



مجلة البحوث المالية والتجارية  
المجلد (21) - العدد الرابع - أكتوبر 2020



دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية فى تحسين الأداء المستدام للمنظمة  
"بالتطبيق على شركة ميناء القاهرة الجوي "

**The Role of Electronic Human Resources Management to  
Improving the Sustainable Performance of the Organization  
"With Empirical on Cairo Airport Company "**

**إعداد الباحث**

**حسام أحمد على أحمد حماده**

**مدرس إدارة الأعمال بجامعة الأهرام الكندية**

**Hossam.hamada@acu.edu.eg**



## المخلص

استهدفت الدراسة توضيح دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، فى تحسين الاداء المستدام بشركة مطار القاهرة الدولى من خلال اختبار مدى وجود علاقة بين العناصر الرئيسية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والاداء المستدام بشركة مطار القاهرة الدولى. وأيضاً الرغبة فى معرفة كيف يمكن للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فى تحسين الاداء المستدام.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وبين تحسين الاداء المستدام للشركة. مما يدعم التوصية بضرورة العناية والاهتمام بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فى البيئة المصرية، نظراً للدور الذى تلعبه فى تحسين الاداء المستدام للشركات وتحقيق الأهداف المخططة. حيث تعد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من أساليب ذات التأثير الهام والمباشر فى أدبيات الإدارة لتحقيق تحسينات مهمة فى المنظمة لتولد مساهمات كبيرة فى الأداء التنظيمى وخلق ميزة تنافسية مستدامة، وإضافة إلى ذلك الاقتناع بأن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لها دورا هاما فى نقل المعرفة؛ وتحول المنظمات من نطاق العمل التقليدى إلى نطاق العمل الإلكتروني.

## الكلمات المفتاحية

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ، تحسين الأداء المستدام للمنظمة، ميناء القاهرة الجوى

## **Abstract**

**The study aimed to clarify the role of electronic management of human resources in improving the sustainable performance of the Cairo International Airport Company by examining the extent of the existence of a relationship between the main elements of the electronic management of human resources and the sustainable performance of the Cairo International Airport Company. And also the desire to know how the electronic management of human resources can improve sustainable performance.**

**The study found a positive statistically significant correlation between electronic management of human resources and improving the company's sustainable performance. This supports the recommendation of the necessity of care and attention to electronic management of human resources in the Egyptian environment, given the role it plays in improving the sustainable performance of companies and achieving the planned goals. Where the electronic management of human resources is one of the methods that have a significant and direct impact in the literature of management to achieve important improvements in the organization to generate significant contributions to organizational performance and create a sustainable competitive advantage, in addition to the conviction that electronic management of human resources imparts an important role in knowledge; The organizations shift from the traditional scope of work to the scope of electronic work.**

### **key words**

**Electronic Human Resources Managing , Improving the Sustainable Performance of the Organization, Cairo Airport**



## 1- مقدمة

نتيجة لزيادة المنافسة والتطورات في عالم الأعمال وما يصاحب ذلك من تغيرات كبيرة في تقنية المعلومات والاتصالات جعلت ضرورة البقاء والإستمرار للشركات صعبة وشاقة. وانطلاقاً من ذلك فإن الإدارة الجيدة هي أساس تطور المنظمات ومواجه المتغيرات والتحديات لتحقيق تحسينات مهمة في الكمية والجودة للسلع والخدمات التي تقدمها المنظمة.

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وجذرية فوجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى تلزمها مواكبة هذه التغيرات ورفع التحديات من خلال تقديم الجديد والأفضل ومن هنا بدأت المنظمات تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في الإدارة ولتحول من الدور التقليدي في الأداء إلى الدور الحديث فأصبحت تكنولوجيا المعلومات ونظمها جزءاً لا يتجزأ في نجاح أي منظمة.

وأصبحت المنظمات تسعى لتحسين أدائها وإنتاجيتها وأحدثت تغييرات في وظائفها، حيث تشعب استخدام كلمة إلكتروني في منظمات هذا العصر، فجرى الحديث عن التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني إلى غاية وصول العدوى إلى وظيفة الموارد البشرية على اعتبارها الثروة الأساسية لمستقبل التنمية الشاملة على تميتها وتطويرها فأطلق عليها مصطلح إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM والذي يصور تطويع إدارة الموارد البشرية لمواءمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

هناك مجموعة متزايدة من الأدلة التي تشير إلى أن الإدارة الفعالة للموارد البشرية يمكن أن تولد مساهمات كبيرة في الأداء التنظيمي والمشاركة في خلق ميزة تنافسية مستدامة.

## 2- أهمية البحث:

1-2- تظهر أهمية الدراسة في طبيعة مفاهيم البحث والتي تثير اهتمام المنظمات المعاصرة إذا يعد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من أساليب ذات التأثير الهام والمباشر في أدبيات الإدارة لتحقيق تحسينات مهمة في المنظمة لتولد مساهمات كبيرة في الأداء التنظيمي وخلق ميزة تنافسية مستدامة.

2-2- الاقتناع بأن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لها دور هام في نقل المعرفة؛ وتحول المنظمات من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني.

3-2- الرغبة في معرفة كيف يمكن للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين الاداء المستدام.

### 3- الإطار المفاهيمي للبحث

#### 3-1 إدارة الموارد البشرية الالكترونية:

3-1-1 تعددت تعريف إدارة الموارد البشرية الالكترونية وسنقوم بعرض بعض هذه التعاريف:

إدارة الموارد البشرية الالكترونية هي تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية والذي سيسهم مع بعض التغيرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات. [ برايان، ماركاهم ،2006، ص 81]

تطبيق أي تكنولوجيا تمكن المدراء والعاملين من الدخول المباشر إلى إدارة الموارد البشرية وخدمات الشركة من أجل تقييم الأداء، إدارة الفرق، إدارة المعرفة، التعليم والأغراض الإدارية الأخرى. [بلحمري ، ،2014، ص 08]

الإدارة الإلكترونية هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة الأنشطة الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية، فهي نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية ليتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، ويستوعب تكنولوجياته المتجددة، يطبق آلياته الفاعلة، فإدارة الموارد البشرية الالكترونية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي وما يناسب من تكنولوجيا المعلومات لإدارة وتنمية الموارد البشرية. [مهيب،2012، ص 93]

ومن خلال التعاريف المذكورة فإننا نستخلص النقاط التالية:

- إدارة الموارد البشرية الالكترونية تقوم على استخدام التكنولوجيا الحديثة في ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية.
- تعتمد إدارة الموارد البشرية الالكترونية على التكنولوجيا وتطبيق التقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية.
- تسهل الدخول والإطلاع على كل ما يخص بإدارة الموارد البشرية داخل المنظمة.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في تنميتها وتطويرها.
- هي نمط جديد يقوم على التكنولوجيا الحديثة في إدارة الموارد البشرية.



### 3-1-2 خصائص إدارة الموارد البشرية الالكترونية:

إدارة الموارد البشرية الالكترونية نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية يتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة ويستوعب تقنياته المتجددة، ويطبق آلياته الفاعلة ويستثمر تكنولوجيات المعلومات والاتصال في أداء وظائفها. وأهم خصائص إدارة الموارد البشرية الالكترونية تتمثل فيما يلي: [علي، 2014، ص100]

- تبني مفاهيم الإدارة الإستراتيجية من حيث وضوح الرؤية والرسالة الأساسية للمنظمة والتعامل الإيجابي مع مناخ المحيط الداخلي والخارجي، وتحديد الأهداف.
- التعامل الفوري والإيجابي مع التحولات في سوق العمل، وتطورات هيكل الموارد البشرية اللازمة للمنظمة، وتعديل أساليب وخطط الاستقطاب والاختيار بما يتوافق مع تلك التحولات.
- التطوير المستمر والسريع لإعادة هندسة الهياكل التنظيمية ونظم وإجراءات العمل وأسس اتخاذ القرارات وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات في شؤون إدارة الموارد البشرية لمواكبة التطورات .
- تسيير التعلم واستثمار الخبرات والمعرفة المتراكمة للموارد البشرية وتوظيفها لتنمية القدرات التنافسية للمنظمات من خلال مفهوم " إدارة المعرفة" بأبعادها الثلاثة: توليد المعرفة، تطبيق المعرفة ونشر المعرفة، التعامل في سوق العمل العالمي بحثاً عن الموارد البشرية الأفضل.
- الاعتماد على تكنولوجيات العصر الأساسية وبخاصة منها شبكة الانترنت (internet) وشبكات الربط الداخلية (intranets) والتطبيقات المختلفة الناجمة.

### 3-1-3 أهمية إدارة الموارد البشرية الالكترونية :

إن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى تقليل التكاليف الإدارية الناتجة عن عمليات الأفراد، تقليل فترة الاستقطاب والتعيين، زيادة تفاعل الأفراد مع أنشطتها ، مثل تحديد حزمة المنافع والتعويضات والتكوين من خلال الانترنت وغير ذلك من المنافع الكثيرة التي تتعلق بكافة وظائف إدارة الموارد البشرية.

وبالتالي تحصل المنظمة على منافع عديدة من استخدام إدارة الموارد البشرية الالكترونية،

وتتنوع هذه المنافع : [ Parry & other, 2007, p 08]

- تقليل تكاليف التصحيح عن طريق تحسين دقة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية.
- تخفيض تكاليف طباعة ونشر المعلومات عن طريق إتاحة الوصول للمعلومات من أي مكان.

- تقليل تكاليف إدخال البيانات والبحث عنها عن طريق خدمات الموظفين والمدراء الذاتية:
- زيادة كفاءة تكاليف اتخاذ القرارات من خلال التحليل المطور لمعلومات الموارد البشرية.
- تقليل متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام واجهة خدمات الموارد البشرية.
- زيادة رضا العاملين من خلال تحسين جودة الخدمات وإمكانية الوصول للبيانات المطلوبه.
- السماح لإدارة الموارد البشرية بالتحول إلى شريك إستراتيجي للمنظمة.
- مؤشر محتمل للتغيرات في ثقافة المنظمة التي تحفز الإبداع الذاتي وتطور معايير الخدمات الداخلية.
- تعمل على تحسين جودة المنتجات من خلال الإستثمار في التقنيات المتاحة.
- إدارة الموارد البشرية الالكترونية لها القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة، والمرونة العالية في أي وقت ومكان وبأي طريقة.
- تمتلك إدارة الموارد البشرية الالكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات، الندية والتنافسية بين الموارد البشرية في المؤسسات.
- إن إدارة الموارد البشرية الالكترونية تعمل على تخفيض التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة للموارد البشرية.

3-2 الأداء المستدام:

3-2-1 مفهوم الأداء المستدام:

على الرغم من وجود العديد من الدراسات والبحوث في مجال الأداء المستدام، إلا أنه لا يوجد تعريف تم الاتفاق عليه، فمن خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة بخصوص هذا المفهوم، تم عرض الأداء المستدام من خلال آراء بعض الكتاب والباحثين:

هي قدرة المنظمة على استدامة أداؤها المتميز خلال فترة من الزمن وألا تقل عن ثلاث سنوات.

[Pakwihok, et al., 2012]



قدرة المنظمة على استخدام قدراتها ومهاراتها المتاحة لديها على مستوى الفرد والمجموعة والمنظمة من أجل تلبية حاجات ورغبات أصحاب المصلحة حالياً ومستقبلاً، مع تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمنظمة. [بريس، 2014]

هي تلبية احتياجات الحاضر والمستقبل، حيث تتمثل هذه الاحتياجات بالاهتمام بالجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. [القرشي، 2017]

من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء المستدام بأنها الطرق المتبعة في الأعمال التجارية للمنظمة من أجل خلق قيمة على المدى القصير والطويل، مع تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمنظمة.

إن أهمية الأداء المستدام مبنية على المسؤولية الكبرى التي تقع على عاتق المنظمات لأنها تشكل الجزء الأكبر في الاقتصاد العالمي، وتسهم في تقليل من استهلاك الطاقة والتبذير في الموارد الطبيعية والقضاء على التلوث البيئي من أجل تحسين مستوى الحياة للمجتمع الذي تعمل فيه وجذب أفضل العاملين والاحتفاظ بهم. (القرشي، 2017).

### 3-2-2 مراحل قياس الأداء المستدام

من أجل قياس الأداء المستدام للمنظمات، لابد من مرور عملية قياس الأداء المستدام بثلاث مراحل وهي (القرشي، 2017):

- المرحلة الأولى: هي مرحلة يتم فيها تقديم إطار موضح فيه الاهتمامات الرئيسية للمنظمة، وأهدافها، ثم يتم اختبار المقاييس التي تدفعها للالتزام بهذه الأهداف.
- المرحلة الثانية: هي مرحلة البدء بالتنفيذ، ويتم في هذه المرحلة تكامل المقاييس مع إجراءات الأعمال واستخلاص النتائج التي توضح تفوق الأداء.
- المرحلة الثالثة: يتم فيها مراجعة ومراقبة الأداء، عن طريق من التغذية المرتدة.

### 3-2-3 أبعاد الأداء المستدام

يقاس متغير الأداء المستدام من خلال عدة أبعاد وهي البعد البيئي، والاجتماعي، والاقتصادي. البعد البيئي: تعرف بأنها التفسير الدقيق لأنشطة البيئة والتقدير الكفء للالتزامات البيئية، بمعنى أن تعمل المنظمة بطريقة الاستخدام الأمثل للموارد، لتقليل النفايات والتخلص منها،



الاستخدام الملائم للطاقة، تقليل المخاطر، الخسائر والتغطية التأمينية، تسويق منتجات آمنة، الإدارة البيئية، الإفصاح البيئي، أهمية تحقيق الكفاية البيئية للمنظمة (بلحاج ، 2016).

البعد الاجتماعي: هي الموائمة بين النتائج الاقتصادية وما يحققه الموظف والمجتمع، من خلال استخدام الموارد الطبيعية المتجددة وغير المتجددة، لزيادة التنمية الاجتماعية الناشئة من أداء المنظمات، بذلك تتجلى العديد من القوانين واللوائح والعقوبات في هذا المجال، لذلك يتطلب الأداء الربط بين استراتيجية الأعمال التنافسية في المنظمات وبين الإدارة الاجتماعية من أجل تحقيق التوازن بين احتياجات وتوقعات ورغبات أصحاب المصلحة وبين متطلبات العملاء من الخدمات أو المنتجات على المستوى الفردي والجماعي (Maletič et al., 2012).

البعد الاقتصادي: هو قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف ، من خلال زيادة رضا المساهمين وأصحاب المصلحة وذلك بتحقيق معدلات مرضية لاستثمارهم، وأن الأهداف المالية هي الأساس لقياس البعد الاقتصادي للمنظمة، بالإضافة انه يبين نتائج الأداء المستدام لدى المنظمة وتنفيذ خطط التحسين، وأن البعد الاقتصادي يساعد في قياس أداء المنظمة المستدام وذلك من خلال مقارنة مؤشرات التنافس في صناعة محددة، وتحديد قدرتها على الأمد الطويل (القرشي، 2017).

ويتم تقييم بعد الأداء الاقتصادي للمنظمة من خلال الآتي (قبلي، 2017):

- نسب السيولة وذلك بقدرة المنظمة على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل .
  - نسب الأرباح قدرة المنظمة على توليد الهامش، والعائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، وربحية السهم.
  - نسب الرفح المالي يقصد بها هي مدى اعتماد المنظمة في تمويل استثماراتها على الديون، وبذلك قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الدائنين على المدى الطويل.
  - نسب النشاط ويقصد بها كفاءة استخدام المنظمة لمواردها المالية وأصولها المختلفة.
- وقد اتضح مما سبق نجد أن دمج مبادئ الاستدامة مع الممارسات التجارية، تطيل من عمر المنظمة، وتزيد من حصتها السوقية على الأمد الطويل، بالإضافة إلى التميز بين منافسيها، كونها تعمل من خلال تحقيق التوازن بين أهدافها الملموسة والغير ملموسة وبين الخط الأساس الثلاثي (البيئي، والاجتماعي، والاقتصادي)، وهذا من أهداف جميع المنظمات الداخلية الخارجية في الحاضر والمستقبل.



### 3-3 دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الأداء المستدام .

تعد إدارة الموارد البشرية الالكترونية من العناصر الاساسية المؤثرة لتطوير ونمو المجتمعات، ويلعب دوار أساسيا وحيويا و هاما في كفاءة الأداء في المنظمات، بالإضافة على أنها تساعد على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية كما تتبع أهمية إدارة الموارد البشرية الالكترونية كونها أهم موارد في المجتمع التي تعتمد عليها الدول التي جعلت منها ذات قيمة حيوية وزيادة القدرة على استخدامها في مجالات عدة

من الناحية البيئية ، فإن إدارة الموارد البشرية الالكترونية يمكن أن تعزز الاستدامة، من الناحية البيئية، تلعب التكنولوجيا دوراً هاماً في الاستدامة البيئية، من خلال خلق القيمة للمنتج أو الخدمة بأقل استهلاك للموارد ، وبعبارة أخرى، يمكن أن تساعد التكنولوجيا في زيادة الكفاءة البيئية، وهي النسبة بين الأداء الاقتصادي والبيئي، حيث بلغ استهلاك الورق ذروته خلال عقود من النمو السريع للحواسيب الشخصية بنسبة 30% تقريباً اليوم مقارنةً بعام 1990 فإن الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد الطبيعية أكثر استدامة من الاستخدام غير الفعال لتلك الموارد.

من جهة أخرى تحدث (Krowp، 2016) في دارسته عن تبادل المعاملات الرقمية داخل بيئة المنظمة حيث أنها تخضع لنظام تدعمه التكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى أن نجاح الأعمال الإلكترونية وتطورها.

أن التنمية المستدامة ستتطلب عملاً متضافراً من قبل الجميع: الحكومات، والمستهلكين، والمجتمع المدني، والأعمال التجارية، وأن إدارة الموارد البشرية الالكترونية كتكنولوجيا خاصة لديها القدرة على المساهمة في المزيد من الاستدامة، حيث أنها تسمح للمجتمع والفرد بتحقيق مكاسب اقتصادية وبيئية في نفس الوقت .

وأن هناك علاقة بين النمو الاقتصادي والاستدامة البيئية وان التقنيات يمكنها تحسين الأداء الاقتصادي والبيئي ، هذه التقنيات تقدم دليلاً على أن المكاسب الاقتصادية والبيئية يمكن تحقيقها في وقت واحد.

#### 4- الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة إستطلاعية من خلال المقابلات الشخصية مع بعض أعضاء مجلس الإدارة ومديرى الموارد البشرية والجودة والتدريب ، بالإضافة إلى عينه من العاملين ومقدمى الخدمة بالشركة محل الدراسة، بهدف التعرف على آرائهم فى مفاهيم إدارة الموارد البشرية الالكترونية ، وكذا مفاهيم الاداء المستدام للشركة مطار القاهرة الدولى ، ومن خلال تلك المقابلات تبين أن الشركة تواجه المشكلات التالية :

- انخفاض إدراك العاملين بالشركة لمفاهيم إدارة الموارد البشرية الالكترونية.
- انخفاض إدراك العاملين بالشركة لتحسين الاداء المستدام للشركة مطار القاهرة الدولى.
- انخفاض إدراك العاملين لدور إدارة الموارد البشرية الالكترونية فى تحسين الاداء المستدام للشركة مطار القاهرة الدولى.

#### 5- مشكلة البحث:

علي الرغم من قيام شركة مطار القاهرة الدولى باتباع الأساليب الإدارية الحديثة في الإدارة و تشغيل ، إلا أن هناك العديد من المشكلات فى إدارة الموارد البشرية والتي تؤثر على الاداء المستدام لذا يمكن للباحث صياغة المشكلة الرئيسية كما يلى:  
كيف يمكن تفعيل دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية لتحسين مستوى الإداء المستدام بالشركة؟

#### 6- الدراسات السابقة:

##### 6-1- الدراسات باللغة العربية:

##### 6-1-1- دراسة القواسمي 2015 والمقدمة بعنوان:

- أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين
- استهدفت الدراسة بيان أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني.
- أظهرت نتائج بوجود أثر إيجابي لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء في البنك التجاري الأردني .وأوصت بالاستمرار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في البنك التجاري الأردني، كما أوصت بتطوير نظام رقابي حديث



لضبط الانحرافات وتقليل نقاط الضعف في أداء بعض المدارء، وتجديد الثقافة التنظيمية في البنك.

6-1-2- دراسة الباز 2015 والمقدمة بعنوان:

- معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية  
- استهدفت الدراسة التعرف على معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونية والتي ربما تتمثل في معيار الدخول والخروج من النظام من داخل وخارج المنظمة و تحسين الاداء الكلى للمنظمة.

- أظهرت نتائج أن هناك معايير لابد من توافرها فى النظام الإلكتروني الذى سوف تطبقه المنظمات، وهى توفير النظام الإلكتروني على مدار 24 ساعة والعمل بكفاءة وفعالية وتعمل على تحسين الاداء الكلى للمنظمة.

6-1-3- دراسة المسعودي وعلي 2016 والمقدمة بعنوان:

- استعمال بطاقة الأداء المتوازن المستدامة لتقويم الأداء المستدام.  
- استهدفت الدراسة التعرف على أهمية تطبيق الأداء المستدام في الوحدات الاقتصادية العراقية ، وإمكانية تقييم الأداء المستدام باستخدام بطاقة النتائج المتوازن المستدامة في مدى سعيها لتحقيق الاستدامة وخدمة المجتمع.

- توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من الفوائد من تبني الأداء المستدام وبطاقة الأداء المتوازن المستدامة وهي: تحقيق وفهم واضح لاستراتيجية العمل وأصحاب المصلحة، فضلا عن تحقيق التمايز في عدة مجالات؛ تقديم خدمات جديدة وتبني عمليات إنتاج جديدة ، وتوليد قدرات العاملين المبدعين والمساهمة في دخول أسواق جديدة، والحفاظ على سمعتها وتحقيق فوائد لأصحاب المصلحة، و الحد من المشاكل البيئية و الاجتماعية، بمعنى آخر هناك إمكانية اعتماد بطاقة قياس متوازن مستدامة لتقييم الأداء في البنوك العراقية.

6-1-4- دراسة القريشي 2018 والمقدمة بعنوان:

- تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي.  
- استهدفت الدراسة تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام ،حيث تم تطبيق هذه الدراسة على مديرية توزيع الكهرباء في مدينة كربلاء.

- توصلت الدراسة إلى أن للرشاقة الاستراتيجية في المديرية المبحوثة أثر على استدامة الأداء، وأن المؤسسات التي تسعى لتحقيق الأداء المستدام والوصول إلى مكانة تنافسية تمكنها من النمو والبقاء، عليها أن تتعامل مع الرشاقة الاستراتيجية على أنها عملية ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها. وبناء على ذلك تم التركيز على ضرورة تعزيز الرشاقة الاستراتيجية في المؤسسات لاسيما في المديرية المبحوثة لما تشهده من تحول جديد خلال المستقبل القريب.

#### 6-2- الدراسات الاجنبية:

#### 6-2-1- دراسة (alMedel-González, et, A., 20016) والمقدمة بعنوان:

- قياس أداء الاستدامة باستخدام عملية التحليل الشبكي وبطاقة الأداء المتوازن: استهدفت الدراسة تهدف هذه الدراسة بيان الأدوات الهامة المختلفة التي تساعد على تحقيق الاستدامة التشغيلية لقياس الأداء المستدام في أربع محطات صغيرة لتوليد الطاقة في كوبا .

- توصلت الدراسة إلى أن هناك أدوات مختلفة يمكن أن تساعد بشكل كبير في تقييم أداء الاستدامة كإجراء عملي في المنظمتان بالإضافة أن هذه الأدوات أثبتت جدواها للتنفيذ كأداة منهجية لتقييم أداء الاستدامة وتحديد القضايا الحاسمة وفرض التحسين التي تسمح للأعمال بإعادة تركيز الجهود على القضايا الرئيسية.

#### 6-2-2- دراسة (Rivera and Kurnia,O, 2016) والمقدمة بعنوان:

#### Exploring the roles of ICT insupporting sustainability.

- استهدفت الدراسة استكشاف كيف يمكن أن تستخدم المنظمات التكنولوجية المعلوماتية لدعم مبادرات الاستدامة..

- توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها دور إيجابي في تعزيز ممارسات الأعمال المستدامة، وأوصت الدراسة أن هناك حاجة إلى دراسات مستقبلية مفيدة لتقييم السياق الحقيقي من خلال دراسات وفهم أعمق لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستدامة بطرق مختلفة.



3-2-6 دراسة (alBi, et., 2017) والمقدمة بعنوان:

#### E-business and fast growth SMEs .

- استهدفت الدراسة اختبار نموذجًا نظريًا لتقييم قدرة الأعمال الإلكترونية وقيمة أعمالها التجارية في سياق المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم والتي تنمو بسرعة .
- أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والتوافق الاستراتيجي والتوجهات السوقية والشركات التجارية تساهم بشكل كبير وبشكل غير مباشر لأداء المنظمات من خلال تطوير الأنشطة الإلكترونية وكفاءة العمليات التجارية . وأن قيمة الأعمال الإلكترونية تعتمد على مدى سرعة نمو المنظمات في نشر موارد تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الاستراتيجي، وينبغي على المنظمات تطوير قدرات الأعمال الإلكترونية وكفاءة العمليات التجارية الإلكترونية لكي تساعد على تحقيق أداء أعمال متميز.

4-2-6 دراسة (Shibambu and Ditsa, 2017) والمقدمة بعنوان:

#### Analysis of Information Technology Infrastructure Towards Improving Services in the Public.

- استهدفت الدراسة التحقق من مدى تأثير المرونة في البنية التحتية لتقنية المعلومات في تحسين الخدمات في القطاع العام في جنوب أفريقيا .
- أوضحت نتائج الدراسة بأن المرونة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي في تحسين الخدمات في القطاع العام، وأن توافق تكنولوجيا المعلومات لها تأثير بدرجة أعلى في تحسين الخدمات في القطاع العام. وأوصت الدراسة أنه ينبغي على الباحثين عمل أبحاث مستقبلية مشابهة باستخدام بيانات ذات إطار زمني أطول. و يجب على الباحثين أيضا إضافة المتغيرات والفروض لتوسيع نطاق الدراسة.

5-2=6 دراسة (Marhraoui and El Manouar, 2018) والمقدمة بعنوان:

#### IT Innovation and Firm's Sustainable Performance: The Intermediary Role of organizational.

- استهدفت الدراسة إبراز أهمية تبني الابتكار في مجال التكنولوجيا المعلوماتية في تعزيز أدائها المستدام عن طريق الرشاقة التنظيمية كمتغير وسيط للشركات.

- أظهرت النتائج أن الابتكار في مجال التكنولوجيا المعلوماتية للمنظمات يتيح تعزيز أدائها المستدام عن طريق الرشاقة التنظيمية. وأوصت الدراسة على عمل دراسة مستقبلية تركز على قطاع معين أو بلد معين ويوسع حجم العينة.

### الفجوة البحثية

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة ، كان من الواضح أن بعض الدراسات قد تناولت مواضيع الإدارة الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات والأداء، بالإضافة إلى ذلك ، أجريت هذه الدراسات في مجتمعات مختلفة ذات أحجام وطبيعة مختلفة .

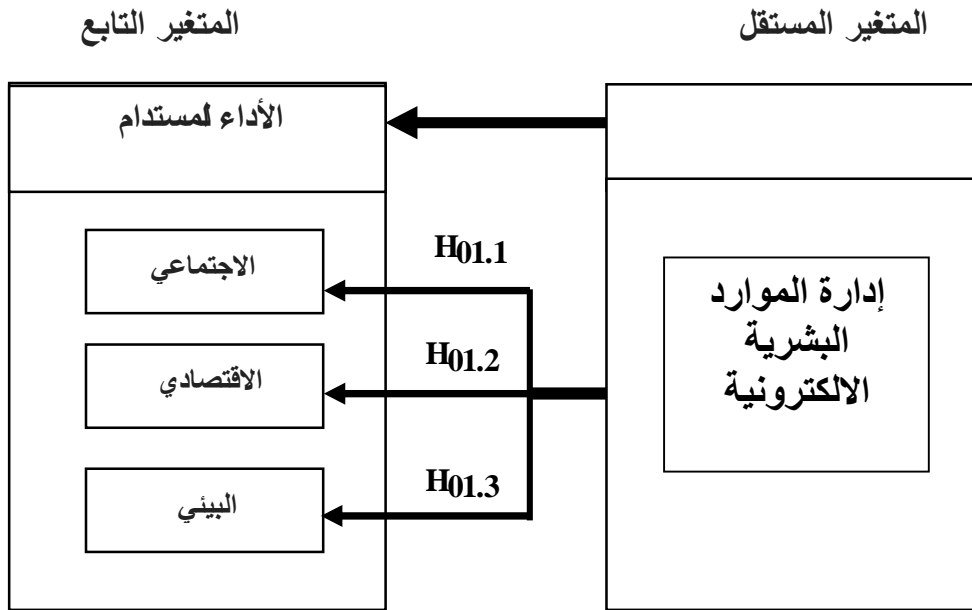
اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختيار منهجية الدراسة المناسبة وهي المنهج التحليلي الوصفي ، وطريقة جمع وتحليل المعطيات ؛ أي الاستبيان، فمن خلال الدراسات السابقة ، استفادت الباحث في الجوانب التالية:

- بناء فكرة هذه الدراسة.
- بناء الإطار النظري للدراسة.
- تطوير أداة الدراسة الحالية الاستبانة.
- اختيار عينة الدراسة وتحديدها.
- اختيار منهجية الدراسة والأدوات التي تناسب للدراسة الحالية.

تتميز الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من خلال بيان دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال في شركة ميناء القاهرة الجوى ، والتي لم يتم التعامل معها في أي من الدراسات السابقة. وهذا يعزز أهمية الدراسة الحالية ، كونها واحدة من الدراسات الأولى والنادرة - وفقاً لمعرفة الباحث .



7- متغيرات البحث:



8- فروض البحث

تقوم هذه الدراسة على فرض أساسي وعدد من الفروض الفرعية كما يلي:

1-8 الفرض الرئيسية: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين عناصر إدارة إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الأداء المستدام للمنظمة.

فرض العدم: ف0: ط ه أ، ج د = صفر

الفرض البديل: ف1: ط ه أ، ج د ≠ صفر

ويشتق من الفرض الرئيسية عدد من الفروض الفرعية التالية:

1-1-8 الفرض الفرعي الأولى: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الجوانب الاجتماعية. ويتم التعبير عن هذه الفرض إحصائيا بالشكل التالي:

فرض العدم: ف0: ط ر ل، ج د = صفر الفرض البديل: ف1: ط ر ل، ج د ≠ صفر



8-1-2 الفرض الفرعي الثانية: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الجوانب الاقتصادية. ويتم التعبير عن هذه الفرض إحصائياً بالشكل التالي:

$$\text{فرض العدم: } F_0: \text{ط ر س، ج د} = \text{صفر لفرض البديل: } F_1: \text{ط ر س، ج د} \neq \text{صفر}$$

8-1-3 الفرض الفرعي الثالثة: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الجوانب البيئية للمنظمة. ويتم التعبير عن هذه الفرض إحصائياً بالشكل التالي:

$$\text{فرض العدم: } F_0: \text{ط ر ت، ج د} = \text{صفر الفرض البديل: } F_1: \text{ط ر ت، ج د} \neq \text{صفر}$$

حيث ج د : تمثل الأداء المستدام. ه أ : تمثل إدارة الموارد البشرية الالكترونية  
9- منهج الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع وتحليل أبعاده واختبار الفروض إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي بغية استيعاب مفهوم كل من إدارة الموارد البشرية الالكترونية والإداء المستدام بالمنظمة محل الدراسة.

أما الجانب التطبيقي اعتمدنا منهج دراسة حالة لإسقاط الدراسة النظرية على الجانب الميداني من خلال استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة التأكد من صحة الفروض أو عدمها.

10- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: شركة ميناء القاهرة الجوية.
- الحدود الزمانية: في نهاية 2019، وحتى بداية الفصل الأول في 2020.



تاسعاً: اختبار الفروض وتفسير النتائج

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

اعتمد الباحث في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء على برنامج حزم التحليل الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات. ولإيجاد العلاقات بين المتغيرات، ومن أهم الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها عند تحليل البيانات لإجراء اختبار الفروض مايلي:

أ. تم إجراء اختبارات الثبات والصدق من خلال معامل ألفا كرونباخ، والذي يعنى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء.

ب. معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لتحديد مدى وجود علاقة ارتباط (R) بين المتغير المستقل والمتغيرات التابع.

إختبار صدق وثبات الاستقصاء:

للتأكد من عبارات الاستقصاء قام الباحث بإجراء اختبارات والثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ، والذي يعنى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء وأعطائها نفس الناتج تقريباً إذا تم استخدام نفس القائمة وفي الظروف متقارنة لنفس الظروف التي تم فيها التطبيق القائمة.

جدول رقم (1) نتائج إختبار ألفا كرونباخ

العناصر	معامل ألفا للثبات	معامل الصدق الذاتي
البعد البيئي	0.919	0.959
البعد الاجتماعي	0,926	0,962
البعد الاقتصادي	0,886	0,942
عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية	0,931	0,965

\*معامل الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ

من نتائج الجدول السابق يتضح أن معامل كرونباخ ألفا لعناصر الأداء المستدام يتراوح بين 0.886 إلى 0.919، ومعامل الصدق الذاتي عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية الأداء المستدام يتراوح بين 0.942 إلى 0.962، وهي معاملات مرتفعة تقترب من الواحد الصحيح، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على القائمة في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فروض الدراسة.

وأيضاً معامل كرونباخ ألفا الخاص بإدارة الموارد البشرية الالكترونية قدره **0.931** ومعامل الصدق الذاتي بلغ قدره **0.965** مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على القائمة في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فروض الدراسة. نتائج تحليل إختبار معامل الارتباط: تحديد معاملات الارتباط بين كل من عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية كمتغيرات مستقلة والأداء المستدام كمتغير تابع.

## جدول رقم (2)

قيمة معامل الارتباط بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الأداء المستدام

المتغيرات التابع تحسين الأداء المستدام للمنظمة			المتغير المستقل	معامل الارتباط	متغيرات البحث
البعد الاقتصادي	البعد الاجتماعي	البعد البيئي	إدارة الموارد البشرية الالكترونية	مستوى المعنوية	
<b>0.705</b>	<b>0.773</b>	<b>0.638</b>	<b>1</b>	معامل الارتباط	إدارة الموارد البشرية الالكترونية
<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>		مستوى المعنوية	
<b>0.773</b>	<b>0.765</b>	<b>1</b>	<b>0.638</b>	معامل الارتباط	البعد البيئي
<b>0.000</b>	<b>0.000</b>		<b>0.000</b>	مستوى المعنوية	
<b>0,760</b>	<b>1</b>	<b>0.765</b>	<b>0.773</b>	معامل الارتباط	البعد الاجتماعي
<b>0.000</b>		<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	مستوى المعنوية	
<b>1</b>	<b>0.773</b>	<b>0,760</b>	<b>0.705</b>	معامل الارتباط	البعد الاقتصادي
	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	مستوى المعنوية	

- جميع معاملات الارتباط بالجدول معنوية عند مستوى (0.01).

- أظهرت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين البعد الاجتماعي ، حيث أن معامل الارتباط **0.773** ع، كما هو مبين بالجدول رقم (2).



- أظهرت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الأداء الاقتصادي ، حيث أن معامل الارتباط 0.705 ، كما هو مبين بالجدول رقم (2).

- أظهرت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط خطى طردى متوسط ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين البعد البيئي ، حيث أن معامل الارتباط 0.638، كما هو مبين بالجدول رقم (2).

- كما أظهرت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحسين الأداء المستدام ، حيث أن معامل الارتباط 0.708، كما هو مبين بالجدول رقم (2).

## 11- النتائج

أ- توجد علاقة إرتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين عناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية وبين تحسين الأداء المستدام.

فقد بلغت معاملات الإرتباط وفقاً للدراسة مايلي:

- فقد حقق البعد الاجتماعي معامل ارتباط قدره 0.773
- فقد حقق الأداء الاقتصادي معامل ارتباط قدره 0.705
- فقد حقق البعد البيئي معامل ارتباط قدره 0.638

كما حققت الأداء المستدام مجتمعة معامل ارتباط قدرها 0.708

ب- أن هناك إنخفاض فى درجة إدراك العاملين بالشركة لمفهوم ولعناصر إدارة الموارد البشرية الالكترونية الأمر الذى يؤثر بشكل سلبى على تنمية الأداء المستدام بالمنظمة محل الدراسة.

ج- كما أن هناك إنخفاض فى درجة إدراك العاملين والعملاء لمفهوم ولعناصر الأداء المستدام الذى يؤثر بشكل سلبى على تنمية وتطوير الأداء المستدام.

د- عدم تطبيق الشركة إدارة الموارد البشرية الالكترونية الأمر الذى يؤثر بشكل سلبى على تحسين وتنمية الأداء المستدام بالشركة.

هـ- أن البنية التحتية والخبرة لم تساهم في الأداء المستدام، وذلك بسبب أن البنية التحتية للمنظمة ليست بالمستوى المطلوب للقيام بالأعمال الإلكترونية.

## 12- توصيات الدراسة

- أ- توعية الإدارة العليا والمتوسطة عن طريق برامج تدريبية متخصصة بأهمية عناصر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ودورها في تحسين الأداء المستدام بالمنظمة محل الدراسة.
- ب- تدريب العاملين بالشركة على برامج إدارة الموارد البشرية الالكترونية وفقاً للمعايير والبرامج المتعلقة بهذا الشأن.
- ج- الاهتمام بتحسين البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات لدى بالمنظمة محل الدراسة تساهم في توفير الاحتياجات المستقبلية للمجتمع المحلي، وأنه لا يمكن لأي عميل الوصول إلى بيانات المنظمة بسهولة، أو التواصل مع قاعدة البيانات الخاصة بها.
- د- ينبغي على الشركة المساهمة في عملية التحسين المدني للمجتمع بشكل أفضل من خلال نشر تقارير حول مبادراتها بشأن المجتمع المحلي .
- هـ- أن تكنولوجيا المعلومات في الشركة ليست بالمستوى المطلوب في المجتمع المحلي، حيث لا يعتمد غالبية الموظفين في المنظمة على القيام بالأعمال الإلكترونية في أدائهم .
- و- ينبغي على الشركة المساهمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية من خلال المنتجات صديقة البيئة.
- ى - ينبغي على المنظمة المساهمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك تدريب وتطوير الموظفين لديها على ذلك.



## مراجع البحث

أولاً: المرجع العربية:

- السعيد ، أحمد سليمان ، 2018، "الادارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي"، بحث للحصول على درجة الماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- القرشي، ياسر شاكر ياسر ، 2017، "تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام"، بحث للحصول على درجة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.
- بلحاج، مريم ، 2016، " دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة "، ملتقى دولي، العدد الثالث عشر، جامعة تلمسان، الجزائر.
- قبلي، نبيل ، 2017، "دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لمنظمات التأمين"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، للحصول على درجة الدكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة حسبية .
- بكر فواز عبد الله الجبالي ، أثر تنظيم المعرفة في فعالية أداء البنوك التجارية الأردنية، دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية، بحث لنيل ماجستير، قسم إدارة أعمال ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن ، 2012.
- سمية بلحمري، الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية وولاية الشلف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير المالية العاملة ، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان ، 2014.

## المراجع الأجنبية

- Afthanorhan, W. M. A. B. W., and Ahmad, S. (2013). Modelling the Multigroup Moderator–Mediator On Motivation Among Youth In Higher Education Institution Towards Volunteerism Program .**
- The Role of Records Management in Small Micro and Medium Enterprises (SMMEs) in South Africa and Its Implications for Business Sustainability. African Journal of Library, Archives & Information Science, 27.**
- Anca–Letiția, C. 2013. Talent Management Practices for the Sustainable Enterprise. Conference Proceeding, Managerial Challenges of the Contemporary Society; January 2013, 5, 70 .**
- Angeloska–Dichovska, M., and Petkovska Mirchevska, T. (2016). THE STRATEGIC IMPORTANCE OF THE BUSINESS ENVIRONMENT FOR DEVELOPMENT OF E–BUSINESS IN THE REPUBLIC OF MACEDONIA. Journal of the Institute of Economics–Skopje .**
- Artene, A. S. (2014). E–Businesses and Informational Society and Their Impact on Sustainable Development. SEA–Practical Application of Science, (4), 439–446 .**
- Bentler, P. M., and Lee, S. Y. (1983). Covariance structures under polyno– mial constraints: Applications to correlation and alpha– type struc– tural models. Journal of Educational Statistics, 8, 207–222, 315–317 .**
- Berisha–Shaqiri, A. (2015). Impact of Information Technology and Internet in Businesses. Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences, 1(1), 73–79 .**
- Bi, R., Davison, R. M., and Smyrnios, K. X. (2017). E–business and fast growth SMEs. Small Business Economics, 48(3), 559–576 .**



- Blunch, N.J. (2008). Introduction to Structural Equation Modelling Using SPSS and AMOS. London: Sage Publications .
- Brien, and walker. (2013). Designing Effective Performance Appraisal System. Journal of HRM, 461, (6),197-201 .
- Engers, T., V., (2015), "Effect of IT outsourcing on business IT alignment in manufacturing companies", Unpublished MA Thesis, Degree Requirements, Amsterdam university .
- Field, A. (2009) Discovering Statistics Using SPSS. 3rd Edition, Sage Publications Ltd., London .
- Finnbogason, S. K. (2013). Sustainability within online and mobile-enabled commerce. IIIIEE, Lund University, Sweden .
- Frigant, V. (2015). Beyond The Business Case and Sustainable chain management: Why Do We Need to Build a Theory of Interfirm Social Responsibility?. M@ n@ gement, 18(3), 234-253 .
- Gates, S., and Germain, C. (2010). Integrating sustainability measures into strategic performance measurement systems: An empirical study . Management Accounting Quarterly, 11(3), 1-7 .
- Gorgani, M. R. N. (2014). Electronic commerce as a sustainable business. European Journal of Sustainable Development, 3(3), 141 .
- Hack, S., and Berg, C. (2014). The potential of IT for corporate sustainability. Sustainability, 6(7), 4163-4180 .
- Hair , J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C.(1995)Multivariate Data Analysis, 3rd ed , MacmillanPublishing Company, New York .
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) Multivariate Data Analysis. 7th Edition, Pearson, New York .



- Henri J.F. and Journeault, M. (2008). "Environmental performance indicators: an empirical study of Canadian manufacturing firms", Journal of Environmental Management, vol. 87, pp. 165–76 .**
- Holtzblatt, M., and Tschakert, N. (2011). Expanding your accounting classroom with digital video technology. Journal of Accounting Education, 29(2–3), 100–121 .**
- Kundishora, S. M. (2014). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Enhancing Local Economic Development and Poverty Reduction. Retrieved November, 20, 2014 .**
- Lakshmi, V. R., and Kennedy, H. (2017). The Role of Business Sustainability in Human Resource Management: A Study on Indian Manufacturing Companies. The South East Asian Journal of Management, 11(1), 70 .**
- Maletič, M., Maletič, D., and Gomišček, B. (2012, May). An organizational sustainability performance measurement framework. In Recent researches in environment, energy systems and sustainability: proceedings of the 8th WSEAS International conference on Energy, Environment, Ecosystems and Sustainable development (EEESD'12), Faro, Portugal (pp. 220–225) .**
- Medel–González, F., García–Ávila, L. F., Salomon, V. A. P., Marx–Gómez, J., & Hernández, C. T. (2016). Sustainability performance measurement with Analytic Network Process and balanced scorecard: Cuban practical case. Production, 26(3), 527–539 .**
- Nakata, C., Zhu, Z. and Izberk–Bilgin, E. (2011). Integrating marketing and information services functions: a complementary and competence perspective. Journal of the Academy of Marketing Science, 39, 700716 .**



- Pakwihok, S., Socatiyanurak, M., and Parkatt, G. (2012). Achieving Superior Corporate Performance and the Characteristics of Managerial Dimensions: The Stock Exchange of Thailand NIDA Development Journal, 51(4), 65-86 .**
- Ramrathan, D., and Sibanda, M. (2017). The Impact of Information Technology Advancement on Intuition in Organisations: A Phenomenological Approach. The Journal of Developing Areas, 51(1), 207-221 .**
- Rivera, A. C., and Kurnia, S. (2016). Exploring the roles of ICT in supporting sustainability practices. arXiv preprint arXiv:1606.00889 .**
- Sadeghimanesh, M., and Samadi, A. (2014). The effect of IT (Information Technology) on financial performance of the banks listed in Tehran Stock Exchange. European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3 (s)), pp-2911 .**
- Smith, W. K., and Lewis, M. W. (2011). Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing. Academy of management Review, 36(2), 381-403 .**

المواقع الإلكترونية:

[www.montada.arahman.net](http://www.montada.arahman.net)

[www.alriyadh.com](http://www.alriyadh.com) .

[www.ngoconnect.net](http://www.ngoconnect.net).