



## The role of management information systems in enhancing individual performance... A survey study in the Intelligence and Counter-Terrorism Directorate of Babylon

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز اداء الافراد ... دراسة استطلاعية في مديرية استخبارات  
ومكافحة ارهاب بابل

\* ا.م.د عقيل قاسم هاشم \* م.م. همام علي حمزة \* م. شفاء تركي عايز \* م.م. فراس وهاب شهيد

### Abstract

This study aims to know the role of management information systems with its dimensions (organization, management, and technology) in enhancing organizational performance with its dimensions (efficiency, e problem of the effectiveness, resource management, and strategy). The study was to know the role of management information systems in enhancing organizational performance, and to clarify the relationship between the variables of the study, two main hypotheses were emerged, and the hypotheses-formulated from which several sub questionnaire was adopted as a tool for data collection and analysis, and the study sample reached officers working in the Directorate of Intelligence and Combat Babylon terror. The statistical software (SPSS) The results obtained showed that there .was used to analyze the data is a role for management information systems in all its dimensions in .enhancing the organizational performance in all its dimensions

## ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور نظم المعلومات الادارية بابعادها (المنظمة، الادارة، والتكنولوجيا) في تعزيز الاداء المنظمي بابعاده (الكفاءة، الفاعلية، ادارة الموارد، والاستراتيجية). وتمثلت مشكلة الدراسة بمعرفة دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الاداء المنظمي، ولتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة تم صياغة فرضيتين رئيسيتين انبثق منهما عدّة فرضيات فرعية، وتم اعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها، وقد بلغت عينة الدراسة (٧٠) ضابطاً من العاملين في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل. وتم استخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) لتحليل البيانات. وأظهرت النتائج المستحصلة وجود دور لنظم المعلومات الادارية بأبعادها في تعزيز الاداء المنظمي بأبعاده، وبناءً على النتائج المستحصلة في هذه الدراسة تقدم الباحث بعدد من التوصيات لمديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل بهدف تعزيز الاداء المنظمي.

كلمات مفاتيحية:- تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، اداء الافراد، الادارة

## المقدمة

لقد فرضت التغيرات الكبيرة في بيئة الاعمال والتطورات في عالم التكنولوجيا على المنظمات الاهتمام بتحسين وتطوير الاداء المنظمي كونه السبيل الوحيد الذين يضمن بقاءها واستمرارها في المنافسة. فاشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه المنظمات الى حتمية اعتمادها على وسائل وأدوات تكنولوجيا حديثة تمكنها من تطوير وتعزيز أدائها المنظمي، وبرزت الحاجة استخدام نظم المعلومات الادارية ونظم المعلومات المستندة على الحاسوب وتقانات المعلومات الحديثة التي أحدثت تغيراً ملحوظاً في مجال الادارة بوظائفها المختلفة. وضمن هذا الاتجاه أصبح نظام المعلومات الإدارية الناجح منهجاً ملازماً لمنظمات اليوم وركيزة مهمة لادارة المنظمة ومصدراً يعزز قدراتها التنافسية ويحقق فرصاً جديدة للمنظمات تحاول عن طريقها تحقيق أفضل الانجازات باستخدام التكنولوجيا الحديثة لادارة المعلومات. فكفاءة أداء العاملين دوراً كبيراً في أداء المنظمة، وكفاءة العاملين في إيصال المعلومات والتكامل معها يمكن أن تكون مؤشراً على أدائه في العمل إذ أنّ مهارة الموظفين تعكس إيجاباً في نتائج عملهم، وتوطيد العلاقة مع الادارة العليا، وكذلك عنصر الأداء مفهوماً مهماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه. ونتيجة لتطور تكنولوجيا الذكاء الصناعي أصبحت أنظمة المعلومات الادارية تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، إذ

تطوّرت بصورة سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، وهي وسائل تساعد المدراء في اتخاذ القرارات في المواقع المختلفة.

كلمات مفاتيحية:-

المبحث الاول

منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة :

اصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ضرورة لا غنى عنها اذ تؤثر بشكل كبير طبيعة العمل، عن طريق زيادة القدرة على جمع المعلومات، وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة وكل ذلك ينعكس على كفاءة المنظمة وفعّالية وظائف الإدارة وأنّ عملية بناء نظم المعلومات الإدارية في المنظمات تتطلب بذل الكثير من الجهود، والتزام الإدارة العليا بخطة استراتيجية وفق شروط ومتطلبات الجودة العالمية ،ولذا برزت الحاجة إلى التحقق من دور نظم المعلومات الإدارية لمديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل في تحسين اداء الافراد باستخدام وتحديث انظمة العمل وفق الاداء الحديث ومتطلبات العصرالذي يتطلب الاجابة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

• ما أهمية نظم المعلومات الادارية بابعادها في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل؟

• ما أهمية الاداء الافراد في المنظمة في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل؟

• هل يوجد تأثير لنظم المعلومات الإدارية بابعادها في اداء الافراد وفق الية حديثة اسوة بالمنظمات الحديثة؟

ثانياً: أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- رفع مستوى اداء الافراد في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل.
- التحقق من مدى توفر المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في هذه المديرية.
- الكشف عن أثر المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية على اداء الافراد المنظمي.

ثالثاً: أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة عن طريق إبرازها للجوانب الآتية :

- تناولها لأحد المواضيع المهمة في الوقت الحاضر، إذ تعد تقانة المعلومات من المستلزمات التي تسهل عمل نظم المعلومات الادارية التي تعد من أهم ما يميز العصر الحالي عصر المجتمع المعلوماتي.

- دعم وتوجيه المديرية الموضوعات المهمة بالدراسة لأجل الاستفادة منها في تحسين أداء الافراد بواسطة توفير المعلومات للعديد من الجهات وخاصة متخذي القرار .
- تكامل اداء حديث لجانبيين مهمين الأول يتعلق بنظم المعلومات الادارية، والثاني المتعلق بالتعزيز في الاداء المنتسبين.

#### خامساً: فرضيات الدراسة

- هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الادارية واداء الافراد
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات الادارية بابعادها واداء الافراد

#### سادساً: حدود الدراسة

1. الحدود البشرية: يقتصر تطبيق الدراسة (الاستبيان) على ضباط مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل.

2. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل.

3. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في المدة من 20/7/2021 لغاية 15/9/2021.

#### سابعاً: منهجية الدراسة

أعتمد المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب لتحديد أهداف الدراسة لان هذا المنهج يعطي وصفاً دقيقاً للظاهرة المدروسة ولا يقتصر على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها بل تفسير النتائج من أجل الوصول الى تعميمات عن الظاهرة المدروسة.

#### ثامناً: أدوات الدراسة :

- الجانب النظري: من أجل اغناء الجانب النظري للدراسة الحالية اعتمدت البحوث والدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ومن مصادر متعددة بما فيها مصادر علمية متنوعة .
- الجانب العملي: وفق استمارة استبانة لمتغير نظم المعلومات الادارية وكذلك لمتغير اداء الافراد بعد الاطلاع على ما توفر لديه من ادبيات ومقاييس تخص المتغيرين موضوع الدراسة.

#### تاسعاً :- مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة أي تجمع من الاشخاص أو الاشياء أو الحوادث ويمثل مجموع عينه الدراسة ويتمثل بضباط مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب محافظة بابل. وتتمثل في عينة الدراسة المتغيرات قيد الدراسة بقيمتها ومستواها الموجود في المجتمع الاصلي . اذ اختيار عينة الدراسة بصورة طبقية عشوائية لكي تتناسب وفئات مجتمع الدراسة ليكون اختيارها ممثلاً حقيقياً لمجتمع الدراسة الاصلي، وقد تم توزيع (80) استمارة على الضباط وكانوا جميعاً من الذكور ومن حاملي شهادة البكالوريوس،

وتم استرجاع (70) استمارة فقط أي ما يمثل نسبة مقدارها (87.5%) من مجموع الاستمارات الموزعة.

عاشرا :الوسائل الإحصائية

استخدمت الوسائل الإحصائية للتوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف الدراسة الحالية واختبار فرضياته وتمثلت (النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف، معامل التحديد، الانحدار الخطي البسيط، اختبار F).

احدى عشر :مصطلحات الدراسة :

نظم المعلومات الإدارية:- أداة مهمة تساهم في اتخاذ قرارات صائبة وسليمة، وان متخذ القرار او المخطط لا يمكنه أن يؤدي مهامه بصورة صائبة اذا لم تتوفر له المعلومات بشكل منظم وبالكمية والوقت المناسب وهو الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الادارية.

اداء الافراد:- هو مجموعة من الأنشطة التييقوم فيها الافراد عن طريق التكيف مع البيئة الي تحيط بها بهدف تحقيقاهداف المنظمة عن طريق استخدامها لجميع مواردها .

المبحث الثاني

الاطار النظري

اولا:- نظم المعلومات الادارية

تعرف نظم المعلومات الإدارية " :بأنها مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض و التي تعمل على وظائفهم مثل أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المسفيدين )المدراء -العاملين (لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظم"، فضلاً عن أن نظم المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتحديد البدائل الملائمة لحلها كما يقوم بتوفير قاعدة بيانات للأنشطة المنظمة والبيئة المحيطة بها لدعم منخذي القرار)المدراء -العاملين (كما أنه ليس شرطاً أن يكون نظم المعلومات محوسب يمكن أن يكون يدوياً في كل عملياته )الإدخال، المعالجة، المخرجات (اذ تستغرق وقتاً وجهداً وتكون أحيانا أقل دقة لذلك ظهرت الحاجة إلى النظم المحوسبة، وأصبح يطلق مصطلح )نظم المعلومات المحوسبة(خضير 1995. p.36

وهي مجموعة من المكونات اجراءات وأفراد و أجهزة (تهدف لانتاج معلومات محددة ولا يعد هذا النظم نظاماً للمعلومات الادارية الا اذا استهدف خدمة جانب واحد على الاقل من جوانب العملية الادارية وخاصة عملية اتخاذ القرارات الادارية )غراب وحجازي، (78: 1998 كما عرفت أيضاً

بأنها مجموعة من الافراد والاجهزة والإجراءات الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الادارة بكل ما تحتاجه من معلومات كافية عن الانشطة الدقيقة من اجل انجاز الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ القرارات شبه الهيكلية بصورة فعالة ياسين، . ( 58 :1998)

ويمكن تحديد تعريف نظم المعلومات " :بأنه مجموعة من العناصر البشرية والآلية التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها طبقا لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة بغرض إتاحتها لصانعي القرارات على شكل معلومات ملائمة ( عيسى والنائب، 1: 2002

#### أهمية نظم المعلومات الإدارية:

ازداد استخدام نظم المعلومات الإدارية في العقدين الأخيرين من المنظمات سواء العامة أو الخاصة، وقد أثبتت الدراسات أن عدد من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدد منها قد فشل، ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظم، ولكن حصل هذا نتيجة عوامل محددة أخرى لم تؤخذ بالحسبان ( 63 : 1984 Bruwer) وفي هذا السياق أشار (Robey, 1979: 527) إلى أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تفشل متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية من مصممي النظم، وأن معايير تطوير نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظم معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظم ، فالمصمم والإداري والمستخدم والعامل هو جزء مهم لأنه مرتبط بنشاط المنظمة اليومي ( السالمي، 17: 1999 ويقصد بفشل النظم ليس توقفه فقط وإنما عدم استخدامه بطريقة فعالة، ويعود ذلك إلى مشاكل في التصميم، والتكاليف، والبيانات، والتشغيل) إبراهيم سلطان ( 409 : 2000 ) . أما النجاح فيعني أن تكون نظم المعلومات ذات جودة عالية تحقق جميع أهداف ومتطلبات المفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حاليا ويواجه تطبيق نظم المعلومات في المنظمة مجموعة من الصعوبات ( السامرائي والزعبي: 61: 2004 )

#### أبعاد نظم المعلومات

تؤمن نظم المعلومات الإدارية القيمة للمنظمة كالتنظيم كما تؤمن الحل الإداري لتحديات البيئة المحيطة بالمنظمة لذا يتطلب استخدام نظم المعلومات الإدارية بفاعلية الفهم الكامل لأبعاد نظم المعلومات (Khader, 2015: 53).

#### أولا : المنظمة

تتمثل العناصر الأساسية للمنظمات بالافراد ومعالجة الاعمال والسياسات والثقافة .لذا فإن نظم المعلومات تمثل جزء متكامل مع المنظمات .اذ تتعاون في الاعمال عن طريق الهيكل كما تتضمن اغلب المنظمات قوانين رسمية واجراءات مختلفة تبين طريقة اتمام المهام وقد تكون هذه الاجراءات

رسمية مكتوبة او متعارف عليها وغير رسمية . كما تحتاج المنظمات الى مهارات متنوعة من الافراد والمدراء ومشغلي المعرفة .

ثانيا :الادارة

هي تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعلية عن طريق التخطيط والتنظيم والتوجيه ومراقبة الموارد التنظيمية، كما انها القدرة على تحقيق الاهداف بواسطة الاخرين .يؤمن العمل الاداري الاحساس بالحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة وطريقة اتخاذ القرارات

ثالثا :التكنولوجيا

تمثل تكنولوجيا المعلومات الاجهزة والبرمجيات والادوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق اهدافها وتساعدتها في تدوين وتسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات .فهي الوسائل والادوات سواء أكانت مرئية او سمعية او مكتوبة والبرمجيات التي يتم عن طريقها جمع المعلومات وتخزينها وبثها وتنقلها واسترجاعها والتي تعمل على تسهيل العمليات للمفيد سواء أكان منظمة او افراد .

ثانياً :الاداء المنظمي

يعد الأداء المنظمي مصطلحات يرج فصل العمل الجيد عن السيئ، وأصبح الأداء المنظمي مفهوم أساسي للمدراء في المستويات التنظيمية كافة، لان مخرجات هذا الأداء قد تكون ذات آثار ضارة بأرباح المنظمة، أو قد تكون الأساس في بقائها ونموها وتعزيز قدراتها التنافسية (الخطيب :1978: 78) ، ويصف (Miller, 1990, p.757) الاداء المنظمي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالضرورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها .أما (Daft, 1992, 120) فيرى أن الاداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها عن طريق استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية، ويلاحظ ان هناك مجموعة من أنماط السلوك الانساني المعبر عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته وتتضمن الجودة وكفاءة التنفيذ والخبرة الفنية والعلمية المطلوبة في وظيفته. وحدد (Robbins & Genzo, 1996: 327) مفهوم عملية الاداء المنظمي عن طريق تحديد الاداء المعياري للافراد العاملين والذي تتمثل بنوع وكمية المخرجات، الفاعلة في كيفية استخدام الموارد وطريقة الاداء وبالتوقيت المناسب والنتائج المرغوبة، ويرى (Kotler & Armstrong, 1999: 45) بأن الاداء المنظمي يمثل مقابلة اداء المنظمة باداء منافسيها للتعرف على نقاط قوتها للقيام بتعزيزها ونقاط ضعفها لغرض الحد منها ومعالجتها، ويعرف (Miller &

(Bromiley) الاداء بانه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للمواد المادية والبشرية واستخدامها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها (الحسيني وآخرون 2000:231). ويرى كل من (عبيد 50: 2000) و العنزي(149: 1990) بأن مفهوم الاداء المنظمي يتحدد في ضوء ثلاثة ابعاد :

أ -الاداء المالي :مفهوم الضيق لاداء الاعمال يركز على المؤشرات المالية نمو المبيعات الربحية .

ب -الاداء المالي و الاداء التشغيلي : جانب الكفاءة التي تعتمد اساسا العقلانية في التوجه نحو تحقيق افضل استخدام للموارد المتاحة ، و في المجالات التي تعطي اكبر المردودات.

ج -الفاعلية التنظيمية : معيار يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق اهدافها ، قدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية ..

#### أبعاد الأداء المنظمي

أ. الفاعلية الفاعلية تمثل قدرة المنظمة على استثمار فرص بيئتها للحصول على الموارد النادرة والقيمة لتأدية وظيفتها الاجتماعية والاقتصادية، لأنها ترتبط بأهداف المنظمة، تم اعتماده كمؤشر أساسي في تقييم أداء المنظمات ولكي يصار الى اعتماد الفاعلية وسيلة لقياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها

#### ب. الكفاءة Quality

الكفاءة "مقياس الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة "للمنظمة (302 : 2014, Chamaa & Hammoud)، عند استخدام ما يزيد عن الحاجة فيؤدي بالنتيجة الى اضعاف قدرة المنظمة على الوفاء باحتياجاتها على المدى البعيد، اما النقص فيؤثر على تنفيذ العمليات التشغيلية العاجلة. (73 : 2003, Alothman) وأشار (33 : 2015, Aljubori) الى أن الكفاءة والفاعلية مؤشران لظاهرة واحدة، وهي نجاح المنظمة .

#### ج. ادارة الموارد

إنّ للموارد بأنواعها المختلفة كالموارد المالية والبشرية والمادية دورًا مهمًا وفعالًا في تحقيق النجاح المنظمي فشعور العاملين بالانتماء للمنظمة يدفعهم للمشاركة بأرائهم والمساهمة بفاعلية بمختلف الفعاليات والأنشطة لتحقيق النجاح (حافظ وآخرون 2012: 16) فالموارد البشرية تعرف بانها :جزء من إدارة المنظمات وتهتم الإدارة بالموارد البشرية بوصفهم من أهم اصول العمل لذا يجب الاستفادة منها لتطبيق الإدارة الفعالة وتقديم الدعم لإبداعاتهم وابتكاراتهم مما يساهم لتعزيز القدرة على المنافسة، وتسعى هذه الموارد البشرية لتحقيق أهداف تساهم في تطور بيئة العمل منها (التدريب، التطوير، التوظيف، وتعزيز العلاقات بين العاملين)، وينبغي تحليل طبيعة الموارد المتاحة ووضع

توقعات للحاجات المستقبلية والتأكد من الإستثمار المناسب لها مع الحرص على تحقيق التوازن بين الحاجات المطلوبة والعرض على تلك الموارد (Al-Shamaa et al., 2014: 62).

#### د. الاستراتيجية Strategy

التخطيط والتفكير الاستراتيجي والرؤية والرسالة والاهداف ووضع استراتيجيات مرنة ومفهومة يجعل الاداء المنظمي يرتقي الى مستوى متميز (الدليمي: 1998) الى تبين نتائج البحوث والدراسات حول طبيعية العلاقة بين الاستراتيجية والاداء المنظمي بين السلب والايجاب، و دراسة هذه العلاقة يتطلب مقاييس مركبة وبعيدة المدى . (Mohammed, 2018 : 26).

#### المبحث الثالث

#### الجانب العملي

تحليل واختبار علاقة الارتباط وتحليل التأثير بين نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي .

رابعاً: اختبار وتحليل التأثير بين متغيرات الدراسة.

التحقق من صحة فرضيات الدراسة المتعلقة بعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة والتي تم صياغتها استناداً إلى مشكلة الدراسة، وقد استعملت الوسائل الإحصائية الخاصة بمعامل ارتباط الرتب (سبيرمان Spearman) الذي يختبر علاقات الارتباط فيما بين المتغيرات الرئيسة والفرعية لتحديد نوع العلاقات بين متغيرات الدراسة، وباستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) وكما يأتي :  
لقد نصت الفرضية الرئيسة الاولى على أن(هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي بصورة منفردة ومجموعة) ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الجدول (27) قيم معاملات الارتباط (Spearman) بين نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي. معامل الارتباط (سبيرمان) (بين أجمالي نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي بلغ  $0.539^{**}$ ) وهو معنوي عند مستوى دلالة (0.000)، وظهرت أعلى علاقة ارتباط معنوية بين إجمالي نظم المعلومات الادارية والاستراتيجية إذ بلغت  $0.524^{**}$  وهي معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.000)، بينما حققت العلاقة بين إجمالي نظم المعلومات الادارية والفاعلية أدنى مستوى لها إذ بلغ معامل الارتباط  $0.361^{**}$  عند مستوى دلالة معنوية (0.002) عدد من العلاقات المعنوية بين إجمالي نظم المعلومات الادارية وإجمالي الاداء المنظمي بجميع ابعاد الاداء المنظمي وبلغ عدد العلاقات المعنوية (10) علاقة من أصل (12) وهي أهمية نسبية قدرها (83%) ويتبين هناك علاقة معنوية ذات ارتباط قوي ودال معنوياً وإيجابياً، مع وجود مسوغ قوي لقبول الفرضية الرئيسة الأولى.

جدول (27) قيم معاملات الارتباط (Spearman) بين نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي

| العلاقات المعنوية |       | اجمالي الاداء المنظم ي | الاستراتيجية | ادارة الموارد | الفاعلية   | الكفاءة | الاداء المنظمي نظم المعلومات الادارية |                   |
|-------------------|-------|------------------------|--------------|---------------|------------|---------|---------------------------------------|-------------------|
| الأهمية %         | العدد |                        |              |               |            |         |                                       |                   |
| 75%               | 3     | 0.399**                | 0.330*<br>*  | 0.231         | 0.281<br>* | 0.380** | المنظمة                               |                   |
| 75%               | 3     | 0.538**                | 0.587*<br>*  | 0.394**       | 0.206      | 0.433** | الادارة                               |                   |
| 100 %             | 4     | 0.557**                | 0.494*<br>*  | 0.470**       | 0.409**    | 0.351** | التكنولوجيا                           |                   |
| 100 %             |       | 0.539**                | 0.524*<br>*  | 0.382**       | 0.361**    | 0.375** | اجمالي نظم المعلومات الادارية         |                   |
|                   | 10    |                        | 3            | 2             | 2          | 3       | العدد                                 | العلاقات المعنوية |
| n = 70            |       | 100 %                  | 100%         | 75%           | 75%        | 100 %   | الأهمية %                             |                   |

(\*\*) ارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.01 (\*) ارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05

• (الفرضية الاولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المنظمة والاداء المنظمي. يظهر من الجدول (27) وجود علاقات ذات دلالة معنوية للمنظمة مع ابعاد الاداء المنظمي وكان اعلى معامل ارتباط بين المنظمة والكفاءة وهو (\*\*380). وهو معنوي عند مستوى دلالة (001.)، بينما حققت العلاقة بين المنظمة وادارة الموارد أدنى مستوى لها إذ بلغ معامل الارتباط (331). وهو معنوي عند مستوى دلالة (001). وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين المنظمة وإجمالي الاداء المنظمي تمثلت (بالكفاءة، والفاعلية، والاستراتيجية)، مما يدل على وجود مسوغ قوي لقبول الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسة الأولى.

٢ . الفرضية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الادارة والاداء المنظمي. يتضح من الجدول (27) أنّ هناك علاقات ذات دلالة معنوية للادارة مع ابعاد الاداء المنظمي وكان اعلى معامل ارتباط بين الادارة والاستراتيجية هو (\*\*587). وهو معنوي عند مستوى دلالة (000.)، بينما حققت العلاقة بين الادارة والفاعلية أدنى مستوى لها إذ بلغ معامل الارتباط (206). وهو معنوي عند مستوى دلالة (003). وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين الادارة وإجمالي الاداء المنظمي تمثلت (بالكفاءة، وادارة الموارد، والاستراتيجية)، مما يدل على وجود مسوغ قوي لقبول الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسة الأولى.

٣ . الفرضية الفرعية الثالثة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا والاداء المنظمي. يظهر من الجدول (27) أنّ هناك علاقات ذات دلالة معنوية للاستراتيجية مع ابعاد الاداء المنظمي وكان اعلى معامل ارتباط بين التكنولوجيا والاستراتيجية هو (\*\*494). وهو معنوي عند مستوى دلالة (000.)، بينما حققت العلاقة بين التكنولوجيا والكفاءة أدنى مستوى لها إذ بلغ معامل الارتباط (\*\*351). وهو معنوي عند مستوى دلالة (003). وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين التكنولوجيا وإجمالي الاداء المنظمي تمثلت (بالكفاءة، والفاعلية، وادارة الموارد، والاستراتيجية)، مما يدل على وجود مسوغ قوي لقبول الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الرئيسة الأولى.

ثالثاً: اختبار العلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:-

تحديد إمكانية الحكم عليها بالقبول أو الرفض، إذ سيتم التحري على وفق قيمة (F) المحسوبة وقيمة (T) المحسوبة وعن طريق قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) لقد نصت الفرضية الرئيسة الثانية على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات الادارية والاداء المنظمي بصورة منفردة ومجموعة لدى الضباط مديرية استخبارات ومكافحة اراهاب بابل.

جدول (28) تأثير اجمالي نظم المعلومات الادارية في ابعاد الاداء المنظمي

| المتغير المستقل        | المتغير المعتمد | قيمة معامل $(R)^2$ | قيمة (F) المحسوبة | قيمة (T) المحسوبة | مستوى الدلالة | معامل $(\beta)$ بيتا | نوعية الدالة |
|------------------------|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------|----------------------|--------------|
| نظم المعلومات الادارية | الكفاءة         | 0.170              | 13.958            | 15.231            | 0.000         | 0.389                | معنوية       |
|                        | الفاعلية        | 0.078              | 5.750             | 17.362            | 0.019         | 0.294                | معنوية       |
|                        | ادارة الموارد   | 0.154              | 12.377            | 14.365            | 0.001         | 0.436                | معنوية       |
|                        | الاستراتيجية    | 0.312              | 30.777            | 12.035            | 0.000         | 0.721                | معنوية       |

المصدر: الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأجمالي أبعاد نظم المعلومات الادارية على أجمالي الاداء المنظمي عند مستوى دلالة (0.00) إذ ظهرت قيمة ((F المحسوبة (27.291) وقيمة (T) المحسوبة (5.137) وقوة تأثير أبعاد نظم المعلومات الادارية على الاداء المنظمي عن طريق قيمة معامل التحديد  $R^2$  البالغة (0.286) ، اذ يتضح أن نظم المعلومات الادارية قادر على تفسير ما نسبته ( 28.6% ) من التغيرات التي تطرأ على الاداء المنظمي . أما النسبة البالغة (71.4%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة وفيما يأتي تفسير نتائج الفرضيات الفرعية .

- الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء المنظمة الاداء المنظمي

جدول (29) تأثير بعد المنظمة في ابعاد الاداء المنظمي

| المتغير المستقل | المتغير المعتمد | قيمة معامل $(R)^2$ | قيمة (F) المحسوبة | قيمة (T) المحسوبة | مستوى الدلالة | معامل $(\beta)$ بيتا | نوعية الدالة |
|-----------------|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------|----------------------|--------------|
| المنظمة         | الكفاءة         | 0.186              | 13.703            | 11.235            | 0.000         | 0.341                | معنوية       |
|                 | الفاعلية        | 0.059              | 4.233             | 8.157             | 0.043         | 0.225                | معنوية       |
|                 | ادارة الموارد   | 0.031              | 2.151             | 1.568             | 0.147         | 0.171                | غير معنوية   |
|                 | الاستراتيجية    | 0.116              | 8.951             | 6.895             | 0.004         | 0.388                | معنوية       |

المصدر: الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

تبين النتائج الواردة في الجدول ( 29 ) أنّ النسب التي يوضحها معامل التحديد والبالغة على التوالي (0.186)، 0.059، 0.031، 0.116 تعني أنّ المنظمة مسؤولة بدرجة كبيرة عن التغيرات التي تحدث في الاداء المنظمي وما بقي يعود لمتغيرات عشوائية، وتنسجم النسب التي يوضحها معامل التحديد مع قيم F المحسوبة للابعاد الكفاءة، الفاعلية، والاستراتيجية والبالغة (13.703)، 4.233، (8.951) وقيم T المحسوبة (11.235)، 8.157، (6.895) التي تنسجم مع قيمها المعنوية البالغة على التوالي (0.000)، 0.043، (0.004) عند مستوى معنوية (0.05) باستثناء بعد ادارة الموارد والتي كانت قيمة F المحسوبة لها ( 2.151 ) وقيمة (T) المحسوبة لها (1.568) والتي تنسجم مع قيمتها غير المعنوية البالغة ( 0.147 ) عند مستوى معنوية (0.05) والتي تعكس تأثيراً غير معنوي لبعء المنظمة في ادارة الموارد، وهذا يدل على ان المنظمة مسؤولة بدرجة ضعيفة عن التغيرات التي تحدث في بعد ادارة الموارد وما بقي يعود اثره لمتغيرات عشوائية اخرى، وعن طريق معاينة قيم معامل  $\beta$  والبالغة (0.341)، 0.225، 0.388 يعني أنّ التغير في وحدة واحدة في حجم المنظمة بمستوى معين على سبيل المثال في بعد الاستراتيجية سيتبعه تغير في الاداء المنظمي بمقدار (0.388)، و سيتم قبول الفرضية التي تنص على )هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعء المنظمة في الاداء المنظمي لجميع الابعاد باستثناء بعد ادارة الموارد.

- الفرضية الفرعية الثانية :يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء الادارة في الاداء المنظمي .

جدول (30)تأثير الادارة في الاداء المنظمي

| المتغير المستقل | المتغير المعتمد | قيمة معامل $(R)^2$ | قيمة (F) المحسوبة | قيمة (T) المحسوبة | مستوى الدلالة | معامل $\beta$ ) بيتا | نوعية الدالة |
|-----------------|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------|----------------------|--------------|
| الادارة         | الكفاءة         | 0.163              | 13.220            | 9.358             | 0.001         | 0.364                | معنوية       |
|                 | الفاعلية        | 0.033              | 2.293             | 1.968             | 0.135         | 0.182                | غير معنوية   |
|                 | ادارة الموارد   | 0.147              | 11.703            | 13.859            | 0.001         | 0.406                | معنوية       |
|                 | الاستراتيجية    | 0.371              | 40.071            | 17.965            | 0.000         | 0.751                | معنوية       |

المصدر :الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول ( 30 ) ان النسب التي يوضحها معامل التحديد والبالغة على التوالي (0.163)، 0.033، 0.147، (0.371) والتي تعني أنّ الادارة مسؤولة بدرجة كبيرة عن التغيرات التي تحدث في الاداء المنظمي وما بقي يعود لمتغيرات عشوائية، وتنسجم النسب التي يوضحها معامل التحديد مع قيم F المحسوبة للابعاد (الكفاءة، ادارة الموارد، والاستراتيجية) (والبالغة 13.220)، 11.703، (40.071) وقيمة (T) المحسوبة البالغة (9.358)، 13.859، (17.965) والتي تنسجم مع قيمها المعنوية البالغة على التوالي (0.001)، 0.001، (0.000) عند مستوى معنوية (0.05) باستثناء بعد الفاعلية والذي كانت قيمة F المحسوبة لها (2.293) وقيمة (T) المحسوبة لها (1.968) مع قيمتها المعنوية البالغة (0.135) عند مستوى معنوية (0.05) والتي تعكس تأثيراً غير معنوي لبعد الادارة في الفاعلية، اذ بلغ معامل التحديد الخاص به (0.033) بقيمة معنوية (0.135) وهذا يدل على أنّ بعد الادارة مسؤول بدرجة ضعيفة عن التغيرات التي تحدث في بعد الفاعلية وما بقي يعود لمتغيرات عشوائية اخرى، وبالمجمل فإنها تعكس تأثيراً معنوياً عالياً لبعد الادارة وعن طريق معاينة قيم معامل  $\beta$  (و البالغة 0.364)، 0.406، (0.751) والذي يعني ان التغير في حجم الادارة بمستوى معين على سبيل المثال في بعد الاستراتيجية سيتبعه تغير في الاداء المنظمي بمقدار (0.751)، و سيتم قبول الفرضية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الادارة في الاداء المنظمي لجميع الابعاد باستثناء بعد الفاعلية).

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التكنولوجيا في ابعاد الاداء المنظمي.

جدول (31) تأثير التكنولوجيا في ابعاد الاداء المنظمي

| المتغير المستقل | المتغير المعتمد | قيمة معامل $(R)^2$ | قيمة (F) المحسوبة | قيمة (T) المحسوبة | مستوى الدلالة | معامل $\beta$ | نوعية الدالة |
|-----------------|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|--------------|
| التكنولوجيا     | الكفاءة         | 0.180              | 14.885            | 18.258            | 0.000         | 0.376         | معنوية       |
|                 | الفاعلية        | 0.103              | 7.837             | 13.856            | 0.007         | 0.318         | معنوية       |
|                 | ادارة الموارد   | 0.225              | 19.691            | 23.145            | 0.000         | 0.494         | معنوية       |
|                 | الاستراتيجية    | 0.257              | 23.578            | 11.367            | 0.000         | 0.616         | معنوية       |

المصدر: الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

تبين النتائج الواردة في الجدول ( 31 ) ان النسب التي يوضحها معامل التحديد والبالغة على التوالي (0.180)، 0.103، 0.225، (0.257) والتي تعني أنّ بعد التكنولوجيا مسؤول بدرجة كبيرة عن التغيرات التي تحدث في ابعاد الاداء المنظمي وما بقي يعود لمتغيرات عشوائية اخرى، وتنسجم النسب التي يوضحها معامل التحديد مع قيم F المحسوبة (للابعاد) الكفاءة، والفاعلية، وادارة الموارد، والاستراتيجية (البالغة 14.885)، 7.837، 19.961، (23.578) وقيمة (T) المحسوبة البالغة (18.258)، 13.856، 23.145، (11.367) والتي تنسجم مع قيمتها المعنوية البالغة على التوالي (0.000)، 0.007، 0.000، (0.000) للوحدات جميعها عند مستوى معنوية (0.05) والتي تعكس تأثيراً معنوياً عالياً لبعد التكنولوجيا في الاداء المنظمي، وعن طريق معاينة قيم معامل  $\beta$  والبالغة (0.376)، 0.318، 0.494، (0.616) يعني ان التغير في حجم التكنولوجيا بمستوى معين على سبيل المثال في بعد الاستراتيجية سيتبعه تغير في الاداء المنظمي بمقدار (0.616)، وتقبل فرضية تأثير ذو دلالة معنوية لبعد التكنولوجيا في الاداء المنظمي.

#### المبحث الرابع

##### أولاً: الاستنتاجات

- تستخدم مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل نظم المعلومات الادارية بمختلف ابعادها وتتميز بوجود الضباط الذين يمتلكون رؤية ومهارة لاستخدام نظم المعلومات الادارية بما يساهم في تحسين الاداء العام وتنفيذ المهام والواجبات المناطة بها في أفضل صورة ممكنة.
- إنّ مستويات أبعاد نظم المعلومات الادارية جميعها كانت مرتفعة وكان بعد الادارة قد احتل المرتبة الاولى أي أنه أكثر أهمية ومساهمة في تحقيق استخدام أفضل أداء في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل وقد جاء بعد التكنولوجيا بالمرتبة الاخيرة.
- تبين توافر الاداء المنظمي في المنظمة المبحوثة بمستوى معتدل حسب اتفاق افراد عينة الدراسة وهذا يعطي مؤشراً بأنّ المنظمة المبحوثة تأخذ في الحسبان الظروف كافة التي من الممكن ان تؤثر على تحسين الاداء وتضع خططاً مستقبلية في سبيل تحقيق ذلك.
- إنّ مستويات أبعاد الاداء المنظمي جميعها كانت معتدلة وكان بعد ادارة الموارد قد احتل المرتبة الاولى، وجاء بعد الاستراتيجية بالمرتبة الاخيرة.
- هناك تأثير واضح لمخطط الدراسة الفرضي في المنظمة المبحوثة اذ يمكنها من التعويل على المتغيرات الايجابية التي يمكن حدوثها عن طريق تطبيق نظم المعلومات الادارية وعبر الرؤية المستقبلية يمكن ان تشكل تغييراً ايجابياً واضحاً في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل.

## ثانياً: التوصيات

- ضرورة توفير وتدريب وتحديث الكوادر بدورات مستمرة تخصصية من المنتسبين
- ضرورة زيادة اهتمام قيادات مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل بتطوير تكنولوجيا تساهم في تطوير الاداء العام .
- تعزيز بعد التكنولوجيا للتعامل الجيد مع البرمجيات والاجهزة الحديثة وتمكنهم من استغلالها لتطوير ادائهم بشكل خاص واداء المنظمة بشكل عام.
- ضرورة تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مديرية استخبارات ومكافحة ارهاب بابل للوصول الى تحقيق أفضل أداء.
- دعم المديرية بالامكانيات المادية وفسح المجال للاشتراك والتعاون الدولي والاقليمي فيما يخص تطوير الاداء المنظمي.

## المصادر

- ابراهيم سلطان،(2000)، نظام المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية - القاهرة. ابراهيم سلطان،(2000)، نظام المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية - القاهرة.
- أبو الفتوح، صالح سمير (2006)، نظم المعلومات الادارية والتقنيات الحديثة لدعم الادارة في عصر العولمة، 41.
- ايمان فضل السامرائي ، هيثم محمد الزعبي ، (2004)نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى .دار صفا للنشر والتوزيع -عمان.
- الحسيني، فلاح حسن عداي والدوري، مؤيد عبد الرحمن عبد ،(2000)إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجية معاصر، وائل للنشر والتوزيع عمان.
- ريموند، مكيلود (1990)، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور علي سرور، الرياض، دار المريخ للنشر.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (1999)، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي ، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان
- طارق شريف يونس (2000)، اعداد الاستراتيجيات الادارية، دراسة في المستلزمات والعوامل المؤثرة، الاداري، السنة (16) عدد (56) مارس .
- غراب ، كامل السيد وحجازي ،فادية محمد (1998)،نظم المعلومات الادارية، الرياض، مطابع جامع ملك سعود.
- النجار، فايز جمعة، 2007، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- النجار، فايز جمعة، 2010، نظم المعلومات الادارية -منظور اداري-، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الاردن.
- ياسين، سعد غالب (1998)، الادارة الاستراتيجية، دار اليازوري العلمية، الرياض،
- حسن، ابراهيم صالح (2018)، تأثير اعادة الهيكلة في الاداء الاستراتيجي -دراسة استطلاعية لاراء عينة من مديري منظمة نفط الشمال، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد
- الخطيب، كاظم احمد (1978)، مقاومات التغيير في التطوير الاداري مع التركيز على الجهاز الاداري العراقي في بغداد بعد عام 1963، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، العراق.
- الدليمي، انتصار (1998)، الموائمة بين النسيج الثقافي التنظيمي والخيار الاستراتيجي وأثرهما في الاداء، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بغداد، بغداد.
- العاني، أريج سعد خليل (2002)، المحددات التنظيمية وتأثيرها في الابداع والاداء المنظمي : دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- عبيد، نغم حسين نعمة (2000)، أثر استثمار رأس المال الفكري في الاداء المنظمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، بغداد.
- العنزي، سعد علي حمود، (1990)العوامل السلوكية المؤثرة في الموازنات -دراسة تطبيقية في عينة من المنشآت الصناعية العامة العراقية (من وجهة نظر المدراء التنفيذيين)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- خضير، نعمة عباس (1995)، نظام المعلومات، وعلاقته لتكنولوجيا والسلوك القيادي، دراسة حالة اختبارية، مجلة دراسات الجامعية الاردنية، مجلد 28، ع 1.
- صلاح، احمد عارف (2018)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، مجلة جامعة النجاح للابحاث، العلوم الانسانية، مجلد 32، عدد 3، الاردن.
- غسان فريد عيسى، ابراهيم عبد الواحد نائب،(2002)،نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة، مجلة الإدارة للعلوم التطبيقية ، المجلد واحد ، العدد (1)،جامعة العلوم التطبيقية الأهلية ، عمان -الأردن.

- Al-Enazi, Saad Ali, (2015), "Theory of the Organization: Concepts - Approaches - Operations", Al-Sisban Library for Publishing and Distribution, Al-Waziriya - Baghdad.
- Al-Jubouri, Ahmad Hassan Abdullah (2015), "Developing the Corporate Performance Evaluation Form for the General Telecommunications and Post Company", Unpublished Diploma Research, College of Business and Economics, University of Baghdad.
- Al-Khazraji, Ahmad Amer Khudair, (2017), "Evaluation of the Performance of Economic Units Using the Balanced Scorecard (BSC) in the Accountability of Responsibility - An Applied Research in the High Commission for Hajj and Umrah", unpublished letter, Arab Institute of Certified Accountants.
- Al-Shamaa, Khalil Mohammed Hassan, and Hamoud, Khudair Kazem, (2014), "Theory of the Organization", the fifth edition, Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution, Amman - Jordan
- Bruwer.P.J.S (1984) A Descriptive Model Of Success For Computer Based Information System Performance “ Information and Management”No7.
- Daft, Richard L.- organi zation theory and Design New York west public shing comp, 1992.
- David, F. "strategic Management: concepts & cases", new sersey, prentice Hall, Ewight edition, 2001.
- Islam Mohammed (2018). Impacts of Management Information System on Decision Making of the Organization. Int. J. Bus. Soc. Sci. Res. 6(2): 56-61.
- Khader, Y. (2015). The role of the computerized management information systems in improving the job performance in the colleges. (Unpublished Master Thesis), Al-Aqsa University, Gaza.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (1999). "Principles of Marketing", 6 ed. •  
New Jersey: Prentice, 2005.
- Kotler, P., (2001). " Marketing Management " , New Jersey : •  
Prentice-  
[.www.EffectivenessInstitute.com](http://www.EffectivenessInstitute.com) •
- Robbins , S , & Cenzo , D., (1996). " Human Resource Management ",  
5, New york , John – Wiley.
- Robey .d, (1979) " User Attitude And Management System Use " •  
Academy Of Management Journal" Vol 22, No 3 .