

## المعيار الحادي عشر: علاقات المؤسسة بالمجتمع

يجب النظر إلى المشاركة في خدمة المجتمع بصفتها مسؤولية مهمة 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 وأن تتبنى الإستراتيجيات 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 أن لا تُدرج 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 مجاناً أو بمقابل. ويتم تحقيق ذلك من خلال المعايير الفرعية التالية:

### ١- سياسات المؤسسة حول علاقاتها بالمجتمع:

يجب أن يكون التزام المؤسسة تجاه خدمة المجتمع محدداً بوضوح، وأن يكون واضحاً في طبيعته ومداه، وأن يُدعم ذلك الالتزام بسياسات تُشجع المشاركة في هذا الجانب، ويجب إعداد تقارير منتظمة حول الأنشطة التي يتم تنفيذها.

### ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تقع الخدمات التي تلتمز المؤسسة بتقديمها ضمن رسالة المؤسسة، وترتبط بالمجتمع أو المجتمعات التي تعمل فيها المؤسسة التعليمية.
- ٢- هل يقر المجلس الإداري الأعلى في المؤسسة (مجلس الجامعة، أو مجلس الأمناء) السياسات الخاصة بالدور الخدمي للمؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع، وتعمل القرارات التي يتخذها كبار المسؤولين بالإدارة العليا في المؤسسة على تعزيز هذه السياسات.
- ٣- هل تقوم المؤسسة بإعداد تقارير سنوية حول الخدمات التي تقدمها للمجتمع.
- ٤- هل تشمل معايير ترقية أعضاء هيئة التدريس وتقويم أدائهم الخدمات التي يقدمونها للمجتمع.
- ٥- هل يوجد لدى المؤسسة موقع على الشبكة العالمية (الإنترنت) يُحدّث باستمرار، ويحتوي على معلومات تفصيلية عن هيكله المؤسسة وأنشطتها، ومن ذلك المقطعات الإخبارية حول الاهتمامات المحتملة للطلبة المتوقع انضمامهم للمؤسسة وغيرهم من أفراد المجتمع بشكل عام.

### ٢- التفاعل مع المجتمع:

يجب أن يتم بناء علاقات مع المجتمع؛ لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها، وأن تتم الاستعانة بالمهارات والموارد المتاحة في المؤسسة، وتتم الاستعانة بالخبرات الموجودة في المجتمع لدعم المؤسسة وبرامجها عند مناسبة ذلك.

### ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تشجع المؤسسة أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين على المشاركة في الندوات التي تُناقش فيها القضايا المهمة في المجتمع وتُستعرض فيها خطط تنميته.
- ٢- هل تتعاون المؤسسة التعليمية، وكلياتها، وأقسامها، على تأسيس جهات دعم للمجتمع، أو هيئات خدمة مهنية على اطلاعٍ باحتياجات المجتمع، مستعينة بخبرات أعضاء هيئة التدريس.
- ٣- هل تُقدم المؤسسة أنواعاً كثيرة من البرامج والدورات التي تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.
- ٤- هل تُقيم المؤسسة علاقات مع القطاع الصناعي المحلي، وأرباب العمل؛ لتساعدها هذه العلاقات في تقديم البرامج (يمكن أن يشمل ذلك أشياء مثل: إلحاق الطلبة ببرامج توفر خبرات العمل، وفرص التوظيف الجزئي، وتحديد القضايا التي تحتاج إلى تحليل في أنشطة مشاريع الطلبة).
- ٥- هل تقوم المؤسسة بدعوة أرباب العمل وأصحاب المهن ذات العلاقة للانضمام إلى اللجان الاستشارية المناسبة التي تنظر في برامج المؤسسة وأنشطتها الأخرى.
- ٦- هل ترتبط المؤسسة بصلات مستمرة مع المدارس الموجودة في المجتمع، وتقدم لها العون والدعم في مجالات التخصص، وتُقدم معلومات عن برامج المؤسسة وأنشطتها وفرص التوظيف المستقبلية، وأن تنظم أنشطة إثرائية للمدارس.
- ٧- هل تحافظ المؤسسة على التواصل مع الخريجين بانتظام، وعلى إطلاعهم على تطورات المؤسسة، ودعوتهم للمشاركة في أنشطتها، وتشجيعهم على تقديم الدعم المالي وغيره من أشكال الدعم لعمليات التطوير الجديدة.
- ٨- هل تستفيد المؤسسة من الفرص المتاحة لطلب الدعم المالي من الأفراد أو من منظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي وغير ذلك من عمليات التطوير.
- ٩- هل يتم الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية تشمل سجلات لخدمات المجتمع التي يقوم بها الأفراد والمنظمات التابعة للمؤسسة.

### ٣- سمعة المؤسسة التعليمية

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

### ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل توجد لدى المؤسسة إستراتيجية شاملة تم تطويرها لمتابعة وتحسين سمعتها في المجتمع المحلي وغيره من المجتمعات ذات العلاقة.
- ٢- هل تتوافر لدى المؤسسة إرشادات توجيهية واضحة حول إعطاء تصريحات للجمهور باسم المؤسسة، وتقتصر - عادة - تلك التصريحات على مدير الجامعة، أو عميد الكلية، أو مكتب إعلامي تابع لمدير الجامعة أو للعميد.
- ٣- هل تتوافر سياسات توجيهية حول التصريحات العامة لأعضاء هيئة التدريس حول قضايا المجتمع، وخاصة في تلك الحالات التي يمكن الربط فيها بين هذه التصريحات وبين المؤسسة التعليمية.
- ٤- هل يوجد بالمؤسسة مكتبٌ إعلامي يتولى مسؤولية تنسيق الاتصال بوسائل الإعلام، ويعمل على جمع المعلومات المتعلقة بنشاطات المؤسسة التي تتعلق بالاهتمامات المحتملة للمجتمع، وترتيب الإعلان عنها.
- ٥- هل تسعى المؤسسة لمعرفة نظرة المجتمع إليها وإلى أنشطتها، وتضع إستراتيجيات لتحسين تلك النظرة.
- ٦- هل يتم التعامل الفوري والموضوعي مع القضايا الخاصة بطريقة عمل المؤسسة في حال إثارتها في النقاشات العامة في المجتمع، ويتم ذلك عن طريق مدير الجامعة أو عميد الكلية، أو عن طريق أحد كبار أعضاء هيئة التدريس أو كبار المسؤولين الذين أوكلت إليهم مسؤولية التعامل مع مثل هذه الأمور.

### الأدلة ومؤشرات الأداء:

يمكن الحصول على أدلة عن جودة العلاقات مع المجتمع من خلال الوثائق التي تصف سياسات المؤسسة نحو خدمة المجتمع، ومن محكات تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وترقيتهم، التي تتضمن المشاركة في خدمة المجتمع، ومن الإرشادات التوجيهية والإجراءات المتعلقة بالتصريحات المقدمة لوسائل الإعلام المحلية، وغير ذلك من التعليقات التي تقدم للجمهور باسم المؤسسة. ويمكن الحصول على معلومات مفيدة من التقارير الخاصة بعلاقات المؤسسة بالمجتمع، التي تشمل قضايا أو مواضيع مثل: البيانات حول استخدام أفراد المجتمع لمرافق المؤسسة، ومشاركة هيئة التدريس في لجان المجتمع المختلفة أو في مشروعات التطوير، والتفاعل مع المدارس وغيرها من الهيئات والمؤسسات. وينبغي توثيق جميع أنشطة خدمات المجتمع، ويشمل ذلك الدورات الرسمية والخدمات الأخرى التي تقدمها الأقسام أو يقدمها الأفراد من جميع نواحي المؤسسة، وينبغي حفظها في نظام مركزي للمعلومات. ويمكن الحصول على آراء المجتمع حول جودة المؤسسة ومكانتها بوصفها جزءاً يحظى بالتقدير من المجتمع من خلال استطلاعات الرأي. ويحتوي العديد من أشكال هذه الأدلة والبراهين على التقديرات الرقمية التي يمكن أن تُستخدم مباشرة بصفتها مؤشرات للأداء. ومع ذلك- في هذا الجانب خاصة- فإن كلاً من رسالة المؤسسة التعليمية، وطبيعة المجتمع الذي تعمل داخله تعد مهمة في تحديد أوجه الأداء التي يجب أن تُراقب عن كثب