

تصور لإجراءات تطبيق مواصفة الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية لضمان جودة برامج خدمة المجتمع في جامعة الملك سعود.

اسم الباحث: لانا بنت حسن بن سعيد

العنوان: المملكة العربية السعودية، الرياض، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية.

الإيميل: ana@ksu.edu.sa

المخلص: تشكل خدمة المجتمع أحد الثلاث وظائف الأساسية للجامعات وأحد منطلقات رؤيتها ورسالتها، ولذلك فإن برامج خدمة المجتمع لا بد وأن تتسم بالجودة وأن تقدم وفقاً لمعايير ملائمة تضمن تحقق الهدف منها، لذا سعت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية تبني الجامعات لمعايير دولية تضمن لها الجودة والريادة العالمية من خلال تحليل مبادئ والقضايا الجوهرية الخاصة بالمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية الأيزو 26000، وقد تمّ اتخاذ جامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية إنموذجاً لتحديد أهمية تبني تلك المواصفة لضمان تحقيق الجودة في آليات التطبيق. ومن خلال التحليل لمبادئ المواصفة وربطها بواقع برامج خدمة المجتمع في الجامعة وآليات تطبيقه ومناقشة القضايا الجوهرية وكيفية ربطها بواقع الجامعة، فقد اتضح ضرورة بذل الكثير من الجهد في سبيل بناء قاعدة وبنية أساسية تذلل العقبات والتحديات التي يمكن أن تواجه تطبيق الإجراءات الخاصة بضمان الجودة. كما توصلت الدراسة إلى تصور لآليات تطبيق الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 26000 كان من أبرزها هو البدء بتحليل وتحديد خصائص الجامعة الأكاديمية والإدارية والفنية وقدراتها وإمكانياتها وتوجهاتها الاستراتيجية، وربطها بقضايا التنمية المستدامة، أيضاً لا بد أن تحدد الجامعة توجهها نحو قضيتين أساسيتين، هما: مجال ومدى تأثير الجامعة في المجتمع، وتحديد وتعريف الأطراف المعنية وذات العلاقة التي يجب مشاركتهم في التخطيط لبرامج خدمة المجتمع، كذلك التركيز على عملية التقييم والمراجعة والتوثيق، والاهتمام بالجانب الإعلامي.

الكلمات المفتاحية: خدمة المجتمع - مواصفة الأيزو 26000 - الجودة - ضمان الجودة - الجامعة وخدمة المجتمع.

الهدف من البحث:

المستمر لتجويد عملها على كافة الأصعدة التعليمية والإدارية والمجتمعية. وانطلاقاً من ذلك فإن برامج خدمة المجتمع لابد وأن تتسم بالجودة وتقدم وفقاً لمعايير ملائمة تضمن تحقق الهدف منها.

مشكلة البحث:

نتيجة للتطورات المتسارعة على كافة الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والمعرفية والسياسية المحلية والدولية منها كان هناك تسارع في التغييرات والمناخ الاجتماعي في المجتمع السعودي وبالتالي كان من الطبيعي أن تتأثر بذلك كافة مؤسسات المجتمع والتي تعدّ الجامعة من أهمها، فهي تؤثر وتتأثر بالمناخ العام للمجتمع وخاصة وأنها أحد أهم أدوات المجتمع التي تصنع قيادته السياسية والمهنية والفكرية، وانطلاقاً من تلك الأهمية تحددت وظائف الجامعة الأساسية بحيث شملت على إعداد الكوادر البشرية وإجراء البحوث العلمية والمساهمة في خدمة المجتمع لبناء مجتمع المعرفة⁽⁵⁾، وفي خط موازٍ لتلك التوجهات شهدت السنوات الماضية العديد من التطبيقات لنظم إدارة الجودة، وامتدت لتشمل تقريباً كل أنواع المنشآت، ويعدّ التعليم العالي من أهم المجالات التي يتم فيها استخدام نظام الجودة⁽⁸⁾ لذا رأت مؤسسات التعليم العالي ضرورة العمل على تبني تطبيقات مناسبة لإدارة الجودة في مؤسساتها، وعليه قامت بتحديد متطلبات الجودة وتحليلها للبدء بتطبيقها، فشمّل ذلك تهيئة المناخ الملائم وتبني أنماط إدارية وقيادية ملائمة لفلسفة الجودة والبدء في تحقيق تلك المتطلبات، وينطبق هذا الواقع على جامعة الملك سعود، حيث سعت للحصول على الاعتماد الأكاديمي من خلال تطبيقها لمعايير الجودة والتي كان من أحدها معيار الجودة في خدمة المجتمع⁽¹¹⁾ باعتبار أنها أحد وظائف الجامعة، لذا كان هذا الأمر يتطلب تطوير واتساع في النظرة نحو جودة

تحديد أهمية تبني الجامعات للمعايير الدولية للمواصفة الإرشادية للمسئولية الاجتماعية (ايزو 26000) لضمان جودة آلية تطبيق برامج خدمة المجتمع والوصول للعالمية، من خلال تحليل مبادئها وقضاياها الجوهرية ومدى ارتباطها بمتطلبات تطبيق الجودة للمؤسسة التعليمية.

مقدمة:

تشكل الجودة وتطبيقاتها فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم والمبادئ والقضايا التي تمزج ما بين الأساليب الإدارية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة، كل ذلك بهدف الارتقاء بالأداء المؤسسي والحصول على مخرجات ذات فعالية وتميز. ونظراً لأهمية قطاع التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص في إنتاج مخرجات تؤثر في كافة قطاعات المجتمع، لذا أصبح مفهوم الجودة وتطبيقاته يعدّ طريقاً أساسياً لنجاح المجتمع ومؤسساته، وذلك من خلال تخريج تلك المؤسسات التعليمية لأجيال متميزة تشكلت نتيجة لتجويد العملية التعليمية، وأصبحت مؤهلة علمياً ومعرفياً ومهارياً للالتحاق بسوق العمل وتحمل مسؤولياتها بكفاءة عالية في تحقيق نهضة البلاد. وهذا المزيج من المعارف والمهارات لا يكتمل إلا من خلال بناء سمات شخصية لدى الطلاب تحرص على تقديم دعمها ومساندتها للمجتمع من خلال برامج خدمة المجتمع التي تسعى الجامعات اليوم لتأكيد مشاركتها بها والمساهمة في التنمية المستدامة، لذا نجد أن معظم الجامعات التي تسعى لتحقيق الجودة، قد شكلت خدمة المجتمع أحد أساسيات رؤيتها ورسالتها، والتي تسعى إلى بناء مجتمع معرفي من خلال ما تقدمه من خدمات بحثية وتعليمية وتنموية وتطويرية، هذا في ظل سعيها

برامج خدمة المجتمع التي تساهم فيها جامعة الملك سعود، خاصة وأنها تسعى إلى الوصول إلى العالمية من خلال رؤيتها التي تتمثل في تحقيق الريادة العالمية والتميز في بناء مجتمع المعرفة. وعليه فإن ضبط برامج خدمة المجتمع وفق معايير دولية لتحقيق وضمان جودتها سيساهم في وصولها للعالمية. ونجد هنا أن هناك عدة منظمات دولية وضعت مبادرات في هذا المجال منها المنظمة الدولية للتقييس التي أصدرت مؤخراً مواصفة الايزو 26000 والخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لمناقشة الاشكالية الآتية: تحديد آلية تطبيق معايير المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية الايزو 26000 بجامعة الملك سعود لضمان الجودة والوصول للعالمية.

مصطلحات البحث:

الجودة: لقد جرت محاولات عديدة لتقديم تعريف لمفهوم الجودة Quality، وكانت كل من التعريفات تركز على إبراز سمة معينة يدور الاهتمام حولها⁽⁴⁾ ولعل من أدقها تعريف J.M.Juran الذي حددها في مدى ملائمة المنتج للاستعمال⁽²⁰⁾، وكذلك تعريف Crosby الذي يرى أن الجودة تشير إلى مدى المطابقة مع المتطلبات⁽¹⁶⁾، بينما يشير مفهوم الجودة في التعليم إلى مجموعة من المعايير والخصائص الواجب توافرها في جميع عناصر العملية التعليمية في المؤسسة التربوية وذلك فيما يتعلق منها بالمدخلات والعمليات والمخرجات التي من شأنها تحقيق الأهداف المطلوبة للفرد والمؤسسة والمجتمع وفقاً للإمكانات المادية والبشرية⁽⁶⁾.

ضمان الجودة: هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.

كما عرفت بأنها الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم

تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومياً أو عالمياً، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات⁽⁹⁾.

الجامعة وخدمة المجتمع: تعرف خدمة المجتمع بشكل عام بأنها " الجهود التي يقوم بها الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو بعض إنسان المجتمع لتحسين الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية⁽¹⁰⁾ وهي تعد ترجمة للمسؤولية الاجتماعية من خلال البرامج والقضايا التي تتعامل معها وتتركز على تميمتها أو معالجتها من منطلق الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع.

وقد عرّف بعض الباحثين دور الجامعة في خدمة المجتمع: "بأنها تحديد الاحتياجات المجتمعية للأفراد والجماعات والمؤسسات، وتصميم الأنشطة والبرامج التي تلبى هذه الاحتياجات عن طريق الجامعة وكتباتها، ومراكزها البحثية المختلفة بغية إحداث تغيرات تنموية وسلوكية مرغوب فيها⁽¹⁾.

كذلك تم تعريف دور الجامعة في خدمة المجتمع بأنه نشاط تقوم به الجامعة لحل مشكلات المجتمع أو لتحقيق التنمية الشاملة في المجالات المتعددة⁽⁷⁾.

أيضا يمكن الإشارة لهذا الدور بأنه " تلك العملية التي يتم من خلالها تمكين أفراد المجتمع وجماعته ومؤسساته وهيئاته من تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الخدمات المختلفة التي تقدمها الجامعة بوسائل وأساليب متنوعة تتناسب مع ظروف المستفيد وحاجاته الفعلية⁽¹⁴⁾.

أيضاً عرف كل من شانون SHANON وشونفيلد SHOEFELD الخدمة التي تقدمها الجامعة لمجتمعاتها على أنها " نشاط ونظام تعليمي موجه إلى الغير طلاب الجامعة، ويمكن عن طريقه نشر المعرفة خارج جدران الجامعة وذلك بغرض إحداث تغيرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بالجامعة ووحدتها الإنتاجية والاجتماعية المختلفة⁽²³⁾.

ونجد أن هذا التعريف يتطلب أن تضع الجامعة جميع إمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع عامة، وفي خدمة المجتمع الإقليمي، ويتطلب أيضاً معرفة

دليلاً للمستخدمين وهي ليست مقصودة أو مناسبة لأغراض إصدار الشهادات⁽¹⁹⁾.

- نموذج التخطيط الاستراتيجي لجودة برامج خدمة المجتمع كخطوة أولى لتطبيق الجودة:

يقصد بالنموذج الاستراتيجي طريقة تخطيط وتنفيذ مشروع ما اعتماداً على توضيح النظرية العامة التي سيتم العمل بها، والتي ستحكم طبيعة الأدوات والخطوات والأدوار التي يحتاجها المشروع، لكي يظهر ككتلة متناسقة من الفعاليات التي تقودها رؤية وإستراتيجية محددة بوضوح، والتي تؤدي إلى نتائج مثمرة وملموسة في المجتمع⁽¹⁵⁾. وينظر روبرت كوب إلى التخطيط الإستراتيجي على أساس أنه " عملية تتصف بالمشاركة والمسح المستقبلي الواسع الذي ينتج عنه ممارسات من قبل المؤسسة التعليمية تعمل على التوفيق بين برامجها والفرص المتاحة من أجل خدمة المجتمع". ويذهب " كوب" إلى أبعد من ذلك؛ حيث يؤكد أن: "هذا الأسلوب يؤدي بالمؤسسة التعليمية إلى تخطي حدودها، والانفتاح على البيئة، والتفاعل مع المؤسسات الأخرى في المجتمع"، مما يؤكد أهمية البدء بالتخطيط الاستراتيجي للجودة في تقديم برامج خدمة المجتمع كخطوة أولى لتمهيد الطريق لتبني تطبيق مواصفات دولية معيارية لضمان جودة تلك البرامج.

ويشمل التخطيط الاستراتيجي على عدد من الخطوات التمهيديّة التي تسبق تطبيق معايير المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية 26000، حيث تتمثل في:

1. تحديد جوانب القوة وجوانب الضعف في المؤسسة التعليمية فيما يخص خدمة المجتمع حيث أنه من خلال عمليات القياس والتقويم الدورية يتم تحديد الإمكانيات المتاحة والاحتياجات والمتطلبات المرغوبة للبدء في بناء خطة إستراتيجية لخدمة المجتمع.

بالاحتياجات العامة للمجتمع، وترجمتها إلى نشاط تعليمي في المجتمع الذي تخدمه الجامعة، وبديل هذا على اختلاف الخدمات التي تقدمها كل جامعة وذلك لاختلاف طبيعة المجتمعات المحلية واختلاف احتياجاتها ومشكلاتها .

المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية الأيزو 26000: منظمة الأيزو(المنظمة الدولية للقياس) هي إتحاد عالمي لهيئات القياس الوطنية (الدول الأعضاء بالأيزو). تقدم مواصفات قياسية في عدد من المجالات من أهمها الإدارة والبيئة وأخيراً ما يخص المسؤولية الاجتماعية، وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية التابعة لمنظمة الأيزو.

قامت خلال الفترة 2005: 2010م مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفني الإداري التابع لمنظمة الأيزو والمعنية بالمسؤولية المجتمعية بإعداد مشروع مواصفة الأيزو 26000، حيث تم إعداد هذه المواصفة الدولية مستفيدة من توجهات أطراف معنية متعددة بإشراك خبراء من أكثر من 90 دولة و 40 منظمة دولية أو إقليمية واسعة الانتشار معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية المجتمعية. هؤلاء الخبراء يمثلون ست مجموعات لأطراف معنية مختلفة وهم: مستهلكين، حكومة، صناعة، عمال، منظمات غير حكومية، خدمة ودعمية وبحثية وغيرها⁽¹²⁾.

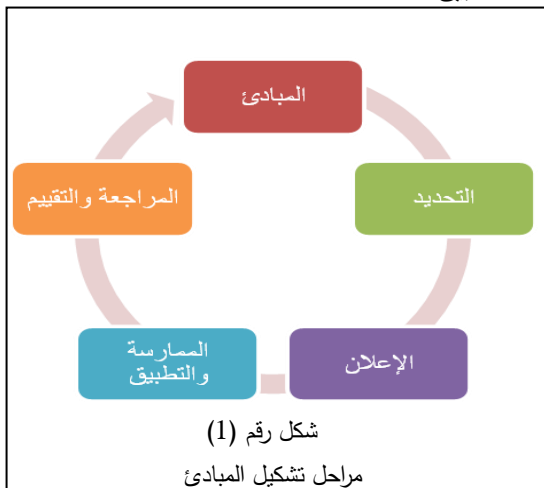
تقدم هذه المواصفة الدولية الإرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، وتؤكد هذه المواصفة الدولية أهمية النتائج والتطور في أداء المسؤولية المجتمعية. إن الغرض من هذه المواصفة الدولية هي أن تكون نافعة ومفيدة وقابلة للإستخدام من قبل كافة المنشآت بالقطاع الخاص والعام غير الربحي سواء الصغيرة أو الكبيرة وسواء التي تعمل في الدول النامية أو المتقدمة، فهي تقدم هذه المواصفة الدولية

2. فحص البيئة الخارجية، و يتضمن ذلك دراسة البيئة الخارجية وكافة الاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الموجودة في المجتمع بهدف تحديد الفرص المتاحة والإمكانيات والاحتياجات المجتمعية التي يمكن أن تساهم فيها المؤسسة التعليمية لمساندتها بخطة علاجية أو وقائية أو تنموية بهدف المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع.
 3. وضع أهداف واضحة بناء على ما تم دراسته والوصول إليه من نتائج ضمن البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة التعليمية، وتُعد هذه العملية من القضايا الاستراتيجية الأولية المهمة التي تواجه المؤسسات التعليمية، كما أن تطوير هذه الأهداف في ضوء القضايا التي تواجه المجتمع واحتياجاته التنموية يعتبر من الأمور المهمة.
 4. يجب أن تشمل عملية التخطيط الاستراتيجي على أعضاء من كافة القطاعات داخل المؤسسة التعليمية وكذلك أعضاء من المجتمع من ذوي العلاقة وأصحاب الاهتمام بالقضايا التي يمكن أن تخدمها برامج الجامعة في خدمة المجتمع.
 5. تسهيل التفكير الاستراتيجي من خلال عملية نشر ثقافة الجودة الشاملة والمتكاملة، على كافة قطاعات المؤسسة التعليمية والشركاء ذوي العلاقة. حيث أن وجود القناعة والإيمان بأهمية تطبيق الجودة يعدّ مرتكز أساسي لنجاح التطبيق.
 6. وضع خطة واضحة لتقويم الأهداف والنتائج.
 7. وضع آلية واضحة ومحددة للحصول على التغذية الراجعة لما تم التخطيط له وتنفيذه لاحقاً.
- مبادئ المواصفة الاسترشادية آيزو (26000) وآلية تطبيق كل مبدأ:**

يشير مفهوم المبدأ إلى أنه قاعدة أساسية لصنع قرار وتوجيه السلوك، وتسعى المبادئ في العادة إلى المحافظة على كرامة الفرد وتكامل شخصيته وحقه في تكافؤ الفرص واتخاذ القرارات إلى غير ذلك من الحقوق التي تكفل الرفاه لحياة الإنسان والتنمية المستدامة، وبناء على ذلك فإن صياغة مبادئ توجه برامج خدمة المجتمع وتشكل آليات تطبيقها يعدّ من الأمور الأساسية

والمطلبات الرئيسية لضمان جودة تلك البرامج، لذا قامت منظمة التقييس الدولية بتحديد سبع مبادئ خاصة بمواصفة الايزو 26000 تمثلت في:

1. القابلية للمساءلة.
 2. الشفافية.
 3. السلوك الأخلاقي.
 4. احترام مصالح الأطراف المعنية.
 5. احترام سلطة القانون.
 6. احترام الأعراف الدولية للسلوك.
 7. احترام حقوق الإنسان.
- ولتطبيق تلك المبادئ لابد من أن تمرّ بعدة مراحل حتى تصبح جزءاً من كيان المؤسسة التعليمية وموجهاً لقراراتها وسلوكياتها الإدارية والأكاديمية، حيث تبدأ الخطوة الأولى باختيار وتحديد تلك المبادئ، ولابد هنا من التأكيد على أهمية أن تتفق تلك المبادئ مع ثقافة وتوجهات المجتمع الدينية والاجتماعية والسياسية لضمان الحصول على المساندة والاعتراف بها، وحتى يمكن الانتقال للخطوة الثانية، وهي التي يتم فيها الإعلان والاعتراف الرسمي بها، بدأ بالقيادات العليا التي يجب أن ترسم خطاً استراتيجياً لتطبيقها ونشر الوعي بأهميتها من خلال رسم آليات واضحة وتحديد أهداف إجرائية تضمن وتقيس القبول المجتمعي لها، ومن ثم تبدأ مرحلة التطبيق الفعلي ويجب هنا أن يستشعر ويلامس كل من له علاقة سواء داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها بواقعية وصدق تطبيق تلك المبادئ من خلال الممارسات الإدارية والتعليمية والمجتمعية، وهنا تأتي أهمية التغذية الراجعة والتقييم المستمر لضمان جودة واستمرارية التطبيق، ويوضح الشكل رقم (1) آلية التطبيق.



هذا بشكل عام فيما يخص آلية تطبيق المبادئ الخاصة ببرامج خدمة المجتمع، إلا أن كل مبدأ من تلك المبادئ له إجراءات محددة خاصة به، كما وضحتها الدليل الإرشادي للمواصفة (13):

الإجراءات	مبدأ مواصفة الايزو (26000)
<p>وينبغي أن تمتلك المؤسسة التعليمية إجابات وافية ودقيقة عن التساؤلات التالية:</p> <p>1. ما نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج الغير مقصودة؟</p> <p>2. ما الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة؟</p>	<p>القابلية للمساءلة:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة التعليمية ينبغي أن تكون مستجيبة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة. ويشير كذلك إلى أن المنشأة التعليمية ينبغي أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضا على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق.</p>
<p>وينبغي أن تتحلى المنشأة بالشفافية فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - هدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها - تحديد أي مصلحة متحكمة في نشاط المنشأة. - السلوك الذي تتخذ وتطبق وتراجع من خلاله قراراتها بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات و المسائل والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنشأة. - المواصفات والمعايير التي تقيم المنشأة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية. - مصدر مواردها المالية. - التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية والمجتمع والبيئة. - تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديد واختيارهم وإشراكهم. 	<p>الشفافية:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة. ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري.</p>
<p>ينبغي على المنشأة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية - وضع هياكل حوكمية التي تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنشأة وفي تفاعلاتها مع الآخرين. - تحديد وتبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها على نحو يتلاءم مع المبادئ الموضحة في هذه المواصفة الدولية. - تشجيع وتعزيز الإلتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها - تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من هيكلها الحوكمي وموظفيها ومورديها والمتعاقدين ومن الملاك والمديرين، مع الحفاظ على الهوية الثقافية المحلية. - منع حدوث أي تضارب أو تسوية في المصالح عبر المنشأة من شأنه إحداث سلوكا غير أخلاقي. - إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي. 	<p>السلوك الأخلاقي:</p> <p>ينبغي أن يبنى سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من انتقام. - إدراك وتناول المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي. - تبني وتطبيق المعايير المعترف بها دولياً للسلوك الأخلاقي عند إجراء بحث الموضوعات البشرية. - إحترام رفاية الحيوانات عندما تؤثر على حياتهم وبقائهم من خلال ضمان توافر ظروف مناسبة لإبقاء وتربية وتوالد واستخدام الحيوانات. 	
<p>ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - أن تحدد أطرافها المعنية؛ - أن تكون على دراية بمصالح وإهتمامات أطرافها المعنية وان تحترم هذه المصالح وان تتجاوب مع إهتماماتهم المعلنة؛ - أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية؛ - أن تدرك أنه يمكن لبعض الأطراف المعنية أن تؤثر بشكل كبير على أنشطة المنشأة. - أن تقيم وتأخذ في الإعتبار لقدرة الأطراف المعنية النسبية للإتصال والمشاركة مع والتأثير على المنشأة. - أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية. - أن تضع في اعتبارها الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرار ما. 	<p>احترام مصالح الأطراف المعنية:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المنشأة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية.</p>
<p>ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها. - التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح. - أن تبقي على دراية بكافة الإلتزامات القانونية. - أن تراجع مدي إذعانها بشكل دوري بالقوانين والالتزامات المطبقة. 	<p>- احترام سلطة القانون:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - في حالات تعارض القانون أو تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك وفي حالة ما إذا كان عدم إتباع هذه المعايير سيكون له عواقب وخيمة فإنه ينبغي على المنشأة - كلما أمكن - مراجعة طبيعة أنشطتها وعلاقتها داخل هذا النطاق القانوني. - ينبغي على المنشأة أن تتبعد عن التورط غير القانوني في أنشطة منشأة أخرى غير متوافقة مع معايير السلوك الدولية. 	<p>احترام الأعراف الدولية للسلوك:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الإلتزام بمبدأ احترام سيادة القانون.</p>
<p>ينبغي على المنشأة القيام بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان. - القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف. 	<p>احترام حقوق الإنسان:</p> <p>يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها.</p>

نظرة تحليلية لمبادئ المواصفة الاسترشادية آيزو (26000) وعلاقتها بقيم المؤسسة التعليمية (جامعة الملك سعود):

تلعب كل من القيم والمبادئ دوراً هاماً في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث تمثل القيم المعتقدات حول مجموعة الصفات المثالية التي تؤثر في ممارسات الأفراد والمؤسسات والمجتمعات، بينما تمثل المبادئ قواعد وقوانين توجه السلوك الإنساني (24).

وارتأت جامعة الملك سعود تبني قيمها التي تنطلق من الدين الإسلامي الحنيف وثقافة المجتمع لضمان تحقيق أهداف إيجابية وبناء بيئة علمية وبحثية تقدم خدماتها للمجتمع بالشكل الفاعل والصحيح، وبإلقاء نظرة تحليلية لمضمون تلك القيم، وعلاقتها بالمبادئ التي صاغتها مواصفة الأيزو (26000) الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، نلاحظ أن قيم جامعة الملك سعود ما هي إلا انعكاس للمبادئ التي أسستها المواصفة، حيث نادى تلك القيم إلى تحقيق مجموعة من المعايير الأخلاقية والسلوكية والقانونية والعلمية التي أكدت عليها مبادئ مواصفة الأيزو (26000)، وقد تمثلت تلك القيم في التالي:

1. الجودة والتميز: تقيس الجامعة أداءها من خلال تطبيق مقاييس رفيعة المستوى تحترم الطموحات الكبيرة والسعي وراء التميز من خلال الالتزام بأرقى المقاييس الفكرية في التعليم والتعلم.
2. القيادة والعمل بروح الفريق: تلتزم الجامعة التزاماً راسخاً بتعزيز الأدوار القيادية الفردية والمؤسسية التي تدفع عجلة التنمية الاجتماعية مع إيماننا العميق بالاحترافية والمسؤولية والإبداع والعمل بروح الفريق الواحد.

3. الحرية الأكاديمية: يعد الاستكشاف الفكري المنضبط والصادق جوهر تقاليدنا الأكاديمية الذي يظهر جلياً في جميع جوانب الأنشطة العلمية والدراسية للجامعة.

4. العدالة والنزاهة: تلتزم الجامعة بمبادئ العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص والتنوع الثقافي ويلتزم جميع أعضاء مجتمع الجامعة بأعلى درجات الأمانة والاحترام والأخلاقيات المهنية.

5. الشفافية والمساءلة: تلتزم الجامعة التزاماً راسخاً بعرض فكرها وأفكارها على المجتمع والعلماء لقياس مقدار إسهاماتها في المعرفة العالمية، ويلتزم جميع أعضاء مجتمع الجامعة باحترام قيمنا في جميع الأنشطة العلمية والدراسية.

6. التعلم المستمر: تلتزم الجامعة بدعم التعلم المستمر داخل مجتمع الجامعة وخارجه وتعزيز النمو الفكري المستمر ورفاهية المجتمع المستدامة.

ويوضح الشكل رقم (2) طبيعة العلاقة ما بين القيم والمبادئ حيث يتضح أن هناك علاقة تبادلية تفسيرية بينهما فكل قيمة من القيم يمكن أن تنعكس من خلال أكثر من مبدأ من مبادئ مواصفة الأيزو (26000).



وعليه يمكن القول بأن جامعة الملك سعود بما تملكه من قيم سعت بشكل حثيث لتطبيقها، وبما أن تلك القيم تتسق بشكل كبير مع مبادئ مواصفة الأيزو فإن الجامعة بذلك لديها الأرضية الصلبة التي يمكن أن تنطلق منها إلى تطبيق مواصفة الأيزو (26000) والخاصة

بالمسؤولية الاجتماعية عند تقديمها وتنفيذها لبرامج خدمة المجتمع مما يكفل لها تحقيق جودة برامج خدمة المجتمع، إذا ما طبقت بالشكل السليم وضمن التخطيط الاستراتيجي المتزن.

- المواضيع الجوهرية لمواصفة الأيزو (26000) ودور الجامعة في التعامل معها:

تمثل خدمة المجتمع كما ذكرنا أحد الوظائف الثلاث للجامعة، وهي بالتالي تسعى من خلال هذه الوظيفة إلى تحقيق مشاركة نوعية في التنمية المستدامة للمجتمع، والتي تهدف إلى المساهمة بشكل فاعل في علاج عدد من القضايا الهامة التي تؤثر على عمليات النمو والتطور داخل المجتمع كالقضاء على الفقر، وتوفير الصحة للجميع، والعدالة المجتمعية، ومقابلة احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية باستخدام الموارد الحالية دون المساس باحتياجات الأجيال المستقبلية. وهي بذلك تركز على ثلاثة جوانب هي:

أ- دعم النمو الاقتصادي المعرفي.

ب- تحقيق التقدم الاجتماعي.

ج- الإسهام في حماية البيئة.

وهي باهتمامها بتلك النوعية من القضايا تؤكد على قيام الجامعة بمهامها في خدمة المجتمع، فهي بذلك تتجاوز عملية إمداد المجتمع بالكوادر المهنية والعلمية المؤهلة، لتقوم بتوظيف البحث العملي، والاستفادة من تطبيقاته ونتائجه في حل مشكلات المجتمع من جانب آخر⁽²¹⁾. كما تؤكد على أحد متطلبات الجودة في التعليم العالي من خلال السعي لبناء علاقة إيجابية مع المجتمع، تلك العلاقة التي ركزت عليها مواصفة الأيزو (26000) للمسؤولية الاجتماعية، حيث تناولت سبع من المواضيع والمجالات ذات الأهمية التي يجب أن تتعرف عليها أي منشأة تسعى لتحقيق الجودة في برامج خدمة المجتمع،

وتتبنها بشكل مرحلي، وكل موضوع رئيس من هذه المجالات السبعة يشتمل على عديد من قضايا المسؤولية المجتمعية. ونؤكد هنا أهمية قضية تدرج المنشآت في عملية التنبؤ والتطبيق ووضع الأولويات التي بطبيعة الحال تختلف من منشأة إلى أخرى. وتشمل تلك المواضيع على التالي⁽²⁴⁾:

1. الحوكمة المؤسسية.
2. حقوق الإنسان.
3. ممارسات العمال.
4. البيئة.
5. الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات.
6. قضايا المستهلك.
7. مشاركة وتنمية المجتمع.

وانطلاقاً من سعي جامعة الملك سعود إلى تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، فإن أحد أهم متطلبات الجودة بها هي تطوير علاقتها بالمجتمع وتحديد مدى مشاركتها في تقديم خدمات مجتمعية داعمة ومساندة ومحقة للتنمية والتطوير داخل المجتمع، وهي بذلك يجب أن تركز بداية على الموضوع السابع من المواضيع الجوهرية في مواصفة الأيزو 26000، مع الأخذ بعين الاعتبار باقي المواضيع المطروحة بشكل متدرج بما يتناسب مع أهداف الجامعة وخططها الاستراتيجية. وبما أن مشاركة وتنمية المجتمع تعدّ من متطلبات الجودة فإنه سيتم التركيز عليها في هذه الدراسة كموضوع أولي يجب أن تتعامل معه جامعة الملك سعود ضمن سياق متطلبات الجودة ووفقاً لما توصي به مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية.

بداية أكدت مواصفة الأيزو 26000 على أن المنشآت التي تشترك بطريقة محترمة مع المجتمع ومؤسساته بحيث تعكس وتعزز القيم الديمقراطية والمدنية، هي بذلك تحترم ما نادى به الأمم المتحدة في إعلان الألفية من أهداف تساعد في حالة تحقيقها في التصدي للتحديات الرئيسية التي تواجه عملية تنمية العالم. ويؤكد هذا الإعلان على أنه بالرغم من أن

السياسات العامة هي التي يجب أن تقود عملية التنمية إلا أن عملية التنمية تعتمد على إسهامات كافة المنشآت والتي بالطبع يدخل ضمن سياقها المنشآت التعليمية خاصة الجامعات التي تعدّ خدمة المجتمع من أهم وظائفها⁽¹⁸⁾. وعليه فإن مشاركة جامعة الملك سعود بالتعامل مع القضايا التنموية يعدّ أحد أهم الدعائم التي تساند وتؤطر لتطبيق الجودة في برامج خدمة المجتمع وتساهم في خلق البعد الدولي للمشاركة.

كما حددت المواصفة تعريف لمفهوم المجتمع، حيث عرفته بأنه: " يشير الى النطاق الجغرافي على قرب ملموس لموقع المنشأة أو مجالات التأثير للمنشأة. وإن الحيز والمجموعات التي تشكل المجتمع تعتمد على السياق وبصفة خاصة على حجم وطبيعة تأثيرات المنشأة". وإن مشاركة المجتمع وتنميته تعد جزءاً لا يتجزأ من التنمية المستدامة⁽¹⁸⁾. وعليه فإن جامعة الملك سعود كمنشأة تعليمية يتسع نطاقها الجغرافي بحيث يشمل كل ما يمكن أن تؤثر فيه من خلال ما تقدمه من خدمات للمجتمع، خاصة وأن جامعة الملك سعود تعدّ من أعرق جامعة المملكة العربية السعودية وهي تقدم خدماتها لكافة طلاب المملكة وخاصة المنطقة الوسطى فهي بذلك يمتد تأثيرها على كافة القطاعات والمجالات العلمية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية في المملكة العربية السعودية وهي بذلك يفترض أن تلعب دوراً رئيسياً في عملية تحقيق التنمية المستدامة في تلك المجالات من خلال استثمار كافة الإمكانيات والمصادر المتاحة بالجامعة.

وترى المواصفة أنه كمرحلة أساسية في عملية المشاركة المجتمعية للجامعة من خلال تقديم برامجها لخدمة المجتمع يجب أن تؤسس لعدد من المبادئ ذات العلاقة المباشرة بهذه القضية، فضلاً عن مبادئ المسؤولية المجتمعية المحددة سابقاً فإنه ينبغي على

الجامعة أن تأخذ في الاعتبار المبادئ التالية الخاصة بمشاركة وتنمية المجتمع⁽¹⁸⁾:

- ينبغي على الجامعة أن تعتبر نفسها كجزء من المجتمع - لا يمكن فصلها عنه - عند إشراك المجتمع معها وتنميته.
- ينبغي على الجامعة أن تدرك وتحترم حقوق أفراد المجتمع لإتخاذ قرارات تتعلق بمجتمعهم واتباع طرق زيادة مواردهم والفرص المتاحة بالأسلوب الذي يختارونه.
- ينبغي على الجامعة أن تدرك وتحترم تاريخ وسمات المجتمع عند تفاعلها معه، على سبيل المثال: الثقافات، الدين، التقاليد، والتاريخ.
- ينبغي على الجامعة أن تدرك قيمة العمل من خلال الشراكة بما يدعم تبادل الخبرات والموارد والجهود.

ويتبنى الجامعة لتلك المبادئ التي تدعو إلى المشاركة الحقيقية للجامعة مع المجتمع، فإنها تتفق مع أول متطلبات الجودة والتي تؤكد على ضرورة وجود رؤية ورسالة وأهداف قائمة على مبادئ أساسية توجه السلوك العام للجامعة⁽¹³⁾.

وبعد تبني تلك المبادئ أكدت المواصفة على ضرورة تعزيز الشراكات مع المنشآت المحلية والأطراف المعنية ونشر الوعي بتلك المبادئ. بحيث تساهم الجامعة في مجتمعاتها من خلال المشاركة في دعم المؤسسات المدنية والتأكيد أيضاً على الاستفادة ومشاركة الأطراف المعنية من خارج الجامعة في التخطيط وتنفيذ برامج خدمة المجتمع.

ويمكن تحديد عدد من الإجراءات العملية التي يمكن من خلالها تصور آلية الربط ما بين ما ترشد إليه مواصفة الأيزو (26000) للمسؤولية الاجتماعية وما بين آلية تطبيق الجودة في برامج خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود، حيث تتمثل تلك الإجراءات في التالي⁽¹⁸⁾:

أولاً: المساهمة في وضع السياسات وإقامة وتنفيذ ومراقبة وتقييم برامج ذات صلة. وعند عمل ذلك ينبغي على

الجامعة احترام حقوق وآراء الآخرين للتعبير عن مصالحهم والدفاع عنها.

ثانياً: تتشاور بانتظام مع مجموعات ممثلة للمجتمع في تحديد أولويات الاستثمار المجتمعي وأنشطة التنمية المجتمعية. ويجب الانتباه بشكل خاص الى المجموعات المستضعفة والمهمشين التي تتعرض للتمييز ضدها والمجموعات غير الممثلة والممثلة تمثيلاً ناقصاً وذلك لإشراكهم بطريقة تساعد في توسيع إختياراتهم واحترام حقوقهم.

ثالثاً: تتشاور مع المجتمعات المحلية والسكان الأصليين والتوافق معهم فيما يتعلق بالبنود وشروط التنمية التي تؤثر عليهم، وينبغي أن يتم التشاور قبل عملية التنمية ويجب أن تقوم على معلومات وافية ودقيقة وسهلة الحصول.

رابعاً: الإشتراك في الجمعيات المحلية ، حسب الإقتضاء، وذلك بهدف المساهمة في الصالح العام والأهداف الإنمائية للمجتمعات.

خامساً: الحفاظ على علاقات شفافة مع المسؤولين الحكوميين المحليين والممثلين السياسيين تكون خالية من الرشوة أو إستغلال النفوذ.

سادساً: تشجيع ودعم الأشخاص ليكونوا متطوعين لخدمة المجتمع.

ونلاحظ هنا أن تلك الإجراءات التطبيقية تؤكد على الدور الكبير الذي يجب أن تقدمه الجامعة من خلال البرامج الموجه مباشرة إلى أفراد المجتمع سواء كان ذلك في صورة برامج تعليمية تفويضية أو تكاملية في صورة برامج تدريبية أو برامج لإعادة التدريب ، أو برامج تحويلية تعرض لمهن مطلوبة بالمجتمع لا يتوفر لدى الأفراد متطلباتها، كما أنها بما توفره من مناخ يتيح ممارسة الديمقراطية والمشاركة الفعالة في الرأي والعمل وكذلك ربط البحث العلمي باحتياجات قطاعات الإنتاج والخدمات فهي بذلك تعمل على خروج الجامعة من عزلتها وأن تفتح أبوابها على المجتمع لأنه عندما تنعزل

الجامعة عن المجتمع وتتخلى عن دورها والوعي بما حولها تصير معارفها معطلة لا ترتبط بحركة الحياة المتطورة ويفقد العلم ومخرجاته قيمته الاجتماعية بل والمعرفية أيضاً، وبذلك ينفصل التعليم عن احتياجات المجتمع ومجريات الأحداث به (2).

وكما تمثل مشاركة المجتمع أهمية كبرى لتحقيق الجودة فإن قضية التعليم والثقافة ترتبط بشكل كبير بدور الجامعة وتسهم إلى حد بعيد في ضمان تطبيق الجودة على كافة المستويات عند تقديم برامج خدمة المجتمع، حيث يمثل التعليم والثقافة أساس كل من التنمية الاجتماعية والاقتصادية وجزء من هوية المجتمع. وإن الحفاظ عليه وتعزيزه بصورة متوافقة مع احترام حقوق الانسان له آثاره الإيجابية على التماسك الاجتماعي والتنمية (3)، لذا تناولت مواصفة الأيزو (26000) للمسؤولية الاجتماعية قضية التعليم والثقافة كجزء من موضوع مشاركة المجتمع وتنميته، حيث حددت عدداً من الخطوات الإجرائية لضمان تحقيق جودة البرامج التي تقدم للمجتمع، تمثلت في التالي (18):

أولاً: تشجيع ودعم التعليم على جميع المستويات، والدخول في إجراءات لتحسين جودة التعليم وامكانية الحصول عليه وتعزيز المعرفة المحلية والقضاء على الأمية.

ثانياً: دعم فرص التعلم - بوجه خاص- للمجموعات المستضعفة أو التي تتعرض للتمييز العنصري ضدها.

ثالثاً: تشجيع التحاق الاطفال بالتعليم الرسمي، والمساهمة في القضاء على الحواجز التي تحول دون حصول الاطفال على التعليم (مثل عمل الاطفال).

رابعاً: تعزيز الانشطة الثقافية وتقييم واحترام الثقافات المحلية والتقاليد الثقافية، مع الازعان لمبدأ احترام حقوق الانسان. وتخطى الاجراءات لدعم الانشطة الثقافية التي تعزز هوية الفئات المهمشة تاريخياً بأهمية خاصة كوسيلة لمكافحة التمييز العنصري.

خامساً: دراسة تسهيل التعليم ونشر الوعي بحقوق الانسان.

سادساً: المساعدة في حفظ وحماية التراث الثقافي، لا سيما حيثما يكون لعمليات المنشأة تأثير على هذا التراث.

سابعاً: تشجيع استخدام المعرفة التقليدية والتقنيات الخاصة بمجتمعات السكان الاصليين.

يتضح مما سبق عدداً من الأدوار والإجراءات المتوقعة التي يمكن أن تقوم بها الجامعة عند تبنيها إرشادات مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية لضمان تطبيق الجودة في برامجها لخدمة المجتمع، هذا مع العلم أن منظمة الأيزو تعطي الحق للدول المتحفظة على المواصفة ببناء مواصفة محلية في مجال المسؤولية المجتمعية في ضوء مبادئها الخاصة بها استناداً إلى المواصفة العالمية أيزو 26000. ولذا فلا أقل من الاستفادة من جوانبها الإيجابية الكثيرة التي تمثل أحد الإسهامات الواعدة لنفع الإنسانية، بعد إلغاء بعض الجوانب السلبية التي تحفظت عليها كثير من الدول، مثلاً كقضية الجندر (19).

وتلخيصاً لما تمّ عرضه في النقاط السابقة يتضح أنه لضمان جودة برامج خدمة المجتمع يتطلب ذلك بذل الكثير من الجهد في سبيل بناء قاعدة وبنية أساسية تذلل العقبات والتحديات التي يمكن أن تواجه تطبيق الإجراءات الخاصة بضمان الجودة. مع التأكيد على أهمية موضوع شمولية النظرة العامة والفاحصة لاحتياجات المجتمع ومتطلباته لتقديم برامج ذات كفاءة وفاعلية عالية تتناسب مع تطلعات المجتمع نحو الجامعة.

ويقودنا هذا التحليل لطرح سؤال هام عن ما الفائدة أو المكاسب التي ستعود على الجامعة في حال تبنت مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، ولعل الإجابة على هذا التساؤل من تتضح في النقاط التالية (22):

1. تسعى جامعة الملك سعود إلى تحقيق الجودة وتطبيقها في كافة مجالاتها الأكاديمية والإدارية والخدمية، بهدف الوصول للريادة العالمية. إن تبني مثل تلك المواصفة العالمية سيخدم الجامعة بالتأكيد في تحقيق الجودة الخاصة بالوظيفة الثالثة لها وهي خدمة المجتمع، وفي ذات الوقت سيساهم في وصول الجامعة للريادة العالمية بما أن تلك المواصفة تتبع لمنظمة عالمية وذات مقاييس دولية.

2. أيضاً ستساهم في دعم اتخاذ القرارات بشأن برامج خدمة المجتمع حيث ستشجع جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم متطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.

3. تعزيز سمعة الجامعة المحلية والدولية وكسب ثقة أكبر في المجتمع من خلال تعزيز أداء نتائج الجامعة وتحسينها. ولعل هذه الفائدة بالذات تتفق مع أحد مؤشرات جودة برامج خدمة المجتمع.

4. تحسين وتنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية.

5. تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين والاهتمام بحقوقهم المختلفة.

6. تحسين اعتمادية ونزاهة التعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد.

7. المساهمة في حيوية الجامعة على المدى الطويل عن طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية.

8. المساهمة في المصلحة العامة، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات غير الحكومية، والمشاركة الفاعلة مع سياسات الدولة وتوجيهها الاستراتيجي نحو تحقيق التنمية المستدامة.

وعليه يمكن القول بأن تبني الجامعة لمواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية ستساهم وتضمن

تحقيق الجودة في برامج خدمة المجتمع التي تشملها خططها الاستراتيجية.

تصور مقترح آلية تطبيق الجودة في برامج خدمة المجتمع وفقاً لمواصفة الأيزو 26000:

تعدّ مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية حديثة نسبياً حيث تمّ إصدارها في عام 2010م، إلا أنه يمكن اعتبارها في الواقع امتداد لمواصفات الأيزو الأخرى كالخاصة بالإدارة والبيئة ونحوها، وكما هو معروف أن الأيزو دائماً تعرف بأنها منتجة للمعايير الخاصة بالأداء الوظيفي والتقني، إلا أن مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية اختلفت في هذا التوجه لأنها لم يكن تركيزها الأساسي على المنافسة بقدر تركيزها على التعاون والمشاركة، حيث نادى مبادئها بضرورة المشاركة على كافة المستويات وركزت بشكل كبير على مشاركة الأطراف المعنية في اتخاذ القرار، وتطبيق الشفافية والمحاسبية بشكل يضمن تحقيق جودة الأداء.

وعليه يمكن تلخيص آلية تطبيق الجودة في برامج خدمة المجتمع وفقاً لمواصفة الأيزو 26000، من خلال اقتراح الخطوات التالية:

1. بداية يتم تحديد وتحليل خصائص الجامعة الأكاديمية والإدارية والفنية وقدراتها وإمكانياتها وتوجهاتها الاستراتيجية، وربطها بقضايا التنمية المستدامة المطروحة ضمن الخطط التنموية للدولة.
2. على الجامعة أن تراجع المبادئ الخاصة بالمواصفة وربطها بأهداف الجامعة والأهداف التنموية. مع الأخذ بعين الاعتبار الإطار الديني والقيمي الخاص بالمجتمع. بهدف تحقيق التكامل بين كافة الممارسات داخل الجامعة وانعاس المبادئ والقيم عليها.
3. قبل البدء في بناء نموذج للممارسة الجيدة واعتماد القضايا ذات العلاقة بالمواصفة والإجراءات المرتبطة بها، لا بد أن تحدد الجامعة توجهها نحو قضيتين أساسيتين هما: مجال ومدى تأثيرها في المجتمع، وتحديد

وتعريف الأطراف المعنية وذات العلاقة التي يجب مشاركتهم في التخطيط لبرامج خدمة المجتمع والتعاون معهم أو من خلال برامج مستقلة تنسجم بالمصادقية.

4. بمجرد أن يتم فهم واستيعاب المبادئ وتحديد القضايا ذات الأهمية والأولوية، فإن على الجامعة أن تسعى إلى تحقيق التكامل في سياق قراراتها وبرامجها باستخدام الإرشادات التي توضحها المواصفة فيما يتعلق بالإجراءات المتوقعة.

5. تقييم ومراجعة أداء الجامعة وممارساتها الخاصة بخدمة المجتمع والاستمرار في عملية تطويرها لضمان الجودة .

6. الاهتمام بمعطيات التقييم والعمل المستمر على تحديث المعلومات والبيانات وتعديل القرارات بما يتناسب مع المتغيرات والتطورات التشريعية والسياسية والاجتماعية التي تؤثر في طبيعة برامج خدمة المجتمع، وضرورة اقتناص الفرص الجديدة لتحقيق أعلى فعالية وكفاءة لبرامج خدمة المجتمع.

7. الاهتمام والتركيز على الجانب الإعلامي بكافة أنواعه، حيث يعدّ المصدر الرئيس لعملية التحقق من عملية تطبيق الجودة.

8. الاهتمام بعملية التوثيق وتحديد إجراءاته بشكل منظم وواضح لضمان حفظ المعلومات والرجوع لها عند فحص الجودة.

الخاتمة:

وأخيراً يمكن القول بأن تبني مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية سيسهم بشكل فعال في تحقيق معايير للجودة ذات أبعاد دولية وأيضاً إيجاد آلية واضحة لتحقيق الوظيفة الثالثة للجامعة وهي خدمة المجتمع، إلا أنه لا بد من التنبيه إلى أن كل عملية تغيير وتحديث في العادة تواجه بالكثير من التحديات والمعارضة لذا يتطلب نجاح تطبيق مواصفة الأيزو 26000 تضافر الجهود على كافة المستويات للانتقال من مرحلة الوعي إلى مرحلة التطبيق.

المراجع:

- (1) أحمد، إيهاب السيد (2002). دور بعض المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة الأزهر في خدمة المجتمع. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- (2) الأسعد، عمر (1988). الجامعات العربية حتى عام 2000 الواقع التصورات المستقبلية. المؤتمر العام السادس لاتحاد الجامعات العربية، التعليم الجامعي والعالى في الوطن العربي عام 2000. صفاء الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.
- (3) الأمم المتحدة (1995). قمة الأرض المعنية بالتنمية المجتمعية. تقرير قمة الأرض حول التنمية المجتمعية، وثيقة A/CONF.166/9,1995 إعلان كوبنهاجن المعنى بالتنمية المجتمعية.
- (4) جودة، محفوظ أحمد، (2006). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. الطبعة الثانية، دار وائل، عمان.
- (5) الخطيب، أحمد والخطيب، رباح، (2006). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية. الطبعة الثانية، عالم الكتب الحديث، إربد.
- (6) السامرائي، مها صالح، (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. الطبعة الأولى، دار جرير، عمان.
- (7) عبدالحليم، محمد وعزب، محمد (1997). نور كلية التربية جامعة الزقازيق في تنمية البيئة وخدمة المجتمع، الواقع والمعوقات، وإمكانية التغلب عليها. مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، العدد 28، ص 66.
- (8) ماضي، محمد توفيق، (2002). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- (9) مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، (2009). دليل المقاييس الكمية والمؤشرات النوعية
- لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. اتحاد الجامعات العربية، عمان، ص 9.
- (10) مصطفى، مجدي محمد (2002). تحديد أولويات خدمة المجتمع من منظور الخدمة الاجتماعية دراسة تطبيقية على مجالات التعليم والصحة والشؤون الاجتماعية بمدينة العين. مجلة التربية- كلية التربية جامعة الأزهر، الجزء الثاني، العدد 109، ص 7.
- (11) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، (2012). معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي. الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 59.
- (12) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، (2009). معايير الاعتماد وضمان الجودة. الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 5.
- (13) الهيئة السويدية للتعاون الدولي، (2006). المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية. السويد، ص 3-5.
- (14) وحدة البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية في عمادة البحث العلمي (2000). توجيه البحوث العلمية لخدمة المجتمع: دراسة تطبيقية على جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الملتقى الأول لعمداء مراكز خدمة المجتمع في الجامعات السعودية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ص 79-80.
- (15) Business Care Consulting , (2010). *Best Practice Guide for Voluntary and Non-Profit Management*. The Maktabat MEPI Library, Bahrain.p14-15
- (16) Crosby,P.B., (1992). *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. Signet Books, New York.
- (17) Frost, Roger (2011). *ISO 26000 on social responsibility – The essentials*. ISO Focus+. Genève, Switzerland. Volume 2, No. 3.
- (18) International Organization for Standardization (2010). *Discovering ISO 26000*. Genève ,Switzerland.

(19) Jacobsen, Janet (2011). *The Quality Professional's Role in ISO 26000*. The Journal for Quality & Participation, Milwaukee, USA , volume 34, p.22-24.

(20) Juran,J.M. and Gryna,F.M., (1993). *Quality Planning and Analysis*. McGraw-Hill, Singapore.

(21) Knight, Peter T & Yorke, Mantz, (2003). *Employability and Good Learning in Higher Education*. Teaching in Higher Education, Vol., 8, No. 1, pp3:16.

(22) Puterman ,Perla (2011). *Developing countries Contributing to the ISO 26000 process*. ISO Focus+. Genève, Switzerland. Volume 2, No. 3.

(23) Shannon .T,J & Shoenfeld ,C. (1965) *university Extension the center of Applied Research in Education*. New York, p3.

(24) Tandon, Rajesh & Hall, Budd (2012). *Social Responsibility in Higher Education a framework for Action 2012–2016*. UNESCO chair on community based research, University of Victoria.