

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية



ارشادات



في مجال الخدمة المجتمعية

مقدمة

الدور المحوري للجامعات والمؤسسات التعليمية البحثية يتوحد في تخطيط وتنظيم ومُتابعة أداء الكليات والمعاهد والأقسام العلمية والإدارية والوحدات الأخرى التابعة لها بما يُمكنها من تحقيق رسالتها ويرتقي بأدائها الكلي في ظل التنافسية بين المؤسسات المنافسة وغير المنافسة على المستوى المحلي والإقليمي ، وتعتمد هذه الفلسفة على أن الإدارة العليا لتلك المؤسسات المنوط بها تصميم الاستراتيجيات ورسم السياسات ووضع خطط تطوير الأداء وضمان جودته ، من أجل التميز ، لكسب ثقة المُجتمع وجذب المستفيدين والكفاءات البشرية وأخيراً دعم خطط التنمية المُستدامة.

في ضوء ما تقدم ، الأداء المؤسسي يركز على الفكر الاستراتيجي والابتكاري والذي يستوجب مشاركة المستفيدين والأطراف المجتمعية من أجل تحسين وضمان الجودة والتطوير المُستمر للأداء الشامل من ناحية أخرى ، من ذلك الهدف من هذه المخطوطة هو أنها وسيلة للاسترشاد بكيفية مشاركة تلك الأطراف في الأداء المؤسسي مع توفير المرونة التي تُمكنها من التعبير عن الذات وإظهار نقاط التميز من خلال مجموعة من الخطوط العريضة التي تتيح الفرص الكافية والحرية الكاملة للتعبير عن الفكر والسياسات دون فرض أي قيود تفصيلية على الأداء ، ونركز على الفكر الاستراتيجي والابتكاري ودور المؤسسة بمُعاونة المشاركة المجتمعية في تحسين وضمان التطوير المُستمر لتلبية احتياجات سوق العمل وحل المشكلات بأساليب وطرق ابتكارية مُختلفة ، مما يوفر المُنافسة الإيجابية بين المؤسسات المنافسة وتبادل الرؤى التي تساعد على تحسين الأداء.

بناءً على ما تقدم نوجه عناية القارئ الكريم نحو ضرورة:-

- ربط التعليم الجامعي باحتياجات المجتمع والمستفيدين واحتياجات السوق المحلي والإقليمي بما يتيح فرص عمل مُتميزة للخريجين ويلبي احتياجات قطاعات الإنتاج والخدمات.
- ربط العلوم الأكاديمية والبحثية بحل المشكلات الشائعة والمزمنة والمستجدة بالمجتمع ، وهذا لن يتأتى إلا بالتحليل الجيد للبيئات المحيطة بالمؤسسات الجامعية وعمل دراسات تحليل فجوة بين الواقع والمأمول ووضع الحلول الجذرية في صورة خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.
- وضع آليات ومعايير لجمع المعلومات وتحليلها ووضع مقترحات التحسين في صورة قابلة للقياس والتنفيذ ، مع الالتزام التام بالتقويم الشامل للأداء المؤسسي

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

الكلية تبعاً للتسلسل الهرمي بتلك المؤسسات مع وضع رضا المستفيدين النهائيين في الاعتبار.

في إطار من القيم التالية:-

- الالتزام
- الشفافية
- المصداقية
- التميز والريادة
- العمل الجماعي
- التقييم الذاتي
- التحسين المستمر للأداء
- إرضاء العملاء والجهات المهتمة

يُمكن دعم الممارسات الابتكارية التالية:-

1. استحداث أدوات تنظيمية مؤسسية للقيام بتنفيذ متطلبات المشاركة المجتمعية بالمؤسسة.
2. ميكنة العمليات الإدارية والنماذج الفنية.
3. أدلة إرشادية مُبتكرة للأداء.
4. التعامل مع حل المشكلات بمشاركة المتخصصين.
5. ممارسات ابتكارية أخرى.

كل مؤسسة تنفرد بشخصية مُستقلة عن باقي المؤسسات سواء المناظرة أو خارج التخصص وهنا يلزم مُراعاة خصائص ومُميزات المُجتمع المُحيط ومتطلباته ، حيث أن الكلية الفعالة هي التي تعي بدقة الخصائص والاحتياجات التي ينفرد بها مُجتمعها ، وتسعى بشكل جاد ومن خلال حُطط مدروسة إلى الوفاء باحتياجات القطاعات المُختلفة من هذا المُجتمع ، وتُراعي في هذا الصدد تصميم الخدمات والمشاركات المجتمعية التي تخدم بالفعل الاحتياجات التي ينفرد بها هذا المُجتمع ، مع استخدام طرق وأساليب تحقق المُستهدفة لتلك البرامج.

الممارسات الابتكارية:

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

الابتكار أو الاختراع ليس حكراً على الاختراعات والماكينات والمعدات ، لكنه أكثر اتساعاً ليشمل جميع مجالات الأداء المؤسسي ، وكافة النظم والإجراءات والأدوات والنماذج المستخدمة في الأداء بل وحتى أنماط وأساليب تقديم الخدمة للقطاعات المستهدفة ، لذلك يراعى:-

استحداث أدوات تنظيمية مؤسسية تساعد على تطوير الأداء وتحسين جودته ، على سبيل المثال

- إنشاء إدارات / وحدات / مراكز جديدة تتولى تقديم خدمات غير تقليدية.
- تصميم لوائح وإجراءات وقواعد تنظيمية للعمل تخدم خطط التطوير بناء على تحليل المخرجات والتي يجب دمجها فيما بعد لتحسين الأداء.
- إعادة هندسة العلاقات التنظيمية بين إدارات المؤسسة والأقسام العلمية التابعة لها بهدف إشراك أكبر عدد ممكن من جميع الأطراف المعنية داخل وخارج المؤسسة في الخدمة المجتمعية.
- من الممارسات الابتكارية التي تساهم في تطوير الأداء الجامعي ، ما يتعلق بالأدلة الإرشادية التي تُعتبر الموجه في الأنشطة المختلفة (دليل السلامة للممارسات في مجال التخصص للمستفيدين، إصدارات ترويجية للخدمات التي تتميز بها المؤسسة ، دليل المقترحات والشكاوى وما شابه).

مشاركة الأطراف المعنية في خدمة المجتمع وتنمية البيئة:-

1. رصد وتحليل تفاعل المؤسسة مع المجتمع المحيط.
2. متابعة تسويق البحوث التطبيقية.
3. متابعة أمن وسلامة المنشآت والأفراد.
4. متابعة كفاءة الوحدات ذات الطابع الخاص.
5. رصد ومتابعة مشاركة الطلاب في المجالس واللجان التعليمية الخاصة بالخدمة المجتمعية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

الدراسات في مجال الخدمة المجتمعية:-

1. حصر ومُتابعة البرامج المرتبطة بالخدمة المجتمعية (تخصصات بيئية / مُرتبطة باحتياجات خاصة لسوق العمل).
2. حصر ومُتابعة البرامج المُشتركة للأقسام العلمية.
3. تحديد معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين والطلاب المشاركين في الخدمة المجتمعية.
4. تحديد قواعد الإشراف على الخدمات (معايير وآليات تحديد التخصصات طبقاً للاحتياجات الفعلية).
5. دعم ومُتابعة إنشاء مراكز للتميز في الخدمات المجتمعية.

التنافسية والتميز :-

1. حصر وتعريف الخدمات المُتفردة للمُجتمع.
2. مدى الاستجابة للخدمات المقدمة من المؤسسة.
3. حصر وتحديد مجالات أخرى للتنافسية والتميز.

السياسات الحاكمة ودعم اتخاذ القرار

الموارد البشرية:

الموارد البشرية تأتي في مُقدمة السياسات الحاكمة للأداء حتى يُمكن الوصول إلى مُستويات عالية من الأداء (توافر الأعداد الكافية والمؤهلة) مع التنمية المُستمرة من خلال التدريب وإثارة الحماس والدافعية والتحفيز على العمل وتحسين الأداء.

مما يستوجب:

1. وضع سياسة في مجال تدريب كل فئة من الفئات المشاركة.
2. وضع سياسة للمؤسسة في مجال تحفيز وإثارة دافعية كل فئة من الفئات المشاركة.
3. مُتابعة مُستوى رضا الفئات المشاركة من الأكاديميين والطلاب والعاملين.
4. مُتابعة ووضع مُقترحات تحسين لمُستوى رضا الفئات المُختلفة من المُستفيدين النهائيين.
5. مُتابعة مُعدلات تحسين الأداء.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

الموارد والإمكانات المادية:

- تؤدي الممارسات الناجحة لسياسة الخدمة المجتمعية إلى تحسين الأداء من خلال:
 - تطور نسبة الخدمات المنفذة إلى إجمالي المخطط سنوياً.
 - معدل الزيادة السنوي في إجمالي الموارد المتاحة.
 - معدل الزيادة السنوي في إيرادات وحدات المؤسسة ذات الطابع الخاص نتيجة للخدمات المجتمعية.
 - مدى تغطية احتياجات خدمة المجتمع وتنمية البيئة على مستوى الوحدات التابعة.
 - نسبة ما تم تحقيقه من الخطط قصيرة ومتوسطة الأجل في مجال الخدمة المجتمعية.

مما يستلزم:

1. متابعة نسبة الخدمات المنفذة إلى إجمالي المخطط سنوياً.
2. معدل الزيادة السنوية في إجمالي الموارد المتاحة في مجال الخدمة المجتمعية.
3. متابعة مدى تغطية احتياجات وخدمة المجتمع على مستوى الوحدات التابعة.
4. متابعة مدى تحقيق التنمية المتوازنة على مستوى وحدات المؤسسة.
5. متابعة وكتابة التقارير عن نسبة ما تم من الخطط قصيرة ومتوسطة الأجل للخدمات المجتمعية.

المعلومات ودعم اتخاذ القرار:

المردودات الهامة لهذه السياسة تتلخص في:

- توافر قواعد بيانات كافية ودقيقة ومُحدثة عن الخدمات المجتمعية المقدمة.
- إتاحة قواعد البيانات لجميع مُتخذي القرار على كافة المستويات الإدارية.
- نشر المعلومات الكافية والدقيقة للمستفيدين النهائيين.
- رضا مُتخذي القرار عن دقة المعلومات المُستخدمة في اتخاذ القرارات.

مما يستوجب:

1. متابعة ومراجعة قواعد البيانات بحيث تكون كافية ودقيقة ومُحدثة وبها من الجديد ما يواكب متطلبات المجتمع بناء على تحليل الاستبيانات الواقعية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

2. متابعة نشر المعلومات الكافية عن دقة المعلومات المُستخدمة في اتخاذ القرارات.
3. تحليل قياسات رضا مُتخذي القرارات عن دقة المعلومات المُستخدمة والعمل على تطويرها بالتغذية الراجعة.

الأساليب المستخدمة لتقديم الخدمات المجتمعية :

تُعتبر سياسة تقديم الخدمات من السياسات الحاكمة لأداء المؤسسة لأنها ترتبط مباشرة بجوهر من جواهر الأداء ، لذلك يجب أن تكون تلك السياسة واضحة المعالم والحرص والمُتابعة والتقييم ومُتطورة وواقعية ، يتمثل مردودها في:

- زيادة إقبال المستفيدين على البرامج والخدمات الحالية.
- زيادة إقبال المستفيدين على البرامج والخدمات الجديدة.
- تطور عدد البرامج المُشتركة.
- زيادة إقبال المستفيدين على البرامج المُشتركة.
- زيادة نسبة الحاصلين على الخدمات المجتمعية العاملين في مؤسسات وشركات فعالية.
- زيادة نسبة رضا ذوي المصلحة عن مستوى المستفيدين.
- تزايد نسبة المستفيدين المُلتحقين بالخدمات اللاحقة.
- تزايد عدد الخدمات الابتكارية الناتجة عن المستفيدين.

ويجب أن تتضمن:

1. توجيهات مُحددة وصريحة لربط الخدمات المجتمعية بين الأقسام العلمية بالمؤسسة بفرص التوظيف في سوق العمل واتجاهاته المُستقبلية وتحسين الأداء وحل المشكلات.
2. تحديد لأنواع وأنماط الخدمة المُطبقة / المُستهدفة مع توضيح للأهداف الخاصة بكل نمط.
3. توجيهات المؤسسة للأقسام العلمية فيما يتعلق بقياس المُخرجات المُستهدفة.
4. قياس وتحليل زيادة إقبال المستفيدين على الخدمات الحالية.
5. قياس وتحليل زيادة أو نقص إقبال المستفيدين على الخدمات الجديدة.
6. حصر ومُتابعة تطور عدد الخدمات المُشتركة.
7. حصر وتحليل نسبة الذين استفادوا من العاملين في مؤسسات وشركات فعالية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

8. حصر وتحليل زيادة نسبة ذوي المصلحة عن مستوى المستفيدين بعد فترة كافية.
9. متابعة وتحليل نسبة المستفيدين المُلتحقين بخدمات تالية سنوياً.
10. متابعة الخدمات الابتكارية الناتجة عن المشاركين والمستفيدين.

خدمة المُجتمع وتنمية البيئة:

تساهم سياسة المؤسسة في هذا المجال بشكل ملموس في تحقيق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمُجتمع وزيادة العوائد المالية للخدمات المتنوعة من أشكال مردود هذه السياسة.

- المُساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال:
 - زيادة الوعي الصحي.
 - زيادة مُعدلات محو الأمية.
 - زيادة عدد مشروعات الصناعات الصغيرة التي تدعمها المؤسسة معرفياً ومهارياً.
 - زيادة عدد المشروعات والبرامج المنفذة لحماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.
- تطور المردود المالي لتسويق الخدمات من خلال الوحدات ذات الطابع الخاص (التدريب / الاستشارات / منتجات).

مما يستلزم:

1. متابعة تسويق البحوث التطبيقية.
2. مُراجعة الأساليب الحديثة والكافية للمحافظة على أمن وسلامة المنشآت والأفراد.
3. حصر مساهمات المؤسسة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمُجتمع المُحيط (رفع الوعي / محو الأمية / دعم الصناعات الصغيرة / حماية البيئة / الحفاظ على الموارد الطبيعية).
4. تحليل المردود المالي لتسويق الخدمات.
5. حصر وتحديد نسبة تزايد عدد مشروعات التطوير الإداري أو الفني / التدريب / الاستشارات بين المؤسسة والمؤسسات الإنتاجية والخدمية في المُجتمع المُحيط.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

سياسات وأداءات التطوير في الخدمة المجتمعية

من الواجب أن يكون للمؤسسة سياسات وبرامج واضحة المعالم ومُعلنة لتطوير الأداء الكلي في مجال الخدمات المجتمعية وضمان جودته بما يؤدي إلى التميز ، وكسب ثقة المُجتمع ، وجذب المستفيدين والكفاءات البشرية ، ودعم أهداف التنمية المُستدامة على المُستويين المحلي والقومي وفي ضوء ذلك يجب الحرص على تنفيذ الخطط قصيرة ومُتوسطة الأجل لتطوير الأداء والتقويم المُستمر له ووضع وتنفيذ برامج التعزيز ، ودعم القيادات الجامعية المُستمر له.

من ناحية أخرى قياس جودة الأداء يجب أن يتم من خلال استخدام مقاييس مُحددة وواضحة وواقعية لمُخرجات ومردودات سياسات وخطط وبرامج **تتلخص في:**

- نسبة ما تم تنفيذه من الخطط قصيرة ومُتوسطة الأجل.
- فاعلية أداء مجموعة عمل الخدمات المجتمعية من خلال نشر ثقافة الخدمة المجتمعية ، تقديم الدعم الفني الكافي لأقسام المؤسسة ومُتابعة أداء المجموعات بها.

المؤشر	المردود
الخطط قصيرة ومُتوسطة الأجل المنفذة	تحديد ما تم تنفيذه من الخطط قصيرة ومُتوسطة الأجل
التقويم المُستمر للأداء	مدى فاعلية فريق عمل الخدمات المجتمعية
التعزيز والتطوير (أساليب تقديم الخدمات / كفاءة الأداء / تكنولوجيا المعلومات)	الدعم الفني على مُستوى الأقسام العلمية ونشر ثقافة تقديم الخدمات المجتمعية
دعم القيادة لإدارة نُظم أداء الخدمات المجتمعية	دعم اتخاذ القرار والعمل الجماعي
فريق عمل الخدمات المجتمعية	حصر لجميع مُدخلات ومُخرجات الخدمات المجتمعية على مُستوى المؤسسة وتحليلها ووضع مُقترحات التحسين والمُتابعة

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

لهذا نوصي بتنفيذ ما يلي:-

1. التطبيق الفعال والتطوير والتحديث المستمر لعمليات وأنشطة فريق العمل بما يتوافق مع مُتطلبات المواصفات القياسية للاعتماد والجودة من خلال تطبيق منظومة عمليات مُترابطة ومُتكاملة تخضع للقياس والتقويم لضمان التحسين المستمر في الأداء وتحقيق أهداف سنوية يتم مُراجعتها دورياً بما ينعكس على اكتساب ثقة المُجتمع.
2. التزام الإدارات المُختلفة بالأخذ بكافة المعايير والضوابط والإجراءات المُناسبة وفق تطبيقات نُظم معلومات إدارية حديثة ونُظم دعم اتخاذ القرار لإتاحة وتنسيق كافة البيانات والمعلومات والدراسات والإحصاءات التي من شأنها التأثير على الدور الذي يضطلع به فريق العمل بما يساهم في تنفيذ الخطة الاستراتيجية لتطوير الخدمات المجتمعية بالمؤسسة.
3. السعي نحو رفع الكفاءة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المُعانة والطلاب والإداريين والعاملين بالتطوير المستمر لقواعد الأداء على كافة المُستويات مع تفعيل بعض المُحددات التي تهدف إلى إنتاج وتفعيل الأداء بحيث يكون كل مشارك قادراً على المُنافسة.
4. دعم وإتاحة كافة الفرص لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المُعانة والطلاب وباقي المشاركين لتمكينهم من الانفتاح العلمي والثقافي والتعرف على نُظم تقديم الخدمات المجتمعية المُختلفة والمُستحدثة والتفاعل معها من خلال تبادل الخبرات بين الأقسام العلمية وبإشراف وتنسيق مع فريق الخدمات المجتمعية.
5. التوفيق بين المُتطلبات المحلية والمُتغيرات العلمية والبحثية العالمية من خلال وضع آليات ومعايير تتسم بالفهم الواعي لنُظم تقديم الخدمات بموضوعية وشفافية.
6. العمل الدائم من أجل التحسين المستمر للأداء وتوفير التدريب المُناسب والكوادر المُلائمة لتكون على دراية ومسؤولية بتطبيق النُظم المطلوب تحقيقها.
7. نشر وتطبيق سياسة الخدمة المجتمعية على كافة المُستويات والإدارات ومُراجعتها دورياً للتأكد من مدى استمرارية ومُناسبة النظام.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

فيما يلي ما يلزم في محورَي القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية

(مجال الخدمة المجتمعية)

أولاً : القدرة المؤسسية

المؤسسة التعليمية القادرة على خدمة المجتمع لا بد أن تتبنى تنظيمًا جيدًا يعلي شأن العمل الجماعي المنظومي من خلال قيادة واعية وعاملين أكفاء مما تتطلب تخطيطاً إستراتيجياً جيداً، وهيكلًا تنظيمياً محدد الأدوار والاختصاصات ، وقيادة واعية لمتطلبات التطوير، وجهازاً إدارياً منظمًا، وموارد مالية ومادية، ونظاماً للتقويم قائماً على فهم للمتطلبات، ومعرفة بالمصادر، وشراكة مجتمعية مستدامة.

المجال الأول

التخطيط الإستراتيجي وموقع الخدمة المجتمعية

التخطيط الإستراتيجي هو نشاط تقوم به المؤسسة بغرض التوصل إلى خطة طويلة الأجل (خمس سنوات على الأقل)، ويطلق عليها إستراتيجية المؤسسة أو الخطة الاستراتيجية، والتي تتضمن رؤية المؤسسة ورسالتها وغاياتها النهائية، وأهدافها الاستراتيجية خلال هذه الفترة.

الخدمة المجتمعية والخطة الاستراتيجية وسياسات وأنشطة المؤسسة:

تتضمن الاستراتيجية الموثقة أهداف واقعية وقابلة للتنفيذ في حدود الموارد المتاحة وتشمل العناصر التالية:

تحليل المؤسسة لوضعها الاستراتيجي في مجال الخدمة المجتمعية من خلال:

- تحديد مواطن القوة والضعف مع المنافسين.
- تحديد التحديات المحلية والإقليمية والعالمية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

التحليل البيئي للمؤسسة SWOT :

- تحليل المؤسسة للبيئة الداخلية والبيئة الخارجية (عوامل القوة والضعف / الفرص المتاحة والتهديدات القائمة والمتوقعة) فيما يتعلق بالخدمة المجتمعية.
- التحليل البيئي يتصف بالموضوعية مبنى على حقائق الدارسة الذاتية .
- يشمل جميع أوجه نشاط الخدمة المجتمعية وعناصرها المختلفة والعوامل الخارجية والمستجدات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
- يشارك في الدراسة ممثلون عن الأطراف المعنية (تتضمن ممثلي جهات العمل والمجتمع المدني).
- تعلن النتائج لكافة الأطراف المعنية.

○ الرؤية والرسالة

- تتضمن رؤية ورسالة المؤسسة بناءً على نتائج دراسة الفجوة (التحليل البيئي) نشاط الخدمة المجتمعية.
- مشاركة الأطراف المجتمعية مع باقي الأطراف المعنية في وضع الرسالة.
- تتأكد المؤسسة من وضوح ودقة صياغة الرسالة بحيث تعكس مسؤوليتها المجتمعية وتطلعاتها بما يتفق مع الاتجاهات والأولويات القومية.
- تنشر المؤسسة رسالتها باستخدام كافة الوسائط الممكنة بين الأطراف المعنية بها وكذلك الأطراف المعنية المهنية والمجتمعية الأخرى.

○ الأهداف الاستراتيجية:

- الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة تتضمن الخدمة المجتمعية بصورة واضحة ومحددة.
- قابلة للتحقيق والقياس.
- مرتبطة بفترة زمنية.
- مشتقة من الرسالة وتهدف لتحقيقها.
- مبنية على الدراسة الوافية لوضع المؤسسة التنافسي والتحديات الحالية والمستقبلية (التحليل البيئي / دراسة الفجوة).

❖ تستطلع المؤسسة رأي الأطراف المعنية (وتتضمن الأطراف المجتمعية).

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تنشر المؤسسة أهدافها الاستراتيجية باستخدام كافة الوسائط الممكنة بحيث تصل إلى جميع الأطراف المعنية المهنية والمجتمعية الأخرى.
- ❖ تحدد المؤسسة آلية لمراجعة الأهداف دورياً بحيث تشمل الخدمة المجتمعية متضمنة تحديد المسئول/المسؤولين، والفترة الزمنية، ومرجعيات التحديث.

○ السياسات:

- سياسات المؤسسة وتتضمن خدمة المجتمع، مثل : التنافسية في تقديم الخدمات بالوحدات ذات الطابع الخاص.
- ما يوضح أن هذه السياسات مرشدة في اتخاذ القرارات في مجال الخدمة المجتمعية.
- آليات التحقق من أن السياسات تخدم الأهداف الاستراتيجية وضمان التطبيق.
- ما يثبت مراجعة المؤسسة للسياسات ذات الصلة بصفة دورية.

○ الخطة التنفيذية:

- تتضمن الخطة كافة الأنشطة بما فيها الخدمة المجتمعية التي تهدف إلى تحقيق الغايات النهائية والأهداف الاستراتيجية.
- تحدد الخطة الأولويات في الأنشطة بناءً على أهميتها وأثرها على وظائف المؤسسة ومدى توافر التمويل وإمكانية التطبيق مع مراعاة التسلسل المنطقي للأنشطة.
- تحدد الخطة بوضوح لكل نشاط الآتي :
 - الهدف من النشاط.
 - آليات ووسائل التنفيذ.
 - المسئوليات.
 - الجدول الزمني.
 - مؤشرات التقييم.
 - المخرجات.
 - المخصصات المالية التقديرية.
 - إدارة المخاطر المتوقعة.
 - يشارك في وضع الخطة وتنفيذها الأطراف المعنية المختلفة بما فيها الأطراف المجتمعية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

■ تتصف الخطة بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للمستجدات والتغيرات.

تقويم ومتابعة الخطة الاستراتيجية:

تتوافر آليات واضحة وموثقة لقياس مدى تحقق وتنفيذ الرسالة والأهداف والسياسات والخطة التنفيذية في مجال الخدمة المجتمعية، من خلال نظام الجودة ومتابعة الأداء.

المجال الثاني

الهيكل التنظيمي وموقع الخدمة المجتمعية

الهيكل التنظيمي يساعد في تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل مكون إداري بوضوح، ويفضل أن يعبر عن الهيكل التنظيمي بمخطط تفصيلي يبين التدرج الإداري بدءاً من مكتب القائد الإداري للمؤسسة إلى نهاية المخطط.

ويلحق بمخطط الهيكل التنظيمي توصيف وظيفي لكل مكون والمهام المطلوبة من كل وظيفة تابعة، ويجب أن يتناسب الهيكل التنظيمي مع حجم ونوع النشاط بما يضمن تحقيق الأهداف.

1-2- خصائص الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

○ يتوافر بالمؤسسة مخطط للهيكل التنظيمي يشمل :

- مجلس المؤسسة .
- الرئيس ونوابه المسؤولين عن قطاع الخدمات المجتمعية.
- اللجان المنبثقة عن مجلس المؤسسة.
- الإدارات والوحدات التابعة.
- الأقسام والمكاتب التابعة .
- العناصر البشرية .
- الخطوط الأفقية والرأسية التي تبين العلاقات بين القيادات والإدارات والأقسام والعناصر البشرية.

○ توصيف للهيكل التنظيمي يتضمن :

- تحديد مهام المجلس واللجان المنبثقة عنه .
- التوصيف الوظيفي لكل مكون إداري .

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- المهام الوظيفية لكل عنصر بشري عن طريق بطاقات التوصيف الوظيفي القيادية والأكاديمية والإدارية والفنية.
- التسلسل الإداري في المكاتبات وتقديم التقارير واتخاذ القرارات.
- العلاقات مع الجامعة (المؤسسة الأم) وإداراتها المختلفة.
- ❖ الحرص على أن يكون تشكيل الهيكل ملائماً لتغطية أنشطة الخدمة المجتمعية.
- ❖ تمثيل الجهات المستفيدة في اللجان المدرجة بالهيكل التنظيمي.
- ❖ مراعاة المرونة في تشكيل الهيكل والقابلية للتغيير استجابة لنتائج التقييم والمستجدات الأخرى (استحداث لجان أو وحدات جديدة).

2-2- السلطات والمسؤوليات والاختصاصات والأدوار:

○ يظهر الهيكل التنظيمي للمؤسسة الآتي :

- تحديد المسؤوليات والاختصاصات والأدوار بوضوح.
- التحقق من تناسب السلطات مع المسؤوليات .
- تشجيع مبدأ التفويض في السلطات واللامركزية في الأداء بما يتوافق مع الاختصاصات.
- مراعاة عدم التداخل في الأدوار والاختصاصات .
- تناسب الوظائف مع المؤهلات والخبرات.
- التعاون المتبادل الأفقي والرأسي بين عناصره.

2-4- الإدارات النوعية:

○ يجب أن يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة إنشاء إدارات نوعية تتناسب مع

متطلبات الجودة الشاملة مثل:

○ وحدة ضمان الجودة :

- ❖ تتضمن فريق عمل مختص بشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة وتكون مهامه
 - نشر ثقافة الخدمة المجتمعية بين أفراد المؤسسة .
 - متابعة تطبيق الأقسام والوحدات الأخرى لآليات نظم الجودة .
 - تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في مجال الخدمة المجتمعية.
 - التقييم المستمر للأداء.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ يتضمن الهيكل التنظيمي لوحدة الجودة قطاعاً لخدمة المجتمع وتنمية البيئة ذو تبعية تنظيمية واضحة في هيكل المؤسسة يتميز بالخصائص التالية:
 - وجود مجلس معتمد وموثق ينعقد بصورة دورية وتحفظ الوحدة بمحاضر اجتماعاته وتقارير لمتابعة تطبيق قراراته.
 - وجود لجان عمل تضم ممثلي مختلف فئات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وممثلي الفرق الدراسية المختلفة من الطلاب، وممثلين عن الإداريين، ويراعى تباين الخبرات والمهارات لتغطية المهام المتعددة.
 - وجود لائحة إدارية ومالية معتمدة وموثقة تنظم العمل وتحدد بدقة السلطات والمسئوليات.
- ❖ يحدد الهيكل التنظيمي علاقة الوحدة بمركز الجودة بالجامعة في مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً ويساند أنشطتها، وذلك عن طريق:
 - مراجعة المركز لخطط الوحدة لضمان توافيقها مع أهداف الجامعة .
 - تقديم الوحدة تقريراً سنوياً عن نشاطها للمركز.
 - تنظيم تبادل الخبرات والممارسات الجيدة مع وحدات الجودة بالكليات الأخرى بالجامعة.
- ❖ تقوم إدارة الوحدة بعرض ومناقشة قضايا الخدمة المجتمعية في مجلس الكلية ومجالس الأقسام.

○ وحدة الأزمات والكوارث:

- تنسق الوحدة نشاطها مع الجهة المماثلة لها بالجامعة، والمحافظه، والجهات المجتمعية.
- يتم تدريب أفراد الوحدة وتنمية قدراتهم في هذا المجال .
- يتم تدريب أفراد المؤسسة المعنيين على تنفيذ الخطط الموضوعه لمواجهة الأزمات والكوارث وقياس فاعليتها.

المجال الثالث

القيادة والحوكمة والخدمة المجتمعية

يجب أن تتبنى القيادة فكر التطوير والسعي إلى التميز، وأن تكون قادرة على وضع السياسات اللازمة لذلك واتخاذ القرارات في إطار زمني ملائم يضمن كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة ويتضمن ذلك مجال الخدمات المجتمعية.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

2-8- دور القيادات الأكاديمية في تنمية الموارد الذاتية للمؤسسة:

- ❖ تسعى قيادة المؤسسة إلى إيجاد / توطيد العلاقات مع القطاعات الإنتاجية والخدمية في المجتمع وفتح قنوات اتصال فعالة تمكنها من عقد اتفاقيات / إنشاء مشروعات / تقديم استشارات لهذه القطاعات.
- ❖ تحفز قيادة المؤسسة أعضاء هيئة التدريس لبذل الجهود لتنمية الموارد الذاتية من خلال تخطيط وتنفيذ مشروعات خدمية / إنتاجية، عن طريق تعظيم استفادتهم من عائد العقود الذاتية ، وتقديم التقدير الرسمي للنشاط منهم في هذا المجال.
- ❖ تحرص قيادة المؤسسة على تفعيل دور الوحدات ذات الطابع الخاص في تنمية لموارد الذاتية من خلال:
 - تنويع الوحدات تبعاً لاحتياجات المجتمع .
 - دعم إمكانيات الوحدات.
 - القيام بأنشطة متنوعة للإعلان والإعلام عن الخدمات المختلفة المقدمة من الوحدات بهدف زيادة حجم التسويق.

المجال الرابع

المصداقية والأخلاقيات والخدمة المجتمعية

- يعد الالتزام بالمصداقية والأخلاقيات مطلباً رئيسياً يجب أن يتوفر في جميع العناصر وإجراءات العمل داخل المؤسسة وعلاقاتها بغيرها من الأفراد والمؤسسات الأخرى، باعتبارها المؤسسات الأكثر تأثيراً في المجتمع بجميع طبقاته.
- إن مؤسسات التعليم العالي هي إحدى القوى المؤثرة في الاقتصاد والحياة الاجتماعية في العالم مما يضع عليها مسؤوليات أخلاقية ويحتم عليها الالتزام بالقيم الاجتماعية القويمة ويتطلب المصداقية في اتخاذ القرارات.
- والمصداقية والقيم والأخلاقيات هي جزء لا يتجزأ من النظام المؤسسي ينعكس على التفاعل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها.

المجال الخامس

الجهاز الإداري والخدمة المجتمعية

5-2- توافر برامج التدريب المستمر للعاملين

- يوجد بالمؤسسة قسم للتنمية البشرية.
- تضع المؤسسة خطة زمنية للتدريب المستمر لرفع كفاءة العاملين بها مبنية على دراسة الاحتياجات.
- ❖ تحرص إدارة الكلية على توفير وسائل التدريب والتنمية المهنية المستمرة من كتب وأبحاث ومجلات وبرامج حاسوبية ويتم الاستعانة بها في الإعداد لورش العمل.
- ❖ تنظم الكلية دورات تدريبية منتظمة في مختلف النواحي الخدمية الخاصة بها.
- ❖ عدد كبير من العاملين والقيادات الإدارية يشاركون في الدورات التدريبية المتاحة، ويتم تحديد هذا العدد في خطة التدريب المؤسسية.
- ❖ يتم إيفاد عدد محدد من العاملين إلى المراكز التدريبية والأقسام المتميزة في المؤسسات المماثلة لتبادل الخبرات.

5-3- كفاءة الإدارة في الاستفادة من الموارد البشرية المتاحة

- ❖ توجد بالمؤسسة قاعدة بيانات كاملة للعاملين بالجهاز الإداري تشمل الأعداد والمؤهلات والتخصصات والكفاءات والخبرات.
- ❖ تضع المؤسسة آلية واضحة وشفافة لتوزيع أعبائها الإدارية على العاملين بناء على دراسة الاحتياجات والمعلومات المتوفرة بقاعدة البيانات لتحقيق أفضل أداء ممكن.
- ❖ تضع الكلية خطة زمنية لاحتياجاتها المستقبلية من العاملين، تتضمن آليات لكيفية مواجهة العجز في التخصصات والمؤهلات.
- ❖ يتوفر بالكلية قنوات شرعية للتواصل بين الأقسام المختلفة دون مركزية مما يسمح بالتكامل بينها.
- ❖ توجد بالمؤسسة وحدة للتدريب الذاتي، تختار (وفقاً لمعايير معتمدة) مدربين من بين العاملين بالمؤسسة، وتحدد موعداً دورياً يلتقي فيه العاملون حول موضوع جديد أو مشكلة أو تجربة ناجحة أو نقاش مثير.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

4-5- ملاءمة ظروف العمل للمتطلبات الوظيفية.

- ❖ توفر المؤسسة الأثاث والأجهزة والأدوات اللازمة لانجاز العمل بكفاءة.
- ❖ تتحقق نسبة مقبولة من رضا العاملين عن ظروف العمل .
- ❖ تراجع المؤسسة سنوياً الاحتياجات المادية وتدرجها في خطتها السنوية، وتقدر الميزانية اللازمة لها، وتوفرها من بداية العام.

5-5- نظم تقييم أداء القيادات والعاملين في مجال الخدمة المجتمعية.

- ❖ يتوفر بالكلية نظام للتقويم الشامل لأداء جميع القيادات والعاملين يتضمن معايير واضحة ومحددة.
- ❖ تعمم المؤسسة معايير التقييم على جميع الأقسام والأفراد من بداية العام، وتنظم لقاءً لشرحها، والتعريف بالممارسات التي تفي بها وبأعلى المستويات.
- ❖ توجد آليات تلزم كل طرف بتقويم أداء رئيسه ، وتقويم أداء مرءوسيه في سرية تساعد على الصدق في التقويم.
- ❖ تستخدم أدوات للتقويم تضمن موضوعيته واستخراج نتائج بدقة .
- ❖ يحرص جميع الأعضاء على استيفاء هذا الأمر سنوياً .
- ❖ تسمح نظم التقويم بتحقيق العدالة، وتتسم بالشفافية، ويتم الاطلاع عليها ومناقشتها ووضع خطط للتطوير بناء على نتائجها.
- ❖ ترسل نتائج التقويم لكل ، وتعقد المؤسسة لقاءً سنوياً يتضمن عرض نتائج التقويم الإجمالي ، وتنتم مناقشته ، واقتراح سبل التحسين.
- ❖ يتوفر بالمؤسسة أدلة على الاستفادة من نتائج التقويم، ووضع خطة لتحسين التي لم تصل إلى المستويات المقبولة بناء على نتائج التقويم.

5-6- وجود معايير كمية ونوعية لتقييم مستوى الأداء في مجال الخدمة المجتمعية.

- ❖ يصمم التقويم من معايير تشتمل على جميع عناصر التوصيف الوظيفي، موزعة في مجالات.
- ❖ توفر الكلية وصفاً دقيقاً لمستويات الأداء في كل وظيفة أو درجة (Rubrics) يتضمن محكات للأداء، ووصف دقيق لمستويات كل محك، تؤدي إلى استنباط دلالات إحصائية تعبر عن مستوى أداء كل فرد، ومقارنته بمستوى أداء أقرانه.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تسمح أدوات التقييم بالتعبير بطريقة كيفية عن مستوى الأداء والملحوظات عليه.
- ❖ يتوفر بكل قسم نسخة من هذا الوصف منذ بداية العام، ويتم التعامل معها طوال العام وصولاً إلى أعلى المستويات لكل معيار.

5-7- مستوى رضا القيادات الإدارية والعاملين في مجال الخدمة المجتمعية.

- ❖ يتوفر بالمؤسسة مقاييس لمدى الرضا عن العمل لكل من القيادات والعاملين، ويتم تطبيقها سنوياً واستخلاص نتائجها.
- ❖ يوجد آليات للاستفادة من نتائج تطبيق مقاييس الرضا عن العمل ومعالجة أوجه القصور.
- ❖ تخصص المؤسسة لمعيار رضا الرئيس / رضا المرءوس / رضا المستفيدين درجة أساسية في أداة تقييم الأداء.

المجال السادس

الموارد المالية والمادية اللازمة للخدمة المجتمعية

- الموارد المالية والمادية هي الداعم الرئيسي في تحقيق النشاط، ودعم الجهود للتطوير. ويقصد بالموارد المالية الجزء المستقطع من الميزانية السنوية المقررة للمؤسسة من جانب الدولة إلى جانب ما تستطيع المؤسسة الحصول عليه من موارد أخرى ذاتية ومجتمعية.
- إلى جانب المباني والأجهزة والأدوات والمرافق وأماكن ممارسة الأنشطة المجتمعية ووسائل الاتصال اللازمة.
- والموارد المالية والمادية معاً تحتاج إلى تدفق مستمر، ومتابعة دائمة حتى تضمن المؤسسة توافرها وكفايتها وصلاحياتها لتحقيق المستهدف.
- ويتوقع في ظل المتغيرات الحالية والمستجدات المستقبلية أن تدير المؤسسة نفسها إدارة اقتصادية تضمن لها تعظيم مواردها، وحسن استخدامها وسلامة توظيفها لما يحقق صالح المؤسسة والعاملين بها.

1/6 كفاية الموارد المالية السنوية لتحقيق الرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تعمل المؤسسة على توفير الموارد المالية السنوية اللازمة لتنفيذ الأنشطة المتضمنة في خطتها الاستراتيجية دون تباطؤ أو تعثر.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تواجه المؤسسة ما قد يصادفها من صعوبات في التمويل المالي المطلوب لتنفيذ بعض أهدافها بالبحث عن مصادر أخرى غير ميزانيتها السنوية المعتمدة.
- ❖ تشجع المؤسسة أقسامها المختلفة ووحداتها الخاصة بالقيام بأنشطة ومشروعات ذات عائد مادي تعد مصدراً إضافياً لزيادة الميزانية السنوية.
- ❖ تتعامل المؤسسة مع أي فائض عن ميزانيتها السنوية بإيجابية تضمن تنفيذ أنشطة إضافية تزيد فعاليتها وتسرع في تنفيذ خططها الاستراتيجية.

2/6 المباني وطبيعة نشاط خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالمؤسسة

- ❖ كفاية منشآت المؤسسة للقيام بأنشطتها بكفاءة.
- ❖ تجيد المؤسسة استغلال كافة المساحات المتوفرة بمبانيها بما يتناسب مع أنشطتها واحتياجاتها.
- ❖ تسعى المؤسسة إلى أن تكون المساحات الخاصة بالأنشطة الخدمية مطابقة للمواصفات القياسية الخاصة بكل نشاط.
- ❖ يوجد بالمؤسسة مساحات خضراء تسمح للمتواجدين بها من المترددين بالجلوس والتحرك في بيئة نظيفة وصحية.
- ❖ تضمن المؤسسة لأفرادها ومبانيها الأمن والسلامة باستخدام أجهزة ومعدات مخصصة لهذا الغرض، مثل أنظمة إنذار الحريق، وطفائيات الحرائق، وخزانات المياه.
- ❖ تتأكد المؤسسة بشكل دوري من كفاية وصلاحية أجهزة الأمن والسلامة.
- ❖ تلتزم المؤسسة بنظافة مرافقها.

6/6 وسائل الاتصالات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والخدمة المجتمعية

- ❖ تشجع المؤسسة إنشاء نوادي تكنولوجيا المعلومات على مستوى الأقسام والشعب الدراسية والأسر الطلابية واستغلالها في نشاط الخدمة المجتمعية.
- ❖ يوجد للمؤسسة موقع على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) يحوى كل ما يحتاجه المتصفحون طلب الخدمة عن المؤسسة، يتم تحديثه بصورة مستمرة. يوجد مسئولون بالمؤسسة لإدارة رابط الخدمة المجتمعية.
- ❖ تحرص المؤسسة على تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات بها لتتناسب مع أنشطة المؤسسة وأدوارها والت منها الخدمة المجتمعية.

7/6 مستوى استخدام الموارد

- ❖ يتضمن نظام التقويم الشامل والمستمر للمؤسسة إجراءات محددة وقابلة للتطبيق لتحديد مدى و مستوى كفاءة استخدام الموارد المخصصة للخدمة المجتمعية.

المجال السابع

المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

تمثل المشاركة الفعالة في تنمية المجتمع الوظيفة الرئيسة الثالثة لمؤسسات التعليم العالي بجانب التعليم والبحث العلمي.

ويجب أن تكون المشاركة المجتمعية للمؤسسة ضمن إطار خطة قائمة على الموازنة بين إمكانيات المؤسسة واحتياجات المجتمع بحيث تضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أعلى عائد ممكن.

وتستهدف المشاركة الفاعلة بين المؤسسة والمجتمع أن تعود الفائدة على كلا الطرفين بصورة متوازنة تساعد المؤسسة على أداء أدوارها وتحقيق للمجتمع التنمية المنشودة.

1-7- خطة وبرامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة

❖ تشارك المؤسسة في صياغة خطة الجامعة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة، وذلك في ضوء الأولويات القومية.

❖ تقوم المؤسسة بعمل دراسات لتحديد احتياجات مؤسسات المجتمع ذات العلاقة، ولقياس المؤشرات المرتبطة بالخدمات التي يمكن أن تقدمها للمجتمع.

❖ تضع المؤسسة خطة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة، تتضمن:

- دراسة الاحتياجات .
- الأهداف والمخرجات المتوقعة .
- الأنشطة وإستراتيجيات تطبيقها .
- الميزانية المتوقعة والجدول الزمني .
- مؤشرات النجاح .
- الصعوبات المتوقعة وطرق تذليلها.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ ترتبط خطة المؤسسة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة بالأنشطة التعليمية التي ينفذها الطلاب في مقرراتهم الدراسية، وكذلك بالأنشطة البحثية التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم.
- ❖ توثق المؤسسة هذه الخطة وتعلنها لجميع أقسامها الأكاديمية ووحداتها الإدارية وطلابها ولمنظمات المجتمع ذات العلاقة.

2-7- الاعتبارات التنظيمية لأنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة

- ❖ تخصص المؤسسة وحدة إدارية مزودة بالكوادر المؤهلة تكون مهمتها :
 - توفير المستلزمات المطلوبة للقيام بالأنشطة المجتمعية .
 - متابعة تنفيذ خطة المؤسسة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة .
 - تذليل أي عقبات تواجه عملية التنفيذ .
 - توثيق الأنشطة المجتمعية التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ تقوم المؤسسة بإجراءات دورية لرصد المؤشرات المعبرة عن مدى كفاءة الخدمات المجتمعية المقدمة منها، ومدى رضا المستفيدين عنها.

3-7- تفاعل المؤسسة مع منظمات المجتمع

- ❖ تمنح المؤسسة منظمات المجتمع المدني فرص التمثيل المناسبة في عضوية لجانها ومجالسها المعنية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- ❖ تحرص المؤسسة على إشراك المنظمات الحكومية والأهلية ذات العلاقة في إجراء الدراسات ووضع الخطة.
- ❖ تشرك المؤسسة المنظمات الحكومية والأهلية المرتبطة بمجال عملها في تنفيذ كافة الأنشطة المجتمعية.
- ❖ تطور المؤسسة خططها لخدمة المجتمع وتنمية البيئة في ضوء نتائج تقييم منظمات المجتمع للأنشطة المجتمعية التي تقوم بها المؤسسة.

4-7- مساهمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في برامج خدمة المجتمع

- ❖ تشجع المؤسسة أعضاء هيئة التدريس والطلاب على المساهمة في تنفيذ خطة الأنشطة المجتمعية، وتضع الحوافز التي تشجعهم على تحقيق إنجازات في هذا المجال.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

❖ توثق المؤسسة الأنشطة المجتمعية التي يقوم بها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بها، وتبويبها في قاعدة بيانات يمكن الاستعانة بها في تقييم الأثر، ووضع خطط جديدة.

5-7- قياس تأثير المؤسسة على المجتمع

- ❖ يتوفر بالمؤسسة أدوات لقياس مدى استفادة المنظمات المجتمعية من خطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة، ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدم لهم.
- ❖ تقوم المؤسسة بتقييم مردود الأنشطة المجتمعية التي تقوم بها بشكل دوري، مثل عدد فرص العمل، وعدد الاستشارات المهنية ورأي المستفيدين.
- ❖ تستخدم المؤسسة نتائج قياس الأثر في تطوير خطتها وتحسين الخدمات المقدمة.

المجال الثامن

التقويم المستمر وإدارة الجودة الشاملة

التقويم عملية تشخيص وعلاج: تشخيص يستهدف تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف لأي نشاط أو عمل ونخص هنا الخدمة المجتمعية، وعلاج يستهدف تحديد الإجراءات اللازمة لتدعيم جوانب القوة ومعالجة جوانب الضعف وتطبيق هذه الإجراءات بغرض التحسين والتطوير.

والتقويم الفعال لا بد أن يكون شاملاً يستغرق جميع جوانب العمل وعناصره ، ومستمرلاً لا ينتهي حتى يبدأ من جديد وهكذا، وتعاونياً يشترك جميع المنتسبين للمؤسسة في تصميم أدواته وتطبيقها والعمل بنتائجها.

والمؤسسات التعليمية - لاسيما الجامعية منها - أكثر حاجة إلى وجود نظام لتقويمها نابعاً منها (ذاتياً)، وبالاستعانة بأفراد / جهات من خارجها (خارجياً).

إن التقويم الفعال للمؤسسة يضمن لها القيام بوظائفها منها خدمة المجتمع بكفاءة وجودة لكل عناصرها البشرية والمادية.

ويعتبر وجود نظام للتقويم المستمر مطلباً رئيسياً من متطلبات الجودة الشاملة لأي مؤسسة يساعد إدارتها في تطوير عناصرها والأدوار المنوطة بها.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

1-8- استمرارية التقويم الذاتي للأداء الكلي للمؤسسة بما يتضمن الخدمة المجتمعية

- ❖ يتوفر بالمؤسسة نظام للتقويم المستمر يشمل الخدمات المجتمعية (تنمية المجتمع وخدمة البيئة)، يستمد عناصره من:
 - استطلاعات الرأي الدورية (المستفيدين) عن طريق استمارات الاستبيان والمقابلات وحلقات النقاش.
 - تقارير الأقسام واللجان .
 - التقرير المالي والإداري للمؤسسة موضعاً به مدى الاستفادة من أوجه الانفاق المختلفة والتي منها خدمة المجتمع.
 - تقارير المراجعة الداخلية الفصلية والسنوية الصادرة عن وحدة الجودة.
 - تقارير المراجعة الخارجية.
- ❖ تشجع المؤسسة الأقسام والعاملين بها على تقويم أدائهم بأنفسهم ، وتقدم لهم الأدوات المعينة والدعم الفني اللازم لذلك وتعتمد نتائج هذا التقويم ضمن جهودها لتحديد الاحتياجات التدريبية والبرامج التطويرية.
- ❖ تقوم وحدة ضمان الجودة - بصفة دورية - بتحليل ما تم رصده من نتائج استطلاعات الرأي والتقارير المختلفة، وتعالجها إحصائياً وتضعها في قوائم / جداول تساعد على تفسيرها.
- ❖ تعد الوحدة تقارير كيفية (نوعية) تعبر عن النتائج الكمية وتفسرها وذلك كل فصل / عام.

2-8- مراجعة ومناقشة مؤشرات التقويم الذاتي للأداء في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تنشر المؤسسة مؤشرات التقويم الذاتي لأدائها وتفسيراتها على جميع المنتسبين لها : بجميع الطرق الممكنة (الورقية والإلكترونية) وتتلقى تعليقاتهم واقتراحاتهم في التعامل مع هذه المؤشرات.
- ❖ تعقد المؤسسة لقاءً سنوياً لمناقشة نتائج التقويم الذاتي بحيث تشمل الخدمات المجتمعية مع أعضاء هيئة التدريس والمعاونين والإداريين والمستفيدين ويتم توثيق هذه اللقاءات وتسجيلها ورصد ما طرح خلالها من نتائج وآراء للاستفادة بها في وضع الخطة التنفيذية للتحسين والتطوير.
- ❖ تقوم المؤسسة بتوثيق نتائج التقويم الذاتي واقتراحات هيئة التدريس والعاملين، والخطط التنفيذية، واعتمادها والاحتفاظ بها في ملفات ورقية وإلكترونية تسهل الوصول إليها والتعامل معها.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

3-8- انعكاسات نتائج التقييم الذاتي المستمر على إدارة الجودة الشاملة ومجال الخدمة المجتمعية

❖ تعد المؤسسة قائمة بمشكلاتها واحتياجاتها ومشروعاتها الملحة حسبما أفرزت مؤشرات التقييم الذاتي، وتقوم بتصميم خططها التنفيذية التي تساعد على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورسالتها وتطوير الأداء المؤسسي، وذلك من خلال:

- اتخاذ قرارات تصحيحية لمسارات البرامج الحالية.
- تصميم برامج ومشروعات متميزة وطرحها للتنفيذ .
- التعامل الفعال مع مقاومة التغيير .
- البحث عن فرص متاحة أكبر .
- إدارة مشروعات التطوير .
- حسن إدارة الموارد.

❖ تصدر المؤسسة قرارات تتصل بتنمية البيئة وخدمة المجتمع مدعومة بنتائج التقييم الذاتي متضمنة إجراءات التحسين والتعزيز المدرجة في الخطة التنفيذية والتي تمكنها من توفير مقومات الجودة الشاملة.

ثانياً : الفاعلية التعليمية ودورها في مجال الخدمة المجتمعية

المجال الأول

الطلاب

الأداء المهني بعد التخرج لا يرتبط فقط بمستوى التحصيل الدراسي بل يعتمد على العديد من العوامل مثل البناء النفسي والاجتماعي والثقافي للشخصية، لذا يجب ألا يقتصر دور المؤسسة على التعليم وتيسير التعلم، بل يتعداه إلى مفهوم البناء المتكامل لشخصية الطالب ومساعدته على تخطي أي عقبات تواجهه، لأن ذلك سينعكس علي عملية تعلمه وتقديمه الدراسي من ناحية وعلى أدائه المهني المستقبلي من ناحية أخرى.

وبناء عليه يتوجب على المؤسسة أن توفر للطلاب برامج وأنشطة مساندة وداعمة لبناء الشخصية المتكاملة بحيث يحصل على خريجين قادرين على خدمة مجتمعاتهم. ويتفاوت الطلاب في مدى احتياجهم لأنواع الدعم المختلفة، لذا يجب على المؤسسة مراعاة هذا التفاوت عند تصميم الخطط والبرامج الخاصة بهذا المجال بحيث تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة لكل طالب ضماناً وتمشياً مع متطلبات المهنة. ويشمل هذا المجال جميع الخدمات التي يجب على المؤسسة تقديمها للطلاب أثناء دراستهم بها وكذلك بعد تخرجهم وتتضمن مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

2-1 توافر الدعم والإرشاد الطلابي :

- ❖ تقوم المؤسسة بنشر ثقافة خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- ❖ تقوم المؤسسة بدراسة احتياجات الطلاب من خلال عمل استمارات استبيان، ومقابلات شخصية للقيام بهذا العمل.
- ❖ تقوم المؤسسة بوضع خطة خدمات لدعم الطلاب في هذا المجال بناء على دراسة الاحتياجات البيئية والمجتمعية ، وتحدد بها طريقة التقدم بأي شكاوى خاصة بخدمات الدعم في هذا المجال.
- ❖ توثق المؤسسة نوعيات وخطة الدعم الفني وتعتمدها وتعلنها بجميع الوسائل الممكنة.
- ❖ تقوم المؤسسة بعمل قياس لرضا الطلاب عن وسائل الدعم المتاحة بصفة دورية، وتطور الخطة طبقاً لنتائج هذا القياس.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ يوجد بالمؤسسة نظام موثق للإرشاد محدد به:
 - عدد الطلاب في مجموعات الإرشاد .
 - كيفية توزيع الطلاب على المرشد من حيث المرحلة الدراسية، والتخصص، والمستوى الأكاديمي.
 - التوصيف الوظيفي للمرشد .
 - وسائل تقديم التغذية الراجعة من المرشد.
- ❖ تقوم المؤسسة بعمل توعية للطلاب بنظام الإرشاد عن طريق :
 - دليل الطلاب .
 - ندوات إرشادية .
 - الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- ❖ تقوم المؤسسة بعمل قياس لرضا الطلاب عن نظام الإرشاد بصفة دورية وتطور النظام طبقاً لنتائج هذا القياس.
- ❖ تقوم المؤسسة بعمل مراجعة سنوية لخطة الإرشاد بناء على التغذية الراجعة من المرشدين ، ونتائج قياس رضا الطلاب عنها.
- ❖ يوجد بالمؤسسة وسائل دعم ورعاية المبدعين في مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة مثل:
 - شهادات تقدير .
 - حضور ندوات ومؤتمرات .
 - التبادل الطلابي مع المؤسسات الأخرى .
 - البرامج التدريبية .
 - منح المؤسسات الخاصة ورجال الأعمال للرعاية المتكاملة.
- ❖ توفر المؤسسة أدلة للطلاب يتم تحديثها سنوياً وتشتمل على جميع المعلومات اللازمة عن:
 - المؤسسة (رسالتها، وأهدافها وخطتها الاستراتيجية).
 - الهيكل الإداري والتنظيمي .
 - وسائل الدعم والإرشاد للطلاب .
 - أي خدمات أخرى متاحة بالمؤسسة.
- ❖ تسعى المؤسسة لتوفير وسائل لنقل الطلاب إلى أماكن التدريب الميداني والمشاركات المجتمعية في القوافل تكون ملائمة من حيث:

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- كفاية العدد بالنسبة لأعداد الطلاب .
- مستويات السلامة والأمان.
- ❖ تقوم المؤسسة بعمل متابعة دورية لعملية الدعم ، للتأكد من سلامة تنفيذه.
- ❖ تقوم المؤسسة بقياس رضا الطلاب عن الدعم بصفة دورية وتستخدم النتائج في عمل التعديلات اللازمة على برنامج الدعم.
- ❖ تتوافر بالمؤسسة منح دراسية للطلاب الناشطين تتضمن الإعفاء من الرسوم الدراسية أو الخدمات الأخرى، وإرسال طلاب للتدريب أو الدراسة وخلافه.

3-1 الأنشطة الطلابية :

- ❖ تشجع المؤسسة الأنشطة الطلابية المصاحبة وغير المصاحبة للمناهج الدراسية curricular & extracurricular activities ولذلك يجب أن يتوفر بها أنشطة طلابية فعلية في العديد من المجالات مثل:

- الأنشطة الاجتماعية .
- أنشطة الجولة والخدمة العامة .
- أنشطة أخرى.
- ❖ تخصص المؤسسة فترات لممارسة هذه الأنشطة في الجداول الدراسية أو الأجازات وتتيح الفرصة لاستخدام الأماكن الخاصة بها أثناء الأجازات والعطلات.
- ❖ يوجد بالمؤسسة قاعدة بيانات توضح نسبة الطلاب والطالبات المشاركين في كل نشاط إلى العدد الإجمالي للطلاب، والعمل على زيادة نسبة المشاركة كل عام.
- ❖ تحتفظ المؤسسة بوثائق لمختلف الأنشطة التي أقامتها أو التي شارك فيها طلابها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.
- ❖ تقوم المؤسسة بتقدير الطلاب المتفوقين في الأنشطة الطلابية بمختلف الوسائل الممكنة، مثل:
 - مكافآت مالية .
 - هدايا .
 - شهادات تقدير .
 - حضور دورات تدريبية .
 - رحلات .
 - تبادل طلابي.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ يشارك أعضاء هيئة التدريس من مختلف الدرجات في الاشراف على الأنشطة الطلابية، وتقوم المؤسسة بتوثيق هذه المشاركة، وتحديد نسبتها إلى الإجمالي مع مراعاة أن تكون المشاركة من كل من الذكور والإناث من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- ❖ تقوم المؤسسة بتقدير أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم المشاركين في الاشراف على الأنشطة الطلابية بمختلف الوسائل الممكنة، ويشمل ذلك التكريم في المحافل الرسمية للمؤسسة، والأفضلية في الترشيح للمؤتمرات والدورات التدريبية ، وخلافه.
- ❖ تقوم المؤسسة بتفعيل دور اتحاد الطلاب في تنفيذ الأنشطة الطلابية من حيث:
 - ❖ التخطيط للأنشطة.
 - الإعلان والدعاية للأنشطة داخل جموع الطلاب .
 - القيام بالخطوات التنفيذية .
 - التعاون مع الاتحادات الطلابية في الكليات المناظرة والمختلفة وعمل أنشطة مشتركة.
 - استطلاع رأي الطلاب في الأنشطة واقتراحاتهم للتطوير .
 - وضع خطة لتطوير الأنشطة المختلفة، وزيادة نسبة مشاركة الطلاب فيها.
- ❖ تلتزم المؤسسة بإشراك ممثلين من الطلاب في بعض لجانها أو مجالسها مثل لجنة خدمة المجتمع وتنمية البيئة ، وحدة الجودة، الخ

4-1 خدمات الخريجين :

- ❖ توجد بالمؤسسة وسائل محددة ومقننة ومعلنة لقياس التوجه الوظيفي للطلاب على وشك التخرج، مثل :استمارات استبيان لرغباتهم، وعقد اجتماعات للسنوات النهائية، وعمل استفتاء على الموقع الإلكتروني للمؤسسة وخلافه.
- ❖ تنشئ المؤسسة نظاماً لمتابعة خريجي الكلية باعتبار أنهم أصبحوا قطاع من قطاعات المجتمع يتضمن:
 - قاعدة بيانات للخريجين يسجل فيها البيانات اللازمة عن كل خريج وسبل الاتصال به.
 - وسائل متابعة أوضاعهم الوظيفية، ومدى ملاءمة المهارات التي اكتسبها خلال الدراسة لمتطلبات الوظيفة للاستفادة منها في التطوير المستمر.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- متابعة احتياجاتهم من التدريب والدراسات العليا .الحصول على اقتراحاتهم لتطوير برامج المؤسسة.
- التواصل مع رابطة الخريجين (إن وجدت) .
- ❖ تحرص المؤسسة على التحديث والتحسين المستمر لنظام المتابعة .
- ❖ تنظم المؤسسة مؤتمراً / معرضاً سنوياً للتوظيف يسمح للمؤسسات والشركات بعرض ما لديها من فرص عمل والشروط اللازمة للالتحاق بها وييسر لطلاب السنوات النهائية التواصل مع هذه الشركات والمؤسسات بعد تخرجهم.
- ❖ تعد المؤسسة كتيباً للخريجين يتضمن:
 - أسماء الخريجين والتقدير العام لكل منهم .
 - أسماء الطلبة المتميزين في الأنشطة الطلابية المختلفة .
 - القدرات والمهارات التي اكتسبها خلال فترة الدراسة .
 - أية مميزات خاصة .
 - البرامج المتاحة لهم بالدراسات العليا والتعليم المهني المستمر.
- ❖ تسعى المؤسسة لعمل حفل سنوي للخريجين يحضره ممثلون عن المستفيدين وأصحاب الأعمال، ويتم فيه تكريم المتفوقين والمتميزين.

المجال الثالث

البرامج التعليمية / المقررات الدراسية

تمثل البرامج التعليمية وما تحويه من مقررات دراسية المحور الأساسي لأي مؤسسة تعليمية حيث أن الوظيفة الرئيسية للمؤسسة التعليمية هي إعداد المهنيين، ولا يتم الإعداد دون وجود برامج ومقررات.

ويعد الحرص على تطوير البرامج التعليمية والارتقاء بالمقررات الدراسية هدفاً أساسياً لأي مؤسسة تسعى إلى توفير مقومات الجودة الشاملة لأدوارها.

1-3 البرامج التعليمية واحتياجات المجتمع والتنمية:

- ❖ تتواصل المؤسسة مع مؤسسات المجتمع المحلي لرصد احتياجاتها ومشكلاتها وتصميم / تطوير البرامج التعليمية للوفاء بهذه الاحتياجات ويمكن أن تتضمن مقرراً تكاملياً مهنياً يربط جميع المقررات، ويدعم نواتجها.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تقوم المؤسسة بدراسة احتياجات سوق العمل (قطاع الخدمات التعليمية - الشركات - المصانع - المصالح - مؤسسات الخدمات الصحية إلخ...) المحلي والخارجي وتطوير / إضافة / حذف برامج و / أو مقررات وفقاً لهذه الدراسة.
- ❖ تستطلع المؤسسة آراء الجهات المستفيدة من خريجها، وغيرها من المؤسسات المجتمعية، عند تصميم برامجها وتطويرها، وذلك عن طريق تشكيل فرق عمل مشتركة من أطراف عدة للقيام بذلك.
- ❖ تتضمن البرامج قضاء الطلاب ساعات أسبوعية بالميادين ذات الصلة (على سبيل المثال المدارس لطلبة كلية التربية - المصانع لطلبة كلية الهندسة - المحاكم لطلبة كلية الحقوق، وحدات الرعاية الصحية والمستشفيات لطلبة كلية الطب) ويقومون أثناء الدراسة بعمل مشروعات خدمية لهذا الميدان، وتقديم ما يدل عليه للمؤسسة (ملفات إنجاز أعمال مجتمعية).
- ❖ تستجيب المؤسسة للمتغيرات والمستجدات المحلية والدولية عند تطوير برامجها العلمية، وذلك بإضافة موضوعات جديدة أو حذف موضوعات مقررة لم تعد لها ضرورة.
- ❖ لا يجب أن نهمل اللجان الاستشارية ودورها الفاعل بالبرامج من حيث الاستفادة / إفادة المؤسسة.

2-3 تصميم البرامج التعليمية

- ❖ تشتق أهداف البرامج التعليمية من الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة منها الخدمة المجتمعية وتنمية البيئة.
- ❖ تحدد المؤسسة المخرجات التعليمية المستهدفة لكل برنامج تحديداً واضحاً مطابقاً لأهداف البرنامج، وتصنف المخرجات إلى جوانب منها والمهارات العامة، والقيم والسلوكيات.

المجال الرابع

التعليم والتعلم والتسهيلات المادية والمكتبة

4-4 تدريب الطلاب (ميداني / تاهيلي / توظيفي):

- ❖ وجود خطة موثقة لتدريب الطلاب لتحقيق المخرجات المستهدفة من عملية التعلم: تقوم المؤسسة بتحديد مجموعة عمل لإعداد خطة للتدريبات الميدانية المدرجة في برامجها، وعرضها على مجلس الكلية لاعتمادها.
- ❖ توصيف موثق لبرامج تدريب الطلاب: تقوم الأقسام المشاركة في التدريب الميداني بإعداد توصيف دقيق يشتمل على أهداف التدريب ووسائله وطرق تقويمه.
- ❖ وجود آلية للإشراف على التدريب تتضمن تحديد أسلوب للإشراف المستمر والمسؤولين عنه، ويُقدم تقرير دوري من المشرفين، ويتم التعامل أولاً بأول مع أي قصور في الإشراف أو تقديم التقارير.
- ❖ يتم تقويم عملية التدريب والقائمين عليها من خلال استمارات استبيان ومن خلال الزيارات التفقدية لأماكن التدريب (بناء على تقييم الأداء إذا ثبت وجود قصور في الإشراف يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة مثل تغيير المشرفين أو حجب المكافآت أو الخصم من الأجر الإضافي).
- ❖ يتم تقييم لفاعلية التدريب في تحقيق المخرجات المستهدفة للتعليم من خلال تحليل نتائج الطلاب الذين يتم تقييمهم عن طريق استمارات تقييم معدة سلفاً.
- ❖ توجد للمؤسسة سياسات لتحديث نظام التدريب الميداني بناء على التغذية الراجعة من الأطراف المعنية، وتحليل نتائج الطلاب، والمستجدات الأخرى (مثل عمل دراسة للاحتياجات يتم على أساسها وضع مقترحات تتضمن إضافة أو حذف مجالات / أماكن تدريب، وتغيير في الوسائل وطرق التقييم وخلافه).

المجال الخامس

أعضاء هيئة التدريس

يمثل أعضاء هيئة التدريس أحد المحاور الرئيسية في المؤسسة؛ وبناء على ذلك فيجب أن يكون لدى كل عضو في هيئة التدريس كافة المعلومات والمفاهيم الخاصة بتخصصه إضافة إلى امتلاكه للقدرات والمهارات الأساسية والكفاءات اللازمة إضافة لاكتساب الطلاب للمعارف والمهارات للبرامج الدراسية ، السلوكيات.

ويتعين على المؤسسة أن تتأكد من أن إجراءات تعيين أعضاء هيئة التدريس تضمن توافر الحد الأدنى من الكفاءة المطلوبة.

كما يجب أن تقوم المؤسسة بتوفير الفرص والوسائل المتعددة والكافية لأعضاء هيئة التدريس العاملين لديها لتنمية قدراتهم ومهاراتهم المهنية.

3-5 سياسات وبرامج لتنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس / الهيئة المعاونة في مجال الخدمة المجتمعية:

❖ تضع المؤسسة آلية للتعرف على الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن طريق تحديد الأولويات في كل من المجالات الآتية:

▪ التطوير المهني المستمر في مجالات تتوافق مع احتياجات الكلية لتنمية الخدمات المجتمعية، واهتمامات أعضاء هيئة التدريس.

❖ تقوم المؤسسة بوضع خطة زمنية لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بناء على الدراسة التي أتمتها لتحديد الاحتياجات في كل من مجال الكفاءة والتطوير المهني المستمر في ضوء خطة الجامعة والبرامج المتاحة بها.

❖ تحدد المؤسسة في الخطة الزمنية للتدريب:

▪ نسبة أعضاء هيئة التدريس في الدرجات المختلفة والفئة المعاونة التي سيتم تدريبها سنوياً.

▪ عدد الدورات والندوات التي ستعقد سنوياً .

▪ الموضوعات الرئيسية التي تشملها الدورات والمؤتمرات والندوات .

▪ القائمين على التنسيق لهذه الأنشطة.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تعمل المؤسسة على الاستفادة مما لديها من كفاءات وما هو متوفر من مشروعات محلية وعالمية لبناء فريق من المدربين (TOT) الذين يقومون بتلبية احتياجات المؤسسة التدريبية الخاصة بالإضافة الى ما هو متوافر بالجامعة وتزود بهم مراكز التطوير.
- ❖ تنشئ المؤسسة نظاماً لتحديد مدى نجاح الخطة التدريبية على المدى القصير والبعيد، وذلك عن طريق:

- استبيان رأي أعضاء هيئة التدريس بعد التدريب .
- استبيان رأي المستفيدين من الخدمة الناتجة عن التدريب (فئات المجتمع).
- تقارير المراجعة الداخلية والخارجية.
- ❖ تقوم المؤسسة بإعادة تقييم الاحتياجات التدريبية وتحديث الخطة بناء على التقييم السابق.

4-5 تقييم أداء المشاركين في الخدمة المجتمعية :

- ❖ تتبنى المؤسسة سياسة لتقييم الأداء تتضمن العناصر الآتية:
- مدى التزام العضو بالجدول ، والساعات ، والتواجد ... إلخ
- كفاءة الأداء.
- درجة التفاعل مع المستفيدين الاجتماعي والنفسي معهم والاشتراك في الخدمات الطلابية المختلفة بجانب الدعم والإرشاد.
- درجة مشاركة العضو في الأنشطة المجتمعية، والمشروعات القومية، إلخ...
- مشاركة العضو في وضع وتطوير الخطط والسياسات الخدمية بالمؤسسة.
- نسبة المشاركة في النشاطات المجتمعية داخل وخارج البلاد .
- المشاركة الفعالة في أنشطة الجودة وتطوير العملية الخدمية.
- ❖ تحدد إدارة المؤسسة الجهة المنوط بها (لجنة أو وحدة) إعداد وتنفيذ الإجراءات التقنية الخاصة بعملية تقييم الأداء على أن تتبع إدارة الكلية مباشرة.
- ❖ يتم تقييم أداء العضو عن طريق:
- استطلاع رأي المستفيدين شاملاً الناحية الخدمية وأسلوب التعامل والدعم الاجتماعي والنفسي على أن يكون لرأي المستفيدين نسبة مؤثرة في تقييم الأداء.
- ❖ تقوم المؤسسة بإعلان عناصر وجهة وأدوات تقييم الأداء بكل الوسائل المتاحة.
- ❖ يتم الإعلام بطريقة شخصية بنتيجة التقييم المفصلة وكذلك معدل الأداء مقارنة بالمتوسط العام.

ارشادات في مجال الخدمة المجتمعية

- ❖ تنشئ المؤسسة نظاماً يسمح للعضو التقدم باعتراضه على نتيجة التقييم مع تقديم الوثائق التي تبرر الاعتراض، ويتضمن النظام وسائل عادلة ومحددة لبحث الاعتراض وتقرير مدى صحته، واتخاذ الإجراءات اللازمة تبعاً لذلك.

5-5 رضا الأعضاء عن عملهم في مجال الخدمة المجتمعية :

- ❖ تستخدم المؤسسة وسائل مختلفة في استطلاع رأي الأعضاء لضمان دقة البيانات والمعلومات الناتجة عنه.
- ❖ تجرى المؤسسة التحليلات الإحصائية اللازمة لاستخلاص النتائج من الاستطلاع، وتحدد النقاط التي تحتاج للتحسين وتقدم الإجراءات اللازمة وتقوم بعرضها على الأعضاء لمناقشتها قبل التنفيذ.
- ❖ يتم اعتماد الإجراءات من المجالس المختصة بعد موافقة الأعضاء عليها.