

أثر اعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي دراسة استطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادية

أ.م.د. رعد يوسف كبرو/ كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية
الباحث/ عصام خيون حسون

المستخلص:

للتدريب أهمية قصوى؛ إذ يُعد استثماراً للمنظمة، ويُؤمن جودة الأداء، ويدعمه، ويبعد المنظمة عن شحة المهارات من خلال تهيئة العاملين للأعمال الحالية، والمستقبلية. وتمثلت مشكلة البحث في كيفية قياس أثر التدريب وفق المواصفة (ISO 10015) على جودة الاداء الرقابي وتقويم نتائج التدريب، لتحقيق أهداف التدريب. ويهدف البحث إلى معرفة الآثار الناجمة عن تطبيق المواصفة الدولية الإرشادية (ISO 10015) الخاصة بجودة التدريب على جودة العمل الرقابي على وفق معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) المتحقق في ديوان الرقابة المالية الاتحادية. وسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف المعرفية والتطبيقية بالاستناد إلى أربع فرضيات رئيسة، وأخرى فرعية.

وقد استخدمت الاستبانة -بشكل رئيس- في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث، إذ وزعت على عينة مكونة من (110) من العاملين في المستويات القيادية في ديوان الرقابة المالية الاتحادية من مديريين عامين، ومعاونيهم، وخبراء، ومديري التنسيق، ورؤساء الأقسام، ورؤساء هيئات الرقابة المالية. عن طريق تحليل إجاباتهم باستخدام مقاييس ملائمة، وأدوات إحصائية مناسبة؛ لبلوغ غاياتها. وخلص البحث لنتائج تحليلية أثبتت صحة الفرضيات المذكورة آنفاً بوجود أثر المواصفة الدولية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي، فضلاً عن وجود مستوى متوسط من تطبيق المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) ومعيار رقابة الجودة (ISSAI 40)، ووجود استنتاجات نظرية، وتطبيقية تخص موقع البحث، كما قدمت توصياتها باعتماد نموذج البحث؛ لتحقيق جودة الأداء للمنظمة والعاملين.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ التدريب - الرقابة - جودة العمل الرقابي.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
المجلد 21 العدد 84
الصفحات 119-86

البحث مستل من رسالة ماجستير

المقدمة

في إطار استراتيجيات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة أصبحت المنظمات تهتم بالتدريب أكثر باستخدام المعايير الدولية للمصادقة على جودة التدريب، وتعد المواصفة الدولية الإرشادية (ISO 10015) الخاصة بضمان جودة التدريب إحدى متطلبات نظام إدارة الجودة، وتقدم دليلاً إرشادياً لتلافي الأخطاء التي قد ترافق تطبيق البرامج التدريبية. ويحاول البحث إبراز أهمية التدريب لتحقيق جودة العمل الرقابي على وفق معيار رقابة الجودة (ISSAI 40)* الصادر من المنظمة الدولية للأجهزة الرقابية العليا (INTOSAI). ** . من خلال بحثه في بيئة العمل العراقية، وتطبيق فقراته وإجراءاته في واحدة من أعرق منظمات الدولة العراقية، وهو ديوان الرقابة المالية الاتحادي؛ لاضطلاع به بالمحافظة على أموال الدولة، ومكافحة الفساد الإداري، وتخصّصه بأعمال رقابة وتدقيق أداء السلطة التنفيذية، ومتابعة إنفاق، وتحصيل المال العام.

المحور الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

يُعدّ التدريب استثماراً للمنظمة؛ لذا ينبغي الاهتمام بتدريب العاملين لكي تتمكن المنظمة من مواجهة التزاماتها بالجودة والسرعة المطلوبتين، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتعزيز أداء موظفيها للوصول إلى الجودة المطلوبة. ويعمل ديوان الرقابة المالية الاتحادي على تدريب موظفيه، وشمولهم ببرامج تدريبية واسعة النطاق؛ بهدف تطوير موارده البشرية، ويُستخدم -أغلب الأحيان- شركات خارجية مُختصة في مجال التدريب؛ لتنفيذ برامجه التدريبية اللازمة؛ لذلك لا بد من وجود نظام لمتابعة وتقييم نتائج التدريب واثاره على جودة الاداء، لتحقيق أهداف التدريب لذا يحاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية؟

1- هل إن عيّنة البحث على معرفة وإدراك كافيين بكل من: [المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015)، وجودة العمل الرقابي على وفق المعيار (ISSAI 40) رقابة الجودة الصادر من منظمة (INTOSAI)]؟

2- هل إن ديوان الرقابة المالية الاتحادي يعتمد في استراتيجياته، وخططه التدريبية على تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015)، ويسعى إلى تحقيق الجودة المطلوبة في أداء أعماله؟

3- هل إن تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) في تدريب العاملين ذات علاقة معنوية في جودة العمل الرقابي؟

4- هل إن تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) في تدريب العاملين، ولاسيما العاملون في الرقابة والتدقيق يؤثر في جودة العمل الرقابي للديوان؟

* المعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبية (International Standards of Supreme Audit Institutions) (International Organization of Supreme Audit Institutions) ** المنظمة الدولية للأجهزة الرقابية العليا

ثانياً: أهداف البحث:

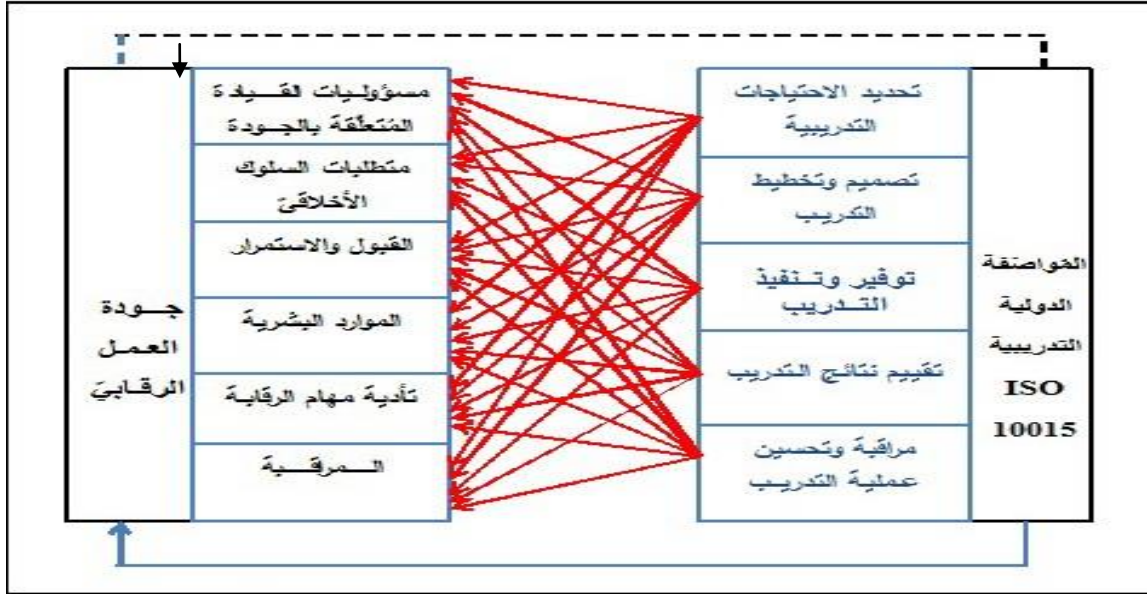
- يهدف البحث إلى معرفة الآثار الناجمة عن تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) الخاصة بجودة التدريب على جودة أداء العمل الرقابي إجمالاً.
- ولتحقيق ذلك يتوجّه البحث؛ لتحقيق أهداف فرعية، منها:
- 1- التحديد العلمي الدقيق لدرجة تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) ودرجة تطبيق المعيار (ISSAI 40) الخاص برقابة الجودة في المنظمة المبحوثة.
 - 2- بيان العلاقة والآخر الدقيق بأسلوب علمي (إحصائي) لتطبيقات المواصفة الدولية (ISO 10015) في مستوى جودة العمل الرقابي.
 - 3- تقديم بعض المقترحات، والتوصيات التي تسهم في تعزيز البرامج التدريبية ضمن المنظمة المبحوثة، وجعله متوافقاً وقواعد الإرشادات في المواصفة الدولية (ISO 10015) والمعيار (ISSAI 40) الخاص برقابة الجودة.

ثالثاً: أهمية البحث:

تنطوي أهمية البحث بوصفه يتعامل مع موضوع التدريب على وفق المواصفة الإرشادية (ISO 10015)، وبذلك يمكن عد هذا البحث رافداً اضافياً يزود المكتبتين العراقية والعربية ببحث أكاديمي حول الموضوع، كذلك تكمن أهمية هذا البحث في ديوان الرقابة المالية الاتحادية بصدر قانونه الجديد رقم (31) لسنة 2011 (المعدل)، والذي تشكل بموجبه مركز تدريبي متخصص يتولى تدريب وتطوير قدرات العاملين في الديوان والجهات الاخرى في المجالات المحاسبية والرقابية والادارية والقانونية. أما أهمية البحث في جودة العمل الرقابي فهو أول بحث على صعيد بحوث الدراسات العليا في جامعاتنا حسب علم الباحث تستخدم عناصر المعيار رقم (40) رقابة الجودة .

رابعاً: أنموذج البحث (المخطط الافتراضي)

يوضح الشكل (1) المخطط الافتراضي (أنموذج البحث) الذي تمّ استدراكه من العلاقة، والآخر الذي يحدثه متغير البحث (المستقل) المواصفة الدولية (ISO 10015) ومتغير البحث (التابع) جودة العمل الرقابي وفق والمعيار (ISSAI 40) الخاص برقابة الجودة ، وقد تضمن كل متغير من هذه المتغيرات الرئيسية عدداً من المتغيرات الفرعية، حيث يشير السهم المتقطع الى علاقة الارتباط والسهم غير المتقطع الى علاقة الاثر الاجمالية .



شكل (1) أنموذج البحث

خامساً: فرضيات البحث

الفرضيات تُحدّد نوعين من العلاقات بين متغيّري البحث:

- 1- الفرضية الرئيسية الأولى: يُوجد دليل إحصائي على وجود مستوى مقبول من تطبيق المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) بشكل متكامل، أو على مستوى المتغيّرات الفرعية.
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية: يُوجد دليل إحصائي على توافر مستوى مقبول من تطبيق جودة العمل الرقابي باعتماد معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) بشكل متكامل، أو على مستوى المتغيّرات الفرعية.
- 3- الفرضية الرئيسية الثالثة: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي. ويتفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي
 - ب- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تصميم وتخطيط التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.
 - ج- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توفير وتنفيذ التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.
 - د- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم نتائج التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.
 - هـ- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراقبة وتحسين عملية التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

- 4- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** وجود أثر ذي دلالة معنوية إحصائية للمواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي، ويتفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
- أ- وجود أثر ذي دلالة معنوية لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.
- ب- وجود أثر ذي دلالة معنوية لتصميم وتخطيط التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.
- ج- وجود أثر ذي دلالة معنوية لتوفير وتنفيذ التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.
- د- وجود أثر ذي دلالة معنوية لتقييم نتائج التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.
- هـ- وجود أثر ذي دلالة معنوية لمراقبة وتحسين عملية التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

سادساً: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

- 1- الكتب العربية، والأجنبية ذات العلاقة بالمُغيّرات المبحوثة.
 - 2- إصدارات منظمة الأيزو (ISO) في حدود المعايير، والمواصفة المُعتمدة.
 - 3- إصدارات منظمة (INTOSAI).
 - 4- الدوريات الأجنبية (مقالات، بحوث، دراسات).
 - 5- المصادر المتاحة في شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).
- ولأجل الوصول إلى أهداف البحث، واختبار فرضياتها فقد جمعتُ البيانات من خلال:
- أ- إصدارات قسم التدريب والتأهيل الخاصة بنشاط التدريب:
- ب- المُقابلات المباشرة : تم إجراء مجموعة من المُقابلات المباشرة مع رئيس وموظفي قسم التدريب، ورئيس وموظفي (فريق مراقبة الجودة) للعمل الرقابي في ديوان الرقابة المالية الاتحادي.
- ج- الاستبانة: قام الباحثان بتصميم الاستبانة الخاصة بالبحث **كما في الملحق رقم (1)** للحصول على البيانات للجانب العملي للبحث؛ وبالاستناد إلى قائمة الفحص للمواصفة الدولية الخاصة بتدريب الجودة (ISO 10015: 1999)، تمت صياغتها بناءً على فقرات المواصفة نفسها، وبصياغة تتلاءم ومفهوم المُتغيّر المُراد قياسه، فضلاً عن ملاءمتها بيئة البحث؛ لتحقيق متطلباتها، وكذلك معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) الصادر عن منظمة (INTOSAI). ولأغراض تحديد آراء المُستجيبين في مفردات الاستبانة استخدم مقياس ليكرت ذي الخيارات الخماسية، وهو مقياس شائع الاستخدام في البحوث الإدارية والاجتماعية، ويتشكّل بـ (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق بشدة)؛ لتصنيف درجات الإجابة مع مضمون الفقرة، والتي يتراوح مداها بين (1-5) درجات مع تحديد الدرجة الكبرى للدرجة الأكثر انفاقاً.

سابعاً: مجتمع البحث وعينة.

يمثل مجتمع البحث موظفي ديوان الرقابة المالية الاتحادي الذي يعد واحداً من أعرق منظمات الدولة العراقية، لاضطلاعهم في المحافظة على أموال الدولة، ومكافحة الفساد الإداري، وتخصّصه بأعمال رقابة وتدقيق أداء السلطة التنفيذية، ومتابعة إنفاق، وتحصيل المال العام. أما عينة البحث فتتكون من مستويات قيادية من مدراء عامين، ومعاونيهم، والخبراء، ومدراء التنسيق، ورؤساء الأقسام و رؤساء هيئات الرقابة المالية عن طريق توزيع استبانة لمعرفة اجاباتهم اذ بلغ عدد الاستمارات الموزعة للتحكيم (126) استمارة أعيد منها للباحث (115) استمارة، فيما كان عدد (5) استمارات غير صالحة (باطلة)؛ وبذلك أصبح (110) استمارات صالحة نسبته (87%)، يوضح الجدول (1) تحليل البيانات للمعلومات العامة للعينة المبحوثة أنها كانت كالآتي :

الجدول (1) خصائص العينة المبحوثة

ت	الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	59	54
		انثى	51	46
		المجموع	110	100
2	العمر	من 30 الى 39 سنة	4	3.7
		من 40 الى 49 سنة	39	35.5
		من 50 الى 59 سنة	59	53.5
		من 60 سنة فأكثر	8	7.3
		المجموع	110	100
3	المؤهل العلمي والمهني	بكالوريوس	55	50
		دبلوم عالي	13	12
		ماجستير	7	36.
		دكتوراه	7	36.
		محاسب قانوني	28	25.4
		المجموع	110	100
4	التخصص العلمي	محاسب	78	70.9
		ادارة اعمال	22	20
		قانون	1	0.9
		اقتصاد	6	5.5
		أخرى	3	2.7
		المجموع	110	100

2.7	3	أقل من 9 سنوات	عدد سنوات الخدمة في العمل الرقابي	5
9	10	من 10 الى 14 سنة		
13.7	15	من 15 الى 19 سنة		
19	21	من 20 الى 24 سنة		
31	34	من 25 الى 29 سنة		
24.6	27	اكثر من 30 سنة		
100	110	المجموع	المنصب الحالي	6
3.6	4	مدير عام		
3.6	4	م. مدير عام		
8.2	9	خبير		
5.5	6	مدير تنسيق		
10	11	رئيس قسم		
69.1	76	رئيس هيئة رقابية		
100	110	المجموع		
37.29	565	داخل الديوان	عدد الدورات التدريبية	7
58.28	883	خارج الديوان		
4.42	67	المتخصصة بالجودة		
100	1515	المجموع		

يلاحظ من **الجدول (1)** ان توزيع العينة بحسب الجنس سجل نسبة (54.%) للذكور بينما كانت نسبة الاناث (46.%). اما توزيع العينة بحسب العمر فقد سجلت أعلى نسبة الفئة العمرية (50-59) سنة حيث بلغ عددهم (59)مبحثاً بنسبة (53.5%) ، بينما سجلت أدنى نسبة الفئة العمرية (30-30) حيث بلغ عددهم (4)مبحثين بنسبة (3.7%). اما توزيع العينة بحسب المؤهل العلمي والمهني فقد كانت أعلى نسبة لحملة شهادة البكالوريوس حيث بلغ عددهم (55) مبحثاً بنسبة(50%) وادنى نسبة كانت لحملة الدكتوراه والماجستير حيث بلغ عددهما (7) مبحثين بنسبة(7%) ، ويلاحظ وجود تقارب بين شهادة البكالوريوس والشهادات العليا بنسبة (50%) لكل منها، ولكن تعدّ هذه النسبة مؤشراً جيداً من ان الديوان يعتمد على ذوي المؤهلات العلمية المهنية والاكاديمية لتولي هذه المناصب الإدارية القيادية. اما توزيع العينة بحسب التخصص العلمي فقد ظهرت النسبة الاعلى لأختصاص المحاسبة حيث بلغ عددهم (78)مبحثاً بنسبة(70.9%)، فيما كان القانون ادنى نسبة بعدد (1) مبحثاً وبنسبة(0.9%) وهذا ينسجم وطبيعة عمل الديوان كجهة مهنية تدقيقية. اما توزيع العينة بحسب سنوات الخدمة في العمل الرقابي فقد أظهرت نتائج الاستبانة اغلبية الذين شملهم الاستبيان كان لديهم خدمة (25-29) سنة حيث بلغ عددهم (34)مبحثاً بنسبة(31%)، فيما سجل أدنى نسبة 9 سنوات فأقل حيث بلغ عددهم (3) مبحثين بنسبة(2.7%)، وهذا يؤشر على أن عينة البحث لها خبرة متراكمة وقدرات في التعامل مع الظروف المتغيرة .

اما توزيع العينة بحسب المنصب الاداري فقد كانت أعلى نسبة لمنصب رئيس هيئة رقابية حيث بلغ عددهم (76) مبعوثاً بنسبة (69.1%) فيما سجل ادنى نسبة مدير عام ومعاون مدير عام حيث بلغ عددهما (4) لكل منهما بنسبة (3.6%) وهذا ما كان متوقعاً من الباحثان لأن أن الهيئات الرقابية هي اكثر التشكيلات عدداً في الديوان بسبب عملها في تدقيق الوحدات الخاضعة للرقابة. واخيراً توزيع العينة بحسب الدورات التدريبية فقد أظهرت النتائج ان اغلبية الذين شملهم الاستبيان كانوا من الذين حصلوا على دورات خارج الديوان بنسبة (59%)، يليه من الذين حصلوا على دورات داخل الديوان بنسبة (38%) ثم الدورات المتخصصة بالجودة (3%)، يلاحظ أن التدريب خارج العراق موضوع اهتمام قيادة الديوان وضرورة عملية لتطوير الموظفين إذ بلغ معدل (8) دورات لكل مشارك، فيما كان معدل الدورات أجمالاً هو (14) دورة لكل مشارك وهذا يعزز من الاداء المهني ويزيد من جودة العمل الرقابي.

المحور الثاني/ الجانب النظري

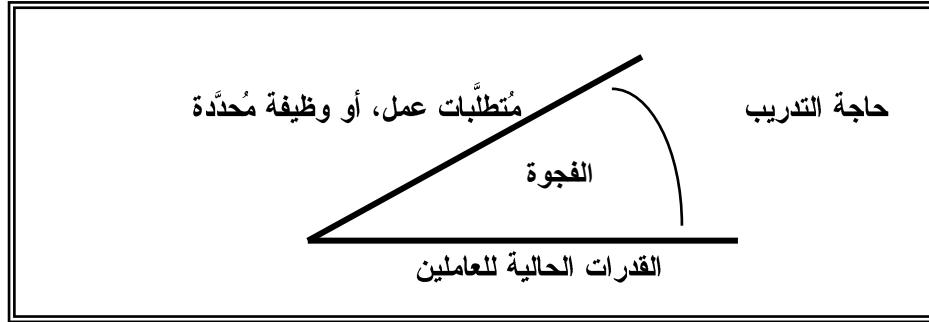
أولاً: العملية التدريبية

يُقصد بالعملية التدريبية: سلسلة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها في ضوء منهجية علمية مُحَدَّدة تتصف بالتسلسل المنطقي الذي يُؤدِّي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة من التدريب (الصيرفي، 2009: 81)، أو هي مجموعة الأنشطة، أو العمليات الفرعية التي تُوجَّه لعدد من المُدرِّبين؛ لتحقيق أهداف مُعيَّنة في برنامج تدريبي مُعَيَّن، وتحدث الآثار المطلوبة فيه (درة والصباغ، 2008: 314). وبناءً على ما ورد في المواصفة الدولية (ISO-10015) يُحدِّد (Dessler, 2011: 293) مراحل العملية التدريبية بأربع مراحل رئيسة وهي:

- 1- مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية.
 - 2- مرحلة تصميم، وتخطيط التدريب.
 - 3- مرحلة تنفيذ التدريب.
 - 4- مرحلة تقييم نتائج التدريب.
- ولتوجَّه البحث في اختيار العملية التدريبية على وفق المواصفة الدولية للتدريبية (ISO-10015) فقد جرى بحث ذلك تفصيلاً، وخُصِّصَ له **الفقرة (ثالثاً)** لاحقاً للإيفاء بما يُمكن عرضه بخصوص العملية التدريبية.

1- مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية.

يُعَدُّ تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الأولى في تصميم العملية التدريبية، وهي العملية المُستخدمة لتحديد كون التدريب ضرورياً أم لا (Noe, 2002: 72). وتُعرَّف عادة احتياجات التدريب كـ فجوة بين مُطلَبات وظيفة مُعيَّنة وقدرات الموظف الذي يُشغِّلها حالياً، وكما في **الشكل (2) الآتي (chang, 2007: 64)**.



الشكل (2) حاجات التدريب

Source:(chang, Enhancing the Quality of a Public Administration Training Plan through Knowledge Management, 2007: 64).

ويتم تحديد الاحتياجات التدريبية على مستويين رئيسين، أولهما: التحليل على المستوى التنظيمي (Organization Level)، وآخرهما: على المستوى الفردي (Individual Level) .

2- مرحلة تصميم وتخطيط التدريب

بعد تحديد الفجوات التدريبية والأفراد الذين يحتاجون إلى جهد تدريبي مُحَدَد، ومُنْظَم تبدأ عملية بناء، وتصميم البرامج التدريبية بطريقة مُتضمنة مجموعة إجراءات مُتسلسلة (بربر، 2012: 261).

3- مرحلة تنفيذ التدريب

إنَّ مرحلة التنفيذ هي مرحلة إدارة البرنامج، وإخراجه إلى حيز التنفيذ، ويتم تحديد المكان والزمان للبرنامج، وفي الغالب يتم تحديد مُشرف أو مُنسّق لتنفيذ البرنامج، وفي هذه المرحلة يتبين حُسن وسلامة عملية التخطيط، ومدى إمكانية تطبيقه بنجاح (حسونة، 2011: 140)، وفي هذه المرحلة أيضاً يقع الدور الرئيس على عاتق مُنسّق البرامج التدريبية الذي يكون مسؤولاً عن عملية التنفيذ، وتتضمن هذه المرحلة نشاطات ترتيبات المكان، توفير مُساعدات الإيضاح السمعية والبصرية، الاتصال بالمُدرِّبين، الاتصال بالمُتدرِّبين، مُراقبة سير العملية (جودة، 2010: 195).

4- مرحلة تقييم نتائج التدريب

هي العملية التي يتم من خلالها تحديد مدى فعالية البرامج، والجهود التدريبية، ودرجة تحقيقها للأهداف المُخطَّط لها، والأسباب التي حالت دون تحقيق هذه الأهداف، وكذلك استبعاد البرامج قليلة التأثير، وتحديد نقاط الضعف داخل البرامج ومُعالجتها (Byars & Rue, 2004: 196). كما أنها عملية تحديد فعالية برنامج التدريب للتحقق من ان النتائج إيجابية ومُرضية، سواء للمسؤولين عن البرنامج، أو للمُدرِّبين في المستويات العليا الذين سوف يتخذون القرارات استناداً إلى تقييم برنامج التدريب (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2010: 1).

■ نماذج تقييم تدريب الموارد البشرية

إنَّ أنموذج التقييم يُحدّد المعايير، ويُركّز على الجهد للتقييم؛ ولأنَّ بالإمكان فحص برنامج تدريب وتطوير الموارد البشرية من وجهات نظر مختلفة، ومن المهم تحديد الأنموذج وذلك من خلال **الجدول (2)** وكما يأتي:

الجدول (2)

نماذج أو أطر لتقييم تدريب الموارد البشرية

ت	النموذج أو الاطار	معايير تقييم الاداء
1	Kirkpatrick (1994)	أربعة مستويات: ردّ الفعل، التعلم، السلوك الوظيفي، والنتائج
2	CIPP (Galvin, 1993)	أربعة مستويات: السياق، المدخلات، العمليات، والمُنتج
3	CIRO (Warr et al., 1970)	أربعة مستويات: السياق، المدخلات، ردّ الفعل، والنتائج
4	Brinkerhoff (1987)	ست مراحل: تحديد الأهداف، تصميم البرامج، تنفيذ البرامج، النتائج المباشرة، استخدام النتائج الوسيطة، والآثر والقيمة.
5	Systems approach (Bushnell, 1990)	أربع مجموعات من النشاطات: المدخلات، العمليات، المخرجات، والنتائج.
6	Kraiger, Ford and alas (1993)	نظام تصنيف يُحدّد ثلاث مستويات من نتائج التعلم، وهي: (إدراكي، مهاري، وعاطفي).
7	Kaufman and Keller (1994)	خمسة مستويات: التمكين، التفاعل، الاكتساب، التطبيق، المخرجات النظامية، والنتائج المجتمعية.
8	Holton (1996)	حدّد خمس مستويات من المتغيرات والعلاقات بينهما: التأثيرات الثانوية، عوامل الدافعية، العوامل البيئية، النتائج، والقابلية/عوامل التمكين.
9	Phillips (1996)	خمسة مستويات: التفاعلات وخطط العمل، التعلم، تطبيق التعلم في الوظيفة، نتائج الأعمال، والعائد على الاستثمار.

Source: (Kumpikaite, Human Resource Training Evaluation, 2007: P 31).

ويُعدُّ أنموذج (Kirkpatrick: 1994) أكثر النماذج استخداماً، ويُفضّل استخدامه؛ بسبب تعريضه للتقييم بأثر رجعي (Kumpikaite, 2007: 31) وهو كما في الجدول (3) الآتي:

جدول (3)

مستويات تقييم البرنامج التدريبي / أنموذج (Kirkpatrick)

ت	المستوى	المعايير	التركيز
1.	الأول	ردود الفعل	رضا المُتدرّب.
2.	الثاني	التعلم	اكتساب المعرفة، القدرات، الاتجاهات، السلوك.
3.	الثالث	السلوك الوظيفي	تحسين السلوك الوظيفي.
4.	الرابع	النتائج	نتائج الأعمال المُنجزة، انخفاض دوران العمل.

Source: Noe, Employee Training & Development, 2002.

ويخلص **الباحثان** إلى أنَّ تقييم التدريب هو عملية منهجية لتقييم نتائج التدريب، وهناك علاقة بين التدريب والجودة. وتقييم جودة التدريب هو دراسة خصائص التدريب الفردية والتنظيمية التي تؤثر في عمليات التدريب، قبل التدريب، وأثنائه، وبعده، كما يركز تقييم التدريب على نظام التعلم كلّهُ؛ مما يوفر جودة التدريب الكليّ فيه.

ثانياً : مفهوم التدريب على وفق ادارة الجودة والأيزو (ISO 9000) .

عرفت المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) التدريب بأنه "عملية توفير وتطوير المعرفة والمهارات والسلوكيات للإيفاء بمتطلبات المنظمة" (ISO 10015, 1999:1), فيما عرفها (Dessler, 2011:292) بأنها "عملية تزويد العاملين بمهارات خاصة، ومساعدتهم لتصحيح الانحراف في مستوى الأداء الحالي".

ويُعدُّ التدريب مطلباً مُهماً في كلِّ الأدبيات، والأفكار التي اهتمت بالجودة، ونادى بها رؤاد الجودة الأوائل، ويُمكن ملاحظة ذلك من خلال ما طرحوه. فقد أكد (Deming) الرائد الأول للجودة في عصرنا الحديث، في كتابه (الخروج من الأزمة) على (14) مبدأ لإدارة الجودة، خصَّص المبدأين (6) و (13) للتدريب، ونصَّ المبدأ (6) على "استخدام الطرائق الحديثة للتدريب في العمل". أمَّا المبدأ (13) فقد نصَّ على "وضع برنامج فعال للتعليم، وإعادة التدريب" (Stevenson, 2012:385). أمَّا (Juran) فقد لخصَّ أفكاره عن الجودة في عشر نقاط. فقد نصَّت النقطة الرابعة على "الاهتمام بعملية التدريب" (العزاوي, 2010:256)، ويعتقد (Juran) أيضاً أنَّ التدريب، وإشراك جميع الموظفين ضروريُّ للتأكد من تحقيق التحسين المستمرِّ للجودة" (schroeder, 2007:146). فيما حدَّد (Crosby) برنامج العيب الصفري (zero-defects) الذي يتكوَّن من (14) خطوة، والذي يتطلَّب مشاركة جميع الوظائف فيها. هذه الخطوات توفر الأساس لتحسين الجودة بغضِّ النظر عن فلسفة الجودة المُستخدمة في المنظمة. فقد نصَّت الخطوة (8) على " التركيز على تعليم الموظَّفين، وتدريب المُشرفين على القيام بدورهم في تحسين الجودة" (العزاوي, 2010:279). كذلك فقد أهتم الفائزون بجائزة بالدريدج (Baldridge Award)، وهي إحدى جوائز الجودة المشهورة بالتدريب، وإعطاؤه أولوية كبرى، ودعمًا واسعاً (Omachonu&Ross, 2005:86).

كذلك يُعدُّ التدريب جزءاً مُهماً من مواصفات عائلة (ISO 9000) إذ يُعدُّ من ضمن الفقرات الأساسية للمواصفتين (ISO 9001) و (ISO 9004)، وتم إعدادهما باتجاه تحقيق التكامل والتنسيق بينهما، وأطلق عليهما مصطلح الثنائي المتوافق (Consistent pair)، وُعدت التطبيقات الفاعلة لهاتين الموصفتين أنموذج الامتياز في الأعمال، والتطوير المستمرين؛ لتحقيق منهجية الإدارة الشاملة للجودة (الفراز، عبد المالك, 2004:13) .

إذ إن المواصفة (ISO 9001:2008) تمثل (متطلبات نظام ادارة الجودة) التي تتكون من ثماني فقرات اساسية خصصت الفقرة السادسة منها للموارد البشرية. فقد نصت الفقرة في بنودها على اهمية التدريب والكفاءة (ISO 9001, 2008:6)

فيما تناولت المواصفة (ISO 9004, 2009:P.6-7) منهج إدارة الجودة لتحقيق النجاح المُستدام للمنظمة، والتي تتكوَّن من ثماني فقرات أساسية، فقد نصَّ البند (3-6) من الفقرة السادسة (إدارة الموارد) على موضوع العاملين بالمنظمة في عدة موضوعات فرعية على أهمية اشراكهم بالتدريب ، كمورد مهم ذي قيمة كبيرة في إنشاء نظام إدارة الجودة .

ثالثاً: المواصفة الخاصة بجودة التدريب (ISO 10015:1999)

1- مفهوم المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015)

عرف (Yiu & Saner, 2005:13) المواصفة بأنها أداة لإدارة الجودة الخاصة بالتدريب؛ لتعزيز الترابط بين التدريب ومتطلبات الأداء للمنظمة. فيما عرفها (العزاوي, 2009:221) بأنها مواصفة تؤكد الجودة للتعليم والتدريب، وتعد مواصفة فنية منفصلة؛ لمساعدة المنظمات على التحكم، وإدارة برامج، وأنظمة التدريب، وأداة للإدارة الاستراتيجية لتطوير الموارد البشرية. والمواصفة أقرت بأعمال اجتماع اللجنة الفنية (ISO/TC 176) المنعقد في أيلول عام 1999 في سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأميركية إذ صوتت الأغلبية الساحقة من الأعضاء لصالح الوثيقة، والتي انبثق عنها المعيار الدولي (ISO 10015)، إدارة الجودة - إرشادات للتدريب (Saner, 2002:53)، ونُشر رسمياً من قبل المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) في 1999/12/15 (www.iso.org).

وتهدف المواصفة الى مساعدة المنظمات في متابعة، وإدارة برامج، وتعميم التدريب، والتأكد من ان أنظمة وبرامج التدريب الموجودة في الشركات تحقق نتائج واضحة للشركة من خلال الفوائد المرجوة من الاستثمارات في التدريب، ومساعدة الإدارة على التدريب، وتطبيق ما يتعلمه الموظفون من خلال برامج تدريبية (العزاوي, 2009:221).

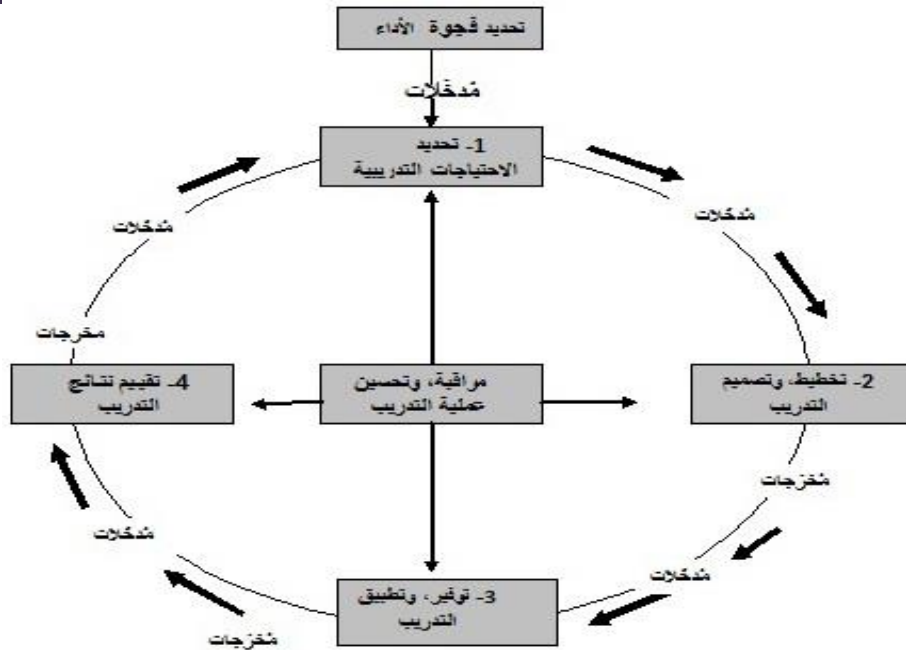
وللمواصفة الدولية (ISO 10015) خصيصتان تدريبيتان في غاية الأهمية أولهما الربط بين الاستثمار في التدريب وبين الأداء التنظيمي، وثانيهما التدريب قائم على أسس ومبادئ التعلم التنظيمي (Yiu & Saner, 2005:11).

2- إرشادات التدريب بموجب المواصفة الدولية ISO 10015 (Guidelines for Training)

أ- التدريب عملية بأربع مراحل. (Training: A four-stage process)

بإمكان التدريب المخطط والمنظم تقديم اسهاما فاعلا في مساعدة المنظمة لتحسين قدرتها على تحقيق أهداف الجودة، ومن الشكل (3) نجد أن المواصفة الدولية (ISO 10015) قد حددت مراحل العملية التدريبية بأربع مراحل متتابعة، ويتعين على الإدارة مراقبتها، ووجوب إحكام السيطرة عليها، وتشكل المراقبة وتحسين عملية التدريب جزءاً يكمل المراحل الأربعة، وهي:

- (أولاً) تحديد الاحتياجات التدريبية.
- (ثانياً) تصميم، وتخطيط التدريب.
- (ثالثاً) توفير، وتنفيذ التدريب.
- (رابعاً) تقييم نتائج التدريب.



الشكل (3)

مراحل العملية التدريبية على وفق المواصفة التدريبية ISO 10015

Source:(Yiu & Saner, ISO 10015 assures the quality and return on investment of training, 2005:1).3.

كما يُلاحظ من الشكل (3) أنه يمثل مراحل عملية التدريب المُتتَابِعَة، والتي تمثل مُخرجات كل مرحلة مُدخلات للمرحلة اللاحقة لها على وفق أنموذج العملية (Process Model) التي قامت على أساسها المواصفة (ISO 9001) في إدارة الجودة.

ب - المرحلة الأولى: تحديد احتياجات التدريب (Defining Training Needs)

ينبغي المباشرة بعملية التدريب بعد إجراء عملية تحليل احتياجات المنظمة، وتحديد الكفاءة المطلوبة لكل مهمة، أو عمل مؤثر في تحقيق جودة المنتجات المطلوبة، ومقارنة ذلك بالكفاءة المتوافرة لدى العاملين فيها؛ لوضع الخطط لردم الفجوة بين ما هو كائن، وما يجب أن يكون، وكذلك يجب الأخذ بالحسبان الكفاءة المُستقبليّة المُتوقَّعة.

تتضمن مرحلة تحديد احتياجات التدريب ست فقرات فرعية أساسية وهي: (ISO 10015,1999:3-4).

(أولاً) تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة.

(ثانياً) تحديد، وتحليل مُتطلبات الكفاءة .

(ثالثاً) مراجعة الكفاءة.

(رابعاً) تحديد فجوات الكفاءة .

(خامساً) تحديد الحلول لردم الفجوات في الكفاءة.

(سادساً) تحديد مواصفات الاحتياجات التدريبية .

ج - المرحلة الثانية: تصميم، وتخطيط التدريب (Designing and Planning Training)

تُعدّ مرحلة التصميم، والتخطيط الأساس لتهيئة خطة التدريب، وتشمل هذه المرحلة ما يأتي:

- تصميم، وتخطيط الإجراءات التي ينبغي اتخاذها؛ لمعالجة الفجوة الحاصلة في الكفاءة.
- تحديد المؤشرات (Criteria) اللازمة؛ لتقييم نتائج التدريب، ومراقبة عملية التدريب.

ولقد حدّدت المواصفة الدولية (ISO 10015) في هذه المرحلة أربعة شروط؛ لتنفيذ هذه المرحلة، وهي: (ISO 10015,1999:4-5).

(أولاً) تحديد المحدّات أو القيود .

(ثانياً) طرائق التدريب، ومعياري اختيارها.

(ثالثاً) مواصفات الخطة التدريبية .

(رابعاً) اختيار مُنفذ التدريب (المُدرّب).

د - المرحلة الثالثة: توفير وتنفيذ التدريب (Providing for the training)

من مسؤولية مُنفذ التدريب الاضطلاع بجميع النشاطات المُتخصّصة؛ لتقديم التدريب ضمن مواصفات خطة التدريب، فضلاً عن ذلك قيام المنظمة بتوفير الموارد اللازمة، والضرورية لتأمين الخدمات لمُنفذ التدريب؛ للقيام بالعملية التدريبية، فضلاً عن توفير الدعم وقد حدّدت المواصفة لهذه المرحلة ثلاثة مُتطلبات دعم، وكما يأتي: (ISO 10015,1999:7).

(أولاً) الدعم قبل التدريب .

(ثانياً) الدعم أثناء التدريب .

(ثالثاً) الدعم بعد التدريب .

هـ - المرحلة الرابعة: تقييم نتائج التدريب (Evaluating training outcomes)

إنّ الغرض من تقييم نتائج التدريب هو التأكد من أنّ الأهداف تحقّقت لكلّ من المنظمة والتدريب، والوصول إلى النتيجة التي تُفيد بفاعلية التدريب المُنفذ؛ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية، والتطويرية على البرامج اللاحقة؛ ولما كانت المواصفة الدولية تعتمد على مبدأ أنموذج العملية فمدخلات تقييم نتائج التدريب تتمثل في الآتي: (ISO 10015, 1999: 8).

(أولاً) مواصفات احتياجات التدريب (من المرحلة الأولى "تحديد احتياجات التدريب").

(ثانياً) مواصفات خطة التدريب (من المرحلة الثانية "تصميم وتخطيط التدريب").

(ثالثاً) سجلات نتائج التدريب (من المرحلة الثالثة "توفير وتنفيذ التدريب").

يتعذر -غالباً- التقييم المُتكامل لنتائج التدريب إلى حين مُراقبة، واختبار المُتدربين في عملهم؛ لذا بعد مرور مدة مُحدّدة على إكمال التدريب على إدارة المنظمة القيام بإجراء تقييم؛ للتحقق من مستوى المقدرة والكفاءة التي تحققت، وعلى أساس أمدين هما:

(أولاً) التقييم على الأمد القصير.

(ثانياً) التقييم على الأمد الطويل.

و- مراقبة، وتحسين عملية التدريب (Monitoring and improving the training process)

إنَّ الغرض الأساسيَّ من المراقبة (Monitoring) هو التأكد من أنَّ عملية التدريب -كجزء من نظام الجودة المُستخدَم في المنظمة- تُدار، وتُنَفَّذ على النحو المطلوب من خلال التوصل -بالدليل الموضوعي- إلى أنها كانت فاعلة في مواجهة مُتطلَّبات التدريب للمنظمة. ومن خلال الشكل (3) المذكور أنفاً لمرحلة العملية التدريبية المذكورة أنفاً إذ يتضح أنَّ التدريب على وفق المواصفة الدولية (ISO 10015) يمرُّ بأربع مراحل متتابعة، ويوضح -أيضاً- دور المراقبة في مراجعة عملية التدريب برمتها في كلِّ مرحلة من هذه المراحل الأربع (ISO 10015,1999:8).

وينبغي -أيضاً- أن يقوم بعملية المراقبة أشخاص ذوي مقدرة وكفاءة على وفق الإجراءات المنظمةة المتبعة والمؤتقة حين يكون ذلك مُمكنًا، وأن يكونوا مُستقلين عن الوظائف المباشرة بالنشاطات التدريبية، وتشمل طرائق المراقبة: الاستشارة (consultation)، الملاحظة (observation)، وجمع البيانات (data collection)، وتعدُّ المراقبة أداة قيمة لتعزيز فاعلية عملية التدريب.

تتضمَّن مُدخلات المراقبة السجلات كافة (Records) المُستمدَّة من جميع مراحل عملية التدريب؛ وبناءً على هذه السجلات تتمُّ مراجعة المراحل المختلفة للكشف عن قضايا (Issues) عدم المطابقة؛ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، ومثل هذه المُدخلات يُمكن جمعها، واعدائها الأسس التي يُمكن الاعتماد عليها باستمرار؛ لتصبح الأساس للمُصادقة (Validation) على عملية التدريب، وتقديم التوصيات للتحسين.

وإذا ما اتبعت الإجراءات، واستوفت المُتطلَّبات المحددة يتعيَّن تحديث سجلات كفاءة، ومقدرة الأشخاص المُتدربين؛ لتعكس مؤهلاتهم الإضافية التي اكتسبوها من التدريب (ISO 10015,1999:9).

رابعاً: جودة العمل الرقابي :

1- مفهوم الجودة (Concept of Quality)

مفهوم الجودة يُعطي معاني مُختلفة باختلاف الأفراد، والأوقات اعتماداً على الموقف، فقد تعني الجودة المعولية، أو الأداء، أو المتانة، أو التسليم في الموعد المحدد، أو الشكل الخارجي، أو تطابق الخدمة أو المنتج مع المواصفات المحددة، أو تعني التميز، ولكنها -في الأرجح- مجموعة من هذه العوامل (الخطيب، 2008: 20) فقد عرَّفها (Krajewski & etal; 2010:187) بأنها مُصطلح يُستخدَم من قبل الزبائن لوصف رضاهم المُتحقَّق من الخدمة بشكل عام، أمَّا (Stevenson,2012: 371) فقد عرَّفها بأنها: قدرة المنظمة على تلبية توقعات الزبون من خلال تقديم المُنتجات والخدمات. والتعريفات كثيرة إلا أنَّ هناك تعريفين نالا اعترافاً واسعاً، وعبراً عن نظريتين سائدتين في التعامل مع مفهوم الجودة. الأول قدَّمه (Crosby) إذ عرَّف الجودة بأنها: "المطابقة للمواصفات" (Conformance to specifications)، والآخر قدَّمه (Joran)، وعرَّفها بأنها "الملاءمة للاستعمال" (Fitness for Use). والواقع أنَّ المطابقة للمواصفات هو الأكثر تمثيلاً للمدخل الإنتاجي الذي يُخضع الجودة لمُتطلَّبات التصميم والعملية الإنتاجية، في حين أنَّ الملاءمة للاستعمال هو أكثر تمثيلاً للمدخل التسويقي؛ ومن ثم تكون أكثر اقتراباً من الزبون الذي يمثل المُستفيد من الجودة، والحكم الأخير عليها (نجم، 2007: 405).

وقد مر مفهوم الجودة بأربع مراحل تطويرية رئيسة، هي:

- أ- المرحلة الأولى: المعاينة (الفحص) (Inspection).
 - ب- المرحلة الثانية: مراقبة الجودة (Quality Control).
 - ج- المرحلة الثالثة: تأكيد ضمان الجودة (Quality Assurance).
 - د- المرحلة الرابعة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total quality management).
- 2- العمل الرقابي (The Control Work)

هو الجانب التطبيقي لمفهوم الرقابة، والذي يشتمل على الإجراءات، والأساليب الهادفة إلى التحقق من سلامة شيء ما بموجب معايير مناسبة، ومقبولة. واصطلاحاً لم يحظ مصطلح الرقابة بمعنى واحد فقد تعددت مفاهيمه، وتنوعت، وسنتطرق فيما يأتي إلى أهمها كما في الجدول (4).

الجدول (4)

مفهوم الرقابة لدى بعض من الكتاب، والباحثين

ت	الباحث/ الكاتب/ السنة	مفهوم الرقابة
1	Griffin,2002:616	هي مطابقة النشاطات التنظيمية؛ لكي تتم المحافظة على عناصر الأداء المستهدفة، والبقاء ضمن الحدود المقبولة بمتطلبات المنظمة.
2	Hitt et al,2009:419	هي تعديل في النشاطات والسلوكيات داخل المنظمات؛ لغرض إصدار الأحكام، وإجراء المطابقة مع المعايير، أو الأهداف.
3	2010: , Fellenz & Martin(412)	هي وظيفة تُستخدم؛ لتعديل النشاطات التنفيذية، والنتائج، أو المجالات الأخرى ذات الصلة على وفق المعايير، والخطط، والأهداف الموضوعية.
4	Robbins et al,2011:35	عملية مراقبة الأداء، ومقارنتها مع الأهداف، وتصحيح أي انحرافات مهمة.
5	Williams,2011:492	هي عملية وضع معايير رقابية؛ لتحقيق الأهداف التنظيمية، ومقارنة الأداء الفعلي مع المعايير، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الموثقة فيه.

3- جودة العمل الرقابي (The Quality of The Control Work)

أ- مفهوم جودة العمل الرقابي (The Concept of the Quality of Audit Work)

لما كان التدقيق يمثل أهم أداة رقابية مهمة للأجهزة الرقابية العليا لإجراء التقييم المستقل لأعمال المنظمة المحاسبية، والمالية، ونظم العمليات؛ لذا سيأخذ الباحثان بجودة العمل الرقابي التدقيقي. وجودة التدقيق ضرورية لضمان أن وفاء المهنة بمسؤولياتها للزبائن، وإلى عامة الجمهور، وإلى المنظمين الذين يعتمدون على مدققي حسابات مستقلين للحفاظ على مصداقية المعلومات المالية. لقد بُذلت العديد من المحاولات لتحديد تعريف جودة التدقيق بشكل متفق عليه.

فأكد (مظهر، 2009: 12) أن جودة التدقيق تمثل مفهوماً مُتعدد الأبعاد؛ لتتعدد الأطراف التي تطلب هذه الجودة فمن ناحية أولى: يُطلب في القوائم المالية جودة عالية للتدقيق حتى يُمكنهم الوثوق في هذه القوائم، والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، ومن ناحية ثانية: تسعى مكاتب التدقيق إلى تحقيق جودة عالية؛ لتحسين سمعتها، وموقفها التنافسيّ أو مجال عملها، ومن ناحية ثالثة: تسعى المُنظمات المهنية إلى إلزام مكاتب التدقيق بتحقيق مستوى عالٍ من الجودة؛ لتطوير المهنة، وتجنب التدخل الحكومي، ومن زاوية رابعة: تسعى الأجهزة الحكومية إلى أن تكون أعمال تدقيق الحسابات على وفق مستوى عالٍ من الجودة؛ لحماية النشاط الاقتصادي، وجميع الأطراف ذات الصلة. وأخيراً: فإنّ المُنظمة محلّ التدقيق تطلب مستوى عالياً من الجودة لان تقرير التدقيق له ردود فعل في السوق؛ مما يؤثر في أسعار الأسهم؛ وعلى هذا يُمكن القول: إنّ جودة التدقيق هي ضمان قيام المدقق بعمله بما يحقق للأطراف ذات الصلة الأهداف المتوقعة من عملية التدقيق.

ب- عناصر جودة العمل الرقابي (The Elements of the Quality of Audit Work)

تناولت المُنظمات المهنية للمحاسبة، والتدقيق بشكل تفصيليّ عناصر رقابة جودة التدقيق، ولم تتطرق لعناصر جودة التدقيق بشكل مباشر.

والرقابة على جودة التدقيق (Quality Control of Auditing) يُقصد بها: الوسائل التي تُستخدم؛ للتأكد من وفاء مُراقب الحسابات (الرقيب المالي) بمسؤولياته المهنية نحو زبائنه. وترتبط معايير رقابة الجودة للتدقيق ارتباطاً وثيقاً بمعايير التدقيق المُتعارف عليها، لكنها تختلف عنها. فمعايير رقابة الجودة هي إجراءات تستخدمها إدارة الأجهزة الرقابية؛ لمُساعدتها في الالتزام بمعايير التدقيق المُتعارف عليها بصورة مُنسقة في كلّ تكليف، أمّا معايير التدقيق المُتعارف عليها فيجب الالتزام بها في كلّ عملية تدقيق على حدة (Arens et al., 2010:38).

في هذا السياق سيعتمد البحث على المعيار (ISSAI 40) الصادر عن المُنظمة الدولية للأجهزة الرقابية العليا (INTOSAI)، المبني على المبادئ الرئيسة للمعيار الدولي لرقابة الجودة ذي الرقم (1)؛ لأنّ المعيار (40) يوفر إرشاداً لمُساعدة الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبية (SAI) في تطبيقه كلّ نطاق عملها بما يتلائم مع تكليفها، وظروفها.

المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة ذو الرقم (40) لنظام رقابة الجودة

أنشأ هذا المعيار إطاراً عاماً لرقابة الجودة داخل الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة، وصمّم هذا الإطار؛ لتطبيقه على نظام رقابة الجودة للأعمال التي تقوم بها الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة، مثلاً: (الرقابة المالية، ورقابة الالتزام، ورقابة الأداء، وأي أعمال أخرى تقوم بها الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة). ويوفر هذا المعيار مقاييس لرقابة الجودة المُتعلقة بتحقيق مستوى عالٍ من الجودة في بيئة القطاع العام. ويركّز على الجوانب التنظيمية لجودة الرقابة التي تُمارس في الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة. يوفر المعيار إطاراً يُكمّل إرشادات أخرى للأنتوساي (INTOSAI) بما فيها تلك المُتعلقة برقابة الجودة على مستوى المهمة الواحدة، مثل: الرقابة المالية الفردية، أو رقابة الالتزام، أو غيرهما من الأعمال.

وقد حدّد المعيار الدولي لرقابة الجودة (ISSAI 40) العناصر الآتية: (ISSAI 40, 2010: P.3).

(1) مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة داخل الأجهزة العليا للرقابة المالية، والمحاسبة.

(Leadership responsibilities for Quality within the SAI)

ينبغي على كلّ جهاز أعلى للرقابة والمحاسبة صياغة سياسات، وإجراءات مُصمّمة لتعزيز ثقافة داخلية بأنّ الجودة أساس في أداء أعمالها كافة، ويجب أن يضع مثل هذه السياسات والإجراءات رئيس الجهاز؛ لما يتحمّل من المسؤولية العامة عن نظام رقابة الجودة.

(2) مُتطلّبات السلوك الأخلاقي ذات العلاقة. (Relevant Ethical Requirement)

يجب على كلّ جهاز أعلى للرقابة المالية والمحاسبة صياغة سياسات وإجراءات مُصمّمة لتُقدّم إليه تأكيداً معقولاً بأنّ الجهاز، وجميع موظفيه، وأيّاً من الأطراف المتعاقدة معه لتأدية أعمال له ملتزمون بمُتطلّبات السلوك الأخلاقي ذات العلاقة.

(3) القبول، والاستمرارية (Acceptance and Continuance)

يجب على كلّ جهاز أعلى للرقابة المالية والمحاسبة صياغة سياسات وإجراءات مُصمّمة لتُقدّم إليه تأكيداً معقولاً بأنّه سيقوم بمهام الرقابة، وغيرها من الأعمال إذا كان الجهاز:

(أ) مؤهلاً للقيام بالعمل، ولديه القدرات بما فيها الوقت، والموارد للقيام بذلك.

(ب) باستطاعته الامتثال لمُتطلّبات السلوك الأخلاقي.

(ج) قد أخذ بعين العناية نزاهة الجهة الخاضعة للرقابة، ودرّس كيفية التعامل مع المخاطر على الجودة التي قد تنشأ عند عملية القبول والاستمرار بتدقيقها مستقبلاً.

(4) الموارد البشرية. (Human Resources)

ينبغي صياغة سياسات، وإجراءات مُصمّمة لتُقدّم إليه تأكيداً معقولاً بأنّ لديه ما يكفي من الموارد (الموظفون حيثما كان ذلك مناسباً، والأطراف المتعاقدة للقيام بأعمال الجهاز)، والكفاءات، والقدرات، والالتزام بمبادئ السلوك الأخلاقي اللازمة لـ :

(أ) القيام بمهامه وفقاً للمعايير ذات الصلة، والمُتطلّبات القانونية، والتنظيمية المُطبّقة.

(ب) تمكين الجهاز من إصدار تقارير مناسبة للظروف.

(5) تأدية مهام الرقابة، وغيرها من الأعمال. (Performance of Audits and Work)

ينبغي على كلّ جهاز أعلى للرقابة المالية والمحاسبة صياغة سياسات، وإجراءات مُصمّمة لتُقدّم إليه تأكيداً بأنّه يُؤدّي مهامه وفقاً للمعايير ذات الصلة، والمُتطلّبات القانونية، والتنظيمية المُطبّقة، وأنه يُصدر تقارير تُلّئم الظروف، ويجب أن تتضمن مثل هذه السياسات، والإجراءات ما يأتي:

(أ) مسائل تشجيع الاتساق في جودة الأعمال المُنجزة.

(ب) مسؤولية الإشراف.

(ج) مسؤوليات المراجعة.

(6) المراقبة. (Monitoring)

ينبغي إنشاء عملية مراقبة مُصممة لتُقدّم إليه تأكيداً معقولاً بأن السياسات، والإجراءات المُتعلّقة بنظام الجودة هي ذات صلة، وكافية، وتعمل بفعالية، ويجب على عملية المراقبة ان:

(أ) تشمل على دراسة وتقييم مُستمرّين لنظام الجهاز الخاصّ برقابة الجودة، بما فيها مُراجعة عيّنة من المهامّ التي تمّ الانتهاء منها عبر مجموعة الأعمال التي قام بها الجهاز.

(ب) تتطلّب إسناد المسؤولية عن عملية المراقبة إلى فرد أو مجموعة أفراد لديهم خبرة، وصلاحيّة مُناسبة، وكافية في الجهاز لتولّي هذه المسؤولية.

(ج) تتطلّب استقلالية القائمين بعملية المراجعة (أن لا يكونوا قد اشتركوا في المهمة، أو في أيّ مُراجعة لرقابة جودة المهمة).

المحور الثالث/ الجانب التطبيقي

أولاً: نبذة تعريفية عن ديوان الرقابة المالية الاتحادي

يعود تأسيس ديوان الرقابة المالية الاتحادي الى مدة العقد الاول من الاستقلال السياسي عام (1921) وإنشاء الإدارات الحكومية المستقلة لتنظيم أعمال العراق ، فقد مر الديوان منذ تأسيسه (1927) وحتى الوقت الحاضر بمراحل تطويرية جرى بموجبه عدد من التعديلات القانونية التي أكدت على الاستقلالية المعنوية للديوان وارتباطه بأعلى سلطة تشريعية (مجلس النواب)، وبحسب الأهداف والمهام الموكلة اليه فقد ارتبطت بشكل وثيق بتطور الظروف السياسية والاقتصادية والتشريعية في العراق. ويهدف الديوان بحسب المادة (4) من قانون الرقابة المالية الاتحادي رقم (31) لسنة 2011 الاهداف الاتية.

- 1- الحفاظ على المال العام من الهدر أو التبذير أو سوء التصرف وضمان كفاءة استخدامه.
 - 2- تطوير كفاءة اداء الجهات الخاضعة للرقابة.
 - 3- الاسهام في استقلالية الاقتصاد ودعم نموه واستقراره.
 - 4- نشر أنظمة المحاسبة والتدقيق المستندة على المعايير المحلية والدولية وتحسين القواعد والمعايير القابلة للتطبيق على الادارة والمحاسبة بشكل مستمر.
 - 5- تطوير مهنتي المحاسبة والتدقيق والنظم المحاسبية ورفع مستوى الاداء المحاسبي والرقابي للجهات الخاضعة للرقابة.
- فيما حددت مهام الديوان بحسب المادة (6) من قانون الرقابة المالية الاتحادي رقم (31) لسنة 2011 الاهداف الاتية.
- 1- رقابة وتدقيق حسابات الجهات الخاضعة للرقابة والتحقق من سلامة تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المالية.
 - 2- رقابة وتقويم الأداء .
 - 3- تقديم العون الفني في المجالات المحاسبية والرقابية والادارية.
 - 4- تقويم الخطط والسياسات المالية والاقتصادية الكلية المقررة لتحقيق الاهداف المرسومة للدولة والالتزام بها.

5- أجراء التحقيق الاداري في الامور التي يطلب مجلس النواب إجراء التحقيق فيها.

ثانياً: التحليل الإحصائي الأولي للبيانات

1- عرض نتائج استجابات عينة مجتمع البحث حول ابعاد المواصفة الدولية (ISO 10015).

يظهر من **الجدول (5)** الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل للمواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) على وفق الآراء التي عبرت عنها عينة البحث، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية للمتغيرات الفرعية لهذا المتغير المستقل بين (2.91-4.10) وكالاتي:

الجدول (5) الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه لاستجابات عينة مجتمع البحث حول المتغير

المستقل (المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015))

المؤشر	المتغيرات	الوسط الحسابي	الوسط الافتراضي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الاتفاق
X ₁	تحديد الاحتياجات التدريبية	3.72	3	1.000	اتفق	لا يوجد اتفاق على هذا الرأي
X ₂	تصميم وتخطيط التدريب	3.70	3	0.660	اتفق	يوجد اتفاق على هذا الرأي
X ₃	توفير وتنفيذ التدريب	4.10	3	1.354	اتفق	لا يوجد اتفاق على هذا الرأي
X ₄	تقييم نتائج التدريب	2.91	3	0.777	محايد	يوجد اتفاق على هذا الرأي
X ₅	مراقبة وتحسين عملية التدريب	3.27	3	0.800	محايد	يوجد اتفاق على هذا الرأي
X	المواصفة الدولية (ISO 10015)	3.54	3	0.631	اتفق	يوجد اتفاق على هذا الرأي

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

n=110

أ مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية (X₁): جاءت هذه المرحلة بوسط حسابي بلغ (3.72) باتجاه (متفق بشدة) ، وانحراف معياري بلغ (1.000) ، وهذا يؤشر أن عينة البحث تؤيد وجود تحديد للأحتياجات التدريبية تكون الاساس للعملية التدريبية .

ب مرحلة تصميم وتخطيط التدريب (X₂): جاءت هذه المرحلة بوسط حسابي بلغ (3.70) باتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.660) ، وهذا يعني أن عينة البحث تؤيد وجود تصميم وتخطيط للعملية التدريبية.

ج مرحلة توفير وتنفيذ التدريب (X₃): فيما جاءت هذه المرحلة بأعلى وسط حسابي بلغ (4.10) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (1.354) ، وهذا ما يؤكد أن عينة البحث تؤيد أهمية وجود تصميم وتخطيط للعملية التدريبية.

د - مرحلة تقييم نتائج التدريب (X4): وبلغ الوسط الحسابي لهذه المرحلة (2.91) بأدنى وسط حسابي وبتجاه (محايد) حسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.777) ، وهذا يدل على وجود خلل واضح في عملية تقييم نتائج التدريب حسب رأي عينة البحث وخاصة فقرة التقييم في الامد الطويل بعد انتهاء التدريب بمدى كافي لقياس وتقييم اثر التحسن في سلوك واداء المتدربين لأعمالهم وفترة تقرير نتائج الاستنتاجات والتوصيات التي ستستخدم لأغراض التحسين .

هـ- مراقبة وتحسين عملية التدريب (X5): وبلغ وسطها الحسابي (3.27) وبتجاه (محايد) حسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.800) ، وهذا يدل على ضعف واضح في مراقبة وتحسين العملية التدريبية بحسب رأي عينة البحث وخاصة مراجعة عملية التدريب بجميع مراحلها الاربعة في أفتقارها الى مراقبين كفوعين .

2- عرض نتائج استجابات عينة مجتمع البحث حول جودة العمل الرقابي .

يظهر من **الجدول (6)** الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع جودة العمل الرقابي على وفق الآراء التي عبرت عنها عينة البحث ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية للمتغيرات الفرعية لهذا المتغير التابع بين (3.50-4.22) وكالاتي:

الجدول (6) // الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه لاستجابات عينة مجتمع البحث حول المتغير التابع (جودة العمل الرقابي) .

المؤشر	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الاتفاق
Y ₁	مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	3.62	1.217	أتفق	لا يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y ₂	متطلبات السلوك الاخلاقي ذات العلاقة	4.13	0.514	أتفق	يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y ₃	القبول والاستمرارية	3.91	0.772	أتفق	يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y ₄	الموارد البشرية	4.22	0.523	أتفق بشدة	يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y ₅	تأدية المهام وغيرها من الاعمال	3.93	0.446	أتفق	يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y ₆	المراقبة	3.50	0.731	أتفق	يوجد إتفاق على هذا الرأي
Y	جودة العمل الرقابي	3.88	0.434	أتفق	يوجد إتفاق على هذا الرأي

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

n=110

أ- مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة (Y₁): حصل هذا المتغير على متوسط حسابي بلغ (3.62) وبتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (1.217) ، مماً يؤشر أن هناك نسبة كبيرة من عينة البحث وبدون أفتاق يعتقدون ان قيادة الديوان مهتمة بجودة العمل الرقابي (جودة الاداء).

- ب- متطلبات السلوك الاخلاقي ذات العلاقة (Y2) : فيما حصل هذا المتغير على متوسط حسابي بلغ (4.13) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.514)، وهذا يؤكد أن هناك نسبة كبيرة من عينة البحث بالاتفاق مهتمة بمتطلبات معايير السلوك الاخلاقي في العمل الرقابي .
- ج- القبول والاستمرارية (Y3) : بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (3.91) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.772) بنسبة تشتت منخفض، وهذا يعني أن أغلب عينة البحث تؤيد معايير التكليف القانوني في القبول والاستمرارية مع الدوائر الخاضعة للرقابة .
- د- الموارد البشرية (Y4) : حصل هذا المتغير على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.22) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.523) بنسبة تشتت منخفض، وهذا يؤكد على الأهمية النسبية المورد البشري من حيث الحصول على المؤهلات العملية والتدريب والتطوير وتقييم العاملين والترقية حسب الأقدمية في العمل الرقابي.
- هـ- تأدية المهام (Y5) : وبلغ المتوسط حسابي لهذا المتغير (3.93) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.446) ، وهذا يعني أن أغلب عينة البحث تؤيد معايير تأدية المهام والاعمال الاخرى الرقابية .
- و- المراقبة (Y6) : فيما حصل هذا المتغير على أقل متوسط حسابي بلغ (3.50) وباتجاه (متفق) بحسب قيم المتوسط المرجح ، وانحراف معياري بلغ (0.434) ، وهذا ما يدعو الى الاهتمام بعمل فريق الجودة ورفعته بالموظفين الكفوئين أصحاب الخبرة والكفاءة المهنية الطويلة وايضاً اجراء المراجعة الاكاديمية والمهنية على عملية الرقابة والحصول على التغذية العكسية من الدوائر الخاضعة للرقابة والجهات المستفيدة .

ثالثاً: اختبار وتحليل الفرضيات

- 1- اختبار فرضيات مستوى تطبيق المواصفة (ISO 10015) ومعياري رقابة الجودة (ISSAI 40)
- أ- اختبار الفرضية الاولى: "يوجد دليل احصائي على وجود مستوى مقبول من تطبيق المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) بشكل كلي أو على مستوى المتغيرات الفرعية ."
- يبين الجدول (7) أن الوسط الحسابي على وفق أجابة عينة البحث على مستوى تطبيق المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) بلغ (3.54) باتجاه "متفق" وبأنحراف معياري بلغ (0.631) ، وان قيمة t المحتسبة لاختبار الفرق المعنوي عن الوسط الفرضي (3) هي (65.38) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (1.66) وبمستوى دلالة بلغ (0.0001) مما يدل على توفر مستوى من تطبيق المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) بنسبة بلغت (70.8%) ، وتشير هذه النتائج الى قبول الفرضية الاولى التي تنص على " يوجد دليل احصائي على وجود مستوى مقبول من تطبيق المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) بشكل كلي أو على مستوى المتغيرات الفرعية ."



أثر اعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي دراسة أستطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي

الجدول (7) / اختبارات One Sample t-test لأجابة عينة البحث حول المتغير المستقل (X)

المؤشر	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الافتراضي	t المحتسبة	t الجدولية	Sig	% مدى المطابق
X ₁	تحديد الاحتياجات التدريبية	3.72	1.000	3	42.31	1.66	0.0001	74.5
X ₂	تصميم وتخطيط التدريب	703.	0.660	3	48.79	1.66	0.0001	74
X ₃	توفير وتنفيذ التدريب	4.10	1.354	3	40.65	1.66	0.0001	82
X ₄	تقييم نتائج التدريب	91.2	0.777	3	24.39	1.66	0.0001	58
X ₅	مراقبة وتحسين عملية التدريب	273.	0.800	3	29.25	1.66	0.0001	65.5
X	المواصفة الدولية (ISO 10015)	543.	0.631	3	65.38	1.66	0.0001	70.8

المصدر: اعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

n=110

ب- اختبار الفرضية الثانية: "يوجد دليل أحصائي على توفر مستوى مقبول من تطبيق جودة العمل الرقابي بإعتماد معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) بشكل كلى أو على مستوى المتغيرات الفرعية".

يبين الجدول (8) أن الوسط الحسابي على مستوى تطبيق معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) بلغ (3.88) باتجاه "متفق" وبانحراف معياري مقداره (0.434)، وان قيمة t المحتسبة لاختبار الفرق المعنوي عن الوسط الفرضي (3) بلغت (52.85) وبمستوى دلالة بلغ (0.0001) وهي أعلى من قيمتها الجدولية مما يدل على توفر مستوى من تطبيق معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) بنسبة بلغت (77.7%)، وتشير هذه النتائج على قبول الفرضية الثانية التي تنص على "يوجد دليل أحصائي على توفر مستوى مقبول من تطبيق جودة العمل الرقابي بإعتماد معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) بشكل كلى أو على مستوى المتغيرات الفرعية".

الجدول (8)

اختبارات One Sample t-test لأجابة عينة البحث حول المتغير التابع (Y)

المؤشر	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الافتراضي	t المحتسبة	t الجدولية	Sig	% مدى المطابقة
Y1	مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	3.62	1.217	3	38.05	1.66	0.0001	5.27
Y2	متطلبات السلوك الاخلاقي ذات العلاقة	4.13	0.514	3	30.34	1.66	0.0001	82.6
Y3	القبول والاستمرارية	3.91	0.772	3	28.94	1.66	0.0001	78
Y4	الموارد البشرية	4.22	0.523	3	34.05	1.66	0.0001	84.5
Y5	تأدية المهام وغيرها من الاعمال	3.93	0.446	3	31.41	1.66	0.0001	78.5
Y6	المراقبة	3.50	0.731	3	31.42	1.66	0.0001	70
Y	جودة العمل الرقابي	3.88	0.434	3	52.85	1.66	0.0001	77.7

n=110

المصدر: اعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

2- اختبار فرضية علاقة الارتباط بين المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

* النسبة المئوية لمدى المطابقة = (الوسط الحسابي المرجح ÷ 5) * 100



أثر اعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي دراسة أستطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادية

يظهر **الجدول (9)** نتائج قياس علاقة الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات الفرعية للمواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) والمتغيرات الفرعية لجودة العمل الرقابي، وتشير النتائج أن معامل الارتباط على مستوى العينة إجمالاً بلغ (0.521^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة موجبة تشير إلى وجود علاقة طردية القوة ذات دلالة احصائية معنوية، أي كلما زاد الاهتمام بالمواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) ازدادت جودة العمل الرقابي.

كما أن التحليل الاحصائي للعلاقة بين المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي في ضوء المتغيرات المبحوثة يشتمل على اختبار العلاقات الفرعية المبينة في الجدول الآتي.

الجدول (9)

علاقة الارتباط (Spearman) بين المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي

المؤشر	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y
المتغيرات	مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	متطلبات السلوك الاخلاقي	القبول والاستمرارية	الموارد البشرية	تأدية مهام الرقابة	المراقبة	جودة العمل الرقابي إجمالاً
X ₁ تحديد الاحتياجات التدريبية	0.313**	0.495**	0.225*	0.590**	0.467**	0.465**	0.530**
X ₂ تصميم وتخطيط التدريب	0.578**	0.457**	0.336	0.604**	0.493*	0.481*	0.691**
X ₃ توفير وتنفيذ التدريب	0.452**	0.505**	0.344	0.532**	0.409**	0.437*	0.659**
X ₄ تقييم نتائج التدريب	0.324**	0.396**	0.307*	0.590**	0.321**	0.532**	0.493**
X ₅ مراقبة وتحسين عملية التدريب	0.329**	0.428	0.406	0.434**	0.397*	0.335**	0.427**
X							0.521**

* عند مستوى معنوية (0.05) ، ** عند مستوى معنوية (0.01) n= 110

المصدر: اعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي spss

أ-إختبار علاقة الارتباط بين تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

يلاحظ من **الجدول (9)** ان علاقة الارتباط بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي إجمالاً قد حقق (6) علاقة من أصل (6) علاقة لذا يمكن قبولها إجمالاً حيث بلغ معامل الارتباط (r) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي (0.530^{**}) وهي قيمة موجبة تشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) لتؤكد على قبول فرضية علاقة الارتباط، فتقبل الفرضية الفرعية (أ) ضمن الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

ب-أختبار علاقة الارتباط بين تصميم وتخطيط التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

يلاحظ من **الجدول (9)** ان علاقة الارتباط بين تصميم وتخطيط التدريب وجودة العمل الرقابي أجمالاً قد حقق (5) علاقة من أصل (6) علاقة لذا يمكن قبولها إجمالاً حيث بلغ معامل الارتباط (r) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي (0.691^{**}) وهي قيمة موجبة تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) لتؤكد على قبول فرضية علاقة الارتباط فتقبل الفرضية الفرعية (ب) ضمن الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تصميم وتخطيط التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

ج- أختبار علاقة توفير وتنفيذ التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

يلاحظ من **الجدول (9)** ان علاقة الارتباط بين توفير وتنفيذ التدريب وجودة العمل الرقابي أجمالاً قد حقق (5) علاقة من أصل (6) علاقة لذا يمكن قبولها إجمالاً حيث بلغ معامل الارتباط (r) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي (0.659^{**}) وهي قيمة موجبة تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) لتؤكد على قبول فرضية علاقة الارتباط فتقبل الفرضية الفرعية (ج) ضمن الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توفير وتنفيذ التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

د- أختبار علاقة تقييم نتائج التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

يلاحظ من **الجدول (9)** ان علاقة الارتباط بين تقييم نتائج التدريب وجودة العمل الرقابي أجمالاً قد حقق (6) علاقة من أصل (6) علاقة لذا يمكن قبولها إجمالاً حيث بلغ معامل الارتباط (r) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي (0.493^{**}) وهي قيمة موجبة تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) لتؤكد على قبول فرضية علاقة الارتباط فتقبل الفرضية الفرعية (د) ضمن الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم نتائج التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

هـ- إختبار علاقة مراقبة وتحسين عملية التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

يلاحظ من **الجدول (9)** ان علاقة الارتباط بين مراقبة وتحسين عملية التدريب وجودة العمل الرقابي أجمالاً قد حقق (4) علاقة من أصل (6) علاقة لذا يمكن قبولها إجمالاً حيث بلغ معامل الارتباط (r) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي (0.427^{**}) وهي قيمة موجبة تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) لتؤكد على قبول فرضية علاقة الارتباط فتقبل الفرضية الفرعية (هـ) ضمن الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراقبة وتحسين عملية التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي.

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة آنفاً في علاقة الارتباط بين أبعاد المواصفة الدولية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي إجمالاً تقبل الفرضيات الفرعية (أ، ب، ج، د، هـ) من الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي " كما في الجدول (10).

الجدول (10)

نتائج علاقة الارتباط (Spearman) بين المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي

النتائج	منطوق الفرضية	الفرضية الفرعية	الفرضية الرئيسية
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وجودة العمل الرقابي.	أ	الثالثة
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تصميم وتخطيط التدريب وجودة العمل الرقابي.	ب	
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توفير وتنفيذ التدريب وجودة العمل الرقابي.	ج	
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم نتائج التدريب وجودة العمل الرقابي.	د	
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراقبة وتحسين عملية التدريب وجودة العمل الرقابي.	هـ	
قبول الفرضية	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) وجودة العمل الرقابي		

المصدر: اعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات النتائج.

3 - إختبار فرضية أثر المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي:

يظهر الجدول (11) نتائج تحليل أثر المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي، إذ تشير النتائج الى وجود أثر ذي دلالة احصائية معنوية موجبة، إذ بلغت قيمة (f) المحتسبة على المستوى الاجمالي (**21.26) بمستوى معنوية (0.01) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.49) لتعبر بذلك عن وجود الاثر المعنوي، فيما توضح معلمة الانحدار البالغة (0.483) أثر هذه الالهية من خلال قيمة (t) المحسوبة والبالغة (**4.61) بمستوى معنوية (0.01) المرافق للمعلمة والتي كانت هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.66)، كما يؤشر معامل التحديد (R²) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) تساهم بمقدار (41.3%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي، اما النسبة المتبقية (62.7%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث.

الجدول (11)

نتائج تحليل أثر المواصفة (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي إجمالاً

المتغيرات	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
المواصفة الدولية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي	41.3%	21.26**	0.585	4.611**

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

وتؤكد هذه النتائج على صحة قبول الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص على "وجود علاقة أثر ذات دلالة معنوية للمواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي" وعليه تقبل الفرضية . كما أن التحليل الاحصائي لتحديد أثر المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي في ضوء المتغيرات المبحوثة يشتمل على إختبار العلاقات الفرعية الآتية.

أ- تحليل أثر تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

الجدول (12)

تحليل أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في جودة العمل الرقابي

المتغير المستقل	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
y1 مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	29%	8.469**	0.309	2.704**
y2 متطلبات السلوك الاخلاقي	32.2 %	*4.780	0.245	3.883*
y3 القبول والاستمرارية	14.5%	*4.030	0.213	*2.175
y4 الموارد البشرية	32.5%	**21.029	0.584	**5.740
y5 تأدية مهام الرقابة	31%	**17.056	0.410	**2.236
y6 المراقبة	28%	**8.561	0.385	**2.926
Y جودة العمل الرقابي	42.9%	**24.976	0.579	**3.754

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

يوضح الجدول (12) قيمة (t) والبالغة (5.754**) عند مستوى معنوية (0.01) الى أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في جودة العمل الرقابي إجمالاً، وتوضح معلمة الانحدار البالغة (0.559) أثر هذه الأهمية، كما يؤثر معامل التحديد (R^2) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن تحديد الاحتياجات التدريبية تسهم بمقدار (42.9%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي إجمالاً، اما النسبة المتبقية (57.1%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث. فيما بلغت قيمة (f) المحتسبة (24.976**) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، لتعبر بذلك عن قبول أنموذج التأثير .

ب- تحليل أثر تصميم وتخطيط التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

الجدول (13)

تحليل أثر تصميم وتخطيط التدريب في جودة العمل الرقابي

المتغير المستقل	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	48%	5.819**	0.392	3.984**
متطلبات السلوك الاخلاقي	33.5%	14.736**	0.266	3.839**
القبول والاستمرارية	22%	1.922	0.117	0.146
الموارد البشرية	51.3%	18.381**	0.530	4.287**
تأدية مهام الرقابة	33.7%	5.842*	0.429	2.960*
المراقبة	33.2%	4.068*	0.341	2.251*
جودة العمل الرقابي	57.3%	9.508**	0.429	3.084**
Y ₁				
Y ₂				
Y ₃				
Y ₄				
Y ₅				
Y ₆				
Y				

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

يوضح الجدول (13) قيمة (t) والبالغة (3.084**) عند مستوى معنوية (0.01) الى أهمية تصميم وتخطيط التدريب في جودة العمل الرقابي إجمالاً، وتوضح معلمة الانحدار البالغة (0.425) أثر هذه الأهمية، كما يوضح معامل التحديد (R^2) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن تصميم وتخطيط التدريب تسهم بمقدار (42.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي إجمالاً، اما النسبة المتبقية (57.3%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث. فيما بلغت قيمة (f) المحتسبة (22.852**) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، لتعبر بذلك عن قبول أنموذج التأثير .

د- تحليل أثر توفير وتنفيذ التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

الجدول (14) تحليل أثر توفير وتنفيذ التدريب في جودة العمل الرقابي

المتغير المستقل	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	33%	11.165**	0.291	2.979**
متطلبات السلوك الاخلاقي	38.2%	15.079**	0.479	3.842**
القبول والاستمرارية	5%	0.145	0.022	0.392
الموارد البشرية	46.6%	19.062**	0.488	3.462**
تأدية مهام الرقابة	34.7%	23.202**	0.242	3.817**
المراقبة	37.9%	12.178*	0.529	8562.*
جودة العمل الرقابي	42.8%	18.681**	0.384	4.946**
Y ₁				
Y ₂				
Y ₃				
Y ₄				
Y ₅				
Y ₆				
Y				

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

يوضح **الجدول (14)** قيمة (t) والبالغة (**4.946) عند مستوى معنوية (0.01) الى توفير وتنفيذ التدريب في جودة العمل الرقابي إجمالاً، وتوضح معلمة الانحدار البالغة (0.384) أثر هذه الاهمية، كما يؤثر معامل التحديد (R^2) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن توفير وتنفيذ التدريب تساهم بمقدار (42.8%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي إجمالاً، اما النسبة المتبقية (57.2%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث. فيما بلغت قيمة (f) المحتسبة (**18.681) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، لتعبر بذلك عن قبول أنموذج التأثير .

هـ- تحليل أثر تقييم نتائج التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

الجدول (15)

تحليل أثر تقييم نتائج التدريب في جودة العمل الرقابي

المتغير المستقل	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	32.9%	5.004**	0.244	2.647**
متطلبات السلوك الاخلاقي	38.6%	7.096**	0.357	2.469**
القبول والاستمرارية	23.7%	4.079**	0.287	2.883**
الموارد البشرية	42.4%	13.338**	0.479	4.652**
تأدية مهام الرقابة	32.2%	5.242*	0.327	2.290*
المراقبة	39.2%	28.565**	0.468	4.794**
جودة العمل الرقابي	39.8%	24.093**	0.344	4.909**

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

يوضح **الجدول (15)** قيمة (t) والبالغة (**4.909) عند مستوى معنوية (0.01) الى تقييم نتائج التدريب في جودة العمل الرقابي أجمالاً، وتوضح معلمة الانحدار البالغة (0.344) أثر هذه الاهمية، كما يؤثر معامل التحديد (R^2) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن تقييم نتائج التدريب تساهم بمقدار (39.8%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي إجمالاً، اما النسبة المتبقية (60.2%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث. فيما بلغت قيمة (f) المحتسبة (**24.093) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، لتعبر بذلك عن قبول أنموذج التأثير .

و- تحليل أثر مراقبة تحسين عملية التدريب كأحد أبعاد المواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي.

الجدول (16)

تحليل أثر مراقبة وتحسين عملية التدريب في جودة العمل الرقابي

المتغير المستقل	R^2 %	قيمة F المحتسبة	معلمة الانحدار	قيمة t المحتسبة
مسؤوليات القيادة المتعلقة بالجودة	19%	4.533**	0.225	3022.**
متطلبات السلوك الاخلاقي	14.2 %	2.061	0.131	1.812
القبول والاستمرارية	12%	1.185	0.103	1.089
الموارد البشرية	28.7%	10.922*	0.353	3.305*
تأدية مهام الرقابة	25%	4.240*	0.324	2.059*
المراقبة	22.6%	9.631**	0.268	3.103**
جودة العمل الرقابي	27.5%	9.025**	0.255	3.004**

** عند مستوى معنوية (0.01) ، * عند مستوى معنوية (0.05) ، (t) الجدولية (1.66) ، (F) الجدولية (3.49) ، N=110

يوضح الجدول (16) قيمة (t) والبالغة (3.004**) عند مستوى معنوية (0.01) الى مراقبة وتحسين عملية التدريب إجمالاً، وتوضح معلمة الانحدار البالغة (0.255) أثر هذه الاهمية، كما يؤثر معامل التحديد (R^2) نسبة الاختلاف الذي يفسر أن مراقبة وتحسين عملية التدريب تسهم بمقدار (27.5%) من التغيرات الحاصلة في جودة العمل الرقابي إجمالاً، اما النسبة المتبقية (72.5%) فتعود الى متغيرات أخرى خارج أنموذج البحث. فيما بلغت قيمة (f) المحتسبة (9.025**) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، لتعبير بذلك عن قبول أنموذج التأثير .

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة آنفاً في تحديد أثر مراقبة وتحسين عملية التدريب في جودة العمل الرقابي إجمالاً تقبل الفرضيات الفرعية (أ، ب، ج، د، هـ) من الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على " وجود أثر ذي دلالة معنوية للمواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي " كما في الجدول (17).

الجدول (17)

نتائج تحليل أثر للمواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي

النتائج	منطوق الفرضية	الفرضية الفرعية	الفرضية الرئيسية
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية لتحديد الاحتياجات التدريبية في جودة العمل الرقابي.	أ	الرابعة
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية لتصميم وتخطيط التدريب في جودة العمل الرقابي.	ب	
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية لتوفير وتنفيذ التدريب في جودة العمل الرقابي.	ج	
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية لتقييم نتائج التدريب في جودة العمل الرقابي.	د	
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية لمراقبة وتحسين عملية التدريب في جودة العمل الرقابي.	هـ	
قبول الفرضية	وجود أثر ذو دلالة معنوية للمواصفة الدولية للتدريسية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي		

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات النتائج.

المحور الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: استنتاجات البحث:

- 1- يعتمد قسم التدريب والتأهيل في تنفيذ البرامج التدريبية على التخطيط والتنفيذ المركزي لعدم منح الصلاحيات المخولة للقيام بالبرامج التدريبية لبقية دوائر المحافظات وعدم توفير القاعات ووسائل التدريب والملاكات الفنية المؤهلة للقيام بالعملية.
- 2- ندرة وجود معايير لقياس أثر التدريب على المتدربين في المنظمة المبحوثة نتيجة عدم استخدام نماذج تقييم أثر التدريب على المتدربين بعد عودتهم من البرامج التدريبية لممارسة عملهم .
- 3- ضعف عملية تقييم العملية التدريبية على الامد الطويل مما يؤدي الى عدم إمكانية التعرف على درجة الاستفادة من التدريب.
- 4- قلة الاهتمام بعدد ونوع البرامج التدريبية والندوات والمؤتمرات المتخصصة بالجودة قياساً بالبرامج التدريبية الأخرى, نتيجة للتركيز على البرامج التطويرية الملحة لرفع قدرات ومهارات الموظفين الجدد الذي يزداد عددهم باضطراد سنوياً.
- 5- ضعف الاهتمام بالتدقيق الالكتروني لدى الهيئات الرقابية وعدم وجود برامج تدقيقية الكترونية حديثة متخصصة , نتيجة الاعتماد على فريق التدقيق الالكتروني المتخصص في مقر المنظمة المبحوثة .
- 6- عدم وجود علاقة ارتباط واثربين المواصفة التدريبية (ISO 10015) ومتغيراتها الفرعية مع المتغير الفرعي (Y4) القبول والاستمرارية, وذلك يعود الى ان قبول تدقيق الجهات الخاضعة للرقابة والاستمرارية معها يعود الى التكليف القانوني الالزامي.

ثانياً: توصيات البحث:

- 1- الشروع بأعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) للقيام بالنشاط التدريبي في ديوان الرقابة المالية الاتحادية وجميع الوزارات العراقية لما فيها من مزايا وفوائد وتحقيق الاهداف.
- 2- القيام برفد قسم التدريب والتأهيل وقسم الموارد البشرية بالملاكات الفنية المتخصصة بمجال التدريب والتطوير من حملة الشهادات العليا بإدارة الاعمال .
- 3- الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق على وفق سياسة متطلبات ادارة الجودة وأشراك رؤساء الهيئات الرقابية في تحديدها.
- 4- القيام باختيار الوقت المناسب بالدورات التدريبية والتي لا تتعارض مع رغبة العاملين والاخذ بردود أفعالهم حيال ذلك.
- 5- القيام بتقييم نتائج التدريب على الامد الطويل بعد الانتهاء من التدريب بمدة كافية للتركيز على قياس وتقييم اثر التحسين في سلوك وأداء المتدربين.
- 6- ضرورة إشراك وتفعيل قسم الموارد البشرية في البرامج التدريبية .
- 7- القيام بأصدار التقرير السنوي لقسم التدريب والتأهيل الذي يتضمن الدورات المنفذة والمخططة وحجم الفجوة وأسبابها, وذلك ان يتضمن الاستنتاجات والتوصيات التي ستستخدم لأغراض التحسين.

- 8- وضع معايير لقياس أثر التدريب على المتدربين وهذه من التحديات التي تواجه قسم التدريب والتأهيل.
- 9- الاهتمام بمراقبة وتحسين عملية التدريب واختيار مراقبين كفوعين يتولون المراقبة , من غير موظفي قسم التدريب وأصدار تقارير توضح أنشطة وفعاليات المراقبة وتقويم النتائج المتحققة منها.
- 10- تفعيل تقرير المشاركة في الدورة التدريبية اذ يتوجب على كل من يشترك في دورة تدريبية أن يقدم تقريراً عن تلك الدورة , خلال مدة معينة بعد انتهاء الدورة التدريبية وعودته إلى عمله, يوضح فيه مدى استفادته منها على أن يتضمن المقترحات المستمدة من الدورة .
- 11-ألاهتمام بمعيار رقابة الجودة (ISSAI 40) الصادر من منظمة (INTOSAI) والقيام بتدريسه ضمن البرامج التدريبية للديوان.
- 12-الاهتمام من قبل قيادة الديوان بنشر ثقافة الجودة وتبليغ جميع الموظفين بسياسة ونظام الجودة , وتخصيص جائزة باسم (جائزة ديوان الرقابة المالية الاتحادي للجودة).
- 13-رفد (فريق رقابة الجودة) بالملاكات المهنية من حملة الشهادات العليا ممن يمتلكون الخبرة المهنية الميدانية الطويلة.
- 14-القيام باستمرار بدراسة وتقييم نظام رقابة الجودة , عن طريق المراجعة الاكاديمية أو إعداد استطلاعات لأصحاب المصالح , ومراجعة التوصيات, والتغذية العكسية من الدوائر الخاضعة للرقابة.
- 15-الاهتمام بالدورات والندوات المتخصصة بالجودة وزيادتها كماً ونوعاً لمواكبة التطورات الحديثة في مجال الرقابة على وفق الجودة .

المصادر العربية والاجنبية:

أولاً: المصادر العربية:

أ- الكتب

- 1- بربر, كامل, (2012), " ادارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات", الطبعة الاولى, دار المنهل اللبناني.
- 2- جودة, محفوظ أحمد, (2010), "ادارة الموارد البشرية", الطبعة الاولى, دار وائل للنشر, عمان.
- 3- حسونة, فيصل, (2011), "ادارة الموارد البشرية", دار أسامة للنشر, عمان .
- 4- درة , عبد الباري ابراهيم والصباغ, زهير نعيم, (2008) "الموارد البشرية : في القرن الحادي والعشرين منحى نظمي", الطبعة الاولى, دار وائل للنشر, عمان.
- 5- الصيرفي, محمد عبد الفتاح, (2009), "التدريب الاداري : المدربون والمتدربون وأساليب التدريب", دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, 2009.
- 6- العزاوي, محمد عبد الوهاب, (2010), "أدارة الجودة الشاملة", دار اثراء للنشر, عمان.
- 7- العزاوي, نجم عبدالله, (2009), "جودة التدريب الاداري ومتطلبات المواصفة الدولية الايزو 10015", الطبعة الاولى, دار اليازوري, عمان.
- 8- القزاز , اسماعيل ابراهيم و عبد المالك , عادل, (2004), " الثنائي المتوافق الايزو 9001 و 9004 - خطوة باتجاه تطبيق منهجية الادارة الشاملة للجودة", الطبعة الاولى, مكتب المشهدي, بغداد.



أثر اعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي دراسة استطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي

ب- الدراسات والتقارير

- 1- مظهر, مُحَمَّد مُحَمَّد, (2009), "تقييم جودة أعمال المراجعة، والتدقيق في دولة قطر: دراسة نظرية مقارنة".

ثانياً: المصادر الأجنبية:

A- Books

أ- الكتب

B-

- 1- Byars, Lloyd L. & Rue, Lesle W., (2004), "Human Resource management" , 7th ed. McGraw-Hill Co. Inc.,
- 2- Dessler, Gary, (2011), "Human Resource Management", 12th ed. , prentice Hall upper saddle river, New Jersey.
- 3- Kirkpatrick, Donald L. & Kirkpatrick, James D., (2010), "Evaluating Training Programs : The Four Levels", 3th ed., Accessible Publishing Systems PTY.
- 4- Noe, Raymond A., (2002), "Employee Training & Development", 2^{ed} ed., McGraw -Hill.
- 5- Omachonu, Vincent K. & Ross Joel E., (2005), Principles of total Quality, 3th ed., CRC Press LLC.
- 6- Schroeder Roger, (2007), "Operation Management".
- 7- Stevenson, William J., (2012), "Operation Management : theory and practice, Global ed., McGraw-Hill Irwin.

C- Reports and Studies

ب- الدراسات والتقارير

Chang, Shih-hsien, (2007), "Enhancing the Quality of a Public Administration Training Plan through Knowledge Management", 7th Global Forum on Reinventing Government, Building Trust in Government, 26-29 June, Vienna, Austria.

- 1- Yiu, Lichia, (2005), "Quality in T&D: A Strategic HR Function of Companies Competitiveness", APFHRM Conference on HRM and Development for Globalising Enterprises.

D- Journals

ج- المجلات

- 1- Kumpikaite, Vilma, (2007), "Human Resource Training Evaluation, Engineering Economics", No. 5 (55).www.cceol.com
- 2- Saner, Raymond, (2002), "Quality management in training generic or sector-specific, ISO Management Systems", Vol. 2, No. 4- uly-August.

D- ISO Reports

د- أصدرات الايزو

- 1- ISO 10015: 1999 Quality Management-Guidelines for Training.
- 2- ISO 9001: 2008 Quality Management Systems-Requirements.
- 3- ISO 9004: 2009 Managing for the sustained success of an organization quality management approach.



The Impact of Using the international standard for Training (ISO-10015) to Improve the Quality of the Control Activity – A Survey Study at the Federal Board of Supreme Audit.

Abstract

The great importance of training made it as an investment for the organization, and assert the Quality of performance which support it by prepare the employee to the Current and future Jobs . The Research problem a rounded about How to measure the impact of training based on (ISO 10015) and its effect on the Quality of performance , How to evaluation the results of training to attained the training goals . The Research aims to find out the effects of application of international standard guidelines (ISO 10015) to attained the quality of audit work achieved in the Federal Board of Supreme Audit. The Research sought to achieve a number of objectives cognitive and applied on the basis of four key assumptions, and other sub. Has been used a questionnaire - mainly- in the collection of data and information on the research , as were distributed as a sample of (110) employee by analyzing the answers of leadership in the Office of Financial Supervision Federal Top Managers and their assistants, experts, coordinating Managers, heads of departments, presidents of boards in the financial controlling , by using an appropriate measures and statistical tools to reach the results

The research concluded the results of analytical vindicated assumptions mentioned above the existence of effect of international standard (ISO 10015) in the quality of audit work, as well as having a medium level of application specifications, and the presence of the conclusions, and submitted its recommendations of Research model; to achieve quality performance for the organization and employee.

Keywords: training, Control, The Quality of The Control Work.