



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

عنوان المذكرة

التدقيق الاجتماعي والأداء

دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ

كعواش رؤوف

إعداد الطالبتين:

- بوفنشوشة ميرة

- ياسف خديجة

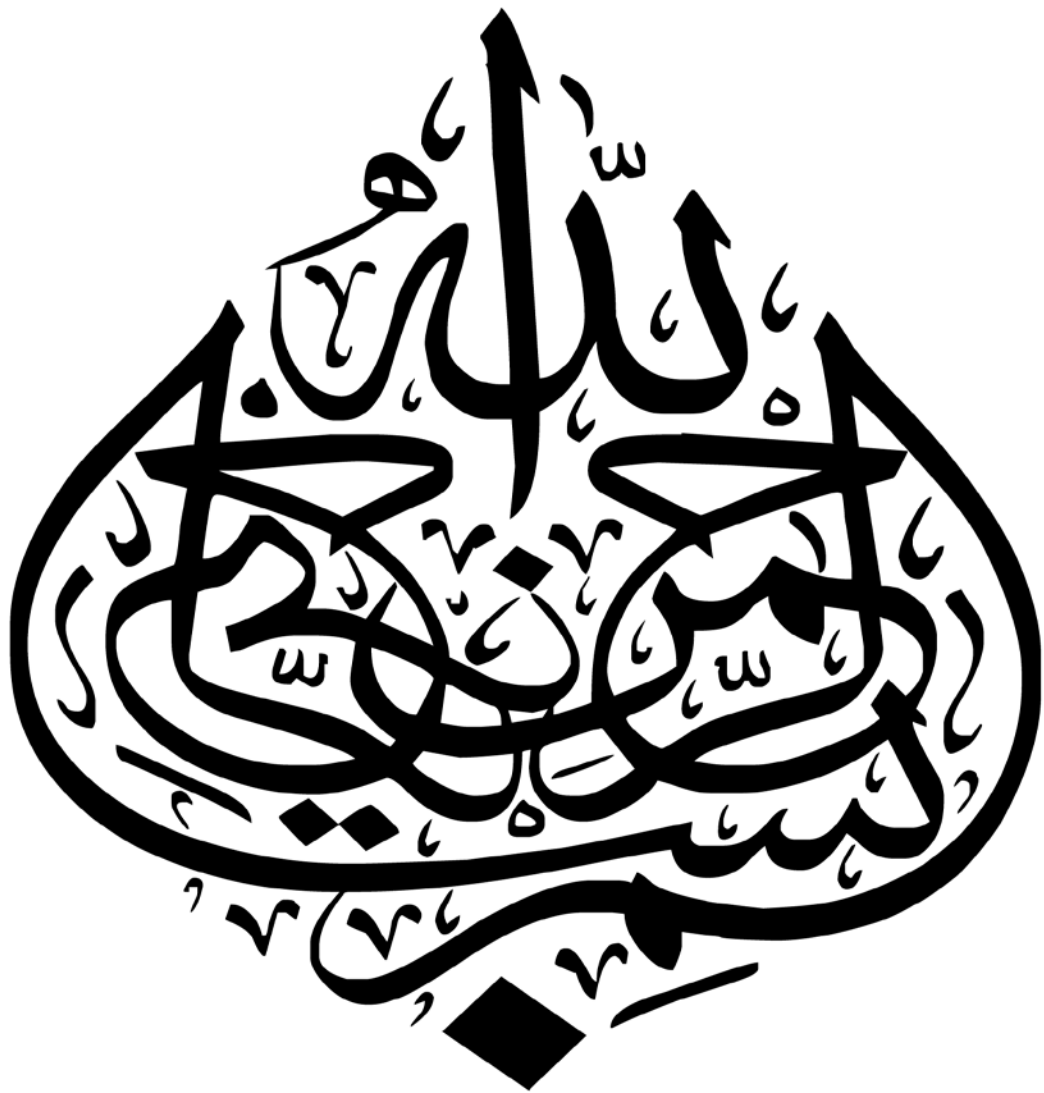
لجنة المناقشة:

- الأستاذ(ة): بوالفلل ابراهيم.....رئيسا

- الأستاذ(ة): كعواش رؤوف.....مشرف ومقررا

- الأستاذ(ة): بلغول يمينة.....مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017





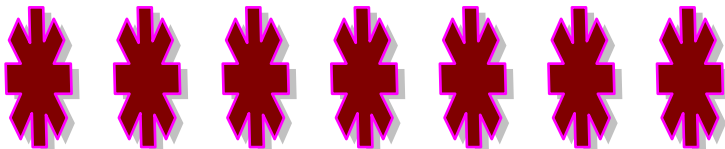
اهداء

إلى كل من يقدر شعله العلم... ويمجد جودة المعرفة... ويناضل
دوماً ويجاهد للنهوض بقيمة الحرف وعمق الكلمة... أهدي ثمرة
جهدي وحصيلة مشواري:
إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.
إلى أخواتي: زهيرة و خديجة و

اسماء و زوجة اخي ساجية
وإخواني: مسعود، نذي ، وحمزة.
إلى كل الأهل والأقارب سواء كانوا من قريب أو من بعيد وبالأخص
كتكوتنا الصغيرة " فرح "

وإلى كل الأحباب والأصدقاء والزملاء
وإلى كل من يؤمن بدور نجاح التغيير هي في ذاتنا وفي أنفسنا قبل
أن تكون في أشياء أخرى....
إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد
إلى كل من سلك طريق ينبغي فيه علما.....
أهديكم هذا العمل المتواضع

ميرة



قائمة المحتويات.....الصفحة

شكر و تقدير.

قائمة الجداول.

قائمة الأشكال.

قائمة المحتويات.

مقدمة.....أب

الجانب النظري للدراسة.

الفصل الاول: موضوع الدراسة.

تمهيد.....17

أولاً: أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع.....17

ثانياً: أهداف الدراسة.....18

ثالثاً: اشكالية الدراسة.....19-18

رابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة.....24-20

خامساً: الدراسات السابقة.....36 -25

خلاصة الفصل.....37

هوامش الفصل.....40 -38

الفصل الثاني: التدقيق الاجتماعي.

تمهيد.....42

أولاً: نشأة و تطور التدقيق الاجتماعي.....44-42

44.....	ثانيا: أهمية التدقيق الاجتماعي.....
45.....	ثالثا: أهداف التدقيق الاجتماعي.....
53-46.....	رابعا: النظريات المفسرة للتدقيق الاجتماعي.....
54 -53.....	خامسا: مبادئ التدقيق الاجتماعي.....
56-55.....	سادسا: مستويات التدقيق الاجتماعي.....
57-56.....	سابعا: مجالات التدقيق الاجتماعي.....
60-58.....	ثامنا: معايير التدقيق الاجتماعي.....
62-60.....	تاسعا: مراحل التدقيق الاجتماعي.....
63.....	خلاصة الفصل.....
66-64.....	هوامش الفصل.....

الفصل الثالث: الأداء

68.....	تمهيد.....
69-68.....	أولا: أهمية قياس الأداء.....
70-69.....	ثانيا: عناصر قياس الاداء.....
71.....	ثالثا: محددات قياس الأداء.....
73-71.....	رابعا: مستويات قياس الأداء.....
74-73.....	خامسا: أنواع الأداء.....
76-74.....	سادسا: معايير قياس الأداء.....
77-76.....	سابعا: مراحل قياس الأداء.....
80-78.....	ثامنا: العوامل المؤثرة في قياس الأداء.....

81-80.....	تاسعا: معوقات الأداء.....
82-81.....	عاشرا: إجراءات تحسين الأداء.....
83.....	خلاصة الفصل.....
85-84.....	هوامش الفصل.....

الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

89.....	تمهيد.....
89.....	أولاً: مجالات الدراسة.....
95-89.....	1- المجال الجغرافي.....
95.....	2- المجال البشري.....
97-96.....	3- المجال الزمني.....
97.....	ثانياً: فروض الدراسة.....
98-97.....	ثالثاً: عينة الدراسة.....
98.....	رابعاً: أدوات جمع البيانات.....
99-98.....	1- الملاحظة.....
100-99.....	2- الاستمارة.....
101.....	3- المقابلة.....
102-101.....	4- الوثائق والسجلات.....
102.....	خامساً: منهج الدراسة.....
102.....	سادساً: أساليب التحليل.....
103.....	1- لأسلوب الكيفي.....

103.....	2- الاسلوب الكمي.....
107-103.....	سابعا: عرض وتحليل، تفسير البيانات الشخصية للمبحوثين.....
108.....	خلاصة الفصل.....
110-109.....	هوامش الفصل.....
الفصل الخامس: عرض، تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج.	
122.....	تمهيد.....
130-123.....	أولا: عرض، وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج.....
132-131	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....
135-133	ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
135.....	رابعا: النتيجة العامة.....
137-136.....	خامسا: الاقتراحات والتوصيات.....
ج.....	خاتمة.....

قائمة المراجع


قائمة الملاحق

ملخص الدراسة (عربيا، أجنبيا)

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
55	يوضح مستويات التدقيق الاجتماعي	01
91	يوضح المنشآت القاعدية لمؤسسة جن-جن	02
103	يمثل الجنس	03
104	يمثل السن	04
105	يمثل المستوى التعليمي	05
105	يمثل الحالة العائلية	06
106	يمثل الأقدمية في العمل	07
106	الصنف المهني	08
107	يمثل الأجر الشهري	09
123	يوضح اهتمام المؤسسة بالتدقيق الاجتماعي	10
127	يمثل مستوى الأداء في المؤسسة	11



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح تدرج الحاجات البشرية عند ماسلو	49
02	يوضح مبادئ التدقيق الاجتماعي	54
03	يوضح مراحل التدقيق الاجتماعي	62

مقدمة

شهدت المؤسسات الاقتصادية في العقود الأخيرة تطورا كبيرا في حجمها، ونمو مضطرا وتعقيدا في أنشطتها في ظل ارتفاع ضغوط المنافسة عليها محليا ودوليا. ونتيجة لهذا التطور أصبحت هذه الأخيرة تبحث عن تحسين أدائها بشكل مستمر في محيط متغير، ويكون هذا التحسين من خلال انتهاج أفكار جديدة لضمان أداء متميز ومن ذلك أصبحت الإدارة الحديثة على اقتناع تام بأنه إذا كان نجاح الإدارة مرهونا لتحقيق أهدافها فإن الموارد البشرية هي الوسيلة الأساسية لتحقيق تلك الأهداف، ولضمان القدرة التنافسية تجري العديد من البحوث من طرف الباحثين والمحترفين في كل ميدان وأنشطة تسيير المؤسسات منها التنظيم، الإنتاج، التسويق، التخطيط، الرقابة، وتسيير الموارد البشرية من أجل إيجاد وسائل وتقنيات جديدة بين أيدي المسيرين لتحسين كفاءتهم وتنمية قدراتهم القيادية من خلال استخدام النماذج التحليلية الحديثة لمساعدة المؤسسات بالنهوض.

وبالنظر إلى ما حققه التدقيق في المجال المالي والمحاسبي من نتائج أبهرت الباحثين، فقد عمدوا إلى تكثيف البحث الدائم والمستمر من أجل إدخال تقنيات في المجال الاجتماعي وهذا الذي كما نعرف أنه من المجالات المهمة بالنسبة للمؤسسة وهو في نفس الوقت يتميز بتعقيد كبير بالنظر إلى أنه يعتمد على عوامل منها نوعية يصعب في بعض الحالات تحويلها إلى أرقام بتقنيات منهجية متميزة مستندة أساسا من المنهج العلمي، حيث أصبح يتدخل من جهة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، ومن جهة أخرى التوفيق بين الحاجيات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية للفرد والمؤسسة أي بناء منهج استراتيجي متناسق، كما أن المكانة المرموقة التي يحضى بها في الوقت الراهن وأهمية ووسيلة جد فعالة ومثبتة علميا من خلال تطبيق خلية التدقيق الاجتماعي بالمؤسسات.

لقد أصبحت المؤسسات الجزائرية اليوم مجبرة على تطوير أدائها و تحقيق الفعالية والنجاعة المطلوبة، من خلال وضع نشاط التدقيق الاجتماعي المصنف ضمن مجال تسيير الموارد البشرية كونه من أهم المقومات لتحسين الأداء.

وعليه دراستنا الحالية جاءت لمعرفة علاقة التدقيق الاجتماعي بالأداء، ولتحقيق هذا المبتغى قسمت دراستنا إلى جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي.

الفصل الأول: بعنوان "موضوع الدراسة" ، حيث تناولنا فيه أهمية وأسباب اختيار الموضوع، الأهداف التي تسعى الدراسة لبلوغها، إشكالية الدراسة، إضافة إلى تحديد المفاهيم، وأخيرا عرض أهم الدراسات السابقة حول الموضوع.

الفصل الثاني: كان بعنوان "التدقيق الاجتماعي" ، حيث تناولنا فيه نشأة وتطور التدقيق الاجتماعي أهمية التدقيق الاجتماعي، أهداف التدقيق الاجتماعي، مرورا بالنظريات المفسرة للتدقيق الاجتماعي والأداء، ثم مبادئ التدقيق الاجتماعي، مستويات التدقيق الاجتماعي، ومجالات التدقيق الاجتماعي معايير التدقيق الاجتماعي، وأخيرا مراحل التدقيق الاجتماعي.

الفصل الثالث: بعنوان "الأداء" ، تطرقنا فيه إلى أهمية قياس الأداء، عناصر قياس الأداء محددات قياس الأداء، ثم مستويات قياس الأداء، أنواع الأداء، معايير قياس الأداء، مراحل قياس الأداء العوامل المؤثرة في قياس الأداء، فمعوقات الأداء، وأخيرا إجراءات تحسين الأداء.

أما الجانب الميداني فقد اشتمل على فصلين هما:

الفصل الرابع: بعنوان "الإجراءات المنهجية"، حيث تناولنا فيه مجالات الدراسة (الجغرافي، البشري، الزمني)، فروض الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، منهج الدراسة، أساليب التحليل.

الفصل الخامس: بعنوان " عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج " وفيه تم عرض وتحليل وتفسير البيانات، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفروض، في ضوء الدراسات السابقة، ومن ثم عرضنا النتائج العامة للدراسة، وبعض الاقتراحات والتوصيات وأهم القضايا التي أثارها الدراسة الحالية.



الجانب النظري
للدراسة

الفصل الأول

موضوع الدراسة

تمهيد

أولاً: أهمية وأسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهداف الدراسة

ثالثاً: إشكالية الدراسة

رابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة

خامساً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

هوامش الفصل الأول

تمهيد:

يعتبر تحديد الإطار النظري لأي دراسة خطوة هامة في البحث العلمي، كونه يوضح للباحث أهم المسائل التي سينتظر لها في البحث. وسنتناول في دراستنا الراهنة أحد المواضيع التي تحوز على اهتمام الكثير من الباحثين في مجالات معرفية مختلفة كعلم الاجتماع، علم النفس والإدارة... وهو موضوع التدقيق الاجتماعي. وسنحاول من خلال هذا الفصل التحدث عن أهمية الدراسة في جانبها العلمي والعملية وأسباب اختيار الموضوع، مروراً بأهداف وإشكالية الدراسة إضافة إلى تحديد المفاهيم، وفي الأخير سوف يتم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة سواء بشكل جزئي أو كلي.

أولاً: أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع.

1-1- أهمية الدراسة: تكمن أهمية أي دراسة علمية في إبراز أهمية وحساسية المشكلة المطروحة وحجمها وعلاقتها بالظواهر الاجتماعية أخرى، ويعد موضوع التدقيق الاجتماعي والأداء واحد من المواضيع الهامة التي تستدعي البحث والتمحيص والدراسة من قبل كل الأطراف والمهتمين بقضايا التنظيم، ودراستنا تكتسي أهمية كبيرة من خلال:

- ضرورة معالجة مسألة التدقيق الاجتماعي والأداء نظراً لحساسية وأهمية هذا الموضوع في ضوء التغييرات والمستجدات الحاصلة على مستوى المحيط.

- كما تكمن أهمية الدراسة في طبيعة مجتمع الدراسة أولاً وهو المورد البشري الذي يحظى بمكانة هامة لأنه محور العمليات أي تنظيم، كما نجده أيضاً يساهم بشكل كبير في تطور وتقديم المؤسسات.

1-2- أسباب اختيار الموضوع: التطرق لموضوع أي بحث لا يكون هكذا وإنما يكون مبني على مجموعة عوامل واعتبارات ودوافع، ومنه اختيارنا لموضوع البحث كان له مجموعة من المبررات سواء كانت ذاتية مرتبطة بالباحث أو موضوعية لها علاقة بموضوع الدراسة. يمكن توضيحها فيما يلي:

أ- أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع كونه جدير بالبحث والدراسة.
- إشباع الفضول العلمي لدراسة هذا الموضوع والتعمق فيه.
- إنجاز دراسة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

ب- أسباب موضوعية:

- اندراج الموضوع ضمن تخصصنا.
- امكانية دراسة هذا الموضوع وبحثه نظرا لقلة الدراسات السوسولوجية المتعلقة بالتدقيق الاجتماعي
- محاولة لفت انتباه المؤسسات الجزائرية لفوائد التدقيق الاجتماعي ومدى وعيهم بتطبيقه

ثانيا: أهداف الدراسة.

لكل بحث علمي أهداف معينة يسعى الباحث لتحقيقها وتتجلى فيما يلي:

- ❖ محاولة الكشف على مدى اهتمام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالتدقيق الاجتماعي.
- ❖ محاولة التعرف على مستوى الأداء داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- ❖ محاولة كشف العلاقة بين التدقيق الاجتماعي والأداء.
- ❖ تقديم الإطار النظري حول التدقيق الاجتماعي والأداء.
- ❖ إثراء المكتبة الجامعية من خلال دراسة ميدانية لجانب مهم من التدقيق الاجتماعي.
- ❖ محاولة إبراز الأهمية السوسولوجية لإثراء الرصيد المعرفي والعلمي في هذا المجال.
- ❖ التقدم بعدد من التوصيات التي من شأنها أن تعزز الجوانب الإيجابية التي يقدمها تطبيق التدقيق الاجتماعي في المؤسسات.

ثالثا: إشكالية الدراسة

تعرف المؤسسات المعاصرة جملة من التحديات في خضم العولمة والمنافسة المتزايدة فضلا عن التطور المستمر للاقتصاد والتجارة، بشكل دفعها إلى السعي نحو تنظيم مواردها خاصة البشرية منها باعتبارها المورد الأساسي لتحقيق الأهداف المسطرة بكفاءة وفعالية. وقد شكلت الرقابة، التقييم والتدقيق أهم أدوات لمواجهة الاختلالات التي يمكن أن تشوب الأداء السليم.

وقد أعطت المؤسسات مطلع القرن العشرين أولوية للجانب المادي على حساب الجانب لبشري في التنظيم، حيث عمد إلى تدعيم رأس مالها وإنتاجها نتيجة لتأثير من قانون العرض والطلب. وبمرور الزمن توسعت هذه المؤسسات مع كبر حجمها وتنوع انشطتها، أي برزت فكرة الحاجة إلى زيادة فعالية أداء مواردها داخل المؤسسة واعتمادا على الموارد البشرية العاملة.

فقد لقي موضوع الأداء اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، إذ أجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة واعطائه العناية اللازمة التي تمكنه من اىصال المؤسسة إلى بلوغ أهدافها ولتحقيق كل ذلك تستعين الإدارة بأدوات وتقنيات جديدة للتسيير مما أدى إلى بلورة العديد من النظريات التي تفسر أداء العامل كحركة العلاقات الإنسانية التي أولت اهتماما كبيرا بجماعات العمل وكذا اسهامها في تقديم أساليب جديدة للعمل، نظرية الحاجات التي ركزت على أن اشباع هذه الأخيرة يزيد من دافعية الفرد العامل هذا ما يحسن من أدائه.

فالأداء هو الهدف الذي تسعى المؤسسة تحقيقه وهو يعبر عن نجاح وفعالية العاملين والمؤسسة على حد سواء، أي أنه العملية التي تربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق المهام والواجبات التي يقوم بها العاملين، فظهرت العديد من الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع منها دراسة " سهام بن رحمون " التي توصلت إلى أثر عناصر البيئة الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين وكان نسبي جدا وبشكل متوسط، ودراسة " canna et babale " التي أشارت نتائجها إلى أن لو تم تعديل الحوافز بحيث تلبى احتياجات العاملين فإنه سيلاحظ تحسن كبير في أدائهم.

ويعد التدقيق الاجتماعي من المواضيع التي اثارَت عناية المختصين في الفكر الإداري و التنظيمي، وفي هذا الموضوع توجد دراسات اهتمت بالتدقيق الاجتماعي منها دراسة "مراد سكاك" التي توصلت الى ان التدقيق الاجتماعي كمفهوم حديث يلعب دور كبير في تحسين تسيير الموارد البشرية وفي البناء الاستراتيجي الفعال للمؤسسة، اين تم تفسير تطور اي مؤسسة الى قوة تطبيق التدقيق الاجتماعي بدرجة الاولى كونه يعكس بصفة مباشرة على اداء الفرد.

وبالنظر لما حققه التدقيق في المجال المالي والمحاسبي من نتائج مهمة، عمد الباحثون والمهتمون في مجال إدارة الموارد البشرية إلى القيام بأبحاث ودراسات من أجل تطبيق أفكاره وتطبيقاته ضمن المجال الاجتماعي في المؤسسات، والذي يعتبر من المجالات الهامة بالنسبة للمؤسسة كونه يتميز بخصوصيات تجعله يقيس جوانب نفسية، اجتماعية وسلوكية يصعب التعرف عليها ضمن برنامج التدقيق الاقتصادي، ولتجاوز هذه الصعوبات ظهر التدقيق الاجتماعي بتقنيات منهجية خاصة ومتميزة مستمدة أساسا من منهج البحث العلمي في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، ويصبح التدقيق الاجتماعي من جهة يتدخل في الحاجيات الاقتصادية ومن جهة أخرى في الحاجيات الاجتماعية للفرد قصد التنسيق بين المؤسسة والمجتمع. وما يميز التدقيق الاجتماعي أنه وسيلة علمية وعملية تطبيقية

تقوم بتقييم الأداء وتشجيع الجو العام للمؤسسة بهدف زيادة فعالية سياسة هذه الإدارة، لأنه عملية شاملة لجميع الوظائف وجميع المؤسسات مهما كان نوعها كبيرة، متوسطة، صغيرة ومهما كانت طبيعتها صناعية، تجارية أو خدماتية.

وعليه فالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية التي تريد النجاح وخوض المنافسة وضمان الاستقرار عليها بالاهتمام واستعمال هذه الأداة السوسولوجية (التدقيق الاجتماعي) وهذا تحسين أدائها.

ومن هذا المنطلق نسلط الضوء على تحديد معالم الاشكالية الراهنة في التساؤل الرئيسي الآتي.

- ما علاقة التدقيق الاجتماعي بالأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

و تنطبق عنه جملة التساؤلات الفرعية التالية يمكن حصرها في:

- هل تهتم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالتدقيق الاجتماعي؟

- ما هو مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

- كيف يرتبط التدقيق الاجتماعي بالأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

رابعا: تحديد المفاهيم:

من الضروري أن يقوم الباحث بتحديد المفاهيم المستعملة في الدراسة وهذا كي لا يساء الفهم أو لتفسير، وذلك حتى يوجه البحث العلمي الوجهة الصحيحة، وهنا يستوجب على الباحث تحديد المفاهيم تحديدا نظريا وإجرائيا لإزالة الغموض حولها.

وعليه سنقوم بتحديد المفاهيم الرئيسية لدراستنا وهي: التدقيق، التدقيق الاجتماعي، الأداء، العامل، المؤسسة.

1- مفهوم التدقيق: بحيث قدمت له مفاهيم عديدة ومنها ما يلي:

أ) لغة:

"دق الشيء إظهاره، منه دقة المعاني أي ما فيها من خفاء وغموض الدقة"

التدقيق عند العلماء: إثبات الدليل بالدليل أو إثبات المسألة بدليل كما أن التحقق هو إثبات المسألة بالدليل، فالمدقق أعلى رتبة من المحقق". (قاموس المنجد في اللغة والأعلام، 1986، ص 219)

(ب) اصطلاحا:

عرف محمد بوتين بأنه: " فحص انتقادي يسمح بتدقيق المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة والحكم على العمليات التي جرت والنظم المقامة التي انتجت تلك المعلومات.(محمد بوتين، 2003، ص 05)

كما عرفه سمير الشوبكي أيضا: " هو عبارة عن عملية فحص المعلومات للثبات من صحة المعلومات الواردة فيها.(سمير الشوبكي، 2010، ص93)

نلاحظ مما سبق أن التدقيق، هو فحص المؤسسة للمعلومات المقدمة والحكم عليها وذلك للبحث عن الأخطاء وتصحيحها لتوضيح صحتها ودقتها.

(2) مفهوم التدقيق الاجتماعي:

ما زال الاتفاق غير موحد على مفهوم واحد للتدقيق الاجتماعي، وذلك أن المؤسسات المهنية والباحثين مهتمين بالموضوع، لم يجمعوا على تعريف علمي واضح ومحدد المعالم به، ومنه سنتطرق إلى بعض التعاريف منها:

عرف على أنه: "عملية مستقلة للتقييم، وضمان أن الأداء الناتج موثوق من جهة، ولتحديد وقياس الفجوات للتعرف على أسبابها وأثارها ونتائجها من جهة أخرى". (Rodolphe colle et soufyane frimous, 2006, p03)

عرفه كاندو (Canado) على أنه: " المسعى المنهجي الذي يكشف الحقائق ويرسم الاختلافات، وهذا يسمح بتقييم عوامل الخطر، وتقديم التوصيات التي من شأنها أن تعود على السياسات الاجتماعية للشركة". (Fatima elkandoussi et manal elabboubi., 2006, p 05)

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أنها أضافت طابع علمي ونقدي وموضوعي للتدقيق الاجتماعي وكذا على الفوائد الناتجة عن تطبيقه من خلال الكشف عن الحقائق وتوضيح الاختلافات والافصاح عن الفجوات للتعرف على أسبابها وأثارها ونتائجها وتصحيحها وذلك لتقييم وضمان أداء ناجح يعود بالمنفعة على كل من المؤسسة والعاملين.

كما عرف أيضا بأنه: "المراجعة المطبقة على الإدارة والأنشطة والعلاقات بين الافراد والجماعات في المنظمات، فضلا عن تقاريرها المقدمة إلى أطرافها المعنية الداخلية والخارجية" (institut international de l'audit social,2006,p02).

أما (John humble) في كتابه [تدقيق المسؤولية الاجتماعية] فعرفه على أنه: مراجعة المسؤولية الاجتماعية للشركة فيما يتعلق بالبيئة الداخلية (علاقة الموظفين) وبيئتها الخارجية العلاقات مع المساهمين والمستثمرين. (خيرة زقيب وآخرون، 2013، ص 02)

من خلال التعريفين السابقين نلاحظ أن التدقيق الاجتماعي في هذين التعريفين يعتبر أهم الوسائل لتشخيص الوضعية الاجتماعية للمؤسسات حيث أكد التعريف الأول والثاني على توسع تطبيقه الى أن يشمل تشخيص العلاقات بين الأفراد والجماعات و خروجه إلى أن يشمل علاقات الخارجية والتي تم تحديدها جون هانبل في المسؤولية الاجتماعية والتي تعتبر التزام للمؤسسة والعملاء المستثمرين والمساهمين...، أي أن التدقيق الاجتماعي له ارتباط خارجي (البيئة الخارجية).

يتضح مما سبق عرضه من مفاهيم حول التدقيق الاجتماعي وبعد معاشتنا لواقع الظاهر توصلنا إلى اعتبار التدقيق الاجتماعي العملية المنهجية التي تسمح بتشخيص الوضعية الاجتماعية للمؤسسة، من خلال ملاحظة وفحص المبادئ، السياسات والممارسات بغرض الكشف عن نقاط القوة والضعف وتحسين أداء المؤسسة.

3 مفهوم الأداء:

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة من جانب التنظيم وتسيير الموارد البشرية ولهذا سوف نحاول عرضه فيما يلي:

أ) لغة :

من معاجم اللغة يتضح: " أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء وأصله والاسم أداء، أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.(عقلنة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات، 2001، ص42).

ب) اصطلاحاً:

يعرفه (A.Kherukhem): بأنه "تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تأدية مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة" (الشيخ الداوي، 2009-2010، ص 218).

يعرفه (Alain Buriland) بأنه: "مستوى تحقيق الأهداف" (Alain Buriland ,Jean -yrve,1995,p 271).

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الأداء يتجسد في القيام بسلوكات والأنشطة والمهام، من أجل تحقيق الأهداف والغايات المسطرة من قبل المؤسسة.

كما يعرفه محمد عبد الغني حسين هلال، على أنه: " السلوك الوظيفي الهادف، أو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة". (محمد الغني حسين هلال، 1996، ص 196)

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء نشاط يقوم به الفرد لتنفيذ لما هو مطلوب منه في وظيفته بما يحقق أهداف المؤسسة.

يعرفه أحمد صقر عاشور، بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله في المنظمة" (أحمد صقر عاشور، 2005، ص 15).

من خلال هذا التعريف يتبين أن الأداء يمثل النتائج الفعلية التي يحققها الفرد من وراء بدل جهود قصد تأدية أعمال معينة.

اعتماداً على ما سبق عرضه من تعاريف، واستناداً إلى معايشتنا لميدان الدراسة تم تطوير مفهوم للأداء يمكن حصره في " الجهد المبذول والنتائج التي يحصل عليها الفرد العامل أو مجموعة من العمال وفق ما تحدده الأنظمة الإدارية والقواعد المحددة للعمل من أجل لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

4) مفهوم المؤسسة:

لقد اختلف العلماء والمفكرين حول تحديد هذا المفهوم باختلاف مناهجهم الفكرية ومنطلقاتهم العلمية وقد قدموا تعاريف متعددة لها ومنها ما يلي:

(أ) لغة:

مشتقة من الفعل اسس، يؤسس، مؤسس، مؤسسة، وهي جمعية أو شركة اسست لغاية اجتماعية أو خيرية اقتصادية (امل عبد العزيز محمود، 1997، ص 517)

(ب) اصطلاحا:

يعرفها منير نوري على أنها: "القبالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم بعضهم ببعض، والمؤسسة جهاز عمل تشمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع". (منير نوري، 2010، ص 15)

من خلال هذا التعريف يتبين عن المؤسسة أنها عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي يعتمد كل جزء منها على الآخر وكل هذه الأجزاء يكون الناس مشرفون عن شؤونها والعمل بها.

كما عرفها ناصر دادي عدون بأنها: "مجموعة من الأجزاء المجتمعين مع بعضهم البعض، لحل المشكلات معتمدين على بعضهم في الحل لتحقيق أهداف شخصية وجماعية." (ناصر دادي عدون، د س، ص 21)

كذلك عرفه تالكوت بارسونز بأنها: "وحدة اجتماعية تقام وفق نموذج بياني معين لتحقيق أهداف محددة". (محمود خيضر كاظم، 2007، ص 10).

من خلال هذين التعريفين يتوضح بأن المؤسسة عبارة عن تكتل موحد لأجل حل المشكلات وتحقيق الغايات سواء كانت شخصية أو جماعية وهذا عن طريق وجود جهاز تنظيمي.

من خلال ما سبق ذكره من المفاهيم المرتبطة المؤسسة، نستخلص التعريف الإجرائي التالي: المؤسسة هي عبارة عن حيز مكاني تضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية والمالية والتكنولوجية والتي أنشأت بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة

خامسا: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أرضية ينطلق منها الباحث، فهي تمثل مصدر وتراث مهما لبناء البحث ذ بناء علميا و منهجيا. كما تعتبر موجهة أساسيا يساعد الباحث إما على صياغة الفروض التي هو بصدد دراستها أو الإلمام بالجوانب المختلفة لموضوع دراسته.

I- الدراسات المرتبطة بالتدقيق الاجتماعي:

أولا: الدراسات الأجنبية:

1-1- الدراسة الأولى:

دراسة كل من رودولف كول و سفيان فريموند الموسومة ب " التنوع الدولي لقضايا التدقيق الاجتماعي"، والتي أجريت بمعهد الدراسات والبحوث داخل المنظمات، على عينة مكونة من 71 فردا مثلوا مجموعة من المدافعين عن حقوق الإنسان في البلدان المغاربية (تونس، المغرب، الجزائر) لتسليط الضوء على تصوراتهم و آرائهم حول التدقيق الاجتماعي، و قد خلصت إلى جملة من النتائج يمكن حصر بعضها في النقاط التالية:

أن المراجعة الاجتماعية هي وسيلة للمضي قدما لأفضل ممارسة لإدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية للشركات، ولكن لا يمكن أن يتحقق هذا الدور على ارض الواقع إلا بانتهاج أدوات مصممة وفقا للسياقات الوطنية أو الدولية وإطار وطني محدد. وان نقل المسؤولية الاجتماعية للشركات تكشف الممارسات الايجابية- كما أن الشركات الإفريقية تجد أن مراجعة تنظيم الطلب الاجتماعي.

يجب أن يقدم للتدقيق الاجتماعي المشورة والدعم لتطوير أعمال المدققين الاجتماعيين، و يجب أن يكون جزءا من عملية التطوير، كما يجب على المقترحين تسهيل تنفيذ إجراءات لزيارة أداء المؤسسات

يمتلك المدققون في المغرب العربي القدرة على فك الشيفرة و تحفيز الموارد البشرية المحلية من اجل بلوغ النوعية المطلوبة.

يساهم القيام بالتدقيق الاجتماعي في تطبيق تحديد الدوافع لتطور إدارة الموارد البشرية إذا تميزت رؤية التدقيق بالتكيف مع سياستها.

يساهم القيام بالتدقيق الاجتماعي في الحفاظ على التوازن الاجتماعي داخل الشركات، ويبدو اعتبارات العنصر البشري معيارا حاسما في سياق إستراتيجية التدويل والتدقيق الاجتماعي

1-2- الدراسة الثانية:

أجريت هذه الدراسة من طرف "Bernard Doc المعنونة بـ: " تحديد دور المراجعة الاجتماعية في تعزيز نقل الشركات"، أجريت سنة 2013 وقد اعتمد على الفرضيات التالية في بناء بحثه:

- يتم تحديد التدقيق الاجتماعي بطريقة دقيقة.
 - التدقيق الاجتماعي هو ممارسة رئيسية في قيادة التغيير.
 - إن احترافية عرض المراجعة الاجتماعية أمر ضروري.
- و قد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور المراجعة الاجتماعية في تعزيز نقل الشركات، ودراسة الوضعية الاجتماعية لكافة العمال و المرؤوسين سواء بعد التقاعد أو بعد الانتقال (بغرض البيع مثلا). حيث اعتمد على المنهج الوصفي، وخلصت إلى النتائج التالية:
- أن غياب التدقيق الاجتماعي يعقد عملية نقل العمال.

لا يفهم رجال الأعمال أهمية التدقيق الاجتماعي، ودوره في انتقال وسهولة نهوض الشركات، وسهولة شراء الأعمال التجارية و ذلك بإعطاء أهمية كبيرة للتدقيق الاجتماعي لبناء سمعة حسنة عن هذه الشركات وعن رجال الأعمال. كما يعتبر التدقيق الاجتماعي من الأمور الأساسية في إجراء التغيير.

التعقيب على الدراسات الأجنبية:

بعد استعراضنا للدراسات الأجنبية اتضح معنا أن هناك نقاط اختلاف وتشابه مع دراستنا الراهنة بحيث تكمن نقاط التشابه في تناول كل من دراسة " سفيان فريموس، وبيرنارد دوق " في المتغير التدقيق الاجتماعي وهو ما تطرقت له دراستنا، ولكن ما اختلف هو الزاوية التي درسنا منها هذا المتغير إلى جانب كذلك اختلف هدف هذه الدراسة مع دراستنا صف إلى ذلك نجد أن دراسة " بيرنارد دوق " اتفقت مع دراستنا في اعتمادها على المنهج الوصفي. لقد أفادت هذه الدراسات دراستنا الحالية في محاولة الاستفادة قدر الإمكان من النتائج التي خلص إليها الباحثون ومعرفة الجوانب التي تحتاج التركيز عليها دراستنا.

ثانيا: الدراسات العربية:

2-1- الدراسة الأولى:

أجريت هذه الدراسة من طرف "نشوة محمد مسعود الوحش" المعنونة بـ: "مراجعة الأنشطة الاجتماعية للوحدات الاقتصادية"، أجريت سنة 2000 والتي سعت إلى معرفة مزاوولي المهنة من المراجعة الاجتماعية و مدى قبولهم القيام بها. تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال تحليل و دراسة معظم الكتب والدوريات العلمية والدراسات الأكاديمية في مجال موضوع البحث وقد توصلت الدراسات إلى النتائج التالية:

- ضرورة البحث لوضع صياغة محددة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و نوعية الوحدات الاقتصادية العاملة بالدور الاجتماعي المطلوب منها القيام به بتحويل معيار الوحدة الاقتصادية ليشمل مدى تحقيقها للأهداف الاجتماعية إلى جانب الأهداف الاقتصادية.
- تطوير النظام المحاسبي داخل الوحدات الاقتصادية بما يمكنها من توفير أسس سليمة لقياس والإفصاح عن نتائج الأداء الاجتماعي بشكل مستقل عن الأداء الاجتماعي.
- إضفاء الصيغة الشرعية لمراجعة الأنشطة الاجتماعية المختصة.
- ضرورة بدل جهد من طرف الباحثين المهتمين بشأن الوصول إلى مجموعة من المعايير محددة لمزاولة المراجعة الاجتماعية.

2-2- الدراسة الثانية:

أجريت هذه الدراسة من طرف "خليل محمود الرفاعي" و "خالد راغب الخطيب" المعنونة بـ " قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة"، أجريت سنة 2012 وقد هدفت إلى تحديد مدى وعي المدققين الأردنيين بالتدقيق الاجتماعي و قياسه، وكذلك تحديد مدى قيام مكاتب التدقيق في الأردن بتطبيق التدقيق الاجتماعي.

وقد تم الاعتماد على الفرضيات البحثية التالية:

- لا تقوم الشركات الأردنية بأنشطة اجتماعية إلى جانب نشاطها المعتاد.

• لا تطبق مكاتب التدقيق الاجتماعي في الأردن التدقيق الاجتماعي باعتباره جزء من عملية التدقيق الشاملة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من (540) محاسبا قانونيا أردنيا، أين اختيرت عينة تتكون من (90) منهم، وذلك باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة. كما استخدمنا استبانة تتضمن أسئلة متعلقة بالتدقيق الاجتماعي إلى جانب استدالة تتعلق بضمان أفراد العينة الشخصية والاجتماعية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

• تتبنى الشركات الأردنية العديد من الأنشطة الاجتماعية.
• لا يطبق المدققين الاجتماعيين مفهوم التدقيق الاجتماعي عند فحص البيانات المالية كجزء من عملية التدقيق.

يؤيد المدققين الأردنيين أن فحص الأداء الاجتماعي للعملاء يعد جزء من عناصر جودة أداء مكاتب التدقيق.

❖ التعقيب على الدراسات العربية:

يتضح من خلال استعراضنا للدراسات العربية أن هناك نقاط اتفاق مع دراسات حالية بحيث تكمن نقاط الاتفاق في تناولنا نفس المتغير وهو التدقيق الاجتماعي، لكن اختلف موقع هذا المتغير بحيث تناولته دراستنا كمتغير مستقل، في حين ركزت الدراسات السابقة عليه كمتغير في حد ذاته، إلى جانب ذلك هناك اختلاف في أهداف هذه الدراسات مع أهداف دراستنا، كما تبرز نقاط اتفاق مع دراستنا في طبيعة المنهج المعتمد وهو ما نجده في دراسة " محمود الرافي، وخالد راغب الخطيب". واختلفنا في دراستنا مع دراسة " نشوة محمد مسعود الوحش " في استعمالها للمنهج الاستقرائي، ولقد افادت هذه الدراسات دراستنا الحالية في محاولة الاستفادة قدر الامكان من النتائج التي توصل اليها الباحثون والتي تحتاجها في دراستنا

ثالثا: الدراسات الجزائرية:

3-1- الدراسة الاولى:

دراسة مراد سكاك الموسومة بـ " دور التدقيق الاجتماعي في بناء استراتيجية المؤسسات العمومية " و هي دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية الوطنية لولاية سطيف، أجريت سنة 2010/2011 وقد اهتمت الدراسة بالإجابة على التساؤل المحوري الذي مفاده: " هل يلعب التدقيق الاجتماعي دورا في بناء استراتيجية المؤسسة وما يمكن أن يقدمه لتنمية وتحسين المؤسسات؟ و كذلك بعض التساؤلات الجزئية من بينها:

- هل ادخال المفاهيم الحديثة المتعلقة بالوظيفة والمجال الاجتماعي كمدخل للميزة التنافسية زاد في أهميتها الاستراتيجية؟
- هل لتسيير الموارد البشرية دورا استراتيجيتي تلعبه في بناء استراتيجية المؤسسة؟
- ما هو الدور الذي يلعبه التدقيق الاجتماعي في بناء استراتيجية المؤسسات العمومية؟
- هل تواجه المؤسسات العمومية صعوبات عديدة في تطبيق التدقيق الاجتماعي؟
- هل يعتبر التدقيق الاجتماعي أحد المقومات البناء الاستراتيجي للمؤسسات العمومية؟
- هل من المتوقع أن لا يكون هناك اختلافات في آراء المستجوبين تبعا لبعض خصائص عينة المؤسسات؟

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وهذا يعود للارتباط القوي بينه وبين الموضوع المدروس هذا وحسب الباحث تمثلت الأدوات التي استعملها في ما يلي:

الاستمارة: التي تضمنت 4 محاور، أيضا استعمل المقابلة حيث اعتمد على الجمع بين المقابلة المباشرة والغير موجهة وهذا بغية استكمال بعض المعطيات التي لم يتم إدراجها ضمن الاستبيان، في حين العينة المطبقة في الدراسة فالباحث طبق الطرق غير الاحتمالية العينة القصدية ولقد لخصت الدراسة جملة من النتائج والتي من بينها ما يلي:

- ضرورة إنشاء مصالح أو خلايا التدقيق الاجتماعي للعمل جنبا إلى جنب مع هيئات التدقيق الداخلي وتدعيمها بالوسائل المادية الضرورية، وبالموارد البشرية المتخصصة وضمن استقلالها.

- اقناع الإدارة بأهمية هذا النوع من التدقيق إلى جانب تدقيق تسيير الموارد البشرية والتدقيق المجتمعي في التأثير على الحياة المؤسسة من حيث سياستها وأهدافها الاستراتيجية.
- تدخل الدولة في وضع الأنظمة والتشريعات والقوانين المنظمة للمجال الاجتماعي المتعلق بالمؤسسات في الزامية إعداد الميزانية والمحاسبة الاجتماعية التي يمكن أن تشكل لوح قيادة اجتماعية واحتوائها على المؤشرات الضرورية لقياس التوصل إلى الأهداف ومنه تشكل نظام يقظة ورصد اجتماعي شامل.
- الاهتمام بجودة نظام المعلومات الاجتماعي الذي يساعد على الذكاء الاقتصادي من خلال التدقيق في مصادر المعلومات المختلفة (داخلية، خارجية، رقابية) وأشكالها.

3-2- الدراسة الثانية:

دراسة " لغواطي شريفة" المعنونة بـ: " التدقيق الاجتماعي كأداة تقييم الموارد البشرية على مستوى مؤسسة صناعية خاصة " وهي دراسة ميدانية بالشركة الاسبانوجزائرية للتغذية "هال" المؤسسة الخاصة ذات المسؤولية المحدودة المنطقة الصناعية حاسي عامر وهران، أجريت سنة 2013.

وقد تضمنت الدراسة التساؤل الرئيسي التالي الذي فحواه: كيف يتم تطبيق هذه الأداة السوسيولوجية لتحسين أداء إدارة الموارد البشرية وما مدى إدراك المؤسسة لأهمية وفعالية التدقيق الاجتماعي؟ ويندرج تحت هذا السؤال سؤالين فرعيين وهما كالآتي:

- ما مدى وعي المؤسسة بمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي كوسيلة تطبيقية استراتيجية في مجال تسيير الموارد البشرية يجعلها تتبناه وتقوم باستغلاله؟
- هل نجاح المؤسسة مرهون بمدى فعالية تطبيق التدقيق الاجتماعي للموارد البشرية؟

أما بخصوص المنهج المعتمد في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت الباحثة نوعين من العينة الأولى ضمت كل لعمال بالمؤسسة (395) إذ تم اختيارهم حسب الفروع التي ينتمون إليها، أما الثانية فاقترحت على المسيرين (أصحاب المراكز القيادية بالمؤسسة) وبلغ عددهم 7 أفراد واختارت منهم 04، في حين الأدوات التي اعتمدت في هذه الدراسة فهي المقابلة الموجهة وأداة الاستمارة.

أما بخصوص النتائج المتوصل إليها فهي كالآتي:

- أن هناك نقص فيما يتعلق بسياسة التكوين حيث أن عدد الأفراد المكونين داخل المؤسسة منخفض خلال سنة 2011 ثلاث (03) أفراد فقط.
- أن سياسة الترقية من بين الحوافز التي تؤثر بصفة مباشرة على المسار الإداري للعامل وعلى استقراره بالمؤسسة فهي بمثابة تقدير من طرف إدارة المؤسسة للقيمة المهنية للعامل وكفاءته في تأدية مهامه، وبهذا على المؤسسة أن توليها اهتماما أكبر.
- نفس الشيء فيما يخص التعويضات مستوى الزيادات الفردية والمكافئات من خلال الزيادة الشاملة للمؤسسة هو منخفض شمل الرفع في أجور 18 عامل من مجموع 395 فقط.
- أما بالنسبة للنشاط النقابي بالمؤسسة فهي لا تتوفر على نقابة عمالية مما يمكن أن يعيق سياسة التواصل بين المؤسسة والعمال حيث كما قد يكون سبب وراء استقرار وهدوء هذه الأخيرة من خلال عدم وجود أي نوع من الاحتجاجات أو الاضرابات العمالية.
- توظف المؤسسة عددا لابأس به من العمال 395 عامل أبريل 2011 وتعدادا العمال هو مناسب لحجم المؤسسة.

❖ التعقيب على الدراسات الجزائرية:

يتبن من خلال استعراضنا للدراسات السابقة المحلية وجود نقاط تشابه ونقاط اختلاف بينها وبين دراستنا الحالية، حيث تكمن نقاط التشابه في كل هذه الدراسات تناولت متغير للتدقيق الاجتماعي وهذا يتفق مع موضوع دراستنا في الجانب أو الزاوية التي يتم التركيز عليها من قبل كل دراسة، فدراسة " مراد سكاك " تناولته من حيث دوره في بناء استراتيجية المؤسسات، أما دراسة " لغواطي شريفة " فقد تناولته كأداة تقييم الموارد البشرية على مستوى مؤسسة صناعية، في حين دراستنا الحالية فتناولته كمتغير مستقل (علاقته بالأداء)، إلى جانب ذلك تتفق هذه الدراسات مع دراستنا من حيث ميدان البحث وهي المؤسسة الاقتصادية، في حين يكمن الاختلاف في نوع نشاطها وموقعها الجغرافي، إلى جانب ذلك فقد اختلفت هدف هذه الدراسات مع هدف دراستنا، في حين كان الاتفاق في طبيعة المنهج (المنهج الوصفي) وأدوات جمع البيانات (الملاحظة، الاستمارة، المقابلة، الوثائق والسجلات)، وكذلك نوع العينة وهي العينة القصدية وهذا ما نجده في دراسة " مراد سكاك " . وعليه فقد أفادت هذه الدراسات دراستنا الحالية في تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالتدقيق الاجتماعي كما ساعدتنا في معرفة أهم المراجع

التي تضمنت معلومات حول التدقيق الاجتماعي لذا اعتمدنا عليها كمرجع لدراستنا، بالإضافة إلى أنها أفادتنا كذلك في اختيار أدوات الدراسة وفي تنظيم عناصر الفصول النظرية والميدانية.

II- الدراسات المتعلقة بالأداء:

أولاً: الدراسات العربية

1-1- الدراسة الأولى:

دراسة "بن شباب الميطري" المعنونة بـ: " مدي فاعلية التدريب في تحسين أداء العاملين في الهيئة الوطنية لحماية الحياة الفطرية وانمائها بالسعودية " أجريت سنة 2009.

تضمنت هذه الدراسة تساءل رئيسي مفاده: ما مدى فاعلية التدريب في تحسين أداء العاملين في الهيئة الوطنية لحماية الحياة الفطرية وانمائها؟ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي البرامج التدريبية التي يتحصل عليها العاملون بالهيئة الوطنية، والتعرف علي نقاط القوة التي تزيد من فاعلية البرامج التدريبية وأيضا معرفة المعوقات التي تحد من فاعلية التدريب لمنسوبي الهيئة، وكذلك التعرف علي سبل تحسين البرامج التدريبية ومقترحات وآراء المتدربين عن البرامج لزيادة الفاعلية كما تم اجراء هذه الدراسة علي عينه مقدارها (223) عامل من الهيئة الوطنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمد أيضا على أداة الاستبيان كأداة أساسية في دراسته، وقد تم التوصل إلي جملة من النتائج منها:

-بينت الدراسة ان واقع البرامج التدريبية التي يحصل عليها العاملون بالهيئة الوطنية من حيث الأهداف والمحتوى والأساليب ترفع من مستوى الأداء بالعمل، كما أنها تنمي مهارات التعامل مع مخالفات أنظمة الصيد.

-وجود نقاط قوة تزيد من فعالية البرامج التدريبية بالهيئة الوطنية ومن أبرزها الأهداف التدريبية مع متطلبات العمل.

-وجود معوقات تحد من فاعلية التدريب بالهيئة الوطنية لحماية الحياة الفطرية و انمائها ومن أبرزها عدم وجود حوافز مادية للمتدربين.

1-2- الدراسة الثانية :

دراسة " نادر حامد عبد الرزاق أبو شرخ" الموسومة بـ: " تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين" أجريت سنة 2009.

هدفت الدراسة الي تقييم أثر الحوافز علي مستوى الأداء الوظيفي في الشركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين وكذلك تقديم بعض التوصيات الاجرائية اللازمة، والتي يتوقع أن تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية وأيضا تساعد الدراسة في التعرف على توجهات العاملين بالنسبة للحوافز، ومدى تأثيرها علي مستوى أدائهم الوظيفي.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى عينة قدرت بـ: 220، كما تم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الاستبيان وهذا قصد تحليل مختلف المعطيات باستخدام برنامج SPSS ، وتم التوصل الى جملة من النتائج ومنها:

- أنه لا توجد معايير وضوابط إدارية واضحة لمنح الحوافز وأن نظام المكافآت المادية غير فعال، ولا يساعد على تحسين الاداء الوظيفي بالرغم من ان الشركة تحظى بأعلى الدخول مقارنة بمثيلاتها من الشركات الاخرى ، واطهرت الدراسة وجود ترقية استثنائية في العمل حسب ما تقتضيه المصلحة العامة حيث لا توجد معايير ادارية محددة وثابتة في منح الترقيات الوظيفية في الشركة وذلك يستوجب وضع اجراءات وخطط لمنح الترقيات

-تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادلة بين الزملاء في العمل مما يساهم في تحسين مستويات الأداء الوظيفي بشكل عام، وأن السياسات والتوجيهات في الإدارة العليا لشركة تعمل على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين موظفيها.

- إن الحوافز المقدمة تتناسب مع الجهد المبذول وهذا يدل على أن الشركة تكافئ موظفيها بشكل المناسب بغض النظر عن مكانتهم ومستوياتهم الوظيفية والادارية فالحافز المقدم للموظفين من جراء أدائهم يتحقق وفق للجدارة والمثابرة في العمل، حيث ان المكافآت تكون نتيجة بذل الجهود وتكون استحقاقا

- إن الإدارة العليا والمدراء في الشركة، يربطون بين نتائج تقييم الأداء ومنح الحوافز والمكافآت كمعايير وضابط الثواب والعقاب.

❖ التعقيب على الدراسات العربية:

من خلال استعراضنا للدراسات العربية نجد أن هناك أوجه تشابه واختلاف مع دراستنا الحالية، بحيث تكمن نقاط الاتفاق في تناولنا نفس المتغير وهو الأداء كمتغير تابع، لكن هناك الاختلاف من حيث المتغير المستقل فدراستنا تناولت التدقيق الاجتماعي في حين دراسة "محمد بن شباب المطيري" تناولت فاعلية التدريب ودراسة "نادر حامد عبد الرزاق" تناولت تقييم أثر الحوافز، إلى جانب ذلك هناك اختلاف لأهداف هذه الدراسات مع أهداف دراستنا، كما تبرز نقاط الاتفاق مع دراستنا في طبيعة المنهج المتبع وهو ما نجده في كلا الدراستين، و أيضا نتفق مع دراسة "نادر حامد عبد الرزاق" في استخدام برنامج SPSS، وكذلك الاعتماد على أداة الاستمارة. أما وجه الاستفادة فتمثلت في تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء، وكذلك الإحالة لبعض المراجع وتزويدنا ببعض الأفكار حول الأداء.

ثانيا: الدراسات الجزائرية

2-1- الدراسة الأولى:

دراسة "بوعطيط جلال الدين" المعنونة بـ: "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" وهي دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز ولاية عنابة أجريت سنة 2009 وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

وتفرعت منه التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟
- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث و الاداء الوظيفي للعمال التنفيذيين؟
- هل للمتغيرات التالية: السن، الاقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الاداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي أما بخصوص أدوات الدراسة فكانت الاستبيان كأداة أساسية مع المقابلة كأداة فرعية أجريت مع مسؤول للموارد البشرية وبعض إطارات وعمال التحكم والمنفذين، إضافة إلى الملاحظة والتي اعتمدت بهدف ملاحظة مختلف سلوكيات الأفراد بمؤسسة سونلغاز والتي تمثل في سلوكيات انجاز العمل، كما تم ملاحظة طرق اتصال الإدارة بالعمال وطرق اتصال العمال بالإدارة والذين يمثلون عينة الدراسة البالغ عددهم 228 فرد منهم 51 إطار 177 عمال التحكم.

أما النتائج التي تم التوصل إليها فهي في النقاط التالية:

- يوجد اتصال تنظيمي رسمي فعال بالمؤسسة بالرغم من عدم فهم أفراد العينة للمعلومات التي تتدفق من الإدارة إليهم، إلا أن هذا العائق خلق نقطة إيجابية تمثلت في فتح المناقشة بين أفراد العينة والتي أكدت أن المناقشة كانت بهدف تحسين العمل، كما أن أفراد العينة لا يتجاوزون الأعمال التي توفر لهم أكبر قدر من المدة وهذا لما يتماشى مع طبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتوقف على عملية تدفق المعلومات.

2-2- الدراسة الثانية:

دراسة "بوجمعة كوسة" المعنونة بـ: " الأجرور وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية في الجزائر الأسلاك المشتركة نموذجا" أجريت سنة 2014.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي فحواه: هل تعتبر الاجور إحدى العوائق التي تحول دون رفع أداء موظفي الادارات العمومية في الجزائر؟ و هل يربط الموظفين معدلات أدائهم لزيادة وانخفاض الاجور خاصة في ظل سيادة ثقافة غير "كافي" أو "قليل" لدى جميع الشرائح العمالية؟

أما الأسئلة الفرعية المنبثقة فهي كما يلي:

- هل تؤثر الأجرور على مستوى الدافعية نحو الانجاز والتحكم فيه؟

- ما مدى تأثير الاجور على انضباط الموظفين وتقوي درجة انتمائهم للمؤسسة؟

أما بخصوص المنهج والأدوات المعتمدة: فنجد الباحث قد اعتمد على المنهج الوصفي من خلال المسح بالعينة لملائمته لطبيعة الدراسة، وبلغ حجم العينة المعتمدة في الدراسة 475 موظف من المجتمع

الكلي بلغ 1900 والتي تتكون من فئة الاسلاك المشتركة العاملون في 23 مديرية بولاية سطيف، وقد استعان الباحث في جمع المعلومات على ادوات البحث العلمي الاجتماعي من ملاحظة بالمشاركة حيث عاش الباحث واقع المؤسسة (المديريات)

وقد لخصت الدراسة جملة من النتائج وهي كالآتي:

- إن الافتراض بأن تدني الاجور المدفوعة لفئة أسلاك الشركة العاملين بالمديريات الولائية لولاية سطيف وهي السبب الرئيسي في انخفاض أدائهم و ذلك من خلال وجود تفاوت طفيف للغاية بين أجور الفئات الادارية التابعة للشركة.

- رغم التفاوت المعترف في المستوى العلمي إضافة إلى وجود مدخلات من الموارد البشرية ضعيفة المستوى، لكن تأثيرها على الأداء الوظيفي ضعيف.

- وجود نقائص في التحديد الدقيق للاحتياجات من الموارد البشرية، مما نتج عنه البطالة المقنعة وفائض العمالة في الكثير من الوظائف و نقص فاضح في وظائف أخرى.

- كما تبين صدق الفرضية الثالثة وذلك بوجود علاقة بين انضباط الموظفين والأجر الذي يتلقونه.

- وفي ضوء تحقيق الفرضيات بصفة جزئية ولم تتحقق فرضيات توصل اليها الباحث إلى تدني فئة الأسلاك المشتركة في المديريات الولائية لولاية سطيف، يرتبط ارتباطا ضعيفا بتدني الأجور المدفوعة له وأنه توجد أسباب أخرى تنظيمية موجودة ليبقى العامل البشري هو الحاسم في كل هذا وذلك.

❖ التعقيب على الدراسات السابقة الجزائرية:

يتبين من خلال استعراضنا للدراسات السابقة الجزائرية وجود نقاط تشابه ونقاط اختلاف بينهما وبين دراستنا الحالية، حيث تكمن نقاط التشابه في كل هذه الدراسات تناولت متغير الأداء وهذا يتفق مع موضوع دراستنا، على جانب ذلك تتفق هذه الدراسات مع دراستنا من حيث ميدان البحث وهي المؤسسة الاقتصادية، في حين يكمن الاختلاف في نوع نشاطها وموقعها الجغرافي، كما يشمل الاختلاف أيضا نوع العينة مقارنة بنوع عينة دراستنا، كذلك نتفق أيضا في طبيعة المنهج (المنهج الوصفي التحليلي) وأدوات جمع البيانات (الملاحظة، الاستمارة، المقابلة) ومنه أفادتنا هاته الدراسات

في معرفة أهم النتائج التي توصلت إليها، وكذلك أعانتنا في اختيار أدوات الدراسة وأيضا ساعدتنا في الاضطلاع ومعرفة أهم المراجع التي احتوت معلومات حول الأداء.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا إعطاء نظرة عامة عما سوف نريد دراسته وذلك بتطرقنا لمختلف العناصر الأساسية، وهذا بداية بأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع مرورا بالإشكالية... إلى غير ذلك، وهذا بغية إبراز الجوانب والأبعاد التي ستكون موضع الدراسة، وذلك انطلاقا من ربط الأفكار ببعضها البعض والأهم هو حصر المشكلة وتبيان حدودها، كل هذا يساعد على إتمام خطوات الدراسة بشكل علمي وواضح.

هوامش الفصل الأول

❖ الكتب:

- 1) محمد، بوتين(2003).المراجعة مراقبة الحسابات من النظرية الى التطبيق، د. ط. د. ب. ن: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 2) عقلنة محمد، المبيضين .أسامة محمد، جرادات (2001).التدريب الموجه للإدارة، د ط. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 3) محمد عبد الغني حسن، هلال (1996).مهارات الاتصال، د ط. مصر: مطبعة قالمة.
- 4) أحمد صقر، عاشور (2005). السلوك التنظيمي في المنظمات، د ط د ب ن: دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع .
- 5) منير، عبودي (2010). تسيير الموارد البشرية، د ط. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 6) ناصر دادي، عدون (د س). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة تطبيقية ونظرية، د ط. الجزائر: دار المحمدية.
- 7) محمود خضير، كاظم (2007). إدارة الموارد البشرية، ط 2. عمان: دار المسيرة للنشر.

❖ المعاجم و الموسوعات:

- 8) قاموس المنجد في اللغة والإعلام. ط2 (1986). بيروت: دار المشرق.
- 9) سمير، الشوبكي (2010). المعجم الإداري. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع
- 10) راتب أحمد، تبيعة وآخرون (د س). المعجم العربي المقروء بصوت بشري حي. بيروت: دار الراتب الجامعية للنشر والتوزيع.
- 11) أحمد زكي، بدوي (1997). معجم إدارة الموارد البشرية. لبنان: مكتبة لبنان.
- 12) أمل عبد العزيز، محمود (1997). القاموس العربي الشامل. لبنان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

❖ المجالات:

13) زقيب، خيرة. وآخرون (2017). دور التدقيق الاجتماعي في تحسين أداء الموارد البشرية. مجلة الدراسات و الأبحاث. العدد 27.

14) الداوي، الشيخ (2009). تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث. العدد 07.

15) الرفاعي، خليل محمود. الخطيب، خالد الراغب (2012). قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. العدد 27.

❖ الرسائل والاطروحات:

17) الوحش، نشوة محمد مسعود (2000). مراجعة الأنشطة الاجتماعية للوحدات الاقتصادية دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي: مصر.

18) لغواطي، شريفة (2013). التدقيق الاجتماعي كأداة لتقييم الموارد البشرية على مستوى مؤسسة صناعية خاصة، رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران: الجزائر.

19) كوسة، بوجمعة (2013). الأجور وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف: الجزائر.

20) الميطري، محمد بن شباب (2009). مدى فاعلية التدريب في تحسين أداء العاملين في الهيئة الوطنية لحماية الحياة الفطرية وإنمائها، رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، جامعة نايف العربية: السعودية.

21) أبو شرخ، نادر حامد عبد الرزاق (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر: فلسطين.

(I) بالأجنبية:

- 22) Rodolphe Colle, Soufyane Frimous (2006). **La Diversité International Des Enjaux de L'audit social**. France : Centre d'étude De recherche les organisations et la gestion.
- 23) Fatima elkandoussi, Manal Elabboubi (2006). **L'Audit social heur des reformes des entreprises publiques au Maroc**. Liège : l'audit social
- 24) Institut internationale(2006). **L'Audit des ressources humaines et des organisations**. France : référentiel IAS de l'audit social.
- 25) Alain Buriland ,Jean -Yves Glen, practise mykita (1995). **Dictionnaire de gestion**. Paris : Edition Foucher.
- 26) Bertrand ,duc(2013): **l'Audit social de reprise :un enjeu pour la transmission d'entreprise** ?mémoire de 1ére année master management stratégique des organisation .parcours gestion des ressources humains .UFR de sciences économiques université de Reims champagne Ardenne :France

الفصل الثاني

التدقيق الاجتماعي

تمهيد

أولاً: نشأة وتطور التدقيق الاجتماعي

ثانياً: أهمية التدقيق الاجتماعي

ثالثاً: أهداف التدقيق الاجتماعي

رابعاً: النظريات المفسرة للتدقيق الاجتماعي والأداء

خامساً: مبادئ التدقيق الاجتماعي

سادساً: مستويات التدقيق الاجتماعي

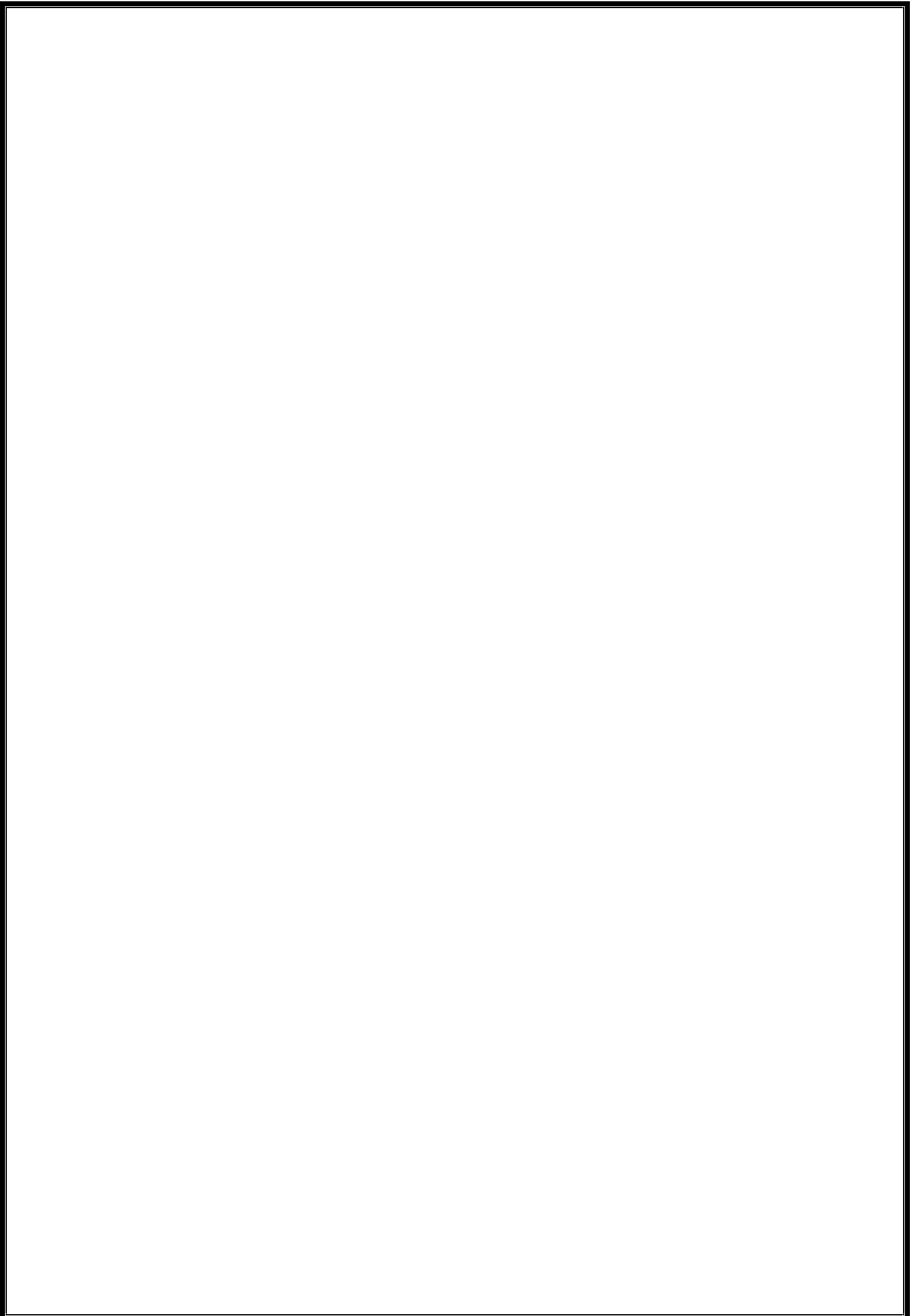
سابعاً: مجالات التدقيق الاجتماعي

ثامناً: معايير التدقيق الاجتماعي

تاسعاً: مراحل التدقيق الاجتماعي

خلاصة الفصل

هوامش الفصل الثاني



تمهيد:

تعتبر الموارد البشرية من أثنى أصول المؤسسة والمستودع الهام للجهود الكامنة التي يمكن تطويرها واستثمارها كسلاح تنافسي لا يمكن تقليده، وقد أصبحت إدارة الموارد البشرية الآن مطلب الساعة، مما يستلزم اطلاعها على المهام والمسؤوليات الجديدة، وذلك باستخدام وسائل تسييريه أكثر تطوراً ووسائل رقابية وتشخيصية، كالتدقيق الاجتماعي والذي يعد ضمن أبرز المتغيرات الحديثة التي تناولتها الدراسات والأبحاث الغربية والعربية، كما نجد أيضاً أن هناك بعض النظريات قد أكدت على جوانب تمس موضوعنا من خلال اهتمامها بالجانب الاجتماعي للموارد البشرية الذي يعد عنصراً هاماً لا بد من أخذه ضمن الاستراتيجيات الأساسية داخل المؤسسة.

وعليه سنحاول في هذا الفصل الوقوف على أساسيات التدقيق الاجتماعي بدايةً بنشأة وتطور التدقيق الاجتماعي وأيضاً أهميته وأهدافه مروراً بالنظريات المفسرة للدراسة إضافة إلى مبادئ التدقيق الاجتماعي ومستوياته ومجالاته لنصل إلى معايير ومراحله.

أولاً: نشأة وتطور التدقيق الاجتماعي:

نشأت مهنة التدقيق منذ القدم، فقد مارست الحضارات القديمة هذه المهنة بأسماء وحقبات تختلف عما عليه حالياً، حيث هدفت إلى فرض الرقابة من طرف الزعماء ورؤساء القبائل أو الملاك على من يقوم بتحصيل أموالهم. (Jaques Igalense et Jean marie, 2008, p37). كما مارس الفراعنة في مصر والإمبراطوريات القديمة في بابل وروما واليونان مهام التدقيق الاجتماعي، فقد تم القيام بها من قبل موظفين هم القضاة والذين منحت لهم مهمة التدقيق من طرف الامبراطور، وذلك بالذهاب الى مختلف مقاطعات روما لمراقبة نشاط الإدارات العمومية والحرفيين والتجار وتتم بواسطة أسئلة شفوية، ثم في النهاية يقدم تقرير شفوي للإمبراطور بهدف فرض عقوبات. (مراد سكاك ، فارس هباش، ص 05)

من خلال ما تم تقديمه نلاحظ أن مهنة التدقيق قد مورست منذ القدم من طرف الحضارات القديمة وذلك بإعطاء تلك المهمة للقضاة وذلك بغرض مراقبة كل النشاطات والتي تمارس في مختلف القطاعات سواء كانت (إدارات عمومية، تجارة، الحرفيين) وتكمن المهمة في إعطاء تقارير شفوية، ليتم فرض العقوبات في حالة حدوث تجاوزات أو أخطاء.

كما مارس المسلمون مجموعة من الأنشطة تصنف معاصرة، ضمن مهام (وظائف) التدقيق الاجتماعي وذلك في عصر الخليفة عمر بن الخطاب والذي عمل إلى عرض حسابات المالية للولاية وتدقيقها، من أجل محاسبة المسؤولين عنها أثناء أداء مراسم الحج. (نفس المرجع، ص06)

مع مطلع القرن العشرين وظهور الثورة الصناعية، وتطور اقتصاد السوق في بريطانيا وزيادة أنشطة المؤسسات ظهر التدقيق الاجتماعي بظهور أول كتاب متخصص في مجال دراسة "التدقيق الاجتماعي" سنة 1975م، والموسوم " Audit social au service d'un Management " ثم تطور كثيرا في سنوات السبعينات، فألف "فرانسوا دال" كتابه بعنوان "عندما تستيقظ المؤسسة على الضمير الاجتماعي" حيث أوضح من خلاله مفهوم وتطور المسؤولية الاجتماعية، ثم جاء كتاب "جون ماري بيرتي" بعنوان "التدقيق الاجتماعي" (Jean Marie peretti,p30). وفي سنة 1979 ظهر المدققين الاجتماعيين داخل الشركات الأوروبية ونظرا للتطور والنمو الذي حصل للمراجعة الاجتماعية داخل المنشآت، اختص بعض الأشخاص في عملية التدقيق الاجتماعي، كما برزت مجموعة من الجمعيات والمعاهد والدراسات منها على سبيل المثال: المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي بفرنسا سنة 1982م، وكذلك مجموعة من الدراسات والبحوث التحليلية والاجتماعية في نهاية سنة 1983م، والجمعية المهنية للخبراء الاجتماعيين سنة 1984م. أما سنوات التسعينات زاد الاهتمام بالتدقيق الاجتماعي من خلال إجراء الملتقيات المنظمة من طرف المعاهد والمدارس. (Ibid, p30)

نلاحظ مما سبق أن مع ظهور الثورة الصناعية في أوروبا وانفتاح دولها على اقتصاد السوق، زاد الاهتمام بالعنصر البشري وجوانبه الاجتماعية وذلك من خلال التدقيق الاجتماعي، وقد تطور هذا المصطلح في كل أنحاء أوروبا، إذ خصص لدراسته معاهد ومدارس في فرنسا وبريطانيا.

كما تطور الجانب الاجتماعي إلى تحديد الاختبارات الاستراتيجية للمؤسسة حيث أصبحت الوثائق والجداول الخاصة للأفراد تخضع للإشهاد القانوني من طرف المدققين ومن أهمها الميزانية الاجتماعية. (pierre candau,1985,p31)

أما في الجزائر فقد برز الاهتمام بالتدقيق الاجتماعي من طرف الباحثين وتزايدت البحوث الأكاديمية حول هذا الموضوع، مما أدى إلى ظهور ما يعرف " بالجمعية الجزائرية للتدقيق الاجتماعي

AAAS" سنة 2005م، غير أن التطبيقات الفعلية له محتشمة إذ تم ذلك في إطار المعايير الدولية. (مراد سكاك، 2010، ص15).

مما سبق عرضه نستنتج أن التدقيق الاجتماعي في الحضارات القديمة مثل الحضارة المصرية حضارة بابل وروما وأيضا في العصور الإسلامية، حيث هدف التدقيق في ذلك الوقت للتأكد من نزاهة الأشخاص المسؤولين عن المالية، ومع بروز الثورة الصناعية وزيادة الصناعات وتطور الفكر الإداري أضحت التدقيق الاجتماعي ضروري في المنظمات الحديثة وخاصة في فرنسا، ليتوسع إلى كل أنحاء العالم وأصبح من أهم المهام والضروريات التي تعمل على تطور المؤسسات.

ثانيا: أهمية التدقيق الاجتماعي:

تبرز المكانة التي يحتلها التدقيق الاجتماعي داخل المؤسسات في مجموعة من الجوانب يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- يسمح التدقيق الاجتماعي بتوضيح العلاقات بين النواحي التجارية والاجتماعية وذلك من خلال الإشراف الفعال وفهم التكاليف مضامين المؤسسة والآثار البيئية والاجتماعية والثقافية لها.
- يمنح لجمهور المؤسسة (العملاء، المستثمرين، عمال) لتأثير على أدائها وسلوكياتها وعلى سياستها المستقبلية لأن وجود التدقيق الاجتماعي والاهتمام به من قبل المؤسسة تعطي سمعة حسنة عليها.
- يمكن المؤسسة من إعطاء صورة عن إنجازاتها الاجتماعية بطريقة مفصلة وواضحة مبنية على إثباتات موثوقة.
- يمكن لممولى المؤسسة ومقرضيها وجمهورها بالحكم على الفوائد التي حققتها المؤسسة سواء من الناحية الاجتماعية أو الثقافية أو البيئية.
- تحسين المؤسسة لأدائها الاجتماعي سنة بعد أخرى، بطريقة ضمنية وتشاركية بين كل مصلحة في المؤسسة وتعاونية مع العمال وواضحة وقابلة للقياس (وهيئة مقدم، 2014، ص179)

من خلال ما سبق نستنتج أن أهمية التدقيق الاجتماعي تعمل على تحسين أداء العمال والمشرفين وتوضيح الاختلالات الموجودة كما تزيد من الفاعلية ونطاق الإشراف المتميز، كما تبرز أهميته داخل المنظمة في التأكيد على رفع المستوى الثقافي والاجتماعي داخل التنظيم، من خلال زيادة العلاقات وتعزيزها سواء في المحيط الداخلي للمؤسسة والخارجي مع المورددين والعملاء.

ثالثاً: أهداف التدقيق الاجتماعي.

يستهدف التدقيق الاجتماعي داخل المؤسسات تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن توضيحها في

النقاط التالية:

- مد المسيرين أثناء التنفيذ الفعال بمهامهم بالمعلومات الخاصة، بتحليل التقييم والتوصيات المتعلقة بنشاطات تسير الموارد البشرية .
- تقديم الدعم لاتخاذ القرارات المستقبلية للمؤسسة وبالتالي يصبح كوسيلة من وسائل القيادة.
- يساعد على رفع مستوى الأداء بتحقيق الاندماج للأهداف الاجتماعية مع الاستراتيجية الشاملة للمؤسسة(هوارى معراج، دس، ص07)
- القيام بالمعاينة الدقيقة لتحصيل المعلومات الصادقة حول مجال الأهداف الخاصة بالأفراد كالتوظيف مثلا من خلال وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- رفع الروح المعنوية من خلال تحسين الظروف السائدة والأجور العادلة.
- التسيير الصارم للأفراد نظرا للاستعمال الأمثل للأدوات الكمية في مجالات النوعية.
- التحكم الأمثل في التكاليف الاجتماعية المباشرة وغير مباشرة.
- التنبؤ السريع في الوقت المناسب بالأخطار لتفادي التعقيدات التي تحدث من جراء تأخر علاجها.(مراد سكاك، مرجع سابق، ص10)

ومن خلال ما سبق يهدف التدقيق الاجتماعي بطريقة مباشرة إلى فحص الأخطاء بصورة دقيقة وذلك لتصحيحها وضمان فعاليتها والاستمرارية للمؤسسة، كما يساعد على رفع مستوى الأداء. وبصفة عامة يهدف التدقيق الاجتماعي إلى رفع من فعالية العاملين من خلال الدراسة الاجتماعية للمؤسسة لتحديد العراقيل والعقبات باستعمال وسائل فعالة للبحث عن الأسباب الحقيقية وتقديم اقتراحات للقضاء على الاختلالات والانحرافات.

رابعاً: النظريات المفسرة لموضوع الدراسة

النظريات النيوكلاسيكية:

إن الطرح الذي قدمته النظريات النيوكلاسيكية لم يكمن في تفسير مختلف جوانب التنظيم وأبعاده، الأمر الذي أدى إلى ظهور مجموعة من الدراسات والأبحاث، عرفت باسم النظريات النيوكلاسيكية، التي بدورها ركزت على جانب واحد داخل التنظيم وهو العامل الاجتماعي والنفسي والتنظيم الغير رسمي باعتبارها تمثل الجوانب الأساسية في العملية الانتاجية. ومن بين هذه النظريات المفسرة لموضوع دراستنا نجد نظرية العلاقات الإنسانية، نظرية الحاجات، نظرية الفلسفة الإدارية.

أ. نظرية العلاقات الإنسانية " لالتون مايو":

تقوم هذه النظرية على أفكار " التون مايو " وأبحاثه الميدانية في مصنع هاورثون هو وزملاؤه في عام 1924 في شركة وسترن إلكترونيك الكهربائية بالولايات المتحدة الأمريكية (يحي سليم ملحم، 2006، ص19)

وكان الغرض منها معرفة مدى تأثير مشكلات دوران العمل، وتقديم الحلول المناسبة للتقليل منها (علي غربي وآخرون، 2007، ص37) وبواسطة هذه الأبحاث والدراسات استمد مايو ركائز هذه النظرية والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- إن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد، وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين (منير أحمد بن دريدي، 2013، ص63).
- إشباع حاجات الانسان مهم كأهمية إشباع حاجياته المادية.
- زيادة الاهتمام بمشاعر العاملين.
- زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية.
- تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات. (خليل محمد حسن الشماع ، كاظم حمود خيضر، 2009، ص68).

مما سبق تبين أن دراسات " ألتون مايو" قد قدمت دليلاً قوياً مع أهمية العنصر البشري داخل محيط العمل وألحت على ضرورة تطوير وتغيير طرق التنظيم والتعامل مع الموارد البشرية.

ومن أهم نتائج التجارب التي استمد منها " مايو " مبادئه نجد:

- الإنسان هو محور العملية الانتاجي وأهم العناصر على الإطلاق.
- القيادة الديمقراطية، أي لابد للتركيز عليها كونها تسمح بالمشاركة وتخلق مناخ طيب للعمل لأنها القيادة الناجحة.
- إنتاجية الفرد لا تقاس فقط بالأجور أي الحوافز المادية، بل من خلال الاهتمامات بجوانبه الاجتماعية والحوافز المعنوية.(رابح كعباش، 2006، ص126).

مما سبق نستنتج أنه بالرغم من أن نظرية العلاقات الإنسانية قد ركزت على الجوانب الاجتماعية والنفسية للعمال والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ودورها في زيادة وتحسين الأداء من خلال إشعار العاملين بأهميتهم والسماح لهم بتحقيق ذاتهم داخل المؤسسة، وذلك من خلال التدقيق في الجوانب الاجتماعية لدى العاملين مثل التكوين الداخلي والخارجي والتركيز على وضع كشف اجتماعي من خلال الاتصال الغير رسمي، تغذية العاملين، التأمين حين حوادث العمل ... الخ، وكل هذه الجوانب الاجتماعية تؤثر في أدائهم.

ب. نظرية سلم الحاجات لماسلو:

يعد " إبراهام ماسلو " عالم نفس ورائد من رواد الفكر الإداري، إذ قدم إسهامات كثيرة من بينها نظريته هذه التي تعتبر من أكثر النظريات قدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة وتقوم هذه النظرية على افتراضات من بينها:

- الإنسان هو كائن يشعر باحتياجه لأشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، فالحاجات الغير مشبعة تسبب توترا لدى الفرد وهذا ينعكس سلبا على أدائه وبالتالي فهو يسعى إلى إشباعها حتى يتخطى هذه الحالة، وبالتالي يتحسن أدائه في العمل (محمد سعيد أنور، 2003، ص129).
- إن حاجات الفرد تترتب وتترج هرميا حسب أهميتها له، حيث تبدأ بالأساسية (مثل الحاجة الفيزيولوجية، السلامة، الحاجة الاجتماعية) إلى المركبة (مثل تقدير الذات، الاحترام، تحقيق الذات)
- فكل إشباع لإحدى هاته الحاجات والانتقال لأخرى تزيد من درجة تحمس الفرد وتحفزه وذلك يحسن أدائه وسلوكه في العمل.

- إن الفرد العامل يركز أولاً على إشباع الحاجات المتعلقة بمحيط وظروف العمل قبل أن يتم توجيه السلوك المدفوع نحو إشباع حاجة إنجاز العمل بنجاح والقيام بأدائه على أحسن وجه (محمد إسماعيل بلال، 2008، ص116).

تتوضح الحاجات الرئيسية التي افترضها "ماسلو" في خمسة حاجات وهي:

✓ الحاجات الفيزيولوجية: تمثل الحاجات الأساسية وهي الماء، الهواء، المسكن، المشرب(عمر السعيد وآخرون، 2003، ص115 116).

✓ حاجات الأمن والسلامة: وينتقل لها الفرد بعد أن يتم إشباعه للحاجات الأولى وتتمثل في طمأنينة الفرد على نفسه، وأهله وتأمين دخل مستمر.(مهدي زوييف ، علي محمد عمر العظايلة، 1996، ص68).

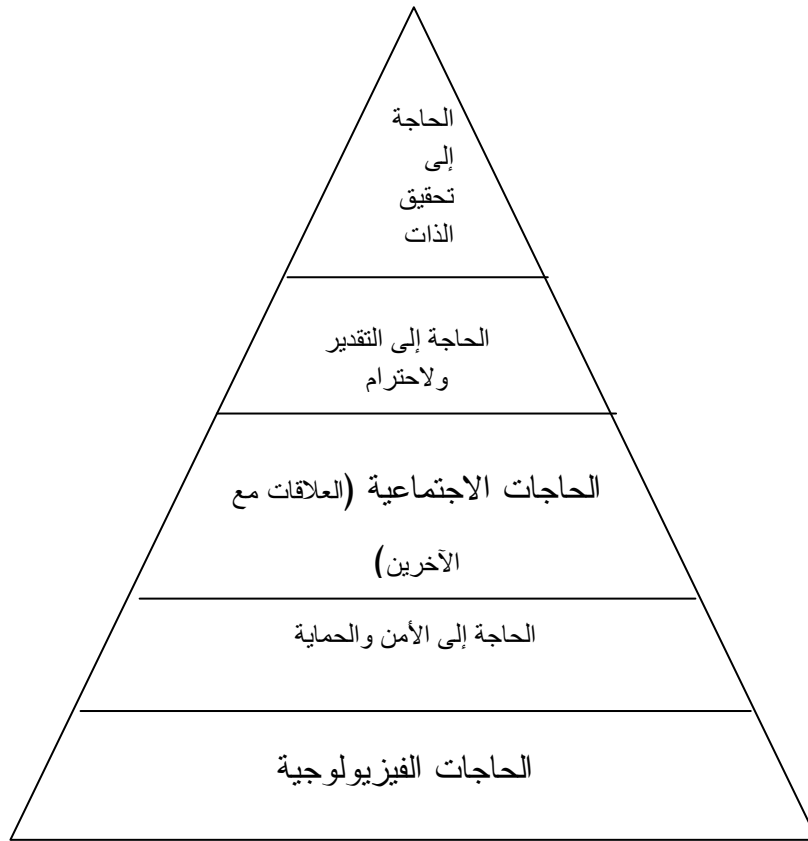
✓ الحاجات الاجتماعية (الحاجة إلى الانتماء والحب): وتتضمن تكوين علاقات والارتباط مع الآخرين في المجتمع ، لأن الإنسان اجتماعي بطبعه يفضل العيش في جماعة.

✓ الحاجة إلى التقدير والاحترام: تتضمن الرغبة في احترام الذات وتحقيق الإنجاز والإخلاص وأيضا الشعور بالثقة في كل من حوله والاستقلالية وحرية التصرف.

✓ الحاجة لتحقيق الذات والطموحات: بمعنى أن يكون له اسم معروف وأن يكون ذا معنى أن يفعل شيء تقدر عليه، يحقق له ما كان يأمل فيه مثل: الإنجازات والإبداع.(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص47).

من خلال ما سبق يتبين أن العمال يسعون إلى تحقيق مجموعة من الحاجات الاجتماعية وإشباعها وذلك يحسبهم أنهم ذو قيمة في المؤسسة ويتحملون مسؤولية عملهم وعند إشباع هذه الحاجات تزيد دافعيتهم لإنجاز، وتحسن مستوى أدائهم.

الشكل رقم (1): يوضح تدرج الحاجات البشرية عند "ماسلو"



المصدر: (علي غربي وآخرون، 2007، ص 211)

نستنتج مما سبق من هذه النظرية أن "إبراهيم ماسلو" من أهم الرواد في مدرسة العلاقات الإنسانية الذي اهتم وأكد على بعض الجوانب الاجتماعية التي اعتبرها ضرورية داخل أي مؤسسة، كما نجده قد أشار إلى التدقيق الاجتماعي من خلال مؤشرات (التحفيز والحاجات الاجتماعية...)، كما أكد على الأمن والسلامة التي توفرها المؤسسات للعمال وكذلك التأكيد على وجود وتعزيز العلاقات الاجتماعية الغير رسمية داخل المؤسسة والسماح للفرد بالإبداع وتحقيق ذاته وهذا يزيد ويعمل على تكوين قدرات جديدة وهذا يحسن بطبيعة الحال على أدائه.

ت. نظرية الفلسفة الادارية لدوغلاس "ماك غريغور":

قدم عالم النفس الاجتماعي "ماك غريغور" في نظريته الفلسفة الإدارية مجموعة افتراضات من خلال وجهتين مختلفتين أطلق عليهما اسم نظرية (x) ونظرية (y) وذلك في كتابه "الجانب الإنساني لمشروع الأعمال" سنة 1960. (رعد حسن، الصرن، 2004، ص 284).

❖ **نظرية (X):** وهي نظرية تقليدية ترى أن من التزامات نحو المجتمع وتقديم سلع رخيصة بنوعية جيدة حيث أن التزاماتها نحو الملاك هو تحقيق عائد جيد، أما التزاماتها نحو العمال تقديم أجور عادلة (مهدي زويلف، مرجع سابق، ص65).

تتضمن هذه النظرية أربع افتراضات وهي :

- أن الفرد كسول ولا يحب العمل بطبيعته ويتجنبه.
- يجبر العامل على إنجاز الأعمال وهذا تحت تهديدات والعقاب وذلك لأجل تحقيق الأهداف التنظيمية.
- الفرد يتجنب تحمل المسؤولية ويرغب في التوجيه الرسمي.
- الدافع الأساسي للعاملين هو الأجر والحوافز المادية.(حسين حريم، 2009، ص27).

❖ **نظرية (Y):** وجاءت هذه النظرية لترد على ما ورد في نظرية (X)،

وترتكز هذه النظرية على الافتراضات التالية:

- ينظر العمال إلى العمل على أنه ذو قيمة إيجابية، ولا يكرهونه بل محبب لهم، ويرغبون في أدائه بفعالية.
- إن العامل يبحث باستمرار عن المسؤولية ويسعى لها.
- امتلاك العمال قدرة فكرية تمكنهم من حل المشكلات التنظيمية.

مما سبق ذكره يمكن القول أن التنظيم الرسمي حسب "ماك غر يغور" لا يحقق وحده الأهداف المطلوبة وأن تعامل الإدارة بأسلوب " العصا والجزر" عند الرقابة والتوجيه والتهديد والعقاب، لا يحقق رغبات العامل ولا يخلق لديه الحافز نحو الأداء الأمثل، لذلك رأى ضرورة إيجاد بديل آخر يغير معالم الإدارة ويحدث التكامل بين أهداف الفرد و أهداف المؤسسة وبذلك قدم نظرية (Y) التي لها سمات تختلف عن النظرية التقليدية فهي حسنت النظرة نحو العامل.

مما ورد سالفا نستنتج من خلال النظرية التي قدمها "ماك غر يغور" أنه أبرز الأهمية التنظيمية من خلال نظرية (X) و (Y) بحيث نجد أن نظرية (X) تنظر إلى الفرد العامل نظرة تشاؤمية سلبية غير إنسانية، بحيث ترى ان على الإدارة تطبيق نمط التسلطي في القيادة. في المقابل نجد نظرية (Y) تنظر إليهم نظرة إيجابية وتهتم بالجوانب الانسانية والحاجات المتعددة للعمال وينصح ويؤكد على الجوانب

الاجتماعية التي تخدم العامل من خلال المزايا العينية والاتصال والمشاركة، التأمينات الخ، كل هذه تحسن من أدائهم.

ثانيا: النظريات الحديثة.

تمثل الجهود العلمية التي بدلت في إطار هذا المدخل انعكاسا للتطور في أفكار المدارس والنظريات السابقة، إضافة إلى التحول الذي فرضته ضرورة التفكير بنظرة شمولية تتجاوز حدود المؤسسة وتنتقل إلى الاهتمام بالبيئة التي أصبحت عاملا مؤثرا في إمكانية نجاح العمل الإداري وتهيئة متطلباته ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

أ - مدخل التطوير التنظيمي:

تبلور اتجاه التطوير التنظيمي كمدخل في نهاية الستينات ومع بداية السبعينات على أنه عملية مخططة واسعة النطاق من أجل زيادة فاعلية وصحة المؤسسة باستخدام المعرفة للعلوم السلوكية، من خلال جهود طويلة الأجل لتحسين الجوانب التنظيمية وإعادة تجديد العمليات بواسطة الإدارة الجماعية لثقافة المؤسسة وأصبح من الممكن تحديد قضايا معينة للتطوير التنظيمي مثل: التطوير، التنمية الشخصية، التعليم التنظيمي والتحليل المؤسسي والعديد من تلك القضايا التي ظهرت نتيجة للتفكير والتطوير في العلوم الاجتماعية المتعلقة بتحليلات العامة للثقافة والسياسة التنظيمية.(منور أو سرير ،سعيد منور فؤاد، 2005، ص271).

إذ عرفت هذه النظرية بأنها جهدا شموليا مخطط يهدف لتحفيز وتطوير العاملين (قيمتهم ومهاراتهم)، والتغير تكنولوجيا والعمليات والهيكل التنظيمية وذلك في سبيل تطوير الموارد البشرية أو تحقيق الأهداف المحددة للتنظيم أو الهدفين معا.(مهدي زويلف، مرجع سابق، ص104).

من خلال ما سبق نستنتج أن مدخل التطوير التنظيمي يهدف إلى تطوير وتنمية مجموعة العناصر الأساسية في البيئة الداخلية (الظروف الاجتماعية والفيزيائية ،القوانين، الثقافة والقيم الموجودة داخل المؤسسة...) من أفراد وعلاقاتهم وعاداتهم وتفاعلاتهم لتحقيق التوافق بين أهداف المنظمة وأهداف أعضائها وهي في الوقت ذاته لا تهمل البيئة الخارجية (من عملاء و مستثمرين، شركاء، المجتمع ككل) فتراقب وتتابع تطويره ومستجداته وكل هذه التطويرات والمبادئ التي قامت عليها هذه

النظرية يتم تحقيقها عن طريق تشخيص وتحليل الأوضاع الداخلية المتمثلة في العملاء، المستثمرين... أيضا المجتمع ككل فتراقبه وتتابع تطويره ومستجداته وكل هذه التطورات والمبادئ التي قامت عليه هذه النظرية يتم تحقيقها عن طريق تشخيص وتحليل الأوضاع الداخلية والخارجية للعاملين، حيث أكدت على تحسين وتقليل ومعالجة الفجوات والثغرات التي تحدث داخل التنظيم وذلك لإعطاء أهمية للجانب الاجتماعي للعاملين والتأكيد على مواكبة التطورات الخارجية الحاصلة هذا لتحقيق الاهداف المسطرة وتحسين مستوى الأداء سوآء للعاملين أو المؤسسة.

ب- نظرية الإدارة اليابانية (Z):

قدمت المنظمات اليابانية في أعقاب الحرب العالمية الثانية فلسفة في الإدارة تستند إلى الاهتمام بالعنصر البشري وتشجيع العمل الجماعي، وتستمد مقوماتها الفلسفية والفكرية من التجربة اليابانية وكذلك من طبيعة ودور البناء الاجتماعي والتربوي للمجتمع الياباني المبني على قيم الشرف والانتماء إلى جانب الثقة والعدالة والسعي لتحقيق المصلحة العامة، مما دفع بالمنظمات اليابانية للاهتمام بهذه الخصائص وحرصها في نفوس العاملين لتقديم الولاء للمنظمة. (صبيحي العتيبي، 2004، ص76).

وفي آخر الثمانينات من القرن الماضي قدم "ويليام اوشي" نظرية (Z) التي تعتبر مزيجا من التجربة الأمريكية والتجربة اليابانية بعد أن ثبتت التجارب العلمية عدم فعالية تطبيق النظرية اليابانية في منظمات الأعمال خارج اليابان، وذلك لاختلاف البيئة التي تعمل فيها تلك المنظمات خاصة بالنسبة للعنصر البشري الذي يعمل فيها ويتعلق معها الأمر الذي أدى به إلى صياغة نظريته التي تحاول بقدر الإمكان الاستفادة من إيجابيات النظرية اليابانية والاحتفاظ بإيجابيات النظريات الأخرى المطبقة في الغرب. (كامل بربر، 2006، ص53).

وتؤكد هذه النظرية على ضرورة الاهتمام بحاجات الفرد، بقدر الاهتمام بأهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي والتفاعل المشترك بين الإدارة والعمال ومن أهم مبادئها مايلي :

- التوظيف مدى الحياة لتعزيز روح المعنوية لدى الفرد.
- الاهتمام الشامل بالعاملين .
- الاهتمام أيضا بأسر العاملين داخل المؤسسة.
- الرقابة الذاتية.

- القرارات تكون تعاونية والمسؤولية التعاونية، من خلال المشاركة في اتخاذ القرار.
- الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للعامل مثل التأمين على الصحة، الترقية، التدريب.(صبحي جبر العتيبي مرجع سابق، ص79).

من خلال ما سبق يتوضح أن كل هذه القيم التي ميزت الفكر الإداري الياباني تركز على الاهتمام بالعنصر البشري، من أجل رفع مستوى أدائه الوظيفي وأنها اعتبرت الانسان أساس نجاح المؤسسات والحل الذي يتغلب به على مشكلاتها وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح التعاون الجماعي يساعد على تحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء وتوفير درجة عالية من الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للعاملين وخاصة الأسرية (الاهتمام بأسر العمال)، وهذا يعزز الولاء والثقة والسمعة الجيدة للمؤسسة، كما تتبنى نظرية (Z) إطار واسع للديموقراطية والعلاقات الغير رسمية على غرار بعض المؤسسات.

خامسا: مبادئ التدقيق الاجتماعي.

يساعد التدقيق الاجتماعي المؤسسات ويشجعها باستمرار للإشراف على أدائها الاجتماعي وتحسينه ومنه يستند لمجموعة من المبادئ يمكن إيجازها فيما يلي:

✓ شامل: معنى ذلك أن يركز التدقيق الاجتماعي ليشمل في نهاية قياس مدى تحسين الأداء من النواحي الاجتماعية والبيئية والثقافية التي تخص المؤسسة والمجتمعية أي أن كل هذه القياسات في تحسين الأداء تمس حتى المجتمع المحيط بها.

✓ مقارن: لابد من التدقيق الاجتماعي أن يوفر وسائل تمكن من مقارنة أداء المؤسسة عبر السنوات وأداء المؤسسات الأخرى المماثلة وذلك من خلال مقارنة مدى تطبيق نشاطات المؤسسة الاجتماعية والثقافية، ومدى رضى العملاء على المؤسسة ومقارنتها مع المؤسسات المماثلة في مدى رفع الأداء.

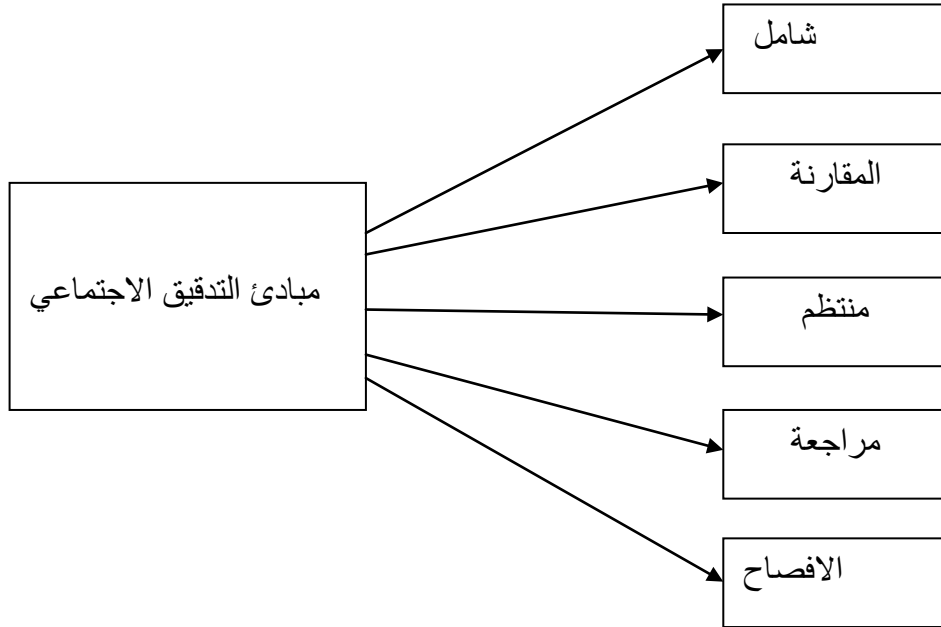
✓ منتظم: أي يجب أن يشكل منتظم، وليس مؤقت أو لمرة واحدة في عمر المؤسسة.

✓ مراجعة: يجب أن تخصص الحسابات الاجتماعية سنويا بواسطة شخص أو أكثر ممن ليس لهم مصلحة في تزايد النتائج.

✓ الإفصاح: يجب أن تكون نتائجه متاحة ومعلنة لكل المعنيين في المنظمة والمجتمع بشكل عام. (مراد سكاك، مرجع سابق، ص 8 و9)

وعليه نستنتج أن القيام بالتدقيق الاجتماعي على مستوى المؤسسة، لا بد من أن يحترم المدقق مبدأ الشمولية ويقوم بدراسة مقارنة ويفصح عن نتائجه لمجتمع المؤسسة للاستفادة منه وأن يقام بصفة منتظمة ومستمرة حتى يثبت فعاليتها.

الشكل رقم (02): يوضح مبادئ التدقيق الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبتين

سادسا: مستويات التدقيق الاجتماعي:

لممارسة التدقيق الاجتماعي يجب المرور بثلاث مستويات والتي تكمل بعضها البعض لأنه يمس جميع المستويات داخل التنظيم إذ يمكن توضيح هذه المستويات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح مستويات التدقيق الاجتماعي.

التدقيق والتحقيق والفحص	مستوى النشاط
<ul style="list-style-type: none"> - التحقق من الأرقام. - المطابقة والشرعية. 	الإداري الوظيفي
<ul style="list-style-type: none"> - مدى تطبيق الاجراءات الموجودة. - مدى تناسق الاجراءات مع السياسات وباقي الإجراءات. - ملائمة الاجراءات مع الاهداف. 	التسيير الإجرائي
<ul style="list-style-type: none"> - تسطر الاهداف. - تناسق داخلي للأهداف. - تنظيم ونوعية الأفراد وكمياتهم. - إدماج الاهداف الخاصة بالأفراد مع الاهداف العامة بالنظر إلى إمكانيات الداخلية والخارجية للمؤسسة. 	الاستراتيجي القيادي

المصدر: (خيرة زقيب وآخرون، 2017، ص03)

1. **المستوى الوظيفي الإداري:** هنا التدقيق الاجتماعي يخص التسيير الوظيفي اليومي، أي الهدف منه فحص المعلومات المتاحة والتحقق من الارقام أي القوائم المالية عن طريق اختيار مصداقيها وتحليلها ومصدرها كما يدرس مدى مطابقة الإجراءات للأنظمة والتشريعات المفروضة على المؤسسة. وذلك لتفادي الأخطار وإعطاء توصيات فورية لأن في هذا المستوى يكون التدقيق قصير المدى، وهذا ما يعرف بالمراجعة المطابقة.(المرجع السابق، ص04)

2. **المستوى التسييري الإجرائي:** أي في هذا المستوى يتم مراقبة ومراجعة مدى احترام تطبيق الإجراءات الموجودة، وأيضا تناسق الاجراءات مع السياسات الموضوعة من قبل، كما يسهم على مدى

صحة تطبيق التوصيات التي توصل إليها المدقق الوظيفي، وهذا المستوى يكون مابين التدقيق الإداري الوظيفي والتدقيق الاستراتيجي وهذا يلعب دورا هاما في تسيير الموارد البشرية.

1. المستوى الاستراتيجي القيادي: يهدف إلى المساهمة في وضع سياسات المجال الاجتماعي وتحرير البرامج المتوسطة وطويلة المدى، كما يسمح بالاندماج ضمن مراحل التخطيط العام للمؤسسة (مراد سكاك، مرجع سابق).

يستخلص مما تم عرضه أن للتدقيق ثلاث مستويات تلعب دورا هاما وذلك للسير الحسن، فالمستوى الأول يهدف إلى تفادي الأخطاء من خلال التحصل على النتائج الفورية، أما المستوى الثاني فيهدف إلى السهر على احترام تطبيق الاجراءات في مجال تسيير الموارد البشرية ومتابعة سياسات ومراقبة البرامج الاجتماعية، كما أن المستوى الثالث يهدف إلى ربط بين المستويات الأولى والثانية لأنه همزة وصل وذلك لأجل نجاح خطط المؤسسة حول الوضعية الاجتماعية.

سابعاً: مجالات التدقيق الاجتماعي.

يلعب التدقيق الاجتماعي دور مهم في رفع من مستوى المؤسسة سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية وذلك من خلال المجالات والأنشطة التي تقوم بها ونذكر منها:

✓ **تدريب العاملين:** تعمل الوحدات الاقتصادية على رفع كفاءة الافراد بوضع برامج التدريب اللازمة لتزويدهم بمهارات، ويمكن إجراء القياس النظري للتأثيرات الاجتماعية لبرامج تدريب العاملين عن طريق الاعتماد على تكلفة تلك البرامج كأساس لتحديد قيمة مساهمة الوحدة الاقتصادية في هذا الصدد.

✓ **توفير خدمات الانتقال للعاملين:** لا يعتبر توفير خدمات الانتقال للعاملين بالوحدة الاقتصادية ضرورة اجتماعية فحسب لضمان رفايتهم والاحتفاظ بقدرتهم على العمل بل أنها تمثل ضرورة اقتصادية إذ يترتب على صعوبة الانتقال التعب والجهد للعامل مما يؤثر على إنتاجه.

يمكن القول أن تسهيل مهمة الانتقال من وإلى مقر العمل يساعد على زيادة الانتاج وقد يتم توفير وسائل الانتقال للعاملين بصفة إلزامية اي طبقا لنص القانون أو بصفة اختيارية.

✓ توفير خدمات الاسكان للعاملين: قد تقوم المؤسسة بتوفير الوحدات السكنية للعاملين، بصفة اختيارية كما قد ينص القانون على التزام المؤسسة بتوفير الوحدات السكنية للعاملين بها. (محمد محمود عبد المجيد وآخرون، دس، ص39).

✓ توفير الرعاية الطبية للعاملين: يعتبر توفير الرعاية الطبية للعاملين من الأنشطة الاجتماعية الإلزامية في الحالات التي ينص عليها القانون، وفيما عدا ذلك فإنها اختيارية، وتوفير الرعاية الطبية للعاملين يؤثر على الحالات النفسية لهؤلاء العاملين بالمؤسسة مما يؤثر على الانتاجية.

✓ توفير الخدمات الرياضية والاجتماعية للعاملين: تهدف تلك الخدمات إلى توفير الوسائل التي تتيح للعاملين مزاوله الأنشطة الرياضية والانتفاع بوقت فراغه بطريقة ترفع من مستوى الصحي والثقافي والاجتماعي نظرا لأن العامل يكتسب المهارات والاتجاهات التي تجعله قادرا على الموازنة بين احتياجاته النفسية والعقلية والاجتماعية وقد تشمل أنشطة المؤسسة في هذا العدد ما يلي:

- الاهتمام بالنشاط الرياضي .
- وجود نوادي رياضية للعاملين .
- وجود نادي للرحلات الصيفية.
- خدمات اجتماعية اخرى مثل توزيع بعض المواد الغذائية بمناسبة شهر رمضان.(محمد محمود عبد المجيد 1983، ص44).

✓ توفير الخدمات الغذائية للعاملين: يعتبر توفير الخدمات الغذائية للعاملين من الأنشطة الاجتماعية الإلزامية للمؤسسة في الحالات التي ينص عليها القانون، وفيما عدا ذلك فإنها تعتبر من الأنشطة الاختيارية.

✓ توفير دار الحضانه: قد يعتبر توفير دار الحضانه من الأنشطة الاجتماعية الإلزامية على المؤسسة أي التي تتم طبقا لنص القانون اوقد يكون من الأنشطة الاجتماعية الاختيارية.(محمد نبيل علام 1991، ص28).

نستخلص مما سبق أن المؤسسة تركز على المجالات الاجتماعية بطريقة دقيقة لتوفير الجو المناسب والملائم للعاملين فيها، وذلك من توفير مختلف الخدمات والأنشطة الترفيهية والثقافية والاجتماعية لكسر الروتين وتحفيز العاملين ورفع مستوى أدائهم وولائهم للمؤسسة وأيضا إعطاء سمعة جيدة عن المؤسسة في بيئتها الخارجية.

ثامنا: معايير التدقيق الاجتماعي.

إن مهمة التدقيق الاجتماعي لا بد أن تنفذ من خلال معايير محددة ومتفق عليها وعلى النحو التالي:

المجموعة الأولى: معايير المراجعة العامة (الشخصية)

✓ **معايير التأهيل العلمي والعمل:** يجب أن يكون المراجع مؤهلا لإنجاز المراجعة الاجتماعية بالإضافة إلى إمكانية أن يستعين المدقق بخبير الأمور الاجتماعية للعمل إذا لزم الأمر.

✓ **معايير الحياد أو الاستقلالية:** ويقصد به أن يكون المراجع محايدا بين الإدارة من جهة والملاك والعاملين والمستهلكين والمجتمع من جهة أخرى.

✓ **معايير بدل العناية المهنية اللازمة والمسؤولية المهنية:** ويتمثل هذا المعيار في التحديد السليم لموقف المدقق اتجاه المشاكل الاجتماعية، وبدل العناية الكاملة أثناء عملية المراجعة الاجتماعية (ميلاد رجب أشملي، 2004 ، ص ص 142-144)

نستنتج مما تم استعراضه أن معايير المراجعة العامة (الشخصية) يجب أن تكون هناك معيار التأهيل العلمي الذي من خلاله يتم ممارسة التدقيق الاجتماعي بطريقة عملية، كما لا يخفى هذا التأهيل فقد يتلقى المدقق نصائح من الخبراء الاجتماعيين وذلك لزيادة الخبرة وتحقيق الكفاءة اللازمة للقيام بعمله وتحسين فعالية أدائه. أما بالنسبة لمعيار الحياد فإنه يتوقف على إبداء رأيه ولا يوجد درجات في عدم الاستقلال وعدم التحيز لطرف مهما كان في اي مستوى، وهذا ما يؤدي إلى التحرر من الرقابة والسلطة العليا، ويعتمد المدقق على نفسه أي التزاماته الموضوعية. أيضا يبرز معيار العناية المهنية اللازمة والمسؤولية المهنية ويتعلق هذا المعيار بالدقة ودرجة القيام بمهامه وخاصة أثناء بروز المشاكل.

المجموعة الثانية: معايير العمل الميداني

✓ **معايير التخطيط لمهمة المراجعة:** من المهام شمول التخطيط على قيام المدقق برسم خطة المراجعة وتضمينها جزء مخصص لفصح النواحي الاجتماعية للعميل، ومسك الملفات الخاصة بالمراجعة الاجتماعية، وأن يعتبر من ضمن عناصر ضبط جودة عملية المراجعة قيام المدقق بفحص الأداء الاجتماعي وأن لا يرتكب المراجع أي مخالفة للاشتراطات والالتزامات الاجتماعية.

2. فحص نظام الرقابة الداخلية: يشمل فحص المراجع لنظام الرقابة الداخلية المالية، وحسابه لمهارات اللازمة لممارسة عملية التدقيق الاجتماعي. (أيمن محمد الشنطي، دس، ص189).

3. أدلة الإثبات: جمع وسائل الإثبات المناسبة والكافية لتصبح أساسا لراي الذي سيبيده المدقق حول النشاط الاجتماعي للمؤسسة وستكون وسائل الإثبات كثيرة، والتي يمكن الحصول منها على وسائل الإثبات ماديا مثل: المساهمين، المستهلكين، الجمهور، الملاك، المجتمع بصفة عامة، وكثرة إجراءات المراجعة التي يمكن تطبيقها وسيشمل ذلك المصادقات والفحوص الجوهرية والتحليلية إلى جانب فحوص الالتزام التي تشمل التزام الموظفين بالمهام الاجتماعية والتزام المدقق بفحصها. (مرجع سابق ص189).

مما سبق يمكن القول أن معيار تخطيط مهمة التدقيق تقع على عاتق المدقق ومسؤوليته وهذا بقدر كافي من التخطيط المسبق وذلك لتوفير أساس سليم لعملية التدقيق الفعالية، أي إعداد برامج تدقيق لكل عملية لتأكد من تحدي خطوات العمل الضرورية، فينبغي بعد تخطيط ومتابعة عملية تقييم أنظمة الرقابة الداخلية وفحص وتدقيق المستندات المالية، وحساب التكاليف اللازمة لتغطية ممارسة الخطط الموضوعية لممارسة التدقيق الاجتماعي، حيث يخضع لتقييم مستمر في ضوء نتائج الفحص وذلك عن طريق أداة الإثبات المناسبة والكافية حول النشاط الاجتماعي، أي ضرورة حصول المدقق على القدر الكافي من القرائن والإثباتات الملائمة لتكون أساسا سليما يرتكز عليه.

المجموعة الثالثة: معايير التقرير والإفصاح:

إن المدقق ملزم بكتابة التقرير عن فحصه لنشاط الاجتماعي للعمال ويقدم لكل المهتمين مثل المساهمين والعاملين، والعملاء والمجتمع، كما أن التدقيق الاجتماعي مسؤولية إضافية على عاتق المدقق هدفها التأكد من أن المنشآت التي تقوم بمراجعة (بتدقيق) حساباتها، لديها الخطوط اللازمة لحماية البيئة والمحافظة عليها وحماية حقوق موظفيها وعمالها والمجتمع بشكل عام وذلك بدراسة أنظمة المؤسسة والتأكد من فعاليتها. (أيمن محمد الشنطي، مرجع سابق، ص189).

نستخلص مما سبق أن للحصول على تقرير يتضمن رأيا فنيا، محايد له أهمية ومغزى، يتعين أن يكون المدقق على درجة عالية من التأهيل العلمي والكفاءة، وأن يتمتع بالاستقلال المطلوب، ويتبع قواعد السلوك المهني المتعارف عليه، ولقد اهتمت الهيئات المهنية والتشريعات التي صدرت لتنظيم

المهنة والتدقيق في الدول المختلفة بهذه المعايير، لذلك يجب على المدقق الاجتماعي باطلاع على كل ما تم تقديمه في التقرير للمساهمين والعاملين ... ، وذلك لمعرفة ما مدى أهمية معايير التدقيق الاجتماعي بغرض حماية حقوق العمال وعملاتها بشكل عام. وهذا للحفاظ على أداء أحسن وفعال.

تاسعا: مراحل التدقيق الاجتماعي:

لقيام بالتدقيق الاجتماعي لأبد من المرور بمجموعة من المراحل والإجراءات التي تسهل على المدقق الاجتماعي تطبيقه للخطط المرسومة، والتي سنتطرق إليها على النحو التالي:

1. المرحلة التحضيرية والتمهيدية : تهدف هذه المرحلة إلى إعطاء المدقق الاجتماعي فكرة وتصور واضح عن المنظمة محل التدقيق والفحص وخاصة إذا كانت مراجعة القوائم والتقارير الاجتماعية تتم للمرة الأولى، وهذه المرحلة تنقسم إلى :

أ. تحديد نطاق ومجالات التدقيق الاجتماعي داخل المنظمة:

إذ يتوجب على المدقق أن يحدد نطاق ومجال التدقيق الذي سيمارسه في المنظمة منذ البداية ويمكنه من وضع برنامج شامل حول كافة الأنشطة المكونة لمجالات المسؤولية الاجتماعية.

ب. فحص وتقييم البرامج الاجتماعية التي تعدها المنظمة :

من الضروري وجود تكامل بين أهداف المنظمة وأهداف المجتمع وهذا يعود للفحص (التشخيص) الذي يقوم به المدقق الاجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة (الأنشطة الاجتماعية) والعمل على تقييم تلك البرامج أي إعطائها نتائج صحيحة وذات مصداقية حول ما تم تطبيقه وهذا لإرضاء العمال وإشباع حاجاتهم الاجتماعية، وإرضاء المجتمع (العلاء، الموردون، المستثمرين ...).

ج. فحص ودراسة النظام المحاسبي الاجتماعي للمنظمة:

وتعد هذه المرحلة الحلقة المهمة في المرحلة التحضيرية، إذ يقوم المدقق (المراجع) بفحص ودراسة النظام المحاسبي الاجتماعي المتبع والمطبق في المنظمة محل المراجعة وذلك من عدة نواحي من حيث مشتملاته كالمجموعة الدفترية والاجراءات المحاسبية الخاصة بالقيود والترحيل وضبط

الحسابات واستخراج النتائج وإعداد القوائم الاجتماعية لبيان نتيجة النشاط الاجتماعي في نهاية الفترة المحاسبية. (أمين السيد أحمد لطفي، 2005، ص300).

من خلال ما تم ذكره سابقاً، فإن المرحلة الأولى (تحضيرية والتمهيدية) لها أهداف عديدة وذلك من خلال إعطاء المدقق الاجتماعي النظرة عن المؤسسة محل التدقيق الاجتماعي فيها وذلك عن طريق توضيح البرامج المعمول بها وتقييمها.

1. مرحلة إعداد برامج المراجعة: بعد انتهاء المدقق من المرحلة السابقة (أي التمهيدية) يقوم بإعداد برنامج التدقيق (المراجع) بحيث يمثل هذا الأخير خطة عمل يسير عليها فريق المراجعة بأكمله ولذلك يجب أن يوضح البرنامج ما يلي:

أ. الأهداف التي يسعى هذا البرنامج تحقيقها من عملية التدقيق الاجتماعي.

ب. الاجراءات والخطوات التنفيذية التي يجب الالتزام بها حتى يمكن من تحقيق هذه الأهداف.

ج. توضيح البرنامج الزمني المتوقع لكل مرحلة من مراحل المراجعة (التدقيق).

د. المسؤولية التي تقع على عاتق كل عضو من أعضاء فريق المراجعة خلال عملية الفحص (التشخيص) والتحقق وتقييم الأداء الاجتماعي.

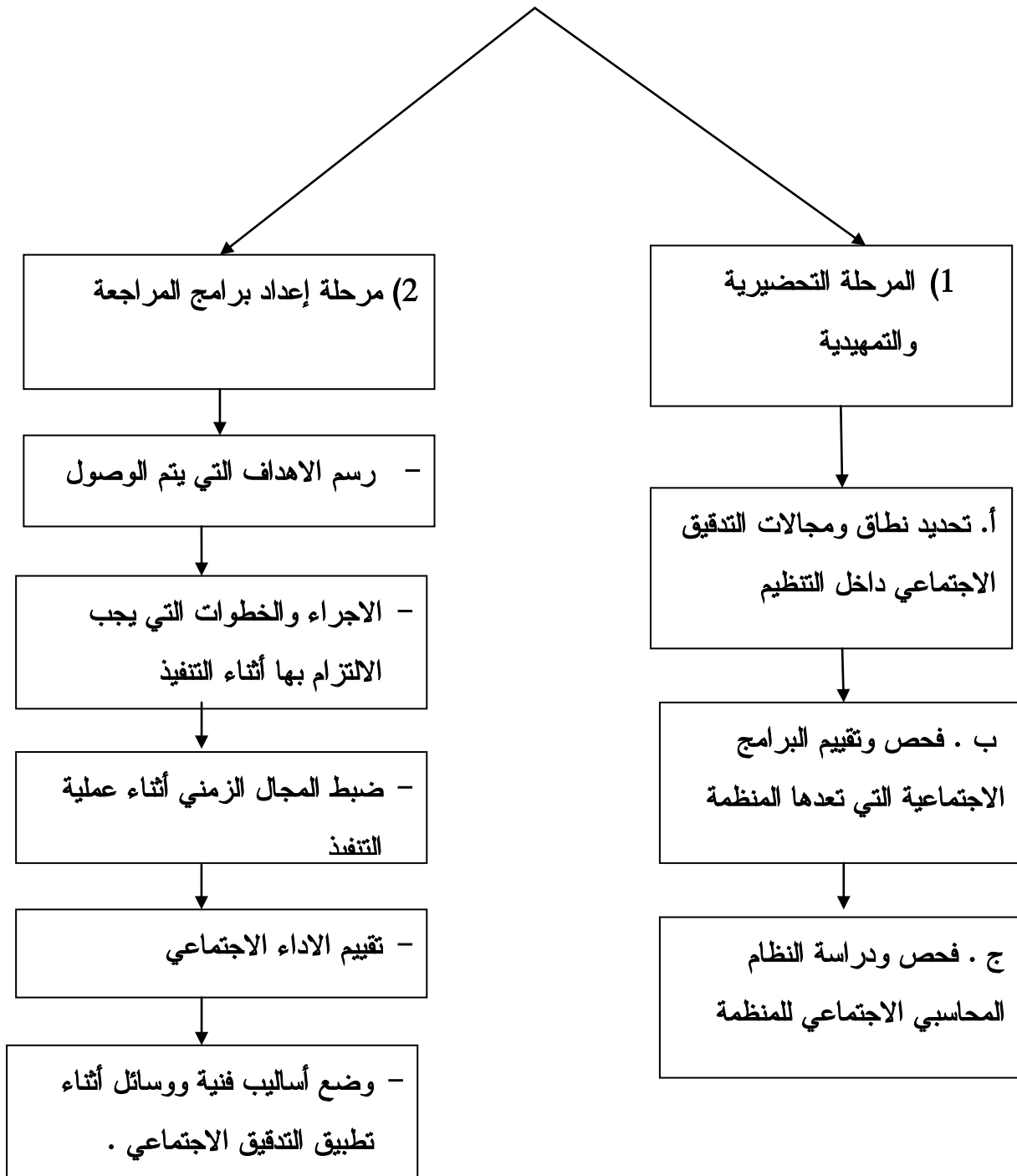
هـ. يجب أن يعكس البرنامج نطاق وابعاد عملية المراجعة الاجتماعية (التدقيق) وحدودها من خلال مجالات المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التي تمارسها المنظمة داخل كل مجال منها.

ي. يجب أن يوضح برنامج المراجعة الاجتماعية الأساليب الفنية التي تتماشى مع طبيعة الأنشطة الاجتماعية محل التدقيق والتي تمثل وسيلة لإثبات في المراجعة الاجتماعية. (أمين السيد أحمد لطفي، المرجع السابق، ص 300).

نستنتج من خلال ما تم التطرق له أن الشرط الأول والأساسي والواجب توفيره والذي يعتبر بمثابة الخطوة الأولى قبل القيام بعملية التدقيق الاجتماعي هو الرغبة لأصحاب القرار الفعلي الذي عليهم أن يحددوا بدقة الهدف المرجو وذلك من خلال المراحل التي يتبعها المدقق الاجتماعي وهذا بداية بالمرحلة التحضيرية والتمهيدية وهذا لإعطاء نظرة وصورة واضحة عن طريق تحديد مجالات

تدخل التدقيق الاجتماعي وفحص وتقييم البرامج الاجتماعية وفصح النظام المحاسبي الاجتماعي من خلال مجموعة الدفاتر المحاسبية وضبطها واعداد القوائم الاجتماعية لبيان نتيجة النشاط الاجتماعي مرورا إلى مرحلة اعداد برنامج المرجعية والهدف منه تحقيق ما مدى فعالية التدقيق الاجتماعي، وتقييم الأداء الاجتماعي.

الشكل رقم (2): يوضح مراحل التدقيق الاجتماعي.



المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

مما سبق عرضه في هذا الفصل حاولنا الالمام والإحاطة بأساسيات التدقيق الاجتماعي الذي يعتبر وسيلة من وسائل التسيير وأداة مساعدة للقيام بملاحظات لكي يتم التقييم الكامل للمؤسسة والتحكم في المشاكل الاجتماعية، مما يضمن الفعالية للمؤسسة كما تم أيضا توضيحه باعتباره المصنف ضمن مجال تسيير الموارد البشرية ومدى الاستفادة منه. و من ثم المرور بالنظريات المفسرة للموضوع أو التي أشارت إليه، كون أنها تدعم الدراسة بالأطر والأفكار المستقاة من الميدان، وبالتالي الاستناد إلى أرضية علمية تأسيسا لدراستنا الحالية.

هوامش الفصل الثاني:

❖ الكتب:

- 1) ربحي، سليم ملحم (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر، د ط .القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 2) غربي، علي وآخرون (2007). تنمية الموارد البشرية، ط1. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 3) بن دريدي، منير بن أحمد(2013). إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، د ط. عمان: دار الابتكار للنشر والتوزيع.
- 4) الشماع، خليل محمد حسن. خيضر، كاظم حمود(2009). نظرية المنظمة، ط4. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 5) كعباش، رابح (2006). علم الاجتماع التنظيم، ط1. الجزائر: مخبر علم الاجتماع والاتصال والترجمة.
- 6) سلطان، محمد سعيد أنور(2003). السلوك التنظيمي، د ط. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
- 7) بلال، محمد إسماعيل(2008). السلوك التنظيمي، د ط .الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
- 8) السعيد، عمر وآخرون(2003). مبادئ الإدارة الحديثة، ط1. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 9) زويلف، مهدي. العضائية، علي محمد عمر(1996). إدارة المنظمة- نظريات وسلوك- ، د ط. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- 10) أبو قحف، عبد السلام(2001). محاضرات في السلوك التنظيمي، د ط، لبنان: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 11) الصرن، رعد حسن(2004). نظريات الإدارة والأعمال، ط1، بيروت: دار الرضا للنشر.
- 12) حريم، حسين(2009). إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 13) العتيبي، صبحي جبر(2004). تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، عمان: دار الحامد.
- 14) بربير، كامل(2006). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط1، بيروت: المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع.

15) عبد المجيد، محمد محمود وآخرون(دس). المراجعة المتقدمة، د ط. عين تيموشنت: البيان للطباعة والنشر.

16) لطفي، أمين السيد أحمد(2005). مراجعة مختلفة لأغراض مختلفة، ط1. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

❖ الرسائل والأطروحات:

17) سكاك، مراد (2010). دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسات العمومية الوطنية. رسالة دكتوراه. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس: الجزائر.

18) مقدم، وهيبة (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري. رسالة دكتوراه. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران: الجزائر.

20) معراج، هواري (د س). قياس إدراك واتجاه مرجعي للحسابات نحو تطبيق مفهوم التدقيق الاجتماعي " دراسة عينة من مراجعي الحسابات بالجزائر. الجزائر: المركز الجامعي غرداية.

❖ المجالات:

21) أشملية، ميلاد رجب(2014). إدراك وتطبيق المراجع الخارجي في ليبيا لأسلوب المراجعة الاجتماعية- دراسة استطلاعية للمراجعين الخارجيين في المنطقة الشرقية لليبيا- . مجلة الجامعة الأسمرية الإسلامية. العدد 16 .

❖ الملتقيات والمؤتمرات:

22) أوسري، منور. منور، سعيد فؤاد (8،9 مارس 2005). التطوير وإدارة التغيير في المنظمات الحكومية (متطلبات ومعوقات). المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. الجزائر.

23) سكاك، مراد. هباش، فارس(20،21 أكتوبر 2009). دور التدقيق الاجتماعي في إطار الحكومة المسؤولة اجتماعيا في ظل الانفتاح الخارجي. الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحكومة العالمية. الجزائر.

❖ بالأجنبية :

- 24) Jacques, Igalens, Jean-Marie Peretti (2007). **Audit social meilleures pratique- outils**.
paris : deuxième Edition
- 25) Jean- marie Peretti, **Audit social** :Edition d'organisations
- 26) Pierre Candau (1985). **l'Audit social méthodes- techniques pour un management efficace** .paris :vuiher gestion.

الفصل الثالث

قياس الاداء

تمهيد

أولاً: أهمية قياس الأداء

ثانياً: عناصر قياس الأداء

ثالثاً: محددات قياس الأداء

رابعاً: مستويات قياس الأداء

خامساً: أنواع الأداء

سادساً: معايير قياس الأداء

سابعاً: مراحل قياس الأداء

ثامناً: العوامل المؤثرة في قياس الأداء

تاسعاً: معوقات الأداء

عاشراً: إجراءات تحسين الأداء

خلاصة الفصل

هوامش الفصل الثالث

تمهيد:

لقي الأداء اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد أجمع المفكرون على أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى اسمى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عليّة، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة بأقل تكلفة ممكنة. وانطلاقاً من هذا التصور تبرز أهمية أداء العاملين والنتائج والتأثيرات التي يمكن أن يمارسها على كل من الموارد البشرية والمنظمة.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أساسيات الأداء وهذا بداية بأهميته وكذلك عناصره ضف إلى ذلك المحددات والمستويات وأيضاً أنواع ومعايير قياس الأداء مروراً بمراحل قياس الأداء والعوامل المؤثرة في قياس الأداء ختاماً بمعوقات الأداء وإجراءات تحسين الأداء .

أولاً: أهمية قياس الأداء:

يحتل قياس الأداء أهمية بالغة على جميع المستويات في المؤسسة، ابتداءً من العاملين على اختلاف مواقع عملهم، لهذا وسوف نتعرض بدراستنا لتأثيرات القيام بقياس عملي ودقيق لأداء العاملين والمنظمة ضمن العناصر التالية:

- 1- **بالنسبة للعاملين:** يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وذلك أداء مختلف نسبياً في المستقبل فإنّ إما ارتباط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإنّ أداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة مثل: النقل، الترقية، التكوين، الانتداب لمناصب عالية (منصور أحمد منصور، 1986، ص 65).
- ومن خلال ذلك يجب على كل فرد أن يوجه اهتمامه بأدائه في العمل بارتباطه بمستقبله الوظيفي (تحسين الأجر، زيادة المهارات، الترقية.... إلخ).
- يرتبط أداء من وجهة نظر الفرد بأحد الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله، وإثبات ذاته (من خلال الاستقرار في العمل، الإحساس بالانتماء والاحترام من طرف المؤسسة). (حنفي محمد سليمان، 1975، ص 65)

ومن خلال ما تم عرضه يمكن القول أن اهتمام الفرد بأدائه، والعمل على رفعه وتنميته سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به مثل الأهداف الاجتماعية، الاقتصادية، النفسية).

2- بالنسبة للمؤسسة: ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباط بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء، الاستمرارية، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الزيادة ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحلها. (طلال عبد الملك الشريف، 2013، ص 82).

ومما سبق ذكره يلاحظ أن المؤسسة تولي اهتمام كبير بمحاولة بروزها بسمعة متميزة وتطمح دوماً إلى تخطي المراحل الصعبة وذلك من خلال الأداء الفعال التي تقوم به خلال مراحل حياتها.

نستخلص مما سبق أن أهمية الاداء يتكامل في جميع المصالح داخل التنظيم سواء أهميته لدى العامل الذي يريد تحيقي أهدافه الشخصية في ظل زيادة الأداء الفعال، أو بالنسبة إلى المؤسسة التي تريد زيادة في الأداء لاستمرارها وبقائها وزيادة تحسين منتجاتها وجودتها في ظل منافسة المؤسسات الأخرى.

ثانياً: عناصر قياس الأداء

للأداء مجموعة من العناصر ذات أهمية كبيرة خاصة في تحديد مستوى أداء العامل في المؤسسة حيث نجد " عبد الباري إبراهيم " قد حددها في النقاط التالية:

- كفاءات العامل: وهي تشير إلى ما يملكه العامل من خبرات ومهارات وقدرات عالية.
- المتطلبات الوظيفية: ونقصد بها المهام والواجبات والأدوار والمستويات التي ترتبط بالوظيفة.
- بيئة التنظيم: حيث تتكون بيئة التنظيم من عوامل داخلية كأهداف التنظيم وعوامل خارجية مثل العوامل الاجتماعية والاقتصادية.
- نوع العمل: الذي يشمل الدقة والنظام والإتقان والقدرة على تنفيذ العمل.
- كمية العمل: يقصد به حجم العمل الذي تم إنجازه، وسرعة الإنجاز.
- المثابرة: وتعني الجدية في العمل وتحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها. (عبد الباري إبراهيم نرة وآخرون، 2008، ص 21)

من خلال ما تم ذكره يمكن القول أن عناصر الأداء تحتوي على جميع الجوانب المتعلقة بإداء العمال سواء كانت مواصفات الوظيفة أو صفات شاغل الوظيفة وبيئة العمل ومخرجاته.

أما " أحمد صقر عاشور " هو الآخر قد اعتبر عناصر الأداء كالاتي:

1- أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها: سنحاول من خلالها تحديد المكونات المستقرة نسبيا في أداء العمل إضافة إلى تحديد المكونات المتغيرة بتغير الظروف والمواقف المحيطة بالأداء أو الأنشطة التي تتغير بتغير الأفراد الذين يؤدون العمل، وتتمثل هذه المتغيرات على النحو التالي:

1-1 الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء:

وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية التي تؤدي الأعمال وهي البيئية لها تأثير على الأنشطة والأعمال المختلفة والقيام بعملية الإصلاح والصيانة والوقاية لأنشطة الإنتاج وذلك لمنع تكرار وقوعها في المستقبل.

1-2 الأنشطة التي تتغير بتغير الافراد الذين يؤدون العمل:

إن الاختلاف بين الأفراد الذين يؤدون الأنشطة وما يستخدمونه من خبرات وخصائص ومهارات راجع إلى الأفراد فالعمل قد يكون نفسه لكن كيفية القيام به مختلفة، كما أن الأعمال نفسها مختلفة من حيث درجة الحرية في اختبار وسيلة الأداء (أحمد صقر عاشور، 2005، ص 331).

2- العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل:

معرفة هذه الأنشطة تكون عن طريق تجميعها إلى مهام والمهام إلى أعمال وعلاقة إن علاقة تكامل وتناسق بين هذه الأنشطة ليست فقط التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى علاقات بين الأعمال المختلفة وهذا يتطلب إعادة تصميم العمل أو إعادة تصميم التنظيم ككل.

3- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

على ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة (حاتم علي حسن رضا، 2003/2002، ص 55، 56).

يتضح مما سبق أن العناصر التي حددها " أحمد صقر عاشور " تعتبر مكونات أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد أداء العاملين في المؤسسات.

من خلال ما تم عرضه حول عناصر الأداء بالإمكان القول أنه يوجد اخلاف بين الباحثين فيما يخص عناصر قياس الأداء، فقد اتفقوا لدرجة كبيرة على ضرورة وفعالية هذه العناصر.

ثالثا: محددات الأداء:

انطلاقا من اعتبار الأداء ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتطور منها الوظيفة وأن ذلك يعتبر سلوكا، فإن السلوك عرضة للتأثير سلبا أو إيجابا ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في النهاية الأمر أن يؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العناصر بمحددات أداء وهي كالتالي:

أ- المحددات الداخلية:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى طاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبديها العامل لأداء مهمته حيث تتأثر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب وإن هذا الجهد له طاقات تحفره عوامل وتضبطه أخرى مما ينعكس على الأداء.

- **القدرات:** وتعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بطاقات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل، والسرعة البديهية. (إبراهيم محمد المحاسنية، 2013، ص 113، 114)

- **إدراك الدور:** يطلق الإدراك على العملية التي تتم بها معرفتنا للعالم الخارجي عن طريق التنبيهات الحسية، والإدراك إذن هو نوع من الاستجابة لإشكال من حيث هي مجرد أشكال حسية بل برموز وأشياء وترمي هذه الاستجابة الى القيام بسلوك معين، والإدراك هو أيضا عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة الفرد تمهيدا لترجمتها الى سلوك. (صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، 2003، ص 181)

نلاحظ مما سبق أن مكونات الأداء مترابطة مع بعضها البعض لكي يستطيع العامل زيادة الأداء يجب أن تكون له القدرات والجهد الكافي وإدراك الدور الذي ينسب إليه وإذا تواجدت هذه المكونات الأساسية أعطى أداء فعال.

نستنتج مما سبق أنه حتى يتم تحقيق أداء متميز لا بد من توافر كافة مقومات الأداء وهي مكملة لبعضها البعض، فمثلا تكون للعامل دفاعية وتكون له القدرة الكافية وليس البدنية.

رابعا: مستويات قياس الأداء.

تسعى المنظمات بمختلف مجالاتها الانتاجية كانت أو خدماتية إلى محاولة جني أفضل مستوى الأداء إذ يعد القوة المحركة التي تدفع المؤسسة للنجاح فنجد أن " روبنسون " قد أشار الى ثلاث مستويات للأداء:

1- الأداء على المستوى التنظيمي: ويتكون الاداء على المستوى التنظيمي من العناصر التالية:

- الاستراتيجية والأهداف: وتهتم بالزبائن أو الجهات التي ستقدم لها الخدمات إضافة إلى نوعية هذه السلع أو الخدمات وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها.
- الهيكل التنظيمي: حيث يركز التحليل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل وكيفية تحديده وشكله وكل متطلباته الضرورية لتحقيق الأهداف ومدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السلع أو الخدمات.
- المقياس: وهو الأداة الذي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الاستراتيجية والأهداف.
- الإدارة: و هنا يتم البحث في كيفية تسيير الإدارة في مسارات واتجاهات وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح (عقلنة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات، 2001، ص 42).

نلاحظ مما سبق عرضه أن أداء على مستوى التنظيمي يجب أن يكون بدقة و استراتيجية و مع الأهداف أيضا كفاءة و فعالية الهيكل التنظيمي، وهذا بوضع طريقة لقياس الأهداف الاستراتيجية، ثم تقوم الإدارة بتصحيح الاشياء التي تم الخطأ فيها وتدوين الأداء الفعال ومدى نجاحه.

2- الأداء على مستوى العمليات: بحث يركز هذا المستوى على ضرورة التأكد من وجود العناصر التالية:

- التأكد من ضرورة وجود العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجيات المنظمة.
- أهداف العمليات بحيث يتم التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف المنظمة ككل.
- هيكلية العمليات و هنا يتم التأكد من أن تصميم العمليات و هيكلتها موجه لخدمة أهداف العمليات ومتطلباته.
- قياس العمليات حيث يتم التأكد من أن نظام إرادة العمليات كفاء و فعال و يمكن من تحليل العمل وتصويب الانحرافات.

نلاحظ من خلال ما ذكر أن مستويات أهداف العمليات التي نتأكد من ضرورة وجود العمليات، ومدى تكامل تلك العمليات مع الأهداف الموضوعية تم تنظيم في ظل هذه العمليات هيكلتها بطريقة تخدم مصالح المؤسسة ثم تصل إلى مرحلة قياس تلك العمليات بكفاءة وفعالية و تحليل الانحرافات لتسهيل حلها.

3- الأداء على مستوى الوظيفة: من أهم العوامل التي تحدد مستوى الأداء على المستوى الوظيفي نجد:

- لابد من وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لإنتاج العملية أو المساهمة في انتاج جزء من العملية.
- القيام بتصميم الوظيفة إضافة إلى هيكلتها، ما يسمح بتحقيق أداء كفاء وفعال ومستمر.
- قياس الوظيفة حيث يجري التأكد من قياس الأداء الوظيفي.
- إدارة الوظيفة حيث يتم عن طريق مراقبة أداء الوظيفة والقيام بتحليلها إضافة إلى تصحيح الانحرافات الموجودة في الاداء (عقلنة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات، مرجع سابق، ص ص43-46).

نستنتج مما سبق أن من الضروري توافق وانسجام وتكامل الأداء في جميع المستويات مع بعضه البعض، إضافة الى الأداء في المستويات المؤسسة والعملية، الوظيفية يحتاج إلى أهداف وهذا الأداء يجب أن يرسم بطريقة صحيحة و دقيقة و ذلك من خلال الهيكل و تصميم يتضمن مكونات رئيسية تمكن من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

خامسا: أنواع الأداء:

يصنف الأداء كغيره من الظواهر الاقتصادية، وهذا يطرح اشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه في تحديد مختلف أنواعه وتتمثل في:

أ- حسب معيار المصدر: ينقسم الأداء إلى نوعين:

فالنوع الأول: هو الأداء الداخلي الذي يقصد به أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه من مورد أساسي في تحقيق التنمية والميزة التنافسية والأداء التقني الذي يتمثل في قدرة المؤسسة على استغلال واستخدام استثمارها بشكل فعال وأيضا الأداء المالي الذي يصف فعالية المؤسسة في توظيف واستخدام الموارد المتاحة.

أما النوع الثاني: هو الأداء الخارجي وهو الاداء الذي ينتج عن متغيرات البيئة الخارجية من إرادة المؤسسة حيث لا نتدخل في أحداثه. (بوعطيط جلال الدين، 2009/2008، ص76،77)

من خلال ما سبق التطرق اليه حول هذا المعيار، يمكن القول أنه يقوم على جهتين أساسيتين، الأولى يقوم على الأداء الداخلي أي البشري والتقني والمالي، أما الجهة الخارجية تقوم على مواكبة التطورات الخارجية والمتغيرات البيئية ويكون خارج نطاق المؤسسة.

ب- حسب معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي والجزئي ، حيث يقصد بالأول الأداء الذي يظهر في الانجازات التي تساهم فيها وتتشترك فيها جميع العناصر ومشاركتها فيها مختلف الأنظمة الفرعية بالمؤسسة، أما الأداء الجزئي على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ينقسم بدوره حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ومختلفة الوظائف الأخرى من وظيفة الأفراد والتمويل والانتاج والتسويق. (عمر محمد تومي الشبلي، 1988، ص 56)

نلاحظ مما سبق ذكره أن الأداء في هذا المعيار ينقسم إلى جزئيين، ويتجسد الكلي في الانجازات من الأنظمة الفرعية بمشاركة جميع عناصر التنظيم، أما الثاني فيظهر في كافة الأنظمة الفرعية وهو التمويلية والانتاجية، المالية والتسويقية.

نستخلص مما تم عرضه أن الأداء له عدة أنواع منها الجزئية والكلية و قد تتم من طرف وظيفة أو انجازات في مستوى من مستويات المؤسسة وذلك بحسب قدرة المؤسسة في استغلال الموارد البشرية ذات الكفاءة وأيضا الميزانية (الأداء المالي) تكون متوفرة حسب الخطط الموضوعة من طرف المستوى الأعلى ذات التنظيم وكل هذه الأنواع الموجودة في الأداء إلا أنها متكاملة مع بعضها البعض وذلك لتحقيق الأهداف الموجودة من طرف المؤسسة بمقاييس مضبوطة من خلال تفاعل كل المستويات التي يتم فيها الأداء.

سادسا: معايير قياس الأداء:

تعتبر معيار قياس الأداء ضرورية ومهمة، لأنها تسمح للمؤسسة بفهم مدى تلاؤمها مع مؤشرات القياس، واسترجاع البيانات وتقييم المعلومات فالمعيار هو ما يتم القياس بناء عليه، ومن هذه المعايير ما يلي:

حسب " مدحت أبو النصر " ، يمكن تقسيم معايير الأداء إلى أنواع ونذكر منها ما يلي:

- الزمن: وهو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن لإنجاز وحدة عمل واحدة باستخدام جهد معين

- **الكمية:** وهي عبارة عن تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين.
- **الجودة:** و هي عبارة عن وحدات العمل التي يمكن انتاجها بتكلفة معينة في وقت معين. (مدحت أبو النصر، 2008، ص 152)

نلاحظ مما سبق ذكره أن مدحت أبو النصر قد أعطى معايير لقياس الأداء تتمثل في الزمن الذي يحدده مدة قيام الوحدات بالعمل المقدم لها وأيضا الكمية المطلوب انجازها في ظل الزمن الذي تم وضعه وكل هذه تتم بمدى جودة المنتج بتكلفة معينة في ظل الزمن والكمية التي تحدد مدى جودته.

كما صنفت أيضا " حمداوي وسيلة " هذه المعايير إلى أنواع تختلف عما تناولناها سابقا وهي:

- **سلوك الأداء:** يعتمد على أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي الى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوي العملاء، المواظبة على العمل، التعاون مع زملاء... الخ.
- **تحليل وتوصيف العمل:** تعتمد أساسا على تحديد مكونات الأداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، الخصائص والموصفات المطلوبة من القائمة بالعمل. (حمداوي وسيلة، 2004، ص126)

أما بالنسبة " لحمداوي وسيلة " نلاحظ أن معيار القياس عندها يعتمد على أمرين، الأول بقياس معدلات الشكاوي ومدى تشارك العمال مع بعضهم البعض وأيضا مواظبة العمال على كل هذه تتبع من سلوك العمال داخل التنظيم وأيضا من خلال الأمر الثاني والمتمثل في مدى قدرة المؤسسة على تحليل وتوظيف العمال ذوي الكفاءة العالية للعمل.

أما " سامح عبد المطلب عامر " فيرى أن معايير الأداء خمسة وتتمثل فيما يلي:

- **التوافق الاستراتيجي:** هو المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء والتميز أو استنباط الأداء الوظيفي الذي يتحسن بالتوافق أو الانسحاب مع غايات وأهداف المنظمة وثقافتها.
- **الصلاحية:** و هي المدى الذي يستطيع فيه قياس الأداء وتقييم الأبعاد ذات العلاقة في الأداء، ويتمتع بقياس الأداء بالصلاحية فلا يجب أن يكون معيب أو فاسد أي أن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي ولكي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة والمعيار الذي يتميز بالصلاحية يجب أن يقلل من الفساد بقدر الامكان، فالتغلب عليه غير ممكن من الناحية العلمية. (سامح عبد المطلب عامر، 2011، ص 223، 224)
- **الاعتمادية:** وتتعلق بمدى الاتساق بقياس الأداء، ومن أهم أشكالها تلك الخاصة باعتمادية المقيمين والتي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد الذي يعهد إليهم بمهمة تقييم أداء العاملين، وتتحقق الاعتمادية

من هذا المنظور إذا ما تمكن إثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل الى نفس التقييم أو قريبا منه لأداء شخص واحد.

- **القبول:** ويقصد به الشرط المعياري بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس واقناعهم به والحقيقة أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتم بوجود درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية، فبالنسبة للمديرين والأفراد وكذلك العاملين محل التقييم فهم يرفضونه لأنه يستغرق الوقت فالمقياس الذي لا يتمتع بالقبول هو مقياس غير نافع.

- **التحديد:** ونعني بها إرشادات أو توجيهات محددة للعاملين و ما يوفره المقياس المستخدم بشأن ما هو متوقه منهم و كيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات و يتضمن تحديد الاغراض الاستراتيجية والتنمية لإدارة الأداء، فإن لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المنظمة من أجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية يصبح من الصعب عليه تحقيق هذه الأهداف، وإذا فشل المقياس في تشخيص المشكلات التي تواجه العامل في أدائه يصبح من غير الممكن له أن يصحح أدائه. (سامح عبد المطلب عامر، 2010، ص224)

ما يلاحظه بالنسبة " لسامح عبد المطلب عامر " فقد وضع خمسة معايير أساسية الأولى المتمثلة في التوافق الاستراتيجي أي توافق الأهداف المرسومة من طرف المؤسسة مع مدى قدرة المورد البشري في تنفيذ هذه الأهداف في ظل المستوى الوظيفي وثقافة المؤسسة والأمر الثاني هو الصلاحية أي أن الأداء يجب أن يكون معقولا ولا يتصف بالفساد أو يعاب يجب أن يكون ذو صلاحية ولكي يستطيع تقييمه وتقييم الأبعاد التي يشملها أما بالنسبة إلى الاعتمادية أي يجب أن يوضع مقيمين لتقييم ذلك الأداء ويجب التوصل حسب سامح عبد المطلب إلى نفس النتائج لكي تعطى نفس السلوكات الجيدة أثناء الأداء وأيضا السلوكات والانحرافات ليتم تصحيحها والحرص على أداء مقبول ومميز كل هذا يجب أن يحظى العمال بقبول تلك الشروط المعيارية التي يتم قياس أدائهم بها الأمر الأخير تحديد وتوجيه وارشاد العمال بشأن ما هو متوقع منهم و كيفية تحقيق هذه التوقعات من اجل تحقيق الأهداف بشكل مميز وجيد.

نستنتج مما سبق أن كل باحث اختلف في إعطاء أو تصنيف معايير قياس الأداء سواء الذي ركز على كيفية تحقيق الأداء الفعال من طرف عمال الوحدات الاقتصادية داخل التنظيم (الزمن، الكمية، الجودة) أو عن طريق مدى قدرة المؤسسة على ضبط سلوك الأداء الفعال من خلال (المواظبة، خفض عدد الشكاوي، التعاون والتشارك بين العمل وأيضا قدرتها على تحليل وتوصيف العمل)، وأيضا اعتمد

الباحث على خمس معايير وقال أنها أساسية لقياس الأداء (التوافق الاستراتيجي، الصلاحية، الاعتمادية، القبول، التحديد) و رغم أن كل باحث اختلف في التصنيف إلا أنها تخدم و تقيس بشكل جيد أداء العاملين وتوضيح أهداف المؤسسة.

سابعاً: مراحل قياس الأداء:

بالرغم من وضوح وبساطة الأداء الذي يقوم به الأفراد، فإن عدم التمكن الجيد يجعلنا نحس بأنها مرحلة واحدة. إلا أنه توجد ثلاثة مراحل أساسية يمر بها الأداء وهي مرحلة التخطيط ومرحلة التنفيذ وأخيراً مرحلة التقييم ويمكن توضيحها فيما يلي:

1- مرحلة التخطيط: تخطيط الأداء هو المكون الأول لنظام إدارة الأداء وهو عبارة عن نقطة الانطلاق المعتادة لكل من المدير والموظف خلال الفترة التي يجري التخطيط بها. وكيف يجب القيام بذلك ولماذا ومتى وأي تفاصيل أخرى كمستوى سلطة الموظف وصلاحيته لاتخاذ القرار وعادة ما يكون التخطيط لعام واحد ولكن يمكن الرجوع إليه من خلال ذلك العام. (اسماعيل محمد السيد، 1993، ص 67)

يتبين مما ورد ذكره أن مرحلة التخطيط من أهم المراحل فهي تعد المنطلق الأول للشروع بعملية إدارة الأداء لكل من المدير والعامل، فبواسطتها يتم تعيين ما يمكن أن يقوم به العامل.

2- مرحلة التنفيذ: تعد المنعطف الحقيقي لعملية إدارة الأداء، ففي هذه الحالة يثبت الموظف أو العامل مدى صلاحيته وقابليته للوظيفة من عدمها أيضاً، فهو مقياس النجاح أو الفشل في الأداء. (مرجع نفسه، ص67)

يتوضح لنا من خلال ما سبق ذكره أن مرحلة التنفيذ هي الجسر الرابط بين العامل ووظيفته، فعن طريقها يتبين مدى صلاحيته وقابليته من عدمها.

3- مرحلة التقييم: وهي آخر مرحلة للأداء وهو النظام الذي يتم بموجبه الحصول على المعلومات عن الأفراد في جميع المستويات باستعمال الأساليب المناسبة (فاروق عبد البر، 1993، ص38) لتحديد مدى قدرتهم على تحقيق الأهداف المرجوة منهم، ويكون التقييم بصفة دورية ومنظمة والغرض من هذه المرحلة هو معرفة أو مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المطلوب ومحاولة تحديد أسباب الفشل للقضاء عليها. (فيصل حسونة، 2008، ص115)

نلاحظ من هذا أن مرحلة التقييم لا بد منها لأن عن طريقها تستطيع المؤسسات قياس مدى نجاحها وأيضاً مقارنة ما تم إنجازه وما خطط له وبالتالي تحديد أسباب الفشل ومحاولة علاجها والقضاء عليها.

نستنتج مما سبق أن مراحل قياس الأداء تم بثلاثة، الأولى في مرحلة التخطيط لأداء فعال وأيضاً تليه مرحلة تنفيذ الأداء، ثم مرحلة تقييم الأداء وذلك بصفة دورية ليتم توضيح ما مدى قدرة المؤسسة على التخطيط الجيد وتنفيذ ذلك لأداء وقابلية العمال على التنفيذ.

ثامناً: العوامل المؤثرة في الأداء:

يعتبر الأداء عنصراً هاماً في أي مؤسسة لهذا يجب الاهتمام به وزيادة كفاءته ليحقق الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها لهذا يجب الحد مما يؤثر عليه، ومن هذه العوامل التي تؤثر عليه هناك داخلية وخارجية وهي تكمن فيما يلي:

1- **العوامل الداخلية:** وهي تنشأ عن تفاعل بين العناصر الموجودة داخل المؤسسة وبالتالي يمكن لهذه الأخيرة التحكم فيها ونقوم بحصرها في النقاط التالية:

❖ **العوامل التقنية:** ترتبط بالعناصر التالية:

- طبيعة الموارد الموجودة داخل المؤسسة و بالضبط تلك التي تستخدم أثناء الإنتاج (إنتاج سلعة أو تقديم خدمة).

- نوعية الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

- طبيعة التكنولوجيا المستخدمة هل هي بسيطة أو معقدة، مواكبة للتطورات أم غير مواكبة.

- نسبة اعتماد هذه المؤسسة على الآلات مقارنة بالعمال. (محسن حماني، 2016/2017، ص 52)

❖ **العوامل البشرية:** و المتعلقة بالجانب البشري أهمها:

- عامل السن والجنس وقدراته الجسمية والعقلية، والتي تؤثر في مدى استعداد الفرد للعمل والعطاء وبذل الجهد.

- المستوى التعليمي للفرد العامل بالإضافة إلى مدى اكتسابه للمعلومات والمهارات الجديدة التي تمكنه من تطوير قدراته ومهاراته وتجديدها بالإضافة إلى تعديل وتغيير البعض منها وهذا لا يتسنى له إلا من خلال اعتماد المؤسسة التي سيشغل فيها وضع دورات تدريبية.
- رغبة الفرد في العمل الذي يشغل فيه، مما يزيد من دافعيته نحو العمل خاصة عندما تكون لهذا الفرد حاجات يريد اشبعها سواء كانت (بيولوجية، اجتماعية.....الخ)
- مدى توافق مؤهلات الفرد وكفاءته في العمل مع المستوى الذي يشغله (زرطال لطيفة، 2016/2015، ص119).

تبين من خلال ما تم عرضه أن العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء هي عوامل خاصة بالبيئة الداخلية للعمال وهي بدورها تنقسم إلى تقنية وبشرية.

❖ **العوامل الخارجية:** ونعني بها العوامل والمتغيرات الموجودة في البيئة الخارجية للتنظيم أي خارج المؤسسة، فالمؤسسات الناضجة هي التي تحاول أن تكيف نشاطاتها مع متطلبات هذه البيئة وتكون قابلة لمواجهة التقلبات والتغيرات الموجودة فيها وبهذا تصبح المؤسسة متجددة مواكبة للتطورات الحاصلة غير منغلقة على نفسها وهذا يمكنها من المنافسة والتطوير والاستمرار. (نواف كنعان، 2002، ص261)

مما ورد ذكره يمكن القول أن هذه العوامل تركز على ما هو خارج محيط المؤسسة ويؤثر على المحيط الداخلي لأداء العامل سواء كانت اجتماعية اقتصادية سياسية إلخ يسعى دائما للتكيف مع متغيرات العوامل لتحقيق مكانته لها.

كما أضاف " مصطفى نجيب شاويش " عوامل أخرى ذات طبيعة إدارية تؤثر في مستوى ونوعية وجودة الأداء والسلوك، يمكن حصرها فيما يلي:

- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط شمولية للأعمال فأنها لا تستطيع أن تقيس ما يحقق من إنجازات أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معايير محددة مسبقة لذلك.
- عدم المشاركة في الإدارة: إن غياب المشاركة وتبادل الأفكار ووضع القرارات والتخطيط بين مختلف مستويات الإدارة ينعكس سلبا على سير العمل والمنظمة ويخلق فجوة وصراعات وانعدام الروح

الجماعية والشعورية بالتهميش، لاسيما القيادات الإدارية العليا والموظفين هذا يؤدي إلى تدني الأداء لديهم (حمود بن مطلق العماج، 2002/2003، ص 67).

- اختلاف مستويات الأداء: هذا بسبب عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء الموجودة والمردود المادي والمعنوي المتحصل عليه، فكلما ارتبط مستوى الأداء (أداء الموظف) بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء العاملين ليتم التمييز بين الأداء العالي والمتوسط والكسول.
- التسبب الإداري: يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء العاملين، وقد ينشأ نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (مصطفى نجيب شاويش، 2005، ص 101)

يتبين من خلال ما تم عرضه أن هذه العوامل إدارية (أي ترتبط بالإدارة) تؤثر بشكل واضح على جودة الأداء فمنها ما تتجم عن غياب الأهداف والبعض الآخر عن عدم المشاركة وأيضا عن اختلاف مستويات ومنها المتعلقة بالتسبب الإداري.

وفي الأخير يمكن القول عما تم ذكره حول العوامل المؤثرة في الأداء، إن من شأنها أن تؤدي إلى تحقيق أداء فعال، وإن نجاح أي مؤسسة متوقف على مدى إتقان وتقاني الموارد البشرية في العمل، كما قد تؤدي إلى أداء ضعيف وغير مرغوب فيه داخل المؤسسة.

تاسعا: معوقات الأداء:

يعد الأداء عنصر ضروري وأساس جوهري في أي وظيفة وفي أي مؤسسة وفي أي مجال، لكنه بسبب الظروف المحيطة أو الإدارة فإنه قد يعاني من مشاكل تؤثر على سير العمل، وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المخططة، ومن أبرز هذه المشاكل ما يلي:

- وجود بيئة عمل تفتقد إلى أولويات العمل (كالألات والمعدات وتنظيم الوقت وجداول العمل) وكل هذا يصعب الأداء وبالتالي يكون العمل في ظل هذه الظروف شبه مستحيل.
- تداخل وعدم وضوح الوظائف يؤدي إلى بروز اصطدامات وصراعات بين العمال مما يؤثر على الأداء إضافة إلى عدم فهم كل فرد لوظيفته (فيصل حسونة، 2008، ص 115).

- انعدام الشعور بالولاء والانتماء وروح الجماعة وعدم الارتياح ولا استقرار بالمؤسسة يؤثر على أداء الأفراد مما يؤدي إلى انتشار الضجر والملل واختلاف الأعدار للتغيب وتغيير العمل أول فرصة تسمح بذلك.

- تعارض الرغبات ومتطلبات الفرد والمنظمة من شأنها التأثير على أداء العاملين.

- أنظمة التحفيز (كالترقية والنقل والأجور)، فإذا كانت تتم بمحابة وبطريقة غير عادلة وغير واضحة تنعكس سلبا على أداء الأفراد وقد تصل أحيانا بالاستقالة وترك العمل.

- غياب عنصر التدريب والتطوير من شأنه التأثير على أداء الأفراد وجعله غير متوازن. (أنس عبد الباسط عباس، 2011، ص 259)

من خلال ما سبق ذكره حول معوقات الأداء لابد على إدارة المؤسسات التي تريد أن تركز جهودها للارتقاء المستمر بأدائها وأداء العاملين فيها أن توفر لهم جو العمل المناسب وهذا بتخصيص لهم البرامج التدريبية وذلك لتحسين مهاراتهم من جهة، ومن جهة أخرى تحفزهم وتعمل على تعزيز الولاء والانتماء لديهم ما يضمن لها الاستقرار، كل هذا يساعدها على تحقيق أهدافها.

عاشرا: إجراءات تحسين الأداء:

لكل مؤسسة مهام ونشاطات تعمل على تحسين طرق تأديتها من خلال الأفراد قصد تحقيق الأهداف التي تحاول الوصول إليها وقد حددت بثلاثة طرق رئيسية وهي كالتالي:

❖ **تعيين العامل:** هذه العملية لا تأتي إلا بعد التأكيد من أن العامل في حاجة إلى تغيير في أدائه خاصة ما يتعلق بالسلوكيات وتوجد عدة وسائل لإحداث تحسين في أدائه العامل ويتذكر منها ثلاثة وسائل:

- **الوسيلة الأولى:** وتتمثل في الاهتمام بنواحي القوة أولا ثم بنواحي الضعف وتحديد مشاكل الأداء التي يعاني منها.

- **الوسيلة الثانية:** وتتمثل في محاولة تحقيق التوازن والانسجام بين ما يرغب فيه العامل بعمله وما يجيد تأديته بامتياز.

- **الوسيلة الثالثة:** تتمثل في إيجاد وسيلة للربط بين الأهداف الشخصية وما يحمله الفرد العامل من اتجاهات في نفس الوقت الأهداف التي تسعى لتحقيقها (سالم بن بركة براق الفايدي، 2008، ص ص 90، 95).

استنادا لما سبق ذكره فإن هذه الطريقة تستهدف العامل في عملية تحسين الأداء باعتباره عنصر هام في المؤسسة معتمدة في ذلك على ثلاثة وسائل، كل منها تحاول معالجة الفجوات.

❖ **تحسين بيئة العمل:** للبيئة دور هام لا يمكن إخفاءه أو إنكاره في العمل على تحسين الأداء العامل وذلك من خلال معرفة مدى تناسب عدد ومستويات التنظيمية والطريقة التي يتم تنظيم الجماعة ومدى مناسبة ووضوح خطوات الاتصال والمسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى والجمهور المستفيد من الخدمة (حاتم علي حسين رضا، 2002/2001، ص ص 12، 18).

يمكن القول أن تحسين بيئة العمل يقوم بالدرجة الأولى على انسجام وتوافق العمليات التنظيمية فيما بينها خاصة آلية تنظيم هذه العمليات والإجراءات.

❖ **تحسين الوظيفة:** إن محتويات الوظيفة لها تأثير كبير على الموظف فإذا كانت المهام المرتبطة بالوظيفة التي يقوم بها تفوق مهاراته ومملة أو هاته المهام لا تتناسب وتؤدي إلى تدني مستوى أدائه والعكس صحيح فمن إجراءات تحسين الوظيفة إنتاجه الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق عمل والمساهمة في حل مشاكل المؤسسة. (زهير ثابت، 2001، ص 128)

يمكن القول من خلال هذه الطريقة أنها ركزت على إحداث توافق واندماج بين الفرد ووظيفته على التوافق بين متطلبات الوظيفة وشاغل الوظيفة بالإضافة إلى خلق نوع من الاثراء الوظيفي لجعل العامل يشعر بالراحة في عمله وبالتالي تحسين من أداءه ثم الضمان استمرار المؤسسة.

نستنتج من خلال ما تم تقديمه حول إجراءات تحسين الأداء أن أي مؤسسة تريد النجاح والتقدم، لابد عليها من تحسين طرق أداء أفرادها وهذا يحسن تعيينهم وكذلك بتحسين بيئة العمل وأيضا بتحسين الوظيفة، إذا تعد الركيزة على إحداث التوافق بين متطلبات الوظيفة وشاغلها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل حاولنا إلقاء الضوء على الأداء الذي يعد المرتكز الأساسي بوجود المؤسسات فهو الوسيلة نحو تحقيق أهدافها المسطرة سلفاً، ذلك أن الاهتمام بأداء العامل وطبيعة الأداء هي التي تحدد مكانة المؤسسة وفعاليتها، وهذا لا يتحقق إلى إذا وفرت هذه الأخيرة الظروف الملائمة والجيدة للعمل فالأداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد اللازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها والأداء يتأثر بعدة عوامل ترجع لقدرات الفرد والرغبة وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للعامل.

هوامش الفصل الثالث:

❖ الكتب:

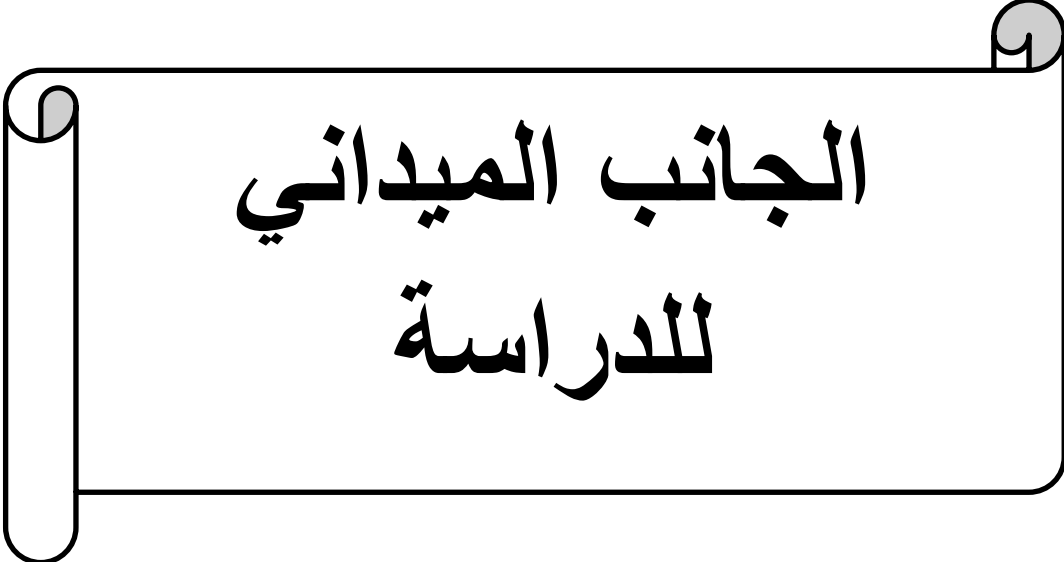
- 1) منصور، أحمد منصور (1986). القوى العاملة - تخطيط ووظائفها وتقييم أدائها، د.ط. القاهرة: مكتبة غريب.
- 2) حنفي، محمد سليمان (1975). السلوك التنظيمي والأداء، د.ط. الإسكندرية: دار الجامعات العربية.
- 3) ذرة، عبد الباري إبراهيم (2008). إدارة الموارد البشرية، د.ط. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 4) المحاسنة، إبراهيم محمد (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط 1. عمان: دار جديد للنشر والتوزيع.
- 5) عفيفي، صديق محمد. عبد الهادي، أحمد إبراهيم (2013). السلوك التنظيمي دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، ط 1. الاسكندرية: مكتبة عين الشمس.
- 6) الشبيلي، تومي . عمر، محمد (1988). علم النفس الإداري، د.ط. طرابلس: الدار العربية للكتاب.
- 7) كنعان، نواف (2002). القيادة الإدارية، د.ط. عمان: دار الثقافة.
- 8) شاويش، مصطفى نجيب (2005). إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط 1. الأردن: دار الشروق.

- (9) أبو النصر، مدحت (2008). الأداء الإداري المتميز، ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- (10) حمداوي، وسيلة (2004). إدارة الموارد البشرية، ط1، الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالمة.
- (11) سامح ، عبد المطلب محمد (2011). استراتيجيات إدارية الموارد البشرية، د ط. عمان: دار الفكر.
- (12) السيد، اسماعيل محمد (1993) . الإدارة الاستراتيجية، ط 1. جامعة الاسكندرية: كلية التجارية.
- (13) عبد البر، فاروق (1993). تقدير كفاية العاملين، ط1. مصر: عالم الكتب.
- (14) حسونة، فيصل (2008). إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- (15) عباس، أنس عبد الباسط (2011). إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (16) المبيضين، عقلة محمد. جرادات، أسامة محمد (2001). التدريب الإداري الموجه بالأداء، د ط. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (17) زهير ثابت، (2001). كيف تقيم أداء الشركات العاملين، دط. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

❖ المذكرات والأطروحات:

- (18) طلال، عبد المالك الشريف (2014/2013). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية: السعودية.
- (19) حاتم، علي رضا (2003/2002). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. أكاديمية نايف العربية للدراسات العليا: السعودية.
- (20) بوعيط، جلال الدين (2009/2008) . الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير. قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة: الجزائر.

- 21) حماني، محسن (2017/2016). **الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف: الجزائر.
- 22) بن مطلق العماج، حمود (2003/2002). **علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين**، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الإدارية: السعودية.
- 23) الفايد، براك سالم بن بركة (2009 / 2008). **فرق العمل وعلاقته بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية- (دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض)**، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتورا الفلسفة في العلوم الامنية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.
- 24) زرطال، لطيفة (2016). **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين**، رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة جيجل: الجزائر



**الجانب الميداني
للدراسة**

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الجغرافي

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

ثانياً: فروض الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

1- الملاحظة

2- الاستمارة

3- المقابلة

4- الوثائق والسجلات

خامسا: منهج الدراسة

سادسا: أساليب التحليل

1- الأسلوب الكمي

2- الأسلوب الكيفي

سابعا: عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية للمبحوثين

خلاصة الفصل

هوامش الفصل الرابع

تمهيد:

بعد تطرقنا للجانب النظري المتعلق بدراسة التدقيق الاجتماعي والأداء في الفصول السابقة، حاولنا الانتقال إلى الجانب الميداني من الدراسة فمن خلال اسقاط الجانب النظري و اختبار الفرضيات من اجل الحصول على واقع الظاهرة المدروسة، وهذا يسمح للباحث من إثبات أو نفي الفرضيات المطروحة والوصول إلى نتائج علمية. وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى كل من مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني) مروراً بفرضيات الدراسة، وكذلك تحديد عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ختاماً بتحديد المنهج العلمي، فضلاً على أساليب التحليل المطبقة خلال هذه الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة:

تعد مجالات الدراسة نقطة أساسية في البحث السوسولوجي لما يكسب من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يتفق كل الباحثين المنشغلين بمناهج البحث الاجتماعي أن هناك ثلاثة مجالات رئيسية للدراسة وهي المجال المكاني (الجغرافي)، المجال البشري، المجال الزمني.

1- المجال الجغرافي: وهو النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني والذي كان على مستوى ولاية جيجل وبالضبط مؤسسة ميناء جن جن جيجل.

1-1- نشأة مؤسسة ميناء جن جن:

يعتبر ساحل ولاية جيجل منطقة إستراتيجية هامة، فقد كانت منذ القدم محل اهتمام داخلي وخارجي، واستطاع أن يكون منطقة عبور للسفن التجارية، وفي الحقبة الاستعمارية قررت السلطات الاستعمارية بناء ميناء جديد لنقل البضائع والمتمثلة أساساً في منتجات الفلين والكروم التي سيطرت على نسبة كبيرة من الصادرات نحو الخارج وبالضبط نحو فرنست وبلجيكا، وبعد حصول الجزائر على استقلالها أصبح ميناء جن جن من بين الهياكل القاعدية للدولة حيث كان تابعاً لميناء بجاية إلى غاية 1984م، تاريخ إعادة هيكلة هذه المؤسسة حيث أصبح الميناء مستقلاً تحت لواء مؤسسة ميناء جيجل، طبقاً لمرسوم رئاسي 173/84 المؤرخ في 21/ جويلية/ 1984م، حيث أصبحت هذه المؤسسة مؤسسة ذات أسهم بلغ رأس مالها حوالي 35 مليون دينار جزائري (المادة 01 من مرسوم 173/84، 1984).

ونظراً لتزايد النشاط التجاري على المستوى الوطني والملاحة التجاري أصبحت مدة انتظار بالموانئ الطويلة بالإضافة إلى عدم وجود موانئ خاصة بالبواخر كبيرة الحمولة أي ذات العمق الكبير،

تقدر بناء ميناء بمنطقة أشواط بجيجل الذي ارتبطت فكرة إنشائه بمشروع مصنع الحديد والصلب، حيث تقدر بناء هذا الأخير بمنطقة بلارة. والذي كان من المتوقع تعامله مع ميناء بـ 3 مليون طن أي ما يعادل 66,66% من الطاقة الإجمالية للميناء، بدأت أشغال بناء ميناء جن جن في 1984/11/09 و انتهت في نهاية سنة 1999، وقد أوكلت مهمة إنشائه إلى مجموعة شركات إيطالية وهولندية تترأسها. CONDOTTE وقد بلغت تكلفة إنجاز حوالى 5,2 مليار دج، وكانت ممولة من عدة أطراف هي الدولة الجزائرية، الصندوق السعودي للتنمية، الصندوق العربي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبنك الإسلامي للتنمية.

1-2- تعريف بالمؤسسة المينائية جن جن:

مؤسسة ميناء جن جن هي مجموعة الوسائل المادية والبشرية جمعت فيما بينها من أجل تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف، كما تعتبر البنية الأساسية لبناء دولة تسعى إلى مواكبة الركب الحضاري، والمؤسسة التي نحن بصدد دراستها هي مؤسسة اقتصادية عمومية تابعة للمؤسسة القابضة المتعددة الخدمات وهي شركة ذات أسهم برأس مال حالي يقدر بـ 4.000.000.000 دج إضافة إلى الفرص الكبيرة للاستثمار المتاحة والمتوفرة للميناء، ومن أهم العمليات التي تتم على مستواه هي استيراد السيارات حيث نجده يحتل المرتبة الأولى فيما يخص هذا النشاط، كما أن له موقع استراتيجي على المحور البحري الرابط بين قناة السويس وجبل طارق (مدير الموارد البشرية، مصلحة التكوين).

1-3- الموقع الجغرافي لمؤسسة ميناء جن جن:

إن ميناء جن جن أحدث ميناء تجاري رمم بالجزائر فهو يتوفر على عدة ميزات ترشحه لاحتلال مكانة بالصف الأول على المستوى الجهوي والقاري، فهو يقع على الجهة الشرقية لمدينة جيجل بالمنطقة المسماة أشواط، يبعد عن مقر الولاية بحوالي 10 كلم و 370 كلم عن مدينة الجزائر العاصمة، و 140 كلم عن مدينة قسنطينة و 2 كلم عن مطار فرحات عباس، 40 كلم من منطقة بلارة الصناعية، و 900 كلم من حاسي مسعود، إذ تقدر مساحته بحوالي 140 هكتار. ويحتوي هذا الميناء على منشآت قاعدية وفوقية نتناولها كما يلي (مديرية الموارد البشرية، مصلحة التكوين).

1-3-1 المنشآت القاعدية:

يتكون ميناء جن جن من حاجزين للحماية، طول السد الغربي 3000 م وطول السد الشرقي 9000 متر، ويحتوي على عدة أرصفة للإرساء ذات خصائص مختلفة نبينها حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): المنشآت القاعدية لمؤسسة ميناء جن جن

مساحة السطح	غطاس السفينة	العرض	الطول	الرصيف
15 هكتار	11 م	200 م	770 م	رصيف عام لبواخر السفن
7.5 هكتار	11 م	200 م	250 م	رصيف إرساء السفن الحاملة للسيارات
9 هكتار	11 م			
30 هكتار	18.20 م	300 م	1060 م	رصيف غربي

1-3-2 المنشآت الفوقية:

وتتمثل في جميع المباني التي يحتوي عليها الميناء وهي كالاتي:

- **العمارات:** وتضم العمارات الإدارية وجميع مباني الميناء إضافة إلى مقر الجمارك وشرطة المرور والحدود، عمارة قيادة الميناء، مركب الصحة مزود بغرفة تغيير الملابس.

- **المستودعات:** تحتوي على ثلاث مستودعات مبنية مساحة كل واحدة منها 1000 م²، كما تحتوي المؤسسة على هياكل في طور الانجاز بالرصيف الغربي غير المعبد ومجموعة من المستودعات مساحتها الإجمالية حوالي 6000 م²، إضافة إلى احتوائها على منشآت كهربائية لتوزيع الطاقة قوتها 6300 كيلووات.

- **التجهيزات:** وتتمثل في عتاد السلع من:

- عربات رافعة من مختلف الحمولات ذات سعة (3 طن - 8 طن).
- عربات رافعة مجهزة بآلات توزيع الحاوية.
- أروقة ناقلة حبوب تنقل 150 طن/الساعة، 250 طن/الساعة.
- رافعات نقالة قوتها 65 طن و أخرى 90 طن.
- حاملة حاويات ذات 40 قدما.

1-4- أهداف مؤسسة جن جن:

حسب المادة رقم (2) من المرسوم رقم 84-173 المؤرخ، فإن لكل مؤسسة أهداف ولمؤسسة

ميناء جن جن أهداف داخلية وأخرى خارجية وتتمثل فيما يلي:

1-4-1- الأهداف الداخلية:

- الربح، أي محاولة تحقيق أكبر ربح ممكن.
- النمو: أي زيادة رأس المال وكذا توسيع المؤسسة وذلك بفتح وحدات في أماكن أخرى.
- الزيادة في حجم التعاملات.
- الزيادة في حجم المبيعات.
- استثمار المؤسسة في نشاطها وذلك بتحسين الخدمات المقدمة وفق المقاييس العالمية المعمول بها.
- تخفيض مدة الانتظار داخل الميناء وخارجه.

1-4-2- الأهداف الخارجية:

- زيادة الدخل القومي.
 - زيادة العملة الصعبة.
 - توفير مناصب الشغل مما يؤدي إلى تقليل حدة البطالة.
 - أما عن الهدف المنشود من طرف المؤسسة ميناء جن جن:
- تعتبر المؤسسة المينائية جن جن الموجودة في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وهي موجودة بهدف ترقية المبادلات الخارجية للبلد من خلال تشجيع انتقال الأشخاص والبضائع وتكمن مسؤولياتها واهتماماتها في:
- تنفيذ أعمال الصيانة والتهيئة وتحديد البنية التحتية والفوقية للميناء بالتنسيق مع الجهات المعنية بذلك.
 - إجراء بعض العمليات المتعلقة بالشحن والنقل والتفريغ داخل الميناء.
- هذه الأعمال وغيرها تقوم بها المؤسسة جن جن والتي تسعى من خلالها إلى زيادة قدر الاستقبال وزيادة الأمن في الميناء من كل الأخطار المحدقة، إلى جانب ذلك فهي تقوم ببعض العمليات التجارية الصناعية، حيث تسعى من خلالها إلى تحقيق التنمية في حدود أهدافها في إطار التنظيم المعمول به داخل الميناء.

1-5- مهام الميناء:

- تتمثل مهام الميناء في مختلف الخدمات التي يقدمها وتتمثل فيما يلي:
- تكفل الميناء بتفريغ وشحن البضائع، وحراسة البضائع ليلا ونهارا إلى غاية تسليمها.

- التأكد من مدى مطابقتها للمواصفات الأمنية.
- التكفل بالبواخر من يوم وصولها خليج الميناء وحتى خروجها منه.
- السهر على حماية البضاعة من التلف والسرقة وذلك بوضعها في المستودعات.
- اختيار وتطبيق أحسن الطرق في التسيير.

1-6- الهيكل التنظيمي لميناء جن جن:

- **رئيس مدير عام:** وهو صاحب السلطة العليا في المؤسسة، وتتمثل مهامها في:
 - تطور وتنسيق ومراقبة مديريات المؤسسة.
 - يضبط تسيير المؤسسة ويحدد الترتيب الهرمي للعمال والإطارات العليا.
 - يمثل المؤسسة في جميع الأنشطة.
 - يقوم بفتح حسابات لدى المؤسسات المالية بهدف تسهيل أي عملية وذلك وفق الشروط المعمول بها.

- يكون مسؤول عن أية تذكرة أو صك خاص بالمبادلات أو مختلف الأعمال التجارية.
- يعتبر بمثابة حاسوب لكل التكاليف والمسؤول على أي عقد أو اتفاق تقوم به المؤسسة.

• **مساعد المدير العام:**

تتمثل مهامها فيما يلي:

- استقبال البريد الخاص بالرئيس المدير العام.
- استقبال الفاكس من خارج المؤسسة.
- تمرير المراسلات واستقبال المكالمات الهاتفية الخاصة بالمدير وتحويلها.
- ترتيب الوثائق في الخزائن وترتيب مواعيد المدير.

• **مساعد المدير العام المكلف بمراقبة التسيير:** تتمثل مهامه فيما يلي:

- المراقبة والتأكد من دقة المعلومات المقدمة من مختلف المديريات.
- تحليل ومتابعة مؤشرات الأداء.
- متابعة مختلف التقارير الشهرية المقدمة من طرف مختلف المديريات.
- إعداد تقرير سير المؤسسة.

• **خلية التدقيق:**

تتكون من مدير التحقق والمدقق الذي يقوم بمراقبة أعمال الموظفين والتدقيق فيها وهذا بالمقارنة بين ما هو مطلوب وما تم انجازه.

- **مديرية الاشغال والصيانة:** ومن أهم مهامها ما يلي:

- السهر على تطبيق القوانين المعمول بها.
- السهر على تطبيق قرارات المجلس الإداري.
- السهر على صيانة المنشآت القاعدية.
- صيانة العتاد وباقي المنشآت داخل الميناء.
- وتشمل هذه المديرية على دائرتي الصيانة والأشغال الجديدة.
- **مديرية القيادة المينائية:** وأهم مهامها ما يلي:
 - السهر على تطبيق القوانين الخاصة بالتنقل والتفريغ والشحن وذلك بالتنسيق مع مديرية الأشغال.
 - مسؤولية عن الرقابة ومواجهة الحوادث التي قد تقع.
 - تحديد أولوية السفن بالتنسيق مع مديرية الاستغلال في الميناء.
 - إعداد تقارير حول الحقائق والتطبيقات المعمول بها في جميع الميادين الداخلية في المؤسسة وتحديد القيود والعراقيل ومعوقات العمل. وإعطاء حلول تقنية واقتراحات تصحيحية لبعض المشاكل، تشمل على دائرة مساعدة الملاحه و دائرة الشرطة الملاحية.
- **مديرية الاستغلال:** تتمثل مهامها فيما يلي:
 - تنشيط ومراقبة وتوجيه نشاطات الهياكل المسؤولة عنها قصد بلوغ وتحقيق الأهداف المسيطرة من قبل المؤسسة.
 - السهر على تنفيذ تعليمات القوانين والنصوص التشريعية.
 - متابعة عملية استغلال إمكانيات المديرية المتمثلة في التجهيزات والمصانع المينائية المختلفة.
 - دراسة طرق الاستغلال الحديثة.
 - وتشتمل هذه المديرية على دائرتين دائرة التجارة ودائرة الشحن والتفريغ.
- **مديرية الموارد البشرية:**
 - تهتم بإنجاز المؤسسة بخصوص شؤون العمال وتتمثل مهامها في الاشراف مع تطبيق سياسة المؤسسة الخاصة بالموارد البشرية والمتمثلة في التوظيف، التكوين، الأجور، تسيير المستخدمين.
 - ولتحقيق مختلف هذه المهام تدخل المديرية في علاقات مع مختلف مديريات المؤسسة، فهي تعتبر القلب النابض للمؤسسة، وتتمثل أساسا هذه المهام في:
 - تنشيط ومراقبة وتوجيه وتنظيم نشاطات الهياكل التابعة لها بغية تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.
 - العمل على تنفيذ وتطبيق قرارات المديرية العامة ومجلس الادارة.
 - إعداد سياسة تسيير المستخدمين والأجور والتكوين والصحة والأمن وفقا للإجراءات القانونية والنصوص التشريعية المعمول بها داخل المؤسسة وفقا للسياسة الوظيفية المتعلقة بالأجور.

- المساهمة في إعداد المخططات السنوية والمستقبلية التي تتعلق بالتوظيف والتكوين وذلك بالمساهمة مع المديرية المركزية الأخرى.
- مراقبة السير الحسن للمستخدمين والوسائل المرتبطة من حيث مطابقتها للقوانين والنصوص التشريعية.
- إعداد وتنظيم الوسائل الضرورية التي تتطلبها الهياكل المكلفة بدعم المديرية المركزية الأخرى وذلك في مجال الموارد البشرية والوسائل الضرورية.
- وتنقسم دائرة العامة إلى ثلاث مصالح هي: مصلحة النزاعات، مصلحة الوسائل العامة ومصلحة الوقاية والأمن.

● **دائرة المستخدمين والتكوين:** تتمثل مهام رئيسها فيما يلي:

- ضمان السير الحسن لمهمة تسيير المستخدمين المسجلين.
- العمل على متابعة حركة المستخدمين وإعداد الوثائق الضرورية المتعلقة بهم.
- السهر على تنفيذ القوانين والنصوص التشريعية المتعلقة بالعمل.
- إعداد الأجور طبقا للنصوص القانونية.
- القيام بإعداد تسريحات للأجور.
- القيام بتنفيذ المقررات المتعلقة بتسوية الوضعيات وغيرها من الأمور المتعلقة بالمسار المهني.
- وتشمل مصلحة المستخدمين على مكتبين هما: مكتب الأجور أو مكتب الضمان الاجتماعي.

(2) المجال البشري:

يعتبر الميدان البشرية آلية لرصد الميدان، وحتى تكون الدراسة علمية وعملية ولكي يصل الباحث إلى نتائج واقعية وموضوعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا وواضحا، حيث يسمح بتحديد العينة المطلوبة للاختبار وجمع المعطيات من أفرادها بواسطة استخدام الرسائل والأدوات المناسبة.

وعليه فالمجال البشري يقصد به مجموعة الأفراد الذين يمثلون جزء مهم من مجتمع الدراسة. ومنه فالمجال البشري الذي عينت به دراستنا هو مجموع العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن والمقدر

عددهم 1291 الموزعين بالشكل التالي:

- فئة الإطار 100.
- فئة أعوان التحكم 304.
- فئة أعوان التنفيذ 884.

3) المجال الزمني:

يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها دراستنا بشقيها النظري والميداني، وقد تمت عبر مراحل، فبعد صياغة مشروع بحثنا في سؤال الانطلاق، قيامنا بقراءات استكشافية حوله ثم طرح الموضوع على إدارة قسم علم الاجتماعي، وبعد اخذ الموافقة عليه في جانفي 2018، انطلقنا في الجانب النظري وذلك للبحث على المادة العلمية وجمع المصادر والمراجع المتعلقة بهذا الموضوع.. بحيث تم اللجوء إلى مختلف المكتبات الجامعية والمكتبات الخارجية قصد الإحاطة النظرية بموضوع الدراسة، وقد امتدت من نهاية شهر نوفمبر 2017 إلى غاية فيفري 2018، لتتطرق بعد ذلك إلى الجانب التطبيقي للدراسة الذي أجري بالمؤسسة المينائية جن جن، وذلك عبر مراحل:

المرحلة الأولى: كانت بتاريخ 28 مارس 2018، وهي أول زيارة لنا للمؤسسة، بغية طلب التسهيلات لإجراء التريص بها، والذي تم الموافقة عليه من قبل إدارة المؤسسة.

المرحلة الثانية: كانت بتاريخ 15 أبريل 2018، وهي ثاني زيارة لنا بالمؤسسة أين قمنا بجمع المعلومات ووثائق حول المؤسسة وموقعها الجغرافي، ومجالها البشري إلى جانب ذلك هو حصولنا على الهيكل التنظيمي ومختلف الوثائق التي أفادتنا في الدراسة وتم طرحنا لبعض الأسئلة كانت في صدد الحوار الذي دار مع رئيس مصلحة ادارة الموارد البشرية بمؤسسة أعطتنا فكرة حول التدقيق الاجتماعي، قد أفادتنا في بناء استمارة الدراسة.

المرحلة الثالثة: تمتد من 18 أبريل إلى غاية 21 أبريل 2018، في هذه الفترة الزمانية تم تصميم استمارة البحث وعرضها على الاستاذ المشرف وبعد موافقة الاستاذ المشرف عليها، قمنا بزيارة مؤسسة جن جن بتاريخ 21 أبريل 2018، قصد فحص أسئلة الاستمارة من طرف المدقق وهيئة المسئول الأول في لجنة المشاركة وفي اليوم الموالي تم توزيع استمارة التجريبية على عدد محدود من العمال لتجربها ومعرفة مدى تجاوب المبحوثين مع بنودها وفي اليوم نفسه قمنا بزيارة لمختلف أقسام المؤسسة أين وقعت ملاحظتنا على أمور عديدة.

المرحلة الرابعة: امتدت من تاريخ 22 أبريل إلى غاية 26 أبريل 2018، في هذه الفترة قمنا بتوزيع الاستمارة بصورتها النهائية على عينة الدراسة وذلك بتاريخ 26 أبريل 2018.

ومن تم وبعد جمع البيانات بأداة الاستمارة تم أيضا إجراء مقابلة مقننة بتاريخ 29 افريل 2018، مع أحد المسؤولين بالمؤسسة قصد الحصول على معلومات تدعيمية لبيانات الاستمارة تساعدنا في تحليل بيانات هذه الأخيرة.

المرحلة الخامسة: تمتد من تاريخ 27 أبريل إلى 13 ماي خلال هذه الفترة قمنا بتفريغ البيانات في الجداول الإحصائية وتحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى النتائج وهذا بالاعتماد على برنامج

spss، ثم مناقشة هذه الأخيرة في ضوء فرضيات الدراسة، ثم في ضوء الدراسات السابقة، وأخيرا في ضوء النظريات، ومن ثم عرضنا النتائج العامة للدراسة وخروجنا بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات وأخيرا مقدمة وخاتمة الدراسة وبعض اللمسات الطفيفة لضبط بعض العناصر كإشكالية الدراسة، أهدافها، فرضياتها.

فروض الدراسة:

تعد مرحلة صياغة فرضيات خطوة أساسية وهامة من خطوات البحث العلمي، لذا لا بد على الباحث الاعتماد عليها وهذا كي يأخذ بحثه صفة العلمية والموضوعية ما يمكنه في الأخير من الوصول إلى نتائج علمية تخدم المعرفة العلمية. فقد عرفها خالد حامد على أنها عبارة عن تغييرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة) (خالد احمد حامد، 2003، ص 119)، أما ربحي مصطفى عليان فقد عرفها على أنها تغيير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتغيير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة (ربحي مصطفى، دس، ص 75). ومنه فقد انطلقنا في دراستنا هذه فرضية عامة مفادها: هناك علاقة ارتباطيه بين للتدقيق الاجتماعي والأداء. ومن خلال هذه الفرضية العامة انبثقت ثلاثة فرضيات فرعية هي:

تهتم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالتدقيق الاجتماعي بشكل كبير.
تقدم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مستوى أداء مرتفع.
هناك علاقة ارتباطيه قوية بين التدقيق الاجتماعي وبالأداء.

ثالثا: عينة الدراسة

تعد عينة الدراسة من الطرق التي تساعد على إنجاز البحث فقد عرفها جودت عزة عطوي بأنها جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي، وتحقق أعراض البحث وتقي الباحث من مشتقات دراسة المجتمع الأصلي (عطوي جودت عزة، 2007، ص 85)، أما المغربي كامل محمد فعرفها بأنها: ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا (المغربي كامل محمد، 2009، ص 139).

كما يجب أن تحمل العينة الخصائص التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه، وقد اعتمدنا في دراستنا الراهنة على العينة القصدية حيث تم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحثين لأن. وقد تم اختار فئة أعوان التحكم من اجل إجراء الدراسة، وعليه فعينة دراستنا ستأخذ نسبة 20 % من إجمالي فئة أعوان التحكم (304)، أي ما يقابل 61 مفردة، وقد تم احتساب عينة البحث كما يلي:

- فئة أعوان التحكم

304 → 100%

X → 20%

$$X = \frac{304 \times 20}{100} = 60.8 \approx 61$$

ومنه فقد شملت عينة الدراسة الميدانية هي 61 مفردة.

• أسباب اللجوء الى العينة القصدية :

- كوننا وجدنا ان المدقق يتعامل بشكل مباشر مع أعوان التحكم

- لان هؤلاء الافراد تتوفر لديهم المعلومات المراد الحصول عليها قصد الوصول الى اهداف الدراسة

- بالاضافة الى انهم اصحاب مستوى تعليمي يسمح لهم بفهم محتوى الاستمارة المقدمة من طرفنا في سبيل الحصول على المعلومات لإجابة على فروض الدراسة.

- كذلك هناك من بين هؤلاء الافراد من لديهم اقدمية طويلة وبالتالي فهم على علم بكل ما يخص المؤسسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تعتبر أدوات جمع البيانات الجسر الرابط بين الباحث وميدان الدراسة، إذا لا يمكن لأي من الأبحاث العلمية السوسولوجية أن يكون متكاملًا إلا من خلال استناده على مجموعة من الأدوات التي تتعدد وتختلف باختلاف طبيعة المواضيع ومتطلبات كل نوع من أنواع البحوث، فهي الوسيلة التي يمكن للباحث أن يستعين بها في بحث وتقصي المعلومات وجمعها، ومنه فدراستنا الحالية سوف نعتمد فيها على أداة الملاحظة، الاستمارة، المقابلة، الوثائق والسجلات.

1) الملاحظة: تعد الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات، تستخدم في البحوث الميدانية لجميع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الجانب النظري، فهي تتميز عن غيرها من الأدوات الأخرى كونها تدون وتعقب السلوك بما يتضمنه من العوامل المختلفة، وفي الوقت الذي يحدث فيه، ولها عدة أنواع يمكن الاستفادة منها حسب الغرض الذي تسعى إليه أية دراسة.

ومنه فالملاحظة حسب رجاء وحيد دويدري: " هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر أو المشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بالأسلوب العلمي المنظم والمخطط والهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته (رجاء وحيد دويدري، 2000، ص 317).

أما محمد بكرنوفل وأبو عواد فريال محمد فعرفها على أنها توجيه لحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه (نوفل محمد بكر، أبو عواد فريال محمد، 2009، ص 263) بمعنى أن الملاحظة أداة تعتمد على حواس الباحث وذلك من خلال قدرته على ترجمة ما شاهده في الواقع، ومنه فدراستنا قد اعتمدت على الملاحظة البسيطة لجمع البيانات التي تخدم موضع بحثنا وهذا من خلال الزيارات المتكررة للمؤسسة، ومن اهم هذه الملاحظات ما يلي:

- لاحظنا وجود كلا الجنسين ذكورا وإناثا.
- لاحظنا وجود علاقات رسمية وغير رسمية يسودها الاحترام والتعاون والتقدير.
- لاحظنا وجود اتصالات بين مختلف العمال.
- لاحظنا وجود مدقق يقوم بمهام متعددة.
- لاحظنا وجود لجنة المشاركة (لجنة الخدمات الاجتماعية).
- لاحظنا روح الفريق والتعاون بين العمال.

2) الاستمارة: إحدى أدوات التي يعتمد عليها في جمع المعلومات والبيانات كونها الأكثر استعمالا خاصة في البحوث الاجتماعية، حيث عرفها عطية محين علي بأنها: " تصميم فني لمجموعة من الأسئلة أو البنود حول موضوع معين تغطي جميع جوانب هذا الموضوع لتمكن الباحث من الحصول على البيانات اللازمة للبحث من خلال إجابة المفحوصين على الأسئلة أو البنود التي يتضمنها هذا التصميم (عطية محسن علي، 2009، ص 212).

- كما عرفها رشيد زرواتي على أنها: " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل للمبحوثين عن طريق البريد" (رشيد زرواتي، 2008، ص 182). وقد احتوت استمارتنا 28 عبارة موجهة للمبحوثين، قسمت إلى أربعة محاور تماشيا مع فرضيات البحث وهي كالآتي:

المحور الأول: تناولنا فيه البيانات الشخصية للمبحوثين، من العبارة رقم 01 إلى العبارة رقم

المحور الثاني: تعلق عباراته حول واقع التدقيق الاجتماعي في المؤسسة من عبارة رقم 08 إلى عبارة رقم 18.

المحور الثالث: تمحورت عباراته حول مستوى الأداء في المؤسسة من عبارة رقم 19 إلى العبارة رقم 28.

• الخصائص السيكميترية للأداة (الاستمارة):

عند تصميم الأدوات على الباحث أن يتأكد من أنها صالحة لتحقيق الأهداف التي أعدت من أجلها، وأنها ستنتقل بدقة وموضوعية صورة الواقع البحثي (الواقع الاجتماعي)، بحيث يمكن الاعتماد على هذه الصورة في التفسير والتعميم لذلك سنقوم في بحثنا هذا بإجراء عدد من الاختبارات للتحقق من مدى ملائمة الأداة للدراسة الحالية.

1- الثبات: بحيث عرف كما يلي: يتصف الاختبار الجيد بالثبات، والاختبار الثابت هو الاختبار الذي يعطي نتائج متقاربة أو النتائج نفسها إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة (دوقان عبيدات وآخرون، 2012، ص 160). وعليه يجب أن تتصف كافة الإجراءات المنهجية بالدقة والاتساق للوصول إلى ثبات النتائج والثقة فيها.

وقد تم الاستعانة ببرنامج SPSS في حساب معامل ثبات كل محور، حيث تم استعمال معامل ألفا كرونباخ في حساب الثبات وقد كانت النتائج كالتالي:

حساب ثبات المحور الثاني:

Alpha de cronbach	Nombre d'élément
0.886	11

حساب ثبات المحور الثالث:

Alpha de cronbach	Nombre d'élément
0.842	10

حساب الثبات الكلي للاستمارة:

Alpha de cronbach	Nombre d'élément
0.897	21

قيمة ثبات الاختبار: 0.870 مما يعني القول أن الاستمارة ثابتة.

3) **المقابلة:** تعد أداة هامة من أدوات جمع المعلومات يستخدمها الباحث من أجل الحصول على معلومات إضافية، قد لا يحصل عليها من الملاحظة والمقابلة حيث عرفت بأنها عملية حوارية بين الباحث والشخص المبحوث وهو غالبا ما يكون عنصرا مهما في موضوع البحث (العنكي طه حميد حسن، زاير نرجس حسين، 2015، ص 37)، أما إنجلش (English) فعرفها على أنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي، وللاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج.(سعد عمر سيف الاسلام، 2009، ص 93).

- وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على المقابلة الحرة والمتمثلة في ذلك النوع من المقابلات التي يجريها الباحث مع المبحوثين أو مع رؤساء العمال أو مع إطارات الشركة بصورة عامة، وقد يستفيد منها في توضيح بعض الأمور الغامضة (سلطانية بلقاسم، حسان الجيلاني، 2009، ص 109). وكان هذا النوع من المقابلة مع أحد المسؤولين بالمؤسسة عند قيامنا بزيارات استطلاعية لها، أين جرى بيننا حوار في شكل أسئلة تلقائية لم يكن مخطط لها من قبل حيث كانت بشكل عام للتعرف أكثر على المؤسسة وعلى عملية التدقيق الاجتماعي بها ومستوى الأداء بها.

- أما النوع الثاني من المقابلة فكان عبارة عن مقابلة مقننة تجسدت من خلال اللقاء الذي تم مع المدقق السيد -كساسرة نور الدين - بتاريخ 29 أبريل 2018، أين قمنا بطرح أسئلة منا قد حضرناها من قبل تدور حول محاور الاستمارة بغية تدعيم أسئلتها بجمع المعلومات والاستفادة منها في التحليل. الملحق رقم (0200). يوضح نموذج المقابلة المقننة.

3) الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق والسجلات إحدى أدوات جمع البيانات، وفيها يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع أو فقط بعض المحاور من الوثائق والسجلات الإدارية، ويشترط عدم التكرار في جمع البيانات.

فإما أن تكون البيانات المجمعة من الوثائق والسجلات الإدارية بيانات تكميلية للاستمارة والمقابلة والملاحظة أو لبعضهم البعض فقط، ووظيفتها التكميلية في التحليل والتفسير والتعليل، وإما أن تكون البيانات المجمعة تتعلق ببعض محاور البحث التي لا تمسها أدوات جمع البيانات الأخرى (رشيد زرواتي، 2008، ص 223).

وقد استخدمت الوثائق والسجلات في هذه الدراسة كمصدر آخر مهم لجمع البيانات المتعلقة بالمؤسسة بصفة عامة والمعلومات المرتبطة بالتدقيق الاجتماعي ومستوى الأداء بصفة خاصة، وعليه فقد تحصلنا من خلال زيارتنا المتكررة للمؤسسة ميدان الدراسة على أهم الوثائق التي تخدمنا بصفة مباشرة في دراستنا وفي تحليل وتفسير بياناتها وهي:

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- المعلومات الخاصة بتاريخ نشأة المؤسسة وإطارها الجغرافي والبشري.
- تحصلنا على نموذج عن تقرير المدقق.
- وثيقة تدل على وجود الخدمات الاجتماعية.

خامسا: المنهج المستخدم في الدراسة:

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العام التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدف الصحيح بأسلوب علمي يضمن دقة النتائج وسلامتها وهذا هو المقصود ومصطلح ترجمة كلمة *méthode*، حيث يعرف بأنه مجموعة قواعد التي تضمن عملية البحث وتحدد مسارها والإجراءات المتابع خلالها (الجولاني، 2006، 110).

ويمكن تعرف المنهج بأنه الطريق العلمي المؤدي أو الموصل لهدف البحث حيث يختلف عن الوسيلة أو الإدارة المستخدمة في البحث (سعيد السماك، 2011، ص 61).

انطلاقا من موضوع الدراسة الذي يدور حول التدقيق الاجتماعي وعلاقته بالأداء في المؤسسة- فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف على أنه أحد أشكال التحليل التفسير العلمي المنظم لظاهرة أو مشكلة المحددة وتصويرها كميًا عن طرق جمع البيانات والمعلومات المقننة عن ظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة (جواد لحبوري، 2011، ص 109). ولتحقيق الهدف من الدراسة وظفنا المنهج الوصفي التحليلي المناسب لمثل هذا النوع من الدراسة ويتمثل المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتبويبها وعرضها وتحليلها، بالاستعانة ببرنامج spss وبعض الأدوات الإحصائية حيث يفسرها من أجل الوصول إلى الحقائق والمعلومات.

سادسا: أساليب التحليل:

يعتمد معظم الباحثين في مختلف الدراسات العلمية خصوصا دراسة الظواهر الاجتماعية على نوعية من أساليب التحليل هما الأسلوب الكيفي والأسلوب الكمي.

كون الأول يقتصر على تكرارات والنسب المئوية في التعبير عن واقع الظاهرة وهي مجرد أرقام صماء، لذلك حتى يستفيد الباحث من بيانات الدراسة عليه أن يتبع ذلك التحليل الكمي بتحليل كفي يعطى به الباحث لتلك الأرقام معاني ودلالات تعبر عن واقع الظاهرة بصورة أعمق وأبعد من مجرد أرقام صماء وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

- 1- الأسلوب الكيفي: قمنا بتحليل وتفسير البيانات والمعطيات من خلال سلوكيات وأقوال المبحوثين والظواهر التي حدثت في ميدان الدراسة أثناء جمع البيانات ومختلف الزيارات.
- 2- الأسلوب الكمي: وتم من خلال تيويب الأجوبة عن طريق تطبيق أساليب الإحصائية المناسبة لطبيعية أهداف الدراسة بالاعتماد على حزمة البرامج للعلوم الاجتماعية spss بغية استخلاص النتائج حول الظاهرة المدروسة، ومن الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها ما يلي:
- تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لمتغيرات البحث.
 - لتحديد طول خلايا مقياس "لبكرت الخماسي"، ثم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة (0,80=4/5) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة كما يلي:

من 1 إلى 1,8 يمثل خيار "غير موافق بشدة".

من 1,8 إلى 2,6 يمثل خيار "غير موافق".

من 2,6 إلى 3,4 يمثل خيار "محايد".

من 3,4 إلى 4,2 يمثل خيار "موافق".

من 4,2 إلى 5 يمثل خيار "موافق بشدة".

- استخدام اختبار "t.test" من أجل التحقق من هوية تلك المتوسطات.

- معامل يرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لاختبار ثبات الاستمارة ولمعامل الارتباط مجموعة من الخصائص وهي كالتالي:

- معامل الارتباط الأقل من 0,2 ضعيف.
- معامل الارتباط من 0,2 إلى 0,39 ضعيف.
- معامل الارتباط من 0,4 إلى 0,69 متوسط.
- معامل الارتباط من 0,7 إلى 0,89 مرتفع.
- معامل الارتباط أكثر من 0,9 مرتفع جدا (غربي صباح، 2013/2014، ص 185).

سابعاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية

الجدول رقم (01): يمثل الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
54.1	33	ذكر
45.9	28	أنثى
%100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن عدد الذكور بلغ 33 وبنسبة (54,1%) من أصل مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث ب 28 وبنسبة مئوية (45,9%) من أفراد العينة، وهي نسبة متقاربة إلى حد ما مع فئة الذكور، وهذا راجع إلى طبيعة العمل لأن العمل في المكاتب الإدارية تتلاءم مع كلا الجنسين كونها تعتمد على الجهد الفكري وتتلاءم مع قدرات ومهارات كلا الجنسين.

الجدول رقم (02): يمثل السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
13.11	08	[أقل من 25]
63.93	39	[25 إلى 35]
22.95	14	[من 35 إلى 45]
00	00	من 45 فما فوق
%100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن العمال الذين تتراوح فئتهم العمرية من [25-35] يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ 63,93%، وهي فئة شابة بمقدورها النهوض بالمؤسسة لامتلاكها طاقات وقدرات و تم توظيفهم لاحقا بالتزامن مع حاجة المؤسسة لموارد البشرية هم من فئة الشباب حاملين لشهادات الجامعية ، وتليها الفئة العمرية [35 إلى 45] وتقدر نسبتها بـ(22,95%) حيث تم توظيفهم عند بداية العمل بالمؤسسة واستقرار للعمل بها ، أما الفئة العمرية (أقل من 25) نسبتها (13,11%)، وذلك راجع إلى العمال الجدد حسب ما صرح به رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية لأن المؤسسة تسعى دائما إلى جذب خريجي الجامعات والمعاهد وذلك لحيوية هذه الفئة وحماسها لأداء جيد، أما الفئة العمرية من 45 فما فوق لا توجد، ويمكن القول أن المؤسسة تعتمد في العمل على فئة الشباب وذلك لتميزها بالقدرة على الاحتمال التي تساعد هذه الخصائص على تحسين الأداء والإبداع.

الجدول رقم (03): يمثل المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.2	5	ثانوي
13.11	8	التكوين المهني
78.7	48	جامعي
%100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

تشير البيانات الكمية الموضحة أعلاه أعلى نسبة من المبحوثين والمقدرة بـ(78,7%) و التي تمثلت بـ 48 مبحوثاً من مجموع أفراد العينة هم ذوي مستوى الجامعي وذلك لأن نوع العمل المكلف به هذه الفئة تعتمد على كفاءات عالية ومستوى علمي جامعي حيث سعت المؤسسة إلى توفيرها حسب الاختصاصات المطلوبة، ثم تليها بنسبة (13,11%) والتي تمثلت بـ 8 مبحوثين الحاملين لشهادات من التكوين المهني لديهم خبرة في هذا المجال (أعوان التحكم)، وهذا ما تم التوصل إليه من خلال المقابلة التي أجريت مع رئيس المصلحة إدارة الموارد البشرية حيث صرح بأن المؤسسة تجذب وتختار مهني خرجي المعاهد التقنية ومراكز التكوين ، لأن لديهم خبرة في حيث نجد 5 من المبحوثين أي ما يعادل (3,2%)، هذا راجع حاجة المؤسسة لقيام بإعمال فنية

الجدول رقم (04): يمثل الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
44.3	27	أعزب
47.5	29	متزوج
6.6	4	مطلق
1.6	1	أرمل
% 100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يوضح الجدول رقم (04) أن أغلبية العمال متزوجين ونسبتهم قدرت بـ47,5%، ويمكن إرجاع ذلك الأقدمية في المؤسسة سمحت لهؤلاء تحسين وضعيتهم الاقتصادية ، الأمر الذي مكنهم من الزواج وتكوين أسرة ، تليها فئة العزاب نسبة 44,3% ، وهذا يرجع إلى تطور المؤسسة وتوسيعها ، و الحاجة إلى موارد بشرية معاصرة التي يمكنها تنفيذ الأعمال بكفاءة

الجدول رقم (05): يمثل الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
] 10 – 5 [48	78.70
] 15 – 10 [07	11.5
] 20 – 15 [04	6.6
] 25 – 20 [01	1.6
[30 – 25 [01	1.6
المجموع	61	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أعلى نسبة سجلت بـ78.70% والمقدر بـ48 مبحوثا، وهذا راجع إلى تطور المؤسسة وتوسعها في السنوات الأخيرة ، و الحاجة الى موارد بشرية معاصرة من اجل القيام بالإعمال المطلوبة والتي يمكنها تنفيذ تلك الأعمال بكفاءة ، لاثم تليها نسبة 11,5% وهذا يعود إلى أقدمية بعض العمال ومواكبتهم العمل في المؤسسة وكذلك يضمن استمرارية لها من خلال الخبرة الموجودة لديهم، وفي حين نجد نسبة 6,6% والمقدر بـ4 مبحوثين ، ثم تليها نسبة 1,6% تمثل أفراد العينة تتراوح أقدمتهم بالمؤسسة من [25-20] و [من 30-35]، لكل فئة وهي أدنى نسبة وهذا راجع إلى عدم وجود عمال ذوي أقدمية كبيرة وقد يرجع هذا إلى ما صرح به أحد رؤساء المؤسسة أثناء المقابلة إلى التقاعد والتقاعد النسبي وانتقال عمال من مؤسسة إلى مؤسسة أخرى.

الجدول رقم (06): يمثل الصنف المهني.

المنصب المهني	التكرار	النسبة المئوية
منصب إداري	23	37.7
منصب فني	38	62.3
المجموع	61	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

نلاحظ من الجدول رقم (06) يتبين لنا أن أغلب مفردات العينة بما يعادل 62,3% بما يعادل 38 مبحوثا ، وهذا راجع ان المؤسسة ذات طابع اقتصادي تهتم أساسا بالإعمال الفنية ، وفي حين نجد النسبة المقدرة بـ37,7% ما يعادل 23 من المبحوثين ذوي مناصب إدارية وهذا راجع إلى ضرورة تسيير الأعمال و المساعدة على الانجاز
الجدول رقم (07): يمثل متغير الأجر الشهري.

النسبة المئوية	التكرار	الأجر الشهري
24.6	15] 40000 – 35000]
45.9	28] 45000 – 40000]
16.4	10] 50000 – 45000]
11.5	07] أكثر من 50000]
%100	61	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين على نتائج (spss)

من خلال الجدول رقم (07) يتضح لنا أن أغلب مفردات العينة بما يعادل 45,9% أجورهم تنتمي إلى المجال [45,000-40,000]، لتليها نسبة 24,6% التي تمثل فئة العمال ذوي الدخل الذي ينتمي إلى المجال [40,000-35,000] وبعدها نسبة 16,4% التي تبين فئة العمال التي أجورهم تنتمي إلى المجال [50,000-45,000]، إلى جانب ذلك نسبة 11,5% فئة العمال الذين يتقاضون 50,000 فما فوق. ويعود إلى شبكة الأجور الخاصة بالجزائر تكون دوما تتراوح ما بين [45000 – 40000] اعوان التحكم أي الدخل ليس مرتفع بشكل الذي يحقق للمواطن القدرة الشرائية و بالرغم ان المؤسسة لها استثمارات كبيرة ولها حجم كبير أي مؤسسة اقتصادية ضخمة ، وقد يرجع ذلك ايضا الى كون عدد العمال كبير والذي يصل الى 1291 فان ادارة المؤسسة لها ميزانية كبيرة لاجور للعمال وهذا يكون سبب في تدني الدخل

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بتوضيح أهم الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم التطرق إلى مجالات الدراسة التي تمثلت في المجال الجغرافي والمجال البشري والمجال الزمني، واختيار المنهج الذي يتناسب بموضوع الدراسة الحالية، وأيضا عينة الدراسة وكيفية اختيارها، إضافة إلى فرضيات الدراسة وأهم الأدوات المنهجية المستعملة في جمع وتحليل البيانات والمعلومات الميدانية، وأخيرا أساليب التحليل (الكمي والكيفي). وكل هذه العناصر المذكورة تعتبر عداد البحث الميداني.

هوامش الفصل الرابع :

❖ الكتب:

- 1) أبو حامد، خالد (2009). أسس البحث العلمي، ط 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 2) عليان، مصطفى ربحي (د س). البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته. د ط. الأردن: بيت الأفكار الدولية.
- 3) عطوي، جودة عزة (2007). أسس البحث العلمي مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط 2، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 4) المغربي، كمال محمد (2009). أساسيات البحث العلمي، ط 3. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 5) دويدري، رجا وحيد (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط 1، سوريا: دار الفكر المعاصر.
- 6) نوفل، محمد بكر. أبو عواد، فريال محمد (2009). التفكير والبحث العلمي، د ط. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 7) عطية، محسن علي (2009). البحث العلمي في التربية مناهجه، أدواته وسائله الإحصائية، د ط. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 8) زرواتي، رشيد (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط 1. قسنطينة: منشورات جامعة منتوري.
- 9) ذوقان، عبيدات وآخرون (2012). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط 1. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 10) العنكبي، طه حميد حسين. زاير نرجس حسين (2015). أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط 1. لبنان: مكتبة قريش.
- 11) سيف الإسلام، سعد عمر (2009). الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ط 1. سوريا: دار الفكر.
- 12) سلاطونية، بلقاسم. الجيلاني، حسان (2009). أسس البحث العلمي، ط 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 13) الجولاني، فادية عمر (2006). تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، ط 1. مصر: المكتبة المصرية.

- 14) السماك، محمد أزهر سعيد (2011). طرق البحث العلمي، ط 2. الأردن: دار اليازوري.
15) الجبوري، حسين محمد جواد (2011). منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط 1. الأردن: دار صفاء.

❖ الرسائل والأطروحات:

- 16) غربي، صباح (2013). دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الادارية في جامعة محمد خيضر . اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع .جامعة محمد خيضر : بسكرة

الفصل الخامس

عرض، تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج

تمهيد

أولاً: عرض، تحليل وتفسير البيانات

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: النتائج العامة

خامساً: الاقتراحات والتوصيات

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، سنحاول من خلال هذا الفصل عرض بيانات الدراسة في الجداول الإحصائية ومن ثم تحليلها وتفسيرها بالاستناد إلى ما تم الحصول عليه من خلال دراستنا الميدانية من مختلف مصادر المعلومات ومن ثم الخروج بنتائج حول الموضوع ومناقشتها في ضوء الفرضيات من أجل التأكد من صدق أو عدم صدق هذه الفرضيات ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، وصولاً إلى النتائج العامة، وأخيراً قمنا بعرض بعض التوصيات والاقتراحات الخاصة بهذه الدراسة والقضايا التي تثيرها.

الفصل الخامس: عرض، تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج

أولاً : عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج.

1- عرض وتحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

يوضح الجدول رقم (10): اهتمام المؤسسة بالتدقيق الاجتماعي وفق ما يلي:

قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	الاختبار		العبارات
									ك	%	
14.68	1.36	3.55	61	17	02	12	5	25	ك	يوجد في المؤسسة من يقوم بالتدقيق على الجانب الاجتماعي للعمال	01
									%	41	
14.98	1.29	3.49	61	14	2	20	2	23	ك	تتلقى الهيئة التي تهتم بالتدقيق الاجتماعي الدعم من الإدارة	02
									%	37.7	
20.05	1.16	3.98	61	6	1	17	6	31	ك	تلتزم المؤسسة باحترام القوانين التشريعية التي تتكفل بالجانب الاجتماعي للعمال	03
									%	50.8	
15.03	1.31	3.52	61	13	3	16	7	22	ك	تشجع المؤسسة لجنة الخدمات الاجتماعية بتوفير وسائل ترفيهية (رحلات، نشاطات رياضية)	04
									%	36.1	
13.69	1.38	3.42	61	10	6	19	4	22	ك	يقوم المدقق بالتأكد من أن مؤسسة تحترم الجانب الإنساني لعمالها	05
									%	36.1	
16.47	3.86	1.35	61	7	4	15	02	33	ك	يستقر المدقق من أن المؤسسة توفر أماكن العمل ملائمة والأمنه للحماية من الأخطار المهنية	06
									%	54.1	
14.97	3.62	1.36	61	6	6	18	6	25	ك	يتحقق المدقق من أن المؤسسة تقدم مبالغ رمزية مكافآت منح، علاوات) لعمالها	07
									%	41.0	
17.26	1.31	3.90	61	13.1	3	13	5	32	ك	يهتم المدقق ما إذا كانت المؤسسة تقدم للعمال هدايا في مناسبات معينة	08
									%	52.5	
11.02	1.47	3.08	61	12	11	17	3	18	ك	يتأكد المدقق من طريقة توظيف ومن كيفية تسييرها	09
									%	29.5	
10.64	1.43	2.95	61	14	11	19	1	16	ك	يتحقق المدقق من عملية الترقية من كيفية سير هذه العملية	10
									%	26.2	
16.14	1.30	3.70	61	6	4	21	3	27	ك	تساهم التقارير المقدمة من طرف المدقق في التنبؤ المستقبلي لمواجهة الأخطاء	11
									%		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

- فيما يتعلق بالعبارة رقم (01) يوجد في المؤسسة من يقوم بالتدقيق على الجانب الاجتماعي، حيث أفادت أغلبية العينة (49,20%) على أنهم موافقون (موافق، موافق بشدة)، في حين سجلت نسبة (31,20%) أنهم غير موافقون (غير موافق، غير موافق بشدة) وبلغت نسبة المحايدون (19,7%)، كما بلغ المتوسط الحسابي (3,55)، وبانحراف معياري (1,36) وبلغت قيمة $t = 14,68$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، مما أكد موافقة مجتمع البحث على هذا العنصر وهذا يعني أن هناك مدقق يهتم بالتدقيق على الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة إلى جانب الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للعمال.

- فيما يتعلق بالعبارة رقم (2): تتلقى الهيئة التي تهتم بالتدقيق الاجتماعي الدعم من الإدارة، أفادت أغلبية العينة (41%) على أنهم موافقون (موافق، موافق بشدة)، في حين بلغت نسبة المحايدون (32,8%) كما بلغ قيمة المتوسط الحسابي (3,49)، وبانحراف معياري قدر ب (1,29) كما بلغت قيمة $t = 14,96$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، وهذا راجع إلى تلقي الهيئة المكلفة بالجانب الاجتماعي تتلقى الدعم الكافي والتشجيع منها وذلك ما صرح به أحد المشاركين في هذه الهيئة أثناء مقابلتنا له، كما أكد على وجود ميزانية خاصة بهذه الأنشطة الاجتماعية المقدمة للعمال.

- فيما يخص العبارة رقم (03): تلتزم المؤسسة باحترام القوانين التشريعية التي تتكفل بالجانب الاجتماعي للعمال، أفادت غالبية العينة أنهم موافقون بنسبة (60,6%) (موافق بشدة، موافق) ، في حين بلغت نسبة المحايدون (27,9%)، بينما قدر الوسط الحسابي ب (3,98)، وبانحراف معياري (1,16) أما قيمة $t = 20,5$ ، عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، وهذا راجع إلى وجود دوما تسجيل كل ما يقوم به العمال ومراقبتهم من طرف المدقق الداخلي دوريا، وتلك التقارير المسجلة تدفع إلى الإدارة حرصا منهم على تطبيق والتزام المدقق والعمال بالقوانين والتشريعات التي تنظم وتحافظ على بعض الحقوق للعمال.

أما فيما يخص العبارة رقم (04): تشجيع لجنة الخدمات الاجتماعية بتوفير وسائل ترفيهية للعاملين (الرحلات، النشاطات الرياضية...)، إذ أفادت غالبية العينة بنسبة (47,6%) أنهم موافقون (موافق، موافق بشدة) في حين سجلت نسبة الغير موافقين ب (26,2%) وبلغ المتوسط الحسابي (3,52) وبانحراف معياري (1,31)، وقيمة $t = 12,03$ عند مستوى الدلالة (0,05) وهذا يعني أن هناك تشجيع

واهتمام بتوفير الخدمات الترفيهية مع الحرص على حصول العمال على كافة حقوقهم، وكما يمكن ارجاع ذلك أيضا إلى أن هذه الهيئة تسعى إلى توفير سبل الراحة للعمال كون أن المؤسسة اقتصادية، ووجود ضغط على العمال نظر للأعمال الكثيرة لدى يجب الترفيه عنهم لأجل تجديد الطاقات.

- أما بالنسبة للعبارة 05: يقوم المدقق بتأكد من أن المؤسسة تحترم الجانب الإنساني لعمالها، حيث أقر أغلبية العينة على أنهم موافقون بنسبة (42,7%) (موافق، موافق بشدة) ، في حين سجلت نسبة المحايدون (31,4%) وبلغ المتوسط الحسابي (3,42) وبانحراف معياري قدر ب (1,38) وقيمة $t = 13,69$ عند مستوى دلالاته (0,05) ، هذا يعني أن المدقق يعطي بعض الصلاحيات للجنة الخدمات الاجتماعية، والمحاسب المسؤول عن خزينة الخدمات الاجتماعية بمنح القروض والإعانات المادية للعمال أثناء المرض أو شراء شيء خاص بالمنزل، وهذا ما صرح به رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية أثناء مقابلتنا له ، في حين بلغت أيضا نسبة المحايدون من أعلى النسب وهذا يرجع إلى كون أنهم ليس لديهم اطلاع أو أنهم جدد في ذلك الإطار (أي أعوان التحكم).

- أما فيما يخص العبارة رقم (6) يستفسر المدقق من أن المؤسسة توفر أماكن العمل الملائمة والأمنة للحماية من الأخطار المهنية، أفادت أغلبية العينة بنسبة (57,4%) على أنهم موافقون (موافق، موافق بشدة) ، في حين نجد نسبة المحايدون بلغت ب (24,6%) وبلغ متوسط الحسابي ب (1,35) وانحراف معياري (3,86) بينما قيمة $t = 16,47$ ، عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) ، وهذا راجع إلى أن المدقق يستفسر ويهتم براحة العمال داخل المؤسسة، وتوفير أماكن الراحة وألبسة الوقاية وانتقاء معدات آمنة جديدة، وهذا ما جاءت به تصريحات المدقق أثناء مقابلتنا له وأيضا الشواهد والوثائق التي تم اطلاعنا عليها من طرف مسؤول إدارة الموارد البشرية .

- أما فيما يتعلق بالعبارة رقم (7): يتحقق المدقق من أن المؤسسة تقدم مبالغ رمزية (مكافآت، منح علاوات....)، لعمالها حيث أفادت أغلبية العينة أنهم موافقون بنسبة (51,8%) (موافق، موافق بشدة) في حين بلغت نسبة المحايدون (29,5%) و قدر المتوسط الحسابي (1,36) وبانحراف معياري (3,62) وقيمة $t = 14,97$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) ، وهذا راجع لمحافظة المؤسسة على حقوق عمالها كونها تحاول دوما دعمهم بتحفيزات مادية سواء كانت مكافآت وذلك بضمان زيادة إتقانهم للعمل والحفاظ على استقرار العمال ذوي الخبرة وكفاءة داخل المؤسسة كون

المؤسسة اقتصادية تسعى دوماً إلى رفع مستواها الإنتاجي وتكون لها ميزة تنافسية بين المؤسسات المشابهة لها.

- فيما يتعلق بالعبارة رقم (08) يهتم المدقق ما إذا كانت المؤسسة تقدم للعمال هدايا في مناسبات معينة، فقد أفادت أغلبية العينة على أنهم موافقون بنسبة (60,70%) (موافق، موافق بشدة)، في حين بلغت نسبة المحايدون (21,3%)، وبلغ المتوسط الحسابي (3,90) وانحراف معياري (1,31%)

وقيمة $T = 17,26$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، وهذا يعني أن المدقق يهتم بالتدقيق على الأمور الاجتماعية من أجل تقديرهم واحترام مشاعرهم واحتياجاتهم وتقديم لهم في كل مناسبة هدايا هذا ما يشعرهم بأهمية البالغة ومكانة في المؤسسة وزيادة ولائهم لها.

- أما فيما يتعلق بالعبارة رقم (09) يتأكد المدقق من طريقة التوظيف وكيفية تسييرها، حيث أفادت غالبية العينة وبنسبة قدرت بـ (37,7%) أنهم غير موافقون (غير موافق، غير موافق بشدة) في حين بلغت نسبة الموافقين بنسبة (34,4%)، أما المتوسط الحسابي سجل بـ (3,88) والانحراف المعياري (1,47%) وقيمة $t = 11,02$ عند مستوى دلالة إحصائية (0,05)، وهذا يعود إلى أن عملية التوظيف تتم بالطرق غير شفافة وغير واضحة، أي عدم دراسة الشروط الواجب توافرها في شاغل أي وظيفة في المؤسسة ولكن حسب تصريحات المدقق أن عملية التدقيق في هذا الشأن يجب أن تراعي شروط كثيرة ومستويات عالية (مستوى علمي عالي) لأنها وظائف حساسة وتتطلب كفاءات وقدرات عالية.

- في حين العبارة رقم (10) يتحقق المدقق من عملية الترقية وكيفية تسييرها، حيث أفادت غالبية العينة وبنسبة (41%) أنهم غير موافقون (غير موافق، غير موافق بشدة)، في المقابل سجلت نسبة المحايدون بـ (31,1%) وبلغ المتوسط الحسابي (2,95)، والانحراف المعياري (1,43) وقيمة $T = 10,64$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا يدل على أن عملية الترقية تتم عن طريق المحسوبية حسب ما تم التعبير عنه من خلال المقابلات التي قمنا بها.

- أما فيما يتعلق بالعبارة رقم (11) تساهم التقارير المقدمة من طرف المدقق في التنبؤ المستقبلي لمواجهة الأخطار، حيث صرحت غالبية العينة بنسبة (49,20%) أنهم موافقون (موافق، موافق بشدة)، بينما سجلت نسبة المحايدون (34,4%) وبلغ المتوسط الحسابي (3,7)، وانحراف معياري (1,30)،

الفصل الخامس: عرض، تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج

وقيمة 14, 16 t= عند مستوى دلالة (0,05)، وهذا ما يؤكد أن غالبية العينة موافقة ومؤيدة للعبارة، وهذا راجع إلى أن مهمة المدقق في كتابة كل ما تقوم به المؤسسة ومناقشة النتائج مع مدير المؤسسة ومدقق خارجي، ثم توضيح الأخطاء وتصحيحها وهذا ما يساعدهم على التنبؤ ورسم خطط جيدة لمستقبل المؤسسة، وهذا ما أكدته التقرير الذي اطلعنا عليه من طرف المدقق رغم أنه سري وذلك أثناء مقابلتنا له.

2- عرض وتحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

يوضح الجدول رقم(11): مستوى الأداء في المؤسسة

قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	الاختيار	
									ك	العبارات
25.27	1.02	4.32	61	5	0	10	6	40	ك	يقوم العمال بتأدية الأعمال بالكفاءة المطلوبة
			100	8.2	0	61.4	9.8	65.6	%	
23.17	1.07	4.19	61	4	1	12	9	35	ك	يؤدي العمال المهام المطلوبة منهم طبقا لمعايير الجودة الخاصة بالمؤسسة
			100	6.6	1.6	19.7	14.8	57.4	%	
12.00	1.22	2.88	61	20	6	21	3	11	ك	تقدم المؤسسة المكافآت وحوافز للعمال المبدعين لكي تساعدهم على التنمية وتطوير إجراءات ونظم العمل
			100	32.8	9.8	34.4	4.9	18	%	
19.22	1.17	3.90	61	8	1	15	9	28	ك	تتوفر لدى العاملين الرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة إنجاز بعض الأعمال المطلوبة منهم
			100	13.1	1.6	24.6	14.8	54.9	%	
15.93	1.34	3.75	61	10	3	16	2	30	ك	يحدد نظام تقييم الأداء نقاط القوة والضعف لدى العاملين
			100	16.4	4.9	26.2	3.3	49.2	%	
13.11	1.33	3.24	61	12	6	22	3	18	ك	تعمل إدارة المؤسسة باستمرار من أجل تجديد نظام الأداء للاهتمام بتحفيز العاملين
			100	19.7	9.8	36.1	4.9	29.5	%	
13.08	1.37	3.29	61	13	6	18	5	19	ك	يتم ربط الحوافز والمكافآت بنتائج تقييم الأداء
			100	21.3	9.8	29.5	8.2	31.1	%	
17.96	1.29	3.98	61	5	5	6	15	30	ك	يدفع شعور العاملين بالرضا عن الوظيفة إلى بذل المزيد من الجهد في العمل
			100	8.2	8.2	9.8	24.6	49.2	%	

الفصل الخامس: عرض، تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج

قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	الاختيار	
									ك	العبارة
14.11	1.36	3.45	61	14	4	15	6	22	ك	09 يتم تقييم الأداء بناء على أساس ومعايير واضحة
			100	23	6.6	24.6	9.8	36.1	%	
25.47	0.98	4.21	61	1	2	9	19	30	ك	10 يستخدم العمال تقنيات حديثة في العمل .
			100	1.6	3.3	14.8	31.1	49.2	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

- فيما يخص العبارة رقم (12) يقوم العاملین بتأدية الأعمال بالكفاءة المطلوبة وقد أفادت أغلبية العينة أنهم موافقون بنسبة (75,4%) (موافق، موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي ب (4,32%) وبانحراف معياري (1,02) وقيمة $T = 25,27$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا راجع إلى كون العمال ينجزون أعمالهم بانضباط وإتقان لأن لديهم خبرة وكفاءة في وظائفهم.
- فيما يتعلق بالعبارة رقم (13) يؤدي العاملین المهام المطلوبة منهم طبقا لمعايير الجودة الخاصة بالمؤسسة، ولقد أفادت أغلبية العينة موافقون بنسبة (72,2%) (موافق، موافق بشدة) في حين بلغت نسبة الحياديين (19,7%) وبلغ متوسط الحسابي (4,19) وبانحراف معياري (1,07) وقيمة $T = 23,17$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا يؤكد على أن أغلبية العينة موافقة على العبارة وهذا راجع إلى الالتزام واحترام العمل الموكل لهم وكذا معرفتهم أن هناك رقابة من طرف المدقق (كتابة التقارير) حول الأداء المطلوب والأداء المنجز، وهذا أيضا راجع إلى طبيعة وحساسية الوظيفة التي يستعملونها.
- فيما يتعلق بالعبارة رقم (14) تقدم المؤسسة مكافآت وحوافز للعمال المبدعين لكي تساعد على التنمية وتطوير إجراءات ونظم العمل حيث سجلت أغلبية العينة غير موافقين بنسبة (42,6%) (غير موافق، غير موافق بشدة) في حين سجلت نسبة المحايدین ب (34,4%) وبلغ المتوسط الحسابي (2,88) وبانحراف معياري (1,22) وقيمة $t = 12,00$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا راجع إلى عدم تشجيع المؤسسة للإبداع والمبادرات داخل العمل، وبالتالي لا توجد مكافآت.
- فيما يخص العبارة رقم (15) تتوفر لدى العاملین الرغبة في العمل خارج أوقات عمل الدوام الرسمي من أجل سرعة انجاز بعض الأعمال المطلوبة منهم، وقد أفادت أغلبية العينة موافقون

بنسبة (60,7%) (موافق، موافق بشدة) في حين نجد نسبة (24,6%) محايدين وبلغ المتوسط الحسابي (3,90) بانحراف معياري (1,17) وقيمة $t=19,22$ عند مستوى الدلالة (0,05) وتأكد أغلبية العينة موافقون على العبارة وهذا يدل على أن لديهم كل الإستعدادية في زيادة الجهد ذلك لإنهاء الأعمال المطلوبة كون أن المؤسسة اقتصادية ولها أعمال كبيرة، ورغم العمل في التخصص من الأعمال الموكلة لهم بسرعة، وهذا أيضا قد رجع إلى المسؤولية التي يحملها العمال اتجاه المؤسسة وولائهم لها.

- فيما يتعلق بالعبارة رقم (16) يحدد نظام تقييم الأداء بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدى العمال، أفادت أغلبية العمال أنهم موافقون بنسبة (59,5%) (موافق، موافق بشدة) في حين سجلت نسبة المحايدين (26,2%) وبلغ المتوسط الحسابي (3,75) وانحراف معياري (1,34) وقيمة $t=15,93$ عند دلالاته الإحصائية $T = 0,05$ وهذا يعني أن نظام تقييم الأداء تعمل به المؤسسة بطريقة فعالة تكشف نقاط القوة والضعف للعمال لكي يعمل على زيادة الجهد لتحسين تلك الانحرافات التي تقف حول أدائه.

- فيما يتعلق بالعبارة رقم (17) تعمل إدارة الموارد البشرية باستمرار من أجل تجديد النظام، وقد أفادت أغلبية العينة محايدة بنسبة (36,1%) في حين سجلت نسبة (34,4%) موافقون (موافق، موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي 3,24 وانحراف معياري (0,98) وقيمة $T = 25,47$ وهذا راجع لأن العمال ليس لديهم أية معلومة عن إذا ما كانت المؤسسة تجدد نظام الأداء السنوي بتحفيز العاملين وولائهم.

- فيما يخص العبارة رقم (18) يتم ربط الحوافز والمكافآت بنتائج تقييم الأداء فقد أفادت غالبية العينة أنهم موافقون بنسبة (39,3%) في حين سجلت نسبة (31,1%) أنهم غير موافقون (غير موافق، غير موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي (3,29) وبانحراف معياري (1,08) وقيمة $t=13,08$ عند مستوى دلالة إحصائية (0,05) ونلاحظ تقارب النسب، وتؤكد العينة موافقة على العبارة وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على تقييم أداء الأفراد بطريقة دورية تمكن الإدارة على رصد نقاط القوة التي من خلالها تقدم الحوافز للعمال الذين ينقنون العمل.

- أما العبارة رقم (19) شعور العاملين بالرضا عن الوظيفة يدفعهم إلى بدل مزيد من الجهد في العمل، حيث أفادت أغلبية العينة أنهم موافقون بنسبة (73,8%) (موافق، موافق بشدة) في حين سجلت نسبة الغير موافقون (16,4%) (غير موافق، غير موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي

(3,98) وبانحراف معياري (1,29) وقيمة $t=17,96$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا يعني الرضا ضروري في المؤسسة يعمل على زيادة الأداء وبذل جهد إضافي وهذا ما صرح به بعض العمال عند مقابلتنا لهم.

أ- ما العبارة رقم (20) يتم تقييم الأداء بناء على أسس ومعايير واضحة، فقد أفادت غالبية العينة موافقة بنسبة قدرت ب (45,9%) (موافق، غير موافق بشدة) في حين أن نسبة (29,6) من المبحوثين غير موافقون (غير موافق، غير موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي (3,45) وانحراف معياري (1,36) وقيمة $t=14,11$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وهذا يؤكد الموافقة على العبارة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعمل بشفافية ووضوح، لكي لا تكون نسبة الشكاوي كبيرة بشأن كيفية تقييم أداء العامل وهذا من أجل زيادة نسبة المكافآت للعمال بعد تقييم أدائهم.

- وبخصوص العبارة رقم (21) استخدام العمال للتقنيات الحديثة تساهم في إتقان العمل، حيث أفادت أغلبية العينة أنهم موافقون بنسبة (80,3%) في حين سجلت نسبة المحايدين ب (14,8%) وبلغ المتوسط الحسابي ب (4,21) وبانحراف معياري يقدر ب (0,98) وقيمة $t=25,47$ عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبهذا يؤكد أغلبية العينة أنهم موافقون على العبارة، وهذا راجع إلى كون الآلات والتقنيات الحديثة تزيد من سرعة العمال وزيادة حماسهم للعمل دون تعب وجهد يزيد من دقتهم في العمل وإتقانهم له وهذا بطبيعة الحال يرفع من أدائهم.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

1- مناقشة الفرضية الأولى: جاءت النتائج التي جمعناها من الفرضية الأولى التي مفادها: اهتمام المؤسسة بالتدقيق الاجتماعي بشكل كبير كما يلي:

- العبارة (01): أكد 49,20% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أنه يوجد في المؤسسة من يقوم بالتدقيق على الجانب الاجتماعي للعمال.

- العبارة (02): أكد 41% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن الهيئة التي تهتم بالتدقيق الاجتماعي تتلقى الدعم من الإدارة.

- العبارة (03): أكد 60,6% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن المؤسسة تلتزم باحترام القوانين التشريعية التي تتكفل بالجانب الاجتماعي للعمال.

- العبارة (04): أكد 47,6% (موافق، موافق بشدة) أن المؤسسة تشجع لجنة الخدمات الاجتماعية بتوفير وسائل الترفيهية للعاملين (الرحلات، النشاطات الرياضية...)
 - العبارة (05) أكد 42,7% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن المدقق يقوم بالتأكد من أن المؤسسة تحترم الجانب الإنساني لعمالها.
 - العبارة (06): أكد 57,4% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن المدقق يستفسر من أن المؤسسة توفر أماكن العمل الملائمة والأمانة للحماية من الأخطار المهنية.
 - العبارة (07): أكد 51,8% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين من أن المدقق يتحقق من أن المؤسسة تقدم مبالغ رمزية (مكافآت، منح، علاوات...).
 - العبارة (08): أكد 60,70% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن المدقق يهتم ما إذ كانت المؤسسة تقدم للعاملين هدايا في مناسبات معينة.
 - العبارة (09): أكد 37,70% (غير موافق، غير موافق بشدة) من المبحوثين، أن المدقق يتأكد من طريقة توظيف ومن كيفية سيرها.
 - العبارة (10): أكد 41% (غير موافق، غير موافق بشدة) من أن المدقق يتحقق من عملية الترقية ومن كيفية تسيير هذه العملية.
 - العبارة (11): أكد 49,20% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أن التقارير المقدمة من طرف المدقق تساهم في التنبيه المستقبلي لمواجهة الأخطاء.
- وبالنظر إلى النتائج السابقة الذكر يتم التوصل إلى وجود وظيفة التدقيق الاجتماعي داخل المؤسسة، حيث بلغ مستوى متوسط الحسابي العام قيد الدراسة 3,51، وبانحراف معياري قدره 0,93. وبالرجوع إلى مدى أو متوسطات المرجح باستجابات أفراد العينة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي يتأكد لنا أن أعوان التحكم موافقون على وجود تدقيق اجتماعي في المؤسسة المينائية جن جن وهو ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى المتعلقة بوجود مستوى كبير لتدقيق الاجتماعي .
- 2- مناقشة الفرضية الثانية: جاءت النتائج التي جمعناها من الفرضية الثانية التي مفادها: مستوى الأداء في المؤسسة كما يلي:
- العبارة (12): أكد 75,4% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين أنه يقوم العاملون بتأدية الأعمال بالكفاءة المطلوبة.

- العبارة (13): أكد 72,20% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين يؤدي العاملون المهام المطلوبة منهم طبقا لمعايير الجودة الخاصة بالمؤسسة.
- العبارة (14): أكد 42,6% (غير موافق، غير موافق بشدة) من المبحوثين أن المؤسسة تقدم مكافآت وحوافز للعمال المبدعين لكي تساعد على التنمية والتطوير إجراءات ونظم العمل.
- العبارة (15): أكد 60,7% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين، تتوفر لدى العاملين الرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة انجاز بعض الأعمال المطلوبة منهم.
- العبارة (16): أكد 52,5% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين، يحدد نظام تقييم الأداء بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدى العمال.
- العبارة (17): أكد 36,2% (محايدين) من المبحوثين، تعمل إدارة الموارد البشرية باستمرار من أجل تجديد نظام الأداء السنوي للاهتمام في تحفيز العاملين.
- العبارة (18): أكد 39,3% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين، يتم ربط الحوافز والمكافآت بنتائج تقييم الأداء.
- العبارة (19): أكد 73,8% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين، شعور العاملين بالرضا عن الوظيفة يدفعهم إلى بذل مزيد من الجهد في العمل.
- العبارة (20): أكد 45,9% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين يتم تقييم أداءهم بناء على أسس ومعايير واضحة.
- العبارة (21): 80,3% (موافق، موافق بشدة) من المبحوثين، يستخدم العمال تقنيات حديثة تساهم في العمل.

بالنظر إلى النتائج سابقة الذكر تم التوصل إلى مستوى كبير للأداء داخل المؤسسة، حيث بلغ مستوى المتوسط الحسابي العام 3,72 وانحراف معياري قدر ب0,78 وبالرجوع إلى مدى أو المتوسط المرجح لاستجابات أفراد العينة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي يتأكد لنا أن أعوان التحكم موافقون على وجود مستوى كبير للأداء في المؤسسة المينائية جن-جن وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الثانية المتعلقة بوجود مستوى كبير للأداء.

3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة.

باستعراض ما تم ذكره في مناقشة الفرضيات الجزئية يمكن القول أن اتجاه إيجابي حول التدقيق الاجتماعي والأداء في المؤسسة المينائية جن-جن، وهذا ما وضحته الشواهد الكمية ويتضح لنا أن عملية التدقيق الاجتماعي موجودة، وهذا لكون أن المؤسسة توفر سبل الراحة والرفاهية لعمالها ووجود مدقق ومع التعاون مع لجنة الخدمات الاجتماعية على مراقبة تطبيق الجانب الاجتماعي، والعمل على إرضاء عمالهم وكل هذا للوصول بالمؤسسة إلى مستوى عالي من الأداء وزيادته جذب العمال ذوي الكفاءة العالية وذلك عن طريق السمعة الجيدة في الأسواق سواء المحلية أو الأجنبية عن المؤسسة.

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

تناولنا من خلال الجانب النظري بعض الدراسات السابقة لموضوع دراستنا و التي تناولت جزئي متغيري التدقيق الاجتماعي والأداء، استنادا إلى هذه العناصر نستعرض مجمل نقاط التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة في نقاط التالية :

1- الدراسات المتعلقة بالتدقيق الاجتماعي :

1-1) **نقاط التشابه:** تتمثل نقاط التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة المعنونه بالتنوع الدولي لقضايا التدقيق الدولي أن كلا الدراستين توصلتا إلى نتيجة مفادها أن التدقيق الاجتماعي هو وسيلة للمضي قدما لأفضل لممارسة إدارة الموارد البشرية وأيضا أن في تطبيق التدقيق الاجتماعي يجب الروافع لتطوير إدارة الموارد البشرية، واعتبار العنصر البشري معيارا حاسما في سياق إستراتيجية التدويل والتدقيق الاجتماعي، أما الدراسة الثانية والمعنونة ب" مراجعة الأنشطة الاجتماعية للوحدات الاقتصادية " فنقاط تشابه بينها وبين دراستنا الحالية فتوصلنا إلى أن إضفاء الصبغة الشرعية لمراجعة الأنشطة الاجتماعية المختصة، أما الدراسة الثالثة الموسومة ب " دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسات العمومية فنقاط التشابه بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلا الدراستين توصلتا إلى أن ضرورة إنشاء مصالح أو خلايا للتدقيق الاجتماعي فعمل جنبا إلى جنب مع هيئات التدقيق الداخلي وتدعيمها بالوسائل المادية الضرورية، وبالمراد البشرية المتخصصة.

إقناع الإدارة بأهمية هذا النوع من التدقيق إلى جانب تدقيق تسيير الموارد البشرية والتدقيق المجتمعي في التأثير على حياة المؤسسة من حيث سياستها وأهدافها الإستراتيجية.

الاهتمام بجودة نظام المعلومات الاجتماعية الذي يساعد على الذكاء الاقتصادي من خلال التدقيق في مصادر المعلومات المختلفة.

أما الدراسة الرابعة والمعونة ب" التدقيق الاجتماعي كأداة لتقييم الموارد البشرية على مستوى مؤسسة صناعية خاصة فنقاط التشابه بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلا الدراستين توصلتا إلى أن سياسة الترقية من بين الحوافز التي تؤثر بصفة مباشرة على المسار الإداري للعامل وعلى استقراره بالمؤسسة فهي بمثابة تقدير من طرف إدارة المؤسسة للقيمة المهنية للعامل وكفاءته لتأدية مهامه.

(1-2) نقاط الاختلاف: تم التوصل من خلال دراستنا الراهنة إلى وجود جملة من الاختلافات مع الدراسات السابقة وهذا راجع إلى اختلاف طبيعة ميدان الدراسة والأهداف المتوخاة، فقد اختلفت عن دراسة "سفيان فريموز" و"رودولف كول" في أنه يجب أن يقدم التدقيق الاجتماعي المشورة والدعم لتطوير أعمال المدققين الاجتماعيين ولهم القدرة على إنشاء تشخيص، ويمكن لمدققي الحسابات الاجتماعية تحسين النصيحة في حين تجاوزت الدراسة الحالية ذلك إلى وجود التدقيق الاجتماعي داخل المؤسسة، كما تقدم هيئة التدقيق الاجتماعي المشورة لإدارة الموارد البشرية.

أما دراسة "بيرنارد دوق" فاختلفت عن الدراسة الحالية في أن غياب التدقيق الاجتماعي يعقد عملية نقل الأعمال وأيضا يجب تحديد التدقيق الاجتماعي من خلال معايير محددة على عكس دراستنا التي توصلت إلى وجود التدقيق الاجتماعي الذي يعمل على تشخيص الاختلالات وتصحيحها، أما دراسة "نشوة محمد مسعود الوحش" فاختلفت عن دراستنا في أن ضرورة البحث لوضع صياغة محددة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية المحددة ونوعية الوحدات الاقتصادية العاملة بالدور الاجتماعي المطلوب منها القيام بها بتحويل معيار في حين دراستنا ركزت على ضرورة وجود تدقيق فعال داخل المؤسسة، أما دراسة "خليل محمد الرافي وخالد راغب الخطيب" فاختلفت عن الدراسة الحالية في أنه لا يطبق المدققين الاجتماعيين مفهوم التدقيق الاجتماعي عند فحص بيانات المالية كجزء من عملية التدقيق، في حين توصلت دراستنا إلى أن هناك تطبيق لمفهوم التدقيق الاجتماعي عند فحص البيانات، في حين دراسة "مراد سكاك" في تدخل الدولة في وضع الأنظمة والتشريعات والقوانين المنظمة للمجال الاجتماعي المتعلق بالمؤسسات في إلزامية إعداد الميزانية والمحاسبة الاجتماعية التي

يمكن أن تشكل لوح قيادة اجتماعية واحتوائها، في حين خلصت دراستنا إلى أن هناك قوانين وتشريعات خاصة بالجانب الاجتماعي للعمال وهذا لضمان الحقوق، بينما نجد دراسة "لغواطي شريفة" اختلفت عن الدراسة الحالية في أنه هناك صرامة كبيرة فيما يتعلق بالتغيب والدليل على ذلك انخفاض نسبة الغيابات والتي تقدر بـ 2% سنة 2011، وكذلك فيما يخص الصراعات فنجد أنها تؤثر على سيرورة العمل وبالتالي على علاقات العمل وبالتالي الجو الاجتماعي داخل المؤسسة على غرار دراستنا التي توصلت إلى وجود هيئة تهتم بالجانب الإنساني للعمال مع تقديم سبل الراحة والرفاهية.

(2) الدراسات الخاصة بالأداء:

(1-2) نقاط التشابه: تتمثل نقاط التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة المعنونة بمدى فاعلية التدريب في تحسين أداء العاملين في أن واقع البرامج التدريبية التي يحصل عليها العاملون ترفع من مستوى الأداء بالعمل

أما الدراسة الموالية والمعنونة بتقييم اثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فنقاط التشابه بينها وبين الدراسة الحالية فتكمن في أن الحوافز المقدمة تتناسب مع الجهد المبذول وهذا ما يدل على أن الشركة تكافئ موظفيها بالشكل المناسب بغض النظر عن مكانتهم ، ومستوياتهم الوظيفية والإدارية فالحوافز المقدمة سواء كانت مادية أو معنوية تزيد من أدائهم، في حين الدراسة السابقة والمعنونة بالاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي فنقاط التشابه بينها وبين الدراسة الحالية فتكمن في وجود علاقة بين الأجر وتحكم الموظفين في مهامهم ودافعيتهم وذلك من خلال الاتصال الرسمي الذي ينبثق من الإدارة ، أما الدراسة التالية و الموسومة بالأجور وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية في الجزائر الأسلاك المشتركة نموذجا فنقاط التشابه بينها و بين الدراسة الحالية فتتمثل في بان تدني الأجور المدفوعة لفئة الأسلاك المشتركة العاملين هي السبب الرئيسي في انخفاض أدائه.

رابعا: النتيجة العامة للدراسة

بعد عملية تجميع المعطيات وتنظيمها في جداول باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تم حساب المتوسطات الحسابية ومعاملات الارتباط مع الاستناد إلى مجموعة من الملاحظات ونتائج المقابلات التي تم القيام بها، فضلا عن مجموعة من الإحصائيات والتقارير التي تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والشواهد الميدانية تم التوصل إلى

وجود مستوى متقدم من القيام بنشاط التدقيق الاجتماعي في المؤسسة المينائية جن- جن، وذلك من خلال وجود بنية تنظيمية خاصة بالتدقيق الاجتماعي تشرف على عمليات التوظيف ومن كيفية تسييرها وكذلك من عملية الترقية، وأيضا المؤسسة تلتزم باحترام القوانين التشريعية التي تتكفل بالجانب الاجتماعي للعمال كذلك أن الهيئة التي تهتم بالتدقيق الاجتماعي تتلقى الدعم من الإدارة، صف إلى ذلك تشجيع مؤسسة لجنة الخدمات الاجتماعية وتوفير وسائل ترفيهية للعاملين كالحالات، نشاطات رياضية وغيرها.

كما تم تسجيل وجود مستوى أداء مهم لدى فئة أعوان التحكم في المؤسسة قيد الدراسة حيث أن العاملون يقومون بتأدية الأعمال بالفعالية المطلوبة منهم كذلك تتوفر لدى العاملين الجاهزية للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي وأيضا شعورهم بالرضا عن الوظيفة ليدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد في العمل

وبالنظر إلى النتائج المحصلة تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين التدقيق الاجتماعي والأداء في المؤسسة المينائية جن جن، وهو ما يبينه معامل ارتباط بيرسون الذي قدر بـ 0,4 عند مستوى الدلالة الاحصائية (0,05) وهذا ما أثبتته معاملات الارتباط بين كل من العبارة رقم 08 التي مفادها "يهتم المدقق ما إذا كانت المؤسسة تقدم للعاملين هدايا في مناسبات معينة" و العبارة رقم 15 "تتوفر لدى العاملين الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة انجاز بعض الأعمال المطلوبة منهم" بمعامل الارتباط قدر بـ 0,5 عند مستوى الدلالة الاحصائية 0,05 وأيضا وجود ارتباط بين كل من العبارة 10 التي مفادها "يتحقق المدقق من عملية الترقية وكيفية سيرها" والعبارة رقم 11 "تساهم التقارير المقدمة من طرف المدقق في التنبؤ المستقبلي لمواجهة الأخطاء" مع العبارة رقم 15 بمعامل ارتباط قدر بـ 0,5 عند مستوى الدلالة الاحصائية (0,05).

خامسا: التوصيات ومقترحات الدراسة:

بناء على ما أفرزته نتائج الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن، واستنادا إلى التراث النظري لموضوع الدراسة وكذا الملاحظات التي تم الاعتماد عليها أثناء فترة التواجد بالميدان والمقابلة التي تم إجرائها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن لفت الانتباه لها والاهتمام بتجسيدها في الواقع ومن أهمها ما يلي:

- ضرورة الاهتمام بإنشاء بنية تنظيمية خاصة بالتدقيق الاجتماعي وظيفة التدقيق الاجتماعي من أجل بلوغ مستوى أداء أفضل.
- اهتمام بتوظيف مدقق اجتماعي متخصص من أجل مراعاة الجانب الاجتماعي للموارد البشرية لما في ذلك من انعكاسات إيجابية على الأداء.
- ضرورة تدعيم النصوص القانونية بشكل يلزم ممارسة التدقيق الاجتماعي.
- ضرورة حصول المدقق داخل المؤسسة للتدريب المطلوب باعتباره جزء من المهام التي تقع على عاتقه وجزء من مسؤولياته، وأيضاً اعتباره جزء من عملية التدقيق الشامل لأنه بمثابة امتداد للتدقيق المالي والمحاسبي.
- ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية والمعنوية التي تحفز العاملين وتخفف حدة الروتين في العمل.

القضايا التي نثيرها الدراسة:

لقد أثارت الدراسة الحالية مجموعة من النقاط التي تستدعي التوقف عندها وإخضاعها للدراسة النظرية والامبريقية، وفيما يلي استعراض لبعض القضايا:

- 1- أخلاقيات العمل والتدقيق الاجتماعي.
- 2- التدقيق الاجتماعي في القطاع العام والخاص - دراسة مقارنة.
- 3- التدقيق الاجتماعي وتنمية الموارد البشرية.
- 4- التدقيق الاجتماعي والولاء التنظيمي في المؤسسات الجزائرية.

خاتمة

تم تناول في هاته الدراسة التي تتمحور اشكالياتها حول ما علاقة التدقيق الاجتماعي بالأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وكان ذلك على مستوى المؤسسة المينائية جن- جن بولاية جيجل، فتم التوصل إلى أن للتدقيق الاجتماعي علاقة متوسطة بالأداء الاقتصادية الجزائرية بالتدقيق الاجتماعي ، ويرجع ذلك الى وجود مدقق يقوم بالتدقيق على الجانب الاجتماعي للعمال وكذلك احترام المؤسسة الجانب الانساني لعمالها، واحترام القوانين والتشريعات الخاصة بممارسة أنشطة التدقيق الاجتماعي نهيك عن وجود دعم من طرف الادارة و تشجيع لجنة الخدمات الاجتماعية مع المدقق في توفير سبل الراحة والرفاهية للعمال ،كما تم تسجيل وجود مستوى اداء مهم و مرتفع ويعود ذلك لتقديم المؤسسة مكافآت وحوافز للعمال المبدعين وهذا كي تساعد على التنمية وتطوير اجراءات ونظم العمل وأيضا قيام العاملون بتأدية الاعمال بكفاءة .وهذا ما تم تسجيله في النتائج وجود فعالية وجاهزية للعمال خارج اوقات الدوام الرسمي

وعليه وحتى تتمكن المؤسسة المينائية من تحسين أدائها وتحقيق اهدافها والمحافظة على مكانتها لا بد أن تولي عناية خاصة بالتدقيق الاجتماعي وتعمل على خلق خلية مخصصة له وتوسع دوما لممارسته كون أن هذا الأخير يكشف مختلف الاختلالات والأخطاء.



قائمة المراجع

❖ الكتب:

- 1) أبو النصر، مدحت (2008). الأداء الإداري المتميز، ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 2) أبو حامد، خالد (2009). أسس البحث العلمي، ط 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 3) أبو قحف، عبد السلام(2001). محاضرات في السلوك التنظيمي، د ط، لبنان: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 4) أحمد صقر، عاشور (2005). السلوك التنظيمي في المنظمات، د ط د ب ن: دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع .
- 5) بربر، كامل(2006). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط1، بيروت: المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع.
- 6) بلال، محمد إسماعيل(2008). السلوك التنظيمي، د ط .الاسكندرية: دار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع.
- 7) بن دريدي، منير بن أحمد(2013). إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، د ط. عمان: دار الابتكار للنشر والتوزيع.
- 8) الجبوري، حسين محمد جواد (2011). منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط 1. الأردن: دار صفاء.
- 9) الجولاني، فادية عمر (2006). تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، ط 1. مصر: المكتبة المصرية.
- 10) حريم، حسين(2009). إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 11) حسونة، فيصل (2008). إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 12) حمداوي، وسيلة (2004). إدارة الموارد البشرية، ط1، الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالمة.
- 13) حنفي، محمد سليمان (1975). السلوك التنظيمي والأداء، د ط. الإسكندرية: دار الجامعات العربية.
- 14) دويدري، رجاء وحيد (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط 1، سوريا: دار الفكر المعاصر.

- 15) ذرة، عبد البارى إبراهيم (2008) . إدارة الموارد البشرية، د ط. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 16) ذوقان، عبيدات وآخرون (2012). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط 1. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 17) ربحي، سليم ملحم (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر، د ط. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 18) زرواتي، رشيد (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط 1. قسنطينة: منشورات جامعة منتوري.
- 19) زهير، ثابت (2001). كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، دط. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- 20) زويلف، مهدي. العضائية، علي محمد عمر (1996). إدارة المنظمة- نظريات وسلوك- ، د ط. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- 21) سامح ، عبد المطلب محمد (2011). استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، د ط. عمان: دار الفكر.
- 22) السعيد، عمر وآخرون (2003). مبادئ الإدارة الحديثة، ط 1. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 23) سلاطنية، بلقاسم. الجيلاني، حسان (2009). أسس البحث العلمي، ط 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 24) سلطان، محمد سعيد أنور (2003). السلوك التنظيمي، د ط. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
- 25) السماك، محمد أزهر سعيد (2011). طرق البحث العلمي، ط 2. الأردن: دار اليازوري.
- 26) السيد، اسماعيل محمد (1993) . الإدارة الاستراتيجية، ط 1. جامعة الاسكندرية: كلية التجارية.
- 27) سيف الإسلام، سعد عمر (2009). الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ط 1. سوريا: دار الفكر.
- 28) شاويش، مصطفى نجيب (2005) . إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط 1. الأردن: دار الشروق.
- 29) الشبيلي، تومي . عمر، محمد (1988). علم النفس الإداري، د ط. طرابلس: الدار العربية للكتاب.

- (30) الشماع، خليل محمد حسن. خيضر، كاظم حمود(2009). نظرية المنظمة، ط4. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (31) الصرن، رعد حسن(2004). نظريات الإدارة والأعمال، ط1، بيروت: دار الرضا للنشر.
- (32) عباس، أنس عبد الباسط (2011). إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (33) عبد البر، فاروق (1993). تقدير كفاية العاملين، ط1. مصر: عالم الكتب.
- (34) عبد المجيد، محمد محمود وآخرون(دس). المراجعة المتقدمة، د ط. عين تيموشنت: البيان للطباعة والنشر.
- (35) العتيبي، صبحي جبر(2004). تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، عمان: دار الحامد.
- (36) عطوي، جودة عزة (2007). أسس البحث العلمي مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط 2، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- (37) عطية، محسن علي (2009). البحث العلمي في التربية مناهجه، أدواته وسائله الإحصائية، د ط. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- (38) عفيفي، صديق محمد. عبد الهادي، أحمد إبراهيم (2013). السلوك التنظيمي دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، ط1. الاسكندرية: مكتبة عين الشمس.
- (39) عقلنة محمد، المبيضين. أسامة محمد، جرادات (2001). التدريب الموجه للإدارة، د ط. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (40) عليان، مصطفى ربحي (د س). البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته. د ط. الأردن: بيت الأفكار الدولية.
- (41) العنكبي، طه حميد حسين. زاير نرجس حسين (2015). أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط 1. لبنان: مكتبة قريش.
- (42) غربي، علي وآخرون (2007). تنمية الموارد البشرية، ط1. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- (43) كعباش، رابح (2006). علم الاجتماع التنظيم، ط1. الجزائر: مخبر علم الاجتماع والاتصال والترجمة.
- (44) كنعان، نواف (2002). القيادة الإدارية، د ط. عمان: دار الثقافة.
- (45) لطفي، أمين السيد أحمد(2005). مراجعة مختلفة لأغراض مختلفة، ط1. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

- 46) المبيضين، عقلة محمد. جرادات، أسامة محمد (2001). التدريب الإداري الموجه بالأداء، د. ط. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 47) المحاسنة، إبراهيم محمد (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط 1. عمان: دار جديد للنشر والتوزيع.
- 48) محمد عبد الغني حسن، هلال (1996). مهارات الاتصال، د. ط. مصر: مطبعة قالمه.
- 49) محمد، بوتين (2003). المراجعة مراقبة الحسابات من النظرية الى التطبيق، د. ط. د. ب. ن: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 50) محمود خضير، كاظم (2007). إدارة الموارد البشرية، ط 2. عمان: دار المسيرة للنشر.
- 51) المغربي، كمال محمد (2009). أساسيات البحث العلمي، ط 3. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 52) منصور، أحمد منصور (1986). القوى العاملة - تخطيط ووظائفها وتقييم أدائها، د. ط. القاهرة: مكتبة غريب.
- 53) منير، عبودي (2010). تسيير الموارد البشرية، د. ط. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 54) ناصر دادي، عدون (د. س). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة تطبيقية ونظرية، د. ط. الجزائر: دار المحمدية.
- 55) نوفل، محمد بكر. أبو عواد، فريال محمد (2009). التفكير والبحث العلمي، د. ط. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

❖ المجالات:

- 1) أشملية، ميلاد رجب (2014). إدراك وتطبيق المراجع الخارجي في ليبيا لأسلوب المراجعة الاجتماعية- دراسة استطلاعية للمراجعين الخارجيين في المنطقة الشرقية لليبيا- . مجلة الجامعة الأسمرية الإسلامية. العدد 16 .
- 2) الداوي، الشيخ (2009). تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث. العدد 07.
- 3) الرفاعي، خليل محمود. الخطيب، خالد الراغب (2012). قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. العدد 27.

4) زقيب، خيرة. وآخرون (2017). دور التدقيق الاجتماعي في تحسين أداء الموارد البشرية. مجلة الدراسات و الأبحاث. العدد 27.

❖ الرسائل والاطروحات:

- 1) أبو شرح، نادر حامد عبد الرزاق (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر: فلسطين.
- 2) بن مطلق العماج، حمود (2003/2002). علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الإدارية: السعودية.
- 3) بوعطيط، جلال الدين (2009/2008) . الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير. قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة: الجزائر.
- 4) حاتم، علي رضا (2003/2002). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. أكاديمية نايف العربية للدراسات العليا: السعودية.
- 5) حماني، محسن (2017/2016). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف: الجزائر.
- 6) زرطال، لطيفة(2016).الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين ،رسالة ماجيستر غير منشورة .قسم علم الاجتماع .كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة جيجل :الجزائر
- 7) سكاك، مراد (2010). دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسات العمومية الوطنية. رسالة دكتوراه. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس: الجزائر.

- (8) طلال، عبد المالك الشريف (2014/2013). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية: السعودية.
- (9) غربي، صباح (2013). دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع. جامعة محمد خيضر: بسكرة
- (10) الفايد، براك سالم بن بركة (2008 / 2009). فرق العمل وعلاقته بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية- (دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض)، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.
- (11) كوسة، بوجمعة (2013). الأجور وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف: الجزائر.
- (12) لغواطي، شريفة (2013). التدقيق الاجتماعي كأداة لتقييم الموارد البشرية على مستوى مؤسسة صناعية خاصة، رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران: الجزائر.
- (13) معراج، هواري (د س). قياس إدراك واتجاه مرجعي للحسابات نحو تطبيق مفهوم التدقيق الاجتماعي " دراسة عينة من مراجعي الحسابات بالجزائر. الجزائر: المركز الجامعي غرداية.
- (14) مقدم، وهيبة (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري. رسالة دكتوراه. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران: الجزائر.
- (15) الميطري، محمد بن شباب (2009). مدى فاعلية التدريب في تحسين أداء العاملين في الهيئة الوطنية لحماية الحياة الفطرية وإنمائها، رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، جامعة نايف العربية: السعودية.
- (16) الوحش، نشوة محمد مسعود (2000). مراجعة الأنشطة الاجتماعية للوحدات الاقتصادية دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي: مصر.

❖ المعاجم و الموسوعات:

- 1) أحمد زكي، بدوي (1997). **معجم إدارة الموارد البشرية**. لبنان: مكتبة لبنان.
- 2) أمل عبد العزيز، محمود (1997). **القاموس العربي الشامل**. لبنان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 3) راتب أحمد، تبيعة وآخرون (د س). **المعجم العربي المقروء بصوت بشري حي**. بيروت: دار الراتب الجامعية للنشر والتوزيع.
- 4) سمير، الشوبكي (2010). **المعجم الإداري**. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع
- 5) قاموس المنجد في اللغة والإعلام. ط2 (1986). بيروت: دار المشرق.

(I) بالأجنبية:

❖ **Les livres:**

- 1) Bertrand ,duc(2013): **l'Audit social de reprise :un enjeu pour la transmission d'entreprise** ?mémoire de 1ére année master management stratégique des organisation .parcours gestion des ressources humains .UFR de sciences économiques université de Reims champagne Ardenne :France
- 2) Fatima elkandoussi, Manal Elabboubi (2006). **L'Audit social heur des reformes des entreprises publiques au Maroc**. Liège : l'audit social
- 3) Institut internationale(2006). **L'Audit des ressources humaines et des organisations**. France : référentiel IAS de l'audit social.
- 4) Jacques, Igalens, Jean-Marie Peretti (2007). **Audit social meilleures pratique-outils**. paris : deuxième Edition
- 5) Jean- marie Peretti, **Audit social** :Edition d'organisations
- 6) Pierre Candau (1985). **l'Audit social méthodes- techniques pour un management efficace** .paris :vuiber gestion.
- 7) Rodolphe Colle, Soufyane Frimous (2006). **La Diversité International Des Enjaux de L'audit social**. France : Centre d'étude De recherche les organisations et la gestion.

❖ **Dictionnaire:**

- 1) Alain Buriland ,Jean -Yves Glen, practise mykita (1995). **Dictionnaire de gestion**. Paris : Edition Foucher.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى _ جبجل _
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

التدقيق الاجتماعي والأداء
دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن _ جبجل _

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

_ تنظيم وعمل _

نحن طالبتين السنة الثانية ماستر علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل بصدد إنجاز مذكرة تحت عنوان "التدقيق الاجتماعي والأداء", فندرجو تعاونكم معنا من خلال الإجابة بدقة وصراحة حول الأسئلة التي تتضمنها استمارة بحثنا للإجابة ضع (X) في المكان المناسب, وأننا نتعهد لكم بأن المعلومات المصرح بها سوف تبقى طي الكتمان ولن يتم استخدامها إلا لأغراض علمية.

ومنا فائق الاحترام والتقدير .

إعداد الطالبتين :

إشراف الأستاذ:
كعواش رؤوف

➤ بوفنشوشة ميرة .
➤ ياسف خديجة .

المحور الأول : البيانات الشخصية للمبحوثين .

1. الجنس : ذكر أنثى

2. السن : أقل من 25 سنة من 35 إلى أقل من 45 سنة

من 25 إلى أقل من 35 سنة 45 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي: ثانوي تكوين مهني

جامعي

4. الحالة العائلية : أعزب (ة) متزوج (ة)

مطلق (ة) أرمل (ة)

5. الاقدمية في العمل: من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 إلى أقل من 20 سنة من 20 سنة إلى أقل من 25

من 25 إلى أقل من 30 سنة

6. المنصب المهني: منصب إداري منصب فني

7. الأجر الشهري: من 35,000 دج إلى أقل من 40,000 دج

من 40,000 دج إلى أقل من 45,000 دج

من 45000 دج إلى أقل من 50000 دج أكثر 50000 دج

المحور الثاني : تهتم المؤسسة بالتدقيق الاجتماعي بشكل كبير .

غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					8. يوجد في المؤسسة من يقوم بتدقيق على الجانب الاجتماعي للعمال .
					9. تتلقى الهيئة التي تهتم بالتدقيق الاجتماعي الدعم من الإدارة .
					10. تلتزم المؤسسة باحترام القوانين التشريعية التي تتكفل الجانب الاجتماعي للعمال .
					11. تشجع المؤسسة لجنة الخدمات الاجتماعية بتوفير وسائل الترفيه للعاملين (الرحلات , نشاطات رياضية) .
					12. يقوم المدقق بالتأكد من أن المؤسسة تحترم الجانب الإنساني لعمالها .
					13. يستفسر المدقق من أن المؤسسة توفر أماكن العمل الصحية والأمنة للحماية من المخاطر المهنية.
					14. يتحقق المدقق من أن المؤسسة تقدم مبالغ رمزية (مكافآت منح علاوات) لعمالها .
					15. يهتم المدقق ما إذا كانت كانت المؤسسة تقدم للعاملين هديا في مناسبات معينة .
					16. يتأكد المدقق من طريقة التوظيف ومن كيفية تسير عملية التوظيف .
					17. يتحقق المدقق من عملية الترقية ومن كيفية سيرها
					18. تساهم التقارير المقدمة من طرف مدقق في التنبؤ المستقبلي لمواجهة الأخطاء .

المحور الثالث : مستوى الأداء داخل المؤسسة

غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					19. يقوم العاملون بتأدية الأعمال بكفاءة المطلوبة .
					20. يبدل العاملين المهام المطلوبة الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة .
					21. تقديم المؤسسة مكافآت وحوافز للعمال المبدعين التي تساعد على التنمية وتطوير إجراءات ونظم العمل .
					22. تتوفر لدى العاملين الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة إنجاز بعض الأعمال المطلوبة منهم .
					23. يحدد نظام تقييم الأداء بشكل فعال نقاط القوة وضعف لدى العمال .
					24. تعمل إدارة المؤسسة باستمرار من أجل تجديد نظام الأداء السنوي من أجل الاهتمام في تحفيز العاملين .
					25. يتم ربط الحوافز والمكافآت بنتائج تقييم الأداء .
					26. يدفع شعور العاملين برضا عن الوظيفة إلى بدل مزيد من الجهد في العمل .
					27. يتم تقييم الأداء بناء على أسس ومعايير واضحة .
					28. يستخدم العمال لتقنيات الحديثة في العمل .

الملحق رقم (02): دليل المقابلة

- ✓ ما نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال ؟
- ✓ كيف يتم التدقيق على هذه الخدمات الاجتماعية ؟
- ✓ من المسؤول والمكلف بعملية متابعة الأنشطة الخاصة بالتوظيف والتكوين والترقية داخليا و خارجيا ؟
- ✓ هل يتم التخطيط لتدقيق التوظيف والتكوين والترقية ضمن البرنامج السنوي؟
- ✓ بصفتك متابع لجميع الأنشطة الاجتماعية لعمال مؤسستكم . هل تعتقد أن هذه المتابعة تساهم في تطوير الأداء؟

الملحق رقم (03): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	33	54,1	54,1	54,1
أنثى	28	45,9	45,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [أقل من 25 سنة]	8	13,11	32,8	32,8
[من 25 إلى 35]	39	63,93	44,3	77,0
[من 35 إلى 45]	14	22,95	21,3	98,4
[من 45 فما فوق]	0	0	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	5	3,2	3,2	3,2
المهني التكويني	8	13,11	13,11	21,3
جامعي	48	78,7	78,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أعزب	27	44,3	44,3	44,3
متزوج	29	47,5	47,5	91,8
مطلق	4	6,6	6,6	98,4
ارمل	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الاقدمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [5- 10[48	78,70	45,9	78,7
[10 -15[7	11,5	11,5	90,2
[15- 20[4	6,6	6,6	96,7
[30-25[1	1,6	1,6	98,4
	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الصف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide فني منصب	23	37,7	37,7	37,7
اداري منصب	38	62,3	62,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الاجر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من اقل الى دج 35000	15	24,6	24,6	24,6
من 40000 الى دج 45000	28	45,9	45,9	70,5
من 45000 الى دج 50000	10	16,4	16,4	86,9
من اكثر 50000	7	11,5	11,5	98,4
5,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00001

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	3,3	3,3	3,3
موافق غير	17	27,9	27,9	31,1
محايد	12	19,7	19,7	50,8
موافق	5	8,2	8,2	59,0
بشدة موافق	25	41,0	41,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00002

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	3,3	3,3	3,3
موافق غير	14	23,0	23,0	26,2
محايد	20	32,8	32,8	59,0
موافق	2	3,3	3,3	62,3
بشدة موافق	23	37,7	37,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00003

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	1,6	1,6	1,6
موافق غير	6	9,8	9,8	11,5
محايد	17	27,9	27,9	39,3
موافق	6	9,8	9,8	49,2
بشدة موافق	31	50,8	50,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00004

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	3	4,9	4,9	4,9
موافق غير	13	21,3	21,3	26,2
محايد	16	26,2	26,2	52,5
موافق	7	11,5	11,5	63,9
بشدة موافق	22	36,1	36,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00005

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	9,8	9,8	9,8
بشدة موافق غير	10	16,4	16,4	26,2
موافق غير	19	31,1	31,1	57,4
محايد	4	6,6	6,6	63,9
موافق	22	36,1	36,1	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00006

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4	6,6	6,6	6,6
بشدة موافق غير	7	11,5	11,5	18,0
موافق غير	15	24,6	24,6	42,6
محايد	2	3,3	3,3	45,9
موافق	33	54,1	54,1	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00007

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	9,8	9,8	9,8
بشدة موافق غير	6	9,8	9,8	19,7
موافق غير	18	29,5	29,5	49,2
محايد	6	9,8	9,8	59,0
موافق	25	41,0	41,0	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00008

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4,9	4,9	4,9
بشدة موافق غير	8	13,1	13,1	18,0
موافق غير	13	21,3	21,3	39,3
محايد	5	8,2	8,2	47,5
موافق	32	52,5	52,5	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00009

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	11	18,0	18,0	18,0
بشدة موافق غير	12	19,7	19,7	37,7
موافق غير	17	27,9	27,9	65,6
محايد	3	4,9	4,9	70,5
موافق	18	29,5	29,5	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00010

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	11	18,0	18,0	18,0
بشدة موافق غير	14	23,0	23,0	41,0
موافق غير	19	31,1	31,1	72,1
محايد	1	1,6	1,6	73,8
موافق	16	26,2	26,2	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00011

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4	6,6	6,6	6,6
بشدة موافق غير	6	9,8	9,8	16,4
موافق غير	21	34,4	34,4	50,8
محايد	3	4,9	4,9	55,7
موافق	27	44,3	44,3	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00012

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	8,2	8,2	8,2
بشدة موافق غير	10	16,4	16,4	24,6
محايد	6	9,8	9,8	34,4
موافق	40	65,6	65,6	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00013

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1,6	1,6	1,6
بشدة موافق غير	4	6,6	6,6	8,2
موافق غير	12	19,7	19,7	27,9
محايد	9	14,8	14,8	42,6
موافق	35	57,4	57,4	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00014

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	9,8	9,8	9,8
بشدة موافق غير	20	32,8	32,8	42,6
موافق غير	21	34,4	34,4	77,0
محايد	3	4,9	4,9	82,0
موافق	11	18,0	18,0	100,0
بشدة موافق	61	100,0	100,0	
Total				

VAR00015

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	1,6	1,6
	موافق غير	8	13,1	14,8
	محايد	15	24,6	39,3
	موافق	9	14,8	54,1
	بشدة موافق	28	45,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0

VAR00016

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	3	4,9	4,9
	موافق غير	10	16,4	21,3
	محايد	16	26,2	47,5
	موافق	2	3,3	50,8
	بشدة موافق	30	49,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0

VAR00017

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	6	9,8	9,8
	موافق غير	12	19,7	29,5
	محايد	22	36,1	65,6
	موافق	3	4,9	70,5
	بشدة موافق	18	29,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0

VAR00018

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	6	9,8	9,8
	موافق غير	13	21,3	31,1
	محايد	18	29,5	60,7
	موافق	5	8,2	68,9
	بشدة موافق	19	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0

VAR00019

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	5	8,2	8,2
	موافق غير	5	8,2	16,4
	محايد	6	9,8	26,2
	موافق	15	24,6	50,8
	بشدة موافق	30	49,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0

VAR00020

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	4	6,6	6,6	6,6
موافق غير	14	23,0	23,0	29,5
محايد	15	24,6	24,6	54,1
موافق	6	9,8	9,8	63,9
بشدة موافق	22	36,1	36,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

VAR00021

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	3,3	3,3	3,3
موافق غير	1	1,6	1,6	4,9
محايد	9	14,8	14,8	19,7
موافق	19	31,1	31,1	50,8
بشدة موافق	30	49,2	49,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الاستمارة	3,6103	,74798	61
التدقيق واقع	3,5137	,93172	61
الأداء مستوى	3,7262	,78992	61
VAR00001	3,5574	1,36045	61
VAR00002	3,4918	1,29901	61
VAR00003	3,9836	1,16178	61
VAR00004	3,5246	1,31157	61
VAR00005	3,4262	1,38394	61
VAR00006	3,8689	1,35985	61
VAR00007	3,6230	1,36826	61
VAR00008	3,9016	1,31282	61
VAR00009	3,0820	1,47530	61
VAR00010	2,9508	1,43092	61
VAR00011	3,7049	1,30823	61
VAR00012	4,3279	1,02829	61
VAR00013	4,1967	1,07734	61
VAR00014	2,8852	1,22608	61
VAR00015	3,9016	1,17905	61
VAR00016	3,7541	1,34976	61
VAR00017	3,2459	1,33736	61
VAR00018	3,2951	1,37045	61
VAR00019	3,9836	1,29733	61
VAR00020	3,4590	1,36105	61
VAR00021	4,2131	,98514	61

الملحق رقم (04): الإحصاء الاستدلالي لمتغيرات الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	61	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	21

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	61	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	11

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	61	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	10

Corrélations

		الاستمارة	التدقيق_واقع	الأداء_مستوى
الاستمارة	Corrélation de Pearson	1	,906	,801
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	61	61	61
التدقيق_واقع	Corrélation de Pearson	,906	1	,472
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	61	61	61
الأداء_مستوى	Corrélation de Pearson	,801	,472	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	61	61	61

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

T test

Statistiques des échantillons appariés

	Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1 الأداء_مستوى	3,7262	61	,78992	,10114
التدقيق_واقع	3,5137	61	,93172	,11929

Corrélations des échantillons appariés

	N	Corrélation	Sig.
Paire 1 الأداء_مستوى & التدقيق_واقع	61	,472	,000

Test des échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatéral)
	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %				
				Inférieur	Supérieur			
Paire 1 - الأداء_مستوى التدقيق_واقع	,21257	,89288	,11432	-,01611	,44125	1,859	60	,068

ملخص الدراسة

• بالعربية

سعت الدراسة إلى فهم علاقة التدقيق الاجتماعي بالأداء بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية المينائية جن جن جيجل، من خلال التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بالتدقيق الاجتماعي وكذلك التعرف على مستوى الأداء بالمؤسسة الاقتصادية ثم فهم العلاقة بينهما. ولتحقيق أهداف الدراسة وظفت هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي سمح لنا بجمع الحقائق والمعلومات، البيانات، وصفها وتحليلها، كما تم اختيار عينة قصدية مكونة من 61 عون تحكم ثم مسحهم من خلال توزيع الاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات، إلى جانب ذلك اعتمدنا على أدوات الملاحظة والمقابلة، الوثائق والسجلات هذا وقد جمعت الدراسة بين الأسلوب الكمي والكيفي في التحليل وتوظيف برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية من أجل التحليل.

وقد خلصت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها :

- وجود مستوى كبير مهم لممارسات التدقيق الاجتماعي في المؤسسة

- وجود اداء اكبر في المؤسسة

- وجود علاقة طردية موجبة متوسطة بين التدقيق الاجتماعي و الاداء

Résumé :

Cette étude vise à comprendre la relation entre L'audit social et la performance de l'entreprise économique publique , « port de Gen Gen- Jijel».

A travers d'identification du niveau de l'audit social, la performance de l'entreprise et sa relation.

Pour ce but, on a appliques la méthode d'analyse descriptive qui à nous permet de collecter et les donnée. Reçue de 61 agent d'métrise .

Un questionnaire ,l'observation, l'interview et les documents de l'entreprise sont les outils de recherche utilise dans cette étude , et les méthodes d'analyses qualitative et quantitative était utilisé les résultats de l'étude était :

-l'entreprise connue un niveau important concernant l'exercice de l'audit social

- l'entreprise comme un niveau important de performance

-il existe une relation positive moyenne entre l'audit social et la performance