

البحث الأول:

أفضل الممارسات في خدمة المجتمع باستخدام التقنيات المعاصرة:
دراسة ميدانية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

المصادر :

د. لطيفة حمد آل فريان

أستاذ مساعد تقنيات التعليم (باحث رئيس)

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية

أ.د. محاسن إبراهيم شمو

أستاذ المناهج وطرق التدريس (باحث مشارك)

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية

أفضل الممارسات في خدمة المجتمع باستخدام التقنيات المعاصرة: دراسة ميدانية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. لطيفة حمد آل فريان

أستاذ مساعد تقنيات التعليم (باحث رئيس)

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية

أ.د. محاسن إبراهيم شمو

أستاذ المناهج وطرق التدريس (باحث مشارك)

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية

• مستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مفهوم وخصائص أفضل الممارسات العالمية في خدمة المجتمع والمبنية على الأدلة والبراهين وتحديد مجالاتها. وهدفت الدراسة تقصي أفضل الممارسات العالمية والإقليمية في خدمة المجتمع، وتوضيح انعكاساتها على البرامج والأنشطة التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والتعلم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. كما هدفت الدراسة إلى توظيف التقنيات المعاصرة لتطوير عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية وتعزيز وظيفة الجامعة الثالثة في خدمة المجتمع، وذلك بالاستفادة من أفضل الممارسات المحلية والعالمية لخدمة المجتمع والقائمة على الأدلة والبراهين. وشملت الدراسة أفضل الممارسات العالمية في التعليم، وجذب الطلاب للمشاركة في برامج خدمة المجتمع، والمسؤولية المجتمعية، والعمل التطوعي، وخدمة الشباب، والمبادرات المجتمعية، وتلبية احتياجات المجتمع. وقد طبقت هذه الممارسات ببعض الدول التي شملت أمريكا، وبريطانيا، ونيوزيلندا، والإمارات العربية المتحدة، والكويت. وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وكانت أبرز النتائج تشابه كثير من الممارسات المطبقة بهذه الدول مع تلك التي تطبقها جامعة الأميرة نورة، كما تبين ارتباط معظم هذه الممارسات مع توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في بعدها الاجتماعي. وشملت النتائج تأسيس موقع إلكتروني تفاعلي لخدمة المجتمع بالجامعات المملكة باستخدام التقنيات المعاصرة، لغرض استمرارية التطوير والتحسين. وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة بالجامعات من أفضل الممارسات العالمية القائمة على الأدلة والبراهين evidence-based، في خدمة المجتمع السعودي بما يتناسب مع قيمه وتوجهاته المحلية الخاصة. كما أوصت الدراسة بضرورة تشارك الجامعات عبر الموقع الإلكتروني الذي تم إنشاؤه، وتبادل الآراء والأفكار الإبداعية، وطرح وتفعيل المبادرات التطويرية. واقترحت الباحثة إجراء دراسة في تقصي أفضل الممارسات في الدبلومات الأكاديمية والمهنية التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية بغرض التطوير والتحسين. كما اقترحت الدراسة إتاحة الفرصة لوزارة التعليم باستخدام الموقع الإلكتروني في التعرف على المستجدات بعمادات خدمة المجتمع بشكل منتظم والتواصل مع الجامعات بشأن الأمور التي تخص هذه العمادات.

الكلمات المفتاحية: خدمة المجتمع – أفضل الممارسات – التقنيات – الممارسات القائمة على الأدلة والبراهين.

Best Practices of Community Service by Using Contemporary Technology: Field Study at Princess Nourah Bint Abdulrahman University PNU

Dr. Latefa Al Fryan & Professor Mahasin Shomo

Abstract

This study aims to know the concept and properties of evidence-based best practices in the community service CS. It also aims to investigate CS' best practices at national and international levels and their reflections on the programs and activities that have been Provided by PNU. Additionally, the study aims to establish an electronic site using contemporary technologies for

development of Saudi CS, and support the PNU's third objective in CS, by investing in the evidence-based best practices at both national and international levels. The study followed the descriptive –analytical method. It involves the best practices in several aspects including education, students' contribution in CS, social responsibility, volunteering, youth service, community initiatives, and community needs. The identified best practices are applied in America, the UK, New Zealand, the United Arab Emirates and Kuwait. The results revealed many similarities between PNU's CS practices and their counterparts in these countries. Also, the results explore the establishment of an interactive electronic site for continuous upgrading and improvement of CS by using contemporary technologies. The study drew some recommendations including the importance of Saudi universities to benefit from the evidence-based best practices in providing CS for Saudis, that aligned with their needs and values. It also recommends active communication and contribution of all Saudi Universities via this platform for exchanging ideas and creating developmental initiatives. The study suggests for the Ministry of Education to use the web- site for exploring deliverables and communicating with CS deanships at Saudi universities.

Key words: Community service – Best practices- Technologies- Evidence-based practices

• مقدمة:

هدفت هذه الدراسة الكشف عن أفضل الممارسات العالمية المبنية على الأدلة والبراهين والمستخدمة في مجال خدمة المجتمع وتوضيح انعكاسات هذه الممارسات بالارتكاز على تجربة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠. كما هدفت الدراسة البحث عن أفضل الممارسات العالمية والإقليمية في مجالات خدمة المجتمع والتي شملت: التعليم، جذب الطلاب للمشاركة في برامج خدمة المجتمع، المشاركة في المسؤولية المجتمعية، العمل التطوعي، خدمة الشباب، المبادرات المجتمعية، تلبية احتياجات المجتمع. فقد تم تطبيق هذه الممارسات ببعض الدول التي شملت أمريكا، وبريطانيا، ونيوزيلندا، والإمارات العربية المتحدة، والكويت. وقد تم تحليل هذه الممارسات وتقصى انعكاسات هذه الممارسات على برامج وأنشطة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة. وكان هدف الدراسة الثالث هو تأسيس موقع إلكتروني يجمع عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية للتواصل المستمر باعتباره خياراً أمثل لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع السعودي بعد تفشي جائحة كورونا التي أحدثت تغييراً جوهرياً في النسيج الاجتماعي.

وتُعَدُّ خدمة المجتمع الوظيفة الثالثة للجامعات، وهي تسعى إلى رفع التعليم وكفاءة الأفراد، من خلال أنماط من الممارسات للوصول إلى المتعلم وأفراد المجتمع. وتهتم خدمة المجتمع بالتعامل مع المتعلم كحالة فردية وكعضو في جماعة في الوقت نفسه. وتهدف إلى تنمية الفرد وتطوير المجموعة في مجتمع أو بيئة محلية محددة. وهي أداة لتحقيق رفاهية المجتمع، وهي تعتمد على استثمار الطاقة البشرية الموجودة وتحفيزها على العمل والبناء. وتعمل على ربط الفرد

بالمؤسسة التعليمية والمجتمع، بغرض تكوين أفراد مُنتمين للبيئة المحلية، وخادمين لها.

وتتضمن خدمة المجتمع الخدمات التي تحددها مؤسسات التعليم العالي من خلال استشارات رسمية وغير رسمية، مع منظمات غير ربحية، حكومية أو غير حكومية، أو تلك التي تقوم على منظمات المجتمع community-based organizations. وتستهدف تحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمع، وبخاصة ذوو الدخل المحدود، أو حل المشكلات التي ترتبط باحتياجات هؤلاء الأفراد. وتشمل خدمة المجتمع عامة مجالات الصحة، والطفولة، ومحو الأمية، والتعليم، والأعمال الخيرية والترفيه، والتنمية الريفية. وتتضمن أيضاً المواصلات والسكن وتحسين الأحياء السكنية. كما تشمل أمن المجتمع وحمايته من الجرائم، إضافة إلى تحسين الخدمات والاستعداد لمواجهة الطوارئ والكوارث والاستجابة السريعة لها. (The Department of Education, 2016)

وتكمن أهمية الدراسة في الكشف عن أفضل الممارسات المبنية على الأدلة والبراهين بالتجريب العملي ببعض الدول العربية والأجنبية، وانعكاساتها، ثم تقصي الممارسات الماثلة لها بجامعة الأميرة نورة وشرحها وعرض نتائجها. وتأسيس منصة لجمع عمادات خدمة المجتمع بجامعة المملكة لتبادل الأفكار والخبرات وسرعة التواصل لتعزيز وظيفة الجامعة الثالثة في خدمة المجتمع. إضافة إلى دعم مضامين رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتمثلة في جودة الحياة وبناء مجتمع مزدهر.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي القائم على الأدلة والبراهين من خلال الممارسة العملية ووضع البدائل، والذي يصف المتغيرات، ويناقشها، ويضع الحلول الممكنة. وكان من أبرز نتائج الدراسة التشابه الكبير بين أفضل الممارسات العالمية والمبنية على الأدلة والبراهين التي تم الاطلاع عليه وتطبيقها مع تلك التي تطبقها عمادة خدمة المجتمع بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. كما تبين ارتباط هذه الممارسات ارتباطاً وثيقاً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ في بعدها الاجتماعي.

واستناداً على النتائج تم تحقيق الهدف الثالث للدراسة بتأسيس موقع إلكتروني لعمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية للتواصل بغرض التطوير المستمر في مجال خدمة المجتمع. وقدمت الدراسة بعض التوصيات والتي شملت نشر ثقافة أفضل الممارسات المبنية على الأدلة والبراهين في العمل بعمادات خدمة المجتمع بالجامعات وتوظيفها بما يتناسب مع ثقافة وتوجهات المملكة. كما اقترحت الدراسة إتاحة الفرصة لوزارة التعليم باستخدام الموقع الإلكتروني في إرسال التعاميم والخطابات الخاصة لعمادات خدمة المجتمع لتسهيل التواصل والإنجازات.

• المشكلة:

تتلخص مشكلة الدراسة في النقاط الآتية:

« تداخل مفاهيم أفضل الممارسات وغياب خصائصها وتطبيقاتها في سياق البرامج التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية.
« تعدد حاجات المجتمع السعودي بمختلف المناطق أكد ضرورة تضافر جهود القائمين على خدمة المجتمع بجامعات المملكة لتقديم أفضل الممارسات بغرض تطوير المجتمع السعودي.
« حاجة عمادات خدمة المجتمع بالجامعات إلى استيفاء مسؤولياتها لتطوير الخدمة التي تقدمها للمجتمع بكافة مناطق المملكة بتوظيف التقنيات المعاصرة، بالاستفادة من توظيف أفضل الممارسات المحلية والعالمية القائمة على الأدلة والبراهين لخدمة الوطن، تماشياً مع توجهات رؤية ٢٠٣٠.

• أسئلة الدراسة:

تولدت من هذه المشكلة الأسئلة التالية:

« ما مفاهيم وخصائص أفضل الممارسات في سياق البرامج التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية.
« ما أفضل الممارسات العالمية والإقليمية في خدمة المجتمع، وما مجالاتها، وانعكاساتها على البرامج والأنشطة التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟
« كيف يمكن توظيف التكنولوجيا المعاصرة في تطوير الخدمات التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات للمجتمع السعودي، بالاستفادة من أفضل الممارسات الإقليمية والعالمية في خدمة المجتمع، القائمة على الأدلة والبراهين؟

• أهداف الدراسة:

انبثقت من الأسئلة السابقة الأهداف التالية:

« أولاً: التعرف على مفهوم وخصائص أفضل الممارسات العالمية في خدمة المجتمع والمبنية على الأدلة والبراهين وتحديد مجالاتها.
« ثانياً: تقصي أفضل الممارسات العالمية والإقليمية في خدمة المجتمع وتحديد مجالاتها، وتوضيح انعكاساتها على البرامج والأنشطة التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والمستمتر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
« ثالثاً: توظيف التقنيات المعاصرة بإنشاء موقع إلكتروني لتطوير خدمة المجتمع بالجامعات السعودية، بالاستفادة من أفضل الممارسات المحلية والعالمية لخدمة المجتمع، القائمة على الأدلة والبراهين.

• أهمية الدراسة:

« تطوير عمادات خدمة المجتمع بالمملكة بتزويدها بأفضل الممارسات المحلية والعالمية في خدمة المجتمع لتوظيفها والاستفادة منها في هذا التطوير.
« جمع عمادات خدمة المجتمع في موقع إلكتروني واحد لتبادل الأفكار والخبرات، وسرعة التواصل بين هذه العمادات.
« تزويد الموقع الإلكتروني بالمشاركات والإنجازات من طرف كل عمادة بشكل مستمر.

« مناقشة الأمور ذات الاهتمام المشترك، وتضافر جهود عمادات خدمة المجتمع بالجامعات لتعميم الفائدة وتقديم أميز الخدمات للمجتمع السعودي.
« سرعة الحصول على التغذية الراجعة بين العمادات مع بعضها حول الأمور المختلفة.

« وضع المبادرات والمقترحات التي تصدر من العمادات المختلفة بالموقع للاستفادة منها.

« تبرز أهمية هذا الموقع بأنه أول موقع تقوم بتأسيسه لجنة بالجامعات السعودية.
« يدعم الموقع تحقيق رؤية ٢٠٣٠ في إنشاء مجتمع مزدهر ومتواصل.

• الدراسات السابقة

• دراسة عبد الصمد وآخرين (٢٠٢٠):

استهدفت هذه الدراسة تعزيز دعم البنى التحتية في إطار الخدمة الاجتماعية، مثل بناء المدن الذكية لتحقيق الانسجام مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) الصادرة عن الأمم المتحدة والتي تركز على بناء المجتمعات والمدن المستدامة. وقدمت الدراسة في الاجتماع الخليجي الثامن للبحوث، الذي انعقد في جامعة كمبردج في أغسطس ٢٠١٧. وجاءت ثمرة لعمل وجهود مجموعة متنوعة من الخبراء من مختلف التخصصات والقطاعات شملت الذين يقومون بوضع السياسات، والمهندسين، وعلماء السياسة، والعلوم الاجتماعية، والتربية، والباحثين في تخصصات مختلفة. ويقوم مفهوم وحركة المدن المستدامة على استحداث التنمية المستدامة، وجودة الحياة العالية من خلال الإدارة الذكية والتكيف مع الموارد المتاحة. ويرى القائمون على هذه الدراسة أن لكل مدينة خليجية طابعها الخاص الذي يفرض تحدياتها وتطلعاتها، اعتماداً على جميع أوجه الحياة، والاستقرار، ومستوى التقدم واستعداد المواطن. ووضحت الدراسة ارتكاز المدن الذكية على المنظور الاجتماعي والتعامل معه بنظرة ثاقبة للأبعاد الاجتماعية للتحديات التي تواجه تلك المدن. وركزت الدراسة على إبراز الأدوار التفاعلية للجهات المجتمعية الفاعلة، كما ركزت على متغيرات مهمة في المجتمع شملت التعاون والثقة والدعم. وتستهدف هذه المدن استدامة تنمية المجتمع وتطوير مشاريع مبتكرة على مستوى المرافق الخدمية والمشاريع المصغرة. من ناحية أخرى كشفت الدراسة عن أهمية تأثير البيانات الضخمة والإنترنت على المدن الذكية المزمعة. وقد تمت مناقشة التقنيات المختلفة وبرامج المصادر المفتوحة لبناء مكسب البيانات الكثيرة (stacked data)، ودمج البيانات الكبيرة، وتقنيات البحث في المستقبل وتأمين تطبيقات الإنترنت في المدن الذكية.

• دراسة بارني (Barney, 2020):

هدفت هذه الدراسة النوعية الكشف عن أفضل الممارسات التي يقوم بها مدراء مؤسسة إيواء الحيوانات الأليفة لتوفير مأوى للحيوانات الأليفة الخالية من الأمراض والتي نجحت في تحقيق هدف حركة عدم قتل هذه الحيوانات بالمجتمع الأمريكي No-kill movement. كما هدفت الدراسة الكشف عن أفضل الممارسات

للاستدامة في إنهاء قتل الحيوانات الأليفة الخالية من الأمراض ونجاحها بالمجتمع الأمريكي. واستعرضت الدراسة قيام حركة عدم القتل وكشفت كيف تغير المجتمع الأمريكي إزاء تعامله مع الحيوانات الأليفة عبر التاريخ بدءاً من قبضها، وحبسها، وحجزها، وقتلها، إلى رعايتها والحفاظ عليها وعدم قتلها. ووضحت الدراسة جهود هذه الحركة، حيث قام أصحاب المصلحة ومدراء مؤسسة إيواء الحيوانات الأليفة بجهود جبارة تؤكد تعزيز ودعم حياة آمنة ومأوى مريح لهذه الحيوانات. واستناداً على النتائج قدمت هذه الدراسة أنموذجاً لقيادة خدمة المجتمع المستدامة بالمحافظة على الحيوانات الأليفة الخالية من الأمراض وعدم قتلها.

• دراسة اينولف (Einolf, 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي فاعلية ممارسات مدراء العمل الطوعي بالملكة المتحدة. وقد تم جمع المعلومات من الأدبيات من خلال تحليل (٨١) دراسة تم فيها قياس مدى الفاعلية. وأوضحت النتائج أن معظم الدراسات اعتمدت على قياس آراء المتطوعين حول جودة إدارة الممارسات وليس الممارسات نفسها، مما جعل الفائدة منها محدودة. كما استخدمت معظم الدراسات تقارير التقييم الذاتي والمسوحات العرضية cross-sectional ومقياس المخرجات الذاتية مثل الرضا والرغبة في الاستمرار وغيرها. ويستهدف البحث الحالي دعم فاعلية إحدى عشرة من أفضل الممارسات في العمل التطوعي والتي تشمل: (١) تأمين المسؤولية، (٢) تحديد الأدوار بوضوح ودقة، (٣) توصيف الوظيفة وتصميمها، (٤) استراتيجيات العمل التطوعي، (٥) المسح والتطابق، (٦) التدريب والتوجيه، (٧) الإشراف، (٨) التواصل، (٩) الاعتراف، (١٠) الحوافز المرصية، (١١) دعم الزملاء. وكشفت النتائج أنه بالنظر إلى هذه الممارسات لا يوجد شيء من أفضل الممارسات الثلاث المعتمدة في أدبيات العمل التطوعي، والتي تشمل كتابة الخطط، والاحتفاظ بالسجلات، والتقييم الفردي للمتطوعين. وبناءً على ذلك أوصت الدراسة باستخدام طرق صارمة وجادة للأبحاث المستقبلية في التطوع والتي يجب أن تتضمن مقاييس تتسم بالصدق، وأن يتم اختيار الموضوعات ذات الأولوية لقياس فاعلية التطوع الخاصة بها. كما أوصت الدراسة بإجراء أبحاث تجريبية وميدانية ومسوحات طولية longitudinal survey

• دراسة صبيحي (٢٠١٨):

هدف البحث إلى التعرف على دور الجامعة في خدمة المجتمع. وتم استعراض البحث من خلال خمسة محاور، ركز المحور الأول على أهداف الجامعة والتي تتمثل في نقل المعلومات وإكساب المهارات التقنية والعلمية والتأهيل المهني، وتنمية شخصية المستفيدين من خدماتها، وغرس القيم الدينية والأخلاقية والتي تتماشى مع البناء الحضاري للمجتمع. وأوضح المحور الثاني وظائف الجامعة والتي تتضمن التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع. وتطرق المحور الثالث إلى الحديث عن مفهوم خدمة المجتمع باعتبارها مجموعة من الأعمال والخدمات والإسهامات التي تقدم لأفراد ومؤسسات المجتمع، وذلك بهدف التنمية والتطور،

من خلال تقديم المعرفة أو التدريب على المهارات التي يحتاجها أفراد المجتمع. وحدد المحور الرابع مجالات خدمة المجتمع والتي اشتملت على التعليم المستمر، والاستشارات، والبحث العلمي. واستعرض المحور الخامس الأنشطة التي تسهم بها الجامعة في مجال خدمة المجتمع والتي تتمثل في الأنشطة الرياضية والثقافية والفنية والدينية والاجتماعية. واختتم البحث بالإشارة إلى ضعف توظيف نتائج البحث العلمي في الجامعات في مؤسسات المجتمع وسوق العمل، بالإضافة إلى عدم وجود مؤسسات لتسويق نتائج البحث العلمي. وتعزز هذه النتائج الدراسة الحالية التي تم توظيف نتائجها في بناء منصة لعمادات خدمة المجتمع بجامعات المملكة بغرض خدمة المجتمع السعودي.

• دراسة شادنوفا (Chadnova, 2012):

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم أفضل الممارسات في خدمات المكتبة القومية للمجتمع الروسي متعدد الثقافات والأعراق. فبالإضافة إلى خدمة الجمهور الروسي الأصل بالمجتمع تشمل الخدمة الجمهور متعدد اللغات والديانات والعرق. وقد قامت هذه الدراسة تحت مظلة الدائرة المستديرة لخدمات المكتبة القومية التابعة للجمعية الروسية للمكتبات. وأوضحت الدراسة آليات عمل المكتبة القومية لخدمة المجتمع. وكان من أبرز النتائج تقديم دليل لمنظمة اليونسكو بأفضل الممارسات لتقديم الخدمات المكتبية للمجتمع. كما أوضحت الدراسة كيف سعت إلى تأمين تطوير الثقافات المتعددة في المنطقة بين أوروبا وآسيا URALS والتي تشمل سلسلة جبال أورال الممتدة بين أوروبا وآسيا. وكان من أبرز النتائج أن هذه المكتبة أصبحت مكتبة ثقافية وتعليمية وتربوية، كما أصبحت مركزاً منهجياً لحل القضايا والمشكلات المرتبطة بتعدد الثقافات.

• تعليق على الدراسات السابقة:

تم تلخيص التعليقات في النقاط التالية:

- «أوضحت الدراسات السابقة أن من أهم الممارسات في خدمة المجتمع هو دعم البنى التحتية التي تسهل تطبيق أفضل الممارسات.
- «هناك مجالات عامة مشتركة بين المجتمعات تتيح خدمة المجتمع بجودة عالية حتى تصبح من أفضل الممارسات مثل مجال التطوع.
- «تستهدف المجتمعات المعاصرة تقصّي أفضل الممارسات بغرض الاستفادة لخدمة هذه المجتمعات.
- «إبراز دور الجامعة في خدمة المجتمع وضرورة الاهتمام بهذا الدور وتعزيزه ودعمه من خلال أفضل الممارسات.
- «الحاجة إلى البحث عن أفضل الممارسات في خدمة المجتمع وفق معايير مدروسة مما يعزز الدراسة الحالية.

• حدود الدراسة:

- «الحدود الموضوعية: أفضل الممارسات في خدمة المجتمع القائمة على الأدلة والبراهين.

- ◀ الحدود المكانية: جميع عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية.
- ◀ الحدود البشرية: جميع القائمين على الخدمات التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية.
- ◀ الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام ٢٠٢٠/٢٠١٩.

• مصطلحات الدراسة: Terms

• أفضل الممارسات:

وتُعرَّف "أفضل الممارسات" أيضاً بأنها أنشطة يتم تنفيذها بكفاءة فيما يتصل بإدارة الموارد المستعملة، مع مراعاة معايير الحوكمة في تصميمها وتطويرها. وهي تسهم بشكل لافت في تحسين شروط العيش وتطوره في سياق محدد، ويتوقع إتيانها بنتائج مماثلة في سياقات مماثلة.

• التقنيات: Techniques

تُعرَّف التقنيات بأنها مصادر أو وسائل ترتبط فقط بالجانب المادي والتطبيقي لمنظومة تكنولوجيا التعليم. كما أنها تحمل معنى الأسلوب أو الطريقة المتبعة لفعل شيء، أي أن التقنيات هي أساليب التطبيق التي يتم فيها استخدام الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وإدارة الوقت. فالتقنية إذن ليست مصطلحاً مرادفاً لكلمة تكنولوجيا كما يعتقد البعض، حيث إن التقنية تعني إتقان التطبيق من ناحية عملية فقط، أما التكنولوجيا فهي تستخدم للإشارة إلى المبادئ العلمية والعمليات المعقدة التي تهدف إلى تطوير التطبيق بشكل مستمر. هذا يعني أن التقنيات ترتبط بالجانب التطبيقي فقط لمنظومة التكنولوجيا (القايدى، ٢٠١٤/٥/٣).

• خدمة المجتمع: Community service

تُعرَّف خدمة المجتمع بأنها أداة تتحقق بها رفاهية المجتمع، وتعتمد هذه الأداة على استثمار الطاقة البشرية الموجودة وتحفيزها على العمل والبناء. وتعمل على ربط الفرد بالمدرسة والمجتمع، بغرض تكوين أفراد مُنتَمِنين للبيئة المحلية، وخادمين لها. وتهدف إلى رفع التعليم وكفاءة الأفراد، من خلال أنماط من الممارسات للوصول إلى المتعلم وأفراد المجتمع. وتهتم خدمة المجتمع بالمؤسسات التعليمية بالتعامل مع المتعلم كحالة فردية وكعضو في جماعة في الوقت نفسه. وتهدف إلى تنمية الفرد وتطوير المجموعة في مجتمع أو بيئة محلية محددة (إسماعيل، ٢٠١٥).

وقد تم اعتماد تعريف جميع المصطلحات السابقة في الدراسة الحالية.

• خطوات إجراء الدراسة: Process

- طلب الموافقة على الدراسة من مجلس المراجعة المؤسسي لأخلاقيات البحث: IRB
- قدمت الباحثتان طلب لمجلس المراجعة المؤسسي الخاص بأخلاقيات البحث العلمي بجامعة الأميرة نورة (IRB Institutional Review Board) لإجراء هذه

الدراسة أرفقت معه خطة البحث. وبعد فحص الخطة تمت الموافقة على الطلب بالرقم: IRB Log Number: 21-0167 وتاريخ March 29, 2021 .

• أداة الدراسة: Tool

تم استخدام تحليل المحتوى كأداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة النوعية باستخدام عبارتين هما "أفضل الممارسات" و"خدمة المجتمع". ويُعد تحليل المحتوى في حد ذاته تقنية متعددة وواسعة الاستخدام في البحوث النوعية. وتؤكد التطبيقات المعاصرة أن تحليل المحتوى يشمل ثلاثة طرق منهجية هي الطريقة المعتادة conventional ، والموجهة directed، والطريقة الجمعية summative التي تستخدم الكلمات المفتاحية أو العبارات أو الجمل كأداة للتحليل (Hairbrush and Shannon, 2005). ويتبع تحليل المحتوى في هذه الدراسة إلى المنهجية الجمعية حيث تم استخدام عبارات محددة في التحليل.

• منهج الدراسة: Research Methodology

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على الأدلة والبراهين من خلال الممارسة العملية ووضع البدائل وتحليل النتائج وتوظيفها بغرض التطوير والتحسين. بالإضافة إلى أن هذا المنهج لا يقف عند حد جمع البيانات وعرضها بل يتعداه إلى تحليلها وتفسيرها، والربط بينها وبين تلك التي تقوم بها العمادة وفق رؤية ٢٠٣٠.

• عرض ومناقشة النتائج :

• للإجابة على سؤال الدراسة الأول وهو: "ما مفاهيم أفضل الممارسات في خدمة المجتمع وانعكاساتها على البرامج والأنشطة التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية؟" تقدم الدراسة الحالية مفهوم مصطلح أفضل الممارسات، كما تقدم نماذج عالمية لأفضل الممارسات في خدمة المجتمع مع توضيح علاقة هذه الممارسات بتلك التي تقدمها جامعة الأميرة نورة.

• معنى ومفهوم مصطلح أفضل الممارسات: Best Practices

يقوم مصطلح أفضل الممارسات على فكرة "التعليم والتحسين المستمر"، ويقصد به أطر العمل وإجراءاته التي أثبتت بالتجربة العملية والبحث والأدلة والبراهين والمؤشرات أنها الأمثل لتحقيق الهدف المحدد. وغالباً يتم تبني أفضل الممارسات من جهات أخرى لما تتمتع به من نجاحات. وتتطور الممارسة المتميزة أحياناً لتصبح عرفاً ومنهجاً يتبعه الآخرون. ومن أمثلة ذلك منظمة الأيزو العالمية التي تقتني ممارسات مثالية يحق لمن يحصل عليها الشعور بالاعتزاز بالنفس لما لها من مستوى رفيع من الاحترافية. ويقوم مفهوم أفضل الممارسات على مجموعة المعايير التي توحد طريقة العمل الأكثر فاعلية في سبيل تحقيق النتائج المرجوة. فهي عبارة عن أسلوب أو إجراء أو عملية أظهرت بصورة مستمرة نتائج تتفوق على النتائج التي تحققت بوسائل أخرى، وتُعد مرجعاً للعمل؛ إذ يتم استخدامها كمعيار لقياس الأداء، وغالباً ما تستخدم في المقارنة المرجعية. (هارفارد بيزنس ريفيو، ٢٠٢١).

من ناحيةٍ أخرى تعكس معظم أفضل الممارسات تراكم الخبرات وامتلأها، وتنوع التجارب والمعارف في مجال ما. كما يمكن توضيحها بأنها خبرة متوفرة لدى بعض أصحاب العقول في شكل معرفة موثقة في عقول الخبراء. وتُعد هذه المعارف رأس مال فكري في ذاتها.

وفي سياق خدمة المجتمع فإن أفضل الممارسات تُبنى أحياناً على أدلة اكتسبها أصحاب العقول والخبرات المخضمة، حيث يتم عقد جلسات مجموعات تركيز معهم لتحديد أفضل الممارسات في قضية اجتماعية محددة. ثم بعد ذلك تتم صياغة الأنظمة والتشريعات التي تساعد في حلها وتذليلها.

ووضح (السبيعي، ٢٠١٦/٦/٢٧) أن أفضل الممارسات تتضمن الأساس والخصائص التالية:

- ◀ يكون لها أثر قابل للإثبات وملمس في تحسين نوعية حياة الناس.
- ◀ تكون نتيجة عمل جماعي فاعل بين مختلف قطاعات المجتمع: العام والخاص والمدني.
- ◀ تكون مستدامة على الصعيد الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والبيئي.
- ◀ يمكن تعديلها ليتم تكرارها في سياقات مماثلة.

وفي إطار خدمة المجتمع فتتعدد صور أفضل الممارسات طبقاً لتعدد أوجه الحياة المجتمعية ومساراتها.

• وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني وهو: "ما أفضل الممارسات العالمية في خدمة المجتمع التي يمكن لعمادات خدمة المجتمع الاستفادة منها في ترقية الخدمات التي تقدمها للمجتمع السعودي؟"

قدمت الدراسة نماذج عالمية لأفضل الممارسات في خدمة المجتمع، وأوضحت انعكاساتها على تلك التي تقدمها جامعة الأميرة نورة. وتضمنت هذه النماذج سبعة محاور شملت: (١) التعليم، (٢) وجذب الطلاب للمشاركة في خدمة المجتمع، (٣) والمشاركة في المسؤولية المجتمعية، (٤) والعمل التطوعي، (٥) وخدمة الشباب، (٦) والمبادرات، (٧) وتلبية احتياجات المجتمع. وسوف يتم عرض كل محور بالتفصيل على النحو الموضح أدناه.

• أولاً: أفضل الممارسات في التعليم:

تشير أدبيات التعليم المعاصرة أنه لا يوجد دليل قاطع في أن البرامج التعليمية لوحدها ذات أثر على التربية وتعديل سلوك الأفراد في المجتمع؛ لذا فإن استراتيجيات التعليم تلعب أدواراً متعددة الأوجه في التأثير على المجتمع من حيث التوعية وتوافر المعلومات. وقد ظهرت استراتيجيات جديدة مثل استراتيجيات التعليم المبني على المجتمع community-based teaching strategies وغالباً يكون لها أثر كبير على هذا المجتمع (Scott, et, el., 2001).

ويمتد التعليم المبني على المجتمع وراء القدرات المعرفية، حيث يتضمن الجوانب الاجتماعية والوجدانية. ويفسر ذلك بأن النمو والتطور الاجتماعي

والوجداني يأتي بتضافر الجهود المبذولة من الأسر والجامعات والمجتمع. ويركز التعليم المبني على المجتمع على تنمية قدرات الطلاب للتعرف على احتياجات المجتمع الذي يعيشون فيه ودعم هذه الاحتياجات بالعمل. وبناءً على هذه الطريقة يصبح الطلاب محاسبين على ممارسة القيم المكتسبة من النشأة بهذا المجتمع، كما تتاح لهم حرية التعبير لتطوير وحل المشكلات والعقبات المتعلقة بمجتمعهم (Christine and, Donglas, 2000)

وفي هذا السياق أوضحت منى إبراهيم (Ibrahim, 2010) أن التعلم المبني على المجتمع community-based learning هو تكامل بين خدمة المجتمع والتعليم تتم داخل الفصول الدراسية بغرض مساعدة الطلاب لتطوير مهاراتهم الذاتية وتنمية الشعور بالمسؤولية والمواطنة، إضافة إلى تطوير مهاراتهم الأكاديمية. وتؤكد الأدبيات المعاصرة تعدد فوائد التعليم المبني على المجتمع والتي تشمل تطوير مهارات التفكير والتواصل والمواطنة وتنمية مهارات الذات.

ولعل من أبرز صور تطبيق هذه الممارسة بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة التركيز على التعليم لتلبية حاجات المجتمع المحلي وسوق العمل. وفي هذا الإطار تقدم العمادة دبلومات مهنية مثل دبلوم المبيعات ورعاية الطفولة المبكرة والسلامة المهنية. كما تقدم الدبلومات المطورة بقسم العلوم الإدارية والإنسانية، وتشمل دبلوم الموارد البشرية، والتحرير والسكرتارية، واللغة الإنجليزية للأعمال ودبلوم العلاقات العامة. إضافة إلى الدبلومات الأكاديمية بقسم العلوم والتي تشمل تطوير المواقع الإلكترونية وتطبيقات الأنظمة الذكية والأنظمة (القانون).

• ثانياً : أفضل الممارسات في جذب الطلاب للمشاركة في برامج خدمة المجتمع:

إن الهدف من مشاركة الطلاب في برامج خدمة المجتمع هو تنمية مهارات قيادية، وقيم مجتمعية راسخة، والمواطنة الصالحة لدى الأجيال. ومن ثم فلا بد من مشاركة الطلاب للخروج للمجتمع الذي يعيشون فيه وأداء أعمال وتقديم أنشطة لخدمة هذا المجتمع. وينطبق هذا الهدف مع توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في بعدها الخاص بتحقيق "وطن طموح" (رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠). وقامت المنظمة الأمريكية Helper & Helper في عام ٢٠١٥ بتفعيل برنامج نفذه فريق ضخم من الطلاب لجذب أكثر من ١٠٠.٤٠٠.٠٠٠ (عشرة ملايين وأربع مائة ألف) طالب ينتسبون لأكثر من ٣٨٠ كلية والذين قاموا بتقديم خدمات مختلفة لمجتمعاتهم خلال نصف مليون (٥٠٠.٠٠٠) ساعة. ومن خلال هذه التجربة وتحليل نتائجها توصلت المنظمة إلى أفضل (٥) ممارسات لجذب الطلاب لخدمة المجتمع وهي:

١) تحديد هدف واضح للطلاب للعمل في خدمة المجتمع:

يقصد بهذه الممارسة تحديد هدف يمكن ملاحظته ومتابعته عند التطبيق والممارسة، وتحديد مدى زمني لتطبيقه، وأن يكون هدفاً قابلاً للقياس. وتعد هذه

الخطوة من الخطوات الأساسية لتقديم خدمة فاعلة للمجتمع. ومن أمثلة هذه الممارسة المطبقة بعمادة خدمة المجتمع بجامعة الأميرة نورة تشكيل أكبر علم بشري بمناسبة اليوم الوطني لعام ١٤٤٠ والذي شاركت فيه ٤٩١٢ طالبة. وتُعد هذه الممارسة صورة مثالية لترسيخ قيم المواطنة التي أكدت عليها منظمة (2015) Helper & Helper، ويمكن أن تقدم عمادات خدمة المجتمع بجامعة المملكة ممارسات أخرى مماثلة مثل تسجيل مليون امرأة في العمل في المشاريع الصغيرة Small- small-scale-projects بنهاية عام ٢٠٢١م بمجتمع الرياض وغيرها من مدن المملكة، أو أن يكون مجتمع المملكة ملتزماً بالتزاماً كاملاً بالاحترافات الصحية في زمن كورونا كوفيد -١٩. ولعل هذه الاقتراحات تكون من المشاركات الفاعلة من قبل عمادات خدمة المجتمع لدعم تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تنمية المشاريع الصغيرة والتتيد بممارسة الاحترافات الصحية.

٢) اختيار الخدمات والأنشطة المجتمعية التي تقع في دائرة اهتمام الطلاب ورغباتهم: Curate opportunities students care about

المعروف أن الإنسان يتحمس عادةً للعمل في المجال الذي يحبه ويكون مسار اهتمامه أو يكون له ارتباط خاص به؛ ولذا ينبغي لعمادات خدمة المجتمع تقصي اهتمامات الطلاب وتفجير طاقاتهم بالعمل عليها. ولعل من أبرز الأمثلة لهذه الممارسة بجامعة الأميرة نورة، المخيم الصيفي الذي يقدم تجربة التعليم بالترفيه لبناء شخصية الأطفال والشابات من خلال برنامج مبتكر يتضمن جوانب ثقافية ورياضية وفنية ولغوية وحسابية. ومن الأمثلة أيضاً برنامج الابتكار الذي تقيمه العمادة لتشجيع الطالبات وحفزهن لتقديم مشاريع ابتكارية واختراعات تلبي شغفهن الابتكاري من ناحية وحاجات الإنسان بالمجتمع من ناحية أخرى، وذلك بهدف تحسين جودة الحياة. ويجسد هذه الممارسة بالجامعة التعاون مع مؤسسة العنود الخيرية (مؤسسة العنود الخيرية، ٢٠٠٠) في برنامج وارف الذي يقدم دورات وورشاً للطالبات في عمل المشاريع ثم يختار أفضل المشاريع لدعمها.

٣) مشاركة الطلاب في عملية التخطيط والتنفيذ في برامج خدمة المجتمع: تُعد مشاركة الطلاب في عملية التخطيط والتنفيذ في برامج خدمة المجتمع من أفضل الممارسات للكشف عن الإبداعات الكامنة وإظهار قدرات الطلاب وشعورهم بأنهم شركاء في ملكية البرامج والأنشطة التي يقومون بتخطيطها وتقديمها. ويتطلب نجاح هذه الممارسة اختيار مشرفين من الأساتذة الذين يلتقون مع الطلاب في ذات الاهتمامات. كما ينبغي على هؤلاء المشرفين تقديم الفرص الخدمية الممكنة للطلاب لتشجيعهم لاستثمارها في القيام بمهامهم المختلفة في خدمة مجتمعاتهم. ومن أمثلة هذه الممارسات بعمادة خدمة المجتمع بجامعة الأميرة نورة برامج الادخار والمشاريع التي تخططها وتنفذها الطالبات بالعمادة، مثل برنامج "الادخار الشخصي" و"ادخارك بوابة استثمارك"، و"ابدأ مشروعك"، وبرنامج "العمل الحر".

٤) تشجيع المنافسات الودية بين الطلاب:

لعل من أبرز ثمار المنافسة الودية الشريفة غرس الشعور بالانتماء والإخاء الصادق بين الطلاب باعتبارهم أفراداً ينتسبون إلى مجتمع واحد. كما أن المنافسة بطبيعتها تبعث الشعور بالحماس والنشوة وتجعل المتنافسين في حالة إثارة للعمل لخدمة المجتمع بمستوى عال من الاهتمام. من ناحية أخرى، فإن هذه المنافسة تتيح الفرصة للتكافل الاجتماعي والتعاون بين الطلاب وتزيد من دافعيّتهم للعمل في خدمة مجتمعاتهم وترقيتها، وذلك من خلال مشاركة هؤلاء الطلاب في البرامج الجماعية، والتي تعكس روح المنافسة الودية البناءة والشريفة والتي تكفل للطلاب تحقيق الشعور بالفوز والرضا والنجاح. ومثال لذلك المنافسة التي أجريت بين الأندية الطلابية بالجامعة في عام ١٤٣٩ - ١٤٤٠هـ، حيث حصل نادي نورة العطاء بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر على جائزة النادي الذهبي بالمركز الأول (وكالة البرامج بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن - البرامج لعام ١٤٣٩/١٤٤٠هـ).

• ثالثاً: أفضل الممارسات في المشاركة في المسؤولية المجتمعية:

تعرّف المشاركة المجتمعية Community engagement بأنها طريقة لتطوير علاقة العمل working relationship بين أفراد من المجتمع مع منظمات المجتمع المدني مثل المجالس البلدية. وتنعكس المشاركة المجتمعية الجيدة في عمل هاتين المجموعتين بنسق وتضاهم مع بعضهما لسد حاجات المجتمع ومشكلاته وتنمية تجاربه وخبراته بغرض المساعدة في تحقيق تغيير إيجابي بهذا المجتمع. (Bassler, etl., 2008)

وتكمن أهمية الشراكة في المسؤولية المجتمعية في أنها تشعر المواطنين بالارتباط بمجتمعاتهم، حيث إنها تتيح لهم الفرصة للقيام بدور فاعل له معنى بالنسبة لهم، حيث يشارك هؤلاء المواطنون في المناقشات، واتخاذ القرار، وتطبيق مشاريع وبرامج فاعلة وذات معنى بالنسبة لهم. ومن هذا المنطلق يجب على المنظمات والقيادات الحكومية استخدام الأساليب والوسائل والسبل اللازمة حيال المسؤولية المجتمعية والتي تتضمن القيام ببعض الأدوار مثل دور الميسر، والداعم، والمتعاون، لتمكين المواطنين وأصحاب المصلحة بالمجتمع. وتعكس هذه الممارسة ما يقدمه قطاع المسؤولية المجتمعية بالعمادة من خلال الدورات الموجهة لأعضاء المجتمع، والشراكات مع المؤسسات المجتمعية بهدف خيري، إضافة إلى تقديم فرص تطوعية لأعضاء هيئة التدريس.

ولعل من أبرز الأمثلة لهذه الممارسة بعمادة خدمة المجتمع بالجامعة أيضاً اختيار أعضاء من المجتمع في مجلس العمادة والشراكة مع الجمعية الخيرية لمكافحة السرطان وبرنامج صحة نورة، إضافة إلى الشراكة مع لجنة رعاية السجناء (تراحم). ويستوجب هذا التغيير المجتمعي المتمثل في شراكة المواطنين مع المنظمات الحكومية والخاصة التنازل عن بعض التقاليد، واستخدام السلطة،

واستبدلها بالثقة بالمواطنين؛ لضمان المشاركة الفاعلة في قضايا ومشكلات المجتمع.

من ناحية أخرى، أوضح باسler وآخرون (Bassler, etl 2008) فوائد المشاركة المجتمعية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- «زيادة احتمالية قبول الحلول التي تقدمها المشاريع والدراسات؛ لأن أفراد المجتمع الذين يشاركون في هذه المشاريع أظهروا بالبحث العلمي التزامهم التام واستعدادهم للمساعدة في تنفيذ المشاريع المحددة.
- «استحداث حلول أكثر فاعلية، فالعمل على الحلول بالاعتماد على المعلومات المستمدة من مجموعة أفراد لهم خلفيات وخبرات متنوعة في مجال العمل المعني يساهم حتماً في استحداث حلول عملية وفاعلة.
- «تحسين مهارات حل المشكلات لدى المواطنين والمتمثلة في منصة نورة العطاء بعمادة خدمة المجتمع بجامعة نورة في تقديم الاستشارات والفرص التطوعية. ويتم ذلك بتقديم الاستشارات والدعم بالبرامج التعليمية والتدريبية لتنمية مهارات المواطن وحل المشكلات الحياتية.
- «تمكين الأفراد وتكاملهم على اختلاف خلفياتهم.
- «استحداث شبكة ترابط وتواصل بين أفراد المجتمع المحلي. ومثال لذلك تطوير موقع العمادة لتمكين المواطنين من الاستفادة من الخدمات المقدمة.
- «إتاحة فرص متعددة لأفراد المجتمع لمناقشة اهتماماتهم وحاجاتهم ومخاوفهم، ووضع الاحتياطات والتدابير اللازمة لاستقرار المشكلات قبل وقوعها.
- «زيادة ثقة المواطنين بالمنظمات المجتمعية والحكومية والمسؤولين؛ لأن مشاركتهم في العمل تحسن التواصل معهم، وتتيح الفرصة لفهم المواطنين للأنظمة والتشريعات الرسمية. ومن أميز نتائج وفوائد هذه الممارسة هي إتاحة الفرصة لأن يكون المواطن مطمئناً ومدركاً للقرارات التي تصدر من الجهات الرسمية لتحسين جودة الحياة وأساليب الممارسة في العمل، مثل تقييم الأداء الوظيفي الذي يمكن للمواطن القيام به، وذلك من واقع تجربته في المشاركة في العمل المجتمعي مع هذه الجهات (وكالة البرامج بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن - البرامج لعام ١٤٤٠/١٤٣٩هـ).

ومن أفضل الممارسات في المشاركة المجتمعية (O'Mara- Eves et .al. , 2013):

- «التركيز على تطوير وتحسين الفرص والصادر المتاحة في المشاركة المجتمعية مع أفراد المجتمع والمنظمات والعمل عليها بدلاً من إصلاح مشكلات محسوسة وملموسة في المجتمع. وفي هذا الإطار، يقدم موقع العمادة الفعاليات التي يستضيفها الحرم الجامعي لإقامة المؤتمرات واللقاءات وورش العمل والتي تقدم في البيئة الجامعية. وخير مثال لذلك شراكة الجامعة مع المجتمع في تشكيل كلمة "تطوع"، حيث تم الاستفادة الكاملة من ملعب الجامعة وخدماته.

« التعرف على مصادر الثروات واستثمارها بالمجتمع.
« استخدام المرونة في تسيير الأعمال بالمجتمع.

وتشمل مخرجات المشاركة المجتمعية الآتي:

- « فهم أعمق للمشكلات المجتمعية المختلفة وأولويات المجتمع المحلي.
- « تحسين مستوى رضا المواطن والمجتمع.
- « زيادة التملك والاستثمار بالمجتمع.
- « تطوير المسؤولية تجاه الخدمات التي تقدم بالمجتمع.
- « زيادة المحاسبة على مال الدولة.
- « تطوير خدمات مجتمعية ذات جودة عالية وبطرق أفضل.

ويرتكز نجاح المشاركة المجتمعية ويستمد قوته من الاستراتيجيات الفاعلة التي يتم استخدامها في خدمة المجتمع، مثل استراتيجية خدمة المجتمع المبنية على المكان. Placed-based strategy، وتكمن فاعلية هذه الاستراتيجيات في تطبيق أساليب مرنة، مثل تقديم خدمة التوصيل لاحتياجات المجتمع. ويتضمن ذلك المرونة في الوقت والزمن والنفقات والمصروفات.

ومن أبرز الأدلة الجوهرية لممارسة استراتيجيات المشاركة المجتمعية الفاعلة:

- « البدء باحتياجات المجتمع الواقعية وأولوياته بدلاً من الإملاء بمشاكل من الخارج.
- « بناء خصوصية للمجتمع المحلي وتقليد قيادته لنفس أفراد هذا المجتمع بحيث تكون هذه القيادة مصدر عائد لهم.
- « تأمين نظام مرن للخدمة بحيث يغطي ويلبي حاجات المجتمع المحلي.
- « بناء قدرات أفراد الأسرة.

• رابعاً: أفضل الممارسات في العمل التطوعي بالمجتمع:

يأخذ العمل التطوعي صوراً مختلفة وطرقاً كثيرة ومتنوعة في المجتمعات، ومن خلال قطاعات مختلفة وباستخدام أساليب بنائية متعددة. وعلى الرغم من ذلك ترى منظمة خدمة المجتمع الخيرية البريطانية (Community works) أن هناك ممارسات جيدة تجعل كل الخدمات والأعمال التي تقدم للمجتمع على اختلاف أنواعها وخلفياتها وقطاعاتها، أعمالاً قيمة ومستدامة ومفيدة لكل فرد من أفراد المجتمع. وعلى سبيل المثال تقدم هذه المنظمة دليل تفسير الممارسات الجيدة لإدارة الأعمال التطوعية والبرامج التي يمكن أن تقدم في بيئة يسودها الأمن والعدالة والدعم للمتطوعين. ومن الأمثلة المتميزة لهذه الممارسة بالجامعة مشاركة فريق حاضنة نورة العطاء التطوعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في المخيم الكشفي العالمي الرابع والعشرين الذي يعد أكبر تجمع شبابي حول العالم متمثلاً بأكثر من ٥٠,٠٠٠ مشارك من أكثر من ١٥٥ دولة في محمية جبال فيرجينا الغربية بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد انعقد المخيم بعنوان: "إطلاق العنان لعالم جديد" خلال الفترة من ١٩/١١/١٤٤٠هـ إلى ٣٠/١١/١٤٤٠هـ

الموافق ٢٠١٩/٧/٢٢م - ٢٠١٩/٨/٢م. وشمل المخيم جلسات وورش عمل وفعاليات مصاحبة متعددة متمركزة حول: الحوار والسلام، حل النزاعات، الصحة والرعاية الأسرية، البيئة، التعايش الديني والروحاني، وكذلك الأيام الوطنية والدولية بمشاركة أكثر من ١٦٠ مؤسسة عالمية عريقة وجمعيات إقليمية متعددة.

وتمثلت مشاركة فريق الجامعة في هذا المخيم في تقديم تصور متكامل عن مستوى تمكين المملكة للشباب وللفتيات في القطاعات الثلاث المختلفة: الحكومية، الأهلية، قطاع المجتمع المدني، وكيف أن رؤية المملكة ٢٠٣٠ أسهمت في إحداث تغيير وحراك إيجابي في مختلف المجالات: الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية. كما شارك الفريق في تقييم المخيم لقياس مستوى مشاركة الشباب للإسهام في صناعة القرار في دولهم عن طريق عمل أنشطة تفاعلية تهدف الى رفع الوعي لدى الشاب المشارك في هذه الأنشطة على المستوى الكشفي والمنظمات الدولية. وكان الغرض من مشاركة العمادة إبراز صورة المملكة في المشاركات والمحافل الدولية، والتي تعد مؤشراً للجهود التي تقوم بها المملكة في مجالي التعايش السلمي وحوار الحضارات. وقدم الفريق صورة ايجابية جعلت المجتمع الدولي يراهن على إنجازات شباب المملكة العربية السعودية ودور المرأة السعودية في المنظمة الكشفية العالمية (Final Progress Report of Princess Nourah bint Abdulrahman) (University's Participation in the 24th World Scout Jamboree).

وتوضح الأدبيات أن من صور أفضل ممارسات العمل التطوعي الآتي:

«التأكد من شمولية العمل الذي يقدم للمجتمع، بحيث يتضمن البرنامج التطوعي الذي يقدم جميع الجوانب المهمة ذات الصلة بهذا المشروع، والتي تمثل مرتكزاته وأركانه الأساسية.

«التأكد من أن المتطوعين لديهم أفضل الخبرات في مجال العمل التطوعي، كما لديهم القدرة على استيفاء متطلبات العمل، وأن يكون العمل له معنى وصدى اجتماعي.

«التأكد من أن البرامج التطوعية المقدمة قادرة على إحداث أفضل اثر إيجابي لكل مشارك.

«استحداث فرص مدروسة يتم تفعيلها بطريقة سلسلة بدلاً من ارتجال المواقف لبناء فرص جديدة.

ولتحقيق أفضل الممارسات في العمل التطوعي هناك خطوات يجب تطبيقها عند التنفيذ وهي:

«التزامن والتوافق بين كيفية مشاركة المتطوعين في العمل المحدد والآليات التي يمكن من خلالها تنفيذ العمل.

«تطوير البرامج الطوعية بدقة وإتقان.

«الاستعانة بالمتطوعين الموجودين أو توظيف متطوعين جدد بحسب الحاجة، بدلاً من إلقاء كامل العمل على عاتق بعض المتطوعين وإثقال كاهلهم بأعباء كبيرة بحجة أنهم متطوعون.

«الحرص على مزاج المتطوعين وانبساطهم وشحن همتهم للعمل الحصول على مخرج متميز.

«تقييم وقياس أثر العمل التطوعي والمتطوعين الذين قاموا بتنفيذه.

«دعم المتطوعين المشاركين في العمل وتمكينهم من النهوض والتطور.

«جعل البرنامج التطوعي شاملاً لجميع أساسياته وجوانبه (Brighton Community works, 2019).

وتنعكس هذه الممارسات بالجامعة في حاضنة نورة العطاء للتطوع والتي تمنح الرخص للعمل التطوعي بما يعادل ١٠٠ (مائة) ساعة نظرية وعملية وحوارية.

وفي هذا الإطار المعاكس أوضح ميتش ديكتوف (Mitch Diktof/2013) أن هناك تردياً ملحوظاً في عمل بعض المنظمات التطوعية مما يؤثر سلباً على أداء المتطوعين ورضاهم عن العمل، ويأخذ هذا التردّي صوراً مختلفة لعل من أبرزها: سوء الإدارة، ضعف التواصل، عدم القدرة على الاعتراف بجهود الآخرين وفضلهم. ومن أبرز مترتبات هذه الممارسات السيئة: إقلاع المتطوعين عن العمل واستقالتهم أو الشكوى والانتفاف حول المتطوعين الآخرين للحديث عن غرابة المنظمة. وفي ذات السياق، فقد أجرى ميتش ديكتوف دراسة عن أداء المنظمات في العمل التطوعي، حيث قدم الباحث (٢٧) ممارسة تعد من أفضل الممارسات في أداء منظمات العمل التطوعي بغض النظر عن نوع المنظمة. وتشمل هذه الممارسات الآتي:

«توضيح رؤية المنظمة والتواصل مع المتطوعين حولها بشكل منتظم .

«تقديم وصف المهام الوظيفية للمتطوعين مكتوبة على ورق، وذلك قبل بدء العمل .

«الترحيب بالمتطوعين وعمل جولات تعريفية لهم بالمنظمة، وذلك قبل بدء العمل .

«التأكد من أن جميع المتطوعين يعرفون مهامهم جيداً وما المتوقع منهم في العمل .

«البدء بإعطاء المتطوعين أعمالاً صغيرة ولا يثقل عليهم بأعمال كبيرة .

«جعل عمل المتطوعين في العمل قابلاً للتوجيه والإدارة من قبل المشرفين .

«عرض التقدم في العمل بشكل منتظم، فالمتطوعون يريدون أن يروا أثر عملهم في المنظمة .

«في حال وقع إخفاق في العمل فيجب أن يتعلم منه الآخرون.

«تجهيز العمل وتخطيطه جيداً لعدم إضاعة وقت المتطوعين .

«تأمين بيئة يسودها الثقة لإتاحة التواصل المفتوح وتنشيط عمل الفريق واحترام التعدد الثقافي وتعدد الخلفيات .

«جعل جميع المتطوعين على علم واطلاع بالتغيرات التي لا يمكن تفاديها .

«إتاحة الفرصة للمتطوعين بتبادل الأدوار فيما يستلمون؛ لأن ذلك يبعث الشعور بالمتعة لديهم .

- « إعطاء التغذية الراجعة للآخرين وأخذها منهم بطريقة رسمية أو غير رسمية .
- « إتاحة الفرصة للمتطوعين لأخذ قسط من الراحة أثناء العمل .
- « الالتزام بالعمل المحدد لكل متطوع، وإذا حدث لأي سبب عدم القدرة على الالتزام فيجب المناقشة مع الزملاء المتطوعين الآخرين .
- « قبول اعتذار الموظفين عن العمل في حال كان ذلك لمصلحتهم .
- « الإقرار بحق المتطوعين في رفض العمل الذي يشكل عبئاً ثقيلاً عليهم ويمتد لوقتٍ طويل .
- « الاعتراف بالنجاحات التي يحققها المتطوعون بشيء من الحماس .
- « التعامل مع المتطوعين باحترام وذوق .
- « العمل والحرص على أن يكون كل متطوع مستمتعاً بمشاركته في العمل .
- « الاستجابة لجميع الاستفسارات وردود الأفعال التي يقدمها المتطوعون في وقتها دون تأخير .
- « تخصيص وقت للدردشة مع فريق المتطوعين لبناء الثقة والتعارف .
- « تمكين المتطوعين القياديين من الحوار .
- « التواصل الرسمي مع المتطوعين عبر البريد الإلكتروني بأسلوب ولهجة يسودها الود حتى في حالة ضغط العمل وتأخير الإنجازات .
- « عرض ملخص لجميع المشاريع التي تقدم ومشاركة المتطوعين في مناقشتها .
- « عقد مقابلة مع المتطوعين عند نهاية كل برنامج، وفي حال أن طلب المتطوع الخروج من البرنامج. ومن ثم مشاركة مدراء البرامج الأخرى في نتائج المقابلة .
- « اتباع القاعدة الذهبية وهي عامل المتطوعين كما تحب أن يعاملوك .

• خامساً: أفضل الممارسات في خدمة الشباب : Youth online - Changing Life

يقدم مركز الشباب اونلاين بنيوزيلندا - تغيير الحياة - Youth On-line - Changing Life خدمات خاصة بالشباب بغرض تحسين حياتهم وحل مشكلاتهم. ومن بين البرامج التي يقدمها المركز برنامج خذ المساعدة (Get Help) والذي يقدم حزمة من الخدمات تشمل الآتي:

- « الإرشاد *Mentoring* والذي يتم وجهاً لوجه بين الشاب (أو الشابة) والمساعد المختص. ومن بين المساعدات التي تقدم كتابة السيرة الذاتية ومهارات البحث عن الوظيفة وتحديد الكورسات اللازمة على الشاب تعلمها وبناء الثقة الاجتماعية والمهنية .
- « الاستشارات المجانية التي تقدم للشباب التي تساعد على اختيار الخيار الأفضل لهم، والإجابة عن استفساراتهم، وتقديم المساعدة في جمع المعلومات والمصادر والمواد اللازمة لتحقيق توقعاتهم .
- « عقد ورش عمل للشباب لإكسابهم المهارات اللازمة التي تساعد في البحث عن وظائف، وكذلك حثهم على العمل التطوعي باعتباره طريقاً جيداً للحصول على وظيفة .

« دعم الآباء والأسر لمساعدة الشباب. وتقدم هذه الخدمة بوسائل متنوعة تشمل البريد الإلكتروني، والمحادثات الهاتفية، واللقاءات، وورش العمل التدريبية بهدف ربط الآباء بالمصادر التي تعينهم في دعم أبنائهم. ولإحداث أثر كبير بالمجتمع عبر هذه الخدمة يتشارك المركز مع بعض المنظمات المهتمة بالآباء والأسرة. « إعداد دليل بقاعدة بيانات المنظمات الخاصة بدعم الأسر بنيوزيلندا. ويهدف هذا الدليل إلى إتاحة الفرصة للجمهور للتواصل مع المانحين للخدمة والداعمين لحل المشكلات والمختصين المتطوعين لمساعدة الشباب والأسر بالمجتمع (YouthOnline- Changing Life, 2002).

ويُقترح على عمادات خدمة المجتمع الاستفادة من المتخصصين بالجامعة والمجتمع في تفعيل مثل هذه الممارسات.

• سادساً: أفضل الممارسات في خدمة المجتمع من خلال المبادرات:

ضمن برامج خدمة المجتمع المتنوعة تقدم دولة الإمارات العربية المتحدة مبادرات كاستجابة لحاجات مجتمعيها. ومن بين هذه المبادرات مبادرة عام الخير التي تم تفعيلها في عام ٢٠١٧م. ولعل من أفضل الممارسات في هذه المبادرات عقد ملتقى يستهدف المتطوعين والمؤسسات للمشاركة وعرض أفضل التجارب في مجال العمل التطوعي لنشر الفائدة وتنمية ثقافة الشراكة المجتمعية وربط أواصر مؤسسات المجتمع وتجسيدها بنماذج واقعية. ومن أمثلة المبادرات أيضاً مبادرة العمل التطوعي التخصصي الذي يقوم بتشجيع وبحث المهنيين من أطباء ومهندسين وغيرهم من مختلف التخصصات بالتبرع بوقتهم لتوظيف خبراتهم واستثمارها لصالح خدمة مجتمعاتهم المحلية. وبالأستفادة من هذه الأفكار يُقترح تطبيق مثل هذه الممارسة كحملات وبرامج موسمية لخدمة الجامعات والمجتمع. مثال لذلك مشاركة المختصين في التقنية في إصلاح وصيانة الأجهزة مع جهات الصيانة المختصة بالجامعة. وأن تقام قوافل طبية إلى القرى النائية يشارك فيها طلاب كليات الطب والصيدلة والأسنان. وهكذا تعمم الفكرة في الجامعات بتنظيم من عمادات خدمة المجتمع (مبادرة عام الخير بالإمارات العربية المتحدة لعام ٢٠١٧).

• سابعاً: أفضل الممارسات في تلبية احتياجات المجتمع:

لا شك أن هناك دولاً عربية تسير على خطى ثابتة في خدمة مجتمعاتها وبسياقات مختلفة. وعلى سبيل المثال تم إنشاء مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الكويت في العام ١٩٧٦ / ١٩٧٧، والذي تم تحويله إلى عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في أغسطس عام ٢٠١٠. وتعد هذه العمادة من بين أقدم العمادات بدول الخليج، حيث يبلغ عمرها خمسة وأربعين عاماً. وتختص العمادة بتلبية الاحتياجات المتعددة للمجتمع الكويتي فيما يتعلق بالتدريب المتخصص لتعزيز المهارات والقدرات. ولعل من أفضل الممارسات التي تقدمها هذه العمادة:

« تحويل الأفكار والخطط المنبثقة عن أعمال وأنشطة قسم البرامج إلى مشاريع عمل لربات البيوت والمتقاعدات. وتقديم دورات وورش عمل لهذه الفئات لدعمها لتنفيذ المشاريع.

« تنظيم المؤتمرات والندوات بشكل دوري لإفادة المؤسسات والمشاركين والجمهور.

« تنسيق العمادة مع نظرائها من عمادات ومؤسسات خدمة المجتمع بالكويت والدول العربية لتقديم برامج مشتركة في خدمة المجتمع. كما تقوم بنشر فكرة الحفاظ على البيئة بتكوين فرق من المتطوعين لتحقيق هذا الهدف. ولاختيار أو تبني أفضل الممارسات ينبغي النظر إلى المعايير التي تقوم عليها هذه الممارسات والتي من أبرزها: التجديد، وجود استراتيجية واضحة، والتعاون، والتأثير، والتغيير والقدرة على التنقل (عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الكويت، ٢٠١٠).

• وللإجابة عن سؤال الدراسة الثالث وهو: "كيف يمكن توظيف التكنولوجيا المعاصرة في تطوير الخدمات التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات للمجتمع السعودي بالاستفادة من أفضل الممارسات المحلية والعالمية في خدمة المجتمع القائمة على الأدلة والبراهين؟"

فقد تم إنشاء موقع إلكتروني لأمانة لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية. ويسعى الموقع الإلكتروني إلى تسهيل التواصل وتضافر الجهود بين عمادات خدمة المجتمع بالجامعات لتقديم أفضل الخدمات والممارسات والمبادرات لخدمة المجتمع السعودي وترقيته. وقد استحدثت فكرة إنشاء المنصة بسبب تولي جامعة الأميرة نورة الرئاسة الدائمة للجنة عمداء مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث إنها تقوم بعقد الاجتماعات المنتظمة وإصدار المطبوعات الدورية. وعليه تسعى الجامعة إلى تطوير الفعاليات وتنشيط البرامج المشتركة بدول الخليج لرفد هذه اللجنة بتوظيف التقنيات المعاصرة، حيث تم إنشاء موقع إلكتروني لتحقيق ذلك.

وتشمل أهداف الموقع الإلكتروني الآتي:

- « عقد الاجتماعات الدورية من خلال نظام المجالس واللجان.
- « تسهيل عملية التواصل بين أعضاء اللجنة.
- « حصر المبادرات والمشاريع المجتمعية المقدمة بالجامعات السعودية.
- « تبادل الخبرات من خلال إضافة الأوراق العلمية والفيديوهات والروابط.
- « عرض أخبار أمانة اللجنة.
- « عقد الاجتماعات الافتراضية Online .
- « أرشفة محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- « رفع اللوائح التنظيمية والمالية لعمل اللجنة.

- وصف الموقع الإلكتروني لأمانة لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية

تم إنشاء الموقع الإلكتروني لأمانة لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الجامعات السعودية بموقع جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. ويستهدف الموقع تخصيص منصة فرعية لأمانة المجلس يمكن الوصول إليها من أكثر من مكان، عبر تبويبة خدمة المجتمع بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، والبانر المتحرك على صفحة موقع الجامعة الرئيسي، مع إتاحة إدارة اجتماعات أمانة المجلس وأرشفة المحاضر. ويعد هذا الموقع منصة إلكترونية تفاعلية تحتوي على خمسة أقسام رئيسية على النحو الموضح أدناه.

- أولاً: الصفحة الرئيسية، وتحتوي على:

«الأخبار: لعرض الأخبار والمستجدات من خلال بانر متحرك في منتصف الصفحة الرئيسية.

«تبويبة الاجتماعات التي يندرج تحتها الآتي:

✓ تبويبة الاجتماعات السابقة للاطلاع على محاضر الاجتماعات الدورية ومحاضر اللجان.

✓ تبويبة عقد الاجتماعات الافتراضية من بعد من خلال برنامج مايكروسوفت تيمز. ورفع موضوعات الاجتماعات الدورية للجنة من خلال نظام المجالس للاطلاع عليها من قبل أعضاء اللجنة وإمكانية التعليق والتصويت. ويوضح الشكل التالي محتوى الموقع الإلكتروني.

✓ تبويبة جدول الاجتماعات تتيح خاصية إضافة موعد عقد الاجتماع في التقويم وإرسال الدعوات لأعضاء اللجنة.

«تبويبة المبادرات والمشاريع: لإضافة المبادرات المجتمعية المقدمة بعمادات وكليات ومراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية من قبل أعضاء اللجنة.

«تبويبة تبادل الخبرات، يندرج تحتها الآتي:

✓ تبويبة عروض اللقاءات: للاطلاع على العروض المقدمة بالاجتماع الدورية للجنة.

✓ تبويبة المواد العلمية: للاطلاع على الأوراق العلمية المقدمة من قبل أعضاء اللجنة.

✓ تبويبة اليوتيوب: لإضافة فيديوهات للاستفادة منها في برامج وأنشطة خدمة المجتمع.

✓ تبويبة الروابط: لإضافة رابط استبيان أو فيديو وغيرها.

- ثانياً: المخطط التنظيمي للموقع، والذي يندرج تحته الآتي:

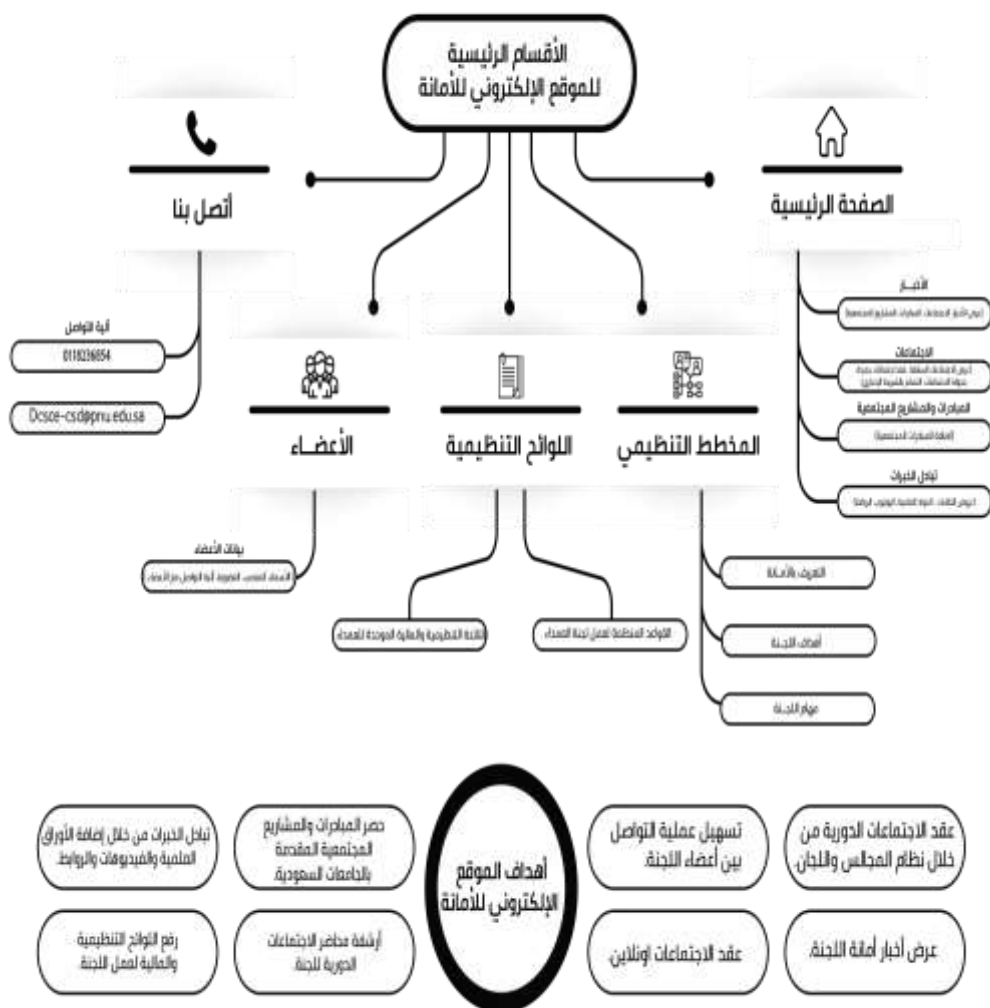
«التعريف بالأمانة من خلال عرض نبذة مختصرة.

«أهداف اللجنة.

«مهام اللجنة.

«الهيكل التنظيمي لأمانة لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية».

الموقع الإلكتروني لأمانة عمداء خدمة المجتمع بالجامعات السعودية



<https://app.pnu.edu.sa/Amanah/Login.aspx>

رابط موقع أمانة عمداء خدمة المجتمع بالجامعات السعودية

- ثالثاً : اللوائح التنظيمية: إضافة جميع اللوائح والأنظمة.
- رابعاً: الأعضاء: لعرض قائمة بيانات أعضاء لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية.
- خامساً: اتصل بنا: لعرض وسائل التواصل الخاصة بالأمانة.

• التوصيات: Recommendations

في ضوء نتائج عرض وتحليل أفضل الممارسات التي قدمت في هذه الورقة وانعكاساتها على ممارسات خدمة المجتمع بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

- « ضرورة استفادة عمادات خدمة المجتمع بالجامعات المملكة من الممارسات العالمية المبنية على البراهين والأدلة وتوظيفها في ترقية خدمة المجتمع السعودي بما يتناسب مع ثقافته وتوجهاته المحلية الخاصة.
- « توظيف الموقع الإلكتروني الذي تم تصميمه لتجسيد جسور التواصل المستمر بين عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية واستخدامه في تبادل الخبرات والأفكار لترقية الخدمات المقدمة للمجتمع وتطويرها.
- « استغلال تقنيات الموقع الإلكتروني الذي تم استحدثه في الإسهام في تطوير وتسريع خدمة المجتمع التي تقدمها الجامعات، ومواكبة المتغيرات الخاطفة، والاستئناس لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتي تضمنت هدفاً خاصاً بتحقيق مجتمع سعودي حيوي.
- « نشر ثقافة أفضل الممارسات المبنية على البراهين ضمن منظومة العمل بالجامعات السعودية في مجال خدمة المجتمع وخططها الاستراتيجية بالجامعات السعودية.
- « تنشيط العمل في عمادات خدمة المجتمع بتأسيس نشرات دورية بحاجات المجتمع والإنجازات والمستحدثات والفعاليات والمقترحات التي من شأنها تحقيق تنمية المجتمع.
- « توصي الدراسة بالالتزام بعقد لقاء عمداء عمادات خدمة المجتمع سنوياً لتبادل الآراء والأفكار في سبيل تطوير آليات وممارسات خدمة المجتمع بشكل مستمر ومتجدد.

• المقترحات:

- « مواكبة للاهتمام الذي توليه مؤسسات التعليم العالي عالمياً بأفضل الممارسات في شتى المجالات تقترح الباحثان إجراء دراسة لتقصي أفضل الممارسات في الدبلومات الأكاديمية والمهنية التي تقدمها عمادات خدمة المجتمع بالجامعات السعودية بهدف التطوير والتحسين.
- « نظراً لشمولية الموقع الإلكتروني الذي قدمته الدراسة الحالية تقترح الباحثان إتاحة الفرصة لوزارة التعليم لاستخدام هذا الموقع في التعرف على المستجدات وعمادات خدمة المجتمع بشكل سريع ومنظم والتواصل مع الجامعات في الشؤون التي تخص هذه العمادات.

« في ظل تنامي إنشاء اللجان التشاورية بالكلية والعمادات والوكالات المختلفة بالجامعات السعودية تقترح الباحثان الاستفادة من الموقع الإلكتروني الذي تم تصميمه بهذه الدراسة في تنظيم عمل هذه اللجان، خاصة وأن هذا الموقع يعد الأول من نوعه بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة.

• المراجع :

• أولاً: المراجع العربية:

- القايدى، مصطفى (٢٠١٤/٥/٣). تكنولوجيا التعليم، أم تقنيات التعليم، أم تقنية التعليم ، تعليم جديد، <https://www.new-educ.com>
- إسماعيل، ضحى (٢٠١٥). تعريف خدمة المجتمع، موضوع كوم: أكبر موقع عربي بالعالم، <http://mawdoo3.com/> تعريف خدمة المجتمع
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030 [https://vision2030.gov.sa, sitesLdefault](https://vision2030.gov.sa/sites/default)
- صبيحي، طارق علي حسن (٢٠١٨). دور الجامعة في خدمة المجتمع، مجلة الخدمة الاجتماعية-الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٩، مجلد (٢)، ص ص، ٣٥٥-٣٤٠.
- عبد الصمد، وائل و آذر، إيلي وكمال مصطفى (٢٠٢٠). المدن الذكية في دول الخليج العربي: الوضع الراهن، الفرص والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، مجلد (٤٨)، العدد (٢)، ص ص ٢٤٩-٢٥٦.
- عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الكويت.
- <https://www.dawrat.com/sa/ar/organizer/deanship-of-community-service-continuing-education>
- مؤسسة الأميرة العنود بنت عبد العزيز بن مساعد آل سعود الخيرية، مؤسسة سعودية خيرية مانحة، أسست بموجب الأمر الملكي رقم (٢٣٩ / أ) وتاريخ ٢٢ / ١٠ / ١٤٢٠هـ الموافق ٢٩ / ١ / ٢٠٠٠م.
- هارفارد بزنيس ريفيو (٢٠٢١)، دليل مصطلحات أفضل الممارسات الإدارية، هارفارد سكول بيليشنغ.
- وكالة البرامج بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، تقرير إنجازات البرامج لعام ١٤٣٩/١٤٤٠هـ.
- وكالة عمادة خدمة المجتمع للبرامج (يوليو ٢٠١٩). تقرير و تقييم المشاركة في المخيم الكشفى الرابع والعشرين، محمية سوميت بيكتل الوطنية الكشفية، ولاية فيرجينيا الغربية، الولايات المتحدة الأمريكية.

• ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Barney, K. (2020). Establishing and sustaining No-kill communities: Best practices of animal services directors, Dissertation, Pepperdin university ProQuest
- Bassler, e.al., (2008). Best Practice in Community Engagement : Why Community engagement matters. PennState University, College of Agricultural Sciences, Department of Agricultural

- Economics Sociology and Education, Center for Economic and Community Development.
- Best Practice in Community Engagement <https://groundworkusa.org/eqdevtools/best-practices-community-engagement/>
 - Chadnova, I. (2012). Library Services to multicultural communities: Rusha best practice ,Salvic & East , information resources, Philadelphia, vol. 13, issue (4).
 - Community works: registered Charity No:3895635 Copyright © 2019 Brighton Hove Community works. All Rights Reserved Site by Bright minded (bright minded). Received = 26/6/2019. <https://www.bhcommunityworks.org.uk/voluntary-sector/volunteering/good-practice-guide/>
 - Einolf, Christopher (2018). Evidence-based volunteers management: A review of the literature, Manchester, Vol. 9, Iss. (2).
 - Final Progress Report of Princess Nourah bint Abdulrahman University's Participation in the 24th World Scout Jamboree.
 - Hsieh, H. , Shannon , S. (November 1, 2005). *Three Approaches to Qualitative Content Analysis*, University of Washington, Seattle, SAGE journals.
 - Helper & helper: The best volunteering tracking and management platform.
 - <https://www.heperhelper.com>
 - (Mitch Ditkof/2013) . 27 Best preaches of High performing Volunteer Organization
 - https://www.huffpost.com/entry/best-practices-volunteer-organizations_b_262496 updated:2/6/2014
 - Mona Ibrahim (2010). The use of community-based learning in educating college students in Midwestern USA. <https://www.researchgate.net/publication/223398654>
[The use of community based learning in educating college students in Midwestern USA](https://www.researchgate.net/publication/223398654)allani
 - O'Mara- Eves et .al. (2013). Evidence for Key Features Effective Community- Engagement AFCA paper No 39(April /2016).
 - The Department of Education (2016). FSA Handbook, Volume 6, Chapter 2, pp: (6-57), Emory University: Atlanta, Georgia, USA.
 - Victoria Scott, Steven, Dukeshire, Elanie Gallagher& Andria Scanlan. (2001). A Best Practices) Guide for the Prevention of Falls

among Seniors living in the community, Minster of public works and government Services, Canada, Cat. No.: H39-591/2001 E. ISBN: 0662-3095-1.

- Vallani, Christine and Atkins, Donglas (2000). School Community Service, vol 10, No. 1, Summer/spring .
- YouthOnline- Changing Life <https://www.youthline.co.nz/community-organisations.html> Youth Online Changing Life <https://www.youthline.co.nz/nz-family-service-directory.html>

