



مساهمة التدقيق الاجتماعي في تحسين سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

دراسة تحليلية نظرية

The contribution of social audit to improving social responsibility policies and programs towards human resources – Theoretical analytical study

د. شريقي عمر¹ / مخبر تقييم أسواق رؤوس الأموال الجزائرية في ظل العولمة، جامعة سطيف 1 (الجزائر)
omar.cherigui@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/12/06

تاريخ الاستلام: 2021/11/06

ملخص

يهدف هذا المقال إلى التعرف على مختلف سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية باعتبارها عنصرا أساسيا في المؤسسة، ودراسة كيفية مساهمة التدقيق الاجتماعي في تحسينها ورفع من فعاليتها، وذلك من خلال دراسة تحليلية نظرية. وقد أظهرت الدراسة أن المدقق الاجتماعي ينفذ مجموعة من الإجراءات التي تسمح له بالوقوف على النقائص والاختلالات في هذه السياسات والبرامج، ثم تقديم التوصيات لتحسينها، وذلك من خلال ثلاثة مستويات متكاملة: تدقيق المطابقة الاجتماعية، تدقيق الفعالية الاجتماعية والتدقيق الاجتماعي الاستراتيجي. الكلمات المفتاحية: تدقيق اجتماعي؛ مسؤولية اجتماعية؛ موارد بشرية؛ عاملين؛ سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية. تصنيف JEL : M14 ; M42 ; O15 .

Abstract:

This article aims to identify the various policies and programs of social responsibility towards human resources as an essential component of the enterprise, and to study how social auditing can improve them and enhance their effectiveness through a theoretical analysis study.

The study showed that the social auditor applies a set of procedures that allow him to identify shortcomings and imbalances, and then provide the necessary recommendations and thus improve these policies and programs, through three complementary levels: social conformity audit, social effectiveness audit and social strategic audit.

Keywords: Social auditing; social responsibility; human resources; employees; CSR policies and programs.

Jel Classification Codes : M14; M42; O15.

¹ المؤلف المرسل: شريقي عمر، الإيميل: cherigui_omar@yahoo.fr

I- تمهيد

نتيجة للتطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في الجوانب الاقتصادية، التكنولوجية والإدارية، لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على إنشاء بيئة عمل قادرة على التعامل مع هذه التطورات، حيث بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال يفرض نفسه ويأخذ أبعاداً أكبر، فقد أصبحت المؤسسات مطالبة بتحقيق أداء اجتماعي إلى جانب أدائها الاقتصادي من خلال استيفائها لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة من عمال وموردين وعملاء وحكومات والبيئة والمجتمع الذي تنشط فيه.

ولم يعد الأمر بالنسبة للأداء الاجتماعي يتعلق بالأنشطة التطوعية أو التبرعات فقط، بل تعداه ليصبح برنامجاً وخططاً إستراتيجية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، ولعل من أهمها الموارد البشرية، حيث أصبحت المؤسسة مطالبة بوضع سياسات وبرامج للمسؤولية الاجتماعية تجاه هذا المورد الحيوي والمحوري.

I.1- إشكالية البحث:

إن قيام المؤسسة بوضع سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين فيها، يجعلها مطالبة بتقييم مدى فعالية هذه السياسات والبرامج من طرف مستقل، حيث يعتبر المدقق الاجتماعي الشخص المؤهل والأنسب لهذه المهمة.

ومما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: كيف يساهم التدقيق الاجتماعي في

تقييم وتحسين سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية، نصيغها كالآتي:

- ما هي سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة؟
- كيف يساهم التدقيق الاجتماعي في التزام المؤسسة بالقوانين والتشريعات والسياسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية؟
- كيف يساهم التدقيق الاجتماعي في تحقيق الأهداف المسطرة لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالمؤسسة؟
- كيف يساهم التدقيق الاجتماعي في انسجام السياسات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالإستراتيجية العامة للمؤسسة؟

2.I- منهج البحث:

نعتد في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال الإطلاع على البحوث المكتوبة من أجل التعرض للمفاهيم النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتدقيق الاجتماعي ودراسة دور التدقيق الاجتماعي في تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالمؤسسة والعمل على تحسينها.

3.I- أهداف البحث:

يهدف بحثنا هذا إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أبعادها ومعاييرها؛

- التعرف على مختلف أشكال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسة؛
- التعرف على كيفية مساهمة التدقيق الاجتماعي في تقييم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وتحسينها الرفع من فعاليتها.

4.I- أهمية البحث :

تنبع أهمية البحث من كون أن الموارد البشرية في المؤسسة تعتبر من أهم الموارد التي يجب الاعتناء بها وإعطائها الاهتمام الكافي للحفاظ عليها وتنميتها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المورد البشري هو الذي بإمكانه أن يرفع من حجم وقيمة المؤسسة أو العكس. كما أن استمرار المؤسسة مرهون بمدى التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف، ومن الطبيعي أن يكون الاهتمام الأول للأطراف الداخلية ممثلة في العاملين، وذلك من خلال سياسات وبرامج اجتماعية متنوعة.

5.I- الدراسات السابقة:

- دراسة (سكاك مراد، 2011)، بعنوان: دور التدقيق الاجتماعي في بناء استراتيجية المؤسسة - دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف. هدفت هذه الدراسة إلى ضبط المفاهيم المتعلقة بتطبيقات التدقيق الاجتماعي والتأكيد على مدى أهميته في تطوير نوعية الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات بالتأثير على التسيير الاستراتيجي لمواردها البشرية، وكذلك تبيان دور التدقيق الاستراتيجي والتدقيق الاجتماعي والدور الذي يلعبه في عملية البناء الاستراتيجي، حيث تمت الدراسة الميدانية في بعض المؤسسات العمومية بولاية سطيف. وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أن التدقيق الاجتماعي له أهمية في عملية البناء الاستراتيجي في مختلف مراحله، وأن التسيير الاستراتيجي الحديث للموارد البشرية وكذا الجانب الاجتماعي يساهم في تحقيق الميزة التنافسية والقيمة المضافة للمؤسسات،
- دراسة (لغواطي شريفة، 2013)، بعنوان: التدقيق الاجتماعي كأداة تقييم الموارد البشرية على مستوى المؤسسات الصناعية الخاصة. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم التدقيق الاجتماعي وتطبيقاته وأهدافه، بالإضافة إلى إبراز أهميته كوسيلة للتحكم والمراقبة والتشخيص في مجال الموارد البشرية بالتركيز على المؤسسات الصناعية الخاصة. وقد توصلت الدراسة لبعض النتائج أهمها أن التدقيق الاجتماعي للموارد البشرية يعتبر من أنجع الوسائل لتحقيق التنمية والتطور في المؤسسة ومعرفة مستوى أدائها، حيث يعتبر التدقيق الاجتماعي وسيلة تشخيص وتقييم للواقع العام للمؤسسة، وذلك من خلال التقييم كميًا للوسائل وتعداد العاملين في المؤسسة، وكيفية لكفاءات الأفراد من عمال مهنيين وإطارات ومدراء، بالإضافة إلى تحليل مواقفهم وتصرفاتهم ونسبة أدائهم الفردي والجماعي، وذلك من خلال أساليب منهجية تعتمد على الملاحظة والدقة والتحليل عبر مراحل مترابطة ومتسلسلة تنتهي بنتائج تبين مواطن الخلل وتقديم توصيات من طرف المدقق الاجتماعي لتصحيح الاختلالات والتنبؤ بمستقبل المؤسسة.
- دراسة (بلقايد محمد جواد وسعيداني محمد، 2018)، بعنوان: أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاثة شركات عربية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم أشكال الممارسات الاجتماعية اتجاه المورد البشري في ثلاث شركات عربية تعد الأبرز في بلدانها وتتمثل في شركة قطر للبترولوكيماويات (قابكو)، بنك الإمارات دبي الوطني وشركة سوناطراك الجزائرية. وقد توصل الباحثون إلى أن الشركات محل الدراسة تعتمد على التكوين والتوظيف والسلامة كأبرز السياسات والبرامج الاجتماعية التي تعتمد عليها اتجاه الموارد البشرية.

- دراسة (تقرارات اليزيد وبصري ريمة، 2019)، بعنوان: أثر تدقيق إدارة الموارد البشرية في الرفع من أداء العاملين في المنظمات الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة بشركة المواد الدسمة COGRAL SPA بولاية الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أثر تدقيق إدارة الموارد البشرية في تفعيل أداء الأفراد في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال تدقيق وظيفة الموارد البشرية بإحدى المؤسسات وتبيان مدى التزامها بإجراءات الأنشطة المختلفة كعملية التوظيف، التكوين والتدريب، وكذلك تعاملها مع الظواهر السلبية كالغيابات، التأخرات، ودوران العمل، بهدف الوصول إلى نقاط قوة إدارة الموارد البشرية ونقاط ضعفها ووضع التوصيات الممكنة لتحسين أدائها وهو ما ينعكس على أداء العاملين بالمؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن وظيفة إدارة الموارد البشرية تقوم بدور فعّال في توجيه ومتابعة المورد البشري داخل المؤسسة، وممارسة أنشطة هامة على غرار التوظيف، التكوين أو التدريب، وأن الهدف الأساسي لتدقيق الموارد البشرية يتمثل في المتابعة المستمرة والدورية للمورد البشري.

- دراسة (Mouna EL MOUSADIK & Fatima EL KANDOUSSI, 2019)، بعنوان:

L'audit social au service du renouvellement de la GRH: Quels liens avec la RSE ?

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وممارسات التدقيق الاجتماعي، حيث درست إشكالية تتمثل في تحديد تأثير الالتزام الاجتماعي للشركات التي تحمل علامة المسؤولية الاجتماعية على تطوير ممارسات التدقيق الاجتماعي. وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة هامة مفادها أن المؤسسات مدركة لدور القيادة الاجتماعية في تحسين العلاقة بين المؤسسة والأطراف ذات المصلحة (داخلية وخارجية)، حيث تستخدم عدة أدوات ومؤشرات لمتابعة التسيير الاجتماعي، ومن بينها التدقيق الاجتماعي الذي عرف تطورا مهما كأداة أساسية في تحسين الأداء الاجتماعي والمجتمعي للمؤسسات.

- دراسة (TIGUIT HASNA, 2019) بعنوان:

L'audit social comme outil d'amélioration de la performance des entreprises: analyse théorique

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح إطار تحليلي نظري للتدقيق الاجتماعي، بالإضافة إلى البحث عن إجابة عن إشكالية مساهمة التدقيق الاجتماعي في أداء الشركة، وهذا وفقا لنهج الأداء العام ونهج الأداء الاقتصادي. وقد توصلت الدراسة إلى أن التدقيق الاجتماعي له مساهمة فعالة في تحسين الأداء، حيث يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على إطار الأداء العام للشركة. ومع ذلك، فإنه يمكنه التدخل على إطار أكثر تحديدا وهو الأداء الاقتصادي.

- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة المذكورة أعلاه، لاحظنا أن بعضها تناول موضوع الدراسة في أحد أو بعض الجوانب المتعلقة به فقط، سواء تعلق الأمر بالتدقيق الاجتماعي أو بالمسؤولية الاجتماعية أو بالموارد البشرية، كدراسة بلقايد وسعيداني التي درست أشكال المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري، أو تناولت العلاقة بين التدقيق الاجتماعي وعنصر آخر كبناء الاستراتيجية العامة للمؤسسة كدراسة سكال، أو العلاقة

بين التدقيق الاجتماعي وأداء المؤسسة أو تقييم إدارة الموارد البشرية كدراسة (TIGHIT) ودراسة لغواطي، أو دراسة جزء من التدقيق الاجتماعي المتمثل في تدقيق إدارة البشرية ودوره في تحسين أداء العاملين كدراسة تقرارت وبصري، كما تناولت دراسة (EL MOUSADIK & EL KANDOUSSI) العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير ممارسات التدقيق الاجتماعي كأحد الأدوات الأساسية لمتابعة التسيير الاجتماعي في الشركة. وتتميز دراستنا عن باقي الدراسات المذكورة كونها تتناول العلاقة بين التدقيق الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تجاه عنصر أساسي في المؤسسة وهو الموارد البشرية، ولا تركز على أداء المؤسسة بصفة عامة أو أداء الأفراد أو الأداء الاجتماعي للمؤسسة تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، كما أن دراستنا تركز على الكيفية التي يساهم بها المدقق الاجتماعي في تقييم السياسات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والعمل على تحسينها والرفع من فعاليتها.

II-التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية

ركزت بحوث عديدة على ضرورة اهتمام المؤسسات بالجانب الاجتماعي تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، دون التركيز على تعظيم الربح كهدف وحيد على حساب الأفراد، المجتمع والبيئة، وهو ما عرف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

II.1- نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

ظهر أول مرة مصطلح المسؤولية الاجتماعية سنة 1923 عندما تمت الإشارة إلى أن مسؤولية أي منظمة هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية، وأن بناء أي منظمة واستمرارها يحتم عليها أن تلتزم وتستوفي مسؤولياتها الاجتماعية عند قيامها بوظائفها المختلفة (لطفي، 2005، صفحة 267). ومنذ عام 1950، أصبح المستهلكون ومنظمات حماية البيئة ومنظمات حقوق الإنسان والنقابات يشكلون ضغطا على منظمات الأعمال للاتجاه نحو المساهمة في النشاطات الاجتماعية للمجتمع. وقد أوصى المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا سنة 1972 تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد (المغربل و فؤاد، 2008، صفحة 04). كما كان مؤتمر (ستوكهولم) المنعقد سنة 1972 الأول من نوعه الذي أشار إلى أهمية دور القطاع الخاص للمساهمة في تنمية المجتمعات بشكل فاعل ومحوري وموجه نحو المجالات الاجتماعية والبيئية بالإضافة إلى المجال الاقتصادي (مقدم، 2012). وفي سنة 1999، تم الاقتراح الأول للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية والبيئية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة، في حين انبثق الميثاق النهائي في مقر الأمم المتحدة بنيويورك سنة 2000، وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالمنظمات يعرض تسهيلا وتعهدا من خلال عدة آليات (سياسات الحوار، المعرفة، شبكات محلية ..). ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية المنظمات والقوى العاملة، والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند عليها في الميثاق، وتتعلق هذه المبادئ ب: حقوق الإنسان، ظروف العمل، البيئة ومحاربة الفساد. (شريف و بروال، 2012)

في أوروبا، وعقب إصدار الكتاب الأخضر (le livre vert) سنة 2001 المعنون بـ "Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises"، أطلقت المفوضية الأوروبية مشاورات واسعة مع الجهات المعنية (مؤسسات، نقابات، مستثمرين، منظمات حماية المستهلك)، سمحت بالتأكيد على الطابع

الطوعي للمسؤولية الاجتماعية (Igalens & Peretti, 2008, p. 93). وفي مبادرة لها سنة 2006، قامت المفوضية الأوروبية بالدعوة إلى التحالف الأوروبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في وثيقة أجابت على السؤال حول ما يمكن انتظاره من المسؤولية الاجتماعية للشركات، ونلخص ذلك في : (Igalens & Peretti, 2008, p. 94)

- توظيف أكبر عدد ممكن من العمال من الفئات المحرومة؛
- الاستثمار في تنمية المهارات والتعلم على طول الحياة المهنية للعامل؛
- تحسين الصحة العمومية في مجالات توزيع ووضع العلامات على المواد الغذائية؛
- الأداء الجيد في مجال الابتكار؛
- الاستغلال العقلاني للموارد الطبيعية وتخفيض مستوى التلوث، من خلال الاستثمار في المجال البيئي والاعتماد الطوعي لأنظمة إدارة البيئة؛
- صورة جد إيجابية للمؤسسة ومديريها في المجتمع؛
- إحترام كبير لحقوق الإنسان والمعايير الأساسية للعمل، خاصة في البلدان النامية؛
- مكافحة الفقر.

والملاحظ أن هذه الأهداف أو ما يمكن توقعه من التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية، ركزت في غالبيتها على الموارد البشرية للمؤسسة باعتبارها العنصر الفعال والمحوري الذي يجب الاهتمام به، سواء على المدى القصير أو على المدى البعيد، وأن استيفاء المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية سيكون له تأثير إيجابي على الأداء الكلي بالنسبة للمؤسسة.

وقد ساعدت العديد من المظاهر التي ميزت الساحة الاقتصادية الدولية في ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي من أهمها: (مقدم، 2011)

- تفاقم الكوارث البيئية وإهمال المؤسسات لعلاج هذه الآثار السلبية لنشاطاتها على البيئة والإنسان؛
- تزايد الفضائح الأخلاقية والقانونية وقضايا الفساد في منظمات الأعمال الكبرى؛
- تزايد الوعي لدى العملاء والمستهلكين، وحرصهم على معرفة كل ما يتعلق بأداء الشركة وطبيعة عملها وتأثيراتها على المجتمع والبيئة؛
- تزايد الضغط من قبل المنظمات غير الحكومية (ONG)، منظمات حماية حقوق الإنسان ونقابات العمال، ومنظمات حماية البيئة، وغيرها من المنظمات التي تهتم بالجوانب الإنسانية والبيئية والأخلاقية؛
- أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى مفاسد كبيرة، سواء في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي، لذلك فإن مفاهيم كمفهوم التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومعالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات وواجباتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة.

2. II- تعريف المسؤولية الاجتماعية

لا يوجد تعريف دقيق للمسؤولية الاجتماعية، ولكن هناك العديد من التعريفات والتي تصب في معنى واحد وهو التزام المؤسسة تجاه أصحاب المصالح بالمساهمة في الجوانب الاجتماعية لها إضافة إلى الأهداف الاقتصادية التي نشأت من أجلها. فقد عرّف P. Drucker سنة 1977 المسؤولية الاجتماعية على أنها: "الالتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (شريف و بروال، 2012). وشكّل هذا التعريف حجر الزاوية للعديد

من الدراسات في وقت لاحق وفتح الباب واسعاً لدراسة هذا الموضوع بجوانبه واتجاهاته المختلفة. وقد عرّفها (Capron & Quairel-Lanoizelée) كما يلي: "تشكل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أساليب لاستجابة الشركة للعديد من احتياجات ومشاكل المجتمع من خلال استراتيجيات، إجراءات تسييرية، إدارة التغيير وأساليب القيادة، الرقابة، التقييم وإدراج مفاهيم جديدة للأداء". (CAPRON & PETIT, 2011). كما عرّفها (Guillbert et al) على أنها "التزام الشركة لدمج وتقديم، بمبادرة منها، مساهمة في تحسين وتطوير المجتمع بطريقة مسؤولة". (BAKHOUCHE & FAHSSIS, 2020, p. 179)

كما ينظر للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام أخلاقي بين المؤسسة والمجتمع، تسعى من خلاله إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي (الحمدي، 2003، صفحة 40). ويمكن تعريفها أيضاً على أنها تصرف المنظمات على نحو يتسم بالمسؤولية والمساءلة، ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية، ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم الموظفون والعملاء والحكومة والشركاء والمجتمعات المحلية والأجيال القادمة. (الأسرج، 2010، صفحة 04) أما بالنسبة للهيئات ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية، فقد عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها: "الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل". (عزاوي وسايح، 2012)

وانطلاقاً من الأساس التطوعي، يرى الاتحاد الأوروبي (2002) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي الفكرة التي من خلالها تدمج الشركات الاعتبارات الاجتماعية والبيئية مع العمليات الاقتصادية والتفاعل مع أصحاب المصالح على أساس تطوعي (العصيمي، 2015، صفحة 53). وقد عرّفها المجلس الدولي للتنمية المستدامة (2007) على أنها: "إلتزام منظمات الأعمال للمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، بما يتضمن التعامل مع العاملين والمجتمع المحلي، من أجل تحسين جودة الحياة لهم". (العصيمي، 2015، صفحة 53)

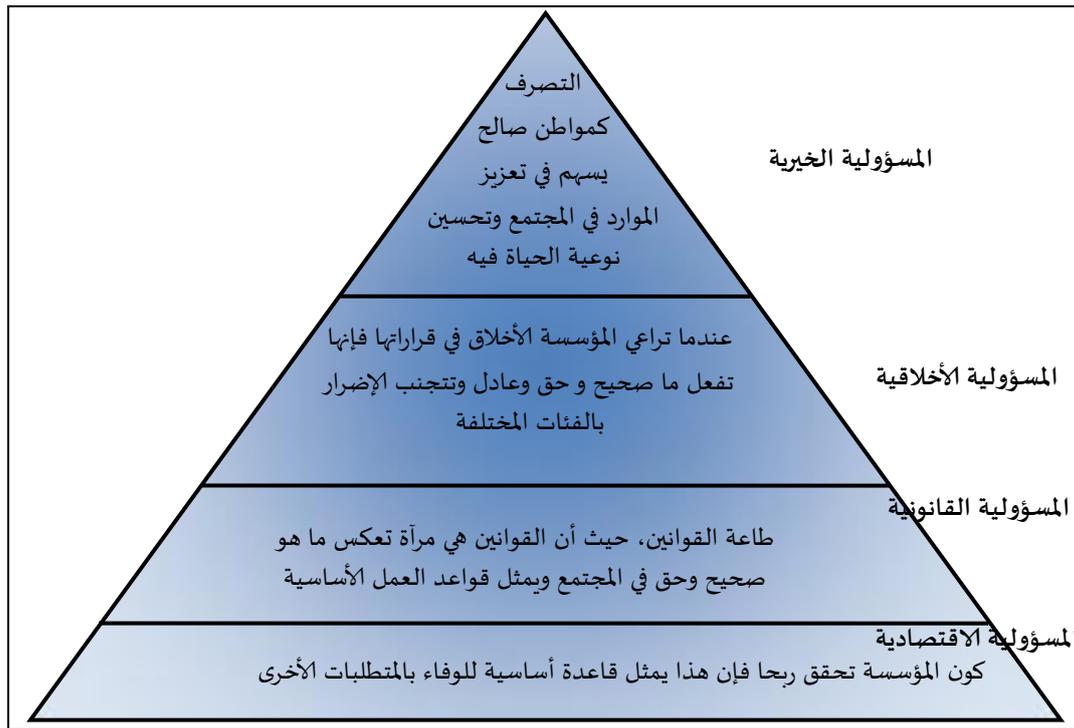
أما المنظمة العالمية للتقييم ISO (2010)، فقد عرّفت المسؤولية المجتمعية كما يلي: "هي مسؤولية المنظمة في مواجهة آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال التزامها بسلوك أخلاقي وشفاف:

- يساهم في التنمية المستدامة بما فيها الصحة ورفاهية المجتمع،
 - يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة،
 - يحترم القوانين السارية المفعول وبما يتفق مع المعايير الدولية للسلوك،
 - يُدمج في المنظمة ككل ويمارس وينقذ في علاقاتها". (Boisjoly-Lavoie, 2013)
- وتعكس التعريفات السابقة ضرورة توجه منظمات الأعمال للمساهمة في تنمية المجتمع والمحافظة على البيئة من خلال التزامها بسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح. وفي ضوء ما سبق، يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها الإلتزام الطوعي لمنظمات الأعمال بتقديم مجموعة من الأنشطة الاجتماعية دون أن يكون الهدف الأساسي من ورائها تحقيق الربح وبصفة مستمرة، بهدف تحسين المستوى المعيشي للأفراد العاملين بالمؤسسة وأسرهم ومختلف أصحاب المصالح والمجتمع الذي تنشط فيه والمحافظة على البيئة، وذلك في إطار قيم وأخلاق وقوانين المجتمع.

3.II- أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يعتبر هرم (Archie B. Carroll) من أوائل نماذج المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أشار إلى أن هناك أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي: المسؤولية الخيرية، الأخلاقية، القانونية والمسؤولية الاقتصادية. ويجب الأخذ بعين الاعتبار هذه الأبعاد عند تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج المسؤولية الاجتماعية من طرف أي منظمة بهدف المساهمة في خدمة وتنمية المجتمع. (أبو النصر، 2015، صفحة 39). والشكل الموالي يوضح لنا هرم Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

الشكل (01): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المجتمع. عمان، الأردن: داروائل للنشر، ص 83.

من خلال الشكل أعلاه، يتضح أن المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لأي مؤسسة يجب النظر إليها من خلال أربعة أبعاد (اقتصادي، قانوني، أخلاقي وخيري)، وأن المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمؤسسة هي حاصل مجموع المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والمسؤولية الخيرية. كما أن ترتيب هذه المسؤوليات بالشكل الموجود في الهرم، أي المسؤولية الاقتصادية في قاعدة الهرم والمسؤولية الخيرية في قمة الهرم، دليل على أن تحقيق المسؤولية الاقتصادية هو شرط للوفاء بالمسؤوليات الأخرى، وأن الوفاء بالمسؤولية الخيرية هو أسى مظاهر المسؤولية الاجتماعية. كما يمكن القول أن المسؤولية الاقتصادية والقانونية تعتبران من المطالب الأساسية للمجتمع والتي يجب تلبيةها من طرف المؤسسات، أما المسؤولية الأخلاقية والخيرية تمثلان توقعات المجتمع والتي يجب أن تتبناها المنظمات وتسعى لتحقيقها.

4.II- معايير المسؤولية الاجتماعية

لقد أصدرت العديد من الهيآت معايير خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأهمها المنظمة الدولية للمساءلة الاجتماعية (SAI: Social Accountability International)، وهي ترمي إلى تطوير

والترويج للمعايير الطوعية والأنظمة التي من شأنها معالجة والتعامل مع حقوق العاملين. وصدرت الطبعة الأولى للمعيار في مطلع عام 1997، وقد اعتمد هذا المعيار على اتفاقيات المنظمة العالمية للعمل والأمم المتحدة وعلى مبادئ التحسين المستمر التي جاء بها المعيار ISO 9001. وقد تمت مراجعة وتعديل المعيار سنة 2001، ثم 2004، ثم 2008 ثم سنة 2014.

ويُعد هذا المعيار الأول في مجال قابليته للتدقيق ويناسب جميع أنواع الشركات بمختلف الأحجام وفي جميع أنحاء العالم. ويعمل هذا المعيار على توفير إطار عمل يضمن تادية والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات التي تديرها المؤسسة وعلى كافة الأصعدة. ويستخدم اليوم على مستوى العالم من قبل الشركات الراغبة بالظهور بمظهر المؤسسة التي ترحى وتدير المسائل الاجتماعية والأخلاقية وتتمتع بالالتزام مُستدام تجاه المسؤولية الاجتماعية.

وتتجمع متطلبات المعيار في تسعة فصول وهي كالآتي: الفصل 1: عمالة الأطفال. الفصل 2: الأعمال الشاقة. الفصل 3: الصحة والأمن. الفصل 4: حرية تكوين الجمعيات وحقوق المفاوضات الجماعية. الفصل 5: التمييز. الفصل 6: الممارسات التأديبية. الفصل 7: أوقات العمل. الفصل 8: التعويضات. والفصل 9: نظام التسيير. (SAI, 2014, pp. 08-14)

ويلاحظ أن هذا المعيار خصص ثمانية فصول للجانب الاجتماعي وخصص الفصل التاسع فقط للتسيير، حيث أعطى اهتماما كبيرا للممارسات التي تمارسها المؤسسات تجاه العنصر البشري في المؤسسة، حيث يوجب هذا المعيار العديد من البنود والإجراءات التي تضمن حقوق العمال ورفاهيتهم أثناء تادية عملهم، وهو ما يُظهر المؤسسة بأنها تراعي في مهامها المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه مواردها البشرية.

III- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالمؤسسة

تم تشكيل لجنة بمعرفة المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين بهدف وضع نظام أمثل لقياس الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال، وتحسين بيئة وظروف العمل وتوفير أماكن العمل الصحية والأمنة وحماية العاملين من كافة الأخطار المهنية. وقد انتهت اللجنة إلى تحديد ستة مجالات للأداء الاجتماعي للمنظمة هي: البيئة، الموارد غير المتجددة، الموارد البشرية، الموردين، العملاء والمنتجات، والمجتمع (لطفي، 2005، صفحة 270). ويظهر من خلال هذه المجالات وجود مجال خاص بالموارد البشرية، والذي يعتبر عنصرا مهما يجب المحافظة عليه وتنميته من خلال مجموعة من الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي تنطوي تحت مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

III.1- أشكال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين بالمؤسسة

تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف ذات المصلحة ومن أهم الموارد في المؤسسات، لذا على المؤسسات العمل على الحفاظ عليها من خلال استيفاء مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها وتطويرها بما يحقق علاقة قوية بين المؤسسة والعاملين فيها تعود عليها إيجابا في الحاضر والمستقبل.

III.1.1- أشكال المسؤولية الاجتماعية في استقطاب، اختيار وتعيين الموارد البشرية

يعتبر التوظيف بمراحله المختلفة أولى مجالات تعزيز المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، وتشمل سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: (بوريش و بلحاج، 2016) (ضيافي، 2009/ 2010)

- صدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة:

- أن لا ينطوي الإعلان على أي نوع من التمييز الجنسي أو التمييز بسبب العجز؛
- أن تتسم إجراءات عملية الاستقطاب بالشفافية والنزاهة والعدالة؛
- احترام المؤسسات المنافسة وعدم اتباع أساليب غير مشروعة لجذب العاملين؛
- نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة واعتماد الثقة كأساس للتعامل؛
- ضمان سرية البيانات والمعلومات الشخصية للمرشحين؛
- ضمان مصداقية مسابقات التوظيف باعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بكل أشكاله في عملية الاختيار؛
- توفير جو ملائم للمقابلة من حيث احترام الموعد وتوقيت المقابلة؛
- موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
- الالتزام بتعيين الأفضل والأكثر كفاءة تجسيدا للمقولة: "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب"؛
- مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته ومساعدته في الاندماج المهني، وتعريفه باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة؛
- مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا واحترامها وعدم خرقها.

ويظهر مما سبق، أن المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في نشاط التوظيف تظهر من خلال عدة أشكال، وتظهر في جميع مراحل التوظيف ابتداء من الاستقطاب وإلى غاية التعيين النهائي للعامل، حيث أن المؤسسة تعمل على ضمان المعلومة الخاصة بالتوظيف لكل الأفراد والمساواة في كيفية الاختيار دون أي تمييز عرقي أو جنسي، وضمان حقوقهم التي يكفلها القانون، وفي النهاية سيعود الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤسسة بفوائد كثيرة وذلك من خلال تحقيق الفعالية في التوظيف ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

III.2.1- أشكال المسؤولية الاجتماعية في نشاط التكوين والتدريب

يعتبر نشاط التكوين والتدريب أحد الأنشطة الرئيسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يمكن أن تعتمد المؤسسات على التدريب و التكوين كأساليب لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية نظرا لما تتركه من آثار إيجابية على العمال والمؤسسة، وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال عدة مظاهر من أهمها: (بلقايد و سعيداني، 2018، صفحة 499)

- تطوير المهارات والقيادات المستقبلية؛
- خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية؛
- إعطاء فرص التكوين والتدريب لجميع العمال دون إقصاء أي فئة، وعدم استغلالها كحجة لتبذير الموارد؛
- أن يتم تنظيم عملية التكوين ضمن نظام ممنهج وهادف لمسيرة التطور العلمي والتكنولوجي لتحسين معارف ومعلومات العمال.

ويظهر من خلال ما تم ذكره، أن المؤسسة المسؤولة اجتماعيا في هذا المجال هي التي تلتزم بتكوين وتدريب عمالها بما يعود بالفائدة على العمال من حيث إكسابهم المهارات والكفاءات العلمية والعملية اللازمة دون أي إقصاء أو تحيز، أي عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التكوين من أجل تحسين أدائه ومهاراته، وهو ما يعود بالفائدة على المؤسسة في المستقبل.

III.1.3- أشكال المسؤولية الاجتماعية لإدماج وتشغيل المعوقين

يجب على المؤسسة أن تفي بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه هذه الفئة من المجتمع، وذلك من خلال:

- تخصيص جزء من مناصب العمل الملائمة لهذه الفئة أثناء عمليات التوظيف؛
- توفير ظروف العمل الملائمة لهذه الفئة من العمال، وتوفير سبل الانتقال المريحة لهم داخل المؤسسة وبين المؤسسة والبيت؛

- حمايتهم من كل شكل من أشكال التمييز في العمل؛

- دعم الجمعيات والأندية الخاصة بهذه الفئة من المجتمع.

III.1.4- أشكال المسؤولية الاجتماعية في الأجور والتعويضات

لا يمكن لأي مؤسسة أن تهمل جانب الأجور والتعويضات تجاه موظفيها لما له من أثر على الأداء، وتأخذ

المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال عدة أشكال أهمها:

- صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين؛

- المحافظة على مستوى عادل ومقبول للأجور والتعويضات؛

- الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات العمل أو الأمراض المهنية؛

- أن يتسم نظام الأجور المعتمد في المنظمة على المساواة والعدل، وأن يتم إعداده وفقاً لأسس سليمة حتى يستطيع تحفيز العمال، بالإضافة إلى عدم التمييز في منح الأجور بين الرجل والمرأة. أهمها: (بلقايد وسعيداني، 2018، صفحة 499)

كما نشير أن الأجور تعتبر من بين أهم الوسائل والأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في تحفيز عمالها وتحسيسهم بأهمية وجودهم في المؤسسة وأهمية العمل الذي يقومون به، كما تزيد من ولائهم وانتمائهم للمؤسسة، وهو ما ينعكس إيجاباً على أدائهم، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة من طرف المؤسسة

III.1.5- أشكال المسؤولية الاجتماعية في تقييم الأداء

يمكن تلخيص مظاهر المسؤولية الاجتماعية في تقييم الأداء في: (مقدم، 2012)

- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة؛

- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله؛

- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة؛

- تجنب الرقابة اللصيقة والمباشرة على العامل أثناء تقييم الأداء لأنها من شأنها مضايقة العمال واستفزازهم.

III.1.6- أشكال المسؤولية الاجتماعية في الترقية والتحفيز والاعتراف المهني

تأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال عدة أشكال منها:

- ضمان التسيير الموضوعي للحياة الوظيفية للعامل؛

- تحقيق فرص عادلة للترقية لجميع العمال؛

- تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل وفق مبدأ الكفاءة.

III.1.7- أشكال المسؤولية الاجتماعية لحماية المرأة العاملة

تعتبر المرأة العاملة أحد المجالات المهمة لممارسة المسؤولية الاجتماعية، حيث أن هذا النوع من الموارد البشرية له خصوصياته مقارنة بالنوع الآخر المتمثل في الرجال، وقد اهتم قانون العمل في الجزائر وكذلك معايير المسؤولية الاجتماعية بالمرأة العاملة وأعطوا لها بعض الحقوق والمزايا التي تتماشى مع خصوصياتها، ويمكن أن تأخذ المسؤولية الاجتماعية تجاه هذا النوع من الموارد البشرية عدة أشكال نذكر منها:

- تقديم مزايا للمرأة العاملة فيما يخص ظروف العمل وفي المناسبات الخاصة بها كعيد المرأة مثلاً؛
- التأمين عن الولادة وضمان استفادة المرأة من عطلة الأمومة المكفولة قانوناً؛
- ضمان استفادة المرأة العاملة المرضعة من التسهيلات وأوقات الراحة الإضافية؛
- حماية المرأة العاملة من كل أشكال الاستغلال والتحرش داخل المؤسسة.

III.1.8- برامج تحسين الحياة المهنية للعاملين

تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المؤسسة على الإيفاء بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع، ومن هذه البرامج نذكر: (الغالي و العامري، 2010، صفحة 269، 270)

- جعل مكان العمل جذاباً وتقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق؛
- التقليل من الروتين في العمل من خلال إعادة تصميم العمل باستمرار؛
- تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية، والالتزام بالتشريعات الخاصة بها؛
- أن تسعى المؤسسة إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل، وتشجيع روح المرح وإشاعة جو عمل هادئ وودي؛
- الاهتمام بالنشر الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح والإشادة بالعاملين؛
- يجب أن تحتفل المؤسسة بأيام المناسبات الخاصة وتقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم؛
- تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة مع إمكانية تدعيمها بميزانية سنوية مناسبة؛

- مشاركة العاملين بالمؤسسة في المناسبات والأفراح؛
 - الاحتفالات بالإنجازات التي تحقّقها المؤسسة أو الأفراد العاملين.
- ويظهر من خلال هذه الأشكال للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، أنها تسمح وتساعد على خلق جو عمل مريح وملائم بين العاملين، مما يساعد في تحسين المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة، وهذا ما يساهم في خلق روح التعاون والتضامن بين الأفراد، حيث ستكون نتائج ذلك إيجابية بالنسبة للأداء العام للأفراد .

III.1.9- أشكال المسؤولية الاجتماعية في الخدمات الاجتماعية

تعتبر الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات تجاه عمالها أحد مظاهر المسؤولية الاجتماعية التي ينص عليها القانون في العديد من الدول، حيث يفرض القانون في الجزائر على تكوين لجنة الخدمات الاجتماعية وتخصيص موارد لها تحسب على أساس الكتلة الأجرية السنوية الممنوحة للعمال، وتأخذ عدة أشكال من أهمها:

- توفير خدمات الانتقال والإسكان والإطعام للعاملين؛

- توفير الرعاية الطبية للعاملين وعائلاتهم، وتوفير دور الحضانه لأبناء العاملين؛
 - توفير الضمانات الاجتماعية في حالة التقاعد والمرض والعجز والوفاة؛
 - توفير خدمات اجتماعية ورياضية للعاملين من رحلات، مخيمات ونوادي...إلخ.
- ونشير أن هذه الخدمات تساهم في خلق راحة مادية ومعنوية للعمال في العديد من الحالات كالممرض والعجز والوفاة، وهي تقوم على أساس تضامني بين المؤسسة وعمالها، بالإضافة إلى تحسيس العمال بنوع من الرفاهية الاجتماعية والانتماء والولاء للمؤسسة التي يعملون فيها.
- ### 2.III- أشكال أخرى للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

- بالإضافة إلى أشكال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والتي تمكّننا من تصنيفها في مجموعات، فهناك أشكال ومظاهر أخرى نلخصها في الآتي: (مقدم، 2012)
- إلزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات وتنفيذها بعدالة على العاملين؛
 - إتاحة فرصة لتشغيل الشباب، خاصة أولئك المتخرجين من المعاهد والجامعات، والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع؛
 - اعتماد سياسة معينة في إدارة المؤسسة لمشاركة العاملين في الأرباح؛
 - اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في صنع القرار؛
 - العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم؛
 - إعداد وتنفيذ برامج توعية للعاملين تتضمن المعايير المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والسلامة المهنية؛

- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسريحهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات التغيب ودوران العمل؛
- الالتزام بانجاز وتكامل الأعمال في المنظمة، خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل؛
- إعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريحهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بالمنظمة، خاصة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تقديم خدمات اجتماعية أخرى للعامل أو عائلته كالتأمين عن العجز والوفاة؛
- المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع؛
- منح المنظمة ترخيصاً بممارسة العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين.

كما يفترض تطوير المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية تعريف شكل جديد من أشكال تنظيم العمل يعترف للموظفين بمزيد من الاستقلالية والحرية، وبالتالي إدارة مخصصة للموارد البشرية. ونتيجة لذلك، تُدفع الشركات المسؤولة اجتماعياً إلى تنفيذ ممارسات جديدة في مجال الموارد البشرية تجمع بين احتياجات الشركة وتوقعات الموظفين. (EL MOUSADIK & EL KANDOUSSI, 2019, p. 752)

ويظهر من خلال سردنا لمختلف سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، أنه من المهم جداً أن تحافظ المؤسسة على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاه العاملين وتطويرها وتطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المؤسسة والعاملين فيها، وذلك بالقضاء على بعض الاختلالات الاجتماعية ذات التأثير السلبي على أدائها، وتحقيق درجة الولاء لدى العاملين، وبالتالي الحفاظ على الكفاءات وضمان الاستقرار داخل

المؤسسة بما يحقق أداء جيد وزيادة تنافسية المؤسسة وتحقيق مردودية أكبر لدى العاملين، بالإضافة إلى كسب سمعة طيبة في المجتمع ولدى أصحاب المصلحة، وهو ما يضمن تطورها واستمراريتها.

IV- التدقيق الاجتماعي لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

IV-1- نشأة وتعريف التدقيق الاجتماعي

على الرغم من كونه مفهوم حديث، فقد عرف التدقيق الاجتماعي تطوراً ملحوظاً منذ نشأته، وقد كان للتطورات الحاصلة في مهام التدقيق دوراً كبيراً في ظهوره، ويرجع ذلك إلى بداية الخمسينيات من القرن الماضي. ففي الـ 1953 أشار إلى مصطلح التدقيق الاجتماعي هو Howard. R. Bowen عام 1953 مشيراً أنه: "طالما أن المشروع يخضع لتدقيق مالي مستقل، فإنه يجب أن يخضع لتدقيق مستقل يقيّم أداءه من وجهة نظر اجتماعية بواسطة مدققين اجتماعيين" (سكاك، 2010، صفحة 186). وقد ركز Fred H. Blum عام 1958 على التطبيق العلمي للتدقيق الاجتماعي عن مدى وفاء المشروع بمسؤولياته الاجتماعية تجاه الأفراد من حيث إشباعهم لحاجاتهم الإنسانية ومدى رضاهم عن العمل. وقد ظهر التدقيق الاجتماعي في أوروبا سنة 1977 مع صدور قانون فرنسي يلزم المؤسسات بتقديم ميزانية اجتماعية سنوية، مما جعلها تقوم بتخطيط البعد الاجتماعي لأنشطتها، وبالموازاة وجد التدقيق الاجتماعي الاهتمام اللائق (Igalens & Peretti, 2008, p. 15)

ويرى (Tixier, 2007, p. 273) أن التدقيق الاجتماعي يهدف خصوصاً إلى قياس الأداء الاجتماعي والمجتمعي للمنظمة، وإجراء تحليل اجتماعي ومنه الوصول إلى تخطيط اجتماعي. ويعرّف الأداء الاجتماعي على أنه قياس لفعالية السياسة المنتهجة من طرف المنظمة تجاه العاملين، في حين يمثل الأداء المجتمعي كقياس لفعالية سياسة المؤسسة تجاه المحيط الذي تنشط فيه.

ويعرّف التدقيق الاجتماعي على أنه: "عملية للتقييم الاجتماعي بإجراء فحص منظم لجمع الأدلة والقرائن لتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة ممثلاً في البرامج والأنشطة الاجتماعية، بهدف التأكد من مدى التزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية، ومدى فعالية أداء المؤسسة لهذه المسؤوليات في ضوء مجموعة من المعايير المعتمدة والمقبولة والملائمة، ثم التقرير عن ذلك كله للأطراف المعنية لمساعدتها في اتخاذ قراراتها ورسم سياساتها" (سكاك، 2010/2011، صفحة 161).

ومما سبق، يمكن القول أن التدقيق الاجتماعي يشمل فحص وتقييم مدى فعالية البرامج والأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة تجاه أصحاب المصالح ومن بينها الموارد البشرية، وذلك للوصول إلى النتائج المرجوة، كما يرتبط بفحص الأداء الاجتماعي بشقيه الإلزامي والاختياري، وذلك في ضوء معايير معتمدة ومقبولة وملائمة. وما يلاحظ أن التدقيق الاجتماعي ركز في بداياته على فحص الأنشطة الخاصة بإدارة الموارد البشرية ليتطور بعد ذلك إلى فحص الأنشطة التي لها تأثير على البيئة والمجتمع، حيث يطلق عليه في هذه الحالة العديد من الباحثين إسم التدقيق المجتمعي.

IV.2- أسباب الاهتمام بالتدقيق الاجتماعي لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

تلجأ المؤسسة للتدقيق الاجتماعي الدوري للسياسات الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية لعدة اعتبارات وهي: (Igalens & Peretti, 2008, p. 31)

- في ظل التوسعات لبعض المنظمات خاصة منها المتعددة الجنسيات، تكون المديرية المركزية للموارد البشرية في حاجة لضمان تطبيق التشريعات، وحتى بالنسبة للمنظمات الأخرى فهي أيضا بحاجة إلى تطبيق تدقيق الموارد البشرية لضمان معرفة مدى تطبيق المنظمة للتشريعات الاجتماعية وللاتفاقيات الجماعية للعمل، وهو ما يعرف بالتدقيق الاجتماعي للمطابقة.

- البحث عن المردودية والإنتاجية من خلال تخفيض التكاليف الاجتماعية، وهو ما يعرف بالتدقيق الاجتماعي للفعالية.

- رغبة المنظمة في تحقيق الانسجام بين إستراتيجية إدارة الموارد البشرية والإستراتيجية الكلية للمنظمة، من خلال التنسيق بينها وبين باقي الإستراتيجيات الوظيفية، وهو ما يعرف بالتدقيق الاجتماعي الاستراتيجي. كما نرى أن التدقيق الاجتماعي يجلب قيمة مضافة للمؤسسة، حيث يعمل على فحص وتقييم جميع الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية وجميع السياسات والبرامج ذات الطابع الاجتماعي للمؤسسة لاستخراج النقائص والاختلالات وتحليل أسبابها ثم إعطاء النصائح والإرشادات للإدارة لتصحيحها وتحسينها.

3-IV- مستويات التدقيق الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

يقسّم التدقيق الاجتماعي بناء على مختلف المستويات التي يختص فيها إلى:

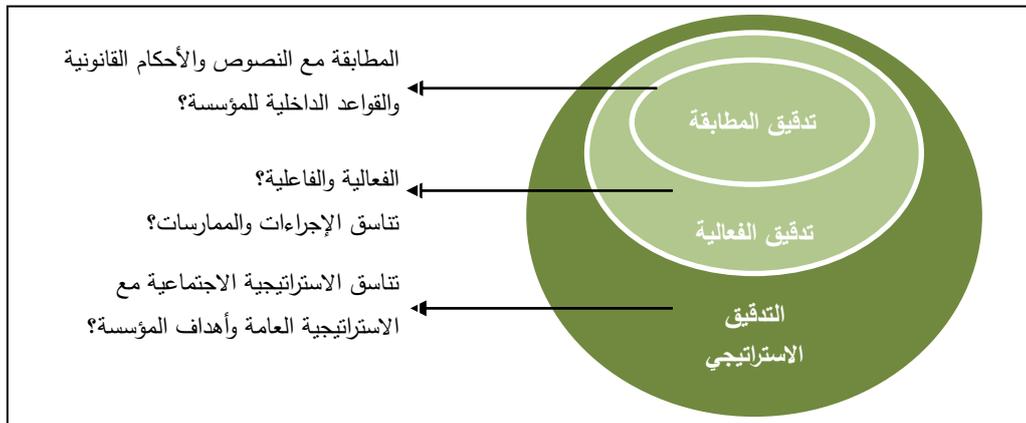
✓ تدقيق المطابقة الاجتماعية L'audit de conformité sociale ؛

✓ تدقيق الفعالية الاجتماعية L'audit d'efficacité sociale ؛

✓ التدقيق الاستراتيجي الاجتماعي L'audit stratégique social .

والشكل الموالي يلخص لنا المستويات الثلاثة للتدقيق الاجتماعي وأهدافها:

الشكل (02): مستويات التدقيق الاجتماعي



Source: Tixier, J. (2007). audit social: fondement, méthodologie et évolutions stratégiques. Dans E. Bertin, *audit interne : enjeux et pratiques à l'international* (pp. 269-288). Paris: EYROLLES éditions d'organisation, p 278.

من خلال الشكل أعلاه، يتضح لنا أن التدقيق الاجتماعي له ثلاثة مستويات لفحص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، حيث يبدأ بالتدرج من مستوى المطابقة، ثم الفعالية وأخيرا المستوى الاستراتيجي. وسنقوم في هذا المحور بدراسة المستويات الثلاثة للتدقيق الاجتماعي لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

IV-3-1- تدقيق المطابقة لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

يطبق هذا المستوى على ضوء القوانين الاجتماعية، وكذلك على ضوء القواعد الداخلية للمؤسسة، ويتضمن الإجراءات التالية: (شريقي، 2016، صفحة 35)

- التحقق من امتثال الشركة لجميع الأحكام القانونية والتنظيمية والتعاقدية المرتبطة بالبرامج والسياسات الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسة (قانون العمل، التشريعات الاجتماعية)، ودراسة المخاطر المحتملة (العقوبات، الغرامات، العقوبات المدنية والجنائية، النزاعات، التفاضل ..).

- المصادقة على صحة المعطيات الاجتماعية الخاصة بجميع الأنشطة الاجتماعية أو البرامج والسياسات الاجتماعية تجاه العاملين بالمؤسسة (الأجور، الحوافز، ميزانيات ومصاريف التكوين، الضرائب على الأجور، مصاريف الضمان الاجتماعي ..) والتأكد من موثوقية المؤشرات والنسب الاجتماعية التي قدمتها الإدارة.

- كما يشمل التدقيق الاجتماعي الرقابة على الإجراءات الإدارية لكل الأنشطة الاجتماعية تجاه العاملين (التوظيف، الأجور، التدريب، الترقية، والتسريح، ...).

وفي هذا المستوى يركز المدقق الاجتماعي فحصه على مدى مطابقة السياسات والبرامج الاجتماعية التي تطبقها المؤسسة مع القوانين والمعايير الاجتماعية السارية المفعول كقانون العمل وقانون الضمان الاجتماعي فيما يخص التصريح بالعمال والاشتراكات الاجتماعية المدفوعة، والتحقق من صحتها، وهذا لتفادي المخاطر القانونية المرتبطة، بالإضافة إلى التأكد من مدى تطبيق الإجراءات الداخلية الخاصة بأنشطة إدارة الموارد البشرية كالإجراءات الخاصة بالتوظيف والتكوين والترقية مثلا، كأن يقوم المدقق الاجتماعي بالتأكد من تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة و التأكد من احترام إجراءات التوظيف وعدم التمييز بين الموظفين ...

IV-2-3- تدقيق الفعالية لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

يسعى تدقيق الفعالية الاجتماعية لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين إلى الإجابة على سؤالين هامين هما: (Tixier, 2007, p. 276)

- هل النتائج الاجتماعية لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية المحققة مطابقة للأهداف المحددة؟ هنا يتبع المدقق الاجتماعي الانحرافات التي يمكن أن توجد بين التوقعات (الأهداف المسطرة) وما تم تحقيقه فعلا (الواقع) فيما يخص سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمؤسسة، ويحاول فهم أسبابها.

- هل النتائج الاجتماعية لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمؤسسة تم تحقيقها بأقل تكلفة ممكنة؟ (الفاعلية)

تتضمن المهمة وضع مؤشرات تتبع الأداء الاجتماعي تجاه الموارد البشرية بالمؤسسة، ويفترض هذا الجانب من تدقيق الفعالية ترجمة التكاليف والعوائد المرتبطة بسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في شكل أرقام (التكاليف المرتبطة بالكتلة الأجرية، مصاريف الموظفين، حوادث العمل ..)، أما العوائد الاجتماعية فيعبر عنها بالإنتاجية، الفعالية، المهارات المكتسبة ...إلخ.

ويظهر من خلال هذا المستوى، أن المدقق الاجتماعي يفحص مدى فعالية وفاعلية سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين، كأن يتأكد من تحقيق الأهداف المسطرة من برامج التكوين والتأكد من تكاليف تلك البرامج، وكذلك التأكد من تحقيق الأهداف المسطرة من نظام الأجور والتكاليف

المرافقة له، وأنه ليس مبالغ فيها مقارنة بمؤسسات مماثلة. ونشير إلى أن المدقق الاجتماعي يعتمد في هذا المستوى على دراسة ومقارنة المؤشرات الاجتماعية وتحليل الانحرافات وفهم أسبابها وتقديم التوصيات بشأنها.

IV-3-3- التدقيق الاستراتيجي لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

يسعى التدقيق الاجتماعي في مستوى التدقيق الاستراتيجي الاجتماعي للإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية: (SZYLAR, 2005, p. 13)

- هل سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين تتماشى مع الأهداف المنشودة من قبل المؤسسة وإستراتيجيتها العامة؟
- هل يتم ترجمة الخيارات الرئيسية لسياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية فيما يخص المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في الخطط والبرامج التنفيذية؟
- هل سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين تتلاءم مع المؤسسة وخصوصيات بيئتها؟ ونشير أن المدقق الاجتماعي في هذا المستوى يعتمد بشكل مباشر على الإستراتيجية العامة للمؤسسة واستراتيجية إدارة الموارد البشرية والأدوات الخاصة بها للقيام بمهمته، حيث يتأكد من مدى التناسق بين الاستراتيجية العامة واستراتيجية إدارة الموارد البشرية، ومدى ترجمة هذه الأخيرة في شكل خطط وبرامج وسياسات اجتماعية قابلة للتنفيذ على أرض الواقع وتحقيق الأهداف المنشودة منها.

IV- الخاتمة :

لقد هدفت دراستنا هذه إلى التعريف بمختلف برامج وسياسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية، ودور التدقيق الاجتماعي في تقييم هذه البرامج والسياسات الاجتماعية والرفع من فعاليتها، بحيث تعود بالفائدة على المؤسسة والموارد البشرية والمجتمع باعتبار العاملين جزءا من المجتمع.

IV-1. نتائج البحث:

توصّلنا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج نلخصها في الآتي:

- المسؤولية الاجتماعية هي تدبير وقائي لتجنب الاختلالات الاجتماعية داخل المؤسسة، ويكون ذلك بالتزام المؤسسة بالقيام بأداء اجتماعي، سواء كان داخليا تجاه العاملين بالمؤسسة، أو خارجيا تجاه الأطراف ذات المصلحة من خارج المؤسسة، وسواء كان اختياريا وبراودة المؤسسة، أو إجباريا بموجب قوانين تفرض ذلك على المؤسسة، وأن قيام المؤسسة بهذه الأنشطة الاجتماعية سيجنبها حتما العديد من المشاكل التي قد تظهر من الداخل أو من الخارج؛
- تبني المسؤولية الاجتماعية سوف يعمل على تفادي المؤسسة للضغوطات التي تمارسها الحكومة والمجتمع المدني والنقابات ومنظمات حماية البيئة، حيث في حالة العكس تصبح هذه الهيآت تعمل على الحد من نشاط المؤسسة والضغط عليها، وهو ما يساهم في تراجع المؤسسة في السوق وحتى توقيفها عن النشاط؛
- استمرار المؤسسة في نشاطها أصبح مرهونا بمدى إيفائها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، وخاصة مواردها البشرية، حيث تمثل هذه الأخيرة ركيزة أساسية في تطور أي مؤسسة واستمرارها؛

- تخص سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمؤسسة كل الأنشطة الخاصة بالعاملين داخل المؤسسة من مرحلة توظيفهم إلى غاية مغادرتهم للمؤسسة مثل الاستقطاب، الاختيار، التعيين، التدريب، الأجور، المسار المهني...؛
 - يساهم التدقيق الاجتماعي في مستوى المطابقة في التزام المؤسسات بالقوانين والتشريعات الاجتماعية من خلال تقييمه لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية؛
 - يساهم التدقيق الاجتماعي في تحسين العلاقة بين إدارة المؤسسة والعاملين بها مما يعود بالفائدة على المؤسسة، سواء على المدى القصير أو البعيد؛
 - يساهم التدقيق الاجتماعي في الرفع من فعالية سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية من خلال تقييم هذه البرامج والسياسات واستخراج الاختلالات والنقائص، ثم تقديم التوصيات اللازمة لتصحيح الوضع؛
 - يساهم التدقيق الاجتماعي في خلق التناسق بين سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وإستراتيجية إدارة الموارد البشرية والإستراتيجية العامة.
- 2.IV. مقترحات البحث:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي نرى بأنها تساهم في خلق ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ولفت انتباه المسؤولين في المؤسسات إلى أهمية التدقيق الاجتماعي ومساهمته الفعالة في تحسين وتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف، ونلخصها في الآتي:
- ضرورة التزام المؤسسات الاقتصادية بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف، خاصة الموارد البشرية باعتبارها رأس مال بشري لا يمكن الاستغناء عنه؛
 - ضرورة قيام المؤسسة بأداء اجتماعي اختياري إلى جانب الأداء الاجتماعي الإلزامي الذي تنص عليه القوانين والتشريعات الاجتماعية؛
 - فتح قنوات الحوار والتواصل مع العاملين في المؤسسة دون استثناء وبصفة مستمرة. وفتح المجال لهم لاقتراح ما يلائمهم كسياسات وبرامج اجتماعية؛
 - تعزيز دور ومكانة التدقيق الاجتماعي باعتباره الأداة التي تسمح بتقييم مدى التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، وتقديم التوصيات للرفع من فعالية هذه البرامج والسياسات الاجتماعية؛
 - تعزيز دور ومكانة التدقيق الاجتماعي باعتباره الأداة التي تسمح للمؤسسة بتفادي المخاطر المتعلقة بعدم الالتزام بالقوانين والتشريعات الاجتماعية؛
 - تعزيز دور ومكانة التدقيق الاجتماعي باعتباره أداة تحقق التناسق والانسجام بين سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية والإستراتيجية العامة للمؤسسة.
- وفي الأخير، يمكن القول أنه من الضروري أن يكون للتدقيق الاجتماعي مكانة قوية في المؤسسات إلى جانب التدقيق المالي، حيث أصبح من الضروري فحص وتقييم الأداء الاجتماعي إلى جانب الأداء الاقتصادي، وأنه من غير المعقول أن تسعى المؤسسة لتعظيم أرباحها دون الاهتمام بالعنصر البشري صانع هذه الأرباح.

3.IV. آفاق البحث:

وكأفاق لبحثنا هذا، فإننا نقترح بعض المواضيع ذات الصلة، وهي كالآتي:

- دور التدقيق الاجتماعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للعاملين في المؤسسات الاقتصادية؛
- دور التدقيق الاجتماعي في تشخيص الوضعية الاجتماعية للمؤسسة في ضوء معايير المسؤولية الاجتماعية؛
- دور التدقيق الاجتماعي في الحفاظ على الكفاءات وتنميتها؛
- دور التدقيق الاجتماعي في الحد من المخاطر الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.

V- الإحالات والمراجع :

1. Boisjoly-Lavoie, A. (2013). la responsabilité sociétale des organisations : proposition d'un modèle pour l'intégration de ISO 26000. *Maîtrise en environnement*. Québec: université de Sherbrooke.
2. CAPRON, M., & PETIT, P. (2011). Responsabilité sociale des entreprises et diversité des capitalismes. *Revue de la régulation [En ligne]*, 9(1er semestre / Spring).
3. EL MOUSADIK, M., & EL KANDOUSSI, F. (2019). La RSE : quelle contribution au développement des pratiques de l'audit social? *Revue Internationale des Sciences de Gestion* (2), 748-766.
4. Igalens, J., & Peretti, J.-M. (2008). *Audit social : meilleurs pratiques, méthodes, outils* (éd. 2). paris: Eyrolles-Éd. d'Organisation.
5. BAKHOUCHE, Nadia & FAHSSIS, Latifa. (2020) .L'audit social au service du renouvellement de la GRH : Quels liens avec la RSE ? *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*. (02) 04 . 194-171
6. SAI. (2014). *Social Accountability 8000 - International Standard*. Retrieved August 15th, 2021, from <https://sa-intl.org/wp-content/uploads/2020/02/SA8000Standard2014.pdf>
7. SZYLAR, C. (2005). *les fondements de l'audit social dans la perspective de l'audit de la responsabilité sociale des entreprises*. Consulté le Janvier 10, 2019, sur <http://ias2005.free.fr/Actes/Pdf/szylar.pdf>
8. Tixier, J. (2007). audit social: fondement, méthodologie et évolutions stratégiques. Dans E. Bertin, *audit interne : enjeux et pratiques à l'international* (pp. 269-288). Paris: EYROLLES éditions d'organisation.
9. أحمد بوريش، و أمينة بلحاج. (14- 15 نوفمبر، 2016). المسؤولية الاجتماعية ودورها في ترشيد استراتيجية إدارة الموارد البشرية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة. ، الملتقى الدولي الثالث حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهانات . الجزائر: جامعة الشلف.

10. أمين السيد أحمد لطفي. (2005). *مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
11. حسين الأسرج. (فبراير/شباط، 2010). *المسؤولية الاجتماعية للشركات. سلسلة جسر التنمية، السنة التاسعة (90)، الصفحات 2-14*.
12. طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. (2010). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المجتمع*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
13. عابد عبد الله العصيمي. (2015). *المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة*. عمان، الأردن: دار اليازوري.
14. عمر شريف، و بومدين بروال. (14- 15 فيفري، 2012). *المسؤولية الاجتماعية كدافع لتبني سياسة بيئية مسؤولة من طرف منظمات الأعمال. الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية*. الجزائر: جامعة بشار.
15. عمر شريقي. (2016). *مطبوعة: محاضرات في مقياس التدقيق الاجتماعي*. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.
16. عمر عزوي، و بوزيد سايج. (14- 15 فيفري، 2012). *دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي*. الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. الجزائر: جامعة بشار.
17. فؤاد محمد حسين الحمدي. (2003). *الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك*. رسالة دكتوراه. العراق: كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
18. محمد جواد بلقايد، و محمد سعيداني. (2018). *أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة ثلاث شركات عربية*. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 2 (2)، 492-507.
19. مدحت محمد أبو النصر. (2015). *المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000*. القاهرة، مصر: المنهل.
20. مراد سكاك. (2010/ 2011). *دور التدقيق الاجتماعي في بناء استراتيجية المؤسسة - دراسة ميدانية لبعض مؤسسات ولاية سطيف*. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجزائر: جامعة سطيف.
21. مراد سكاك. (11- 12 أكتوبر، 2010). *التدقيق الاجتماعي بين رهانات الواقع وتحديات المستقبل*. الملتقى الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر. جامعة سكيكدة، الجزائر.
22. نهال المغربل، و ياسمين فؤاد. (سبتمبر، 2008). *المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية*. القاهرة، مصر: المركز المصري للدراسات الاقتصادية.
23. نوال ضيافي. (2009/ 2010). *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية*. مذكرة ماجستير غير منشورة. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان.
24. وهيبه مقدم. (14- 15 فيفري، 2012). *دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة*. الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. الجزائر: جامعة بشار.

25. وهيبة مقدم. (13- 14 ديسمبر، 2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة . الجزائر: جامعة الشلف.