

أثر تطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت



محمد علي الحداد⁽¹⁾

الملخص

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف أثر تطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، وقد طبقت على قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت. **المنهج:** اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي بلغ 272 موظفاً بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت، وحلّلت البيانات باستخدام معامل ارتباط بيرسون وحل الانحدار البسيط لاختبار فروض الدراسة. **النتائج:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، تمثلت في وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين جميع متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، المتمثلة في (تحليل نقاط الضعف في الأداء، تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط نظام التدريب وتصميمه، تنفيذ التدريب، تقييم نتائج التدريب وتصميمه، مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها) والابتكار التنظيمي، وأظهرت النتائج أيضاً وجود تأثير معنوي إيجابي لمتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت. **الخاتمة:** خلصت نتائج الدراسة إلى أن جميع متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO10015) غاية في الأهمية لتحقيق الابتكار التنظيمي، وأخيراً قدمت الدراسة

(1) اختصاصي بحوث وتطوير إداري وتنمية الموارد البشرية، وزارة الإعلام، دولة الكويت. الإيميل: malialhaddad@hotmail.com - تُسَلَّم البحث في: 2022/12/7 عُذِّل في: 2023/4/30، أُجيز للنشر في: 2023/4/30.

بعض التوصيات لضرورة تحديد "فجوة الأداء الوظيفي" للعاملين في القطاع وتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل مستمر وتصميم والتخطيط التدريب بدقة ومراقبة العملية التدريبية وتحسينها.

الكلمات المفتاحية: أيزو (10015)، الابتكار التنظيمي، وزارة الإعلام، دولة الكويت

The impact of the international standard specification (ISO10015) requirements for training quality on organizational innovation (An applied study on the administrative and financial affairs sector at the Ministry of Information in State of Kuwait)

Mohammad Ali Al-Haddad⁽¹⁾

Abstract

Objectives: The present study aimed to determine the impact of the international standard specification (ISO10015) requirements for training quality on organizational innovation and applied in the administrative and financial affairs sector at the Ministry of Information in the State of Kuwait. **Method:** This study followed the analytical descriptive approach, the questionnaire was used as a tool for data collection from 272 employees in the administrative and financial affairs sector, and the data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and simple regression analysis to test the study hypotheses. **Results:** The results of the research showed that all requirements of the international standard specification (ISO10015) represented in identifying the performance gap, identifying training needs, designing and planning training, providing training, evaluating training outcomes, and monitoring and improving the training process were positively related to organizational innovation. The results also showed that the international standard specification (ISO10015) requirements had a significant effect on organizational innovation of the aforementioned. **Conclusion:** The study concluded that all requirements of the international standard specification (ISO10015) were very important to achieving organizational innovation. Finally, the study provided some recommendations to the necessity to identify the "Job Performance Gap" for the employees in the sector, define training needs continuously, design and plan training accurately and monitor and improve the training process.

Keywords: ISO10015, organizational innovation, Ministry of Information, Kuwait

(1) Administrative research and development and human resources development specialist, Ministry of Information, Kuwait. Email: malialhaddad@hotmail.com

- Submitted: 7/12/2022, Revised: 30/4/2023, Accepted: 30/4/2023.

المقدمة

يُمثل العنصر البشري أحد أهم موارد المنظمات إن لم يكن أهمها على الإطلاق؛ إذ يعدُّ ركيزة المنظمات في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها؛ ومن ثم، تهتم إدارات المنظمات بتدريب أفرادها وتنمية قدراتهم ومعارفهم؛ بوصف ذلك أحد الأعمدة الرئيسية في تنمية المنظمات وتطويرها، وقد أصبح التدريب وإعادة التأهيل يخضعان لأنشطة تعليمية وتربوية تجرى بهدف تهيئة استقرار نسبي وتغييرات مستمرة ودائمة في الأفراد لتحسين قدراتهم في أداء الوظائف المنوطة بهم، ويؤدي التدريب إلى تنمية قدرات الأفراد، وتطوير معارفهم ومهاراتهم، فضلاً عن سلوكياتهم الاجتماعية والوظيفية. والمنظمات التي تؤمن بأهمية الموارد البشرية ودور التدريب وإعادة التأهيل في تحقيق أهدافها، تعتبر تكاليف التدريب استثماراً وتخصص جزءاً من ميزانيتها لتدريب أفرادها، ويكون التدريب جزءاً أساسياً في ميزانيتها وخططها السنوية (Mazlounian, 2019).

وفي منتصف التسعينيات من القرن الماضي أدركت المنظمات الحاجة إلى دليل محدد لضمان جودة عملية التدريب؛ فبادرت المنظمة الدولية للمعايير والمقاييس (International Organization for Standardization [ISO]) إلى تشكيل جماعة عمل مهمتها وضع مسودة دليل لمواصفة جودة مختصة بالتدريب، وفي شهر ديسمبر من عام 1999 تبنت المنظمة الدولية للمعايير والمقاييس [ISO] المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) وصدقت عليها، وأعلن المعيار الرسمي النهائي، وتبنت هذه المواصفة أيضاً الشركة السويسرية لتوحيد المواصفات القياسية في الأول من سبتمبر عام 2001. كانت أول شركة عالمية حظيت بالمصادقة كجهة مانحة لمواصفة الأيزو 10015 من قبل وكالة الاعتماد السويسرية لأنظمة وبرامج التدريب في القطاعين العام والخاص هي شركة "CSEND" في 2003. وتعتبر المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) معياراً دولياً لضمان الجودة في التدريب، يمكن أن يخفف مخاطر الفشل (Ali et al., 2021).

والمواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) عملية تعليمية وتربوية تساعد المنظمات على التصميم والتخطيط والتقييم لنشاط تدريبي فعال بأسلوب علمي منظم لزيادة رضا العملاء، كما أن هذه المواصفة تطور وتنمي عامل الجودة الذي يعد إحدى أكثر الوسائل فاعلية لتقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية، تؤدي في النهاية إلى تحقيق رضا العملاء (Shalbf et al., 2020)

وعلى الجانب الآخر، يعد الابتكار التنظيمي من أهم المجالات المؤثرة في تعزيز علاقة التفاعل بين المنظمة وبيئتها، كما أن الابتكارات بأنواعها المختلفة تعمل على إيجاد الحلول للمشكلات الداخلية والخارجية للمنظمة، إضافة إلى هذا فقد أصبح الابتكار مطلباً إجبارياً للمنظمات التي تبحث عن التميز في الأداء (Ahmad et al., 2022).

وبناءً على ما سبق؛ حاول الباحث تعرّف طبيعة العلاقة بين متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؛ في محاولة لوضع تصور واضح لتلك العلاقة واستكمالاً لجهد الباحثين السابقين في هذا الإطار، والعمل على تقديم توصيات للقائمين على إدارة القطاع للمساعدة على الارتقاء بالعملية التدريبية وتحسين جودتها وتهيئة بيئة خصبة للابتكار التنظيمي في القطاع.

مشكلة الدراسة

لتحديد مشكلة الدراسة وصياغتها؛ أجرى الباحث دراسة استطلاعية بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت من خلال المقابلات الشخصية مع 35 موظفاً، والاطلاع على السجلات الخاصة في النشاط التدريبي لعدة سنوات متتالية من 2018 - 2022، وكذلك مقابلة شخصية مع مجموعة من العاملين في القطاع الذين ألقوا بالبرامج التدريبية، وتبين للباحث وجود قصور في عدد الأفكار المبتكرة المقدمة من العاملين في القطاع محل الدراسة، ووجود العديد من السلبيات التي تكتنف إدارة العملية التدريبية ككل داخل القطاع، فضلاً عن احتياج التدريب داخل القطاع إلى فكر إداري جديد يركز على مفاهيم

ومبادئٍ تضمّ كل عناصر النشاط التدريبي من حيث الكفاءة والفعالية. وعليه؛ يمكن تحديد مشكلة الدراسة في انخفاض فعالية النشاط التدريبي وانخفاض عدد الأفكار المبتكرة والإبداعية في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.

أسئلة الدراسة

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:

ما أثر تطبيق متطلبات تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؟
ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1 - ما واقع تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي من وجهة نظر العاملين في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؟
- 2 - ما واقع الابتكار التنظيمي الذي حققه قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؟
- 3 - هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.
- 4 - هل يوجد تأثير معنوي لتطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- تعرف واقع تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي من وجهة نظر العاملين في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؟
- تعرّف واقع الابتكار التنظيمي الذي حققه قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت؟
- تعرف طبيعة علاقة الارتباط المعنوية بين تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.
- تحديد مدى تطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، المتمثلة في (تحليل الأداء، تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط التدريب، تنفيذ التدريب وتصميمه، تقييم نتائج التدريب، مراقبة برامج وأنظمة التدريب وتطوير أنظمتها) على الابتكار التنظيمي.

أهمية الدراسة

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من أنها تعتبر بمثابة إضافة علمية للمكتبة العربية؛ إذ تتناول -بالدراسة والتحليل- أثر تطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، وهذا ما لم تتناوله الدراسات العلمية الأخرى، على حد علم الباحث؛ ومن ثم، فهي تُمثل مساهمة علمية في هذا المجال، فضلاً عن التأسيس العلمي لمفهوم المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي؛ من حيث متطلبات المواصفة الدولية، ونماذج قياس فعالية التدريب.

كما تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال ما توصلت إليه من نتائج، يمكن أن تساعد القائمين على إدارة قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام

بدولة الكويت عامة ومسؤولي إدارة التدريب في توفير بيئة خصبة للابتكار التنظيمي عن طريق تطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015).

فروض الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها؛ تقوم الدراسة باختبار صحة الفروض الآتية:

1 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.

2 - لا يوجد تأثير معنوي لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي. وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية الآتية:

1/2 لا يوجد تأثير معنوي لتحليل نقاط الضعف في الأداء كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

2/2 لا يوجد تأثير معنوي لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

3/2 لا يوجد تأثير معنوي للتخطيط لنظام التدريب وتصنيفه كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

4/2 لا يوجد تأثير معنوي لتنفيذ التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

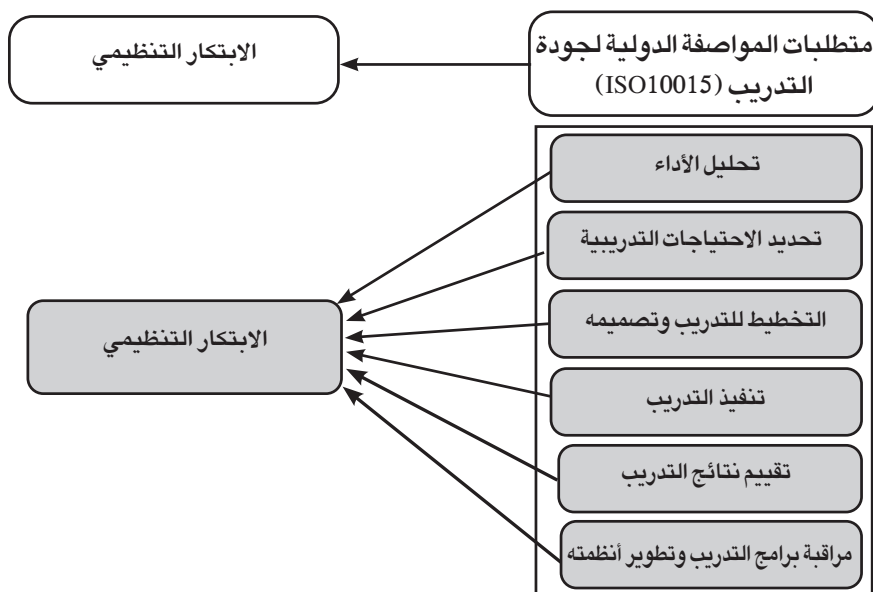
5/2 لا يوجد تأثير معنوي لتقييم نتائج التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

6/2 لا يوجد تأثير معنوي لمراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي.

ويمكن صياغة النموذج الذي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال شكل 1.

شكل 1

نموذج مقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة



مصطلحات الدراسة

- المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015): هي أداة لإدارة الجودة الخاصة بالتدريب؛ تعزيزاً للترابط بين التدريب ومتطلبات الأداء للمنظمة، وإجراء أنشطة تدريب قائمة على أسس التعلم التنظيمي ومبادئه (Shalbf et al., 2020).
- الابتكار التنظيمي: القدرات التي تميّز المنظمات الرائدة ومن خلالها تسعى لتطوير آليات العمل والموارد البشرية لتجديد عمليات الإنتاج لابتكار منتجات حديثة للاحتفاظ بموقعها التنافسي وزيادة الحصة السوقية لها (Ngo et al., 2022).

الإطار النظري

المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

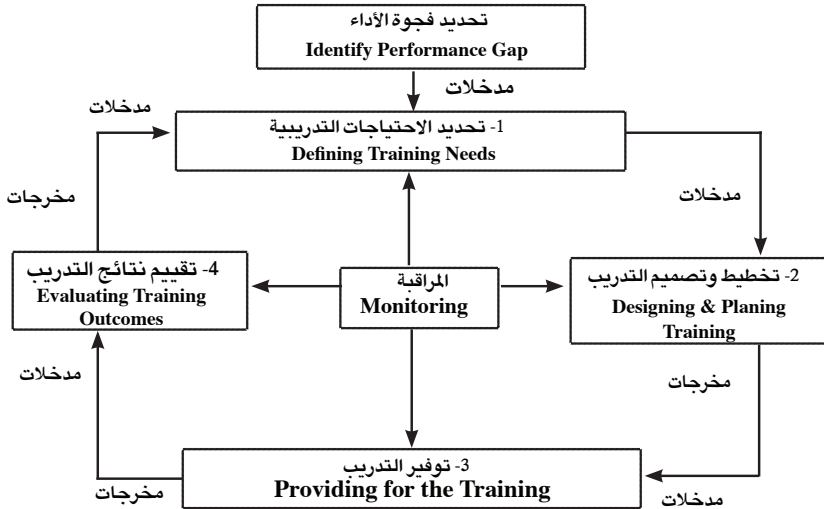
هي معيار الأيزو الرسمية الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي [ISO] وتوفر ميزة رئيسية، وهي توجيه مفاهيم جديدة للأيزو (9000:2000) لتكون عائلة من المعايير والتي يسهل فهمها للإدارات في مجال محدد هو التدريب، التكنولوجيا، التعليم التنظيمي؛ لأن التدريب مهمة حرجة لتحسين الأداء، وليس نشاطاً يمكن الاستغناء عنه في أوقات الصعوبات الاقتصادية وباعتباره النهج الأكثر استخداماً للاستثمار في الإنسان (Shalbf et al., 2020).

متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

يمثل شكل 2 مراحل عملية التدريب المتتابعة، التي تمثل مخرجات كل مرحلة فيها مدخلاً للمرحلة التالية لها وفق نموذج العملية، الذي قامت على أساسه المواصفة (ISO 9001) في إدارة الجودة.

شكل 2

مراحل العملية التدريبية وفق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)



المصدر: (Huang et al., 2017).

وطبقاً للشكل السابق ولتحقيق المواصفة الدولية لجودة التدريب أيزو (ISO10015) وتطبيقها بمراحلها الأربع الرئيسية لا بد من اتباع الإجراءات والآلية:

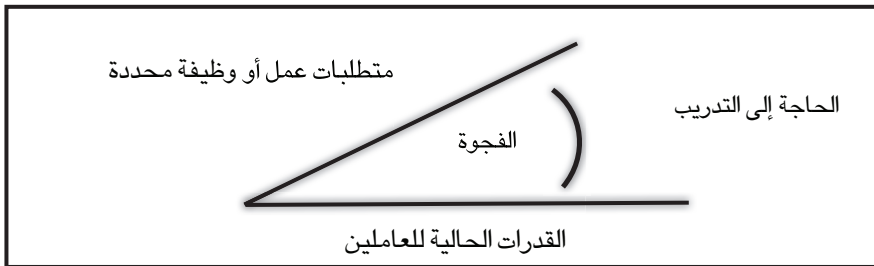
1- تحديد الفجوة وتحليلها أو نقاط الضعف في الأداء. وهي

المرحلة الأولى قبل الشروع في العملية التدريبية للوصول إلى فجوة الأداء وأسبابها وإذا ما كان الشروع في العملية التدريبية هو الحل الأمثل لسد هذه الفجوة من عدمه. وتتم هذه المرحلة من خلال الخطوات الآتية: (Mazlounian, 2019)

- أ - توثيق إستراتيجيات المنظمة وأولوياتها.
- ب - تحليل الأداء الحالي ودراسته.
- ج - تحديد الأداء المطلوب.
- د - تحديد الفجوة (الثغرة) في الأداء.
- هـ- تحديد الأسباب الجذرية لضعف الأداء.
- و - تحديد المنهج الملائم لمواجهة نقاط الضعف في الأداء وحلها.
- ز - وضع تقرير تحليلي للأداء يصف النقاط الإستراتيجية والأولويات ونقاط الضعف وأسبابها والحلول المختلفة المطلوبة لحل هذه المشكلات والقضاء على الثغرات في الأداء الفعلي للمنظمة.

شكل 3

الفجوة في الأداء والحاجة إلى التدريب



المصدر. (بندق، 2016).

2 - مراحل تنفيذ العملية التدريبية وفقاً للمواصفة الدولية. وتقسم إلى:
المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات التدريبية. ينبغي إجراء تحليل
 لاحتياجات المنظمة وتحديد الكفاءة المطلوبة لكل مهمة أو عمل مؤثر في تحقيق
 جودة المنتجات أو الخدمات المطلوبة، ومقارنة ذلك بالكفاءة الموجودة لدى
 العاملين حالياً لوضع الخطط لسد الفجوة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون،
 وكذلك يجب الأخذ في الحسبان الكفاءة المستقبلية المتوقعة. وتتضمن الخطوات
 الآتية: (Ali et al., 2021)

- أ- إجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة من أجل القضاء على الثغرات
 ونقاط الضعف في الأداء.
- ب- تحديد مستوى الأداء والكفاءة المطلوبة والمرغوبة من العاملين والحالية
 لإنجاز العمل.
- ج- تحديد الثغرات ونقاط الضعف في مستوى الأداء لدى العاملين بين
 الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه.
- د- مراقبة ومتابعة احتياجات العاملين المتوقعة لتطوير الأداء؛ من أجل
 تحقيق الخطط الإستراتيجية والأهداف المحددة للجودة.
- هـ- وضع تقرير مفصل باحتياجات العاملين التدريبية ولا بد أن يتضمن:
 1 - تحليلاً كاملاً للعمل.
 2 - الثغرات، نقاط الضعف الموجودة حالياً في أداء الموظفين وكفاءتهم.
 3 - الثغرات المتوقعة في أداء العاملين وكفاءتهم.

المرحلة الثانية: تصميم التدريب والتخطيط له. تتضمن الخطوات الآتية:

- أ- تحديد أهداف التدريب وفقاً لنتائج الدراسة التحليلية للعمل.
- ب- تحديد الخصائص والصفات لدى المتدربين.
- ج- تحديد موارد التطوير والتحديث، الخبراء، الموضوع، الخطة الزمنية للتدريب.
- د- تحديد الجهة المسؤولة عن التدريب.
- هـ- وضع خطة التدريب: إستراتيجية التدريب، أساليب التدريب وطرقه ومواده
 والجهات التدريبية المساعدة.

و- وضع خطة التطبيق: نوع التدريب، جدول التدريب، الموقع، الموارد.
ز- ضمان توفير مدربين ذوي كفاءة عالية طبقاً لخطة التدريب والتطبيق، التي وضعت.

ح- الحصول على موافقة الإدارة على برامج التدريب وخطته.
ط- تحضير مواد التدريب للمتدرب / المدرب، كتيبات إرشادية للأداء، فحوصات الأداء، جميع المواد الأخرى التي قد يتطلبها التدريب (Shalbat et al., 2020).

المرحلة الثالثة: توفير التدريب وتنفيذه. ينبغي تقديم التدريب ضمن مواصفات خطة التدريب الموضوعية، بالإضافة إلى قيام المنظمة بتوفير الدعم والموارد اللازمة والضرورية لتأمين الخدمات لمنفذي التدريب للقيام بالعملية التدريبية على أكمل وجه. وقد حددت المواصفة لهذه المرحلة الخطوات الآتية: (Mazlounian,2019)

- أ- الانتهاء من جميع التحضيرات المساندة للتدريب (قبل البدء فيه): مثل جداول التدريب والموارد والإمدادات التي يحتاج إليها التدريب.
- ب- مراقبة تنفيذ العملية التدريبية وتوفير الدعم والمساعدة اللازمة (أثناء تنفيذها).
- ج- الانتهاء من جميع التحضيرات المساندة للتدريب (بعد الانتهاء منه): مثل جمع المعلومات من المتدربين والمدربين، توثيق مشاركة المتدربين، توفير المعلومات والنتائج لأصحاب العمل والمساهمين.
- د- توافر الدعم والمساندة للتطبيق الفعال، ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى مواقع العمل.
- هـ- حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضير للدورات التدريبية قبل تطبيقها وبعده.

المرحلة الرابعة: تقييم نتائج التدريب. الغرض من تقييم نتائج التدريب هو التأكد من أن الأهداف تحققت لكل من المنظمة والتدريب، والوصول إلى النتائج التي تفيد بفاعلية التدريب المنفذ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطويرية على البرامج اللاحقة، ولما كانت المواصفة الدولية (ISO10015)

تعتمد على مبدأ نموذج العملية فمدخلات تقييم نتائج التدريب تتمثل في الآتي: (محمد وعبد الغني، 2018).

- مواصفات احتياجات التدريب (من المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات التدريبية).
 - مواصفات خطة التدريب (من المرحلة الثانية: تصميم التدريب والتخطيط له).
 - سجلات نتائج التدريب (من المرحلة الثالثة: توفير التدريب وتنفيذه).
- ويتعذر غالباً التقييم المتكامل لنتائج التدريب إلى حين مراقبة واختبار المتدربين في عملهم، ويكون ذلك من خلال الخطوات الآتية:
- أ- تقييم الآثار والنتائج الفورية للتدريب: فوائد البرنامج التدريبي وما تم تعلمه، أي رد فعل المتدرب.
 - ب- تقييم نتائج التدريب وآثاره على المنظمة: هل يوجد تحسن في الأداء؟ هل يطبق ما تم تعلمه في الدورة التدريبية في العمل؟ هل هناك عوائد مالية على المنظمة؟
 - ج- تقييم الآثار والنتائج الأخرى للتدريب: مثل رضا المستثمرين، تحفيز العاملين، جودة العمل.
 - د- التقييم والمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب على أرض الواقع وخطة التطبيق الموضوعية.
 - هـ- وضع تقرير بنتائج التقييم موضحاً فيه أهم الملاحظات على البرنامج التدريبي من خلال تطبيقه على أرض الواقع.

المرحلة الخامسة: مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها وتحسينها.

الغرض الأساسي من عملية المراقبة هو التأكد من أن العملية التدريبية كجزء من نظام الجودة المستخدم في المنظمة تدار وتنفذ على النحو المطلوب من خلال التوصل بالدليل الموضوعي إلى أنها كانت فاعلة في مواجهة متطلبات التدريب للمنظمة (Ali et al., 2021).

وينبغي أيضاً أن يقوم بعملية المراقبة أشخاص ذوو مقدرة وكفاءة وفق الإجراءات المنظمة والمتبعة والموثقة حين يكون ذلك ممكناً، وأن يكونوا مستقلين

عن الوظائف المباشرة بالنشاطات التدريبية، وتشمل طرق المراقبة وأساليبها؛ الاستشارة، والملاحظة، وجمع البيانات، وتعد المراقبة أداة قيمة وفعالة لتعزيز فاعلية العملية التدريبية بأكملها (محمد وعبد الغني، 2018).

كما تتضمن مدخلات عملية المراقبة جميع السجلات المستمدة من مختلف مراحل عملية التدريب السابقة، وبناء على هذه السجلات؛ تراجع المراحل المختلفة للكشف عن قضايا عدم المطابقة؛ ومن ثم تتخذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة، ومثل هذه المدخلات يمكن جمعها، واعتبارها الأسس التي يمكن الاعتماد عليها باستمرار للمصادقة على عملية التدريب، وتقديم التوصيات للتحسين والتطوير المستمر. وإذا ما اتبعت الإجراءات، واستوفيت المتطلبات المحددة ينبغي تحديث سجلات كفاءة المتدربين وقدراتهم؛ لتعكس المؤهلات والمهارات الإضافية التي اكتسبوها من التدريب. وهذه بعض الخطوات التي حددتها المواصفة الدولية (ISO10015) لإجراء عملية مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها وتحسينها: (Mazlounian, 2019)

- أ- الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بالبرنامج التدريبي المنفذ.
- ب- توثيق سجلات عن التوقعات والقرارات المتخذة خلال تنفيذ البرنامج التدريبي.
- ج- توثيق سجلات تتعلق بنتائج المتدربين.
- د- توثيق سجلات تتعلق بنتائج المنظمة.
- هـ- إضافة التطورات والتحسينات على دورة التدريب والأنظمة التدريبية.
- و- تأسيس طرق لتطوير العلاقة بين إستراتيجيات المنظمة والدورة التدريبية.
- ز- وضع طرق لتطوير التنسيق وتحسينه بين التدريب ووظائف العمل.
- ح- توثيق التطورات التي نتجت عن الدورات والبرامج التدريبية وعلاقتها بالمنظمة.
- ط- توثيق نتائج الأداء الكلي والإجمالي لإدارة نظام التدريب.

الابتكار التنظيمي

يقصد بالابتكار التنظيمي "الابتكار الذي تنتجه منظمة ما لا فرد محدد؛ إذ أصبحت الاختراعات والابتكارات منتجاً أساسياً للمنظمة المعاصرة التي تحتاج

إلى أن تستمر في النمو" (Alharbi et al., 2022). ويشير Ngo et al. (2022) إلى مفهوم الابتكار التنظيمي بأنه القدرات التي تميّز المنظمات الرائدة ومن خلالها تسعى إلى تطوير آليات العمل والموارد البشرية لتجديد عمليات الإنتاج وابتكار منتجات حديثة للاحتفاظ بموقعها التنافسي وزيادة الحصة السوقية لها. أما Zhao et al. (2021): فقد عرفوا الابتكار في المنظمات بأنه تقديم منتج جديد على شكل سلعة أو خدمة أو التجديد في عملية الإنتاج أو توزيع هذه السلعة أو الخدمة. وعرفه Ekundayo (2022) بأنه استحداث أفكار جديدة والقيام بأعمال فريدة من نوعها بحيث تستطيع المنظمة من خلالها تقديم منتجات ومخرجات متميزة. ويرى الباحث أن الابتكار التنظيمي مجموعة القدرات والأفكار الفريدة والطرق التي تميّز المنظمة وتوجهها نحو تطوير آليات العمل، والموارد البشرية، وإدخال تحسينات وتعديلات إدارية وتقنية على أنشطة العمل الأساسية داخل المنظمة للاحتفاظ بموقعها التنافسي.

أهمية الابتكار التنظيمي

تأتي أهمية الابتكار باعتباره ضرورة ملحةً تحتتمها طبيعة العصر الحديث، وعنصراً أساسياً لتحقيق التميز في منظمات الأعمال، وأن المبتكرين لهم دور في تغيير التاريخ وإعادة تشكيل العالم؛ حيث تتنافس الدول المتقدمة في رعاية المبتكرين وتشجيعهم على الابتكار، فضلاً عن أن الابتكار يعد أحد المعايير التي تقاس بها درجة تقدم المنظمات (Ngo et al., 2022).

ومع زيادة المنافسة العالمية والتقدم التكنولوجي السريع تبرز أهمية الابتكار؛ إذ إن أهم ما يميز هذا العصر أنه عصر المعرفة، ومن ثم أصبح يُنظر إليها باعتبارها أصلاً إستراتيجياً ومصدراً مهماً لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وأن تحقيق هذه الميزة المستدامة يتم بالتأكيد من خلال المعرفة وإدارتها باعتبارها وسيلة للحث على الإبداع وتشجيع الابتكار. وفي الوقت نفسه يُعتبر الابتكار من أهم الأدوات التنظيمية والإستراتيجية التي تمتلكها المنظمات للبقاء في عالم الأعمال (Ahmad et al., 2022).

ويعتبر الابتكار التنظيمي عاملاً مهماً لنجاح المنظمات وتحقيق اقتصاد قوي على مستوى المجتمع، وكذلك تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات، وذلك من خلال تقديم منفعة ملموسة لأفراد المجتمع، كما أن الابتكار التنظيمي هو المجال الأهم في تعزيز ديناميكية المنظمة وتفاعلها وتمكينها من مواكبة المستجدات ومواجهة التحديات، إضافة إلى كونه الحافز للموارد البشرية، الذي يعمل على تطوير وتنمية المنظمات التي تسعى إلى التميّز والتفوق (Ngo et al., 2022). ويعتبر الابتكار التنظيمي من وسائل التطوير والتجديد الأكثر أهمية، ولكي تتمكن المنظمات من الاستمرار والبقاء لا بد لها من تقديم كل ما هو جديد للاحتفاظ بموقعها التنافسي في ظل تطورات البيئة المحيطة (Tripathi & Dhir, 2022).

وهناك ضرورة لاهتمام المنظمات بالابتكار التنظيمي وغرسه كمنهاج حياة لدى الأفراد العاملين، وجعله طموحاً في حياتهم العملية؛ لما له من فضل في المحافظة على الموقع التنافسي للمنظمة (Khashman, 2022).

وتتلخص أهمية الابتكار التنظيمي في نقاط عدة: (Ahmad et al., 2022)

- 1 - إكساب إدارة المنظمة المزيد من الثقة والتقدير من قبل العاملين.
- 2 - ارتفاع نسبة قبول المنظمة لدى الجمهور داخلياً وخارجياً.
- 3 - زيادة الأرباح المادية والمعنوية لدى المنظمة.
- 4 - تحسين الإنتاج وتطوير الأداء.
- 5 - العمل على زيادة مستوى الولاء الوظيفي والانتماء المؤسسي.
- 6 - الحدّ من هجرة العقول وتحقيق الاستقرار الوظيفي والتقليل من دوران العمل.
- 7 - إعطاء المنظمة المزيد من قوة البقاء والديمومة.
- 8 - الإسهام في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المبتكرة.

أشكال الابتكار التنظيمي

ينقسم الابتكار التنظيمي إلى أنواع عدة، أهمها:

- الابتكار الإداري: إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي والعمليات الإدارية؛ من أجل التوصل إلى طرق تسهم في زيادة جودة الأداء ومستواه داخل المنظمة

(Tripathi & Dhir, 2022). إن الابتكار الإداري هو التغييرات الحاصلة في الهيكل التنظيمي وتصميم سياسات المنظمة وإستراتيجياتها؛ ومن ثم، فهو يعني مجموعة الإجراءات والعمليات التي تعمل على تحسين المناخ العام للمنظمة وتحفيز الأفراد العاملين على حل المشكلات بأساليب غير مألوفة (Ngo et al., 2022).

- الابتكار التقني: الابتكار التقني يعني إدخال تحسينات وتعديلات تقنية على أنشطة العمل الأساسية داخل المنظمة؛ وذلك بهدف الوصول إلى تقنيات أو عمليات جديدة؛ لتسويق منتجات أو خدمات ذات قدرة تنافسية عالية؛ فهو يمثل المجال الذي يهتم اهتماماً ملحوظاً بكل ما يحيط بالتكنولوجيا، وتعميق العلاقة بين المنظمة وسوقها وبيئتها التكنولوجية، وهو مجموعة من التقنيات والأدوات المستخدمة في سياق الإنتاج وعمليات الإدارة (Sareen & Pandey, 2022).
- الابتكار الإضافي: هو تنمية وتطوير أنظمة قائمة، بمساعدة كل من له علاقة بالمنظمة؛ بحيث تصبح هذه الأنظمة أكثر كفاءة وفعالية في تحقيق أهداف المنظمة. بالإضافة إلى تقديم الخدمات والسلع بصورة تزيد من رضا الزبائن ومتلقي الخدمة، إذ إن جميع الوظائف الإضافية التي تقدمها المنظمة تزيد من قدرتها التنافسية (Van der Voet, 2019).

الدراسات السابقة

قسمت الدراسات السابقة إلى قسمين: القسم الأول يتناول مجال المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، والقسم الثاني يتناول مجال الابتكار التنظيمي، وقد رتبت الدراسات السابقة ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

الدراسات المتعلقة بمجال المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

استهدفت دراسة (Azam et al., 2015) تحديد تأثير تطبيق أنظمة إدارة التدريب على فاعلية البرامج التدريبية المقدمة إلى العاملين بشركة الغاز بمدينة أصفهان في إيران؛ اعتماداً على معايير المواصفة الدولية لفاعلية التدريب (ISO10015)، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لـ "تحديد الاحتياجات التدريبية، محتوى المناهج التدريبية، تنفيذ التدريب، تقييم التدريب" على فاعلية البرامج التدريبية، فضلاً عن عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في آراء العاملين حول تقييم مستوى التطبيق وفاعلية البرامج التدريبية تبعاً للنوع، والعمر، ومستوى التعليم، وخبرات العمل.

واستهدفت دراسة (Taghipour et al., 2015) تقييم برامج التدريب أثناء العمل بقسم تربية الأطفال المميزين في طهران اعتماداً على معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، وقد توصلت الدراسة إلى أن الوضع الحالي لتقييم البرامج التدريبية أقل من الوضع الأمثل المرغوب فيه، وقد أظهرت نتائج فحص أبعاد التدريب المتمثلة في "تحديد الاحتياجات، والتخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والإشراف" وجود اختلافات بين الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه، وأن الوضع الحالي أقل بكثير من الوضع الأمثل المرغوب فيه.

وهدفت دراسة محمد وعبدالغني، (2018) إلى تعرّف مستوى تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO10015) في عدد من مراكز التدريب التابعة للوزارات العراقية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأكثرها ضعفاً في المراكز التي شملتها الدراسة في تحديد الاحتياجات التدريبية المطلوبة لوضع خطة تدريبية لتحقيق الأهداف، وظهور العلاقة هو ارتباط كبير بين جودة التدريب وفقاً للمواصفات في جميع أنحاء الدراسة وتنمية الموارد البشرية.

أما دراسة (Ali et al., 2021)؛ فقد هدفت إلى التحقيق في مدى اعتماد معايير التدريب الدولية (ISO10015) وتأثيرها على التميز المؤسسي من خلال تحسين أداء الموظفين في المنتجعات والشركات السياحية المصرية. وكشفت نتائج الدراسة أن اعتماد مراحل تدريب ISO10015 له تأثير إيجابي كبير على تحسين أداء الموظفين، وبدوره له أيضاً تأثير إيجابي كبير على التميز التنظيمي. لذلك؛ سيكون لدى مديري الموارد البشرية والتدريب رؤى مهمة حول كيفية تعزيز تطوير وإدارة أداء الموظفين؛ ومن ثم تحقيق التميز التنظيمي في قطاع السياحة والضيافة المصري من خلال اعتماد تدريب ISO10015.

الدراسات المتعلقة بالابتكار التنظيمي

سعت دراسة (Sawaeen & Ali, 2020) إلى معرفة تأثير القيادة الريادية والتوجيه التعليمي على الأداء المؤسسي عند توسيط القدرة على الابتكار للمؤسسات الصغيرة. ووزعت استبانة استقصائية لجمع البيانات من أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة والرؤساء التنفيذيين، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن القيادة الريادية والتوجيه التعليمي لهما تأثير معنوي إيجابي على الأداء المؤسسي، فضلاً عن زيادة التأثير عند توسيط القدرة على الابتكار.

وهدف دراسة صديق (2021) إلى تعرف أثر الرشاقة الإستراتيجية في الابتكار التنظيمي في شركات الاتصالات زين وآسيا سيل بمحافظة بغداد. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرشاقة الإستراتيجية (الحساسية الإستراتيجية، القدرات الجوهرية، سرعة الاستجابة)، في الابتكار التنظيمي.

وهدف دراسة ديب والبهلول (2021) إلى تعرف دور عناصر المنظمة المتعلمة في تحقيق الابتكار التنظيمي في جامعة تشرين. وكشفت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين عناصر المنظمة المتعلمة والابتكار التنظيمي في جامعة تشرين، ومن ثم وجود دور لعناصر المنظمة المتعلمة في تحقيق الابتكار التنظيمي في هذه الجامعة.

وهدفت دراسة (Ahmad et al., 2022) إلى استكشاف الآلية التي يؤثر بها رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء التنافسي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، مع الدور الوسيط للابتكار التنظيمي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية للشركات لهما تأثير إيجابي معنوي على الأداء التنافسي المستدام للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أن الابتكار التنظيمي يتوسط هذه العلاقة.

تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الدراسة المتأنية للدراسات السابقة حول متطلبات المواصفة الدولية (ISO10015) الخاصة بالتدريب، ومنها دراسات (Ali et al., 2021; Azam et al., 2015; Taghipour et al., 2015) التي اتفقت على وجود ستة متطلبات أساسية لتطبيق هذه المواصفة، وهي: "تحديد الفجوة في الأداء، تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط لنظام التدريب وتصميمه، تنفيذ التدريب، تقييم نتائج التدريب، مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها). كما تناولت معظم الدراسات السابقة الابتكار التنظيمي كمتغير تابع تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقه كنتيجة، أو كمتغير وسيط كما في دراسة (Ahmad et al., 2022) ، وتنوعت المتغيرات المستقلة ودرجة تأثيرها في تلك الدراسات على الابتكار التنظيمي، ولكن اتفقت جميع الدراسات، ومنها (Sawaeen & Ali, 2020) (Ahmad et al., 2022)، على أهمية الابتكار التنظيمي لجميع المؤسسات؛ إذ يعتبر عاملاً مهماً لنجاح المنظمات، ولكي تتمكن من الاستمرار والبقاء لا بد لها من تقديم كل ما هو جديد للاحتفاظ بموقعها التنافسي في ظل تطورات البيئة المحيطة.

من الملاحظ أن مناهج البحث العلمي المستخدمة في الدراسات السابقة متنوعة؛ فبعضها استخدم المنهج المسحي الذي اعتمد على جمع البيانات ميدانياً بوسائل متعددة، ويتضمن الدراسة الكشافية والوصفية والتحليلية، وهو المنهج

الغالب لهذه الدراسة، ومنهج دراسة الحالة الذي انصب على دراسة وحدة معينة؛ أي منظمة محددة، كما تنوعت مجتمعات ومجالات تطبيق الدراسات السابقة ومجالاتها؛ فمنها ما طبق في قطاع البترول؛ مثل دراسة (Azam et al., 2015)، ومنها ما طبق في قطاع السياحة (Ali et al., 2021)، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها طبقت في وزارة الإعلام بدولة الكويت. واستفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري للدراسة، وفي تحليل النتائج والتوصيات. ولا توجد دراسات سابقة -وذلك في حدود علم الباحث- تُبين أثر تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، وهو ما يُعد فجوة بحثية يحاول الباحث المساهمة في سدها من خلال هذه الدراسة.

المنهج

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف ظاهرة وصفاً واقعياً علمياً. وهذا المنهج لا يقتصر على جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة لاستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعدى إلى التحليل والربط والتفسير؛ بهدف الوصول إلى استنتاجات، تسهم في فهم هذا الواقع وتطويره.

المشاركون

اقتصرت مجتمع الدراسة على جميع العاملين في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت، ويبلغ عددهم 350 موظفاً، واعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل لجميع العاملين بالقطاع؛ نظراً لصغر حجم المجتمع، ووزعت الاستبانات على مجتمع الدراسة واستردت 272 قائمة صالحة للتحليل الاحصائي؛ بنسبة استجابة 77.7%. ويوضح جدول 1 الخصائص الديموغرافية للمشاركين.

جدول 1

الخصائص الديموغرافية للمشاركين

| النوع | المتغير | ن | % |
|------------------|--------------------------|-----|------|
| المستوى التعليمي | ذكر | 197 | 72.4 |
| | أنثى | 75 | 27.6 |
| المستوى التنظيمي | دون الجامعي | 113 | 41.7 |
| | جامعي | 144 | 52.9 |
| | دراسات عليا | 15 | 5.4 |
| الخبرة | موظف | 185 | 67.9 |
| | إدارة إشرافية (رئيس قسم) | 64 | 23.7 |
| | إدارة وسطى وعليا | 23 | 8.3 |
| الخبرة | أقل من 10 سنوات | 85 | 31.4 |
| | من 10 لأقل من 20 سنة | 132 | 48.4 |
| | 20 سنة فأكثر | 55 | 20.2 |

ويتضح من جدول 1، ارتفاع نسبة الذكور (72.4%) عن نسبة الإناث (27.6%)، مع ارتفاع نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي إلى (52.9%) عن الشريحتين (دون الجامعي ودراسات عليا) (41.7% و5.4% على الترتيب). ارتفعت أيضاً نسبة العاملين في شريحة (موظف) إلى 67.9% عن الشريحتين "رئيس قسم وإدارة وسطى وعليا" (23.7% و8.3% على الترتيب). وأخيراً ارتفعت نسبة العاملين من ذوي الخبرة من 10 إلى أقل من 20 سنة إلى 48.4% عن الشريحتين "أقل من 10

سنوات و20 سنة فأكثر" بنسبة 31.4% و 20.2% على الترتيب. وعلى ذلك؛ هناك قدر معقول من التباين من حيث المتغيرات الديموغرافية الأربعة.

أدوات الدراسة

مقياس المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

اعتمد الباحث في قياس المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على مقياس المنظمة الدولية للجودة [ISO]، والذي اعتمدت عليه العديد من الدراسات؛ مثل: (Ali et al., 2021; Mazlounian, 2019; Shalbfaf et al., 2020)، وتمت ترجمته في دراسة سرحان وغزي (2016)، ويتضمن المقياس 38 عبارة، يقوم المشارك بالإجابة عنها باستخدام سلم ليكرت الخماسي: يحدث بشدة 5 درجات، يحدث 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق 2 "درجتان"، وغير موافق بشدة 1 "درجة واحدة"، وحددت ثلاثة مستويات للحكم على مدى تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015): 1-2.33: مستوى منخفض، 2.34-3.67: مستوى متوسط، 3.68-5: مستوى مرتفع.

ويشتمل المقياس على 6 أبعاد، وجميع بنودها إيجابية، وهي:

1. تحليل نقاط الضعف في الأداء (6-1).
 2. تحديد الاحتياجات التدريبية (7-12).
 3. التخطيط لنظام التدريب وتصميمه (13-19).
 4. تنفيذ التدريب (20-24).
 5. تقييم نتائج التدريب (25-29).
 6. مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها (30-38).
- الخواص السيكومترية للمقياس .

صدق الأداة. للتأكد من صدق المقياس، من حيث صحة محتوياته وتمثيل فقراته لمتغيرات الدراسة وذلك قبل خضوعه للدراسة، عُرض المقياس على 8 محكمين من أساتذة الإدارة المختصين في مجال الدراسة بكلية التجارة، جامعة

عين شمس، كذلك عرض المقياس على عدد من المشاركين في المستويات الإدارية المختلفة بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت للتأكد من سهولة عباراتها ووضوحها وفهمها، وأبدى الأساتذة والعاملون عدداً من الملاحظات، وقد أخذ بمبرياتهم وروجع المقياس وعدّل وأخرج بشكله النهائي بعد تصحيحه.

وحسب الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس، وذلك بوساطة حساب معامل الارتباط بين كل بند والمجموع الكلي للبعد على عينة عشوائية من خارج العينة الرئيسة بلغت 30 موظفاً، وأوضحت النتائج (انظر جدول 2) أن معاملات الاتساق لجميع أبعاد المقياس مقبولة.

جدول 2

معاملات ارتباط بيرسون لبنود أبعاد مقياس المواصفة الدولية لجودة التدريب
لقياس مدى صدق الاتساق الداخلي

| مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها | تقييم نتائج التدريب | تنفيذ التدريب | | التخطيط لنظام التدريب وتصميمه | | تحديد الاحتياجات التدريبية | | تحليل نقاط الضعف في الأداء | | | |
|---|------------------------|-------------------|-------|-------------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------------------------------|-------|----------|---|
| | | معامل الارتباط | البند | معامل الارتباط | البند | معامل الارتباط | البند | معامل الارتباط | البند | | |
| **0.722 | 30 | **0.676 | 25 | **0.808 | 20 | ** 0.692 | 13 | **0.712 | 7 | ** 0.603 | 1 |
| **0.729 | 31 | **0.607 | 26 | **0.743 | 21 | ** 0.660 | 14 | **0.705 | 8 | ** 0.621 | 2 |
| **0.699 | 32 | **0.645 | 27 | **0.681 | 22 | ** 0.628 | 15 | **0.677 | 9 | ** 0.655 | 3 |
| **0.615 | 33 | **0.765 | 28 | **0.616 | 23 | ** 0.713 | 16 | **0.777 | 10 | ** 0.784 | 4 |
| **0.617 | 34 | **0.601 | 29 | **0.709 | 24 | ** 0.809 | 17 | **0.806 | 11 | ** 0.796 | 5 |
| **0.820 | 35 | | | | | ** 0.744 | 18 | **0.723 | 12 | ** 0.619 | 6 |
| **0.773 | 36 | | | | | ** 0.630 | 19 | | | | |
| **0.782 | 37 | | | | | | | | | | |
| **0.616 | 38 | | | | | | | | | | |

من خلال الاطلاع على جدول 2 نجد أن قيم معاملات الارتباط لجميع بنود مقياس المواصفة الدولية لجودة التدريب موجبة ودالة إحصائياً، وقد راوحت

بين 0.601 و0.820، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وبالمجمل فإن معاملات الارتباط جميعها تدل على صدق مقبول لمثل هذا النوع من الدراسات. **ثبات المقياس**. يقصد بالثبات إمكانية الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة أخرى، وللتحقق من ثبات الاستبانة، حسبت معاملات ثبات ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات مقياس المواصفة الدولية لجودة التدريب.

جدول 3

معاملات الثبات لأبعاد مقياس المواصفة الدولية لجودة التدريب

| معامل الثبات (Alpha) | عدد العبارات | متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) |
|----------------------|--------------|---|
| 0.803 | 6 | تحليل نقاط الضعف في الأداء. |
| 0.793 | 6 | تحديد الاحتياجات التدريبية. |
| 0.834 | 7 | تخطيط وتصميم نظام التدريب. |
| 0.645 | 5 | تنفيذ التدريب. |
| 0.759 | 5 | تقييم نتائج التدريب. |
| 0.771 | 9 | مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب. |

يتبين من جدول 3 أن قيم معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) قد راوحت بين 0.645 و0.834، وهي قيم دالة، وتعد هذه القيم مقبولة ومناسبة لأغراض إجراء هذه الدراسة؛ إذ إن الحد الأدنى الذي تقبل فيه قيم الثبات هي أكبر من 0.6 (Tavakol & Dennick, 2011).

مقياس الابتكار التنظيمي

اعتمد الباحث على المقياس الذي أعده العربي (2011)؛ بغرض قياس الابتكار التنظيمي في منظمات الاتصالات الجزائرية، وهو يشتمل على 12 عبارة، وجميعها عبارات إيجابية، ويقوم المشاركون بالإجابة عن عبارات المقياس باستخدام سلم ليكرت الخماسي للإجابة: موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3

درجات، غير موافق 2 "درجتان"، غير موافق بشدة 1 "درجة واحدة". وحددت ثلاثة مستويات للحكم على الابتكار التنظيمي: 1-2.33: مستوى منخفض، 2.34-3.67: مستوى متوسط، 3.68-5: مستوى مرتفع.

الخواص السيكومترية للمقياس.

صدق المقياس. للتأكد من صدق أداة الدراسة من حيث صحة محتوياتها وتمثيل فقراتها لمتغيرات الدراسة، وذلك قبل خضوعها للدراسة، عُرضت الاستبانة على 8 محكمين من أساتذة الإدارة المختصين في مجال الدراسة بكلية التجارة، جامعة عين شمس، وعرضت الاستبانة أيضاً على عدد من المشاركين في المستويات الإدارية المختلفة بقطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت للتأكد من سهولة عباراتها ووضوحها وفهمها، وأبدى الأساتذة والعاملون عدداً من الملاحظات، وقد أخذ بمبرئياتهم وروجعت الاستبانة وعدلت وأخرجت بشكلها النهائي بعد تصحيحها.

وحُسب الاتساق الداخلي لبنود المقياس بوساطة حساب معامل الارتباط بين كل بند والمجموع الكلي للمقياس على عينة عشوائية من خارج العينة الرئيسة، بلغت 30 موظفاً، ويوضح جدول 4 النتائج.

جدول 4

معاملات ارتباط بيرسون لبنود الابتكار التنظيمي لقياس مدى صدق الاتساق الداخلي

| معامل الارتباط | البند | معامل الارتباط | البند | معامل الارتباط | البند |
|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| **0.692 | 9 | **0.713 | 5 | **0.609 | 1 |
| **0.610 | 10 | **0.705 | 6 | **0.629 | 2 |
| **0.625 | 11 | **0.877 | 7 | **0.655 | 3 |
| **0.713 | 12 | **0.707 | 8 | **0.704 | 4 |

من خلال الاطلاع على جدول 4 نجد أن قيم معاملات الارتباط لجميع بنود مقياس الابتكار التنظيمي موجبة ودالة إحصائياً، وقد راوحت بين 0.609 و0.877، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وبالمجمل فإن معاملات الارتباط جميعها تدل على صدق مقبول لمثل هذا النوع من الدراسات.

ثبات المقياس. يقصد بالثبات إمكانية الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة أخرى، وللتحقق من ثبات الاستبانة، حسب معامل ثبات ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات مقياس الابتكار التنظيمي، وقد بلغت قيمته 0.882، وهي قيمة دالة، وتعد هذه القيمة مقبولة ومناسبة لأغراض إجراء هذه الدراسة؛ إذ إن الحد الأدنى الذي تقبل فيه قيم الثبات هي أكبر من 0.6 (Tavakol & Dennick, 2011).

المعالجة الإحصائية

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية [SPSS]، وحُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون لمعرفة قوة ونوع علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة، وتحليل الانحدار البسيط لتحديد شكل العلاقة ومعنويتها وقياس مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

النتائج

فيما يلي عرض وتحليل للنتائج التي انتهت إليها الدراسة، وكانت على النحو الآتي.

التحليل الوصفي لاستجابات المشاركين

قام الباحث بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لتوضيح مدى توافر متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت، كما هو موضح في جدول 5 من وجهة نظر عينة المشاركين.

جدول 5

المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين على بنود مقاييس الدراسة

| الرتبة | ع | م | مقاييس الدراسة |
|--------|-----|------|--------------------------------------|
| 4 | .79 | 3.87 | تحليل نقاط الضعف في الأداء. |
| 3 | .78 | 3.87 | تحديد الاحتياجات التدريبية. |
| 7 | .87 | 3.81 | التخطيط لنظام التدريب وتصميمه. |
| 1 | .71 | 3.97 | تنفيذ التدريب. |
| 2 | .83 | 3.94 | تقييم نتائج التدريب. |
| 5 | .68 | 3.85 | مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها. |
| | .67 | 3.88 | متطلبات (ISO10015) ككل. |
| 6 | .74 | 3.84 | الابتكار التنظيمي ككل. |

فيما يخص متطلبات ISO 10015، يتضح من جدول 5 ارتفاع متوسط آراء المشاركين حول جميع المتطلبات؛ إذ راوحت جميع المتوسطات الحسابية بين ثلاث وأربع درجات، وبلغ المتوسط الحسابي لمتطلبات (ISO10015) ككل 3.88 وانحراف معياري 0.67؛ وهو ما يعني أن الآراء تراوح بين درجتي محايد وموافق على مقياس ليكرت. وفيما يخص الابتكار التنظيمي بلغ المتوسط الحسابي 3.84 بإنحراف معياري 0.74؛ وهو ما يعني أن الآراء تراوح بين درجتي محايد وموافق على مقياس ليكرت.

اختبار الفرض الأول

"لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت". ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث أولاً بحساب معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) والابتكار التنظيمي، ويوضح جدول 6 التحليل الإحصائي لنتائج تلك العلاقة.

جدول 6

معاملات الارتباط لبيرسون بين متطلبات (ISO10015) والابتكار التنظيمي

| الابتكار التنظيمي | متطلبات ISO10015 |
|-------------------|--------------------------------------|
| ***.555 | تحليل نقاط الضعف في الأداء. |
| ***.797 | تحديد الاحتياجات التدريبية. |
| ***.541 | التخطيط لنظام التدريب وتصميمه. |
| ***.695 | تنفيذ التدريب. |
| ***.524 | تقييم نتائج التدريب. |
| ***.660 | مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها. |
| ***.727 | متطلبات ISO10015 ككل |

ملاحظة. $p < .001$.

يتضح من جدول 6 وجود علاقة ارتباط معنوي بين متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) مع الابتكار التنظيمي عند مستوى معنوية ($p < .001$)، وجميع معاملات الارتباط طردية معنوية بين مرتفعة ومتوسطة.

اختبار الفرض الثاني

"لا يوجد تأثير معنوي لمتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، المتمثلة في "تحليل الأداء، تحديد الاحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب وتصميمه، تنفيذ التدريب، تقييم نتائج التدريب، مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها" على الابتكار التنظيمي من وجهة نظر المشاركين".

اختبار الفرض 1/2

"لا يوجد تأثير معنوي لتحليل نقاط الضعف في الأداء كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". لاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 7 يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي .

جدول 7

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين متطلبات (ISO10015) والابتكار التنظيمي

| المتغيرات المستقلة | المتغير التابع | المعاملات غير المعيارية Std. Error B | المعاملات المعيارية Beta | (ت) | الدلالة الإحصائية |
|----------------------------|----------------|--|-----------------------------|---|-------------------|
| Costant | الابتكار | .188 | 1.818 | ***9.654 | .001 |
| تحليل نقاط الضعف في الأداء | التنظيمي | .048 | .523 | ***10.966 | .001 |
| | | F = 120.256 *** | | الدلالة الإحصائية = .001 | |
| | | R = 555.0 | | معامل التحديد (R ²) = 0.308 | |

ملاحظة. $p < .001$ ***.

من جدول 7 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة 120.256 عند مستوى معنوية ($p < .001$ ***). وبناءً على ذلك؛ فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل، ويمكن القول إن تحليل نقاط الضعف في الأداء يؤثر تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. وتشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار تحليل نقاط الضعف في الأداء عند مستوى ($p < .001$ ***). وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.308؛ بما يعني أن تحليل نقاط الضعف في الأداء تفسر 30.8% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

اختبار الفرض 2/2

"لا يوجد تأثير معنوي لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". ولاختبار

صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 8 يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي.

جدول 8

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية والابتكار التنظيمي

| الدلالة الإحصائية | (ت) | المعاملات غير المعيارية | | المتغير التابع | المتغيرات المستقلة |
|---|-----------|-------------------------|------------|-----------------|----------------------------|
| | | Beta | Std. Error | | |
| .001 | ***6.437 | | .139 | الابتكار | Costant |
| .001 | ***21.659 | .797 | .035 | التنظيمي | تحديد الاحتياجات التدريبية |
| الدلالة الإحصائية = 0.001 | | | | F = 469.106 *** | |
| معامل التحديد (R ²) = 0.635 | | | | R = 0.797 | |

ملاحظة. $p < 001$ ***.

من جدول 8 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة (469.106) عند مستوى معنوية ($p > 001$ ، وبناءً على ذلك؛ فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل، ويمكن القول إن تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد متطلبات (ISO10015) يؤثر تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. وتشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار تحديد الاحتياجات التدريبية عند مستوى ($p < 001$ ، وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.635؛ بما يعني أن تحديد الاحتياجات التدريبية تفسر 63.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

اختبار الفرض 3/2

"لا يوجد تأثير معنوي للتخطيط لنظام التدريب وتصميمه كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". و لاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 9 يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي.

جدول 9

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين تخطيط التخطيط لنظام التدريب وتصميمه والابتكار التنظيمي

| المتغيرات المستقلة | المتغير التابع | المعاملات غير المعيارية Std. Error | المعاملات المعيارية Beta | (ت) الدلالة الإحصائية |
|-------------------------------|----------------|---------------------------------------|-----------------------------|---|
| Costant | الابتكار | .171 | 2.082 | .001 |
| التخطيط لنظام التدريب وتصميمه | التنظيمي | .044 | .462 | .001 |
| | | F=111.454*** | | الدلالة الإحصائية = .001 |
| | | R = 0.541 | | معامل التحديد (R ²) = 0.292 |

ملاحظة. $p < .001$ ***.

من جدول 9 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، بلغت قيمة (ف) المحسوبة 111.454 عند مستوى معنوية ($p < .001$ ***)، وبناءً على ذلك؛ فإنه برفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل، ويمكن القول إن التخطيط لنظام التدريب كأحد متطلبات (ISO10015) يؤثر تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. وتشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار التخطيط لنظام التدريب وتصميمه عند مستوى ($p < .001$ ***)، وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد

0.292؛ بما يعني أن التخطيط النظام التدريب وتصميمه يفسر 29.2% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

اختبار الفرض 4/2

"لا يوجد تأثير معنوي لتنفيذ التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 10 يوضح نتيجة هذا التحليل.

جدول 10

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين تنفيذ التدريب والابتكار التنظيمي

| المتغيرات المستقلة | المتغير التابع | المعاملات غير المعيارية | المعاملات المعيارية | الدلالة الإحصائية |
|--------------------|----------------|---|---------------------|-------------------|
| | | Std. Error | Beta | (ت) |
| Costant | الابتكار | .185 | .948 | ***5.124 |
| تنفيذ التدريب | التنظيمي | .046 | .729 | ***15.902 |
| | | الدلالة الإحصائية = .001 | | |
| | | معامل التحديد (R ²) = 0.484 | | |
| | | F=252.863 *** | | |
| | | R=0.695 | | |

ملاحظة. ***p < 001.

من جدول 10 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة 252.863 عند مستوى معنوية (0.001 < p ***). وبناءً على ذلك؛ فإنه برفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل، ويمكن القول إن تنفيذ التدريب كأحد متطلبات (ISO10015) يؤثر تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. كما تشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار

تنفيذ التدريب عند مستوى ($p < .001$ ، $***$)، وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.484، بما يعني أن تنفيذ التدريب وتصميمه يفسر 48.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

اختبار الفرض 5/2

"لا يوجد تأثير معنوي لتقييم نتائج التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 11 يوضح نتيجة هذا التحليل.

جدول 11

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين تقييم نتائج التدريب والابتكار التنظيمي

| المتغيرات المستقلة | المتغير التابع | المعاملات غير المعيارية B | المعاملات المعيارية Std. Error | المعاملات المعيارية Beta | (ت) | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|----------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------|-------------------|
| Costant | الابتكار | 1.999 | .187 | | ***10.711 | .001 |
| تقييم نتائج التدريب | التنظيمي | .468 | .046 | .524 | ***10.100 | .001 |
| | | ***102.009 = ف | | الدلالة الإحصائية = .001 | | |
| | | 0.524 = R | | معامل التحديد (R^2) = 0.274 | | |

ملاحظة: $p < .001$ ، $***$.

من جدول 11 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة 102.009 عند مستوى معنوية ($p < .001$)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن تقييم نتائج التدريب كأحد متطلبات (ISO10015) يؤثر

تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. كما تشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار تقييم نتائج التدريب عند مستوى ($p < .001$ ، $***$)، وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.274 بما يعني أن تقييم نتائج التدريب تفسر 27.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

اختبار الفرض 6/2

"لا يوجد تأثير معنوي لمراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، وجدول 12 يوضح نتيجة هذا التحليل.

جدول 12

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين (مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها) والابتكار التنظيمي

| الدالة الإحصائية | (ت) | المعاملات | | المتغير التابع | المتغيرات المستقلة |
|------------------|-----------|-----------|---------------|----------------|---|
| | | المعيارية | غير المعيارية | | |
| | | Beta | Std. Error | B | |
| .001 | ***5.546 | | .194 | 1.079 | الابتكار |
| .001 | ***14.433 | .660 | .050 | .716 | التنظيمي |
| | | | | | مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها |
| | | | | | ف=208.319*** |
| | | | | | R=0.660 |
| | | | | | معامل التحديد (R ²) = 0.436 |
| | | | | | الدالة الإحصائية = 0.001 |

ملاحظة. $p < .001$ ، $***$.

من جدول 12 ثبت إحصائياً معنوية نموذج الانحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01، وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة 208.319 عند مستوى معنوية (0.001 $p < ***$)، وبناءً على ذلك؛ فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل، ويمكن إن القول مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها كأحد متطلبات (ISO10015) يؤثر تأثيراً معنوياً على الابتكار التنظيمي. وتشير قيم (ت) المحسوبة إلى معنوية معامل انحدار مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها عند مستوى (0.001 $p < ***$)، وإشارته الموجبة تشير إلى إيجابية هذا التأثير، فضلاً عن معنوية الحد الثابت. وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.436؛ بما يعني أن مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها تفسر 43.6% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج.

مناقشة النتائج

أشارت النتائج إلى أن واقع تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) من وجهة نظر العاملين في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت كان بدرجة متوسطة، ربما يرجع ذلك إلى عدم تعزيز الترابط بين التدريب ومتطلبات الأداء داخل القطاع، وعدم إجراء أنشطة تدريب قائمة على أسس التعلم التنظيمي ومبادئه. كما أن واقع الابتكار التنظيمي الذي حققه قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت كان بدرجة متوسطة، ويرجع ذلك إلى قلة عدد الابتكارات والأفكار الجديدة والمتطورة المقدمة من العاملين، وعدم إدخال تحسينات وتعديلات إدارية وتقنية على أنشطة العمل الأساسية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لتحليل نقاط الضعف في الأداء كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، فتحليل الفجوة وتحديدها أو نقاط الضعف في الأداء هي المرحلة الأولى قبل الشروع في العملية التدريبية للوصول إلى فجوة الأداء وأسبابها وإذا ما كان الشروع في

العملية التدريبية هو الحل الأمثل لسد هذه الفجوة من عدمه ولا شك أن ذلك سيساهم بشكل إيجابي في زيادة قدرات العاملين على عملية الابتكار التنظيمي. وأثبتت الدراسة وجود تأثير معنوي لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب على الابتكار التنظيمي؛ فتحليل احتياجات المنظمة وتحديد الكفاءة المطلوبة لكل مهمة أو عمل مؤثر في تحقيق جودة الخدمات المطلوبة، ومقارنة ذلك بالكفاءة الموجودة لدى العاملين حالياً لوضع الخطط لسد الفجوة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون، وكذلك الأخذ في الحسبان الكفاءة المستقبلية المتوقعة لا شك في أن ذلك سينعكس في التركيز على برامج لزيادة طاقات الأفراد الذهنية والعقلية، التي تؤدي إلى توليد أفكار متنوعة ذات جودة عالية، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة أومر وآخرين (2019) التي أثبتت الدور الإيجابي لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية بعد تحديد الاحتياجات التدريبية في تعزيز مقدرات الإبداع والابتكار.

وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود تأثير معنوي للتخطيط لنظام التدريب وتصميمه كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب على الابتكار التنظيمي، فهذه المرحلة تعد الأساس لإعداد خطة التدريب وتهيئته، وتحديد أهداف التدريب وفقاً لنتائج الدراسة التحليلية للعمل، إذ تتضمن تحديد موارد التطوير والتحديث، الخبراء، الموضوع، الخطة الزمنية للتدريب، فضلاً عن ضمان توفير مدربين ذوي كفاءة عالية طبقاً لخطة التدريب والتطبيق التي وضعت لا شك في أن ذلك سيساهم في نجاح البرامج الخاصة بتنمية وتطوير أداء العاملين، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العنزي وآخرين (2019)، التي توصلت إلى أن ممارسات التخطيط للتدريب وتصميمه التدريب تشجع على الإبداع والابتكار بالمؤسسة.

وأوضحت النتائج وجود تأثير معنوي لتنفيذ التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، فتوفر

الدعم والمساندة للتطبيق الفعال ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى مواقع العمل لا شك في أنه يساهم في تطوير كفاءات الأفراد العاملين المعرفية والمهارية؛ لزيادة فعالية أدائهم نحو إنجاز مهام وظيفية مبتكرة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الرشيدى (2018)، التي أثبتت وجود علاقة معنوية بين التدريب وتنمية الإبداع والابتكار الإداري للعاملين.

كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لتقييم نتائج التدريب كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي؛ فالغرض من تقييم نتائج التدريب هو التأكد من أن الأهداف قد تحققت لكل من المنظمة والتدريب، والوصول إلى النتائج التي تفيد بفاعلية التدريب المنفذ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطويرية على البرامج اللاحقة، ولا شك في أن ذلك يؤدي إلى تصحيح المسار الخاص بالعملية التدريبية ونتائجها المؤثرة على زيادة معارف العاملين وتطوير أدائهم الابتكاري، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة القضاة والنسور (2019)، التي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين فاعلية تقييم نتائج التدريب الابتكار في شركات الاتصالات الأردنية.

وأخيراً، أثبتت الدراسة وجود تأثير معنوي لمراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها كأحد متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، فالغرض الأساسي من عملية المراقبة هو التأكد من أن العملية التدريبية تُدار وتُنفذ على النحو المطلوب من خلال التوصل بالدليل الموضوعي إلى أنها كانت فاعلة في مواجهة متطلبات التدريب؛ فتطوير العملية التدريبية لا شك سيساهم في تحسين النتائج وزيادة كفاءة العنصر البشري وفعاليتها؛ بما يجعله قادراً على خلق فكرة جديدة وإخراجها، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة ربيع وفرحات (2019)، التي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين تطوير برامج التدريب وتنمية الابتكار داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية.

الاستنتاجات

في ضوء ما سبق تستنتج الدراسة أن تطبيق معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) من وجهة المشاركين في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت كان بدرجة متوسطة. وأن الابتكار التنظيمي الذي حققه قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت كان بدرجة متوسطة. وأنه توجد علاقة معنوية بين معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب والابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت.

محددات الدراسة والدراسات المستقبلية

حاولت هذه الدراسة الحالية استكشاف أثر تطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي، بالتطبيق على قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت، إلا أن تحقيق هذا الهدف تم في ضوء مجموعة من القيود أو المحددات التي يمكن توضيحها، فاقترح بعض الدراسات المستقبلية لا يقل أهمية في هذا الصدد، وفيما يلي عرض لمحددات الدراسة والمجالات البحثية المقترحة:

- 1- أجريت هذه الدراسة في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت، ويُتوقع أن تطبيقها في قطاعات أخرى يمكن أن يؤثر على متغيرات الدراسة والعلاقة بينها؛ الأمر الذي يتطلب إعادة إجراء الدراسة على قطاعات خدمية أخرى؛ مثل قطاع المصارف، القطاع الصحي، قطاع التعليم، شركات الأدوية، والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.
- 2- استهدفت الدراسة أثر تطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي دون أي متغيرات وسيطة، إلا أنه يمكن أن تمتد جهود الباحثين لدراسة تأثير وجود بعض المتغيرات الوسيطة في العلاقة؛ مثل الأداء الوظيفي، مشاركة المعرفة.

3 - قد يكون من المفيد القيام بدراسة تستهدف تقديم نموذج مقترح لتطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)، مع الدراسة الدقيقة لجميع مقدمات ونواتج تطبيق هذه المواصفة الدولية.

الخاتمة

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة نوصي بالآتي:

- ضرورة العمل على اعتماد المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) في برامج التدريب بوزارة الإعلام بدولة الكويت؛ لما لها من فوائد ونتائج إيجابية في تحقيق الأهداف التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار التنظيمي.
- نشر ثقافة التدريب لدى الجهات المدروسة والعمل على تطبيق متطلبات المواصفة الدولية للتدريب (ISO 10015) فيها، وضرورة توثيق جميع مراحل العملية التدريبية.
- الاستعانة بذوي الخبرة بالمواصفة الدولية لجودة التدريب في تطوير البرامج التدريبية المنفذة حالياً من خلال الاستفادة من نتائج تحليل الفجوة.
- إنشاء نظام فعال للتقييم، يخضع لمعايير علمية محددة للتحقق من مدى الاستفادة من العملية التدريبية.
- ضرورة دعم الإدارات لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية والتخطيط لها وتحسين الأنشطة الخاصة بذلك لزيادة تأثيرها على أداء العاملين.
- التركيز على عملية تقييم نتائج البرامج التدريبية ووضع معايير للاعتماد عليها في عمليات المقارنة، مع توفير قائمة مواصفات معيارية للأهداف المنشودة من برنامج التدريب.

المراجع

- أومر، شيروان عمر، وصادق، زانا مجيد، وولي، أحلام إبراهيم. (2019). دور إستراتيجيتي تدريب الموارد البشرية وتمكينها في تعزيز مقدرات الإبداع الإستراتيجي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات التدريسية في المعهد التقني عقرة بإقليم كردستان العراق. *مجلة جامعة كوية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, 2(1), 98-108. <http://search.mandumah.com/Record/1199215>.
- بندق، محمد عصام عبدالسميع. (2016). أثر تطبيق متطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على فعالية البرامج التدريبية: بالتطبيق على قطاع التدريب بالشركة المصرية للاتصالات [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة المنصورة.
- ديب، كندة علي، والبهلول، علي منير. (2018). دور عناصر المنظمة المتعلمة في تحقيق الابتكار التنظيمي: دراسة ميدانية في جامعة تشرين. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*, 4(1), 221-234. 9314811/droceR/moc.hamudnam.hcraes//:ptth
- ربيع، أحمد بن يحيى، وفرحات، عباس. (2019). برامج التدريب وتنمية الإبداع داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية الجزائرية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الممولة من الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ولاية عين الدفلي. *مجلة المعيار*, 10(2), 108-126. <http://search.mandumah.com/Record/1170032>
- الرشيدى، نواف خلف الخرينج. (2018). التدريب والإبداع الإداري للعاملين: دراسة ميدانية على القطاع الإداري في قطاع التدريب في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*, 32(2), 531-587. <http://search.mandumah.com/Record/1124460>.
- سرحان، أحمد مصطفى محمد، وغزي، رباب وديع عبدالسميع. (2016). جودة التدريب الإرشادي في مصر في إطار المواصفة الدولية الأيزو 10015: دراسة حالة على أقسام التدريب بمديريات الزراعة على مستوى الجمهورية. *مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية*, 7(3), 269-279. <http://search.mandumah.com/Record/1228051>
- صديق، سهير شاكر. (2021). أثر الرشاقة الإستراتيجية في الابتكار التنظيمي: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات زين وأسياسيل بمحافظة بغداد. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*, 17(53), 176-195. <http://search.mandumah.com/Record/1205027>

العربي، تيقاوي. (2011، مايو 18-19). دور التغيير التنظيمي في تطوير الابتكار في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين في منظمات الاتصالات الجزائرية: دراسة ميدانية تحليلية [عرض بحث]. أعمال الملتقى الدولي "الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة: دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية". كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر. <http://search.mandumah.com/Record/646832>

العنزي، فهد شجاع، والعنزي، نايف جزاع الهذال، وحرثي، فرح حسناوي. (2019). ممارسات التدريب التحفيزي التي تشجع على الإبداع والابتكار بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وسبل تطويرها. *المجلة السعودية للتدريب التقني والمهني*، (1)، 74-100. <http://search.mandumah.com/Record/1094747>

القضاة، ميران جعفر محمد، والنسور، مروان محمد عبده. (2019). أثر التدريب على إدارة الابتكار الشامل في شركات الاتصالات الأردنية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة البلقاء التطبيقية. <http://search.mandumah.com/Record/1311669>

محمد، بشرى هاشم، وعبدالغني، زهراء فائز. (2018). العلاقة بين جودة التدريب باستخدام المواصفة الدولية "ISO - 10015" وتطوير الموارد البشرية: دراسة تحليلية لآراء عينة من مسؤولي مراكز التدريب في عدد من الوزارات العراقية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 41(116)، 179-203. <http://search.mandumah.com/Record/938022>

Ahmad, M., W, Q., & Khattak, M. S. (2022). Intellectual capital, corporate social responsibility and sustainable competitive performance of small and medium-sized enterprises: Mediating effects of organizational innovation. *Kybernetes*, 2(3), 90-117. <https://doi.org/10.1108/K-02-2022-0234>

Alharbi, I. B., Jamil, R., Mahmood, N. H. N., & Shaharoun, A. M. (2022). Exploring the relationships between organizational culture, management control system and organizational innovation. *Global Business Review*, 23(3), 662-675. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972150919870341>

Ali, E. H., Ahmed, M., & Abdou, M. Y. K. (2021). ISO10015 adoption as a driver for better employees' performance: Implications for organizational excellence in egyptian tourism and hospitality industry. *International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management*, 7(1), 70-91. https://journals.ekb.eg/article_230769.html

- Azam, S. Mousavi, Seyed, H. & Mousavi, A. (2015). A study of the impacts of deploying training management systems on the effectiveness of on-the-job training (OJT) courses based on ISO10015 standard. *International Entrepreneurship Management Journal*, 2(3), 55-80.
- Ekundayo, M. S. (2022). *The Influence of knowledge management on organizational innovation mediated by organizational learning: A quantitative study* [Unpublished doctoral dissertation]. Capella University.
- Huang, P. L., Lee, B. C., Wang, C. S., & Sun, C. T. (2017). Relative importance of the factors under the ISO-10015 quality management guidelines that influence the service quality of certification bodies. *Journal of Economics and Management*, 13 (1), 105-137.
- Khashman, A. M. (2022). The impact of electronic human resource management (E-HRM) strategies on organizational innovation by knowledge repository as mediating role. In I. Management Association (Ed.), *Research Anthology on Human Resource Practices for the Modern Workforce*, 1352-1374. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3873-2.ch071>
- Mazlounian, S. (2019). The training need assessment on DACUM method and educational standard of ISO10015. *Research in School and Virtual Learning*, 6(4), 89-106. <https://doi.org/10.30473/etl.2019.5838>
- Ngo, X. T., Le, H. A., & Doan, T. K. (2022). The impact of transformational leadership style and employee creativity on organizational innovation in universities during the Covid-19 pandemic. *Humanities and Social Sciences Letters*, 10(1), 36-53. <https://doi.org/10.18488/73.v10i1.2234>
- Sareen, A., & Pandey, S. (2022). Organizational innovation in knowledge intensive business services: The role of networks, culture and resources for innovation. *FIIB Business Review*, 11(1), 107-118. <https://doi.org/10.1177/23197145211020737>
- Sawaeen, F., & Ali, K. (2020). The impact of entrepreneurial leadership and learning orientation on organizational performance of SMEs: The mediating role of innovation capacity. *Management Science Letters*, 10(2), 369-380. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.8.033>

- Shalbfaf, F., Baseri, H., Moallem, S. R., & Mousavi Bazaz, S. M. (2020). Surveying training needs of nursing staff of razi hospital, torbat heydarieh Iran through ISO10015 standard in 2018. *Future of Medical Education Journal*, 10(2), 320-351. <https://www.sid.ir/paper/696875/en>
- Taghipour, A., Amirhosein, M., & Mahdiah B. M. (2015). Evaluation of in-service training courses based on ISO10015 model (case study: Education department of exceptional children). *Journal of Social Issues & Humanities*, 3(1), 115-123.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, (2), 53-55. <https://dx.doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Tripathi, A., & Dhir, S. (2022). HRD interventions, learning agility and organizational innovation: a PLS-SEM modelling approach. *International Journal of Organizational Analysis*, 9(3), 140-165. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2021-3064>
- Van der Voet, J. (2019). Organizational decline and innovation in public organizations: A contextual framework of cutback management. *Perspectives on Public Management and Governance*, 2(2), 139-154. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvy010>
- Zhao, S., Jiang, Y., Peng, X., & Hong, J. (2021). Knowledge sharing direction and innovation performance in organizations: Do absorptive capacity and individual creativity matter? *European Journal of Innovation Management*, 24(2), 371-394. <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2019-0244>

ملحق

قائمة استقصاء الدراسة

.....: عزيزى الفاضل

تحية طيبة، وبعد

يقوم الباحث/ محمد علي أحمد عبد الله الحداد بإجراء بحث بعنوان "أثر تطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت".

وهذه قائمة استقصاء خاصة بهذه الدراسة، أرجو من سيادتكم تحديد درجة موافقتكم على كل عبارة منها، وذلك بوضع العلامة (√) تحت درجة الموافقة التي ترونها مناسبة من وجهة نظركم، علماً بأن ذكر الاسم غير مطلوب، وأن كل ما سوف تدلون به من آراء سيكون له طابع السرية التامة؛ إذ تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وإنني أشكر لكم سلفاً حسن تعاونكم ولكم مني كل تحية وتقدير.

وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر التحية والتقدير.

الباحث

بيانات عامة

1 - النوع

ذكر أنثى

2 - المستوى التعليمي

دون الجامعي جامعي دراسات عليا

3 - المستوى التنظيمي

موظف إدارة إشرافية (رئيس قسم) إدارة وسطى وعليا

4 - الخبرة (عدد سنوات العمل)

أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 20 سنة أكثر من 20 سنة

فيما يلي مجموعة من العبارات، الرجاء قراءتها جيداً، ووضع العلامة (√) في المربع الذي يعبر عن درجة اختيارك

جدولاً

العبارات الخاصة بتطبيق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

| م | الفقرة | يحدث بشدة | يحدث محايد | لا يحدث بشدة | لا يحدث بشدة |
|-----------------------------------|---|-----------|------------|--------------|--------------|
| تحليل نقاط الضعف في الأداء | | | | | |
| 1 | يتم توثيق إستراتيجيات القطاع وأولوياته. | | | | |
| 2 | يتم تحليل الأداء الحالي للعاملين وتحديد الأداء المطلوب. | | | | |
| 3 | يتم تحديد الفجوة في الأداء. | | | | |
| 4 | يتم تحديد الأسباب الجذرية لضعف الأداء. | | | | |
| 5 | يتم تحديد المنهج الملائم لمواجهة نقاط ضعف الأداء وحلها. | | | | |

تابع جدول أ

العبارات الخاصة بتطبيق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

| م | الفقرة | يحدث بشدة | يحدث محايد | لا يحدث بشدة |
|--------------------------------------|---|--------------|---------------|--------------------|
| 6 | يتم وضع تقرير تحليلي للأداء (يصف الأولويات وثغرات الأداء وأسبابها، واقتراح الحلول). | | | |
| تحديد الاحتياجات التدريبية | | | | |
| 7 | يتم إجراء دراسة تحليلية للقضاء على ثغرات الأداء. | | | |
| 8 | يتم تحديد مستوى أداء الموظفين وكفاءتهم المطلوبة لإنجاز العمل. | | | |
| 9 | يتم تحليل مستوى أداء الموظفين وكفاءتهم الحالية. | | | |
| 10 | يتم تحديد ثغرات الضعف ونقاطه في مستوى أداء الموظفين. | | | |
| 11 | يتم مراقبة ومتابعة احتياجات الموظفين المتوقعة لتطوير أدائهم الوظيفي. | | | |
| 12 | يتم وضع تقرير مفصل باحتياجات التدريب بما يتضمن تحليل العمل ونقاط الضعف الموجودة حالياً والمتوقعة في الأداء. | | | |
| التخطيط لنظام التدريب وتصميمه | | | | |
| 13 | يتم تحديد أهداف التدريب وفقاً لنتائج الدراسة التحليلية. | | | |
| 14 | يقوم القطاع بتحديد خصائص وصفات المتدربين. | | | |
| 15 | يقوم القطاع بتحديد موارد تطوير وتحديث التدريب (موارد مادية، بشرية). | | | |

تابع جدول أ

العبارات الخاصة بتطبيق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

| م | الفقرة | يحدث بشدة | يحدث محايد | لا يحدث بشدة | لا يحدث بشدة |
|----|--|--------------|---------------|--------------------|--------------------|
| 16 | يقوم القطاع بتحديد الجهة المسؤولة عن التدريب (تدريب داخل القطاع والمعاهد الإقليمية، تدريب خارجي). | | | | |
| 17 | يقوم القطاع بوضع خطة تنفيذ التدريب (إستراتيجية التدريب، أساليب التدريب وطرقه، نوع التدريب، جداول التدريب، مواد التدريب، الموقع والموارد، الجهات التدريبية المساعدة). | | | | |
| 18 | يقوم القطاع بتوفير مدربين ذوي كفاءة عالية طبقاً لخطة التدريب الموضوعية. | | | | |
| 19 | يقوم القطاع بالحصول على موافقة الإدارة على برامج التدريب وخطته قبل البدء فيه. | | | | |

تنفيذ التدريب

- | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 20 | يقوم القطاع بالانتهاء من جميع الإجراءات المساندة للتدريب قبل البدء فيه. | | | | |
| 21 | يقوم القطاع بمراقبة تطبيق التدريب. | | | | |
| 22 | يقوم القطاع بالانتهاء من جميع الإجراءات المصاحبة للتدريب بعد الانتهاء منه. | | | | |
| 23 | يقوم القطاع بتوفير الدعم والمساندة للتطبيق الفعال ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى مواقع العمل. | | | | |

تابع جدول أ

العبارات الخاصة بتطبيق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

| م | الفقرة | يحدث بشدة | يحدث بشدة | لا يحدث بشدة | لا يحدث بشدة |
|--|---|--------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 24 | يقوم القطاع بحفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالدورات التدريبية (قبل/ وبعد التطبيق). | | | | |
| تقييم نتائج التدريب | | | | | |
| 25 | يقوم القطاع بتقييم التأثيرات والنتائج الفورية للتدريب (فوائد الدورة التدريبية). | | | | |
| 26 | يقوم القطاع بتقييم تأثير التدريب ونتاجه. | | | | |
| 27 | يقوم القطاع بتقييم التأثيرات والنتائج الأخرى للتدريب (رضا المستثمرين، بيئة وجودة العمل). | | | | |
| 28 | يقوم القطاع بالتقييم والمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب على أرض العمل وبين خطة التطبيق التي تم وضعها. | | | | |
| 29 | يقوم القطاع بوضع تقرير بنتائج التقييم يحتوي أهم الملاحظات عن البرنامج التدريبي. | | | | |
| مراقبة برامج التدريب وتطوير أنظمتها | | | | | |
| 30 | يقوم القطاع بالاحتفاظ بسجلات تتعلق بالدورة التدريبية. | | | | |
| 31 | يقوم القطاع بتوثيق سجلات عن التوقعات والقرارات المتخذة خلال دورة التدريب. | | | | |
| 32 | يقوم القطاع بتوثيق سجلات تتعلق بنتائج المتدربين. | | | | |

تابع جدول أ

العبارات الخاصة بتطبيق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015)

| م | الفقرة | يحدث بشدة | يحدث محايد | لا يحدث بشدة |
|----|--|--------------|---------------|--------------------|
| 33 | يقوم القطاع بتوثيق سجلات تتعلق بنتائج الأعمال. | | | |
| 34 | يقوم القطاع بإضافة التحسينات باستمرار على دورة حياة التدريب. | | | |
| 35 | يقوم القطاع بوضع وتأسيس طرق لتطوير العلاقة بين الأهداف الإستراتيجية للشركة وبرامج التدريب. | | | |
| 36 | يقوم القطاع بوضع تصور لتطوير وتحسين التنسيق بين التدريب ومتطلبات الوظائف المختلفة. | | | |
| 37 | يقوم القطاع بتوثيق النتائج التي أسفرت عنها الدورات والبرامج التدريبية وعلاقتها بالعمل. | | | |
| 38 | يقوم القطاع بتوثيق نتائج الأداء الكلي والإجمالي لإدارة نظام التدريب. | | | |

جدول ب

العبارات الخاصة بمقياس الابتكار التنظيمي

| م | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|----|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | يهتم القطاع بوضع برامج تساعد العاملين على فهم آليات عمل الإدارة. | | | | | |
| 2 | توصل القطاع إلى اتخاذ سياسات وإجراءات جديدة لتطوير خدماته. | | | | | |
| 3 | ينتهج القطاع سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز. | | | | | |
| 4 | يمنح القطاع للعاملين الحرية في حل المشكلات الفورية المتعلقة بتقديم الخدمات. | | | | | |
| 5 | يتخذ القطاع إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين. | | | | | |
| 6 | يقوم القطاع بتحديث إستراتيجيته وتصميم خدماته ونظم الرقابة عليها. | | | | | |
| 7 | يقوم القطاع بإدخال أساليب وطرق وبرامج حاسبات واتصالات جديدة لعملياته الخدمية المقدمة للعملاء. | | | | | |
| 8 | يجري القطاع تغييرات في تصميم خدماته مواكبة للتقنيات الحديثة. | | | | | |
| 9 | ابتكر القطاع طرقاً لبناء عملياته الخدمية وتعديلها وتحسينها، باستخدام التكنولوجيا الحديثة. | | | | | |
| 10 | حصل القطاع على براءات اختراع تزيد من ابتكارته. | | | | | |
| 11 | أدخل القطاع تقنيات جديدة للمساعدة في تحسين خدماته. | | | | | |
| 12 | يجري القطاع تغييرات جذرية في استعمال نظم الحاسوب في عملياتها الإدارية. | | | | | |

د. محمد علي أحمد الحداد، اختصاصي بحوث وتطوير إداري وتنمية الموارد البشرية، وزارة الإعلام، دولة الكويت، دكتوراه في إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، 2022. الاهتمامات البحثية: التدريب والتطوير وتنمية بيئة العمل - الحوكمة - والتميز المؤسسي.

الإيميل: malialhaddad@hotmail.com

للاستشهاد:

الحداد، محمد علي. (2024). أثر تطبيق المواصفة الدولية لجودة التدريب (ISO10015) على الابتكار التنظيمي في قطاع الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الإعلام بدولة الكويت. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*, 50(192)، 305-357.

<https://doi.org/10.34120/jgaps.v50i192.155>

To cite:

Al-Haddad, M. A. (2024). The impact of the international standard specification (ISO10015) requirements for training quality on organizational innovation (An applied study on the administrative and financial affairs sector at the Ministry of Information in State of Kuwait). *Journal of the Gulf and Arabian Peninsula Studies*, 50(192), 305- 357.

<https://doi.org/10.34120/jgaps.v50i192.155>