

تأثير استخدام بطاقة الأداء المتوازن على ترشيد تكاليف الجودة  
في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي

**The Impact of Using Balanced Scorecard on  
Rationalizing Quality Costs in Pharmaceutical  
Companies listed in Amman Exchange Market**

إعداد

فراس "محمدذيب" مبيضين

إشراف

الدكتور أسامة شعبان

**الملخص**

هدفت الدراسة بيان أثر تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العميل، بعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو) على ترشيد تكاليف الجودة في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي.

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (6) شركات، أما أفراد مجتمع الدراسة فيتكون من جميع الموظفين العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والمشرفين العاملين في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي، والبالغ عددهم (162) فرداً، ونظراً لصغر حجم أفراد مجتمع الدراسة قام الباحث بأسلوب المسح الشامل لجميع افراد مجتمع الدراسة، قام الباحث بتوزيع (162) استبانة وبلغ عدد الاستبانات المستردة (133) استبانة بنسبة مقدارها (82%).

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، بحيث قام الباحث بتطوير استبانة خاصة حسب ماتتضيه متغيرات الدراسة، ولمعالجة بيانات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) بحيث توصلت الدراسة الى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لاستخدام ابعاد بطاقة الأداء المتوازن (المالي، العميل، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو) على ترشيد تكاليف الجودة في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي.

- بينت نتائج الدراسة انه لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لأثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على ترشيد تكاليف الجودة في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي تعزى لكل من ( الجنس، العمر، سنوات الخبرة).
- بينت نتائج الدراسة انه توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لأثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على ترشيد تكاليف الجودة في شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، فإن اهم التوصيات التي

يوصي بها الباحث مايلي:

- ضرورة تطبيق جميع محاور بطاقة الاداء المتوازن في شركات الادوية الاردنية بشكل متكامل في تقييم ادائها، ذلك لانها تعتبر عنصرا هاما للمنافسة وترشيد تكاليف الجودة.
- ضرورة نشر وتعريف اهمية بطاقة الاداء المتوازن لدى جميع العاملين في شركات الادوية الاردنية، من خلال اشراكهم في العديد من البرامج التعليمية والتدريبية والندوات العلمية، اضافة الى رصد التمويل والموارد اللازمة لتوفير متطلبات تطبيق جميع محاور البطاقة.
- ضرورة اهتمام شركات الادوية الاردنية باستقطاب الكوادر المبدعة لزيادة قدراتها في ابتكار الحلول، ومن ثم الإحتفاظ بهم وخصوصا العمالة التي تمتلك خبرات عملية مفيدة للعمل، من خلال تحفيز برامج التعلم لزيادة ولائهم لها.
- ضرورة اهتمام شركات الادوية الاردنية بعناصر تكاليف الجودة (تكاليف التقييم، الوقاية، الفشل الداخلي والخارجي) وذلك بهدف تقليص الخسائر الناتجة عن جودة المنتج الى الحد الادنى.