

## الفصل الثاني

# منهجية التدقيق الاجتماعي

المراحل والإجراءات، الأدوات، أساليب التحليل، ،

## تمهيد

يتناول هذا الفصل تقديم الجانب المنهجي في عملية التدقيق الاجتماعي، وذلك من خلال استعراض المراحل المنهجية المختلفة لعملية التدقيق الاجتماعي، ثم التعرف على الأدوات التي يستخدمها المقق الاجتماعي في تنفيذ العملية التدقيقية، إضافة إلى بيان مناهج التحليل التي تتناول الظواهر الاجتماعية..

### 1- المراحل والإجراءات المنهجية لإنجاز مهمة التدقيق الاجتماعي

يفترض Pèretti وIgalen وجود أربعة مراحل أساسية للمدقق الاجتماعي لإنجاز مهمته وهي<sup>1</sup>:

#### 1-1- المرحلة الأولى: الانطلاق وإسناد مهمة التدقيق

تتطلب عملية إسناد مهمة التدقيق، التمييز بين التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي.

#### 1-1-1 التعاقد مع المدقق الخارجي:

يتم تنفيذه من خلال عقد مع المؤسسة صاحبة الطلب، وهو عقد يتحدد من خلاله:

- مهام المدققين ومكافآتهم.
- تبعية المدقق لسلطة مكتب التدقيق.
- ضمان استقلالية المدقق.
- التزام المدقق بإنجاز المهام المسندة له والالتزام بالمبادئ الأخلاقية المرتبطة بالعملية التدقيقية..
- \_ التخطيط للمهمة.
- \_ تحديد الإجراءات المنهجية للقيام بالعملية التدقيقية
- \_ تقييم المخاطر.

كذلك من بين متطلبات القيام بهذه المهمة، رسالة رسمية للقيام بالمهمة تتضمن نطاق

التدقيق، مجاله، الأسباب، ومبررات الموضوعية، التوقيت وأجال العملية التدقيقية<sup>2</sup>..

#### 1-1-2 تكليف المدقق الداخلي بالمهمة

تم هذه العملية في إطار التدقيق السنوي، اعتماد على بطاقة المخاطر (تقييم المخاطر) أو تحت طلب المديرين التنفيذيين، وهذه العملية تتطلب أمر القيام بمهمة.

<sup>1</sup> PERETTI, Jean-Marie & IGALENS, Jacques, Audit social, meilleures pratiques, méthodes et outils, Editions d'organisation, Paris, 2008. p39

<sup>2</sup> فاتح دبله، مؤجع سابق، ص15.

- 2-1 المرحلة الثانية : لتحضير لعملية التدقيق الاجتماعي:  
تتطلب عملية التحضير جانبين هما:<sup>3</sup>
- 1-2-1 جانب مفاهيمي تصوري:  
يتضمن هذا الجانب تحديد المخاطر الاجتماعية وأسبابها والآثار والنتائج المتوقعة المترتبة عنها، لأجل تحديد أهداف العملية التدقيقية.
- 2-2-1 جانب علمي تنفيذي:  
● تحديد تواريخ المهمة، تشكيل الفرق، ضبط البرامج والمواعيد، إضافة إلى جمع المعلومات من مصادر مختلفة: قوانين، سياسات، إجراءات، تقارير، بطاقات، توصيف، دراسات...  
● إعداد وصف مختصر للوحدة أو النشاط .  
● الإطلاع على الحصيلة الاجتماعية المتوافرة ضمن التقرير السنوي السابق.
- 3-1 المرحلة الثالثة: -تحقيق وتنفيذ المهمة
- 1-3-1 تحديد مرجعية التدقيق  
يعتمد تنفيذ المرجعية مهمة المدقق وتأكيد مصداقيتها على وجود مرجعية إضافة إلى تحديد أهداف العملية.  
تحدد مرجعية التدقيق ما يجب أن يكون ممارسة جيدة، نتيجة حسنة قاعدة جيدة. حيث يقوم المدقق بمقابلة الواقع مع ما يجب ان يكون لمعرفة وقياس الفارق أو الفجوة. وفي هذا السياق يطرح السؤال الآتي:  
**كيف نحدد مرجعية التدقيق؟**  
يرتبط تحديد المرجعية بنوعية العملية التدقيقية والتي تنقسم إلى ثلاثة أنواع هي:  
**أ-التدقيق للمصادقة**  
يعتمد على التشريعات الدولية والمحلية المعتمدة أو القواعد الداخلية للشركة أو المجموعة وهو يتم على مستويين:  
● الاطلاع على الوثائق تحليلها داخل الوحدة أو مكتب التدقيق.  
● المعاينة والتأكد الميداني.

<sup>3</sup> BENSALAH Soumia LOUIBA Leticia Audit social : outil d'amélioration de la performance sociale.

Cas : société de médecine du travail des industries .électriques et gazières. Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion. ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE – Koléa. 2019. p 29.

## ب-التدقيق للفعالية

يعتمد على نتائج التدقيق السابقين لأن عدم المصادقة ينطوي على عدة مخاطر، حيث يتضمن مفهوم الفعالية إضافة إلى المصادقة، الممارسات الجيدة للقواعد المطبقة سابقا وتدقيق هذه الممارسات يعتمد على جملة من المؤشرات:

- مؤشرات النشاط.
- الوسائل.
- الكفاءة.

ويشمل تدقيق الفعالية وضع مؤشرات لمتابعة الأداء الاجتماعي داخل المؤسسة، وهذا يتطلب تحديد التكاليف والأرباح المرتبطة بأنشطة إدارة الموارد البشرية بشكل كمي، فالتكاليف المرتبطة بكتلة الإيجور ونفقات الموظفين، وحوادث العمل، هي أمثلة على التكاليف التي غالبًا ما تتم دراسته.

ويهدف تدقيق الفعالية إلى تحديد ما إذا كانت هناك فجوات بين الأهداف المحددة والتوقعات من جهة، والنتائج الفعلية والانجازات من جهة أخرى، يأخذ هذا التدقيق في الاعتبار معيارين: مدى توافق الأهداف الاجتماعية مع الأهداف المحددة، والتكلفة الناتجة. عن النتائج الاجتماعية المحققة<sup>4</sup>.

## ج-التدقيق الاجتماعي الاستراتيجي:

هدفه إصدار أحكام تتعلق بقدرة الموارد البشرية للمنظمة على تحقيق أهدافها بمعنى هل هناك توافق كمي ونوعي مع أهداف المنظمة.

واختيار المرجعية في هذا النوع من التدقيق يعتمد على ملاحظة التركيبة التنافسية للقطاع، وتوافر المعرفة الجيدة بالتحليل الاستراتيجي والإستراتيجية الشاملة.

كما يمكن للمدقق الاستعانة بممارسات المنظمات الرائدة (الممارسات الاجتماعية).

## تحديد أهداف التدقيق الاجتماعي وتقديم الإثباتات:

-2-3-1

(أ)- تقييم عام للرقابة الداخلية: يتطلب عمل المدقق الاجتماعي ضرورة فهم ودراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية ليكون أساسا لانطلاق عملية التدقيق.<sup>5</sup> وانطلاقا من التقييم العام للرقابة الداخلية يتم تحديد أهداف التدقيق الاجتماعي ثم أهداف عمليات وأنشطة التدقيق..

(ب)- تقديم الإثباتات: إضافة إلى ذلك يعتمد المدقق في تحديد أهدافه على تقييم المخاطر، ثم القيام بعملية تقديم الإثباتات وهي أربعة أنواع:

●-الإثبات المادي: ملاحظة الواقع، ظروف العمل...

<sup>4</sup> خالد رقيق، مؤجع سابق، ص 68.

<sup>5</sup> محمد حولي وكمال حمانه، تدقيق الحسابات وفق معايير التدقيق الدولية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2021، ص184.

● -الإثبات المبني على شهادة: مقابلات، شهادات، تصريح.

● -الإثبات المستندي: التقارير.

● -الإثبات التحليلي: تحليل حسابات، مقارنة النتائج.

● -4-1 انجاز المهمة وعرض التقرير النهائي:

يتضمن التقرير النتائج المتوصل إليها من خلال عملية التدقيق، وهو يشكل الأساس

لاتخاذ القرارات والإجراءات التصحيحية وتقديم التوصيات<sup>6</sup>.

2- الأدوات المستخدمة في انجاز مهمة التدقيق الاجتماعي:

1-2- الاستبيان / الاستقصاء.

من أكثر طرق جمع البيانات الأولية استخداما في مجال الدراسات التطبيقية والبحوث

الإدارية والاجتماعية<sup>7</sup>، ويتم استخدام استمارة الاستبيان (الاستقصاء) كوسيلة من وسائل جمع

البيانات من خلال قيام الباحث بتوجيه أسئلة معينة للمبحوثين تتعلق بموضوع البحث المراد

إنجازه<sup>8</sup>. وهو صياغة مجموعة من الأسئلة معدة مسبقا يقوم المستجيب بتسجيل إجابته عليها

باختيار أحد البدائل المحددة. وهو وسيلة فعالة لجمع المعلومات، يوزع شخصيا أو بالبريد أو

إلكترونيا<sup>9</sup>، ويتم بناء الاستبيان وفق الخطوات التالية<sup>10</sup>:

● تحديد هدف الدراسة

● تحديد المشكلة والبيانات المطلوب جمعها

● تحديد المبحوثين و المجال أو المشكلة محل الدراسة.

● تحديد محاور الاستبيان بتقسيم موضوع البحث إلى عناصره الأساسية

● التأكد من طباعة الاستبيان بشكل واضح من حيث الوضوح، الدقة، الترتيب.

و تعتمد جودة الاستبيان على ثلاث مجالات أساسية هي: <sup>11</sup>

● صياغة الألفاظ: من حيث هدف ومحتوى السؤال،

● لغة وألفاظ الاستبيان، نوع وشكل السؤال.

● تصنيف المتغيرات وقياسها وترميزها

● الشكل العام للاستبيان المظهر العام للاستبيان.

<sup>6</sup> المرجع السابق، ص 130

<sup>8</sup> خضير كاضم محمود وموسى سلامة اللوزي، منهجية البحث العلمي، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 103.

<sup>9</sup> أوما سكاران، مرجع سابق، ص 259 .

<sup>10</sup> فايز جمعة النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 76.

<sup>11</sup> أوما سكاران، مرجع سابق، ص 259 .

## 2-2-- المقابلة

لقاء فردي أو جماعي يقوم به المدقق بهدف جمع معلومات وتحديد وجهة نظر أو إصدار حكم حول موضوع محدد. يمكن أن تتم وجها لوجه أو عن طريق تكنولوجيا الاتصال . وهي تعبر عن تفاعل حوارى بين الباحث والأفراد المراد جمع البيانات منهم في وقت معين، وليس من الضروري في مكان واحد، ومن خلالها يتم توجيه عدد من الأسئلة التي يتم إعدادها مسبقا من قبل الباحث ذاته، وعادة ما تتطلب إعدادا مسبقا من حيث تحديد الزمان والمكان المناسب لها، إضافة إلى تحديد العناصر الذين سيتم مقابلتهم وكذلك تحديد الأسئلة التي توجه للمبحوث وكذلك تحضير بعض الوسائل المساعدة لمهمة المقابلة كأجهزة التصوير أو التسجيل والتوقيت<sup>12</sup>. والمقابلة عدة أنواع من أهمها مايلي<sup>13</sup> :

(أ)- المقابلة المهيكلة: او الموجهة: أسئلتها جاهزة مسبقة يديرها المستوجب، من خلال دليل المقابلة.. التي يتم إجراؤها بواسطة شخص يعلم بدقة المعلومات المطلوبة، ولديه قائمة محددة مسبقا بالأسئلة التي سوف يوجهها للمستجيب شخصا أو عن طريق الهاتف أو الانترنت.

(ب)- المقابلة غير المهيكلة / غير الموجهة: تكون فيها حرية الحديث للطرفين، خاصة الطرف المستوجب، والمستوجب يحاول جمع المعلومات منه. فهي التي لا يعتمد فيها الباحث على خطة لترتيب الأسئلة التي سيوجهها للمستجيب

(ج)- نصف موجهة: يحدد المتحاور موضوع الحوار ويترك الحرية للمستوجب بالحديث لإبداء رأيه.

(د)- المقابلة المتعمقة: تستخدم بطريقة فردية أو جماعية للكشف عن السلوك الباطن، أو الكشف عن المحددات الداخلية للسلوك الظاهر، تمكن الباحث من التعمق في سلوك الموظفين والعمال، كالدوافع والإدراك والاتجاهات والمشاعر<sup>14</sup>

أما أسلوب طرح أسئلة دليل المقابلة فيكون من خلال الآتي: <sup>15</sup>

1- التدرج من الأسئلة العامة إلى الأسئلة المحددة

ب- الأسئلة غير المتحيزة

ج- استيضاح بعض القضايا

د- مساعدة المستجيب في التفكير

<sup>12</sup> خضير كاضم محمود وموسى سلامة اللوزي، مرجع سابق، ص 97.

<sup>13</sup> أوما سكاران، مرجع سابق، ص 259 .

<sup>14</sup> ثابت إدريس، مرجع سابق، ص 215.

<sup>15</sup> أوما سكاران، مرجع سابق، ص 259 .

## ه- تدوين الملاحظات Taking Notes

### 3-2- الملاحظة .

الملاحظة هي الطريقة الأكثر استخدامًا بشكل خاص في الدراسات المتعلقة بالعلوم السلوكية. عن طريق ملاحظة الأشياء من حولنا، وتصبح الملاحظة أداة علمية لجمع البيانات عندما يتم تخطيطها من قبل الباحث، وعندما تخدم غرض بحثي منظم، بشكل منهجي وموثق، وتخضع للتحقق والتحكيم من حيث الصلاحية والموثوقية. وعن طريق الرصد تُلتصم المعلومات عن طريق الملاحظة المباشرة للمحقق دون سؤال المستجيب. على سبيل المثال، في دراسة تتعلق بسلوك المستهلك، فإن المحقق بدلاً من السؤال عن العلامة التجارية لساعات اليد المستخدمة من قبل المستجيب، قد ينظر بنفسه إلى الساعة التي يلبسها المستجيب<sup>16</sup>.

و تتميز الملاحظة العلمية بالميزات التالية:<sup>17</sup>

- إزالة التحيز الشخصي، إذا تم القيام بالملاحظة بدقة.
- المعلومات التي يتم الحصول عليها بموجب هذه الطريقة فيما يتعلق بما يحدث حاليًا، ليست معقدة بسبب سلوك الماضي أو النوايا أو المواقف المستقبلية.
- هذه الطريقة مستقلة عن استعداد المستجيبين للاستجابة، وبالتالي فهي أقل إلحاحاً نسبياً على التعاون النشط من جانب المجيبين كما يحدث في المقابلة أو طريقة الاستبيان.
- مناسبة بشكل خاص في الدراسات التي تتناول المواضيع (أي المستجيبين) الذين لا يستطيعون تقديم تقارير شفوية عن مشاعرهم لسبب أو لآخر<sup>18</sup>

### 4-2- لوحة القيادة الاجتماعية

هي مجموعة من المؤشرات يتم اختيارها من طرف القيادة الإدارية كمعايير تساعد على معرفة مدى تحقيقهم للأهداف المسطرة، والسماح للإدارة بالتعرف على خصائص التسيير الإداري وتشخيص الوضعية الحقيقية للوضع الاجتماعي داخل المؤسسة، وسهولة قياس الانحرافات في الأداء الاجتماعي يمكن عرضها على شكل جداول، ومخططات بيانية، أو منحنيات لتسهيل على المسؤولين الإداريين، واتخاذ القرارات الاجتماعية بطريقة فعالة. وتساهم لوحة القيادة الاجتماعية في المجالات الآتية :

- تبسيط تحليل البيانات للمدققين من خلال التمثيل البياني،

<sup>16</sup> C R KOTHARI. Resaerche Methodology, NEW AGE INTERNATIONAL (P) LIMITED, PUBLISHERS, New Delhi, 2004, p 96

<sup>17</sup> C R KOTHARI, Op Cit , P 96.

<sup>18</sup> نعيم حافظ أبو جمعة، أساسيات وطرق البحث العلمي في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2014، ص 292

- تدعم قرارات المدققين واحكامهم وتساعد في رصد المشاكل الاجتماعية،
- اعتماد لوحة القيادة على دقة المؤشرات المختارة يجعل المدققين يهتمون بالعوامل الغير قابلة للقياس مما يسمح بفهم المشاكل الاجتماعية بشكل معمق،
- ضمان مصداقية النتائج. نتيجة التحديث المستمر للوحة القيادة.<sup>19</sup>

### 3- أساليب تحليل بيانات عملية التدقيق الاجتماعي

#### 1-3- التحليل السوسولوجي

هو احد أساليب التحليل الاجتماعي القائم على محاولة فهم ديناميكية المجموعات داخل المنظمة، وهو يركز على تحليل الظواهر التي تنشأ خارج الإطار أو التنظيم الرسمي، كالأعراف والقيم والمعايير الاجتماعية تتعلق بالسلطة وتفق المعلومات، وتعمل على توجيه السلوك الأفراج، . حيث قدم الباحث الاجتماعي الأمريكي إميل دوركايم تحليلا اجتماعيا يحاكي التحليل المادي للظواهر الطبيعية الذي يقوم على السبب والنتيجة /الأثر، عن طريق فهم السلوك الإنساني -الأثر- من خلال فهم الأسباب والدوافع.<sup>20</sup>

#### 2-3- التحليل الإحصائي الكمي

هو أداة مهمة لمعالجة وتحليل البيانات وتصنيفها وتميئتها للمعالجة الاحصائية، وتحديد العلاقات والروابط التي تحكم السلوك الاجتماعي للمنظمة وتقييم أدائها الاجتماعي، كما يساهم التحليل الاحصائي في وضع قاعدة لاتخاذ القرارات الاجتماعية والتنبؤ بقيم الظواهر الاجتماعية. وفي سياق تطور برامج التحليل الاحصائي للظواهر الاجتماعية، ازدادت أهمية استخدام هذا النوع من التحليل في عمليات وبرامج التدقيق الاجتماعي.<sup>21</sup>

#### 3-3- التحليل الكيفي / النوعي

يعبر عن منهجية تحليلية تهدف إلى فهم الجوانب غير القابلة للقياس الكمي، فهو يهتم بمعرفة السبب وراء الظاهرة الاجتماعية المدروسة، حيث يركز على دراسة الظاهرة الاجتماعية من منظور تفصيلي يعتمد على وصف وتحليل السياق .. ويعتمد البحث النوعي على آراء أفراد العينة ، حيث توجه لهم أسئلة غير محيضة، والبيانات المجمععة تكون عبارة عن الكلمات او النصوص التي جمعها المدقق من المبحوثين، ثم يحللها بناء على معايير محددة ليستخلص منها اجابات لمشكلته البحثية، يستهدف هذا الأسلوب التحليلي ابراز

<sup>19</sup> خالد رقيق، مرجع سابق، ص 106.

<sup>20</sup> فاتح دبله، مرجع سابق، ص 12..

<sup>21</sup> حمزة دودين، التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر، عمان، 2010، ص 19.

البيانات المتعلقة بمواقف وتصورات المبحوثين، وملاحظة سلوكهم من خلال استخدام عدد من الأدوات البحثية كالمقابلة أو تحليل المضمون<sup>22</sup>.

وبعد جمع وتنظيم البيانات النوعية تأتي مرحلة تحليل هذه البيانات، ويتم تحليل البيانات النوعية عبر ستة مراحل هي:<sup>23</sup>

- 1- جمع البيانات
  - 2- إعداد البيانات للتحليل
  - 3- استعراض البيانات للحصول على المعنى العام
  - 4- ترميز البيانات
  - 5- ترميز البيانات التي تستخدم في تقرير البحث
  - 6- ترميز البيانات التي تستخدم في تحديد الأفكار الرئيسية في تقرير البحث
- ومن أهم أساليب التحليل النوعي الآتي:
- 1- تحليل المحتوى لتحديد المواضيع والأنماط المتكررة في النصوص والمستندان
  - 2- تحليل الخطاب الهادف إلى فهم طريقة استخدام اللغة
  - 3- التحليل الموضوعي والذي يركز على استخراج الموضوعات الرئيسية من البيانات، من خلال تفكيك النصوص إلى موضوعات فرعية وتحديد القضايا التي ركز عليها المبحوثون.
- ومن أهم تقنيات البحث النوعي المستخدمة في البحوث الاجتماعية الآتي:<sup>24</sup>
- Nvivo يحلل النصوص ويسمح بإنشاء رسوم بيانية للعلاقات بين الفئات
  - ATLAS ti أداة متطورة لتحليل البيانات النوعية له قدرة على ربط البيانات من مصادر عديدة
  - MAXQDA يستعمل في إدارة البيانات النوعية، وكذلك تحليل المحتوى والمقابلات.

<sup>22</sup> رجاء أبوعلام، مناهج المبحث الكمي والنوعي والمختلط، دار المسيرة، عمان، 2013، ص82.

<sup>23</sup> المرجع السابق.

<sup>24</sup> جون كريس ول وشيريل بوث، تصميم البحث النوعي - دراسة معمقة في خمسة أساليب، تعريب احمد محمود الثوابيه، دار الفكر، عمان، 2019، ص 40.