



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 علي 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 بني سويف

١٤٢٨ هـ - ٢٠٠٧ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**علمت**

**أن رزقي لا يأخذه غيري ...**

**فاطمأن قلبي...**

**وعلمت**

**أن عملي لا يقوم به غيري ...**

**فاشتغلت به وحدي...**

**يارب**

**إذا أعطيتني قوة فلا تأخذ عقلي...**

**وإذا أعطيتني نجاحا فلا تأخذ تواضعي...**

**وإذا أعطيتني تواضعا...**

**فلا تأخذ اعتزازي وكرامتي...**

**يارب**

**لا تدعني 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 بني سويف**

**" عضواً والمشرف علي الرسالة "**

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

## شكر وتقدير

تتوجه الباحثة بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور / محمد بهاء الدين بديع القاضي أستاذ نظم المعلومات بكلية التجارة جامعة بني سويف ، والمشرف علي الرسالة ، علي 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 شكلا وموضوعا . وأسأل الله عز وجل أن يضع ذلك في ميزان حسناته ، وأن ينعم عليه بدوام الصحة ، وإن يجزيه عني خير الجزاء.

كما تتقدم 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 علي الرسالة ، رغم مشاغلة الكثيرة ، وأسأل الله العلي القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ، لقاء ما بذل من جهد ، وما خصصه من وقت ، في سبيل مناقشة هذه الرسالة ، وإن يضع ذلك في ميزان حسناته.

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

كما تتقدم 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 ، وأسأل الله العلي القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ، لقاء ما بذل من جهد ، وما خصصه من وقت ، وإن 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	فروض الدراسة
ix	منهج الدراسة
ix	خطة الدراسة
١	الفصل الأول :- طبيعة منهج المقاييس المرجعية واستخداماتها
٢	مقدمة
٤	١/١ الإطار النظري للمقاييس المرجعية
٤	١/١/١ نشأة المقاييس المرجعية
٦	٢/١/١ مفهوم المقاييس المرجعية
١٠	٣/١/١ المنافع الأساسية لتطبيق منهج المقاييس المرجعية
١١	٤/١/١ مراحل تطور المقاييس المرجعية
١٥	٥/١/١ الأنواع المختلفة للمقاييس المرجعية
١٨	٦/١/١ الدراسات السابقة لتطبيق المقاييس المرجعية
١٨	١/٦/١/١ دراسة " Zairi , 1994 "
١٩	٢/٦/١/١ دراسة " Voss , et. al , 1994 "
٢٠	٣/٦/١/١ دراسة " Sinclair & Zairi ,1995 "
٢١	٤/٦/١/١ دراسة " Balm , 1996 "
٢٢	٥/٦/١/١ دراسة " Behara & Lemmink , 1997 "

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	" دراسة ٩/٦/١/١ " د. منصور ، ٢٠٠٢
٢٧	" Barber , 2003 " دراسة ١٠/٦/١/١
٢٩	" Doll , et.al, 2003 " دراسة ١١/٦/١/١
٣١	" دراسة ١٢/٦/١/١ " د. خطاب ، ٢٠٠٤
٣٢	" دراسة ١٣/٦/١/١ " د. عداس، ٢٠٠٤
٣٤	" دراسة ١٤/٦/١/١ " د. الزمر ، ٢٠٠٥
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 " نموذجي ٢/٢/١
٤٦	"Margaret Matters &Anne Evans ,1997 " نموذج ٣/٢/١
٤٩	" Balm , 1994 " نموذج ٤/٢/١
٥١	٥/٢/١ نماذج تطبيق المقاييس المرجعية في بعض منشآت الأعمال المتقدمة

٥١	١/٥/٢/١ نموذج شركة زيروكس " Xerox "
٥٣	٢/٥/٢/١ نموذج شركة كوداك " Kodak "
٥٣	٣/٥/٢/١ نموذج شركة موتورولا "Motorola"
٥٤	٤/٥/٢/١ نموذج شركة "NRMA"
٥٦	٦/٢/١ 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 هية تقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٠٤	٢/٢/٢ المداخل المتعارف عليها لقياس وتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية
١٠٥	١/٢/٢/٢ المداخل التقليدية
١١٠	٢/٢/٢/٢ المداخل 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	" د. سامي ، ٢٠٠٠ " دراسة 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 المقترح 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 علي نجاح تطبيق الإطار النظري المقترح
١٨٧	٢/٣ الخطوات العملية المقترحة لتقييم أداء نظم المعلومات المحاسبية

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

٢٦٨	ملاحق الدراسة
٢٦٩	ملحق رقم ( ١ ) موافقة الجهاز المركزي للتعينة العامة والإحصاء علي جمع البيانات الميدانية مع قائمة بأسماء الشركات التابعة لقطاع الصناعات الدوائية في مصر والتي تمثل مجتمع الدراسة
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

أولا : 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 وفقا لنموذج ( Margaret Matters & Anne Evans ,1997 )	( ٥ / ١ )
٥٠	خطوات تطبيق المقاييس المرجعية وفقا لنموذج " Balm , 1994 "	( ٦ / ١ )
٥٢	الخطوات العملية لتطبيق المقاييس المرجعية لدي شركة زيروكس	( ٧ / ١ )
٥٥	الخطوات العملية لتطبيق المقاييس المرجعية لشركة "NRMA"	( ٨ / ١ )
٥٧	فلسفة التطبيق العملي للمقاييس المرجعية	( ٩ / ١ )
٦٩	الملاحح الأساسية للنظام طبقا لمفهوم النظرية العامة للنظم	( ١٠ / ٢ )