



تكنولوجيا المعلومات والتدريب على استخدامها وأثرها على أداء الموظفين دراسة تطبيقية على الهيئة العامة

لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي

عبدالمعظم علي خليفة سالم

المعهد العالي للعلوم والتقنية الاصابة

عبدالسلام رمضان سالم الاحمر

المعهد العالي للعلوم والتقنية الرابطة

[Amirsalm77@gmail.com](mailto:Amirsalm77@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2026/01/17 - تاريخ المراجعة: 2026/02/14 - تاريخ القبول: 2026/02/24 - تاريخ النشر: 2026/03/25

### مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والتدريب على استخدامها في تحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي بالجبل الغربي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية مكونة من (25) موظفًا. وتناولت الدراسة واقع استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، ومستوى كفاءة الموظفين في استخدامها، ومدى تقبلهم للتكنولوجيا الحديثة، إضافة إلى دور التدريب في رفع كفاءة الأداء.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها وبين تحسين أداء الموظفين، كما تبين وجود قصور نسبي في برامج التدريب وعدم شمولها لكافة الموظفين. كما أظهرت الدراسة أن أغلب الموظفين لديهم اتجاهات إيجابية نحو استخدام التكنولوجيا، رغم وجود تفاوت في مستويات المهارة والخبرة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب المستمر، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، ورفع كفاءة العنصر البشري بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق جودة الخدمات.

### 1.1 مقدمة البحث

شهدت تكنولوجيا المعلومات في العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا، تزامن مع انخفاض ملحوظ في تكاليفها، الأمر الذي أسهم في تعزيز دور نظم المعلومات داخل المنظمات بمختلف أنواعها. وقد أصبحت هذه التكنولوجيا عنصرًا محوريًا في إحداث التحولات التنظيمية والإدارية، حيث انعكس تأثيرها على أساليب اتخاذ القرار، والهيكل التنظيمية، وطبيعة الأنشطة والعمليات داخل المؤسسات.

ومع هذا التطور، دخل العالم مرحلة جديدة تُعرف بعصر المعلومات، الذي أصبحت فيه المعلومات موردًا استراتيجيًا لا يقل أهمية عن الموارد التقليدية. إذ تلعب المعلومات دورًا مباشرًا في دعم الاقتصاد الوطني، من خلال توفير بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب تساهم في تحسين كفاءة الأداء واتخاذ القرارات الرشيدة.

كما شهدت المجتمعات الحديثة تحولًا ملحوظًا من التركيز على إنتاج السلع والخدمات فقط، إلى الاهتمام المتزايد بقطاع المعلومات، الذي أصبح يشكل أساسًا لعمليات الإنتاج المختلفة. وقد أدى ذلك إلى بروز المعلومات كمصدر من مصادر الثروة، وظهور ما يُعرف بصناعة المعلومات، والتي تعتمد بشكل رئيسي على الحاسبات الإلكترونية باعتبارها من الركائز الأساسية لهذا العصر.

ومع التقدم المستمر في تقنيات الحاسوب، أصبح من السهل تعلم واستخدام العديد من البرمجيات في وقت قصير وبتكلفة منخفضة، مما أتاح للمنظمات إمكانية اقتناء مختلف أنواع الحواسيب واستخدامها على نطاق واسع في جميع المستويات الإدارية والوظيفية. ونتيجة لذلك، تزايد الاعتماد على الحاسبات في إنجاز الأعمال اليومية داخل المؤسسات. كما ارتفعت أعداد العاملين الذين يستخدمون الحاسوب في أداء مهامهم، وهو ما يعكس مدى انتشار هذه التقنية في بيئات العمل المختلفة. ويبرز ذلك بوضوح في بعض المؤسسات التي يشكل فيها المستخدمون للحاسوب نسبة كبيرة من إجمالي العاملين.

وفي ظل هذه التحولات، تبرز أهمية التدريب كأحد العوامل الأساسية التي تسهم في بقاء المنظمات واستمرارها وتطورها. فالتغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة تفرض على المؤسسات تبني استراتيجيات حديثة، من أبرزها الاستثمار في تنمية الموارد البشرية، من خلال التدريب المستمر وتطوير المهارات. ويُعد التدريب وتنمية القوى العاملة من الوسائل الفعالة في تحسين مستوى الأداء وزيادة كفاءة وفعالية المنظمات، حيث يساهم في تعزيز قدرات الأفراد وتمكينهم من استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة. ومن هذا المنطلق، يصبح الاهتمام بتطوير مهارات العنصر البشري ضرورة ملحة لتحقيق الاستخدام الأمثل للحاسبات الإلكترونية، ومواكبة التطورات العالمية في مختلف المجالات.

## 1.2 مشكلة الدراسة

يشهد العالم اليوم تطوراً كبيراً وملحوظاً في مجال التدريب والتنمية البشرية، ويشمل ذلك زيادة الموارد المخصصة للتدريب والتنمية البشرية، وزيادة أعداد المتدربين وعدد ساعات التدريب. وهذا الأمر يتطلب من المنظمات استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية، في كافة المجالات، ومن ثم ضرورة توافر نظام متكامل للمعلومات، يخدم وظائف الإدارة الرئيسية، وهذا لن يتحقق في ظل النظم التقليدية إلا من خلال استخدام أمثل لتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية، ولن يتحقق الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، إلا من خلال الإعداد الجيد للعنصر البشري، الذي يعتمد على التدريب المستمر، لمواكبة التطورات الهائلة والمتلاحقة في هذا المجال، ولكن الملاحظ في أحياناً كثيرة إن الزيادة الكمية الملحوظة في عناصر التدريب، لا يصاحبها ولا يواكبها تطور مماثل في كفاءة العنصر البشري وإنتاجيته.

وإذا نظرنا إلى الجهة (محل البحث)، من حيث استراتيجياتها الهادفة إلى ميكنة كافة أعمالها الإدارية، وسعيها الحثيث إلى عقد الدورات التدريبية، والاهتمام بالعنصر البشري للرفي بالأداء وتحقيق جودة عالية في تقديم الخدمات، وإرضاء العميل، إلا أن تدريب الموظفين لا يحظى بالاهتمام الكافي.

ويتضح ذلك من خلال:

(1) عدم الانتظام في عقد الدورات التدريبية.

(2) أعداد المتدربين بالدورات التدريبية، أقل مما يجب بالنسبة للعدد الإجمالي.

والجدول التالي يوضح الخطة التدريبية التي تم تنفيذها بالجهة محل البحث، خلال (6) سنوات ماضية، مشتملة على أنواع التدريب (الداخلي، الخارجي)، وأعداد المتدربين، وذلك من واقع سجلات التدريب، بإدارة التدريب الخاصة بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي.

سنة التدريب	2020	2021	2022	2023	2024	2025
بالداخل	30	20	38	55	56	44
بالخارج	2	—	—	1	—	—
مجموع المتدربين	32	20	38	56	56	44

من الجدول السابق يتضح:

- (1) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2020) ، بلغ ( 32 ) عامل منهم 30 بالداخل و2 بالخارج، بنسبة (12%) من إجمالي عدد الموظفين في الهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي
- (2) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2021) ، بلغ (20) عامل كلهم بالداخل ، بنسبة (7.6%) من إجمالي عدد الموظفين .
- (3) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2022) ، بلغ (38) عامل كلهم بالداخل ، بنسبة (14.6%) من إجمالي عدد الموظفين .
- (4) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2023) ، بلغ (56) منهم 55 بالداخل و1 في الخارج، بنسبة (19.6%) من إجمالي عدد الموظفين .
- (5) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2024) ، بلغ (56) عامل كلهم بالداخل ، بنسبة (21%) من إجمالي عدد الموظفين .
- (6) عدد الموظفين الذين تم تدريبهم خلال سنة (2025) ، بلغ (44) عامل كلهم بالداخل ، بنسبة (16.9%) من إجمالي عدد الموظفين .

من خلال ما تم عرضه ومن خلال النسب المتعلقة بأعداد المتدربين  
يمكن أن تصاغ مشكلة البحث في أن:

(( عدم وجود خلفية كافية للعاملين بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي عن ماهية تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها وكيفية التعامل معها والاهتمام بتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا الحاسبات ، قد ينعكس أثره على أداء العنصر البشري .))

### 1.3 الدراسات السابقة

#### 1. دراسة : آمال مفتاح الشاعر ، ا محمد محمود الشخي ( 1 )

هدفت الدراسة الي التعرف علي اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة النجم الساطع، وللتحليل الاحصائي استخدم الباحثان المنهج باستخدام النمذجة البنائية، وللحصول

<sup>1</sup> - آمال مفتاح الشاعر ، ا محمد محمود الشخي ، اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي باستخدام النمذجة البنائية (SEM) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة النجم الساطع ، مجلة البحوث الأكاديمية" عدد خاص بالمؤتمر الدولي للتربية والتعليم المنعقد بالأكاديمية الليبية / مصراتة ، 2024

علي المعلومات تم توزيع استمارة استبيان مجتمع الدراسة المكون من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة النجم الساطع والبالغ عددهم (120)، أخذت منها عينة عشوائية قوامها (92) مفردة وبعد تجميعها وفحصها تم استبعاد عدد خمس استمارات لعدم استقائها للبيانات وعليه كان عدد الاستمارات التي خضعت للدراسة هي (87) استمارة استبيان، وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها :أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (البنية التحتية، ونظم المعلومات، ومتطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات (جميعها كانت مرتفعة المستوى

## 2. دراسة : عبد الستار العارف المحجوبي (1)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام التكنولوجيا في العمليات والبرامج التدريبية ، وتوظيفها لغرض تنمية الموارد البشرية ، حيث ان مشكلة الدراسة تتلخص في انخفاض أداء الموظفين، وقصور إدارة التدريب في توفير الموارد البشرية المؤهلة ،التي تواكب التطور التكنولوجي. وتوصلت الدراسة إلى :

1- إن قصور إدارة التدريب في مواكبة التطورات التكنولوجية ، يؤثر على مستوى أداء العاملين.

2- نقص في الخبرات العلمية التي تقوم بعملية التدريب ، وهذا يؤثر على دور إدارة التدريب في تأهيل الموظفين بالمنظمة.

## 3. دراسة علي عبد الغني فونجة(2)

حيث أشارت الدراسة إلى أن التقنية وأساليب التطور الحديثة ، تؤثر على كفاءة العاملين، وهناك تأثير مباشر لا استخدام التقنيات الحديثة على أداء الموظفين،حيث يتحسن أدائهم بأسرع وقت واقل تكلفة ، وأوصت الدراسة بالاتي :

1- ضرورة العمل على تأهيل وتدريب الموظفين على التقنيات المستخدمة .

2- دراسة أثار التقنية المستخدمة على الموارد البشرية من الناحية البدنية والنفسية والاجتماعية .

3- إعداد مجموعة معايير لتقييم ، أداء العاملين

## 4. دراسة سالمين محمد حمزة (3)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري في جامعة السيد محمد بن علي السنوسي بليبيا، مع التركيز على تأثيرها على الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في قسم المكتبات والمعلومات، وتعكس الدراسة التحولات المتسارعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات التعليمية، والتي أصبحت أداة رئيسية لدعم التعلم، وتطوير مهارات التدريس، وتحسين جودة العمليات الإدارية.

اعتمد البحث على المنهج المسحي التحليلي، مع استخدام أدوات البحث الكمي والنوعي، وجمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على 26 طالباً و 27 عضو هيئة تدريس في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة السيد محمد بن علي السنوسي فرع الجبل الأخضر بمدينة البيضاء.

تشير النتائج الأولية إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل واضح في رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري، وتحسين جودة التعلم، وتعزيز قدرة الطلبة على التفاعل مع المحتوى الرقمي، كما تدعم هيئة التدريس في تنظيم عملياتها التعليمية

1 - عبد الستار العارف المحجوبي ،التكنولوجيا وأثرها على التدريب في تأهيل الموارد البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس أكاديمية الدراسات العليا ، 2006، ص2-7

2- علي عبد الغني فونجة ،التقنية وأثرها على أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة. طرابلس أكاديمية الدراسات العليا ، 2005، ص2-8

3\_ سالمين محمد حمزة ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري بجامعة السيد محمد بن علي السنوسي بالتطبيق على الطلبة وهيئة التدريس ، ورقة بحثية ، المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة العدد الرابع المجلد الاول

والبحثية بفعالية أكبر، ومع ذلك، تواجه الجامعة تحديات تتعلق بعدم كفاية البنية التحتية الرقمية، والحاجة إلى برامج تدريبية مستمرة، وتقليل الفجوة في المهارات التقنية بين المستخدمين.

توصل البحث إلى أن تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل منظم، وتوفير الدعم الفني والتدريب المستمر، يمكن أن يرفع من جودة التعليم والأداء الإداري في الجامعة، ويؤسس لبيئة تعليمية رقمية متكاملة تدعم الابتكار والمشاركة الفعالة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء.

#### 5. دراسة أحمد مخلوف عامر ابوراوي (1)

هدفت الدراسة إلى معرفة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثره على أداء الموارد البشرية في جامعة بني وليد، وكذلك التعرف على الفروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأثرها على أداء الموارد البشرية، وفقا لمتغيرات: الجنس، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والوضع الوظيفي (موظف أكاديمي، موظف غير أكاديمي)، ثم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد تكونت عينة الدراسة من 363 موظف من خلال إجاباتهم على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS النسخة 17 توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

1. إن نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة بني وليد قد كانت أعلى من المتوسط
2. وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية وفقا لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والوضع الوظيفي (موظف أكاديمي، موظف غير أكاديمي)
3. (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء الموارد البشرية في جامعة بني وليد

4. تسعى جامعة بني وليد في المستقبل إلى التركيز على استخدام الإدارة الإلكترونية في جميع إداراته.

#### 1.4 فرضية الدراسة

تحاول الدراسة إثبات صحة أو خطأ الفرض الآتي :

(( عدم وجود علاقة جوهرية , لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (تكنولوجيا الحاسبات) والتدريب عليها , وأداء العنصر البشري ((.

#### 1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى :

- 1- التعرف على تكنولوجيا الحاسبات المستخدمة بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي.
- 2- التعرف على مشكلات التدريب على تكنولوجيا الحاسبات .
- 3- معرفة مدى تقبل الموظفين لحدث التقنيات في عالم النكمولوجيا المعلوماتية واهميته في رفع مستوى جودة الاداء وسرعة انجاز الاعمال
- 4- التوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات , لتوضيح اثر التدريب على استخدام تكنولوجيا الحاسبات على أداء العنصر البشري , بما يحقق الكفاءة العالية للأداء.

1 - أحمد مخلوف عامر ابوراوي, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية بجامعة بني وليد: دراسة ميدانية , المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية 3(4), 586-595. <https://doi.org/10.65418/ajashss.v3i4.1068>, 3(4), 586-595. (المجلد الثالث , العدد الرابع , 2024)

### 1.6 أهمية الدراسة

- 1- بالنسبة للباحثان  
زيادة الحصيلة والاستزادة العلمية للباحث, وإضافة تراكم وخبرة معرفية.
- 2- بالنسبة بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي.  
ستقدم هذه الدراسة من خلال نتائجها مجموعة من التوصيات , التي قد تساهم في تحسين كفاءة أداء الموظفين على أجهزة الحاسب الآلي , من خلال البرامج التدريبية المقدمة من خلال المؤسسة.
- 3- بالنسبة للعلم  
هذه الدراسة عمل يحاول تسليط الضوء على أهمية التدريب على استخدام تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية , وعلاقته بأداء العنصر البشري .

### 1.7 منهجية الدراسة

- من اجل القيام بالدراسة وفق الأسس العلمية , والتي من شأنها أظهار الحقائق , التي تفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة , سيتم أتباع المنهج العلمي الآتي:
- 1- (المنهج الوصفي التحليلي )  
وهو وصف علمي للبيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة , وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة.
  - 2- (منهج جمع البيانات)  
تم الاعتماد في الحصول على البيانات التي تحتاجها الدراسة على المصادر الآتية  
(أ) البيانات والمعلومات النظرية  
وهي التي تتعلق بالجانب النظري للدراسة , من خلال الرجوع والاطلاع على المراجع والمصادر العلمية , بما في ذلك الأبحاث والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة , وكذلك من خلال شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)  
(ب) البيانات والمعلومات الميدانية  
وتمت من خلال مصدرين:  
الأول : استخدام استمارات الاستبيان .  
الثاني : إجراء المقابلات الشخصية .

### 1.8 مصطلحات الدراسة

- 1- المعلومات :-هي بيانات تمت معالجتها بغرض الاستفادة سواء في اتخاذ قرارات أو تحسين الأداء.
- 2- تكنولوجيا المعلومات :-هي تلك التكنولوجيا الناتجة عن ترابط وتزواج تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصالات  
1.  
3- الكفاءة :- هي تحقيق الأهداف بأقل تكلفة من الموارد البشرية والوقت والجهد .  
4- الفاعلية :- هي درجة تحقيق الهدف , أي بمعنى اختبار افضل الطرق للأداء .  
5- التدريب :-هو نشاط يهدف إلى إعداد الفرد سلوكيا وإكسابه مهارات ومعارف علمية , تمكنه من القيام بمسؤولياته .  
6- الأداء :- هو مستوى الانجاز الفعلي للأنشطة الإدارية المختلفة .3.

1- حسين حريم , إدارة المنظمات منظور كلي , دار حامد للنشر , عمان , 2003, ص228  
2- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر , أسس تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية, الرياض , دار ثقيف للنشر , 1991, ص25  
3-- مصطفى زهير, إدارة المشتريات والمخازن , بيروت , دار النهضة , 1995, ص225  
4-- عمر وصفي عقيلي- قيس عبد المؤمن , المنظمة ونظرية التنظيم , عمان , مؤسسة زهران للنشر , 1994, ص56

- 7- التكنولوجيا :- هي المعدات والأساليب والعمليات التي تهدف إلى تحويل المدخلان إلى مخرجات منظمة.1
- 8- الحاسب الآلي :- جهاز إلكتروني لديه القدرة على استقبال البيانات وتخزينها , ومعالجتها بواسطة سلسلة من التعليمات والبرامج , للحصول على معلومات مفيدة في عدة صور.2
- 9- البرمجيات :- هي عبارة عن تعليمات وقواعد ونماذج تساعد على معالجة البيانات , والقيام بالوظائف المحددة التي صممت من أجلها بسرعة فائقة.
- 10- عصر المعلومات: وفيه قاعدة الثروة والقوة , تتمثل في المعلومات والمعرفة والقدرة على تكوينها وتراكمها وتقاسمها واستخدامها بكفاءة عالية , واهم دلالاته الحاسوب والمعلومات.3
- 11- نظم المعلومات:- هي نظم معنية بتجهيز المعلومات للمدير لغرض اتخاذ القرار , وهذه المعلومات تصف المعلومات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المنظمة , وكذلك تصف حاضر وماضي ومستقبل المنظمة.4

### 1.9 الإطار النظري للبحث

#### 1.9.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة الوسائل والأدوات التقنية المستخدمة في جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة يمكن الاستفادة منها في مختلف المجالات .وتشمل هذه التكنولوجيا أجهزة الحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال التي تعمل معًا لتسهيل إدارة المعلومات وتحسين كفاءة العمل<sup>5</sup>

كما تُعرّف تكنولوجيا المعلومات بأنها استخدام التقنيات الحديثة في معالجة البيانات ونقلها وتخزينها بهدف توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات<sup>6</sup>

#### 1.9.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة عناصر أساسية تعمل بشكل متكامل، ومن أهم هذه المكونات ما يلي:

##### (1) الأجهزة: (Hardware)

وهي المكونات المادية للحاسوب مثل وحدات المعالجة والطابعات وأجهزة الإدخال والإخراج المختلفة.

##### (2) البرمجيات: (Software)

وهي البرامج التي يتم تشغيلها على الحاسوب من أجل تنفيذ العمليات المختلفة ومعالجة البيانات.

##### (3) قواعد البيانات:

تُستخدم قواعد البيانات لتخزين كميات كبيرة من المعلومات بطريقة منظمة تسهل عملية البحث عنها واسترجاعها عند الحاجة.

##### (4) شبكات الاتصال:

تمكن شبكات الاتصال من ربط الحواسيب ببعضها البعض وتبادل المعلومات بينها عبر الشبكات المحلية أو شبكة الإنترنت.

##### (5) العنصر البشري:

يعد الإنسان من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، حيث يقوم بتصميم وتشغيل وصيانة الأنظمة المعلوماتية والاستفادة منها

##### في تحقيق أهداف المؤسسات<sup>7</sup>

#### 1.9.3 أهمية تكنولوجيا المعلومات

2 - عبدا لله حاتم عبدا لله - احمد عبدا لله ألرزاقى مبادئ الحاسب الآلي وتطبيقات لغة فورت ران, عمان , دار آرام للنشر, 1997, ص10

3 - نجم عبود نجم , الإدارة الالكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات , دار المريخ للنشر , 2004, ص23

4 - علاء السلمي , نظم إدارة المعلومات , المنظمة العربية للتنمية الإدارية , مصر , 2003, ص38

5 عبد الله بن عبد الرحمن الموسى , استخدامات تقنية المعلومات في التعليم , الرياض : مكتبة الرشد, 2014 , ص22

6 حسن عماد مكاوي, تكنولوجيا الاتصال الحديثة، القاهرة :الدار المصرية اللبنانية،2016، ص34

7 أحمد بدر، نظم المعلومات الإدارية، القاهرة :دار الجامعة الجديدة،2015، ص41

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في دورها الكبير في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات، حيث تساعد على تسريع معالجة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية. كما توفر المعلومات الدقيقة التي تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب<sup>1</sup>

إضافة إلى ذلك، ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير وسائل الاتصال والتواصل بين الأفراد والمؤسسات من خلال البريد الإلكتروني والإنترنت والتطبيقات الرقمية المختلفة، الأمر الذي أدى إلى تسهيل تبادل المعلومات والمعرفة .<sup>2</sup> كما تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في دعم الابتكار وتطوير الخدمات الإلكترونية في مجالات عديدة مثل التعليم والصحة والتجارة والإدارة الحكومية.<sup>3</sup>

1.9.4 استخدامات تكنولوجيا المعلومات

1- استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تحسين كفاءة العمل الإداري داخل المؤسسات. فهي تساعد في تنظيم البيانات وتخزينها بطريقة تسهل الوصول إليها عند الحاجة. كما تستخدم المؤسسات نظم المعلومات الإدارية لدعم عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.<sup>4</sup>

كذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتقليل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ الأعمال المختلفة.<sup>5</sup>

2 :استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والأعمال

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير قطاع الأعمال بشكل كبير، حيث أصبحت الشركات تعتمد على الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات المختلفة مثل المحاسبة والتسويق وإدارة الموارد البشرية. كما أدت إلى ظهور التجارة الإلكترونية التي تمكن الأفراد والمؤسسات من بيع وشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت بسهولة.<sup>6</sup> وقد ساعدت هذه التقنيات في توسيع الأسواق وزيادة فرص الاستثمار وتحقيق التنافسية بين الشركات في مختلف أنحاء العالم.<sup>7</sup>

3 :استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الحكومية

اتجهت العديد من الحكومات إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات للمواطنين، وهو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية. حيث يتم تقديم العديد من الخدمات عبر الإنترنت مثل استخراج الوثائق الرسمية ودفع الرسوم وتقديم الطلبات المختلف.<sup>8</sup>

وقد ساعد ذلك في تسهيل الإجراءات الحكومية وتقليل الازدحام داخل المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.<sup>9</sup>

1.9.5 التدريب والاداء

1.9.5.1 مفهوم التدريب واهميته

<sup>1</sup> محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، عمان: دار المسيرة، 2012، ص 28

<sup>2</sup> الموسي، 2014، مرجع سبق ذكره، ص 55

<sup>3</sup> مكاري، 2016، مرجع سابق، ص 63

<sup>4</sup> أحمد بدر، نظم المعلومات الإدارية، القاهرة: دار الجامعة الجديدة، 2015، ص 72

<sup>5</sup> مكاري، 2016، مرجع سابق، ص 81

<sup>6</sup> الموسي، 2014، مرجع سبق ذكره، ص 90

<sup>7</sup> مكاري، 2016، مرجع سابق، ص 102

<sup>8</sup> رضوان، 2017، مرجع سابق، ص 77

<sup>9</sup> أحمد بدر، 2015، مرجع سابق، ص 95

التدريب هو عبارة عن سلسلة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها وفق منهجية علمية محددة تتصف بالتسلسل المنطقي الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه، كما يعد بمثابة مصدرا من مصادر تنمية الموارد البشرية. وتطوير كفاءتها الإدارية والفنية لتحقيق مردود إيجابي للعملية الإدارية<sup>1</sup>

فالتدريب": هو مجهود ونشاط منظم ومخططان لإكساب المعارف والاتجاهات الخاصة بالمتدربين أو تعديلها أو تغييرها للوصول إلى أفضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة<sup>2</sup>

**1.9.5.2 أهداف التدريب:**

يهدف التدريب إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة حول طبيعة أعمالهم الموكلة لهم، وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وتطويرها ، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية<sup>3</sup> وتلخص في النقاط التالية

- ❖ اداة أداء المتدربين ومهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم وتقويتها- .
- ❖ رفع كفاءة أداء الموظفين : بتدريبهم على طرق عمل جديدة تم ك نهم من إتقان عملهم وأدائه بسرعة وجودة عالية.
- ❖ خلق حلقة إيجابية بين الأفراد والمنظمة؛ وذلك من خلال توجيه السلوك والاتجاهات الإيجابية تجاه العمل وتنميتها
- ❖ تخفيض التكلفة : عن طريق أداء العمل بكفاءة وجودة عالية. -
- ❖ تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بدون متابعة وتدقيق؛ مما يخفض من العملية الإشرافية عليهم.
- ❖ تمكين الموظفين من التكيف والقدرة على التعامل مع مستجدات الأعمال والتطور التكنولوجي. -
- ❖ يساعد في التقليل من الأخطاء وتكرارها ؛ مما يساهم في تحسين الإنتاج. -
- ❖ يساعد في زيادة القدرة لدى الموظفين على اكتشاف المشكلات ومعوقات الأداء ومحاولة حلها. <sup>4</sup>

### 1.9.5.3 خصائص التدريب

إن لعملية التدريب العديد من الخصائص التي تتميز بها نذكر منها :

- ❖ يقوم التدريب على أساس التخطيط والتنظيم؛
- ❖ تختلف طبيعة التدريب من مؤسسة الى اخرى حسب طبيعة النشاط كطبيعة الوظيفة
- ❖ التدريب نشاط ضروري ومستمر، وليس كماليا ؛
- ❖ التدريب نظام متكامل ومتجانس
- ❖ التدريب نشاط إداري وفني

### 1.9.6 مفهوم الاداء و مكوناته ومحدداته

هناك عدة تعاريف للأداء نذكر منها:

التعريف الأول: الأداء " هو الأثر الصافي لجهود التي تبدأ بالقدرات وأدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد<sup>5</sup>

<sup>1</sup> معتز سوبجاعي، خالد كمال الدين ، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون ، الإصدار الأول، السنة الرابعة، 2020  
<sup>2</sup> جودة، محفوظ أحمد ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،- الأردن، 2010.

<sup>3</sup> ديسلر، جاري ، ، إدارة الموارد البشرية ، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، ومراجعة عبدالمحسن عبد المحسن جودة، دار المريح ، الرياض ، 2009 ،

<sup>4</sup> اسماعيل، زكي ..إدارة الموارد البشرية .، مطبعة جامعة النيلين .الخرطوم، السودان ، 2010

<sup>5</sup> محمد سعيد انور سلطان ، السلوك التنظيمي، دار الجامعية الجديدة، مصر 2003 ص 219

**التعريف الثاني:** هو نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد فالسلوك هو النشاط او النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك<sup>1</sup>  
1.9.6.1 مكونات الأداء: يتكون الأداء من ثلاثة عناصر وهي:

أ. كمية العمل: تعبر عن مقدار الطاقة العقلية والجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة ،  
وتعتبر المقياس التي تقيس سرعة الأداء خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة؛

ب. نوعية العمل: تعني مستوى الثقة والجودة ومدى مطابقتها للجهود المبذولة للموصفات ففي بعض أنواع الأعمال قد لا  
يهم كثيرا سرعة الأداء ما يهم هو نوعية وجود الجهود المبذولة؛

ج. نمط انجاز العمل: يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله ويقاس ببعض الحركات والوسائل والطرق التي قام بها  
العامل في أدائه لعمله<sup>2</sup>

1.9.6.2 محددات الأداء

يتأثر الأداء ببعض العوامل أو العناصر والتي يطلق عليها بمحددات الأداء والتي تنقسم الى محددات داخلية ومحددات  
خارجية

اولا المحددات الداخلية:

وهي التي لها علاقة بالعامل ومدى سيطرته عليه وتتمثل فيما يلي:

أ. الجهد: هو الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يتّرجم إلى طاقات جسمية وحركية وعقلية التي يبذلها  
العامل لأداء مهمته.

ب. القدرات: هي تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة والتحمل وسرعة البداهة

ج. إدراك الأدوار: بمعنى أن العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به او يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها  
حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.

ثانيا: المحددات الخارجية:

وهي المحددات التي تخرج عن سيطرت العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

أ. متطلبات العمل: تتعلق بالواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل اضافة الى الطرق والأساليب  
والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه او اعماله

ب- البيئة التنظيمية: وهي البيئة التنظيمية في المنظمة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل , الاشراف  
, توفر الموارد , الانظمة , السلطة , اسلوب القيادة , الهيكل التنظيمي , الحوافز

ج- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية على العامل كالمنافسة الخارجية , كما تلعب التحديات الاقتصادية التأثير على  
الاداء وانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرواتب من منظمة الى اخرى تؤثر سلبا على اداء الموظفين  
حالة انخفاضها وبالإيجاب في حالة زيادتها.<sup>3</sup>

### 1.10 منهجية البحث وطرق جمع البيانات

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي (دراسة الحالة) حيث تمت دراسة تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها  
واثرها على اداء الموظفين في الجهة محل الدراسة كما تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال صحيفة الاستبانة كما لجأ  
الباحثان الى اجراء بعض المقابلات مع رؤساء الادارات في المؤسسة قيد الدراسة

<sup>1</sup> إبراهيم محمد المحاسنة ، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع، الاردن، 2013 ، ص104

<sup>2</sup> بن عزة فردوس ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعموم التجارية وعلوم التسيير، 2016

<sup>3</sup> مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مجموعة النيل العربية للنشر، مصر،

### 1.10.1 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي الجبل الغربي والمكاتب الخدمية لها والبالغ عددها 260 موظف حيث تم اخذ عينة عشوائية عددها 25 موظف بنسبة 9.6% من اجمالي عدد الموظفين بالهيئة

1.10.2 تم الاعتماد على مقياس النزعة المركزية في تحليل البيانات المتحصل عليها من صحيفة الاستبانة والمتمثلة في

❖ المتوسط الحسابي

❖ التكرارات.

### 1.11 تجميع وتحليل البيانات

قام الباحثان باعداد استمارة الاستبيان وذلك لما تحمله هذه الاستمارة من مزايا والتي من اهمها الوصول الى البيانات المطلوب الحصول عليها من مصادرها الاصلية  
فكرة عن استمارة الاستبيان :

تم طرح (26) سؤالاً في استمارة الاستبيان غطت ستة محاور تتعلق بمشكلة الدراسة ووزعت على خمس وعشرون موظفاً من موظفي الهيئة ولم يتم استبعاد أي استمارة من استمارات الاستبيان وتم استرجاع العدد بالكامل .

### 1.11.1 المحور الاول البيانات الديموغرافية والشخصية

(1) توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (1) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	3	1.15 %
من 30 الى 39 سنة	8	3 %
من 40 الى 49 سنة	8	3 %
50 سنة فاكثر	6	2 %

(2) توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (2) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	11	44 %
انثى	14	55 %
المجموع	25	100 %

(3) توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمقررات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
16 %	4	الثانوية العامة او مايعادلها
44%	11	دبلوم متوسط
36%	9	بكالوريوس او ليسانس
4%	1	دراسات عليا
100%	25	المجموع

(4) توزيع مقررات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمقررات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
52 %	13	اقل من 5 سنوات
20%	5	من 5 الى عشر سنوات
4%	1	من 11 سنة الى 15 سنة
24%	6	من 15 فاكثر
100%	25	المجموع

(5) توزيع مقررات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في استخدام الحاسب الالي

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمقررات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة استخدام الحاسب الالي

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
40 %	10	لم يستخدمه من قيل
4.8%	12	اقل من سنة
4%	1	من سنة الى ثلاث
-	-	من 4 الى 6 سنوات
8%	2	من 6 فاكثر
100%	25	المجموع

### 1.11.2 المحور الثاني استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل

السؤال الاول : : ما مدى استخدامك للحاسب الآلي في أداء مهام عملك اليومية ؟

الاجابة	بشكل كبير جداً	بشكل كبير	متوسط	قليل	لا أستخذه أبداً	المجموع
التكرار	صفر	11	1	9	4	25
النسبة المئوية	0%	44%	4%	36%	16%	100%

جدول (6)

يتبين من الجدول ان 44% من عينة الدراسة يستخدمون الحاسب الالي بشكل كبير في اعمالهم اليومية داخل الهيئة و36% استخدامهم للحاسب قليل و4% استخدامهم للحاسب قليل بينما 16% لا يستخدموه ابدا

السؤال الثاني : ما هي أنواع البرمجيات والتطبيقات التي تستخدمها بشكل أساسي في عملك ؟

الاجابة	برامج معالجة النصوص (مثل Word )	برامج الجداول الإلكترونية (مثل Excel )	قواعد البيانات	البريد الإلكتروني	برامج متخصصة تابعة للصندوق	تطبيقات الإنترنت (تصفح، بحث	المجموع
التكرار	4	3	5	3	4	6	25
النسبة المئوية	%16	%12	%20	%12	%16	%24	%100

جدول (7)

السؤال الثالث : ما مدى شعورك بالكفاءة في استخدام تكنولوجيا الحاسبات المطلوبة لعملك ؟

الاجابة	كفاء جداً	كفاء	متوسط الكفاءة	قليل الكفاءة	غير كفاء أبدأ	المجموع
التكرار	3	16	1	5	0	25
النسبة المئوية	%12	%64	%4	%20	%0	%100

جدول (8)

يتبين من الجدول ان 64% من عينة الدراسة يستخدمون تكنولوجيا الحاسبات بشكل كفاء في اعمالهم اليومية داخل الهيئة و 20% قليلي الكفاءة في استخدام تكنولوجيا الحاسبات بينما 12% يتمتعون بكفاءة كبيرة في استخدام تكنولوجيا الحاسبات في اعمالهم

### 1.11.3 القسم الثالث: تقبل التحول للاتمة والتكنولوجيا الجديدة

السؤال الاول : ما مدى تقبلك لفكرة زيادة الاعتماد على الأتمتة والتكنولوجيا في مهام عملك؟

الاجابة	متقبل جداً	متقبل	محايد	غير متقبل	غير متقبل أبدأ	المجموع
التكرار	2	17	5	1	0	25
النسبة المئوية	%8	%68	%20	%4	%16	%100

جدول (9)

يتبين من الجدول ان 68% من عينة الدراسة متقبلين فكرة زيادة الاعتماد على الاتمة واستخدام التكنولوجيا في مهام العمل بينما 8% متقبلين جدا فكرة زيادة الاعتماد على الاتمة واستخدام التكنولوجيا في مهام العمل بينما 20% التزموا الحياد في الاجابة و 4% غير متقبلين الفكرة

السؤال الثاني : هل تشعر بالقلق من أن التكنولوجيا قد تؤثر على وظيفتك الحالية؟

الاجابة	قلق جداً	قلق الى حد ما	محايد	غير قلق	غير قلق أبداً	المجموع
التكرار	2	8	9	6	0	25
النسبة المئوية	%8	%32	%36	%24	%0	%100

جدول (10)

يتبين من الجدول ان 32% من عينة الدراسة يشعرون بالقلق من أن التكنولوجيا قد تؤثر على وظائفهم الحالية و8% قلقون جداً من ان التكنولوجيا قد تؤثر على وظائفهم بينما 24% من عينة الدراسة غير قلقين من الفكرة و36% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة

السؤال الثالث: إلى أي مدى تعتقد أن الإدارة العليا تدعم وتشجع استخدام التكنولوجيا الحديثة في الهيئة؟

الاجابة	تدعم وتشجع بشدة	تدعم وتشجع	محايد	لا تدعم ولا تشجع	تعارض ذلك	المجموع
التكرار	1	11	8	5	0	25
النسبة المئوية	%4	%44	%32	%20	%0	%100

جدول (11)

يتبين من الجدول ان 44% من عينة الدراسة يرون ان الادارة العليا تدعم وتشجع على استخدام التكنولوجيا في العمل و4% من عينة الدراسة يرون ان الادارة العليا تدعم وتشجع بشدة استخدام التكنولوجيا بينما 20% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة و20% من عينة الدراسة يرون ان الادارة العليا في الهيئة لاتدعم والاتشجع استخدام التكنولوجيا في العمل داخل الهيئة

السؤال الرابع: هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة ضروري لتطوير العمل في الهيئة ومواكبة التطورات؟

الاجابة	ضروري جداً	ضروري	محايد	غير ضروري	غير ضروري جداً	المجموع
التكرار	4	11	8	1	1	25
النسبة المئوية	%16	%44	%32	%4	%4	%100

جدول (12)

يتبين من الجدول ان 44% من عينة الدراسة يرون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة ضروري لتطوير العمل في الهيئة و16% من عينة الدراسة يرون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة ضروري لتطوير العمل في الهيئة بينما 32% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة و8% من عينة الدراسة يرون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة غير ضروري لتطوير العمل في الهيئة

1.11.4 القسم الرابع : التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسبات

السؤال الاول : هل سبق لك الحصول على دورات تدريبية في مجال استخدام الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات مقدمة من الهيئة؟

هل سبق وحصلت على دورات تدريبية	العدد	النسبة
من اجاب بنعم	14	56%
من اجاب بلا	11	44%
المجموع	25	100%

جدول (13)

يتبين من الجدول ان 56% من عينة الدراسة تحصلوا على دورات تدريبية في مجال استخدام الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات مقدمة من الهيئة بينما 44% من عينة الدراسة لم يتحصلوا على دورات تدريبية

السؤال الثاني : كم عدد الدورات التي حضرتها خلال آخر 4 سنوات؟

الدورة	العدد	النسبة
دورة واحدة	7	50%
دورتان	6	42%
ثلاث دورات	1	8%
اكثر من 3	-	-
المجموع	14	100%

جدول (14)

يتبين من الجدول ان 50% من الذين تحصلوا على دورات تدريبية من عينة الدراسة قد حضروا دورة واحدة فقط خلال اخر اربع سنوات بينما 42% من الذين تحصلوا على دورات تدريبية من عينة الدراسة قد حضروا دورتان فقط خلال اخر اربع سنوات وان 8% من الذين تحصلوا على دورات تدريبية من عينة الدراسة قد حضروا ثلاث دورات خلال اخر اربع سنوات

السؤال الثالث : ما مدى رضاك عن محتوى وفعالية الدورات التدريبية التي حضرتها؟

الاجابة	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض أبداً	المجموع
التكرار	1	11	2	-	-	14
النسبة المئوية	7%	79%	14%	-	-	100%

جدول (15)

يتبين من الجدول ان 86% من عينة الدراسة ابدوا رضاهم عن محتوى وفعالية الدورات التدريبية التي حضروها بينما 14% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة

السؤال الرابع : هل ساهم التدريب الذي حصلت عليه في تحسين مهاراتك في استخدام الحاسب الآلي؟

الاجابة	ساهم بشكل كبير جدا	ساهم بشكل كبير	ساهم بشكل متوسط	ساهم بشكل قليل	لم يساهم	المجموع
التكرار	2	8	2	2	-	14
النسبة المئوية	%14	%58	%14	%14	-	%100

جدول (16)

يتبين من الجدول ان 72% من عينة الدراسة يرون ان التدريب الذي حصلوا عليه قد ساهم بشكل كبير وكبير جدا تحسين مهاراتهم في استخدام الحاسب الآلي بينما 14% من عينة الدراسة يرون ان التدريب الذي حصلوا عليه قد ساهم بشكل متوسط في تحسين مهاراتهم في استخدام الحاسب الآلي و 14% من عينة الدراسة يرون ان التدريب الذي حصلوا عليه قد ساهم بشكل قليل في تحسين مهاراتهم في استخدام الحاسب الآلي

**السؤال الخامس:** هل ترى أن الدورات التدريبية المقدمة كافية لتلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية؟

الاجابة	كافية جدا	كافية	محايد	غير كافية	غير كافية ابدا	المجموع
التكرار	2	10	1	1	-	14
النسبة المئوية	%14	%72	%7	%7	-	%100

جدول (17)

يتبين من الجدول ان 86% من عينة الدراسة يرون ان الدورات التدريبية المقدمة كافية وكافية جدا لتلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية بينما 7% من عينة الدراسة يرون ان الدورات التدريبية المقدمة غير كافية لتلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية و 7% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة

**السؤال السادس:** هل تشعر بالحاجة إلى المزيد من التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسبات؟

الاجابة	بحاجة ماسة	بحاجة	محايد	لست بحاجة	لست بحاجة ابدا	المجموع
التكرار	2	10	1	1	-	14
النسبة المئوية	%14	%72	%7	%7	-	%100

جدول (18)

يتبين من الجدول ان 86% من عينة الدراسة يرون انهم بحاجة إلى المزيد من التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسبات بينما 7% من عينة الدراسة يرون انهم ليسوا بحاجة إلى المزيد من التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسبات و 7% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة

**السؤال السابع:** ما هي المجالات التي تعتقد أنك بحاجة إلى تدريب إضافي فيها؟

الاجابة	اساسيات الحاسب	برامج مكتبية متقدمة (Word, Excel, etc.)	قواعد البيانات	امن معلومات	التعامل مع البرمجيات الجديدة	تطبيقات الإنترنت (تصفح، بحث)	المجموع
التكرار	7	5	2	6	7	-	14
النسبة المئوية	%25	%19	%8	%22	%25	-	%100

جدول (19)

يتبين من الجدول ان 25% من عينة الدراسة بحاجة الى تدريب اضافي في اساسيات الحاسب وان 19% بحاجة الى تدريب اضافي في برامج مكتبية متقدمة وان 8% بحاجة الى تدريب اضافي في قواعد البيانات وان 22% بحاجة الى تدريب اضافي في امن معلومات وان 25% بحاجة الى تدريب اضافي في التعامل مع البرمجيات الجديدة

**السؤال الثامن :** ما هي معوقات الحصول على التدريب الكافي برأيك؟

الاجابة	قلة الدورات التدريبية المتاحة	عدم مناسبة توقيت الدورات	عدم معرفة بالدورات المتاحة	صعوبة الحصول على موافقة لحضور الدورات	محتوى الدورات غير ملائم للاحتياجات الفعلية	قلة المدربين المؤهلين	عدم وجود حافز للتدريب	المجموع
التكرار	4	5	4	1	3	-	4	14
النسبة المئوية	%19	%24	%19	%5	%14	-	%19	%100

جدول (20)

يتبين من الجدول ان 19% من عينة الدراسة يرون ان قلة الدورات التدريبية المتاحة هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة وان 24% من عينة الدراسة يرون عدم مناسبة توقيت الدورات هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة وان 19% من عينة الدراسة يرون ان عدم المعرفة بالدورات المتاحة هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة وان 5% من عينة الدراسة يرون ان صعوبة الحصول على موافقة لحضور الدورات هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة و ان 14% من عينة الدراسة يرون ان محتوى الدورات غير ملائم للاحتياجات الفعلية هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة و 19% من عينة الدراسة يرون ان عدم وجود حافز للتدريب هي احد العوائق للحصول على تدريب كافي في الهيئة

**1.11.5 القسم الخامس: أثر استخدام التكنولوجيا والتدريب على الأداء**

السؤال الاول : إلى أي مدى تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الحاسبات يؤثر على مستوى أدائك العام في العمل؟

الاجابة	يؤثر بشكل إيجابي كبير جداً	يؤثر بشكل إيجابي	ليس له تأثير يذكر	يؤثر بشكل سلبي	يؤثر بشكل سلبي كبير جداً	المجموع
التكرار	2	22	1	-	-	25
النسبة المئوية	%8	%88	%4	-	-	%100

جدول (21)

يتبين من الجدول ان 96% من عينة الدراسة يرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الحاسبات يؤثر بشكل ايجابي وايجابي جدا على مستوى أدائهم العام في العمل بينما يرى 4% من عينة الدراسة أن استخدامهم لتكنولوجيا الحاسبات ليس له تأثير على مستوى أدائهم العام في العمل

السؤال الثاني : هل تعتقد أن التدريب الذي تلقينته (إن وجد) ساهم في تحسين أدائك في المهام التي تتطلب استخدام الحاسب الآلي؟

الاجابة	ساهم بشكل كبير جداً	ساهم بشكل كبير	ساهم بشكل متوسط	ساهم بشكل قليل	لم يساهم أبداً	المجموع
التكرار	1	5	4	12	3	25
النسبة المئوية	%4	%20	%16	%48	%12	%100

جدول (22)

يتبين من الجدول ان 24% من عينة الدراسة يرون أن التدريب الذي تلقونه قد ساهم بشكل كبير وكبير جدا في تحسين أدائهم في المهام التي تتطلب استخدام الحاسب الآلي و ان 16% من عينة الدراسة يرون أن التدريب الذي تلقونه قد ساهم بشكل متوسط في تحسين أدائهم في المهام التي تتطلب استخدام الحاسب الآلي و ان 48% من عينة الدراسة يرون أن التدريب الذي تلقونه قد ساهم بشكل قليل في تحسين أدائهم في المهام التي تتطلب استخدام الحاسب الآلي وان 12% من عينة الدراسة يرون أن التدريب الذي تلقونه لم يساهم في تحسين أدائهم في المهام التي تتطلب استخدام الحاسب الآلي

السؤال الثالث : هل تشعر أن عدم وجود خلفية كافية أو تدريب كافٍ على استخدام التكنولوجيا يعيق أدائك؟

الاجابة	يعيق بشدة	يعيق إلى حد ما	محايد	لا يعيق	لا يعيق أبداً	المجموع
التكرار	6	8	8	3	-	25
النسبة المئوية	%24	%32	%32	%12	-	%100

جدول (23)

يتبين من الجدول ان 24% من عينة الدراسة يرون ان عدم وجود خلفية كافية أو تدريب كافٍ على استخدام التكنولوجيا يعيق بشدة أداءهم اعمالهم و ان 32% من عينة الدراسة يرون ان عدم وجود خلفية كافية أو تدريب كافٍ على استخدام التكنولوجيا يعيق الى حد ما أداءهم اعمالهم بينما 32% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة و 12% من عينة الدراسة يرون ان عدم وجود خلفية كافية أو تدريب كافٍ على استخدام التكنولوجيا لا يعيق أداءهم اعمالهم  
**السؤال الرابع :** بشكل عام، ما مدى رضاك عن مستوى استخدام التكنولوجيا والتدريب عليها في الصندوق؟

الاجابة	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي أبداً	المجموع
التكرار	1	16	7	1	-	25
النسبة المئوية	4%	64%	28%	4%	-	100%

جدول (24)

يتبين من الجدول ان 68% من عينة الدراسة راضون عن مستوى استخدام التكنولوجيا والتدريب عليها في الصندوق بينما 4% من عينة الدراسة غير راضون عن مستوى استخدام التكنولوجيا والتدريب عليها في الصندوق و 28% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الاجابة

### 1.12 النتائج :

من خلال ما سبق عرضه تم الوصول الى النتائج التالية:

- (1) أغلب الموظفين يرون أن التكنولوجيا ضرورية لتطوير العمل وتبين ان استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الهيئة كان متوسطا .
- (2) يتمتع غالبية الموظفين بمستوى كفاءة جيد في استخدام الحاسوب ولديهم رغبة نحو استخدام وتعلم التكنولوجيا.
- (3) وجود فجوة واضحة في الخبرة التقنية لدى بعض الموظفين.
- (4) هنالك شعور بالقلق تجاه تأثير التكنولوجيا على الوظائف من قبل بعض الموظفين .
- (5) دعم الإدارة لاستخدام التكنولوجيا لم يكن بالشكل المأمول.
- (6) وجود قصور في التدريب وعدم شموله لجميع الموظفين بسبب عدم انتظام البرامج التدريبية.
- (7) وجود علاقة إيجابية بين التدريب على التكنولوجيا وتحسين الأداء.

### 1.13 التوصيات :

- (1) وضع خطة تدريبية سنوية منتظمة مع ربط التدريب بالحوافز والترقيات.
- (2) رفع كفاءة الموظفين غير المتمكنين من الحاسوب.
- (3) تطوير البنية التحتية التكنولوجية.
- (4) تعزيز دعم الإدارة العليا للتحويل الرقمي.
- (5) نشر الوعي بأهمية التكنولوجيا.
- (6) تقييم البرامج التدريبية بشكل دوري.
- (7) الاستفادة من الخبرات الخارجية.

(قائمة بالمصادر )

أولا المراجع العلمية

- 1) د- حسين حريم , إدارة المنظمات منظور كلي , دار حامد للنشر , عمان , 2003
- 2) د- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر , أسس تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية, الرياض , دارتقيف للنشر , 1991.
- 3) د- مصطفى زهير , إدارة المشتريات والمخازن , بيروت , دار النهضة , 1995.
- 4) د- عمر وصفي عقليي, د- قيس عبد المؤمن , المنظمة ونظرية التنظيم , عمان , مؤسسة زهران للنشر , 1994.
- 5) د- عبد الله حاتم عبد الله - د- احمد عبد الله أُلرزاقِي مبادئ الحاسب الآلي وتطبيقات لغة فورتران, عمان , دار آرام للنشر, 1997.
- 6) د- نجم عبود نجم , الإدارة الالكترونية الإستراتيجية الوظائف والمشكلات , دار المريخ للنشر , 2004.
- 7) د- علاء السلمي , نظم إدارة المعلومات , المنظمة العربية للتنمية الإدارية , مصر , 2003.
- 8) عبد الله بن عبد الرحمن الموسى, استخدامات تقنية المعلومات في التعليم, الرياض :مكتبة الرشد, 2014
- 9) حسن عماد مكاوي, تكنولوجيا الاتصال الحديثة, القاهرة :الدار المصرية اللبنانية, 2016
- 10) أحمد بدر , نظم المعلومات الإدارية, القاهرة :دار الجامعة الجديدة, 2015
- 11) محمد محمود الحيلة, تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق, عمان :دار المسيرة, 2012
- 12) جودة, محفوظ أحمد , .إدارة الموارد البشرية .الطبعة الأولى , عمان, -الأردن, , دار وائل للنشر والتوزيع, . 2010
- 13) ديسلر, جاري , إدارة الموارد البشرية , ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال, ومراجعة عبدالمحسن عبد المحسن جودة , الرياض, , دار المريخ, 2009 .
- 14) اسماعيل, زكي, .إدارة الموارد البشرية, الطبعة الثانية, الخرطوم, السودان, مطبعة جامعة النيلين, 2010 .,
- 15) إبراهيم محمد المحاسنة , إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق, الاردن, دار جرير للنشر والتوزيع, 2013
- 16) محمد سعيد انور سلطان , السلوك التنظيمي, مصر, دار الجامعية الجديدة, 2003
- 17) مؤمن شرف الدين, دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية, , مجموعة النيل العربية للنشر, مصر, 2007

#### ثانيا الرسائل , والاوراق العلمية

1. سالمين محمد حمزة , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري بجامعة السيد محمد بن علي السنوسي بالتطبيق على الطلبة وهيئة التدريس , ورقة بحثية , المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة العدد الرابع المجلد الاول , 2026
2. عبد الستار العارف المحجوب ,التكنولوجيا واثر على التدريب في تأهيل الموارد البشرية ,دراسة تطبيقية على الشركة العامة للكهرباء فرعي الزاوية وصرمان , رسالة ماجستير غير منشورة, طرابلس اكااديمية الدراسات العليا , 2006.

3. آمال مفتاح الشاعر , ا محمد محمود الشخي , اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي باستخدام النمذجة البنائية (SEM) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة النجم الساطع , مجلة البحوث الأكاديمية" عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول للتربية والتعليم المنعقد بالأكاديمية الليبية / مصراتة , 2024
4. على عبدالغني فونجة ,التقنية واثرها على كفاءة أداء العاملين, رسالة ماجستير غير منشورة, طرابلس اكااديمية الدراسات العليا , 2005.
5. أحمد مخلوف عامر ابوروي, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية بجامعة بني وليد: دراسة ميدانية , .المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية .586-595, (4), 3 , <https://doi.org/10.65418/ajashss.v3i4.1068> ( المجلد الثالث , العدد الرابع , 2024
6. معتز سويجاكي, خالد كمال الدين, أثر مخرجات البرامج التدريبية على تطوير مهارات المتدرب الشخصية والتقنية - من وجهة نظر المتدربين في لبنان , مجلة جامعة العين للأعمال والقانون , الإصدار الأول, السنة الرابعة, 2020
7. فوزية بلة, أثر التدريب المبني على الكفاءات على أداء الموظفينندرا سة حالة بمديرية امتياز لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة الجزائر , دراسة ماجستير , جامعة قاصدي مرياح, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ورقلة - الجزائر , 2020
8. بن عزة فردوس, دور التدريب في تحسين أداء الموظفينفي المؤسسة الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية لعيادة طبية جراحية ضياء بورقلة, جامعة قاصدي مرياح- ورقلة-كلية العلوم الإقتصادية والعموم التجارية وعلوم التسيير, 2016