Journal of University performance Development (JUPD) مجلة تطوير الاداء الجامعي
Vol.1 No.2, fep, 2012 ISSN: 2090-5890

أبعاد المسؤوليّة المجتمعيّة للجامعات ومتطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة

د. سناء علي شقوارة
رئيس هيئة مديرين جامعة الشرق الأوسط

الملخـــــص

قد يبدو للوهلة الأولى بأن المسؤولية المجتمعيّة، مفهوم جديد قادم من الغرب، ولكن المتأمّل لنتاج الحضارة العربية الإسلاميّة يجد العديد من المفاهيم والأفكار والممارسات التي تضيف هذا المفهوم وتعمّقه وتُثريه، إذ تتعدّى المسؤولية قطاع الأعمال لتشمل كافة أفراد المجتمع ضمن مفهوم التكافل والإحسان والتواصل المجتمعي، لذا، هدفت هذه الدراسة للإجابة عن سؤال رئيس هو "ما أبعاد المسؤولية المجتمعيّة للجامعات ومتطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة؟" وعن الأسئلة المنبثقة عنه. لقد عرفت هذه الدراسة بالمسؤولية المجتمعيّة للجامعات بأبعادها الخمسة، وتوصّلت الدراسة إلى متطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة، وخلصت الدراسة إلى عدّة توصيات أهمّها البحث في درجة تحمّل قادة الجامعة (العمداء، ورؤساء الأقسام العلميّة) للمسؤوليّة المجتمعيّة من وجهة نظرهم ووجهة نظر قادة المجتمع المحلي.

Abstract:

It may seem at first glance that social responsibility is a new concept coming from the west, but the meditator to the product of the Arab Islamic civilization finds many concepts, ideas and practices that add, deepen and enrich this concept, taking it beyond the responsibility of the business sector to include all members of the society within the concept of solidarity, charity and community outreach. Therefore, this study aimed to answer this major question "What are the dimensions of the social responsibility of universities and their indicators in the light of quality requirements?", and its emanating questions. This study defined social responsibility in general, the dimensions of the social responsibility of universities in particular, and derived the social responsibility performance indicators in light of overall quality. The study also highly recommended surveying the university leaders (deans, heads of scientific Departments) degree of social responsibility from their point of view.

المقدّمـــــة

تولي المجتمعات البشرية عموماً أهمية خاصة للمسؤولية المجتمعية التي يتنامى فيها الإحساس يوماً تلو آخر، نتيجة استحقاقات العصر الحديث التي تتطلب تضافر الجهود المختلفة للسيطرة على تنامي الشر، وبؤر التوتر، وتوفير حياة كريمة للمواطنين، والتعاون الدولي لحل المشكلات الكونية التي يعجز المجتمع الواحد بمفرده عن التصدي لها وبذل الجهود المشتركة لإيجاد حلول لها، كالانحباس الحراري والتلوث البيئي وعمالة الأطفال وغيرها.(السمادوني واحمد، ٢٠٠٥:١٧).

إن الجهود المنفردة في أداء المؤسسات وقلّة الالتفات إلى أهمية الشراكة في الأداء قد أصبحت مسألةً غير مقبولة في ظل تعاظم الأخطار التي تهدد استقرار المجتمع وديمومة نشاطاته، وما يترتب على ذلك أخلاقياً من ضرورة توفير بيئة آمنة وموارد مستدامة مرتكزة على مبادئ حقوق الإنسان

المقرة عالمياً التي تقتضي المشاركة الفاعلة، وتوجيه رؤوس الأموال وطاقات الموارد البشرية والحد من المعيقات التنموية والتحديثات التي تواجه المجتمعات النامية منها والمتقدمة على حد سواء (عواد،٢٠١٠:ب).

إن المسؤولية التي يجب أن توضع ضمن تصرفات المواطنين وعقولهم ينبغي أن تنم عن فهم وإدراك متكاملين مما يجعلها قابلة للتكرار والتجديد والتحسين والتطوير، إنها المسؤولية التي تحاكي الواقع بكل مكوناته، وتشعر الأفراد بحسن انتمائهم لأوطانهم، فالمواطنة حقٌ وواجب ومحصول يجنيه الفرد في ظل المجتمع، بحكم أن المجتمع هو البوتقة التي تتفاعل فيها كل المدخلات حتى يتحول إلى مظلة وارفةٍ يتفيأ ظلالها المواطنون من مختلف الطبقات والأطر والبيئات والثقافات (نجادات، ٢٠١٠:٧٨٥)

لذا، لا بد من تكريس ثقافة المسؤولية المجتمعية لتصبح سلوكاً حضارياً يتم فعلاً ترسيخه في وجدان الأفراد والمجتمعات والمؤسسات ويصبح سلوكاً عملياً يتضح عبر ممارسات وطنية يلمسها الجميع وليس بعضهم، وهذا يحتاج إلى وقت ليس بالقصير، ولكن الأهم أن يتم تحويلها إلى ثقافة عامة لدى الجميع، وليس لفئة دون أخرى بمعنى أن تكون المسؤولية الاجتماعية خاصة بالمؤسسات ونريدها أن تكون جزءاً من منظومة السلوك اليومي للجميع نساءً ورجالاً، صغاراً وكباراً كل بحسب مكانه ودوره، ومن هنا أرى أن المؤسسات التعليميّة قادرة على تكريس تلك الثقافة خارج المجتمع (المجتمع المدرسي والتربوي) وجعل المسؤولية الاجتماعية سلوكاً تربوياً إنسانياً حضارياً يمارسه الجميع. (آل علي، ٢٠١٠:٤٦٥؛ بني سلامة، ٢٠١١:٨).

كانت الجامعات وما تزال منبراً للحضارة في المجتمعات كافة، لذلك أصبح لزاماً على إدارتها أن تسعى إلى تعميق ممارسات الإحساس بالمسؤولية المجتمعية وتحفيز العاملين لتحويلها من مجرد فكر إلى سلوك ممارسة المسؤولية المجتمعية في نفوس العاملين والطلبة، لتسهم هي الأخرى بنصيب الأسد إزاء هذا الهم التنموي التشاركي العام الذي يؤمل أن يطال أثره وتأثيره مختلف مناحي الحياة. وبذلك تُعد الجامعة من أهم المؤسسات حيث يناط بها مجموعة من الاهداف تتدرج تحت وظائف رئيسية ثلاث هي (التعليم وإعداد القوى البشرية، والبحث العلمي، إضافة إلى خدمة المجتمع. (السمادوني وأحمد ،٢٠٠٥:١٩).

وفي ضوء ذلك فإن الجامعة المعاصرة تعلو فوق جزئيات مناهجها وأنشطتها اليومية لتدرك المنظور الكلي لرسالتها، أي البعد الوطني والقيمي في رسالة الجامعة فضلا عن دور الجامعة في خدمة التقدم العلمي والتكنولوجي. ومن أهم الفضائل المدنية التي ينبغي أن تحرص مؤسسات التعليم العالي على تنميتها:الانضباط،والكياسة والمرونة والتسامح، والتقدير الكامل لشرف العطاء في خدمة المجتمع والمصلحة الوطنية. وانطلاقاً من ذلك علينا البحث في أبعاد المسؤولية المجتمعيّة للجامعات وما مؤشّراتها في ضوء متطلّبات الجودة الشاملة، وهذا هو الهدف الرئيس من هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة واستعراضها التي بحثت في المسؤولية المجتمعيّة بعامّة وللجامعات بخاصّة يتضح أن درجة تحمل القادة للمسؤولية المجتمعية مطروحة اليوم عالمياً، ومن ثم فهناك حاجة إلى نهضة وبناء حقيقي لسلوك وأنماط القيادة في الجامعات، وأفعال الأفراد في المجتمع، إذ إن المقياس الحقيقي للمسؤولية هو النهوض بتربية الإنسان وسلوكه الاجتماعي وتنمية ضميره الشخصي والاجتماعي نحو نفسه ووطنه وأمنه، ومن هنا فإن المشروع الحقيقي الذي يجب أن تتبناه الجامعات العربيّة هو الالتزام بتحمل مسؤولياتها المجتمعية في تعزيز العدالة الاجتماعية والتضامن وتلبية احتياجات المجتمع وحل مشكلاته من خلال توسيع القاعدة الاجتماعية والاقتصادية لمنتسبيها، والالتزام بتشريع أبوابها أمام جميع أصحاب المؤهلات الذين يمكن الاستفادة من مؤهلاتهم وخبراتهم. وبالتالي يجب على الجامعات إقامة الشراكات الحقيقية مع الحكومات ومؤسسات المجتمع المحلي، والجهات الأخرى الفعالة في الدولة لضمان تحقيق أهداف المسؤولية المجتمعية من جميع الجوانب التي ينبغي أن تقوم بها الجامعات وفاءً لمجتمعاتها. وانطلاقاً مما سبق حاولت الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي **"ما أبعاد المسؤولية المجتمعية للجامعات ومتطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة؟"**

وقد انبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- **السؤال الأول:** ما المقصود بالمسؤولية المجتمعية للجامعات؟
- **السؤال الثاني:** ما أبعاد المسؤولية المجتمعية للجامعات ومؤشّراتها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة؟
- **السؤال الثالث:** ما متطلبات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات؟

أهميّة الدراسة وأهدافها:

لقد ذهب الكثير من رجال الفكر الإداري إلى القول بأن على قيادات الجامعات تبني المسؤولية المجتمعيّة وظيفة رئيسة من وظائف الجامعات، وبذلك يتعيّن على الجامعات أن تضع المسؤولية المجتمعية في صلب استراتيجيتها، إذ إن هذه المسؤولية هي في المقام الأول رسالة صدق وخدمة إنسانية تهدف إلى تحسين حياة أفراد المجتمع من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة وإيجاد حلول عملية لها، إذ يمكن عدّ الجامعات الهيئة الوظيفية للمسؤولية المجتمعية، وعليها أن تضع استراتيجيات شاملة بناءً على دراسات وأبحاث تتناول كل شرائح المجتمع وقطاعاته على حدة.

لذا يجب أن يُعطى هذا المفهوم دوراً أكبر، واهتماماً مكثفاً لتتمكن الجامعات من خدمة المجتمع ومشاركته في النمو، وخصوصاً مع انتشار الجامعات الخاصة إلى جانب الجامعات الحكوميّة التي يجب أن تؤسس لفكر استراتيجي تنافسي يخدم المجتمع والوطن بشكل عام.

وبذلك تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه، وتتجسّد في النقاط الآتية:

- يؤمّل أن تفيد نتائج هذه الدراسة القادة الإداريين في الجامعات من خلال تعرفهم إلى أهمية

تحمل الجامعات للمسؤولية المجتمعية.

- يؤمّل أن تفيد نتائج هذه الدراسة أصحاب القرار عند تعيين عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية، كما قد تفيد مديري مراكز التدريب والاستشارات في إعداد البرامج التدريبية للقادة الإداريين في الجامعات بخاصة والمؤسسات التعليمية بعامة والمتعلّقة بالمسؤولية المجتمعيّة للجامعات وأبعادها ومؤشراتها وكيفيّة تطبيقها.
- يؤمّل أن تكون نتائج هذه الدراسة بمثابة البوصلة التي توجه الجامعات إلى اختيارات القيادات الإدارية القادرة على تحمّل المسؤوليّة المجتمعيّة.
- يؤمّل أن تثري هذه الدراسة المكتبة العربية في مجال المسؤولية المجتمعية.

منهجيّة الدراسة:

تم اتّباع المنهج الوصفي القائم على جمع المعلومات والبيانات من المراجع والمصادر المختلفة الورقي منها والإلكتروني ذات العلاقة لبناء الإطار النظري للدراسة.

وفي ضوء التحديد السابق لمشكلة الدراسة والمنهج المستخدم، فإنه يمكن معالجة الموضوع في المحاور التالية:

المحور الأول: **المسؤولية المجتمعية للجامعات:**

تشكّل الجامعة الحديثة إحدى المؤسسات الرئيسة التي تسخرها المجتمعات المتقدمة لترسيخ قيمها؛ الثقافية والحضارية لتحقيق مشاريعها التربوية والتنموية. فوظيفتها أصبحت تتركب من شقين: أولهما: معرفي-أكاديمي، غايته تلقين المعارف ونشرها وتدريس العلوم وتطويرها. وثانيهما: وظيفي- اجتماعي، قوامه تلبية رغبات الإنسان الثّقافية والمهنية ثم خدمة احتياجات المجتمع الحضارية والثقافية والتنموية (نجادات، ٢٠١٠:٧٨٣). وتنمية السلوك المدني الذي يُسهم في تكوين المواطن الحر المتحضر، الواعي لحقوقه وواجباته، فإن ربح رهان مثل هذه التنمية يشكل في جانب منه مهمة تقع في صميم عمل الجامعة. فدورها التربوي والتثقيفي في زرع وترسيخ مبادئ ومقومات السلوك المدني في عقول ووجدان الشباب، تجعل من أنشطتها وتكويناتها وظيفة حاسمة في هذا المضمار الذي تتحدد غايته المثلى في تكوين المواطن الخلوق المعتز بالثوابت الدينية والوطنية لبلاده، المتمسك بمقومات هويته بشتى روافدها، المتمتع بالحقوق والحريات، الملتزم بالواجبات والقوانين، المساهم في الحياة الديمقراطية والمكتسب للمناعة تجاه السلوكيات اللامدنية (حسين، ٢٠١٠:١٩٩). فلهذه الاعتبارات كلها لم يعد من مصلحة الجامعة أن تتنصّل من دورها المدني هذا لتشكل فضاءً جامعياً رحباً وخصباً يكرّس كل هذه التجليات المدنية عبر برامج غنيّة وأنشطة متنوعة، قوامها التصدّي بحزم وصرامة لمختلف السلوكيات اللامدنية ولا سيما سلوكيات العنف بشتى أشكاله والغش بمختلف أساليبه ثم الاعتداء على حرمة الجامعة أو المساس بنبل فضائها (السامدني وأحمد، ٢٠٠٥:٢٠).

وتُعد الجامعة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها، فهي من صنع المجتمع من ناحية، ومن ناحية أخرى هي أداته في صنع قيادته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية، ومن هنا كانت لكل

جامعة رؤيتها ورسالتها وأهدافها التي تتولى تحقيقها، فالجامعة في العصور الوسطى تختلف رؤيتها ورسالتها وأهدافها عن الجامعة في العصر الحديث، وهكذا لكل نوع من المجتمعات جامعته التي تناسبه (الحموري، ٢٠٠٩:٢).

وفي هذا العصر الذي تتعدّد فيه الاهتمامات وتتشابك فيه الأمور، ويواجه تغيرات وتحديات مستمرة؛ اجتماعية وسياسية وعسكرية ومعرفية وتكنولوجية يجعل وظائف الجامعة فيه متعددة الجوانب ومتشابكة، ويتفق كثير من المتخصصين منذ أمد بعيد على أن للجامعة دوراً مهماً في خدمة المجتمع وتتحدد الوظائف الأساسية للجامعة في ثلاث وظائف أساسية: هي إعداد الموارد البشرية، وإجراء البحوث العلمية والإسهام في عملية التنشئة الاجتماعية ونقل الثقافة، وتتناول الوظيفة الأخيرة للجامعة العمل على صياغة وعي الطلبة وتشكيله، وتناول قضايا ومشكلات المجتمع والعمل على خدمته وتنميته (الشوبكي، ٢٠١٠:٨١٠).

وفيما يتعلق بالوظيفة الثالثة من وظائف الجامعة، وظيفة خدمة المجتمع التي يوجب على الجامعة أن تقدّم خدماتها مباشرة للأفراد في المجتمع سواء كان ذلك في صورة برامج تعليمية تفويضية أو تكاملية، وتهدف التنمية الوطنية الشاملة للشباب الجامعي إلى تنمية وعي الشباب بمتطلبات المشاركة الإيجابية في بناء المجتمع وتلبية احتياجاته، وأن تكون التربية من أجل المواطنة والتفوق العلمي، وأن تقوم على أساس إعداد الناشئين والشباب للدخول في الحياة العملية للمجتمع بإكسابهم المعارف، والمفاهيم والاتجاهات، والمهارات السلوكية اللازمة لتنمية مشاركتهم في البيئة التعليمية، بما يمكنهم من دعم الاتجاه الوطني للتنمية (بني سلامة، ٢٠١١:١٠).

وفي ضوء ذلك فإن الجامعة المعاصرة تعلو فوق جزيئات مناهجها وأنشطتها اليومية لتدرك المنظور الكلي لرسالتها، أي البعد الوطني والقيمي في رسالة الجامعة فضلاً عن دور الجامعة في خدمة التقدم العلمي والتكنولوجي، ومن أهم الفضائل المدنية التي ينبغي أن تحرص مؤسسات التعليم العالي على تنميتها: الانضباط الذاتي (Self-discipline)، والكياسة والمرونة (Civility)، والتسامح (Tolerance)، والتقدير الكامل لشرف العطاء (Respect for the Worth and Dignity) في خدمة المجتمع والمصلحة الوطنية. (نجادات، ٢٠١٠:٧٨٦؛ عبد اللطيف، ٢٠١٠:٦٦٩).

وتعد الجامعة بمثابة البيئة الملائمة، والحاضن النشط لتنمية قيم الانتماء الوطني والتفوق العلمي من خلال ما توفره للطلبة من مستلزمات علمية وتقنية حديثة، وثقافية واعية وصحيحة حول مفاهيم الديمقراطية والعدالة والمساواة والتحديث، والاطلاع على تجارب الأمم التي قطعت شوطاً في التقدم العلمي والاجتماعي والاقتصادي. (شرف، ٢٠٠٩:٣١).

وفي هذا المجال يتّضح أن مفهوم المسؤولية المجتمعية بدأ عبر الشركات الكبيرة عابرة القارات، وذلك لاعتبارين هما: البيئة الداخلية للعمل، ووجود مخاطر من الشركات الصناعية والبترولية على البيئة. لذلك حرصت الشركات على مكافأة العاملين

فيها وأسرهم من خلال التأمين الصحي والتأمين على الحياة، وتحسين بيئة العمل لهم. وتطوّر المفهوم ليشمل مخاطر البيئة على الأفراد، مما دفع بعض الشركات والمؤسسات إلى الالتزام ببرامج محددة كالرعاية الصحية المتكاملة، ومحاربة الفقر، والمشاركة في برامج التعليم والتدريب والتأهيل لمحاربة البطالة، وقد أشار عواد، (3:2010) إلى أن المسؤولية المجتمعية للشركات والمؤسسات بدأت فعلاً في مطلع الثمانينات من القرن العشرين. عندما بدأت جماعات معينة مثل جماعة السلام الأخضر، والصندوق العالمي، والطبيعة، والجماعات الأخرى بالضغط على تلك الشركات والمؤسسات لتغيير أساليب ممارسة أعمالها والتغيير من طرق إدارتها للحد من الآثار البيئية والمجتمعية، وبذلك أصبحت المسؤولية المجتمعية على سلم أولويات الاهتمام العالمي بهدف أن يتحمل الجميع مسؤولياته تجاه الفرد والأسرة والمجتمع من جميع الجوانب.

لذا يُعد مفهوم المسؤولية المجتمعية تطبيقاً حديثاً في المجتمعات العربية، إذ بدأ تداول هذا المصطلح في سنة ٢٠٠٠ تقريباً، بعد تعاظم دور المجتمع المدني في قناعة المسؤولين بأهمية دور القطاع الخاص في الجهود الأهلية، وبخاصة أن المجتمع هو وحدة متكاملة وجميع أفراد المجتمع هم أسرة كبيرة، ومن المفترض أن يكون مجتمعاً متعاوناً ومتراحماً، ومن ثم بدأت بعدها فكرة هذا المنحى في التبلور؛ لأنه نشاط داعم ومساند للجهود الحكومية (عواد، ٢٠١٠:٨؛ طاهر، ٢٠٠٧:٢).

ويتطلّب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال تجاه المجتمع، من خلال مشاركتها في تنمية المجتمع اقتصادياً وبيئياً واجتماعياً، إذ أولت بعض الدول العربية كالأردن والبحرين والكويت والمملكة العربية السعودية واليمن اهتماماً خاصاً بالمسؤولية المجتمعية، حيث تعرّضت في مؤتمرات المسؤولية المجتمعيّة المنعقدة في بلدانها لتناول أوراق عمل بحثية تبحث في المسؤولية المجتمعية وقضايا المجتمع، وقد أكّدت توصيات معظم تلك المؤتمرات على ضرورة إيجاد نظام للمسؤولية المجتمعية خاص بالجامعات (الحموري، ٢٠٠٩:٥؛ البسيوني، ٢٠١٠:٧٤٠).

وعلى مستوى المملكة الأردنية الهاشمية فقد تم إطلاق العديد من المبادرات الملكية والوطنية بهذا الخصوص، مما أدىّ إلى قيام بعض المؤسسات في تحمل المسؤولية المجتمعية لتكملة متطلبات معايير جائزة الملك عبدالله للتميز التي ذكرت المؤسسات بأنه من واجبها تحمل المسؤولية بالإضافة إلى عملها الأساسي، فكلنا مسئولون، إذ تم وضع معيار من معايير الفوز في جائزة التميز أن تقوم المؤسسة بتبني المسؤولية المجتمعية، وحقيقة إن كثيراً من المؤسسات بدأت بتحمل المسؤولية الاجتماعية طوعياً وذلك لعدة أسباب منها تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وكسب الرأي العام وإيجاد ميزة تنافسية ولبناء مؤسسات أخلاقية (نجادات، ٢٠١٠:٧٨٧؛ فرحات، ٢٠١٠:٣٢٥).

عرّفت المسؤولية المجتمعية بأكثر من تعريف إذ عرّفها الباحثان برايد وفيريل (Pride & Ferrell, 1997) المشار إليهما في (عواد،٢٠١٠:٦) بأنها "التزام المنظّمة بتعظيم أثرها الإيجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع".

وعرفها بيتر دركر (Peter Druker,1997) بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه (عواد ٢٠١٠:٣٠).

وعرفها روبنز وكولتر (Robbins & Coulter, 2007) بأنها مقاصد منظمات الأعمال ونواياها للقيام بالنشاطات الجيدة والتصرف بما هو خير للمجتمع، وبما لايتجاوز التزاماتها القانونية والاقتصادية (آل علي، ٢٠١٠:٤٦٤).

وعرفها دافت (Daft, 2008:30) بأنها التزام إدارة المنظمات باتخاذ القرارات والقيام بالأعمال التي ستعزز رفاهية المجتمع والمنظمة ومصالحهما على حد سواء.

ويمكن القول: إن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تعني الالتزام الاخلاقي من جانب إدارة تلك المنظمات بتبني السياسات واتخاذ القرارات التي تعزز خدمتها للمجتمع ، والسعي لزيادة رفاهيته، ودفع الضرر عنه والمحافظة في الوقت نفسه على مصالح المنظمة والمساهمين وأصحاب المصالح للمنظمة. (درة ومحفوظ، ٢٠١١:٣٥).

ويركّز بعض الباحثين في تعريفهم للمسؤولية المجتمعية على القرارات التسويقية طويلة المدى من خلال تقييمها من وجهة نظر قيم المجتمع ومعتقداته؛ لتحقيق رفاهية المجتمع ككل، وأيضاً أنها "الشعور بالالتزام من جانب المنظمات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي للأنشطة التسويقيّة" (البسيوني، ٢٠١٠:٧٤١).

وهناك كثير من التعريفات للمسؤولية المجتمعية من وجهات نظر عدّة، إذ عرفها البنك الدولي بأنها" الالتزام المستمر بالعمل للتصرُّف بشكل أخلاقي ليُسهم في التنمية الاقتصادية ويُحسّنُ نوعيةَ حياة القوى العاملة وأسرهم بالإضافة إلى السكان المحليّين والمجتمعِ بشكل عام. وعرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تُسهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية وذلك لاعتبارات أخلاقية واجتماعية. ومن ثم فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة سواء كان من شركات أو من مؤسسات عامة وخاصة أو منظمات غير ربحية أو رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا. لذا فإن المسؤولية المجتمعية تتحقق من خلال الإقناع و التعليم وهي طوعية (عواد، ٢٠١٠:٨).

وعرّف مركز الملك عبدالله الثاني للتميز المسؤولية الاجتماعية بأنها قيام و/ أو دعم المؤسسة لمبادرات ومشروعات تؤكد التزامها بخدمة وتنمية المجتمع وتفعيل دورها لتُسهم بشكل أكبر بتوفير ظروف ملائمة للتنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والبيئية بما يتجاوز نطاق المهمات والمسؤوليات الرئيسة والمباشرة للمؤسسة (نجادات، ٢٠١٠:٧٨٨).

وتعرف مسودة الأيزو ٢٦٠٠٠ المسؤولية المجتمعية بالأعمال التي تقوم بها المؤسسة، لتتحمل مسؤولية آثار أنشطتها السلبية على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متناغمة مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبّق والجهات العاملة فيما بين الحكومات، وتكون

مُدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة (عواد، ٢٠١٠:٧).

إن شمولية تعريفات المسؤولية المجتمعية جعلت الباحث كارول (Carroll) المشار إليه في (عواد، ٢٠١٠:١٢) يشير إلى جوهرها بأربعة جوانب رئيسة هي: الاقتصادي والقانون والأخلاق والخيّر، حيث وظّف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب، ومن جانب آخر فإن استناد أي بُعد على بُعد آخر يمثّل حالة واقعيّة فلا يمكن أن تتوقع من منظّمات الأعمال مبادرات خيّرة ومسؤولة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطاً في إطار تحمّلها لمسؤولياتها الاقتصاديّة والقانونيّة والأخلاقيّة تجاه المجتمعات التي تعمل فيها.

وبذلك يتبين لنا أن المسؤولية المجتمعية عبارة عن ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للجامعة، وتوفير الدعم والمساندة التامة من قبل الإدارة العليا تجاه التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمؤسّسية والثقافيّة.

أمّا الباحثة فتعرّف المسؤولية المجتمعيّة للجامعات بأنّها "التزام الجامعة بتعظيم أثرها الإيجابي، والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع.أما إجرائياً فهي: الترجمة الفعلية لوظائف الجامعة من أجل تكييف الأفراد مع المتغيرات السريعة في عالم العلم والتكنولوجيا ومع الاحتياجات المجتمعيّة التي تشمل خمسة أبعاد رئيسة هي: البُعد الاجتماعي، والبُعد الاقتصادي، والبُعد البيئي، والبُعد المؤسسي، والبُعد الثقافي.

ومن خلال مراجعة الدراسات وتحليلها التي قام بها كل من: حسين (٢٠١٠)؛ والبسيوني (٢٠١٠)؛ وفرحات (٢٠١٠)؛ وعبد اللطيف (٢٠١٠)؛ ونجادات (٢٠١٠؛ وعواد (٢٠١٠)؛ وديفيد ودونالدز ومنصور (David & Donald & Mansour, 2006)؛ وشابلو وآخرون (Chapleo, et al.2011)؛ وإينج تاك وآخرون (Eng-Tuch, et al.2011)؛ ومهيران وآخرون (Mehran, et al,2011)؛ رينفو وآخرون (Renfu, et al.2011) يمكن استخلاص الآتي:

- تُعد الجامعة ركيزة أساسية في العمل على ترسيخ مبادئ المسؤولية المجتمعية ومفاهيمها القائمة على تبادل الأدوار والإسهام في التنمية الشاملة، وهي ممثل حقيقي للمؤسسات التعليمية لانها تمثل مجتمع العلم، وتعد الجامعة في الفكر الاجتماعي والتربوي الحديث قلب المجتمع ومركزه النشط، وهما يعملان معاً من خلال التنسيق لانجاز الأهداف جميعها، مثل إثراء بيئة التعلم التي تعمل على مشاركة المجتمع بوصفه مصدراً للتعليم ومادة للتعلم، وتحقيق التنسيق لدعم شبكة أدوار التعلم وتفعيلها، وتوحيد الجهود بين الجامعة والمجتمع؛ وذلك لتقديم الدعم بأنواعه كافة؛ المادي، والنفسي والاجتماعي للطلبة، ليسيروا ويعملوا بصورة أكثر فعالية في بيئات التعلم وفي المجتمع.
- هناك علاقات تفاعل وتأثير بين الجامعة بوصفها مؤسسة تعليمية تعلمية تسعى إلى تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها في المجتمع بوصفه شريكاً في التنمية المستدامة، وتؤثر

الجامعة في المجتمع المحلي إذ توجد هناك مجالات عديدة لهذا التأثير، وأنشطة كثيرة يمكن أن تقوم بها الجامعة في مجال حماية البيئة المحلية والحفاظ على عناصرها، فهي تعد وسيطاً اجتماعياً يشكل بيئة أو مجتمعاً نموذجياً، وتملك من الإمكانات ما يمكن أن يعمل على خدمة المجتمع المحلي وتنميته؛ اذ يمكن أن تكون الجامعة مركز إشعاع ثقافي للبيئة يرفع مستوى الوعي الاجتماعي والثقافي داخل البيئة ويعززه.

- ليكون العمل مؤسسياً مبنياً على قواعد ثابتة ومخطط لها لا بد من الاستعانة بمقدرات المجتمع المحلي وعناصره الفاعلة؛ إذ يعد المجتمع المحلي وسطاً اجتماعياً تعيش فيه الجامعة، وهو يؤثر سلبياً أو إيجابياً في الجامعة بالمعلومات والبيانات التي تفيد الجامعة في أداء أعمالها.
- من خلال العمل على ترسيخ مبادئ المسؤولية المجتمعية وتفعيلها تظهر العديد من المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي يمكن أن تعيق قنوات الاتصال والتواصل بين الجامعة والمجتمع المحلي مثل سوء الإدارة وضعف فعالية التنظيم والتخطيط سواء من جانب الجامعة او من جانب مؤسسات المجتمع المحلي، وضعف توافر وسائل الإعلام والتعريف بأنشطة الجامعة وفعالياتها، وانخفاض الوعي بدور الجامعة ، وضعف إدراك أهمية المشاركة وتبادل الخبرات بين المؤسسات التعليمية والبيئيّة المجتمعية، وانخفاض الوعي بدور مؤسسات القطاعين العام والخاص وما تقوم به من أنشطة، وعدم ادراك واقع العمل التشاركي سواءً أكان ذلك من جانب المدرسة ام من جانب المجتمع نفسه، إضافة إلى قيام الجامعة بوصفها مركز إشعاع ثقافي بالعمل على رفع مستوى وعي الناس بأهمية المشاركة في الأنشطة المختلفة سواء داخل الجامعة أو خارجها، وأن تخفف الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية، وتعمل على تذليل العقبات التي تواجه علاقات التفاعل والاتصال بين الجامعة والمجتمع المحلي وإزالتها، وعقد الندوات واللقاءات الثقافية بين المدرسة ومؤسسات المجتمع المحلي.
- إن الجهود المنفردة في أداء الجامعات وضعف الالتفاف إلى أهمية الشراكة في الأداء قد أصبح مسألة غير مقبولة في ظل تعاظم الأخطار التي تهدد استقرار المجتمع وديمومة نشاطاته، وما يترتب على الجامعات أخلاقياً من توفير بيئة آمنة وموارد مستدامة مرتكزة على مبادئ حقوق الإنسان المقرة عالمياً تقتضي المشاركة الفعالة، وتوجيه رؤوس الأموال وطاقات الموارد وقد كانت الجامعات وما تزال منبراً للحضارة في المجتمعات كافة، لذلك أصبح لزاماً على إدارتها أن تسعى إلى تعميق ممارسات الإحساس بالمسؤولية المجتمعية وتحفيز العاملين لتحويلها من مجرد فكر إلى سلوك ممارسة المسؤولية المجتمعية في نفوس العاملين والطلبة، لتسهم هي الأخرى بنصيب الأسد إزاء هذا الهم التنموي التشاركي العام الذي يؤمل أن يطال أثره وتأثيره مختلف

مناحي الحياة، في المجتمعات كافة.

- إن المسؤولية المجتمعية للجامعات يجب أن توضع ضمن تصرفات المواطنين وعقولهم ينبغي أن تنم عن فهم وإدراك متكاملين مما يجعلها قابلة للتكرار والتجديد والتحسين والتطوير، إنها المسؤولية التي تحاكي الواقع بكل مكوناته، وتشعر الأفراد بحسن انتمائهم لأوطانهم فالمواطنة حق وواجب ومحصول يجنيه الفرد في ظل المجتمع، بحكم أن المجتمع هو البوتقة التي تتفاعل فيها كل المدخلات حتى يتحول إلى مظلة وارفة يتفيأ ظلالها المواطنون من مختلف الطبقات والأطر والبيئات والثقافات.
- يتعين على الجامعات دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً واحترامها، والتأكد من أنها ليست ضائعة في انتهاكات حقوق الإنسان، وأن تنفذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- أن تلتزم الجامعات بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها.
- يتعيّن على الجامعات احترام حريّة تكوين الجمعيات الطلابية متعدّدة الأنشطة والاعتراف الفعلي بالحق في المساواة الجماعية، واحترام الرأي والرأي الآخر، والقضاء على التمييز في مجال التوظيف والمهن.
- يتعيّن على الجامعات التشجيع على اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية، والاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة، والتشجيع على تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة من خلال الأبحاث العلمية الموجهة ونشرها.
- أن تحترم الجامعة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.
- أن تكشف الجامعة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينة وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات – ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية – التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضاً الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.
- أن تفصح الجامعة وبشكل واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل الجامعة.

وخلاصة القول فإن على الجامعات أن تؤدي دوراً رئيساً في تطبيقها دور الملتزم الأخلاقي بالتوعية والراصد والمستشار، وأن تمارس وتلتزم بمبادئ الاتفاق العالمي العشر للمؤسسات فكراً وتطبيقاً داخل أسوارها قبل أن تلجأ إلى خارجها، على اعتبار أن التعامل بالقدوة أو الأنموذج هو الوازع الرئيس لدى العاملين والطلبة لمحاكاة هذه

المبادئ على مستوى الأسرة والمجتمع المحلي بل الوطن عموماً.

المحور الثاني: أبعاد المسؤولية المجتمعية للجامعات ومتطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة:

تُسهم الجامعات في بناء الشخصية الوطنية وتكريس الهوية الحضارية من خلال دورها في عملية التنشئة الاجتماعية والثقافية، وهي تمثل الركيزة الأساسية في خلق قوة عمل مدربة تلبي احتياجات التنمية وسوق العمل، ومن خلالها يتم تكوين أجيال قادرة على التواصل مع العالم والتعامل مع مستجداته بفاعلية واقتدار، لذلك، ومنذ سنوات خلت، لم تتوان الدول في دق ناقوس الخطر واتخاذ خطوات جذرية لضمان جودة الأداء الجامعي فيها و ضمان سلامة مخرجات هذا النظام (نشوان، ٢٠٠٤:١٥).

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميداناً تنافسياً بين القوى العالمية، وخصوصا في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوما، إذ تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة، إذ يرى بعضهم أنه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروعاً إصلاحياً، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي فى الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير بخطى متوازية نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول فى العالم (الموسوي، ٢٠٠٣: ٩٢-٩٣).

ولتفعيل دور الجامعة، ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة ومن هنا يتضح الفارق بين مجتمع يسير سيرا حثيثا ًنحو ارتقاء الخدمات المقدمة لأفراده، ومجتمع آخر تختلف خدماته، ومسئوليته اتجاههم.

تُعد إدارة الجودة الشاملة مدخلاً إدارياً يسعى لإحداث تغيير مستمر في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة، ولمفهوم الجودة الشاملة في التعليم معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل :معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلبة وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية .فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول: أن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته وبناء على ما سبق تشير إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات تؤدي إلى التحسين المستمر في الخدمة التعليمية ، وتشير إلى الخصائص والمواصفات المتوقعة في الخدمة التعليمية وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك الخصائص والمواصفات، وتوفر إدارة الجودة الشاملة أدوات وأساليب متكاملة

تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج إيجابية (العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١:١٥).

وتشير الجودة الشاملة في مجال الحقل التربوي إلى مقدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة التعليمية (المجتمع) ورضاه التام عن المنتج (الخريجون) بمعنى آخر فالجودة في حقل التعليم تعني مدى تحقق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية.

ويركز مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على مجال تقويم المنظمة التعليمية بقصد تطويره وتحسينه، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات التعليمية على نحو خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها، ويرفع معنويات الموظفين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة اهتماماً خاصاً مما يضفي على البيئة التعليمية مناخًا منتجًا (الموسوي، ٢٠٠٣: ٩٢-٩٣) .

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة TQM في التعليم العالي بأنها مدخل لإدارة مؤسسات التعليم العالي، يرتكز على الجودة، ويبنى على مشاركة جميع أعضاء مؤسسات التعليم العالي، ويستهدف النجاح طويل الأجل من خلال تحقيق رضى الموظفين في مؤسسات التعليم العالي، وتقديم خدمات تعليمية متميزة تقابل رضا المستفدين من مخرجات التعليم العالي(طلبة، سوق العمل، المجتمع) (العزاوي، ٢٠١٠:٢٨).

وتتمثل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم بالآتي: المدرسون، والطلبة، والخطة الدراسية، والمباني الجامعية، والإدارة الجامعية، والكتاب الجامعي، والإنفاق على التعليم، وتقويم الأداء التعليمي .ولضمان تطبيق العناصر السابقة يجب توافر قائد تربوي ملتزم بمدخل إدارة الجودة الشاملة، ومن أعضاء هيئة تدريسية وموظفين مدربين ومشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومناخ تنظيمي حافز وإيجابي، ونظام اتصال فعال، وتطبيق رشيد لمفهوم المساءلة، فضلاً عن الإلمام بطموحات المستفيدين من خدمات التعليم العالي (العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١:٢٠).

ونظرًا لتعدد مفاهيم الجودة الشاملة، فقد حاول العلماء والمتخصصون التمييز بين خمسة مداخل لتعريف الجودة الشاملة هي : المدخل المبني على أساس التفوق، والمدخل المبني على أساس المستفيد، والمدخل المبني على أساس القيمة، والمدخل المبني على أساس المنتج، والمدخل المبني على أساس التصنيع (نشوان، ٢٠٠٤:١٦).

وعلى الرغم من أن خدمة المجتمع لم تحظ على نسبة كبيرة من اتفاق الدراسات التي تناولت أبعاد الجودة إلا أن خدمة المجتمع هي الوظيفة الثالثة من الوظائف الرئيسة الثلاث للجامعات، بل تعد هذه الوظيفة محصلة للوظيفتين الآخريين وهما التدريس، والبحث العلمي، فالتدريس يُسهم فى إعداد الكوادر المتخصصة واللازمة لتنفيذ برامج التنمية

فى المجتمع من أطباء ومهندسين ومعلمين ومهنيين (عباس، ٢٠١١: ١٣).

والبحث العلمي يتناول مشكلات المجتمع في محاولة لإيجاد حلول لها، وبذلك فإن وظائف التدريس والبحث العلمي للجامعة تصب فى النهاية في المجتمع للنهوض به والارتقاء به حضاريا وحتى تقوم الجامعة بهذه الوظيفة -خدمة المجتمع - يتعين عليها القيام بعدة أمور من أهمها (نشوان، ٢٠٠٤: ١٧؛ الموسوي، ٢٠٠٣: ٩٣؛ العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١: ٢١):

- التعرف إلى احتياجات المجتمع وذلك من خلال الزيارات الميدانية التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس لمختلف مؤسسات المجتمع. ودعوة الأفراد والهيئات المهتمين بخدمة المجتمع لحضور المؤتمرات والندوات التي تنظمها الجامعة، وجمع معلومات بصفة دورية من مؤسسات المجتمع بالطرق المختلفة.
- إتاحة الجامعة الفرص لأبناء المجتمع للاستفادة من إمكانياتها وخدماتها وجميع مرافقها.
- إسهام الجامعة في تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية لأبناء المجتمع وذلك عن طريق عقد مؤتمرات وندوات، وتقديم مقررات دراسية حرة لأبناء المجتمع لا تتطلب منح درجة علمية.
- بناء وإعداد الشباب العصري المرتبط بقضايا وطنه، وذلك عن طريق تعرف الطلبة على مشكلات مجتمعهم من خلال تكليفهم بإجراء البحوث والزيارات الميدانية لمؤسسات المجتمع المختلفة، وتنظيم حملات تجميل وتشجير ونظافة يشارك فيها الطلبة.
- تعظيم الطلب على الخدمات الجامعية بتحسين وتسويق الخدمات الجامعية التى تؤديها للمجتمع عن طريق استغلال وسائل الإعلام المحلية في إلقاء الضوء على إنجازات الجامعة الناجحة فى مجال خدمة المجتمع.
- ربط البحوث الجامعية باحتياجات المجتمع وذلك من خلال استقراء الكليات لمشكلات المجتمع واحتياجاته لجعلها مجالا للبحوث والدراسات.

ومما سبق يمكن الوصول إلى أن من أبرز معايير الجودة المرتبطة بخدمة المجتمع ما يأتي:

- احتفاظ الجامعة بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع.
- إسهام الجامعة في تنفيذ المشاريع التنموية المهمة في المجتمع.
- المشاركة في تشكيل رأي عام حول قضايا ومشكلات المجتمع (ندوات –إصدار مجلات..).
- تقديم خدمات تطوعية في المناسبات المختلفة.

ومن خلال استعراض الخطط الإستراتيجية للعديد من الجامعات العربية والأجنبية ومحاور ضمان الجودة المعتمدة لدى هيئات الاعتماد وضمان الجودة العربية والأجنبية يتضح أن محور خدمة المجتمع يُعد محوراً رئيساً من محاور تلك الخطط، كما يتضح أن للمسؤولية المجتمعية للجامعات خمسة أبعاد، ولكل بُعد مجموعة من المؤشرات الحقها في الآتي (عواد، ٢٠١٠: ٢٦-٣١؛ العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١: ٢٢؛ فرحات، ٢٠١٠: ٣٢٦؛ نجادات، ٢٠١٠: ٧٨٨؛ Eng-Tuck,etal.2011:305; David, etal.

2006:1703-1726; Chaplea, etal. 2011: 25-46; Mehran, etal.2011:440-447; Renfu, etal. (2011:202-222.):

أولاً: البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية لا يشير إلى الربح جانباً من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي. وضمن هذا السياق فعلى الجامعات أن تقوم بتبني مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي وتطبيقها، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتطوير دليل للحوكمة المؤسسية خاص بها ، وقد تم استخلاص المؤشرات الآتية للبعد الاقتصادي .

- دعم الأنشطة الاقتصادية الخاصة بفئات المجتمع الأقل حظاً.
- الالتزام بالقواعد القانونية النافذة في ممارسة العمليات الاقتصادية.
- دعم أنشطة لجان حماية المستهلك.
- الاهتمام بالفئات الأقل حظاً من خلال التعامل معهم وفق مبدأ تكافؤ الفرص.
- متابعة الخرّيجين لإيجاد وظائف لهم.
- دعم المشروعات المجتمعية الإنتاجية.
- تبنّي مفهوم التنمية المستدامة في أعمال الجامعة جميعها.
- دراسة الحالات المعوزة اقتصادياً وتلبية احتياجاتهم.
- استحداث تخصصات جديدة لمواكبة المستجدات العلمية لتلبية احتياجات المجتمع.

ثانياً :البعد الاجتماعي:

لقد كان يُنظر للمسؤولية المجتمعية على أنها عقد بين الجامعة والمجتمع. تلتزم بموجبه الجامعة بإرضاء المجتمع وتحقيق ما يتفق مع الصالح العام، ولكن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية المجتمعية للجامعات في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة. ويرجع هذا بالأساس إلى أمرين: الأول، يتمثل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين بل وتتناقض. والثاني، وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من الجامعات وبين ما هو مقدّم بشكل حقيقي.

ولا بد للجامعة أن تُسهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه وتحسين ورعاية شؤون العاملين فيه بما ينعكس إيجابا على زيادة إنتاجيتهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الأمن المهني والوظيفي، والرعاية الصحية والمجتمعية لهم، ويعد النمط الإداري المنفتح الذي تعمل به الجامعة دوراً حاسماً في تحمّل الجامعة لمسؤولياتها المجتمعيّة بعامّة ولسلوكها الاجتماعي بخاصّة، وفيما يلي أهم المؤشرات للبعد الاجتماعي.

- احترام القواعد القانونية النافذة.
- احترام الثقافات المختلفة السائدة في المجتمع.
- تعزيز القيم الأخلاقية.
- تبنّي التكافل الاجتماعي.

- دعم الأنشطة المجتمعية بمختلف أشكالها.
- تقديم الهبات الخيرية للقطاعات المختلفة في المجتمع المحلي.
- تنفيذ برامج عمل تطوّعية لخدمة المجتمع المحلي وبحسب الاحتياجات.
- تبنّي المبادرات المختلفة ذات المردود المجتمعي.
- رفع درجة الوعي العام في مشروعات التنمية الشاملة بمستوياتها المختلفة.
- تأهيل أعضاء المجتمع المحلي وتدريبهم.
- رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بتقديم برامج متنوعة لهم.
- تدريب المتطوعين القائمين على المسؤولية المجتمعية في الجامعة.
- نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية عند الطلبة.
- دعم البنية التحتية في المناطق المجاورة للجامعة.
- الإسهام في حل مشكلة البطالة من خلال استحداث برامج تشغيلية.
- دعم الأندية الترفيهية.
- احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.
- دعم دور رعاية كبار السن.
- دعم المراكز العلمية البحثية.
- رعاية الأعمال الخيرية.
- تعزيز الانتماء الوطني.
- تلبية احتياجات الوطن من جميع الجوانب.
- تعزيز الديمقراطية لدى قطاعات الشباب.
- المشاركة في برامج حماية الأسرة.
- دعم برامج رعاية الطفولة والمسنين.

ثالثاً: البعد البيئي:

لا بد للجامعات ان تراعي الآثار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها والقضاء على الانبعاث السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطاتها، وتقديم خدماتها وتصنيع منتجاتها، كما وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز، لتتمكن بالتالي من التحسين الفعَّال لأدائها البيئي، ومن الواجب على تلك المعايير المحددة من قبل المؤسسة نفسها أن تكون شامله، مُثبَّته ممكن إثباتها وموثقة ومعمول بها.

وبعامة فإن المسؤولية المجتمعية تُعد التزماً على الجامعة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق الإسهام في مجموعة كبيرة من الأنشطة المجتمعية مثل: (محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، وتلبية احتياجات المجتمع ومستجداته) وقد تم استخلاص المؤشرات الآتية للبعد البيئي.

- إجراء دراسات ميدانية حول أسباب التلوث البيئي.
- نشر الوعي الصحي بين فئات المجتمع.
- رعاية حملات مكافحة التدخين.
- رعاية حملات مكافحة التلوث البيئي بأشكاله المختلفة.
- القيام بحملات نظافة للبيئة المحلية.
- عقد ندوات مختلفة حول أهمية المحافظة على البيئة من التلوث.

- الشفافية في نشر الأنظمة والقوانين العالمية والدولية ذات العلاقة بالبيئة وطرق المحافظة عليها.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المحلية الخاصة بالبيئة.
- إجراء دراسات خاصة بتدوير النفايات بأشكالها المختلفة.

رابعاً: البعد المؤسسي

يُعد البعد المؤسّسي من أهم أبعاد المسؤوليّة المجتمعيّة إذ على الجامعة أن تتحلّى بالشفافيّة في قراراتها وأنشطتها التي تؤثّر على المجتمع (الشفافية)، وأن تكون مسئولة عن ذلك القابلية للمساءلة)، وأن تحترم وتضع في اعتبارها احترام مصالح الآخرين بالتجاوب مع الأطراف المعنيّة. وكذلك على الجامعة الإذعان لكافة القوانين والأنظمة المطبّقة (احترام سيادة القانون) وأن تحترم المعايير الدوليّة للسلوك مع الالتزام باحترام سيادة القانون (احترام المعايير الدولية للسلوك وخدمة المجتمع) إضافة لاحترام الحقوق الإنسانية والاعتراف بأهميتها وعموميتها.

لذا لا بد من توفير البيانات اللازمة لإدماج المسؤولية المجتمعيّة عبر الخطط الإستراتيجيّة للجامعة ومناهجها وأنشطتها، وتحليل كيفيّة ارتباط خصائص الجامعة بالمسؤوليّة المجتمعيّة.

أمّا الممارسة العمليّة فتقتضي أولاً زيادة الوعي وبناء الكفاءة للمسؤولية المجتمعيّة وتحديد اتجاه الجامعة بالنسبة لهذه المسؤوليّة.بناءً على توجّهات حوكمة الجامعة وأنظمتها وإجراءاتها، وتقتضي ثانياً التواصل مع الأطراف المعنيّة وعقد الاجتماعات والحوارات معها والإمداد بالمعلومات وتحفيز العاملين والطلبة وإشراكهم، ومقارنة المستوى وتعزيز السمعة. وقد تم استخلاص المؤشرات الآتية للبعد المؤسسي.

- تضمين المسؤولية المجتمعيّة الخطّة الإستراتيجية للجامعة.
- تحقيق الرؤية التي تنطلق منها فلسفة الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعيّة.
- إدراج مفهوم المسؤولية المجتمعية ومبادئها وأبعادها في المناهج الدراسيّة للجامعة.
- تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعة من خلال إعداد كوادر متخصصة بذلك.
- الإفصاح بشكل واضح عن سياسات الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعية.
- الإفصاح عن أنشطة الجامعة في مجالات المسؤولية المجتمعية.
- تعميق ممارسات المسؤولية المجتمعية في الحياة المهنية للعاملين في الجامعة.
- نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية بين العاملين في الجامعة.
- إسهام العاملين في الجامعة في تحقيق المسؤولية المجتمعية من خلال تطوّعهم لأيام عمل خدميّة.
- الاعتراف الفعلي بحق المساواة الجماعية بين الطلبة.
- احترام الرأي والرأي الآخر داخل الجامعة.
- المساواة في مجال التوظيف.
- احترام الاتفاقيات الرسمية في مجال المسؤولية المجتمعية.

- تشكيل الجمعيات الطلابية المهتمة بالخدمات المجتمعية ورعايتها.
- التزام الجامعة بإدارة عملياتها بالشراكة مع الأطراف ذات العلاقة.
- إنشاء مراكز علمية متخصصة لخدمة المجتمع.
- تخصيص وحدة علمية متكاملة لإدارة العلاقات مع المؤسسات الأخرى.
- تعزيز الكفاءات العلمية معنوياً ومادياً لتحقيق أعلى درجات التقدّم والرقي، بما يقلل من هجرة الكفاءات.
- عقد الدورات التدريبية الداعمة للمجتمع المحلي.
- تعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع.

خامساً: البعد الثقافي

من المؤمل أنه مع تنامي ثقافة المسؤوليّة المجتمعيّة أن تتنامى حالة من الذكاء المجتمعي وكذلك صياغة عقد اجتماعي بين قطاع التعليم العالي والمجتمع المدني يقوم على أسس من الشفافية والنزاهة واحترام الآخر، والأمان، والخدمة المجتمعية العامة، وتوليد قصص نجاح تفردي إلى تمكين المجتمع المحلي، وحفظ حقوقه وبناء أسس التنمية المرتبطة بالإنسان، بحيث تحترم كرامة الإنسان والمجتمعات المحلية، وجعلها جزءًا من مشروع التنمية المستدامة على مستوى الدولة والوطن العربي، وهذا لا يتأتي إلا من خلال إشاعة ثقافة المسؤولية المجتمعيّة. وقد تم استخلاص المؤشرات الآتية للبعد الثقافي.

- دعم المنتديات الثقافية المجتمعية.
- نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع.
- تعزيز الثقافة الوطنية التاريخية.
- التواصل الثقافي العالمي.
- تبني ثقافة الحوار كأهم الآليات لتحقيق المشاركة المجتمعية.
- رعاية المهرجانات الثقافية بكافة أشكالها.
- إعداد البرامج التعليمية للفئات الأقل حظاً.
- دعم البحث العلمي.
- دعم المبادرات الثقافية والتعليمية مثل مبادرة مدرستي ... وغيرها.
- الإسهام في تطوير مؤسسات المجتمع المدني لتكون أكثر مقدرة وكفاءة على تحقيق النتائج.
- المحافظة على التراث الخالد بكافة أشكاله وألوانه وبخاصة الكنوز الأثرية التي خلدها التاريخ.
- الإسهام في تطوير النظام التعليمي العالي والعام ودعمه.
- تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار من خلال الإعلان عن مسابقات بحثية وعلمية.

المحور الثالث: متطلبات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات:

مفهوم المسؤولية المجتمعية مفهوم قديم في عدد كبير من جامعات العالم، ولا تكاد تخلو جامعة من جامعاتنا المحلية من إدارة مستقلة تعنى بهذا الأمر وتوليه الحرص الوافي، وهو غالبا ما يقرن بالتعليم المستمر والذي يطغى على الخدمة المجتمعية لهذه الجامعات، ومن خلال قراءة سريعة

لمحتوى المواقع الإلكترونية للجامعات ولدوائر خدمة المجتمع، أو مراكز التعليم المستمر، يظهر أن أغلب الأنشطة ترتكز على تقديم دبلومات تخصصية أو دورات عامة بمقابل مادي، وغالباً ما تكون مخصصة للقادرين مادياً، ولكنها لا تخدم كل شرائح المجتمع. كما أن بعض دوائر خدمة المجتمع قامت بتبني عدد من المساهمات والمشاركات التطوعية المحدودة التي لا تخدم كل فئات المجتمع أيضاً، ولا ترقى لإمكانات هذه الجامعات والمساحات الشاسعة التي يفترض أن تخدمها، لهذا يتضح حجم القصور الذي يعانيه المجتمع من خلال غياب المسؤولية المجتمعية للجامعات. وإذا كان هذا هو حال مؤسسات التعليم العالي، فإن مؤسسات التعليم العام لا يكاد يذكر لها أي مساهمات في هذا المجال، حتى ولو بالاستفادة من مرافقها المجهزة، لذا يجب أن يُعطى هذا المفهوم دوراً أكبر، واهتماما مكثفاً لتتمكن مؤسسات التعليم من خدمة المجتمع ومشاركته في النمو، ولأن هذا الجهد جهد بشري قابل للقياس وشغوف بالمنافسة، فقد أجاب السؤال الثاني عن ذلك من خلال استنباط مجموعة المؤشرات، الدالة على مدى تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات، وانطلاقاً من ذلك تم استنباط بعض المتطلبات لتطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات. يتم تلخيصها في الآتي (عواد، ٢٠١٠:٣٦؛ الحموري، ٢٠٠٩:٩؛ آل علي، ٢٠١٠:٤٦٥؛ العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١:٢٣):

- تضمين المسؤولية المجتمعية الخطة الاستراتيجية للجامعة وتحديد مجالات التدخل بحسب ثلاثة أبعاد هي :البعد الاجتماعي، والبعد الاقتصادي، والبعد البيئي، وأن تكون الجامعة بيت خبرة في مجال المسؤولية المجتمعية.
- طرح مساقات إجبارية في الجامعات تعنى بالمسؤولية المجتمعية بحيث تتضمن الإحاطة الشاملة بهذا الموضوع من زاويتين؛ الأولى نظرية، والأخرى تطبيقية ميدانية.
- تحديد وزن المساق المقترح بثلاث ساعات، تخصص ساعة منها للبعد النظري، وساعتان للبعد التطبيقي. ويعد النجاح في الامتحان النظري أساساً لتحقيق الجانب العملي. ويجب ألا تقل علامة النجاح في الامتحان النظري عن (٦٥%)، وتقوم الجامعة بتعيين منسق لمساق المسؤولية المجتمعية لتغطية البعد النظري، ومتابعة العمل والأنشطة الميدانية للطلبة، التي يجب أن توثق ضمن قاعدة بيانات تسهل التعامل في الأوضاع والفصول المختلفة، كما تصدر دليلا بالأنشطة التي يمكن استبدالها بالخدمة المجتمعية.
- إنشاء وحدات/دوائر تكون مهمتها تأكيد التزام الجامعة بالمسؤولية المجتمعية وتكون هي أدوات الربط مع المجتمع المحلي وتقصي احتياجاته.
- تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات أو الدوائر وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها المجتمعية.
- إدراج مفهوم المسؤولية المجتمعية ومبادئها وأبعادها في المناهج الدراسية مع التركيز على قيم الإيثار والعمل التطوعي والانخراط في قضايا المجتمع.

- زيادة الاهتمام بإجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية لتحديد نقاط الضعف والعمل على تلافيها وتعزيز نقاط القوة الكامنة في السياسات الخاصة بذلك .
- نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بعامة، وللجامعات بخاصة عند مختلف شرائح العاملين فيها سواءً عبر تدريب منظم أو عبر البرامج والفعاليات والأنشطة غير المنهجية، ولعل في إصدار نشرات وتخصيص موقع إلكتروني في ذلك ضرورة قصوى.
- تشكيل فريق عمل مكلف تحقيق المسؤولية المجتمعية على نطاق الجامعة، وتعميم فكرتها على مختلف المؤسسات وبخاصة الجامعات منها، وبالتعاون مع شركاء آخرين.
- تعميق ممارسات المسؤولية المجتمعية في الحياة المهنية لما لها من آثار مباشرة على مختلف الجوانب الأخرى ،وبخاصة الإدارية منها.
- تحديد إطار عام لمدى إسهام العاملين في تحقيق المسؤولية المجتمعية من خلال تطوعهم لأيام عمل في المؤسسات الأخرى أو القيام بمهمات وأنشطة معينة تكرس هذا الجانب وتفوّهم فيه.
- تعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة في مجالات منوعة ضمن أولويات احتياجات المجتمع في مجالات التخطيط والتنفيذ والتقويم.
- عقد المؤتمرات وورش العمل والندوات واللقاءات الداعمة للمجتمع المحلي ومناصرة قضاياه في مختلف المجالات وعلى كافة الأصعدة، مثل محاربة العنف الأسري، وحقوق المرأة وحقوق العمال، والثقافة القانونية، والمواطنة ... وغيرها.
- تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار، والإعلان عن مسابقات بحثية وعلمية أو المخترعات والمكتشفات التي تخدم المجتمع وتعمل على تطويره.
- تقديم النصح والإرشاد في تنفيذ برامج عمل المؤسسات المجتمعية المختلفة .
- الإسهام في وضع البرامج الخاصة لرعاية ذوي الحاجات الخاصة .
- تفعيل دور الإرشاد الأكاديمي في تعزيز التفوق من جهة، والوقوف عند أسباب الفشل الدراسي والعمل على تلافيها للتقليل من الهدر الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي .
- إتاحة المجال للتربويين والمهنيين في المجتمع المحلي للاستفادة من التطورات العلمية بعدِّ الجامعة حاضنة للتعلم المستمر مدى الحياة .
- الوقوف عند الحالات المعوزة اقتصادياً، وتبني خطط لمحاربة الفقر على صعيد الطلبة والمجتمع المحلي .
- الإسهام في تكوين الاتجاه العام السائد لدى المواطنين من حيث المحافظة على تراثهم الخالد بكافة أشكاله وألوانه، وإبداء الاهتمام أيضا بضرورة المحافظة على الكنوز الأثرية التي خلدها التاريخ .
- دعم تطوع الموظفين بحيث يكون جزءاً من إستراتيجية العمل لدى الجامعة.

- تقديم الحوافز والتسهيلات المشجعة لأداء المسؤولية المجتمعية.
- توفير مؤشر دقيق يتعلق بمعايير واضحة تحدد نتائج وآثار برامج الجامعات للمسؤولية المجتمعية.
- أن تبدأ الجامعات بتبني مفهوم التنمية المستدامة في جميع أعمالها، وتعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات من خلال بناء كوادر متخصصة بذلك.
- الإسهام في تطوير مؤسسات المجتمع المدني والعمل الخيري لتكون أكثر مقدرة وكفاءة في تحقيق النتائج.
- العمل على زيادة الوعي لتصل ثقافة العطاء المؤسساتي بمستوى ثقافة البذل الفردي نفسه.
- العمل على تصحيح المفهوم الخاطئ بأن حالات المحتاجين لا يمكن التعامل معها إلا من الجهات الحكومية أو الجمعيات الخيرية.

التوصيات:

خلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية:

١. أن تقوم قيادات الجامعة بعقد ورشات تدريبية لجميع منتسبي الجامعة لتعريفهم بالمسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها وآليات تطبيقها في البيئة الجامعية، بهدف إشاعة ثقافة المسؤولية المجتمعيّة بين جميع منتسبي الجامعة.
٢. ضرورة تضمين مناهج الجامعة المسؤولية المجتمعيّة نظرياً وعملياً.
٣. البحث في درجة تحمّل قادة الجامعة (العمداء، ورؤساء الأقسام العلميّة) للمسؤوليّة المجتمعيّة من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر قادة المجتمع المحلي.

إنشاء صندوق لدعم النشاطات والأبحاث العلميّة والعمليّة التي تُغطّي نفقات المسؤوليّة المجتمعيّة تشاركياً من الجامعة ومن المجتمع المحلي

المراجع العربية:

١. **آل علي، عفاف السيد عبد المجيد(٢٠١٠)".** المسؤولية الاجتماعية للجامعات الآسيوية إبان القرن العشرين الجامعات الكورية أنموذجاً"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها.
٢. **البسيوني، البسيوني عبد الله جاد(٢٠١٠)".** المسؤولية الاجتماعية للجامعة تجاه طلابها : دراسة ميدانية"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها .المجلد الثاني، ص٧٣٧-٧٤٥.
٣. **بني سلامة، محمد تركي (٢٠١١)".** المسؤولية المجتمعية لأساتذة الجامعات " متوافر على موقع كل الأردن . http/www.allofjo.net
٤. **حسين، محمود عبد الحميد (٢٠١١) ".** قضايا البحث الاجتماعي وارتباطها بالمسؤولية المجتمعية للجامعات العربية"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية

الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها . المجلد الأول.

٥. **الحموري، صالح (٢٠٠٩) "** . المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق ." منشورة على الموقع الإلكتروني http//www.arabvolunteering.org

٦. **دره عبد الباري ،ومحفوظ جوده(٢٠١١) "** . الأساسيات في الإدارة المعاصرة "، منحنى نظامي .عمان، دار وائل للنشر.

٧. **السمادوني، إبراهيم واحمد سهام (٢٠٠٥)".** تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع". مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد١٢٧، الجزء الأول، ص١٧.

٨. **شرف، ميسون محمد عبد القادر (٢٠٠٩) ".** التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الإجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة، كلية التربية، علم النفس-إرشاد نفسي.

٩. **الشوبكي، محمد يوسف (٢٠١٠)"** . الجامعة الإسلامية بغزّة :تجربة رائدة في خدمة المجتمع"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها .المجلد الثاني.

١٠. **طاهر، أمنية (٢٠٠٧) "** . المسؤولية المجتمعية للمؤسسات متوافر في منتدى الإمارات الاقتصادي ." http/www.uaeec.com/articles

١١. **عباس، ياسر ميمون (٢٠١١) "** .الجودة في التعليم الجامعي :مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها ومعاييرها .المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء / الأردن،.10-12/5/2011

١٢. **عبد اللطيف، سماح محمد لطفي محمد (٢٠١٠)".** المسؤولية الإجتماعيّة لجامعة الملك سعود تجاه المجتمع السعودي :دراسته لتجربة الجامعة في مجال قطاع البيئة وخدمة المجتمع"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها .المجلد الثاني.

١٣. **العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠١٠)" .** إدارة الجودة الشاملة" مدخل استراتيجي تطبيقي، الناشر مكتبة الجامعة ،الشارقه.

١٤. **عواد، يوسف ذياب (٢٠١٠)" .** دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات ."رام الله – فلسطين منشورات جامعة القدس المفتوحة.

١٥. **العيثاوي، أحلام والسامرائي، عماد (٢٠١١)".** واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة" دراسة حالة-الجامعة الخليجية، المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي ١٠-٢٠١١/٥/١٢، جامعة الزرقاء /الأردن.

١٦. **فرحات، عماد عبد الله محمود (٢٠١٠)".**

تصوّرات أعضاء هيئة التدريس بجامعة البلقاء بالأردن لدورهم في خدمة المجتمع"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقازيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها . المجلد الأول.

١٧. **المالكي، فاضل موسى حسن (٢٠١٠)"** . دور الجامعة لخدمة المجتمع العربي"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقازيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها . المجلد الأول.

١٨. **الموسوي، نعمان (٢٠٠٣)."** تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة التربوية، العدد ٦٧.

١٩. **نجادات، عبد السلام محمد حسين (٢٠١٠)"** . دور الجامعات الأردنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية والأمنية تجاه مجتمعاتهم"، المؤتمر الدولي الثاني لقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة الزقاقيق، الجامعات العربية والمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها .المجلد الثاني.

٢٠. **نشوان، جميل(٢٠٠٤) "**. تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة فى فلسطين "، مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية (السابع)

المراجع الأجنبيّة:

21. **Chapleo, Chris. Duran, Maria Victoria Carrillo& Diaz, Ana Castillo (2011) "** Do UK Universities Communicate Their Brands Effectively through Their Websites?". Journal of Marketing for Higher Education, 1(21.

22. **David, A. Waldman. Donald, S Siegel & Mansour Javidan. (2006)** "Components of CEO Transformational Leadership & Corporate Social Responsibility". Journal of management Studies, 43(6).

23. **Eng-Tuck, cheah. Dima, Jamali. Johnnie, EV Johnson & Ming-Chien, Sung. (2011)** "Drivers of Corporate Social Responsibility Attitudes: The Demography of Socially Responsible Investors". British Journal of Management, 22(2).

24. **Mehran, Nejati. Azadeh, Shafaei. Yashar, Salamzadeh & Mahammadreza Daraei.(2011)"**Corporate Social responsibility & Universities: A Study of top 10 world Universities' websites", African journal of Business Management, 5(2).

25. **Renfu, Luo. Yaojiang, Shi. Linxiu, Zhang. Chengfang, Liu. Hongbin, Li. Rozelle, Scott, & Sharbono, Brian.(2011)"**Community Service, Educational Performance and Social Responsibility in Northwest China ". Journal of Moral Education, 2(40).