

واقع قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة في ضوء معايير

الجودة من وجهة نظر القيادات

مها عبدالجبار اليماني

كلية التربية - جامعة طيبة

خدمة المجتمع بالجامعة، كما قدمت بعض التوصيات المرتبطة بنتائج الدراسة.

الكلمات المفتاحية: خدمة المجتمع - جامعة طيبة - معايير الجودة - برنامج قطاع خدمة المجتمع - معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

1. المقدمة

كانت الجامعة منذ حادثة تواجدها، امتداداً للتعليم الثانوي مع سعة في العمق المعرفي، ويُعتمد على الحصيلة المعرفية كنتاج تحصيلي لخريج الجامعة، وأضحى اليوم ركيزة من الركائز التي يقوم عليها المجتمع بنياً وتخطيطاً، وقد تمخض ذلك كنتيجة حتمية للتطور الكمي والنوعي في جميع مجالات المعرفة، فأصبحت الجامعة الرافد الذي يغذي المجتمع مزوداً إياه بكوادر تغطي احتياجاته.

و في ضوء العولمة والتنافس المعرفي والإخراج الكوادر انبثقت بعض المشكلات التربوية والبيئية والتنموية في المجتمع، مما استدعى تنشيط البحث العلمي لعلها، فكانت الجامعة المؤسسة المناسبة لدراسة هذه المشكلات بحيادية، وبذلك استضافت الجامعة دوراً جديداً في المجتمع هو البحث العلمي؛ حيث تتوافر لديها القدرات والإمكانات المادية والبشرية في مجال البحث [1].

وأدى الانفتاح على متطلبات المجتمع ومشكلاته إلى ظهور المسؤولية الاجتماعية للجامعة، فاستجدت وظيفة ثالثة للجامعة هي خدمة المجتمع. فمن أجل الاستشراف لمجتمع واعي ومتطور كان على الجامعة عدم الاقتصار على التدريس فقط؛ وإنما الاستمرار في بناء وإصلاح المجتمع وتنميته؛ من خلال الارتباط بديناميات

الملخص - تناولت الدراسة الحالية واقع قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة، مقارنة بمعايير الجودة للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد، سعياً لاقتراح برنامج لخدمة المجتمع قائم على معايير الجودة. وتلخصت تساؤلات الدراسة فيما يلي:

- ما مدى مراعاة قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة لمعايير الأداء الجيد في خدمة المجتمع من وجهة نظر القيادات؟
و في ضوء معايير الجودة للهيئة الوطنية؟

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، حيث استهدفت وصف واقع خدمة المجتمع بجامعة طيبة، للوقوف على جودتها، سعياً إلى اقتراح برنامج لخدمة المجتمع وفقاً لمعايير الجودة. واستُخدم لتحقيق ذلك استبياناً يوضح مدى تطبيق جامعة طيبة للممارسات الجيدة في خدمة المجتمع، والتي تتفق مع ما جاء في وثيقة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد بالمملكة العربية السعودية. وخلصت الدراسة إلى وجود اهتمام كبير بسياسة الكليات حول علاقتها بخدمة المجتمع من حيث تضمينها في رسالة الكلية، ووجود موقع على الإنترنت يتضمن أنشطتها، كما أشارت النتائج إلى مستوى مرتفع في تفاعل الكليات مع المجتمع من حيث تشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في قضايا المجتمع، وتقديم برامج تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم. وبالنسبة لسمعة الكليات في خدمة المجتمع فأشارت النتائج إلى مستوى مرتفع من الموافقة على وجود استراتيجية شاملة لتحسين سمعة الكلية في المجتمع المحلي. كما أظهرت النتائج استجابات متوسطة ومنخفضة في المعايير التي أوردتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية. وبناء على تلك النتائج اقترحت الباحثة تفعيل بعض الإجراءات لتنشيط قطاع

في عام 1431هـ بمسمى اللجنة العليا لخدمة المجتمع، يرأسها معالي مدير الجامعة، كما يتضح أن خدمة الجامعة للمجتمع ليست في دائرة اهتمام أغلبية أساتذتها وموظفيها؛ واقتصرت المساهمات على الجهود المتفرقة، كالمحاضرات والندوات التثقيفية والتوعوية، إضافة إلى شراكات آنية تختص بيوم المهنة، ولا يتم من خلالها توفير فرص العمل للخريجين، إذ يمكن تحقيق ذلك من خلال دعوة أصحاب الشركات والمصانع ورجال الأعمال، بتنظيم ملتقى توظيف يتم فيه التعاقد مع الطلاب للعمل في تلك الشركات و المصانع بعد تخرجهم.

وتتناول الدراسة الواقع الحالي لبرامج قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة مقارنة بمعايير الجودة للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي التي أنشئت من قبل المجلس الأعلى للتعليم في المملكة العربية السعودية عام 1424هـ. ونقاط الضعف والقوة في هذه الخدمات المجتمعية، سعياً لاقتراح برنامج لخدمة المجتمع قائم على معايير الجودة، ويمكن أن يسهم في تحقيق أهداف خدمة المجتمع المنشودة وفقاً لرؤية واستراتيجية واضحة المعالم وقابلة للتنفيذ على أرض الواقع بصورة ملموسة.

2- مشكلة الدراسة:

أ. المشكلة وتساؤلاتها:

تحددت مشكلة الدراسة في استقصاء واقع الأداء في قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة قياساً على معايير الجودة التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي؛ وذلك من أجل التعرف على واقع الأداء في ذلك القطاع تمهيداً لتقديم تصور مقترح يراعى فيه معايير الجودة التي أقرتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. وتم صياغة المشكلة في الأسئلة التالية:

- ما مدى مراعاة قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة لمعايير الأداء التي أقرتها الهيئة الوطنية في خدمة المجتمع من وجهة نظر القيادات؟

و في ضوء معايير الجودة للهيئة الوطنية؟

الحياة المجتمعية وتحليل مطالبها ليتم الإصلاح الشامل. وإدراج ذلك ضمن رسالتها، وصياغة هذه الرسالة في ضوء تحليل حاجات المجتمع، وقدرة المؤسسة على الاستجابة لهذه الحاجات (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي).

وقد أصبح في الجامعات مراكز أو عمادات مهمتها تلمس احتياجات المجتمع بما تملكه من إمكانيات وقدرات خاصة، والانطلاق الناجح منها لخدمة أبنائه، ويعد ذلك من أهم الاستثمارات المستدامة والذي لا يمكن أن يتحقق إلا بتضافر جهود العاملين في الجامعة ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع، كل ذلك في ظل توفر الإمكانيات في مجال التدريس والبحث والنشاطات الثقافية؛ من أجل تحقيق معادلة فاعلية وجودة التعليم العالي [2]

كما أصبح على الجامعة -لتحقق الجودة الفعالة- الاشتراك في التخطيط لتنمية المجتمع، والسعي إلى الوفاء بمتطلبات الخطط التنموية، من خلال تبني الشراكات ومبادرات التطوير ضمن عملية التخطيط الاستراتيجي والميزانية الخاصة بالجامعة، آخذة بعين الاعتبار إمكانياتها ومواردها [3]. على ألا يقتصر ذلك على دراسة الواقع الحالي للاحتياج؛ وإنما بتصور المستقبل، لتصبح بذلك ضمن الأهداف الاستراتيجية للجامعة. وهذا ما سعت إليه جامعة طيبة ضمن خطتها الاستراتيجية العامة لعام (1430هـ-2009م) في رؤية ورسالة الجامعة إذ جاء في رؤيتها تحقيق التوازن بين إنتاج ونشر المعرفة وخدمة المجتمع في بيئة محفزة للتميز، كما جاء في رسالتها تعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع من خلال التوسع في البرامج التدريبية والتثقيفية.

ويتضح من استقراء واقع خدمة المجتمع بجامعة طيبة، والاطلاع على الخطة الاستراتيجية لعام (1431هـ-1432هـ)، ومن خلال الاستبيان المطبق بالجامعة لاستقصاء ممارسات خدمة المجتمع، وجود فجوة واضحة بين الإطار التنظيري والممارسات الفعلية الملموسة. كما يتضح حداثة الاهتمام بتلك الوظيفة، إذ شكّلت لجنة

*الجامعة: مؤسسة تعليمية مهمتها النهوض بالمجتمع من خلال إعداد الكوادر لجميع مؤسساته، الكوادر المهنية والإدارية والسياسية والقيادية بمستوى عال أكاديمياً ومهنياً. ومهمتها الثانية البحث العلمي، أما الثالثة فتتمثل في خدمة المجتمع [4].

*خدمة المجتمع: التزام الجامعة بإصلاح وتطوير الحياة الاجتماعية بنقصي احتياجات المجتمع ومشكلاته وتقديم خدمات نموذجية عملية مباشرة للمجتمع من خلال منسوبيها والطلبة بالاستعانة بمراقفها [4].

كما تعرف خدمة المجتمع في الجامعة بتوظيف التعليم والبحث العلمي لتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، من خلال القيام بأنشطة تنفذ لصالحه خارج إطار الجامعة [5].

*الجودة: تعني في التعليم الحكم على مستوى تحقيق الأهداف، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة والمخرجات التي تتسم بخصائص معينة في ضوء بعض المعايير المتفق عليها [6]. كما تعني الجودة تطبيق مجموعة من المعايير العالمية على المؤسسة لتكون قادرة على الوفاء بالاحتياجات الحالية والمستقبلية للمجتمع الذي توجد فيه. أما الجودة في خدمة المجتمع بالنسبة للجامعات فتعني قيام الجامعة بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تنتمي إليه، والإسهام في التنمية المستدامة.

*مؤشرات الأداء: أدلة تحدد مسبقاً، تستخدمها المؤسسة التعليمية في مراقبة وتقويم مستوى جودة الأداء، وترتبط برسالة المؤسسة وأهدافها.

وبالنسبة لمؤشرات الأداء في خدمة المجتمع، ترتبط هذه المؤشرات بطبيعة المجتمع. ويمكن الحصول على مستوى جودة العلاقة مع المجتمع من خلال: الوثائق التي تصف سياسة المؤسسة نحو خدمة المجتمع، و محكات تقييم أعضاء هيئة التدريس والتي تتضمن الإسهامات في خدمة المجتمع، والإجراءات المتعلقة بالتصريحات المقدمة لوسائل الإعلام المحلية. وتم في الدراسة

ب. أهداف الدراسة:

استهدفت الدراسة ما يلي:

- التعرف على مؤشرات الأداء والممارسات الجيدة في خدمة المجتمع التي تقدمها الجامعة.

- الوقوف على واقع خدمة المجتمع في جامعة طيبة ومدى اتفاتها مع معايير الجودة للهيئة الوطنية.

- الوصول إلى تصور مقترح متكامل لبرنامج خدمة المجتمع وفق معايير الجودة.

ج. أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى:

- كونها تسعى للنهوض ببرامج خدمة المجتمع في الجامعات للوصول إلى مستوى الجودة المنشود.

- تقديم تجربة جامعة طيبة في خدمة المجتمع ودورها في الإسهام في تطويره.

د. محددات الدراسة:

تحددت الدراسة بالحدود التالية:

حدود موضوعية: فيما يتعلق بمتغير خدمة المجتمع، اقتصرت الدراسة على الفلسفة النظرية لخدمة المجتمع، وواقع خدمة المجتمع في جامعة طيبة من وجهة نظر القيادات الجامعية، وبرنامج مقترح لخدمة المجتمع وفقاً لما تسفر عنه آراء القيادات وبما يحقق معايير الجودة الشاملة.

فيما يتعلق بمتغير الجودة، اقتصرت الدراسة على تعريف للجودة، مؤشرات الجودة في علاقة الجامعة بالمجتمع.

حدود زمنية: أجريت الدراسة في العام الجامعي 1433هـ

حدود مكانية: جامعة طيبة (المدينة المنورة).

هـ. مصطلحات الدراسة:

خدمي يُقصد به الخدمات التعليمية والأبحاث التطبيقية وتسهم في تطوير الموارد الجامعية، واستغلالها لمقابلة احتياجات واهتمامات الشباب غير الجامعي والكبار، وتقديم الاستشارات للهيئات والأفراد في المجالات المختلفة الزراعية والصناعية والتجارية.

وتهدف الجامعة من كل ذلك إلى تطوير المجتمع، وتناول مشاكله، وتقديم الخدمات الاستشارية، وعرض الصور المشرفة له، ونشر الوعي الثقافي والاجتماعي والاقتصادي، وتشكيل الأنماط السلوكية وتعزيز المعرفة، وصقل المهارات لتحسين مستويات المعيشة، كما تهدف إلى دعم الخطط الوطنية التنموية عبر الاستراتيجيات الواضحة وبرامج التدريب المطورة. وتتلخص أهداف خدمة المجتمع فيما يلي :

- تحقيق النمو المتكامل للمجتمع، من خلال التعرف على احتياجاته الثقافية والاجتماعية والمهنية وتلبيتها.
 - توثيق علاقة الجامعة بالمجتمع.
 - تعليم الطلبة أهمية دورهم الاجتماعي.
 - تهيئة الفرصة لاكتشاف القدرات والاستعدادات والمهارات الكامنة لدى الطلبة، بحيث يمكن استثمارها ووظيفتها.
 - إتاحة الفرصة للطلبة للتدريب على النشاط الاجتماعي.
- الاتجاهات العالمية في خدمة الجامعة للمجتمع:

ظهر مفهوم خدمة المجتمع في النصف الأخير من القرن التاسع عشر في الولايات المتحدة الأمريكية؛ ليعطي بعداً جديداً لدور الجامعة في توظيف المعرفة بمنهج علمي، وتسخيرها لتطوير المجتمع وحل مشكلاته وتنقيف أفرادها وتأهيلهم لاستثمار طاقاتهم وجهودهم، وذلك عندما أدركت الدولة ضرورة وجود حلقة وصل بين المجتمع والوحدات الأكاديمية بالجامعة، لتركز على الاهتمام بالأبحاث التطبيقية الموجهة لخدمة المجتمع وحل مشكلاته الاقتصادية والاجتماعية[3]. واستمر هذا الدور بالنمو والتسارع ليشمل برامج التعليم المستمر، والدورات التدريبية التثقيفية والمهنية لمختلف فئات المجتمع.

الحالية استخدام مؤشرات الأداء التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

3- الإطار النظري والدراسات السابقة:

فلسفة وأهداف خدمة المجتمع:

تقوم خدمة المجتمع على المسؤولية الاجتماعية، وهو مفهوم دائم التطور ومرتبطة بالتنمية المستدامة، إذ يوجب على الجامعة الاهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع، والتصدي للتحديات والمشكلات التي تواجهه، ومحاولة إيجاد الحلول لها. وتوفير الدعم والمساندة من قبل الإدارة العليا للجامعة [7]. كما تقوم على توظيف طاقات وخبرات متفرقة في محيط الجامعة بشكل متناغم لمصلحة المجتمع. وسعياً لتكوين مجتمع معرفي متكامل، قادر على التمحيص والاختيار بوعي، و يعتمد على نفسه في الخدمات وتحديد الاحتياجات وتوفير مقومات الحياة اليومية، وذلك من خلال برامج عمل ينخرط فيها عناصر المجتمع والجامعة في خدمة بعضهم.

وللخدمة العامة التي تقدمها الجامعة بعدان، الأول فلسفي مرتبط بالجامعة نفسها، وهو مبدأ مسؤولية الفرد نحو مجتمعه والمشاركة في المجتمع الديمقراطي الذي ينتمي إليه. أما البعد الثاني فيتمركز حول أهمية الخدمة العامة للمجتمع باستغلال الموارد البشرية والفكرية والمادية المتاحة في الجامعة للحصول على خدمة مميزة، يقوم بها نخبة مؤهلة ومدربة على استخدام البحث العلمي في حل المشكلات. فيشترك المجتمع في التخطيط المنظم الهادف لحل مشكلاته مع أساتذة الجامعة لتجنب العشوائية ونقص المعلومات. وقد أشار [8] إلى أبعاد خدمة المجتمع، وصنفها إلى: بُعد جغرافي يتضمن البرامج التي تقدمها الجامعة خارج جدرانها، ويُعد زمني يقصد به التعليم المستمر الذي يتضمن المحاضرات التي تقدمها الجامعة لأفراد المجتمع والندوات والمناهج القصيرة. ويُعد وظيفي

الشراكة المجتمعية مع القطاعات الإنتاجية ويعزز مكانتها في المجتمع، والتركيز على الدور التقليدي المتمثل في التعليم النظري. كما يقع التعليم العالي تحت تأثير قيود خارجية أو عوامل تؤثر فيه، وهي -كما يوضحها مثلث المسؤولية- عبارة عن الأولويات السياسية، وقوى سوق العمل، والاهتمامات الأكاديمية المهنية [11]. والمساحة داخل هذا المثلث تمثل نظام المسؤولية المجتمعية. وهو ما يؤيده [12] في دراسته إذ وجد أن من العوامل المؤثرة في خدمة الجامعة للمجتمع، الهيكل التنظيمي المختص بوظيفة خدمة المجتمع، ودعم المجلس الأعلى للجامعات للاستقلال الجامعي، وفي دراسته توصل إلى وجود قصور في الهيكل التنظيمي في الجامعات المصرية، كما توصل إلى نتيجة مفادها حداثة الاهتمام بخدمة المجتمع في الجامعات المصرية.

تجارب بعض الجامعات في مجال خدمة المجتمع:

فيما يلي استعراض لتجارب بعض الجامعات في الولايات المتحدة والتي توضح جزءاً من مبادرات هذه الجامعات في تفعيل قطاع خدمة المجتمع لديها [3]:

وضعت جامعة وسكونسن ستاوت الشراكات المؤسسية ضمن عملية التخطيط الاستراتيجي حيث تدرجها ضمن أولويات الأهداف بعيدة المدى للجامعة، وتعد هذه الشراكات مع مجموعات محلية وإقليمية ووطنية ومهنية. كما جعلت الجامعة من معايير نجاحها مدى الاهتمام بخدمة المجتمع، والالتقاء بشكل دوري بقيادة المجتمع. و إشراك الموظفين وأعضاء الهيئة التدريسية في الفعاليات المتعلقة بالمجتمع.

أما جامعة كولورادو الشمالية فقد عملت فيها كلية مونفورت لعلوم إدارة الأعمال على تأمين إطار للتفاعل مع المجتمع، من خلال إشراك رجال الأعمال البارزين و قادة وإداريين من خارج الجامعة في المجالس الاستشارية للجامعة في 2002م. و في محاولة للاعتراف بمسؤولياتها الاجتماعية بادرت الجامعة بسلسلة من الفعاليات تهدف إلى تقديم خدمات ومشاريع ذات تأثير

وتولي الجامعات العالمية وظيفة خدمة المجتمع عناية خاصة من حيث الأنماط التنظيمية والتخطيط، والاستفادة من الدعم المالي من القطاعين الحكومي والخاص والمؤسسات المجتمعية. وتقديم البرامج التي تعزز التنمية الذاتية، ونظام الاستشارات المهنية [3]. وأثبتت الدراسات وجود تنامي في أوساط الشركات العالمية الكبيرة بنشاطات البحث وبالتالي الازدهار التقني لتلك الشركات، إذ تستثمر مبالغ ضخمة في تقنية المعلومات والبحث العلمي [9].

وقد ظهرت خدمة المجتمع في جامعات الولايات المتحدة الأمريكية في صورة مشاريع خدمات تطوعية ومشاركات مع عدد هائل من الوكالات الحكومية وغير الحكومية لإنشاء برامج ترويجية وتعليمية وإرشادية لجميع أفراد المجتمع، واستضافة مؤتمرات قومية حول المشردين والحصص الدراسية لتعليم الخدمة العامة داخل المنهاج المدرسي. و تتمتع الجامعات الأمريكية بالدعم الفعال من المؤسسات التي ترتبط معها بشراكات، وهي تضع تنمية المشاريع والمبادرات الخاصة لهذه المؤسسات في قائمة الأهداف بعيدة المدى للجامعة وضمن عملية التخطيط الاستراتيجي لها [3]. كما يشارك الموظفون وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بشكل دوري في مجالس المدينة والمجالس الخيرية والمدرسية وبإلقاء المحاضرات وورش العمل.

أما في العالم العربي فيصف [10] الشراكة بين الجامعة والقطاع الخاص بالضعف، ويشير إلى وجود فجوة أدت إلى تكرار البحوث وعدم فاعليتها.

إضافة إلى قلة وجود قنوات اتصال ثابتة للتنسيق بين القطاع الخاص والمراكز البحثية، وغياب الآليات لتسويق البحوث. وأن الشراكات المجتمعية يغلب عليها المشروعات التدريبية المشتركة والتدريب الطلابي. كما أشار إلى صعوبة الإجراءات الإدارية في إنهاء إجراءات الشراكات المجتمعية. و يرى [10] محدودية اهتمام الجامعات العربية بالبحث التطبيقي والتكنولوجي، والذي يضمن

ويحتضن المركز برامج تخدم المجموعات المهنية في الولاية بأفضل وسائل التقنية الحديثة. وتقوم الجامعة-بهدف تقييم تأثيرها في المنطقة- بدراسات حول موضوعات الأثر الاقتصادي وحاجة المنطقة إلى مدرسين ومنح فرص تدريب للخريجين ورضا المجتمع عن خريجي الجامعة، و يتم التخطيط الاستراتيجي للجامعة وفق النتائج بإشراف مجلس رئاسة الجامعة ومشاركة الأعضاء البارزين في المجتمع.

علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع:

ينبغي توثيق العلاقة بين الجامعة وعالم العمل، مما يقتضي إعادة النظر في مخرجات الجامعة للتقليل مما لا يطلبه سوق العمل، وتأهيل الخريجين ليكونوا قادرين على خلق فرص العمل. و إيجاد القنوات اللازمة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع لإيجاد قدر من المرونة في توفير فرص كافية من التدريب والتعليم وتحقيق مجتمع التعلم.

وقد أوصى [13] في ورقة عمل بعنوان "مدى خدمة البحث العلمي في الجامعات للمجتمع: البحوث الزراعية في جامعة الملك فيصل نموذجاً" بضرورة توعية المجتمع بقدرات الباحثين بالجامعات على التعامل مع مشاكله، وإشراكهم في فعاليات الجامعة من ندوات ومؤتمرات، وتفعيل التنسيق بين مراكز البحث في الجامعات وخارجها. وعقد ندوات خاصة ودورية في الجامعات لتسويق نتائج البحوث للمجتمع.

وفي دراسة [14] حول توجيه الجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية في المجتمع أسفرت نتائجها عن وجود معوقات لتنشيط حركة البحث العلمي الجامعي ترتبط بنواحي مالية وفنية وتنظيمية، كما توجد معوقات وصعوبات في التعاون بين الجامعات وقطاعات التنمية المختلفة في مجال البحث العلمي، وأوضح أن التخلص من معوقات البحث العلمي يتم بإيجاد سبل الدعم المادي والمعنوي لتنشيط حركة البحث العلمي خاصة في المجال الصناعي.

مباشر على المجتمع المحلي، كبرنامج الطريق الموحدة The United Way يسهم فيه كل منسوبي الجامعة موظفين وأكاديميين وطلاب في التبرع بشكل شخصي بأموالهم ووقتهم. وبرنامج Business Plus بالتعاون مع الجمعية الخيرية للجامعة، يقوم بدعوة الشخصيات القيادية البارزة في الولايات المتحدة إلى الجامعة لإلقاء محاضرات تكون فيها الدعوة عامة. كما وضعت برنامجين خدميين هما معهد الإدارة العليا الصيفي للمدراء التنفيذيين ومؤتمر الشباب لأعمال الحرة وهو موجه للطلاب من الصف الثالث إلى الثاني عشر.

تقدم جامعة نيومكسيكو الحكومية خدماتها للمجتمع المحلي بتقديم برامج التعليم العالي والبرامج التدريبية والاختصاصات التي تعزز التنمية الذاتية. كما تستفيد الجامعة من نظام لجنة الاستشارات المهنية للمواطنين في تقدير حاجات المجتمع وهمومه والاستجابة لها. ويشارك في تشكيل لجان الجامعة من كافة شرائح المجتمع ممثلين عن أرباب الأعمال المحليين والهيئات المحلية والخريجين والطلاب والمسؤولين المنتخبين وغيرهم من أعضاء المجتمع. وتقوم الجامعة بإدراج فعاليات خدمة المجتمع في القائمة الرسمية لمسؤوليات الموظف و عضو هيئة التدريس من خلال تقديم مكافآت لمن يقدم أفضل الخدمات الاجتماعية.

تقيم جامعة نورثويست ميسوري في ميريفل مؤتمراً سنوياً للتخطيط يتم فيه التركيز على البرامج والخدمات التي من شأنها تطوير المجالات الزراعية والتعليمية ومجالات الأعمال في المجتمع. وتشارك الجامعة بعضويتها في العديد من المنظمات التي شكلت لدعم المجتمع المحلي بخاصة والمنطقة بأكملها. كما يشارك الإداريون البارزون في الجامعة في العديد من الفعاليات التي تهدف إلى تحسين المجتمع والمنطقة كالمشروع الإقليمي لصحة المجتمعات و مشروع تطوير مطار المنطقة وتحديث مركز المدينة وتطوير محاصيل زراعية بديلة. وأسست الجامعة مركز ماكمي للتعليم الدائم بهدف تقديم خدمات للطلاب في المجتمع،

- استخدام الإعلام لنشر الوعي بالخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع.

- فتح باب المتطوعين من خارج الجامعة للمشاركة في برامج خدمة المجتمع.

- توظيف موقع الجامعة في خدمة المجتمع.

- عمل برنامج يلتحق به الطلبة ببطاقة عضوية للتبرع (التطوع) بخدمة المجتمع في مختلف المناسبات.

فوائد برامج خدمة المجتمع ودمجها في العملية التعليمية:

تحقق برامج خدمة المجتمع عند دمجها في العملية التعليمية الفوائد التالية:

- ربط العلوم الأكاديمية بالحياة العملية ليتم التعلم الإيجابي.

- ربط الأهداف التعليمية بأنشطة خدمة المجتمع يساعد في زيادة الخبرات العملية للطلبة مما ينمي شخصياتهم وقدرتهم على التعبير عن الذات.

- يساعد على تطوير مهارات التفكير البسيط والمركب للطلبة وإكسابهم مهارات جديدة.

- يدعم قيمة المسؤولية والصدق لدى الطلبة من خلال إشراكهم في مراحل التخطيط والتنفيذ لبرامج خدمة المجتمع.

- تحمي الطلبة من الفكر المنحرف والسلوكيات الخاطئة.

- يعمل على تحفيز الطلبة على الاستمرار في العمل التطوعي بعد التخرج.

- يتيح للطلبة التعرف على المهن، ومن ثم فرصة الاختيار.

- يتيح لأفراد المجتمع من خارج الجامعة رؤية الطلبة بشكل مختلف والتعرف على طاقاتهم وبالتالي دعمهم.

مجالات خدمة المجتمع:

جرت الجامعات الرائدة في خدمة المجتمع على تقديم خدماتها في عدة مجالات، قابلة للزيادة حسب التغيرات التي يعيشها المجتمع

سبل تفعيل الخدمات التي تقدمها الجامعات لتطوير المجتمع:

أوضح [8] في دراسة أجراها بعنوان " تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة" بعض سبل تقديم الخدمات للمجتمع والتي تتفق مع الاتجاهات العالمية الحديثة وهي: تقديم الخدمات في صورة بحوث علمية لحل مشكلات المجتمع، وإنشاء مجالس استشارية ومراكز للتدريب والاستشارات، والتوعية والدعم المالي لمؤسسات المجتمع.

و يوضح [9] في ورقة عمل بعنوان "تحديات قيام الشراكة المجتمعية الفاعلة في مجال البحث العلمي في المملكة العربية السعودية: تجربة مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية" سبل تفعيل الشراكة المجتمعية والإقليمية والعالمية، وذلك من خلال حث مؤسسات القطاعات الإنتاجية والخدمية في الاستثمار في مجال البحث والتطوير، والاستفادة من ما يتوفر في المؤسسات البحثية من خبرات بشرية وتجهيزات معملية. كما دعا إلى إيجاد الآليات اللازمة للاستفادة القصوى من الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات والدول المتقدمة علمياً وتقنياً. وتبني أنظمة وسياسات مرنة لتفعيل الشراكة وإزالة العقبات.

و توضح بعض جامعات المملكة سبل تفعيل الخدمات المجتمعية في صفحاتها الإلكترونية على الشبكة العالمية وذلك على النحو التالي:

- حث و تفعيل دور الكليات في خدمة المجتمع من خلال توعية الطلبة بالعمل التطوعي.

- دعم البرامج والأعمال التطوعية.

- دمج برامج خدمة المجتمع في البرامج التعليمية.

- التعاون مع مؤسسات المجتمع.

- التنسيق مع الجهات المستفيدة وتوجيه الطلاب إليها.

- متابعة برامج خدمة المجتمع وقياس جودتها.

- توسيع قاعدة الشراكة مع مؤسسات المجتمع.

- تقع الخدمات التي تلتزم المؤسسة بتقديمها ضمن رسالة المؤسسة، وترتبط بالمجتمع أو المجتمعات التي تعمل فيها المؤسسة التعليمية.

- يقر المجلس الإداري الأعلى بالمؤسسة التعليمية (مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء) السياسات الخاصة بالدور الخدمي للمؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع، وتعمل القرارات التي يتخذها كبار المسؤولين بالإدارة العليا في المؤسسة التعليمية على تعزيز هذه السياسات.

- تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد تقارير سنوية حول الإسهامات التي تقدمها للمجتمع.

- تشتمل معايير ترقية أعضاء هيئة التدريس وتقييم أدائهم على الإسهامات التي يقدمونها لخدمة المجتمع.

- يوجد لدى المؤسسة موقع على الشبكة العالمية (الإنترنت) يُحدَّث باستمرار، ويحتوي على معلومات تفصيلية عن هيكلية المؤسسة وأنشطتها، بما في ذلك المقتطفات الإخبارية حول الاهتمامات المحتملة للطلبة المتوقع انضمامهم للمؤسسة وغيرهم من أفراد المجتمع بشكل عام.

*المحور الثاني: التفاعل مع المجتمع:

بناء علاقات مع المجتمع لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها المجتمع، والاستعانة بالمهارات والموارد المتاحة بالمؤسسة، و بالخبرات الموجودة في المجتمع لدعم المؤسسة وبرامجها عند مناسبة ذلك.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

- تشجع المؤسسة التعليمية هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين على المشاركة في الندوات التي تناقش فيها القضايا المهمة في المجتمع وتستعرض فيها خطط تنميته.

- تتعاون المؤسسة التعليمية وكلياتها وأقسامها على تأسيس جهات دعم للمجتمع أو هيئات خدمة مهنية ذات

وظروفه وحاجاته التنموية اقتصادياً واجتماعياً. وأهم هذه المجالات [4]:

• مجال الجامعة كقيادة فكرية للمجتمع، مهمتها إبراز الهوية الوطنية والمرجعية الفكرية لمجتمعها.

• مجال التعليم المستمر، ويشمل كل فرصة تعليمية أو تدريبية (مهنية أو تثقيفية) تقدم لجميع فئات المجتمع حسب الحاجة.

• مجال الاستشارات والدراسات، والذي يعمل على المزوجة بين الجوانب النظرية والعملية، من خلال إتاحة الفرصة لأساتذتها للعمل كمستشارين أو باحثين أو إداريين في القطاع العام أو الخاص في المجتمع.

• مجال المرافق والتسهيلات الجامعية، بمشاركة الجامعة بمرافقها (ملاعب، مسابح، صالات رياضية، قاعات اجتماعات واحتفالات، وأنشطة ثقافية وفنية واجتماعية) والسماح للمجتمع بالاستفادة من هذه المرافق والتسهيلات.

• مجال المؤتمرات والندوات والمحاضرات العامة والخاصة.

• مجال الاحتفالات بالمناسبات العامة، ومشاركة المجتمع المحلي فيها.

معايير خدمة المجتمع الموضوعية من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي:

يمكن الحصول على أدلة عن جودة علاقة الجامعة مع المجتمع من خلال عدة مؤشرات، وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد تتلخص في المحاور التالية:

*المحور الأول: سياسات المؤسسة التعليمية حول علاقاتها بالمجتمع:

-التزام المؤسسة تجاه خدمة المجتمع محددًا بوضوح في طبيعته ومداه، ودعم ذلك الالتزام بسياسات تشجع المشاركة في هذا الجانب، ووجود تقارير منتظمة حول الأنشطة التي يتم تنفيذها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

متابعة كل ما يتعلق بسمعة المؤسسة في المجتمع وتحسينها من خلال تقديم معلومات موثوقة وصحيحة حول أنشطتها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

- توجد لدى المؤسسة التعليمية استراتيجية شاملة تم تطويرها لمتابعة وتحسين سمعتها في المجتمع المحلي وغيره من المجتمعات ذات العلاقة.

- تتوافر لدى المؤسسة التعليمية إرشادات توجيهية واضحة حول إعطاء تصريحات للجمهور باسم المؤسسة، وتقتصر -عادة- تلك التصريحات على مدير الجامعة، أو عميد الكلية، أو مكتب إعلامي يتبع لمدير الجامعة أو للعميد.

- تتوافر إرشادات توجيهية حول التصريحات العامة لأعضاء هيئة التدريس حول قضايا المجتمع، وخاصة في تلك الحالات التي يمكن الربط فيها بين هذه التصريحات وبين المؤسسة التعليمية.

- يوجد بالمؤسسة التعليمية مكتب إعلامي يتولى مسؤولية تنسيق الاتصال بوسائل الإعلام، ويعمل على جمع المعلومات المتعلقة بنشاطات المؤسسة التعليمية التي تتعلق بالاهتمامات المحتملة للمجتمع، وترتيب الإعلان عنها.

- تسعى المؤسسة التعليمية للتعرف على نظرة المجتمع إليها وإلى أنشطتها، وتضع استراتيجيات لتحسين تلك النظرة.

- يتم التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا الخاصة بطريقة عمل المؤسسة التعليمية في حالة إثارتها في النقاشات العامة بالمجتمع، ويتم ذلك عن طريق مدير الجامعة أو عميد الكلية، أو عن طريق أحد كبار أعضاء هيئة التدريس أو كبار المسؤولين الذين أوكل إليهم مسؤولية التعامل مع مثل هذه الأمور.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه المؤشرات هي ما تم اعتماده في البحث الحالي لرصد واقع الخدمات التي تقدمها جامعة طيبة،

علاقة باحتياجات المجتمع، مستعينة بخبرات أعضاء هيئة التدريس.

- تُقدم المؤسسة التعليمية تشكيلة واسعة من المقررات التي تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.

- تُقيم المؤسسة التعليمية علاقات مع القطاع الصناعي المحلي وأرياب العمل تساعد في تقديم البرامج. (يمكن أن يشمل ذلك أشياء مثل إلحاق الطلبة ببرامج توفر خبرات العمل، وفرص التوظيف الجزئي، و تحديد القضايا التي تحتاج إلى تحليل في أنشطة مشاريع الطلبة).

- تقوم المؤسسة التعليمية بدعوة أرياب العمل وأصحاب المهن ذات العلاقة للانضمام إلى اللجان الاستشارية المناسبة التي تنتظر في برامج المؤسسة التعليمية وأنشطتها الأخرى.

- ترتبط المؤسسة التعليمية بصلات مستمرة مع المدارس الموجودة في المجتمع، وتقدم لها العون والدعم في مجالات التخصص، وتقدم معلومات عن برامج المؤسسة وأنشطتها وفرص التوظيف المستقبلية، كما تنظم أنشطة إثرائية للمدارس.

- تحافظ المؤسسة التعليمية على التواصل مع الخريجين بشكل منتظم، وعلى اطلاعهم على تطورات المؤسسة، ودعوتهم للمشاركة في أنشطتها، وتشجيعهم على تقديم الدعم المالي وغيره من أشكال الدعم لعمليات التطوير الجديدة.

- تستفيد المؤسسة التعليمية من الفرص المتاحة لطلب الدعم المالي من الأفراد أو من منظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي وغير ذلك من عمليات التطوير.

- يتم الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية تشتمل على سجلات لخدمات المجتمع التي يقوم بها الأفراد والمنظمات التابعة للمؤسسة.

*المحور الثالث: سمعة المؤسسة التعليمية:

ومستوى جودتها، من خلال إدراجها في الاستبيان الذي تم تطبيقه على عينة الدراسة.

4- إجراءات الدراسة:

تضمنت الدراسة الإجراءات التالية:

أولاً: الاطلاع على الأدبيات التي تناولت موضوع خدمة المجتمع في الجامعات العالمية والعربية، للتعرف على هذا القطاع بصورة شاملة وما يمكن أن يقدمه لمجتمع الكلية أو مجتمع الجامعة أو المجتمع المحلي، ومن ثم تكوين رؤية نظرية حول هذا القطاع وأهميته.

ثانياً: إعداد استبيان للتعرف على واقع خدمة المجتمع وتنمية البيئة من وجهة نظر القيادات، بالاعتماد على معايير الجودة للهيئة الوطنية، وتقسيمة إلى ثلاث محاور، تناول كل محور عدداً من البنود الخاصة به.

ثالثاً: توزيع الاستبيان على العمادات والوكالات والأقسام، لاستقصاء جودة الخدمة التي تقدمها كل كلية وعمادة للمجتمع، وتعميمه عن طريق عمادة البحث العلمي بالجامعة.

رابعاً: تم استرجاع عدد (29) استبيان من أصل 60 استبيان كان قد تم توزيعها على القيادات المعنية.

جدول (1)

نسبة العمداء والوكلاء ورؤساء الأقسام في عينة البحث

المنصب والرمز	العدد	النسبة المئوية
عميد 1	5	17.2
وكيل 2	15	51.7
رئيس قسم 3	9	31.1

خامساً: عمل المعالجة الإحصائية المناسبة للبيانات التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الاستبيان والوصول إلى النتائج ومناقشتها والتعليق عليها.

سادساً: وفقاً للنتائج تم اقتراح برنامج لخدمة المجتمع يراعي الممارسات الجيدة التي تتبناها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد. أ. منهجية الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة وحدودها وأهدافها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع من حيث تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى، حيث استهدفت وصف واقع خدمة المجتمع بجامعة طيبة، للوقوف على جودتها، سعياً إلى اقتراح برنامج لخدمة المجتمع و تفعيله وفقاً لمعايير الجودة العالمية.

ب. مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من القيادات الجامعية بجامعة طيبة من المسؤولين وأصحاب القرار وهم العمداء والوكلاء والوكيلات ورؤساء الأقسام، على اعتبار إمامهم بما يقدمه قطاع خدمة المجتمع من خلال الكليات الجامعية وأقسامها المختلفة من أنشطة وخدمات للمجتمع بصفة عامة (مجتمع الجامعة أو المجتمع الخارجي).

ج. أداة الدراسة:

تم استخدام مؤشرات الأداء الجيد لخدمة المجتمع، والتي أعدتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في بناء استبيان خماسي التدرج (ليكرت)، وقُسم وفقاً للهيئة إلى ثلاث محاور أساسية:

- سياسة الكلية حول علاقتها بالمجتمع (وتضمن هذا المحور خمس عبارات 1-5).

- التفاعل مع المجتمع (وتضمن 11 عبارة 6-16).

- سمعة الكلية (خمس عبارات 17-21).

5- نتائج الدراسة:

يسعى الجزء الحالي من الدراسة للإجابة عن أسئلة البحث وذلك على النحو التالي:

بالنسبة للسؤال الأول والذي ينص على: ما مدى مراعاة قطاع خدمة المجتمع بجامعة طيبة لمعايير الأداء الجيد في خدمة المجتمع من وجهة نظر القيادات؟
تم تحليل استجابات أفراد العينة على المحاور المختلفة للاستبيان، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الباحثة اعتبرت الإجابات الملائمة لأغراض الدراسة الحالية بدأت من نسبة 50% فأكثر من حيث مدى تفعيلها في المحاور المختلفة.

وفيما يلي توضيح للنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة وفقاً للمقياس الخماسي المعد في الدراسة.
أولاً: المحور الخاص بسياسة الكلية حول علاقتها بالمجتمع:

فيما يلي جدول (2) يوضح استجابات العينة للعبارات في محور سياسة الكلية حول علاقتها بالمجتمع:

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية للاستجابات على محور سياسة الكلية حول علاقتها بالمجتمع

العبارات	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	لا أعلم (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق أبداً (1)
	ت	ت	ت	ت	ت
	%	%	%	%	%
1- تتضمن رسالة الكلية خدمة المجتمع.	13	44.8	14	48.3	2
2- يقر مجلس الجامعة السياسات الخاصة بالدور الخدمي للكلية.	5	17.2	18	62.1	6
3- توجد ميزانية مخصصة لخدمة المجتمع.	1	3.4	7	24.1	1
4- تقوم الكلية بإعداد تقارير سنوية حول الإسهامات التي تقدمها للمجتمع.	4	13.8	16	55.2	8
5- يوجد للكلية موقع على الشبكة العالمية يحتوي معلومات تفصيلية عن هيكلتها وأنشطتها.	10	34.5	17	58.6	0

وأكد 69% من عينة البحث أن الكليات تقدم تقارير لإسهاماتها في خدمة المجتمع، بينما نفى ذلك 3.4% منهم ، وأجاب 27.6% بعدم علمهم بوجود مثل هذه التقارير.

كما يتضح من الجدول أفاد 93.1% بوجود موقع إلكتروني للكلية أو صفحة على الشبكة العالمية تحوي هيكلتها وأنشطتها، بينما نفى ذلك 6.9% من العينة.

ثانياً: المحور الخاص بالتفاعل مع المجتمع:

فيما يلي جدول (3) يوضح استجابات العينة للعبارات في محور التفاعل مع المجتمع:

من الجدول يتضح موافقة عينة الدراسة على أن رسالة الكلية تتضمن خدمة المجتمع وكانت النسبة المئوية للموافقة 93.1% ، بينما أفاد 6.9% منهم بعدم علمهم بذلك. وبالنسبة للدور الخدمي للجامعة تظهر موافقة 79.3% من عينة البحث على أن مجلس الجامعة يقر السياسات الخاصة بالدور الخدمي للكلية، بينما أفاد 20.7% منهم وفقاً للنتائج بعدم علمهم بذلك. وحول وجود ميزانية مخصصة لخدمة المجتمع تتضح نسبة الموافقة 27.5% من عينة البحث وأفاد 10.3% بعدم تخصيص ميزانية لخدمة المجتمع، بينما أجاب 62.1% بعدم علمهم بوجود تلك الميزانية.

جدول (3)

التكرارات والنسب المئوية للاستجابات على محور التفاعل مع المجتمع

العبارات	أوافق بشدة (5)		أوافق (4)		لا أعلم (3)		لا أوافق (2)		لا أوافق أبداً (1)	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
6-تشجع الكلية هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين على المشاركة في الندوات التي تناقش فيها القضايا المهمة في المجتمع.	12	41.4	16	55.2	0	0	1	3.4	0	0
7-تؤخذ خدمة المجتمع في الاعتبار عند تقييم أعضاء هيئة التدريس.	3	10.3	14	48.3	9	31	3	10.3	0	0
8-تتعاون أقسام الكلية مستعينة بخبرة هيئة التدريس على تأسيس جهة دعم للمجتمع أو هيئة خدمة مهنية ذات علاقة باحتياجات المجتمع.	4	13.8	15	51.7	4	13.8	6	20.7	0	0
9-تقدم الكلية برامج تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.	3	10.3	22	75.9	1	3.4	3	10.3	0	0
10-تقيم الكلية علاقات مع القطاع الصناعي المحلي وأرباب العمل تساعد في تقديم البرامج.	1	3.4	12	41.4	9	31	6	20.7	1	3.4
11-تقوم الكلية بدعوة أرباب العمل وأصحاب المهن ذات العلاقة للانضمام إلى اللجان الاستشارية التي تنظر في برامج الكلية.	0	0	7	24.1	13	44.8	8	27.6	1	3.4
12-تقدم الجامعة خدمات يعينها استجابة لاحتياجات المجتمع (في الصحة، وتنمية المشروعات التجارية الصغيرة، ومشاريع التخطيط العمراني، والتعليم).	0	0	20	69	7	24.1	1	3.4	1	3.4
13-ترتبط الكلية بصلات مستمرة مع المدارس لتقديم العون في مجال التخصص، وتقديم معلومات عن برنامج الكلية وأنشطتها وفرص التوظيف المستقبلية وأنشطة إثرائية.	4	13.8	11	37.9	7	24.1	6	20.7	1	3.4
14-تحافظ الكلية على التواصل مع الخريجين بشكل منتظم وإطلاعهم على تطورات الكلية ودعوتهم للمشاركة في أنشطتها.	3	10.3	11	37.9	5	17.2	8	27.6	2	6.9
15-تستفيد الكلية من الفرص المتاحة لطلب الدعم المالي من الأفراد أو منظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي والتطوير.	2	6.9	6	20.7	13	44.8	7	24.1	1	3.4
16-يتم الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية تشمل على سجلات لخدمات المجتمع التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات للكلية.	1	3.4	10	34.5	8	27.6	8	27.6	2	6.9

و حول تعاون الأقسام في تأسيس هيئة خدمة مهنية ذات علاقة باحتياجات المجتمع أكد 65.5% على وجود تعاون بين الأقسام بينما لم يوافق 20.7% على وجود هذا التعاون، و 13.8% ليس لديهم علم بوجود مثل هذا التعاون.

أكد 86.2% من عينة البحث أن الكليات تقدم برامج تخدم المجتمع واحتياجات واهتمامات أفرادها، بينما نفى 10.3% منهم وجود هذه البرامج، وأجاب بعدم العلم 3.4%.

من جدول (3) تتضح موافقة 96.6% من عينة البحث على أن الكلية تشجع هيئة التدريس والموظفين على المشاركة في الندوات الخاصة بقضايا المجتمع، بينما نفى ذلك 3.4%. وافق 58.6% من عينة البحث على أن تقييم عضو هيئة التدريس يأخذ في الاعتبار الخدمة التي يقدمها للمجتمع، بينما نفى ذلك 10.3%. كما أجاب 31% من العينة بعدم علمهم بأن خدمة المجتمع تؤخذ بعين الاعتبار عند التقييم.

افاد 48.2% من عينة الدراسة بان الكلية تتواصل مع الخريجين بشكل منتظم وتشركهم في الانشطة، ونفى 34.5% هذا التواصل، بينما لم يعلم به 17.2% من عينة البحث. وأشارت النتائج إلى عدم علم 44.8% من عينة الدراسة بمدى استفادة الكلية من فرص الدعم المالي من الافراد ومنظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي والتطوير. ونفى ذلك 27.5% من العينة، بينما اكد 27.6% منهم استفادة الكلية من الدعم المالي من المجتمع افرادا ومنظمات. اما بالنسبة لسجلات خدمات المجتمع المقدمة للكلية، يتضح تأكيد 37.9% من عينة الدراسة وجود قاعدة بيانات مركزية تشتمل على هذه السجلات، ونفى 34.5% وجود قاعدة البيانات، بينما اجاب 27.6% بعدم علمهم بهذه السجلات. ثالثاً: المحور الخاص بسمعة الكلية: فيما يلي جدول (4) يوضح استجابات العينة للعبارات في محور سمعة الكلية:

و عن التعاون في تقديم البرامج مع القطاع الصناعي المحلي وارياب العمل، افاد 44.8% من عينة الدراسة بوجود هذه البرامج، بينما نفى ذلك 24.1% من العينة، بينما اجاب 31% بعدم علمهم بوجود علاقة بين الكلية والقطاع الصناعي المحلي وارياب العمل. أكد 24.1% من عينة الدراسة على قيام الكلية بدعوة ارياب العمل واصحاب المهن للانضمام إلى اللجان الاستشارية التي تنظر في برامج الكلية، بينما افاد 31% بعدم قيام الكلية بذلك، ولم يعلم 44.8% ما اذا كانت الكلية تقوم بذلك ام لا. اكدت نسبة 69% ان الجامعة تقدم خدمات في الصحة والمشروعات الصغيرة والتخطيط العمراني والتعليم، بينما نفى ذلك 6.8% واجاب بعدم العلم 24.1%. اكد 71.7% من عينة الدراسة ارتباط الكليات بالمدارس وتقديم العون وفرص التوظيف والانشطة الإثرائية بينما تساوت نسبة من نفى ذلك مع من لا علم له بمثل هذا الارتباط وكانت النسبة 24.1%.

جدول (4): التكرارات والنسب المئوية للاستجابات على محور سمعة الكلية

العبارات		أوافق بشدة(5)		أوافق(4)		لا أعلم(3)		لا أوافق(2)		لا أوافق أبداً(1)	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
17-توجد لدى الكلية استراتيجية شاملة لتحسين سمعتها في المجتمع المحلي.	11	37.9	13	44.8	4	13.8	1	3.4	0	0	0
18-تتوافر لدى الكلية توجيهات واضحة حول إعطاء تصريحات للجمهور عن الكلية بأن تقتصر التصريحات على مدير الجامعة وعميد الكلية أو المكتب الإعلامي للكلية.	7	24.1	8	27.6	11	37.9	2	6.9	1	3.4	3.4
19-يوجد بالكلية مكتب إعلامي يتولى مسؤولية تنسيق الإتصال بوحدة الإعلام بالجامعة، وجمع المعلومات حول أنشطة خدمة المجتمع والإعلان عنها.	3	10.3	18	62.1	3	10.3	4	13.8	1	3.4	3.4
20-تسعى الكلية إلى استطلاع رأي المجتمع فيها وفي أنشطتها.	1	3.4	13	44.8	6	20.7	6	20.7	3	10.3	10.3
21-يتم التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا المتعلقة بطريقة عمل الكلية، ويتم ذلك عن طريق مدير الجامعة أو عميد الكلية، أو أحد أعضاء هيئة التدريس المفوض بالتعامل مع مثل هذه الأمور.	6	20.7	14	48.3	5	17.2	3	10.3	1	3.4	3.4

أكد 48.2% من العينة سعي الكلية لاستطلاع رأي المجتمع فيها وفي أنشطتها، بينما لم يعلم 20.7% عن هذا الإجراء، ونفى 31% قيام الكلية باستطلاع رأي المجتمع.

وحول التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا : أجاب 69% من عينة الدراسة بالموافقة على أن مدير الجامعة وعميد الكلية موضوعيين في تعاملهم مع القضايا المتعلقة بطريقة عمل الكلية ومهتمين بذلك، وبدل ذلك على وعي القيادات في تناول قضايا الكليات واهتمامهم بها. بينما لم يعلم 17،2% بذلك، ونفى 13.7% هذا الإجراء.

وبناء على ذلك، يمكن أن نخلص إلى تصنيف تلك الآراء وفقاً لاستجابات العينة المستهدفة، إلى بنود حققت نسب مرتفعة في الموافقة (80%-100%)، وأخرى حققت نسب متوسطة (50%-80%)، وثالثة حققت نسب دون المستوى (أقل من 50%)، كما هو موضح في جدول (5)

من الجدول (4) يتضح أن نسبة 82.7% من عينة البحث أكدت أن الكلية لديها استراتيجية شاملة لتحسين سمعتها في خدمة المجتمع المحلي. بينما أجاب 13.8% بعدم علمهم عن وجود استراتيجية للتحسين، ونفى 3.4% من العينة وجود الاستراتيجية. وحول اقتصار التصريحات عن الكلية على مدير الجامعة وعميد الكلية أو المكتب الإعلامي أفاد 51.7% من عينة الدراسة بوضوح توجيهات الكلية حول إعطاء أي تصريحات والتأكيد على أنها من صلاحيات مدير الجامعة أو عميد الكلية أو المكتب الإعلامي، بينما أفاد 10.3% بعدم وجود توجيهات بشأن التصريحات، ولم يعلم 37.9% عن وجود أي توجيهات.

أفاد 72.4% من عينة الدراسة عن وجود مكتب إعلامي بالكلية للإعلان أو جمع المعلومات حول أنشطة خدمة المجتمع، ومن ثم التنسيق مع وحدة الإعلام بالجامعة، ولم يعلم 10.3% بوجود مكتب إعلامي، ونفى 17.2% وجوده.

جدول (5) نسبة موافقة أفراد العينة على العبارات ووصف إستجاباتهم

العبارات	نسبة الموافقة %	وصف الاستجابات
سياسة الكلية حول علاقتها بالمجتمع:		
1-تتضمن رسالة الكلية خدمة المجتمع.	93.1	مرتفعة
2-يقر مجلس الجامعة السياسات الخاصة بالدور الخدمي للكلية.	79.3	متوسطة
3-توجد ميزانية مخصصة لخدمة المجتمع.	27.5	دون المستوى
4-تقوم الكلية بإعداد تقارير سنوية حول الإسهامات التي تقدمها للمجتمع.	69	متوسطة
5-يوجد للكلية موقع على الشبكة العالمية يحتوي معلومات تفصيلية عن هيكلتها وأنشطتها.	93.1	مرتفعة
التفاعل مع المجتمع:		
6-تشجع الكلية هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين على المشاركة في الندوات التي تناقش فيها القضايا المهمة في المجتمع.	96.6	مرتفعة
7-تؤخذ خدمة المجتمع في الاعتبار عند تقييم أعضاء هيئة التدريس.	58.6	متوسطة
8-تتعاون أقسام الكلية مستعينة بخبرة هيئة التدريس على تأسيس جهة دعم للمجتمع أو هيئة خدمة مهنية ذات علاقة	65.5	متوسطة

تابع جدول (5)

مرتفعة	86.2	9-تقدم الكلية برامج تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.
دون المستوى	44.8	10-تقيم الكلية علاقات مع القطاع الصناعي المحلي وأرباب العمل تساعد في تقديم البرامج.
دون المستوى	24.1	11-تقوم الكلية بدعوة أرباب العمل وأصحاب المهن ذات العلاقة للانضمام إلى اللجان الاستشارية التي تنظر في برامج الكلية.
متوسطة	69	12-تقدم الجامعة خدمات بعينها استجابة لاحتياجات المجتمع (في الصحة، وتنمية المشروعات التجارية الصغيرة، ومشاريع التخطيط العمراني، والتعليم).
متوسطة	71.7	13-ترتبط الكلية بصلات مستمرة مع المدارس لتقديم العون في مجال التخصص، وتقديم معلومات عن برنامج الكلية وأنشطتها وفرص التوظيف المستقبلية وأنشطة إثرائية.
دون المستوى	48.2	14-تحافظ الكلية على التواصل مع الخريجين بشكل منتظم واطلاعهم على تطورات الكلية ودعوتهم للمشاركة في أنشطتها.
دون المستوى	44.8	15-تستفيد الكلية من الفرص المتاحة لطلب الدعم المالي من الأفراد أو منظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي والتطوير.
دون المستوى	37.9	16-يتم الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية تشتمل على سجلات لخدمات المجتمع التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات للكلية.

سمعة الكلية:

مرتفعة	82.7	17-توجد لدى الكلية استراتيجية شاملة لتحسين سمعتها في المجتمع المحلي.
متوسطة	51.7	18-تتوافر لدى الكلية توجيهات واضحة حول إعطاء تصريحات للجمهور عن الكلية بأن تقتصر التصريحات على مدير الجامعة وعميد الكلية أو المكتب الإعلامي للكلية.
متوسطة	72.4	19-يوجد بالكلية مكتب إعلامي يتولى مسؤولية تنسيق الاتصال بوحدة الإعلام بالجامعة، ويجمع المعلومات حول أنشطة خدمة المجتمع والإعلان عنها.
دون المستوى	48.2	20-تسعى الكلية إلى استطلاع رأي المجتمع فيها وفي أنشطتها.
متوسطة	69	21-يتم التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا المتعلقة بطريقة عمل الكلية، ويتم ذلك عن طريق مدير الجامعة أو عميد الكلية، أو أحد أعضاء هيئة التدريس المفوض بالتعامل مع مثل هذه الأمور.

6- مناقشة النتائج:

وفيما يتعلق بالدور الخدمي للجامعة، تدل النتائج على اهتمام الجامعة بقطاع خدمة المجتمع على مستوى التخطيط من خلال إقرار السياسات الخاصة بالدور الخدمي للجامعة في رسالتها. إلا أن هذا التخطيط يتطلب وضع آلية تنفيذ و جهة تفعل هذا الدور. وهذا ما أشار له [7] في دراسته، إذ دعا إلى ضرورة توفير الدعم والمساندة لقطاع خدمة المجتمع من قبل الإدارة العليا.

بالنسبة لنسبة الموافقة العالية على تضمين خدمة المجتمع في رسالة الكلية، فلعل ذلك يرجع من وجهة نظر الباحثة- إلى حرص المسؤولين على معرفة رسالة الكلية والتأكد من مدى تضمينها خدمة المجتمع.

أما بالنسبة لوضع خدمة المجتمع في الاعتبار عند تقييم عضو هيئة التدريس، تدل النتائج على حرص الكلية على مشاركة عضو هيئة التدريس في خدمة المجتمع، حيث أشار [8] إلى أن عضو هيئة التدريس مطالب بدور حيوي في تقديم الخدمات المجتمعية ويراعى هذا الدور الحيوي عند اختياره وإعداده وتقييمه. وقد لا يهتم البعض من أعضاء هيئة التدريس بإعلام الكلية بأنشطته لخدمة المجتمع، وبالتالي لا تؤخذ في الاعتبار، كما جاء في إجابة نسبة منخفضة بذلك.

و حول تعاون الأقسام في تأسيس هيئة خدمة مهنية ذات علاقة باحتياجات المجتمع، دلت النتائج على اهتمام الأقسام بالتعاون فيما بينها للإسهام في سد احتياجات المجتمع، وهذا ما يؤيده [8] و [2] و [10] حيث أكدوا على إسهام الجامعة في ربط البحث العلمي باحتياجات قطاع الإنتاج والخدمات في المجتمع؛ حتى لا يحدث تكرار في البحوث. وقد يرجع السبب في قلة ظهور هيئة خدمة مدنية بجامعة طيبة إلى وجود التعاون على مستوى بعض الأقسام دون غيرها.

وبالنسبة لتقديم الكلية برامج تخدم المجتمع واحتياجات واهتمامات أفرادها، جاءت النتائج تؤيد ذلك، مما يدل على اهتمام الكليات بتقديم مثل تلك البرامج.

و عن التعاون في تقديم البرامج مع القطاع الصناعي المحلي وإرباب العمل، أفادت الأغلبية بوجود تعاون، ولكن بقيت أيضاً نسبة كبيرة لم توافق على وجود هذا التعاون، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن بعض التخصصات ليس لها ارتباط بالقطاع الصناعي. ويؤكد [8] أهمية تخصيص أماكن في مؤسسات التعليم العالي لعدد من الشركات والمؤسسات الصناعية لتمكين التفاعل مع الهيئة التدريسية والطلبة والمختبرات. كما أكد [13] على إشراك أفراد المجتمع في فعاليات الجامعة من ندوات ومؤتمرات، وتفعيل التنسيق بين مراكز البحث في الجامعة وخارجها. ويؤيد ذلك ما أورده [9] من ضرورة حث مؤسسات

و حول وجود ميزانية مخصصة لخدمة المجتمع، قد يرجع السبب في عدم العلم بوجودها إلى عدم وجود بنود كافية محددة لميزانية خدمة المجتمع في كل كلية أو أن هذه الميزانية متضمنة تحت بنود بمسميات أخرى وتُصرف في خدمة المجتمع. وبالنسبة لتقديم تقارير لإسهامات الجامعة في خدمة المجتمع، دلت النتائج على وجود تقارير، ولكن لا توجد جهة مخولة بدراسة مثل هذه التقارير والخروج منها بتوصيات، ومتابعة إسهامات الكلية في خدمة المجتمع وتقييم مستوى الكلية في الجودة.

وبالنسبة لما يتعلق بوجود موقع إلكتروني للكلية أو صفحة على الشبكة العالمية تحوي هيكلتها وأنشطتها، جاءت نسبة الموافقة عالية و يدل ذلك على اهتمام الكليات بوجود موقع أو صفحة لها على الشبكة العالمية، وتقوم بتضمينها الأنشطة والفعاليات المقامة في الكلية.

وحول تشجيع الكلية هيئة التدريس والموظفين على المشاركة في الندوات الخاصة بقضايا المجتمع، يدل ارتفاع نسبة الموافقة على اهتمام الكليات في جامعة طيبة بتشجيع مشاركة هيئة التدريس في خدمات و أنشطة تتناول قضايا المجتمع. وقد أكد [8] و [13] على ضرورة السماح لأعضاء هيئة التدريس بالعمل في الشركات مدد محدودة، بهدف التعرف على مشكلات الصناعة في الواقع، ونقلها للجامعة لتكون مداراً للبحوث. و ضرورة توعية المجتمع بقدرات الباحثين بالجامعة على التعامل مع مشاكله. ولكن مع وجود مثل هذا التشجيع إلا أن مستوى التفاعل مع المجتمع لا يرقى إلى المأمول وقد يرجع ذلك إلى الأعباء التدريسية لعضو هيئة التدريس داخل الجامعة. حيث أشار [8] إلى أهمية الوقوف على المعوقات التي تحول دون قيام عضو هيئة التدريس بدوره في خدمة المجتمع على الوجه الأمثل، والدعوة إلى اقتراح الحلول لتفعيل ذلك. وذلك ما أشارت له الباحثة في التصور المقترح لبرامج خدمة المجتمع.

المجتمع، وتؤيد هذه النتيجة ما أورده [14] في دراسته، من وجود معوقات لتنشيط البحث العلمي ترتبط بنواحي مالية وفنية وتنظيمية. وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود خطة واضحة للتعاون مع المجتمع توضح كيفية الاستفادة من جهاته المختلفة لدعم البحث العلمي بالجامعة.

أما بالنسبة لسجلات خدمات المجتمع المقدمة للكلية، أشارت النتائج إلى حاجة الكليات إلى توثيق نشاطها في خدمة المجتمع بقاعدة بيانات مركزية، يشرف عليها متخصصين يقومون بتحديثها باستمرار.

وحول وجود استراتيجية شاملة للكلية لتحسين سمعتها في خدمة المجتمع المحلي، دلت النتائج على اهتمام الكلية بوضع استراتيجية لتحسين سمعتها في خدمة المجتمع.

وحول اقتصار التصريحات عن الكلية على مدير الجامعة وعميد الكلية أو المكتب الإعلامي أفادت نسبة متوسطة من عينة الدراسة بوضوح توجيهات الكلية حول إعطاء أي تصريحات والتأكيد على أنها من صلاحيات مدير الجامعة أو عميد الكلية أو المكتب الإعلامي، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما، مما يتطلب نشر الوعي بمثل هذه التوجيهات.

وعن وجود مكتب إعلامي بالكلية للإعلان أو جمع المعلومات حول أنشطة خدمة المجتمع، ومن ثم التنسيق مع وحدة الإعلام بالجامعة، وقد يرجع التباين في آراء العينة إلى وجود هذا المكتب في بعض الكليات وافقار البعض الآخر إلى وجوده.

وحول سعي الكلية لاستطلاع رأي المجتمع فيها وفي أنشطتها، أشارت النتائج إلى الحاجة إلى التأكيد على حاجة الكليات إلى الوعي بأهمية رأي المجتمع فيها و في أنشطتها لخدمته، ودور هذا الرأي في رفع مستوى الجودة فيها.

وحول التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا والموافقة على أن مدير الجامعة وعميد الكلية موضوعيين في تعاملهم مع

القطاعات الإنتاجية والخدمية في الاستثمار في مجال البحث والتطوير، والاستفادة من ما يتوفر في المؤسسات البحثية من خبرات بشرية وتجهيزات معملية.

وحول قيام الكلية بدعوة ارباب العمل واصحاب المهن للانضمام إلى اللجان الاستشارية التي تنظر في برامج الكلية، وهو ما تعتمد عليه جامعة نيومكسيكو الحكومية وفقاً لما أورده [3]. ولا تجد الباحثة ما يبرر ارتفاع نسبة من لا يعلم بوجود مثل هذا الإجراء، سوى عدم وجود مثل هذه الاجراءات لدى بعض الكليات، اذ لو كانت موجودة فيفترض ان أول من يعلم أو يقوم بها هم رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العمداء. وقد تكون نسبة الموافقة محدودة لدى بعض الكليات.

وبالنسبة لتقديم خدمات في الصحة والمشروعات الصغيرة والتخطيط العمراني والتعليم، دلت النتائج على أن الجامعة تسهم في خدمة المجتمع في بعض الجوانب الصحية والتعليم والعمران. مما يدل على أن بعض الكليات تسهم بطبيعة الحال في خدمة المجتمع تبعاً لتخصصاتها كالتربية والكليات الصحية وكليات الهندسة.

أما ارتباط الكليات بالمدارس وتقديم العون وفرص التوظيف والأنشطة الإثرائية. دلت النتائج على أن الخدمات التي تقدمها الجامعة هي في الغالب تقدم للمدارس. وقد يرجع السبب في ذلك إلى سهولة الوصول إليها وطبيعة الخدمة التي تقدم فيها. وبالنسبة لتواصل الكلية مع الخريجين بشكل منتظم وإشراكهم في الأنشطة، دلت النتائج على وجود متابعة محدودة للخريجين وإشراكهم في الأنشطة، وقد يتم ذلك بواسطة وكالة الخريجين المستحدثة عام 1432هـ والتابعة لعمادة شؤون الطلاب، وهي في بدايات عملها.

وحول مدى استفادة الكلية من فرص الدعم المالي من الأفراد ومنظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي والتطوير. دلت النتائج على عدم استفادة الأغلبية من فرص الدعم المالي من

وبناء عليه فإن البرنامج المقترح من قبل الباحثة يمكن أن يتضمن تفعيل الإجراءات التالية:

- زيادة الموارد الذاتية للجامعة، بإنشاء وحدات ذات طابع خاص تخدم المجتمع المحلي إلى جانب خدمة قطاعات الجامعة. وفي نفس الوقت تستخدم هذه الموارد لخدمة المجتمع؛ حيث أشارت النتائج إلى اختلاف في الرأي حول وجود ميزانية مخصصة لخدمة المجتمع.

- شراكة مجتمعية مزدوجة: تقوم بها وحدة من مهامها التواصل مع المؤسسات الحكومية والخاصة في المجتمع، وترسيم العلاقة معها من خلال عقود تتناسب مع احتياج المؤسسة وإمكانات الجامعة المادية والبشرية، وتعود بالنفع على المجتمع. حيث أشارت نتائج محور التفاعل مع المجتمع إلى حرص الجامعة على تقديم ما يخدم احتياجات واهتمامات المجتمع المحلي وأفراده، كما وجدت الدراسة أن بعض الكليات تقدم برامج بالتعاون مع القطاع الصناعي في المجتمع المحلي، ولتعميم هذا التعاون على جميع كليات الجامعة، تم اقتراح بعض الجهات لبناء شراكة معها:

- جمعية أطباء طيبة الخيرية.
- الشؤون الصحية بالمدينة.
- الجمعية السعودية لطب الأسرة والمجتمع.
- أمانة المدينة المنورة.
- المستودع الخيري.
- الجمعية الخيرية للخدمات الاجتماعية.
- ديوان الخدمة المدنية.
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.
- إدارة المرور بالمدينة المنورة.
- لجنة الحج بالمدينة المنورة.
- صندوق الموارد البشرية.
- البنك السعودي للتسليف والادخار.

القضايا المتعلقة بطريقة عمل الكلية ومهتمين بذلك، يدل ذلك على وعي القيادات في تناول قضايا الكليات واهتمامهم بها.

وختاماً لما تم عرضه من نتائج وتفسيرها؛ فالمحاور والعبارات السابقة هي المؤشرات التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وقد تكون خطة الكليات والجامعة هي السعي لتطبيق هذه المؤشرات ومحاولة تحقيقها للوصول إلى الجودة والاعتماد، وفي سبيل ذلك وضعت الباحثة تصوراً مقترحاً لبرنامج خدمة المجتمع بالجامعة.

ثانياً: بالنسبة للسؤال الثاني والذي ينص على: ما التصور المقترح لبرنامج قطاع خدمة المجتمع وفق

وجد من استقراء واقع الفعاليات والخدمات التي تقدمها الجامعة و مقارنة استجابات العينة على الاستبيان، ما يلي:

1- أن من أكثر الخدمات التي تقدمها جامعة طيبة للمجتمع عبارة عن فعاليات منفصلة لا تندرج تحت برنامج متكامل.

2- أن الخدمات التي تقدمها الجامعة لا تأخذ الطابع الرسمي، مما يجعلها قابلة لأن تلغى لأي سبب.

3- توجد فجوة بين ما ترغب الكليات في تنفيذه من خدمات للمجتمع وبين ما هو منفذ فعلاً. ففي حين ترغب بعض الكليات في الشراكة المجتمعية؛ إلا أن بعض الكليات انشغلت بالمهمة الأولى للجامعة (التدريس) عن تقديم الخدمة للمجتمع.

4- أداء عضو هيئة التدريس لا يؤخذ في الاعتبار أحياناً عند تقييم أدائه، كما أن العبء التدريسي والحرص على إكمال نصابه التدريسي، يعد من الصعوبات التي ينبغي النظر فيها، بأن تحسب خدمة المجتمع التي يقدمها العضو من ضمن نصابه التدريسي.

5- عدم وجود عمادة مخصصة لخدمة المجتمع، أو مركز أو وحدة يتم من خلالها تفعيل خدمة المجتمع، ومتابعتها بشكل مباشر ومستمر.

أ) إنشاء مكتب لمتابعة الخريجين والتعرف على أحوالهم ومستوى أدائهم في العمل ومشكلاتهم واحتياجاتهم التدريبية، والتخطيط لمقابلتها بما يناسبها من تنمية مهنية.

ب) تحديد ساعات للطلبة لخدمة المجتمع من خلال التواصل مع مركز خدمة المجتمع بالجامعة، بحيث يشترط ذلك للتخرج من الجامعة. على أن تكون المشاركة بجدول منظم قائم على التواصل مع الجهات المختلفة بالمجتمع واحتياجاتها ومطالبها. ومثال ذلك تشكيل جماعة أصدقاء بنك الدم في كل كلية مع تخصيص سجل بيانات كل طالب لحين الحاجة إليه. ويتم تضمين كل ذلك في تقارير الكليات لخدمة المجتمع.

ج) عقد شراكة مع الجهات الداعمة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، ونشر ثقافة العمل الحر، عن طريق البرنامج التوعوي المذكور آنفاً.

د) عقد شراكة مع مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة لتقديم الخدمات العامة والبحثية لها، ومن ذلك برنامج لرعاية المسنين: صحياً، نفسياً، مادياً).

هـ) إنشاء مكتب توظيف تعاوني بالجامعة على علاقة وطيدة بلجنة المناهج، ويقوم ببناء علاقات مع أصحاب العمل، وتسجيلهم على الموقع الإلكتروني للجامعة. وتخصيص ملتقى للتوظيف تنظمه كل كلية يدعى إليه جميع الخبراء وأصحاب العمل وأصحاب المصانع؛ لإطلاع الطلبة على ما تقدمه مؤسساتهم لتحفيزهم على العمل لديهم بعد التخرج من الجامعة.

و) نشر ثقافة العمل التطوعي والتشجيع عليه؛ بتشكيل جماعة خدمة المجتمع في كل كلية، يوكل إليها العمل في مجال خدمة المجتمع.

7- التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

1- تفعيل خدمة المجتمع من خلال البرنامج المقترح.

- بالإضافة إلى ذلك تقترح الباحثة تضمين عدد من البرامج لقطاع خدمة المجتمع منها:

أ) برنامج توعوي: لتأصيل الاهتمام بالإعلام البيئي لدى الطلبة ومنسوبي الجامعة؛ يتألف من خطة مدروسة ومحددة المواعيد تتضمن محاضرات وندوات توعوية، يُدعى لها ذوي العلاقة من خارج الجامعة، ويعلن عنها لكافة أفراد المجتمع، على ألا تكون مقتصرة على الأنشطة الطلابية أثناء الدوام الرسمي للجامعة. ويسهم ارتباط الجامعة مع المدارس في تقديم الأنشطة الإثرائية (ورد في المحور التفاعل مع المجتمع) في تقديم البرامج التوعوية المقترحة.

ب) برنامج خدمي: يتألف من جدول يتضمن إمكانية الاستفادة من مرافق الجامعة في إقامة الفعاليات التي يمكن إقامتها داخل الجامعة من قِبل جهات خارجية حكومية أو أهلية. مما يعمل على توثيق العمل الخدمي حيث اختلفت الآراء في نتائج الدراسة حول وجود سجلات خدمة مجتمع للكلية.

ج) برنامج محروس ومقنن للتدريب الوظيفي والتنمية الشخصية: يتم التواصل فيه مع مؤسسات المجتمع والمدارس لتقديم التدريب أثناء الخدمة لموظفيها، على أن يتم ذلك من خلال ترشيحات عادلة. كما تعقد دورات التنمية البشرية التي تساعد في تنمية الشخصية لجميع أفراد المجتمع الراغبين في التنمية الذاتية وليس الموظفين فقط.

د) برنامج استشارات و أطروحات وحلول اجتماعية وتربوية ومهنية: يتم ذلك من خلال مكتب استشارات بالجامعة يقدم استشارات مهنية من المتخصصين بالجامعة كل حسب تخصصه. على ألا تقل درجة المستشارين عن الدكتوراه، ولديهم من السمات الشخصية التي تخدم هذا المكان ولا يكون اختيارهم شرفياً أو لإكمال نصاب ساعات العمل.

- علاوة على ذلك فإنه من الضروري تفعيل دور الطلاب في خدمة مجتمع الجامعة والمجتمع المحلي وذلك من خلال:

- 2- إيجاد مركز أو عمادة لخدمة المجتمع في جامعة طيبة، بحيث تتضمن مسؤوليتها تشكيل لجان مختلفة في الكليات لأداء المهمة. أو إنشاء وكالة لخدمة المجتمع ضمن الهيكل التنظيمي لكل كلية، تنفذ الخطة الاستراتيجية للجامعة في مجال خدمة المجتمع في ضوء طبيعة التخصصات بالكلية. مع وجود هيكل إداري يتبع الوكالة مصنفاً وفق طبيعة العمل والمهام الموكلة له.
- 3- تعزيز دور الجامعة في المجتمع من خلال حث مؤسسات المجتمع الحكومية والخاصة على إقامة شراكة مع الجامعة، من خلال برامج التوعية ووسائل الإعلام، والإعلان عن كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لهذه المؤسسات.
- 4- عقد المحاضرات والندوات بالجامعة لغرس حب العمل لدى الطلبة وتنمية إحساسهم بمشكلات مجتمعهم وتوعيتهم بأهمية الإسهام في حلها، وتخصيص مجتمع المدينة بالدرجة الأولى لمكانته كما في الحديث النبوي الشريف، ووضع الحوافز التشجيعية لهم.
- 5- الاهتمام بالتنسيق مع القطاع الحكومي والخاص في تحديد احتياجاته من الجامعة. والعمل على توزيع الأبحاث العلمية المناسبة لكل قطاع لتطبيقها على أرض الواقع والإشراف على تنفيذها.
- 6- إيجاد آلية للتعاون بين الجامعة ومؤسسات المجتمع، تحكمها لوائح وأنظمة. و دعم البحوث العلمية بما يسهم في تحقيق أهداف التنمية.
- 7- إنشاء مرافق للجامعة مثل مجمع رياضي ترفيهي ويسمح لأفراد المجتمع بارتياحه.

المراجع

- [1] المليص، سعيد محمد (2001). "التعليم العالي في دول الخليج، واقعه ومشكلاته"، المؤتمر الإقليمي العربي التحضيري للمؤتمر العالمي حول التعليم العالي. بيروت 4-7 ذي القعدة 1418هـ / 2-5 مارس 1998م، رسالة الخليج العربي عدد 81 السنة 22
- [2] باشيوة، الحسن عبد الله (2005). *أتمودج رياضي لمقارنة وتحسين نوعية و فاعلية برامج التعليم العالي في الجامعات الجزائرية*. جامعة بجاية الجزائرية - الجامعة الاردنية (عمان- الاردن)
- [3] سورنسن، تشارلز دبليو: فيرست بو، جولي أ: موين، دايان م (2006). *التميز في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي*، ترجمة سمة عبدربه، العبيكان.
- [4] أبو مغلي، سميح (1997). *قواعد التدريس في الجامعة*. ط1 دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- [5] الدجاني، أحمد صدقي (2009) "رسالة الجامعة في خدمة المجتمع". *مجلة المعرفة الأرشيفية*، العدد 41.
- [6] حسين، سلامة عبدالعظيم (2006). *ضمان الجودة والاعتماد في التعليم*. الدار الصولتية للتربية. 1426هـ.
- [7] عبدالشافي، عصام محمد (2010). "المسؤولية الاجتماعية: قراءة في الأبعاد والدلالات التأصيلية"، بحث مقدم للمؤتمر العالمي الحادي عشر للندوة العالمية للشباب الإسلامي، الشباب والمسؤولية الاجتماعية. جاكارتا 2-4/10.
- [8] عامر، طارق عبدالرؤوف (2007). *تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة*. رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة الأزهر. القاهرة.
- [9] السويل، محمد ابراهيم (2009). "تحديات قيام الشراكة المجتمعية الفاعلة في مجال البحث العلمي في المملكة العربية السعودية تجربة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية"، ورقة عمل مقدمة في برنامج جلسات منتدى الشراكة المجتمعية في مجال البحث العلمي: آليات مقترحة لدعم الشراكة المجتمعية للبحث العلمي. جامعة الإمام محمد بن سعود.
- [10] الحايص، عبدالوهاب جودة (2009). "الشراكة المجتمعية في مجال البحث العلمي وتحدياتها بسلطنة عمان". *منتدى الشراكة المجتمعية*. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض. 25-27 مايو.
- [11] بيرك، جوزيف سي. وآخرون (2006). *تحقيق المسؤولية في التعليم العالي: الموازنة بين الحاجات العامة والأكاديمية ومتطلبات السوق*. ترجمة أسامة محمد إسبر. العبيكان.
- [12] رشاد، عبدالناصر محمد (2004). "أداء الجامعات في خدمة المجتمع وعلاقته باستقلالها: دراسة مقارنة في جمهورية مصر العربية والولايات المتحدة الأمريكية والنرويج" رسالة دكتوراه. كلية التربية جامعة عين شمس.
- [13] الملحم، عبد العزيز والمبارك، عبد الحميد (2004). "مدى خدمة البحث العلمي في الجامعات للمجتمع: البحوث الزراعية في جامعة الملك فيصل نموذجاً" ندوة آفاق البحث العلمي في الوطن العربي. الرياض.
- [14] كسناوي، محمود محمد (2001). "توجيه البحث العلمي في الدراسات العليا في الجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية". ندوة الدراسات العليا بالجامعات السعودية: توجهات مستقبلية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، أبريل.

THE REALITY OF COMMUNITY SERVICE DEPARTMENT IN TIBA UNIVERSITY IN LIGHT OF QUALITY STANDARDS FROM LEADERSHIPS POINT VIEWS

Maha Abduljabar Alyamani

Faculty of Education – Tiba University

Abstract

The Universities, as higher education institutions, are among the main pillars for developing communities. The first and main job of these institutions is to produce skilled manpower, and the second job is to conduct scientific research. Furthermore, there is a third responsibility, as a consequence of the open strategy toward the community, which is the community service. This job of the university helps to develop a sustained commitment to community that can achieve quality in the provided service. This study tackled the current situation of the community service programs at Taibah University compared to the quality standards of the National Commission for Accreditation and Assessment, in order to suggest a future plan based on quality standards. The study questions are: From the leadership point of view, and based on the quality standards of the National Commission for Accreditation and Assessment, to what extent the community service sector at Taibah University is taking into account the criteria of good performance in community service? Based on both, the results of monitoring the current situation, and the quality standards of the National Commission for Accreditation and Assessment, What is the proposed program for the community service sector at Taibah University? The study has a descriptive nature, as it described the quality of current situation of community service at Taibah University and suggesting a program for community service, based on the quality standards. A questionnaire has been designed to achieve the objectives of the study.

Keywords: Tiba University, Community Services, National Quality Standrads