[١]

# رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي

## "كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نموذجا"

د. سهام محمد أمر الله طه

أستاذ أصول التربية المساعد

كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد

# رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي

## "كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نموذجا"

د. سهام محمد أمر الله طه*

## مقدمة:

عُني الفكر الجامعي المعاصر بأهمية انفتاح الجامعة على المجتمع والبيئة، للإسهام في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية؛ مما أدى إلى ظهور مستحدثات جديدة في الجامعات تسمى وحدة خدمة المجتمع وتنمية البيئة، تترجم في أهدافها وبنيتها وأدوارها هذا الاتجاه، وهي صيغة حديثة تستهدف ربط الجامعات بمجتمعاتها على نحو أكثر فاعلية. فلم يعد من المقبول أن تنعزل الجامعة عن مجتمعها، أو أن تغض الطرف عن التحولات الاقتصادية، والثقافية، والاجتماعية، والتقنية، الحادثة في بيئتها ومحيطها.

أما على صعيد المجتمع نفسه، فقد أضحت التوقعات المجتمعية بشأن دور الجامعة أكثر تعاظمًا وتفاعلاً، في ضوء ما تملكه الجامعات من خبرات علمية وبشرية، وما تنتجه من بحوث ودراسات، يمكن أن تسهم في حل كثير من المشكلات، ومواجهة كثير من القضايا التي يعيشها المجتمع المحيط؛ فلم ينظر إلى الجامعات على أنها "بيت الحكمة" أو "منبر العلم" فحسب؛ بل أصبح ينظر إليها– علاوة على ذلك– على أنها "بيت الخبرة" لمختلف قطاعات المجتمع الإنتاجية والخدمية على

* أستاذ أصول التربية المساعد كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.

اختلاف أنشطتها. فلم تعد قيمة التعليم العالي تستمد من "العلم" أو من التخصص العلمي الذي يدور حوله النشاط فيه، وإنما أصبح هذا التعليم يستمد قيمته من قدرة العلم على تحريك الحياة في المجتمع– في جانب من جوانبها أو أكثر– نحو الأفضل، وهذا ما لا يمكن أن يتم– في الواقع– إلا إذا كان هذا "الواقع المجتمعي" هو "مبتدأ" العلم و"منتهاه" في جميع هذه المؤسسات، وإلا تحول العلم إلى "عبء" على الحياة والأحياء، كما نراه قد تحول– فعلاً– في بلاد العالم الثالث في هذا الزمان (عبود، ٢٠٠٥، ٤٣). ولهذا فالجامعة على اعتبارها جزء من مجتمع كبير، ترتبط به في علاقة من التأثير والتأثر بهذا المجتمع؛ وعليها أن تعمل مع باقي مؤسسات المجتمع الأخرى لخدمته، وتلبية احتياجاته من خدمات يحتاج إليها، لتسهم في التنمية بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛ حيث تستغل جميع أدوارها ووظائفها لتحقيق ذلك.

وانطلاقا من أن الوظيفة الثالثة للجامعة، هي خدمة المجتمع والبيئة، وهي لا تقل أهمية عن وظيفتيها التقليديتين وهما: (وظيفة تعليم وإعداد الطلاب، ووظيفة البحث العلمي). وبالنظر إلى الحالة التنموية الراهنة للمجتمعات العربية، وتنوع تحديات التنمية وإشكالياتها، يصبح من غير المقبول تباطؤ الجامعات أو تهاونها في القيام بهذا الدور. فقد انتهى العصر الذي كانت الجامعة فيه تقتصر على البحوث الفلسفية والنظرية، وأصبحت مسئولة عن كافة البحوث العلمية، والعملية، والتطبيقية، وأصبح من الضروري قيام مؤسسات التعليم العالي بدراسات وأنشطة غير تقليدية، تسهم في رفع الكفاية المهنية والثقافية لفئات الشعب وشرائحه المختلفة، بالتعاون مع الأجهزة والمؤسسات المعنية بخدمة المجتمع والبيئة.

ولقد أصبح الحرص على ضمان الجودة في العالم الأكاديمي أمر مرغوب ومهم على المستوى الدولي، فهذا يوفر لمؤسسات التعليم العالي مصداقية أمام العملاء، مما يجعلها منافساً في السوق الدولية، ويؤكد وجودها.

فالتخلف أو الجهل بمجال ضمان الجودة في التعليم العالي يعرض الجامعات والخريجين لمخاطر عديدة منها: عدم الاعتراف بالشهادات التي يتم تقديمها من قبل الجامعات خارج الجامعات الوطنية، وفقدان مصداقية الجامعات الوطنية أمام المستفيدين، وانخفاض قدرتها على المنافسة، وفي نهاية المطاف انعزال الجامعات ( Loredana, 2011,18).

وحتى تحقق الجامعة خدمة المجتمع، لابد وأن تلتزم بمعايير محددة تؤهلها للقيام بهذا الدور بشكل جيد؛ لذا أصبح من الضروري مناقشة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد، على اعتبار أن معيار العلاقات مع المجتمع يعد واحد من أهم معايير الجودة والاعتماد. وحتى تحقق الجامعات أهدافها بفاعلية، وجامعة الملك خالد على وجه الخصوص، والمتمثلة في كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص نموذجًا، عليها أن تضع الآليات المناسبة التي تضمن تنفيذ ذلك في الواقع.

ومن أهم الآليات المستخدمة إنشاء اللجان والوحدات التي تعمل على الربط بين المؤسسات الجامعية، والمجتمع المحيط بها، ومن أبرز هذه الوحدات: وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص.

## مشكلة الدراسة:

لقد بات من الضروري مشاركة الجامعات المجتمع المحلي، وتقديم المبادرات التي تسهم في تلبية حاجاته وتطلعاته؛ الأمر الذي يحتم إنشاء مؤسسات تعليمية تدرك أهداف البيئة المحيطة، وحاجاتها، وأن تكون قريبة من همومها وتطلعاتها، وتطرح أفكاراً وحوارات تساعد على فهم الواقع أولاً، ومحاولة تغييره نحو الأفضل ثانياً؛ وإلا تجمد دور الجامعة في صنع وإنتاج جيلاً من المتعلمين، غريباً عن وطنه وأمته وثقافتها وحضارتها، وتبقى الجامعة مجرد جزر معزولة لا علاقة لها بالبيئة المحيطة أو المجتمع المحلي (الرواشدة، ٢٠١٢، ٧٢).

وتجدر الإشارة إلى أن كثير من جامعات العالم أدركت أهمية خدمة المجتمع، واستحدثت دوائر ومراكز مستقلة وبمسميات مختلفة لتكون نافذتها على المجتمع المحلي، وذراعها التنفيذي لخدمة المجتمع، وقد جاءت تحت مسميات عديدة: دائرة التعليم المستمر وخدمة المجتمع، ووحدة خدمة المجتمع، ووحدة الاستشارات والدراسات، ووحدة العلاقات الخارجية... وغيرها. كما استحدثت الجامعات مركزا إداريا بمستوى نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة (محافظة، ٢٠١١، ٩٠٦)، وهذا الحادث في جامعة الملك خالد.

فرغم أهمية وحدة خدمة المجتمع، ودورها في تحقيق عنصر الربط بين الجامعة والمجتمع، إلا أنه اتضح لدى الباحثة– بحكم عملهما بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص – أن الكلية لا يتوفر بها هذه الوحدة؛ مما دعا الباحثة إلى السعي لوضع تصور مستقبلي لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة، واختارت الكلية كنموذج يمكن تطبيقه في باقي كليات جامعة الملك خالد. وحتى يمكن تحقيق ذلك

قامت الباحثة بإجراء الدراسة الحالية من أجل الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما الرؤية المستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص؟.

ويتفرع من التساؤل الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة؟
- ما دور وحدة خدمة المجتمع في ربط الجامعة بالمجتمع والاستجابة لمتطلباته؟
- ما الإمكانات المادية المتاحة لإنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص؟
- ما الإمكانات البشرية المؤهلة لتفعيل نشاطات وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص؟
- ما معوقات إنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص؟
- ما التصور المستقبلي لوحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص؟

**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية إلى السعي لتحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد.
- التعرف على دور وحدة خدمة المجتمع في ربط الجامعة بالمجتمع والاستجابة لمتطلباته.
- الوقوف على الإمكانات المادية المتاحة بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص لإنشاء وحدة خدمة المجتمع بالكلية.

- الوقوف على الإمكانات البشرية المؤهلة من (أعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم، وإداريات) لتفعيل نشطات وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص.
- التعرف على أهم المعوقات التي قد تحول دون إنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص.
- وضع تصور مستقبلي لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد في كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص.

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

- دراسة مجالات خدمة المجتمع وأدوارها في ضوء معايير الجودة والاعتماد.
- الكشف والتعرف على أهم المعوقات التي تعوق إنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص.
- تقديم نموذجاً لإنشاء وتفعيل وحدة لخدمة المجتمع بالكليات، يمكن أن يحتذى به في باقي كليات جامعة الملك خالد.
- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة التي ستثري المكتبة العلمية بالجامعة في هذا المجال.

## حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تحددت حدود الدراسة المكانية في كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.

- **الحدود الموضوعية:** تحددت حدود الدراسة الموضوعية في وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة في الفصل الثاني من العام الجامعي (١٤٣٤–١٤٣٥هـ).
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والإداريات، بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.

## منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة)، لمناسبته لمتطلبات الدراسة، حيث تقوم الدراسة على وصف وتحليل مجتمع كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص، للوقوف على آليات إنشاء وحدة خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية.

## أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة الأدوات التالية:

- استمارة تجميع بيانات للتعرف على الإمكانات المادية والبشرية بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.
- استخدام التحليل الرباعي SOWT، للتمكن من وضع تصور مستقبلي لأنشاء وتفعيل وحدة خدمة المجتمع وتنمية البيئة بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد، في ظل الإمكانات المتاحة بها، وفي ضوء معايير الجودة الشاملة.

## مصطلحات الدراسة:

### ١) خدمة المجتمع:

تعرف خدمة المجتمع إجرائياً في الدراسة الحالية على أنها: الخدمات والأعمال التي تقدمها كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد لأفراد المجتمع المحلي لغير طلابها في الجوانب الثقافية، والصحية، والاجتماعية، والاقتصادية، والاستفادة من كافة الإمكانات والطاقات المتاحة. وذلك لتحقيق الشراكة المجتمعية بين الكلية ومؤسسات المجتمع المدني.

### ٢) معايير الجودة والاعتماد:

يمكن تحديد معايير الجودة والاعتماد إجرائياً في الدراسة الحالية على أنها: تلك المعايير الوطنية التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية لكافة مؤسسات التعليم العالي في الجانب المؤسسي والبرامجي، وتتلخص رسالتها بضبط جودة التعليم العالي لضمان كفاءة مخرجاته لمقابلة متطلبات سوق العمل السعودي والصادرة في نوفمبر ٢٠١٢.

### ٣) وحدة خدمة المجتمع:

تعرف وحدة خدمة المجتمع إجرائيا في الدراسة الحالية بأنها: جهة مؤسسة مقترحة داخل كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد لتحقيق الشراكة المجتمعية بين الكلية ومؤسسات المجتمع المدني المحلية، وتحقيق الفائدة المتبادلة بينهما، لخدمة التنمية المجتمعية.

**٤) كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص:**

تعرف كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص إجرائيا على أنها: مؤسسة تعليمية حكومية تابعة لجامعة الملك خالد، بالمملكة العربية السعودية، ذات هيكل تنظيمي محدد، وأنظمة وتقاليد أكاديمية متعارف عليها، وتتمثل وظائفها الرئيسة في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. وتتألف من مجموعة الأقسام ذات الطبيعة العلمية والتخصصية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة، منها ما هو على مستوى البكالوريوس، ومنها على مستوى الدراسات العليا، وتمنح بموجبها درجات علمية مختلفة للطالبات.

ونعني في الدراسة الحالية بأعضاء هيئة التدريس: هم الأعضاء العاملون بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد، ويقومون بأدوار محددة لهم وفق قوانين الجامعة وتعليماتها، ويقومون بالتدريس في التخصصات المختلفة على مستوى البكالوريوس، والدبلوم العالي، ويحملون درجة الدكتوراه، أو الماجستير.

**الإطار النظري ودراسات سابقة:**

**أولاً: خدمة المجتمع:**

ظهر مفهوم خدمة المجتمع كوظيفة للجامعة في النصف الثاني من القرن التاسع عشر بالولايات المتحدة الأمريكية، عندما أدركت الدولة الحاجة إلى إنشاء جامعة رسمية في كل ولاية تعنى بتطوير الزراعة، قامت على أساس التعاون بين الجامعة والمزارعين، وأنشئ على إثرها محطات تجريبية، وتدريس المرشدين الزراعيين في الميدان، وطورت نظام لتقديم الخدمات للمزارعين الصناعيين وأصحاب المهن المختلفة،

واستمر هذا الدور بالنمو والاتساع ليشمل التعليم المستمر في كافة المجالات، ولكافة الفئات العمرية (محافظة، ٢٠١١، ٩٠٤)، وللحداثة النسبية لهذا الدور في الجامعات العربية، فهناك اختلاف فيما بينها في الأهمية النسبية لهذا الدور، فما زال هذا الدور في بعض الجامعات محدودا، ومنها ما رفضته، وهمشته وقيدت مساحته بدرجة كبيرة.

وتعتبر ظروف المنافسة، والجمود والسطحية من أكثر التحديات التي تواجه الجامعة بشكل عام، وخدمة المجتمع بها على وجه الخصوص، والجامعة بوضعها الحالي لا زالت محدودة العطاء في مجال خدمة المجتمع، إما بسبب ضعف البنية التنظيمية لجهاز خدمة المجتمع، أو ضعف الإمكانيات والصلاحيات التي تمكنها من إيجاد الوسائل والطرق المناسبة للقيام بدورها، أو انعدام الخطط الاستراتيجية والمرحلية الموجهة لجهودها خلال الفترات المستقبلية، ومتطلبات العصر الحالي تستلزم قدرا عاليا من المساهمات والموارد والدعم لتحديث أساليب التطوير وملاحقة العصر وتطوير المجتمع بالصورة المأمولة. وجامعة الملك خالد من الجامعات السعودية حديثة النشأة، ومع ذلك أصبحت من أكبر الجامعات السعودية من حيث البنية الهيكلية والأفقية وهذا يلقي عليها مسئولية تجاه المجتمع خصوصا في الأنشطة اللامنهجية والتطبيقية، كما يتطلب ذلك تفعيل التخصصات وتدعيم شراكة معها لتقدم خدماتها للمؤسسات المجتمعية (شتوي، ٢٠٠٩، ٢٦٠-٢٦١).

عادة ما يشار إلى خدمة المجتمع على أنها تهدف إلى دعم التواصل وتوثيق الروابط بين الجامعات والمجتمع، من خلال التعرف على مشكلات المجتمع واحتياجاته، والمساهمة في نشر المعرفة والثقافة

العامة، ووضع جميع إمكانيات الجامعة لمساندة أفراد المجتمع على النمو الذاتي ونشر الوعي، والإسهام في نقل التقنية والمستجدات العلمية للمجتمع (الحربي، ٢٠١٢، ١٢٠).

فالجامعة تلعب دوراً مركزياً في إعادة تشكيل الاقتصاد والمجتمع، فهي بوابة للمعرفة والتنمية الشخصية، وتعمل بمثابة وسيط للمعرفة، وحاضنة للمعرفة على المستوى العالمي؛ وعليه ينبغي أن تكون الجامعات مساحة للفكر والتفكير والعمل المفتوحة للجمهور، وهذا يتطلب زيادة الانفتاح على الحوار مع جميع قطاعات المجتمع، لذا أصبحت القيمة الاقتصادية للتعليم العالي أكثر وضوحا للحكومات والحكام، مما سيلقي على التعلم مسؤولية خطيرة، فمن بين أهداف مؤسسات التعليم العالي في مجال خدمة المجتمع: التعرف على احتياجات المجتمع، ومساعدته على تحقيقها عن طريق مؤسسات المجتمع المختلفة، والعمل على ترجمة تلك الاحتياجات إلى برامج عملية يمكن تطبيقها، بالإضافة إلى تدريب العاملين في القطاعات المجتمعية المختلفة (Loredana,2011,13).

## مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة:

تعتبر وظيفة خدمة المجتمع وظيفة رئيسة من وظائف الجامعة، وهي جزء لا يتجزأ من بنية الجامعة الحديثة ونظامها الأساسي، حيث لم تعد مجرد مؤسسة لتخريج القوى العاملة لسوق العمل، أو مؤسسة للبحث العلمي المنعزل عن متطلبات المجتمع واحتياجاته، بل أصبح لها دور فاعل في إيجاد حلول علمية وتطبيقية للمشكلات المجتمعية، لذا أصبح هناك ضرورة لتحديد مجالات خدمة المجتمع في الجامعة: (شتوي،

٢٠٠٩، ٢٦٥-٢٦٦)، (الحربي، ١٢١،٢٠١٢)، (غريب، وعبد المنعم، ٢٠٠٨، ٥٤)، (محافظة، ٢٠١١، ٩٠٥)، ( A.I. Orlanova, 2012,3)

- **البحث العلمي التطبيقي:** فالبحوث التطبيقية لها أهداف خاصة تتمحور حول تحديد وحل مشكلات المجتمع المحلي في مجال الإنتاج، والخدمات، والمشكلات الاجتماعية، وتتميز البحوث التطبيقية بأنها تحمل جوانب علمية تطبيقية غالبا ما تقوم على حلول لبعض المشكلات، وبالتالي لتوثيق العلاقة بين الجامعات والمجتمع المحلي.
- **التعاون مع مؤسسات الإنتاج:** ويتم ذلك من خلال فتح قنوات الاتصال بينهما، وتوثيق العلاقة من خلال إنشاء جهاز فني يشترك فيه ممثلون عن الجامعة، ومن مراكز الإنتاج، وتهيئة البيئة السليمة للتعاون المثمر.
- **التعليم المستمر:** في المجتمع القائم على المعرفة، يكتسب نظام التعليم أهمية بالغة فهو المؤسسة الأساسية في مثل هذا المجتمع، وتبرز حاجة المتعلمين لمجموعة من المهن الفكرية أوسع من تلك الموجودة في المجتمع "التقليدي". فإتقان هذه المهارات يجب أن تكون بمثابة عامل حاسم لقدرة العمال على المنافسة في سوق العمل في ظل اقتصاد المعرفة، ويتم هذا عن طريق إسهام الجامعة في تقديم المعارف الجديدة، والتدريب على المهارات المستحدثة، ومد الأفراد بالخبرات التي يحتاجونها، وتحتاجها طبيعة التطور في مجتمعهم، وخروج الجامعة إلى الأفراد، وتقديم المقررات التي تهمهم، ولا ينسى دور الجامعة في تعليم الكبار من جميع الأعمار، وتطبيق التربية مدى الحياة.

- **الخدمات الاستشارية:** وتعدد الاستشارات سواء كانت لحل مشكلة محددة، أو استشارات تتعلق بنقل التقنية وتطويعها للمجتمع المحلي، أو استشارات تتعلق بتطوير الإنتاج وتسويقه، واستشارات تتعلق بتطوير الأداء الاقتصادي والإداري.
- **القيادة الفكرية والنقد الاجتماعي:** حيث تقوم الجامعة بدور مهم في نقد المجتمع، وإصلاح أوضاعه بما تملكه من أدوات البحث العلمي، والمعرفة والخبرة المتعددة، والمشاركة في تقويم البرامج السياسية والاقتصادية والاجتماعية لمجتمعاتها.
- **الإرشاد والتوعية:** فالجامعة هي المؤسسة المؤهلة للقيام بهذه الخدمات نظراً لما يتوافر لها من طاقات بشرية وإمكانيات، وما تستطيع أن تقدمه من برامج وندوات ومحاضرات تعنى بجوانب الإرشاد الأسري، والتنشئة الاجتماعية، وبرامج التوعية الصحية بما في ذلك التوعية بأخطار المخدرات والتدخين وغيرها.
- **حل معضلات المجتمع:** حيث يتطلب ذلك اندماج أعضاء هيئة التدريس في حل مشكلات المجتمع، عن طريق فحصها، والعمل على تشخيصها، ووضع الحلول لها، وهناك العديد من الجامعات تؤدي خدماتها في هذا المجال من خلال معاهد متعددة أو مراكز مهتمة بالمشكلات العمرانية، وعلاقة العمل والبيئة والنشطات الأخرى، وهناك من ينادي بأن تقوم الجامعة، وخصوصا في الدول طالبة النمو السريع، بالعمل على تخصيص كليات للتنمية الاجتماعية، تجعل من المجتمع واهتماماته ومشكلاته مجالا للدراسات وإعداد كوادرها وتدريبها على التعامل مع هذه المشكلات.

- **الاحتفالات بالمناسبات العامة:** حيث تعمل هذه الاحتفالات على التنمية الثقافية، وزيادة الانتماء، وتعميق الجذور الثقافية والدينية للطلاب.
- **عقد الحلقات والمؤتمرات والندوات العلمية:** سواء للخريجين لكي يلموا بكل المستحدثات في مجالات تخصصهم، ومعالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة العملية، أو للموظفين، وفئات المجتمع الأخرى لتمدهم بكل ما هو جديد في الميدان العلمي، على أن تكون هذه الحلقات إجرائية مبسطة، يمكن للقاعدة العريضة الاستفادة منها.
- **التثقيف الطلابي:** حيث تقدم برامج تثقيفية للطلاب لرفع مستواهم الثقافي وربطهم ببيئتهم ومجتمعهم، وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة غير الدراسية موجهة لخدمة البيئة والمجتمع.
- **القوافل الطلابية:** التي تقدم الخدمات المتعددة، ويشارك فيها طلاب وأعضاء هيئة تدريس من مختلف التخصصات في المنطقة القريبة من الكلية، واعتبار ذلك جزء من متطلبات التدريب الميداني في العملية التعليمية.

## ثانياً: معايير الجودة والاعتماد:

تعتبر "الجودة" من المصطلحات الأساسية في تيار المصطلحات التربوية الحديثة مثل: جودة التدريس، جودة الإدارة، جودة التعليم والتعلم، وضمان الجودة، ومعايير الجودة والاعتماد، كل هذه المصطلحات تؤخذ بعين الاعتبار الآن من واضعي السياسات التربوية والإداريين، والمنفذين ليس في إطارها الضيق ولكن على المستوى الدولي (Chapman, & Aspin, 1997, 61).

ويعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الإدارية الحديثة التي لاقت رواجًا كاملاً وعامًا، لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل، فهي أسلوب شامل للتطوير والتنظيم (زين الدين، ٢٠٠٩، ٥).

ومفهوم "الجودة" مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، فلا يوجد تعريف واحد صحيح، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، ونظرا لوجود مدى واسع من التعريفات قد تؤدى إلى إحداث الخلط والتشويش، لذلك اجتهد العديد من الباحثين في تصنيف تعريفات الجودة في عدة مداخل يعبر كل مدخل عن توجه مفاهيمي محدد يتضمن عناصر محددة للجودة.

ولقد اختلف عدد المداخل التي صُنفت فيها تعريفات الجودة من متخصص إلى آخر، ولكنها تنحصر في مدى بين مدخلين إلى خمسة مداخل وكذلك قد يختلف عدد عناصر كل مدخل، حيث قسّم David Garvin تعريفات الجودة إلى خمسة مداخل، هي: مدخل الامتياز، مدخل الخاصية المميزة، مدخل المستفيد أو المستخدم، مدخل المطابقة للمواصفات، ومدخل القيمة (Carrell, 2007, 653).

وتعني الجودة الشاملة (Total Quality) بشكل عام: التركيز على العميل وتلبية احتياجاته وتوقعاته، والتحسين المستمر للعمليات، توسيع مشاركة الموظفين والتعاون بين الأفراد بدلا من المنافسة، تشكيل فرق العمل، استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات،

التركيز على العمليات والنشاطات والنتائج معا، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، الدور الذي تقوم به القيادة، تعبئة وشحن خبرات القوى العاملة، التدريب المستمر (الرويلي، ٢٠٠٢، ٢٥).

وتشير الجودة الشاملة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (Taylor, & Bogdan, 1997, 10)؛ فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشئات تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعاته وأفراده في مجال التعليم، ما أحوجنا أن نطلق شرارة المنافسة بين الجامعات من اجل تحقيق أفضل منتج يرضي الجهود التعليمية (أحمد، ٢٠٠٣، ١٠).

وهناك عديد من الخبراء اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومنهم جوران، وكروزبي، وبالديج، وادوارد ديمنج الذي اقترح أربعة عشره مبدأ لتحسين جودة الجامعات ومنها خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي، ومنع التفتيش، والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع

الوظائف الجامعية، وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر، وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط (النجار، ٢٠٠٢، ٧٦-٧٧).

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على المعايير الآتية (الدرادكة، وآخرون, ٢٠٠٢, ٢٩):

- العمل الجماعي التعاوني، حيث يعتمد إنجاز الأعمال على جميع المواهب والقدرات والخبرات التي يمتلكها العنصر البشري في الجامعة.
- الحرص على استمرار التحسين والتطوير، فكلما تم التوصل إلى مستوى معين تم التطلع إلى مستوى أعلى منه.
- النهج الشمولي؛ بحيث تشمل جهود التطوير المستمر جميع المجالات كالأهداف العامة، الهياكل التنظيمية، أساليب العمل، التحفيز، الأنظمة والإجراءات، القناعات القديمة في المؤسسة.
- العمل على تقليل الأخطاء وصولا إلى جعلها في الحد الأدنى وذلك وفق مبدأ أداء العمل الصحيح من أول مرة وبدون أخطاء لتقليل الكلف إلى الحد الأدنى، وبالتالي زيادة الأرباح وتحقيق مزيد من رضا المستفيدين من الخدمة التعليمية.
- الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة التعليمية مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عملية التقويم، سمعة الجامعة بين المستفيدين.

وسعت بعض البلدان العربية مؤخرا، وفي مقدمتها المملكة العربية السعودية إلى وضع معايير لاعتماد الجامعات وبرامجها الأكاديمية، والجودة في قطاع التعليم العالي، في ضوء معايير التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم، وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي

وفي الدول العربية، في الوقت ذاته تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية، ومراعاة خصوصياتها الحضارية، وألا تهدر أي فرصة تتيح لها الاستفادة من تجارب الغير، خصوصا تلك التي ثبت نجاحها (مددين، ٢٠١٢، ٢٣٥). وعليه قامت وزارة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية بتأسيس الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، بهدف تحسين أداء الجامعات السعودية، وذلك بناء على قرار مجلس التعليم العالي رقم ٣/ ٢٨/ ١٤٢٨هـ في جلسته (٢٨) المنعقدة بتاريخ ١٤٢٤/١/١٥هـ، وتتمتع هذه الهيئة بالشخصية المعنوية، كما أنها مستقلة ماليا وإداريا، وتخضع لإشراف المجلس الأعلى للتعليم، وقد وضعت معايير وطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي لكافة مؤسسات التعليم العالي في الجانب المؤسسي والبرامجي، وتتلخص رسالتها بضبط جودة التعليم العالي لضمان كفاءة مخرجاته لمقابلة متطلبات سوق العمل السعودي (البلوي، ٢٠١٢، ٢٤٢)

ولقد قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية بتطوير مجموعة من معايير الاعتماد وتأكيد الجودة لمؤسسات التعليم العالي تم تحديدها في أحد عشر معيارا تتعلق بقطاعات عريضة من النشاط في مؤسسات التعليم العالي وهي على النحو التالي (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١١، ٥):

- الرسالة والغايات والأهداف.
- السلطات والإدارة.
- إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
- التعلم والتعليم.
- إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة.

- مصادر التعلم.
- المرافق والتجهيزات.
- التخطيط والإدارة المالية.
- عمليات التوظيف.
- البحث العلمي.
- علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

ويمثل معيار علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع المعيار الحادي عشر، وقد أشير في معايير الاعتماد والجودة أنه يجب النظر إلى المشاركة في خدمة المجتمع بصفتها مسؤوليةً من مسؤوليات المؤسسة التعليمية، وأن تتوافر المرافق والخدمات لدعم عمليات تطوير المجتمع، ويجب تشجيع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة على المشاركة في خدمة المجتمع، وأن تكون المعلومات عن المؤسسة وأنشطتها معروفة. ويجب أن تُتابع المؤسسة نظرة المجتمع لها ويجب وأن تتبنى الاستراتيجيات المناسبة من أجل العمل على تحسين صورتها وسمعتها.

وينبغي أن تتضمن إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع أنشطة وخدمات لمساعدة الأفراد أو المنظمات أو المجتمعات المحلية خارج المؤسسة. ويراعى ألا تدرج ضمن الإسهامات المتوقعة من المؤسسة تحت هذا المعيار أمورٌ، مثل: المساعدات المالية، أو الأنشطة غير الصفية للطلبة المسجلين، أو تقديم برامج أكاديمية تنتهي بمؤهلات، وإنما يمكن أن تتضمن المشاركة في المشاريع البحثية والتطويرية، وفي برامج التعليم المجتمعي التي تقدم مجانا أو بمقابل. كما أوضحت أنه يمكن تحقيق ذلك من خلال المعايير الفرعية التالية:

- سياسات المؤسسة حول علاقاتها بالمجتمع: يجب أن يكون التزام المؤسسة تجاه خدمة المجتمع محدد بوضوح، وأن يكون واضحا في طبيعته ومداه، وأن يُدعم ذلك الالتزام بسياسات تُشجع المشاركة في هذا الجانب، ويجب إعداد تقارير منتظمة حول الأنشطة التي يتم تنفيذها.
- التفاعل مع المجتمع: يجب أن يتم بناء علاقات مع المجتمع؛ لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها، وأن تتم الاستعانة بالمهارات والمصادر المتاحة في المؤسسة، وتتم الاستعانة بالخبرات الموجودة في المجتمع لدعم المؤسسة وبرامجها عند مناسبة ذلك.
- سمعة المؤسسة التعليمية: يجب متابعة كل ما يتعلق بسمعة المؤسسة في المجتمع وتحسينها، من خلال تقديم معلومات موثوقة وصحيحة حول أنشطتها.

## ثالثاً: كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص:

تم إنشاء كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص تحت مسمي الكلية المتوسطة بالنماص وقد كانت تابعة لوزارة التربية والتعليم (وكالة كليات البنات بالرياض) وذلك بالقرار رقم (١/٦١٥م/١ث) بتاريخ ١٤١٢/١٢/٢٢ هـ)، وكانت مدة الدراسة عامان دراسيان.

وتم تطوير الكلية إلي كلية التربية لإعداد المعلمات بالقرار رقم (١١/١١٧٣٤ق) بتاريخ (١٤٢١/٤/٢هـ)، والصادر من سعادة معالي الرئيس العام لتعليم البنات، لتصبح مدة الدراسة بالكلية أربع سنوات دراسية، تمنح الكلية للخريجات بكالوريوس التربية والعلوم.

انضمت الكلية إلي جامعة الملك خالد بابها بتاريخ ١٤٢٨/٦/٥هـ، وأعيد هيكلتها بصدور قرار مجلس التعليم العالي رقم (١٤٢٩/٥٠/١٠)،

بتاريخ (١٤٢٩/٧/١٠هـ)، وتم تغيير مسماها إلي كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص بقرار رقم (١/٥٤)، بتاريخ (١٤٣٠/١/٦هـ)، متضمنا فتح أقسام جديدة بالكلية: قسم علوم حاسب آلي، وقسم علوم الحياة، وقسم الاقتصاد المنزلي (تخصصات دقيقة).

وتقدم الكلية حاليا برامج متخصصة تمكنها من القيام بدورها المنوط بها في تقديم الخدمات الأكاديمية وفق رؤية الجامعة ورسالتها الساعية إلي خدمة المجتمع، في تخصصات: الدراسات الإسلامية، واللغة العربية، والاقتصاد المنزلي، والفيزياء، والكيمياء، والرياضيات واللغة الإنجليزية.

تمنح الكلية درجة البكالوريوس في التخصصات الآتية: التخصصات العلمية (الفيزياء، لكيمياء، الرياضيات)، والتخصصات الأدبية (اللغة العربية، اللغة الإنجليزية، الدراسات الإسلامية، الاقتصاد المنزلي). كما يوجد بالكلية عدة وحدات: وحدة التطوير والجودة، وحدة الإرشاد الأكاديمي، وحدة التعليم الإلكتروني، وحدة الدراسات العليا. كما تمنح الكلية حاليا درجة الدبلوم العام في التربية، وكانت أول دفعة في العام الجامعي (١٤٣٤/١٤٣٥هـ).

ومن الملاحظ تقلص دور كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص في خدمة المجتمع وتنمية البيئة إلا من بعض المساهمات الفردية من قبل القلة من أعضاء هيئة التدريس المتطوعين في تقديم خبراتهم لخدمة المدارس المحيطة للكلية، وأحد الجمعيات الأهلية المتاخمة له بدون أي هيكل تنظيمي رسمي ينظم تلك المساهمات ويوجهها الوجهة الصحيحة. وقد يرجع ذلك إلى أن الكلية تعتبر من الكليات الوليدة؛ حيث انضمت

لجامعة الملك خالد منذ بضع سنوات قليلة (١٤٢٩هـ)، فقد كانت تابعة لوزارة التربية والتعليم. ومنذ انضمام الكلية لجامعة الملك خالد بدأت في الاستجابة لمتطلبات الجامعة، وأنشأت وحدة التطوير والجودة عام (١٤٣٣هـ)، والتي قامت بتطبيق معايير الجودة الشاملة في جميع أقسام ووحدات الكلية، وقد كان معيار خدمة المجتمع من المعايير المهملة إلى أن سعت عمادة الكلية إلى إنشاء وحدة لخدمة المجتمع بها.

**رابعاً: وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد:**

قبل التعرض لمفهوم وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد يجب أولاً التعرض لأهداف الجامعة والتي تتمثل بشكل عام فيما يلي: (الشوادري، ٢٠١٢، ٧٢)

١. **أهداف معرفية:** وتتناول ما يرتبط بالمعرفة تطورا أو تطويرا أو انتشاراً.
٢. **أهداف اقتصادية:** ومن شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع، والعمل على تزويده بما يحتاجه من خدمات بشرية، وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية، وتنمية ما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية.
٣. **أهداف اجتماعية:** ومن شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع، وتخطي ما يواجهه من مشكلات اجتماعية وتتمثل في:

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المدربة تدريبا يتناسب وطبيعة تغير المهن.
- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مكافحة الأمية، والإدمان، ونشر الوعي الصحي وغيرها.

- تكوين العقلية الواعية بمشكلات المجتمع عامة والبيئة المحلية خاصة.
- ربط الجامعات بالمؤسسات الإنتاجية في علاقة متبادلة.
- الربط بين نوعية الأبحاث العلمية ومشكلات المجتمع المحلي.
- تفسير نتائج الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة.
- إجراء الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة.

وتتحدد وظائف التعليم الجامعي في:

١. **وظيفة التعليم:** وهي الوظيفة التي تهدف إلى تنمية شخصية الطالب من جميع الجوانب، من خلال الحصول على المعرفة وحفظها، وتكوين الاتجاهات الجديدة عن طريق الحوار والتفاعل وتوليد المعارف، والعمل على تقدمها. وتعود أهمية هذه الوظيفة إلى درجة إسهامها في تنمية الأفراد تنمية كاملة شاملة، بمعنى المستوى الذي تصل إليه الجامعة في أداء وظيفتها نحو تنمية القوى البشرية وإعدادها، لسد متطلبات المجتمع منها، والإفادة مما يتعلمه الطالب للنهوض به وإثرائه.

٢. **وظيفة البحث العلمي في التعليم العالي:** البحث العلمي هو وسيلة الإنسان لإيجاد الحقائق العلمية عن ذاته أو بيئته ومجتمعه، أو عن الكون في سالف الزمن أو حاضره أو مستقبله، وهو وسيلة الإنسان لإيجاد حلول للمشكلات التي تواجهه، وهو وسيلة الإنسان لمضاعفة موارده المالية والمعنوية، وهو كل جهد علمي منظم يهدف إلى تنمية المعرفة الإنسانية.

٣. **دور الجامعة في خدمة المجتمع:** يقوم دور الجامعة في خدمة المجتمع على أنها المؤسسة الأكثر تطوراً وتأثيراً في حياة المجتمعات، وأنها روافد التنمية التي تعنى بمتطلبات هذه المجتمعات وحاجاتها المختلفة، وتقدمها في كافة المجالات، والكشف عن مشكلاتها وإيجاد الحلول المناسبة لها، علاوة على الكشف عن مواهب وقدرات أفرادها، والعمل على صقلها وإبرازها.

وتشير الأدبيات إلى أن من أهم أدوار الجامعة في خدمة المجتمع هي: (التل، ٢٠١٣)، (شتوي،٢٠٠٩)، (الحربي، ٢٠١٢)، (الخميسي، ٢٠٠٦)، (الشهري، ٢٠٠٦)، (الغامدي، ٢٠٠٨)، (محافظة، ٢٠١١)، (سماح زكريا، ٢٠١٠)، (الرواشدة، ٢٠١١، ١٨٥-١٨٦):

- التعليم والتدريب لمواجهة احتياجات المجتمع.
- البحث العلمي الهادف إلى تجميع التراث العلمي وتسجيله.
- بناء نواة علمية تقنية وطنية قادرة على تطوير البحث العلمي وإنتاج التكنولوجيا، والموجهة لخدمة المجتمع وتنميته.
- **البحوث التطبيقية:** التي تستهدف الإسهام في حل مشكلات المجتمع، وتحقيق الكفاية الاجتماعية والاقتصادية.
- **التعليم المستمر:** ولكي تقوم الجامعات والكليات بدور فاعل في مجال التعليم المستمر، فإن برامجه ومحتوياته ينبغي أن تصمم في ضوء المعايير التالية: حاجات المجتمع، وإلا أصبحت الجامعة في عزلة عن مجتمعها. وحاجات الدارسين، وإلا فقدت الجامعة روادها. والحاجات الأكاديمية، وإلا فقد التعليم الجامعي ميزته.

لقد أصبح قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة من الأبعاد الاستراتيجية في تطوير دور الجامعة، وتعتبر الجامعة التي تستطيع

القيام بتقوية العلاقة بينها وبين المجتمع، وتسهم في تقديم الخدمات المتميزة في شتى المجالات، هي تلك الجامعة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة من خلال التحسين والتطوير لمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، ولن يكون بمقدور الجامعات التي تقوم بهذا كله ما لم تتم إعادة تنظيمها من جديد، وإجراء تغييرات جذرية في كل أوضاعها، وإعادة رسم أهدافها على نحو أكثر شمولا ووضوحا.

ومن أبرز وسائل إدارة الجودة وأدواتها التي تدعم دور الجامعة وتساعد بشكل كبير على تطبيق خدمة المجتمع: التدريب والتعليم المستمر، التقييم الذاتي، التركيز على خدمة المجتمع، المشاركة في اتخاذ القرار، التخطيط الاستراتيجي، القيادة بالمشاركة، تأسيس فرق العمل، تطبيق اتصالات الجودة، المكافآت والحوافز، التعاون بين القيادات والكليات، قياس الجودة بصفة دورية، الاعتراف بالأداء الفعال، الرؤية الثقافية، إدارة العمليات والتحسينات، المنافسة مع الجامعات الأخرى، تطبيق التفكير المنظم، المقارنات التجديدية، المراقبة وتوكيد الجودة (شتوي، ٢٠٠٩، ٢٦٩).

وهذا يتطلب (شتوي، ٢٠٠٩، ٢٧٠):

١. ضرورة توسيع دائرة المستفيدين من خدمة المجتمع، فلا يقتصر على الطلاب النظاميين فقط، بل يجب أن يمتد ليشمل فئات عديدة من المجتمع، من خلال التعليم المستمر والمفتوح، والدورات التدريبية لتوصيل الفكر العالمي، ورفع مستوى الأداء للكوادر الفنية بالهيئات والجهات المعنية باتخاذ القرار.
٢. عقد الندوات الدورية التي تهتم بعرض وتحليل المشكلات الكبرى الخاصة بالمجتمع لإلقاء الضوء عليها ودعوة وتفعيل دور القطاع

الخاص، والمؤسسات غير الحكومية والهيئات المانحة للإسهام في علاج تلك المشكلات.

٣. ضرورة إعلام المجتمع ووعيه بمختلف فئاته بدور الجامعة الرئيس في تقديم خدماتها لحل مشكلاته، حيث إن ذلك سيسهم في إقبال الأفراد والمؤسسات على الجامعة باعتبارها بيت خبرة متكامل التخصصات.

٤. أن يزداد اقتناع أعضاء هيئة التدريس بفعالية دور الجامعة في خدمة المجتمع ومردوده الإيجابي بالنسبة لهم علاوة على الفائدة المجتمعية؛ لأن هذا سيجعل عضو هيئة التدريس يبذل المزيد من الوقت والجهد في المجالات التطبيقية المرتبطة بالواقع.

٥. توفير قاعدة بيانات عن المهن المطلوبة في الوقت الحالي والمستقبلي، ومتطلبات كل مهنة، وعلاقة ذلك ببرامج التدريب داخل كل كلية من كليات الجامعة.

٦. إنشاء المكاتب الاستشارية بكل كلية وعلى مستوى الجامعة؛ لتقديم الاستشارات العلمية لأصحاب الأعمال وللعاملين في الهن المختلفة.

٧. تسهيل دعم مؤسسات العمل المختلفة بما في ذلك المؤسسات البحثية بأعضاء هيئة التدريس، لتقديم مشورات فنية وتدريبية

## دور وحدة خدمة المجتمع في ربط الجامعة بالمجتمع والاستجابة لمتطلباته:

لقد ظلت مؤسسات التعليم بوجه عام بعيدة ومنفصلة إلى حد كبير عن المجتمع الذي تعيش فيه، وحالياً تعالت الصيحات المطالبة بالشراكة المجتمعية بين المجتمع وجميع المؤسسات الموجودة فيه، وهذا

يتطلب تكاتف القطاعات الحكومية والأهلية، على المستويين المحلي والوطني، لحل مشكلات المجتمع، من خلال إسهام كل منهم بإمكانياته، وتخصصاته.

ومن أبرز مجالات الشراكة المجتمعية هو التعاون والتلاحم بين الجامعة والبيئة المحيطة، وذلك لتقوية العلاقات والمفاهيم المشتركة للارتقاء بالعلم والبحث العلمي لخدمة المجتمع.

فقد أوصت دراسة الرواشدة (٢٠١٢) على ضرورة إيجاد تشريعات خاصة تحدد وتنظم دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي وتنميته، وإدراج الأنشطة الاجتماعية ضمن السياسات المعتمدة في الجامعة، وتوطيد العلاقة بين الجامعة ومنظمات المجتمع المدني لما لذلك من انعكاسات إيجابية على تنمية المجتمع من خلال زيادة البرامج الثقافية والإعلامية التي تهتم بطرح مشكلات المجتمع ومعالجتها.

فنحن نعيش اليوم عصر يتسم بالتركيز على البحوث المشتركة التي تقوم على النظرة الشمولية لمشكلات المجتمع، وتوظيف مختلف التخصصات في حل المشكلة القائمة؛ حيث شرع الباحثون في الانفتاح على عالم أرحب وأوسع من عالمهم الضيق المحدود ببعض الدراسات الفردية التي تستمد مبرر وجودها من دعاوى التخصص الأكاديمي، وهي في الواقع تؤدي إلى تقوقع الباحثين حول تخصصاتهم الضيقة، وعدم الأخذ بالمنهج التكاملي في معالجة قضايا المجتمع، وإشراك كافة مؤسساته في إنجاز تلك القضايا.

وترجع أهمية العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع إلى عديد من الأسباب أهمها (الصعيدي، ٢٠١١، ٧٤٩):

- تلعب مؤسسات التعليم العالي دورا مؤثرا في المجتمع، حيث إنها بطبيعتها مؤسسات خدمية تقع عليها مسؤولية تقديم الخدمات التعليمية، وتنشأ هذه المؤسسات في أغلب الحالات لأن المجتمع يدرك أنه يحتاج هذه الخدمة، وتتلقى عديد من المؤسسات دعما حكوميا ضخماً، إما مباشرة أو عن طريق الدعم الحكومي المالي للطلاب.
- تتوافر لدى مؤسسات التعليم العالي قدرات كبرى لخدمة المجتمع، ويعود ذلك إلى توافر المهارات لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين بها في عديد من المجالات المهنية والتخصصات العلمية، فضلا عن توافر الإمكانيات سواء في مجال التدريس أو البحث، أو غيرهما من النشاطات الثقافية، إلى جانب أنها تلعب دورا مهما في تقديم العون والمساعدات إلى مؤسسات التعليم الأخرى بما في ذلك المدارس.
- تدرك مؤسسات التعليم العالي التي تتمتع بعلاقة جيدة مع المجتمع الذي تعمل فيه المجالات التي يمكن أن تسهم في خدماتها، وتوضح هذه الإسهامات في رسالتها، وتضع القواعد للقيام بذلك، وتقوم بمتابعتها.
- في عصرنا الحالي امتد مفهوم المجتمع ليشمل المجتمع الأكاديمي والمهني الذي تتفاعل معه الجامعة، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو العالمي، الذي يعود بالنفع على مؤسسات التعليم العالي ذاتها.
- حرص المؤسسات التعليمية الناجحة على إعلام جميع المعنيين بأنشطتها وخدماتها؛ ليدرك المجتمع قيمة هذه الأعمال والخدمات، بما يخدم سمعتها، حيث تعد سمعة المؤسسة عاملا مهما في جذب أعضاء هيئة التدريس رفيعي المستوى، والطلاب المتفوقين، والمنح،

والمشروعات البحثية، ومساندة المجتمع، كي تلعب دورا مهما في الحفاظ على مصداقية المؤهلات التي تمنحها.

## دور خدمة المجتمع بالنسبة لعضو هيئة التدريس:

تعد خدمة المجتمع أمرا له أهمية ليس للمجتمع فقط بل لعضو هيئة التدريس أيضا، فقيام عضو هيئة التدريس بأنشطة خدمة المجتمع كان له أثره الإيجابي على مهام عضو هيئة التدريس التدريسية والبحثية، بالإضافة إلى أثره بعيد المدى على جودة مؤسساتهم التعليمية، فضلا عن دوره في توسيع دائرة اهتماماتهم وإسهامه في توفير مصادر دخل إضافية لهم ولمؤسساتهم، وتتعدد أنشطة عضو هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع في عدد من الأمور (البلوي، ٢٠١٢، ٢٦٢-٢٦٣):

- تقديم النصيحة والاستشارات الدينية والاجتماعية لأفراد أمته عامة.
- المشاركة في الندوات والمحاضرات والملتقيات والنشاطات العامة.
- المشاركة الكتابية بالمقاولات في الصحف والمجلات والدوريات.
- المشاركة الإعلامية في القنوات المختلفة المسموعة والمرئية.
- تقوية إحساس المجتمع المحلي بالجامعة وأهميتها كمؤسسة علمية تربوية، مما يشجع المجتمع على العمل على مساندة الجامعة لتحقيق أهدافها.
- تقديم البرامج التعليمية التي تهتم بالعاملين والموظفين بمختلف.
- تقديم المشورة الفنية والمشاركة في البرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسات التجارية والصناعية.
- المشاركة في توعية المجتمع وحل مشكلاته.
- الاشتراك في مشروعات خدمية تربط الجامعة بالمجتمع.

- نشر الوعي المجتمعي بالمشكلات المجتمعية، من خلال التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة من صحافة وإذاعة وتليفزيون، ومواقع التواصل الاجتماعي: فيس بوك، تويتر يوتيوب، وكذلك الاشتراك في الندوات التثقيفية والتوعوية التي ترعاها الجامعة
- عقد الدورات التدريبية التي تعمل على تنمية مهارات زملائه من أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والطلاب، وكذلك أفراد المجتمع كل في مجال تخصصه.
- تقديم استشارات علمية في مجالات متنوعة، من خلال إجراء زيارات ميدانية لمؤسسات وقطاعات المجتمع، وذلك للاطلاع على احتياجاتهم التدريبية، وتوعيتهم بأهميتها لرفع مستوى أداء المعاملين وزيادة إنتاجيتهم، واقتراح البرامج التدريبية التي يحتاج إليها المجتمع والتنسيق مع الجامعة لعرضها على تلك المؤسسات والقطاعات.
- ربط كل قطاع مجتمعي بخريجي الكليات.
- العمل على التنمية المهنية أثناء الخدمة لخريجي الجامعة.
- أن يمثل الجامعة باشتراكه في عضوية المجالس الإدارية لمؤسسات وقطاعات المجتمع المحلية.
- أن يشارك في الدورات التدريبية التي تعدها وتنظمها مؤسسات وقطاعات المجتمع للعاملين فيها.
- المشاركة في برامج التعليم المفتوح والموازي والدبلوم التي تقدمها الجامعة لأفراد المجتمع المحلي.
- الإسهام في إعداد مقررات التعليم العام.

وإذا دققنا في الأمر نجد أنه كما لعضو هيئة التدريس دور في خدمة المجتمع، فإن مشاركة عضو هيئة التدريس تعود عليه أيضا بالنفع، ومن أهم هذه المنافع:

- إن طرح القضايا البحثية المحلية والعالمية الشائكة، والتي تهم رجال الأعمال من خلال اللقاءات والندوات والمؤتمرات، يثري العملية البحثية، ويلفت نظر عضو هيئة التدريس للأبحاث التطبيقية، والتي تعود بالنفع عليه وعلى مجتمعه، بدلا عن البحوث النظرية التي اكتظت بها أرفف المكتبات.
- سهولة تعميم نتائج الأبحاث الصادرة عن التعليم العالي على القطاع الخاص، مما يعود بالنفع المادي لصاحب البحث والجامعة.
- لفت النظر إلى المشروعات الصغيرة التي تعتمد على أفكار علمية ونتائج البحوث، حيث تعتبر الجامعة المكان الذي يقوم بتقديم خدمات وخبرات وتجهيزات وتسهيلات للراغبين في تأسيس منشآت صغيرة تحت إشراف فني وإداري من قبل أصحاب الخبرة والاختصاص.
- احتضان المجتمع ورجال الأعمال فيه للمبدعين والمبتكرين وتحويل أفكارهم ومشاريعهم من مجرد نموذج في المعمل إلى منتج صناعي.
- المساعدة في تسويق المخرجات العلمية والتقنية المبتكرة.

وعلى الرغم من أهمية مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في خدمة المجتمع وضرورة تدريبهم على ذلك فإن الناظر إلى أساليب إعداد عضو هيئة التدريس بالجامعات العربية وكذا ترقيتهم يجدها تغفل هذا الجانب خاصة في مرحلة الماجستير والدكتوراه، في حين أن جامعات الدول المتقدمة لا يتم اختيار المعيد من خلال أعلى التقديرات التي حصل عليها في المقررات الدراسية فقط، بل يؤخذ مدى نشاطه

ومشاركته في خدمة المجتمع، وكذلك لا يرقى عضو هيئة التدريس إلى درجة أعلى دون التعرف على نشاطه في هذا الجانب.

ويمتد دور الجامعة في خدمة المجتمع إلى الأنشطة الثقافية التي تجعلها مركز إشعاع للمجتمع، فتقوم بنشر الثقافة، ومناقشة قضايا المجتمع، وتقديم الاستشارات عن طريق الاستعانة بأساتذة الجامعة، وتقديم برامج للتعليم المستمر وتعليم الكبار، وتقديم دورات تدريبية في اللغات الأجنبية والحاسب الآلي.

وقد أشارت دراسة البلوي (٢٠١٢) إلى أن مهام خدمة المجتمع وشؤون البيئة– على الرغم من أهميتها– احتلت المرتبة الثالثة بعد التدريس، والبحث العلمي، وربما يعزى ذلك إلى تركيز الجامعات ذاتها على هذه المهام، أو ربما يرجع إلى استحداث هذه الوظيفة للجامعات.

ولكن إذا دققنا في الأمر نجد أن خدمة المجتمع يعتبر من الأدوار الضرورية في مجتمع سادت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فرض علينا ظهور ما يعرف بمجتمع المعرفة. فما الشكل الذي سيتخذه التعليم لخدمة هذا المجتمع ؟ وكيف ستتغير الوظائف التربوية ؟ وحتى نجيب على هذه الأسئلة نحتاج أولاً أن نفهم متطلبات مجتمع المعرفة لدى مواطني وعمال المعرفة، فالتحديث المستمر في جميع النواحي هو خاصية من خصائص مجتمع المعرفة. وهذا يضع ثلاثة متطلبات: التعلم مدى الحياة، وتنمية المعرفة، والإسهام في المعرفة. فالتعلم في مجتمع المعرفة عملية مستمرة: التعلم تعلم مستمر، وفي كثير من الحالات يتضمن هذا التعلم تنمية المعرفة خلال الوظائف الحياتية (اليومية). ومن هنا يمكن التعبير عن متضمنات التعليم والبحوث في مجتمع معرفة للقرن الحادي والعشرين التي تعتمد على

التعلم مدى الحياة، وبحوث تطبيقية، والإسهام في المعرفة ( Weert, 2006,217).

## دور خدمة المجتمع بالنسبة للطلاب:

الهدف النهائي من نظم التعليم اليوم هو نقل المهارات ذات المستوى العالي التي تشجع على النمو القائم على المعرفة. فالقدرة التنافسية في الأسواق العالمية يتطلب رأس مال بشري ذو مهارات عالية، وقوة عاملة مدربة جيدا قادرة على استخدام المعرفة وتوليد تنمية اقتصادية تحركها المعرفة. فالكفاءة تعتبر قدرات مميزة تعطي الخريجين ميزة تنافسية. ومهارات التعلم مدى الحياة هي عملية تربوية تتطور باستمرار. يعرف المناهج خلالها "لا كمحتوى معلوماتي"، وإنما بوصفه برنامج "خبرة تعلم" (Sylila, & Rashika, 2012,149-150)، وتقدم مؤسسات المجتمع هذه الفرص للطلاب للتطبيق الميداني، للنظريات العلمية المقدمة في الجامعة وخبرة التعلم، وبالتالي تحقيق:

- الربط بين النظرية والتطبيق.
- تجهيز الخريجين بالمهارات الحياتية للتعلم مدى الحياة الذي أصبح ضرورة لتحقيق الاستمرارية في عالم التكنولوجيا المتغيرة بسرعة.
- تشجيع الكفاءة الطلابية حيث تبني قدراتهم عن طريق انغماس الطالب في مواقف الحياة الحقيقي بأماكن العمل ليعتاد التغيير السريع المميز للتقدم التكنولوجي الحديث.
- الثقة بالنفس، والقدرة على مواجهة المواقف العملية الحقيقية.
- تنمية الشباب كعنصر بشري مهم في المجتمع، وتجعله قادرا على المشاركة والقيادة وتحمل المسئولية، والمساهمة في عملية تنمية وخدمة المجتمع.

## المحور الثاني: منهج وإجراءات الدراسة:

تقوم الباحثة بعرض إجراءات الجانب الميداني من خلال عرض المنهج المستخدم في الدراسة ومتغيراته، وعينة الدراسة، وطريقة اختيارها وعددها ووصفاً لها، ثم تتناول أداة الدراسة التي أعدتها وطريقة تطبيقها، والخطوات التي قامت باتباعها في سبيل إعداد هذه الدراسة، وذلك وفقاً لمتطلبات الدراسة، وعلى ضوء ما أسفر عنه الجانب النظري. إضافة إلى إجراءات التطبيق الميداني والأساليب الإحصائية المتبعة التي استخدمت؛ حيث تسعى الدراسة الحاضرة إلى التوصل إلى رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي "كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نموذجا". وفيما يلي تفصيل ذلك:

### (١) منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الوصفي من المناهج الأكثر شيوعاً واستخداماً في البحوث التربوية، ويعتمد عليه في البحوث الكشفية والتحليلية ويقوم على دراسة الظاهرة، كما هي في الواقع، ويعبر عنها بشكل كمي، ويوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما تصف الظاهرة، وتوضح خصائصها (عسكر، وآخرون، ١٩٩٢، ١٣١).

وتعتمد الدراسة الحالية في إجراءاتها الأساسية على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الباحثة أداة رئيسة لجمع البيانات وهي: استبانة استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد عن وحدة خدمة المجتمع

في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وذلك من خلال تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

## (٢) عينة الدراسة:

### (أ) المجتمع الأصلي للدراسة:

تكون المجتمع الأصلي للدراسة الحاضرة من (٧٢) عضو هيئة تدريس، وهن جميع أعضاء هيئة التدريس (النساء) العاملات بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد في العام الجامعي (١٤٣٥-١٤٣٦هـ)، وترجع أسباب اختيار العينة إلى أن الباحثة واحدة من هذه الفئة، وقد نبع الشعور بالمشكلة منهن، علاوة أن هذه الفئة هن المستهدفات لتفعيل وحدة خدمة المجتمع بالكلية.

### (ب) عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بالطريقة العشوائية البسيطة من المجتمع الدراسة؛ حيث تكونت العينة الأساسية من (٤٠) عضو هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.

### خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تعرض الباحثة هنا خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الأنشطة العلمية والتطبيقية، والرسائل العلمية المشرف عليها العضو، أو ناقشها، والدورات التدريبية والمؤتمرات التي شارك فيها، ونوع الدورات التدريبية التي تم اجتيازها، والمشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، ومؤسسات المجتمع المدني المشارك بها، وفيما يلي توضيح ذلك:

**جدول (١)**

**الأنشطة العلمية والتطبيقية**

| الأنشطة العلمية والتطبيقية | نعم | | لا | | ملاحظات |
|---|---|---|---|---|---|
| | ت | % | ت | % | |
| بحوث منشورة في مجلات علمية محكمة | ١٨ | ٤٥.٠٠% | ٢٢ | ٥٥.٠٠% | عدد البحوث المنشورة ٥٥ بحث |
| كتب منشورة | ٣ | ٧.٥٠% | ٣٧ | ٩٢.٥٠% | عدد كتب منشورة ١٠ كتب |

يتضح من الجدول السابق أن هناك (١٨) عضو هيئة تدريس بنسبة (٤٥%) لهن بحوث في مجلات علمية محكمة، وبلغ عدد أبحاثهن (٥٥) بحثاً، كما أن هناك (٣) أعضاء هيئة تدريس لهن كتب منشورة، وبلغ عدد الكتب (١٠) كتب، بينما أغلبية أعضاء هيئة التدريس لم يكن لديهن كتب منشورة.

**جدول (٢)**

**الرسائل العلمية المشرف عليها العضو، أو ناقشها**

| الرسائل العلمية المشرف عليها العضو، أو ناقشها | نعم | | لا | | ملاحظات |
|---|---|---|---|---|---|
| | ت | % | ت | % | |
| الرسائل الجاري إعدادها | ٢ | ٥.٠٠% | ٣٨ | ٩٥.٠٠% | عدد الرسائل الجاري إعدادها رسالتين |
| الرسائل التي تم منحها | ٣ | ٧.٥٠% | ٣٧ | ٩٢.٥٠% | عدد الرسائل التي تم منحها ٥ رسائل |
| الرسائل التي تم مناقشتها | ٣ | ٧.٥٠% | ٣٧ | ٩٢.٥٠% | عدد الرسائل التي تم مناقشتها ١٢ رسالة |

يتضح من الجدول السابق أن هناك عضوتين فقط قمن بالإشراف على رسائل جاري إعدادها، بنسبة (٥%) من إجمالي عينة الدراسة، وهناك ثلاث أعضاء هيئة تدريس قمن بمنح ومناقشة رسائل بنسبة (٧.٥%)، وكانت عدد الرسائل الممنوحة (٥) رسائل، والرسائل التي

تمت مناقشتها (١٢) رسالة، وهذا يوضح تدني مشاركة عضوات هيئة التدريس في إعداد ومنح ومناقشة الرسائل العلمية.

**جدول (٣)**

**الدورات التدريبية والمؤتمرات التي شارك فيها**

| الدورات التدريبية والمؤتمرات التي شارك فيها | نعم | | لا | | ملاحظات |
|---|---|---|---|---|---|
| | ت | % | ت | % | |
| الدورات التي تم إعطاء محاضرات بها | ١٩ | %٤٧.٥٠ | ٢١ | %٥٢.٥٠ | عدد الدورات التي تم إعطاء محاضرات بها ٥٣ دورة |
| المؤتمرات والندوات التي شارك فيها | ٢٤ | %٦٠.٠٠٠ | ١٦ | %٤٠.٠٠٠ | عدد المؤتمرات والندوات التي شارك فيها ٧٢ مؤتمر وندوة |
| الدورات التدريبية التي تم اجتيازها | ٣٦ | %٩.٠٠ | ٤ | %١٠.٠٠٠ | عدد الدورات التدريبية التي تم اجتيازها ٢١٤ دورة |

يتضح من الجدول السابق أن (١٩) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٤٧.٥%) قد أعطت محاضرات في الدورات التدريبية، وبلغ عدد الدورات (٥٣) دورة، بينما شارك (٢٤) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٦٠%) في المؤتمرات والندوات، وبلغ عدد المؤتمرات والندوات المشارك فيها (٧٢) مؤتمر وندوة. واجتاز (٣٦) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٩٠%) دورات تدريبية، وبلغت عدد تلك الدورات (٢١٤) دورة. وبلغت الدورات في التخصص (٥٧) دورة، قامت بها (١٦) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٤٠%)، وكان عدد الدورات في الحاسب الآلي (١١١) دورة، قامت بها (٢٥) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٦٢.٥%)، وبلغت عدد الدورات في اللغة (١٤) دورة، قامت بها (١١) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٢٧.٥%)، وهناك دورات أخرى في مجلات مختلفة بلغت (٣٢) دورة،

قامت بها (١٥) عضوة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٣٧.٥%)، والجدول التالي يوضح ذلك.

**جدول (٤)**

**نوع الدورات التدريبية التي تم اجتيازها**

| في التخصص | | | في الحاسب الآلي | | | في اللغة | | | أخرى | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ت | % | عددها | ت | % | عددها | ت | % | عددها | ت | % | عددها |
| ١٦ | %٤٠.٠٠٠ | ٥٧ | ٢٥ | %٦٢.٥٠ | ١١١ | ١١ | %٢٧.٥٠ | ١٤ | ١٥ | %٣٧.٥٠ | ٣٢ |

أما بالنسبة للمشاركة المجتمعية والعمل التطوعي فقد بلغ عدد عضوات هيئة التدريس التي شاركن في العمل التطوعي (٢٣) عضوة، بنسبة (٥٧.٥%)، وهن مشاركات في (٥٦) جمعية وعمل تطوعي، والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول (٥)**

**المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي**

| المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي | نعم | | لا | | ملاحظات |
|---|---|---|---|---|---|
| | ت | % | ت | % | |
| شاركت في خدمة المجتمع | ٢٣ | %٥٧.٥٠ | ١٧ | %٤٢.٥٠ | عدد المشاركات ٥٦ مشاركة |

وكانت أغلب مشاركة عضوات هيئة التدريس في مؤسسات المجتمع المدني في:

- لجنة التنمية الاجتماعية الأهلية بالنماص.
- الجمعية العلمية السعودية للغة العربية.
- توعية المرأة.
- جمعية HOB الهندية.
- رعاية الأيتام بولاية الخرطوم.

- الاتحاد المحلي للرياضة النسوية وبرامج ثقافة البيئة الجامعية وما حولها بالسودان.
- الجمعية الأهلية الشعبية بالهند.
- الدعوة والإرشاد.
- لجنة التنمية الاجتماعية الأهلية بالنماص.
- لجنة شباب الأكاديميين بالإسكندرية وأصدقاء مكتبة الإسكندرية.

**(ج) عينة الدراسة الاستطلاعية:**

تم اختيار بقية أعضاء هيئة التدريس كعينة استطلاعية للاستبانة، للتأكد من صدق وثبات الأداة. وبلغت العينة الاستطلاعية (٣٢) عضو هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد.

**(٣) أداة الدراسة:**

**استبانة استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص جامعة الملك خالد عن وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي:**

**أ) الهدف من الاستبانة:**

قامت الباحثة بإعداد الاستبانة بهدف تحديد مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد، والتعرف على دور وحدة خدمة المجتمع في ربط الجامعة بالمجتمع والاستجابة لمتطلباته، والوقوف على الإمكانات البشرية المؤهلة، والمادية المتاحة بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص لإنشاء وحدة خدمة المجتمع بالكلية، والوقوف على أهم المعوقات

التي قد تحول دون إنشاء الوحدة، بغية التوصل إلى رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي "كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نموذجا".

**ب) وصف الاستبانة:**

تتكون الاستبانة من ستة محاور رئيسة، حيث يتناول المحور الأول: البيانات الشخصية، ويضم: الاسم وهو اختياري، والدرجة العلمية، والتخصص العام، والتخصص الدقيق، والوظيفة. أما المحور الثاني خاص بالأنشطة العلمية والتطبيقية لعضو هيئة التدريس، ويضم: بحوث منشورة في مجلات علمية محكمة، وكتب منشورة. بينما المحور الثالث خاص بالرسائل العلمية الجاري إعدادها، والتي تم منحها، والتي تم مناقشتها، ويأتي المحور الرابع لتبيان الدورات التدريبية والمؤتمرات التي شارك فيها عضو هيئة التدريس، وذلك من خلال: الدورات التدريبية التي تم اجتيازها، ونوع الدورات التدريبية التي تم اجتيازها، والدورات التي تم إعطاء محاضرات بها، والمؤتمرات والندوات التي شارك فيها. وفي المحور الخامس والخاص بالمشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، للتعرف على مدى مشاركة عضو هيئة التدريس في خدمة المجتمع، وما هي مؤسسات المجتمع المدني المشارك فيها. ويأتي المحور السادس والأخير ليضم أسئلة الاستبانة، وهي أسئلة مفتوحة تضم (٧) أسئلة، تهدف إلى التعرف على مدى رغبة عضو هيئة التدريس في المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، مع تبيان سبب ذلك، والوقوف على وجهة نظر العضو بإمكانية الكلية في إنشاء وحدة خدمة المجتمع، مع ذكر أهم المقومات المتوفرة لإنشاء وحدة خدمة المجتمع، والمعوقات التي تعوق

إنشاء وحدة خدمة المجتمع، وأهم مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظرهم.

**ج) الخصائص الإحصائية للاستبانة:**

**الصدق المنطقي (صدق المحكمين) Logical Validity:**

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وذلك بهدف:

- التأكد من مناسبة أسئلة الاستبانة للمفهوم المراد قياسه.
- تحديد غموض بعض الأسئلة لتعديلها أو استبعادها.
- إضافة أسئلة من الضروري إضافتها.
- حذف الأسئلة الغامضة.

وفى ضوء آراء المحكمين تم صياغة الاستبانة في صورتها النهائية والتي اشتملت على ست محاور رئيسة هي: البيانات الشخصية، والأنشطة العلمية والتطبيقية لعضو هيئة التدريس، والرسائل العلمية، والدورات التدريبية والمؤتمرات، والمشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، وأسئلة الاستبانة، وهي أسئلة مفتوحة تضم (٧) أسئلة.

**الثبات Reliability:**

للتأكد من ثبات الاستبانة تم حساب مؤشراتها وذلك بالتطبيق، وإعادة التطبيق بعد فارق زمني قدره أسبوعين من التطبيق الأول على عينة استطلاعية تكونت من (٣٢) عضو هيئة تدريس بكلية العلوم والآداب بالنماص– جامعة الملك خالد، من دون عينة الدراسة الأساسية، وذلك بطريقتي ألفاكرونباخ ومعاملي الارتباط سبيرمان براون– معامل جتمان؛ حيث أشارت النتائج كما يوضحها الجدول التالي إلى إمكانية

الوثوق بالاستبانة بدرجة مرتفعة جداً. حيث كانت معاملات الثبات دالة إحصائياً مما يدل إلى تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات.

**جدول (٦)**

**مؤشرات الثبات لاستبانة استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد عن وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي**

| م | محاور الاستبانة | معامل الفاكرونباخ | سبيرمان براون | جتمان |
|---|---|---|---|---|
| ١ | المحور الأول | ٠.٧٢ | ٠.٨١ | ٠.٧٩ |
| ٢ | المحور الثاني | ٠.٦٨ | ٠.٧٥ | ٠.٧٠ |
| ٣ | المحور الثالث | ٠.٧٦ | ٠.٨١ | ٠.٧٩ |
| ٤ | المحور الرابع | ٠.٨١ | ٠.٧٩ | ٠.٨٢ |
| ٥ | المحور الخامس | ٠.٨١ | ٠.٨٤ | ٠.٨١ |
| ٦ | المحور السادس | ٠.٨٢ | ٠.٧٩ | ٠.٨٣ |
| | الدرجة الكلية للاستبانة | ٠.٧٦٧ | ٠.٧٩٨ | ٠.٧٩٠ |

مما سبق يتضح أن معاملات ثبات الاستبانة بالطرق السابقة المختلفة هي معاملات ثبات مرضية؛ مما يعني ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق.

## (٤) الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- معامل ثبات ألفا كرونباخ.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل ارتباط جتمان.
- التكرارات.
- النسبة المئوية.
- المتوسط الحسابي.

## نتائج أسئلة الاستبانة:

أفاد (٣٧) عضو هيئة تدريس بنسبة (٩٢.٥٠%) بأنهن يرغبن في المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، ويرجع السبب إلى:

- أقر (٩) إشعار المجتمع المحلي بأهمية الكلية وربطه بها.
- أقر (٨) الشعور بالسعادة لتقديم الخدمات للآخرين.
- أقر (٥) يعمل على تطوير المجتمع.
- أقر (٤) المشاركة في تطوير وتنمية المجتمع؛ لأن المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي فرض على كل مسلم ومسلمة.
- أقر (٣) تقديم المساعدة وخدمة المجتمع بغرض تطوير أفراده ودفعهم للأمام.
- أقر (٣) الرغبة في تقديم الدعم التعليمي للآخرين.
- أقر (٢) نشر الفكر الإسلامي وتقديم النصح والإرشاد الديني.
- أقر (٢) تضييق الفجوة بين الدراسة الجامعية وسوق العمل ومتطلباته.
- أقر (٢) تبادل الخبرات وخدمة المجتمع.
- أقر (٢) المشاركة في الفعاليات الثقافية والاجتماعية.
- أقر (٢) الاستفادة من كافة الإمكانات والطاقات لخدمة المجتمع وأفراده.
- إفادة المجتمع بما لدي من مهارات.
- الاستفادة من الإمكانات المتاحة بالجامعة.
- أحب العمل مع الفئات الخاصة مادياً ومعنوياً.
- الوقوف على متطلبات واحتياجات المجتمع، والعمل على سدها قدر الإمكان.

- ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع.
- الثقة بالنفس.
- توضيح دور عضو هيئة التدريس.
- تنمية وزيادة وعي أفراد المجتمع.
- تنمية القدرات الذاتية المجتمعية.
- تنمية الحس الوطني.
- تقديم الخدمات المساندة.
- تفيدني في مجال دراستي.
- التعرف على مشكلات المجتمع والمساعدة في إعطاء الحلول المناسبة لها.
- الاندماج مع المجتمع والتفاعل معه.
- أفاد (٣) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (٧.٥٠%) بأنهن لا يرغبن في المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، ويرجع السبب إلى عدم وجود وقت كافي.
- أفاد (٣٩) أعضاء هيئة تدريس بنسبة (٩٧.٥٠%) بأنهن يعتقدن إنه بإمكان الكلية إنشاء وحدة خدمة المجتمع من وجهة نظرهن، وذلك لتوفر المقومات المتوفرة اللازمة لإنشاء وحدة خدمة المجتمع والمتمثلة في:
- أقر (٣٦) توفر أعضاء هيئة تدريس في تخصصات مختلفة مؤهلة لإنشاء الوحدة.
- أقر (٩) رغبة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة والاستعداد لتقديم العون والعمل التعاوني.

- أقر (٥) القيادة الحكيمة، ووجود دعم مادي، ومعنوي من جهات الاختصاص.
- أقر (٤) وجود وحدات بالكلية مثل تحول والتعلم الإلكتروني والجودة.
- أقر (٤) توافر الإمكانات المادية.
- أقر (٢) صغر المجتمع مما يعني تفاعل كبير.
- أقر (٢) توفر مرافق عامة تخدم هذا الغرض.
- تعدد الثقافات.

ولكنهن أقررن بأنه هناك معوقات قد تعيق إنشاء وحدة خدمة المجتمع تتمثل في:

- أقر (٧) ضعف الإمكانات المادية، والتقنية، والصيانة.
- أقر (٣) زيادة الأعباء الوظيفية مما يؤدي إلى قلة الوقت للعمل الاجتماعي.
- عدم وجود سياسة إدارية واضحة.
- قلة التفاعل بين المجتمع والهيئات الخاصة بالمشاركة في العمل التعاوني بين الكلية والمجتمع.
- قلة الدعم المادي للأعضاء المشاركين في خدمة المجتمع.
- قلة الطاقة البشرية بالأقسام.

أفاد (١) عضو هيئة تدريس بنسبة (٢.٥٠%) بأنها تعتقد إنه ليس بإمكان الكلية إنشاء وحدة خدمة المجتمع، وذلك بسبب:

- الأجهزة قديمة وغير متطورة.
- المكان غير مجهز جيداً.
- عدم وجود بحث علمي أو مشاريع بحثية يمكن تطويرها لتحقيق الهدف.

- عدم الاستفادة من الكوادر المميزة في البحث العلمي.

وأتفق أعضاء هيئة التدريس على أهم مجالات خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد هي:

- أقر (١٢) المجال التقني واستخدام التكنولوجيا.
- أقر (١١) الجوانب الصحية.
- أقر (٩) مجالات تثقيفية.
- أقر (٨) تدريس اللغة.
- أقر (٨) المفاهيم الدينية والسلف الصالح والمفاهيم الاجتماعية.
- أقر (٧) أعمال الاقتصاد المنزلي.
- أقر (٥) دورس التقوية في التخصصات العلمية المختلفة.
- أقر (٥) حل مشكلات المجتمع.
- أقر (٤) أسر منتجة.
- أقر (٤) إرشاد نفسي وبيئي.
- أقر (٣) محو الأمية.
- أقر (٣) مجال الإعداد الأكاديمي (أخذ دورات تدريبية بالمدارس لتوعية الطالبات بنوعية التخصصات ومعايير اختيار التخصص بناء على ما يتطلبه المجتمع من كوادر).
- أقر (٣) دورات تخصصية للطالبات بعد التخرج.
- أقر (٣) إجراء أبحاث تطبيقية في مجال الفيزياء والكيمياء والرياضيات.
- أقر (٢) مجال التوظيف والإعداد للعمل.
- أقر (٢) ذوي الاحتياجات الخاصة.
- أقر (٢) توعية الأسر بضرورة تعليم الأبناء.

- أقر (٢) المشاركة في فعاليات تحكيم البحوث بالجامعات الأخرى والمدارس.
- أقر (٢) المجالات المهنية والصناعية.
- أقر (٢) التربية الخلقية والقيمية.
- مساعدة الأسر الفقيرة.
- محاربة العادات السيئة في المجتمع.
- مجال العمل التطوعي.
- الصناعات الكيماوية.
- صالون أدبي وعروض مسرحية توعوية.
- دمج الطالبات في خدمة المجتمع.
- حفظ القرآن وتجويده.
- توعية الأفراد بأهمية دور الجامعة.
- التعرف على سوق العمل.
- تسويقية.
- ترشيد المياه.

## الإمكانات المادية المتاحة لإنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص:

### المباني والتجهيزات:

| المبنى | المعامل | | الورش | | معامل حاسوب | | قاعات مجهزة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | نوعها وعددها | تجهيزاتها | نوعها | تجهيزاتها | نوعه | عدد الأجهزة | |
| ٣ | ٢ كيمياء | | ١ فنية | متواضعة، والأجهزة قديمة، والخامات غير متوفرة | ٢ معامل لغة انجليزية | ٥٠ | ١ مسرح مجهز |
| | ٢ فيزياء | ٧٠% | ٢ تفصيل | | ١ معمل تعلم الكتروني | ٤٠ | ١ قاعة مجهزة |
| | ١ أحياء | ٩٠% | ٢ تغذية | | ٢ معمل حاسب آلي | | |
| | ١ ميكرو بيولوجي | | | | | | |
| اجمالي | ٦ | | ٥ | | ٥ | | |

## الإمكانات البشرية المؤهلة لتفعيل نشاطات وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص:

### التحليل الكمي:

| م | القسم | الدرجة العلمية | | الرتبة الوظيفية | | | | مبتعثات | الجنسية | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | دكتوراه | ماجستير | أستاذ مشارك | أستاذ مساعد | محاضر | معيد | | سعودي | مصري | سوداني | أخرى |
| ١ | اقتصاد منزلي | – | ٥ | – | – | ٥ | ٤ | – | ٥ | ٤ | – | – |
| ٢ | لغة إنجليزية | – | ٤ | – | – | ٤ | ٥ | ٣ | ٥ | ١ | – | ٣ |
| ٣ | اللغة العربية | ٧ | ٢ | ١ | ٦ | ٢ | – | ٥ | ١ | ٣ | ٤ | ١ |
| ٤ | الدراسات الإسلامية | ١١ | ١ | – | ١٠ | ٢ | ٤ | ٩ | ٥ | ٤ | ٦ | – |
| ٥ | الفيزياء | ٥ | ٤ | ١ | ٤ | ٤ | ٢ | ٤ | ٢ | ٧ | ٢ | – |
| ٦ | الكيمياء | ١٠ | ٢ | ١ | ٩ | ٢ | ٢ | | ٣ | ٧ | ٤ | – |
| ٧ | الرياضيات | ٢ | ٦ | – | ٢ | ٦ | ٤ | ٨ | ٦ | ١ | ٥ | – |
| ٨ | التربوي | ٧ | ٦ | – | ٦ | ٧ | – | – | ٢ | ٤ | ٣ | ٣ |
| | الإجمالي | ٤٢ | ٣٠ | ٣ | ٣٧ | ٣٢ | ٢١ | | ٢٩ | ٣١ | ٢٤ | ٧ |

## التحليل النوعي:

### التخصصات الدقيقة بالأقسام:

| م | القسم | التخصصات الدقيقة بالقسم |
|---|---|---|
| ١ | اقتصاد منزلي | تصميم أزياء– تغذية – ربية فنية– ملابس ونسيج |
| ٢ | لغة إنجليزية | أدب انجليزي، لغويات وأدب– لغات تطبيقية، طرق تدريس لغة إنجليزية – لغويات |
| ٣ | اللغة العربية | نحو وصرف – أدب ونقد – أدب– الدراسات الإسلامية– فقه– تفسير حديث |
| ٤ | الدراسات الإسلامية | فقه – حديث– تفسير– ثقافة إسلامية |
| ٥ | الفيزياء | أحياء نبات – أحياء حيوان – فيزياء بلازما – فيزياء نظرية – فيزياء عامة – فيزياء الليزر– فيزياء نووية |
| ٦ | الكيمياء | كيمياء فزيائية – كيمياء غير عضوية– كيمياء عضوية– كيمياء تحليلية– كيمياء عضوية وتحليلية |
| ٧ | الرياضيات | توبولوجي– تحليل دالي– رياضيات تطبيقية– رياضيات بحتة– حاسب آلي – تحليل مركب حسابي |
| ٨ | التربوي | علم نفس تربوي– تقويم وإرشاد نفسي– أصول تربية– إدارة وتخطيط– مناهج وطرق تدريس (رياضيات، لغة إنجليزية، علوم، لغة عربية ودراسات إسلامية)– تقنيات تعليم |

## معوقات إنشاء وحدة خدمة المجتمع بكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص:

- بعد مقر الكلية عن معظم المناطق التي تخدمها.
- ضعف ارتباط الكلية بالمؤسسات الاجتماعية الأخرى.
- قلة التعاون بين المؤسسات الحكومية داخل المنطقة.
- انخفاض درجة التعاون بين الطالبات والكلية.
- ضعف الإمكانيات المادية ونقص البنية التحتية.
- عدم اهتمام البحث العلمي بالمشكلات الإنسانية في المنطقة.
- قلة الأنشطة التدريبية للمجتمع في الفترة الصيفية.

- انعدام الأنشطة الطلابية الدائمة للفتيات.
- قلة الأجهزة المتطورة التي تخدم التدريب العملي.
- غياب الدور الإعلامي الفعال للتعريف بالكلية خاصة في الأماكن البعيدة.
- قلة اللقاءات المباشرة بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية مع المجتمع.
- ندرة البرامج التدريبية المعتمدة من الجامعة في تطوير الذات لأعضاء هيئة التدريس.
- ندرة دورات تدريبية معتمدة من الجامعة في تدريب المدربين من أعضاء هيئة التدريس.
- عدم الاهتمام بأخذ رأي الفئة المستهدفة بالتدريب في احتياجاتهم التدريبية.
- عدم وجود متخصصين في تشغيل وصيانة الأجهزة التكنولوجية في وحدات خدمة المجتمع.

أشارت دراسة الدوسري (٢٠٠٥) أن المؤسسات الكبرى تفضل الاستشارات الأجنبية، الأمر الذي يحرم الجامعة من دورها في خدمة المجتمع، واكتساب وتنمية الخبرة. كما أوضحت أنه لا توجد سياسة واضحة المعالم تحدد العلاقة بين الجامعة والمجتمع. وأن مشاركة عضو هيئة التدريس المجتمعية لا تمثل وزنا يذكر في ترقيته، هذا بالإضافة إلى أنه لا توجد مكافآت تغري على المشاركة في هذه الأنشطة.

## (٥) جدول تحليل SWOT الرباعي:

تحاول الباحثة الكشف عن مواطن القوة والضعف للبيئة الداخلية والخارجية لكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نحو

إنشاء وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، والتعرف على الفرص المتاحة والتهديدات المتوقعة المؤثرة على إنشاء تلك الوحدة، وذلك بالاستعانة بجدول تحليل SWOT الرباعي (Hansen, & Hansen, 1998; UNICEF, and MSH, 1998)، ورسم رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي "كلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نموذجا"، استناداً على نتائج التحليل ومن خلال تنظيمها بشكل مركز في جداول خاصة بمحاور التصور المقترح.

ويسهم تحليل SWOT في تحفيز التفكير الممنهج والمتعمق واستقصاء البيئة الداخلية Internal المتمثلة في مواطن القوة Strengths، والضعف Weaknesses، المتضمنة داخل المؤسسة التربوية، كما يمكن تنظيم تحليل البيئة الخارجية External، والمتمثل في التهديدات المحتملة Threats، والفرص المتاحة Opportunities. وتصف نتائج ذلك التحليل في مصفوفة يمكن استخدامها في مقابلة مواطن القوة بالفرص المتاحة لتعزيز إمكانيات المؤسسة، ثم مقابلة مواطن الضعف بالفرص المتاحة للتقليل من مواطن الضعف. ومن جانب آخر تقابل التهديدات المحتملة بمواطن القوة التي تتميز بها المؤسسة، وبذلك يمكن التقليل من حدة تلك التهديدات، علاوة على مقابلة التهديدات المحتملة بمواطن الضعف التي يمكن من خلالها تجنب حدة المشكلات الناجمة عن تأثير تلك المقابلة.

ويوضح النموذج التالي كيفية وضع نتائج تحليل الواقع وتحليل البيئة الخارجية في مصفوفة المقابلة: (Hansen, & Hansen, 1998; UNICEF, and MSH, 1998).

## جدول (٧)

## نموذج لجدول تحليل SWOT

| INTERNAL / EXTERNAL | Strengths | Weaknesses |
|---|---|---|
| Opportunities | SO Alternatives | WO Alternatives |
| Threats | ST Alternatives | WT Alternatives |

وفيما يلي تطبيق لجدول SWOT على البيئة الداخلية لكلية العلوم والآداب للبنات بالنماص– جامعة الملك خالد نحو إنشاء وحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، والتعرف على الفرص المتاحة والتهديدات المتوقعة المؤثرة على إنشاء تلك الوحدة:

| INTERNAL / EXTERNAL | Strengths | Weaknesses |
|---|---|---|
| | • توفر أعضاء هيئة تدريس في تخصصات مختلفة<br>• وجود كوادر ذوي خبرة في العمل الاجتماعي<br>• رغبة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة والاستعداد لتقديم العون والعمل التعاوني<br>• القيادة الحكيمة ووجود دعم مادي ومعنوي من جهات الاختصاص<br>• وجود وحدات بالكلية مثل تحول والتعلم الإلكتروني والجودة<br>• توافر الإمكانات المادية إلى حد ما<br>• صغر المجتمع مما يعني تفاعل كبير<br>• توفر مرافق عامة تخدم هذا الغرض<br>• عمادة الكلية متحمسة للعمل في ميادين خدمة المجتمع<br>• وجود أعضاء هيئة تدريس لديهم مهارات تقنية عالية | • ضعف الإمكانات المادية، والتقنية، والصيانة ونقص البنية التحتية الحالية<br>• زيادة الأعباء الوظيفية نتيجة قلة الطاقة البشرية بالأقسام مما يؤدي إلى قلة الوقت المتاح للعمل الاجتماعي<br>• المكان غير مجهز جيداً فالأجهزة قديمة وغير متطورة<br>• انخفاض درجة التعاون بين الطالبات والكلية<br>• عدم اهتمام البحث العلمي بالمشكلات الإنسانية في المنطقة<br>• ضعف الدور الإعلامي الفعال للتعريف بأنشطة الكلية خاصة في الأماكن البعيدة<br>• قلة اللقاءات المباشرة بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية مع مؤسسات المجتمع<br>• عدم الاهتمام بأخذ رأي الفئة المستهدفة بالتدريب في احتياجاتهم التدريبية<br>• عدم وجود سياسة إدارية واضحة بالكلية تجاه وحدة خدمة المجتمع حاليا<br>• ارتفاع نسبة أعضاء هيئة التدريس المتعاقدات بالمقارنة بالسعوديات<br>• ميل أعضاء هيئة التدريس السعوديات إلى العمل خارج النماص عند عودتهن من الابتعاث |

| | | |
|---|---|---|
| • الاستعانة بالمؤسسات المحيطة في استضافة أعضاء هيئة التدريس لإجراء المحاضرات لديهم للتغلب على ضعف الإمكانيات المادية والقاعات إلى أن يتم الانتقال إلى المبنى الجديد.<br>• تحفيز أعضاء هيئة التدريس من خلال توضيح أن العمل الاجتماعي من شروط تميز عضو هيئة التدريس<br>• إجراء مسابقات لأعضاء هيئة التدريس، ومؤتمرات تدور موضوعاتها حول احتياجات المجتمع.<br>• الاستعانة بوحدة تحول والعلاقات العامة لإعلان عم أنشطة وحدة خدمة المجتمع داخل وخارج الكلية.<br>• اعتماد خطة وسياسة العمل لوحدة خدمة المجتمع من قبل الكلية وعمادة خدمة المجتمع بالجامعة.<br>• الاستعانة بخبرات المتعقدات لتنمية مهارات وقدرات أعضاء هيئة التدريس السعوديات من خلال انخراطهن في العمل معا.<br>• وضع شرط للمبتعثات أن يقمن بالعمل في كلياتهن الأساسية لمدة لا تقل عن عامين.<br>• عند الانتهاء من أي محاضرة أو ورشة يجب أخذ آراء الفئة المستهدفة في أهمية ما قدم وما يرغبون فيه من خدمات مستقبلية توضع في الحسبان عند التخطيط لأنشطة الوحدة المستقبلية. | • الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس ممن لديهم الرغبة في العمل التطوعي لخدمة<br>• الاستعانة بالخدمات التي تقدمها الجامعة وتوفرها الكلية في ظل الإمكانيات المتاحة بالكلية<br>• الاستعانة بوحدات الكلية (وحدة النشاط والعلاقات العامة) في إعداد المحاضرات وتنسيقها.<br>• الاستعانة بوحدة التعليم الإلكتروني وقاعتها في استضافة المحاضرات وورش العمل.<br>• الاستعانة بمهارات المبتعثات العائدات لتنمية مهارات وقدرات الوحدة | **Opportunities**<br>• اعتماد الجامعة لمعايير الجودة والاعتماد<br>• تشجيع الجامعة ووزارة التعليم العالي للانطلاق نحو مجتمع المعرفة<br>• دعم جهود الكليات في خدمة المجتمع<br>• احتياج المؤسسات المحيطة (مدارس، جمعيات أهلية، وحدات صحية.... الخ) بالكلية لخبرات أعضاء هيئة التدريس<br>• انشاء مقر جديد للكلية مجهز بكل القاعات والتقنيات التي يحتاجها العمل الاجتماعي<br>• انفصال الكلية عن جامعة الملك خالد وانضمامها لجامعة بيشة سيقلل الضغط على الكلية فلن تعد تخدم منطقة بالسمر ولا تنومة<br>• احتياج أعضاء هيئة التدريس للعمل الاجتماعي حيث أنه شرط من شروط الحصول على جوائز التميز بالجامعة<br>• التوجه نحو تعيين معيدات سعوديات خلال العام المقبل<br>• زيادة عدد المبتعثات من أعضاء هيئة التدريس<br>• وجود جمعيات خيرية بالمنطقة على استعداد لتقديم المساعدات |
| • تقليل الأعباء الوظيفية للمشاركين في خدمة المجتمع والذي يعد أحد الحوافز المقدمة لهم<br>• الانتظار لحين الانتقال إلى المبنى الجديد والعمل في حدود الإمكانيات لحين الانتقال.<br>• إجراء ندوات للطالبات وأعضاء هيئة التدريس لزيادة الوعي بأهمية العمل الاجتماعي | • الاستعانة بوحدة تحول والعلاقات العامة لزيادة التواصل بين الكلية والمؤسسات الأخرى<br>• الاستعانة بالحوافز المعنوية، وتقديم يد العون لأعضاء هيئة التدريس من خلال تزليل الصعوبات التي تواجههم خاصة في الانتقال، وإعداد المحاضرات | **Threats**<br>• قلة التفاعل بين المجتمع والهيئات الخاصة بالمشاركة في العمل التعاوني بين الكلية والمجتمع<br>• قلة الدعم المادي والحوافز المقدمة للأعضاء المشاركين في خدمة المجتمع<br>• عدم وجود بحث علمي أو مشاريع بحثية يمكن |

| | | |
|---|---|---|
| • إجراء ندوات ولقاءات بين أعضاء هيئة التدريس والمؤسسات المحيطة لزيادة تقارب وجهات النظر.<br>• السعي لاعتماد خطة الوحدة لدى عمادة خدمة المجتمع بالجامعة<br>• السعي لأن تقدم عمادة خدمة المجتمع حوافز ولو رمزية للأعضاء المشاركيم.<br>• السعي لتقديم شهادات معتمدة من الجامعة للمشاركين في أنشطة الوحدة.<br>• السعي لتقديم دورات خاصة بالمدربين المعتمدين تقدم لأعضاء هيئة التدريس ذوي الأنشطة المميزة، والتي تعد أحد الحوافز المهمة<br>• تقديم حوافز خاصة للسعوديات العائدات من الابتعاث والتي تفضل البقاء بكليتها، وخدمة المجتمع فيها. | والورش.<br>• تشجيع المشاريع البحثية بين أعضاء هيئة التدريس من خلال إجراء مسابقات بحثية داخل الكلية<br>• تنمية أنشطة صيفية داخل الكلية خاصة وأن هناك فصل صيفي بالكلية<br>• إقامة دورات تدريبية يقدمها أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في تخصصاتهم لتنمية مهارات زملائهم.<br>• رعاية أنشطة طلابية مستمرة طوال العام.<br>• الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس ممن لديهم خبرة في أعمال الصيانة لتقديم يد العوم للوحدة | تطويرها لتحقيق الهدف<br>• عدم القدرة على استقطاب الكوادر المميزة في البحث العلمي<br>• بعد مقر الكلية عن مقر الجامعة ومعظم المناطق التي تخدمها حاليا<br>• ضعف ارتباط الكلية بالمؤسسات الاجتماعية الأخرى<br>• قلة التعاون بين المؤسسات الحكومية داخل المنطقة<br>• قلة الأنشطة التدريبية في المجتمع في الفترة الصيفية<br>• انعدام الأنشطة الطلابية الدائمة للفتيات<br>• ندرة البرامج التدريبية المعتمدة من الجامعة في تطوير الذات لأعضاء هيئة التدريس<br>• ندرة الدورات التدريبية المعتمدة من الجامعة لتدريب المدربين من أعضاء هيئة التدريس<br>• عدم وجود متخصصين في تشغيل وصيانة الأجهزة التكنولوجية في وحدات خدمة المجتمع |

## خامساً: رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة الشاملة:

استعانت الباحثة في وضع التصور المستقبلي بالدراسات التالية: (عراد، ٢٠٠٦)، (العريني، ٢٠٠٥)

### بعض الأمور الواجب مراعاتها عند انشاء وحدة خدمة المجتمع:

### أولا: أمور تضطلع بها الجامعة:

- أن تضع الجامعة جميع إمكاناتها ومرافقها في خدمة المجتمع المحلي.
- توفير ميزانية للخامات الأولية، وتكاليف التجهيز.

- الاهتمام بتدريب المدربين، وتهيئة الوقت الكافي والتقنية اللازمة لإفادة من خبرات الآخرين في مجال تدريب المدربين.
- العمل على توفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لدعم دور الجامعة في خدمة المجتمع، مع ضرورة متابعة وتقويم برامجها وخدماتها القائمة.
- توجيه البحوث العلمية لحل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي.
- أن يراعى في برامج إعداد عضو هيئة التدريس علميا ومهنيا إكسابه للكفايات الثقافية والاجتماعية والتقنية، التي تجعله مؤهلا للاضطلاع بهذا الدور.
- أن تتضمن أسس وقواعد ترقية عضو هيئة التدريس علميا ومهنيا أسا وقواعد تتعلق بنشاطاته وإسهاماته في خدمة مجتمع الجامعة وبيئتها.
- أن تعنى الجامعة بتوجيه اهتمام اعضاء هيئة التدريس والباحثين للبحوث الجامعية المعينة بقضايا تربوية واجتماعية تهم المجتمع كله والتي تحتاج لفرق بحثية لدراستها.
- تشجيع مشاركة اعضاء هيئة التدريس في مشاريع البحوث والمنح البحثية التي تطورها بعض المؤسسات الوطنية.
- تنظيم برامج لربط اعضاء هيئة التدريس بقطاعات الانتاج والخدمات ومجالات العمل التطبيقي.
- الاهتمام بالحوافز والمكافآت الإيجابية لأعضاء هيئة التدريس، ومراعاة العدالة في الفرص لإشعارهم بالانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية التي ينتمون إليها.

- الاهتمام بربط مخرجات الجامعة بسوق العمل، والعمل على نشر ثقافة التعليم المستمر.
- توفير معايير فعالة لتقويم ومتابعة عضو هيئة التدريس تتضمن محور خدمة المجتمع.
- تشجيع البحوث في مجال دور الكلية في خدمة المجتمع المحلي بمحافظة النماص.
- انشاء مجالس استشارية مشتركة من رجال الجامعة وقيادات المجتمع لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته.
- التعاون بين عمادة الكلية، ووحدة خدمة المجتمع، بما يعود بالفائدة على المجتمع.

## ثانياً: أمور تضطلع بها الكلية:

- استضافة بعض الخبراء من داخل وخارج الكلية في مجال التدريب، خاصة في إعداد البرامج التدريبية وتطبيق الأساليب التدريبية الحديثة التي تجعل من التدريب شيئا مختلفا عن التدريس.
- مد جسور التعاون الفني والتقني والإداري بين هذه المراكز في الكلية، وتنظيم زيارات متبادلة بين أعضاء هذه المراكز تنسق مع عمادة خدمة المجتمع.
- تبني زيارات ثنائية أو أكثر بمبادرات تعاونية بين بعض المراكز في الكلية.
- تبادل الخبرات الشفهية والتحريرية بين المراكز، وذلك من خلال الاتصالات الهاتفية، أو مواقع الإنترنت الخاصة، وكذلك تبادل الحقائب التدريبية.

- توفير فنيين متخصصين في صيانة الأجهزة والتأكد من صلاحيتها و إمكانية صيانتها وتوافر قطع الغيار لها.
- تنظيم برامج وإصدار منشورات حول دور الكلية في خدمة المجتمع المحلي بالتنسيق بين المؤسسات الحكومية والتطوعية لتوعي أبناء المجتمع بأهمية الجامعة وأدوارها في تنمية المجتمع وتطويره.
- دعم البحث العلمي للعاملين والباحثين في المجتمع المحلي.
- تبني سياسات واضحة المعالم في مجال خدمة المجتمع، وذلك بالتشاور مع مؤسسات المجتمع.
- توطيد العلاقة بين المجتمع المحلي والجامعة من خلال الندوات والمؤتمرات، وزيادة فعالية وحدة خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- طرح برامج تعليمية لشبكة الحاسوب والإنترنت وتنظيم دورات تدريبية لطالبات الكلية.
- تقديم خدمات واستشارات عامة لشرائح المجتمع المختلفة من خلال ما لديها من خبرات علمية متخصصة.
- إعلام أعضاء هيئة التدريس بالكلية بالمجالات التي تقدمها الكلية للمجتمع، وذلك بإصدار نشرة فصلية بهذا الخصوص.
- إنشاء مراكز خدمة مجتمع للقيام ببعض الدورات لتدريب أفراد المجتمع على بعض الحرف والمشاريع.
- مشاركة الكلية في المناسبات الاجتماعية المختلفة.
- تدعيم قيم المسئولية المجتمعية لدى الأفراد سواء طلاب أو أعضاء هيئة تدريس، عن طريق تحفيزهم على المشاركة في المجال التطوعي العام لخدمة المجتمع.

- توظيف الإنتاج العلمي لخدمة المجتمع.
- تطوير مجالات متنوعة لخدمة المجتمع.
- التأكيد على أهمية وحدة خدمة المجتمع في الارتقاء بمستوى إعداد وتدريب المعلمين أثناء الخدمة بصفة مستمرة، والعناية بإعداد البرامج التدريبية لمختلف فئات وشرائح المجتمع.
- الحرص على مد جسور التعاون بين الكلية وغيرها من الجهات الحكومية ذات العلاقة بخدمة المجتمع وقضايا البيئة، ومحاولة الإفادة من خبرات منسوبيها وإمكانياتهم البشرية والمادية.
- تبادل الخبرات بين الكليات المختلفة بمحافظة النماص (الصحية، المجتمع، التقنية، العلوم والآداب بنين)
- اشتراك الطلاب في مجال خدمة المجتمع وذلك عن طريق "تنفيذ عديد من النشاطات الطلابية سواء أكانت اجتماعية أم ثقافية أم رياضية وغيرها، والتي تسهم في تنمية الشباب كعنصر بشري مهم في المجتمع، وتجعله قادرا على المشاركة والقيادة وتحمل المسئولية، والمساهمة في عملية تنمية وخدمة المجتمع.

## ثانياً: أمور يجب مراعاتها في المجتمع المحيط:

- أخذ رأي الفئة المستهدفة ومقترحاتها في الاحتياجات التدريبية في نهاية كل دورة، ووضعها في الاعتبار عند وضع الخطط التدريبية التالية.
- ربط الدعم الحكومي للجامعة بالأدوار الخدماتية لها في المجتمع المحلي، لما لها من أثر كبير في إزكاء روح المنافسة بين الجامعات.

- تشجيع مؤسسات المجتمع على الاستعانة بخبرات أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وإن اضطرت لذلك فليكن عن طريق الكلية لضمان اكتساب الخبرة.
- توفير فرص التأهيل التربوي لمعلمي القطاع الخاص ومعلماته.
- تفعيل دور القطاع الخاص عن طريق الإسهام الفاعل في دعم وتطوير برامج إعداد وتدريب الطاقات البشرية في مراكز خدمة المجتمع والدورات التدريبية في كليات المعلمين.
- مد جسور الثقة بين الكلية ومؤسسات المجتمع المختلفة، من خلال تقديم خدمات ذات مصداقية، ومهنية عالية.

## المراجع:

- إبراهيم عبدالرحمن عودة (٢٠١٢). الجامعات والتدريب والتنمية البشرية وخدمة المجتمع. دراسة وصفية مقارنة بين جامعتي الزقازيق وإندونيسيا. مجلة كلية الآداب– جامعة الزقازيق– مصر. ع ٦١. ج٢. ص ص ٤٨١– ٥٠٢.
- أحمد إبراهيم احمد (٢٠٠٣). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر.
- جميلة حمود راشد البلوي (٢٠١٢). دراسة تقويمية للمهام الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك فى ضوء معايير الجودة. مجلة كلية التربية بأسيوط– مصر . مج ٢٨. ع ٤. ص ص٢٤٠–٢٨٦.
- زينب عبدالرازق غريب، محمد محمد عبد المنعم (٢٠٠٨). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل و مقترحات للتغلب عليها.. مجلة البحوث النفسية والتربوية – كلية التربية جامعة المنوفية– مصر. مج ٢٣. ع٣. ص ص٤٨– ٧٩.
- سامح محمد محافظة (٢٠١١). دور الجامعة الهاشمية في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس فيها. المؤتمر العلمي الرابع لكلية العلوم التربوية بجامعة جرش ( التربية والمجتمع. الحاضر والمستقبل ) – الأردن . ص ص٩٠٢ – ٩٢٢.
- سحر بنت خلف سلمان مددين (٢٠١٢). تحديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمين وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لجامعة أم القرى. دراسات عربية في

التربية وعلم النفس– السعودية .ع ٢٦. ص ص ٢٣٣– ٢٤٨.

– سلمى الصعيدي (٢٠١١). تطوير علاقة المجتمع بمؤسسات التعليم العالي على ضوء تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في المملكة العربية السعودية. المؤتمر العلمي الرابع لكلية العلوم التربوية بجامعة جرش (التربية والمجتمع. الحاضر والمستقبل)– الأردن. ص ص ٧٤٥–٧٥٣.

– سماح زكريا محمد (٢٠١٠). تصور مستقبلي لتطوير دور الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعة لخدمة المجتمع. مستقبل التربية العربية– مصر. مج ١٧. ع ٦٧. ص ص ٤٢٤–٤٣٠.

– السيد سلامة الخميسي (٢٠٠٦). دور كليات التربية في خدمة المجتمع والبيئة بين. النجاحات والإخفاقات. وخيارات المستقبل. اللقاء السنوي الثالث عشر (إعداد المعلم وتطويره في ضوء المتغيرات المعاصرة)– السعودية. ص ص٦١٤–٦٤٠.

– صالح بن علي أبو عراد الشهري (٢٠٠٦). دور كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية في خدمة المجتمع والبيئة. حولية كلية المعلمين في أبها –السعودية . ع ٧. ص ص٨٥–١٢٠.

– عبد العزيز بن عبد الله العريني (٢٠٠٥). الصعوبات التي تواجه مراكز البرامج التدريبية وخدمة المجتمع في كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية والحلول المقترحة لها. مجلة كليات المعلمين –السعودية . مج ٥ . ع ٢ . ص ص١٥٢– ١٨٠.

- عبد الغني عبود (٢٠٠٥). الواقع المجتمعي المحيط بالجامعة.. البعد الغائب في معايير جودة الجامعات العربية ومعايير اعتمادها. المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر- تطوير أداء الجامعات العربية فى ضوء معايير الجودة الشاملة- مصر. مج١. ص ص٤٠-٤٨.

- علاء زهير الرواشدة (٢٠١٢). دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي من جهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها- جامعة البلقاء التطبيقية نموذجاً. مجلة العلوم الاجتماعية. الأردن. مج٤٠. ع٤. ص ص٦٧-١٠٥.

- علي ناصر شتوي زاهر (٢٠٠٩). التحول المطلوب في وظيفة خدمة المجتمع بالجامعة في ضوء منهجية التخطيط الاستراتيجي (رؤية تطبيقية علة جامعة الملك خالد). مجلة مستقبل التربية العربية. مج٦. ع٥٨. ص ص ٢٥٩-٣١٨.

- فريد النجار (٢٠٠٢). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. ط٢. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

- فريد زين الدين (٢٠٠٩). المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات العربية. ط٣. القاهرة: دار الكتب.

- قاسم بن عائل الحربى (٢٠١٢). دور جامعة جازان فى تنمية وخدمة المجتمع المحلى. دراسة ميدانية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس- السعودية. ع٣٠. ج١. ص ص ١١٢-١٤٠.

- محمد سعيد الغامدي (٢٠٠٨). الجامعات ودورها البحثي في خدمة المجتمع. المؤتمر العربي الثاني (الجامعات العربية تحديات وطموح)- المغرب. ص ص٢٣٨-٢٤٩.

- نادية بنت سالم سعد الدوسري (٢٠٠٥). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن نحو المشاركة في برامج خدمة المجتمع والتعليم المستمر. المجلة السعودية للتعليم العالي- السعودية. مج ٢. ع ٣. ص ص٢٥٥-٢٥٩.

- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠١١). معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي. المملكة العربية السعودية. نوفمبر.

- وائل عبدالرحمن التل، خالد أحمد الصرايرة (٢٠١٣). درجة اهتمام جامعة مؤتة بجودة دورها في خدمة المجتمع المحلي في ضوء تقديرات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. مؤتة للبحوث والدراسات- العلوم الانسانية والاجتماعية- الاردن. مج٢٨. ع٤. ص ص ٣٥- ٧٠.

- **Carrell, Michael R., et. al. (2007). Fundamentals of Organizational Behavior, Prentice Hall, New Jersey.**

- **Judith Chapman & David Aspin (1997). "Autonomy and Mutuality: Quality Education and Self- Managing Schools", In, Tony Townsend, Restructuring and Quality: issues for tomorrows schools, Routledge, London, P.61.**

- **Taylor, Steve and Bogdan, Robert (1997). Introduction to Qualitative Research Methods, New York: John Wiley sons.**

- **Loredana Văcărescu Hobeanu (2011), New Tendencies In Higher Education In The Knowledge Society, Journal of Research in Educational Sciences Universitatea Spiru, Romania, Volume II Issue 2(4) Winter.**

- **A.I. Orlanova (2012). Continuous Education for the Knowledge Society, Russian Education and Society. Vol. 54, No. 4. April. PP. 3–13.**
- **Tom J. Van Weert (2006). Education of the Twenty-First Century: New Professionalism in Lifelong Learning, Knowledge Development and Knowledge Sharing, Springer Science, Educ Inf Technol.**
- **Sylila Monteiro, Rashika Sharma (2012). Real World Learning for the New Economy in the Knowledge Society. The International Journal of Learning. Volume 18, Issue 5.**