوس	47	75.8%
	ماجستير	12	19.4%
	دكتوراه	2	3.2%

(40) Sekaran, U., & Bougie, R., (2012). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (6thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York.

سنوات الخبرة	عدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	2	3.2%
5- أقل من 10 سنوات	16	25.8%
10- أقل من 15 سنة	38	61.3%
15 سنة فأكثر	6	9.7%
المنصب الوظيفي	عدد	النسبة المئوية
مدير	3	4.8%
رئيس قسم	4	6.5%
مدقق حسابات	44	71%
ضابط امتثال	11	17.7%
أخرى	-	-

- النوع الاجتماعي:** أظهرت نتائج الجدول رقم (4) أن 80.6% من العينة ذكور، و عددهم 50 فرداً، بينما 19.4% منها إناث، و عددهم 12 فرداً. ويفسر الباحث السبب لارتفاع نسبة الذكور مقارنة مع الإناث، إلى أن البنوك الإسلامية الأردنية تسعى إلى توظيف الذكور لطبيعة الأعمال التي قد تتطلب مجهود كبير وساعات عمل إضافية خصوصاً في نهاية السنة المالية، وهذا يتناسب مع الذكور أكثر من الإناث.
- العمر:** أظهرت نتائج الجدول رقم (4) أن 79% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 36 سنة - 49 سنة، و عددهم 49 فرداً، يليها 16.1% من العينة تتراوح أعمارهم بين 22 سنة - 35 سنة، و عددهم 10 أفراد، يليها 4.8% من العينة تزيد أعمارهم عن 50 سنة، و عددهم 3 أفراد. وهذا مؤشر إلى أن مجتمع الدراسة مجتمع عقلاني، ويمكن تبرير ذلك لطبيعة المهام الموكولة إلى الموظفين داخل دوائر الرقابة بالبنوك الإسلامية الأردنية والتي تحتاج إلى خبرة وتحمل للمسؤولية.
- المستوى التعليمي:** أظهرت نتائج الجدول رقم (4) أن 75.8% من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس، و عددهم 47 فرداً، يليها 19.4% من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة الماجستير، و عددهم 12 فرداً، يليها 3.2% مؤهلاتهم العلمية بدرجة الدكتوراه، و عددهم 2، بينما 1.6% من العينة مؤهله العلمي بدرجة الدبلوم المتوسط. وهذا مؤشر على أن أغلب أفراد العينة لديهم شهادات جامعية تؤهلهم لاستيعاب وإدراك موضوع الدراسة والإجابة عن أسئلة أداة الدراسة بالكفاءة والدقة المطلوبة.
- سنوات الخبرة:** أظهرت نتائج الجدول رقم (4) أن 61.3% من أفراد عينة الدراسة تتراوح مدة خبرتهم في البنوك الإسلامية الأردنية، بين 10- أقل من 15 سنة، و عددهم 38 فرداً، يليها 25.8% منها تتراوح خبرتهم بين 5- أقل من 10 سنوات، و عددهم 16 فرداً، يليها 9.7% من العينة تزيد خبرتهم عن 15 سنة، و عددهم 6 أفراد، بينما 3.2% منها تقل خبرتهم عن 5 سنوات و عددهم 2. وهذا مؤشر إلى امتلاك موظفين إدارة الرقابة خبرة عالية نسبياً، ويعزي الباحث السبب أن هنالك نوع من الاستقرار الوظيفي لدى أغلب الموظفين في البنوك الإسلامية الأردنية.
- المنصب الوظيفي:** أظهرت نتائج الجدول رقم (4) أن 71% من أفراد عينة الدراسة مدققين حسابات، و عددهم 44 فرداً، يليها 17.7% من العينة ضباط امتثال، و عددهم 11 فرداً، بينما 6.5% رؤساء أقسام، و عددهم 4 أفراد، في حين أن 4.8% من أفراد العينة مدراء، و عددهم 3 مدراء، وهذا مؤشر إلى أن العينة التي اختارها الباحث كانت عينة قصدية والتي تم اختيار مفرداتها لامتلاكها بيانات مفيدة للدراسة، وذلك للخروج بنتائج أو مؤشرات يمكن تعميمها.

ثانياً: وصف المتغير المستقل تكلفة الجودة:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف المتغير المستقل (تكلفة الجودة) وذلك لتحديد درجة الموافقة النسبية لأفراد عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة نحو أبعاد تكاليف الجودة والموضحة في الجدول رقم (5).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد تكاليف الجودة

الرتبة	درجة الموافقة حسب الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد تكاليف الجودة
1	مرتفعة	%81.2	0.394	4.06	تكاليف الفشل الخارجي
4	مرتفعة	%76.4	0.647	3.82	تكاليف الفشل الداخلي
3	مرتفعة	%78.4	0.750	3.92	تكاليف الوقاية
2	مرتفعة	%80.8	0.520	4.04	تكاليف التقييم
	مرتفعة	%79	0.461	3.95	المؤشر العام

يتضح من الجدول (5) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (تكاليف الجودة)، ذات درجات مرتفعة تراوحت ما بين (3.82-4.06)، حيث حصل بعد (تكاليف الفشل الخارجي) على أعلاها، وبعد (تكاليف الفشل الداخلي) على أقلها، وبلغ المؤشر العام (3.95) وبهذا يتضح أن مستوى الموافقة لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو (تكاليف الجودة) في القطاع المبحوث قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، وفيما يلي تفصيل لتكاليف الجودة في البنوك الإسلامية الأردنية.

البعد الأول: تكاليف الفشل الخارجي

يبين الجدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو تكاليف الفشل الخارجي وهو احد أبعاد تكلفة الجودة والذي تم قياسه اعتمادا على (9) فقرات.

الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو تكاليف الفشل الخارجي

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
					A
1	مرتفعة	0.548	4.27	يلتزم البنك بتحمل تكاليف الفشل في تقديم الخدمة للعملاء خلال فترة محددة.	1
6	مرتفعة	0.600	4.03	يتحمل البنك تكلفة الشكاوى بسبب سوء الخدمة المقدمة للعملاء.	2
2	مرتفعة	0.495	4.13	يُقدر البنك قيمة الخسارة المالية لمعالجة أوجه القصور في الخدمات المقدمة بسبب عدم رضا العملاء عنها.	3
9	مرتفعة	0.795	3.92	يتحمل البنك الفروق المالية بحال عدم رضا العميل عن جودة الخدمة وفقدان الثقة بسبب عدم الامتثال للمواصفات القياسية.	4
3	مرتفعة	0.740	4.10	يتحمل البنك مصاريف التحقق من جودة الخدمة قبل تقديمها للعملاء.	5
8	مرتفعة	0.756	3.95	يتحمل البنك تكاليف التعويضات والبدلات الممنوحة للعملاء.	6
5	مرتفعة	0.685	4.08	يتحمل البنك تكاليف التعامل مع شكاوي ومقترحات العملاء.	7
7	مرتفعة	0.724	4.00	تحرص الإدارة على تحمل الخسارة المالية الناتجة عن ضياع الوقت في دراسة اعتراضات العملاء.	8
4	مرتفعة	0.708	4.08	تحاول الإدارة تقليل الفشل الخارجي من خلال زيادة تخصيصات تكاليف الرقابة على الجودة.	9
	مرتفعة	0.394	4.06	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (4.06) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.394)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الموافقة نحو (تكاليف الفشل الخارجي) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد تبين من النتائج في الجدول رقم (6) إلى أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يلتزم البنك بتحمل تكاليف الفشل في تقديم الخدمة للعملاء خلال فترة محددة" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.27) وبانحراف معياري مقداره (0.548)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (4) والتي تنص "يتحمل البنك الفروق المالية بحال عدم رضا العميل عن جودة الخدمة وفقدان الثقة بسبب عدم الامتثال للمواصفات القياسية" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.92) وبانحراف معياري مقداره (0.795).

البعد الثاني: تكاليف الفشل الداخلي

يبين الجدول رقم (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو تكاليف الفشل الداخلي وهو أحد أبعاد تكلفة الجودة والذي تم قياسه اعتماداً على (12) فقرات.

الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو تكاليف الفشل الداخلي

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
					B
6	مرتفعة	0.807	3.94	يحدد البنك عدد وتكلفة الوحدات التالفة التي لم يتمكن من معالجتها.	1
2	مرتفعة	0.747	4.00	يتحمل البنك مصاريف تقييم عيوب الخدمات المقدمة ومحاولة علاجها.	2
9	مرتفعة	0.879	3.69	يقدر البنك تكلفة إصلاح المعدات البنكية.	3
7	مرتفعة	0.926	3.79	يقدر البنك تكلفة المواد المفقودة (تكلفة الخسارة).	4
8	مرتفعة	0.995	3.73	يقوم البنك بتقدير تكلفة تخزين المواد الخام التي أصبحت عادمًا.	5
11	متوسطة	0.950	3.58	يهتم البنك بتقدير المصاريف المترتبة لصيانة العيوب وإيقاف العملية البنكية وتكاليف الوقت الضائع بسبب مشاكل الجودة.	6
10	متوسطة	1.007	3.66	يتحمل البنك مصاريف فحص واختبار الخدمات المعاد تشغيلها.	7
12	متوسطة	0.991	3.34	يقدر البنك التكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح الوحدات المعيبة.	8
4	مرتفعة	0.779	3.98	يتحمل البنك تكاليف تطوير الأجهزة التقنية للتقليل من حدوث الأخطاء خلال استخدامها.	9
3	مرتفعة	0.810	4.00	يهتم البنك بتقدير تكاليف التحقق من المسببات التي أدت إلى رداءة الجودة.	10
5	مرتفعة	0.789	3.97	ينفق البنك تكاليف إضافية لوضع خطط وخيارات بديلة تحسباً لأي توقف مفاجئ قد يحدث بحيث لا يتم توقف العمل بشكل تام.	11
1	مرتفعة	0.770	4.11	تتفق الإدارة مبالغ مالية لمعرفة أسباب الانحرافات وتجنب تكرارها فيما بعد.	12
	مرتفعة	0.647	3.82	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.82) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.647)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الموافقة نحو (تكاليف الفشل الداخلي) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد تبين من النتائج في الجدول رقم (7) إلى أن الفقرة رقم (12) والتي تنص على "تنفق الإدارة مبالغ مالية لمعرفة أسباب الانحرافات وتجنب تكرارها فيما بعد" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.11) وبانحراف معياري مقداره (0.770)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (8) والتي تنص "يقدر البنك التكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح الوحدات المعيبة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.34) وبانحراف معياري مقداره (0.991).

البعد الثالث: تكاليف الوقاية

يبين الجدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو تكاليف الوقاية وهو احد أبعاد تكلفة الجودة والذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو تكاليف الوقاية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
					C
1	مرتفعة	0.789	4.03	يعطي البنك أهمية لتكاليف التخطيط وتحسين جودة الخدمة.	1
2	مرتفعة	0.849	4.00	يهتم البنك بوضع تكاليف لجمع وتحليل التقرير عن بيانات الجودة.	2
5	مرتفعة	0.855	3.92	يتحمل البنك تكاليف إنشاء وتطوير نظم الجودة ومراجعة فعاليتها.	3
6	مرتفعة	0.925	3.89	يهتم البنك بتكاليف مراجعة أليات التطبيق المستمر للخدمة للتخلص من احتمال حدوث أي أخطاء.	4
8	مرتفعة	0.818	3.77	يدرك البنك أهمية تكاليف معالجة وتنفيذ برامج التدريب الجيدة.	5
4	مرتفعة	0.855	3.92	ينفق البنك تكاليف لمراجعة فعالية أنظمة الجودة والإبلاغ عن الجودة باستمرار لتجنب الأخطاء.	6
3	مرتفعة	0.847	3.94	يعطي البنك أهمية لتكاليف دوائر وهندسة الجودة.	7
7	مرتفعة	0.989	3.85	يهتم البنك بتكاليف صيانة ومراقبة أجهزة المراقبة (القياس والاختبار) بشكل دوري للحفاظ على دقتها.	8
	مرتفعة	0.750	3.92	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.92) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.750)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الموافقة نحو (تكاليف الوقاية) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد تبين من النتائج في الجدول رقم (8) إلى أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يعطي البنك أهمية لتكاليف التخطيط وتحسين جودة الخدمة" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.03) وبانحراف معياري مقداره (0.789)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (5) والتي تنص "يدرك البنك أهمية تكاليف معالجة وتنفيذ برامج التدريب الجيدة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.77) وبانحراف معياري مقداره (0.818).

البعد الرابع: تكاليف التقييم

يبين الجدول رقم (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو تكاليف التقييم وهو احد أبعاد تكلفة الجودة والذي تم قياسه اعتمادا على (8) فقرات.

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو تكاليف التقييم

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
					D
3	مرتفعة	0.770	4.11	يتحمل البنك تكاليف فحص واختبار الآليات المشاركة في تقديم الخدمات البنكية لضمان امتثالها للمواصفات القياسية.	1
4	مرتفعة	0.795	4.08	يهتم البنك بوضع تكاليف لفحص واختبار الخدمة المقدمة بعد تقديمها للعملاء.	2
8	متوسطة	1.096	3.56	يتحمل البنك تكاليف فروق الفحوصات الدورية قبل الانتقال من مرحلة إلى أخرى في عملية تقديم الخدمة.	3
6	مرتفعة	0.799	3.98	يحدد البنك تكاليف الفحص النهائي للخدمة قبل تنفيذها.	4
5	مرتفعة	0.724	4.00	يهتم البنك بحساب تكاليف تقييم الأداء من أجل ضمان عدم انخفاض قيمة الخدمة.	5
7	مرتفعة	0.866	3.94	يضع البنك تكاليف لتصنيف جودة الخدمة (مميزة، متوسطة، ضعيفة) عند مستوى معين من الجودة.	6
2	مرتفعة	0.715	4.31	يتحمل البنك تكاليف صيانة المعدات اللازمة للجودة والخدمة لتقليل حالات الاستنفار بشكل دوري.	7
1	مرتفعة	0.607	4.37	ينفق البنك تكاليف لفحص واختبار المواد الأولية المشاركة في تقديم الخدمات البنكية لضمان امتثالها للمواصفات القياسية.	8
	مرتفعة	0.520	4.04	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (4.04) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.520)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الموافقة نحو (تكاليف التقييم) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد تبين من النتائج في الجدول رقم (9) إلى أن الفقرة رقم (8) والتي تنص على "ينفق البنك تكاليف لفحص واختبار المواد الأولية المشاركة في تقديم الخدمات البنكية لضمان امتثالها للمواصفات القياسية" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.37) وبانحراف معياري مقداره (0.607)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (3) والتي تنص "يتحمل البنك تكاليف فروق الفحوصات الدورية قبل الانتقال من مرحلة إلى أخرى في عملية تقديم الخدمة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.56) وبانحراف معياري مقداره (1.096).

ثالثاً: وصف المتغير التابع معدل العائد على حقوق الملكية

يبين الجدول رقم (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو معدل العائد على حقوق الملكية والذي تم قياسه اعتماداً على (9) فقرات. الجدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو معدل العائد على حقوق الملكية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة E
1	مرتفعة	0.707	4.37	يقوم البنك بتحديد الأهداف المالية مسبقاً.	1
5	مرتفعة	0.711	4.23	تسعى الإدارة إلى تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد على الاستثمار.	2
7	مرتفعة	0.813	4.21	يسعى المصرف لتحقيق قيمة مضافة في العمل البنكي.	3
8	مرتفعة	0.674	4.19	يتم تحقيق معيار الربحية عن طريق مقاييس أداء مثل تنويع خدمات الزبائن.	4
4	مرتفعة	0.728	4.27	يسعى البنك إلى تخفيض التكاليف إلى أدنى حد ممكن.	5
2	مرتفعة	0.715	4.31	يسعى البنك إلى الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل من خلال السيولة المتوفرة لديه.	6
6	مرتفعة	0.750	4.21	تتطور مستويات الأرباح في البنك من سنة لأخرى.	7
9	مرتفعة	0.641	4.18	يوجد زيادة في معدل العائد على حقوق الملكية عن السنوات السابقة.	8
3	مرتفعة	0.555	4.29	يعد معدل العائد على حقوق الملكية ميزة للبنك في تقييم الأداء.	9
	مرتفعة	0.522	4.25	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (4.25) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.522)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الموافقة نحو (معدل العائد على حقوق الملكية) قد جاء ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد تبين من النتائج في الجدول رقم (10) إلى أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يقوم البنك بتحديد الأهداف المالية مسبقاً" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.37) وبانحراف معياري مقداره (0.707)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (8) والتي تنص "يوجد زيادة في معدل العائد على حقوق الملكية عن السنوات السابقة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (4.18) وبانحراف معياري مقداره (0.641).

رابعاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على: $H_{0.1}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية".
تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (11).

جدول (11) نتائج اختبار أثر تكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع	
T Sig	T	B	الخطأ المعياري	البيان	درجة الحرية Df	F Sig	F	R2 معامل التحديد		R معامل الارتباط
0.146	1.476	0.177	0.159	تكاليف الفشل الخارجي	57/4	*0.00	17.635	0.553	0.744	معدل العائد على حقوق الملكية
0.330	-0.983	-0.122	0.100	تكاليف الفشل الداخلي						
0.432	0.791	0.091	0.080	تكاليف الوقاية						
*0.00	5.904	0.642	0.109	تكاليف التقييم						
*معنوي عند مستوى (0.05)										
قيمة T الجدولية = (1.999)						قيمة F الجدولية = (2.45)				

يمثل الجدول (11) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من المتغيرات المستقلة وهي (تكاليف الفشل الخارجي، وتكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم) ومتغير تابع واحد يمثل (معدل العائد على حقوق الملكية).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية من خلال قيمة F والمساوية (17.635) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.45) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (57/4) وتشير قيمة R2 والبالغة (0.553) إلى أن تكاليف الجودة بأبعادها قد فسرت ما نسبته (55.3%) من التباين الحاصل في معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية الأردنية.

كما بلغ معامل الارتباط $R=74.4\%$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين تكلفة الجودة ومعدل العائد على حقوق الملكية.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن بعد (تكاليف التقييم) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد تكلفة الجودة الأربعة مجتمعة في المتغير التابع (معدل العائد على حقوق الملكية)، إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.642$) وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (5.904) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية ($\text{Sig}=0.00$)، بعد ذلك جاء في المرتبة الثانية بعد (تكاليف الفشل الخارجي) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.177$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (1.476) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي ($\text{Sig}=0.146$)، وبعد ذلك جاء في المرتبة الثالثة بعد (تكاليف الفشل الداخلي) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.122$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (-0.983) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي ($\text{Sig}=0.330$)، وبعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (تكاليف الوقاية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.091$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (0.791) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي ($\text{Sig}=0.432$)، وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك الإسلامية الأردنية والشكل رقم (1-4) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

خامساً: نتائج اختبار الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

تم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والذي يقيس أثر متغير مستقل واحد على متغير مستقل واحد وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (12).

جدول (12) نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية

تكاليف التقييم		تكاليف الوقاية		تكاليف الفشل الداخلي		تكاليف الفشل الخارجي		المتغير المستقل المتغير التابع
T	Sig	T	Sig	T	Sig	T	Sig	معدل العائد على حقوق الملكية
8.253	*0.00	3.235	*0.002	2.148	*0.036	4.102	*0.00	
0.729		0.385		0.267		0.468		R معامل الارتباط
0.532		0.149		0.071		0.219		R2 معامل التحديد
1		1		1		1		Df درجة الحرية
*معنوي عند مستوى (0.05)								
قيمة T الجدولية = (1.999)								

يمثل الجدول (12) نتائج الاختبار الإحصائي للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى والتي أشارت نتائجها إلى ما يلي:

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على حقوق الملكية من خلال قيمة T والبالغة (4.102) وهي أكبر من قيمتها الجدولية ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1) وتشير قيمة R2 والبالغة (0.219) إلى أن تكاليف الفشل الخارجي قد فسرت ما نسبته (21.9%) من التباين الحاصل في معدل العائد على حقوق الملكية. كما بلغ معامل الارتباط $R=0.468$ (46.8%) مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة بين (تكاليف الفشل الخارجي) ومعدل العائد على حقوق الملكية.

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على حقوق الملكية من خلال قيمة T والبالغة (2.148) وهي اكبر من قيمتها الجدولية ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1) وتشير قيمة R2 والبالغة (0.071) إلى أن تكاليف الفشل الداخلي قد فسرت ما نسبته (7.1%) من التباين الحاصل في معدل العائد على حقوق الملكية. كما بلغ معامل الارتباط $R=0.267$ مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين (تكاليف الفشل الداخلي) ومعدل العائد على حقوق الملكية.
- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الوقاية على معدل العائد على حقوق الملكية من خلال قيمة T والبالغة (3.235) وهي اكبر من قيمتها الجدولية ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1) وتشير قيمة R2 والبالغة (0.149) إلى أن تكاليف الوقاية قد فسرت ما نسبته (14.9%) من التباين الحاصل في معدل العائد على حقوق الملكية. كما بلغ معامل الارتباط $R=0.385$ مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة بين (تكاليف الوقاية) ومعدل العائد على حقوق الملكية.
- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف التقييم على معدل العائد على حقوق الملكية من خلال قيمة T والبالغة (8.253) وهي اكبر من قيمتها الجدولية ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1) وتشير قيمة R2 والبالغة (0.532) إلى أن تكاليف التقييم قد فسرت ما نسبته (53.2%) من التباين الحاصل في معدل العائد على حقوق الملكية. كما بلغ معامل الارتباط $R=0.729$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين (تكاليف التقييم) ومعدل العائد على حقوق الملكية.

مناقشة النتائج

من اهم ما توصلت اليها الدراسة من نتائج ما يلي:

1. أظهرت النتائج أن قيمة المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (تكاليف الجودة)، ذات درجات مرتفعة، حيث حصل بعد (تكاليف الفشل الخارجي) على أعلاها؛ وهذا يدل على أن البنك يعمل على إصلاح أي فشل خارجي؛ ويعود ذلك لجودة الخدمة التي يقدمها البنك للمتعاملين معه وإتباع العديد من الضمانات للمتعاملين مع البنك كتكاليف الاستبدال والضبط والفحص، كما تظهر التزام البنك بكل وسائل الرضا للعملاء، فالبنك يسعى في المقام الأول على إظهار قوته في الخدمة الظاهرة للعملاء. وكانت أقل متوسط حسابي لبعد (تكاليف الفشل الداخلي) ويعود ذلك إلى ثبات تقديم الخدمة بنفس الجودة، وان هذه التكاليف تدخل في تكلفة العمليات أكثر من ظهورها في الخدمة نفسها ولذلك يعطى الأولوية من قبل إدارة البنك في تحقيق بعد تكاليف الفشل الخارجي، كما اتضح أن مستوى الموافقة لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو (تكاليف الجودة) في القطاع المبحوث قد جاءت ضمن المستوى المرتفع؛ ويدل ذلك على ارتفاع جودة الخدمات لان البنك يعطى معظم أولوياته في جودة الخدمة، وهو ما يتفق مع دراسة (عامر، 2015)، وفيما يلي تفصيل لتكاليف الجودة في البنوك الإسلامية الأردنية:
2. تشير النتائج إلى أن مستوى إجابات أفراد عينة الدراسة، ويعود ذلك إلى تكلفة الخدمة الميدانية ومعالجة الشكاوى، والمسئولية الناشئة عن الخدمات المعيبة، وفقدان جذب عملاء جدد الناشئة عن السمعة السيئة لجودة الخدمات، والبدلات والتعويضات الناشئة عن مشاكل الجودة، وقد تبين من نتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يلتزم البنك بتحمل تكاليف الفشل في تقديم الخدمة للعملاء خلال فترة محددة" قد احتلت الترتيب الأول وهذا يدل على استطاعة البنك تحمل المسؤولية لكسب ثقة العملاء، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة التي تنص "يتحمل البنك الفروق المالية بحال عدم رضا العميل عن جودة الخدمة وفقدان الثقة بسبب عدم الامتثال للمواصفات القياسية" على أقل المتوسطات الحسابية؛ ويعود ذلك إلى ان تطبيق المواصفات القياسية العالمية تكلف البنك تكاليف عالية جدا ولذلك توجّل البنك تلك التكاليف لحين استطاعتها تغطيتها، وذلك دون الإخلال بمقدرات الخدمة المقدمة وهو ما اتفق مع دراسة (أبو عامر، 2015).

3. تشير النتائج إلى أن مستوى إجابات أفراد العينة نحو (تكاليف الفشل الداخلي) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهو ما تم تفسيره مسبقاً. كما يمكن إضافة ان البنك نجح في خفض كل من صافي النفقات العامة، وإعادة انتقاء الخدمات المعدلة، والتخلص من الخدمات المعيبة، وانخفاض الوقت بسبب مشاكل الجودة، وتحليل سبب العيوب في الخدمة المقدمة، وإعادة اختبار للخدمات المعدلة. وقد تبين من النتائج إلى أن الفقرة التي تنص على "تنفق الإدارة مبالغ مالية لمعرفة أسباب الانحرافات وتجنب تكرارها فيما بعد" قد احتلت الترتيب الأول ويعود ذلك إلى إدراك إدارة البنك بأهمية معالجة الانحرافات باي ثمن وذلك لما تسببه من مخاطر على السياسات النقدية البنكية فإذا تم معالجتها باي تكلفة سيقع حمل التكلفة على البنك في البداية، ولكن بمقارنة التكلفة عند حدوث تلك الانحرافات ستزيد أضعاف معالجتها، ولذلك فقد اتخذت إدارة البنك معالجة تلك الانحرافات هدفاً رئيسياً حتى أصبحت جزءاً من رؤيتها، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة التي تنص "يقدر البنك التكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح الوحدات المعيبة" على أقل المتوسطات الحسابية؛ ويعود ذلك إلى ان تلك التكاليف توضع في الموازنة العامة للبنك، ويمكن لإدارة البنك تقديرها عندما تتطلب حاجة البنك إلى ذلك، وهو ما اتفق مع دراسة أبو عامر (2015).
4. تشير النتائج إلى أن مستوى إجابات أفراد العينة نحو (تكاليف الوقاية) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وربما يرجع السبب في ذلك إلى ان إدارة البنك تزيد من تكاليف كل من تطوير النظام، وهندسة الجودة، وتدريب الجودة، والتحكم في العمليات الإحصائية، والإشراف على الوقاية، ومشاريع تحسين الجودة، والدعم الفني للموردين، وجمع بيانات الجودة وتحليلها وإعداد التقارير، وتدقيق نظام الجودة، وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يعطي البنك أهمية لتكاليف التخطيط وتحسين جودة الخدمة" قد احتلت الترتيب الأول وذلك يرجع لسياسة البنك الوقائية التي تعمل من خلالها للحفاظ على مستوى عالي من الجودة يكون به جاذب للعملاء وليس طارداً لهم، وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يدرك البنك أهمية تكاليف معالجة وتنفيذ برامج التدريب الجيدة" حصلت على أقل المتوسطات الحسابية؛ وربما يرجع ذلك إلى ان البنك يستعين بذوي الخبرة للحد من تكاليف التدريب أو انه يستعين بفئة ذات قدرة ومهارات عالية وأيضاً للبعد عن تحمل عبء التدريب.
5. تشير النتائج إلى أن مستوى إجابات أفراد العينة نحو (تكاليف التقييم) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويعود ذلك إلى ان البنك يقوم ببعض عمليات التقييم ذات التكاليف العالية مثل اختبار وفحص المواد الأولية المشاركة في تقديم الخدمات البنكية، واستهلاك معدات الاختبار، وصيانة المواد الأولية المشاركة في تقديم الخدمات البنكية، والاختبار والتقييم الميداني في موقع العمل، وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "ينفق البنك تكاليف لفحص واختبار المواد الأولية المشاركة في تقديم الخدمات البنكية لضمان أمثلتها للمواصفات القياسية" قد احتلت الترتيب الأول وذلك يرجع إلى ان اغلب المعاملات البنكية تقوم على المواد الأولية (كالورق والأقلام وغيرها) التي لا يستطيع العاملين بالبنك الاستغناء عنها وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يتحمل البنك تكاليف فروق الفحوصات الدورية قبل الانتقال من مرحلة إلى أخرى في عملية تقديم الخدمة" احتلت الترتيب الأخير؛ وربما يكون السبب في ذلك عامل التوقيت حيث ان البنوك تأخذ وقت كبير لكي تغير خدماتها. وهذا مختلفاً على ما توصلت إليه دراسة عامر ودرغام (2018).

6. تشير النتائج إلى أن مستوى إجابات أفراد العينة نحو (معدل العائد على حقوق الملكية) قد جاء ضمن المستوى المرتفع، وذلك ما تم تفسيره مسبقاً في أنه يوضح مدى كفاءة البنك في توليد الأرباح من كل وحدة من حقوق المساهمين ونجاحها أيضاً في استخدام صناديق الاستثمار بالشكل الملائم، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يقوم البنك بتحديد الأهداف المالية مسبقاً" قد احتلت الترتيب الأول وذلك يدل على استراتيجية البنك في عمل خطة البنك والتي تبدأ بوضع أهدافها المالية، كما يدل أيضاً على أن تقييم أداء البنك يتم من خلال التداولات المالية لذلك أصبحت أولى أهدافها هو الهدف المالي. وقد تبين من النتائج الدراسة إلى أن الفقرة التي تنص على "يوجد زيادة في معدل العائد على حقوق الملكية عن السنوات السابقة" وذلك لأهمية حقوق الملكية والذي تشكل من خلال معدل العائد على حقوق الملكية فيما يمتلكه المساهمين.
7. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الجودة على معدل العائد على حقوق الملكية، ويعود ذلك إلى أن تطبيق تكاليف الجودة بصورة جيدة يرفع من كفاءة الأداء المالي، وهذا يتفق مع دراسة أبو باقي والكساسية (2017)، العودات (2017)، حسيل (2017)، Ogbodo and Abukar and Ibrahim (2019)، Abulaila and Atallah (2019)، Akabuogu (2018)، Gautam (2018) كما اختلف العبدلي (2018).
8. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على حقوق الملكية، وتدل هذه النتيجة إلى أن استخدام تكاليف الفشل الخارجي يؤثر على سمعة البنك وينعكس ذلك على الأداء المالي.
9. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على حقوق الملكية، وتدل هذه النتيجة إلى أن مستوى الجودة يعمل على تخفيض تكاليف الفشل الداخلي.
10. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الوقاية على معدل العائد على حقوق الملكية، وربما يرجع ذلك إلى التطبيق السليم بتكاليف الوقاية للتأكد من أن معايير الجودة يتم الالتزام بها داخل سياسة البنك.
11. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف التقييم على معدل العائد على حقوق الملكية ويدل ذلك إلى اتباع البنك التطبيق السليم لتكاليف الفحص والتقييم مما يساعد الإدارة على اكتشاف الخدمات المعيبة في كافة المراحل الخدمية والذي يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين جودة التكاليف.

توصيات الدراسة:

1. من أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة ما يلي:
1. على إدارة البنك أن تزيد اهتمامها بتقدير المصاريف المترتبة لصيانة العيوب وإيقاف العملية البنكية وتكاليف الوقت الضائع للحد من مشاكل الجودة.
2. على إدارة البنك أن تقدر تكاليف البنك المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع وذلك في سبيل إصلاح الوحدات المعيبة.
3. على إدارة البنك تحمل تكاليف البنك فروق الفحوصات الدورية قبل الانتقال من مرحلة إلى أخرى في عملية تقديم الخدمة.
4. ينبغي أن يولي البنك أهمية أكبر لتكاليف الجودة بسبب دوره الهام في خفض التكاليف الإجمالية وزيادة الإيرادات.
5. ضرورة زيادة اهتمام البنك بتكاليف الوقاية والتقييم حيث أنها تقلل من تكاليف الفشل الداخلي والخارجي.
6. يتوجب على إدارة البنك دراسة تكاليف الجودة لضمان التحسين المستمر للمنتجات، من خلال تحليل تكاليف الجودة واكتشاف تكاليف المنتجات المعيبة، وإيجاد طرق لخفض هذه التكاليف، وتحسين جودة الخدمة باستمرار.

المراجع:

- الحديثي، سرى كريشان و نور، عبد الناصر (2011). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- الحلبي، أنور هائل (2010)، "دراسة للنظام المحاسبي لتكاليف الجودة وتأثيرها على الدخل والعائد الربحي"، دراسة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- العبدلي، أبو بكر كمال (2018). أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت.
- العجلوني، أحمد طه (2007). أثر الربحية في القيمة السوقية للأسهم دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، قسم المالية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.
- الفضل مؤيد محسن، ومحمد، حاكم حسن (2006)، إدارة الإنتاج والعمليات: منهج كمي مع دراسة حالة"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- بريش، عبد القادر. (2006). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. جامعة حسبية بن بو علي الشلف، مجلة الاقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 3.
- صالح، علاء عبد الحسين، عدي صفاء الدين فاضل (2010). تقييم أداء الشركات العراقية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للفترة 2008-2010، قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة.
- عامر، ريم محمد، و درغام، ماهر موسى (2018). علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، عدد 4، ص 185-208.
- محسن، عبدالكريم والنجار، صباح (2006)، تكاليف الجودة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد، فاطمة جاسم (2008)، "أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي: دراسة حالة في شركة المشروبات الغازية"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد (20).

Abukar, A., and Abdulla A. I., (2019). **Effects of Banking Innovation on the Financial Performance of Commercial Banks in Somalia**, International Journals of Academics and Research, IJARKE Business and Management Journal, 1(4),pp. 151-161.

Abulaila, Maher Diab, Abeer Atallah Aloudat (2019). **The Impact of Quality Cost on Financial Performance of Banks Operating in Jordan**, Research Journal of Finance and Accounting, Vol.10, No.2, pp.53-61.

Alhabeeb, M. J. (2017). **Dissecting the Cost of Capital**, Journal of Business and Economic Policy, Vol. 4, No. 3.

Antonaras, A., Chrysi Memtsa, Melpo Iacovidou (2010). **The Challenge of Measuring The Cost of Quality**, 4 th Annual Quality Congress Middle East, Dubai 22-24 March 2010.

Donovan. Ch and., Christopher. C (2016). **The cost of capital and how it affects climate change mitigation investment**, Grantham Institute Briefing paper, No. 15,

Gâdoiu, M (N.D.). **Advantages And Limitations of The Financial Ratios Used in The Financial Diagnosis of The Enterprise**, Scientific Bulletin, Economic Sciences, Vol. 13, Issue 2,

Garrison, Ray H, Nooren, Eric W, Brewer, peterC,(2014). "**managerial accounting**", McGraw-hill Lrwin.

Gautam. R., (2018). **Determinants of Financial Performance: An Evidence from Nepalese Commercial Banks**, Amity Journal of Strategic Management, 1(2), pp. 7-13.

Gibson, C. H. (2013). **Financial Reporting and Analysis: Using Financial Accounting Information (13th ed.)**. College Book Store, Inc.

Gidey, E., Beshah, B., and Kitaw, D. (2014). **Review on the Evolving Relationship Between Quality and Productivity**. International Journal for Quality Research, 8(1).

Hansen, D. R., and Mowen, M. M. (2006). **Cost Management: Accounting and Control**. Thomson South-Western.

Hardy, Terry L. (2011). **Using Cost of Quality Approaches to Improve Commercial Space Transportation Safety**, Presented at the 24th International System Safety Conference.

James, Oyadonghan Kereotu, and Ramond Luke (2014). **The Effect of Quality Cost Management on Firms Profitability**, British Journal of Marketing Studies, Vol.2, No.1.

Koech, S.K (2013). **The Effect of Capital Structure on Profitability of Financial Firms Listed at Nairobi Stock Exchange**, Chairman Business Administration Department - School of Business, Kenyatta University.

Linn, Robert. L, & Gronlund, Norman, E, (2012). **Measurement and Assessment in Teaching, (11th ed)** Prentice Hall.

McClintock, Tim (2016). **The Tools and Techniques Useful in Quality Planning**, Assurance, and Control, Global Knowledge Training, LLC.

Ogbodo, O Cy and Akabuogu, N J. "**Effect of Audit Quality on the Financial Performance of Selected Banks in Nigeria**", International Journal of Trend in Scientific Research and Development (ijtsrd), ISSN: 2456-6470, 3(1), pp.99-112, URL: <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd18961.pdf> .

Pagliosa, Marcos Malinverni, Sidnei Gripa, Wallace Nóbrega Lopo (2016). **Quality costs: Identification and appraisal in the manufacturing process of an auto parts industry**, Revista ESPACIOS, Vol. 38, No 9.

Rajeev Trehan, Rajiv K. Garg, Anish Sachdeva.(2014). **Cost Of Quality- A System Dynamics Approach, An International Journal of Engineering Sciences**, Issue December 2014, Vol. 3.

Rasamanie, Murugan, Kanagi Kanapathy (2011). **The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered and Benefits Acquired**, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 6.

Rosikah, Dwi Kartika Prananingrum, Dzulfikri Azis Muthalib, Muh. Irfandy Azis, Miswar Rohansyah (2018). **Effects of Return on Asset, Return On Equity, Earning Per Share on Corporate Value , (An Empirical Study in Registered Manufacturing Companies in Indonesian Stock Exchange)**, The International Journal of Engineering and Science (IJES), Vol. 7 , Issue 3.

Rudkhani, Tahere Moradi Ghale, Hossein Jabbari (2013) **The effect of financial ratios on auditor opinion in the companies listed on TSE**, European Online Journal of Natural and Social Sciences, vol.2, No.3.

Sekaran, U., & Bougie, R., (2012). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (6thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York.