

## التصور النظري لأهمية التدقيق الإجتماعي في تفعيل المسؤولية الإجتماعية وتنمية الموارد البشرية

### The theoretical perception of the importance of social auditing in activating social responsibility and developing human resources

فاطمة الزهرة بوطورة<sup>1\*</sup>، فضيلة بوطورة<sup>2</sup>، نوفل سمايلي<sup>3</sup>

<sup>1</sup>المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف (ميلة)، (boutora.f@centre-univ-mila.dz)

<sup>2</sup>جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي (تبسة)، (fadila.boutora@univ-tebessa.dz)

<sup>3</sup>جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي (تبسة)، (nawfel.smaili@univ-tebessa.dz)

تاريخ الاستلام: 2024/11/28؛ تاريخ المراجعة: 2024/11/28؛ تاريخ القبول: 2024/12/27

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور التدقيق الاجتماعي في جعل المؤسسات الاقتصادية مسؤولة اجتماعيا تجاه المجتمع بصفة عامة وتجاه مواردها البشرية بصفة خاصة، باعتبارها العنصر الحيوي والفعال في المؤسسة والذي تعتمد عليها مختلف الأنشطة والعمليات من خلال تلبية مختلف الاحتياجات الاجتماعية ووضع استراتيجيات لتنمية وتطوير قدراتهم ومعرفة العلمية والمهنية مما يؤدي إلى تحسين أدائهم ومن ثم تحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفعالية وبالتالي الوصول إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

**الكلمات المفتاح:** تدقيق إجتماعي؛ مسؤولية إجتماعية؛ موارد بشرية؛ مؤسسة إقتصادية.

تصنيف JEL: C01؛ B04

**Abstract:** This research paper aims to define the role of social auditing in making economic institutions socially responsible towards society in general and towards their human resources in particular, as they are the vital and effective component of the enterprise on which the various activities and processes depend by meeting various social needs and developing strategies to develop and develop their capabilities and scientific knowledge And professionalism, which leads to improving their performance and thus achieving the desired results efficiently and effectively, and thus achieving a sustainable competitive advantage.

**Keywords:** : social audit; social responsibility; human resources; economic enterprise.

**Jel Classification Codes :**B04 ;C01

\* فاطمة الزهرة بوطورة [boutora.f@centre-univ-mila.dz](mailto:boutora.f@centre-univ-mila.dz)

## I - تمهيد :

نتيجةً لتطور العلاقة القائمة بين البيئة الخارجية ومؤسسات الأعمال، أدت عدة تغيرات وتحديات وعوامل إلى تغيير النظرة التقليدية لهذه الأخيرة التي كانت محصورة في الجانب الاقتصادي وزيادة الأرباح إلى الاهتمام والالتزام تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، فمؤسسات الأعمال تمتلك قوتها وتأثيرها الفاعل من خلال الانتماء للمجتمع ومقدار تفاعلها معه، مما يجعل القرارات التي تتخذها لا تنتهج المنحى الاقتصادي أو الجانب المتعلق بالكفاءة الإنتاجية فقط، وإنما تمتد إلى الجانب الإنساني والاجتماعي.

وباعتبار أن الموارد البشرية من أهم الموارد الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية أصبح لزاماً على المؤسسة الإهتمام من خلال وضع استراتيجية فعالة وتنمية وتنمية وتحسين قدرات مواردها البشرية المهنية والمعرفية بالشكل الذي يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. ولضمان نجاح استراتيجيات المؤسسة تجاه مواردها البشرية وأدائها الاجتماعي تجاه جميع الأطراف المتعاملة معها من خلال متابعة تنفيذ برامجها الاجتماعية والتنموية ظهر ما يعرف بالتدقيق الاجتماعي الذي يعتبر جزءاً أساسياً وفعالاً من استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة والذي يعتبر وسيلة أساسية وهامة في تشخيص الوضعية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال معالجة صارمة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئتها الداخلية والخارجية بالاعتماد على معايير سليمة تهدف إلى تحقيق التناسق والانسجام بين مختلف مجالات النشاط في المؤسسة بما يساهم في تحقيق تنمية شاملة.

### 1.1- إشكالية الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أهمية التدقيق الاجتماعي في جعل المؤسسات الاقتصادية مسؤولة اجتماعياً تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بصفة عامة وتجاه مواردها البشرية بصفة خاصة، من خلال وضع استراتيجية لتنمية وتطوير مواردها البشرية بتحسين كفاءتها وقدراتها ومعارفها الوظيفية والعلمية للرفع من أداء المؤسسة ودعم وتعزيز تنافسيتها بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار، فالتدقيق الاجتماعي عملية صارمة تقوم على تشخيص الأداء الاجتماعي للمؤسسات الأعمال من خلال المقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع والقيام بالتصحيات في الوقت المناسب، ومن ثم يمكن طرح التساؤل التالي: ما مدى مساهمة التدقيق الاجتماعي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية باتجاه تنمية وتطوير مواردها البشرية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية وماهي أبعادها؟
- ما المقصود بتنمية الموارد البشرية والتدقيق الاجتماعي؟
- هل يوجد رابط بين التدقيق الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية؟

### 2.1- أهمية الدراسة:

نظراً لما تعيشه المؤسسات اليوم من تغيرات متعددة ومتسارعة في مختلف المجالات، أصبح التدقيق الاجتماعي منهج علمي وفعال في مراجعة مستوى الأداء الاجتماعي في مؤسسات الأعمال، خاصة بعد إدخاله في مجالات تسيير الموارد البشرية وأنشطتها المختلفة كالاختيار والتعيين التدريب، التحفيز وغيرها بالشكل الذي يمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية وتحقيق رضاهم الوظيفي وبالتالي ضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية والوصول إلى التفوق والنجاح.

### 3.1- أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهمها فيما يلي:

- تسليط الضوء على المفهوم النظري للمسؤولية الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية.
- التعرف على مفهوم التدقيق الاجتماعي ودوره في تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة بصفة عامة وتجاه مواردها البشرية بصفة خاصة.
- إبراز أهمية بناء استراتيجية لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة لتحسين أدائها.

### 4.1- منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من وصف أهمية التدقيق الاجتماعي في جعل المؤسسة الاقتصادية مسؤولة اجتماعياً تجاه مواردها البشرية. تم تقسيم هذا البحث إلى المحاور الآتية:

## II - الإطار النظري للتدقيق الاجتماعي :

### 1.1- مفهوم التدقيق الاجتماعي:

نتيجة للتغيرات التي تواجهها مؤسسات الأعمال وظهور ما يعرف بالاقتصاد الجديد الذي فرض على المؤسسات ضرورة التغيير في أساليبها وسلوكياتها لمواكبة العصر وضمان بقاءها واستمرارها، حيث أصبحت المؤسسات الاقتصادية اليوم تهتم بالموارد البشري باعتباره العنصر الحيوي لمختلف الأنشطة والوظائف من خلال أن تكون مسؤولة اجتماعيا تجاه الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة. يمكن تعريفه بأنه: " مجموعة العمليات المطبقة على التسيير والعلاقات الفردية والجماعية داخل المؤسسة والعلاقات بينها وبين الأطراف ذات المصلحة وتكون هذه العمليات ممنهجة، مستقلة وموثوقة للحصول على الأدلة لتقييم الوضعيات الملاحظة بموضوعية" (Jaen و Igalen, 2008، صفحة 37).

وعليه يمكن القول أن التدقيق الاجتماعي هو أداة دقيقة لفحص الأنشطة الاجتماعية للمنظمة المسجلة في قوائمها المالية بهدف التأكد من صحتها وأهميتها وذلك بصفة محايدة وإعطاء رأي حولها بالرجوع إلى معايير محددة ودقيقة.

### 2.1- أهداف التدقيق الاجتماعي:

تتمثل أهمها: (Bouyou, 2010, p. 103)

- محاولة جمع أكبر حجم من المعلومات المهمة للمسیر لغرض التحليل والمساهمة من خلالها في تسيير وظيفة الموارد البشرية بشكل فعال مثل عمليات التكيف، التدريب والتوقع.
- التتبع الهادف لتفاصيل عمليات التوظيف والاختيار والتعيين ومتابعة ظروف العمل والأجور العادلة.
- استخدام الطرق الكمية للتسيير العقلاني للأفراد داخل المؤسسة، ومحاولة التحكم الأمثل في التكاليف الاجتماعية.
- استخدام معايير التدقيق الاجتماعي في المفاوضات مع المتعاملين لتوضيح الوضعية الاجتماعية للمؤسسة وتحسين رأس مالها الاجتماعي.

### 3.1- أنواع التدقيق الاجتماعي:

تتمثل فيما يلي: (Charpentiet, 2007, p. 101)

#### 1.3.1- تدقيق الامتثال:

مراجعة مدى اتساق إجراءات المؤسسة وممارستها مع المعايير المحددة في الأحكام القانونية والتنظيمية المذكورة في قانون العمل الاجتماعي وكذلك ضمان جودة المعلومات.

#### 2.3.1- التدقيق الاستراتيجي:

يسمح بتقدير الفرق بين وضع المؤسسة في المستقبل والقرارات المتوقعة من أجل اختيار الطريقة التي سيدير بها الموظفين، والتحقق من توافق سياسيات إدارة الموارد البشرية مع الأهداف التي تنتهجها المؤسسة.

#### 3.3.1- تدقيق الكفاءة والإدارة الاجتماعية:

يسمح بتقييم أداء ممارسات المؤسسة من حيث إدارة الموارد البشرية مقابل الأهداف التي وضعتها المؤسسة في إطار السياسة الاجتماعية.

#### 4.1- أدوات التدقيق الاجتماعي:

يستخدم المدقق الاجتماعي مجموعة من الأدوات أهمها:

##### 1.4.1- أدوات وتقنيات جمع المعلومات:

يستخدم المدقق الاجتماعي لجمع المعلومات مجموعة من الأدوات تتمثل في: (مراد، 2011، صفحة 10)

##### 2.4.1- اختيار مجتمع الدراسة:

يسمح إجراء أخذ العينة بمعرفة من سيتم مقابلتهم أثناء إجراء التدقيق الاجتماعي، حيث يهدف أخذ العينات إلى إجراء المقابلات مع عدد أقل من الأشخاص، مما يمكن من إجراء التعميمات دون وجود هامش كبير من الأخطاء، وذلك باستخدام العديد من تقنيات العينات الاحتمالية التي تقدم تقديرا جيدا لمجموع مجتمع العينة.

### 1.4.3- أدوات جمع المعلومات الاجتماعية:

- ويتم إختيارها وفقا لبرنامج التدقيق الاجتماعي والتي لها علاقة بقائمة العينات والوقت المتاح وأنواع المعلومات التي يجب جمعها، وتتمثل أهم هذه الأدوات فيما يلي:
- تحليل الوثائق.
  - المقابلة (فردية أو جماعية).
  - الملاحظة.
  - الاستبيان.
  - اللوحات الاجتماعية.

### 1.4.4- أدوات وتقنيات تحليل المعلومات:

بعد جمع المعلومات الاجتماعية يتم تحليلها من طرف المدقق الاجتماعي وتحويلها بطريقة يسهل استقراؤها، ومن هنا يمكن للمدقق الاجتماعي استنتاج ما يمكن استنتاجه من المعلومات التي تم جمعها، حيث يتم من خلال تقنيات تحليل المعلومات قياس الظواهر الملاحظة وتسيط الضوء على مواطن القوة والضعف وتحليل وتشخيص مختلف المشاكل الممكنة وتحديد درجة خطورتها، ويجمع فيها المدقق بين المنهج الكمي التحليلي والوصفي للبيانات الذي يعتمد على أدوات التحليل المختلفة كالتقنيات الإحصائية والرياضية والقياسية ومنها (Bussenault & Martine Artine , 2006, p. 134):

- **الأشكال البيانية:** وهي من أبسط أدوات التحليل ومن خلالها يتمكن المدقق الاجتماعي إلقاء نظرة شاملة على تطور الظواهر.
- **التحليل باستعمال المؤشرات:** وتسمح هذه الطريقة للمدقق الاجتماعي رصد مختلف الظواهر داخل المؤسسة، والتي تتعلق بسياسات إدارة الموارد البشرية (توظيف ترقية، الأجور، الحوافز، التغيب... الخ). حيث يوجد لدى المدقق الاجتماعي العديد من المؤشرات والتي تختلف باختلاف الظروف والأهداف الخاصة بالظواهر، لذلك من الضروري فهم طبيعة وشروط العمل من طرف المدقق الاجتماعي.

**1.4.5- تقنيات عرض النتائج:** بعد إجراء عملية التدقيق يتم كتابة تقرير ملخص يتم تقديمه للإدارة أو مقدم طلب التدقيق الاجتماعي، وذلك وفق لشروط الآتية (Bussenault & Martine Artine , 2006, p. 135):

- احترام قواعد الاتصال الأساسية من خلال إستخدام لغة اتصال يمكن الوصول إليها للقراء المعنيين، مما يعني أن المدقق يفهم ما يدركه.
- يجب أن يكون التقرير دقيقا وواضحا وموجزا وحديثا، والدقة لا تعني الدقة فحسب بل أيضا الموثوقية.

## II - المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتدقيق الاجتماعي :

انتقلت المسؤولية الاجتماعية من كونها ممارسات طوعية واختيارية إلى ممارسات إجبارية تتبناها المؤسسات لتحقيق التميز والريادة وزيادة القدرة التنافسية، لضمان بقاءها واستمراريتها. وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق الإسهام في مختلف الأنشطة الاجتماعية كالصحة والتعليم ومحاربة الفقر." (الغالي و وائل ، 2009 ، صفحة 524)، فالمسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، من خلال دمج الإهتمامات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية لتحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفعالية ومن ثم الوصول إلى ميزة تنافسية مستدامة.

### 1.1- فكرة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بين مؤيد ومعارض:

المسؤولية الاجتماعية كفكرة لها من يؤيدها والبعض الآخر يعارضها ومن أسباب معارضة البعض لها نجد ما يلي (منصور و محمد، 2007، الصفحات 527-528):

- أن الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية قد يذيب الأهداف الاقتصادية للمنظمة مع مرور الزمن وهذا يؤدي إلى ضعف الأداء الاقتصادي وتراجع المبادرات الاجتماعية، وقد يحملها تكاليف عالية نتيجة الأنشطة الاجتماعية.
- قد تفتقر منظمات الأعمال للمهارات الكافية للقيام بدور اجتماعي بشكل صحيح، كما أن هناك صعوبة في المساءلة القانونية والمحاسبية عن الأنشطة الاجتماعية مما يضعف من أسباب الالتزام بها.
- ومع كل هذه الأسباب المعارضة هناك من يؤيد ضرورة الالتزام بها انطلاقا من (نجم، 2006، صفحة 196):
- يمكن لأرباح الشركات أن تزداد على المدى البعيد من خلال تبني دور اجتماعي أكبر، ويقلل من النقد الموجه لها كونها تهتم بزيادة الأرباح وتوسيع الاستثمارات فقط على حساب العاملين والمجتمع.

- يدعم التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية شهرتها وميزتها التنافسية التي تسعى لتحقيقها.  
- قد يقلل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات من تدخل إجراءات الحكومة في شؤون الأعمال من جهة وضمان بيئة أفضل ونوعية حياة أرقى للمجتمع.

- يمكن لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال المساهمة في إنجازات اجتماعية كبيرة من قبل المنظمات التي لديها موارد مالية وتكنولوجية كبيرة مما يعود بالنفع أكثر على المجتمع والبيئة معا.

### 2.1- أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال الفوائد التي يمكن أن تنتج عنها والتي تعكس بصورة إيجابية على المنظمة والمجتمع والبيئة والموظفين، وفيما يلي أهمها: (الرحمن، 2012، صفحة 12)

- المسؤولية الاجتماعية تحسن قدرة المؤسسة على جذب والإبقاء على العمال والأعضاء والزبائن؛  
- تمثل الحالة الأفضل للمستثمرين، وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا؛

- القوانين والتشريعات لا يمكن أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، ولكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في الأعمال فأنتما ستمثل قانونا اجتماعيا؛

- إن لم تقم المؤسسة بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشاكل التي يعاني منها، فإنه يمكن أن تفقد الكثير من قوة التأثير في المجتمع؛

- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المؤسسات لتعمل في المجتمع لتجنب المشاكل قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها؛

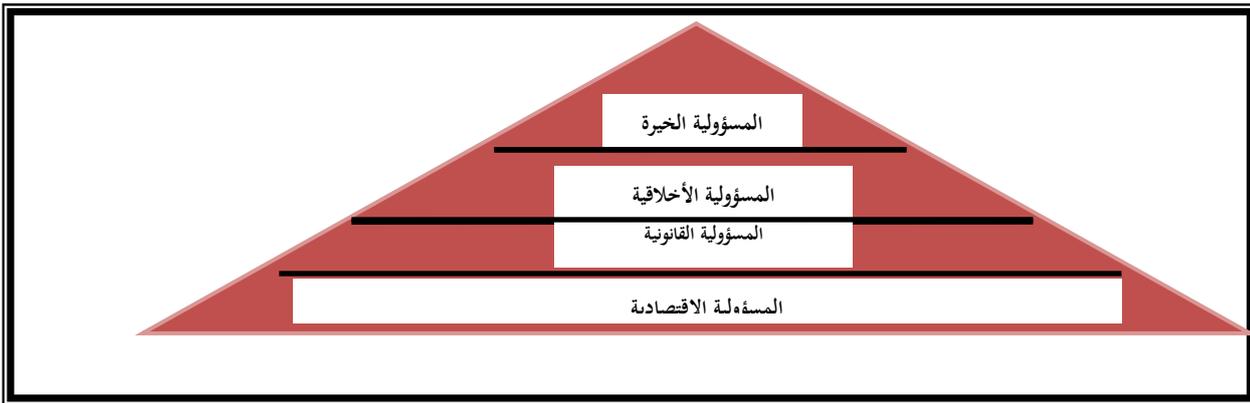
- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة وصورة المؤسسة لدى العاملين ولدى الجمهور؛

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على المحافظة على معنويات العمال والتزامهم وإنتاجيتهم.

### 3.1- أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية في عالم الاقتصاد والأعمال إلى أبعاد متعددة واعتبارات مختلفة وهذا ما بينه Archie Carroll في تعداده لأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما يبينها الهرم في الشكل رقم (1).

الشكل (1) : أبعاد المسؤولية الاجتماعية



Source : (Karen, 2007, p. 35)

ومن خلال الشكل السابق يتضح أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تنحصر في أربعة أبعاد رئيسية والمتمثلة في المسؤولية الخيرية والتي تتجسد من خلال مساهمة المؤسسة في تدعيم الجمعيات الخيرية والعمل على تحقيق رفاهية المجتمع كتنشيد الطرقات وإنشاء المباني والمدارس ومساعدة المواطنين من ذوي الفئات المحرومة والضعيفة الدخل، أما البعد الثاني فيندرج تحت المسؤولية الأخلاقية والذي يفرض هذا البعد على المؤسسة أن تلتزم بأخلاقيات العمل سواء من ناحية المنافسة والتي لا بد أن تكون شريفة ونزيهة أو في التعامل مع زبائنهم وكل الجهات التي تعمل معها، كما أن البعد الأخلاقي يعطي للمؤسسة ميزة تنافسية والتي تدعم حصتها السوقية من خلال تعزيز صورتها في ذهن المستهلك، أما البعد الثالث في الجانب القانوني بحيث يجب على المؤسسات أن تحترم قوانين البلد الذي تعمل فيه، واحترام القوانين التي يفرضها المجتمع الذي تنشط فيه مثل العادات والتقاليد وقيم

وثقافة ذلك المجتمع، أما البعد الرابع والأخير للمسؤولية الاجتماعية فيتمثل في البعد الاقتصادي الذي يجعل المؤسسة مساهما بارزا في تقوية اقتصاد الدولة. (محمد و يوسف، 2017، صفحة 05)

فلقد وظف Archie Carroll الأبعاد الأربعة في الشكل الهرمي لتوضيح مدى الترابط بينها للوصول إلى المسؤولية الاجتماعية الشاملة التي من المفروض أن تلتزم بها منظمات الأعمال، وعبر عنها بالمعادلة الآتية:

المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية

#### 4. استراتيجيات المنظمة في التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

هناك أربع استراتيجيات يمكن أن تظهر في مواقف منظمات الأعمال من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ويمكن توضيحها من خلال الشكل (2).

الشكل (2): استراتيجيات المنظمة في التعامل مع المسؤولية الاجتماعية



المصدر: (منصور و محمد، 2007، صفحة 12)

فمن خلال الشكل (2) نلاحظ ما يلي (الغالي و وائل، 2009، الصفحات 96-97):

**1-4- إستراتيجية الممانعة أو عدم التنبؤ:** وفقا لهذه الإستراتيجية فإن المنظمة تهتم بالأولويات الاقتصادية لها دون تبني دور اجتماعي لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تركز على تعظيم الربح والعوائد الأخرى؛

**2-4- الإستراتيجية الدفاعية:** وفقا لهذه الإستراتيجية فإن المنظمة تقوم بدور اجتماعي محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، وذلك لحماية المنظمة من الانتقادات وبالحد الأدنى، ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضغوط الناشطين في مجال البيئة؛

**3-4- إستراتيجية التكيف:** وهنا تخطو المنظمة خطوة متقدمة أخرى باتجاه المساهمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع؛

**4-4- إستراتيجية المبادرة التطوعية:** تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتفديرات المدراء وفق المواقف المختلفة، تتميز هذه الإستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمات الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحته.

#### 5. العلاقة بين التدقيق الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية

نتيجة لتطور العلاقة القائمة بين البيئة الخارجية ومنظمات الأعمال اليوم، أد ذلك إلى ظهور عدة تغيرات وتحديات وعوامل إلى تغيير النظرة التقليدية لهذه الأخيرة التي كانت محصورة في الجانب الاقتصادي وزيادة الأرباح، واعتبار البيئة الخارجية مستقرة نوعاً ما، لا تؤثر في مصالح المؤسسة بل تدعمها نسبياً. توجهاتها الحالية والمستقبلية حيث المجتمع الذي تعمل فيه، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية من أولويات المؤسسات الاقتصادية اليوم، حيث أصبحت المؤسسات الاقتصادية تهدف للحصول على التأييد الاجتماعي والقبول العام لأنشطتها من جهة والوصول إلى الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من جهة أخرى. فالتدقيق الاجتماعي هو الوسيلة المثالية للتحقق من الأداء الاجتماعي للمؤسسة

اعتمادا على معايير محددة. حيث يسعى التدقيق الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الأعمال لتحقيق الأهداف الآتية: (سكاك، 2011-2012، صفحة 192)

- المصادقة على الوثائق التي تصدر عن المؤسسة بصفة رسمية إلزامية أو طوعية إرادية.
- تقييم نظام المعلومات المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- الإشهاد المعياري الإلزامي من أجل الحصول على الشهادات الخاصة كشهادة الأيزو.
- ويتيح تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تحقيق المزايا التالية: (سكاك، 2011-2012، صفحة 193)
- الإشراف الفعال وتعديل تنفيذ الخطة الموضوعة حسب النتائج التي يتوصل إليها التدقيق.
- التقرير عن أداء وأنجازات المؤسسة الاجتماعية بطريقة علمية مبنية على إثباتات موثوقة.
- يسمح للأطراف المهتمة بالحكم عن مدى بلوغ المؤسسة للقيم المضافة الاجتماعية، الثقافية والبيئية.
- توفير المعلومات الصادقة للمهتمين من أجل اتخاذ القرارات بناء على معطيات صادقة وموثوقة.
- يساعد في التخطيط الاستراتيجي بإيجاد التوازن اللازم بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية.
- التحكم في الأخطار بالتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية للحصول على الإشهاد المعياري.
- تحديد الانحرافات والأخطار الناجمة عن عدم تحقق الأهداف المسطرة في إطار السياسات والبرامج الاجتماعية.
- تحسين وتطوير الاختيارات الاستراتيجية بالشكل الذي يساهم في ضمان فعالية إدارة أعمال المؤسسة ونظام قيادتها بالمقارنة بالاختيارات الاستراتيجية الأخرى.

فالتدقيق الاجتماعي الوسيلة الأساسية والفعالة في الوقوف على مستوى الأداء الاجتماعي للمؤسسة من خلال إعطاء صورة شاملة عن النتائج التي حققتها اعتمادا على معايير محددة داخلية وخارجية، ووضع المؤسسة في الطريق الصحيح وتحسين أوضاعها وتلبية الاحتياجات الاجتماعية لجميع الأطراف التي لها علاقة مع المؤسسة مما يساهم في تعزيز قدراتها التنافسية وضمان بقاءها واستمرارها في السوق.

#### - مساهمة التدقيق الاجتماعي في تنمية الموارد البشرية:

لقد أصبح لزاما على المؤسسات الاستجابة للتغيرات من خلال العمل على تنمية وتطوير مواردها البشرية باعتبارها العنصر الأساسي والفعال لجميع الأنشطة والوظائف في المؤسسة الاقتصادية.

ظهرت عدة تعريفات لتنمية الموارد البشرية حيث عرفت على أنها هي "القدرة على دمج التعلم في السلوك" (صلاح، 2008، صفحة 37). كما تعرف أيضا بأنها: "مجموعة من الأنشطة المخططة والمنظمة التي يتم تصميمها من قبل المنظمة لتزويد أعضائها بالفرص اللازمة لتعلم المهارات الضرورية بغرض مواكبة متطلبات العمل الحالية والمستقبلية". (سرور، 2011، صفحة 23)

وعليه يمكن القول إن تنمية الموارد البشرية هي عملية تحسين وتطوير الأداء الحالي والمستقبلي للأفراد العاملين في المؤسسة من خلال تقوية قدراتهم ومعارفهم المهنية والوظيفية بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية وضمان بقاءها واستمرارها.

#### **1.1- أساليب تنمية الموارد البشرية:**

هناك العديد من الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسة الاقتصادية في تنمية مهارات ومعارف الموظفين وتحسين أدائهم، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

#### **1.1.1- التدريب:**

هو عملية تعليمية تهدف إلى نقل المعرفة وتطوير المهارات وتحسين القدرات لدى الأفراد في مجالات معينة. يهدف التدريب إلى تحقيق أهداف محددة مثل رفع مستوى الأداء، تطوير المهارات الشخصية والمهنية، وتعزيز ال<sup>1</sup>فهم والتفاعل في مجال معين. يتم تنفيذ التدريب من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب والأدوات التعليمية، بما في ذلك الدورات التدريبية، وورش العمل، والتدريب عن بعد، والمواد التعليمية المتعددة الوسائط.. (قرواط، محمد، و زلاقي، 2019، صفحة 92)

تحتم وظيفة التدريب والتطوير لزيادة مهارات الأفراد من خلال تنفيذ برامج وأنشطة متنوعة بحسب حاجة المنظمة ويتطلب ذلك وجود قسم خاص يعمل تحت إشراف إدارة الموارد البشرية وفي حالة وجود قسم التدريب مستقل عن إدارة الموارد البشرية يجب أن يكون التنسيق على مستوى عالي جدا بين قسم التدريب وإدارة الموارد البشرية.

### 2.1.1- التحفيز :

يعتبر التحفيز أسلوب معين يهدف إلى زيادة كفاءة العاملين وقدراتهم المهنية والوظيفية مما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين فيها. وتعتبر الحوافز استراتيجية فعالة وقوة محركة خارجية تستخدم لحث العاملين على بذل الجهد للقيام بالعمل المطلوب على أكمل وجه، وللحوافز صور عديدة منها:

- الحوافز المادية: زيادة الأجر، المكافآت، المنح المالية، المشاركة في الأرباح... الخ.

- الحوافز المعنوية: الوظيفة المناسبة، ضمان استقرار العمل، فرص التدريب والتعليم، الترقية... الخ.

- الحوافز الواقعية: ظروف العمل المريحة، ساعات العمل المريحة، مكان العمل الصحي... الخ.

ويمكن التمييز بين الأساليب الآتية:

- التحفيز بناء على المهارات: وهنا يتم وضع الحوافز للأفراد العاملين في المنظمة بناء على ما يمتلكونه من مهارات وقدرات في أداء الأعمال، حيث يساعد هذا النوع من التحفيز على الإبداع لدى الأفراد داخل المؤسسة وزيادة إنتاجيتهم.

- التحفيز بناء على الأداء: تتضمن الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية ثلاث عناصر أساسية: التكنولوجيا، رأس المال والموارد البشرية، إلا أنه وفي العديد من المنظمات يتم التركيز على المتغيرين الأول والثاني مع إهمال للمتغير الثالث، حيث يعتبر أداء الموارد البشرية لمهامها في مختلف المستويات التنظيمية له تأثير على أداء المؤسسة. (قرواط، محمد، و زلاقي، 2019، الصفحات 89-90)

### 3.1.1- التعليم:

يعد التعليم قاطرة أساسية للتنمية البشرية للمؤسسات الاقتصادية، إذ يمكن من خلال برامج التعليم المستمر تحقيق نمو حقيقي في أداء المؤسسات من خلال تكوين شخصية العاملين في المؤسسة وبناء ذاتهم، فالتعليم يدخل ضمن الخطط الأساسية لمؤسسات الأعمال فهو استراتيجية تعتمد عليها المنظمة للارتقاء بالعاملين فكرياً وسلوكياً على اعتبار أن التعليم يؤدي دوراً هاماً في تنمية خبرات ومهارات المهنية والعلمية للأفراد العاملين في المنظمة، إذ يتم من خلاله إكساب المتعلم الأسس البنائية العامة للمعرفة المرتبطة بعملهم بطريقة مقصودة ومنظمة ومحددة الأهداف بالشكل الذي يعمل على تحسين الأداء في المؤسسة وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. (البكري، 2001، صفحة 661)

### 2.1- التدقيق الاجتماعي وتنمية الموارد البشرية:

في ظل حالة عدم الاستقرار وعدم التأكد التي تعيشها المؤسسات الاقتصادية أصبح التدقيق الاجتماعي ضرورة حتمية في جعل المؤسسة مسؤولة اجتماعياً تجاه الموارد البشرية في مختلف المستويات التنظيمية فيها، باعتبار أن المورد البشري هو العنصر الحيوي لجميع الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المؤسسة، حيث تهتم مؤسسات الأعمال اليوم بالدور الاستراتيجي للموارد البشرية وتحقيق ميزة تنافسية من خلال الإستثمار فيها وتنمية مهاراتها وقدراتها الوظيفية مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثمة زيادة مستوى الأداء وتحقيق التفوق والنجاح وذلك من خلال التدريب والتعليم والتحفيز لتحقيق التميز في الأداء.

حيث يحتل التدقيق الاجتماعي دوراً هاماً في المؤسسة، فقد أصبح جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية تنمية الموارد البشرية بمؤسسات الأعمال من خلال قياس النتائج الكمية والنوعية باستعمال مختلف المؤشرات والمعايير لتحقيق مستوى أداء متميز، فالتدقيق الاجتماعي يأخذ بعين الاعتبار مختلف الاختلالات أو المشاكل التي يمكن أن تحدث في أداء الموارد البشرية في المؤسسة ومعالجتها في الوقت المناسب للوصول إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بكفاءة وفعالية. (سكاك، 2011-2012، صفحة 200) فقد أصبح التدقيق الاجتماعي الأسلوب الأنسب لجعل المؤسسات الاقتصادية مسؤولة كاملة تجاه مواردها البشرية وتلبية مختلف إحتياجاتهم الوظيفية من خلال بناء إستراتيجية تنمية وتطوير كفاءات وخبرات بشرية متميزة تضمن لها المواجهة والبقاء في السوق مما يساهم في تحقيق المؤسسة لتنمية اقتصادية وإجتماعية شاملة. فالتدقيق الاجتماعي من أهم الآليات التي تعتمد عليها مؤسسات الأعمال في إعداد خطط وبرامج تنمية الموارد البشرية بما يتناسب والأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

**IV- الخلاصة :**

إن التدقيق الاجتماعي عملية مهمة ودقيقة في مراجعة وفحص الأداء الاجتماعي لمؤسسات الأعمال خاصة فيما يتعلق بتنمية الموارد البشرية فيها، حيث يقوم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بتنمية وتطوير قدرات الأفراد العاملين المهنية وتعزيز معارفهم بالاعتماد على مرجعيات صادقة وموثوقة مما يجعل المؤسسات الاقتصادية مسؤولة اجتماعيا تجاه المجتمع بصفة عامة واتجاه مواردها البشرية بصفة خاصة مما يساهم في تعزيز سمعة المؤسسة وعلامتها التجارية من جهة وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد وتحسين أدائهم من جهة أخرى.

**1.1- النتائج:**

يمكن إدراج العديد من النتائج من خلال الدراسة أهمها:

- إن ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية أصبح أمرا ضروريا من الصعب إغفاله أو التخلي عنه، كوسيلة لتحقيق المشاركة الاجتماعية بين المؤسسة وموظفيها من جهة وبين المؤسسة والمجتمع من جهة أخرى، مما يساهم في زيادة دورها التنموي وتحقيق أهدافها.
- المسؤولية الاجتماعية أمرا ضروريا لكسب تعاطف المجتمع واحترامه وبالتالي ضمان النجاح والتميز في ظل اشتداد المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية.
- تعتبر الموارد البشرية في المؤسسة موردا استراتيجيا يمكن من خلاله للمؤسسة تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.
- أصبح التدقيق الاجتماعي وسيلة فعالة لضمان بقاء المؤسسة وإستمرارها حيث يؤدي إلى كشف نقاط القوة والضعف في إدارة الموارد البشرية وإقتراح الحلول المناسبة لها من خلال التقارير.
- إن التزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية وتطبيقها بشكل سليم يحقق عدة مزايا أهمها تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى مواردها البشرية مما يعطي ثقة للعاملين مما يؤدي إلى ضمان ولائهم للمؤسسة ومن ثمة تحسين أدائهم.
- إن الهدف الأساسي للتدقيق الاجتماعي هو تحديد الانحرافات في الأداء الاجتماعي ومحاولة تجنبها أو التقليل من آثارها على نشاط المؤسسة الحالي أو المستقبلي.
- تتجسد أهمية التدقيق الاجتماعي في المؤسسة في جعلها مسؤولة اجتماعيا تجاه مواردها البشرية من خلال العمل على وضع استراتيجيات وبرامج سليمة لتنمية وتطوير خبراتهم ومعارفهم العلمية والعملية وتلبية مختلف احتياجاتهم الاجتماعية.

**2.1 التوصيات:**

بناء على ما تقدم يمكن صياغة التوصيات الآتية:

- وإن المسؤولية الاجتماعية، أصبحت اليوم تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المختلفة، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على التحسين من مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيمكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع من خلال زيادة الاهتمام بالدور الاجتماعي وتبني مفردات مطلوبة بإلحاح كبير من قبل فئات المجتمع ذات التأثير وبشكل مستمر.
- لا بد من المشاركة والتوعية والمبادرة في جعل هذا الدور مقبولا وممثلا بجهود تتسم بطابع الاستمرارية، ومن أجل النهوض ببرامج المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق الأهداف المنشودة منها، لا بد من تحديد جهة تنظيمية تعنى بوضع التنظيمات والتشريعات والقوانين المنظمة لأعمال وتوجهات المسؤولية الاجتماعية، الأمر الذي سيعمل على التغلب على الازدواجية والتضارب فيما بين برامج المسؤولية الاجتماعية، والبرامج الأخرى المرتبطة بالعمل الخيري، أو بالعمل التطوعي، مما سيحقق الأهداف المنشودة من ذلك النوع من البرامج.
- العمل على ابتكار سياسة حوافز للمنظمات المتميزة في مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية، وغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى جميع أفراد المجتمع بمختلف فئاته ومستوياته وليس فقط لدى منظمات الأعمال، بحيث يمكن من خلال ذلك تعظيم حجم أعمال المسؤولية الاجتماعية وتفعيل دورها في الاتجاه المناسب مما يخدم التنمية المستدامة.
- يجب أن تكون استراتيجيات وبرامج تنمية الموارد البشرية في المؤسسة مرتبطة بالاستراتيجيات والتوجهات العامة للمؤسسة، وأن تتميز بالانتظام والتطوير.
- ضرورة تطبيق التدقيق الاجتماعي من طرف المؤسسات الاقتصادية بشكل دوري ومستمر.
- ضرورة اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين بالمؤسسة في مختلف المستويات التنظيمية لأنها أساس عملية التدقيق الاجتماعي.

- الإحالات والمراجع :

1. Chntal Bussenault، و Martine Artine Pretet .(2006) . **Economie et Gestion de l'Entreprise** . Paris: 4eme éditions Vuibert
2. Delchet Karen .(2007) . **Développement Durable: l'Intégrer pour Réussir** .Paris: Edtion Afnor
3. Floriane Bouyoud .(2010) . **Le Management Stratégique de la Responsabilité Sociale des Entreprises**, Thèse de Doctorat en Management, Paris, le CNAM.
4. Jaen Marie Pertti و Jacques Igalen .(2008) . **Audit Social, Meilleur Pratiques, Méthodes, Outils** , France: eyrolles edition .eyrolles edition, France
5. Pascal Charpentiet .(2007) . **Management et Gestion des Organisations** .Paris: Editions armande colin.
6. العايب عبد الرحمن .(2012) . مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة برج بوغريوج، . مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، الجزائر: جامعة بسكرة، المجلد06، العدد(01) .
7. تامر ياسر البكري .(2001) . **التسويق والمسؤولية الاجتماعية** . عمان، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
8. جون ويرنر ووراندي ديسامون ترجمة: سرور علي إبراهيم سرور .(2011) . **تنمية الموارد البشرية** . الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.
9. جينفر جوي ماثيوز ترجمة: علاء أحمد صلاح .(2008) . **تنمية الموارد البشرية** . القاهرة: مجموعة النيل العربية.
10. سكاك مراد .(2011) . دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسة. جامعة سطيف: أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
11. طاهر محسن منصور، و وائل محمد .(2007) . **الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل** . دار وائل للنشر والتوزيع.
12. نجم عبود نجم .(2006) . **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال** . عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
13. فلاق محمد، و أحمد يوسف .(2017) . **المسؤولية الاجتماعية كآلية في تحقيق التنمية المستدامة عرض تجربة شركة المراعي السعودية** . جامعة جيحل: مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية.
14. مراد سكاك .(2011-2012) . **دور التدقيق الاجتماعي في بناء استراتيجية المؤسسة - دراسة ميدانية لبعض المؤسسات بولاية سطيف** . جامعة فرحات عباس، سطيف: رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: علوم اقتصادية.
15. يونس قرواط، صلاح محمد، و حنان زلاقي .(2019) . **تطوير الكفاءات البشرية والمزايا الناجمة عنها "التدريب والتعلم كآلية لتطوير الكفاءات البشرية** . المجلة الجزائرية للموارد البشرية، الجزائر: جامعة معسكر، المجلد،04، العدد (02).