



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

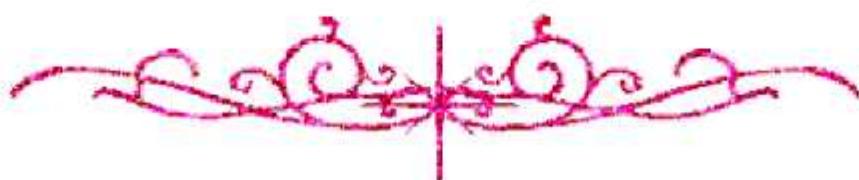
قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

رسالة مقدمة من الطالب
وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب
بكالوريوس تجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة
أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي
(دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات)
رسالة مقدمة من الطالب
وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب
بكالوريوس تجارة – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:
اللجنة:

١ - د/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د/محمد أحمد لطفي وهدان

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٣ - د/محمد حسن عبد العزيز

أستاذ الحاسوبات العلمية المساعد – كلية الحاسوبات والمعلومات
جامعة عين شمس

٤ - د/تامر أحمد مصطفى محمد

أستاذ نظم المعلومات المساعد ووكيل كلية الحاسوبات والمعلومات لشئون خدمة المجتمع و البيئة
جامعة عين شمس

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

رسالة مقدمة من الطالب
وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب
بكالوريوس تجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
تحت إشراف :-

١ - د/ممدوح عبد العزيز رفاعي
أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د/محمد حسن عبد العزيز
أستاذ الحاسوبات العلمية المساعد - كلية الحاسوبات والمعلومات
جامعة عين شمس

٣ - د/إكfram محمود أحمد جمعة
مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة
جامعة عين شمس

ختم الإجازة :
أجازت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠٢١ / موافقة مجلس الجامعة / ٢٠٢١ /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
ظَاهَرَ الْفَسَادُ فِي الْأَرْضِ وَالْبَحْرِ
بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ
لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا
لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ

"صدق الله العظيم"

(سورة الروم الآية ٤١)



الإهاداء

الفضل يُهدي لأصحابه، ومن لم يشكر الله لم يشكر الناس

▪ اهداء الى من رحلت عن عالمنا بجسدها و ظلت في عقولنا و قلوبنا بروحها
الطيبة امي الغالية قرة عينى و نبض فؤادي رحمه الله عليها.

▪ كما أتوجه بخالص الشكر والامتنان والتقدير إلى زوجتي العزيزة وأبنائي

نور ويوسف وروان وسما فهم خير سند و خير معين ادامكم الله نعمه

من نعم الله على وخالص شكري وامتناني وتقديري إلى والدي اطال الله

عمره وأخوتي وأصدقائى وزملائي بالعمل وكل من ساندنى

ودعمنى بكلمة أو بفعل لإنجاز هذا العمل دمتم لى نعمه من نعم الله على.

▪ والشكر موصول لزملائي الباحثين في قسم العلوم الاقتصادية الذين
شجعوني علي إتمام هذا البحث فكانوا لي إخواناً أفضلاً.

▪ إلى كل الأهل والأقارب والأحباب

▪ إلى كل الأساتذة والزملاء بجامعة عين شمس

▪ إلى كل من حمل رسالتي هذه وإلى كل من نسيهم القلم ولم ينساهم القلب.

▪ وفي الختام أسأل الله تعالى أن يوفقني وإياكم وأن يتقبل أعمالنا ويرشدنا إلى

طريق الخير والصواب ، والله ولي التوفيق ...

شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَى وَعَلَى وَالْدَّيْ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلَنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عَبَادِكَ الصَّالِحِينَ

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أما بعد ..

ووفاءً لأهل الفضل الذين مدوا لي يد المساعدة خلال هذه الفترة ،
أشرف بتقديم الشكر لله سبحانه تعالى على فضله ونعمته التي من بها
علي حيت أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضلـه ، فله الحمد أولاً وأخراً.

وكذلك خالص الشكر والتقدير لاستادي ومشتركي العالم الجليل
أ.د. ممدوح عبد العزيز رفاعي - استاذ إدارة الأعمال - كلية
التجارة - جامعة عين شمس حفظه الله ، لقبوله الإشراف علي رسالتي وعلي
رعايته لي وحسن توجيهاته لما أولاـه لي من علم كثير وتواضع شديد والذي لم
يتوازي عن تقديم كل ما يخدم بحثي من آراء ومعلومات وتعديلات ، فوجدت
منه العلم الزاخر والنصـح السـيد ورحابة الصدر فجزاه الله عنـي خـيرـالجزـاءـ.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى استادي وقدوتي الدكتور / محمد
حسن عبد العزيز - مدرس الحسابات العلمية - كلية الحاسـبات
والـمعـلومـات - جامعة عـين شـمس حـفـظـهـ اللهـ،ـ والـذـيـ لمـ يـتوـانـيـ يومـاـ عنـ تقديمـ
الـنـصـحـ والـمـشـورـةـ فيـ جـمـيعـ مـراـجـلـ الـبـحـثـ ،ـ والـذـيـ أـعـانـيـ عـلـيـ إـنـجـازـ هـذـاـ
الـعـلـمـ وـأـمـدـنـيـ بـكـلـ مـاـ أـحـتـاجـ إـلـيـهـ مـنـ مـسـاعـدـةـ وـأـشـكـرـهـ عـلـيـ رـعـاـيـتـهـ الصـادـقةـ
وـحـسـنـ تـعـاوـنـهـ وـتـوـاصـلـهـ مـعـيـ بـأـيـ وـقـتـ أـحـتـاجـهـ فـيـهـ ،ـ أـدـعـوـ اللهـ لـهـ بـالـصـحةـ
وـالـعـافـيـةـ وـالـتـوـفـيقـ .ـ

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذتي
الدكتورة/ إكراط محمود أحمد جمعة- مدرس إدارة الاعمال- جامعة
عين شمس. حفظها الله والتي لم تتواني يوماً عن تقديم النصح والمشورة
في جميع مراحل البحث. أدعوا الله لها بالصحة والعافية والتوفيق.

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى **السادة الأساتذة المحكمين الذين**
شرفوني وأفادوني بأرائهم العلمية القيمة.

ومن دواعي فخري وسروري أن يتفضل بمناقشته هذا البحث قامة علمية
كبيرة -**الدكتور/ محمد لطفي وهدان** استاذ إدارة الاعمال- كلية التجارة-
جامعة عين شمس. مما يضفي على رسالتي مزيداً من الأهمية ، لما قدمه لي
من مقتراحات ساهمت في إثراء بحثي وتطويره فله مني عظيم الشكر والاحترام

حيث يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والاحترام إلى **الدكتور/ تامر**
محمد مصطفى استاذ نظم المعلومات ووكيل شئون البيئة - كلية الحاسوب
والمعلومات - جامعة عين شمس حفظه الله، لموافقته علي مناقشة رسالتي
ولما بذله من عناء وجهد في قراءتها ومراجعتها، ليضع توجيهاته ونصائحه
السديدة وملحوظاته المتميزة التي تشي هذا العمل أدعوا الله له بالصحة
والعافية وخير الحال

أتشرف أن تكونوا أعضاء لجنة المناقشة وأن تكتب أسماء سعادتكم
على صفحات رسالتي لكم مني كل التقدير والإحترام وأتمنى لكم دوام الصحة
والعافية.

فالحمد لله دائماً وأبداً

ونصلّي ونسلّم على خاتم الأنبياء والمرسلين صاحب الخلق العظيم محمد



المستخلص

"أثر تكنولوجيا المعلومات الخضراء"

على الأداء الوظيفي"

(دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

إعداد: وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة آثر تكنولوجيا المعلومات الخضراء على رفع كفاءة أداء العاملين بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. حيث تمثلت تكنولوجيا المعلومات بالمتغير المستقل والذي تم قياسه من خلال عدة بنود وهي: ثورة تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات الخضراء، أجهزة ومعدات، برمجيات، الشبكات، الاتصال والعنصر البشري.

أما رفع كفاءة أداء العاملين فتمثل بالمتغير التابع والذي تم قياسه من خلال عدة بنود وهي: رفع كفاءة ومهارات العاملين، السرعة في إنجاز الأعمال، جودة العمل الدقة في إنجاز الأعمال دون أخطاء، الموثوقية الثبات على مبدأ أنهاء العمل المطلوب قبل المدة المحددة. المعرفة بالعمل التمكّن التام في المهارات والواجبات المطلوبة في العمل

تم تحديد مشكلة البحث من خلال مجموعة تساؤلات

- هل هناك فرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الخضراء؟
- هل توجد علاقة تأثيرية لتكنولوجيا المعلومات الخضراء على الأداء الوظيفي للعاملين؟
- ما هي متطلبات ونتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات الخضراء في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين بالدولة؟
- إلى أي مدى نجحت تجربة الجهاز الإداري للدولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الخضراء؟
- ما هي الدلالات التي تؤكد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخضراء عند استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة للاستخدام الأمثل؟
- ما هي أهمية تطبيق التكنولوجيا الخضراء على البيئة والمجتمع ككل؟



وعلى ضوء تلك التساؤلات تم صياغة مجموعة من الفرضيات لتشخيص واقع تأثير تكنولوجيا المعلومات الخضراء على أداء العاملين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات باعتبارها الجهة المنوطة بتحديث التكنولوجيا في الدولة

اعتمد الباحث في الحصول على البيانات على الدراسة الاستطلاعية. واستمارة استبيان تم توزيعها على عينة اختيرت بصورة عشوائية من الموظفين في الوزارة بلغت عددها (٢٤٥ موظف) على مستوى الإدارات والوحدات من مجموع الموظفين وتم تحليتها باستخدام برنامج (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المبدئية وهي قبول فرضيات البحث التي تؤكد على وجود علاقة وتأثير لتكنولوجيا المعلومات الخضراء على تحسين أداء العاملين إضافة إلى مجموعة من النتائج التي تم صياغة مجموعة من التوصيات على ضوئها للقدرة على توظيف تكنولوجيا المعلومات في الاتجاه الذي يخدم الوزارة والموظفين

كلمات مفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات الخضراء، الأجهزة والمعدات، شبكات الاتصال، برمجيات، الإدارة الإلكترونية، الكفاءة، الموثوقية الثبات، جودة العمل، تقييم الأداء.



ملخص الدراسة

"أثر تكنولوجيا المعلومات الخضراء على الأداء الوظيفي"

(دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

إعداد: وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب

المقدمة:

تشهد الجهات الحكومية منذ تسعينيات القرن الماضي اهتماماً متزايداً بدراسة أفضل الطرق للتعامل مع معطيات ثورة تكنولوجيا المعلومات. والتي نشأت بفضل التكامل بين حصيلة المعرفة التي توصل إليها العالم والتطور الملحوظ في تكنولوجيا الاتصالات والتطور المتلاحم في صناعة أجهزة الحاسب الآلي. حتى أصبح من نتائج تلك التطورات ظهور مجتمع المعلومات.

ومن ثم فقد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات هدفاً سامياً تسعى إليه جميع المنظمات الحكومية وغيرها على مستوى العالم لتحقيق الميزة التافسية وبذلك أصبحت الإدارات الإلكترونية ضرورة حتمية لكل منظمة تسعى إلى التقدم وتواكب التطورات العالمية وصولاً إلى التطبيق الفعلي للتكنولوجيا الخضراء. والتي تعتبر الامتداد الطبيعي والفعلي لتطور تكنولوجيا المعلومات التطور السليم والتي بدورها تؤدي إلى الاعتماد على تبادل المعلومات والرسائل إلكترونياً مما يقلل من الانبعاثات والمحافظة على البيئة من تلوث الكربون الناتج عن وسائل النقل وأيضاً تخفيض المخلفات الورقية وغيرها حيث تقييد تكنولوجيا المعلومات الخضراء البيئة بتحسين كفاءة الطاقة، تخفيض الغازات الدفيئة، استخدام مواد أقل ضرراً، وتشجيع إعادة الاستخدام وإعادة التدوير. وهكذا فإن تكنولوجيا المعلومات الخضراء تشمل كلاً من أبعاد الاستدامة البيئية، واقتصاديات استخدام الطاقة، والتكلفة الإجمالية للملكية.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في تطور تكنولوجيا المعلومات الخضراء بصورة سريعة ومتزايدة إلا أنه لا يتم تطبيق تلك التكنولوجيا بالصورة المطلوبة بالإضافة إلى أن قدرات العاملين ما زالت عند مستوى لا يتاسب مع حجم هذه الإمكانيات.



وقد اعتمد الباحث في تحديد المشكلة على الآتي:

- ١- من خلال عمل الباحث بوزارة الاتصالات لاحظ وجود تدني في تطبيق الأسس المسلية لเทคโนโลยيا المعلومات الخضراء.
- ٢- من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات الخضراء والأداء الوظيفي وجد الباحث أن هناك ضعف في مهارات توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- ٣- قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية وإجراء مقابلات شخصية:
 - ❖ مع عدد من العاملين بالوزارة تبلورت هذه المقابلة حول سؤالهم عن معلوماتهم عن تكنولوجيا المعلومات الخضراء والأداء الوظيفي.
 - ❖ مع عدد من القيادات بالوزارة تبلورت هذه المقابلة حول سؤالهم عن مدى تطبيق تلك التكنولوجيا و أهميتها بالنسبة لمهارات وكفاءة العاملين.

اسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق عرضه يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الآسئلة التالية:

- هل هناك فرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الخضراء؟
- هل توجد علاقة تأثيرية لتكنولوجيا المعلومات الخضراء على الأداء الوظيفي؟
- ما هي متطلبات ونتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات الخضراء في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري بالدولة؟
- إلى أي مدى نجحت تجربة الجهاز الإداري للدولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الخضراء؟
- ما هي الدلالات التي تؤكد التطبيق الفعلي للتكنولوجيا الخضراء عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة لاستخدام الأمثل؟
- ما هي أهمية تطبيق التكنولوجيا الخضراء على البيئة والمجتمع ككل؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على:

١. الكشف عن طبيعة تأثير تكنولوجيا المعلومات الخضراء في الأداء الوظيفي للعاملين بوزارة الاتصالات.
٢. إلقاء الضوء على أحد الطرق والأساليب لتطوير الإدارة العامة في ظل تكنولوجيا المعلومات الخضراء.



٣. تطبيق إمكانيات تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري في الدولة.
٤. استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتطبيق التكنولوجيا الخضراء في الدولة.
٥. تقييم تجربة الجهاز الإداري في الدولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الخضراء في تطوير الجهاز الإداري.

حدود الدراسة:

تحددت مجالات الدراسة (المكاني، الموضوعي، الزمني، البشري) وذلك على النحو التالي:

حدود مكانية: سوف يتم تطبيق هذه الدراسة على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

حدود موضوعية: تركز على متغيرين هما تكنولوجيا المعلومات الخضراء -الأداء الوظيفي، تتعدد أبعاد وعوامل تكنولوجيا المعلومات الخضراء، وقد اقتصرت الدراسة علىتناول خمسة أبعاد هي (ثورة المعلومات، البرمجيات، الشبكات، الاتصال والعنصر البشري، أجهزة ومعدات) بينما تقتصر الدراسة الحالية على أبعاد الأداء الوظيفي من حيث رفع كفاءة ومهارات العاملين، السرعة في إنجاز الإعمال، جودة العمل، الموثوقية وأنهاء العمل في المدة المحددة، المعرفة بالعمل والتمكن في المهارات والواجبات

حدود زمنية: تغطي هذه الدراسة الفترة من ٢٠١٨ م إلى الفترة

٢٠٢١ م

حدود بشرية: تغطي هذه الدراسة جميع مستخدمي الحاسوب الآلي من العاملين بجميع الإدارات العليا والمتوسطى والتنفيذية من قيادات وموظفي بالوزارة محل الدراسة.

إجراءات الدراسة:

تحددت إجراءات الدراسة (المنهج الوصفي، المنهج التحليلي) وذلك على النحو التالي:

المنهج الوصفي:

حيث يتم تحديد المفاهيم النظرية والأساسية المرتبطة بالدراسة وذلك بالاستعانة بمختلف المراجع، والدوريات، والمصادر العلمية المختلفة، والدراسات السابقة التي تمت من قبل الباحثين السابقين لمعرفة الأوضاع القائمة، كما تم استخدام شبكة الإنترنت.