

دور التدقيق الاجتماعي في الرفع من مستوى الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية
- دراسة حالة المستشفى الجامعي تلمسان -

The role of social audit in raising the level of social performance in the hospitals - study the case of the University Hospital Tlemcen -

يوسف زيان¹، آسيا قارة تركي²

¹ جامعة أوبكر بلقايد - تلمسان (الجزائر) youcef.ziane@univ-tlemcen.dz

² جامعة أوبكر بلقايد - تلمسان (الجزائر)، assiaterkikara@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/05/31

تاريخ القبول: 2021/05/29

تاريخ الاستلام: 2021/05/03

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى مساهمة التدقيق الاجتماعي في الرفع من مستوى الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية، باعتباره ذو أهمية إستراتيجية يسمح للمؤسسة للبقاء في بيئة دائمة، والذي يعرف على أنه الفحص الاحترازي المستقل لوضعية الموارد البشرية ووسيلة لقياس وفهم الوضع الحقيقي وإعداد التقارير لتحسين الأداء الاجتماعي. ويسعى كذلك إلى تحليل وتقييم قدرة المؤسسة في كشف المشاكل والعراقيل التي تعاني منها إدارة الموارد البشرية واقتراح الحلول المناسبة لها. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة وزعت على موظفي المركز الاستشفائي الجامعي بتلمسان، وقد تم توزيع (50) استبانة واستعيد منها (40).

وخلصت الدراسة إلى عدم إدراك موظفي المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي باعتباره كوسيلة فعالة لقياس الأداء الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: التدقيق الاجتماعي، الأداء الاجتماعي، المؤسسات الاستشفائية، الأداء.

تصنيف M42, M12:JEL.

Abstract :

This study aims to determine the extent to which social audit contributes to raising the level of social performance in hospital institutions, as it is of strategic importance that allows the institution to remain in a permanent environment. It is defined as the independent professional examination of the human resource situation and a means of measuring and understanding the real situation and preparing reports to improve social performance. It also seeks to analyze and evaluate the institution's ability to discover the problems and obstacles that the human resources management suffers from and to propose appropriate solutions for them. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to the employees of the University Hospital Center in Tlemcen (50) questionnaires were distributed, and (40) were retrieved.

The study concluded that the institution's employees did not realize the concept and importance of social auditing as an effective means of measuring social performance

Key words: social audit, social performance, hospital institutions, performance.

Jel Classification Codes: M42, M12.

1. مقدمة:

تعتبر المؤسسات الاستشفائية عصب النظام الصحي كونها تهتم بعنصر رأسمال البشري الذي هو أهم أصل في المؤسسة وأحد عناصر الإنتاج الذي يساهم في تنفيذ نشاطات المؤسسة وتحقيق أهدافها. كما أن سر نجاح المؤسسة لم يعد يكمن في قدرتها على استخدام الموارد المالية والمادية فحسب بل أيضا في مقدرتها في استخدام كفاءة الموارد البشرية وتحفيزها وتشجيعها على تفجير كامل طاقتها. وبالتالي أغلب المؤسسات تحاول أن تسخر كل مجهوداتها ومختلف وسائلها لتوفير مواد بشرية مؤهلة وذات كفاءة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على توفير وسائل التي تساعد على العمل. ومع تزايد الضغوطات الغير مسبوقه على المؤسسات الاستشفائية في زمن انتشر فيه الأوبئة والأمراض المزمنة إضافة إلى أحمري كالعوامل التكنولوجية أنتجت ضغط على الأفراد العاملين في ظل الإمكانيات المتاحة والمحدودة.

أصبح الاهتمام بالأداء الاجتماعي للأفراد من طرف المؤسسات الصحية الركيزة أساسية والضامن الفعال على استمراريتها خاصة في ظل المسؤوليات المفروضة عليها وذلك بضرورة التحكم والتكيف مع مختلف العوامل المؤثرة على أداء عنصرها البشري وبالتالي زيادة جودة الخدمات الصحية. وعليه فإن الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة أصبح مطلبا ضروريا لاغني عنه. وعلى هذا الأساس يعد التدقيق الاجتماعي من أهم الأدوات الحديثة لقياس وفهم الوضع الحقيقي للأفراد وإعداد تقارير لتحسين الأداء الاجتماعي. الأمر الذي يتطلب من الهيئات المسؤولة على مستوى المؤسسات الاستشفائية الاهتمام بموضوع التدقيق الاجتماعي باعتباره أداة إدارية فعالة، والذي يعتبر أحد الوسائل الهامة في تشخيص وتقييم المؤسسة من حيث تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تمس العنصر البشري وبالتالي التأثير على أدائه بشكل إيجابي.

1.1 إشكالية البحث:

مما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث فيما يلي: إلى أي مدى يساهم التدقيق الاجتماعي في المؤسسة الصحية لتحسين الأداء الاجتماعي للموارد البشرية؟

2.1 أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التدقيق الاجتماعي والأداء الاجتماعي وهذا بعد توضيح مفهوم كل من التدقيق الاجتماعي والأداء الاجتماعي. وفي المقام الثاني سنحاول إبراز الدور الذي يلعبه التدقيق الاجتماعي للرفع من مستوى الأداء الاجتماعي في المؤسسات الصحية ويكون ذلك من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية تلمسان.

3.1 أهمية البحث:

تبرز أهمية الدراسة في كون التدقيق الاجتماعي من المواضيع الهامة التي أثار انتباه الباحثين لما له من تأثير كبير على المجتمع، مما جعل دراسة هذا الموضوع ضرورة ملحة. باعتباره الأكثر حداثة بشكل عام ذلك لارتباطه بعدة متغيرات مركزين، وفي ذات السياق على مدى دراية الموظفين في المؤسسات الاستشفائية بموضوع التدقيق الاجتماعي الذي يعتبر كوسيلة رقابية على أداء للاجتماعي للأفراد العاملين خاصة في الوضع الذي تعيشه الجزائر والمتميز بشح الموارد المالية.

4.1 منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري، بإضافة إلى المنهج التحليلي في دراسة العلاقة بين متغيري الدراسة.

2. الإطار المفاهيمي للتدقيق الاجتماعي والأداء الاجتماعي في المؤسسة:

1.2 التدقيق الاجتماعي في المؤسسة:

1.1.2 التطور المفاهيمي للتدقيق الاجتماعي:

تعود المحاولات الأولى لتقييم المجال الاجتماعي للمؤسسة إلى حوالي السنة 1940 بالولايات المتحدة الأمريكية وكانت تتعلق بقياس النتائج الاقتصادية لبعض العمليات في مجال تسير الموارد البشرية بالاعتماد على أجهزة خارجية للتقييم. حملت سنوات الخمسينيات شيئاً جديداً في ضوء تطور حجم المؤسسات بعد السنوات المئوية للحرب العالمية الثانية بحيث أصبحت تضم أعداداً كبيرة من العمال ولهذا بدأت تفكر بإيجاد الطرق السلمية والسديدة للتقييم المنهجي والدوري لنشاطاتها في المجال الاجتماعي بالاعتماد على مناهج متعددة على مختلف المستويات.¹

ظهر أول كتاب متخصص في مجال دراسة التدقيق الاجتماعي سنة 1975 باللغة الإنجليزية بعنوان *audit social au service d'un management* سنوات السبعينيات هي التي شهد فيها التدقيق الاجتماعي تطوره الكبير²، حيث ألف *francois dalle* كتاباً بعنوان عندما تستيقظ المؤسسة على الضمير الاجتماعي وشرح فيه مفهوم وتطور نظام المسؤولية الاجتماعية، ثم جاءت كتاب جون ماري بيرتي وفي سنة 1977 طرح *J.L Roy* تساؤلاً حول توسيع نطاق مسؤولية المنظمة في الجانب الاجتماعي وبالنظر إلى التطور الاقتصادي وزيادة المنافسة بشكل ملفت للانتباه والتطور الصناعي والتكنولوجي ظهر بأن حجم الإنفاق الناتج من الجانب الاجتماعي سواء كانت ظاهرية مباشرة كالأجور والمكافآت تكوين التعويض وغير مباشرة كظهور بعض الظواهر كالتبذير والتبديد والتخريب والتغيب ودوران العمل، ومدى تأثير ذلك على القيمة المضافة على سعر التكلفة والعائد الأمر الذي أجبر المسؤولين للجوء إلى الأساليب العلمية للبحث عن الوسائل الفعالة لإدارة وتسير للموارد البشرية في إطار الإستراتيجية العامة للمؤسسة.

ظهر المدققين الاجتماعيين داخل المؤسسة سنة 1979 في الشركة الأوروبية للدفع *société européenne de paiement* كما أن ملف الشغل من طرف الوكالة الخاصة لتشغيل الإطارات لتسير الموارد البشرية خلال سنة 1980 أظهر بأن من بين الوظائف الجديدة التي ظهرت منصب المدقق الاجتماعي وبالتالي تبين بأن هذه الوظيفة الجديدة النشأة نجدها في المؤسسات كبيرة الحجم مرتبطة بالإدارة العامة جنباً إلى جنب مع مصلحة التدقيق.³ وفي سنة 1982 زادت الحاجة إلى التدقيق الاجتماعي أكثر فأكثر مما أدى إلى إنشاء المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي، وفي سنة 1995 تم إنشاء المعهد الدولي للمحاسبة الاجتماعية والأخلاقية بهدف تفعيل دور التدقيق الاجتماعي أكثر فأكثر، حيث تم التأكيد على أن إدارة المؤسسة يتم بطريقة موحدة حيث لا يمكن فصل أجزائها عن بعضها البعض، فتحقيقها أهدافها يرتبط بجميع الجوانب بما فيها الإنتاجية، التجارية، الاجتماعية، التنافسية و التكنولوجية على حد سواء.⁴

وبالتالي أصبح التدقيق الاجتماعي ينافس التدقيق المالي والمحاسبي وأصبح الجانب الاجتماعي له دوراً هاماً في تحديد الاختبارات الإستراتيجية للمؤسسة، وفي فرنسا الوثائق والجداول الخاصة بالأفراد تكون خاضعة للإشهاد القانوني من قبل المدققين الاجتماعيين ومن أهم هذه الوثائق الميزانية الاجتماعية.

2.1.2 مفهوم التدقيق الاجتماعي:

حيث عرف *vatier* التدقيق الاجتماعي هو عبارة عن وسيلة للقيادة والإدارة ومنهج ملاحظة مثله مثل التدقيق المالي والمحاسبي ويهدف في مجمله إلى: تقييم القدرة الخاصة بالمنظمة للسيطرة على المشاكل المتعلقة بالجانب البشري الاجتماعي الذي

تفرضه البيئة الخارجية والسعي لتسيير تلك المشاكل التي تفرضه البيئة الداخلية نظرا لاستخدام الأفراد اللازمين للسير الحسن والطبيعي للمؤسسة.⁵

حسب P.CANDAU ينظر إلى التدقيق عملية مستمرة و دائمة لتقصي الوضعيات داخل المؤسسات⁶ للكشف عن نقاط القوة و نقاط الضعف باستعمال منهجية و تشخيص عام للمؤسسة لتقديم التوصيات لتصحيح الوضعيات التي تم تشخيصها ويعرفه على انه " ذلك المسعى الموضوعي و الاستقرار من خلال الملاحظة ، التحليل ، التقييم و صياغة التوصيات بالاعتماد على منهجية و باستخدام تقنيات التي تسمح بالكشف عن نقاط القوة و نقاط الضعف بالمقارنة مع المرجعيات المحددة بوضوح، ومثله مثل التدقيق المالي و المحاسبي يحاول تقدير مدى إمكانية المؤسسة في التحكم في المشكلات الاجتماعية .

لذلك فهو يعتبر وسيلة تسيير و إدارة كما يعرفه JEAN-MARIE PERETTI على انه " عملية الفحص الاحترازي لإبداء آراء حول مشاركة العنصر البشري في تحقيق الأهداف المحددة بالاعتماد على المرجعيات ذات صلة بالموضوع و تقديم التوصيات اللازمة لتحسين جودة تسيير الموارد البشرية".⁷

3.1.2 أهداف التدقيق الاجتماعي:

يهدف التدقيق الاجتماعي⁸ على مستوى المؤسسات بصفته وسيلة منهجية لتحسين أداء الموارد البشرية الى القيام بدراسة وقائية وعلاجية لأوضاع آنية وتحقيق ما يلي:

- توفير المعلومات اللازمة عن المناخ الاجتماعي وعلاقات العمال داخل المؤسسة والإشراف الفعال وتوجيه وتقييم الأداء العام للمؤسسة .
- يسمح للإدارة العامة للمؤسسة بفهم سلوكيات أفرادها وقياس أدائهم ومد تأثيره على سياستها و إعطاء المؤسسة فكرة شاملة عن مستو أدائها وإنجازاتها من خلال تقرير منهجي عام وشامل مبني على معطيات صحيحة وواضحة.⁹

2.2 الأداء الاجتماعي في المؤسسة:

1.2.2 المفهوم العام للأداء:

لم يؤدي استخدام مصطلح الأداء واستعماله المتكرر في البحوث التي تتناول المؤسسة إلى توحيد وجهات النظر حول مدلوله فهو يستخدم للتعبير عن مدى تحقيق الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، حيث نجد في كثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام، ونشير إلى أن الأداء لغة يقابل لفظة اللاتينية performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.

فمن منطلق كون الأداء يعبر عن مدى إنجاز المهام فإنه (الأداء) كمفهوم اقتصر لدى كثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى بعضهم أنه يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتمون منها عمله، وهو ما يراه الباحثون آخرون حينما عرفوه بأنه يعني الطريقة التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية¹⁰

2.2.2 الأداء الاجتماعي:

يعد مفهوم الأداء الاجتماعي مفهوما أساسيا في بحوث أخلاقيات الأعمال المتعلقة بالعلاقة بين المؤسسة والمجتمع. حيث يركز على مفهومين أساسيين؛ أولهما البناء الاجتماعي وذلك لأن سمعة المؤسسة تنسب بشكل واسع لأصحاب المصلحة الأساسيين فيها، ثانيهما تقاسم الأصول الإستراتيجية، والتي ترتبط بعلاقة المؤسسة مع باقي المؤسسات في الصناعة، والعلاقة الشبكية بين هذه المؤسسات. وهذا المفهوم يعد امتدادا للتفكير النظري حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، كما يترجم قدرتها

على إدارة هذه المسؤولية الاجتماعية. ويتفق مفهوم الأداء الاجتماعي بشكل كبير في الأدبيات، مع مفهوم الأداء المجتمعي، ونجد أن العديد من الباحثين في هذا المجال انتهجوا أطرا معينة لتوضيح هذا المفهوم دون إعطاء صيغة مفاهيمية محددة له. فنجد أن Sethi قام بعرض تصنيفات تحدد مقدار الأداء الاجتماعي *assessing for categories* لكنه لم يعرف المصطلح بحد ذاته، وهذه التصنيفات كانت بناء على استجابات المؤسسات لما حولها كرد فعل لها إما دفاعي، أو إستراتيجي، أو إستباقي أما Clarkson فرأى أن الأداء الاجتماعي يعبر عن " قدرة المؤسسة على إدارة وإرضاء مختلف أصحاب المصالح ". ويعرفه فريق عمل الأداء الاجتماعي بأنه: " الترجمة الفاعلة للرسالة الاجتماعية للمؤسسة إلى ممارسة فعلية، ولا يقتصر الأداء الاجتماعي على قياس النتائج فحسب، بل يتعلق أيضا بالأعمال والإجراءات التصحيحية التي تتخذ لتحقيق تلك النتائج.¹¹

يمكن تعريف الأداء الاجتماعي للمنظمة على أنه: جميع الالتزامات التي تقوم بها المنظمة، والتي تتجاوز التشريعات والقوانين المفروضة عليها قانونا، بمعنى أنها مجموعة من الالتزامات الاختيارية لتلبية متطلبات وتوقعات مجموعة من الأطراف أصحاب المصلحة مع المنظمة سواء كانوا من العاملين أو المستهلكين أو البيئة أو المجتمع المحيط بها، هذه الالتزامات قد لا تعود بعائد مباشر في المدى القصير، ولكنها يمكن أن تحقق تلك العوائد في صورة ضمان البقاء والنمو والازدهار، ويتم ذلك من خلال قيام المنظمة بتوجيه بعض من مواردها المالية والفنية والبشرية والتنظيمية لمواجهة التوقعات المختلفة لأصحاب المصلحة المتعاملين معها.¹²

3. التدقيق الاجتماعي وقياس الأداء الاجتماعي:

1.3 خطوات التدقيق الاجتماعي:

يمكن تحديد خطوات التدقيق الاجتماعي فيما يلي:

تحديد الأنشطة متعلقة بمجالات الأداء الاجتماعي تنقسم هذه الأنشطة على النحو التالي: أنشطة تدخل في مجال الأداء الاجتماعي الداخلي والمستفيد الرئيسي منها هو عمال الشركة والمجتمع بصورة غير مباشرة: وتشمل هذه الأنشطة: تدريب العمال، توفير الخدمات الاجتماعية والرياضية للعاملين، توفير دار حضانه للعاملات، تشغيل الموقنين. الأنشطة التي تندرج في مجالات الأداء الاجتماعي البيئي الخارجي: وتشمل: حماية البيئة من الأضرار المختلفة الناتجة عن الضوضاء والتلوث والمخلفات الصناعية الصلبة والسائلة وحتى الغازية. الأنشطة التي تنتمي إلى مجال الأداء الاجتماعي المتعلقة بالمنتج: وتشمل ما يلي:

- الرقابة على المواصفات القياسية لجودة الوسائل التي تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج مثل تقييم المنتج بطريقة تقلل من احتمال التعرض لإصابة عند استخدامه.
- توفير البيانات متعلقة بالمنتج، مثل تاريخ الإنتاج والصالحية وكيفية الاستخدام والتأثيرات السلبية وما إلى ذلك
- فحص وتدقيق الأنشطة الاجتماعية: يستخدم التدقيق الاجتماعي بعض الأساليب التي يستخدمها المدقق المالي بالإضافة إلى بعض الأساليب الفنية والأخرى التي تتوافق مع طبيعة الأنشطة الاجتماعية، مثل الأساليب الهندسية والكيميائية والفحص الطبي، ومن أهم هذه الأساليب ما يلي:
 - المعاينة والجرد الفعلي والشهادات والإقرارات.
 - تدقيق المستندات والتدقيق المحاسبي.
 - الفحص التقني سواء كان هندسي، كيميائي أو طبي.
 - الاستفسارات الشفوية بالإضافة إلى أساليب أخرى تحتاجها عملية التدقيق الاجتماعي.
- إعداد تقرير التدقيق الاجتماعي¹³ تنتهي عملية التدقيق الاجتماعي بإعداد تقرير عن العمل الذي قام به المدقق والنتائج التي توصل إليها، ورأيه الفني المحايد حول ما إذا كانت التقارير تعطي صورة حقيقية وواضحة عن الأداء الاجتماعي للشركة،

حيث أن هذا التقرير يتضمن معلومات عن مجالات النشاط الاجتماعي للشركة محل التدقيق، سواء كان تقرير داخلي أو خارج. 14

2.3 التدقيق الاجتماعي ودوره في الرفع من مستوى الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية: دراسة ميدانية في

مستشفى تلمسان الجزائر:

منهجية الدراسة:

من أجل الحصول على المعلومات الأساسية الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على الاستبيان الذي هو أحد أهم الأدوات الرئيسية لإمام موضوع الدراسة اعتمادا على الدراسات السابقة وذلك من خلال معرفة دور التدقيق الاجتماعي في الرفع من مستوى الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية.

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة الاستشفائية الجامعي بتلمسان الأطباء الممرضين الإداريين وموظفي مصالح الموارد البشرية.

عينة الدراسة:

نظرا لصعوبة الاتصال بجميع أفراد العينة بسبب في الوباء العالمي COVID19 تم اختيار عينة من المجتمع الأصلي حيث تم توزيع 50 استبيان على كافة العاملين في المستشفى الجامعي من أطباء وممرضين وإداريين وبأخص موظفي إدارة الموارد البشرية عن طرق التسليم المباشر خلال الفترة الممتدة من 2020/12/10 إلى غاية 2021/01/10. حيث تم استرجاع 40 استبيان.

أدوات الدراسة:

تم تصميم الاستبيان استنادا للدراسات السابقة كما تم عرضه على مجموعة من الأكاديميين من أساتذة الجامعيين لغرض تحكيمه، وبعد إجراء تعديلات عليه تم توزيعه على عينة الدراسة.

حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور: المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية، المحور الثاني إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي 10 فقرات، المحور الثالث دور الأداء الاجتماعي في تحقيق أهداف العاملين تتضمن 16 فقرة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS واستعمال الاختبارات الإحصائية كالتالي:

- مقاييس إحصاء الوصفي التكرارات والنسب المئوية.

- اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتحقق من ثبات الاستبانة

صدق الاستبانة:

يعتبر صدق الاستبان أساس الدراسة لمعرفة ثبات الدراسة لقياس المتغيرات، على هذا الأساس قمنا بإتباع الخطوات التالية:

تحكيم الاستبيان:

بعد إعداد الأولي للاستبيان في شكله الأولي تم عرضه على أساتذة المتخصصين في إدارة الأعمال والتدقيق بإضافة إلى مختصين في منهجية البحث العلمي للأخذ بنصائحهم وأرائهم حيث أجريت تعديلات على بعض الفقرات إلى أن تم التوصل إلى استبيان في صورته النهائية.

قياس ثبات الاستبيان:

للتأكد من نسبة الاتساق الداخلي تم حساب نسبة الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الترابط بين محاور البنود.

حيث كانت نسبته %80,2 وهي نسبة صالحة لأغراض البحث العلمي علما أن النسبة المقبولة تبلغ %60.

الجدول 01: نتائج اختبار ثبات الاستبيان

المحاور	عنوان المحور	عدد الفقرات	ألف كرونباخ
المحور الأول	إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي	10	85,4%
المحور الثاني	الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين	16	69.8%
جميع فقرات الاستبيان			80,2%

مصدر إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول 01 يتضح أنه هناك اتساق بين فقرات المحورين حيث بلغ معدل كرونباخ للمحور الأول %85,4 وللمحور الثاني %69.8 وهما نسبتنا أعلى من النسبة المقبولة للبحث العلمي.

تحليل النتائج:

الجدول 02: وصف خصائص العينة.

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	ثانوي	2	5%
	بكالوريا	26	65%
	جامعي	5	12.5%
	دراسات عليا	7	17.5%
الوظيفة	طبيب	9	22.5%
	ممرض	18	45%
	إداري	13	32.5%
	أخري	0	0%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	6	15%
	من 5 إلى 10 سنوات	19	47.5%
	أكثر من 10 سنوات	15	37.5%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماد على مخرجات SPSS

فيما يخص الفئة المستهدفة بالنسبة للمؤهل العلمي %65 منهم لديهم بكالوريا و%17.5 لديهم دراسات عليا (دكتوراه) و%12.5 لديهم مستوى جامعي و%5 لديهم مستوى ثانوي.

أما من حيث الوظيفة فإن %45 يشغلون وظيفة ممرض و%32.5 في منصب إداري و%22.5 في منصب طبيب ، وفي ما يخص الخبرة المهنية %47.5 لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات، و%37.5 فخبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات، و%15 من حجم العينة لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات.

تحليل فقرات الاستبيان:

الجدول 03: إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
01 مفهوم التدقيق الاجتماعي واضح لدى العاملين في المستشفى	0,516	1,8	معارض بشدة
02 توجد سياسة واضحة لعملية التدقيق الاجتماعي في المستشفى	0,483	1,85	معارض
03 يقوم المستشفى بإشراك العاملين في عملية التدقيق الاجتماعي	0,572	1,68	معارض بشدة
04 التقارير الناتجة عن عملية التدقيق الاجتماعي متاحة لجميع العاملين	0,591	1,60	معارض بشدة
05 تتسم البيانات والمعلومات عن الأنشطة الاجتماعية بالشفافية والدقة	0,594	1,57	معارض بشدة
06 إن فكرة التدقيق الاجتماعي ضرورية لإحباط التصرفات اللامسؤولة من قبل بعض المستشفيات	0,545	4,10	موافق
07 يجب الاهتمام بزيادة تدقيق الأنشطة الاجتماعية بما يتناسب مع ازدياد الدور الاجتماعي للمستشفى	0,599	4,00	موافق
08 التدقيق الاجتماعي وسيلة رقابية تشجع ادارة المستشفى على الالتزام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع	0,599	4,00	موافق
09 القيام بعملية التدقيق يشجع المستشفيات على تحسين أداؤها الاجتماعي	0,599	4,00	موافق
10 تهتم المؤسسة بمراجعة نظام الرقابة الداخلية للأنشطة الاجتماعية	1,392	3,10	محايد
اتجاه العينة للمحور الأول	0,45753	2,7700	محايد

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان

من خلال هذا الجدول تظهر النتائج التالية:

أن متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس تراوحت ما بين 1,57 - 4,10، وانحراف المعياري 0,483-1,392، أي بدرجة تقدير بين موافق ومعارض بشدة.

حيث أن الفقرة السادسة من الجدول والتي معنونة ب: إن فكرة التدقيق الاجتماعي ضرورية لإحباط التصرفات اللامسؤولة من قبل بعض المستشفيات كانت هي الأعلى بمتوسط حسابي يقدر ب 4,10 وانحراف معياري يقارب 0,545 باتجاه درجة موافق تليها الفقرة السابعة يجب الاهتمام بزيادة تدقيق الأنشطة الاجتماعية بما يتناسب مع ازدياد الدور الاجتماعي للمستشفى والفقرة الثامنة التدقيق الاجتماعي وسيلة رقابية تشجع ادارة المستشفى على الالتزام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع و الفقرة التاسعة القيام بعملية التدقيق

يشجع المستشفيات على تحسين أدائها الاجتماعي بمتوسط حسابي 4,00 وانحراف معياري يقدر ب 0,599 باتجاه درجة موافق. أما أصغر متوسط حسابي سجلته الفقرة الخامسة تتسم البيانات والمعلومات عن الأنشطة الاجتماعية بالشفافية والدقة بمتوسط حسابي يقدر ب 1,57 وانحراف معياري 0,594 باتجاه درجة معارض بشدة مما يدل أن أغلب المبحوث لم يدركوا مفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية والدور الذي يساهم به في الرفع من مستوى أداء الموارد البشرية. وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 2,7700 وانحراف معياري 0,45753 بدرجة محايد.

الجدول 04: الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات	
معارض	1,83	0,594	يهتم الأداء الاجتماعي بتحسين وتطوير أداء الأفراد العاملين في المؤسسة	01
محايد	2,75	0,981	تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في المؤسسة في تطوير أدائي	02
موافق	3,53	1,519	تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها	03
معارض بشدة	1,65	0,483	نظام الاختيار والتعيين في المستشفى مبني على تكافؤ الفرص والقدرات والمهارات	04
معارض	2,05	1,085	أشعر بالرضا اتجاه السياسات واللوائح الحالية المتعلقة بالأجور والترقيات	05
غير موافق	2,60	1,150	يتحصل الموظفون على علاوات سنوية بشكل عادل	06
موافق بشدة	4,75	0,707	تمنح المؤسسة للعاملين فرص للدراسة في الجامعة وفرص للتدريب للرفع من مهاراتهم وترقيتهم	07
معارض	2,03	0,660	توفر المؤسسة للعاملين خدمات الإسكان والخدمات الصحية وظروف عمل ممتعة والأمان والسلامة.	08
معارض	2,10	0,841	هناك اتصالات متبادلة وفعالة بين الموظفين والإدارة	09
موافق بشدة	4,65	0,483	يجرص المستشفى على توفير كل الوسائل والأدوات اللازمة للوقاية من أخطار وإصابات العمل	10
موافق بشدة	4,60	0,623	يتكفل المستشفى بمعالجة العاملين الذين يتعرضون لإصابات العمل	11
موافق بشدة	4,70	0,464	يخصص المستشفى أماكن للوضوء وإقامة الصلاة	12
معارض	1,72	0,716	تقدم إدارة المستشفى للموظفين المتميزين هدايا (في شكل غير مالي)	13

كثافة			كثافة من التقدير والثناء	
معارض كثافة	1,55	0,749	توفر المؤسسة فرص متكافئة للعمال ويتم إشراكهم في اتخاذ القرارات والاستماع لمشاكلهم وشكاويهم.	14
معارض كثافة	1,70	0,723	يخصص المستشفى سجلات لاقتراحات وشكاوي الموظفين	15
موافق كثافة	4,27	0,452	يراقب المستشفى الخدمات التي يقدمها للتأكد من فعاليتها وصلاحياتها كالتقنيات الاستثنائية مثلا	16
محايد	2,9047	0,34668	إتجاه العينة المحور الثاني	

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول 4 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان:

حيث تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المقياس ما بين 1,5-4,75 وانحراف المعياري 0,464-1,519 أي بدرجة تقدير بين موافق بكثافة ومعارض بكثافة.

يلاحظ أن الفقرة السابعة من الجدول والمعونة ب: تمنح المؤسسة للعاملين فرص للدراسة في الجامعة وفرص للتدريب للرفع من مهاراتهم وترقيتهم كانت هي الأعلى بمتوسط حسابي يقدر ب4,75 وانحراف معياري يقاوب 0,707 باتجاه درجة موافق بكثافة تليها الفقرة الثانية عشر يخص المستشفى أماكن للوضوء وإقامة الصلاة بمتوسط حسابي 4,70 وانحراف معياري يقدر ب0,464 باتجاه درجة موافق بكثافة أما أصغر متوسط حسابي سجلته الفقرة الرابعة عشر توفر المؤسسة فرص متكافئة للعمال ويتم إشراكهم في اتخاذ القرارات والاستماع لمشاكلهم وشكاويهم ب1,55 وانحراف معياري 0,749 باتجاه درجة معارض بكثافة.

مما يدل على أن القائمين على المؤسسة لا يدركون أن الأداء الاجتماعي يدخل ضمن مسؤوليتهم المهنية وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 2,9047 وانحراف معياري 0,34668 بدرجة محايد.

تحليل نتائج مربع كاي للإستقلالية (Chi-Square) (X^2):

يستعمل هذا الاختبار لقياس استقلالية المتغير التابع والمتغير المستقل او وجود علاقة بينهما ، تنص فرضيتي الاختبار على ما

يلي:

-الفرض الصفري H_0 المتغير المستقل والمتغير التابع مستقلان

-الفرض البديل H_1 المتغيران (المستقل و التابع) غير مستقلين وتوجد علاقة بينهما .

نقوم باختبار علاقة المتغير المستقل إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي مع المتغير التابع الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين لمعرفة مدى تأثيره .

الجدول 05: مربع كاي للاستقلالية (Chi-Square) (X^2)

قيمة الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة sig	قيمة الاختبار X^2	
0,313	0,802	232,8	إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي
			الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين

المصدر: اعتماد على مخرجات برنامج spss

تحليل نتائج الجدول:

بالنسبة لاختبار الاستقلالية بين المتغيرين إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي والمتغير المستقل الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين قيمة اختبار الاستقلالية $X^2 = 232,8$ وقيمة الدلالة $\text{sig} = 0,802$ وهي أكبر من نسبة الدلالة 0,05 وارتباط طردي قيمته 31.3%

وبما أن قيمة الدلالة أكبر من 0,05 فإننا نقبل الفرض الصفري H_0 أي أن المتغيري الدراسة إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي و الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين مستقلين ونرفض الفرض البديل H_1 أي أن المتغير المستقل إدراك المؤسسة لمفهوم وأهمية التدقيق الاجتماعي لا يؤثر على المتغير التابع الأداء الاجتماعي نحو تحقيق أهداف العاملين في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة.

5. خلاصة:

يؤدي التدقيق الاجتماعي دورا مهما في تنمية أداء وهو العجلة المحركة لتطور إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية وتقييم مدى نجاعة أنشطتها و سياساتها باعتباره أداة رقابية تصحيحية مما يؤدي إلي ضمان الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مما يفرض عليها تقدم ما تملكه من قدرات وكفاءات، ويعتمد على منهجية عمل صارمة لتشخيص أسبابا الظواهر مستندا على تقنيان علمية وعملية في جمع المعلومات لإضافة، كما يساهم في وضع الخطط رسم أهداف في ميدان تسير الموارد البشرية بهدف تزويد الإدارة في الوقت المناسب بالمعلومات الصادقة حول الوضعية الاجتماعية التي تسود المؤسسة. يعتبر التدقيق الاجتماعي أفضل وسيلة لضبط وتقييم الأداء الاجتماعي لأنشطة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية. نتائج الدراسة التطبيقية:

- عدم إدراك للعاملين في المستشفى الجامعي بتلمسان لمفهوم التدقيق الاجتماعي وهذا راجع لعدم تطبيق لهذه الوظيفة بإضافة عدم وجود النص قانوني يفرض القيام بالتدقيق الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية.
- على الرغم من الإجماع الكامل والاتفاق على أن المورد البشري أساس خلق القيمة في المؤسسة لكن الاهتمام بجانب الاجتماعي الخاص به غائب في الواقع.

6. التوصيات:

- ضرورة الاعتراف بالتدقيق الاجتماعي من طرف السلطات التشريعية أي إضافة الشرعية عليه أو وضعه في إطار قانوني ملزم.
- ضرورة الاهتمام بموضوع التدقيق الاجتماعي من طرف المنظمات العلمية والمهنية وذلك بتدريسه في الجامعات والمعاهد، وتشجيع البحوث في هذا التخصص.

7. الهوامش والإحالات:

1. مراد سكاك، فارس هباش، دور التدقيق الاجتماعي في إطار حوكمة المسؤولية الاجتماعية في ظل الانفتاح الخارجي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية، جامعة فرحات عباس سطيف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أيام 20-21 أكتوبر 2009، ص10.
2. Candau, J. **audit social méthodes et technique pour un manegment efficace**, vuibert getion, paris, 1985, p85.
3. رزين عكاشة، بورقة فاطمة، أهمية التدقيق الاجتماعي لتفعيل حوكمة الشركات حسب المعايير المؤسسات الدولية. مجلة اقتصاد المال والأعمال. المجلد 03، العدد 04، جامعة ميلة، الجزائر، 2020، ص25.
4. طالب حسين سهام، مساهمة التدقيق الاجتماعي في تفعيل دور العنصر البشري بالمؤسسات، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4، العدد 2، جامعة معسكر، الجزائر، 2019، ص78.
5. صالح محمد يزيد، التدقيق الاجتماعي ودوره في تحسين أداء الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016، ص97.
6. Claude blanche allégre, anne élisabeth andréassian **Gestion des ressources humaines**, éditions de boeck université bruxelles, 2008, p75
7. هوارى معراج، قياس ادراك و اتجاه مراجعي الحسابات نحو تطبيق مفهوم التدقيق الاجتماعي دراسة عينة من مراجعي الحسابات بالجزائر، ملتقى دولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية بشار يومي 15/14 فيفري 2012، ص6.
8. العيفة رحيمة، لخداري عبد الجليل، عوادى عبد القادر، معيقات تطبيق التدقيق الاجتماعي في الجزائر، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 1، جامعة خنشلة، الجزائر، 2019، ص215.
9. خليل الرفاعي، خالد الخطي، قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة، مجلة ال جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 02، العدد 27، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012، ص501.
10. عبد الملك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 01، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص78.
11. برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة خيضر بسكرة، الجزائر، 2016/2015، ص154.
12. بن شرف مبروك، مبري آسيا، ساوس الشيخ، التدقيق الاجتماعي كألية لتحسين الأداء الاجتماعي من وجهة نظر موظفي القطاع الصحي لولاية أدرار، مجلة الحقيقة، المجلد 16، العدد 03، جامعة أدرار، الجزائر 2018، ص928.
13. نور الدين أحمد فايد، دور التدقيق الاجتماعي في دعم حوكمة الشركات، الملتقى الوطني نحو حوكمة الشركات كألية للحد من الفساد المالي الإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2012، ص11، 12.
14. صابر شراد، فارس صحراوي، متطلبات التدقيق الاجتماعي بمنظمات الأعمال، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 4، العدد 1، جامعة جيجل، الجزائر، 2020، ص37.