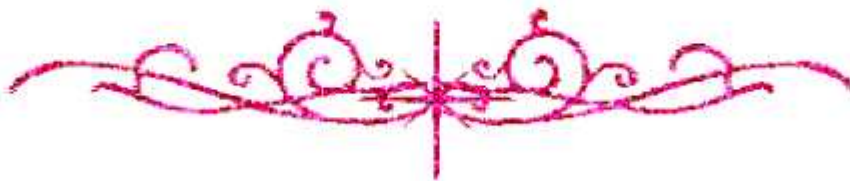


# بسم الله الرحمن الرحيم





# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



# جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

## قسم

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



## يجب أن

تحتفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



# أثر تكنولوجيا المعلومات الخضرى الأداء الوظيفى (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 الخضرى الأداء الوظيفى

(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

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ - د.د/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.د/محمد أحمد لطفي وهدان

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - د.د/محمد حسن عبد العزيز

أستاذ الحاسبات العلمية المساعد – كلية الحاسبات والمعلومات

جامعة عين شمس

٤ - د.د/تامر أحمد مصطفى محمد

أستاذ نظم المعلومات المساعد ووكيل كلية الحاسبات والمعلومات لشئون خدمة المجتمع و البيئة

جامعة عين شمس

# أثر تكنولوجيا المعلومات الخضرى على الأداء الوظيفى (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.أ/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د.أ/محمد حسن عبد العزيز

أستاذ الحاسبات العلمية المساعد – كلية الحاسبات والمعلومات

جامعة عين شمس

٣- د.أ/إكرام محمود أحمد جمعة

مدرس إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١/

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

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

"صدق الله العظيم"

(سورة الروم الآية ٤١)

## الإهداء

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 عيني 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 شكرى وإمتنانى وتقديرى إلى **والدي اطلال الله**

**عمره وأخوتي وأصدقائي وزملائي بالعمل** وكل من ساندنى

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

▪ والشكر موصول **لزملائي الباحثين** في قسم العلوم الاقتصادية الذين

شجعوني علي إتمام هذا البحث فكانوا لي إخواناً أفاضل.

▪ إلى كل **الأهل والأقارب والأحباب**

▪ إلى كل **الأساتذة والزملاء** بجامعة عين شمس

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

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

طريق الخير والصواب ، والله ولي التوفيق ...

\*\*\* وليد محمد \*\*\*

## شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ  
صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي أشرف الأنبياء والمرسلين  
سيدنا محمد وعلي آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلي يوم الدين أما بعد..

ووفاءً لأهل الفضل الذين مدوا لي يد المساعدة خلال هذه الفترة ،  
أتشرف بتقديم الشكر لله سبحانه وتعالى علي فضله ونعمته التي من بها  
عليّ حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضلته ، فله الحمد أولاً وآخراً.

وكذلك خالص الشكر والتقدير لأستاذي ومشرفي 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 أولاه لي من علم كثير وتواضع شديد والذي لم  
يتوانني عن تقديم كل ما يخدم بحثي من آراء ومعلومات وتعديلات ، فوجدت  
منه العلم الزاخر والنصح السديد ورحابة الصدر فجزاه الله عني خير الجزاء .

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلي أستاذي وقدوتي الدكتور/ محمد  
حسن عبد العزيز - مدرس الحسابات العلمية - كلية الحاسبات  
والمعلومات - جامعة عين شمس حفظه الله ، والذي لم يتوانني يوماً عن تقديم  
النصح والمشورة في جميع مراحل البحث ، والذي أعانني علي إنجاز هذا  
العمل وأمدني بكل ما أحتاج إليه من مساعدة وأشكره علي رعايته الصادقة  
وحسن تعاونه وتواصله معي بأي وقت أحتاجه فيه ، أدعو الله له بالصحة  
والعافية والتوفيق .

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

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري إلي السادة الأساتذة المحكمين الذين  
شرفوني وأفادوني بآرائهم العلمية القيمة.

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

حيث يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والاحترام إلي الدكتور/ تامر  
محمد مصطفى أستاذ نظم المعلومات ووكيل شئون البيئة - كلية الحاسبات  
والمعلومات - جامعة عين شمس حفظه الله، لموافقته علي مناقشة رسالتي  
ولما بذله من عناء وجهد في قراءتها ومراجعتها، ليضع توجيهاته ونصائحه  
السديدة وملاحظاته المتميزة التي تثري هذا العمل أدعو الله له بالصحة  
والعافية وخير الحال

أتشرف أن تكونوا أعضاء لجنة المناقشة وأن تكتب أسماء سيادتكم  
علي صفحات رسالتي فلكم مني كل التقدير والإحترام وأتمني لكم دوام الصحة  
والعافية.

فالحمد لله دائماً وأبداً

ونصلي ونسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين صاحب الخلق العظيم محمد

ﷺ

## 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 أثر 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 إنهاء العمل المطلوب قبل المدة المحددة. المعرفة بالعمل التمكن 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 الخضرى على أداء العاملين فى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات باعتبارها الجهة المنوطة بتحديث التكنولوجيا فى الدولة

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

### كلمات مفتاحية:

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

## ملخص الدراسة

### "أثر تكنولوجيا المعلومات الخضراء على الأداء الوظيفي"

(دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

اعداد: وليد محمد عبد الحفيظ فتح الباب

#### المقدمة:

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

ومن ثم فقد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات هدفا ساميا تسعى إليه جميع المنظمات الحكومية وغيرها على مستوى العالم لتحقيق الميزة التنافسية وبذلك أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لكل منظمة تسعى إلى التقدم وتواكب التطورات العالمية وصولا إلى التطبيق الفعلي للتكنولوجيا الخضراء. والتي تعتبر الامتداد الطبيعي والفعلي لتطور تكنولوجيا المعلومات التطور السليم والتي بدورها تؤدي إلى الاعتماد على تبادل المعلومات والرسائل إلكترونيا مما يقلل من الانتقالات والمحافظة على البيئة من تلوث الكربون الناتج عن وسائل النقل وأيضا تخفيض المخلفات الورقية وغيرها حيث تفيد تكنولوجيا المعلومات الخضراء البيئة بتحسين كفاءة الطاقة، تخفيض الغازات الدفيئة، استخدام مواد أقل ضررا، 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 يتناسب 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 السليمة لتكنولوجيا 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 وأهميتها بالنسبة لمهارات وكفاءة العاملين.

### اسئلة الدراسة:

- في ضوء ما سبق عرضه يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الاسئلة 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 للاستخدام الأمثل؟
  - ما هي أهمية تطبيق التكنولوجيا الخضراء على البيئة والمجتمع ككل؟

### أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف علي:

١. الكشف عن طبيعة تأثير تكنولوجيا المعلومات الخضراء في الأداء الوظيفي للعاملين بوزارة الاتصالات.
٢. إلقاء الضوء على أحدث 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. تقويم 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 اقتضت الدراسة على تناول 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 الأعمال، 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 الحاسب الآلي من العاملين بجميع الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية من قيادات وموظفين 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.