

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

إبراهيم بن زيد بن حمد الفحيلة*

الملخص _ هدف البحث الحالي إلى تحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية من خلال: التعرف على أبرز النماذج الدولية في التميز التنظيمي وتحليل معايير نموذج التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، وتشخيص واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، والكشف عن المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، تقديم توصيات ومقترحات لتحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثنائي، والمنهج الوصفي المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، وقد تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (440) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية خلال فترة إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1437/1438هـ، ولمعالجة البيانات إحصائياً تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، ومعامل ارتباط (بيرسون)، ومعامل ثبات (ألفا كرونباخ)، والانحراف المعياري. وكان من أهم النتائج التي توصل إليها البحث ما يلي: فيما يتعلق بواقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بينت النتائج ما يلي: كشفت النتائج أن واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية متوسط حيث بلغ (2.74 من 5) وأبرز ملامح توفره تمثلت في توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بدرجة متوسطة بمتوسط (3.00 من 5.00). وفيما يتعلق بالمعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بينت النتائج ما يلي: أن عينة البحث موافقون بشدة على المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (4.21 من 5.00). بناءً على ما أسفرت عنه النتائج، قدم الباحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يؤمل أن تؤدي إلى تحقيق التميز التنظيمي للمسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية المجتمعية، التنمية المستدامة، التميز التنظيمي، تحسين الأداء.

* رئيس قسم الإدارة والتخطيط التربوي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المملكة العربية السعودية.

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

القائمة وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية الحديثة وزارة التعليم العالي [5]، إلا أن الدراسات تؤكد على وجود فجوة بين الإطار التشريعي التنظيري وبين الممارسات الفعلية التطبيقية جراء الفجوة الحاصلة بين هذه الجامعات ومؤسسات المجتمع المحلي والذي تسبب في تطبيق منقوص لم يصل إلى المستويات المأمولة أو التطلعات المجتمعية التي تنتظر من الجامعات أدوراً أكثر فاعلية وتأثيراً [7,8,9].

إن معطيات العصر الحديث التي تتجدد وتتطور بشكل يفوق المحاولات الرامية إلى مواكبة هذه التوجهات العالمية في أهمية تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية لربط قضايا المجتمع وتعزيز ارتباطها بمؤسسات التعليم العالي في دول الخليج يجعل هذه الفجوة تنامي بشكل متزايد في ظل غياب الوعي بأهمية هذا المفهوم لاسيما مع ندرة البحوث والدراسات التي تناولته من حيث المفهوم، الأمر الذي جعل هذه الممارسات تفتقد إلى معايير التميز التنظيمي الذي يجعل هذه الجامعات قادرة على تحقيق أداء أفضل لموظفيها، وتقديم خدمة متميزة من خلال تطوير آليات عملها وبما ينعكس بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي والاجتماعي ويحقق فعالية عملياتها وإجراءاتها، وتستظل كل محاولات التطوير والتحسين قاصرة مالم ترتبط عملياتها بنماذج علمية قائمة على محكات للتميز التنظيمي لرفع مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية من خلال برامج عمل مستمدة من الاستراتيجية الشاملة للمنظمة والاستفادة من معايير وتطبيقات التميز التنظيمي توجهاً لعمليات التطوير وترشيداً للوقت وتصحيحاً للارتجالية والمحاولات التقليدية واستجابة للخطط التنموية السعودية التي تنادي بمعايير الأداء ومعايير القياس والتقويم لترسيخ وبناء متطلبات المجتمع المعرفي وتحقيق التنافسية من خلال إنتاج المعلومات والمعارف والتقنيات المتطورة بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة النوعية ونشر ثقافة التميز لتطوير النظم الإدارية ومكوناتها في جميع منظمات العمل الحكومية (خطة التنمية التاسعة، 2010-2014)، إن معايير التميز تكفل مجموعة من التوجهات الإدارية تشترك فيما بينها لبناء ثقافة تنظيمية داعمة لفرص التميز والتفوق وتنميتها، وتعزيز الأنماط السلوكية التي تستهدف توفير أفضل الظروف والآليات والأدوات للأداء والالتزام بمواصفات تتسم بالجودة الشاملة تتحقق من خلال فلسفة إدارية تستهدف استثماراً أفضل لإمكانات المنظمة ومواردها والوفاء بمتطلبات المستفيدين والعمل على تلبية رغباتهم وتوقعاتهم [10,11,12,13].

ولأن أهم المعوقات التي تحول دون تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية في مؤسسات التعليم العالي تتمثل في غياب معايير ومؤشرات علمية تقيس الأداء وفق نماذج تتسم بالمعيارية فإن مشكلة البحث الحالية تتمثل في السعي نحو تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية.

أ. أسئلة الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

ما أبرز النماذج الدولية للتميز التنظيمي؟

1. المقدمة

في ظل التغيرات والتحويلات العالمية المتسارعة تمثل مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة على صعيد تقدم المجتمعات ونموها، وثمة اتفاق عام سائد في الأدبيات المرتبطة بالتعليم الجامعي -محلياً وعالمياً- على أن الجامعة منوط بها ثلاث وظائف رئيسية، هي: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. وعلى الرغم من أن وظيفة خدمة المجتمع تحتل الرتبة الثالثة في هذا التصنيف، إلا أن ثمة توجهًا عامًا يذهب إلى أنها يجب أن تغدو الوظيفة الأولى بل والقائدة للتعليم الجامعي.

إن رسالة الجامعات في الوقت الراهن تقوم بدور بالغ الأهمية في حياة الأمم والشعوب على اختلاف مراحل تطورها، إذ لم تعد مقتصره على الأهداف التقليدية من حيث البحث عن المعرفة والقيام بمهام المدخلات التعليمية عند الدارسين، بل امتدت الرسالة لتشمل كافة الجوانب العلمية والتنفيذية والتنموية والمجتمعية، الأمر الذي أوجب على الجامعة المعاصرة التفاعل مع المجتمع لبحث حاجاته وتوفير متطلباته، فالتنمية الشاملة والتعليم الجامعي يهدفان بشكل رئيس إلى كل ما يخدم المجتمع من جميع جوانبه بما يحقق له التقدم [1].

ومواكبة لهذه الأدوار الجديدة التي فرضتها معطيات العصر الحديث فقد انتقل مفهوم المسؤولية المجتمعية من المنظمات الربحية ليصبح اتجاهًا حديثاً في الأوساط التعليمية وليكون أحد القضايا المهمة والمؤثرة في مؤسسات التعليم العالي كونها تقوم على التزام أخلاقي مستمر واسع المفهوم وشامل يؤثر على جميع الخطط والقرارات داخل الجامعات وتنعكس على جميع أهدافها ووظائفها تركز على خدمة المجتمع [2,3].

وقد أوصت العديد من الدراسات بضرورة تبني المسؤولية المجتمعية في الجامعات وزيادة تفعيلها في المجتمعات المحلية، وهو ما دعا الكثير من الجامعات إلى تضمينها في الاستراتيجيات والخطط كجامعة أوهايو ومعهد ماتساشوتس للتقنية في الولايات المتحدة الأمريكية وجامعة ماسترخت في هولندا وجامعة دومنتيري في المكسيك دليل المؤتمر الدولي للتعليم العالي [4]. وبناء عليه فقد أطلقت وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية مبادرتها "تعزيز المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية" لتحقيق التنمية المستدامة وضمان بقاء الجامعة وتكيفها مع المسؤولية المجتمعية كعامل استراتيجي يساعدها في تحقيق رسالتها وتحسين صورتها وتعزيز قيمتها المؤسسية والأخلاقية أمام المجتمع وزارة التعليم العالي [5]، وتفاعلاً مع هذه المبادرة فقد دخل مفهوم المسؤولية المجتمعية إلى الجامعات السعودية ومنها جامعة المجمعة التي نظمت ملتقى علمياً بعنوان "ملتقى الجامعات الخليجية والمسؤولية الاجتماعية رؤى استراتيجية وممارسات فاعلة" لتشخيص التحديات والصعوبات التي تواجه الجامعات والمجتمعات المحلية في تحقيق المسؤولية المجتمعية [6].

2. مشكلة الدراسة

في حين أن تبني الجامعات للمسؤولية المجتمعية يُبني أدوار الجامعات في مجتمعاتها المحيطة، ويعزز روح المسؤولية لدى أفراد المجتمع ومؤسساته، ويكشف قنوات التواصل بين الجامعات ومؤسسات وأفراد المجتمع المحلي، كما يُسهم في تحسين البرامج والمشروعات المجتمعية

إبراهيم الفحيلة

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

عملها وبما ينعكس بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي والاجتماعي ويحقق فعالية عملياتها وإجراءاتها" [14].

ويعرفه الباحث بأنه: قدرة الجامعات السعودية على تحقيق أعلى مستويات الإنجاز من خلال مجموعة من الأنشطة والأساليب والممارسات بهدف تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة والفاعلية. أدبيات الدراسة:

3. الإطار النظري

المبحث الأول: المسؤولية المجتمعية:

إن مساهمة مؤسسات التعليم العالي في المجتمع تتوافق مع الهدف الرئيس لمثل هذه المؤسسات بما تتيحه من تعليم وتأهيل مجتمعي مشاركة في تنمية شاملة للمجتمع، وبما تحققه من التزام مستمر للرقى بالمستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي لأفراد المجتمع، والمساهمة في إيجاد حلول فاعلة للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية أداءً لرسالتها في تحقيق أهداف الدولة التنموية، وانسجاماً مع الاتجاهات العالمية، واستجابة لمتطلبات المجتمع وتوقعاته من هذه المؤسسات التعليمية في إحداث تنمية إنسانية مستدامة.

لم يكن مفهوم المسؤولية المجتمعية متداولاً في النصف الأول من القرن العشرين، وهو ما يفسر تفاوت الأدبيات النظرية في تناول مفهوم المسؤولية المجتمعية نظراً لتعدد المنطلقات التي يتم من خلالها تعريف المسؤولية الاجتماعية، حيث يتم تناولها من مدلول أخلاقي، وتنظيمي، وإداري، واقتصادي، كما تعرفها بعض الأدبيات وفق مداخل متعددة منها المدخل الإداري، والمدخل البيئي، والمدخل الكلاسيكي العام.

رغم هذا التعدد يمكن إيجاد خطوط عريضة تجمع هذا المفهوم، فقد عرفها (durker) على أنها " التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وإيجاد فرص عمل وحل مشكلات الإسكان والمواصلات وغيرها" [15].

ويعرفها (karoll) بأنها " التزام المنظمة بتسليط الضوء على المجتمع الخارجي خلال صنع القرارات لإيجاد التوازن بين أرباح المنظمة وانعكاس هذه الأرباح على فوائد تمنح للمجتمع" ضيفاً [16]، فيما يرى مجلس الأعمال العالمي [17] بأنها " الالتزام المستمر بالعمل والتصرف بشكل أخلاقي في المساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين قوى العمل والمجتمع بشكل عام"، وهو التعريف الذي يتقارب مع الحموي [18] الذي يرى بأن المسؤولية المجتمعية هي " ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفير الدعم التام للتنمية المستدامة في أبعادها الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية".

ويمكن تعريف المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية بأنها جميع الأنشطة التي تقوم بها الجامعات وتقدم من خلالها مجموعة من الخدمات للمجتمع من خلال وظائفها الرئيسية التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع بما يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وفق التزام أخلاقي وقيمي نحو المجتمع الذي تعمل فيه.

وبناء على هذا التعدد المفاهيمي للمسؤولية المجتمعية فقد تعددت المفاهيم أيضاً في طريقة تناولها في الجامعات، وهو تعدد مرتبط بتحديد ماهية المسؤولية المجتمعية المرتبطة بأدوار الجامعات سواء كانت هذه

ما معايير نموذج التميز التنظيمي الملازم لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية؟

ما واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية؟

ما المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية؟

ما التوصيات والمقترحات لتحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية؟

ب. أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية من خلال:

التعرف على أبرز النماذج الدولية في التميز التنظيمي.

تحليل معايير نموذج التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

تشخيص واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

تقديم توصيات ومقترحات لتحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

ج. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذا البحث من خلال الجوانب التالية:

أهمية تطوير مؤسسات التعليم العالي بما ينسجم مع خطط التنمية السعودية والتوجهات العالمية لتفعيل المسؤولية المجتمعية بما يفي بمتطلبات المجتمع وأهدافه التنموية المستدامة.

تقديم توصيات ومقترحات لتحقيق التميز التنظيمي بما ينسجم مع البيئة المحلية لتفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

د. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: عرض أبرز النماذج الدولية للتميز التنظيمي وتحليلها لتقديم نموذج التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية. كذلك تقديم توصيات ومقترحات لتحقيق التميز التنظيمي لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

الحدود المكانية: جامعات في المملكة العربية السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك سعود، جامعة أم القرى، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

هـ. مصطلحات الدراسة

المسؤولية المجتمعية: " التزام الجامعة بتقديم مجموعة من المبادئ والقيم وممارستها من خلال وظائفها الرئيسية المتمثلة في التدريس والبحث العلمي والشراكة المجتمعية والإدارة المؤسسية" [4].

ويعرفها الباحث بأنها: جميع الأنشطة التي تقوم بها الجامعات وتقدم من خلالها مجموعة من الخدمات للمجتمع من خلال وظائفها الرئيسية التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع بما يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وفق التزام أخلاقي وقيمي نحو المجتمع الذي تعمل فيه.

التميز التنظيمي: " قدرة المنظمات الحكومية على تحقيق أداء أفضل لموظفيها، وخدمة متميزة لمتلقي الخدمة وذلك من خلال تطوير آليات

الأسمو الشمالية [11]. وتشير الأدبيات التي تناولت هذا المفهوم إلى عدة تعريفات، وهذا التعدد يعكس مدى أهمية هذا المفهوم حيث يُعرف بوركهارت [23] التميز التنظيمي بأنه: "سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة، التي يسبقها التخطيط الإستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف، وكفاية المصادر والحرص على الأداء"، فيما عرّفه مكجرجور [24] أيضاً بأنه "كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز الإنجاز ويقويه داخل المنظمة، ويتضمن العديد من قوى العمل التي تشكل هيكل المنظمة"، ويشير أحمد [25] إلى أن النظرة الدقيقة لمصطلح التميز على المستوى المنظمي توضح أن كينونته تؤسس على المنحى المنظمي، حيث إن التميز ينطوي على تحقيق الجودة الفائقة للمنظمة بكافة جوانبها التنظيمية، وفي الوقت ذاته ينحو التميز إلى تحقيق إنجاز غير مسبوق سواءً على مستوى المنظمة ذاتها أم على مستوى مثيلاتها، وتعرفه السالم [26] بأنه: "مجموعة من الأنشطة والأساليب والممارسات التي يتم القيام بها داخل المنظمة، والتي تهدف إلى تفوق الأداء وتحقيق نتائج ذات كفاءة وفاعلية عالية"، على أنه وإن اختلفت النظرة في تحديد المفهوم إلا أن المعنى متقارب وهو التفوق المستمر في الأداء التنظيمي، وتحقق أعلى مستويات الإنجاز سواءً على المستوى الفردي، أو الجماعي أو المنظمي، ومن خلال ذلك فإن الباحث يعرفه في سياق هذا البحث بأنه قدرة الجامعات السعودية على تحقيق أعلى مستويات الإنجاز من خلال مجموعة من الأنشطة والأساليب والممارسات بهدف تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة والفاعلية.

إن الإطار الفكري لمفهوم التميز في حيز التطبيق يشتمل على عدد من العناصر من أهمها: وضوح الأهداف والغايات واعتبارها محكات قياس للأداء وتقويم النتائج، والتعايش الإيجابي بين المنظمة والمناخ المحيط، وأهمية القيادة الإدارية الاستراتيجية ذات القدرات المعرفية المتطورة، واعتماد منهجية إدارية متفوقة تربط هذه العناصر بأداء المنظمة، وتقدم الإطار الفعال للتنسيق بين مختلف عناصر الأداء لاستثمار الفرص وتجنب المهددات، واستثمار الموارد بفاعلية مع ربط المدخلات بالمرجرات وفق أسس واضحة قابلة للقياس، وبناء نظام معلوماتي قادر على تتبع المؤشرات الدالة على تقدم الأداء وتوقع المشاكل، والتنبؤ بالفرص والمعوقات، بالإضافة إلى استثمار العلاقات مع البيئة وتوظيفها من أجل تعظيم فرص المنظمة للوصول إلى غاياتها وأهدافها.

يهدف التميز التنظيمي إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال رفع مستويات الخدمة، ونشر تطبيقات إدارة التميز التنظيمي ومبادئها، والعمل على تصميم أفضل التطبيقات في الأداء التنظيمي، وتشجيع المنافسة والتعاون الإيجابي ودعمها، وتحقيق التوازن بين الأنشطة والنتائج، وتقديم الخدمة أو المنتج بطريقة متميزة ضمن بيئة تنافسية عالية، وبناء علاقات متميزة مع المجتمعات المحلية والدولية مع دعم الاستقلالية والحرية الفردية والتنظيمية [13,25,27].

تتمثل مفاتيح التميز التنظيمي في مجموعة التوجهات الإدارية التي تشترك في بناء ثقافة تنظيمية محابية لفرص التميز والتفوق وتنميتها، وتعتبر تلك التوجهات الإدارية عن أنماط سلوكية متفوقة تستهدف توفير أفضل الظروف والآليات والأدوات للأداء الذي يلتزم بمواصفات ومتطلبات الجودة الشاملة والمتوافق مع رغبات وتوقعات العملاء، وهي في

الأدوار اقتصادية أو بيئية أو أخلاقية أو تربوية، ولعل نموذج كارول قدّم أبعاداً تتناسب مع دور مؤسسات التعليم العالي حيث اشتمل على البعد الأكاديمي، والاقتصادي، والقانوني، والأخلاقي، وبهذا يتضح الفرق بين تطبيق المسؤولية المجتمعية في المنظمات بشكل عام وبين تطبيقها في الجامعات بشكل خاص، وهو اختلاف نابع من الدور الذي تقدمه كل منهما للمجتمع، حيث تُقدم المسؤولية في المنظمات من زاوية منع الضرر أو تعويضه، بينما تُقدم في الجامعات وفق منظور فلسفي أخلاقي تربوي، وهو ما يؤكد التقرير القومي لرابطة الجامعات الأمريكية AAC&U الذي ربط بين أهداف التعليم وأبعاد المسؤولية بشخصها الشخصي والمجتمعي، وأهمية أن يكون متداخلاً مع ثقافة الجامعة في مناهجها وقاعاتها الدراسية، ومرتبباً في الوقت ذاته برسالة الجامعة لتحقيق الالتزام الكامل به [19].

ويمكن تصنيف التأثيرات الجامعية إلى أربعة أنواع شاهين [2]:

أولاً: آثار تعليمية تربوية وتشمل: طرق التدريس، والبرامج والتخصصات الأكاديمية، والندوات والمحاضرات لنشر المعرفة في المجتمع، والبحوث العلمية الموجهة لخدمة المجتمع، والدورات التدريبية، والمنح الدراسية لبعض شرائح المجتمع.

ثانياً: آثار معرفية وثقافية وتشمل: قيادة الحراك المجتمعي، وثقافة الموارد البشرية، وتنظيم الحملات الوطنية لزيادة الوعي حول القضايا المحلية والعالمية.

ثالثاً: آثار بيئية وتنظيمية وتشمل: خدمة المجتمع، وبناء جسور وثيقة مع سوق العمل في البرامج والتخصصات والبحوث العلمية، والتواصل مع مؤسسات المجتمع في مجال التنمية والتدريب والتأهيل.

رابعاً: آثار مجتمعية تعنى بمكافحة الأمية، ومعالجة الفقر، وتحسين البيئة، وتقديم المنح الدراسية، وتعزيز العمل التطوعي.

وتبرز أهمية المسؤولية المجتمعية في كونها تمثل التزاماً أخلاقياً نحو المجتمع لتحقيق أهدافه والتفاعل مع قضاياها الإنسانية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية، كما أنها تساهم في تحسين صورة الجامعة أخلاقياً واجتماعياً وتعزيز قيمتها المؤسسية في المجتمع وتطوير البيئة الجامعية مخلوفاً [20]، كما تساهم في بناء علاقة وثيقة مع مؤسسات المجتمع وأصحاب العلاقة لتحقيق تنمية مستدامة Dahan & Senol [21]، وتعزز أنواعاً جديدة من التعاون والتفاهم بين الثقافات المتعددة المؤتمر الدولي للتعليم [4] كما أنها تساعد الجامعات في ربط وظائفها بالاحتياجات الفعلية للمجتمع وكسب ثقة المجتمع واستثمار قدرات الموارد البشرية في الجامعة [22].

المبحث الثاني: التميز التنظيمي:

في عصر المعرفة والمعلومات لم تعد الأنماط التقليدية ذات فاعلية أو أثر في إدارة المنظمات التي تمتلك موارد تقنية وتكنولوجية متقدمة ما لم تتسم عمليات الإدارة بالتميز التنظيمي، بل إن التميز نفسه أصبح تحدياً من التحديات الحديثة التي فرضت نفسها واستلزم الأمر معها مراجعة النظم والاستراتيجيات وتحديث برامج العمل والاستفادة من النماذج الدولية في التميز المؤسسي، وقد اختلفت آراء المفكرين والعلماء المتمرسين باللغتين العربية والإنجليزية حول هذا المفهوم، بعضهم اقترح التفوق، وبعضهم اقترح التبريز، والامتياز، والنجاح، والآخرين اقترحوا

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

إبراهيم الفحيلة

في فهم الثغرات وبعد ذلك إيجاد الحلول حيث يمثل مرجعية عالمية في عملية تقويم التميز التنظيمي حيث أصبح من أبرز نماذج إدارة التميز الشائع استخدامها في العالم المعاصر، وقد بُنيت معايير النموذج على تسعة محاور رئيسة خمسة منها هي الممكنات (Enablers) أو (المسببات)، وأربعة منها هي النتائج (Results) حيث تحتوي النتائج على ما يجب أن تفعله المنظمة أو ما تقوم به فعليًا، والنتائج هي ما تحققه المنظمة بفعل تلك الممكنات، والتغذية الراجعة تساعد المنظمة على عملية تحسين الممكنات، أي أن الممكنات هي العوامل التي تمكن المنظمة من تحقيق النتائج فهي الموارد والوسائل والآليات التي تحقق من خلالها النتائج السلي [32] والعايدي [33] والجبوري [29]، ويهدف النموذج الأوروبي للتميز التنظيمي إلى تحقيق التميز في المنظمات من خلال: إعداد النتائج والتوجه نحو العميل، وثبات الغرض والقيادة، والإدارة بالحقائق من خلال مجموعة من النظم المعدة والمرتبطة بالعمليات والحقائق، وزيادة مساهمة الموظفين من خلال تطويرهم واندماجهم، والاستمرارية في الإبداع والتحسين والتعلم، وتطوير المشاركة وإبقاء القيمة المضافة من الشراكة، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وتجاوز الهيكل الأدنى لفهم الاستجابة وتوقعات أصحاب المصالح في المجتمع [33].

ثانيًا: النماذج العربية:

النموذج السعودي: تمثل جائزة الملك عبد العزيز للجودة نموذج التميز الأبرز في المملكة العربية السعودية حيث يركز على تحفيز القطاعات الانتاجية والخدمية لتبني مبادئ التميز التنظيمي وتحقيقه، والعمل على رفع مستوى الجودة والتميز والقدرة على المنافسة العالمية، مع تفعيل التحسين المستمر لأداء هذه القطاعات وتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء التنظيمي المتميز وزيادة التنافس بين المنشآت في القطاعات المختلفة جميعها على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين منها ومساعدتها على المنافسة العالمية، ويهدف النموذج إلى: تحفيز القطاعات العامة والخاصة لتبني مبادئ وأسس الجودة الشاملة وتطبيقها على المستوى الوطني، والعمل على رفع مستوى الدولة في القطاعات الصناعية والخدمية لتصبح قادرة على المنافسة العالمية، والارتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المنشآت لتحقيق أهداف الجودة الشاملة والوفاء بمسؤولياتها، وتحفيز وتفعيل التحسين والتطوير المستمر لأداء كافة العمليات الانتاجية والخدمية، وزيادة فعالية مشاركة المنشآت في بناء المجتمع وخدمته، والتركيز على كسب الولاء الدائم والعلاقات المتينة مع العملاء والعاملين والموردين والمستثمرين بتطبيق أفضل النظم لتحديد وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وتوقعاتهم، وتبني التخطيط الاستراتيجي للجودة لرسم ووضع الخطط والأهداف ووسائل تحقيقها، وتدريب الكوادر البشرية الوطنية وتطويرها وتوفير الظروف الملائمة للعمل وزيادة الكفاءة والقدرات الفنية والعملية، والاستفادة من كافة الموارد الوطنية المتاحة لتحسين الأداء التشغيلي والاقتصادي على مستوى المنشآت ومن ثم على المستوى الوطني، ومماسة قياس مستويات الأداء في الأعمال المختلفة والتقييم الذاتي ومقارنتها بمستويات أداء المنشآت المنافسة وقياس التحسن في النتائج على مر الزمن.

حقيقتها تعبير عن فلسفة إدارية جديدة تستهدف استثمار أعلى ما يتاح للمنظمة من موارد وتوظيفها بما يخدم العملاء المستهدفين، ويحقق رضاهم عن منتجات المنظمة وخدماتها، ويوثق ارتباطهم بها، كما تحقق ارتباط المنظمة بعلاقات وثيقة وفعالة مع كافة الأطراف ممن يقدمون خدماتهم لها، أو يحصلون على منافع منها، وتتضمن قائمة مفاتيح التميز التنظيمي الاستماع والفهم لاحتياجات العملاء، وتحديد استراتيجية محددة لخدمتهم، ووضع معايير أو مستويات أداء للخدمة، وتدريب الموظفين ودعمهم لتقديم خدمة جيدة، وتقدير ومكافأة الإنجاز [28].

أبرز نماذج التميز التنظيمي الدولية:

تعددت معايير التميز التنظيمي وفقًا لتعدد الدراسات التي تناولت موضوع التميز واختلافها، إذ أن الاهتمام المتزايد في هذا المجال قاد إلى عدد من نماذج التميز التنظيمي، ومن أبرز تلك النماذج الشاملة ما يسمى بنماذج التميز المؤسسي، التي تعد خارطة طريق لتمييز المنظمات لتطوير أدائها والوصول إلى مستوى كبير من النضج الإداري والجودة ومنها (النموذج الياباني، والأمريكي، والأوروبي، ومن ثم العربي المتمثل في نموذج السعودي للتميز) وهي كالتالي:

أولًا: النماذج الأجنبية:

1. النموذج الياباني: تمثل جائزة (Deming) اليابانية الأنموذج الأبرز للتميز التنظيمي في اليابان، إذ تعد أقدم النماذج التي وضعت معايير تحفز عمليات الإدارة نحو التحسين وتشجيع أنشطة التقييم والمعايرة، فضلًا عن توحيد قوة المنظمة الشاملة وتعزيز المعنويات وإقامة نظم إدارية متنوعة ومن بينها نظام الإدارة الشامل، وقد تأسست جائزة ديمينج (Deming) من خلال اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام (1951م) وذلك اعترافًا بجهوده ومساهماته في الصناعة اليابانية، ومن أبرز أهداف هذا النموذج: تحفيز عمليات الإدارة نحو التحسين، وتشجيع أنشطة التقييم والمعايرة، وتوحيد قوة المنظمة الشاملة، وتعزيز المعنويات، وإقامة نظم إدارية متنوعة، ومن بينها نظام الإدارة الشامل [29].

2. النموذج الأمريكي: تمثل جائزة مالكوم بالدريدج للتميز الأنموذج الأبرز للتميز التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي تهدف إلى رفع مستوى الوعي بأهمية الجودة والتميز والأداء، ولقد أسست الجائزة لنشر الوعي حول التميز التنظيمي والجودة وأهميتها في التميز التنظيمي ففي عام (1987م) وقع ريفان قانون مالكوم بالدريدج بعد أن أسس الكونجرس الأمريكي المعايير المتعلقة بالتميز لتسحين الجودة الوطنية بيرزيكوب [30]، ويهدف هذا النموذج إلى: تعميق الاهتمام البالغ بالجودة بوصفها أحد العناصر المهمة والدرجة في المنافسة والتميز التنظيمي، وزيادة الإدراك حول متطلبات التميز التنظيمي، والمشاركة في المعلومات على أساس الأداء الناجح للاستراتيجيات والمنافع المتحققة من تنفيذ هذه الاستراتيجية، ومحاكاة جهود تحسين الجودة ونشر البرامج الناجحة [31].

3- النموذج الأوروبي: The European Excellence Model تمثل الجائزة الأوروبية للجودة النموذج الأوروبي الأبرز في التميز التنظيمي الذي تم تطويره عام (1992م) حيث يعد إطارًا عامًا لتطبيقات إدارة التميز التنظيمي، وأداة علمية لمساعدة المنظمات لإنشاء نظام إدارة مناسب عن طريق قياس مدى تحقيقها للتميز، وأين هم على هذا الطريق ومساعدتهم

معايير التميز التنظيمي:

تُعرف المعايير بأنها مستويات للحكم على أهمية أو قيمة مخرج من المخرجات سواء كانت سلعة أو خدمة، مثل معايير الأداء أو معايير الجودة، والمعيار هو مقياس يحدد الصفات والخصائص الواجب توفرها للحكم على الأشياء [34].

ومعايير قياس التميز هي مجموعة السمات الكيفية والكمية لتمييز الأداء، كما أنها تحدد مجالات التميز المتوقعة من خلال البحث عن أفضل الممارسات في عمليات النشاط بدلاً من العمليات القائمة والتي تؤدي إلى الأداء المتميز [35].

وعلى ذلك فمعايير التميز هي مجموعة من الأبعاد المهمة والأساسية، يتم من خلالها تحديد مستوى الأداء المتميز.

وهناك معايير عامة، يمكن من خلالها تحديد مستوى الأداء المتميز، إلا أنه تظل بعض المنظمات الحكومية بحاجة إلى تحديد معايير خاصة بها، نظراً إلى خصوصية عملها أو لطبيعة المتفردة بها.

إلى ذلك فقد تم في هذه الدراسة تحديد ستة معايير هي: (الاستراتيجية، القيادة، الموارد البشرية، العمليات، التأثير على المجتمع، التقويم) وذلك لما لها من أهمية، حيث إنها تجمع معظم ما ورد في الأبحاث والكتابات والنماذج التي تم الرجوع إليها، كما أنه يمكن من خلالها تحديد الفجوات وفهمها وتحليلها وتحديد ما يجب تطويره لتحقيق التميز لوظائف إدارة الموارد البشرية في إدارة التعليم.

ويمكن استعراض هذه المعايير بشيء من التفصيل على النحو التالي:

أولاً: الاستراتيجية: إن تميز المنظمة يتطلب من القيادات الإدارية تحديد التوجهات الاستراتيجية ووضعها موضع التنفيذ، وتحديد المنافع التي يمكن أن تعود على الموارد البشرية في المنظمة عند تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ثانياً: القيادة: تشير مجمل الدراسات في مجال القيادة والتميز، إلى أن التميز في المنظمات كان نتيجة للقيادة المتميزة وليس نتيجة للتكنولوجيا، أو الجغرافيا، أو التدخل الحكومي، أو أي عامل خارجي، بل كان نتيجة للأداء القيادي.

ثالثاً: الموارد البشرية: تشير الأدبيات إلى أن المنظمات خلال الفترة القادمة لن تحرز تقدماً علمياً ملموساً في ضوء ما تملك من موارد مادية وتكنولوجية فقط، ولكن أيضاً في ضوء ما تملكه مواردها البشرية من معرفة، أي أنه يجب عليها أن تعد العدة لمواجهة عصر المعرفة.

رابعاً: العمليات: وهو أن تكون العمليات مصممة ومنفذة بحيث تهدف إلى خفض كل من الكلفة والمجهود والتأخير والمخاطرة للحد الأدنى مع تحقيق الحد الأقصى من الإنتاجية والفاعلية والجودة.

فالمنظمة التي توجد بها العمليات المتميزة تنتهج أسلوباً إيجابياً وفعالاً لتصميم العمليات، وتركز على منع المشاكل قبل حدوثها، والمراجعة المتواصلة للنتائج لإيجاد طرق لتنظيم الإجراءات وتقليل الروتين، وتحافظ على قنوات اتصال ذات اتجاهين مفتوحة مع العملاء لتطوير فهم دقيق ومتنامي لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

خامساً: التأثير على المجتمع: وذلك بأن تقوم المنظمة بالدعم المادي للأنشطة التي تخدم المجتمع، وتبادل المعلومات لتطوير الخدمة المقدمة، وتشارك مع المستفيدين الخارجيين في تقييم الأداء.

سادساً: التقويم: هناك علاقة طردية بين كل من التقويم والتميز التنظيمي، ويعد التقويم المؤسسي محصلة الأداء العام للأفراد والوحدات التنظيمية وأداء المنظمات بشكل عام.

4. الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تتعلق بالمسؤولية المجتمعية:

أجرى باكير [7] دراسة بعنوان "تطور دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤولية المجتمعية والاتجاهات العالمية الحديثة" وهي دراسة مكتبية هدفت إلى تحديد وظائف الجامعة الحديثة ودورها في البحوث وفي خدمة المجتمع ودفع التنمية. وتوصلت الدراسة إلى أن للجامعة دور في تحقيق التنمية الوطنية الشاملة، كما كشفت عن حاجة الجامعات إلى الموارد المادية التي تدعم البحوث العلمية، والتركيز احتياجات المجتمع ومشكلاته، والمشاركة الفعلية في مشاريع التنمية.

كما أجرى شاهين [2] دراسة بعنوان "المسؤولية المجتمعية في الجامعات العربية: جامعة القدس المفتوحة نموذجاً" وقد هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية المجتمعية للجامعات كمصطلح حديث، وبيان دور الجامعات في المسؤولية المجتمعية، واتضح ارتباط المفهوم برسالة الجامعة، وأنشطتها المتعددة التي تتفاعل فيها الجامعة مع المجتمع، وذلك عبر الشراكة المجتمعية ومراكز خدمة المجتمع.

وقام الصائغ [36] بدراسة بعنوان "استراتيجية مقترحة للجامعات السعودية في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الطلاب" وهدفت إلى توضيح مفهوم المسؤولية المجتمعية للجامعات، وقد توصلت الدراسة إلى استراتيجية مقترحة للجامعات السعودية في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلابها، وكان من أهم التوصيات ضرورة دمج المسؤولية المجتمعية في جميع جوانب العمل المؤسسي للجامعات من خلال خطة الجامعة الاستراتيجية والقيام بنشر ثقافة المسؤولية المجتمعية عامة وللجامعات خاصة بين الأفراد والمؤسسات.

وأجرى الشمري [37] دراسة بعنوان "تقدير القيادات الجامعية لدور الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية في مدينة الرياض" هدفت إلى التعرف على تقدير القيادات الجامعية لدور الجامعات الحكومية في مدينة الرياض تجاه المسؤولية المجتمعية، وتوصلت إلى أن دور الجامعات تجاه المسؤولية المجتمعية لا تزال غير محددة وأن ما تقدمه الجامعات يقع في إطار وظيفة خدمة المجتمع.

ثانياً: الدراسات التي تتعلق بالتميز التنظيمي:

أجرى الحدابي [38] دراسة بعنوان (المجتمع الأهلي والتميز والإبداع في التعليم العالي)، وقد هدفت الدراسة إلى عرض نموذج التميز لجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، وعرض بعض مؤشرات الأداء بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية في مدخلات، وعمليات، ومخرجات نموذج التميز الجامعي، وأكدت النتائج أن هناك دليلاً واضحاً على تميز الجامعة فيما يتعلق بجودة الخدمات والإجراءات الإدارية.

وأجرى عباسي [39] دراسة بعنوان (منهجية التميز في التطوير المؤسسي) هدفت إلى إيضاح أن المؤسسات قد أصبحت في الوقت الحاضر مرغمة على إيجاد وسائل تمارس من خلالها معاملاتها الداخلية والخارجية بفعالية ضمن سياق بيئة القرن الواحد والعشرين متسارعة التغير. وخلصت الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من أن غالبية المؤسسات

والتطوير وتطوير شراكات مع القطاع العام والخاص ذات دلالة معنوية في تحقيق التميز في مؤسسات التعليم العالي.
التعقيب على الدراسات السابقة:

بمراجعة محتوى الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، سواء ما تناول منها المسؤولية المجتمعية أو التميز التنظيمي، يظهر مدى الاهتمام المتزايد بالمسؤولية المجتمعية لما تمثله من دور حيوي في العمل الإداري. وفيما يلي تلخيص لبعض جوانب الاتفاق والاختلاف مع الدراسة الحالية: اتفقت عدد من الدراسات السابقة على مجموعة من المشكلات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات كدراسة: باكير [7]، والشمري [37].

اتفقت الدراسات السابقة على مجموعة من المقترحات لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات كدراسة: باكير [7]، وشاهين [2]، والصائغ [36]، والشمري [37].

من أبرز الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هدف الدراسة، ففي الدراسة الحالية تم التعرف على أبرز النماذج الدولية في التميز التنظيمي، وتحليل معايير نموذج التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، تشخيص واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في أوجه كثيرة من أهمها: تحديد الصعوبات والمشكلات التي تعوق تطبيق المسؤولية المجتمعية، والوقوف على بعض المقترحات والرؤى التطويرية وبناء الإطار النظري للدراسة الحالية وإثرائه، وتصميم أداة الدراسة، ومعرفة الإجراءات المتبعة في الدراسات السابقة، والاستفادة من هذه الدراسات عند تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها.

5. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها، بهدف استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسة أو عينة ممثلة لهم، والمنهج الوصفي لا يتوقف فقط على وصف الظاهرة المدروسة بل يتعدى ذلك لمحاولة الكشف عن العلاقة بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها [43].

ب. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية خلال فترة إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1438/1437 هـ في كل من الجامعات التالية: جامعة أم القرى، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك سعود، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، والبالغ عددهم (20,082) عضو هيئة تدريس [44].

ج. عينة الدراسة

تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (440) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية خلال فترة إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1438/1437 هـ

تدرك أهمية تطبيق تغييرات في استراتيجيتها إلا أن نسبة (15%) فقط من تلك المؤسسات نجحت في ذلك، وعليه فإنه لا يوجد ما يمنع مؤسساتنا من تنفيذ التغيير بفعالية في ظل هذه البيئة المليئة بعناصر التحدي، كما لا يوجد سبب يمنعها من عدم تنفيذ تلك التغييرات بنجاح.

وقامت دروزة [40] بدراسة بعنوان (العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي-دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية)، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها، وبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتطلبات وعملياتها، وبين رضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية وبالتالي التميز.

في حين قام القطب [12] بدراسة بعنوان (فلسفة التميز في التعليم الجامعي "نحو جامعة متميزة في ضوء التجارب والخبرات العالمية")، وقد هدفت الدراسة إلى الوقوف على ملامح فلسفة التميز في التعليم الجامعي وأبعادها، واستقراء معايير التميز في التعليم الجامعي، والاتجاه لبناء جامعة متميزة، واستقراء التجارب والخبرات العالمية التي تستهدف التميز في التعليم الجامعي، كان من أبرز توصيات الدراسة: إصلاح عيوب مؤسسات التعليم الجامعي القائمة من خلال معايير أهدافها بالأهداف الاستراتيجية للجامعة المتميزة، ومحاولة استكمال جوانب النقص، ورعاية أعضاء هيئة التدريس وتقديرهم ودفعهم نحو التميز بتوفير الحوافز المادية والمعنوية التي تزيد من عطائهم، وتفجر طاقاتهم الإبداعية، كما أوصت بالسعي الجاد لتحقيق الشراكة العالمية والتعاون الدولي بين الجامعات المصرية وجامعات مختلفة في أنحاء العالم المتقدم.

وأجرت النسور [41] دراسة بعنوان (أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية)، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق أبعاد التميز المؤسسي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية متوسطاً.

وأجرى اللوقان [13] دراسة بعنوان (إدارة التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية السعودية) هدفت إلى وضع تصور مقترح لتطبيق إدارة التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية السعودية في ضوء المعايير الدولية، وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون (بدرجة كبيرة جداً) على متطلبات إدارة التميز في الجامعات الحكومية السعودية، وأوصت الدراسة بالعمل على توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية السعودية.

كما أجرى النعيمي وآخرون [42] دراسة بعنوان (اقتراح نموذج لمعايير الأداء وقياس تأثيرها في تحقيق التميز في الجامعات الخاصة الأردنية)، وهدفت هذه الدراسة إلى اقتراح معايير الأداء التي تقود إلى التميز في مؤسسات التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الأداء وهي القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على الطلبة، والتركيز على الهيئة التدريسية، وتطوير البنية التحتية، وتفعيل نشاطات البحث

الإدارة التربوية وفي ضوء آرائهم تم إعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية.
ب – صدق الاتساق الداخلي للأداة:
تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات كل معيار من معايير الاستبانة بالدرجة الكلية للمعيار أو المحور الذي تنتهي إليه العبارة كما يوضح ذلك الجدول التالي:

د. أداة الدراسة
استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة وقد تم تصميمها بالاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة المشابهة وبعد تصميمها تم إتباع الخطوات التالية للتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني.
صدق أداة الدراسة:
أ – الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على (13) محكماً من المتخصصين في

جدول 1 معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور بالدرجة الكلية للمحور

المعيار أو المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الاستراتيجية	1	**0.907	3	**0.910
	2	**0.887	-	-
القيادة	1	**0.878	3	**0.893
	2	**0.887	-	-
الموارد البشرية	1	**0.812	3	**0.847
	2	**0.907	-	-
العمليات	1	**0.619	3	**0.594
	2	**0.599	-	-
التأثير على المجتمع	1	**0.716	3	**0.641
	2	**0.784	-	-
التقويم	1	**0.640	2	**0.653
المعوقات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية	1	**0.744	5	**0.826
	2	**0.723	6	**0.694
	3	**0.690	7	**0.713
	4	**0.862	8	**0.774

ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (2) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل
يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع معيارها أو محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل مما يدل على صدق اتساقها.

جدول 2 معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	معاييرها
0.8797	3	مدى توفر الاستراتيجية
0.8624	3	مدى توفر القيادة
0.8175	3	مدى توفر الموارد البشرية
0.8776	3	مدى توفر العمليات
0.8752	3	مدى توفر التأثير على المجتمع
0.8510	2	مدى توفر التقويم
0.8903	8	المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
0.9634	25	الثبات العام

الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80) بعد ذلك تم إضافة

يتضح من الجدول رقم (2) أن معامل الثبات العام عال حيث بلغ (0.9634) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.
أساليب المعالجة الإحصائية:
لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

إبراهيم الفحيلة

المتوسط الحسابي الموزون المرجح "Weighted Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

5. النتائج ومناقشتها

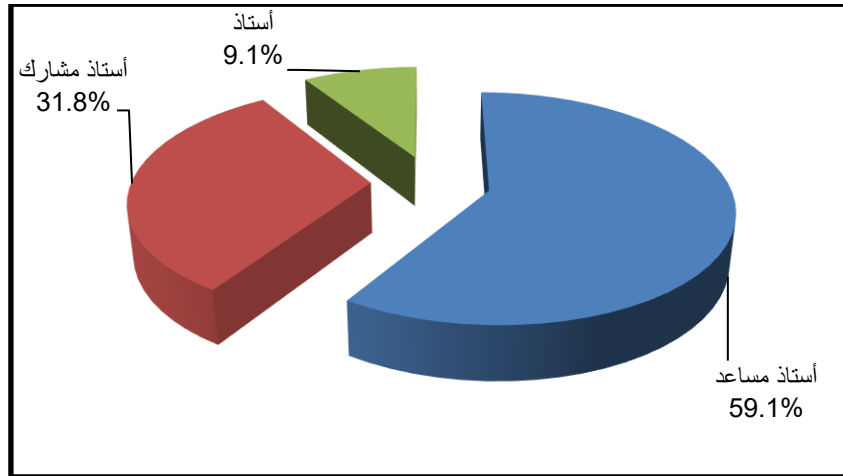
أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

جدول 3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	الوظيفة الحالية
59.1	260	أستاذ مساعد
31.8	140	أستاذ مشارك
9.1	40	أستاذ
%100	440	المجموع

(140) منهم يمثلون ما نسبته 31.8% رتبهم العلمية أستاذ مشارك، و (40) منهم يمثلون ما نسبته 9.1% رتبهم العلمية أستاذ.

يتضح من الجدول رقم (3) أن (260) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 59.1% رتبهم العلمية أستاذ مساعد وهم الفئة الأكثر، بينما



شكل 1 توزيع أعضاء هيئة التدريس بحسب الوظيفة الحالية

للتعرف على واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد واقع المسؤولية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 4 استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعيار
1	0.810	3.00	واقع توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية

ثانياً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الثالث: ما واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية؟

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعيار
3	0.934	2.74	واقع توفر قيادة المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
5	0.925	2.64	واقع توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
4	0.925	2.66	واقع توفر العمليات المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
2	0.910	2.81	واقع توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
6	1.063	2.56	واقع توفر التقويم في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية
-	0.928	2.74	واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية

وتكشف النتائج الموضحة أعلاه أن واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية متوسطة حيث بلغ (2.74 من 5) وأبرز ملامح توفره تمثلت في توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بدرجة متوسطة بمتوسط (3.00 من 5.00). ويتضح من خلال النتائج أن واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بصورته الإجمالية والتفصيلية متوسط مما يبين ضرورة الاهتمام بدعم المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية وتوفير متطلبات تطبيقها.

جدول 5 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة التوفر		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية			
1	وضع أهداف استراتيجية واضحة	ك	30	90	3.16	0.834	1
	حيال مسؤوليتها المجتمعية	%	6.8	20.5	2.3		
2	اعتبار بحوث المجتمع ضرورة	ك	20	110	3.11	0.841	2
	استراتيجية	%	4.5	25.0	2.3		
3	إتباع المنهج الاستراتيجي عند التعامل	ك	20	80	2.73	1.020	3
	مع البرامج التطوعية	%	4.5	18.2	9.1		
			المتوسط العام		3.00	0.810	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (3.00 من 5.00)، كما يتضح أن هناك تجانساً في الموافقة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.73 إلى 3.16) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي، وهم موافقون بدرجة متوسطة على ثلاثة من ملامح توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية، وقد جاءت العبارة رقم (1) وهي "وضع أهداف استراتيجية واضحة حيال مسؤوليتها المجتمعية" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بدرجة متوسطة بمتوسط (3.16 من 5).

جدول 6 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر قيادة المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة التوفر		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية			
2	تواصل القيادات مع الجهات الأخرى	ك	30	90	2.86	1.069	1
	لوضع برامج تطوعية	%	6.8	20.5	29.5		

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

إبراهيم الفحيلة	0.985	2.77	30	160	150	80	20	ك	1
			6.8	36.4	34.1	18.2	4.5	%	مشاركة القيادات بإعداد البحوث العلمية المعززة للمسؤولية المجتمعية
			70	160	110	80	20	ك	3
			15.9	36.4	25.0	18.2	4.5	%	مكافأة انجازات الموظفين فيما يتعلق بأدائهم في دعم المسؤولية المجتمعية
	0.934	2.74	المتوسط العام						

المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تتمثل في تواصل القيادات مع الجهات الأخرى لوضع برامج تطوعية، وتفسر هذه النتيجة بأن قيادات الجامعات الحكومية السعودية تعمل على دعم جهود حل مشكلات المجتمع من واقع المسؤولية المنوطة بها في هذا الجانب ولذلك نجد هذه القيادات تعمل على التواصل مع الجهات الأخرى لوضع برامج تطوعية، ولكن يظل ما تقدمه الجامعات تجاه المسؤولية المجتمعية يقع في إطار وظيفة خدمة المجتمع وهو ما توصلت إليه دراسة الشمري [37].

ثالثاً: واقع توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية:

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر قيادة المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (2.74 من 5.00)، وأن هناك تفاوتاً في الموافقة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.59 إلى 2.86) وهي متوسطات تشير إلى (منخفضة / متوسطة)، فهم موافقون بدرجة متوسطة على اثنين من ملامح توفر قيادة المسؤولية المجتمعية تتمثلان في العبارتين رقم (2، 1).

و موافقون بدرجة منخفضة على واحدة من ملامح توفر قيادة المسؤولية المجتمعية تتمثل في العبارة رقم (3)، وأن أبرز ملامح توفر قيادة

جدول 7 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	
1	وضع نظام لتطوير البرامج الأكاديمية بمشاركة مؤسسات المجتمع	ك	30	70	160	140	40	2.80	1.047	1	
2	تشجيع مشاركة الموظفين في الجمعيات المهنية والعلمية	ك	30	80	140	120	70	2.73	1.149	2	
3	مشاركة الموظفين في صنع القرارات ذات العلاقة بالمسؤولية المجتمعية	ك	10	50	150	130	100	2.41	1.041	3	
		%	2.3	11.4	34.1	29.5	22.7				
		المتوسط العام							0.925	2.64	

توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية تتمثل في وضع نظام لتطوير البرامج الأكاديمية بمشاركة مؤسسات المجتمع مما يعني بأن قيادات الجامعات الحكومية السعودية تعمل على الاستفادة من دعم المجتمع في تحقيق أهدافها الأكاديمية ولذلك نجد هذه القيادات تعمل على وضع نظام لتطوير البرامج الأكاديمية بمشاركة مؤسسات المجتمع، وهو ما يتفق مع دراسة شاهين [2] والتي أكدت من خلالها على أن الجامعة تتفاعل مع المجتمع عبر الشراكة المجتمعية ومراكز خدمة المجتمع.

رابعاً: واقع توفر العمليات المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية:

من خلال هذه النتائج يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (2.64 من 5.00) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.61 إلى 3.40)، وأن هناك تفاوتاً في الموافقة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.41 إلى 2.80) وهي متوسطات تشير إلى (منخفضة / متوسطة) على أداة الدراسة، فهم موافقون بدرجة متوسطة على اثنين من ملامح توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في العبارتين رقم (1، 2) بدرجة متوسطة، و موافقون بدرجة منخفضة على واحدة من ملامح توفر متطلبات الموارد البشرية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية تتمثل في العبارة رقم (3)، وأن أبرز ملامح

جدول 8 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر العمليات المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
3	تفعيل متطلبات التنمية ذات البعد الاجتماعي عند وضع البرامج الأكاديمية	ك	10	70	200	110	50	2.73	0.949	1
2	تفعيل آليات انسياب المعلومات الخاصة	ك	10	80	160	120	70	2.64	1.036	2
		%	2.3	15.9	45.5	25.0	11.4			

			15.9	27.3	36.4	18.2	2.3	%	بالمسؤولية المجتمعية بين الأقسام والإدارات داخلها
3	1.104	2.61	80	130	120	100	10	ك	1 تطوير عمليات تقييم رضا المجتمع عن أداء الجامعة باستمرار
	0.925	2.66	18.2	29.5	27.3	22.7	2.3	%	المتوسط العام

(2.73 من 5).

مما يعني بأن قيادات الجامعات الحكومية السعودية تعمل على ربط الأهداف الأكاديمية باحتياجات المجتمع لتلبية احتياجاته من العملية التعليمية من خلال العمل على تفعيل متطلبات التنمية ذات البعد الاجتماعي عند وضع البرامج الأكاديمية، وهو ما يتفق مع دراسة باكير [7].
خامساً: واقع توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية:

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على واقع توفر العمليات المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية بمتوسط (2.66 من 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار متوسطة على أداة الدراسة، وأن هناك تجانساً في موافقة أفراد عينة الدراسة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.61 إلى 2.73) وقد جاءت العبارة رقم (3) وهي "تفعيل متطلبات التنمية ذات البعد الاجتماعي عند وضع البرامج الأكاديمية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بدرجة متوسطة بمتوسط

جدول 9 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة التوفر		المتوسط		الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة		
2	تبادل المعلومات مع المؤسسات الخارجية لتطوير خدمات المجتمع	ك	30	110	150	110	1.077	1
1	الدعم المادي للأنشطة التي تخدم المجتمع	ك	20	110	180	110	1.043	2
3	مشاركة المستفيدين الخارجيين في تقييم أداء الجامعة نحو المجتمع	ك	10	50	160	50	0.926	3
		%	2.3	11.4	36.4	11.4		
							0.910	2.81
المتوسط العام								

وموافقون بدرجة منخفضة على واحدة من ملامح واقع توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية تتمثل في العبارة رقم (3)، وأن أبرز ملامح واقع توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تتمثل في تبادل المعلومات مع المؤسسات الخارجية لتطوير خدمات المجتمع وتفسير هذه النتيجة بأن قيادات الجامعات الحكومية السعودية تعمل على ربط الأهداف الأكاديمية باحتياجات المجتمع من خلال العمل على تبادل المعلومات مع المؤسسات الخارجية لتطوير خدمات المجتمع.
سادساً: واقع توفر التقييم في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية:

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية بمتوسط (2.81 من 5.00) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.61 إلى 3.40)، وأن هناك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة الدراسة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.55 إلى 2.95) وهي متوسطات تقع في الفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشير إلى (منخفضة / متوسطة) على أداة الدراسة فهم موافقون بدرجة متوسطة على اثنين من ملامح التأثير على المجتمع في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تتمثلان في العبارتين رقم (2، 1).

جدول 10 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع توفر التقييم في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة التوفر		المتوسط		الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة		
2	الاستفادة من عمليات التقييم الذاتي في مجال خدمة المجتمع	ك	30	50	140	140	1.129	1
1	وضع معايير دقيقة لقياس أداء الموظف لمسؤوليته تجاه المجتمع	ك	30	60	110	60	1.150	2
		%	6.8	13.6	25.0	18.2		
							1.063	2.56
المتوسط العام								

لتقويم المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية. السؤال الرابع: " ما المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية ؟" للتعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 11 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة

تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الرتبة	
			موافق تماماً	موافق	محايد لا أو افق إطلاقاً			
2	قص الحوافز الداعمة للمساهمة في تفعيل المسؤولية المجتمعية	ك %	230 52.3	180 40.9	20 4.5	10 2.3	0.787	
6	التعقيدات الروتينية في التنظيمات الإدارية	ك %	230 52.3	160 36.4	20 4.5	30 6.8	0.861	
1	غياب الرؤية المستقبلية المشتركة لتطبيق المسؤولية المجتمعية	ك %	220 50.0	180 40.9	10 2.3	20 4.5	0.909	
3	كثرة ضغوط الأعمال الروتينية على الموظفين، والتي تعطل أنشطة المسؤولية المجتمعية	ك %	250 56.8	110 25.0	50 11.4	10 2.3	1.065	
4	ضعف تقصي آراء المجتمع لمعرفة مستوى رضاهم عن برامج الجامعة المجتمعية	ك %	230 52.3	110 25.0	70 15.9	20 4.5	1.025	
8	ضبابية مفهوم المسؤولية المجتمعية	ك %	180 40.9	160 36.4	70 15.9	30 6.8	0.920	
7	قلة الموارد البشرية المدربة لإنجاح ممارسة المسؤولية المجتمعية	ك %	170 38.6	170 38.6	60 13.6	40 9.1	0.950	
5	قلة التوافق بين خطط التدريب ومتطلبات تفعيل المسؤولية المجتمعية	ك %	160 36.4	170 38.6	40 9.1	60 13.6	1.108	
		المتوسط العام						0.721
								4.21

الحوافز الداعمة للمساهمة في تفعيل المسؤولية المجتمعية " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4.41 من 5). فيما وافقت عينة الدراسة على أربعة من المعوقات والصعوبات تتمثل في العبارات رقم (4، 8، 7، 5) وقد جاءت العبارة رقم (4) وهي "ضعف تقصي آراء المجتمع لمعرفة مستوى رضاهم عن برامج الجامعة المجتمعية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.20 من 5).

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز المعوقات والصعوبات تتمثل في قصور الحوافز الداعمة للمساهمة في تفعيل المسؤولية المجتمعية وتفسر هذه النتيجة بأن قصور الحوافز الداعمة للمساهمة

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بدرجة منخفضة على توفر التقويم في تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (2.56 من 5.00) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي (من 1.81 إلى 2.60) وهي الفئة التي تشير إلى خيار منخفضة على أداة الدراسة، وأن هناك تجانساً في موافقة عينة الدراسة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على واقع توفر التقويم في تطبيق المسؤولية المجتمعية ما بين (2.55 إلى 2.57). وتفسر هذه النتيجة بعدم توفر معايير دقيقة للتقويم وهو ما يستلزم توجهاً جديداً في محاولة البحث عن معايير علمية وموضوعية

جدول 11 استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مرتبة

تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الرتبة	
			موافق تماماً	موافق	محايد لا أو افق إطلاقاً			
2	قص الحوافز الداعمة للمساهمة في تفعيل المسؤولية المجتمعية	ك %	230 52.3	180 40.9	20 4.5	10 2.3	0.787	
6	التعقيدات الروتينية في التنظيمات الإدارية	ك %	230 52.3	160 36.4	20 4.5	30 6.8	0.861	
1	غياب الرؤية المستقبلية المشتركة لتطبيق المسؤولية المجتمعية	ك %	220 50.0	180 40.9	10 2.3	20 4.5	0.909	
3	كثرة ضغوط الأعمال الروتينية على الموظفين، والتي تعطل أنشطة المسؤولية المجتمعية	ك %	250 56.8	110 25.0	50 11.4	10 2.3	1.065	
4	ضعف تقصي آراء المجتمع لمعرفة مستوى رضاهم عن برامج الجامعة المجتمعية	ك %	230 52.3	110 25.0	70 15.9	20 4.5	1.025	
8	ضبابية مفهوم المسؤولية المجتمعية	ك %	180 40.9	160 36.4	70 15.9	30 6.8	0.920	
7	قلة الموارد البشرية المدربة لإنجاح ممارسة المسؤولية المجتمعية	ك %	170 38.6	170 38.6	60 13.6	40 9.1	0.950	
5	قلة التوافق بين خطط التدريب ومتطلبات تفعيل المسؤولية المجتمعية	ك %	160 36.4	170 38.6	40 9.1	60 13.6	1.108	
		المتوسط العام						0.721
								4.21

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عينة الدراسة موافقون بشدة على المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية بمتوسط (4.21 من 5.00) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وأن هناك تفاوت في موافقة عينة الدراسة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.93 إلى 4.41) وهي متوسطات تقع في الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (موافق / موافق بشدة) حيث يتضح من النتائج أن عينة الدراسة موافقون بشدة على أربعة من المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية تتمثل في العبارات رقم (2، 6، 1، 3) وقد جاءت العبارة رقم (2) وهي "قصور

المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة.

[8] عبد المؤمن، أسماء محمد. (2013). المسؤولية الاجتماعية للجامعات

المصرية نحو تنمية المناطق العشوائية. جامعة حلوان، مصر.

[9] بن سعيد، لانا. (2013م). تصور لإجراءات مواصفة الايزو 26000

للمسؤولية المجتمعية لضمان جودة برامج خدمة المجتمع في

جامعة الملك سعود.

[10] زايد، عادل. (2003م). الأداء التنظيمي المتميز الطريق إلى منظمة

المستقبل. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

[11] الشمالية، نانسي عبد الله. (2004م). تأثيرات الدور الإضافي في التميز

التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

[12] القطب، سمير عبد الحميد. (2009م). فلسفة التميز في التعليم

الجامعي: "نحو جامعة متميزة في ضوء التجارب والخبرات العالمية.

القاهرة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع.

[13] اللوقان، محمد فهاد. (2011م). إدارة التميز التنظيمي في الجامعات

الحكومية السعودية تصور مقترح في ضوء المعايير الدولية. رسالة

دكتوراه غير منشورة. إدارة تربوية وتخطيط، جامعة أم القرى،

المملكة العربية السعودية.

[14] أبو النصر، مدحت محمد. (2003م). الأداء الإداري المتميز. القاهرة:

المجموعة العربية للتدريب والنشر.

[16] ضيافي، نوال. (2009). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد

البشرية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بالكايد،

الجزائر.

[20] مخلوف، شادية. (2011). ضمان جودة المسؤولية المجتمعية للتعليم

الجامعي الفلسطيني ، نموذج مقترح. أعمال مؤتمر المسؤولية

المجتمعية للجامعات الفلسطينية، جامعة القدس، فلسطين.

[22] الخليوي، نوف سليمان. (2016م). تفعيل المسؤولية المجتمعية لدى

الجامعات الحكومية بمدينة الرياض: استراتيجية مقترحة. رسالة

دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

[25] أحمد، شاكرا محمد فتحي، (أبريل، 2005م)، إدارة الجودة الشاملة

وتميز الجامعة، ورقة مقدمة إلى المؤتمر التربوي الخامس: جودة

التعليم الجامعي، المجلد الأول، البحرين: كلية التربية، جامعة

البحرين، ص ص 319 – 342.

[26] السالم، ماجدة محمد. (2015). التميز التنظيمي لوظائف إدارة

الموارد البشرية في إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية

السعودية: نموذج مقترح. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم

الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: الرياض.

[27] العمارين، مسعود هاني. (2007م). أثر تطبيق مبادئ الجودة

الشاملة في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في إدارة

الجمارك الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة،

الأردن.

[28] الحداد، عوض. (2003م). مكونات ثقافة المؤسسات الموجهة بخدمة

العملاء. مجلة إدارة العصر، العدد(43)، القاهرة: الجمعية العربية

للإدارة، (ص ص 38-46).

في تفعيل المسؤولية المجتمعية يقلل من التشجيع والمبادرة لدعم تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية مما يعوق تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية، وهو ما يتفق مع دراسة باكير [7].

6. التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

- في مجال التنظيم الإداري والممارسات: وجود رؤية واضحة لتفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، وتوفير متطلبات تطبيقها، والاستفادة من نماذج التميز التنظيمي العالمية.
- العمليات: تشجيع مشاركة منسوبي الجامعات في الجمعيات المهنية والعلمية، وتوضيح مفهوم المسؤولية المجتمعية لأعضاء هيئة التدريس والقيادات في الجامعات السعودية، وتوجيه البحوث العلمية لمنسوبي الجامعات فيما يعزز مسؤوليتها المجتمعية والتفاعل مع قضايا المجتمع، وتدريب الموارد البشرية لإنجاح ممارسة المسؤولية المجتمعية، واستحداث أدوات ومعايير للتقويم يمكن من خلالها قياس رضا المجتمع عن مسؤوليتها المجتمعية.
- التغلب على الصعوبات والمعوقات من خلال: توفير الحوافز الداعمة للمساهمة في تفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، والحد من التعقيدات الروتينية في التنظيمات الإدارية، المشاركة في وضع الرؤية المستقبلية المشتركة لتطبيق المسؤولية المجتمعية، وتقليل ضغوط الأعمال الروتينية على منسوبي الجامعات السعودية، وتعزيز التوافق بين خطط التدريب ومتطلبات تفعيل المسؤولية المجتمعية، وتقصي آراء المجتمع لمعرفة مستوى رضاهم عن برامج الجامعات السعودية المجتمعية.

المقترحات:

- إجراء دراسة عن إمكانية تضمين المسؤولية المجتمعية في أدوات تقييم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية.
- تقديم استراتيجية مقترحة لتفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية.

المراجع

أ. المراجع العربية

- [2] شاهين، محمد أحمد. (2011). المسؤولية المجتمعية في الجامعات، جامعة القدس المفتوحة أنموذجاً، جامعة القدس: فلسطين.
- [4] دليل المؤتمر الدولي للتعليم العالي. (2013). المسؤولية المجتمعية للجامعات. الدورة الرابعة، وزارة التعليم العالي، الرياض.
- [5] وزارة التعليم العالي. (2013). شروط ومواصفات مبادرة تعزيز المسؤولية الاجتماعية للجامعات السعودية. الإدارة العامة للبرامج التطويرية، المبادرات التنافسية.
- [6] مؤتمر العمل الدولي. (2013). التنمية المستدامة والعمل اللائق والوظائف الخضراء. مؤتمر العمل الدولي، التقرير الخامس، الدورة 102، مكتب العمل دولي، جنيف.
- [7] باكير، عابدة. (2011م). تطور دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤولية المجتمعية والاتجاهات العامة الحديثة، أعمال مؤتمر

تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية

إبراهيم الفحيلة

التعليم العالي الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

[41] النصور، أسماء سالم. (2010م). أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

[42] النعيمي، محمد عبد العال، والزغبي علي احمد، والزغبي، هيثم محمد. (1432هـ). اقتراح نموذج لمعايير الأداء وقياس تأثيرها في تحقيق التميز في الجامعات الخاصة الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد(56)، الأردن، (ص ص 365-405).

[43] العساف، صالح. (1416هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مطابع العبيكان.

[44] إحصاءات وزارة التعليم العالي، 2015م

ب. المراجع الأجنبية

[3] Sagintayeva, A., Tampayeva, T. s., & Akhmetova, D. (2011). website as an information distribution channel and promoter of the idea of social responsibility in kazakhstan universities. International conference on education, research and innovation. IPEDR vol.18 ,IACSIT press Singapore.

[19] Hersh, R. H., & Schneider, C. G. (2005). Fostering personal & social responsibility on college & university campuses. Liberal education- WASHINGTON DC-, 91(3),6.

[21] Dahan, G. S., & Senol. I. (2012). corporate social responsibility in higher education institutions: Istanbul Bilgi University Case. american international journal of contemporary research Vol. 2 No.3, March, 95-103.

[23] Burkhart, Patrick & Reuss, Suzanne. (1993). Successful Strategic Planning : A Guide for Nonprofit Agencies and Organizations.

[24] Mcgregor, B. (1994). public Service Status Review The Excellnce Agenda, Public Administration, Vol.(54)No.(3),PP.296-301

[29] الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد، (27-29 نيسان 2009م)، الأدوار المرتقبة من جوائز الجودة العالمية في إدامة التميز والتنافسية مع إشارة إلى جائزة الملك عبد الله للتميز، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة: إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، عمان: جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.

[30] بيرزيكوب، بنيلوب. (1429هـ). سيجما ستة للتميز في مجال الأعمال، (ترجمة محمد يوسف). الرياض: مكتبة العبيكان.

[31] سورنسن، تشارلز وجولي فيرست ودايان م. موين. (2006م). التميز في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي، (ترجمة سمية عبد ربه). الرياض: مكتبة العبيكان.

[32] السلمي، علي. (2002م). إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

[33] العائدي، حاتم علي. (2009م). نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة للتميز في التعليم العالي (النسخة الإلكترونية).

[34] عقل، أمل فتحي. (2005م). تطوير معايير تميز للمستوى الجامعي في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الأردنية، الأردن.

[35] زائيري، محمد. (2007م). التميز في الأداء دليل عملي، (ترجمة هاني وليم). دبي: الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة.

[36] الصائغ، نجات محمد. (2014). استراتيجية مقترحة للجامعات السعودية في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الطلاب.

[37] الشمري، عادل عايد. (1436). تقدير القيادات الجامعية لدور الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية في مدينة الرياض. المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد 12، محرم، ص ص 97-132.

[38] الحدابي، داود عبدا الملك، (2005م)، المجتمع الأهلي والتميز والإبداع في التعليم العالي: جامعة العلوم والتكنولوجيا نموذجاً، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العاشر للوزراء والمسؤولين عن التعليم العالي: التميز والإبداع في التعليم العالي، تعز، اليمن: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

[39] عباسي، مجد. (2005م). منهجية التميز في التطوير المؤسسي. مجلة التميز، (العدد1).

[40] دروزة، سوزان صالح. (2008م). العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة

ENFORCEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY AT THE SAUDI UNIVERSITIES ACCORDING TO THE INTERNATIONAL ORGANIZATIONAL EXCELLENCE MODELS

IBRAHEM ZAID ALFUHAILAH

Head of Department of Educational Management and Planning, College of Social
Sciences, Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University

ABSTRACT_ Purpose of the existing study is to enforce social responsibility at the Saudi universities according to the Organizational Excellence models. It also aimed at identifying the most outstanding international models applied to achieve the organizational excellence, and to analyze standards of an appropriate Organizational Excellence Model for enforcing social responsibility at the Saudi universities. The goal of our study is also to diagnose reality of social responsibility at the Saudi universities and to investigate such obstacles and challenges that encounter enforcement of social responsibility at the Saudi universities. The researcher also intends to propose recommendations and propositions for enforcement of social responsibility at the Saudi universities according to the international Organizational Excellence Models. For the purposes of fulfilling study objectives, the researcher applied the descriptive, documentary methodology as well as the descriptive, survey methodology. The questionnaire was used as study tool for collecting related data. There is a random sample consisted of (440) teaching staff member at the Saudi state universities during the second semester of the academic year (1437/1438 Ah). Results indicated that the reality of enforcement of social responsibility at the Saudi universities was achieved by average of (2.74 out of 5). Features of enforcement of social responsibility at the Saudi universities were apparent throughout developing social responsibility strategy at the Saudi universities by average of (3.00 out of 5). Regarding to obstacles and challenges that encounter enforcement of social responsibility at the Saudi universities, results are as follows: Participants strongly agree on obstacles and challenges that encounter enforcement of social responsibility at the Saudi universities by average of (4.21 out of 5). Based on results, the researcher proposed several recommendations and propositions that can help in the enforcement of social responsibility at the Saudi universities according to the international Organizational Excellence Models.

Keywords: Social Responsibility, Saudi Universities, Organizational Excellence Models.