

"تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر
بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية"

**A proposal to ensure the quality of community services at the Deanship
of Community Service and Continuing Education at the Islamic
University in the light of some international experiences**

إعداد

د. احمد محمد عبد العزيز محمد

أستاذ مساعد بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

"تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر"**بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية"**

إعداد

د. احمد محمد عبد العزيز محمد

أستاذ مساعد بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

ملخص البحث

هدف البحث الحالي إلى وضع تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ومعوقات ضمان جودتها وفق متغيرات البحث (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة)، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) قيادة أكاديمية وعضو هيئة تدريس بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث، واستعان بالاستبانة كأداة للبحث، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية أفراد عينة البحث، وأن "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (عالية جدا) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغيرات (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة)، وأوصى الباحث بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام العمادة بالتفاعل بين أعضاء هيئة التدريس وأفراد المجتمع في كثير من الأنشطة والمناسبات الدينية والوطنية، وضرورة اهتمام العمادة بالتعرف على حاجات ومطالب أفراد المجتمع والعمل على سدها على أرض الواقع.

الكلمات المفتاحية: تصور مقترح - جودة الخدمات المجتمعية - الخبرات العالمية.

Abstract

A proposal to ensure the quality of community services at the Deanship of Community Service and Continuing Education at the Islamic University in the light of some international experiences

The present study aims at identifying the community services in the deanship of community service, and Developing a proposed vision to ensure the quality of community services in the Deanship of Community Service and Continuing Education at the Islamic University in the light of some international experiences; and revealing the statistically significant differences at (0.05) level about community services in the deanship of community services and continuing education in the Islamic University and the obstacles to their quality assurance³ according to the study variables (academic rank – training courses – years of experience). The study sample included (50) academic leaders and faculty members in the Islamic University of Madinah, and the researcher relied on the descriptive analytical approach, and used a questionnaire as the study instrument. The study reached several results, the most important among which are: that "the quality of community services in the deanship of community service and continuing education in the Islamic University of Madinah" had a (medium) degree from the point of view of faculty members and academic leaders of the sample, "the obstacles to the quality assurance of community services in the deanship of community service and continuing education in the Islamic University" had a (very high) degree from the point of view of the sample, and the lack of statistically significant differences at (0.05) level in the opinions of the sample about the questionnaire axes as a whole and the total degree according to the variables of (academic rank – training courses – years of experience). The researcher recommended: the need for the deanship to pay attention to the interaction between faculty members and community members in several religious and national activities and occasions, and the need for the deanship's attention to identifying the needs and requirements of community members, and work to fulfill them in reality.

Key words: suggested conception – community services' quality – global expertise.

مقدمة:

لقد أصبحت الجامعات من أهم المؤسسات المجتمعية في الاقتصادات الحديثة؛ فقد تعدى دورها مجرد كونها مواقع تدريبية للأجيال الجديدة من القادة والقوى العاملة؛ وإلى جانب دورها الحيوي في تسجيل وإثراء الرصيد المعرفي البشري، والمتمثل في المواد المنشورة وبراءات الاختراع والنماذج الأولية للابتكارات الجديدة، أصبحت الجامعات تساهم بصورة فعالة في الاقتصادات المحلية والوطنية، وذلك نظراً لتوجهها نحو "تسليع" البحث العلمي (أي التعامل معه بمنظور تجاري)، ومساهمتها في حل المشكلات المجتمعية، وتوفيرها لمساحات عامة لتبادل المعرفة.

لقد انتهى العصر الذي كانت الجامعة فيه تقتصر على التعليم والبحث العلمي، بل أصبحت مسئولة عن وظيفة ثالثة تكاد تكون من أخطر وظائفها وهي الوظيفة المعنية بخدمة المجتمع ولإطلاع الجامعة بهذه الوظيفة مطالبة بالقيام بدراسات وأنشطة غير تقليدية تساهم في رفع الكفاية المهنية والثقافية لمختلف شرائح المجتمع بالتعاون مع الأجهزة والمؤسسات المعنية في المجتمع (الشريف، ٢٠١٦: ص ١٧٥).

وتسهم مؤسسات التعليم الجامعي في تخريج كوادر بشرية تملك المعرفة والعلم والتدريب على العمل في المجالات والتخصصات المختلفة كافة، حيث توظف طاقاتها وإمكاناتها لتحقيق أهدافها المتعلقة بالتعليم، وإعداد القوى البشرية، وخدمة المجتمع، مما يؤكد على الدور الذي يلعبه في تطوير المجتمع وتنميته، وتوسيع آفاقه.

لذلك تم تأسيس عمادات خدمة المجتمع بالجامعات؛ حيث توصف خدمة المجتمع بأنها عملية أو عمليات تُمكن من بناء قدرات وطاقات المجتمعات بطريقة غير رسمية، ويتم تحقيق ذلك من خلال تزويد الناس بالمهارات والمعلومات والمعرفة والدعم والتي يمكن من خلالها سماع أصوات أفراد المجتمع، ويسعى تعليم خدمة المجتمع إلى تعزيز الثقة بين المواطنين وتقوية العلاقات الاجتماعية بينهم، ومن أجل استمرار وبقاء الخدمة المجتمعية في الاضطلاع بدورها يتطلب ذلك التخطيط المستمر والمجهود من كل أفراد المجتمع (Day, 2017: 84-85).

كما أن أنشطة خدمة المجتمع أحيانا لا تكون معتمدة على المناهج الدراسية وأحيانا يتم ترتيبها من خلال المؤسسة التعليمية، وهذه الأنشطة قد تكون إلزامية أو طوعية، وهي أحيانا لا تشمل أهداف تعليمية مباشرة، وتحدث هذه الأنشطة بشكل أساسي داخل المؤسسة التعليمية أو تتم خارجها، ويمكن تنفيذ أنشطة خدمة المجتمع كفعاليات على مستوى المؤسسة، أو مشاريع تنفذها أندية وترعاها المؤسسة، ومن أمثلة ذلك: يقوم فريق من الطلاب بالقيام بجولات داخل الحرم الجامعي أو يقوم الطلاب بتنظيف حديقة محلية أو زيارة كبار السن أو جمع وتوزيع الطعام على المحتاجين (Driskill, 2010: 94).

مشكلة البحث:

لا تقتصر التأثيرات الإيجابية للجامعات على تلك الخاصة بالمعلمين أنفسهم فقط، ولكنها تمتد أيضاً إلى مجتمعاتهم المحيطة؛ فقد يتم تقديم التعليم في كثير من الأحيان في صورة تطبيق أنشطة لخدمة المجتمع، أو ما يطلق عليه "الابتكار الاجتماعي"؛ ويقصد بالابتكار الاجتماعي الأنشطة الابتكارية الهادفة إلى إحداث التغييرات في الظروف الاجتماعية

والاقتصادية في المجتمع؛ وتؤدي أنشطة الابتكار الاجتماعي إلى زيادة قدرة الخدمات المجتمعية على خلق رأس المال البشري والمجتمعي لدى المستفيدين منها والمشاركين فيها.

وتبرز أهمية تقديم الخدمات للمجتمع في إطار ما يعرف بالوظيفة الثالثة للجامعات، وتمتع وظيفة خدمة المجتمع بأهمية خاصة نظراً لدور الجامعات الكبير في نشر المعرفة في المجتمع؛ وفي المجتمعات المعاصرة اليوم، حيث تتعالى الأصوات المطالبة بدمج الجامعات في خدمة المجتمعات بصورة أكبر نظراً للدور الذي يمكن أن تلعبه في اقتصاد المعرفة بما تملكه من قدرة على الدمج بين أنواع معرفة المختلفة.

وتعاني العديد من الدول من سوء الأوضاع الاقتصادية من زيادة حدة التضخم، وتفاقم مشكلات البطالة والإسكان والرعاية الصحية والتغذية مما دفع هذه الدول إلى مراعاة الخدمات المجتمعية خوفاً من ازدياد حدة الفقر، والتفاوت الطبقي، وزيادة الجريمة، وعدم المساواة في توزيع الدخل والخدمات (دليلة، ٢٠١٧: ص ١١).

فبالرغم مما تبذله الجامعات متمثلة في عمادة خدمة المجتمع من جهود لتلبية احتياجات المجتمع، وإقامة العديد من البرامج والورش التدريبية، والأبحاث العلمية التي سخرت لتطوير الخدمات المجتمعية إلا أنه يوجد عجز في تقديم الخدمات المجتمعية بالشكل الأمثل الذي يسد احتياجات المجتمع؛ فقد أكدت دراسة سوريا وآخرون (Soria et al., 2013) على أنه لم تكن خدمة المجتمع قوية في توقع وعي الطلاب بالذات كما كانت مناقشات الطلاب الاجتماعية والثقافية وقيادة الكلية والقيادة المسؤولة اجتماعياً.

وفي ذات السياق فقد أوضحت نتائج العديد من الدراسات السابقة منها نتيجة دراسة (هللو، ٢٠١٣)، ودراسة (معروف، ٢٠١٢)، ودراسة (الدوسري، ٢٠١٧)، ودراسة (الحري، المخلافي، ٢٠١٧) إلى أن مستوى دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية قد جاء بدرجات (ضعيفة ومتوسطة) حيث أكدت على أن تدني مستوى تحقيق البرامج المقدمة في عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية لمتطلبات التنمية المستدامة؛ وأن اهتمام الكليات العلمية والتطبيقية بالجامعات بالإضافة إلى وجود عدة معوقات تحول دون فاعلية تسويق البحوث العلمية التطبيقية في الجامعات.

مما أثار دافعية الباحث لإجراء البحث الحالي ويمكن إبراز مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما التصور المقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية

في ضوء بعض الخبرات العالمية؟ ويتفرع منه عدة تساؤلات فرعية هي:

- (١) ما جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية؟
- (٢) ما معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية؟

٣) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ومعوقات ضمانها وفقاً لمتغيرات (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريسية - عدد سنوات الخبرة)؟

٤) ما التصور المقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية.
- التعرف على معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية.
- وضع التصور المقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ومعوقات ضمانها وفقاً لمتغيرات (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريسية - عدد سنوات الخبرة).

أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها من الدراسات العلمية التي تهدف إلى وضع تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية؛ إلا أن تلك الأهمية تبرز في المجالين النظري والتطبيقي وذلك على الوجه التالي:

أولاً: الأهمية النظرية:

- تأطير الواقع الحالي لواقع لجودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية.
- قد يساعد البحث الحالي المسؤولين في تعديل اللوائح والقوانين التي أصدرتها إدارة الجامعة الإسلامية لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية.
- يأمل الباحث في إثراء إضافة علمية للمعرفة والمكتبات العربية فيما يتعلق بضمان جودة الخدمات المجتمعية بالجامعات السعودية للمجتمع المحلي على المستوى الثقافي والاقتصادي ومستوى البحث العلمي في ظل ندرة البحوث والدراسات في هذا المجال -على حد علم الباحث-.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- قد تساهم نتائج البحث الحالي في التوصل إلى طرح توصيات مناسبة تزيد من قدرة إدارة الجامعة الإسلامية على تحسين مستويات الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية للمجتمع المحلي على المستوى الثقافي والاقتصادي ومستوى البحث العلمي.
- قد تساهم نتائج البحث الحالي في إبراز احتياجات المجتمع المحلي ومعرفة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية بها والعمل على سدها حسب الإمكانيات المتاحة.
- قد تساهم نتائج البحث الحالي في لفت نظر القائمين على وضع اللوائح والقوانين الإدارية بالجامعة الإسلامية إلى أهمية تتبع النماذج الدولية الناجحة في ضمان جودة الخدمات المقدمة من الجامعات للمجتمع المحلي.

حدود البحث:

- أولاً: الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على وضع تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية .
- ثانياً: الحدود الزمانية: تم تطبيق هذا البحث بإذن الله في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٩ هـ.
- ثالثاً: الحدود المكانية: يقتصر هذا البحث على النطاق الجغرافي المحدد للدراسة الميدانية بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
- رابعاً: الحدود البشرية: يشمل مجتمع الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، وقد حدد الباحث عينة عشوائية منهم لتمثيل مجتمع الدراسة قوامها (٥٠) قيادة جامعية عضو هيئة تدريس.

مصطلحات البحث:

الخدمة المجتمعية:

تُعرف الخدمة المجتمعية بأنها هي نشاطات تمارسها الدولة أو القطاع الخاص لتوفير منافع معينة لإشباع حاجات ورغبات الناس دون تحقيق مكاسب مادية ملموسة لهم، أي تحقيق منافع علمية وصحية وعقلية ونفسية وذهنية وبدنية وبيئية وتقنية للإنسان، والتي تساهم في ديمومة عطاءه ورفع كفاءته أداءه من خلال توفير مستلزمات الحياة الأساسية التي تحقق الصحة والأمان (الكردي، ٢٠١٢: ص ٤٧).

ويمكن تعريف الخدمة المجتمعية على أنها "نشاط يقوم فيه الطلاب بفعل يستفيد منه المجتمع، مثل التقاط القمامة أو جمع الأموال مقابل الأعمال الخيرية"، واعتمدت العديد من المدارس، وخاصة المدارس الثانوية، خدمة المجتمع كمطلب من

متطلبات التخرج، وهذه الأنواع من الأنشطة يمكن أن تزيد من قيمة التجارب التي يتعلمها الطالب في المؤسسة التعليمية (Harriman, 2015: 32).

كما أنها هي الخدمات والنشاطات التي تقدمها الجامعة للمجتمع المحلي من خلال نشر وتقديم الاستشارات لمؤسسات المجتمع المحلي، وللعاملين في الجامعات من خلال التدريب والتعليم المستمر ودعم وتشجيع الباحثين، والخدمات المقدمة للطلاب بربط المادة العلمية بالمجتمع وترسيخ قيم المواطنة (محمد، ٢٠١٧: ص ٥٣).

ويعرفها الباحث على أنها "نشاط تطوعي غير مدفوع الأجر لتلبية احتياجات المجتمع من خلال عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أهمية الخدمات المجتمعية:

إن خدمة المجتمع هو العامل الأكثر تأثيراً في تطوير القيادة المسؤولة اجتماعياً بين طلاب الجامعات، وطور الطلاب الذين شاركوا في خدمة المجتمع المهارات والثقة لتولي القيادة في الفصل نتيجة لذلك، وتسعى دورات خدمة المجتمع إلى تعزيز مهارات المواطنة لدى الطلاب في المقام الأول عن طريق وضعهم في وسط بعض مشكلات مجتمعتنا الأكثر صعوبة للمشاركة في حلها (Lorensen, 2014: 20-21).

وتتضح أهمية الخدمات المجتمعية في كونها أداة لتطبيق المعرفة في شتى الميادين والاختصاصات وترجمتها إلى واقع ملموس، وتتركز الأهمية على بعد فلسفي هو مبدأ رسالة الفرد ومسئولته نحو مجتمعه، فخدمة المجتمع واجب على كل فرد، فيتمثل في استثمار كل الطاقات البشرية والفكرية والموارد المالية لخدمة المجتمع وتلبية احتياجاته المختلفة (فلوح، ٢٠١٦: ص ٢٢٢).

فقد يساعد دمج احتياجات تعلم الطلاب مع احتياجات المجتمع في حل المشكلات الاجتماعية، وطريقة واحدة لتحقيق ذلك هي من خلال تعليم الطلاب خدمة المجتمع، ويمكن لجهود المؤسسات في الدمج بين الفصل الدراسي والمجتمع أن تُشجع الطلاب على المشاركة في البرامج التي تخدم المجتمع وتعزز تعلم الطلاب، ويلعب تعلم خدمة المجتمع دوراً أكبر في تحديد الاحتياجات المحلية والإقليمية وفرص العمل مع الشركات والوكالات وأعضاء آخرين في المجتمع الخارجي (Rutti et al., 2016: 426).

كذلك تعمل على دفع مستوى الأفراد الصحي والاجتماعي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين الفرد وبيئته التي يعمل فيها وخاصة بعد تطور الفكر الاجتماعي الذي أدى إلى قيام الخدمة المجتمعية بأسسها العلمية، وإشباع حاجات الأفراد ومساعدتهم على التكيف، وتحسين علاقاتهم الاجتماعية وزيادة أدائهم الاجتماعي (بن خالد، ٢٠١٦: ص ١٣٦).

وربط الناس بالأجهزة التي تقدم الخدمات وتدريب أفراد المجتمع، بالإضافة إلى حل المشكلات وإحداث التوافق وتنمية القدرات، وتدعيم فاعلية الأجهزة التي تقدم الخدمات وتساعد على إتاحة الموارد، والعمل على تطوير وتحسين سياسات

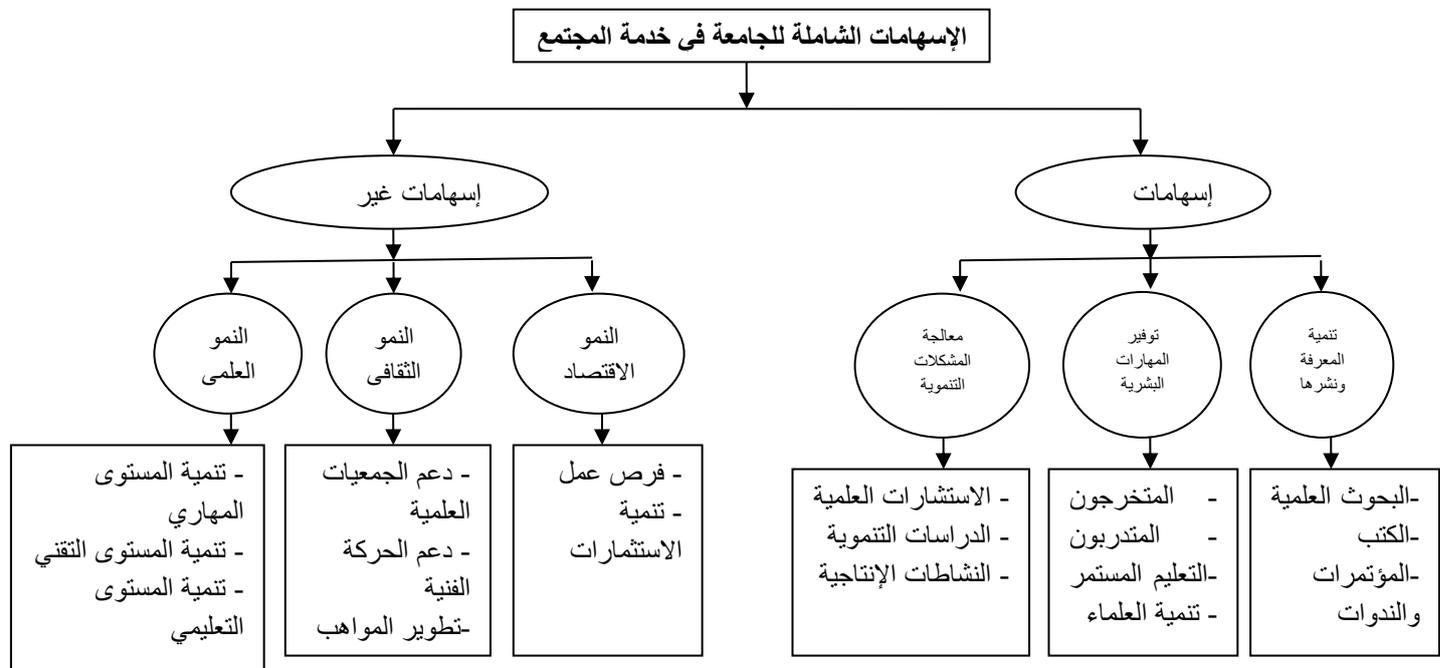
الرعاية الاجتماعية في المجالات المختلفة، وتحسين قدرة الناس على مواجهة مشكلاتهم وتنمية طاقاتهم (محمد، ٢٠١٥: ص ١٩٦٤).

كذلك لا تسهم خدمة المجتمع فقط في بناء العلاقات المجتمعية لدي الطلاب وتحفزهم على المشاركة في مشاكل المجتمع، ولكنها توفر أيضاً للطلاب فرصة ملاحظة فوائد مساعدة الآخرين، ويحسن من قدرة الطلاب على تطبيق المعرفة والمهارات المستفادة وإعادة صياغة القضايا المعقدة، ويمكن أن يؤثر أيضاً على الكفاءة الذاتية للطلاب، ويمكن أن يزيد من الدافع لتطوير المهارات الحياتية، وتوفير فرص للمشاركة المدنية المسؤولة وتحقيق نتائج تعليمية جيدة في المناهج الدراسية (Warren, 2011: 22-23).

كما ترتبط أنشطة خدمة المجتمع بتطور الطلاب الشخصي والأكاديمي، وتوفر مشاريع تعلم الخدمة للطلاب وسيلة لتلبية احتياجات المجتمع بالتزامن مع تطبيق مفاهيم التعلم، وتوفر أيضاً هذه المشاريع علاقة متبادلة المنفعة لجميع الأطراف المعنية (مثل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمؤسسات التعليمية والمجتمع ككل)، وتشمل خدمة المجتمع مزايا إضافية للطلاب مثل تحسين التحصيل الدراسي واحترام الذات، وتحسين مهارات صنع القرار، وتنمية الشعور بالمسؤولية المدنية (Lee et al., 2016: 19).

وفيما يلي شكل توضيحي يوضح الخدمات التي يمكن أن تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالجامعة، فهي تشمل إسهامات مباشرة، وإسهامات غير مباشرة:

الشكل رقم (١)



المصدر: (العباشي، ٢٠١٧: ص ٢٥٨).

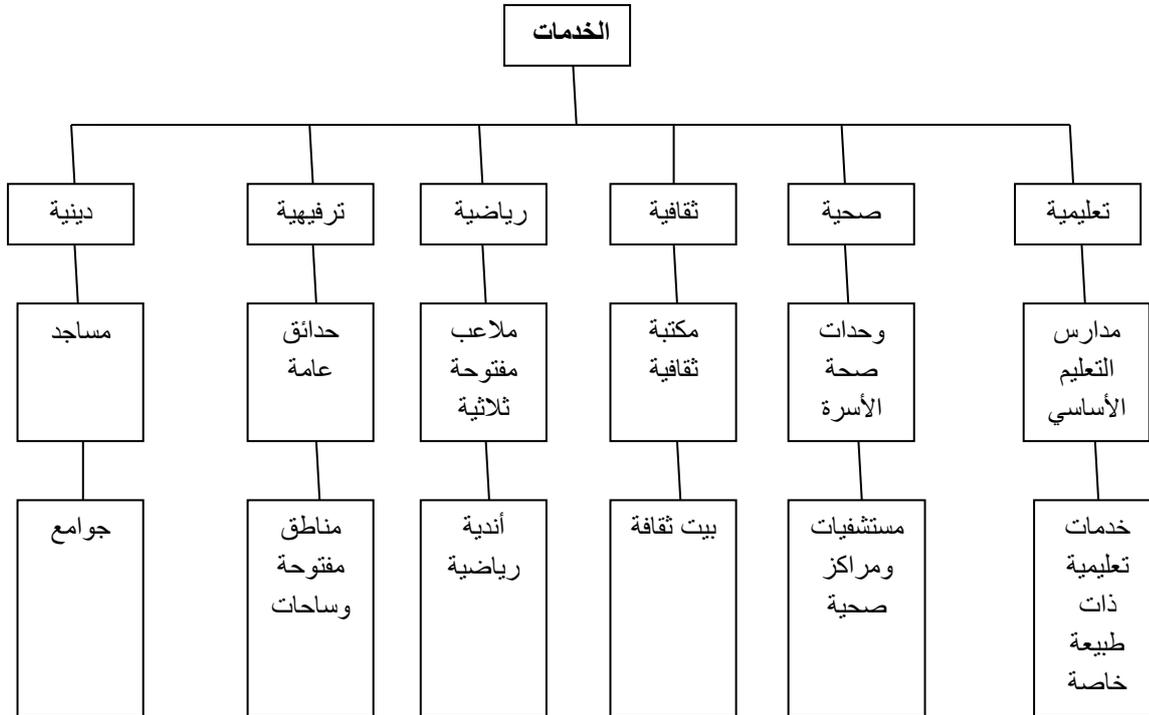
أنواع الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع:

تتنوع الخدمات المقدمة للمجتمع على حسب احتياجاته، من خدمات تعليمية، صحية، ثقافية، رياضية وترفيهية، ودينية، والتي تسعى الدولة والقطاع الخاص توفيرها للمجتمع دون السعي وراء مكسب أو منفعة خاصة، ولكن لرفع كفاءة الأفراد والترفيه عنهم وترسيخ قيم المواطنة وخدمة المجتمع والارتقاء به.

وقد تعددت أنواع الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع، لتشمل كافة احتياجات المجتمع السعودي،

من خدمات تعليمية، وصحية، وثقافية، وترفيهية، ودينية:

الشكل رقم (٢)



المصدر: (الهيئة العامة للتخطيط، ٢٠١٤: ص ٨).

أولاً: الخدمات التعليمية:

يأتي التعلم الأكثر عمقاً غالباً من تجربة مدعومة بالتوجيهات، مثل تجربة خدمة المجتمع التي تتيح الفرصة للطلاب لتطبيق المعرفة والأفكار القائمة على التفاعل الاجتماعي في موضوعات الدروس التعليمية، وتستفيد المنظمات المجتمعية والطلاب بشكل متبادل من تجربة خدمة المجتمع من خلال تلبية أهداف المقرر الدراسي ومعالجة الأهداف المحددة للمجتمع، وتلعب الجامعات الدور الأكثر أهمية في خدمة المجتمع، إلى جانب دورها التقليدي في البحث والتعليم، حيث أنها لديها القدرة على استثمار المعرفة في الابتكارات والمساعدة في إبقاء أثر التعلم لدى الطلاب.

وتعد الخدمات التعليمية الركيزة الأساسية في تطور المجتمعات البشرية لمختلف نواحي الحياة لأنها ليست مجرد استهلاك للخدمات وإنما هي عملية إنماء بشري وإعداد للقوى العاملة التي تتطلبها خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحديث المجتمع (عبود، ٢٠١١: ص ٣٢٢).

فالخدمات التعليمية من الفعاليات ذات التأثير الكبير في حياة المجتمع، فهي تمثل أدوات فعالة للبناء الحضاري والاجتماعي، كما أن لها أثرا كبيرا في التطور الثقافي وتحديد الملامح العامة، لكون التعليم يشكل نظام وظيفي هرمي متكامل يتضمن مجموعة من العناصر والأجزاء المترابطة التي تقوم بأدوار مكمل بعضها البعض الآخر ضمن العملية التربوية (الفلاحي، ٢٠١٣: ص ٤٤٧).

فتقوم الجامعة بتقديم الخدمات التعليمية للمجتمع عن طريق الاستشارات العلمية التي تقدمها لمؤسسات المجتمع وأفراده، والتدريب والتعليم المستمر الذي تقدمه الجامعة للكوادر الوظيفية، والبحث التطبيقي الذي يسعى إلى دراسة مشكلات المجتمع ومؤسسات المجتمع ومؤسساته والعمل على حلها، ونشر العلم والمعرفة بين أبناء المجتمع المحلي من خلال الندوات والمحاضرات وبرامج التعليم المستمر (هللو، ٢٠١٣: ص ٥١ - ٥٢).

حيث يتم إشراك الطلاب في التعلم المجتمعي بشكل عام من خلال البحوث الاجتماعية والثقافية للتعلم من أجل تعزيز التواصل الاجتماعي والتعاون لدى الطلاب، ومن خلال البنية المناسبة وطرق التدريس المناسبة، سيتعلم الطلاب كيفية مناقشة الأفكار وتحسينها وتطويرها بشكل يعود بالفائدة على المجتمع، ومثل هذه العمليات التعاونية هي المفتاح لإنشاء مجتمع معرفي جديد (Chai et al., 2015: 390).

ويتضمن تعليم المجتمع المحلي البرامج والأنشطة الرسمية منها وغير الرسمية، وأنشطة للتعليم عن طريق الفصول الدراسية التقليدية فيها وغير التقليدية، بالإضافة إلى المناهج الترفيهية والثقافية، وتقدم أنشطة استشارية، وخدمات مكتبية، وندوات لمناقشة المشكلات المحلية، وبرامج تعليم الأسرة والرعاية الصحية والتثقيف الصحي.

ثانيا: الخدمات الصحية:

لا تغفل الجامعات (مثلة في عمادات خدمة المجتمع) الأهمية الكبرى للمشاركة الفعالة في مجتمعاتها والعمل على تقديم الخدمات الصحية بها؛ ومن أهم صور مشاركة الجامعات في ذلك من يعرف بالأبحاث التشاركية المجتمعية، وهي عبارة عن أنشطة ومبادرات بحثية يكون الغرض الرئيسي منها هو توحيد جهود واهتمامات المختصين في مجال تقديم الخدمات الصحية (مثل الأطباء والممرضات) والأكاديميين وأفراد المجتمعات المحلية في إجراء الدراسات والأبحاث الهادفة إلى تطبيق برامج لتعزيز كفاءة الخدمات الصحية في المجتمعات وخدمة الفئات المهمشة (Wallerstein & Duran, 2010: S40).

حيث تعتبر الخدمات الصحية والمعالجات الفيزيائية والعقلية والسيطرة على الأوبئة والأمراض، وضمان صحة السكان معيارا مهما لحياة المدينة وإقليمها، وعليه لا بد أن يظهر تخطيط استعمالات الخدمات بالمدينة بشكل يتلاءم مع حاجات

المدينة والتعرف على مجال الخدمات الوظيفية التي تقدمها كل مؤسسة عامة وطبيعة خدماتها الصحية (سعيد وشعلان، ٢٠١٤: ص ٣١٩ - ٣٢٠).

كما أن تقديم الخدمات الصحية بشكل يتفق واحتياجات المجتمع من المؤشرات الحيوية لكونها مطلباً إنسانياً وضرورة اقتصادية لما لها من آثار إيجابية على قدرات السكان وقابليتهم البدنية والعقلية في مزاولة نشاطهم وزيادة الإنتاج، لذلك فإن ارتفاع هذه الخدمة الصحية في المجتمعات الريفية بمستواها يعني قلة إصابة أفرادها بالأمراض وارتفاع متوسط الأعمار وزيادة معدل البقاء والنمو (عبود، ٢٠١١: ص ٢٣٨).

فيتم إدارة وتقديم الخدمات الصحية بحيث تضمن إدارة وتقديم الخدمات الصحية وحصول المواطنين على تواصلية تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض والتشخيص وعلاج الأمراض وإعادة التأهيل والخدمات الملطفة والتي يتم تنسيقها عبر مختلف مستويات وأماكن الرعاية داخل القطاع الصحي وخارجه ووفقاً لاحتياجاتهم طوال العمر (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٦: ص ٢).

كذلك تتنوع أوجه الاستهداف في مبادرات تقديم الخدمات الصحية المطروحة والمطبقة من قبل الجامعات؛ وتتضمن تلك الأوجه الخدمات الصحية الهادفة إلى زيادة توجه الأمهات نحو الإرضاع الطبيعي ومساعدتهن على ذلك، والمساهمة في تجهيز الصيدليات بالمستلزمات الضرورية، وإشراك الطلاب في أنشطة فحص الأفراد لتسهيل إحالتهم ووصولهم إلى خدمات الرعاية الصحية، والعمل والتنسيق مع أولياء الأمور للتوصل إلى الحلول الملائمة لتقديم خدمات الدعم الضرورية للأطفال (مثل برامج تنمية مهارات التواصل) (Wood, 2012: 24).

ثالثاً: الخدمات الدينية:

تلعب الجامعات من خلال عمادات خدمة المجتمع (وأي وحدات أخرى مختصة بخدمة المجتمع) دوراً هاماً في تقديم الخدمات الدينية لمجتمعاتها المحلية؛ ويكمن الإسهام الرئيسي المقدم من الجامعات في هذا الصدد في تعزيز ما يعرف بالتعاون بين الأديان؛ وتعمل الجامعات على تحقيق ذلك من خلال إشراك الطلاب من مختلف الأديان في أنشطة خدمية هادفة في المجتمعات المحلية؛ وتجمع هذه الأنشطة بين خدمة المجتمع وتوعية الشباب والمجتمعات المحلية حول المعتقدات الدينية لدى المجموعات الدينية المختلفة، وذلك في سياقات تتسم بالحرية والمرونة (Patel & Meyer, 2011: 6).

حيث تتجه الجامعات اليوم نحو تصميم وتطبيق مشروعات لخدمة المجتمع وأخرى الهادفة إلى تعزيز التعاون بين الأديان، ويجب الإشارة إلى أن أهداف برامج الخدمات الدينية المقدمة من قبل عمادات خدمة المجتمع في الجامعات تختلف عن تلك المقدمة من قبل المؤسسات الدينية التقليدية؛ ففي الجامعات، تتمثل الأهداف الرئيسية للخدمات الدينية في تعزيز مفهوم المواطنة العالمية لدى الطلاب والمجتمعات المحلية والمساهمة في تحقيق الصالح العام للمجتمعات وتقوية التماسك الاجتماعي

رابعاً: الخدمات الترفيهية والرياضية:

تمثل الخدمات الترفيهية نشاطاً اختيارياً يشعر به الإنسان بالسعادة والارتياح النفسي وتحديد النشاط والتقليل من الروتين اليومي بما ينسجم مع ميوله ورغباته وقابليته بممارستها بعيداً عن مجال عمله، ولا تقل أهميته عن أي نشاط بشري آخر، إذ يتمثل في ارتياد السكان إلى الحدائق والمنزهات والمطاعم والأندية والملاعب الرياضية (عبود، ٢٠١٧: ص ١٥٦).

فالأنشطة الترفيهية على اختلاف أنواعها تساعد على إيجاد وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات، كما تكسب العمال والممارسين لها عادات حميدة، كما تساعد على تنظيم وشغل أوقات فراغهم تنظيمياً واعياً يساهم في رفع كفاءتهم الإنتاجية، وضمان استقرارهم صحياً ونفسياً (ميساوي، ٢٠١٤: ص ٢٣).

لذلك تشتمل الجامعة عادة على مرافق وتجهيزات وخدمات كثيرة، ومن خلال هذه الأشياء تقدم خدمات متميزة للمجتمع، ومن ذلك الملاعب الرياضية بأنواعها، والصالات الرياضية، والمساح، وقاعات الاجتماعات والاحتفالات التي تستخدم أيضاً من قبل المجتمع وكذلك النشاطات الثقافية والفنية والاجتماعية، والمطاعم والنوادي للعاملين وللأساتذة والخريجين والطلبة (الشهري والغيلي، ٢٠١٣: ص ٤٤٥).

كما تهتم الجامعات بقدر بالغ بتقديم الخدمات الرياضية في مجتمعاتها؛ وعادةً ما تقوم الجامعات بتقديم هذا النوع من الخدمات من خلال ما يعرف بالشراكات الرياضية؛ وتقوم الجامعات من خلال الشراكات الرياضية بالتعاون مع المنظمات والمؤسسات الرياضية في تقديم هذا النوع من الخدمات، مما يساهم في تدشين المشروعات الرياضية المشتركة ذات الفائدة والنفعة للمجتمعات المحلية؛ كما أن هذه الشراكات تزيد من مقدار الانفتاح الذي تتمتع بالجامعات في التعامل مع مختلف الأطراف من أصحاب الشأن الداخليين والخارجيين (Franco & Pessoa, 2014: 901).

خامساً: الخدمات الثقافية:

تعد الجامعة مركزاً ثقافياً هاماً ومصدراً للإشعاع الثقافي، فمسئولية الجامعات نحو مجتمعاتها في هذا المجال تتحقق من خلال نشر المعرفة والثقافة الإيجابية بأهمية التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة وأثرها في تنمية المجتمع، والعمل على تنقيف الموارد البشرية وتأهيلها لتضييق الفجوة بين مجتمعاتنا ومجتمعات البلدان المتقدمة؛ لأن التعليم من شأنه صياغة عقول الأفراد وفقاً للمقتضيات المعرفية والثقافية (المختار، ٢٠١٥: ص ٢٧).

فقد أضح دور الجامعات بالغ الأهمية في مجتمعاتها المحلية؛ ففي المجتمعات الحديثة، ازدادت أهمية التعاون والمشاركة المدنية، مما فرض على الجامعات توفير الكفاءات الضرورية للتعامل والتفاعل مع الأفراد والمجتمعات من مختلف الثقافات؛ وفي هذا الصدد، يأتي دور الجامعات في إعداد القادة القادرين على تقديم الخدمات المناسبة للمجموعات الثقافية المختلفة في المجتمع؛ حيث تعمل الجامعات على إعداد القادة المؤهلين ثقافياً وتقديم الخدمات الثقافية للمجتمع من خلال إعداد ما يعرف بالقيادات التكاملية، أي القيادات القادرة على التعامل ما كافة أطراف المجتمع (Soria et al., 2015: 56).

كذلك العمل على تثقيف الطالب وتوعيته وإكسابه المهارات الشخصية والاجتماعية التي تجعله قادرا على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والتواصل الفاعل مع المجتمع ومكانته، وذلك من خلال المناهج وما يتصل بها من الأنشطة الجامعية، بالإضافة إلى الدورات وورش العمل والندوات والمحاضرات التي يكمن أن تقوم بدور فاعل في هذا الصدد (محمد، ٢٠١٦: ص ٤٢٥).

بالإضافة إلى تنظيم المحاضرات التثقيفية للمجتمع، وإنشاء الجمعيات العلمية والمهنية، وتنفيذ الدورات التدريبية وفق احتياجات المجتمع، وإتباع إجراءات الجودة في تنفيذ أنشطة خدمة المجتمع، ونقل التقنية والابتكارات إلى المجتمع المحلي، وإجراء البحوث التطبيقية الميدانية للمشكلات المختلفة، والاهتمام بنشر الثقافة والمعرفة في المجتمع (الشريف، ٢٠١٦: ص ١٨١ - ١٨٢).

فالهدف الأساسي للخدمات الثقافية هو تعريف الأفراد بخصائص مجتمعهم وتدريبهم على أن يؤثروا ويتأثروا بما يدور في هذا المجتمع، وذلك يتم بعقد الندوات وتنظيم المحاضرات، وإقامة المهرجانات وإعداد المطبوعات المختلفة التي تحي ذكرى المناسبات الدينية والوطنية (المهلب، ٢٠١٦: ص ٥٦).

بعض التجارب العالمية في تطبيق الخدمات المجتمعية:

يعتبر التوجه في مؤسسات التعليم العالي نحو خدمة المجتمع حديث العهد نسبياً في العالم اليوم، فقد بدأ في الانتشار مع حلول نهاية تسعينيات القرن الماضي؛ فقد أصبحت خدمة المجتمع هي "الهدف الثالث" من أهداف التعليم العالي، أو ما يُعرف بالوظيفة الثالثة للجامعات.

وذلك بعد "الهدف الأول" المتمثل في التعليم و"الهدف الثاني" المتمثل في البحث العلمي؛ وقد ظهر أيضاً ما يعرف "الجامعة المنظمة للمشروعات"؛ وتتعدد التجارب العالمية لمشاركة الجامعات في خدمة مجتمعاتها، لعل من أهمها معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا وجامعة ستانفورد في الولايات المتحدة الأمريكية (Trencher et al., 2014: 151).

مما أدى إلى ظهور مفهوم ضمان الجودة كنتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني مخرجات التعليم العالي، ولذلك أصبح للتعليم العالي عالمياً دوراً مهماً في تطوير المجتمع وتنميته، وإن اتصال الجامعة بمجتمعها وتفاعلها معه أمر فرضته المتغيرات المعاصرة. مثل العولمة، وعالمياً نجد هناك الكثير من الجامعات تقوم بتجسيد دور الوظيفة الثالثة لخدمة الجامعة للمجتمع (سعيد وآدم، ٢٠١٦: ص ٤٩٦).

ومن خلال اطلاع الباحث فتعتبر دولة جنوب أفريقيا من الأمثلة الرائدة في مجال مشاركة الجامعات في خدمة المجتمع؛ وينبع التفرد الذي شهدته البلاد في هذا الصدد من أن مشاركة الجامعات في تقديم الخدمات للمجتمع قد تحول إلى ضرورة في ظل توجه البلاد نحو إحداث تحولات اجتماعية شاملة في أعقاب انتهاء نظام الفصل العنصري الذي كان سائداً في عقود؛ وفي الجامعات، يتم تقديم الخدمات للمجتمع في صورة مبادرات طوعية من قبل الطلاب، وذلك مع استمرار تركيز الجامعات على القيام بأنشطتها التدريسية والبحثية الاعتيادية.

وقد تمخض هذا التوجه عن وضع المؤتمر الوطني الأفريقي (الحزب الحاكم في دولة جنوب أفريقيا) خطة للتحويل الوطني هدفها الرئيسي هو إحداث التغيير في الجامعات في عموم البلاد وتحويلها من هيئات يسودها الفصل العرقي إلى هيئات تتعايش فيها المجموعات العرقية مع بعضها البعض؛ وفي تقرير تحوّل التعليم العالي الصادر من قبل وزارة التعليم في عام ١٩٩٧، أصبحت الشراكة المجتمعية وخدمة المجتمع من أولويات التعليم العالي في دولة جنوب أفريقيا، ويتضمن ذلك الاهتمام بجانب مثل تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية والالتزام تجاه صالح المجتمع (Thomson et al., 2011: 221).

كذلك من التجارب العالمية تجربة الجامعات الكورية في الخدمة المجتمعية، والتي تشكل تحالفاً أكاديمياً يذهب إلى أبعد من مجرد الإسهام في المجتمع المحلي، من خلال الأنشطة التطوعية، حيث شملت ضمن مهامها تثقيف الموارد البشرية في البلدان النامية، وذلك لتضييق الفجوة المعرفية بين البلدان المتقدمة والنامية، سعياً إلى خفض معدلات الفقر ونشر فكرة النظم الديمقراطية في المجتمع العالمي (الشمري، ٢٠١٤: ص ١٠٧).

فعند النظر إلى كوريا الجنوبية كمثال، فمن الممكن وصف أنشطة خدمة المجتمع المطبقة من قبل جامعاتها بأنها تجمع بصورة وثيقة بين الهدفين الثاني والثالث لمؤسسات التعليم العالي؛ وبالتالي فمن الملاحظ بأن نطاق أنشطة خدمة المجتمع في الجامعات الكورية يركز على الأنشطة الهادفة إلى تعزيز وتسهيل نقل المعرفة إلى المؤسسات الصناعية؛ وتسعى الحكومة الكورية باستمرار إلى وضع السياسات التي من شأنها إحداث التنسيق بين الأنشطة البحثية للجامعات واحتياجات النمو في المؤسسات الصناعية في البلاد (Kwon, 2010: 235).

ومن الملاحظ أن الجامعات الكورية ككل قد سعت وتوصلت إلى بناء منظومة مشتركة لخدمة المجتمع يتم من خلالها العمل على تحقيق الأهداف الاقتصادية الموضوعية من قبل الحكومة الكورية؛ أي أن جهود الجامعات لخدمة الاحتياجات والمصالح الاقتصادية لمجتمعها تكون موحدة ومشتركة؛ وفي هذا الصدد تأتي التجربة الكورية كتنقيض تام لما هو عليه الحال في الجامعات الغربية، والتي تقوم بالتخطيط لأنشطة خدمة المجتمع وتنفيذها وفقاً لخططها وأعرافها الخاصة، مما يجعل من جهود خدمة المجتمع في الجامعات الغربية أكثر استقلالية (Kwon, 2015: 122).

أما أوروبا، فقد شهدت فكرة خدمة المجتمع اهتماماً متزايداً لدى الجامعات في فرنسا خلال السنوات الماضية؛ ويمثل هذا التوجه الثورة الأكاديمية الثانية في تاريخ فرنسا، حيث أن الثورة الأولى كانت الدمج بين المهمة الأولى (التعليم) والثانية (البحث العلمي) خلال نهايات القرن التاسع عشر ومطلع القرن العشرين؛ وفي خضم هذه الثورة، تحولت الجامعات إلى مؤسسات ذات دور اجتماعي واقتصادي فعال، مما جعلها من محركات نمو اقتصاد المعرفة في البلاد؛ وإلى جانب عمل الجامعات على معالجة مشكلات المجتمع، فهي تقوم أيضاً ببناء علاقات التعاون والشراكة مع الشركات الصناعية في البلاد (Nelles & Vorley, 2010: 342).

وتأتي التجربة الفرنسية، حيث قامت الجامعات والمراكز البحثية بإنشاء شركة علمية مشتركة فيما بينها تسمى SATT تكون حلقة الوصل بين الجامعات والمعامل البحثي والعالم الاجتماعي والاقتصادي، ومهمتها تقوم على تحويل

الاكتشافات إلى تطبيقات ملموسة، وتلبية لاحتياجات الشركات بما يسهم في إفادة المجتمع، ونشاطها يترجم بتسجيل براءات الاختراع وتحويل تقنيات الجامعة والمعامل إلى فرص تجارية (الأحمدي، ٢٠١٦: ص ٦٧٢).

وكما هو الحال في الجامعات الأوروبية بوجه عام، تتركز جهود خدمة المجتمع في الجامعات الفرنسية على ما يتعلق بنقل المعرفة ونتائج البحث العلمي والابتكار؛ وهناك ثلاثة أبعاد لمشاركة الجامعات الفرنسية في خدمة مجتمعاتها، وهي نقل التكنولوجيا والابتكار، والتعليم المستمر، والمشاركة الاجتماعية؛ وتهتم الجامعات الفرنسية بإحداث التنمية والتطوير في مجتمعاتها على المستوى المناطق، وذلك من خلال تطبيق مفهوم "التخصص الذكي"، والذي يقوم على فكرة توجيه الأنشطة البحثية بحيث تساهم في إحداث التنمية الاقتصادية والثقافية في ظل مجتمع المعرفة الحديث (Secundo et al., 2017: 229).

وقد برزت الصين أيضاً كإحدى الدول النامية الرائدة في مجال تطبيق مفهوم خدمة المجتمع في مؤسسات التعليم العالي؛ ومع ذلك يعتبر نطاق خدمة المجتمع لدى الجامعات الصينية محدود النطاق، حيث أن غالبية ما تسعى الجامعات إلى تحقيقه في هذا الصدد متركز على بناء الشراكات التعاونية مع الشركات الخاصة بهدف تقديم مخرجات البحث العلمي لديها لمساعدتها على التطوير من منتجاتها؛ وقد تركزت معظم جهود الجامعات الصينية على شركات المنتجات التقنية تحديداً (Wu & Zhou, 2012, 813).

ومن المثير للاهتمام أنه على الرغم من كون أنشطة دعم تطوير المنتجات الحديثة في شركات التقنية تعتمد بالأساس على البحث العلمي (أي الهدف الثاني لمؤسسات التعليم العالي)، إلا أنه يُنظر إلى جهود الجامعات الصينية في هذا الصدد على أنها مندرجة تحت الهدف الثالث، وهو خدمة المجتمع، حيث أن جهود الجامعات الصينية في دعم البحث والتطوير في شركات التقنية تأتي في إطار مبادرات تسليح البحث العلمي.

كما تتبنى الجامعات في العديد من دول شرق آسيا المتفوقة اقتصادياً وعلمياً هذا النموذج نفسه المتبع في الصين، ومن بين الدول الأخرى في المنطقة المتبعة لهذا النموذج ماليزيا وتايوان وكوريا الجنوبية.

الدراسات السابقة:

تناولت دراسة (الدوسري، ٢٠١٧) التعرف على تساهم الجامعات مع المؤسسات التعليمية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تأدية وظيفتها الثالثة خدمة المجتمع؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع عمدا ووكلاء وأعضاء هيئة التدريس من عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (٣٢) عميد ووكيل (٢١١) عضو هيئة تدريس؛ وقد استخدم الباحث الاستبانة والمقابلات الشخصية كأدوات للدراسة، واستعان بالمنهج الوصفي المسحي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن مستوى تحقيق البرامج المقدمة في عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية لمتطلبات التنمية المستدامة قد جاءت بدرجة (متوسطة) أفراد عينة الدراسة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية باختلاف متغير المؤهل العلمي لدرجة تحقيق البرامج المقدمة في عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية لمتطلبات التنمية المستدامة لصالح أفراد الدارسة ممن مؤهلهم العلمي دكتوراه.

وهدف دراسة (بينو والشروطي، ٢٠١٧) إلى التعرف على درجة الانفتاح على التغيير في الجامعات الأردنية، وعلاقتها بمستوى خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في ثلاث جامعات رسمية مثلت أقاليم الأردن الثلاثة وهي: (جامعة اليرموك: إقليم الشمال)، و(الجامعة الهاشمية: إقليم الوسط)، و(جامعة مؤتة: إقليم الجنوب)، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٨) عضو هيئة تدريس؛ وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، واستعاناً بالمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن درجة الكلية للانفتاح على التغيير في الجامعات الأردنية قد جاءت بدرجة (عالية) لدى أفراد عينة الدراسة، أن مستوى خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية قد جاء بدرجة (عالية) لدى أفراد عينة الدراسة، وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية تعزى للكلية، ولصالح الكليات الإنسانية، والجنس، ولصالح الإناث، ولبلد التخرج، ولصالح خريجي البلدان الأجنبية، وللرتبة الأكاديمية، ولصالح الأستاذ والأستاذ المشارك، وللخبرة، ولصالح أصحاب خبرة ١٠ سنوات فأكثر، وللجامعة، ولصالح جامعة مؤتة .

وأجرى (الحريري، المخلافي، ٢٠١٧) دراسة هدفت إلى التعرف على تقديم تصور يتضمن مجموعة من العناصر والآليات المقترحة لتسويق البحوث التطبيقية في الجامعات اليمنية وتوظيفها لخدمة المجتمع وتنميته، من خلال تقييم مدى الاهتمام بتسويق البحوث التطبيقية وتوظيفها لخدمة وتنمية المجتمع في الكليات العلمية والتطبيقية بالجامعات اليمنية؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس والباحثين بالكليات العلمية والتطبيقية في بعض الجامعات اليمنية الحكومية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٧) عضو هيئة تدريس وباحثين بالكلية؛ وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، واستعاناً بالمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن اهتمام الكليات العلمية والتطبيقية بالجامعات اليمنية بتسويق البحوث العلمية التطبيقية وتوظيفها لخدمة المجتمع وتنميته قد جاء

بدرجة (ضعيفة) لدى أفراد عينة الدراسة، ووجود عدة معوقات تحول دون فاعلية تسويق البحوث العلمية التطبيقية في الجامعات اليمنية من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

كما هدفت دراسة (هللو، ٢٠١٣) إلى التعرف على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على (٣٣٨) من أعضاء هيئة التدريس المثبتين في جامعة الأقصى الحكومية بفلسطين، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٨) عضو هيئة تدريس؛ وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، واستعان بالمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن مستوى دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية قد جاء بدرجة (متوسطة) لدى أفراد عينة الدراسة. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الجامعة في خدمة المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين وتجاه الطلبة عند مستوى دلالة (a=0.05)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a=0.05) حول دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية تعزى للمتغير الشخصية (الجنس، العمر، وسنوات الخدمة، ومكان العمل).

هدفت دراسة سوريا وآخرون (Soria et al., 2013) إلى فحص العلاقات بين مشاركة الطلاب في خدمة المجتمع في سياقات مختلفة من خلال الفصول الدراسية، ومنظمات الطلاب، ودراسات عمل، وبين تطوير القيادة المسؤولة اجتماعياً؛ وتكون مجتمع الدراسة من كل الطلاب في جامعة بحثية عامة كبيرة في أقصى الغرب الأوسط؛ واشتملت عينة الدراسة على (٣,٤٢٣) طالب؛ واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستطلاع؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان من أهمها: لم تكن خدمة المجتمع قوية في توقع وعي الطلاب بالذات كما كانت مناقشات الطلاب الاجتماعية والثقافية وقيادة الكلية والقيادة المسؤولة اجتماعياً، كانت خدمة الطلاب للمجتمع بمفردهم أو بمفردهم ومع بعض المنظمات مرتبطين ارتباطاً وثيقاً فيما يتعلق بقوتهم في التنبؤ بالانسجام بين الطلاب، ارتبطت المناقشات الاجتماعية والثقافية، وقيادة الكلية، وفعالية القيادة قبل الكلية، والقيادة المسؤولة اجتماعياً قبل الكلية، والسوابق السابقة للقيادة قبل الكلية بشكل إيجابي بشعور الطالب بالمواطنة.

وتناولت دراسة (معروف، ٢٠١٢) التعرف على دور كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع من وجهة نظر أساتذتها؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع أساتذة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، وتكونت عينة الدراسة من (٥٢) أستاذاً بكلية التربية؛ وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، واستعان بالمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن دور كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي قد جاءت بدرجة (متوسطة) لدى أفراد عينة الدراسة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات دور كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي تعزى لمتغير الجامعة لدى أفراد العينة ولصالح الجامعة الإسلامية.

وهدف دراسة (الرواشدة، ٢٠١٢) إلى التعرف على وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية عجلون الجامعية في دور جامعة البلقاء التطبيقية في خدمة المجتمع؛ وقد اشتمل مجتمع الدراسة على من جميع أعضاء الهيئة التدريسية بكلية

عجلون الوطنية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتكونت عينة الدراسة من (٩٦) عضو هيئة تدريس؛ وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، واستعان بالمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس في جميع المحاور والأداة لصالح الإناث، وجود فروق في آرائهم نحو دور الجامعة، ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث

كما هدفت دراسة نوفيك وآخرون (Novick et al., 2011) إلى النظر في تجارب مختلف طلاب الجامعة المشاركين في برنامج تعلم خدمة المجتمع؛ وتكون مجتمع الدراسة من كل طلاب جامعة بيكون بالولايات المتحدة في العام الدراسي ٢٠٠٨-٢٠٠٩؛ واشتملت عينة الدراسة على (٤٠٠) طالب جامعي؛ واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستطلاع و المقابلات؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان من أهمها: أكد المشاركون السود في هذه الدراسة على فاعلية برنامج العمل الاجتماعي من خلال الإشارة إلى التحديات التي وجهوها في المناقشات المتعلقة بالعرفق ومن هذه التحديات نقص الإحساس أو الرفض التام لهذه القضايا من قبل زملائهم البيض، أثبت برنامج العمل الاجتماعي فاعليته في رؤية الآلية التي يتم من خلالها معالجة التفاعلات المثيرة للقلق بين الطلاب البيض والسود حول القضايا العرقية بشكل غير ملائم ويقوم بإعادة صياغة هذه الآلية الغير ملائمة.

واستقصت دراسة بريسي (Preece, 2011) فحص كيف تفسر جامعة واحدة في "أقل البلدان نمواً" مفهوم خدمة المجتمع في مواجهة تحديات الموارد الداخلية وأهداف التنمية الدولية؛ وتكون مجتمع الدراسة من كل سكان مدينة ليسوتو بجنوب أفريقيا؛ واشتملت عينة الدراسة في دراسة الحالة الأولى على (٥٠) من أعضاء المجتمع، مع (٥) من أعضاء هيئة التدريس من أربعة تخصصات مختلفة، و (١٠) طلاب و (٢) من المتخصصين الخارجيين من القطاع الصحي الحكومي، واشتملت عينة الدراسة في دراسة الحالة الثانية على (٤٠٠) من أفراد المجتمع، منها (٨) أعضاء أكاديميين من أربعة تخصصات مختلفة و(٣) مهنيين خارجيين من قطاعي الشرطة والبنوك و (١٦) طالباً من اثنين من التخصصات المختلفة؛ واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الملاحظات والمقابلات؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان من أهمها: مفهوم التعليم الجماهيري ليس شيئاً تسعى مؤسسات مثل جامعة ليسوتو إلى تحقيقه على نطاق العديد من مؤسسات أمريكا الشمالية أو أوروبا، الجامعة كانت قادرة على المشاركة والتعاون من خلال مجموعة واسعة من الموارد بتكلفة صغيرة نسبياً مع نتائج إيجابية بشكل واضح، تقوم جامعة ليسوتو الوطنية بدور تنموي خاص في سياق البلدان النامية وما زالت هي المؤسسة الوطنية الرئيسية لتقديم التعليم الجامعي.

وأخيراً هدفت دراسة مينارد (Maynard, 2011) إلى تقييم ما إذا كانت الخدمة المجتمعية للطلاب الجامعيين لها تأثيرات دائمة على سلوك الخريجين من حيث المشاركة والقيادة في مجتمعاتهم؛ وتكون مجتمع الدراسة من كل الطلاب الخريجين من جامعة خاصة في مدينة نيو إنجلاند بالولايات المتحدة؛ واشتملت عينة الدراسة على عينة عشوائية من (٢٠٠٠) خريج؛ واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبيان؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان من أهمها: كانت هناك علاقة قوية بين مشاركة الطلاب الجامعيين في خدمة المجتمع وبين المشاركة المجتمعية من قبل الخريجين، وكانت

هذه العلاقة مستمرة حتى ١٦ سنة بعد التخرج، لم يتم تحديد علاقة قوية بين الخدمة المجتمعية للطلاب الجامعيين وبين قيادة الخريجين في مجتمعاتهم، لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تعلم الخدمة الإلزامي وبين الخدمة المجتمعية الغير إلزامية فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والقيادة للخريجين.

تعقيب على الدراسات السابقة:

أوضحت نتائج العديد من الدراسات السابقة منها نتيجة دراسة (هللو، ٢٠١٣)، ودراسة (معروف، ٢٠١٢)، ودراسة (الدوسري، ٢٠١٧)، ودراسة (الحريري، المخلافي، ٢٠١٧) إلى أن مستوى دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية قد جاء بدرجات (ضعيفة ومتوسطة) حيث أكدت على أن تدني مستوى تحقيق البرامج المقدمة في عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية لمطالبات التنمية المستدامة؛ وأن اهتمام الكليات العلمية والتطبيقية بالجامعات بالإضافة إلى وجود عدة معوقات تحول دون فاعلية تسويق البحوث العلمية التطبيقية في الجامعات. كما أبرزت هذه الدراسات الحاجة الماسة لإجراء دراسة تتناول وضع مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات؛ في ضوء قلة الدراسات التي ركزت على ذلك.

وبوجه عام استفاد الباحث من هذه الدراسات في:

- ١- تحديد أهمية مشكلة البحث والحاجة إليها.
- ٢- بناء البرنامج التدريبي المقترح.
- ٣- إعداد أدوات البحث.

الإجراءات المنهجية للبحث:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث؛ سوف يتبع البحث الحالي المنهج الوصفي كمنهج للدراسة وهو المنهج الذي يهتم بوصف الظاهرة موضع البحث وصفا علميا دقيقا، ومحاولة استقصاء الحلول والتفسيرات استنادا إلى ما توصلت عنه البيانات من نتائج ومعلومات (الجادري وأبو حلو، ٢٠٠٩م، ص ١٩٧)

مجتمع الدراسة وعينته:

يشتمل مجتمع البحث الحالي على جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الإسلامية، وقد حدد الباحث عينة عشوائية منهم لتمثيل مجتمع الدراسة قوامها (٥٠) عضو هيئة تدريس.

الأساليب الإحصائية:

- ١- التكرار والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة، ولحساب استجابات أفراد الدراسة اتجاه العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٢- المتوسطات الحسابية لترتيب استجابات أفراد الدراسة.
- ٣- معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

- ٤ - معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- ٥ - معادلة المدى: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعد على النحو التالي:
- من ١ إلى أقل من ١,٨٠ تمثل درجة استجابة (ضعيفة جداً).
- من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠ تمثل درجة استجابة (ضعيفة).
- من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠ تمثل درجة استجابة (متوسطة).
- من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠ تمثل درجة استجابة (عالية).
- من ٤,٢٠ إلى أقل من ٥ تمثل درجة استجابة (عالية جداً).
- ٦ - اختبار **Independent Samples Test** لمعرفة الفروق الإحصائية وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية.
- ٧ - تحليل التباين الأحادي **one way anova** لمعرفة الفروق الإحصائية وفقاً لمتغيرات (عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة).

خصائص عينة البحث:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة).

١ - توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية:

جدول رقم (١) توزيع أفراد العينة وفقاً للرتبة الأكاديمية

م	الرتبة الأكاديمية	التكرار	النسبة المئوية
١	قيادات جامعية	14	28.0%
٢	أعضاء هيئة تدريس	36	72.0%
	المجموع	50	100.0%

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة (28.0%) من أفراد العينة قيادات جامعية، بينما نسبة (72.0%) من أفراد العينة أعضاء هيئة تدريس.

٢ - توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد العينة وفقاً لعدد الدورات التدريبية

م	عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية
١	من ١ إلى ٣ دورات تدريبية	19	38.0%
٢	من ٣ إلى ٦ دورات تدريبية	20	40.0%
٣	٧ دورات تدريبية فأكثر	11	22.0%
	المجموع	50	100.0%

يتضح من الجدول رقم (٢) أن نسبة (38.0%) من أفراد العينة حاصلين على عدد من ١ إلى ٣ دورات تدريبية، بينما نسبة (40.0%) من أفراد العينة حاصلين على عدد من ٣ إلى ٦ دورات تدريبية، بينما نسبة (22.0%) من أفراد العينة حاصلين على عدد ٧ دورات تدريبية فأكثر.

٣- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (٣) توزيع أفراد العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

م	عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٥ سنوات	9	18.0%
٢	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	16	32.0%
٣	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	12	24.0%
٤	١٥ سنة فأكثر	13	26.0%
	المجموع	50	100.0%

يتضح من الجدول رقم (٣) أن نسبة (18.0%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة أقل من (٥) سنوات، بينما نسبة (32.0%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات، بينما نسبة (24.0%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة من (١٠) إلى أقل من (١٥) سنة، بينما نسبة (26.0%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة (١٥) سنة فأكثر.

أداة البحث:

بعد أن تم الاطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، قام الباحث ببناء وتطوير استبانة ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق - غير موافق بشدة) بهدف التعرف على الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ومعوقات ضمان جودتها، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ومعوقات ضمان جودتها وفق متغيرات البحث (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة).

وصف أداة البحث (الاستبانة):

لقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية على جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: ويشتمل على البيانات الأولية لأفراد العينة وهي (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ويشتمل على محاور الاستبانة وقد تكونت الاستبانة في نسختها النهائية من (٢٨) عبارة موزعة على

محولين رئيسيين هما:

- المحور الأول: " الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " ويتكون من العبارة (٢١) عبارة موزعة على ثلاث أبعاد هي:
- البعد الأول: تعزيز الثقافة وتقديم الاستشارات ويتكون من العبارة رقم (١) إلى العبارة رقم (٧).
- البعد الثاني: مجال البحث العلمي ويتكون من العبارة رقم (٨) إلى العبارة رقم (١٤).
- البعد الثالث: دعم التنمية الاقتصادية ويتكون من العبارة رقم (١٥) إلى العبارة رقم (٢١).
- المحور الثاني: " معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " ويتكون من العبارة (٧) عبارات.

صدق أداة البحث:

- (١) صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث
- (أ) صدق الاتساق الداخلي لمحاور البحث

تم حساب صدق الاتساق الداخلي وفقاً لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية (ن=٢٠)، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة كما يوضح نتائجها جدول رقم (٤) التالي:

جدول رقم (٤)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة

المحور الأول: " الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية					
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	.829**	٨	.751**	١٥	.754**
٢	.809**	٩	.867**	١٦	.819**
٣	.825**	١٠	.751**	١٧	.767**
٤	.818**	١١	.856**	١٨	.821**
٥	.758**	١٢	.853**	١٩	.734**
٦	.869**	١٣	.790**	٢٠	.796**
٧	.753**	١٤	.777**	٢١	.821**
المحور الثاني: معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية					
١	.848**	٤	.871**	٧	.855**
٢	.924**	٥	.660**		
٣	.793**	٦	.879**		

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

*** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)**

يتبين من جدول (٤) السابق أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وجاءت جميع قيم معاملات الارتباط قيم عالية حيث تراوحت في المحور الأول: " الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " بين (**-0.734, 0.869)؛ بينما تراوحت معاملات الارتباط في المحور الثاني: " معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " بين (**-0.660, 0.924)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الاستبانة.

(ب) الصدق البنائي العام لمحاور الاستبانة:

تم التحقق من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والمجموع الكلي للاستبانة، ويوضح نتائجها الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط
١	المحور الأول: " الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية	.985**
٢	المحور الثاني: معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية	.883**

**** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١)**

يتبين من الجدول رقم (٥) السابق أن قيم معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة جاءت بقيم مرتفعة حيث تراوحت بين (**-0.883, 0.985)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)؛ مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة.

جدول رقم (٦)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	المحور الأول: " الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية	21	.934
٢	المحور الثاني: معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية	7	.992
	المجموع	28	.955

يتضح من الجدول رقم (٦) السابق أن قيم معاملات الثبات لمحاو الاستبانة جاءت بقيم عالية حيث تراوحت قيم معاملات الثبات لمحاو الاستبانة بين (934-992). وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي لمحاو الاستبانة (955)؛ وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والثوق بها.

عرض ومناقشة أسئلة البحث:

عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول: ما جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية؟

للإجابة على أسئلة البحث، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد المحور الأول ثم ترتيب تلك الأبعاد ترتيب تنازلي بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول (٥) التالي:

جدول رقم (٥)

التكرارات والمتوسطات الحسابية لتوضيح " جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية "

الرتبة	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
٣	البعد الثالث: دعم التنمية الاقتصادية	3.15	.869	1	متوسطة
١	البعد الأول: تعزيز الثقافة وتقديم الاستشارات	3.11	1.061	2	متوسطة
٢	البعد الثاني: مجال البحث العلمي	3.06	1.037	3	متوسطة
	الدرجة الكلية للمحور الأول	3.10	.951	---	متوسطة

يتبين من الجدول رقم (٥) السابق أن "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية أفراد عينة البحث، حيث جاء المتوسط العام للمحور الأول (3.10) بانحراف معياري بلغ (951)؛ وبلغت الانحرافات المعيارية لمحاو الاستبانة بين (869-1.061).

وجاء في الترتيب الأول البعد الثالث: دعم التنمية الاقتصادية بمتوسط حسابي بلغ (3.15)، وانحراف معياري بلغ (869)، يليه في الترتيب الثاني البعد الأول: تعزيز الثقافة وتقديم الاستشارات بمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وانحراف معياري بلغ (1.061)، بينما جاء في الترتيب الأخير البعد الثاني: مجال البحث العلمي بمتوسط حسابي بلغ (3.06)، وانحراف معياري بلغ (1.037).

ويرى الباحث أن حصول جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية على درجة استجابة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة قد يعزى إلى وجود العديد من المعوقات والتي تشمل القوانين واللوائح المعمول بها في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية والتي تحول دون قدرتها على ضمان جودة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي بالشكل المناسب.

وتتفق تلك مع ما أشارت إليه دراسة (الدوسري، ٢٠١٧) التي توصلت إلى أن مستوى تحقيق البرامج المقدمة في عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية لمتطلبات التنمية المستدامة قد جاءت بدرجة (متوسطة) أفراد عينة الدراسة

عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني: "ما معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية؟"

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات المحور الثاني "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"، ثم ترتيب تلك العبارات تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول (٦) التالي:

جدول (٦)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"

درجة الاستجابة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة						العبارة	
				موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة			
عالية جدا	1	.884	4.44	33	8	7	2	0.0	ك	ضعف العمل على غرس الانتماء والوطنية الصادقة لدى أبناء المجتمع المحلي	٤
				66.0	16.0	14.0	4.0	0.0	%		
عالية جدا	2	.697	4.38	25	19	6	0.0	0.0	ك	ضعف التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس وأفراد المجتمع في كثير من الأنشطة والمناسبات الدينية والوطنية	٣
				50.0	38.0	12.0	0.0	0.0	%		
عالية جدا	3	.771	4.24	21	21	7	1	0.0	ك	ضعف التركيز على ما يستجد من تطورات تخدم أبناء المجتمع في مختلف مجالات الحياة كالزراعة والصحة والبيئة	٢
				42.0	42.0	14.0	2.0	0.0	%		
عالية جدا	4	.948	4.20	25	13	9	3	0.0	ك	عدم التعاون مع أفراد المجتمع المحلي للمحافظة على التراث الثقافي وتعزيزه وتطويره	٦
				50.0	26.0	18.0	6.0	0.0	%		
عالية	5	.817	4.16	21	16	13	0.0	0.0	ك	ضعف الاهتمام بالتعرف على حاجات ومطالب أفراد المجتمع	١
				42.0	32.0	26.0	0.0	0.0	%		
عالية	6	.890	4.06	19	17	12	2	0.0	ك	عدم تصميم برامج خاصة للتعرف على موارد ومصادر المجتمع وزيادتها بأسلوب علمي	٧
				38.0	34.0	24.0	4.0	0.0	%		
عالية	7	1.049	4.04	23	10	14	2	1	ك	ضعف المشاركة في أعمال المجالس البلدية والمساهمة في تقوية العلاقة معهم لتقديم أفضل الخدمات لمجتمعهم	٥
				46.0	20.0	28.0	4.0	2.0	%		
عالية جدا	---	.624	4.22	المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"							

يتبين من الجدول رقم (٦) السابق أن "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (عالية جدا) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام للمحور الثاني (4.22) بانحراف معياري بلغ (0.624)؛ وبلغت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني بين (0.697 - 1.049).

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٤) (ضعف العمل على غرس الانتماء والوطنية الصادقة لدى أبناء المجتمع المحلي) بمتوسط حسابي بلغ (4.44)، وانحراف معياري بلغ (0.884)، يليها في الترتيب الثاني العبارة رقم (٣) (ضعف التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس وأفراد المجتمع في كثير من الأنشطة والمناسبات الدينية والوطنية) بمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وانحراف معياري بلغ (0.697)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٥) (ضعف المشاركة في أعمال المجالس البلدية والمساهمة في تقوية العلاقة معهم لتقديم أفضل الخدمات لمجتمعهم) بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وانحراف معياري بلغ (1.049)، وجاءت باقي عبارات المحور الثاني الخاص بـ "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" بدرجات استجابة عالية وعالية جدا.

وبرى الباحث أن حصول "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" على درجة استجابة (عالية جدا)؛ قد يعزى إلى التقيد بالعمل التقليدي في خدمة المجتمع وضعف مرونة اللوائح والقوانين بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية مما يحول دون قدراته على التعرف على حاجات ومطالب أفراد المجتمع في مختلف المجالات والعمل على سدها بأسلوب علمي وعملي ممنهج حسب خطة يتم وضعها من العمادة بشكل مناسب.

وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة (الحري، المخلافي، ٢٠١٧) التي توصلت إلى وجود عدة معوقات تحول دون فاعلية خدمة الجامعات للمجتمع بشكل مناسب من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

عرض ومناقشة نتائج فرضيات البحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقا لمتغيرات (الرتبة الأكاديمية - عدد الدورات التدريبية - عدد سنوات الخبرة)؟

أ: الفروق وفقا لمتغير الرتبة الأكاديمية

وللكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقا لمتغير (الرتبة الأكاديمية) قام الباحث بتطبيق اختبار (ت) "Independent Samples Test" لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية كما موضح في الجدول التالي رقم (٧)

جدول (٧)

نتائج " اختبار ت " (Independent Samples Test) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير الرتبة الأكاديمية

المحور	الرتبة الأكاديمية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	الدلالة	مستوى الدلالة
المحور الأول: " جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية "	قيادات جامعية	14	3.22	.775	48	.556	.581	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	أعضاء هيئة تدريس	36	3.06	1.017				
المحور الثاني: " معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية "	قيادات جامعية	14	4.42	.584	48	.372	.157	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	أعضاء هيئة تدريس	36	4.14	.629				
الدرجة الكلية	قيادات جامعية	14	3.52	.610	48	.278	.400	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	أعضاء هيئة تدريس	36	3.33	.770				

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٧) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الأول: " جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الثاني: " معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية " وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير الرتبة الأكاديمية؛ مما يدل على صحة الفرضية الأولى. ويرى الباحث أن تلك النتيجة قد ترجع إلى أن أفراد العينة من الرتبين الأكاديميين سواء القيادات أو أعضاء هيئة التدريس يلمسون واقع تقديم الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ويواجهون نفس التحديات التي تحول دون قدرة العمادة على ضمان جودة تلك الخدمات مما قارب بين إجاباتهم حول محاور الاستبانة رغم اختلاف رتبهم الأكاديمية.
- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقاً لمتغير وفقاً لمتغير (عدد الدورات التدريبية).

وللإجابة عن هذا السؤال تم اختبار "تحليل التباين الأحادي" (One Way Anova) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقاً (عدد الدورات التدريبية)؛ وكانت نتائج التحليل كما هو موضح بالجدول (٧) التالي:

ب: الفروق وفقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية:

جدول رقم (٧)

نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة حول محاور الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية

المحور	مجموع المربعات	عدد درجات الحرية	مربع المتوسط	أداة الإحصاء (ف)	الدلالة	مستوى الدلالة
المحور الأول: "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"	بين المجموعات	2	.010	.011	.989	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	داخل المجموعات	47	.942	---		
	المجموع	49	---	---		
المحور الثاني: "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"	بين المجموعات	2	.827	2.231	.119	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	داخل المجموعات	47	.371	---		
	المجموع	49	---	---		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2	.024	.043	.958	غير دالة عند مستوى $0.05 >$
	داخل المجموعات	47	.552	---		
	المجموع	49	---	---		

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (٨)

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الأول: "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" وفقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الثاني: "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" وفقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية؛ مما يدل على صحة الفرضية الثانية. ويرى الباحث أن تلك النتيجة قد ترجع إلى أن أغلب الدورات التدريبية تكون متخصصة لكلا من القيادات الأكاديمية في النواحي والجوانب الإدارية، ومتخصصة لأعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بالعمل البحثي والتدريس في الجامعة، مما جعل عدد الدورات التدريبية لا يؤثر على آراء أفراد العينة حول محاور الاستبانة ودرجتها الكلية.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقاً لمتغير وفقاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة).

وللإجابة عن هذا السؤال تم اختبار "تحليل التباين الأحادي" (One Way Anova) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية وفقاً لمتغير طبقاً (عدد سنوات الخبرة)؛ وكانت نتائج التحليل كما هو موضح بالجدول (9) التالي:

ج: الفروق وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (9)

نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way Anova) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة حول محاور الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير عدد سنوات الخبرة

المحور	مجموع المربعات	عدد درجات الحرية	مربع المتوسط	أداة الإحصاء (ف)	الدلالة	مستوي الدلالة
المحور الأول: "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"	بين المجموعات	2	.013	.014	.986	غير دالة عند مستوى 0.05 >
	داخل المجموعات	47	.942	---		
	المجموع	49	---	---		
المحور الثاني: "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية"	بين المجموعات	2	.173	.435	.650	غير دالة عند مستوى 0.05 >
	داخل المجموعات	47	.398	---		
	المجموع	49	---	---		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2	.026	.048	.954	غير دالة عند مستوى 0.05 >
	داخل المجموعات	47	.552	---		
	المجموع	49	---	---		

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (9)

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الأول: "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول المحور الثاني: "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير عدد سنوات الخبرة؛ مما يدل على صحة الفرضية الثالثة. ويرى الباحث أن تلك النتيجة قد ترجع إلى كثرة الاحتكاك بين أغلب أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية أفراد العينة أثناء العمل ودراساتهم لنوعية الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية ولمسهم لمعوقات ضمان جودتها على أرض الواقع؛ مما قارب بين إجاباتهم حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية. وتختلف تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة (بينو والشروطي، 2017) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات تعزى لمتغير الخبرة، ولصالح أصحاب خبرة 10 سنوات فأكثر

ملخص النتائج:

- أن "جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية أفراد عينة البحث.
- جاء في الترتيب الأول البعد الثالث: دعم التنمية الاقتصادية بمتوسط حسابي بلغ (3.15)، وانحراف معياري بلغ (0.869)، يليه في الترتيب الثاني البعد الأول: تعزيز الثقافة وتقديم الاستشارات بمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وانحراف معياري بلغ (1.061)، بينما جاء في الترتيب الأخير البعد الثاني: مجال البحث العلمي بمتوسط حسابي بلغ (3.06)، وانحراف معياري بلغ (1.037).
- أن "معوقات ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية" جاءت بدرجة (عالية جداً) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير الرتبة الأكاديمية؛ مما يدل على صحة الفرضية الأولى.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية؛ مما يدل على صحة الفرضية الثانية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في آراء أفراد عينة البحث حول محاور الاستبانة والدرجة الكلية طبقاً إلى اختلاف متغير عدد سنوات الخبرة؛ مما يدل على صحة الفرضية الثالثة.

ما تصور المقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟

التصور المقترح:

انطلاقاً من برنامج التحول الوطني سعت الجامعة في تطوير الخدمات المقدمة من قبل عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة، حيث تقوم عمادة خدمة المجتمع بالجامعة الإسلامية بدور ريادي في تطوير المجتمع، واستثماراً لموارد الجامعة الإسلامية بما يزيد من مواردها الذاتية، وذلك من خلال أهداف واضحة وخطط طموحة وبما يتوافق مع الخطة الإستراتيجية للجامعة الإسلامية، وبما يتواءم مع رؤية المملكة (٢٠٣٠).

جديراً بالذكر هنا الإشارة إلى أن هذا التصور قائم في الأساس على شقين: وهما الشق النظري الخاص بوضع التصورات والأفكار، والشق العملي الخاص بوضع التصور الفعلي، كما ينبغي الإشارة إلى أن الفاعلية الخاصة بذلك التصور المقترح تتوقف على ثمة متغيرات أساسية ينبغي أخذها بعين الاعتبار منها على سبيل المثال توافر الدافعية والرغبة الحقيقية في تطوير الخدمات المجتمعية المقدمة من قبل العمادة، ومن ثم التأثير بصورة إيجابية على الخريجين والمجتمع ككل، وهو الأمر الذي ظهر كربة ملحة من أجل تطوير المملكة وتحقيق برامج رؤية ٢٠٣٠، وفيما يلي عرضاً لأهم مكونات التصور المقترح:

مفهوم التصور المقترح:

عرف زين الدين (٢٠١٣، ص٦) التصور المقترح بأنه "هو إطار فكري عام يتبناه الباحثين أو التربويين في صورة افتراضات أساسية أو فقيم أو مفاهيم أو اهتمامات تتصل بالإنسان والكون والحياة والمجتمع، وبالعلاقات الجدلية القائمة بين الموضوعات جميعها من شأنه أن يوجه الباحثين إلى تفضيل نماذج ومناهج وطرائق معينة في البحث تتلاءم مع الصيغة التي يتبنونها وتتفق مع مكوناته".

أهمية التصور المقترح:

تكمن أهمية التصور المقترح بشكل عام في أنه يقدم تصورا مبتكرا يتفق مع الواقع، ويساعد على تنمية المجال الذي وضع من أجله، كما يكشف عن أشياء ربما لم تكن مستخدمة، ويساعد على توظيفها بما يخدم المجال الذي وضع من أجله التصور المقترح، وترجع أهمية التصور المقترح في هذا البحث إلى ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

* الهدف العام للتصور المقترح:

يُعد الهدف العام الذي يُرجى تحقيقه من خلال هذا التصور ضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

منطلقات بناء التصور المقترح:

- أن أي تصور مقترح لا بد له من الارتكاز على عدد من الأسس التي تساعد في بناءه، ومن بين هذه الأسس التي تم الاعتماد عليها في بناء ذلك التصور المقترح ما يلي:
- توجه عمادة خدمة المجتمع إلى المشروعات التنموية.
 - حرص العمادة على التواصل مع المؤسسات المانحة ومؤسسات المجتمع المدني.
 - حرص العمادة على استغلال الموارد المادية والبشرية المتاحة استغلالاً أمثلاً، وسخرت كافة الإمكانيات والمختبرات وورش العمل والكفاءات العلمية في الجامعة من أجل تنمية وتطوير قدرات المجتمع المحلي.

متطلبات التصور المقترح:

- هناك بعض المتطلبات اللازمة للتطبيق الناجح والفعال للتصور المقترح من قبل الباحث ويمكن إجمال تلك المتطلبات في النقاط التالية:
- **متطلبات بشرية:** متمثلة في الأفراد الأكفاء القادرين على تنفيذ هذا التصور بصورة فعالة؛ بالإضافة إلى تعاون الجهات المسؤولة التي من شأنها المساعدة على تطبيق هذا التصور ونجاحه.
 - **متطلبات مادية:** متمثلة في كافة الأشياء المادية التي سيتم الاعتماد عليها في تنفيذ التصور من: مصادر وأماكن مجهزة،... الخ.
 - **المتطلبات التكنولوجية:** المتمثلة في توفير الوسائل التكنولوجية التي يجب الاستعانة بها لتوفير الوقت، وإضافة شيء من الإثارة وجذب انتباه الحضور.

وسائل التصور المقترح:

- توجد بعض الوسائل والأساليب المساعدة والتي سيعتمد عليها الباحث في عرض التصور المقترح الخاص ببحثه، وقد تتمثل هذه الوسائل والأساليب فيما يلي:
- نشرة تحضيرية.
 - نشرة تثقيفية.
 - المناقشة.
 - التغذية الراجعة.
 - برنامج العرض التقديمي Power Point

الأساليب والاستراتيجيات المساعدة لتنفيذ التصور المقترح:

- استراتيجية التعلم الجماعي.
- إستراتيجيات التطوير والتحسين.
- إستراتيجية التعلم الذاتي.

التقويم:

- تقويم تطبيق ما قدمه التصور المقترح من مقترحات تساعد على تطوير الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في ضوء بعض الخبرات العالمية.
- تقويم مدى الاستفادة من برامج رؤية ٢٠٣٠ في تطوير الخدمات المجتمعية.
- تقويم مدى تطبيق رؤية ورسالة عمادة الخدمات المجتمعية بالجامعة الإسلامية والتعليم المستمر.

تحديات التطبيق المحتملة والحلول الخاصة بها:

هناك بعض التحديات التي قد تحول دون تطبيق التصور المقترح الحالي والتي قد تتمثل فيما يلي:

١. رفض إدارة عمادة خدمة المجتمع بالجامعة الإسلامية عن تطبيق ما قدمه التصور المقترح، ورغبتهم في القيام بالدور التقليدي الذي اعتادوا عليه.
٢. عدم ربط التصور المقترح بأهداف رؤية ٢٠٣٠، وبرامجها.
٣. انشغال الجامعة بالاعتماد المؤسسي والبرامجي.

وفيما يلي عرضاً لأهم الحلول التي قد تسهم في التغلب على التحديات السابق ذكرها:

١. التركيز في الجلسات المبدئية على التعريف بأهمية تطبيق هذا التصور المقترح وما يقدمه من اقتراحات وأفكار، وأنه يسهم بشكل فعال في جودة الخدمات المجتمعية المقدمة من قبل عمادة خدمة المجتمع بالجامعة الإسلامية.
٢. توضيح أهداف وبرامج رؤية المملكة العربية السعودية لرؤية ٢٠٣٠.
٣. توفير كافة المتطلبات المادية والتكنولوجية اللازمة لتطبيق البرنامج المقترح قبل البدء الفعلي في عمليات التطبيق.

توصيات البحث:

- ضرورة تركيز العمادة على ما يستجد من تطورات تخدم أبناء المجتمع في مختلف مجالات الحياة كالزراعة والصحة والبيئة.
- ضرورة اهتمام العمادة بالتفاعل بين أعضاء هيئة التدريس وأفراد المجتمع في كثير من الأنشطة والمناسبات الدينية والوطنية
- ضرورة مشاركة العمادة في أعمال المجالس البلدية والمساهمة في تقوية العلاقة معهم لتقديم أفضل الخدمات لمجتمعهم.
- ضرورة تعاون العمادة مع أفراد المجتمع المحلي للمحافظة على التراث الثقافي وتعزيزه وتطويره.
- ضرورة تصميم العمادة لبرامج خاصة للتعرف على موارد ومصادر المجتمع وزيادتها بأسلوب علمي
- ضرورة اهتمام العمادة بالتعرف على حاجات ومطالب أفراد المجتمع والعمل على سدها على ارض الواقع.

البحوث المقترحة:

على خلفية نتائج البحث يرى الباحث أهمية إجراء البحوث التالية:

- تصور مقترح لبناء دليل إجرائي لضمان جودة الخدمات المجتمعية في معايير الجودة والاعتماد.
- آلية مقترحة لضمان جودة البرامج المدفوعة المقدمة من عمادة خدمة المجتمع بالجامعة الإسلامية.
- دراسة تقييمية لبرامج خدمة المجتمع بالجامعة الإسلامية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- برنامج مقترح لبناء قدرات المشاركين في البرامج المجتمعية بالجامعة الإسلامية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الأحمدي، وفاء ذياب (٢٠١٦). دور الجامعات السعودية في الربط بين التعليم والمجتمع: دراسة تحليلية في ضوء المسؤولية الاجتماعية للجامعات، *مجلة التربية*، ٣ (١٦٨): ٦٣١ - ٦٨٤.
- بن خالد، جمال (٢٠١٦). الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لامين دباغين، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بينو، حنان محمد عبد الحليم، والشروطي، يزيد عيسى (٢٠١٧) درجة الانفتاح على التغيير في الجامعات الأردنية وعلاقتها بمستوى خدمة المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم التربوية، جامعة الهاشمية، المملكة الأردنية الهاشمية.
- المجاذري، عدنان حسين وأبو حلو، يعقوب عبد الله (٢٠٠٩م). الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربية والإنسانية. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- الحريري، خالد حسن، والمخلافي، إفتهان (٢٠١٧). تصور مقترح لتسويق البحوث التطبيقية في الكليات العلمية والتطبيقية بالجامعات اليمنية وتوظيفها لخدمة المجتمع وتنميته، *المجلة العربية لضمان التعليم الجامعي*، ١٠ (٣١): ١٤٥ - ١٧٠.
- دليلة، تيتام (٢٠١٧). تفعيل دور الخدمات الاجتماعية سبيل للتنمية المستدامة: دراسة تجارب بعض الدول، *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، (١٦): ٧ - ١٨.
- الدوسري، محمد بن عويس بن مبارك (٢٠١٧). " دور عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعات السعودية في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة: تصور مقترح، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التربية، جامعة الملك سعود، بالمملكة العربية السعودية.
- الرواشدة، علاء زهير عبد الجواد (٢٠١٢). دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها: جامعة البلقاء التطبيقية نموذجاً، *مجلة العلوم الاجتماعية*، ٤٠ (٤): ١٧٤ - ٢٢٤.
- زين الدين، محمد مجاهد (٢٠١٣). أساليب بناء التصور المقترح في الرسائل العلمية، كلية التربية، جامعة أم القرى، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية.

سعيد، على لفته وشعلان، إيمان عبد الحسين (٢٠١٤). تقييم كفاءة الخدمات التعليمية والصحية في مدينة الحيدرية، *مجلة البحوث الجغرافية*، (١٩): ٣١٥ - ٣٣٠.

سعيد، فيصل عبد الوهاب وآدم، بشرى إبراهيم (٢٠١٦). تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي، *المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي*، (٦): ٤٩٣ - ٥٠١.

الشريف، طلال حسين (٢٠١٦). رؤية إستراتيجية لتطوير وظيفة خدمة المجتمع في الجامعات السعودية: أسلوب دلفاي، *المجلة التربوية الدولية المتخصصة، الأردن*، ٥ (٢): ١٧٤ - ١٩٥.

الشمري، عادل بن عايد (٢٠١٤). تقدير القيادات الجامعية لدور الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية في مدينة الرياض، *المجلة السعودية للتعليم العالي*، (١٢): ٩٧ - ١٣٢.

الشهري، شرف أحمد والغيلي، زيد علي (٢٠١٣). دور التعليم العالي في خدمة المجتمع في الجمهورية اليمنية، *مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية والتطبيقية*، ٥ (١٠): ٤٣٢ - ٤٦٧.

عبود، سلمان مغامس (٢٠١٧). كفاءة الخدمات الترفيهية في مدينة البصرة، *مجلة أوروك*، ١٠ (١): ١٥٤ - ١٩١.

عبود، عادل عبد الأمير (٢٠١١). التباين المكاني للخدمات المجتمعية في ريف قضاء شط العرب، *مجلة آداب البصرة*، (٥٨): ٣١٩ - ٣٤٨.

العياشي، زرزار (٢٠١٧). دور الجامعات العربية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية، *آداب الكوفة*، ١٠ (٣٢): ٢٤٧ - ٢٧٢.

الفلاحي، أحمد حمادي (٢٠١٣). التمثيل الخرائطي للخدمات المجتمعية في ريف ناحية الحبابية، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية*، (٢) ٤٤٤ - ٤٦٧.

فلوح، أحمد (٢٠١٦). دور الجامعة في خدمة المجتمع، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع، الجزائر*، (١٨): ٢١٣ - ٢٣٦.

الكردي، أسماء نبيل (٢٠١٢). دور المخططات التفصيلية في حل مشاكل الخدمات المجتمعية: حالة دراسية مدينة خان يونس حي قيزان النجار، *رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الهندسة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين*.

محمد، جيهان محمد (٢٠١٧). تصور مقترح قائم على تطبيق نموذج فيفر Pfieffer لتطوير الخدمات المجتمعية المقدمة من كلية رياض الأطفال لمؤسسات رعاية الطفل بمحافظة بور سعيد، *مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية*، (٦): ٤٣ - ١٠١.

- محمد، مديحه محمود (٢٠١٦). تصور مقترح لتنمية المسؤولية الاجتماعية للجامعات المصرية على ضوء مجتمع المعرفة، *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (٨٠): ٤٠٧ - ٤٣١.
- محمد، هبة عبد الرحيم (٢٠١٥). مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الإيوائية، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ١٠ (٣٨): ١٩٤٩ - ١٩٩٨.
- المختار، سهام علي (٢٠١٥). دور الجامعة في خدمة المجتمع بليبيا: جامعة طرابلس نموذجاً، *مجلة البحث العلمي في التربية*، ٣ (١٦): ٢١ - ٤٦.
- معروف، حسام عرفة (٢٠١٢). دور كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر أساتذتها، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التربية، جامعة الأزهر في غزة، فلسطين.
- منظمة الصحة العالمية (٢٠١٦). *إطار الخدمات الصحية المتكاملة التي تركز على الناس*، ط ١، منظمة الصحة العالمية، جنيف.
- المهلب، طرفة عبد العزيز (٢٠١٦). مشكلات الطالبات الجامعيات المغتربات ودور الخدمة الاجتماعية في التعامل معها: دراسة تطبيقية على طالبات سكن جامعة الأميرة نورة بالرياض، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية، جامعة القصيم، السعودية.
- ميساوي، محمد (٢٠١٤). الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج (LAFARAGE)، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسلية، الجمهورية الديمقراطية الشعبية.
- هللو، إسلام عصام (٢٠١٣). دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة حالة جامعة الأقصى، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الهيئة العامة للتخطيط (٢٠١٤). *دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية*، ط ١، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مصر.

Broome, John P. (2011). Approaching 'The Civic Mission of Schools': Examining Adolescent Civic Engagement in an Alternative Learning Environment, *Unpublished doctoral dissertation*, University of Virginia, USA.

Chai, Ching Sing; Deng, Feng; Tsai, Pei Shan; Koh, Joyce Hwee Ling & Tsai, Chin Chung (2015). Assessing multidimensional students' perceptions of twenty-first-century learning practices, *Asia Pacific Education Review*, 16(3): pp 389-398.

- Driskill, Lily J. (2010). The Status of Community Service and Service-Learning in Member Schools of the Council for Spiritual and Ethical Education, *Unpublished doctoral dissertation*, Lehigh University, USA.
- Franco, M., & Pessoa, N. (2014). University sports partnerships as collaborative entrepreneurship: An exploratory case study, *Administration & society*, 46(8): pp 885-907.
- Halsall, Jamie P.; Powell, Jason L. & Snowden, Michael (2016). Determined learning approach: Implications of heutagogy society based learning, *Cogent Social Sciences*, 2(1): pp 1-11.
- Harriman, Joanne Cassida (2015). PORTRAITS OF SERVICE-LEARNING: A CONTINUUM OF KNOWLEDGE AND PRACTICE, *Unpublished doctoral dissertation*, The University of Maine, USA.
- Kwon, K. S. (2015). Evolution of Universities and Government Policy: the case of South Korea, *Asian Journal of Innovation & Policy*, 4(1): pp 103-127.
- Lee, Jason W.; Kane, Jennifer J. & Gregg, Elizabeth A. (2016). A HAPPY MARRIAGE: The Union of Online Instruction and Community-Based Learning, *Strategies*, 29(5): pp 16-21.
- Lorensen, Marianne (2014). TELLING OUR SERVICE-LEARNING STORY: INSTRUCTOR PERSPECTIVES ON SERVICE-LEARNING IN THE LEADERSHIP CLASSROOM, *Unpublished doctoral dissertation*, University of Nebraska, USA.
- Maynard, T. j. (2011). The Relationship of Undergraduate Community Service to Alumni Community Involvement and Leadership, *Unpublished doctoral dissertation*, Johnson & Wales University, USA.
- Nelles, J., & Vorley, T. (2010). From policy to practice: engaging and embedding the third mission in contemporary universities, *International Journal of Sociology and Social Policy*, 30(7/8): pp 341-353.
- Novick, S.; Seider, S. C. & Huguley, J. P. (2011). Engaging College Students From Diverse Backgrounds in Community Service Learning, *Journal of College & Character*, 12(1): pp 1-8.
- Patel, E., & Meyer, C. (2011). The civic relevance for interfaith cooperation for colleges and universities, *Journal of College and Character*, 12(1): pp 1-9.
- Preece, J. (2011). Higher education and community service: Developing the National University of Lesotho's third mission, *Journal of Adult and Continuing Education*, 17(1): pp 81-97.
- Rutti, Raina M.; LaBonte, Joanne; Helms, Marilyn Michelle; Hervani, Aref Agahei & Sarkarat, Sy (2016). The service learning projects: stakeholder benefits and potential class topics, *Education + Training*, 58(4): pp 422-438.

- Sapp, C. L. (2011). Obama's interfaith service challenge: A call for a new theology of service in American higher education, *Dialog*, 50(3): pp 280-288.
- Secundo, G.; Perez, S. E.; Martinaitis, Ž., & Leitner, K. H. (2017). An Intellectual Capital framework to measure universities' third mission activities, *Technological Forecasting and Social Change*, 123: pp 229-239.
- Soria, K.; Nobbe, J. & Fink, A. (2013). Examining the Intersections between Undergraduates' Engagement in Community Service and Development of Socially Responsible Leadership, *Journal of Leadership Education*, 12(1): pp 117-139.
- Soria, K.; Snyder, S., & Reinhard, A. P. (2015). Strengthening college students' integrative leadership orientation by building a foundation for civic engagement and multicultural competence, *Journal of Leadership Education*, 14(1): pp 55-71.
- Thomson, A. M.; Smith-Tolken, A. R.; Naidoo, A. V., & Bringle, R. G. (2011). Service learning and community engagement: A comparison of three national contexts, *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 22(2): pp 214-237.
- Trencher, G.; Yarime, M.; McCormick, K. B.; Doll, C. N., & Kraines, S. B. (2014). Beyond the third mission: Exploring the emerging university function of co-creation for sustainability, *Science and Public Policy*, 41(2), pp 151-179.
- Wallerstein, N., & Duran, B. (2010). Community-based participatory research contributions to intervention research: the intersection of science and practice to improve health equity, *American journal of public health*, 100(S1): pp S40-S46.
- Warren, Jami Leigh (2011). THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE LEARNING AND PUBLIC SPEAKING SELF-EFFICACY: TOWARD ENGAGING TODAY'S UNDERGRADUATES, *Unpublished doctoral dissertation*, University of Kentucky, USA.
- Wood, J. (2012). The University as a Public Good: Active citizenship and university community engagement, *International Journal of Progressive Education*, 8(3): pp 15-31.
- Wu, W., & Zhou, Y. (2012). The third mission stalled? Universities in China's technological progress, *The Journal of Technology Transfer*, 37(6): pp 812-827.