SJST
sjst.scst.edu.ly
Surman Journal for Science and Technology
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
Pages: 639 ~ 653

أثر التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء

عائشة عبدالله مرزوق خليفة, فوزية علي يونس , عبدالعظيم عبدالله احمد
قسم العلوم الإدارية والمالية, كلية صرمان للعلوم والتقنية, صرمان, ليبيا
aisha.am.khalifa@scst.edu.ly

الملخص
تناولت الدراسة أثر التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الاداء المؤسسي داخل مصلحة الضرائب ، من خلال دراسة واقع التدريب المستمر، وقياس اثره في تحسين اداء العاملين وبيان دوره في تعزيز جودة الاداء المؤسسي.
حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة واهدافها كما تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، تضمنت (27) فقرة موزعة على ثلاثة محاور هي : واقع التدريب المستمر للموارد البشرية واثر التدريب المستمر على اداء العاملين واثر التدريب المستمر على جودة الاداء المؤسسي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصلحة الضرائب واظهرت نتائج الدراسة ان واقع التدريب المستمر في مصلحة الضرائب جاء بمستوى مرتفع كما تبين ان التدريب المستمر يسهم في تحسين اداء العاملين، كذلك كشفت النتائج عن وجود اثر ايجابي للتدريب المستمر على جودة الاداء المؤسسي، كما اظهرت معاملات الارتباط وجود علاقات ارتباط موجبة قوية بين محاور الدراسة، واوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تنفيذ برامج التدريب المستمر وتطويرها بما يتوافق مع الاحتياجات الفعلية للعاملين، وربطها بنتائج تقييم الاداء الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: التدريب المستمر ، الموارد البشرية، جودة الاداء،

Submitted: 11/10/2026 *Accepted: 20/11/2026*

Abstract:

This study examined the impact of continuous human resource training on the quality of institutional performance within the Tax Authority. It achieved this by analyzing the current state of continuous training, measuring its impact on employee performance, and demonstrating its role in enhancing the quality of institutional performance.
The study employed a descriptive-analytical approach, deemed suitable for the research's nature and objectives. A questionnaire served as the primary data collection tool, comprising 27 items distributed across three dimensions: the current state of continuous human resource training, the impact of continuous training on employee performance, and the impact of continuous training on the quality of institutional performance. The study population consisted of Tax Authority employees. The results indicated a high level of continuous training implementation within the Authority and demonstrated that such training contributes to improved employee performance. Furthermore, the findings revealed a positive impact of continuous training on the quality of institutional performance, with correlation coefficients showing strong positive relationships between the study's dimensions. The study recommended continuing to implement and develop continuous training programs to align with employees' actual needs and linking these programs to job performance evaluation results.

المقدمة
تُعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية في نجاح المنظمات الحديثة، إذ لم يعد الاهتمام بالموجودات المادية أو التكنولوجية كافيًا لتحقيق التميز المؤسسي، بل أصبح الاستثمار في العنصر البشري وتطويره أحد أهم محددات جودة الأداء وفعالية المؤسسات، خاصة في القطاعات الحكومية مثل مصلحة الضرائب التي تتطلب كفاءة عالية ودقة في الأداء، وفي ظل التحولات المتسارعة في بيئة العمل، برز التدريب المستمر كأداة استراتيجية لتطوير مهارات العاملين وتحسين قدراتهم بما يواكب التغيرات التنظيمية والتشريعية والتقنية (العتيبي والمبيريك، 2023) ويُعد التدريب المستمر أحد أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى سد

فجوات الأداء، وتعزيز الكفاءات المهنية، وتحقيق التوافق بين متطلبات الوظيفة وقدرات العاملين، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى وجود تأثير مباشر لاستراتيجيات تدريب الموارد البشرية على تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية داخل المؤسسات (الحسني وآخرون، 2025)، كما أن التدريب لا يقتصر على نقل المعرفة فقط، بل يسهم في تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين، وتعزيز روح الانتماء المؤسسي، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء.

كما أن جودة العملية التدريبية تمثل عاملًا حاسمًا في تحقيق النتائج المرجوة من التدريب، إذ أكدت العديد من الدراسات أن التخطيط الجيد للبرامج التدريبية، وتنوع أساليب التدريب، وتوفير بيئة تدريبية مناسبة، جميعها عناصر تسهم في تحسين الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ، وتزيد من كفاءة العاملين وقدرتهم على الإنجاز (لحلح وزايد، 2025)، كما أن التدريب المستمر لا يُنظر إليه كعملية دورية فحسب، بل كمنظومة متكاملة ترتبط بإدارة الأداء والتطوير التنظيمي.

كما يرتبط التدريب المستمر ارتباطًا وثيقًا بمفاهيم الجودة الشاملة وإدارة الأداء، حيث يُسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة، وتقليل الأخطاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، خاصة في المؤسسات التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين، مثل مصلحة الضرائب، التي تعتمد بشكل كبير على دقة الإجراءات وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أن مراجعة الأداء وتقييمه بشكل مستمر يُعدان أدوات مكملة للتدريب، كما تساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية وتوجيه البرامج التدريبية نحو تحقيق أهداف المؤسسة (حامد، 2024) . كما أن أهمية التدريب المستمر تتجلى في كونه عملية استثمارية طويلة الأمد تسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة التنافسية، وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات.

أولاً: مشكلة الدراسة

في ظل التحولات المتسارعة في بيئة العمل، وتزايد الاعتماد على الكفاءات البشرية كعنصر حاسم في تحسين الأداء المؤسسي، أصبح التدريب المستمر أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية لتطوير قدرات العاملين وتعزيز جودة أدائهم، وتُعد مصلحة الضرائب من المؤسسات الحيوية التي تتطلب مستوى عالٍ من الدقة والكفاءة في الأداء، نظرًا لارتباط عملها بالإجراءات المالية والتشريعات الضريبية المتجددة، الأمر الذي يفرض ضرورة مواكبة العاملين لهذه التغيرات من خلال التدريب المستمر (العتيبي والمبيريك، 2023).

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد ببرامج التدريب في المؤسسات الحكومية، إلا أن العديد من الدراسات تشير إلى وجود مشكلة تتمثل في تنفيذ البرامج التدريبية وتحقيق الأثر الفعلي لها على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة، حيث قد تعاني بعض البرامج من ضعف في التخطيط أو عدم توافقها مع الاحتياجات الفعلية للعاملين (الحسني وآخرون، 2025)، كما أن غياب التقييم المستمر لفاعلية التدريب قد يؤدي إلى ضعف الاستفادة منه، وعدم انعكاسه بشكل واضح على جودة الأداء المؤسسي.

ومن هنا، تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

"ما تأثير التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء في مصلحة الضرائب صرمان؟"

ثانياً: فرضيات الدراسة

يمكن الاجابة على مشكلة البحث بالفرضيات التالية :-

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب المستمر للموارد البشرية وتحسين أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التدريب المستمر (التخطيط، التنفيذ، التقييم) وتحقيق جودة الأداء المؤسسي داخل مصلحة الضرائب صرمان.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر التدريب المستمر تعزى لمتغيرات ديموغرافية (مثل: سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) .

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب صرمان.
2. تحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين داخل مصلحة الضرائب صرمان .
3. قياس أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي داخل مصلحة الضرائب صرمان .
4. تحديد العلاقة بين التدريب المستمر وتحقيق الكفاءة والجودة في العمل داخل مصلحة الضرائب صرمان.

رابعاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية البحث في النقاط التالية :

1. تقدم إطارًا نظريًا يربط بين التدريب المستمر وتحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية .

2. تساعد صناع القرار في مصلحة الضرائب على تطوير سياسات تدريبية فعالة.
3. تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للممولين من خلال رفع كفاءة العاملين.
4. تدعم تبني استراتيجيات تدريب حديثة قائمة على الاحتياجات الفعلية .

خامساً: منهجية الدراسة

بنـاء على ما ورد في مشكلة الدراسة وأهدافها اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب التحليلي لتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق إعداد صحيفة استبيان تحتوي على مجموعة من التساؤلات يتم توزيعها على العينة المستهدفة بالمصلحة قيد الدراسة وتظم عينة عشوائية من الموظفين بالمصرف وعددهم (25) وقياس النتائج وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي **SPSS** الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الاحصائية .

سادساً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: التركيز على دراسة أثر التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء بمصلحة الضرائب صرمان
الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مصلحة الضرائب بصرمان.
الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة في الفترة من ابريل 2026 و حتى يوليو 2026.

سابعاً: التعريفات الإجرائية :

1. التدريب المستمر (Continuous Training):

هو عملية منظمة ومخططة تهدف إلى تطوير مهارات ومعارف العاملين بشكل مستمر لمواكبة التغيرات في بيئة العمل وتحسين أدائهم الوظيفي (العتيبي والمبيريك، 2023).

2. الموارد البشرية (Human Resources):

تشير إلى جميع الأفراد العاملين داخل المؤسسة، الذين يسهمون بمهاراتهم وخبراتهم في تحقيق أهدافها (درويش، 2022).

3. جودة الأداء (Performance Quality):

تعني مستوى الكفاءة والدقة والفعالية في تنفيذ المهام الوظيفية بما يحقق أهداف المؤسسة ويرضي المستفيدين (لحلح وزايد، 2025).

4. الأداء الوظيفي (Job Performance):

هو مدى قدرة الفرد على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية وفق المعايير المحددة (الحسني وآخرون، 2025).

ثامناً: الدراسات السابقة

في سبيل الإحاطة وفهم الموضوع من جوانب متعددة، سيتم تناول الدراسات السابقة ذات العلاقة ، والتي تسلط الضوء على التدريب المستمر للموارد البشرية وأثره على جودة الاداء المؤسسي و أبرز النتائج المتفق عليها واختلاف وجهات النظر، وتحديد الفجوة البحثية التي يحتاج هذا البحث إلى معالجتها، حيث سيتم تناول الدراسات التالية :

1. دراسة الحسني وآخرون (2025) :

هدفت إلى التعرف على أثر استراتيجيات تدريب الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين الأداء الوظيفي، وأوصت بضرورة تطوير البرامج التدريبية وفق احتياجات العاملين.

2. دراسة لحلح وزايد (2025)

تناولت دور جودة العملية التدريبية في تحسين الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج أن التخطيط الجيد للبرامج التدريبية واستخدام أساليب تدريب حديثة يسهمان بشكل مباشر في رفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم.

3. دراسة العتيبي والمبيريك (2023)

ركزت على متطلبات تطبيق التحسين المستمر في إدارات التدريب، وأكدت أهمية التدريب المستمر في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق التميز التنظيمي.

4. دراسة درويش (2022)

بحثت في دور إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي، وأشارت إلى أن الاستثمار في تدريب الموارد البشرية يعد من أهم العوامل المؤثرة في رفع الإنتاجية وتحقيق جودة الأداء.

الإطار النظري للدراسة

التدريب المستمر للموارد البشرية

أولاً: مقدمة

يُعد التدريب المستمر أحد الركائز الأساسية في تنمية الموارد البشرية داخل المنظمات المعاصرة، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة العمل والتطورات التكنولوجية المتلاحقة. فلم يعد التدريب نشاطًا محدودًا بزمن أو مرحلة معينة، بل أصبح عملية مستمرة تهدف إلى تطوير المعارف والمهارات والاتجاهات بما يواكب متطلبات العمل الحديثة. وتبرز أهمية التدريب المستمر في كونه وسيلة فعالة لسد الفجوة بين قدرات العاملين الحالية ومتطلبات الأداء الفعلي، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة (بوعبد الله، 2010) .

كما أن المؤسسات الحكومية، مثل مصلحة الضرائب، تواجه تحديات متزايدة تتعلق بالتغيرات التشريعية والتقنية، مما يستوجب الاستثمار في التدريب المستمر لضمان رفع كفاءة العاملين وتحقيق الأداء الفعال. ومن هنا، أصبح التدريب المستمر عنصرًا استراتيجيًا في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين جودة الأداء.

ثانيًا: مفهوم التدريب

تعددت تعريفات التدريب نظرًا لاختلاف زوايا تناول الباحثين له، إلا أنها تتفق في جوهرها على كونه عملية تطويرية منظمة، حيث يُعرف التدريب بأنه "عملية منظمة مستمرة تهدف إلى تزويد الفرد بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء عمل معين" (درويش، أحمد محمد. 2022). كما يُعرف بأنه "عملية مخططة تستخدم أساليب وأدوات بهدف تحسين وصقل المهارات والقدرات لدى الفرد لرفع كفاءته وكفاءة المنظمة" (العطيات، 2021).

ومن خلال هذه التعريفات، يمكن استخلاص أن التدريب يتميز بكونه عملية منظمة، مستمرة، هادفة إلى تحسين الأداء من خلال تطوير مهارات ومعارف العاملين.

ثالثًا: مفهوم التدريب المستمر

ظهر مفهوم التدريب المستمر نتيجة التطورات المتسارعة في المعرفة والتكنولوجيا، حيث لم يعد التدريب الأولي كافيًا للحفاظ على مستوى الأداء المطلوب.

يُعرف التدريب المستمر بأنه عملية تعليم وتطوير تمتد طوال الحياة المهنية، وتهدف إلى تحديث معارف العاملين بشكل دائم لمواكبة التغيرات (منظمة الأغذية والزراعة، 2003) .

كما يُنظر إليه على أنه نظام تدريبي مستمر يهدف إلى تحسين الأداء من خلال التعلم مدى الحياة وتطوير المهارات بشكل دوري. ويُعد أيضًا أداة لسد فجوات الأداء الناتجة عن التغيرات التكنولوجية والتنظيمية (بوعبد الله، 2010) .

رابعاً: الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية ودورها

تُعد الموارد البشرية العنصر الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية، حيث تعتمد هذه المؤسسات بشكل كبير على كفاءة العاملين في تقديم الخدمات العامة.

وتتمثل أدوار الموارد البشرية في :

1. تنفيذ السياسات والإجراءات الحكومية بكفاءة.
2. تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
3. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
4. تعزيز الشفافية والمساءلة في الأداء (سالم، 2020).

كما أن تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب المستمر يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الضرائب.

خامساً: التحديات التي تواجه الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية

رغم أهمية الموارد البشرية، إلا أنها تواجه عدة تحديات، منها:

1- ضعف التخطيط للتدريب
2- عدم ربط البرامج التدريبية بالاحتياجات الفعلية للعاملين.
3- محدودية الموارد المالية والتقنية.
4- مما يؤثر على جودة البرامج التدريبية.
5- مقاومة التغيير: حيث يواجه بعض العاملين صعوبة في التكيف مع الأساليب الحديثة.
6- ضعف تقييم التدريب : عدم قياس أثر التدريب على الأداء الفعلي.
7- التغيرات السريعة في بيئة العمل: والتي تخلق فجوة مستمرة في المهارات والمعارف (بوعبد الله، 2010) .

جودة الأداء المؤسسي

أولًا: المقدمة

تُعد جودة الأداء المؤسسي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية المعاصرة، خاصة في ظل التحولات التي شهدتها بيئة الأعمال وتزايد الضغوط التنافسية، الأمر الذي دفع المؤسسات، بما فيها المؤسسات الحكومية، إلى التركيز على تحسين جودة أدائها باعتباره مدخلًا أساسيًا لتحقيق الكفاءة والفعالية والاستدامة.

وتشير جودة الأداء المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، مع ضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم (السكارنة، 2021، ص 118)، كما ترتبط جودة الأداء المؤسسي بمدى التزام المؤسسة بمعايير الجودة الشاملة، وقدرتها على التحسين المستمر في مختلف جوانب العمل التنظيمي (العطيات، 2021، ص 64).

وفي هذا السياق، فإن جودة الأداء المؤسسي لا تقتصر على النتائج النهائية فقط، بل تشمل أيضًا العمليات والإجراءات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة، وهو ما يعكس أهمية التكامل بين كفاءة العمليات وجودة المخرجات (القحطاني، 2020، ص 91).

ثانيًا: مفهوم جودة الأداء

تعددت تعريفات جودة الأداء تبعًا لاختلاف اتجاهات الباحثين، ويمكن عرض أبرز هذه التعريفات على النحو التالي :

تُعرف جودة الأداء بأنها "مدى قدرة الفرد أو المؤسسة على إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية وفق معايير محددة تحقق الأهداف المرجوة" (درويش، 2022، ص 145).

كما تُعرف بأنها "مستوى الإتقان والدقة في تنفيذ المهام الوظيفية بما يحقق رضا المستفيدين ويقلل من الأخطاء" (السكارنة، 2021، ص 122).

ويشير مفهوم جودة الأداء أيضًا إلى "تحقيق التوازن بين الكفاءة (الاستخدام الأمثل للموارد) والفعالية (تحقيق الأهداف)" (العطيات، 2021، ص 68).

ويُنظر إليها كذلك على أنها "مؤشر يعكس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها باستخدام أساليب عمل متطورة ومعايير جودة محددة" (الحربي، 2021، ص 107).

ومن خلال هذه التعريفات، يتضح أن جودة الأداء ترتكز على ثلاثة أبعاد رئيسية :

- الكفاءة (Efficiency)
- الفعالية (Effectiveness)
- رضا المستفيدين

ثالثاً: أهم مؤشرات قياس جودة الأداء

1. الكفاءة (Efficiency) :-

تعكس مدى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة، وتُعد من أهم مؤشرات جودة الأداء (درويش، 2022، ص 165).

2. الفعالية (Effectiveness):-

تقيس مدى تحقيق الأهداف المخططة، أي مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف المحددة مسبقًا (العطيات، 2021، ص 81).

3. الإنتاجية (Productivity) :-

تعبر عن العلاقة بين المدخلات والمخرجات، حيث تشير إلى كمية الإنتاج مقابل الموارد المستخدمة (السكارنة، 2021، ص 145).

4. جودة الخدمة (Service Quality):-

تقيس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، ومدى توافقها مع توقعاتهم (الحربي، 2021، ص 112).

5. رضا المستفيدين :-

يُعد مؤشرًا مهمًا يعكس نجاح المؤسسة في تلبية احتياجات العملاء وتحقيق توقعاتهم (درويش، 2022، ص 170).

6. تقليل الأخطاء والانحرافات :-

يقيس مدى قدرة المؤسسة على تقليل الأخطاء وتحسين دقة الأداء (القحطاني، 2020، ص 140).

7. الابتكار والتحسين المستمر:-

يعكس قدرة المؤسسة على تطوير أساليب العمل وتحسين الأداء بشكل مستمر (العطيات، 2021، ص 85).

وتكمن أهمية هذه المؤشرات في كونها توفر قاعدة علمية لاتخاذ القرارات الإدارية، كما تساعد في تقييم أثر التدريب على الأداء المؤسسي.

رابعاً: العلاقة بين التدريب المستمر وجودة الأداء :-

تُعد العلاقة بين التدريب المستمر وجودة الأداء من العلاقات الجوهرية في إدارة الموارد البشرية، حيث يُمثل التدريب أداة رئيسية لتطوير قدرات العاملين وتحسين أدائهم، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي.

فالتدريب المستمر يسهم في:
1. تطوير المهارات الفنية والإدارية للعاملين.
2. تحسين مستوى الكفاءة وتقليل الأخطاء.
3. رفع مستوى الإنتاجية وجودة الخدمات.

وقد أشار (السكارنة، 2021، ص 150) إلى أن التدريب المستمر يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال تنمية قدرات العاملين وتحديث معارفهم بشكل مستمر، كما يؤكد (العطيات، 2021، ص 90) أن التدريب يمثل استثمارًا طويل الأجل يهدف إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي.

ومن جهة أخرى، فإن غياب التدريب أو ضعفه يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، وزيادة الأخطاء، وضعف جودة الخدمات المقدمة، خاصة في المؤسسات الحكومية التي تعتمد على العنصر البشري بشكل كبير (درويش، 2022، ص 175).

وبالتالي، يمكن القول إن العلاقة بين التدريب المستمر وجودة الأداء هي علاقة طردية إيجابية، حيث يؤدي تحسين التدريب إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي.

الدراسة العملية

أ- استعراض الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

- منهج الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي بالأسلوب التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم أثر التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء بمصلحة الضرائب صرمان ، كما يحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد استخدمت الباحثتان مصدرين أساسين للمعلومات :

- **المصادر الاولية :** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثتان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً و تم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبانات الأبحاث السابقة وذلك بعد تعديلها بما يتوافق مع موضوع الدراسة، وذلك للحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لاختبار الفرضيات .
- **المصادر الثانوية :** حيث اتجهت الباحثتان في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة .

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصلحة الضرائب صرمان .

عينة الدراسة

قامت الباحثتان بتطبيق الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بمصلحة الضرائب صرمان حيث تمثلت عينة الدراسة في 25 موظف وزعت عليهم الاستبانة ولم يتم فقد أي استبانة .

أدوات الدراسة:

تصميم الاستبانة

قامت الباحثتان بإعداد استبانة بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة للتعرف على أثر التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء داخل مصلحة الضرائب صرمان، وفق نموذج الاستبيان المغلق والذي يتطلب من المبحوثين تحديد استجاباتهم حول العبارات المختلفة المتضمنة بمحاور أداة الدراسة وفق تندرج (ليكرت الثلاثي) .

جدول رقم (1) درجات مقياس ليكرت

درجة الموافقة	1	2	3
الاجابة	موافق	محايد	غير موافق

تتكون استبانة الدارسة من قسمين رئيسيين هما :

- **القسم الاول :** عبارة عن السمات الشخصية عن المبحوثين (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة ، الصفة) .
- **القسم الثاني :** وهو مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (27) فقرة موزعة على ثلاث محاور وهي:

المحور الاول : واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب ، ويتكون من 9 فقرات .
المحور الثاني : أثر التدريب على أداء العاملين بالمصلحة ، ويتكون من 9 فقرات .
المحور الثالث : أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي ، ويتكون من 9 فقرات .

صدق وثبات أداة الدراسة :

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
sjst.scst.edu.ly
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
Pages: 639 ~ 653

جدول رقم (2) : معامل ألفا - كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
واقع التدريب المستمر	9	0.841
أثر التدريب على أداء العاملين	9	0.879
أثر التدريب على جودة الأداء المؤسسي	9	0.901
الاستبيان ككل	27	0.887

تشير قيم معامل كرونباخ ألفا إلى ارتفاع درجة الثبات، حيث تجاوزت جميع القيم (0.70)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها .

1- الأساليب الإحصائية:

قامت الباحثتان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي(SPSS 25.0) ، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- إحصاءات وصفية منها (النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي واختبار T test) يستخدم هذا الامر بشكل أساسي بهدف معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف متغيرات الدراسة .

ب- دراسة وتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة :-

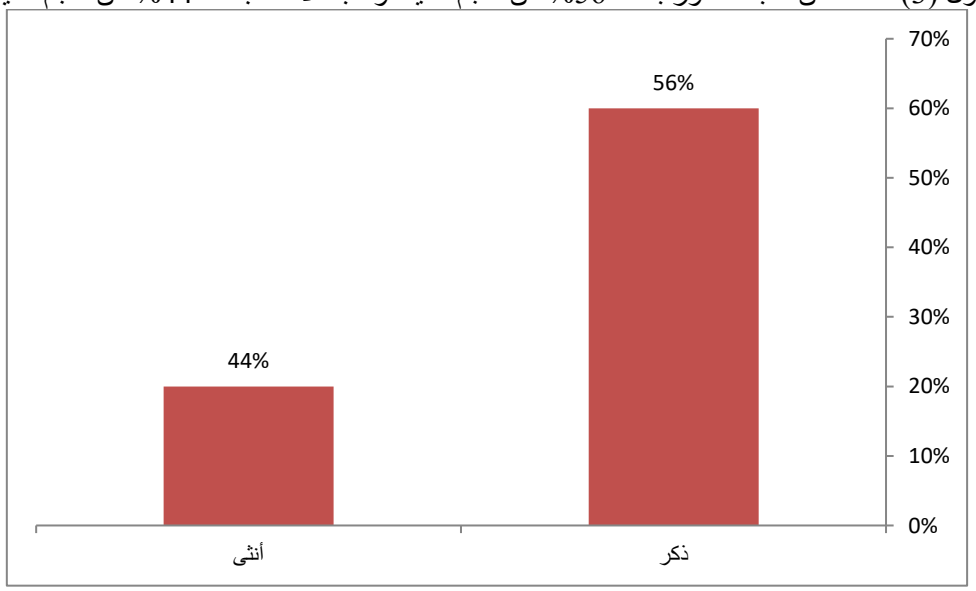
1. تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

تبين الجداول التالية الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ، وذلك من حيث الجنس ، العمر، والمؤهل العلمي ، علاوة على التخصص العلمي والخبرة العملية ، وفقا لما يلي:

جدول (3) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	14	%56
أنثى	11	%44
المجموع	**25**	**%100**

من خلال جدول (3) نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 56% من حجم العينة ونسبة الاناث بلغت 44% من حجم العينة .



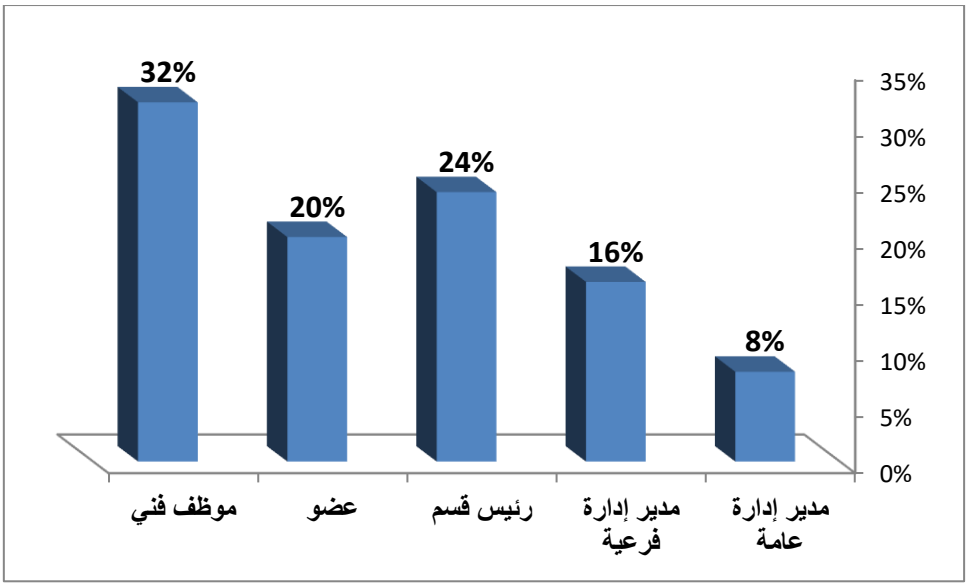
شكل (2) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
Pages: 639 ~ 653
sjst.scst.edu.ly

جدول (4) يوضح توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير إدارة عامة	2	%8
مدير إدارة فرعية	4	%16
رئيس قسم	6	%24
عضو	5	%20
موظف فني	8	%32
المجموع	**52**	**%100**

من خلال جدول (4) نلاحظ أن أعلى منصب اداري كان موظف فني (232%) يليه رئيس قسم 24% وأقلها كان مدير ادارة عامة 8% .

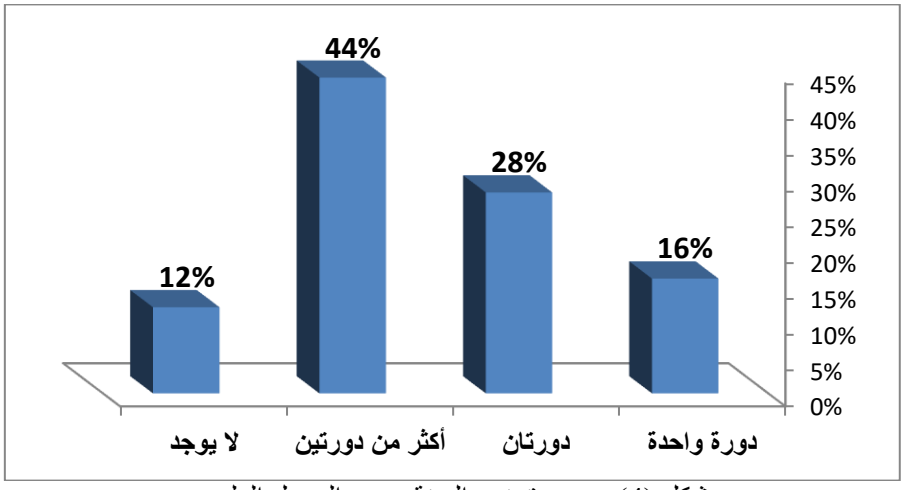


شكل (3) يوضح توزيع العينة حسب العمر

جدول (5) يوضح توزيع العينة حسب عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات	التكرار	النسبة المئوية
دورة واحدة	4	%16
دورتان	7	%28
أكثر من دورتين	11	%44
لا يوجد	3	%12
المجموع	**25**	%100

من خلال جدول (5) نلاحظ توزيع العينة حسب عدد الدورات التدريبية نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لمن لديهم أكثر من دورتين وبلغت 44% من حجم العينة في حين بلغت نسبة من لديهم دورتين 28% وأما الذين ليس لديهم أي دورة بلغت نسبتهم 12%.

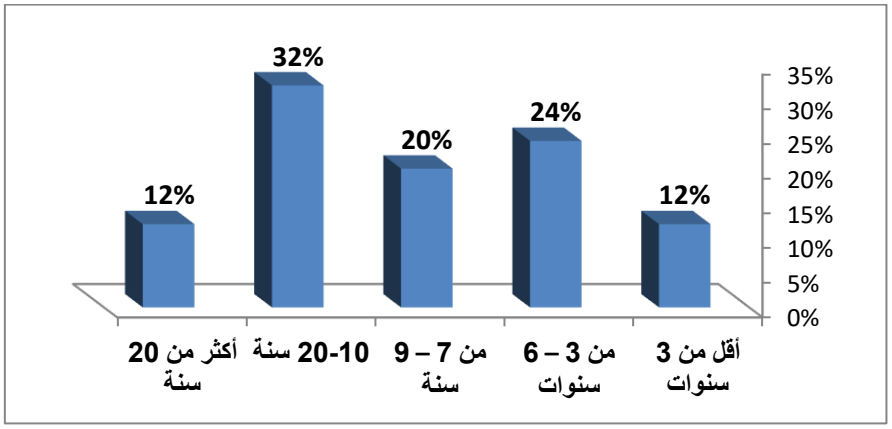


شكل (4) يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (6) يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	3	%12
من 3 – 6 سنوات	6	%24
من 7 – 9 سنة	5	%20
10-20 سنة	8	%32
أكثر من 20 سنة	3	%12
المجموع	52	%100

من خلال جدول (6) نلاحظ أن أعلى سنوات خبرة كانت (10-20 سنة) حيث بلغت نسبتهم 32% ثم موظفون لديهم خبرة (3-6 سنوات) وكانت نسبتهم 24% وأقل نسبة بلغت 12% موظفون لديهم خبرة (أقل من 3 سنوات) و(أكثر من 20 سنوات) .



شكل (5) يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

2. اختبار فروض الدراسة:

تستهدف الفرضية الرئيسية اختبار تأثير التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة أداء العاملين في مصلحة الضرائب بصرمان. ولاختبار هذا الفرض تم صياغته كفرض كالتالي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب المستمر للموارد البشرية وتحسين أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب.

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 639 ~ 653
sjst.scst.edu.ly

وللتحقق من هذه الفرضية تم اختبار أسئلة القسم الثاني للاستبانة والمتمثلة في أسئلة المحور الأول من السؤال رقم (1) إلى السؤال رقم (9) ، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجات والرتبة لكل إجابة من وجهة نظر المستجوبين والتي يمكن تلخيصها في الجدول رقم (7) ، وفقا لما يلي :

جدول (7) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الأول واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافق
1	توجد برامج تدريبية مستمرة تُقدم للعاملين بشكل دوري.	22.5	590.	مرتفع
2	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على تقييم الأداء الوظيفي.	402.	650.	مرتفع
3	تتناسب البرامج التدريبية مع طبيعة العمل في مصلحة الضرائب.	442.	0.58	مرتفع
4	تعتمد البرامج التدريبية على أساليب حديثة ومتنوعة (ورش عمل، تدريب عملي، إلكتروني).	482.	0.51	مرتفع
5	يتم إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية.	202.	0.70	متوسط
6	تتوفر إمكانيات مادية وتقنية كافية لتنفيذ البرامج التدريبية.	242.	0.72	متوسط
7	يتم اختيار المدربين وفق كفاءات وخبرات متخصصة.	62.5	0.51	مرتفع
8	يوجد تقييم دوري لفعالية البرامج التدريبية المقدمة.	322.	0.63	متوسط
9	يتم تحديث محتوى البرامج التدريبية بما يتماشى مع التغيرات التشريعية والتقنية.	482.	0.58	مرتفع
	المتوسط العام	**2.40**	**0.61**	مرتفع

يتضح من نتائج جدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب تراوحت بين (2.20) و(2.56)، وجميعها تشير إلى مستوى توافق يتراوح بين المتوسط والمرتفع. وقد جاءت الفقرة "يتم اختيار المدربين وفق كفاءات وخبرات متخصصة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.51)، مما يدل على اتفاق أفراد العينة حول أهمية معايير اختيار المدربين داخل المصلحة، في المقابل، جاءت الفقرة "يتم إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.20) وانحراف معياري (0.70)، مما يشير إلى أن مشاركة العاملين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والتطوير، كما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (2.40) بانحراف معياري (0.61)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على وجود اتفاق بين أفراد العينة حول توفر واقع تدريبي جيد داخل مصلحة الضرائب، وأن المؤسسة تبذل جهودًا واضحة في مجال التدريب المستمر للعاملين.

جدول (8) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثاني أثر التدريب المستمر على أداء العاملين

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافق
1	يسهم التدريب المستمر في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.	2.68	480.	**متوسط**
2	يساعد التدريب في تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل.	2.56	580.	**مرتفع**
3	يسهم التدريب في زيادة سرعة إنجاز المعاملات الضريبية.	60.2	00.5	**مرتفع**
4	يعزز التدريب قدرة العاملين على استخدام التقنيات الحديثة.	2.72	460.	**مرتفع**
5	يساعد التدريب في تطوير مهارات حل المشكلات لدى العاملين.	2.64	490.	**مرتفع**
6	يسهم التدريب في رفع مستوى الالتزام الوظيفي.	2.52	0.59	**مرتفع**
7	يعزز التدريب روح العمل الجماعي بين الموظفين.	442.	0.58	**متوسط**
8	يساعد التدريب في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات المهنية.	562.	0.51	**مرتفع**
9	يسهم التدريب في زيادة إنتاجية العاملين بشكل عام.	2.68	0.48	**مرتفع**
	المتوسط العام	2.60	20.5	**مرتفع**

يتضح من نتائج جدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور أثر التدريب المستمر على أداء العاملين تراوحت بين (2.44) و(2.72)، مما يعكس مستوى توافق مرتفعًا لدى أفراد العينة حول الدور الإيجابي للتدريب في تحسين الأداء الوظيفي، وقد احتلت الفقرة "يعزز التدريب قدرة العاملين على استخدام التقنيات الحديثة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.72)

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 639 ~ 653
sjst.scst.edu.ly

وانحراف معياري (0.46)، وهو ما يعكس إدراك المبحوثين لأهمية التدريب في تطوير المهارات التقنية اللازمة لإنجاز الأعمال بكفاءة.

بينما جاءت الفقرة "يعزز التدريب روح العمل الجماعي بين الموظفين" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.44) وانحراف معياري (0.58)، إلا أنها لا تزال ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على وجود أثر إيجابي للتدريب في تعزيز التعاون بين العاملين، وبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (2.60) بانحراف معياري (0.52)، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة على أن التدريب المستمر يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسين قدرات العاملين داخل مصلحة الضرائب.

جدول (9) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثالث أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافق
1	يسهم التدريب المستمر في تحسين جودة الخدمات المقدمة للممولين.	2.64	0.49	مرتفع
2	يساعد التدريب في تحقيق رضا الممولين عن الخدمات الضريبية.	2.52	0.59	مرتفع
3	يسهم التدريب في تقليل الشكاوى المرتبطة بالأداء.	2.40	0.65	مرتفع
4	يعزز التدريب من دقة الإجراءات الضريبية.	2.60	0.50	مرتفع
5	يساعد التدريب في تحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل المصلحة.	2.68	0.48	مرتفع
6	يسهم التدريب في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.	2.72	0.46	مرتفع
7	يعزز التدريب من الالتزام بمعايير الجودة داخل المؤسسة.	2.64	0.49	مرتفع
8	يساعد التدريب في تحسين صورة مصلحة الضرائب لدى المجتمع.	2.48	590.	مرتفع
9	يسهم التدريب في دعم الابتكار وتطوير أساليب العمل.	2.56	510.	مرتفع
	المتوسط العام	**2.58**	**530.**	مرتفع

يتضح من نتائج جدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي تراوحت بين (2.40) و(2.72)، وجميعها جاءت بدرجة توافق مرتفعة، مما يعكس قناعة أفراد العينة بالدور الفاعل للتدريب المستمر في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

وقد جاءت الفقرة "يسهم التدريب في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وانحراف معياري (0.46)، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية التدريب في دعم تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع كفاءة الأداء، في حين جاءت الفقرة "يسهم التدريب في تقليل الشكاوى المرتبطة بالأداء" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.65)، ورغم ذلك فقد حافظت على مستوى توافق مرتفع، مما يشير إلى أن التدريب يسهم بدرجة جيدة في الحد من المشكلات المرتبطة بالأداء الوظيفي، كما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (2.58) بانحراف معياري (0.53)، وهو مستوى مرتفع، مما يؤكد وجود اتفاق بين أفراد العينة على أن التدريب المستمر يعد أحد العوامل الأساسية في تحسين جودة الأداء المؤسسي ورفع مستوى الخدمات المقدمة في مصلحة الضرائب.

جدول (10) يوضح معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لفقرات المحور الأول واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب

رقم الفقرة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	توجد برامج تدريبية مستمرة تُقدم للعاملين بشكل دوري.	0.712	0.000
2	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على تقييم الأداء الوظيفي.	0.684	0.000
3	تتناسب البرامج التدريبية مع طبيعة العمل في مصلحة الضرائب.	0.756	0.000
4	تعتمد البرامج التدريبية على أساليب حديثة ومتنوعة (ورش عمل، تدريب عملي، إلكتروني).	0.801	0.000
5	يتم إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية.	0.623	0.001
6	تتوفر إمكانيات مادية وتقنية كافية لتنفيذ البرامج التدريبية.	0.591	0.002
7	يتم اختيار المدربين وفق كفاءات وخبرات متخصصة.	0.774	0.000
8	يوجد تقييم دوري لفعالية البرامج التدريبية المقدمة.	0.661	0.000
9	يتم تحديث محتوى البرامج التدريبية بما يتماشى مع التغيرات التشريعية والتقنية.	0.738	0.000
المجموع		0.784	0.000

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 639 ~ 653
sjst.scst.edu.ly

جدول (11) يوضح معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني أثر التدريب المستمر على أداء العاملين

رقم الفقرة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يسهم التدريب المستمر في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.	0.826	0.0
2	يساعد التدريب في تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل.	0.741	0.000
3	يسهم التدريب في زيادة سرعة إنجاز المعاملات الضريبية.	0.783	0.000
4	يعزز التدريب قدرة العاملين على استخدام التقنيات الحديثة.	0.851	0.000
5	يساعد التدريب في تطوير مهارات حل المشكلات لدى العاملين.	0.804	0.000
6	يسهم التدريب في رفع مستوى الالتزام الوظيفي.	0.715	0.000
7	يعزز التدريب روح العمل الجماعي بين الموظفين.	0.689	0.000
8	يساعد التدريب في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات المهنية.	0.763	0.000
9	يسهم التدريب في زيادة إنتاجية العاملين بشكل عام.	0.822	0.000
المجموع		0.862	0.52

جدول (12) يوضح معاملات الارتباط لفقرات المحور الثالث أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يسهم التدريب المستمر في تحسين جودة الخدمات المقدمة للممولين.	0.794	0.00
2	يساعد التدريب في تحقيق رضا الممولين عن الخدمات الضريبية.	0.741	0.00
3	يسهم التدريب في تقليل الشكاوى المرتبطة بالأداء.	0.684	0.00
4	يعزز التدريب من دقة الإجراءات الضريبية.	0.812	0.00
5	يساعد التدريب في تحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل المصلحة.	0.835	0.00
6	يسهم التدريب في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.	0.861	0.00
7	يعزز التدريب من الالتزام بمعايير الجودة داخل المؤسسة.	0.818	0.00
8	يساعد التدريب في تحسين صورة مصلحة الضرائب لدى المجتمع.	0.702	0.00
9	يسهم التدريب في دعم الابتكار وتطوير أساليب العمل.	0.779	0.00
المجموع		2.58	0.53

جدول (13) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحاور

المحور	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
أثر التدريب المستمر على أداء العاملين	0.784	0.000
أثر التدريب المستمر على أداء العاملين	0.862	0.000
أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي	0.891	0.000

يتضح من نتائج جدول (13) أن معاملات الارتباط بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان جاءت جميعها مرتفعة وموجبة، حيث بلغ معامل الارتباط للمحور الأول (0.784)، وللمحور الثاني (0.862)، وللمحور الثالث (0.891). كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً.

وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية للأداة، الأمر الذي يعكس قدرة المحاور على قياس المفهوم الذي وضعت من أجله بدقة وموضوعية. كما تدل القيم المرتفعة لمعاملات الارتباط على وجود ترابط قوي بين المحاور المختلفة وأبعاد الدراسة، مما يعزز من صدق البناء الداخلي للاستبيان.
ويلاحظ أن محور أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي حقق أعلى معامل ارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان بلغ (0.891)، مما يشير إلى قوة مساهمة هذا المحور في تفسير الظاهرة محل الدراسة، يليه محور أثر التدريب المستمر على أداء العاملين بمعامل ارتباط بلغ (0.862)، ثم محور واقع التدريب المستمر للموارد البشرية بمعامل ارتباط بلغ (0.784)، وجميعها قيم تعكس مستوى مرتفعاً من الصدق الإحصائي.

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 639 ~ 653
sjst.scst.edu.ly

تفسير النتائج واختبار فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب المستمر للموارد البشرية وتحسين أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على أداء العاملين في مصلحة الضرائب.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب.

لاختبار الفروض أعلاه تم استخدام اختبار t لعينة واحدة حيث كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (10) .

جدول (14) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لاختبار الفرضيات الرئيسية

المحور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب	9	2.40	0.61	3.279	0.784	0.003
أثر التدريب المستمر على أداء العاملين في مصلحة الضرائب	9	602.	520.	5.769	0.862	0.000
أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب	9	2.58	0.53	5.472	0.891	0.000

يتضح من نتائج جدول (13) أن المتوسطات الحسابية لجميع محاور الدراسة جاءت أعلى من المتوسط الفرضي للمقياس (2)، مما يشير إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو فقرات الاستبيان المتعلقة بالتدريب المستمر للموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب.

كما أظهرت نتائج اختبار (T) لعينة واحدة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (3.279) للمحور الأول، و(5.769) للمحور الثاني، و(5.472) للمحور الثالث، وهي جميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، حيث بلغت مستويات الدلالة (0.003، 0.000، 0.000) على التوالي، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للمحاور والمتوسط الفرضي للمقياس لصالح خيار الموافقة.

ومن جهة أخرى، أظهرت معاملات الارتباط قيماً مرتفعة تراوحت بين (0.784–0.891)، حيث سجل المحور الثالث "أثر التدريب المستمر على جودة الأداء المؤسسي" أعلى قيمة ارتباط بلغت (0.891)، يليه المحور الثاني "أثر التدريب المستمر على أداء العاملين" بمعامل ارتباط بلغ (0.862)، ثم المحور الأول "واقع التدريب المستمر للموارد البشرية" بمعامل ارتباط بلغ (0.784)، وتشير هذه القيم إلى وجود علاقات ارتباط موجبة قوية بين محاور الدراسة، مما يعكس قوة العلاقة بين التدريب المستمر وتحسين الأداء المؤسسي.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن التدريب المستمر للموارد البشرية يمثل عاملاً مؤثراً في تحسين أداء العاملين وتعزيز جودة الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب، الأمر الذي يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة القائلة بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الأداء المؤسسي.

النتائج

من خلال عرض النتائج السابقة نستخلص جملة منها في الآتي :

1. أظهرت النتائج أن واقع التدريب المستمر للموارد البشرية في مصلحة الضرائب جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على اهتمام المؤسسة بتنفيذ برامج تدريبية تسهم في تطوير قدرات العاملين.
2. التدريب المستمر يسهم بشكل كبير في تحسين أداء العاملين، خاصة فيما يتعلق برفع الكفاءة الوظيفية، وتنمية المهارات المهنية، وتعزيز القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.
3. التدريب المستمر له دور إيجابي وفعّال في تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال رفع كفاءة العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للممولين.
4. توجد علاقة ارتباط موجبة قوية ودالة إحصائياً بين التدريب المستمر وأداء العاملين، مما يؤكد أن زيادة الاهتمام بالتدريب تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي.
5. توجد علاقة ارتباط موجبة قوية ودالة إحصائياً بين التدريب المستمر وجودة الأداء المؤسسي، الأمر الذي يعكس أهمية التدريب كمدخل أساسي لتحقيق الجودة المؤسسية.
6. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المتوسطات المرتفعة لمحاور الدراسة، مما يؤكد قبول جميع فرضيات الدراسة.

7. أوضحت النتائج أن أكثر جوانب التدريب تأثيراً تمثلت في تطوير مهارات العاملين التقنية والمهنية وتحسين قدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

التوصيات

من خلال النتائج التي تم عرضها نستخلص جملة من التوصيات وهي :

1. الاستمرار في تنفيذ برامج التدريب المستمر وتطويرها بما يتوافق مع المتغيرات التشريعية والتقنية الحديثة في مجال العمل الضريبي.
2. تعزيز عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بصورة دورية وربطها بنتائج تقييم الأداء الوظيفي.
3. إشراك العاملين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لضمان تصميم برامج تدريبية أكثر توافقاً مع متطلبات العمل الفعلية.
4. توفير الإمكانيات المادية والتقنية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية بكفاءة وتحقيق أقصى استفادة منها.
5. التوسع في استخدام أساليب التدريب الحديثة، خاصة التدريب الإلكتروني والتدريب العملي وورش العمل التخصصية.
6. تطوير آليات متابعة وتقييم البرامج التدريبية لقياس أثرها الفعلي على أداء العاملين وجودة الأداء المؤسسي.
7. ربط التدريب المستمر بخطط التطوير المؤسسي والاستراتيجية العامة لمصلحة الضرائب بما يسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا الممولين.

الخاتمة

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل والتغيرات المستمرة في الاساليب الادارية والتقنية، اصبح التدريب المستمر للموارد البشرية احد اهم المرتكزات التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية لتحقيق التميز المؤسسي والارتقاء بجودة الاداء، ويعد الاستثمار في تنمية العنصر البشري استثماراً استراتيجياً يسهم في تطوير المعارف والمهارات والقدرات الوظيفية ،ويعزز من قدرة العاملين على مواكبة متطلبات العمل وتحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية .

وقد سعت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير التدريب المستمر للموارد البشرية على جودة الاداء في مصلحة الضرائب، من خلال تحليل واقع التدريب المستمر وقياس اثره في اداء العاملين وجودة الاداء المؤسسي ، واظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بالتدريب المستمر ، الى جانب وجود تأثير ايجابي ذي دلالة احصائية للتدريب في تحسين اداء العاملين وتعزيز جودة الاداء المؤسسي ، مما يؤكد اهمية تبني برامج تدريبية حديثة تستند الى الاحتياجات الفعلية للعاملين، وتسهم في تطوير قدراتهم بما يتلاءم مع متطلبات العمل .

كما ابرزت الدراسة ان التدريب المستمر لا يقتصر اثره على تنمية المهارات الفردية للعاملين ، بل يمتد ليشمل تحسين كفاءة العمليات الادارية ، ورفع جودة الخدمات ، وتعزيز القدرة المؤسسية على تحقيق أهدافها ، الامر الذي يجعل من التدريب عنصراً أساسياً في دعم التطوير المؤسسي وتحقيق الاداء المتميز.

وتأمل الدراسة ان تسهم نتائجها وتوصياتها في دعم متخذي القرار بمصلحة الضرائب ، وتشجيعهم على تعزيز الاستثمار في التدريب المستمر باعتباره احد اهم الادوات التي تسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين جودة الاداء المؤسسي ، كما تمثل هذه الدراسة منطلقاً لإجراء بحوث مستقبلية تتناول متغيرات اخرى ذات صلة ، بما يسهم في اثراء المعرفة العلمية وتطوير الممارسات الادارية في المؤسسات الحكومية .

المراجع

1. العتيبي، سارة ذعار، والمبيريك، هيفاء بنت فهد. متطلبات تطبيق منهجية التحسين المستمر في إدارات التدريب التربوي. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية (2023).
2. الحسني، إبراهيم بن حمد، وآخرون. أثر استراتيجيات تدريب الموارد البشرية على تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية(2025).
3. لحلح، عبد العزيز، وزايد، مراد. جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة بجامعة قسنطينة. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. (2025).
4. حامد، سعيد. مراجعة الأداء وأهميتها في تحسين بيئة العمل. الجزيرة نت. (2024).
5. بوعبد الله، لحسن. حتمية التكوين المستمر لتطوير الموارد البشرية وتنميتها في ظل التغيرات الاقتصادية. مجلة تنمية الموارد البشرية. (2010).
6. منظمة الأغذية والزراعة .(FAO). التدريب المستمر والتعلم مدى الحياة (2003).
7. القحطاني، سالم بن سعيد. إدارة الموارد البشرية: الاتجاهات الحديثة. الرياض: مكتبة العبيكان. (2020).
8. العتيبي، خالد بن عبد الله. أثر التدريب المستمر على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض. (2022).

9. محمد، أحمد حسن. دور تنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي (رسالة ماجستير). جامعة القاهرة، مصر. (2021).
10. سالم، محمود عبد الكريم. أثر التدريب في تحسين كفاءة العاملين في القطاع الحكومي (رسالة ماجستير). جامعة الجزائر. (2020).
11. السكارنة، بلال خلف. تطوير الموارد البشرية. عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. (2021).
12. العطيات، محمد عبد الله. إدارة التدريب والتطوير في المنظمات. عمّان: دار الحامد للنشر والتوزيع. (2021).
13. القحطاني، سالم بن سعيد. إدارة الموارد البشرية: الاتجاهات الحديثة. الرياض: مكتبة العبيكان. (2020).
14. درويش، أحمد محمد. إدارة الموارد البشرية الحديثة: مدخل استراتيجي. عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. (2022).
15. الحربي، فهد بن سعد. دور التدريب في رفع كفاءة الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية، 13(1)، 101–125. (2021).