



كلية التجارة  
قسم المحاسبة

"استخدام المقاييس المرجعية التعاونية في تقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية في مجالات التطوير الاستراتيجي للأداء  
دراسة نظرية وتطبيقية"

دراسة مقدمة  
للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

من

أمانى كمال محمد إبراهيم  
المعيدة بقسم المحاسبة

التوقيع

إشراف

الأستاذ الدكتور / محمد بهاء الدين بديع القاضي

أستاذ نظم المعلومات

كلية التجارة جامعة بنى سويف

٢٠٠٧ - ١٤٢٨ م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



**علمت**

**أن رزقي لا يأخذه غيري ...**

**فاطمان قلبي ...**

**وعلمت**

**أن عملي لا يقوم به غيري ...**

**فاشتغلت به وحدي ...**

**يارب**

**إذا أعطيتني قوة فلا تأخذ عقلي ...**

**وإذا أعطيتني نجاحا فلا تأخذ تواضعـي ...**

**وإذا أعطيتني تواضعا ...**

**فلا تأخذ اعتزازـي وكرامتي ...**

**يارب**

**لا تدعـي أصاب بالغرور إذا نجحت ...**

**ولا باليأس إذا فشلت ...**

## **إهداء**

**إلى والدي ....**

**رمز المحبة والعطاء....**

**إلى والدتي....**

**رمز الجمال والإيثار....**

## **لجنة الحكم والمناقشة**

**الأستاذ الدكتور / محمد محمود محمد قوطة**

**أستاذ و رئيس قسم نظم المعلومات**

**ومساعد عميد كلية الإدارة والتكنولوجيا**

**بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري**

**" رئيساً "**

**الأستاذ الدكتور / محمد بهاء الدين بديع القاضي**

**أستاذ نظم المعلومات بكلية التجارة جامعة بنى سويف**

**" عضواً والمشرف علي الرسالة "**

الأستاذ الدكتور / شعبان يوسف مبارز  
أستاذ المحاسبة الخاصة ورئيس قسم المحاسبة بكلية التجارة  
جامعة بنى سويف  
عضوً " عضواً "

## شكر وتقدير

توجه الباحثة بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور / محمد بهاء الدين بديع القاضي أستاذ نظم المعلومات بكلية التجارة جامعة بنى سويف ، والمشرف على الرسالة ، على ما قدمه من توجيهات وعون كبير ، وإرشادات قيمة ، خلال فترة تسجيل و إعداد الرسالة ، كما كانت لتوجيهاته الأثر الكبير في إثراء الرسالة وظهورها في صورتها الحالية شكلاً وموضوعاً . واسأل الله عز وجل أن يضع ذلك في ميزان حسناته ، وأن ينعم عليه بدوام الصحة ، وان يجزيه عنى خير الجزاء.

كما تقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمد محمود محمد قوطة أستاذ  
ورئيس قسم نظم المعلومات ومساعد عميد كلية الإدارة والتكنولوجيا بالأكاديمية العربية للعلوم  
والتكنولوجيا والنقل البحري ، لقبوله الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة ، رغم مشاغلة  
الكثيرة ، واسأل الله العلي القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ، لقاء ما بذل من جهد ، وما خصصه من  
وقت ، في سبيل مناقشة هذه الرسالة ، وان يضع ذلك في ميزان حسناته.

أيضا تقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / شعبان يوسف مبارز أستاذ  
المحاسبة الخاصة ورئيس قسم المحاسبة بكلية التجارة جامعة بنى سويف ، لقبوله الاشتراك في لجنة  
المناقشة والحكم على الرسالة ، مما يزيد البحث قيمة وتقديرا ومناقشة مقاما ، اسأل الله عز وجل أن  
يجزيه عني خير الجزاء ، ويبارك له في علمه وصحته.

كما تقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / رمضان حامد محمد أستاذ  
الإحصاء بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة ، والجامعة الأمريكية، لمساعدته في إجراء  
التحليل الإحصائي للدراسة التطبيقية ، واسأل الله العلي القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ، لقاء ما  
بذل من جهد ، وما خصصه من وقت ، وان يضع ذلك في ميزان حسناته.

وأخيرا أتوجه بخالص الشكر والامتنان والعرفان بالجميل لكل من كان له دور في مساندتي ، وإرشادي ،  
وتوجيهي نحو إتمام هذه الرسالة من الأحباب ، والأهل ، والأصدقاء ، وأسأل الله العلي القدير أن يجزهم  
عني خير الجزاء.

### الباحثة

## فهرس الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
viii	مقدمة
viii	طبيعة المشكلة محل الدراسة

ix	أهمية الدراسة
ix	هدف الدراسة
ix	حدود الدراسة
ix	فرضيات الدراسة
ix	منهج الدراسة
ix	خطة الدراسة
١	<b>الفصل الأول : - طبيعة منهج المقاييس المرجعية واستخداماتها</b>
٢	مقدمة
٤	<b>١/١ الإطار النظري لمقاييس المرجعية</b>
٤	<b>١/١/١ نشأة المقاييس المرجعية</b>
٦	<b>٢/١/١ مفهوم المقاييس المرجعية</b>
١٠	<b>٣/١/١ المنافع الأساسية لتطبيق منهج المقاييس المرجعية</b>
١١	<b>٤/١/١ مراحل تطور المقاييس المرجعية</b>
١٥	<b>١/١/٥ الأنواع المختلفة لمقاييس المرجعية</b>
١٨	<b>٦/١/٦ الدراسات السابقة لتطبيق المقاييس المرجعية</b>
١٨	<b>١/٦/١ دراسة " Zairi , 1994 "</b>
١٩	<b>٢/٦/١ دراسة " Voss , et. al , 1994 "</b>
٢٠	<b>٣/٦/١ دراسة " Sinclair &amp; Zairi ,1995 "</b>
٢١	<b>٤/٦/١ دراسة " Balm , 1996 "</b>
٢٢	<b>٥/٦/١ دراسة " Behara &amp; Lemmink , 1997 "</b>

٢٣	" Elmuti & Kathawala , 1997 " دراسة ٦/٦/١/١
٢٤	" Voss , et . al , 1997 " دراسة ٧/٦/١/١
٢٥	" Beretta , et.al , 1998 " دراسة ٨/٦/١/١
٢٦	" د. منصور ، ٢٠٠٢ دراسة " ٩/٦/١/١
٢٧	" Barber , 2003 " دراسة ١٠/٦/١/١
٢٩	" Doll , et.al, 2003 " دراسة ١١/٦/١/١
٣١	" د. حطاب ، ٢٠٠٤ دراسة " ١٢/٦/١/١
٣٢	" عداس، ٢٠٠٤ دراسة " ١٣/٦/١/١
٣٤	" د. الزمر ، ٢٠٠٥ دراسة " ١٤/٦/١/١
٣٧	" Manzini &lazzarotti , 2006 " دراسة ١٥/٦/١/١
٤٠	" Banuls & Salmeron , 2007 " دراسة ١٦/٦/١/١
٤١	١٧/٦/١/١ التقييم العام لنتائج الدراسات السابقة
٤٢	٢/١ الإطار العملي للمقاييس المرجعية
٤٣	" Zairi , 1994 " دراسة ١/٢/١
٤٥	" Shetty &Watson " ٢/٢/١ نموذجي
٤٦	" Margaret Matters &Anne Evans ,1997 " ٣/٢/١ نموذج
٤٩	" Balm , 1994 " ٤/٢/١ نموذج
٥١	٥/٢/١ نماذج تطبيق المقاييس المرجعية في بعض منشآت الأعمال المتقدمة

٥١	١/٥/٢ نموذج شركة زيروكس " Xerox "
٥٣	٢/٥/٢ نموذج شركة كوداك " Kodak "
٥٣	٣/٥/٢ نموذج شركة موتورولا "Motorola"
٥٤	٤/٥/٢ نموذج شركة "NRMA"
٥٦	٦/٢/٢ التقييم العام للأطر العامة السابقة والتي تناولتها الدراسات والأبحاث في مجال التطبيق العملي للمقاييس المرجعية
٥٨	٣/١ التقييم العام للمقاييس المرجعية
٦٣	الفصل الثاني:- نظم المعلومات المحاسبية وعلاقتها بمفاهيم ومداخل تقييم الأداء
٦٤	مقدمة
٦٥	١/٢ مفهوم وطبيعة نظم المعلومات المحاسبية
٦٦	١/١/٢ مفهوم النظام
٧٠	٢/١/٢ مفهوم نظم المعلومات
٧٨	٣/١/٢ مفهوم نظم المعلومات المحاسبية
٩١	٢/٢ مداخل تقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
٩٢	١/٢/٢ ما هي تقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٠٤	٢/٢ المداخل المترافق عليها لقياس وتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٠٥	١/٢/٢/٢ المدخل التقليدية
١١٠	٢/٢/٢/٢ المدخل المستحدثة

١١٠	"Abdallah , 1996 , A " دراسة ١/٢/٢/٢/٢
١١٤	"Abdallah , 1996 , B " دراسة ٢/٢/٢/٢/٢
١١٨	" Giaglis , et.al , 1999 " دراسة ٣/٢/٢/٢/٢
١٢٤	"Remenyi &Sherwood, 1999 " دراسة ٤/٢/٢/٢/٢
١٢٦	"Al- Tameem & Wheeler, 2000 " دراسة ٥/٢/٢/٢/٢
١٣٠	"Nicolaou , 2000 " دراسة ٦/٢/٢/٢/٢
١٣٤	" دراسة د. سامي ، ٢٠٠٠ " ٧/٢/٢/٢/٢
١٣٥	"Beynon , et.al , 2004 " دراسة ٨/٢/٢/٢/٢
١٣٩	" Seong & Kim , 2004 " دراسة ٩/٢/٢/٢/٢
١٤٥	الفصل الثالث : - إطار مقترح لاستخدام منهج المقاييس المرجعية في تقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية بهدف التحسين المستمر
١٤٦	مقدمة
١٤٨	١/٣ الإطار النظري المقترن لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية باستخدام منهج المقاييس المرجعية
١٥٠	١/١/٣ مفهوم المقاييس المرجعية لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٥١	٢/١/٣ أهداف تطبيق المقاييس المرجعية لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٥٣	٣/١/٣ متطلبات تطبيق المقاييس المرجعية لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٨٥	٤/١/٣ العوامل المؤثرة على نجاح تطبيق الإطار النظري المقترن
١٨٧	٢/٣ الخطوات العملية المقترنة لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية

	<b>باستخدام منهج المقاييس المرجعية</b>
١٩٠	<b>١/٢/٣ تخطيط عملية القياس المرجعي لأداء نظم المعلومات المحاسبية</b>
١٩٦	<b>٢/٢/٣ جمع وتنظيم البيانات والمعلومات المتممة لتطبيق المقاييس المرجعية لأداء نظم المعلومات المحاسبية</b>
٢٠١	<b>٣/٢/٣ تحليل المعلومات المجمعة لإعداد المقاييس المرجعية لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية بالمنشأة</b>
٢٠٢	<b>٤/٢/٣ استنتاج النتائج الهامة من إعداد المقاييس المرجعية لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية ، وإجراء التحسينات الضرورية</b>
٢٠٤	<b>٥/٢/٣ تطبيق التحسين المستمر لأداء نظم المعلومات المحاسبية بالمنشأة</b>
٢٠٥	<b>الفصل الرابع : - الدراسة التطبيقية</b>
٢٠٦	<b>مقدمة</b>
٢٠٧	<b>١/٤ فروض الدراسة</b>
٢٠٧	<b>٢/٤ مجتمع الدراسة</b>
٢٠٨	<b>٣/٤ أسباب اختيار مجتمع الدراسة</b>
٢٠٩	<b>٤/٤ الأداة المستخدمة لجمع بيانات الدراسة</b>
٢١٢	<b>٤/٥ الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل بيانات الدراسة</b>
٢١٣	<b>٤/٦ تحليل نتائج الدراسة التطبيقية</b>
٢٤٧	<b>الخلاصة والنتائج</b>
٢٥٦	<b>قائمة المراجع</b>
٢٥٧	<b>أولاً : المراجع العربية</b>
٢٦٣	<b>ثانياً :- المراجع الأجنبية</b>

٢٦٨	<b>ملاحق الدراسة</b>
٢٦٩	<p>ملحق رقم ( ١ )</p> <p>موافقة الجهاز المركزي للتعمية العامة والإحصاء على جمع البيانات الميدانية مع</p> <p>قائمة بأسماء الشركات التابعة لقطاع الصناعات الدوائية في مصر والتي تمثل مجتمع الدراسة</p>
٢٧٣	ملحق رقم ( ٢ )
٢٧٤	** قائمة الاستقصاء الموجهة إلى رئيس وأعضاء مجلس إدارة الشركة
٢٨٣	** قائمة الاستقصاء الموجهة إلى العاملين بوحدة نظم المعلومات
٢٩٢	ملحق رقم ( ٣ )
	** نتائج التشغيل الإحصائي بواسطة برنامج "SPSS"
٣١٢	ملحق رقم ( ٤ )
	** ملخص البحث باللغة العربية والإنجليزية

## فهرس الأشكال الإيضاحية والجداول الواردة بالدراسة

**أولاً : الأشكال الإيضاحية :**

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
xv	إطار تخطيطي يوضح طبيعة المشكلة محل الدراسة	-----
١١	مراحل تطور المقاييس المرجعية	( ١/١ )
١٧	مصفوفة تصنيف المقاييس المرجعية	( ٢/١ )
٤٣	المرحلة الأولى لتطبيق عملية القياس المرجعي ( مرحلة الفاعلية )	( ٣ / ١ )
٤٤	المرحلة الثانية لتطبيق المقاييس المرجعية ( مرحلة المنافسة )	( ٤ / ١ )
٤٨	مراحل التطبيق العملي للمقاييس المرجعية وفقاً لنموذج ( Margaret Matters & Anne Evans , 1997 )	( ٥ / ١ )
٥٠	خطوات تطبيق المقاييس المرجعية وفقاً لنموذج "Balm , 1994 , 1994 "	( ٦ / ١ )
٥٢	الخطوات العملية لتطبيق المقاييس المرجعية لدى شركة زوروكس	( ٧ / ١ )
٥٥	الخطوات العملية لتطبيق المقاييس المرجعية لشركة "NRMA"	( ٨ / ١ )
٥٧	فلسفة التطبيق العملي للمقاييس المرجعية	( ٩ / ١ )
٦٩	الملامح الأساسية للنظام طبقاً لمفهوم النظرية العامة للنظم	( ١٠ / ٢ )