



أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

(دراسة تطبيقية على مراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى

مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس)

د. امباركة سالم العماري

كلية الاقتصاد-جامعة سرت

Embaraka.hassan@su.edu.ly

د. حسني رمضان الشتيوي

أكلية الاقتصاد-جامعة طرابلس

h_shtawi@yahoo.com

الملخص :

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على أثر تطبيق أبعاد الجودة الشاملة على الميزة التنافسية لمراجع الحسابات، وبيان أهمية الميزة التنافسية في بيئة المراجعة الليبية من وجهة نظر مراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس. واعتمدت هذه الدراسة على أسلوب الإحصاء الوصفي، واستخدمت الأساليب الإحصائية باستخدام نظام SPSS لاستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس والبالغ عددها (32) مكتب، وتم توزيع الاستبانة على جميع مفردات المجتمع، حيث تم توزيع (60) استبانة واسترجع منها (51) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. واستخدمت الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف هذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وأهمها أن أبعاد الجودة الشاملة والمتمثلة في: (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) تؤثر في تحسين أبعاد الميزة التنافسية والمتمثلة في (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع) لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية قيد الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها العمل على عقد الورش والندوات الهادفة إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة على نطاق واسع، ونشر ثقافة الميزة التنافسية لمراجع الحسابات، واعتبارها الوسيلة المثلى للوصول إلى تحقيق أهداف مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، مراجع الحسابات.





1. الإطار العام للدراسة:

1.1 التمهيدي:

أن التحدي الحقيقي لأي منشأة هو قدرتها على تقديم الخدمات، والإشباع المستمر لحاجات ورغبات العملاء المتغيرة، والاهتمام بالجودة الشاملة وتحقيق خدمات ترضي وتلبي احتياجات العملاء وتنفوق توقعاتهم. وتساهم الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة من خلال التحسين المستمر لجودة المنتجات أو الخدمات، بما يحقق رضا جميع أصحاب المصلحة فيها. لذلك تسعى المنشأة إلى الاهتمام بحاجات العملاء ورغباتهم، وتحويل هذه الحاجات إلى مجالات مستهدفة تسمى أبعاد تنافسية، وهي الأبعاد التي تختارها المنشأة وترتكز عليها عند تقديم خدماتها وتلبية الطلبات في السوق ومن خلالها تحقق المنشأة ميزة تنافسية وتمثل في التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، الإبداع والتميز.

2.1 مشكلة الدراسة:

إن الميزة التنافسية أصبحت غاية تسعى إلى تحقيقها المنشآت الصناعية والخدمية، التي تعمل في بيئة تنافسية، حيث إن الوصول إلى هذه الغاية يعني زيادة الحصة السوقية، وهذا يعني تنافس قوى بين المنافسين في السوق، وهذا يعني أيضا تحقيق الهدف الأساسي للمنشأة وهو البقاء والنمو في السوق. والميزة التنافسية هي مجموعة خصائص معينة تمتلكها المنشأة وتميزها عن غيرها من المنشآت. وفي مجال مراجعة الحسابات تعبر الميزة التنافسية على قدرة مكاتب المراجعة على تقديم خدمات المراجعة والتأكد وفق للمتطلبات التنظيمية والقانونية وتبعا لتغيرات في تقنيات الأعمال وتكنولوجيا المعلومات. ولذلك لا مناص لمكاتب المراجعة التي تسعى إلى بناء ميزة تنافسية بالتعامل مع الجودة الشاملة من منظورها الواسع (Gerakos & Syverson, 2015)، ومن هنا تأتي هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل التالي: ما أثر أبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين أبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، الإبداع والتميز) للمراجع الخارجي؟

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الجودة الشاملة على تطوير الميزة التنافسية في المؤسسات بشكل عام، وإلى توضيح أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية لمراجع الحسابات بشكل خاص. كما تهدف إلى تحليل أثر تطبيق أبعاد الجودة الشاملة على الميزة التنافسية لمراجع الحسابات، وبيان أهمية الميزة التنافسية في بيئة المراجعة اليبية والتي من شأنها رفع مستوى شفافية المهنة وقدرتها على مواكبة كافة التطورات المعاصرة.





4.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتطرق لدراسة أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين أبعاد الميزة التنافسية للمراجع الخارجي في بيئة المراجعة اللببية، والإلمام بإدارة الجودة الشاملة وكيفية قياسها وأثرها على الميزة التنافسية لمكاتب المراجعة. ولذا تناولت الدراسة هذا الموضوع والذي من المؤمل أن يمثل مرجعا مهما فيما يتعلق بالأدبيات المرتبطة بالميزة التنافسية والمراجعة الخارجية، وان يقدم نتائج وتوصيات ومقترحات تبعا لذلك.

5.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤها الرئيسي، وتحقيقاً لأهدافها تمت صياغة الفرضية الآتية:
الفرضية الرئيسية Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين أبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع) لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين تكلفة عملية المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

الفرضية الفرعية الثانية Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين جودة المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

الفرضية الفرعية الثالثة Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين الحصة السوقية لمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

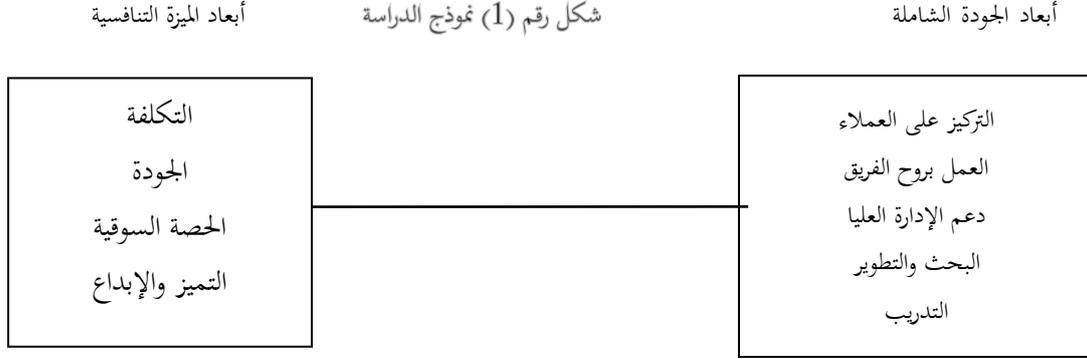
الفرضية الفرعية الرابعة Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.





6.1 نموذج الدراسة:

تم صياغة نموذج يشمل الجودة الشاملة كمتغير مستقل والميزة التنافسية كمتغير تابع، ويمكن توضيح هذا النموذج وفقا للآتي:



1.7 حدود الدراسة:

هناك بعض الحدود التي تمت في إطارها الدراسة وهي كالتالي:

1.1.7 الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية (توزيع الاستبيان) على مراجعي الحسابات خلال شهري ابريل ومايو 2022م.

2.1.7 الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

3.1.7 الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة بالاعتماد على استطلاع وجهات نظر مراجعي الحسابات مزاولي المهنة في مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

4.1.7 الحدود العلمية: اقتصرت الدراسة على التعرف على أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب، وكذلك أبعاد الميزة التنافسية والمتمثلة في التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع.

5.1.7 الحدود الموضوعية: تم إجراء هذه الدراسة حول أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات مزاولي المهنة في مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.

1.8 التعريفات الإجرائية:

الجودة الشاملة: هي التزام كافة العاملين بالتحسين المستمر لعمليات الأعمال بهدف تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء.
الميزة التنافسية: هي ميزة الشركة في منظور سوق المنتج الذي يجلب أكثر من مركز تنافسي للشركة، وتعني حصول الشركة على مركز تنافسي متقدم في السوق.





2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2 مفهوم الجودة الشاملة:

لقد تعددت تعريف إدارة الجودة الشاملة بتعدد الباحثين في هذا الموضوع، حيث انه لا يوجد اتفاق حول إمكانية إيجاد تعريف موحد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة حتى الآن، ولأغراض هذه الدراسة وانسجاماً مع أهدافها، سنتطرق لأهم التعاريف للوقوف منها على أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية للمراجع الخارجي. وقد عرفها (الدرادكة وشبلي، 2011، ص 51) "بأنها منهج تطبيقي شامل يهدف لتحقيق حاجات وتوقعات العميل، ويهتم باستخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر للعمليات والخدمات بالمنظمة". وكما عرفها (Hassan, 2014, p100) "بأنها إستراتيجية لتحسين الأداء التنظيمي من خلال التزام العاملين بالمنظمة لتحقيق متطلبات العميل وتحقيق رضائه بأقل تكلفة ممكنة من خلال التحسين للخدمة". وعرفها (المعمري، 2017، ص 25) "بأنها فلسفة إدارية متكاملة تضامنية بين الإدارة والعاملين بمختلف مستوياتهم، تحدث تغيرات إيجابية بالمؤسسة من خلال مجموعة من المبادئ الإرشادية والقيم والمعتقدات بهدف إجراء تحسينات مستمرة بكافة أنشطة وعمليات المؤسسة للوصول لمستوى من الجودة تلي احتياجات المجتمع ومتطلباته وتحقيق الأداء المؤسسي المتميز".

2.2 أبعاد الجودة الشاملة:

بتنوع تعريفات الجودة الشاملة تنوعت تبعاً لذلك الأبعاد التي تقوم عليها الجودة الشاملة، ولذلك اختلف الباحثون حول عدد أبعاد إدارة الجودة الشاملة، حيث أشار كلا من ديمنج وجوران وكروسي بان إدارة الجودة الشاملة تركز على خمسة أبعاد وهي التركز على العمليات، التعرف على الانحرافات، والمراقبة المستمرة لتحسين العمل، التزام القيادة العليا (Rosen, 1994). وبينما يرى (Golmohammadi et al, 2014) (Bon 2013) and Mustafa, بأن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستلزم ضرورة توافر سبعة من الأبعاد التي تتمثل في القيادة الإدارية، مشاركة العاملين، تمكين العاملين، تحليل المعلومات، التعلم والتدريب، التركز على العميل، التحسين المستمر. ولقد تم التركيز في الدراسة الحالية على الأبعاد التي تتماشى مع طبيعة وأهداف وغرض هذه الدراسة، والتي نراها أكثر ملائمة ومتعلقة بالواقع المهني لمراجعي الحسابات، وتتمثل هذه الأبعاد في الآتي:

التركيز على العملاء: وهو الهدف الذي تسعى له أي مؤسسة، وذلك من خلال تحقيق رضا العملاء وتوفير السلع والخدمات التي تلي احتياجاتهم وتعزز من رغبتهم في استخدام السلعة أو الخدمة. ويعتبر من أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة ويقوم على تحسين الخدمات والسلع المقدمة للعملاء بهدف تحقيق رضاه، وتوفير متطلباته واحتياجاته بتكلفة أقل وبسرعة كبيرة وجودة عالية (Guibaud, 2015) كما يعبر عنه بمجموعة الاستراتيجيات والإجراءات التي تتخذها المؤسسة من أجل تلبية متطلبات العملاء والاحتفاظ بهم ومعرفة احتياجاتهم وتوقعاتهم ومحاولة توفيرها، بأسرع وقت ممكن وأقل تكلفة وجودة عالية (Gottfredson & Markey, 2014).





العمل بروح الفريق: ويكمن دور تفعيل فرق العمل في حل المشكلات والتوصل إلى حلول مشتركة من خلال التعاون وتبادل الآراء والأفكار فيما بينهم، ينتج عنه مساهمة ذات قيمة إضافية، ويساعد على الابتكار وخلق أفضل الأساليب لأداء العمل وتخفيض أية تكاليف (طعمانة، 2001)، (Nzewi, et. al. 2015) بحيث يضمن للمؤسسة تحسين جودة الخدمات والسلع المقدمة وابتكار أساليب جديدة تحقق أهدافها (Matthews & McLees, 2015).

دعم واقتناع الإدارة العليا: أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة مرتبط بقناعة الإدارة العليا بالفوائد المترتبة عنها وأهمية تطبيقها، للوصول لمركز تنافسي مرموق (الماضي ونصيرات، 2011)، حيث يجب أن تقوم الإدارة العليا بتخصيص الموارد اللازمة لتدريب وتنمية مهارات قوة العمل لتحسين أدائهم (Kim, et al., 2012) وكذلك توفير جميع المتطلبات الرئيسية من أجل إنجاح إجراءات التطوير والذي يعد جزء من أعمال القيادة الفعالة، ومن أشكال الدعم الذي توفره الإدارة العليا توجيه أداء عمل المؤسسة واتخاذ القرارات المناسبة ووضع الخطط الفعالة والتي تنعكس إيجابيا على الأداء (Hamdi, et. al. 2016)، (Ahmed, et. al. 2014).

البحث والتطوير: وهو عمل إبداعي يتم على أساس قواعد علمية بهدف زيادة رصيد المعرفة العلمية والفنية والتي قد تستخدم في تطبيقات جديدة في النشاط الإنتاجي (سليم، 2010). وهو القسم المسؤول عن أحدث الآليات والاستراتيجيات التنظيمية، وتطبيقات تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، الذي يدعم تقدم المؤسسة ونجاح أعمالها وتحقيقها لأعلى المستويات التنافسية (European Commission, 2014).

التدريب: يحتل التدريب أهمية بارزة لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة لتعزيز معرفة العاملين وما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم (العزاوي، 2005) أن التدريب يوفر الفرص المناسبة لتحسين مناخ العمل الجماعي وتقليل الأخطاء وزيادة الرضا الوظيفي، ويساعد على تنمية روح الفريق لديهم، وتطور من أفكارهم الابتكارية وممارسات الإبداع، وتوظيفها في المكان المناسب (Chen & Chang, 2016)، (Dostie, 2014). كما يزيد من ولاء العاملين ويزيد من دافعيتهم للعمل، مما يترتب عليه زيادة رضا العملاء عن جودة الخدمة

(Sadikoglu and Olcay, 2014).

3.2 الميزة التنافسية:

لقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية، وذلك باختلاف المناهج الأدبية والعلمية واختلاف المرجعية والهدف من هذه التعريفات وتنوع الآراء عند الباحثين. وبناء على ذلك، لا يوجد تعريف متفق عليه للميزة التنافسية حيث يوجد هناك تضارب على أساس المصالح - في مفهوم الميزة التنافسية من وجهات نظر متعددة، وبذلك، عرف (المرسی وآخرون، 2002، ص20) الميزة التنافسية على إنها "عبارة عن مجال تتمتع فيه المؤسسة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المؤسسة على





استغلال مواردها المادية أو البشرية، فقد تتعلق بالجودة أو التكنولوجيا أو القدرة على خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية والابتكار والتطوير أو وفرة الموارد المالية، أو تميز الفكر الإداري، أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة". وعرفها (Ranjith, 2016) على إنها "عبارة عن إستراتيجية تقوم على تطوير نموذج أعمال المؤسسة، وتدفع بعجلة النمو والتطور فيها، وتتيح للشركة فرصة إنتاج وتقديم خدمات و سلع ومنافع للزبائن تتفوق فيها على نظيراتها من المنافسين في السوق، ويحقق للمؤسسة مزيد من الأرباح، ويجسّن من سمعتها في السوق. بينما عرفها Porter (1986, p48) بأنها "تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع". وقد اتفق معظم الباحثين على أن هذا التعريف، هو الأكثر تفضيلاً، مما يتيح للمؤسسة تحقيق أعلى الكفاءة والجودة والإبداع والاستجابة للعملاء والأكثر موثوقية. وقد اعتمد في تصنيفه للميزة التنافسية على القيمة التي تتحقق للعميل والتي تتمثل أما في التميز أو التكلفة المنخفضة (كافي، 2013).

4.2 أبعاد الميزة التنافسية:

يرتبط تحقيق الميزة التنافسية بعدة أبعاد منها ما يلي (أبو بكر، 2007)، (Munizu, 2013)، (Ware, 2014):

الحصة السوقية: تعد الحصة السوقية مؤشر للتعرف على حجم مبيعات الشركة في السوق، فتعظيم الحصة السوقية يساعد على توفير ارض صلبة بحيث تستطيع الشركة أن تستمر بأعمالها بشكل طبيعي وفعال (Kaplow, 2015) وتعرف بأنها قدرة الشركة على تعظيم نسبة مبيعاتها، وزيادة أرباحها في السوق وجذب زبائن جدد والاهتمام بزبائنها الحاليين (Peter, et. al. 2014). فالإدارة الذكية في المؤسسات تسعى إلى رسم وتصميم خطط شاملة لجمع المعلومات عن احتياجات ومتطلبات العملاء، وتحلل مقدرة وإمكانيات منافسيها، وتحليل وضع السوق، والتغيرات التي تطرأ عليه، وتحديد مقدار الربح والخسارة لكي تتمكن من توقع المستقبل، وتعظيم حصتها السوقية، وتحقيق أهدافها وغاياتها التي تصبو لها (Alghamdi, 2016).

الجودة: وتعد من أهم المؤشرات التي تبين للمؤسسة مدى تحقيقها للميزة التنافسية، فكلما كانت جودة الخدمات والسلع أفضل كلما انعكس على أفضلية الشركة وتحقيقها للميزة التنافسية في السوق. وتعرف الجودة على أنها مجموعة من النشاطات والعمليات المتكاملة التي تتبعها المؤسسة كإستراتيجية لتحسين إنتاجها وتخفيض التكلفة وكسب رضا العملاء، وتحقيق أهدافها التنافسية (Chen, et. al. 2013). كما أن المؤسسات تركز على جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها، والذي ينعكس على رضا العملاء، ويلبي توقعاتهم، فمن الأهمية بمكان أن يتم تصميم سلع وخدمات تضاوي وتتفوق على نظيراتها في السوق، بحيث تستطيع المؤسسة من التميز والتفرد بالسلع أو الخدمات التي تقدمها، وبالتالي تحقق ميزة تنافسية عالية (Dostie, 2014). وحتى تستطيع





المؤسسة من الهيمنة على السوق، لا بد أن تسعى إلى إتباع نهج صحيح، والسير على خطى واضحة ودقيقة في تقديم الخدمات التي يحتاجها العملاء، وتلبية متطلباتهم، وتحقيق توقعاتهم، والعمل المستمر على تطوير السلع والخدمات، وتحسين جودتها (Abou-Moghli, et. al. 2012).

التكلفة: وتعد من أهم المؤشرات التي تبين للمؤسسة مدى تحقيقها للميزة التنافسية، حيث تخفيض تكلفة خدمات المراجعة وزيادة ربحية مكاتب المراجعة. وذلك من خلال استخدام برمجيات المراجعة في مراجعة البيانات المالية، مما يؤدي إلى إنجاز خدمات المراجعة بسرعة، مما يتيح الوقت لانجاز أكثر من خدمة لأكثر من مؤسسة، وكذلك تخفيض الوقت اللازم للتخطيط حيث يمكن الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات في التخطيط وتحديد حجم الاختبارات من خلال نظم الخبرة، والذكاء الاصطناعي، والمراجعة الالكترونية. ولتحقيق ذلك لا بد من أن يكون مراجع الحسابات على مستوى مرتفع من التأهيل العلمي والعملية، فقد أشار البيان الدولي 1009 إلى أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين كفاءة وفعالية إجراءات المراجعة (Gustavo, 2003).

التميز والإبداع: الميزة التنافسية الغالبة في الوقت الحالي هي تكنولوجيا المعلومات، حيث تسعى المؤسسات إلى الاستفادة من هذه الميزة في تقديم خدماتها، لتمييز عن غيرها. وتعتبر مكاتب المراجعة جزء من هذه المؤسسات التي يمكن أن تستفيد من التطور في تكنولوجيا المعلومات مثل استخدام المراجعة الالكترونية لتحقيق ميزة تنافسية عن غيرها، في تقديم الخدمات و الاتصال بين المؤسسة محل المراجعة و مكتب المراجعة (Arens, et. al. 2006). كما إن الإبداع في استخدام المراجعة الالكترونية مثلاً، يمكن المراجع من تصميم البرامج اللازمة للمراجعة وتطويرها لتتلاءم مع الأنظمة المحاسبية المتطورة، ويكون الإبداع أيضاً في استخدام برامج الذكاء الاصطناعي و تطويرها و برامج النظم الخبيرة في مراجعة الحسابات.

5.2 الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة الشاملة والميزة التنافسية من نواحي متعددة، وفي هذا السياق نستعرض الدراسات السابقة، وفقاً للمنهج التاريخي علي النحو الآتي:

1. دراسة (البطي والصقر، 2007)، بعنوان "مقومات إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتنمية القدرات التنافسية بالتطبيق على المعيدين وطلبة الدراسات العليا بالجامعة الأسمرية بزلتين، وتهدف الدراسة للتعرف على مقومات إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتنمية القدرات التنافسية بالجامعة الأسمرية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن اتجاهات مفردات الدراسة حول مستوى مقومات إدارة الجودة الشاملة بالجامعة كانت منخفضة، وأن اتجاهات مفردات الدراسة حول تنمية القدرات التنافسية بالجامعة كانت منخفضة، وتوجد علاقة ارتباط طردية بين مقومات إدارة الجودة الشاملة وتنمية القدرات التنافسية، وكذلك توجد علاقة ارتباط طردية (ضعيفة) بين دعم وتأيد الإدارة العليا وتنمية القدرات التنافسية، كما إن هناك علاقة ارتباط طردية (متوسطة) بين فرق العمل وتنمية القدرات التنافسية وتوجد علاقة ارتباط طردية (قوية) بين التدريب وتنمية القدرات التنافسية.





2. دراسة (Al- Beraidi & Rickards,2011) بعنوان " Creative Team Climate in an

International Accounting Office: An Exploratory Study In Saudi

"Arabic" ، "مناخ فريق الإبداع في شركات المحاسبة الدوليّة". هدفت الدراسة إلى استكشاف مناخ فريق

الابتكار والتحديد والإبداع في مكاتب المراجعة، لمواجهة التحديات المهنية التي تفرضها المنافسة. وصممت استبانة فيها سبعة عوامل تعبر عن مناخ فريق الإبداع. وتم إجراء المقابلات في الرياض بأحد مكاتب المراجعة السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر عوامل الفريق التي تقود إلى الإبداع هي: الشخصية القيادية، والتدريب المتخصص، واللجوء إلى الاستشارة.

3. دراسة (Gerakos & Syverson, 2015)، بعنوان " Competition in the Audit

"Market: Policy Implications" "المنافسة في سوق المراجعة، والسياسات السائدة". هدفت

الدراسة إلى بيان أهمية الميزة التنافسية في سوق المراجعة ودورها في شفافية سوق رأس المال، كونها تستقطب رأي صانعي القرار. وتوصلت الدراسة إلى أن أتعاب المراجعة تزداد بين 1.8% إلى 0.75 بليون سنويا لفترة ارتباط إلزامية، وتتراوح بين 0.4-0.58 بليون سنويا عند خروج مكاتب المراجعة الأربعة من السوق. كما توصلت إلى وجود خسائر في الطلب على خدمات المراجعة تقدّر ب 2.7 مليون دولار إذا كانت فترة الارتباط أكثر من عشر سنوات، وتقدّر ب 4.7-5 بليون دولار إذا كانت فترة الارتباط أقل من خمس سنوات.

4. (دراسة محمود، 2015)، بعنوان " دور أسلوب القياس المرجعي في دعم الميزة التنافسية بالمنشآت

الصناعية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأهمية ومبادئ القياس المرجعي، والوقوف على أهمية ومصادر الميزة التنافسية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها كوادرات بشرية مدربة مقارنة بكوادرات المؤسسات الرائدة في مجال الصناعة يساعد على تحقيق منتجات مميزة. وأوصت الدراسة بضرورة التعامل مع القياس المرجعي على أساس انه عملية مستمرة.

5. (دراسة عثمان، 2016) بعنوان " دور التحليل الاستراتيجي للتكاليف في تخفيض تكاليف الأنشطة

لدعم الميزة التنافسية". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تحليل سلسلي القيمة في تخفيض تكاليف الأنشطة لدعم الميزة التنافسية للمنشآت الصناعية في ظل بيئة التصنيع الحديثة، والتعرف على دور تحليل مسببات التكاليف على تخفيض تكاليف الأنشطة لدعم الميزة التنافسية للمنشآت الصناعية في ظل بيئة التصنيع الحديثة. توصلت الدراسة لنتائج منها يهدف التحليل الاستراتيجي للتكاليف إلى توفير وتحليل المعلومات المالية وغير المالية الخاصة بالمنشأة ومقارنتها بالمنشآت التنافسية. وأوصت الدراسة بتطبيق الأساليب الحديثة لمحاسبة التكاليف والمحاسبة الإدارية وذلك بسبب عجز أساليب محاسبة التكاليف والمحاسبة الإدارية التقليدية في مواكبة متطلبات البيئة الحديثة.





6. (دراسة التير، وآخرون، 2021)، بعنوان " العلاقة غير المباشرة بين تطبيق نظام محاسبة المسؤولية

وتحسين الأداء المالي من خلال الميزة التنافسية في المؤسسات اليبية". هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة غير المباشرة بين تطبيق نظام محاسبة المسؤولية، وتحسين الأداء المالي من خلال الميزة التنافسية في المؤسسات . ولتحقيق هذا الهدف، تم أخذ آراء عينة من المحاسبين والمراجعين العاملين بمدينة مصراتة والتي بلغت 47 مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير غير مباشر لنظام محاسبة المسؤولية على تحسين الأداء المالي بواسطة الميزة التنافسية.

6.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى هو تناولها موضوع الجودة الشاملة والميزة التنافسية في سوق مهنة المراجعة، وأثر أبعاد الجودة الشاملة والمتمثلة في (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) المحددة في الدراسة الحالية لتركز على أبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، الإبداع والتميز) المحددة في الدراسة الحالية في سوق مهنة المراجعة. وبعد التعرف على أبعاد الجودة الشاملة وأثرها على الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات مزاولي المهنة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس، تم دراسة اثر أبعاد الميزة التنافسية المتعلقة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية وهي التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، الإبداع والتميز. ولم تتطرق أي من الدراسات السابقة للبحث في أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين أبعاد الميزة التنافسية لمراجع الحسابات. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة ومنهجيتها حيث أنها دراسة إختبارية، ولم تقتصر على المنهج الوصفي التحليلي فقط.

7. الطريقة والإجراءات:

1.7 منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وذلك لتحليل وتوصيف المتغيرات موضوع الدراسة، من خلال الإجابات المختلفة لمفردات العينة على العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة)، بهدف التعرف على أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجع الحسابات. فكان لا بد من وضع تصميم منهجي للدراسة حتى تتمكن من الوصول إلى الهدف المرجو منها وتتمثل هذه الأساليب والإجراءات في تحديد نوع الدراسة ومنهجها والإجابة عن تساؤلات البحث التي عبارة عن علاقات احتمالية يمكن استخدامها للإجابة على الفرضية الرئيسية والفرضيات الثانوية للدراسة. وقد اشتملت هذه الأساليب المنهجية تطوير وسيلة جمع البيانات واختبار درجة الصدق والثبات لها. وقد تطلبت هذه الخطوات القيام بسلسلة من الإجراءات، وتم الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاختبار الفرضية ومن تم التوصل إلى النتائج والتوصيات. وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها في هذا البحث لتحقيق الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه.





2.7 مصادر جمع البيانات:

يتم تحديد نوع ومصادر جمع البيانات من مصدرين، وهما كالآتي:

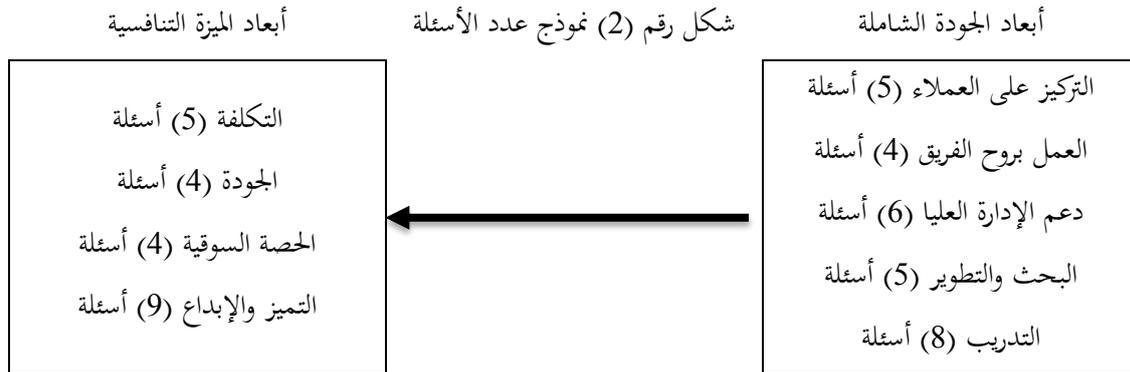
1. المصادر الأولية: تمثلت في الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصا لغرض الدراسة، ووزعت على عينة الدراسة من المراجعين المزاولين لمهنة المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس
2. المصادر الثانوية: تمثلت في مجموعة من الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، بالإضافة إلى استخدام الدوريات والمقالات والقوانين، والدراسات السابقة والأبحاث ومواقع الإنترنت المختلفة التي تناولت موضوع الدراسة، من أجل الحصول على المعلومات ذات العلاقة بالموضوع.

3.7 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس والبالغ عددها (32) مكتب وفقا لدليل مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس. وتم إجراء الدراسة التطبيقية (توزيع الاستبيان باليد) على جميع مفردات المجتمع، حيث تم توزيع (60) استبانة وتم استرجاع (51) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

4.7 أداة الدراسة:

عبارة عن استمارة استبيان حيث تم توزيع عدد (51) استمارة وتمت صياغة نموذج يشتمل إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل يحتوي على (28) سؤال، والميزة التنافسية كمتغير تابع يحتوي على (22)، ويمكن توضيح النموذج وفقا للآت.



وتم جمع العبارات التي ترتبط بالموضوع، وقسمت إلى: الجزء الأول: البيانات الأولية (معلومات عامة عن المشارك في الدراسة)، الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بالبحر الأول (أبعاد الجودة الشاملة)، الجزء الثالث: الأسئلة المتعلقة بالبحر الثاني (أبعاد الميزة التنافسية).



أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

امباركة العماري، جامعة سرت

حسني الشتيوي، جامعة طرابلس



ولللخروج بنتائج علمية دقيقة لهذه الدراسة تم إعطاء الأوزان من (1-5) باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الأبعاد (likert three point scale) للإجابة على العبارات (موافق بشدة تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق على الإطلاق) و تترجم هذه التقديرات الوصفية إلى تقديرات رقمية على أساس تخصيص الأرقام (5)، (4)، (3)، (2)، (1) على التوالي .

وقبل عرض نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة تم حساب المدى للإجابات ، والوصول إلى طول الفئة لكل درجة من درجات الترجيح ، وذلك على النحو التالي :

$$4 = 5 - 1 = \text{أقل قيمة} - \text{أكبر قيمة} = \text{المدى}$$

$$0.80 = \frac{4}{5} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات (الدرجات)}} = \text{طول الفترة}$$

وبعد إضافة طول الفترة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا لباقي الفترات حيث تكون العبارة مقبولة عندما تساوي 3.40 أو أكبر بحسب المقاييس المبينة في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) يبين طول ومقياس الفترة

المدى	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.79	منخفضة جدا
من 1.80 إلى 2.59	منخفضة
من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	كبيرة
من 4.20 إلى 5	كبيرة جدا

5.7 صدق وثبات أداة جمع البيانات:

1. صدق الأداة الظاهري: للتأكد من صدق الأداة ومن قياسها لما وضعت من أجله، تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد (5) من المحكمين المختصين من أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد بجامعة سرت وطرابلس، حيث تم الحصول على مجموعة من الاقتراحات، كان لها أثر مباشر في تعديل صياغة بعض العبارات، إلى أن تم اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية.

2. صدق الاتساق الداخلي: مفهوم الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان هو ارتباط كل بعد ومحور من محاور الاستبيان للدرجة الكلية لجميع المحاور.





جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين الدرجة الفرعية لكل محور مع الدرجة الكلية لجميع المحاور

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	أبعاد الجودة الشاملة		
1	التركيز على العملاء	0.364**0	0.009
2	العمل بروح الفريق	.0360	0.802
3	دعم الإدارة العليا	0.398**	0.004
4	البحث والتطوير	.1910	0.180
5	التدريب	0.959**	0.000
الثاني	أبعاد الميزة التنافسية		
1	التكلفة	0.847**	0.000
2	الجودة	.0340	.8150
3	الحصة السوقية	0.454**	.0010
4	التميز والإبداع	.677**0	0.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

عند مراجعة نتائج الاتساق الداخلي لجميع المحاور في الجدول رقم (2) نجد أن حالات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية لجميع المحاور مرتفعة في ستة أبعاد، ومنعدمة في البعد الثاني والرابع للمحور الأول والبعد الثاني للمحور الثاني. وأن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01). وأن القيمة الاحتمالية لجميع فقراته أقل من (0.01). ماعدا البعد الثاني (العمل بروح الفريق) والبعد الرابع (البحث والتطوير) في المحور الأول (أبعاد إدارة الجودة الشاملة) والبعد الثاني (الجودة) في المحور الثاني (أبعاد الميزة التنافسية) حيث كانت معاملات الارتباط غير دالة عد مستوى المعنوية (0.01). وأن قيمة الاحتمالية لهذه الفقرات أكبر من (0.01)، وتعني هذه النتيجة أن اغلب المحاور الفرعية يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها متجانسة فيما بينها مما يدل على قوة الصديق البنائي للاستبيان.

3. صدق وثبات أداة القياس: معامل ألفا كرونباخ:

تم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Chronback Alpha)، ويوضح الجدول رقم (3) نتائج الثبات.

جدول رقم (3) نتائج ألفا كرونباخ للصدق وثبات عبارات محاور الاستبيان

ت	محاور الدراسة	عدد العبارات	مؤشر الثبات	*مؤشر الصدق
الأول	أبعاد الجودة الشاملة			
1	التركيز على العملاء	5	0.582	0.763
2	العمل بروح الفريق	4	0.639	0.799



أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري، جامعة سرت



ت	محاوِر الدراسة	عدد العبارات	مؤشر الثبات	*مؤشر الصدق
3	دعم الإدارة العليا	6	0.683	0.826
4	البحث والتطوير	5	0.777	0.881
5	التدريب	8	0.875	0.935
أبعاد الميزة التنافسية				الثاني
1	التكلفة	5	0.844	0.919
2	الجودة	4	0.572	0.756
3	الحصة السوقية	4	0.691	0.831
4	التميز والإبداع	9	0.790	0.889

* تم حساب مؤشر الصدق بأخذ الجذر التربيعي لمؤشر الثبات

من خلال الجدول رقم (3) نجد أن قيمة ألفا كرونباخ لمحاوِر الاستبيان بلغت 0.875 وهي قيمة مرتفعة أي أن الثبات بين الإجابات مقبول إحصائياً . ونلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لعناصر المحور الأول تدرج ما بين 0.582 الي 0.875 وهي جيدة. أما فيما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بمقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فإن نتائجه تعتبر ممتازة ومقبولة إحصائياً، وبالتالي يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي مفردة من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذه الدراسة.

8. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

سيتم في هذا الجانب تناول نتائج الدراسة التطبيقية، وذلك من خلال تحليل عبارات وفرضيات الدراسة.

1.8 خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (4) نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية للمبحوثين من أفراد عينة الدراسة، نلاحظ أن النسبة الأكبر من المراجعين هم من حملة الماجستير حيث بلغت نسبتهم (5.9 %). وبالنسبة للوظيفة الحالية، فقد تبين أن أكثر المبحوثين هم من مراجعي الحسابات حيث بلغت نسبتهم (58.8%)، وأن حوالي 47.1% من المبحوثين هم من تتراوح مدة خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات، ويليهم الذين يملكون خبرة من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة بنسبة 17.6%، وبالتالي فإن عينة الدراسة لديها خبرة للتفاعل مع موضوع الدراسة. والجدول رقم (4) يوضح بقية نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.





جدول رقم (4) خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية	المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30	8	15.7%	عدد المراجعين العاملين بالمكتب	5 أقل من	42	82.4%
	من 31 إلى أقل من 35	15	29.4%		من 5 إلى أقل من 10	8	15.7%
	من 36 إلى أقل من 40	7	13.7%		من 10 إلى أقل من 15	1	2.0%
	من 41 إلى أقل من 45	8	15.7%		المجموع	51	100%
الوظيفة الحالية	المجموع	51	100%	المؤهل العلمي	دكتوراه	6	11.8%
	مدير مكتب مراجعة	10	19.6%		ماجستير	29	56.9%
	مراجع حسابات	30	58.8%		بكالوريوس جامعي	7	13.7%
	أخرى	11	21.6%		دبلوم عالي	8	15.7%
	المجموع	51	100%		أخرى	1	2.0%
	سنوات الخبرة في الوظيفة	سنوات 5 أقل من	5		9.8%	المجموع	51
سنوات الخبرة في الوظيفة	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	24	47.1%				
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	9	17.6%				
	من 20 سنة فأكثر	7	13.7%				
	المجموع	51	100%				

أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري ، جامعة سرت



جدول رقم (5) المقاييس الإحصائية لعبارات أبعاد الدراسة

أبعاد الميزة التنافسية				أبعادا لجودة الشاملة			
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الأول: التركيز على العملاء	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الأول: التركيز على العملاء
43.1% موافق	.937250	2.6275	تعد التكلفة عامل رئيسي لدى مكتب المراجعة في عملية مواجهة المنافسة.	52.9% موافق بشدة	.753030	1.5882	يعد مكتب المراجعة خدمة الزبائن متطلب ضروري لتحقيق الاستمرارية على المدى البعيد
35.3% موافق	1.08176	2.5686	يسعى مكتب المراجعة الى تحقيق ميزة تنافسية م خلال التكاليف.	48.0% موافق	.762650	2.1000	يهتم مكتب المراجعة بالتغذية الراجعة من العملاء
47.1% محايد	1.09258	2.7451	التركيز على خفض التكاليف إلى أدنى حد مما يجلب خدمات مكتب المراجعة أقل تكلفة	37.3% موافق	.848990	2.1961	يسعى مكتب المراجعة لتحقيق توقعات العملاء المعقولة عند تقديم خدمات المراجعة
54.9% موافق	0.78215	2.2941	يساعد استخدام برمجيات متخصصة بالمراجعة في تقليل تكلفة خدمات المراجعة.	35.3% محايد	.915660	2.9608	يتم إجراء الدراسات الاستطلاعية بشكل دوري للتعريف على احتياجات ورغبات العملاء وتوقعاتهم المستقبلية
62.7% موافق	0.70683	2.0196	يساعد التأهيل العلمي والعملية باستخدام تقنيات الحاسب الالكتروني في تقليل تكلفة خدمات المراجعة.	45.1% محايد	1.0704	3.1176	التركيز على تلبية خدمات قطاع معين يحقق لمكتب المراجعة أرباح أكثر.
-----	.684280	2.3235	إجمالي البعد الأول	-----	.68771	2.3529	إجمالي البعد الأول
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثاني: الجودة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثاني: العمل بروح الفريق
54.9% موافق بشدة تماما	1.46274	1.6863	تعد الجودة عامل رئيسي لدى مكتب المراجعة في عملية مواجهة المنافسة.	58.8% موافق	.799020	1.9608	يتيح مكتب المراجعة الفرصة للزملاء المراجعين لإنشاء آرائهم في الخدمات التي يقدمها المكتب.
43.1% موافق+محايد	1.46996	1.8627	يبنى مكتب المراجعة استراتيجيات التنافسية على أساس تقدم خدمات المراجعة ذات الجودة العالية.	47.1% موافق	0.80440	2.4118	يشرك مكتب المراجعة الزملاء المراجعين في عملية اتخاذ القرار.





56.9%	0.63308	1.8039	تساعد استخدام الأجهزة المتطورة وشبكات الاتصال في المراجعة في تحقيق جودة خدمات المراجعة.	58.8%	0.55377	1.6667	يحرص مكتب المراجعة على إنجاز الأعمال من خلال فريق عمل.
58.8%	0.67446	1.8431	إن إتباع مكتب المراجعة لبرنامج جودة المراجعة يترتب عليه زيادة المقدرة التنافسية للمكتب .	47.1%	0.72328	1.7255	يتوافر الدعم الكافي لفريق العمل بمكتب المراجعة
-----	0.81457	1.7647	إجمالي البعد الثاني	-----	.578710	1.8431	إجمالي البعد الثاني
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثالث: الحصة السوقية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثالث: اقتناع ودعم الفريق
47.1%	0.84482	2.2549	يعمل حجم مكتب المراجعة على زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	64.7%	0.58812	1.8824	يتبنى مكتب المراجعة (الإدارة العليا) اقتراحات التي ترفع من مستوى الجودة.
51.0%	0.80781	2.5490	يضمم مكتب المراجعة خطط دقيقة لتعزيز حصته في السوق.	58.8%	.633080	1.8627	يشعر مكتب المراجعة الزملاء المراجعين بأنهم مسؤولين عن تقديم خدمات ذات جودة عالية.
60.8%	0.68083	2.2353	إن استخدام الأجهزة المتطورة وشبكات الاتصال بتقديم خدمات المراجعة يساعد في زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	56.9%	.662140	1.9608	يلتزم مكتب المراجعة بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد في تقديم خدمات المراجعة بجودة عالية.
56.9%	0.72165	2.1961	يساهم التخصص في تقديم خدمة المراجعة من زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	62.7%	.560110	1.7451	يعتمد مكتب المراجعة على أسلوب المناقشة والحوار مع الزملاء المراجعين ويعمل على حل أي مشاكل أو عوائق قد تواجههم.
-----	0.59425	2.2255	إجمالي البعد الثالث	43.1%	.887830	2.8235	يوفر مكتب المراجعة نظاما للزملاء المراجعين يتيح لهم فرصة المشاركة والإسهام بالمؤتمرات والدورات سواء في الداخل أو الخارج.
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرابع: الإبداع والتميز	41.2%	.886500	1.8824	يقوم مكتب المراجعة بتشجيع ومكافأة المتميزين من الزملاء المراجعين بالمكتب.

أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري ، جامعة سرت



70.6% موافق	0.60000	2.0000	يسعى مكتب المراجعة للاهتمام باستخدام التقنية الحديثة في عملية المراجعة وذلك لتحقيق الميزة التنافسية.	-----	.560110	2.2451	إجمالي البعد الثالث
74.5% موافق	0.50952	1.9804	يسعى مكتب المراجعة إلى تقديم أفكار جديدة تساد على تميز نوع خدمات المراجعة ع الخدمات المناظرة في مكاتب المراجعة المنافسة.	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرابع: البحث والتطوير
43.1% موافق بشدة تماما	0.67794	1.6863	يعمل مكتب المراجعة على تطوير خدمات المراجعة بصفة مستمرة.	68.6% موافق	.616120	1.9804	يشجع مكتب المراجعة الزملاء المراجعين على استخدام أساليب مبتكرة من اجل تحسين أداء عملية المراجعة بالمكتب.
47.1% موافق	0.73724	2.2353	المناح التنظيمي في مكتب المراجعة يشجع على الإبداع والابتكار.	52.9% موافق	.688280	2.2549	يستخدم مكتب المراجعة التكنولوجيا الحديثة في تطوير خدمات المراجعة.
51.0% موافق	0.69339	1.8627	يملك مكتب المراجعة موارد مادية وبشرية مؤهلة وكفوة من تحقيق الميزة التنافسية.	60.8% موافق	.729760	2.2157	يحرص مكتب المراجعة على اكتشاف المفاهيم الجديدة لاستخدامها في عمليات البحث والتطوير المتعلقة بخدمة المراجعة الخارجية.
51.0% محايد	0.84760	2.6275	عقد دورات تدريبية مستمرة والبيئة التشريعية المنظرة من الصناعات المساندة لعملية المراجعة في سبيل تحقيق مزايا تنافسية.	51.0% موافق بشدة تماما	.791620	1.6667	يسعى مكتب المراجعة إلى تطوير إمكانياته الذاتية من اجل تنفيذ عملية المراجعة بسهولة
66.7% موافق	0.63246	2.0000	استخدام التقنيات الحديثة في البيانات مثل نظم الحاسبات في عملية المراجعة يؤدي إلى خدمة أفضل ويزيد الميزة التنافسية.	33.3% محايد	.945990	2.4902	يوفر مكتب المراجعة بيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستثمرين.





49.0% موافق	0.78964	2.2353	يعد التخصص أحد مداخل الاستمرارية في سوق المراجعة لمواجهة المنافسة المتزايدة في ظل العولمة.	-----	0.642300	2.0490	إجمالي البعد الرابع
64.7% محايد	0.70683	2.6863	التخصص الصناعي للمراجع يمثل إستراتيجية تميزية لتجنب أكبر قدر م المنافسة على الأتعاب.	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الخامس: التدريب
-----	0.49488	2.3431	إجمالي البعد الرابع	37.3% محايد	4.34213	3.4706	يحرص مكتب المراجعة إلى عقد دورات تدريبية متعددة لتطوير قدرات الزملاء المراجعين.
				39.2% محايد	4.36196	3.3333	يشجع مكتب المراجعة الزملاء المراجعين للاشتراك بالدورات التدريبية في مجال المراجعة.
				37.3% محايد	1.08465	2.9412	يقيم مكتب المراجعة أداء الزملاء المراجعين المستفيدين م الدورات التدريبية.
				35.3% محايد	1.13068	3.0392	يعمكب المراجعة خطط تدريبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل.
				39.2% محايد	1.14000	2.9804	يحدد مكتب المراجعة برامج الدورات التدريبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل.
				45.1% موافق	1.14823	3.0392	يحرص مكتب المراجعة على اختيار المدربين ذوي الكفاءة لكل دورة تدريبية حسب الاحتياجات المطلوبة.
				43.1% موافق	1.07412	3.0784	تعقد دورات مهنية وثقافية للزملاء المراجعين بمكتب المراجعة لغرض تنمية روح الولاء والتعاون فيما بينهم.
				35.3% موافق	0.986180	2.4510	توجد معايير مهنية وثقافية واجتماعية يتم تقييم الزملاء المراجعين على أساسها.
				-----	2.24687	2.9608	إجمالي البعد الخامس

أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري ، جامعة سرت



جدول رقم (5) المقاييس الإحصائية لعبارات أبعاد الدراسة

أبعاد الميزة التنافسية				أبعادا لجودة الشاملة			
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الأول: التركيز على العملاء	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الأول: التركيز على العملاء
43.1% موافق	.937250	2.6275	تعد التكلفة عامل رئيسي لدى مكتب المراجعة في عملية مواجهة المنافسة.	52.9% موافق بشدة	.753030	1.5882	يعد مكتب المراجعة خدمة الزبائن متطلب ضروري لتحقيق الاستمرارية على المدى البعيد
35.3% موافق	1.08176	2.5686	يسعى مكتب المراجعة الى تحقيق ميزة تنافسية م خلال التكاليف.	48.0% موافق	.762650	2.1000	يهتم مكتب المراجعة بالتغذية الراجعة من العملاء
47.1% محايد	1.09258	2.7451	التركيز على خفض التكاليف إلى أدنى حد مما يجلب خدمات مكتب المراجعة أقل تكلفة	37.3% موافق	.848990	2.1961	يسعى مكتب المراجعة لتحقيق توقعات العملاء المعقولة عند تقديم خدمات المراجعة
54.9% موافق	0.78215	2.2941	يساعد استخدام برمجيات متخصصة بالمراجعة في تقليل تكلفة خدمات المراجعة.	35.3% محايد	.915660	2.9608	يتم إجراء الدراسات الاستطلاعية بشكل دوري للتعريف على احتياجات ورغبات العملاء وتوقعاتهم المستقبلية
62.7% موافق	0.70683	2.0196	يساعد التأهيل العلمي والعملية باستخدام تقنيات الحاسب الالكتروني في تقليل تكلفة خدمات المراجعة.	45.1% محايد	1.0704	3.1176	التركيز على تلبية خدمات قطاع معين يحقق لمكتب المراجعة أرباح أكثر.
-----	.684280	2.3235	إجمالي البعد الأول	-----	.68771	2.3529	إجمالي البعد الأول
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثاني: الجودة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثاني: العمل بروح الفريق
54.9% موافق بشدة تماما	1.46274	1.6863	تعد الجودة عامل رئيسي لدى مكتب المراجعة في عملية مواجهة المنافسة.	58.8% موافق	.799020	1.9608	يتيح مكتب المراجعة الفرصة للزملاء المراجعين لإبداء آرائهم في الخدمات التي يقدمها المكتب.
43.1% موافق+موافق بشدة تماما	1.46996	1.8627	يبني مكتب المراجعة استراتيجيات التنافسية على أساس تقدم خدمات المراجعة ذات الجودة العالية.	47.1% موافق	0.80440	2.4118	يشرك مكتب المراجعة الزملاء المراجعين في عملية اتخاذ القرار.





56.9%	0.63308	1.8039	تساعد استخدام الأجهزة المتطورة وشبكات الاتصال في المراجعة في تحقيق جودة خدمات المراجعة.	58.8%	0.55377	1.6667	يحرص مكتب المراجعة على إنجاز الأعمال من خلال فريق عمل.
58.8%	0.67446	1.8431	إن إتباع مكتب المراجعة لبرنامج جودة المراجعة يترتب عليه زيادة المقدرة التنافسية للمكتب .	47.1%	0.72328	1.7255	يتوافر الدعم الكافي لفريق العمل بمكتب المراجعة
-----	0.81457	1.7647	إجمالي البعد الثاني	-----	.578710	1.8431	إجمالي البعد الثاني
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثالث: الحصة السوقية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثالث: اقتناع ودعم الفريق
47.1%	0.84482	2.2549	يعمل حجم مكتب المراجعة على زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	64.7%	0.58812	1.8824	يتبنى مكتب المراجعة (الإدارة العليا) اقتراحات التي ترفع من مستوى الجودة.
51.0%	0.80781	2.5490	يضمم مكتب المراجعة خطط دقيقة لتعظيم حصته في السوق.	58.8%	.633080	1.8627	يشعر مكتب المراجعة الزملاء المراجعين بأنهم مسؤولين عن تقديم خدمات ذات جودة عالية.
60.8%	0.68083	2.2353	إن استخدام الأجهزة المتطورة وشبكات الاتصال بتقديم خدمات المراجعة يساعد في زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	56.9%	.662140	1.9608	يلتزم مكتب المراجعة بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد في تقديم خدمات المراجعة بجودة عالية.
56.9%	0.72165	2.1961	يساهم التخصص في تقديم خدمة المراجعة من زيادة الحصة السوقية لمكتب المراجعة.	62.7%	.560110	1.7451	يعتمد مكتب المراجعة على أسلوب المناقشة والحوار مع الزملاء المراجعين ويعمل على حل أي مشاكل أو عوائق قد تواجههم.
-----	0.59425	2.2255	إجمالي البعد الثالث	43.1%	.887830	2.8235	يوفر مكتب المراجعة نظاما للزملاء المراجعين يتيح لهم فرصة المشاركة والإسهام بالمؤتمرات والدورات سواء في الداخل أو الخارج.
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرابع: الإبداع والتميز	41.2%	.886500	1.8824	يقوم مكتب المراجعة بتشجيع ومكافأة المتميزين من الزملاء المراجعين بالمكتب.

أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري ، جامعة سرت



70.6% موافق	0.60000	2.0000	يسعى مكتب المراجعة للاهتمام باستخدام التقنية الحديثة في عملية المراجعة وذلك لتحقيق الميزة التنافسية.	-----	.560110	2.2451	إجمالي البعد الثالث
74.5% موافق	0.50952	1.9804	يسعى مكتب المراجعة إلى تقديم أفكار جديدة تساد على تميز نوع خدمات المراجعة ع الخدمات المناظرة في مكاتب المراجعة المنافسة.	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرابع: البحث والتطوير
43.1% موافق بشدة تماما	0.67794	1.6863	يعمل مكتب المراجعة على تطوير خدمات المراجعة بصفة مستمرة.	68.6% موافق	.616120	1.9804	يشجع مكتب المراجعة الزملاء المراجعين على استخدام أساليب مبتكرة من اجل تحسين أداء عملية المراجعة بالمكتب.
47.1% موافق	0.73724	2.2353	المناح التنظيمي في مكتب المراجعة يشجع على الإبداع والابتكار.	52.9% موافق	.688280	2.2549	يستخدم مكتب المراجعة التكنولوجيا الحديثة في تطوير خدمات المراجعة.
51.0% موافق	0.69339	1.8627	يملك مكتب المراجعة موارد مادية وبشرية مؤهلة وكفوة من تحقيق الميزة التنافسية.	60.8% موافق	.729760	2.2157	يحرص مكتب المراجعة على اكتشاف المفاهيم الجديدة لاستخدامها في عمليات البحث والتطوير المتعلقة بخدمة المراجعة الخارجية.
51.0% محايد	0.84760	2.6275	عقد دورات تدريبية مستمرة والبيئة التشريعية المنظرة من الصناعات المساندة لعملية المراجعة في سبيل تحقيق مزايا تنافسية.	51.0% موافق بشدة تماما	.791620	1.6667	يسعى مكتب المراجعة إلى تطوير إمكانياته الذاتية من اجل تنفيذ عملية المراجعة بسهولة
66.7% موافق	0.63246	2.0000	استخدام التقنيات الحديثة في البيانات مثل نظم الحاسبات في عملية المراجعة يؤدي إلى خدمة أفضل ويزيد الميزة التنافسية.	33.3% محايد	.945990	2.4902	يوفر مكتب المراجعة بيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستثمرين.





49.0% موافق	0.78964	2.2353	يعد التخصص أحد مداخل الاستمرارية في سوق المراجعة لمواجهة المنافسة المتزايدة في ظل العولمة.	-----	.642300	2.0490	إجمالي البعد الرابع
64.7% محايد	0.70683	2.6863	التخصص الصناعي للمراجع يمثل إستراتيجية تميزية لتجنب أكبر قدر م المنافسة على الأتعاب.	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الخامس: التدريب
-----	0.49488	2.3431	إجمالي البعد الرابع	37.3% محايد	4.34213	3.4706	يحرص مكتب المراجعة إلى عقد دورات تدريبية متعددة لتطوير قدرات الزملاء المراجعين.
				39.2% محايد	4.36196	3.3333	يشجع مكتب المراجعة الزملاء المراجعين للاشتراك بالدورات التدريبية في مجال المراجعة.
				37.3% محايد	1.08465	2.9412	يقيم مكتب المراجعة أداء الزملاء المراجعين المستفيدين م الدورات التدريبية.
				35.3% محايد	1.13068	3.0392	يعمكب المراجعة خطط تدريبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل.
				39.2% محايد	1.14000	2.9804	يحدد مكتب المراجعة برامج الدورات التدريبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل.
				45.1% موافق	1.14823	3.0392	يحرص مكتب المراجعة على اختيار المدربين ذوي الكفاءة لكل دورة تدريبية حسب الاحتياجات المطلوبة.
				43.1% موافق	1.07412	3.0784	تعقد دورات مهنية وثقافية للزملاء المراجعين بمكتب المراجعة لغرض تنمية روح الولاء والتعاون فيما بينهم.
				35.3% موافق	.986180	2.4510	توجد معايير مهنية وثقافية واجتماعية يتم تقييم الزملاء المراجعين على أساسها.
				-----	2.24687	2.9608	إجمالي البعد الخامس



2.8 عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

لتحليل واختبار بيانات فرضيات الدراسة، تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبانة والموضحة بالجدول رقم (5) وصفا حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

يوضح الجدول رقم (5) نتائج تحليل أبعاد الجودة الشاملة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد الأول (2.3529)، والبعد الثاني (1.8431)، والبعد الثالث (2.2451)، والبعد الرابع (2.0490)، على التوالي، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة كبيرة. وهذا راجع إلى أن أفراد العينة يرون أن مدراءهم المباشرين واثقين من قدراتهم في أداء المهام الموكلة إليهم بروح الفريق. كما أنهم يتمتعون بالحرية في تحديد أولويات مهامهم، وفي اتخاذ القرارات، وفي عرض أفكارهم في العمل لزملائهم. ويتمتعون بمرونة في أداء مهامهم، دون الرجوع إلى رؤسائهم المباشرين، ولا يحتاجون إلى موافقتهم في المواقف الطارئة التي تواجههم بصورة عامة. وأن إدارة الجودة الشاملة تشجعهم على التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بكل حرية، ويملكون حق المناقشة وإبداء الرأي وعرض أفكارهم بحرية أمام رؤسائهم في العمل. لأنه في بعض الأحيان لا يتم تقديمهم لحل المشاكل التي قد تعترض المكتب، وهذا راجع إلى عدم الأخذ بها من قبل الإدارة. كما أن أفراد العينة يبينون من خلال إجاباتهم على عدم حرص إدارة الجودة الشاملة على إتاحة الفرصة لهم للمشاركة والإسهام بالمؤتمرات والدورات سواء في الداخل أو الخارج.

أما البعد الخامس فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (2.9608) وبانحراف معياري كبير بلغ (2.2468) مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة متوسطة. وهذا يبين أن إجابة أفراد العينة موافقين بدرجة متوسطة على تدريب المراجعين، وأنه لا توجد معايير مهنية وثقافية واجتماعية يتم تقييم الزملاء المراجعين على أساسها، ولا يتم اختيار مدرّبين ذوي كفاءة للدورات، وأن الدورات لا تتماشى مع الاحتياجات المطلوبة. وخلاصة المحور أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على أبعاد محور الجودة الشاملة وانحرافات معيارية ليست كبيرة نوعا ما وهذا يعني أن إجابات أفراد العينة متجانسة ومتقاربة.

كما يتضح من الجدول رقم (5) نتائج تحليل أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد الأول (2.3235)، والبعد الثاني (1.7647)، والبعد الثالث (2.2255)، والبعد الرابع (2.3431) على التوالي، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة كبيرة. وهذا يبين أن إجابة أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على إن التكلفة مهمة جدا في عملية تحقيق التميز في خفض التكاليف إلى ادني حد، وإنها مهمة جدا في عملية تحقيق الإبداع والتميز وفي خلق الميزة التنافسية. وأن استخدام الحاسب الآلي يساعد في تقليل تكلفة خدمات المراجعة بشكل كبير. وأن استخدام الأجهزة المتطورة وشبكات الاتصال تساعد في تحقيق جودة خدمات المراجعة. وإن الجودة عامل رئيسي في عملية تحقيق الميزة التنافسية.





3.8 اختبار صحة فرضيات الدراسة:

ولاختبار الفرضية الرئيسية الدراسة سنقيس أثر المتغير المستقل (الجودة الشاملة) على المتغير التابع (أبعاد الميزة التنافسية) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل، وذلك كما يلي:

جدول رقم (6) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أبعاد الجودة الشاملة على أبعاد الميزة التنافسية.

التحليل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	F قيمة المحسوبة	t قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
النتائج	.401 ^a 0	.1610	.1530	9.386	3.064	0.004

من الجدول رقم (6) يتضح الآتي:

- قيمة F المحسوبة والتي بلغت (9.386) وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1، 50) وبدلالة إحصائية 0.004 وهو أصغر من 0.05. وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي لأثر الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على أبعاد الميزة التنافسية(كمتغير تابع).
 - وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.401) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين ، أي كلما زادت الجودة الشاملة زادت الميزة التنافسية
 - وتبين قيمة معامل التحديد R² أن التغيير في المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) يفسر 16.1% من التغيير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) .
 - كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.154) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الجودة الشاملة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بمقدار (0.154).
- مما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لابعاء الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين أبعاد الميزة التنافسية(التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع) لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس".

أثر أبعاد الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات

حسني الشتيوي ، جامعة طرابلس

امباركة العماري ، جامعة سرت



1.3.8 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يتضح من خلال الجدول رقم (7) نتائج تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل الجودة الشاملة وأبعاد المتغير التابع الميزة التنافسية.

الجدول (7) معاملات الارتباط بين أبعاد الجودة الشاملة وأبعاد الميزة التنافسية

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	t قيمة المحسوبة	الجدولية t قيمة	t مستوى الدلالة
التركيز على العملاء	0.020	0.112	0.027	0.175	1.684	0.862
العمل بروح الفريق	0.171	0.120	0.200	1.428	1.684	0.160
دعم الإدارة العليا	0.274	0.144	0.310	1.902	1.684	0.064
البحث والتطوير	0.070	0.109	0.091	0.643	1.684	0.524
التدريب	0.022	0.030	0.098	0.726	1.684	0.472

2.3.8 اختبار صحة فرضيات الدراسة الفرعية:

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى سنقيس أثر المتغير المستقل (الجودة الشاملة) على المتغير التابع (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع)، باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل وذلك كما يلي:

جدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الجودة الشاملة على التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع

التحليل	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	β معامل الانحدار	المحسوبة F قيمة	مستوى الدلالة
الفرضية الفرعية الأولى	0.353	0.125	0.201	6.996	0.011
الفرضية الفرعية الثانية	0.064	0.004	- 0.043	0.200	0.657
الفرضية الفرعية الثالثة	0.233	0.054	0.115	2.812	0.100
الفرضية الفرعية الرابعة	0.252	0.064	0.104	3.332	0.074

من الجدول رقم (8) يتضح الآتي:

- أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (6.996) وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1، 50) وبدلالة إحصائية 0.011 وهو أصغر من 0.05 . وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي لأثر الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على التكلفة (كمتغير تابع).
- وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.353) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين ، أي كلما زاد الجودة الشاملة زادت قدرة التكلفة.





- تبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) يفسر 12.5% من التغيير في المتغير التابع (الجودة) .

- أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.201) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الجودة الشاملة) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (الجودة) بمقدار (0.367).

مما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لابعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين تكلفة عملية المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس".

كما يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

- أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (0.200) وهي أصغر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1، 50) وليست بدلالة إحصائية حيث 0.657 وهو أكبر من 0.05 . وبذلك نقبل فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس عدم وجود تأثير معنوي لأثر أبعاد الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على جودة المراجعة (كمتغير تابع).

- وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.064) أي أن الارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين، أي كلما زادت أبعاد الجودة الشاملة زادت جودة المراجعة.

- وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (أبعاد الجودة الشاملة) يفسر 0.4 % من التغيير في المتغير التابع (جودة المراجعة).

- قيمة معامل الانحدار β تساوي (- 0.043) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (أبعاد الجودة الشاملة) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (جودة المراجعة) بمقدار (- 0.043) .

ومما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لابعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين جودة المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس".

وكذلك يتضح من الجدول رقم (8) الآتي:

- أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (2.812) وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1، 50) وليس له دلالة إحصائية حيث (0.100 وهو أكبر من 0.05) . وبذلك نقبل فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونرفض الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس عدم وجود تأثير معنوي لأبعاد الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على الحصة السوقية (كمتغير تابع).





- وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.233) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين ، أي كلما زادت أبعاد إدارة الجودة الشاملة زادت الحصة السوقية .
- تبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (أبعاد إدارة الجودة الشاملة) يفسر 5.4 % فقط من التغيير في المتغير التابع (الحصة السوقية) .
- أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.115) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (أبعاد الجودة الشاملة) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (الحصة السوقية) بمقدار (0.115).
- ومما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لابعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين الحصة السوقية لمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس "

ويتضح من الجدول رقم (8) الآتي:

- أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (3.332) وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1 ، 50) وبدلالة إحصائية (0.074 وهو أكبر من 0.05) وبذلك نقبل فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونرفض الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس عدم وجود تأثير معنوي لابعاد الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المراجعة (كمتغير تابع) .
- حيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.252) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين ، أي كلما زاد ابعاد الجودة الشاملة زادت التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المراجعة.
- وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (ابعاد الجودة الشاملة) يفسر 6.4 % من التغيير في المتغير التابع (التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المراجعة) .
- أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.104) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (ابعاد الجودة الشاملة) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المراجعة) بمقدار (0.104).
- ومما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس "





9. نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة التطبيقية يمكن استخلاص النتائج العامة للبحث، وذلك وفقاً لتحليل بيانات الدراسة، حيث أتضح الآتي:

1. أن أبعاد الجودة الشاملة والتمثلة في: (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) تؤثر في تحسين أبعاد الميزة التنافسية والتمثلة في (التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، التميز والإبداع) لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية قيد الدراسة.
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الشاملة على تحسين تكلفة عملية المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.
3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الجودة الشاملة في تحسين جودة المراجعة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين الحصة السوقية لمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.
5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير، التدريب) في تحسين التميز والإبداع لمراجعي الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي داخل مدينة طرابلس.
6. أن أبعاد الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، العمل بروح الفريق، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير)، بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة، ما عدا البعد الخامس (التدريب)، كان بدرجة متوسطة.
7. أن الجودة الشاملة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المبحوثة، لا تعمل على توفير معايير مهنية وثقافية واجتماعية يتم تقييم الزملاء المراجعين على أساسها.
8. أن هناك بعض القصور من قبل إدارة الجودة الشاملة بمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية المبحوثة، في الاهتمام الكافي بالتدريب، حيث لا يتم اختيار مدربين ذوي كفاءة للدورات، وإنما لا تتمشى مع الاحتياجات المطلوبة. وكذلك عدم حرص إدارة الجودة الشاملة على إتاحة الفرصة لهم للمشاركة والإسهام بالمؤتمرات والدورات سواء في الداخل أو الخارج.





10. توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة نوصي بالآتي:

1. العمل على اعتبار أن كل من مفهومي الجودة الشاملة والميزة التنافسية من المفاهيم المهمة في المؤسسات الليبية، والعمل على عقد الورش والندوات الهادفة إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة على نطاق واسع، ونشر ثقافة الميزة التنافسية لمراجعي الحسابات، واعتبارها الوسيلة المثلى للوصول إلى تحقيق أهداف مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية.
2. العمل على دعم الجوانب المرتبطة ببعدها (التدريب) والذي يعاني من بعض القصور وتوفير السبل الكفيلة لإلحاحه، وتوفير كافة المستلزمات للقيام بالبرامج التدريبية المناسبة.
3. تشجيع العمل ضمن فريق لمراجعي الحسابات ودعمهم وتفويض السلطات اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها.
4. الاهتمام بالميزة التنافسية لمكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية، ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليها ومعوقاتها، والعمل على إزالتها.
5. نوصي بإجراء دراسات مستقبلية بالتطبيق على ميادين أخرى مثل قطاع التعليم والمرافق وغيرها من القطاعات الخدمية الأخرى.

المراجع:

- أبو بكر، مصطفى (2007) الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، (الإسكندرية: الدار الجامعية).
- البطي، احمد و الصقر، إبراهيم، (مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد الخامس، 2017) "مقومات نجاح إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتنمية القدرات التنافسية - بالتطبيق على كليات الجامعة الأسمرية بزياتين".
- التير، أحمد محمد و النيحوي، إسماعيل محمد وعزوزة، عثمان سالم (مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 2021)، العلاقة غير المباشرة بين تطبيق نظام محاسبة المسؤولية وتحسين الأداء المالي من خلال الميزة التنافسية في المؤسسات الليبية، (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مصراته، صص 115-135).
- الدرادكة مأمون , والشبلي طارق (2011)الجودة الشاملة في المنظمات، (دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان)
- المعمري، عبد الملك، احمد (مجلة الدراسات الاجتماعية، 2017)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء وخدمات المؤسسات العامة: دراسة تحليلية لآراء موظفي مؤسسة الاتصالات السلكية واللاسلكية بمحافظة تعز.
- الماضي، عدنان و نصيرات، فريد (المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 7 (4)، 2011)، " أثر التمكين الإداري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الجامعة الأردنية.
- العزاوي، محمد، عبد الوهاب (2005)، إدارة الجودة الشاملة، (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع).





- المرسي، جمال الدين محمد و وأب بكر، مصطفى محمود وجبة، طارق رشدي (2002)، التفكير الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية :منهج تطبيقي، (الدار الجامعية، الإسكندرية).
- سليم، أحمد عبد السلام (2010)، الإدارة الإستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة، (مصر:المكتب الجامعي الحديث).
- طعمانة، محمد (مجلة أبحاث اليرموك، 17 (1)، 2001)، "إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي : حالة وزارة الصحة، عمان.
- عثمان، فارس الطيب (2016) دور التحليل الاستراتيجي للتكاليف في تخفيض تكاليف الأنشطة لدعم الميزة التنافسية،(الخرطوم :جامعة النيلين)، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراه في المحاسبة .
- كافي، هدى (2013) دور التأهيل في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، (جامعة ورقلة، الجزائر).
- محمود، أحمد حافظ (2015) دور أسلوب القياس المرجعي في دعم الميزة التنافسية بالمنشآت الصناعية،(الخرطوم جامعة النيلين)، كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير.
- Arens & Randal J. Elder & Mark S. Beasley. (2006). Auditing and Assurance Services An Integrated approach, Prentice Hall, USA.
- Ahmed, R., Mohamad, N.A.B., & Ahmad, M.S. (2014). **Effect of Multidimensional Top Management Support on Project Success: An Empirical Investigation**. Springer Science+Business Media Dordrecht, 1-26.
- Al- Beraidi, A., and Rickards, T. Creative Team Climate in an International Accounting Office: An Exploratory Study In Saudi Arabic, Managerial Auditing Journal, Vol. 18, No.1, 2003, pp. 7- 18.
- Abou-Moghli, A.A., Al Abdallah, G.M., & Al Muala, A. (2012). Impact of Innovation on Realizing Competitive Advantage in Banking Sector in Jordan. **American Academic & Scholarly Research Journal**, 4(5): 1-9.
- Alghamdi, A.A. (2016). Market Knowledge, Blue Ocean Strategy, and Competitive Advantage (Direct and Indirect Relationships and Impact). **Universal Journal of Management**, 4(4): 141-160.
- Bon, A and Mustafa, E. (2013), Impact of Total Quality Management on Innovation in Service Organizations: Literature review and New Conceptual Framework. *Procedia Engineering*.
- Chen, H.M. & Chang, C.C. (2016). Contingent Expatriate Training Strategies with Examples of Taiwan MNEs. **Journal of Human**





Resource and Sustainability Studies, 4: 1-14. DOI: 10.4236/jhrss.2016.41001.

- Chen, Y., Hsu, J., Huang, M. & Yang, P. (2013). Quality, Size, and Performance of Audit Firms. **The International Journal of Business and Finance Research**, 7(5): 89-105.
- Dostie, B. (2014). **Innovation, Productivity, and Training**. IZA Discussion Paper, 8506: 1-35.
- European Commission (2014). **Communication from the Commission Framework for State Aid for Research and Development and Innovation**. Brussels, 21(5): 1-29.
- Gerakos, J., and Syverson, C. Competition in the Audit Market: Policy Implications, JEL Classification, L48, M41, 2015, pp. 1-68.
- Golmohammadi, K., Zohoori, M. and Mehdizadeh, S. 2014a. Major Quality Management Practices That affects Innovatian. Topclass Journal of Business Management and Innovations .
- Gottfredson, M., & Markey, R. (2014). Focus on the Customer. Bain & Company, Inc. Retrieved from <http://www.bain.com/publications/articles/focus-on-the-customer.aspx>
- Guibaud, S. (2015). How to Develop a Profitable, Customer-Focused Digital Banking Strategy: Open Banking Services and Developer-Friendly APIs. **Journal of Digital Banking**, 1(1): 6–12.
- Hamdi, S., Silong, A., Omar, Z. & Rasdi, R. (2016). Impact of T-Shaped Skill and Top Management Support on Innovation Speed; The Moderating Role of Technology Uncertainty, **Cogent Business & Management**, 3: 1-13.
- Hassan, Olonrewaju. (2014). Achieving Quality Output in the Nigerian Banking Sector Through Total Quality Management Skills. International Journal of Business Administration .
- Kaplow, L. (2015). Market Definition, Market Power. **Forthcoming in the International Journal of Industrial Organization**, 826: 1-29.
- Kim, D., Kumar, V., and Kumar, U. (2012). Relationship Between Quality Management practices and innovation. Journal of Operations Management.
- Matthews, R. & Mclees, J. (2015). Building Effective Projects Teams and Teamwork. **Journal of IT and Economic Development**, 6(2): 20-30.
- Munizu, M. (2013). The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance: Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province





of Indonesia. **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 7(1):184-197.

- Nzewi, H., Chiekezie, O. & Nnesochi, I. (2015). Teamwork and Performance of Selected Transport Companies in Anambra State. **International Journal of Managerial Studies and Research**, 3(9): 124-132.
- Peter, P.W., Namusonge, M., Waema, C., & Ngonzo, C.L. (2014). Competitive Strategies' Effects on the Market Share of Independent Petroleum Companies in Kenya. **International Journal of Innovative Research and Development**, 3(5): 149-153.
- Porter, M. (1986). *l'Avantage concurrentiel: Comment devancer ses concurrents et maintenir son avance*, inter-éditions.
- Ranjith, V. (2016). Business Models and Competitive Advantage. **Procedia Economics and Finance**, 37: 203-207.
- Rassi Gustavo, (2003), Human computer interaction up grade Vo 1 (4), No (1).
- Sadikoglu, E and Olcay, H. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and The Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey.
 - Ware, E. (2014). Investigate the Benefit Practice of Total Quality Management as Competitive Advantage in Corporate Institution: A Case Study of Cocoa-Cola Bottling Company Ghana Ltd. **Research Journal of Finance and Accounting**, 5(23): 97-99.





Abstract:

This study aimed to identify the impact of total quality in the competitive advantage in the Libyan audit's offices (auditors accredited by the Libyan Central Bank in Tripoli). The descriptive approach was adapted and the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was also conducted for the data analysis. The study sample consisted of (60) questionnaires, the total number of questionnaires subject to analysis were (51). To fulfill the objectives of the study, a questionnaire was designed. Numerous significant results were revealed, include that there is an impact of total quality with its dimensions: (conviction and support of senior management – work teams - training) on competitive advantage (cost, quality, creativity) in the Libyan audit's offices.

- **Key words:** total quality, competitive advantage, auditors.

