

الفصل التاسع : صفات وخصائص المدققين الاجتماعيين

نحاول في هذا الفصل الحديث عن موضوع مهم مرتبط بممارسة التدقيق الاجتماعي، من هم هؤلاء المختصون في مجال التدقيق الاجتماعي أو المدققين الاجتماعيين؟ ما هي مهاراتهم وكفاءاتهم المهنية؟ من هم زبائنهم؟ ما طبيعتهم أفرادا ومنظمات مهنية؟ كيف يعتمدون؟

1. المدققين الاجتماعيين الداخليين والخارجيين:

عمليا يمكن أن ينتمي المدققون الاجتماعيون إلى مجالات وأنواع عديدة، بحيث يمكن أن توكل مهمة التدقيق لمدققين من داخل المنظمة بحيث يكون إجراء تابعين لسلطتها ويقومون بمهام معينة بغية معرفة الانحرافات وتصحيحها أو التأكد من ممارسة معينة أو إجراء محدد، كما يمكن أن يكونوا خارجيين عن المنظمة كالمدققون العامون في المجال الاجتماعي (des généralistes) بحيث يكون مجال تدخلهم في شتى مواضيع الموارد البشرية أو متخصصون في مجال معين من مجالات الموارد البشرية (des spécialistes) أو مهنيين (des professionnels) يخصصون كل أو جزء من وقتهم للمهمة التي توكل لهم. اذا قد يكون المدقق داخلي أو خارجي بأن يكون فردا أو فريقا داخليا من المؤسسة أو متعاقدا خارجيا معها، في كلا الحالتين يجب ضمان معيار الاستقلالية للمدقق، بحيث لا يجب أن يخضع المدقق للمدقق له.

لكل نوع من التدقيق سواء الداخلي أو الخارجي مزايا وفوائده للمنظمة ولكن له ايضا حدوده انطلاقا من طبيعته، فالمدقق الداخلي يمتلك الكثير من المعلومات حول المنظمة ويعرفها جيدا هي وتاريخها وظروفها ويمكنه بسهولة بناء شبكة العلاقات الاجتماعية التي تسهل له مهمته داخلها كما أنه غير مكلف ماديا بالنسبة للمنظمة، يمكنه أن يقوم بعملية تشخيص قبلي سريع، يحدد بسهولة أهداف وإجراءات القيام بالمهمة، كذلك يقوم بتحديد سريع وسهل للمرجعيات الداخلية، ولكنه قد يفتقد للمعارف المهنية التي تأتي من السوق مما يضطره إلى عمل تحضيرى هام من أجل وضع أدواته للتدقيق، وقد يعاني من النظرة المنتقصة لمهمته من ادارته أو العاملين بالمنظمة، وقد تكون موضوعيته وحياده محل نقد، كما قد يستخدم مرجعيات خارجية أقل ثراء، لاسيما بالنسبة للممارسات الجيدة وبالتالي توصياته تكون أقل إبداعا وتجديدا.

بينما المدقق الخارجي يحوز على نظرة احترام أكبر باعتباره مهني وله خبرة ميدانية واسعة ودقيقة ويمتلك منهجية عملية مجربة وموضوعية واستقلالية في ابداء رأيه، وبالتالي فهو يجلب معه خبرة عميقة بالمجال، أدلة موثقة للتدقيق، مؤشرات ومرجعيات خارجية وخبرة مكتسبة في مجالات متعددة. كما أن نظرتة الخارجية تحفز وتضمن عدالة التشخيص ونوعية التوصيات والاقتراحات، من اجل ضمان فعالية أعماله، يقوم عادة بتشخيص مسبق ومعمق ويراجع بطريقة مستمرة ودورية ملائمة الحقائق التي توصل إليها مع التوصيات التي يقترحها. ولكنه مكلف بالنسبة للمنظمة ويجهل بالمنظمة وخبائياها ويحتاج لوقت وجهد أكبر لجمع معلومات حولها من أجل فهمها وتطوير علاقات التواصل المنتجة معها.

إذا فمهمة التدقيق ترتبط بالكثير من العوامل المميزة بين المدقق الداخلي والخارجي مرجعها عموما الى الاستقلالية والتبعية المالية والهيكل التنظيمي للسلطة. من الأفضل أن تكون المهمة بينهما هي تبادلية ومتكاملة، وتدفع لتفضيل القيام بتدقيق مزدوج أو ثنائي من أجل إتمام جيد للمهمة.

2. المدققون الاجتماعيون العامون أو المتخصصون

يمكن أن يكون المدقق الاجتماعي عاما بحيث يمكنه الاشراف على مهمته في مجالات متعددة للموارد البشرية، كما يمكن أن يكون متخصصا في مجال دقيق. مثلا، تدقيق التكوين والتدريب، تدقيق المكافآت، تدقيق المناخ الاجتماعي.... الخ. المدققون المتخصصون هم غالبا الأفضل لأنهم تعودوا على أدوات التدقيق ومجالات وطرق التحليل والتقصي وجمع المعلومات وبناء الاستنتاجات، كما يمكنهم أن يقوموا في وقت قصير بالمهمة بصورة دقيقة وفاعلة بفعل خبرتهم ومهنتهم ومعرفتهم بالموضوع وبالممارسات الجيدة المرتبطة به. بينما يمكن للمدققين العامين القيام بمهمة شاملة للتدقيق لوحدة ما أو لمهام متعددة.

- المدقق الاجتماعي العام للموارد البشرية، يمتلك هذا المدقق كل المعرفة الضرورية للتحكم في مجموع مجالات الموارد البشرية ويمكنه القيام بعملية التدقيق الكاملة لوظيفة الموارد البشرية، والقيام بتشخيص السياسات وممارسات الموارد البشرية لتدقيقات خاصة، خارجيا يمكن أن يلعب دور الخبير للعديد من المؤسسات حسب حجم المؤسسة، صغيرة أو متوسطة أو كبيرة، القطاع والمنطقة الذين

تتنمي اليهما..الخ. داخل المنظمة، يمكنه القيام بتدقيق كامل خاصة للمطابقة أو الفعالية، تدخلاته المتعددة لاسيما في الوحدات والفروع تسمح له بإنشاء وتحيين مرجعيات ملائمة والخروج بالتوصيات المناسبة. كما يمكنه خارجيا القيام بتدقيقات إستراتيجية. لاشك أن القيام بتدقيقات ثنائية (داخلية وخارجية) سيكون لها الكثير من المزايا المرتبطة بعملية التدقيق ذاتها، بحيث يمكن ذلك من اختيار أدوات ملائمة للتدقيق تسمح بإعطاء مقترحات وتصورات فاعلة.

- المدقق المتخصص للموارد البشرية، قد ساهم في ظهوره تعدد المجالات الاجتماعية المدققة ومهام التدقيق الاجتماعي وكذلك التعقيد المرتبط بالمرجعيات المنفذة وضرورة امتلاك معرفة عميقة. هذا النوع من المدققين المتخصصين يتحكمون جيدا ويفهمون المرجعيات الخاصة والمحددة وبذلك فهم خبراء حقيقيون في مجال تخصصهم بحيث يعرفون الإطار النظري والممارسات الجيدة، وتظهر الحاجة لهم بفعل الزمن مع التغيرات البيئية والأحداث الطارئة ومدى إدراك مختلف المخاطر الاجتماعية والرهانات المتعددة، مثلا مع ظهور حرب المواهب، كانت هناك عمليات تدقيق لصورة الشركة أو الهيئة المستقطبة أو الموظفة لطالبي الشغل Image employeuer ، وتدقيق لدرجة الوفاء Fidélisation للمنظمة، أيضا مع تسارع معدلات الغياب وارتفاعها كانت هناك عمليات لتدقيق للمناخ الاجتماعي وأيضا لمعدلات الرفاهية في العمل لتشخيص الأسباب المؤدية لذلك، كما أن القوانين والتشريعات تشكل محددات آخر لعمليات التدقيق المتخصص فقانون التمييز وتكافؤ الفرص للفترة 2001-2006 في فرنسا مثلا حفز على ظهور تدقيق التنوع Audit de la diversité.

نجد من بين المدققين المتخصصين، مدققوا التكوين والتدريب وظهرت الحاجة لهم لاسيما مع ارتفاع الضغوط القانونية من جهة ومن جهة أخرى القيود المالية والاجتماعية للمنظمات. نجد أيضا مدققوا المسؤولية الاجتماعية RES الذين يعملون لصالح مؤسسات معينة باتجاه مورديهم ومناوليهم لضمان تدقيق مطابقة بالمقارنة مع معايير، مواثيق، قوانين، علامات، وكالات تنقيط اجتماعي أو صناديق الاستثمار المسؤول اجتماعيا، شركات مقيدة بالبورصة وحساسة لصورتها الاجتماعية، أطراف ذوات المصلحة...الخ. أحيانا يتدخل مدققوا **RES** في مجالات متخصصة وأحيانا بشكل عام. هناك أيضا مدققوا الصحة والسلامة والرفاهية، مما ساهم في ظهور مهنيي هذا المجال، أهمية الالتزامات والمخاطر

المرتبطة بالسلامة في العمل وظروف العمل من جهة، وخصوصيات الكفاءات والمهارات الضرورية في هذا المجال من ناحية أخرى، وقد ارتبط كثيرا وتطور مع ممارسات طب العمل.

3. المدقق الاجتماعي: هل هو أساسي أم ثانوي؟

يمكن لمهمة التدقيق أن تشكل النشاط الأساسي للمدققين الداخليين أو الخارجيين. انطلاقا من حجم معين للمؤسسات قد تصبح مهمة التدقيق الداخلي ضرورية للمؤسسة لاسيما لتدقيق المطابقة بحيث يجب ألا تتعارض التزامات المؤسسة مع ممارساتها في كل فروعها، ويمكن أن تتوسع كلمة التدقيق لتشمل الموردين ومقدمي الخدمات أيضا. نلاحظ هنا أن طبيعة مهمة التدقيق ترتبط كثيرا بحجم المنظمة وأهميتها فكلما زادت نشاطاتها وفروعها كلما صارت مهمة تدقيق ممارساتها والتزاماتها ضرورية. بينما في الحالات التي تشكل مهمة التدقيق نشاطا ثانويا بحيث يمكن أن توكل مهام التدقيق لأنواع كثيرة من المدققين:

- مدققين داخليين أو خارجيين توكل لهم مهام دورية في مجال الموارد البشرية.
- إطارات الموارد البشرية ممن يقومون بالتدقيق لمؤسساتهم.
- مستشارون في الموارد البشرية ممن يقدمون خدماتهم في مجالات متخصصة.
- أساتذة باحثون في إدارة الموارد البشرية يقومون بمهام التدقيق للمؤسسات والمنظمات.

أخيرا كما يقول (Igalens et Peretti 2008) الجميع هم مدققون اجتماعيون.....ماذا يعني ذلك؟ في المنظمة ولاسيما بالنسبة للعاملين في مجال إدارة الموارد البشرية فالجميع معني بعملية التدقيق الاجتماعي، العمال، ممثلوا النقابات، المسير والقائد. فالعامل يهتم إذا بالطريقة التي تتم معاملته بها ووفقا لحقوقه والقوانين والممارسات التي تحميه، يمكنه أن يمارس تدقيقا للمطابقة أو الفعالية أو الإستراتيجية حسب حاجته واهتمامه، فمثلا حينما يقارن ما بينه وبين أقرانه في مؤسسات أخرى أو أقسام وإدارات وفروع المنظمة نفسها فهو يدقق في العدالة والمساواة، إذا درس القوانين والنصوص الضابطة لعمله وسائل (من المسائلة) الإدارة فهو يمارس تدقيقا للمطابقة، إذا اهتم بمساره المهني فهو يمارس تدقيقا استراتيجيا.... وهكذا بالنسبة لكل الأطراف. مدير الموارد البشرية يمثل زبونا هاما

للمدققين الاجتماعيين ويمكنه أن يمارس نوعاً من التدقيق الذاتي الذي يفيد في تطوير أدوات الإدارة والقيادة....الخ.

(المراجع : ملخص من الكتاب المرجعي (Igalens et Peretti 2008))

أسئلة الفصل

1. من هم المدققون الاجتماعيون؟

2. ما هي أنواعهم؟

3. كيف ولماذا يكون المدقق الاجتماعي متخصصاً؟

4. ما الذي يميز المدقق الداخلي عن المدقق الخارجي؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....