



نموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (دراسة إختبارية)

د/ محي سامي محمد محمد الشباسي
مدرس بقسم المحاسبة
كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

ملخص البحث

يتمثل هدف البحث في وضع نموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة اعتماداً على نموذج كانو الذي يتم استخدامه في مجال قياس وتحسين رضا العملاء، وقد قام الباحث بتطبيق هذه الفكرة على القوائم المالية من منظور أنها تعد مخرجات النظام المحاسبي أو المنتج الذي تقدمه الدورة المحاسبية، وأن مستخدمي القوائم المالية يعدوا العملاء الذين تقدم إليهم هذه المنتجات "القوائم المالية".

وفي سبيل تحقيق ذلك قام الباحث بإجراء دراسة إختبارية على عينة مكونة من ١٣٠ مفردة وقد تم جمع ١٠٤ قائمة استقصاء صالحة للتحليل الإحصائي موزعة على مجموعة من المحللين الماليين ومسؤولي الائتمان بالبنوك وأكاديميين بهدف قياس مدى رضائهم عن هذه القوائم وفقاً للنموذج المقترح وذلك من خلال تقديم مجموعة من متطلبات واحتياجات المستخدمين في القوائم المالية وتحديد درجة رضائهم عن هذه المتطلبات في حالة توفرها ودرجة عدم رضائهم في حالة عدم توفرها وتوصل الباحث إلى أن متوسط نسبة إجمالي درجة رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة للعينة محل الدراسة بلغت ٦٤%، في حين أن متوسط نسبة درجة إجمالي عدم رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة للعينة محل الدراسة بلغت ٥٧%، وفي نهاية البحث قام الباحث بتقديم نموذج للتنبؤ بدرجة الرضا يمكن استخدامه في التنبؤ بقياس درجة رضا مستخدمي القوائم المالية.

الكلمات المفتاحية: مستخدمي القوائم المالية، معيار المحاسبة المصري رقم (٤٦)، المنشآت الصغيرة والمتوسطة، نموذج كانو (Kano Model).

Proposed Model to Measure Satisfaction User of Financial Statements for SMEs (A Testy Study)

Abstract

The purpose of The Research: Is to setting a proposed model to measure the satisfaction of users of financial statements of SMEs Based on the Kano model that is used in the field of improvement of customer satisfaction, but the researcher applied this idea to the financial statements from the perspective that they are the outputs of the accounting system or product provided by the accounting cycle, and that users of financial statements are customers to whom these products are provided "financial statements".

Design/methodology/approach & Findings: The research is based on the deductive and inductive method, and conducting a testy study on a sample of 130 items. According to the Kano model by providing a set of requirements and needs of users in the financial statements and determine the degree of satisfaction with these requirements if they are available and the degree of dissatisfaction in the absence of them. SEMs for the sample under study amounted to 64%, while the average ratio of the degree of satisfaction of financial statements for small and medium enterprises users of the sample under study amounted to 57%, the researcher presented a model for predicting the degree of satisfaction that can be used to predict the degree of satisfaction of users of financial statements.

Originality/Value: to providing a new scientific addition in the field of accounting to link a quality model that was prepared specifically to measure customer satisfaction of accounting customers (users of financial statements) about the accounting product (financial statements).

Keywords: Users of financial statements, small and medium enterprises (SEMs), Egyptian Accounting Standard No. (46), Kano Model.

١- الإطار المنهجي للبحث

١-١ المقدمة

تمثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة أهمية كبرى في اقتصاديات الدول، فعلى الصعيد العالمي أصبحت تشكل ما يقرب من ٩٠% من حجم المشروعات الاقتصادية وتشغل ما يعادل من ٥٠% إلى ٦٠% من حجم قوى العمل العالمية، كما أصبحت تسهم بما لا يقل عن ٤٥% من الدخل القومي للعديد من الدول وتبلغ ٥٠% من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي لبعض الدول. (الدحيات، أبو ريشة، ٢٠١٤، ص ٣٤٠).

ورغم كل ما تقدمه هذه المنشآت فإنها تعاني العديد من المشكلات والصعوبات والتي تتمثل أهمها في مشكلات تمويلية وإدارية وتسويقية ومشكلات محاسبية، ولكن سيركز الباحث هنا على دراسة إحدى المشكلات المحاسبية التي تتمثل في قياس مدى رضا مستخدمي القوائم المالية عن مخرجات النظام المحاسبي المتمثلة في المعلومات الواردة بالقوائم المالية وتحديد نسبة درجة الرضا أو عدم الرضا إن وجدت وذلك بالاعتماد على نموذج كانو لقياس درجة الرضا.

١-٢ الدراسات السابقة

نال موضوع المحاسبة عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة "SMES" اهتماماً ملحوظاً من الباحثين وخاصةً بعد إصدار معيار المحاسبة المصري رقم (٤٦) لسنة ٢٠١٥ والذي ساهم في تحسين جودة القوائم المالية من خلال تبسيط العديد من مبادئ الاعتراف والقياس الواردة في المعايير الكاملة وكذلك عدم تناول بعض الموضوعات التي وردت في المعايير الكاملة وذلك لعدم ملاءمتها لهذا الموضوع، ومن أهم هذه الدراسات:

(Ali & Ali, 2013, PP 77-87; mohd & Mohamed, 2014, PP 54-67)؛ الدحيات، أبو ريشة، مرجع سبق ذكره، ٢٠١٤، ص ٣٣٩، ٣٥٦؛ خليل، ٢٠١٥، ص ٩٩-١٣٦؛ Ana & Claudio, 2017, PP 1-12؛ Fabio & Others, 2017, PP 279-298؛ Antony & Mohamed, 2018, PP 207-221؛ Ndeye & Others, 2018, PP 1-17؛ Dirck & Thomas, 2018, PP 94-104

كما أن هناك عدة دراسات تناولت نموذج كانو بمعزل عن المحاسبة عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وحققت نتائج مهمة في هذا المجال، ومن أهم هذه الدراسات: (ling & Huery & Ming, 2015, PP 245-262؛ Ishardita & Wifqi & Dewi, 2005, PP 328-335؛ زوين، ٢٠٠٩، ص ٧٠-٩٧؛ Md & Others, 2011, PP 29-36؛ البرغوثي، عبد

العزیز، أبو ناعم، ٢٠١٤، ص ص ٨٩-١٢٤؛ Hosna & Others, 2016, PP 159-166؛
 Franz & Others, 1996، Wenyan & Xinguo & Zhitao, 2013, PP 1232-1244،
 (Josip, 2007, PP 1-10؛ Lina & Others, 2017, PP 699-712؛ PP 117-126
 Lina & Others, 2017, PP 183-194

وبخصوص الدراسات التي تناولت المحاسبة عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة: فنجد دراسة (أبو نصار، والذنيبات، ٢٠٠٥، ص ص ١١٥-١٤١) أوضحت أن أهم احتياجات ومتطلبات مستخدمي القوائم المالية يتمثل في ٤٩ مطلب يفضل الإفصاح عنهم بالقوائم والتقارير المالية، وذلك بالتطبيق على عينة من ٣٠٠ مفردة موزعة بالتساوي على مجموعة من مراجعي الحسابات ومعدي القوائم المالية والمستثمرين، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم هذه المتطلبات التي يجب الإفصاح عنها بالقوائم والتقارير المالية هي: صافي الإيرادات وصافي الربح بالمقارنة مع السنة المالية الماضية، مخصص ضريبة الدخل على الأرباح المتحققة مقارنة مع السنة الماضية، أن يتم إظهار أي امتيازات حكومية تتمتع بها الشركة أو أي من منتجاتها بموجب القوانين والأنظمة أو غيرها مع الإشارة إلى الفترة التي يسري عليها ذلك، الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق المحلي وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية، الأثر المالي لعمليات ذات طبيعة غير متكررة حدثت خلال السنة المالية ولا تدخل ضمن النشاط الرئيسي للشركة، تحليل نتائج الأعمال والمركز المالي للشركة، بيان التغيرات في حقوق المساهمين مقارنة مع السنة السابقة، قائمة التدفق النقدي بالمقارنة مع السنة السابقة، مساهمة الشركة في خدمة البيئة والمجتمع المحلي، الهيكل التنظيمي للشركة وسياسة التعيين لدى الشركة وعدد الموظفين ومؤهلاتهم ومعدل دوران الموظفين وبرامج التأهيل والتدريب لموظفي الشركة، توضيح السياسات والطرق المحاسبية بالشكل الذي يسهل فهمه وأي تغييرات في هذه السياسات وأثر هذه التغييرات، تقرير رئيس مجلس الإدارة، تقرير مراجع الحسابات حول القوائم المالية السنوية ومدى قدرة الشركة على الاستمرارية.

كما أوضحت دراسة (حسين، ٢٠١٤، ص ص ٣٩-٤٨) أن أهم المشكلات والتحديات التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة هي المشكلات المحاسبية التي تتمثل في وجود قصور في الإطار الفكري للمحاسبة المالية فيما يتعلق بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتعدد طرق وبدائل القياس المحاسبي وزيادة متطلبات الإفصاح المحاسبي بالشكل الذي لا يتلاءم مع طبيعة وخصائص المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وكذلك انخفاض الوعي المحاسبي لدى إدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وعدم موضوعية القياس المحاسبي للمعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية وذلك لارتفاع درجة التحيز وعدم تماثل المعلومات، وعدم توفر المعلومات الكافية وانخفاض الشفافية.

وكذلك دراسة (درويش، ٢٠١٦، ص ص ٤٣-٧٠) قامت بدراسة اتجاهات المحاسبين والمراجعين حول معيار المحاسبة المصري رقم (٤٦) المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومقارنته بالمعيار الدولي وذلك من خلال القيام بدراسة اختبارية على عينة مكونة من ١٠٠ مفردة للمراجعين والمحاسبين وقد توصلت الدراسة إلى اتفاق آراء عينة الدراسة على أن الانخفاض في متطلبات القياس والافصاح المحاسبي والتبسيط وحذف المعالجات البديلة يؤدي إلى ارتفاع كفاءة وجودة القوائم والتقارير المالية وتعمل على تلبية احتياجات مستخدمي القوائم المالية.

كما أوضحت دراسة (سويدان، وآخرون، ٢٠١٨، ص ص ٢٣٩-٢٦٠) أن هناك مجموعة من احتياجات ومتطلبات مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في الإفصاح عن القوائم والتقارير المالية وذلك بالتطبيق على عينة من ١٤٥ مفردة من مراجعي الحسابات، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم هذه المتطلبات هي: حذف التقارير المرحلية، تقييم الأصول الثابتة على أساس التكلفة، قياس الاستثمارات العقارية بالتكلفة أو القيمة العادلة أيهما أقل جهد وتكلفة، تسهيل إجراءات المقارنة بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدولة الواحدة، إعطاء صورة عادلة عن ربحية المنشأة ووضعها المالي، تسهيل وتوفير المعلومات لتحديد الضرائب المستحقة، سهولة العرض المالي والإفصاح المحاسبي، توفير معلومات تساعد في إعداد نسب ومؤشرات غير مالية.

ويخصوص الدراسات التي تناولت نموذج كانوا بمعزل عن المحاسبة عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة فنجد دراسة (Kurt & Hans, 1998, pp 25- 38) استهدفت هذه الدراسة إلى دراسة تطوير المنتجات من خلال دمج نموذج كانوا لرضا العملاء في وظيفة الجودة، وقد توصلت الدراسة إلى أن إلمام الشركات بأهمية ودور متطلبات واحتياجات العملاء كما في نموذج كانوا (متطلبات أساسية، متطلبات أحادية البعد، متطلبات جذابة) يساعد في تحسين رضا العملاء، وإن ادراك الشركات للأهمية النسبية لميزة المنتج وتقييمه من وجهة نظر العميل مقارنة بالمنافسين يساعد في اتخاذ التدابير المناسبة للمحافظة على العملاء، ويجب الوفاء بجميع متطلبات نموذج كانوا بطريقة مميزة وتنافسية وخاصة فيما يتعلق بمتطلبات أحادية البعد والتركيز بشكل خاص على المتطلبات الجذابة.

كما استهدفت دراسة (Mei & Ming Chun, 2018, 336- 346) استخدم نموذج كانوا لقياس رضا مستخدمي تطبيقات الأمان ومكافحة الفيروسات للتليفون المحمول (MSAs)، حيث أوضحت الدراسة أن متجر التطبيقات Google Play به أكثر من ٢٠٠ تطبيق أمان ومكافحة لفيروسات التليفون المحمول وتحقق مميزات وفيرة. وتقوم هذه الدراسة بدمج واستخراج ١٢ من ميزات الأمان ومكافحة فيروسات التليفون المحمول من بين أكبر ٢٥ مورداً لـ (MSAs) للتعرف على كيفية قيام

المستخدمين بتقييم وتصنيف سمات الجودة لهذه الميزات من خلال استبيان نموذج كانوا. وقامت الدراسة بتصنيف ميزات تطبيقات أمان ومكافحة الفيروسات لتليفون المحمول (MSAs) وفقا لنموذج كانوا إلى (متطلبات جذابة، متطلبات أحادية البعد، متطلبات أساسية، متطلبات محايدة، متطلبات عكسية). وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع الميزات تنقسم إلى متطلبات أحادية البعد أو متطلبات محايدة. واستناداً إلى قيم رضا العملاء فإن هناك أهم أربع ميزات لها تأثير كبير على رضا العملاء هي "منع البرامج الضارة" و"التصفح الآمن" و"الرقابة الأبوية" و"حماية الخصوصية".

كذلك استهدفت دراسة (Min & Chun & Yu, 2019, PP 142-152) إلى استخدام نموذج كانوا في صناعة السيارات لتحسين خدمات قيادات السيارات في المستقبل، وقد تم إجراء دراسة اختبارية على عينة مكونة من ٥٦ مشتري محتمل للسيارات السيدان ذات الأبواب الأربعة وقد تم جمع ٥٦ قائمة استقصاء صالحة للتحليل الإحصائي. وقام الاستبيان بتقييم القيمة المضافة للمستجيبين ورضاهم عن ٣٠ عنصراً أو مطلب تم تصنيفهم إلى مجموعتان (وظائف محددة وخدمات القيمة المضافة غير الملموسة) عبر ثمانية أبعاد رئيسية للجودة (وظائف السلامة الأساسية، وأنظمة الترفيه والوسائط المتعددة، ونظم المعلومات والاتصال، وأنظمة القيمة المضافة، والمطابقة الفعالة، وأنظمة الخدمة التلقائية، وتكامل الأجهزة والبرامج، وخدمة العملاء والدعم). وقد توصلت الدراسة إلى أن متطلبات العملاء تم تقسيمها إلى ٣٠ عنصراً أو مطلب وفقاً لآراء العينة إلى: ١٠ "متطلبات جذابة"، ٧ "متطلبات أحادية البعد"، و ٣ "متطلبات أساسية" و ٤ "متطلبات محايدة" و ٦ "متطلبات عكسية". وقد ساهم نموذج كانوا بشكل فعال في تقليل عدم رضا العملاء وتعزيز رضا العملاء بناءً على فئة جودة المنتج وتحسين ترتيب المنتج المقترح وفقاً لهذه الدراسة.

تقييم عام لهذه الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة توصل الباحث إلى ما يلي:

- بعض هذه الدراسات تم تطبيقها في بيئة مختلفة عن البيئة المصرية، وبالتالي لا يصلح تعميم النتيجة على البيئة المصرية، وذلك بسبب اختلاف العوامل الاقتصادية والقانونية والسياسية والثقافية وغيرها، لذا سيحاول البحث الحالي التطبيق على البيئة المصرية.
- بعض هذه الدراسات اكتفت بالدراسة النظرية، ولم تستخدم الدراسة الاختبارية أو التطبيقية للتحقق من مدى صحة نتائج الدراسة النظرية، لذا سيحاول البحث الحالي إتباع أسلوب الدراسة الاختبارية.

- كل الدراسات السابقة تناولت المنشآت الصغيرة والمتوسطة بمعزل عن نموذج كانوا أو العكس تناولت نموذج كانوا بمعزل عن المحاسبة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، لذا سيحاول البحث الحالي تطبيق نموذج كانوا لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
 - لم تتناول أي دراسة محلية أو دولية حتى الآن في حدود علم واطلاع الباحث بتطبيق نموذج كانوا في قياس رضا مستخدمي القوائم المالية سواء على شركات قطاع خاص أو عام أو شركات مساهمة أو حتى على المنشآت الصغيرة والمتوسطة أو غيرها، وهذا ما سيحاول البحث الحالي وضعه وتطبيقه.
 - بعد استعراض الدراسات السابقة يمكن للباحث استخلاص أهم متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والتي ستكون حجر الزاوية في قياس رضا مستخدمي القوائم المالية وفقا لنموذج كانوا وتمثل في:
- الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة وأنشطتها في التقارير المالية، إظهار الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق الحالي وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية، وصف للصفقات المبرمة بين المنشأة والأطراف الأخرى وكذلك العلاقات الهامة بين المنشأة وأطرافها الخارجية، تطبيق أبسط وأسهل المعالجات المحاسبية وتجنب البدائل التي تتطلب معالجات طويلة أو معقدة، أن تتصف المعلومات الواردة بالقوائم المالية بالقابلية للفهم المباشر من قبل المستخدمين، الإفصاح بمعلومات حول المركز المالي والأداء والتدفقات النقدية للمنشأة، التوافق مع المتطلبات البيئية المحيطة، أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية ليس بها تضخيم للأصول والدخل أو تقليل للالتزامات والمصروفات، لا يوجد معلومات داخل القوائم المالية لها تأثير على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون وتم حذفها أو تحريفها، المنافع المأخوذة من المعلومات الواردة بالقوائم المالية تفوق التكاليف المتكبدة في الحصول على هذه المعلومات، سهولة العرض المالي والإفصاح المحاسبي، أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تسهم في مقارنة القوائم المالية للمنشأة عبر الزمن، توفير معلومات تساعد في إعداد نسب ومؤشرات غير مالية، تتوافق مع التطور التكنولوجي والثقافي لهذه المشروعات والمستثمرين والعاملين فيها، توضح السياسات والطرق المحاسبية بالشكل الذي يسهل فهمه وأي تغييرات في هذه السياسات وأثر هذه التغييرات، أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تسهم في مقارنة القوائم المالية للمنشآت الأخرى، يتم تقديم المعلومات في الإطار الزمني لاتخاذ القرار والتوقيت المناسب، تتوافق أسس إعداد القوائم المالية مع حجم وعمل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية ملائمة لحاجات المستخدمين، المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتسم بالموضوعية وخالية من الأخطاء الهامة والتحيز وتعبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو ما هو متوقع أن تعبر عنه، توفر مجموعة من

المؤشرات المالية لبنود القوائم المالية، أن يتم عرض العمليات المالية والأحداث الأخرى طبقاً لجوهرها وحقيقتها الاقتصادية وليس لمجرد شكلها القانوني، أن يتم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمخاطر المالية، وأن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تبرز نتائج تصرفات الإدارة وتساعد كذلك على محاسبتها عن الموارد التي أودعت في حوزتها.

١-٣ مشكلة البحث

هناك العديد من المشكلات والصعوبات التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة سواء مشكلات تمويلية أو تسويقية أو إدارية أو محاسبية، وقد يرى الباحث وفقاً لمجال تخصصه أن المشكلات المحاسبية هي الأخطار على مثل هذه المنشآت ولذلك سعي الباحث لتقليل حدة هذه المشكلات المحاسبية من خلال محاولة قياس مدى رضا مستخدمي القوائم والتقارير المالية عن ما يصدره النظام المحاسبي لهذه المنشآت من قوائم وتقارير مالية من خلال النموذج المقترح (كانو)، وذلك كنواة فيما بعد لمحاولة تحسين وتعديل هذه القوائم والتقارير المالية في ضوء متطلبات العملاء (المستخدمين) وكذلك لمحاولة توجييه واضعي المعايير لتعديل المعايير في ضوء متطلبات هؤلاء المستخدمين.

لذا تكمن مشكلة البحث في صعوبة تحديد الطريقة الملائمة والمناسبة لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

وهنا تثار عدة تساؤلات بخصوص تطبيق هذا النموذج المقترح تتمثل في:

- ما الخطوات النظرية التي يمكن أن يُبنى عليها النموذج المقترح ؟
- هل يُسهّم النموذج المقترح في قياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؟

١-٤ أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله حيث يتناول موضوع هام وحيوي يعد من أهم الموضوعات التي تهتم الشركات والمنشآت بصفة عامة والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة ألا وهو محاولة قياس رضا مستخدمي القوائم المالية عن مخرجات النظام المحاسبي (التقارير والقوائم المالية) من خلال مدى توفر مجموعة من المتطلبات أو الاحتياجات التي يرغب المستخدمون توفرها في هذه القوائم والتقارير المالية. وتزداد أهمية البحث نظراً لعدم وجود أبحاث أو دراسات تناولت استخدام نموذج كانو لقياس رضا المستخدمين للقوائم والتقارير المالية للشركات والمنشآت بصفة عامة والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة في حدود علم واطلاع الباحث.

وبالتالي يرى الباحث أنها تعد محاولة لوضع إضافة علمية جديدة في مجال المحاسبة لربط نموذج من نماذج الجودة الذي تم إعداده خصيصاً لقياس رضا العملاء عن جودة المنتج (نموذج كانو) إلى

استخدمه في قياس رضا العملاء في مجال المحاسبة (مستخدمي القوائم المالية) عن مخرجات النظام المحاسبي (القوائم المالية).

١-٥ هدف البحث

يهدف هذا البحث إلى وضع نموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

ويمكن تحقيق هذا الهدف العام من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١-٥-١ تحديد احتياجات ومتطلبات مستخدمي القوائم المالية.
- ١-٥-٢ بناء نموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- ١-٥-٣ إجراء دراسة اختبارية لقياس مدى رضا مستخدمي القوائم المالية.

١-٦ فروض البحث

يقوم هذا البحث على فرض رئيسي وهو:

يُسهّم النموذج المقترح في قياس مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

١-٧ منهج وأسلوب البحث

يعتمد البحث على المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي وأسلوب الدراسة النظرية من خلال دراسة وتحليل واستقراء الكتب والدوريات وثيقة الصلة بالموضوع، وما أصدرته المنظمات العلمية والمهنية من دراسات وتوصيات وكذلك معايير المحاسبة وثيقة الصلة بالموضوع. وأسلوب الدراسة الاختبارية من خلال تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات اللازمة لإتمام البحث واختبار فرض البحث.

١-٨ تقسيم البحث

في سبيل تحقيق الهدف المنشود من البحث وتناول مشكلته بصورة علمية منطقية، واختبار فروض البحث يرى الباحث أن يكون الهيكل الأساسي أو تقسيم البحث على النحو التالي:

- ١- الإطار المنهجي للبحث.
- ٢- نموذج كانو (Kano Model) كنموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية.
- ٣- الدراسة الاختبارية.
- ٤- النتائج والتوصيات والمقترحات البحثية.

٢- نموذج كانو (Kano Model) كنموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية

يعد نموذج كانو من أهم النماذج التي يتم استخدامها في مجال تطوير المنتجات وتحسين رضا العملاء وإدارة الجودة وقد تم وضعه في عام ١٩٨٤ على يد العالم "Noriaki Kano" المحاضر والاستشاري في مجال إدارة الجودة بجامعة طوكيو باليابان، وقد تم استخدام نموذج كانو على نطاق واسع في أغلب الصناعات كأداة فعالة لفهم تفضيلات العملاء، ويعتمد النموذج على الالمام بثلاثة نقاط رئيسية وهما: (Qianli & Others, 2009, P 87)

(١) فهم تفضيلات ومتطلبات العملاء أو المستخدمين، (٢) تحديد أولويات المتطلبات، (٣) تصنيف المتطلبات.

٢-١ أهداف نموذج كانو

يهدف نموذج كانو إلى تحقيق العديد من النقاط التي من أهمها: (Mahima & Charu, 2018, P 1655)

- يساعد الشركات على فهم احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.
- يساعد الشركات على زيادة قدرتهم التنافسية من خلال إلمامهم التام بتصنيف متطلبات المستخدمين وفقاً لنموذج كانو.
- يساعد الشركات على دراسة تأثير متطلبات المستخدمين من خلال إلمامهم التام بتصنيف متطلبات المستخدمين وفقاً لنموذج كانو.
- يساعد الشركات على دراسة تأثير متطلبات المستخدمين على تحقيق الرضا أو عدم الرضا.
- يساهم في دراسة مدى تأثير كل مطلب من متطلبات المستخدمين على تولد أو زيادة أو انخفاض القيمة.

وقد قام الباحث بتطبيق فكرة هذا النموذج على قياس مستوى رضا عملاء القوائم المالية المتمثلين في مستخدمي القوائم المالية نحو مدى رضائهم عن القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في جمهورية مصر العربية باعتبارها مخرجات النظام المحاسبي أو المنتج النهائي للدورة المحاسبية والمعدة وفقاً لمعايير المحاسبة المصرية وذلك في ضوء معيار المحاسبة المصري للمنشآت الصغيرة والمتوسطة رقم (٤٦) لسنة ٢٠١٥.

ويوضح الباحث أن نموذج كانو لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية يعتمد على توفر مجموعة من الاحتياجات والمتطلبات في القوائم والتقارير المالية، وقد قسم النموذج هذه المتطلبات إلى خمس مجموعات رئيسية وهما:

(C & Srikanta, 2015, P 1588, Lina & Others, OPCIT, 2017, P 184,
<https://managementmania.com/en/kano-model>)

المجموعة الأولى: متطلبات أساسية (Must-be attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات التي يجب أن تكون موجودة بالمعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، وإن وجودها يعتبر أمر مسلم به، وعدم وجودها أو عدم كفاية هذه المتطلبات تؤدي إلى حالة عدم رضا شديد لمستخدمي القوائم المالية، ولكن وجودها لن يزيد من مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية. ومن المتوقع أن تكون هذه الاحتياجات موجودة ضمناً وعندما لا تكون هذه الاحتياجات موجودة أو عند مستوى ضعيف، عندها يصبح المستخدمين غير راضين للغاية.

فهي تمثل المتطلبات أو الاحتياجات التي يجب تلبيتها في جميع الأوقات، وقد تسمى أيضاً "الجودة السلبية أو المتوقعة" Expected/ Passive quality، غالباً لأن المستخدم أو العميل يتوقع أداءه تلقائياً.

المجموعة الثانية: متطلبات أحادية البعد (One-dimensional attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات الإضافية التي يطلبها المستخدمين أي ليست أساسية بالمعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، وأن وجودها يؤدي إلى حالة من الرضا لمستخدمي القوائم المالية، في حين أن غيابها سوف يؤدي إلى حالة من عدم الرضا لمستخدمي القوائم المالية، وهي ترتبط خطياً برضا المستخدمين أي أن هناك علاقة طردية بين هذه المتطلبات ودرجة رضا مستخدمي القوائم المالية.

فقد يعبر عنها بمتطلبات الأداء أو متطلبات المستخدمين، ويمكن أن نطلق عليها أيضاً "صوت المستخدمين" Voice of the Users، وكلما امتثلنا لها كلما زاد رضا المستخدمين.

المجموعة الثالثة: متطلبات جذابة (Attractive attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات الغير متوقعة في المعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، ولكن عندما يتم توفيرها تؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية بدرجة كبيرة، بينما لن يؤثر غيابها على رضا مستخدمي القوائم المالية.

وهذه المتطلبات تمثل "شيء فوق عادي" وأن تحقيق هذه المتطلبات الغير متوقعة للمستخدمين تجعله متحمس ويفاجئ وقد تسمى أيضاً "الجودة النشطة" "Active quality" التي تلهم حماس المستخدمين. وهي تحتل درجة كبيرة من التأثير على رضا المستخدمين واستيفائها يؤدي إلي زيادة الرضا بدرجة مرتفعة جداً.

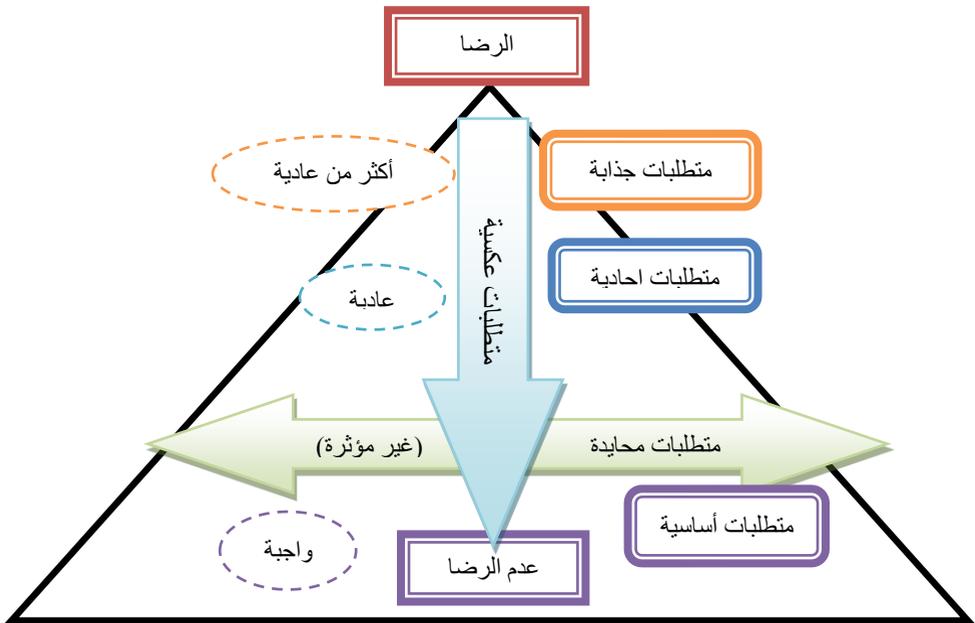
المجموعة الرابعة: متطلبات غير مؤثرة (محايدة) (Indifferent attributes)

لا تؤثر هذه السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات في تحقيق رضا مستخدمي القوائم المالية، أي بمعنى أن وجود هذه المتطلبات أو عدم وجودها ليس له تأثير في درجة رضا مستخدمي القوائم المالية، وبالتالي يفضل الباحث أن يطلق عليها عوامل محايدة غير مؤثرة.

المجموعة الخامسة: متطلبات عكسية (Reverse attributes)

إن وجود هذه السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات في المعلومات الواردة بالقوائم المالية تؤدي إلى عدم رضا مستخدمي القوائم المالية، أي أن هناك علاقة عكسية بين هذه المتطلبات ودرجة رضا مستخدمي القوائم المالية، والعكس صحيح أي أن عدم وجودها قد يؤدي إلى رضا مستخدمي القوائم المالية.

ويمكن توضيح هذه المتطلبات والاحتياجات من خلال الشكل رقم (١): متطلبات نموذج كانو الخمس مستويات: (إعداد الباحث)



يتضح من الشكل السابق أن قمة هرم الرضا لمستخدمي القوائم المالية هو تحقيق المتطلبات الجذابة وذلك لأنها ليست في توقعهم وبالتالي وجودها يزيد من درجة رضائهم بدرجة عالية جداً وأن عدم وجودها لا يؤدي إلى عدم الرضا على الإطلاق ولذلك قد يطلق عليها متطلبات غير عادية أو أكثر من العادية، ثم يلي ذلك المتطلبات الأحادية ونجدها أسفل المتطلبات الجذابة مباشرةً وذلك لأن وجودها يؤدي إلى زيادة درجة رضا المستخدمين في حين أن غيابها سوف يؤدي إلى عدم الرضا ولكن بدرجة منخفضة أو بسيطة ولذلك قد يطلق عليها متطلبات عادية.

أما في المقابل تأتي المتطلبات الأساسية في قاع الهرم وذلك لأن وجودها يعتبر أمر مسلم به وبالتالي لا تؤثر على الإطلاق على زيادة رضا المستخدمين، ولكن في المقابل عدم وجودها أو عدم كفاية هذه الصفات أو المتطلبات يؤدي إلى حالة من عدم الرضا الشديد للمستخدمين وبالتالي هي أقرب إلى عدم الرضا ولذلك قد يطلق عليها متطلبات واجبة.

أما عن المتطلبات المحايدة فتظهر في منتصف الهرم لأن وجودها أو عدم وجودها لا تزيد أو تقلل من رضا المستخدمين وبالتالي ليس لها تأثير على رضا أو عدم رضا المستخدمين ولذلك عبر عنها الباحث في صورة سهم يأخذ الشكل الأفقي بمنتصف الهرم ليس له تأثير على الرضا أو عدم الرضا.

أما عن المتطلبات العكسية لها تأثير مباشر وقوي على عدم الرضا وقد تؤدي إلى تحويل حالة الرضا إلى عدم الرضا في حالة وجودها وأن عدم وجودها ليس له تأثير لأن مستخدمي القوائم المالية لا يشعروا بها وقد يكون عدم وجودها له تأثير على زيادة الرضا في حالة علم المستخدم مسبقاً بوجودها ولكن تم حذفها من أجل زيادة رضا المستخدم ولذلك هي مرتبطة أكثر بعدم الرضا وهي تقلل من رضا المستخدم بشكل كبير، لذا تم التعبير عنها في الشكل السابق بسهم عمودي يبدأ من الرضا وينتهي إلى عدم الرضا في حالة تواجد هذه المتطلبات العكسية.

٢-٢ خطوات نموذج كانو لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية

يقترح الباحث أن تكون خطوات بناء نموذج كانو لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية كما يلي:

٢-٢-١ تصميم وإعداد نموذج استبيان أو استقصاء كانو

يختلف أسلوب استبيان كانو عن باقي الاستبيانات الأخرى في طريقة إعداده وكيفية التعامل مع بياناته وتحليلها، ويعتمد صياغة الأسئلة في الاستبيان على طرح كل سؤال في شكل زوجين من الأسئلة أحدهما زوج إيجابي وهو ما يطلق عليه السؤال الوظيفي (Functional question) وهو يعبر عن مدى رضا مستخدمي القوائم المالية حيال توفر مطلب معين (ص) مثلاً في القوائم المالية ويقوم المستخدم باختيار إحدى الصيغ الخمسة التالية المقترحة في جدول (١) التي تعبر عن مدى

رضائه، والأخر زوج سلبي ويطلق عليه سؤال غير وظيفي (dysfunctional question) وهو يعبر عن مدى رضا مستخدم القوائم المالية حيال عدم توفر مطلب معين في التقارير والقوائم المالية مثل: ما مدى شعورك عند عدم توفر مطلب معين (ص) مثلاً في القوائم المالية، ويقوم المستخدم باختيار إحدى الصيغ الخمسة التالية المقترحة في جدول (١) التي تعبر عن مدى رضائه.

جدول (١) الصيغ الخمسة التي تمثل إحدى ردود مستخدمي القوائم المالية

على اسئلة الاستبيان

الرقم	المتطلب أو العبارة	سأكون سعيد بذلك like	يجب أن تكون كذلك Must be	لا تؤثر في شيء Neutral	ممكن قبول ذلك Live With	غير سعيد بذلك Dislike
١	أ- سؤال وظيفي ب- سؤال غير وظيفي					

ويجب أن يراعي المحييين وكذلك الباحثين أن هذه الخيارات الخمسة لا تعبر عن درجة معينة كما في مقياس ليكرت من ١ إلى ٥ ولكنها تعبر عن وجهة نظر المحييب عن مدى رضائه عن توفر أو عدم توفر المتطلب، وبالتالي إذا لم يتم التعامل معها على هذا الأساس سيكون التحليل مضلل وغير صحيح. ويمكن توضيح ذلك في المثال التالي للاستبيان كما في جدول رقم (٢).

٢-٢-٢ تحليل البيانات وفقاً لنموذج كانو

بعد تصميم استمارة الاستقصاء وفقاً لنموذج كانو وتوزيعها على عينة الدراسة وتجميعها مرة أخرى يتم تحليل البيانات وفقاً لنموذج كانو كما يلي:

- يتم عمل رموز مقابلة لكل متطلب أو احتياج للمستخدمين بصرف النظر عن صيغة السؤال ايجابي أو سلبي لسهولة اجراء التحليل.
- ثم يتم ترجمة الردود من خلال جدول تقييم كانو كما في الجدول رقم (٣).
- ثم حصر نتائج الردود بالاعتماد على جدول تقييم كانو كما في الجدول رقم (٤).
- ثم حصر ردود المستخدمين لكل سؤال على حدى بعد ترجمة الردود وفقاً للمتطلبات المقترحة بنموذج كانو سواء M,O,I,R,A,Q.
- ثم عمل تبويب لعينة الدراسة وفقاً لردود المحييين (المستخدمين) على الأسئلة.

جدول (٢) مثال على الإستبيان وفقاً لنموذج كانو

متطلبات المستخدمين					الرقم	المتطلب أو الاحتياجات	سأكون سعيد بذلك	يجب أن تكون كذلك	لا تؤثر في شيء	ممكن قبول ذلك	غير سعيد بذلك
الأسئلة غير الوظيفية "السلبية" (ب)											
سأكون سعيد بذلك	يجب أن تكون كذلك	لا تؤثر في شيء	ممكن قبول ذلك	غير سعيد بذلك	١	أ- الإفصاح عن المعلومات الأساسية بالشركة.	***				
يجب أن تكون كذلك	لا تؤثر في شيء	ممكن قبول ذلك	غير سعيد بذلك	سأكون سعيد بذلك	١	ب- عدم الإفصاح عن المعلومات الأساسية بالشركة.	***				

جدول (٤) النتائج حسب الرموز

المتطلب	جذابة (A)	أساسية (M)	أحادية البعد (O)	عكسية (R)	مشكوك فيها (Q)	محايد (I)	الإجمالي
Q1							١
Q2							

وفقاً لهذا المثال تكون الإجابة M وهذا يعني المتطلب المنكسر من المتطلبات الأساسية "Must-be attributes" وفقاً لتصنيف كانو.

ويمكن توضيح المقصود بالرموز السابقة بجدول (٤) كما يلي:

"Attractive attributes"

= A تعبر عن المتطلبات الجذابة.

"One-dimensional attributes"

= O تعبر عن المتطلبات أحادية البعد.

"Must-be attributes"

= M تعبر عن المتطلبات الأساسية.

"Indifferent attributes"

= I تعبر عن المتطلبات المحايدة.

"Reverse attributes"

= R تعبر عن المتطلبات العكسية.

"Questionable attributes"

= Q تعبر عن المتطلبات المشكوك فيها.

٢-٢-٣ استخراج النتائج وفقاً لنموذج كانو

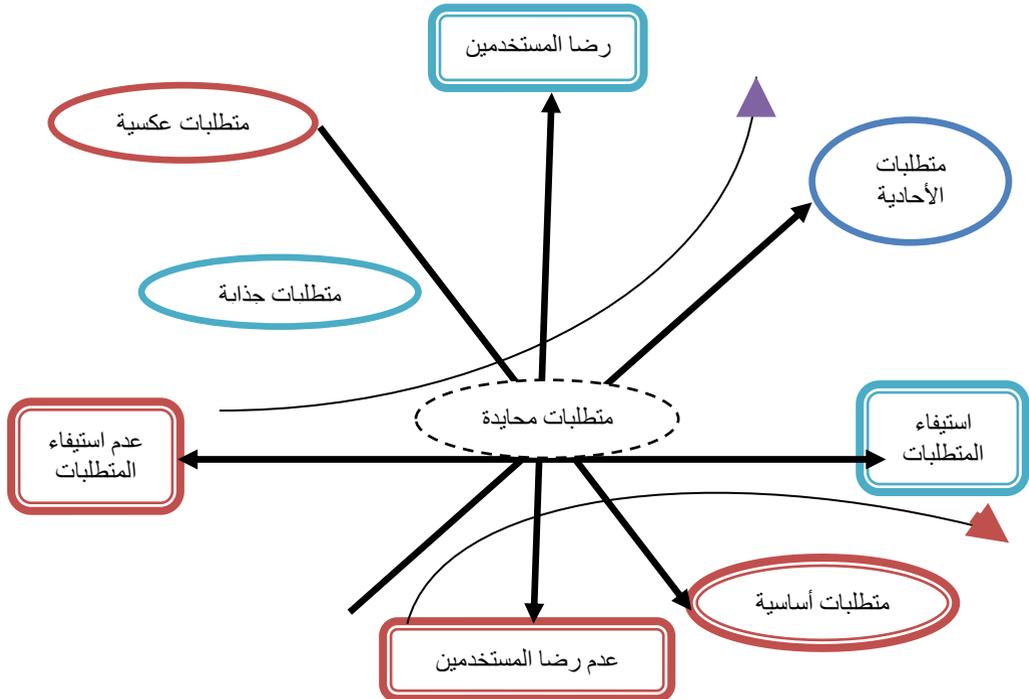
بعد تحليل البيانات وفقاً لنموذج كانو يتم استخراج النتائج في ضوء فلسفة نموذج كانو كما يلي:

- يتم حساب معاملات الرضا (CS) Coefficients Satisfaction التي تتمثل في مؤشر الرضا وعدم الرضا ومتوسط معامل الرضا، ويتم حساب هذه المعاملات باستخدام المعادلات من (١) إلي (٥) كما يلي:

- ١- مؤشر الرضا (SI) = $\frac{A+O}{A+O+M+I}$
- ٢- مؤشر عدم الرضا (DI) = $\frac{O+M}{A+O+M+I} (-)$
- ٣- متوسط معامل الرضا (ASC) = $\frac{SI+DI}{2}$
- ٤- المتوسط الإجمالي لمؤشر الرضا = إجمالي مجموع SI ÷ عدد المتطلبات
- ٥- المتوسط الإجمالي لمؤشر عدم الرضا = إجمالي مجموع DI ÷ عدد المتطلبات

٢-٢-٤ رسم منحنيات العلاقة

لتحديد نقاط معاملات الرضا SI ومعاملات عدم الرضا DI، يمكن رسم منحنيات العلاقة بين رضا المستخدمين وتحقيق متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية كما في الشكل رقم (٢) حيث يمثل المحور الأفقي (X) مستوى وفاء أو عدم وفاء متطلبات المستخدمين UR، ويمثل المحور الرأس (Y) درجة رضا أو عدم رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وأن نقاط SI و DI تأخذ ١ و ٠ على التوالي.



(Ling & Huery & Ming, 2015, P 247)

شكل (٢) منحنيات العلاقة بين رضا ومتطلبات المستخدمين

ويتضح من الشكل السابق وجود مجموعة من العلاقات المتنوعة التي تختلف باختلاف طبيعة كل نوع من أنواع متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية وتأثيرها على رضائهم، وبالنظر مثلاً إلى المتطلبات الأحادية نجد أن هذا المنحنى يأخذ شكل دالة خطية تأخذ في التزايد.

وقد يرجع رسم المنحنى بهذا الشكل لأن وجود هذه المتطلبات تؤدي إلى زيادة درجة رضا المستخدمين بشكل متدرج يأخذ شكل الخط في حين أن غيابها سوف يؤدي إلى عدم الرضا ولكن بدرجة منخفضة أو بسيطة ولذلك قد يطلق عليها متطلبات عادية.

ويرى الباحث أنه يمكن التعبير عن هذه الدالة رياضياً كمعادلة للتنبؤ وفقاً لطبيعة العلاقة الخطية كما يلي:

$$S = a(x) + b$$

$a = (SI - DI)$ تعبر عن ميل الخط

$b = DI$ تعبر عن ضبط المستوى الرأسي

وبناءً على ذلك يمكن استبدال معاملات a, b وبالتالي تصبح المعادلة كما يلي:

$$S = (SI - DI)(x) + DI$$

وكذلك بالنظر إلى المتطلبات الجذابة نجد أن هذا المنحنى يأخذ شكل دالة أسية متزايدة، وقد يرجع رسم المنحنى بهذا الشكل لأن وجود هذه المتطلبات تؤدي إلى زيادة رضا مستخدمي القوائم المالية بدرجة عالية جداً وأن عدم وجودها لا يؤدي إلى عدم الرضا على الإطلاق وذلك لأنها ليست في توقعهم ولذلك قد يطلق عليها متطلبات غير عادية أو أكثر من العادية.

ويرى الباحث أنه يمكن التعبير عن هذه الدالة رياضياً كمعادلة للتنبؤ وفقاً لطبيعة العلاقة الأسية

المتزايدة كما يلي:

$$S = a(e^x) + b$$

$a = \left(\frac{SI-DI}{e-1}\right)$ تعبر عن معلمة لضبط ميل المنحنى

$b = \left(\frac{SI-e(DI)}{e-1}\right)$ تعبر عن معلمة لضبط المستوى الرأسي لمنحنى العلاقة

وبناءً على ذلك يمكن استبدال معاملات a, b وبالتالي تصبح المعادلة كما يلي:

$$S = \left(\frac{SI - DI}{e - 1}\right)(e^x) + \left(\frac{SI - e(DI)}{e - 1}\right)$$

أما عن المتطلبات الأساسية نجد أن هذا المنحنى يأخذ شكل دالة أسية متناقصة، وقد يرجع رسم المنحنى بهذا الشكل لأن وجود هذه المتطلبات يعتبر أمر مسلم به وبالتالي لا تؤثر إطلاقاً على زيادة رضا مستخدمي القوائم المالية، ولكن في المقابل عدم وجودها أو عدم كفاية هذه المتطلبات أو الاحتياجات يؤدي إلى حالة من عدم الرضا الشديد للمستخدمين وبالتالي هي أقرب إلى عدم الرضا ولذلك قد يطلق عليها متطلبات واجبة.

ويرى الباحث أنه يمكن التعبير عن هذه الدالة رياضياً كمعادلة للتنبؤ وفقاً لطبيعة العلاقة الأسية المتناقصة كما يلي:

$$s = a(-e^{-x}) + b$$

تعبير عن معلمة لضبط ميل المنحنى $a = \left(\frac{e(SI-DI)}{e-1}\right)$

تعبير عن معلمة لضبط المستوى الرأسي لمنحنى العلاقة $b = \left(\frac{e(SI)-DI}{e-1}\right)$

وبناءً على ذلك يمكن استبدال معاملات a, b وبالتالي تصبح المعادلة كما يلي:

$$S = \left(\frac{e(SI - DI)}{e - 1}\right)(-e^{-x}) + \left(\frac{e(SI) - DI}{e - 1}\right)$$

أما عن المتطلبات العكسية نجد أن هذا المنحنى يأخذ شكل دالة خطية تأخذ في التناقص، وقد يرجع رسم المنحنى بهذا الشكل لأن وجود أو استيفاء هذه المتطلبات أمر غير طبيعي وبالتالي الأصل هو عدم وجودها مما لا يؤدي إلى زيادة درجة رضا مستخدمي القوائم المالية، أما في حالة وجود هذه المتطلبات قد تؤثر سلباً على رضا المستخدمين وتؤدي إلى حالة من عدم الرضا.

ويرى الباحث أنه يمكن التعبير عن هذه الدالة رياضياً كمعادلة للتنبؤ وفقاً لطبيعة العلاقة الخطية كما يلي:

$$S = -a(x) + b$$

تعبير عن ميل الخط $a = -(SI - DI)$

تعبير عن ضبط المستوى الرأسي $b = DI$

وبناءً على ذلك يمكن استبدال معاملات a, b وبالتالي تصبح المعادلة كما يلي:

$$S = -(SI - DI)(x) + DI$$

أما عن المتطلبات المحايدة نجد أن هذا المنحنى يأخذ شكل دالة خطية في شكل خط مستقيم موازي للخط الأفقي ينحصر في المنتصف، وقد يرجع رسم المنحنى بهذا الشكل لأن وجود أو عدم

وجود هذه المتطلبات أو الاحتياجات لا تزيد أو تقلل من رضا مستخدمي القوائم المالية وبالتالي ليس لها تأثير على رضا أو عدم رضا المستخدمين ولذلك لا تحتاج لقياسها أو التعبير عنها رياضياً.

٢-٢-٥ إعداد معادلات التنبؤ

بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وفقاً لكل مجموعة من متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية وذلك اعتماداً على منحنيات العلاقة بين المتطلبات كما أتضح من الشكل السابق رقم (٢)، تم وضع هذه المعادلات في النقطة السابقة.

٣- الدراسة الاختبارية

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاثة مجموعات وهي:
المجموعة الأولى: محللين ماليين.
المجموعة الثانية: مسؤولي الائتمان بالبنوك.
المجموعة الثالثة: أكاديميين.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تمثيل عينة الدراسة في عينة طبقية وذلك بسبب تقسيم المجتمع محل الدراسة إلى ثلاثة طبقات: (محللين ماليين، مسؤولي الائتمان بالبنوك، أكاديميين)، وقد اختار الباحث حجم العينة بطريقة حكمية نظراً لأهمية كل طبقة من وجهة نظر الباحث، وقد تم توزيع ١٣٠ استمارة استقصاء على الأشخاص الممثلين لمجتمع الدراسة واستطاع الباحث جمع ١٠٤ استمارة استقصاء صحيحة قابلة للتحليل الإحصائي من مجموع ما تم توزيعه أي بنسبة ٨٠%.

- تحليل السمات الشخصية لمفردات عينة الدراسة

جدول (٥) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة (التصنيف الأول)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة التي ينتمي إليها عينة الدراسة
٤٦.٢%	٤٨	محللين ماليين.
٣٢.٧%	٣٤	مسؤولي الائتمان بالبنوك.
٢١.١%	٢٢	أكاديميين.
١٠.٠%	١٠٤	الإجمالي

- تحليل أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

جدول (٦) توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي (التصنيف الثاني)

الفئة التي ينتمي إليها عينة الدراسة						المؤهل العلمي	المسلسل
أكاديميين		مسئولي الائتمان بالبنوك		محللين ماليين			
النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد		
		٨٨.٢%	٣٠	٩٣.٨%	٤٥	بكالوريوس.	١
		٨.٨%	٣	٤.١%	٢	دبلومة دراسات عليا.	٢
		٣%	١			ماجستير.	٣
١٠٠%	٢٢			٢.١%	١	دكتوراه.	٤
١٠٠%	٢٢	١٠٠%	٣٤	١٠٠%	٤٨	الإجمالي	

- تحليل أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

جدول (٧) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة (التصنيف الثالث)

الفئة التي ينتمي إليها عينة الدراسة						سنوات الخبرة	المسلسل
أكاديميين		مسئولي الائتمان بالبنوك		محللين ماليين			
النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد		
٩١%	٢٠	٧٠.٦%	٢٤	١٢.٥%	٦	أقل من خمس سنوات.	١
٤.٥%	١	٢٦.٥%	٩	٨٥.٤%	٤١	من خمس سنوات إلي ١٠ سنوات.	٢
٤.٥%	١	٢.٩%	١	٢.١%	١	أكثر من ١٠ سنوات.	٣
١٠٠%	٢٢	١٠٠%	٣٤	١٠٠%	٤٨	الإجمالي	

ثالثاً: طريقة الحصول على البيانات

اعتمد الباحث في تجميع البيانات على استخدام أسلوب قوائم الاستقصاء، حيث يعتبر الأسلوب المناسب لجمع أكبر كم ممكن من البيانات عن موضوع البحث، وقد اعتمد الباحث على نموذج كانو في إعداد هذا الاستقصاء حيث يختلف أسلوب استبيان كانو عن باقي الاستبيانات الأخرى في طريقة إعداده وكيفية التعامل مع بياناته وتحليلها، ويعتمد صياغة الأسئلة في الاستبيان على طرح سؤال في شكل زوجين من الأسئلة أحدهما زوج إيجابي وهو ما يطلق عليه السؤال الوظيفي (Functional Question)، والآخر زوج سلبي ويطلق عليه سؤال غير وظيفي (dysfunctional Question)، ويمكن الاطلاع على استمارة الاستقصاء كاملة وفقاً لنموذج كانو في ملحق البحث.

رابعاً: تحليل البيانات

بعد تصميم استمارة الاستقصاء وفقاً لنموذج كانوا وتوزيعها على عينة الدراسة وتجميعها مرة أخرى يتم تحليل البيانات وفقاً لنموذج كانوا كما يلي:

١- يتم وضع رموز مقابلة لأسئلة الاستبيان لسهولة اجراء تحليل البيانات وذلك كما بالجدول (٨).

جدول (٨) متطلبات واحتياجات المستخدمين والرموز المقابلة*

الرموز المقابلة	المتطلبات أو الاحتياجات	رقم المتطلبات
Q1	الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة وأنشطتها في التقارير المالية.	١
Q2	إظهار الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق المحلي وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية.	٢
Q3	وصف للصفقات المبرمة بين المنشأة والأطراف الأخرى، وكذلك العلاقات الهامة بين المنشأة وأطرافها الخارجية.	٣
Q4	تطبيق أبسط وأسهل المعالجات المحاسبية وتجنب البدائل التي تتطلب معالجات طويلة أو معقدة.	٤
Q5	أن تتصف المعلومات الواردة بالقوائم المالية بالقابلية للفهم المباشر من قبل المستخدمين.	٥
Q6	الإفصاح بمعلومات حول المركز المالي والأداء والتدفقات النقدية للمنشأة.	٦
Q7	أن تتوافق التقارير المالية مع المتطلبات البيئية المحيطة.	٧
Q8	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية ليس بها تضخيم أو تخفيض متعمد في قيم الأصول أو الدخل أو الالتزامات أو المصروفات.	٨
Q9	لا يوجد معلومات داخل القوائم المالية لها تأثير على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون وتم حذفها أو تحريفها.	٩
Q10	أن تكون المنافع المأخوذة من المعلومات الواردة بالقوائم المالية تفوق التكاليف المتكبدة في الحصول على هذه المعلومات.	١٠
Q11	المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتسم بسهولة العرض المالي والإفصاح المحاسبي.	١١
Q12	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تسهم في مقارنة القوائم المالية للمنشأة عبر الزمن.	١٢
Q13	أن يتم توفير معلومات تساعد في إعداد نسب ومؤشرات غير المالية.	١٣
Q14	أن تتوافق التقارير المالية مع التطور التكنولوجي والثقافي لطبيعة هذه المشروعات والمستثمرين والعاملين فيها.	١٤
Q15	أن توضح السياسات والطرق المحاسبية بالشكل الذي يسهل فهمه، وأي تغييرات في هذه السياسات وأثر هذه التغييرات.	١٥
Q16	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تسهم في مقارنة القوائم المالية بالمنشآت الأخرى.	١٦
Q17	أن يتم تقديم المعلومات في الإطار الزمني لاتخاذ القرار والتوقيت المناسب.	١٧
Q18	أن تتوافق أسس إعداد القوائم المالية مع حجم وعمل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	١٨
Q19	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية ملائمة لحاجات المستخدمين.	١٩

* تم تحديد احتياجات مستخدمي القوائم المالية من خلال الدراسات السابقة التي تناولت أهم احتياجات مستخدمي القوائم المالية والسابق عرضها في الإطار المنهجي للبحث.

Q20	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتسم بالموضوعية وخالية من الأخطاء الهامة والتحيز، وتعتبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو ما هو متوقع أن تعبر عنه.	٢٠
Q21	أن توفر مجموعة من المؤشرات المالية لبنود القوائم المالية.	٢١
Q22	أن يتم عرض العمليات المالية والأحداث الأخرى طبقاً لجوهرها وحقيقتها الاقتصادية وليس لمجرد شكلها القانوني.	٢٢
Q23	الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمخاطر المالية.	٢٣
Q24	أن تكون المعلومات الواردة بالقوائم المالية تبرز نتائج تصرفات الإدارة وتساعد كذلك على محاسبتها عن الموارد التي أودعت في حوزتها.	٢٤

٢- ثم مقارنة إجابة كل رد من ردود أفراد العينة لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء سواء السؤال الوظيفي والسؤال غير الوظيفي، وأن نقطة التقاطع بينهم هو الذي يحدد نوع هذه المتطلبات سواء كان جذابة أو أساسية أو محايدة أو عكسية أو مشكوك فيها وذلك بالاعتماد على جدول رقم (٣) تقييم كانو السابق عرضه بالنقطة رقم ٢/ النموذج المقترح، ثم حصر النتائج في الجدول رقم (٩).

جدول (٩) تحويل الإجابة على الأسئلة إلى متطلبات المستخدمين وذلك لإجمالي أفراد

العينة

متطلبات كانو						المتطلبات
مشكوك فيها (Q)	محايدة (I)	عكسية (R)	احادية البعد (O)	أساسية (M)	جذابة (A)	
-	-	-	-	١٠٤	-	Q1
-	٧	-	١٢	-	٨٥	Q2
-	٦	-	١٤	٧٩	٥	Q3
-	-	٢	٨	١٤	٨٠	Q4
-	١	-	٧٨	٣	٢٢	Q5
-	٣	-	١٠	٨٤	٧	Q6
-	٧١	-	١٧	٧	٩	Q7
-	-	-	٦١	٤٢	١	Q8
-	٨	٣	٧٣	٩	١١	Q9
-	٥	-	١٣	٢	٨٤	Q10
-	٣	١	٨	٨٨	٤	Q11
-	١	-	٦٤	٩	٣٠	Q12
-	-	-	-	-	١٠٤	Q13
-	٨٦	-	٥	٧	٦	Q14
-	٢	-	٧	٨٧	٨	Q15
-	١	٢	٥٩	٥	٣٧	Q16
-	٣	-	١٠	١	٩٠	Q17
-	٢٠	-	-	٧١	١٣	Q18
-	-	-	٥٧	٤	٤٣	Q19
-	٢	-	٦١	٦	٣٥	Q20
-	٩	-	٥	٦	٨٤	Q21
-	٢	-	٨٧	١٥	-	Q22
-	١	-	٤٠	٤	٥٩	Q23
-	-	٤	٦٠	٢٧	١٣	Q24

٣- ثم حصر نتائج الإجابة لكل فرد من أفراد العينة بعد تحويلها إلى متطلبات المستخدمين كما في الجدول رقم (١٠).

٤- ثم تبويب ردود عينة الدراسة للمتطلبات واحتياجات المستخدمين كما في الجدول رقم (١١).

جدول (١٠) نتائج الإجابة لكل فرد من أفراد العينة بعد تحويلها إلى متطلبات واحتياجات المستخدمين

المتطلبات والاحتياجات												ردود العينة
Q12	Q11	Q10	Q9	Q8	Q7	Q6	Q5	Q4	Q3	Q2	Q1	
O	M	A	A	O	O	A	A	A	M	A	M	R1
O	M	I	I	M	M	M	O	M	M	A	M	R2
A	O	A	A	O	O	M	O	A	O	O	M	R3
O	M	A	A	M	I	M	A	A	A	A	M	R4
O	M	A	A	O	A	A	M	M	M	A	M	R5
M	M	A	A	M	I	M	O	A	O	O	M	R6
A	M	O	O	O	I	M	O	O	M	A	M	R7
O	M	A	A	O	O	O	O	A	M	A	M	R8
O	M	A	A	M	M	M	O	A	I	I	M	R9
A	A	A	A	O	I	M	O	A	M	A	M	R10
O	M	A	A	O	A	A	A	R	M	A	M	R11
O	M	M	M	M	I	M	O	A	A	A	M	R12
O	M	A	A	O	I	M	O	M	M	A	M	R13
O	M	O	O	O	O	O	O	A	M	A	M	R14
A	I	A	A	M	I	M	O	A	M	A	M	R15
O	M	A	A	O	I	M	O	A	M	A	M	R16
O	M	A	A	O	O	M	A	A	M	A	M	R17
M	M	A	A	M	M	M	O	A	M	A	M	R18
O	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R19
A	M	A	I	O	I	I	O	A	M	A	M	R20
O	O	O	O	M	I	M	O	O	O	O	M	R21

O	M	A	R	O	O	O	O	A	I	I	M	R22
M	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R23
O	M	A	O	M	I	M	A	A	M	A	M	R24
A	M	I	I	O	I	M	O	A	M	A	M	R25
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R26
O	M	A	O	A	A	M	O	A	M	A	M	R27
O	M	O	O	O	I	M	A	A	A	A	M	R28
O	M	A	A	M	I	M	M	M	M	A	M	R29
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R30
O	M	A	O	M	I	A	A	A	M	A	M	R31
O	M	O	O	M	O	M	O	O	O	O	M	R32
A	M	A	I	O	I	M	O	R	M	A	M	R33
M	M	A	O	O	I	M	A	A	M	A	M	R34
A	M	A	O	M	I	I	O	A	I	I	M	R35
O	M	A	O	O	I	M	O	O	M	A	M	R36
A	M	A	O	O	I	M	O	A	O	O	M	R37
O	M	A	M	M	M	M	O	A	M	A	M	R38
O	M	A	O	O	I	M	A	M	M	A	M	R39
A	M	A	O	M	A	M	O	A	M	A	M	R40
O	M	A	O	M	I	M	O	O	O	O	M	R41
O	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R42
O	M	A	O	M	O	O	O	M	O	O	M	R43
A	I	I	I	O	I	M	O	A	M	A	M	R44
O	M	A	O	M	I	M	A	A	A	A	M	R45
O	M	A	O	O	O	M	O	O	O	O	M	R46
M	M	A	M	M	I	M	O	A	M	A	M	R47
A	M	A	O	O	I	M	A	A	A	A	M	R48
O	O	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R49
O	M	O	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R50

A	M	A	A	M	M	M	O	A	M	A	M	R51
O	M	A	O	O	I	M	I	A	I	I	M	R52
A	M	A	M	M	I	M	O	A	M	A	M	R53
O	M	A	O	O	I	A	A	A	O	O	M	R54
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R55
O	M	A	R	O	O	O	O	A	M	A	M	R56
O	M	O	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R57
A	M	A	O	M	I	O	M	M	M	A	M	R58
O	R	A	A	O	A	M	O	A	M	A	M	R59
O	M	A	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R60
O	M	A	O	O	I	M	A	A	I	I	M	R61
M	M	O	O	O	I	O	O	A	M	A	M	R62
O	M	A	A	M	M	M	O	M	M	A	M	R63
A	M	A	O	O	I	M	A	A	M	A	M	R64
O	O	O	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R65
O	M	A	O	O	O	M	O	M	M	A	M	R66
A	M	M	M	M	I	A	O	A	O	I	M	R67
A	M	A	O	O	I	M	A	A	M	A	M	R68
O	M	A	O	O	I	M	O	M	M	A	M	R69
O	O	A	O	M	A	I	O	A	I	I	M	R70
O	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R71
M	M	A	I	M	I	M	O	O	O	O	M	R72
O	M	O	O	M	O	M	A	A	M	A	M	R73
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R74
O	A	A	A	M	I	M	O	A	M	A	M	R75
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R76
O	M	A	O	O	O	O	O	A	M	A	M	R77
O	O	A	A	M	I	M	O	A	M	A	M	R78
A	M	A	O	O	I	M	O	M	M	A	M	R79

O	M	A	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R80
M	M	A	O	O	A	M	A	A	O	O	M	R81
A	I	I	I	M	I	M	O	A	M	A	M	R82
O	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R83
O	M	A	O	M	I	M	A	A	M	A	M	R84
A	M	A	O	O	O	M	O	A	M	A	M	R85
O	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R86
O	M	O	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R87
O	O	A	O	O	I	M	A	M	M	A	M	R88
O	M	A	A	M	O	M	O	A	M	A	M	R89
A	M	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R90
I	M	A	M	M	I	O	O	O	O	A	M	R91
O	M	A	R	O	I	M	O	A	M	A	M	R92
O	M	A	O	M	A	M	A	A	M	A	M	R93
O	A	A	O	O	I	M	O	A	M	A	M	R94
A	M	A	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R95
O	M	A	A	O	M	M	O	A	M	A	M	R96
M	M	O	O	O	O	A	O	M	M	A	M	R97
O	M	I	I	O	I	M	O	A	M	A	M	R98
A	M	A	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R99
O	O	A	O	O	A	M	A	A	M	A	M	R100
O	M	A	M	M	I	M	O	A	O	O	M	R101
O	M	A	O	O	O	O	O	M	M	A	M	R102
A	M	A	O	M	I	M	O	A	M	A	M	R103
O	M	O	A	O	I	M	A	A	M	A	M	R104
104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	الإجمالي

تابع جدول (١٠) نتائج الإجابة لكل فرد من أفراد العينة بعد تحويلها
إلى متطلبات واحتياجات المستخدمين

المتطلبات والاحتياجات												ردود العينة
Q24	Q23	Q22	Q21	Q20	Q19	Q18	Q17	Q16	Q15	Q14	Q13	
A	O	O	M	O	O	I	A	A	A	A	A	R1
O	O	O	I	A	A	M	A	O	O	O	A	R2
M	A	M	O	O	M	A	A	A	M	I	A	R3
O	O	O	A	A	A	M	A	M	M	M	A	R4
O	A	O	A	O	A	I	A	O	M	I	A	R5
M	A	O	A	O	O	M	A	A	A	I	A	R6
O	A	M	M	A	O	A	O	O	M	I	A	R7
O	I	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R8
O	A	O	A	M	O	M	A	A	M	I	A	R9
O	O	O	A	O	A	M	O	O	M	A	A	R10
O	O	O	O	O	O	I	A	O	M	I	A	R11
O	A	M	A	A	O	M	A	R	M	I	A	R12
A	A	M	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R13
M	A	M	A	A	O	M	A	O	M	I	A	R14
O	A	O	A	O	O	A	A	A	A	M	A	R15
O	O	O	A	A	A	M	A	A	M	I	A	R16
O	A	O	I	O	M	M	A	O	M	I	A	R17
M	M	O	A	I	O	I	I	A	M	I	A	R18
O	O	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R19
O	O	O	A	A	O	M	A	O	M	I	A	R20
M	A	O	A	O	A	A	A	A	M	I	A	R21
O	O	O	A	M	O	M	A	O	M	I	A	R22
O	A	O	A	O	A	M	A	I	M	I	A	R23
O	O	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R24
A	A	M	I	A	A	M	A	A	M	I	A	R25
O	O	O	A	O	O	I	M	O	O	O	A	R26
O	A	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R27
O	O	O	A	A	A	M	A	A	M	I	A	R28
M	A	O	A	O	O	I	A	O	M	I	A	R29
O	O	O	A	A	A	M	A	O	M	I	A	R30
O	O	O	A	O	O	M	A	A	M	A	A	R31
O	O	O	A	O	A	M	O	O	M	I	A	R32
M	A	M	O	M	O	M	A	O	M	M	A	R33
O	O	O	A	A	O	M	A	O	M	I	A	R34
M	O	O	M	O	A	I	A	A	M	I	A	R35
O	O	O	A	A	O	A	A	A	M	I	A	R36
O	O	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R37

O	A	O	A	O	A	M	A	A	A	I	A	R38
M	O	O	A	O	O	A	I	O	M	I	A	R39
A	A	M	A	A	O	M	A	O	M	I	A	R40
O	A	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R41
O	O	O	A	O	O	I	A	A	M	I	A	R42
A	A	O	A	A	O	M	A	A	M	M	A	R43
M	O	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R44
O	O	O	A	A	O	M	O	A	O	A	A	R45
O	A	O	A	O	O	I	A	O	M	I	A	R46
M	M	O	O	A	A	M	A	A	M	I	A	R47
O	O	O	A	O	O	M	A	R	I	I	A	R48
O	A	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R49
M	O	O	I	A	O	I	A	A	M	I	A	R50
O	A	M	A	A	A	M	A	O	M	I	A	R51
R	A	O	A	O	O	M	O	M	M	I	A	R52
O	O	O	A	A	A	A	I	O	O	M	A	R53
A	A	O	A	O	O	M	A	A	M	I	A	R54
O	A	O	A	M	A	M	A	O	M	I	A	R55
O	O	O	I	O	O	M	A	O	M	O	A	R56
M	A	O	A	A	A	M	A	A	M	I	A	R57
O	A	O	A	I	O	A	A	O	M	I	A	R58
O	A	O	M	O	O	M	A	O	M	I	A	R59
R	O	O	A	A	A	M	A	A	O	I	A	R60
M	O	O	A	O	O	M	O	O	M	I	A	R61
M	O	O	A	A	A	M	A	O	M	I	A	R62
M	O	O	A	O	O	I	A	A	M	M	A	R63
A	A	M	A	A	A	M	A	O	M	I	A	R64
O	A	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R65
A	A	O	A	O	A	I	A	A	M	I	A	R66
O	O	O	A	A	A	A	A	O	M	I	A	R67
O	A	I	A	A	O	I	A	O	M	I	A	R68
O	A	O	A	O	O	M	O	O	M	I	A	R69
M	O	M	A	A	O	M	A	M	A	A	A	R70
O	A	O	I	O	A	M	A	A	M	I	A	R71
A	A	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R72
O	O	O	A	M	A	M	A	O	M	I	A	R73
A	A	O	A	A	O	A	A	A	M	I	A	R74
O	M	O	A	O	A	M	A	O	O	I	A	R75
R	O	O	I	O	O	M	A	A	I	I	A	R76
M	A	O	A	A	A	I	A	A	M	I	A	R77
O	A	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R78
M	A	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R79
O	O	O	A	A	O	M	A	A	A	I	A	R80

O	A	O	A	O	O	M	O	O	M	I	A	R81
O	A	M	A	O	A	I	A	O	M	I	A	R82
A	A	O	A	O	O	M	A	A	M	O	A	R83
O	A	O	A	A	O	M	A	M	M	I	A	R84
O	A	O	A	O	A	I	A	O	M	I	A	R85
M	A	O	A	A	O	M	A	A	M	I	A	R86
O	O	O	M	O	A	M	A	O	M	I	A	R87
M	A	O	A	O	O	I	A	A	A	I	A	R88
M	A	O	O	A	O	M	A	O	M	I	A	R89
A	A	O	A	O	A	M	A	A	M	I	A	R90
O	A	M	I	O	O	M	A	O	M	M	A	R91
M	O	O	A	A	M	I	A	A	M	I	A	R92
O	A	O	A	O	A	M	O	O	M	I	A	R93
M	A	O	A	O	O	A	A	O	M	I	A	R94
O	A	M	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R95
O	A	I	A	A	O	M	A	O	M	I	A	R96
O	A	O	A	O	A	I	A	O	M	I	A	R97
M	M	O	M	O	O	A	A	A	O	O	A	R98
O	A	O	A	O	A	M	A	O	M	I	A	R99
R	O	O	A	M	A	M	A	M	M	I	A	R100
M	A	M	I	O	O	M	O	O	M	I	A	R101
O	O	O	A	O	A	A	A	A	A	A	A	R102
M	A	O	A	O	O	M	A	O	M	I	A	R103
A	A	O	A	A	M	I	A	A	M	I	A	R104
104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	الإجمالي

جدول (١١) تبويب ردود عينة الدراسة للمتطلبات واحتياجات المستخدمين

الرتبة*	الإجمالي	I		R		O		M		A		المتطلبات
		%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
M	١٠٤	-	-	-	-	-	-	١٠	١٠	-	-	Q1
A	١٠٤	٧	٧	-	-	١١	١٢	-	-	٨٢	٨٥	Q2
M	١٠٤	٦	٦	-	-	١٣	١٤	٧٦	٧٩	٥	٥	Q3
A	١٠٤	-	-	٢	٢	٨	٨	١٣	١٤	٧٧	٨٠	Q4
O	١٠٤	١	١	-	-	٧٥	٧٨	٣	٣	٢١	٢٢	Q5
M	١٠٤	٣	٣	-	-	٩	١٠	٨١	٨٤	٧	٧	Q6
I	١٠٤	٦٨	٧١	-	-	١٦	١٧	٧	٧	٩	٩	Q7
O	١٠٤	-	-	-	-	٥٩	٦١	٤٠	٤٢	١	١	Q8
O	١٠٤	٨	٨	٣	٣	٧٠	٧٣	٩	٩	١٠	١١	Q9

* تم إختيار المتطلب صاحب القيمة الأكثر تكراراً أو ما يعرف إحصائياً بالمنوال.

A	١٠٤	٥	٥	-	-	١٢	١٣	٢	٢	٨١	٨٤	Q10
M	١٠٤	٣	٣	١	١	٧	٨	٨٥	٨٨	٤	٤	Q11
O	١٠٤	١	١	-	-	٦١	٦٤	٩	٩	٢٩	٣٠	Q12
A	١٠٤	-	-	-	-	-	-	-	-	١٠	١٠	Q13
I	١٠٤	٨٣	٨٦	-	-	٥	٥	٦	٧	٦	٦	Q14
M	١٠٤	٢	٢	-	-	٧	٧	٨٤	٨٧	٧	٨	Q15
O	١٠٤	١	١	٢	٢	٥٧	٥٩	٥	٥	٣٥	٣٧	Q16
A	١٠٤	٣	٣	-	-	١٠	١٠	١	١	٨٦	٩٠	Q17
M	١٠٤	١٩	٢٠	-	-	-	-	٦٨	٧١	١٣	١٣	Q18
O	١٠٤	-	-	-	-	٥٥	٥٧	٤	٤	٤١	٤٣	Q19
O	١٠٤	٢	٢	-	-	٥٨	٦١	٦	٦	٣٤	٣٥	Q20
A	١٠٤	٩	٩	-	-	٥	٥	٦	٦	٨٠	٨٤	Q21
O	١٠٤	٢	٢	-	-	٨٤	٨٧	١٤	١٥	-	-	Q22
A	١٠٤	١	١	-	-	٣٨	٤٠	٤	٤	٥٧	٥٩	Q23
O	١٠٤	-	-	٤	٤	٥٨	٦٠	٢٦	٢٧	١٢	١٣	Q24

خامساً: استخراج النتائج وفقاً لنموذج كانو

بعد تحليل البيانات وفقاً لنموذج كانو يتم استخراج النتائج في ضوء فلسفة نموذج كانو كما يلي:

- ١- يتم حساب معاملات الرضا (CS) Coefficients Satisfaction التي تتمثل في مؤشر الرضا وعدم الرضا ومتوسط معامل الرضا، وذلك كما في الجدول رقم (١٢) اعتماداً على البيانات الواردة بالجدول رقم (١١) السابق عرضه.

جدول (١٢) معاملات الرضا (CS) Coefficients Satisfaction

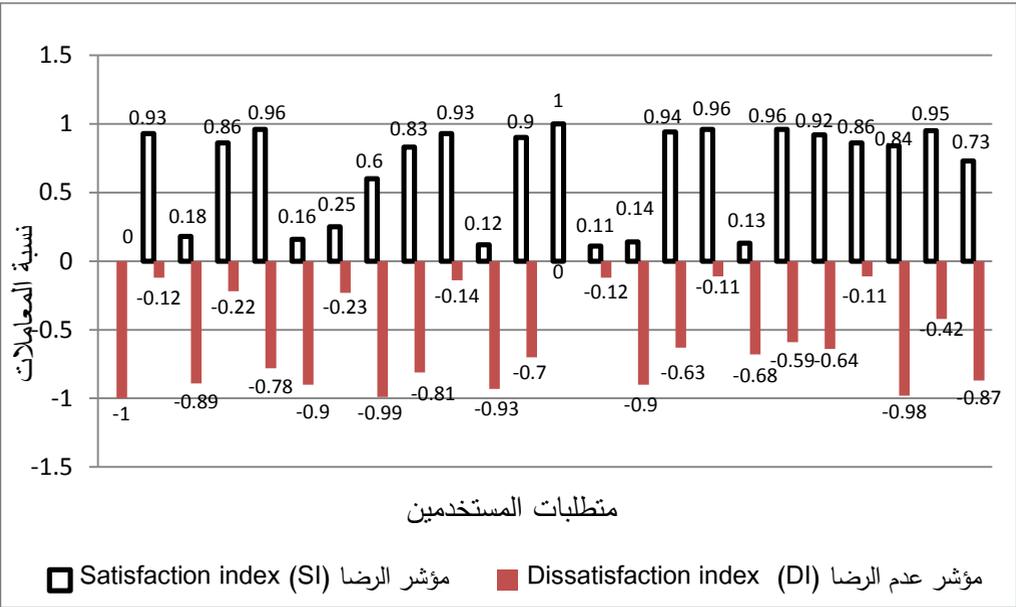
معاملات الرضا (CS)*			المتطلبات
Average satisfaction coefficient (ASC) متوسط معامل الرضا	Dissatisfaction index (DI) مؤشر عدم الرضا	Satisfaction index (SI) مؤشر الرضا	
٠.٥٠	١-	٠	Q1
٠.٥٢٥	٠.١٢-	٠.٩٣	Q2
٠.٥٣٥	٠.٨٩-	٠.١٨	Q3
٠.٥٤	٠.٢٢-	٠.٨٦	Q4
٠.٨٧	٠.٧٨-	٠.٩٦	Q5

* تم حساب معاملات الرضا اعتماداً على المعادلات من رقم (١) إلى رقم (٥) السابق عرضها في النموذج المقترح.

٠.٥٣	٠.٩٠-	٠.١٦	Q6
٠.٢٤٠	٠.٢٣-	٠.٢٥	Q7
٠.٧٩٥	٠.٩٩-	٠.٦٠	Q8
٠.٨٢	٠.٨١-	٠.٨٣	Q9
٠.٥٣٥	٠.١٤-	٠.٩٣	Q10
٠.٥٢٥	٠.٩٣-	٠.١٢	Q11
٠.٨٠	٠.٧٠-	٠.٩٠	Q12
٠.٥٠	٠	١	Q13
٠.١١٥	٠.١٢-	٠.١١	Q14
٠.٥٢	٠.٩٠-	٠.١٤	Q15
٠.٧٨٥	٠.٦٣-	٠.٩٤	Q16
٠.٥٣٥	٠.١١-	٠.٩٦	Q17
٠.٤٠٥	٠.٦٨-	٠.١٣	Q18
٠.٧٧٥	٠.٥٩-	٠.٩٦	Q19
٠.٧٨	٠.٦٤-	٠.٩٢	Q20
٠.٤٨٥	٠.١١-	٠.٨٦	Q21
٠.٩١	٠.٩٨-	٠.٨٤	Q22
٠.٦٨٥	٠.٤٢-	٠.٩٥	Q23
٠.٨٠	٠.٨٧-	٠.٧٣	Q24
٠.٦٠٥	٠.٥٧-	٠.٦٤	المتوسط

ويجب مراعاة أن مؤشر الرضا يعبر عن إجابة السؤال الوظيفي وهو يعني درجة رضا مستخدمي القوائم المالية في حالة توفر هذا المتطلب. بينما يوضح مؤشر عدم الرضا الإجابة على السؤال غير الوظيفي والذي يوضح درجة عدم رضا مستخدمي القوائم المالية في حالة عدم توفر هذا المتطلب.

ويوضح الشكل (٣) التمثيل البياني لـ SI و DI الذي يعبر عن وجود علاقة ارتباط بين SI و DI ويشير إلى تأثير المتطلبات على التقارير والقوائم المالية مما يحقق رضا أو عدم رضا المستخدمين عند الوفاء بهذه المتطلبات أو عدم الوفاء بها حسب طبيعة كل متطلب.



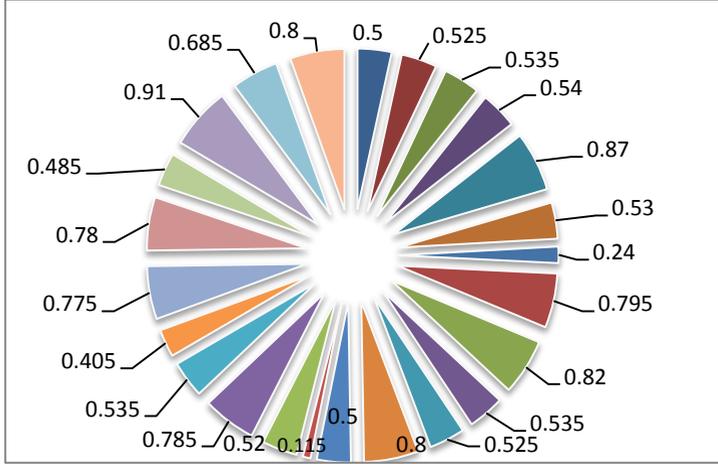
(CS) شكل (٣) معاملات الرضا

وبالنظر بالجدول السابق رقم (١٢) والشكل رقم (٣) نجد أن أعلى درجة رضا لمستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت واحد صحيح وذلك للمتطلب Q13. وهذا يعني أن توفر هذا المتطلب يحقق رضا لمستخدمي القوائم المالية تصل إلى ١٠٠% وفي المقابل أن عدم توفر هذا المتطلب يحقق حالة من عدم الرضا لمستخدمي القوائم المالية تبلغ صفر % وقد يرجع ذلك إلي أن هذه المتطلب من المتطلبات الجذابة الغير متوقعة من قبل المستخدمين وبالتالي يؤدي وجوده إلي زيادة بدرجة كبيره جداً وعدم وجوده قد لا يؤثر على درجة الرضا، وفي المقابل أن أقل درجة رضا لمستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت صفر % وذلك للمتطلب Q1. وهذا يعني أن توفر هذا المتطلب لا يحقق أي رضا لمستخدمي القوائم المالية ولكن في المقابل بلغت درجة عدم الرضا واحد صحيح لهذا المتطلب وهذا يعني أن عدم توفر هذا المتطلب يحقق حالة عدم رضا شديدة لمستخدمي القوائم المالية بلغت ١٠٠%. وقد تكون هذه نتيجة منطقية وذلك لأن هذا المتطلب من المتطلبات والاحتياجات الأساسية والأمور المسلم بها التي يجب توفرها بالقوائم والتقارير المالية.

كما يلاحظ أن هناك حالة من التقارب الشديد تقترب للتساوي بين درجة الرضا أو عدم الرضا لمستخدمي القوائم المالية فيما يتعلق بالمتطلب Q14 حيث بلغت درجة الرضا ١١% ودرجة عدم الرضا بلغت ١٢% وقد يرجع ذلك لأن هذا المتطلب يصنف وفقاً للدراسة الاختبارية بأنه من المتطلبات المحايدة الذي يعني وجوده أو عدم وجوده لا يؤثر بشكل واضح على مستخدمي القوائم

المالية لأنه من المتطلبات غير المؤثرة على رضا المستخدمين وبالمثل يمكن تحليل أي متطلب من المتطلبات السابقة بالاعتماد على مؤشر الرضا وعدم الرضا.

في حين يشير الشكل التالي رقم (٤) متوسط معامل الرضا (ASC) إلى متوسط تأثير المتطلبات على التقارير والقوائم المالية مما يحقق رضا أو عدم رضا المستخدمين عند الوفاء بهذه المتطلبات أو عدم الوفاء بها حسب طبيعة كل متطلب.



شكل (٤) متوسط معامل الرضا (ASC)

وبالنظر للشكل رقم (٤) نجد أن أعلى متوسط لدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت ٩١% وذلك للمتطلب Q22. وأن أقل متوسط لدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت ١١.٥% وذلك للمتطلب Q14، وأن هناك متطلبين يتساوى في متوسط درجة رضا مستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بنسبة ٥٠% وذلك للمتطلب Q1, Q13.

ونجد أيضاً أنه في المتوسط العام إجمالي نسبة الرضا لدى العينة بلغت ٦٤% في حالة توفر هذه المتطلبات بالتقارير والقوائم المالية، فحين أنه في المتوسط العام بلغت إجمالي نسبة عدم الرضا لدى العينة ٥٧% في حالة عدم توفر هذه المتطلبات بالتقارير والقوائم المالية أي بفارق قدره ٧%.

وبناءً على ما سبق يرى الباحث ثبات صحة الفرض القائل بأنه " يُسهم النموذج المقترح في قياس مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة" لما يقدمه هذا النموذج من قدرة واضحة على قياس درجات الرضا المختلفة لمستخدمي القوائم المالية بشكل رقمي لكل متطلب من متطلبات المستخدمين وعلى المستوى الإجمالي.

- ٢- رسم منحنيات العلاقة: قد تم التعرض لرسم منحنيات العلاقة بين متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية ودرجة رضائهم أو عدم رضائهم وطبيعة العلاقة بينهم بالتفصيل فيما سبق في خطوات إعداد النموذج المقترح راجع الشكل رقم (٢) الذي يوضح طبيعة العلاقة بين المتطلبات التي تتمثل في المتطلبات الجذابة وتأخذ شكل منحنى دالة أسية متزايدة، والمتطلبات الأحادية وتأخذ شكل منحنى دالة خطية تأخذ في التزايد، والمتطلبات الأساسية وتأخذ شكل منحنى دالة أسية متناقصة، والمتطلبات العكسية وتأخذ شكل منحنى دالة خطية تأخذ في التناقص، والمتطلبات المحايدة وتأخذ شكل منحنى دالة خطية مقارب أفقي.
- ٣- إعداد معادلات التنبؤ برضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وفقاً لكل مجموعة من متطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية كما يتضح من جدول رقم (١٣) وذلك اعتماداً على بيانات جدول رقم (١٢).

في نهاية هذا البحث يقدم الباحث نموذج للتنبؤ بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة بالاعتماد على منحنيات العلاقة بين المتطلبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية ودرجة رضائهم أو عدم رضائهم وذلك بتقسيم هذه المتطلبات إلى ثلاثة مجموعات رئيسية وفقاً للنتائج التي توصل إليها الباحث من واقع الدراسة الاختبارية وهي متطلبات أحادية ومتطلبات جذابة ومتطلبات أساسية، وأما عن المتطلبات المحايدة ليس لها تأثير على درجة الرضا، أما عن المتطلبات العكسية فلا يوجد متطلبات عكسية وفقاً لخانة الترتيب الموجودة بالجدول رقم (١١)، وتم إعداد كل معادلة من معادلات التنبؤ بالاعتماد على المعادلات السابق عرضها في شرح رسم منحنيات العلاقة بخطوات بناء الإطار المقترح، ويمكن الاستفادة من خلال هذا النموذج بالتنبؤ بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية في حالة إضافة أي مطلب جديد لم يكن موجود من قبل، وذلك من خلال تحديد الأول هل هذا المطلب يتبع أي نوع من المتطلبات ثم تحديد نسبة هذا المطلب إلى إجمالي عينة الدراسة كما تم فعله مسبقاً بالجدول رقم (١١)، ثم التعويض في المعادلة الخاصة به* نصل لدرجة الرضا، مع مراعاة أن نسبة هذا المطلب المطلوب التنبؤ به يجب أن يقع بين الصفر والواحد الصحيح وذلك لأنه إذا كان نسبة المطلب واحد صحيح سيحقق نفس درجة الرضا المتعلقة بالمعادلة المعوض فيها، وكذلك إذا كانت نسبة المطلب صفر سيحقق نفس درجة عدم الرضا المتعلقة بالمعادلة المعوض فيها.

* جميع معادلات التنبؤ تم عرضها في جدول رقم (١٣) وفقاً لنوعية كل مطلب.

وللتأكيد على ذلك بافتراض أنه سيتم إضافة مطلب جديد لمتطلبات المستخدمين الموجودة وسيتم التعبير عنه بمتطلب Q25 ويتمثل في " أن يتم إظهار أي امتيازات حكومية تتمتع بها المنشآت أو أي من منتجاتها بموجب القوانين والأنظمة أو غيرها مع الإشارة إلى الفترة التي يسري عليها ذلك"، وللتنبؤ بدرجة الرضا بعد إضافة هذا المتطلب يجب أولاً تحديد يتبع أي نوع من المتطلبات وبافتراض استقصاء عينة الدراسة وأوضحت أنه يتبع المتطلبات الأحادية، بافتراض أن نسبة هذا المتطلب لعينة الدراسة بلغت واحد صحيح أي (١٠٠%) أي أن X بواحد صحيح لذا يجب التعويض عنه في معادلات المتطلبات الأحادية ولتكن مثلاً المعادلة Q5.

وبالتالي تصبح معادلة التنبؤ كما يلي:

$$^*S = 1.74(1) - 0.78 = 96\%$$

ويلاحظ طبعاً أن درجة رضا مستخدمي القوائم المالية الناتجة للمتطلب Q25 هي مساوية تماماً لدرجة رضا المتطلب Q5 المعوض فيه.

وفي المقابل إذا تم التعبير عن المتغير X بصفر % سنجد أن درجة رضا مستخدمي القوائم المالية الناتجة للمتطلب Q25 مساوية تماماً لدرجة عدم الرضا للمتطلب Q5 المعوض فيه وللتأكيد يمكن التطبيق على المعادلة كما يلي:

$$S = 1.74(0) - 0.78 = 78\%$$

وبالمثل يمكن تحليل أي متطلب من المتطلبات الجديدة بنفس الطريقة السابق عرضها، مع مراعاة أنه كان من الممكن التعويض في أي معادلة للتنبؤ وسنحصل على نفس النتيجة أي بدلاً من التعويض في معادلة التنبؤ Q5 ممكن التعويض في معادلة Q8 أو غيرها.

* راجع الجدول رقم (١٣) الذي يوضح معادلات التنبؤ.

* راجع درجة الرضا وعدم الرضا للمتطلب Q5 بالجدول رقم (١٢) جدول معاملات الرضا (CS).

جدول (١٣) معادلات التنبؤ بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة*

$S = a F(X) + b$	$F(X)$	a	b	نقطة DI	نقطة SI	المتطلبات والاحتياجات
متطلبات احادية البعد (o) One-dimensional attributes						
$S = 1.74X - 0.78$	X	1.74	-0.78	(0,-0.78)	(1,0.96)	Q5
$S = 1.59X - 0.99$	X	1.59	-0.99	(0,-0.99)	(1,0.60)	Q8
$S = 1.64X - 0.81$	X	1.64	-0.81	(0,-0.81)	(1,0.83)	Q9
$S = 1.6X - 0.70$	X	1.6	-0.70	(0,-0.70)	(1,0.90)	Q12
$S = 1.57X - 0.63$	X	1.57	-0.63	(0,-0.63)	(1,0.94)	Q16
$S = 1.55X - 0.59$	X	1.55	-0.59	(0,-0.59)	(1,0.96)	Q19
$S = 1.56X - 0.64$	X	1.56	-0.64	(0,-0.64)	(1,0.92)	Q20
$S = 1.82X - 0.98$	X	1.82	-0.98	(0,-0.98)	(1,0.84)	Q22
$S = 1.6X - 0.87$	X	1.6	-0.87	(0,-0.87)	(1,0.73)	Q24
متطلبات جذابة (A) Attractive attributes						
$S = 0.61e^x + 0.73$	e^x	0.61	-0.73	(0,-0.12)	(1,0.93)	Q2
$S = 0.63e^x + 0.85$	e^x	0.63	-0.85	(0,-0.22)	(1,0.86)	Q4
$S = 0.62e^x + 0.76$	e^x	0.62	-0.76	(0,-0.14)	(1,0.93)	Q10
$S = 0.58e^x + 0.58$	e^x	0.58	-0.58	(0,-0)	(1,1)	Q13
$S = 0.62e^x + 0.73$	e^x	0.62	-0.73	(0,-0.11)	(1,0.96)	Q17
$S = 0.56e^x + 0.67$	e^x	0.56	-0.67	(0,-0.11)	(1,0.86)	Q21

* تم حساب معاملات (a, b) لكل مجموعة من المتطلبات (M), (A), (O) بالاعتماد على معادلات التنبؤ السابق عرضها في منحنيات العلاقة.

$S = 0.80e^x + 1.2$	e^x	0.80	-1.2	(0,-0.42)	(1,0.95)	Q23
Must-be attributes (M) متطلبات أساسية						
$S = 1.58 - e^{-x} + 0.58$	$-e^{-x}$	1.58	-0.58	(0,-1)	(1,0)	Q1
$S = 1.69 - e^{-x} + 0.80$	$-e^{-x}$	1.69	-0.80	(0,-0.89)	(1,0.18)	Q3
$S = 1.68 - e^{-x} + 0.78$	$-e^{-x}$	1.68	-0.78	(0,-0.90)	(1,0.16)	Q6
$S = 1.66 - e^{-x} + 0.73$	$-e^{-x}$	1.66	-0.73	(0,-0.93)	(1,0.12)	Q11
$S = 1.65 - e^{-x} + 0.75$	$-e^{-x}$	1.65	-0.75	(0,-0.90)	(1,0.14)	Q15
$S = 1.28 - e^{-x} + 0.60$	$-e^{-x}$	1.28	-0.60	(0,-0.86)	(1,0.13)	Q18

٤ - النتائج والتوصيات والمقترحات البحثية

٤-١ النتائج

في ضوء كل من الدراستين النظرية والاختبارية للبحث يمكن استخلاص النتائج التالية:

- ١- ثبات صحة الفرض القائل بأنه " يسهم النموذج المقترح في قياس مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة"، وقد جاء هذا الفرض متسقاً مع هدف البحث والدراسة النظرية والدراسة الاختبارية التي قام بها الباحث.
- ٢- إن عدد المتطلبات الأساسية بلغت ٦ متطلبات، وإن المتطلبات الأحادية بلغت ٩ متطلبات، وإن المتطلبات الجذابة بلغت ٧ متطلبات، وإن المتطلبات المحايدة بلغت ٢ مطلب، ولا يوجد متطلبات عكسية، وذلك بإجمالي متطلبات ٢٤ مطلب.
- ٣- إن أعلى درجة رضا لمستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت واحد صحيح وذلك للمتطلب Q13 وهو يتمثل في " توفير معلومات تساعد في إعداد نسب ومؤشرات غير مالية". وهذا يعني أن توفر هذا المتطلب يحقق رضا لمستخدمي القوائم المالية تصل إلى ١٠٠% وفي المقابل أن عدم توفر هذا المتطلب يحقق حالة من عدم رضا لمستخدمي القوائم المالية بلغت صفر% وذلك لأن هذا المتطلب من المتطلبات الجذابة الغير متوقعة من قبل المستخدمين. مع مراعاة أنه ليس من الضرورة أن تكون كل المتطلبات التي تصنف من المتطلبات الجذابة تكون درجة الرضا ١٠٠% ودرجة عدم الرضا صفر% ويؤكد على ذلك أنه على سبيل المثال المتطلب Q23 بلغت درجة رضا المستخدمين عنه ٩٥% في حين درجة عدم

الرضا ٤٢%، وكذلك المتطلبات Q2, Q4, Q10, Q17, Q21 تعدو من المتطلبات الجذابة التي دائماً يكون درجة الرضا أعلى جداً من درجة عدم الرضا وقد يرجع ذلك لطبيعة هذه المتطلبات كما أوضحنا سابقاً.

٤- إن أقل درجة رضا لمستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت صفر % وذلك لمتطلب Q1 وهو يتمثل في " الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة وأنشطتها في التقارير المالية". وهذا يعني أن توفر هذا المتطلب لا يحقق أي رضا لمستخدمي القوائم المالية وقد تكون هذه النتيجة منطقية وذلك لأنه من المتطلبات والاحتياجات الأساسية والأمور المسلم بها التي يجب توفرها بالقوائم والتقارير المالية ولا غنى عنها وفقاً لآراء العينة المختارة، وأن عدم توفر هذا المتطلب يحقق عدم رضا شديد لمستخدمي القوائم المالية بلغت ١٠٠%. مع مراعاة أنه ليس من الضرورة أن تكون كل المتطلبات التي تصنف من المتطلبات الأساسية يكون درجة الرضا صفر % ودرجة عدم الرضا ١٠٠% ويؤكد على ذلك أنه على سبيل المثال المتطلب Q6 بلغت درجة رضا المستخدمين عنه ١٦% في حين درجة عدم الرضا ٩٠% وكذلك المتطلبات Q3, Q11, Q15, Q18 تعدو من المتطلبات الأساسية التي دائماً يكون درجة الرضا أقل جداً من درجة عدم الرضا وقد يرجع ذلك لطبيعة هذه المتطلبات كما أوضحنا سابقاً.

٥- إن هناك حالة من التقارب الشديد تقترب للتساوي بين درجة الرضا أو عدم الرضا لمستخدمي القوائم المالية فيما يتعلق بالمتطلب Q14 المتمثل في " توافق التقارير والقوائم المالية مع التطور التكنولوجي والثقافي لهذه المشروعات والمستثمرين والعاملين فيها". حيث بلغت درجة الرضا ١١% ودرجة عدم الرضا بلغت ١٢% وطبعاً يتضح مدى التقارب بين درجة الرضا وعدم الرضا وقد يرجع الباحث ذلك لأن هذا المتطلب يصنف وفقاً للدراسة الاختبارية بأنه من المتطلبات المحايدة الذي يعني وجودها أو عدم وجودها لا يؤثر بشكل كبير على مستخدمي القوائم المالية لأنها متطلبات غير مؤثرة أو محايدة، وكذلك المتطلب Q7 بلغ درجة رضا مستخدمي القوائم المالية عنها ٢٥% في حين درجة عدم الرضا ٢٣% وهي تدخل أيضاً ضمن المتطلبات المحايدة.

٦- إن درجة رضا مستخدمي القوائم المالية لمتطلبات واحتياجات المستخدمين بلغت ٩٦% للمتطلب Q5 وهو يتمثل في "المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتصف بالقابلية للفهم المباشر من قبل المستخدمين". وهذا يعني أن توفر هذا المتطلب يحقق رضا لمستخدمي القوائم المالية يصل إلى ٩٦% وفي المقابل أن عدم توفر هذا المتطلب يحقق حالة عدم رضا لمستخدمي القوائم المالية بلغت ٧٨%، وقد يرجع ذلك لأنه من المتطلبات الأحادية أو الإضافية التي يطلبها المستخدمين

وليست أساسية بالمعلومات الواردة بالقوائم المالية، لذا تتفاوت درجة الرضا أو عدم الرضا حسب مدى الحاجة إليها من قبل المستخدمين، وينطبق ذلك أيضاً على كل من المتطلبات Q8, Q9, Q12, Q16, Q19, Q20, Q22, Q24 لأنها تعد من المتطلبات الأحادية التي تتأثر بمدى الحاجة إليها من قبل المستخدمين سواء في زيادة درجة الرضا أو انخفاضه.

٧- أن المتوسط العام لإجمالي نسبة درجة رضا مستخدمي القوائم المالية بلغت ٦٤% لدى عينة الدراسة في حالة توفر هذه المتطلبات بالتقارير والقوائم المالية، في حين أن المتوسط العام لإجمالي نسبة درجة عدم الرضا لدى عينة الدراسة بلغت ٥٧% في حالة عدم توفر هذه المتطلبات بالتقارير والقوائم المالية أي بفارق قدره ٧%.

٨- تقديم نموذج مقترح للتنبؤ بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية عند إدخال أي متطلب جديد لم يتم إدخاله من قبل، ولذا بمجرد تحديد نوع المتطلب يمكن التنبؤ بدرجة الرضا.

٤-٢ التوصيات

بناءً على نتائج البحث يوصي الباحث بالآتي:

١- أن تستعين جهات واضعي المعايير عند إعداد معايير جديدة أو تعديل المعايير الحالية بنتائج هذه الدراسة لزيادة رضا المستخدمين عن القوائم المالية وتحسين جودة التقارير المالية وذلك لأن العوامل النفسية والسلوكية وشعور المستخدمين عن مدى تقبلهم ورضائهم عن القوائم المالية أصبح من العوامل الهامة التي تؤثر في جودة التقارير المالية باعتبارها تغذية عكسية يمكن استخدامها في تحسين جودة التقارير المالية.

٢- أن يتم إحداث تغيير في الإطار الفكري للمحاسبة بمراعاة العوامل السلوكية والنفسية والأخلاقية والسيكولوجيا في المحاسبة حتى لا تصبح المحاسبة بمعزل عن باقي العلوم الاجتماعية والتطورات المتلاحقة في باقي العلوم، ولذا حاول الباحث في هذه الدراسة أن تكون البداية لهذا التغيير.

٣- الاستعانة بذوي الخبرة من السادة أساتذة الجامعات المصرية والمراكز التدريبية وبيوت الخبرة لعقد العديد من ورش العمل والدورات والندوات العلمية للعمل على رفع كفاءة العاملين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة فيما يتعلق بكيفية إعداد القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وفقاً لأحدث تعديلات معايير المحاسبة المصرية معيار رقم (٤٦) لسنة ٢٠١٥، وكذلك التركيز على مدى رضا مستخدمي القوائم المالية عن القوائم والتقارير المالية التي يتم إعدادها من خلال تقديم العديد من الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لقياس رضا المستخدمين.

٤-٣ المقترحات البحثية

- يوصي الباحث باستكمال بعض النقاط التي لم تتناولها الدراسة الحالية، ولكنها تنال اهتماماً كبيراً على المستوى العلمي والعملي وأهمها:
- ١- تطبيق نموذج كانو لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت المالية لما تمثله هذه المنشآت من أهمية كبرى على المستوى العلمي والعملي، أو التطبيق على مستوى الشركات المسجلة ببورصة الأوراق المالية.
 - ٢- دراسة العوامل السيكولوجيا والنفسية لمعدي القوائم المالية وأثرها على جودة التقارير المالية، لما تمثله هذه العوامل من تأثير كبير على التقارير المالية.
 - ٣- استخدام المدخل الأخلاقي في دراسة رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت المسجلة ببورصة الأوراق المالية.
 - ٤- إعداد نموذج للتنبؤ بدرجة رضا مستخدمي القوائم المالية لقطاع الخدمات.
 - ٥- إعداد دراسة دولية مقارنة لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للشركات التي تُطبق معايير التقارير المالية الدولية (IFRS) والشركات التي تُطبق معايير المحاسبة الأمريكية (FAS).
 - ٦- إعداد دراسة تحليلية لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية بإتباع نموذج آخر غير المتبع من قبل الباحث.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو نصار، محمد حسين؛ الذنبيات، على عبد القادر؛ أهمية تعليمات الإفصاح الصادرة عن هيئة الأوراق المالية ومدى كفايتها في تلبية احتياجات مستخدمي البيانات المالية، مجلة الدراسات- العلوم الإدارية، المجلد ٣٢، العدد ١، ٢٠٠٥.

البرغوثي، سلوى عبد اللطيف محمود؛ عبد العزيز، جمال سيد؛ أبو ناعم، عبد الحميد مصطفى؛ مدى رضا العملاء عن مختبرات التحاليل الطبية في جمهورية مصر العربية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث، جامعة القدس المفتوحة، مجلد ١، العدد ١، ٢٠١٤.

الدحيات، أحمد عبد الرحيم؛ أبو ريشة، خالد عريج؛ معايير التقارير المالية الدولية الخاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم (IFRS for SMES) الأهمية، المشاكل والمعوقات: حالة الأردن، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث، المجلد ٥، العدد ٣، ٢٠١٤.

حسين، هيام محمد إبراهيم؛ دراسة تحليلية لمدى إمكانية تطبيق المعيار الدولي للتقرير المالي الخاص بالمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم في بيئة الأعمال المصرية: دراسة ميدانية، مجلة المال والتجارة، العدد ٥٤٦، ٢٠١٤.

خليل، علي محمود مصطفى؛ قياس أثر تطبيق الإسناد الخارجي لوظائف المحاسبة على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة المقيدة في بورصة النيل المصرية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة - جامعة عين شمس، مجلد ١٩، العدد ١، ٢٠١٥.

درويش، حنان محمد؛ اتجاهات المحاسبين والمراجعين نحو المعيار المصري للإفصاح المحاسبي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع مقارنته بالمعيار الدولي، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة جامعة عين شمس، مجلد ٢٠، العدد ١، ٢٠١٦.

زوين، عمار عبد الأمير؛ قياس رضا الزبون باستخدام نموذج كانوا لتحسين جودة المنتج: دراسة استطلاعية لأراء عينة من زبائن شركة الالبسة الرجالية الجاهزة في النجف، مجلة الدراسات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، مجلد ٣، العدد ٥، ٢٠٠٩.

سويدان، ميشيل سعيد؛ حماد، لينا جمال؛ بطانية، هنادي تركي محمد؛ قاقيش، محمود حسن سالم؛ مدى ملاءمة معايير الإبلاغ المالي الدولية الخاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم للتطبيق في الأردن: دراسة استكشافية من وجهة نظر مدققي الحسابات الأردنيين، المجلة الأردنية، المجلد ١٤، العدد ٢، ٢٠١٨.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Ali Uyar, Ali Haydar Gungormus, Perceptions and Knowledge of accounting professionals on IFRS for SMEs: Evidence from Turkey, Research in Accounting Regulation, VOL 25, 2013.
- Ana Bonito, Claudio Pais, The macroeconomic determinants of the adoption of IFRS for SMEs, Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review, 2017.
- Antony Pearce, Dirk Pons, Thomas Neitzert, Implementing lean-Outcomes from SME case studies, Operations Research Perspectives, VOL 5, 2018.
- C.V. Sunil Kumar, Srikanta Routroy, Demystifying Manufacturer Satisfaction through Kano Model, 4th International Conference on Materials Processing and Characterization, Materials Today: Proceedings, VOL 2, 2015.
- Fabio Albuquerque, Joaquin Texeira Quiros, Rosario Justino, Are the cultural accounting values a relevant issue for the SMEs financing options? Contaduria y Administracion VOL 62,2017.
- Franz Bailom, Hans H. Hinterhuber, Kurt Matzler and Elmar Sauerwein, Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit, Journal of Research and Management, Verlag C.H.Beck, 1996.
- Hosna Pakizehkar, Mohammmd Mirmohammadi sadrabadi, Rasool Zare Mehrjardi, Amir Ehsan Eshaghieh, The application of integration of Kano's Model, AHP technique and QFD Matrix in prioritizing the banks subtructions, Procedia-Social and Behavioral Sciences, VOL. 230, 2016.
- Ishardita Pambudi Tama, Wifqi Azlia, Dewi Hardiningtyas, Development of Customer Oriented Product design using Kansei engineering and Kano Model: Case Study of Ceramic Souvenir, Procedia Manufacturing, VOL. 4, 2015.

- Josip Mikulic, The Kano Model – A Review of its Application in Marketing Research From 1984 to 2006, University of Zagreb, 2007.
- Kurt Matzler, Hans H. Hinterhuber, How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment, Technovation, VOL 18, 1998.
- Lina He, Xinguo Ming, Miao Li, Maokuan Zheng, Zhitao Xu, Understanding Customer requirements through quantitative analysis of an improved Fuzzy Kano's Model, J Engineering Manufacture, Vol. 23, 2017.
- Lina He, Wenyan Song, Zhenyong Wu, Zhitao Xu, Maokuan Zheng, Xinguo Ming, Quantification and integration of an improved Kano model into QFD based on multi-population adaptive genetic algorithm, Computers & Industrial Engineering, VOL 114, 2017.
- Ling-Zhong Lin, Huery-Ren Yeh, Ming-Chao Wang, Integration of Kano's Model into FQFD for Taiwanese Ban-Doh banquet Culture, Tourism Management, Vol.46, 2015.
- Mahima Gupta, Charu Shri, Reliapilty Paper Understanding Customer requirements of Corrugated industry using Kano Model, International Journal of Quality & Reliabikity Management, Vol. 35, Issues 8, 2018.
- Md, Mamunur Rashid, Jun ichi Tamaki, A.M.M. Sharif Ullah, Akihiko Kubo, A Kano Model Based Linguistic Application for Customer Needs Analysis, International Journal of Engineering Business Management, VOL.3, No.2, 2011.
- Mei-ling Yao, Ming-Chuen Chuang, Chun-Cheng Hsu, The Kano Model analysis of features for mobile security applications, Computers & Security, Vol. 78, 2018.
- Min-Yuan Ma, Chun-Wei Chen, Yu-Ming Chang, Using Kano Model To differentiate between Future Vehicle-driving services, International Journal of Industrial Ergonomics, Vol. 69, 2019.

- Mohamed, Aboelmaged, The drivers of sustainable manufacturing practices in Egyptian SMEs and their impact on competitive capabilities: A PLS-SEM model, *Journal of Cleaner Production*, VOL.175, 2018.
- Mohd Azian Husin, Mohamed Dahlan Ibrahim, The Role of Accounting Services and Impact on Small Medium Enterprises (SMEs) Performance in Manufacturing Sector from East Coast Region of Malaysia: A Conceptual Paper, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, VOL 115, 2014.
- Ndeye Ndiaye, Lutfi Abdul Razak, Ruslan Nagayev, Adam Ng, Demystifying small and medium enterprises' (SMEs) performance in emerging and developing economies, *Borsa Istanbul Review*, April 2018.
- Qianli Xu, Roger J. Jiao, Xi Yang and Martin Helander, Roger J. Jiao, Halimahtun M. Khalid, An analytical Kano model for customer need analysis, *Design Studies*, Vol 30 No. 1 January 2009.
- Wenyan Song, Xinguo Ming, Zhitao Xu, Intergrating Kano Model and Grey-Markov Chain to Predict Customer requirement states, *J Engineering Manufacture*, 2013.

<https://managementmania.com/en/kano-model>.

ملحق البحث

قائمة استقصاء لبحث بعنوان

نموذج مقترح لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (دراسة اختبارية)

السيد الأستاذ الفاضل/.....

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة اختبارية لقياس رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة عن القوائم والتقارير المالية باعتبارها مخرجات النظام المحاسبي أو المنتج النهائي للدورة المحاسبية، وذلك من خلال تصميم قائمة استقصاء لتقصي ومعرفة آرائكم البناءة عن مدى وجود أهم الاحتياجات أو المتطلبات أو الخصائص التي يجب توفرها في القوائم والتقارير المالية لتحقيق رضا مستخدمي القوائم المالية والعكس صحيح أهم الاحتياجات أو المتطلبات أو الخصائص التي لا يجب توفرها في القوائم والتقارير المالية لتحقيق رضا مستخدمي القوائم المالية وذلك وفقاً للنموذج المقترح (كانو)، لذا يأمل الباحث من سيادتكم باستيفاء بيانات قائمة الاستقصاء المرفقة لما لآرائكم من أهمية بالغة في اتمام البحث، وإعادتها الى الباحث في أقرب وقت ممكن حتى يتمكن من إتمام البحث، ونؤكد لحضراتكم أن البيانات التي سيتم تجميعها سوف تعالج بسرية تامة وسيقتصر استخدامها على اغراض البحث العلمي فقط.

ويتوجه الباحث لسيادتكم بخالص الشكر والتقدير على حسن تعاونكم واسهامكم في إثراء البحث العلمي.

دكتور

محي سامي محمد محمد الشباصي

المدرس بقسم المحاسبة

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

القسم الأول: بيانات عامة

(١) الاسم (اختياري):.....

(٢) المؤهل العلمي:.....

• بكالوريوس.

• دبلومة دراسات عليا.

• ماجستير.

• دكتوراه.

(٣) الفئة التي تنتمي إليها:.....

• محللين ماليين.

• مسؤولي ائتمان بالبنوك.

• أكاديميين.

(٤) سنوات الخبرة:.....

• أقل من خمس سنوات.

• من خمس سنوات إلى ١٠ سنوات.

• أكثر من ١٠ سنوات.

ملخص عن البحث

تمثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة أهمية كبرى لاقتصاد الدول سواء على المستوى المحلي أو العالمي، ونجد في مصر أن هذه المنشآت تمثل نسبة كبرى من إجمالي عدد المنشآت العاملة بمصر ومن ثم من حجم الاقتصاد القومي، وتتميز هذه المنشآت بكثافة العمالة، واستخدامها لتكنولوجيا إنتاجية بسيطة، وتتطلب استثمارات رأسمالية منخفضة، وتتميز كذلك بالانتشار الجغرافي الواسع، لذا نظراً لأهمية هذا النوع من المنشآت الصغيرة والمتوسطة حاول الباحث تقييم مدى رضا مستخدمي القوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال مدى وجود أهم المتطلبات أو الاحتياجات أو الخصائص التي يجب توفرها في القوائم والتقارير المالية لتحقيق رضا مستخدمي القوائم والتقارير المالية والعكس صحيح أهم المتطلبات أو الاحتياجات أو الخصائص التي لا يجب توفرها في القوائم والتقارير المالية لتحقيق رضا مستخدمي القوائم والتقارير المالية.

وفي سبيل تحقيق ذلك قام الباحث بتقسيم هذه المتطلبات أو الخصائص أو الاحتياجات إلى خمسة مجموعات رئيسية وفقاً للنموذج المقترح (نموذج كانو) وذلك كما يلي:

المجموعة الأولى: متطلبات أساسية (Must-be attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات التي يجب أن تكون موجودة بالمعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، وأن وجودها يعتبر أمر مسلم به، وعدم وجود أو كفاية هذه الصفات أو المتطلبات يؤدي إلى عدم الرضا الشديد لمستخدمي القوائم المالية، ولكن وجودها لن يزيد من مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية.

المجموعة الثانية: متطلبات أحادية البعد (إضافية) (One-dimensional attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات الإضافية التي ليست أساسية بالمعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، وأن وجودها يؤدي إلى رضا مستخدمي القوائم المالية، في حين أن غيابها سوف يؤدي إلى عدم رضا مستخدمي القوائم المالية، أي أن هناك علاقة طردية بين هذه المتطلبات ودرجة رضا مستخدمي القوائم المالية.

المجموعة الثالثة: متطلبات جذابة (Attractive attributes)

وهي تمثل السمات أو الصفات أو المتطلبات أو الاحتياجات الغير متوقعة في المعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية، ولكن عندما يتم توفيرها تؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا مستخدمي القوائم المالية بدرجة كبيرة، بينما لن يؤثر غيابها على رضا مستخدمي القوائم المالية.

المجموعة الرابعة: متطلبات غير مؤثرة (محايدة) (Indifferent attributes)

لا تؤثر هذه السمات أو الصفات أو المتطلبات في تحقيق رضا مستخدمي القوائم المالية، أي بمعنى أن وجود هذه المتطلبات أو عدم وجودها ليس له تأثير في درجة رضا مستخدمي القوائم المالية، وبالتالي يفضل الباحث أن يطلق عليها عوامل محايدة غير مؤثرة.

المجموعة الخامسة: متطلبات عكسية (Reverse attributes)

إن وجود هذه السمات أو الصفات أو المتطلبات في المعلومات الواردة بالقوائم والتقارير المالية تؤدي إلى عدم رضا مستخدمي القوائم المالية، أي أن هناك علاقة عكسية بين هذه المتطلبات ودرجة رضا مستخدمي القوائم المالية، والعكس صحيح أي أن عدم وجودها قد يؤدي إلى رضا مستخدمي القوائم المالية.

ويوضح الباحث لسيادتكم بعد الإجابة على استمارة الاستقصاء المرفقة أنه سيتم تحليلها وتحويلها إلى هذه المتطلبات والاحتياجات السابق عرضها وفقاً لنموذج كانو.

استمارة الاستقصاء

يرجاء التكرم بإبداء رأي سيادتكم في كل عبارة من العبارات التالية، بتوضيح مدى شعور سيادتكم في حالة توفر أو عدم توفر هذه المتطلبات أو الاحتياجات أو الخصائص في التقارير والقوائم المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وذلك بوضع علامة صح في الخانة التي تعكس رأيكم، ولكم جزيل الشكر والتقدير بالموافقة على المشاركة في هذا البحث.

رقم	العبارة	سأكون سعيد بذلك Like	يجب أن تكون كذلك Must be	لا تؤثر في شيء Neutral	ممكن قبول ذلك Live With	غير سعيد بذلك Dislike
١	أ- الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة وأنشطتها في التقارير المالية.					
	ب- عدم الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة وأنشطتها في التقارير المالية.					
٢	أ- إظهار الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق المحلي وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية.					
	ب- لا تظهر الوضع التنافسي للشركة ضمن قطاع نشاطها وأسواقها الرئيسية وحصتها من السوق المحلي وكذلك حصتها من الأسواق الخارجية.					
٣	أ- وصف للصفقات المبرمة بين المنشأة والأطراف الأخرى، وكذلك العلاقات الهامة بين المنشأة وأطرافها الخارجية.					

					ب-لا يتم وصف للصفات المبرمة بين المنشأة والأطراف الأخرى، وكذلك العلاقات الهامة بين المنشأة وأطرافها الخارجية.	
					أ- تطبيق أبسط وأسهل المعالجات المحاسبية وتجنب البدائل التي تتطلب معالجات طويلة أو معقدة.	٤
					ب- تطبيق أصعب المعالجات المحاسبية والبدائل التي تتطلب معالجات طويلة أو معقدة.	
					أ- تتصف المعلومات الواردة بالقوائم المالية بالقابلية للفهم المباشر من قبل المستخدمين.	٥
					ب- لا تتصف المعلومات الواردة بالقوائم المالية بالقابلية للفهم المباشر من قبل المستخدمين.	
					أ- الإفصاح بمعلومات حول المركز المالي والأداء والتدفقات النقدية للمنشأة.	٦
					أ- عدم الإفصاح بمعلومات حول المركز المالي والأداء والتدفقات النقدية للمنشأة.	
					أ- تتوافق التقارير المالية مع المتطلبات البيئية المحيطة.	٧
					ب- لا تتوافق التقارير المالية مع المتطلبات البيئية المحيطة.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية ليس بها تضخيم أو تخفيض متعمد في قيم الأصول أو الدخل أو الالتزامات أو المصروفات.	٨
					ب- المعلومات الواردة بالقوائم المالية ليس بها تضخيم أو تخفيض	

					متعمد في قيم الأصول أو الدخل أو الالتزامات أو المصروفات.	
					أ- لا يوجد معلومات داخل القوائم المالية لها تأثير على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون وتم حذفها أو تحريفها.	٩
					ب- يوجد معلومات داخل القوائم المالية لها تأثير على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون وتم حذفها أو تحريفها.	
					أ- المنافع المأخوذة من المعلومات الواردة بالقوائم المالية تفوق التكاليف المتكبدة في الحصول على هذه المعلومات.	١٠
					ب- المنافع المأخوذة من المعلومات الواردة بالقوائم المالية لا تفوق التكاليف المتكبدة في الحصول على هذه المعلومات.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتسم بسهولة العرض المالي والإفصاح المحاسبي.	١١
					ب- لا تتسم المعلومات الواردة بالقوائم المالية بسهولة العرض المالي والإفصاح المحاسبي.	
					المعلومات الواردة بالقوائم المالية تسهم في مقارنة القوائم المالية للمنشأة عبر الزمن.	١٢
					المعلومات الواردة بالقوائم المالية لا تسهم في مقارنة القوائم المالية للمنشأة عبر الزمن.	

					توفر معلومات تساعد في إعداد النسب ومؤشرات غير المالية.	١٣
					لا توفر معلومات تساعد في إعداد النسب والمؤشرات غير المالية.	
					أ- تتوافق التقارير المالية مع التطور التكنولوجي والثقافي لطبيعة هذه المشروعات والمستثمرين والعاملين فيها.	١٤
					ب- لا تتوافق التقارير المالية مع التطور التكنولوجي والثقافي لطبيعة هذه المشروعات والمستثمرين والعاملين فيها.	
					أ- توضح السياسات والطرق المحاسبية بالشكل الذي يسهل فهمه، وأي تغييرات في هذه السياسات وأثر هذه التغييرات.	١٥
					ب- لا توضح السياسات والطرق المحاسبية بالشكل الذي يسهل فهمه، وأي تغييرات في هذه السياسات وأثر هذه التغييرات.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية تساهم في مقارنة القوائم المالية بالمنشآت الأخرى.	١٦
					ب- المعلومات الواردة بالقوائم المالية لا تساهم في مقارنة القوائم المالية بالمنشآت الأخرى.	
					أ- يتم تقديم المعلومات في الإطار الزمني لاتخاذ القرار والتوقيت المناسب.	١٧
					ب- لا يتم تقديم المعلومات في الإطار الزمني لاتخاذ القرار	

					و لا في التوقيت المناسب.	
					أ- تتوافق أسس إعداد القوائم المالية مع حجم وعمل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	١٨
					ب- لا تتوافق أسس إعداد القوائم المالية مع حجم وعمل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية ملائمة لحاجات المستخدمين.	١٩
					ب- المعلومات الواردة بالقوائم المالية غير ملائمة لحاجات المستخدمين.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية تتسم بالموضوعية وخالية من الأخطاء الهامة والتحيز، وتعبّر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو ما هو متوقع أن تعبر عنه.	٢٠
					ب- المعلومات الواردة بالقوائم المالية غير موضوعية وغير خالية من الأخطاء الهامة والتحيز، ولا تعبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو ما هو متوقع أن تعبر عنه.	
					أ- توفر مجموعة من المؤشرات المالية لبنود القوائم المالية.	٢١
					ب- لا توفر مجموعة من المؤشرات المالية لبنود القوائم المالية.	
					أ- عرض العمليات المالية والأحداث الأخرى طبقاً لجوهرها وحقيقتها الاقتصادية وليس لمجرد شكلها القانوني.	٢٢

					ب- عرض العمليات المالية والأحداث الأخرى طبقاً لشكلها القانوني وليس لجورها وحققتها الاقتصادية.	
					أ- الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمخاطر المالية.	٢٣
					ب- لا يتم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمخاطر المالية.	
					أ- المعلومات الواردة بالقوائم المالية تبرز نتائج تصرفات الإدارة وتساعد كذلك على محاسبتها عن الموارد التي أودعت في حوزتها.	٢٤
					ب- المعلومات الواردة بالقوائم المالية لا تبرز نتائج تصرفات الإدارة ولا تساعد على محاسبتها عن الموارد التي أودعت في حوزتها.	

إذا كان هناك أي معلومات إضافية أو ضرورة تري سيادتكم إضافتها في مجال هذا البحث

برجاء ذكرها:.....