



AL- Rafidain University

PISSN: (1681-6870); EISSN: (2790-2293)

مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم

Available online at: <https://www.jrucs.iq>

JRUCS

Journal of AL-Rafidain  
University College  
for Sciences

## قياس مؤشرات خدمة المجتمع في المنظمات وفق معايير الجودة - دراسة حالة في جامعة آشور الأهلية

حكيم عبد الواحد محمد الخزاعي

[hakeem.abd@iku.edu.iq](mailto:hakeem.abd@iku.edu.iq)

قسم إدارة الاعمال، كلية الامام الكاظم (عليه السلام)، بغداد، العراق

### المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى قياس وتقييم مدى توافر مؤشرات خدمة المجتمع في جامعة آشور الأهلية وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في ضوء هذه المؤشرات فضلا عن تقديم خطة تحسين وفقا لحلقة ديمنك PDCA . اذ تكمن مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام بمؤشرات خدمة المجتمع وضعف تقديم خدمة المجتمع في الجامعة (مجال الدراسة)، اعتمد الباحث منهج دراسة الحالة اذ تم جمع البيانات باستعمال قائمة فحص تحتوي على المقاييس السباعي وصممت وفق مؤشرات خدمة المجتمع. اظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة في التطبيق بين واقع الجامعة ومؤشرات خدمة المجتمع إذ تصل نسبة تطبيق هذه المؤشرات الى (35%) ونسبة الفجوة الكلية الى (65%) وذلك بسبب قلة الاهتمام بتوافر هذه المتطلبات، توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بمؤشرات خدمة المجتمع من خلال إقامة التعاون بين منتسبي الجامعة ومؤسسات المجتمع والسعي لإقامة الأنشطة والمبادرات من خلال توفير الموارد اللازمة لإقامتها.

### معلومات البحث

#### تواريخ البحث:

تاريخ تقديم البحث: 2025/9/21

تاريخ قبول البحث: 2025/10/21

تاريخ رفع البحث على الموقع: 2025/12/31

#### الكلمات المفتاحية:

خدمة المجتمع، مؤشرات جودة خدمة المجتمع، حلقة ديمنك PDCA

#### للمراسلة:

حكيم عبد الواحد محمد

[hakeem.abd@iku.edu.iq](mailto:hakeem.abd@iku.edu.iq)DOI: <https://doi.org/10.55562/jrucs.v58i1.6>

### 1. المقدمة

تعد خدمة المجتمع من الوظائف الهامة للمؤسسات التعليمية لما لها من قدرة في بناء المجتمع وحل المشكلات التي تواجهه وينبغي على منظمات التعليم العالي الاهتمام بخدمة المجتمع والعمل على تحقيقها، ولأهمية أنشطة خدمة المجتمع فهي تعد من معايير جودة المنظمات التعليمية وإذا ما أرادت أي منظمة تعليمية ان تطبق معايير جودة التعليم فينبغي عليها فهم هذه المؤشرات وتلبية متطلباتها للحصول على التميز التنظيمي ويتم اعتماد مخرجاتها وتحقيق السمعة الأكاديمية الجيدة في ظل التنافس الذي يجري بين الجامعات والكليات. فهناك سعي واضح لدى الجامعات في تبني أنظمة وبرامج الجودة وتقوم بتوفير جهود وموارد لتطبيق هذه البرامج والأنظمة ومنها مؤشرات خدمة المجتمع كي تواكب المتطلبات المحلية والعالمية، الا ان الكثير من الجامعات لا تولي هذه المعايير أي اهتمام وبمرور الوقت تصبح عقبة تقف امام تميز الجامعات وتطورها. اذ تنطلق الدراسة الحالية لهذه المشكلة وإمكانية تطبيق هذه المؤشرات في الجامعات وكيفية معالجة ضعف تطبيقها. تتضمن هذه الدراسة ثلاثة محاور أساسية فالمحور الأول مخصص لعرض منهجية الدراسة من مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها والمخطط الاجرائي للدراسة، والمحور الثاني الذي يحتوي على الجانب النظري ومراجعة الأدبيات الخاصة بخدمة المجتمع، والجانب الثالث يحتوي على الجانب العملي الذي يتضمن تحليل البيانات وخطة التحسين باستخدام مخطط PDCA.

### 2. منهجية الدراسة

#### 2.1. مشكلة الدراسة

بات من أهداف وواجبات كل جامعة عامة كانت ام خاصة هي خدمة المجتمع إضافة الى الأهداف والواجبات الأخرى التي تتعلق بخدمة الزبائن والعاملين وتقديم الخدمات وتحقيق الأرباح. فمن اجل تحقيق وتطبيق مؤشرات ومعايير الجودة فينبغي تلبية مؤشرات ومتطلبات "خدمة المجتمع"، الا ان الكثير من الجامعات تعاني ضعف توافر هذه المتطلبات وقلة تطبيق هذه المؤشرات

وضعف وجود قنوات التعاون مع المجتمع وعدم تقديم خدمات تفي بالغرض. وبناءً على ذلك تبرز مشكلة الدراسة من خلال إثارة التساؤلات الآتية:

- ما مدى توافر متطلبات ومؤشرات خدمة "المجتمع" في الجامعة (عينة الدراسة)؟
- ما اسباب حصول الفجوة في مؤشرات "خدمة المجتمع"؟
- ماهي نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيق المؤشرات؟
- ما الأساليب التي يمكنها تحسين تطبيق مؤشرات خدمة المجتمع؟

## 2.2. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية:

- قياس مدى توافر متطلبات ومؤشرات خدمة المجتمع في الجامعة (عينة البحث).
- معرفة اسباب حصول الفجوة في مؤشرات خدمة المجتمع .
- تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيق المؤشرات.
- تقديم خطة تحسين المؤشرات وفق حلقة ديمك PDCA.

## 2.3. أهمية الدراسة

يمكن بيان أهمية الدراسة بما يأتي:

- توضح الدراسة الحالية أهمية التركيز على "خدمة المجتمع" من قبل الجامعة.
- تساعد في تعزيز تطبيق مؤشرات خدمة "المجتمع" في الجامعة وفي مؤسسات التعليم العالي.
- تسهل عملية تطبيق معايير الجودة من خلال تطبيق مؤشرات خدمة المجتمع.
- النهوض بواقع الكليات والجامعات والارتقاء بها اداريا وعلميا وتقريب الفجوة بينها وبين المجتمع.

## 2.4. منهج الدراسة

اتباع الباحث منهج "دراسة الحالة" من اجل الوقوف على حثيات مشكلة الدراسة وفهم كيفية توافر متطلبات الدراسة بشكل دقيق لما له من دور لهذا المنهج في التوافق مع مشكلة الدراسة, ووضع الحلول بتركيز عال من خلال المعايير الميدانية واستعمال الاساليب المناسبة من عملية جمع البيانات لغاية النتائج.

## 2.5. مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة مجموعة كل المنتسبين من أساتذة وموظفي جامعة اشور والبالغ عددهم (252) موظفا حيث تم اختيار عينة قسدية من مسؤولي الأقسام العلمية وبعض الشعب ذات العلاقة, اذ بلغ حجم العينة (38) شخصا وتمت المقابلة معهم وتودين اجاباتهم حول فقرات قائمة الفحص.

## 2.6. اساليب جمع البيانات والمعلومات

- تم الاعتماد في جمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري بالرجوع الى الكتب العلمية واطاريج الدكتوراه ورسائل الماجستير والمجلات والبحوث العلمية الرصينة, فضلا عن شبكة المعلومات الدولية الانترنت.
- اساليب جمع البيانات في الجانب العملي تتم من خلال الزيارات الميدانية والملاحظات والمقابلات مع رؤساء الاقسام العلمية والشعب الادارية ذات العلاقة وتم الاطلاع على الادلة وعلى الوثائق في الجامعة.

## 2.7. الحدود المكانية والزمانية للدراسة

- **الحدود المكانية:** تم اختيار جامعة اشور الاهلية كحدود مكانية لجمع بيانات الدراسة, وذلك لتعاون الجامعة مع الباحث في مهمته البحثية والتعاون في الاطلاع على الوثائق والأدلة التي تلبي متطلبات قائمة الفحص.
- **الحدود الزمانية:** استغرقت مدة الدراسة الزمنية في جمع وتحليل البيانات من 2025/6/8 لغاية 2025/8/12.

## 3. مراجعة الادبيات

### 3.1. مفهوم وتعريفات خدمة المجتمع

في السنوات الأخيرة زاد عدد الجامعات والكليات التي تطبق معايير الخدمة المجتمعية اذا اعتبرت هذه الخدمة مشابهة للخدمات الأساسية لمنظمات التعليم العالي كالتدريس وبرامج الطلبة والمناهج وغيرها, وذلك ضمن سعي هذه الجامعات لتطبيق برامج وأنظمة الجودة والتي تعد من الأمور الأساسية لها هي الاهتمام بمعايير خدمة المجتمع وتطبيقها [1]. فتعتبر خدمة المجتمع ركنا أساسيا في الجامعات من خلال بناء العلاقات مع المجتمع والمنظمات الأخرى والتفاعل الإيجابي معه في مختلف الخدمات كخدمات التدريب والدعم والتعلم المستمر التي تنمي التعاطف والشعور بواجب الجامعة تجاه المجتمع. فتعرف خدمة المجتمع على أنها: تفاعل إيجابي فاعل بين المنظمة التعليمية ومكوناتها وبين افراد المجتمع من خلال برامج التعلم والتدريب [2]. وعرفها [3]. بانها خدمة تربط بين النظرية وبين التطبيق من خلال نقل التجارب من الجامعة الى المجتمع وتفعيل دور المشاركة "المجتمعية". وعرفت خدمة المجتمع في الجامعات بأنها: المساهمة في التنمية المستدامة والتي تهدف الى تنمية المبادرات المجتمعية من القضاء على الفقر والبطالة والجهل وتوفير الصحة, ويعرف الباحث دور الجامعات في "خدمة المجتمع" على انه عبارة عن مسؤولية اجتماعية واخلاقية من قبل المنظمة التعليمية وملاكاتها تجاه افراد المجتمع ومنظماته تشمل الاستشارات والتدريب ونشر أساليب التعلم وإقامة الأنشطة التثقيفية ولنشر الوعي لخدمة وتنمية المجتمع.

وتركز خدمة المجتمع في الجامعات على عدة جوانب أساسية [4]. منها:

- الاسهام في حماية المجتمع والبيئة

- تحقيق التقدم والرفاه الاجتماعي
- دعم النمو في القطاع الاقتصادي
- دعم أوجه وجوانب التعلم والتدريب

### 3.2. دور الجامعات في خدمة المجتمع

تحتوي الجامعات والكليات على العديد من الخبرات والاختصاصات والمهارات التي يمكن الاستفادة منها في تقديم افضل الخدمات الى المجتمع [5]. اذ لابد من تفعيل بعض الأدوار التي تعزز الشراكة والتفاعل بين المنظمة التعليمية والمجتمع ومن هذه الأدوار [6] [7].

- دراسة وتقديم الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية.
- دفع عمليات التنمية عن طريق تقديم المستوى العلمي والدعم التكنولوجي.
- التنسيق بين المنظمة التعليمية ومراكز البحث العلمي لوضع برامج تشاركية في الجنب البحثي.
- تطوير المهارات والإمكانات لأبناء المجتمع من خلال التدريب والتعليم المستمر.
- تقوم الكليات والجامعات بفتح أبوابها لأبناء المجتمع في استعمال المختبرات والخبرات الموجودة.
- السماح لأساتذة الجامعات من العمل التطوعي وحثهم لمعرفة ما تواجهه منظمات المجتمع من مشكلات.
- العمل على تنمية أفكار ومبادئ ومفاهيم "المجتمع" وتأهيل القوى البشرية في جوانب مختلفة.

### 3.3. خدمات الجامعات للمجتمع

تختلف مجالات خدمة المجتمع وتتنوع وفقا لإمكانيات كل كلية وجامعة وأيضا وفقا للظروف التي يعيشها "المجتمع" بشكل متغير ومن هذه الخدمات هناك خدمات أساسية ينبغي تقديمها والاهتمام بها وهي الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والتنموية والبيئية من خلال الاستفادة من القدرات التي تتمتع بها الجامعات وتوظيف هذه الإمكانيات في استدامة تقديم هذه الخدمات [8] [9].

ومن بين ابرز هذه الخدمات [10]. التي تقدمها الجامعات الى المجتمع هي:

- البحوث العلمية: وهي البحوث التي تستهدف حل مشكلات المجتمع.
- الاستشارات: وهي الاستفادة من الخبرات والإمكانات لأساتذة الكلية.
- البرامج التدريبية: تعد البرامج التدريبية التي تقدمها الجامعات الى "المجتمع" من اهم الخدمات التي تستهدف الافراد والمنظمات وب تخصصات مختلفة.
- الترجمة: من خلال نقل البحوث والكتب العالمية الى لغة المجتمع من اجل الاستفادة منها.
- تأليف الكتب: تأليف الكتب والمواد العلمية التي تستهدف "المجتمع".

### 3.4. أسباب الاهتمام بمؤشرات بخدمة المجتمع

هناك تحديات محلية وعالمية تواجه مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وتتمثل هذه التحديات بسرعة التغيير في متطلبات هذه القطاعات وكيفية مواجهتها والتعايش معها وهنا يبرز دور الجامعات باعتبارها مراكز علمية وبحثية تمتلك القدرة على المواجهة والتصدي في مساعدة المجتمع [11]. وذلك لعدة مبررات وأسباب [12] منها:

- التغيير التكنولوجي والمعرفي السريع.
- التطور السريع في وسائل الاتصال.
- زيادة اعداد السكان.
- تعدد التخصص في المهن وتطورها.
- زيادة أوقات الفراغ وتقليص العمل.
- ظهور امراض جديدة.
- ظهور مشكلات مجتمعية جديدة.
- التلوث البيئي واختلاف توازن الطقس.
- قلة الطاقة التقليدية.

### 3.5. مسؤولية الأستاذ الجامعي تجاه المجتمع

يعد الأستاذ الجامعي ركيزة أساسية في الجامعة وتقع على عاتقه مسؤولية اجتماعية كبيرة ولهذه المسؤولية أبعاد أخلاقية ووطنية اجتماعية وإنسانية، يفترض منهم القيام بالواجبات المجتمعية على أتم وجه في طرائق التدريس وأساليب البحث العلمي، وفي خدمة المجتمع. اذ يؤدي الأستاذ الجامعي وظيفته الأساسية كتدريسي و كباحث فلا بد أن يكون للبحث العلمي دور بارز في حل مشكلات المجتمع وفهم احتياجاته وتلبيتها ومعرفة تطلعات أفرادها. أما في حال بقاء البحث العلمي محصوراً في إطار متطلبات الجامعة ويسهم في أغراض شخصية، مثل التقييم والترقية وتحقيق المكاسب الشخصية أو المادية، كما هو الآن، فإن واقع البحث العلمي في الكثير من الدول النامية التي تختلف فيها اغراضه وأهدافه الأساسية الرامية الى خدمة المجتمع وحل مشكلاته [13].

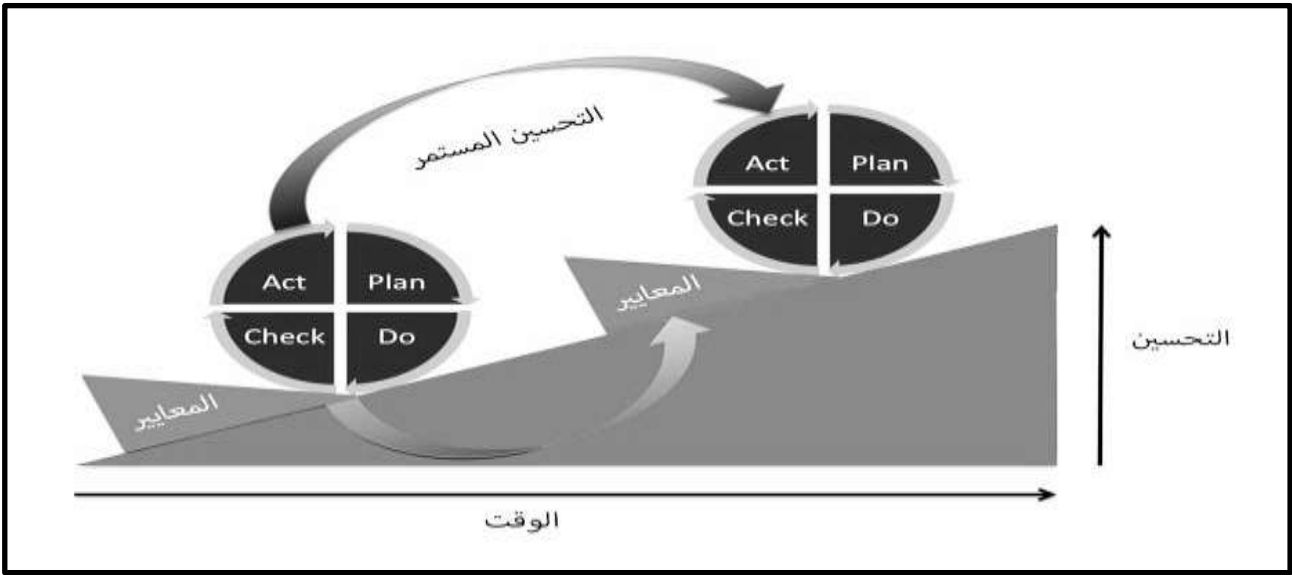
فالأستاذ الجامعي وفق هذه الظروف قد يتحول من باحث منتج لمعرفة علمية تقيّد المجتمع إلى موظف، عاجز عن مواجهة التحديات، وعن إحداث أي اصلاح وتغيير في الواقع. فان للأستاذ الجامعي الدور المحوري الهام وخاصةً الفاعلين منهم والساعين الى احداث تأثير في المجتمع وذلك من خلال التعاون مع منظمات "المجتمع" المدني والتفاعل مع مجريات الاحداث الاجتماعية ومحاولة الخروج بحلول ناجحة لمشكلات المجتمع المتزايدة والمتغيرة، وان هذا الحراك والتفاعل يعود بالعديد من المكاسب ومن

الإيجابيات على الباحثين وعلى المجتمع بشكل عام، مثل: تعزيز المشاركة وتعزيز التفاعل والحوار والشعور بالانتماء والمسؤولية، ويجسد المواطن في الدولة [14].

### 3.6 حلقة ديمك PDCA

تعد حلقة ديمك من خطوات التحسين المستمر المعروفة التي طورت و بشكل فعال من قبل رائد الجودة Edwards Deming سنة (1950) والتي تمثلت بأربع خطوات أساسية، وتسمى أيضا دورة PDCA، حيث يمكن تطبيقها في كل المنظمات ان كانت تقدم سلعا او خدمة، لغرض تحسين عملياتها ويمكن تطبيقها في أي عملية صغيرة او كبيرة و يراد تحسينها [15]، وتشمل هذه الخطوات الاتي [16].

- التخطيط (Plan): في هذه المرحلة يتم وضع الخطط لما ينبغي أن يفعل، و تحديد الاهداف وايضا العمليات الضرورية.
  - التنفيذ (Do): يتم تنفيذ ما تم التخطيط له.
  - الفحص (Check): يتم في هذه المرحلة التقييم وفحص النتائج التي تم الحصول عليها من هذه العملية بمقارنتها مع الأهداف.
  - تحسين (Act): بناء على نتائج التقييم يتم إجراء التحسينات على العملية.
- ويمكن توضيح هذه الخطوات بالشكل الاتي:



شكل (1): حلقة PDCA للتحسين

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على:

Ning, L., & Sangb, C. N. (2024) Research on Applying the Deming Cycle (PDCA) Management Method to Promote the Innovative Practical Ability of Art and Design Education Students, 72(1), 303-321.

## 4. الجانب العملي

### 4.1 تحليل قائمة الفحص واستخراج النتائج

يحتوي هذا المحور على تحليل قائمة الفحص كما في جدول (1) والتي اعدت وفق مؤشرات الجودة الخاصة بخدمة "المجتمع"، اذ تم الاعتماد على هذه المنظمات وفقا لمعايير الاعتماد الاكاديمي المؤسسي العراقية ومعايير الجودة والتميز الأوروبي التي تخص خدمة المجتمع في المؤسسات. تم استعمال مقياس ليكرت السباعي في جمع البيانات بعد الاطلاع على الوثائق والادلة التي تتوافر في الاقسام العلمية والاقسام ذات العلاقة فضلا عن المقابلات التي تم اجراؤها مع رؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب في الجامعة. يتم تحليل هذه البيانات باستعمال بعض الأساليب الإحصائية واستخراج الوسط الحسابي والنسبة المئوية للتطبيق وفجوة التطبيق، وسيتم عرض نتائج قائمة الفحص وتفسيرها على النحو الاتي:

## جدول (1): قائمة فحص مؤشرات خدمة المجتمع

ت	مؤشرات خدمة المجتمع وفق معايير الجودة	مدى التطبيق						
		غير مطبق غير موثق (0)	مطبق جزئياً غير موثق (1)	مطبق جزئياً موثق (2)	مطبق كلياً (3) موثق	مطبق كلياً غير موثق (4)	مطبق كلياً موثق (5)	مطبق كلياً موثق (6)
1	وجود خطط معلنة في الجامعة للخدمات المجتمعية	√						
2	الالتزام بالعمل كمنظمة مسؤولة في المجتمع		√					
3	توفير المعلومات ذات العلاقة بالمجتمع ونشرها			√				
4	الحرص على التعامل المساواة في مجال التعامل والخدمات المقدم في المجتمع			√				
5	طبيعة العلاقة والتعاون مع الدوائر الأخرى			√				
6	وجود مراكز ووحدات متخصصة ، المكاتب الاستشارية، العيادات الطبية، العيادات القانونية، الزراعية والبيطرية، الارشاد النفسي			√				
7	يتم بذل جهود واضحة لتقليل الاضرار بالمجتمع		√					
8	المشاركة في النشاطات المجتمعية والمحافل						√	
9	تقوم الجامعة في المشاركة في التدريب والتعليم					√		
10	يتم دعم المشروعات الخيرية			√				
11	تقوم الجامعة بدعم الرياضة والنشاطات الثقافية					√		
12	دعم الجهود والمبادرات التطوعية والانسانية			√				
13	يتم معرفة رأي المجتمع بطبيعة الخدمات المقدمة		√					
14	حجم وعدد المبادرات المجتمعية يتم قياس و الموارد المخصصة						√	
15	تعلن الجامعة عن نشاطاتها من خلال وسائل الاعلام وشبكات التواصل							√
16	تعمل الجامعة لقياس مدى رضا الجهات المستفيدة من خدماتها					√		
17	تعمل الجامعة على إعداد تقارير سنوية عن الاسهامات التي تقدمها الى المجتمع					√		
	<b>الأوزان</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
	<b>التكرارات</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>النتيجة</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
	الوسط الحسابي المرجح = ( (الأوزان * التكرارات) / عدد التكرارات )	2.1						
	النسبة المئوية للمطابقة = 100 * ال الوسط المرجح/ اعلى وزن في المقياس	%35						
	<b>حجم الفجوة</b>	<b>% 65</b>						

يتضح من خلال الجدول (1) الخاص بتحليل قائمة الفحص بان هناك فجوة كبيرة في تطبيق المؤشرات تصل الى (65%) ونسبة تطبيق متدنية بنسبة (35%)، فمن الضروري الاهتمام بمتطلبات ومؤشرات "خدمة المجتمع" في الجامعة لتوفير هذه المتطلبات وتجسير الفجوة الكبيرة في التطبيق.

## 4.2. نقاط القوة والضعف

من اجل الوقوف على تطبيق المؤشرات وتحليلها واستنادا الى قائمة الفحص في الجدول (1) تم استخراج نقاط القوة ونقاط الضعف، ويتضح ان نقاط الضعف للمؤشرات هي اكثر عددا ما يتطلب معالجتها بشكل علمي وتحسين مؤشراتنا، وكما يلي:

## ✓ نقاط القوة

- تعمل الجامعة على المشاركة في النشاطات "المجتمعية" والمحافل بشكل جيد.
- تقوم الجامعة بالإعلان عن نشاطاتها من خلال وسائل الاعلام وشبكات التواصل الاجتماعي.

## ✓ نقاط الضعف

- قلة وجود خطط معلنة في الجامعة عن الخدمات المجتمعية.
- ضعف الالتزام بالعمل كمنظمة مسؤولة في المجتمع.
- غياب الجهود الواضحة لتقليل الاضرار بالمجتمع.
- عدم بذل الجهود في معرفة آراء "المجتمع" بطبيعة الخدمات المقدمة.
- عدم قياس حجم و عدد المبادرات المجتمعية والموارد المخصصة.
- قلة قياس رضا الجهات المستفيدة من الخدمات.
- عدم إعداد تقارير سنوية عن الاسهامات التي تقدمها الجامعة الى "المجتمع".

## 4.3. خطة التحسين وفق حلقة PDCA:

بعد معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف ويتضح بان نقاط الضعف في الجامعة اكبر من نقاط القوة اذ تعدد نقاط الضعف بمثابة فرص للتحسين وبناءً على ذلك ومن اجل تقديم المعالجة المطلوبة نقوم بعمل خطة لمعالجة هذه النقاط وتحسينها تعتمد على حلقة PDCA والتي تشير الى (خطط plan، وأعمل DO، تحقق check، تصرف ACT) وهي كما يأتي:

## جدول (2): خطة التحسين وفق PDCA

فرص التحسين (نقاط الضعف)	خطط Plan	أعمل DO	تحقق check	التصرف ACT
قلة وجود خطط معلنة في الجامعة عن الخدمات المجتمعية.	تشكيل فريق عمل مختص و دراسة المشكلة ووضع خطة عمل من اجل البدء بصياغة خطة وفق الموارد والإمكانات المتاحة	العمل على اعداد خطة مع تحديد المهام والمسؤوليات والوقت اللازم وتوثيقها بشكل جيد والاعلان عنها	التأكد من الاعداد ومن بنود وفقرات الخطة وشمولها، والتقييم وفق تقرير يعد لضمان واقعيته	اعتماد الخطة وتحسينها وجعلها واقعية وتلبي متطلبات العمل وخدمة المجتمع
ضعف الالتزام بالعمل كمنظمة مسؤولة في المجتمع.	وضع آلية وفق الامكانيات للعمل على نهج يحقق التزام الجامعة وجعلها مسؤولة من المجتمع	نشر ثقافة خدمة المجتمع والعمل على إيجاد مهام مع المنظمات الأخرى هدفها خدمة المجتمع	التحقق من ان هذه التعليمات والمهام والالية قيد النجاح وتلبي الأهداف وقياس النتائج	ترسيخ العمل على خدمة المجتمع وفق الالية المتبعة مع المراقبة الدورية للنتائج
غياب الجهود الواضحة لتقليل الاضرار بالمجتمع.	اعداد تعليمات في الكلية توضح الجهود التي يمكن ان تبذل من قبل اقسام الكلية والمنتسبين لتقليل الاضرار بالمجتمع والحفاظ على سلامة المنظمات مع رصد الموارد اللازمة.	تنفيذ التعليمات وذلك من خلال المتابعة المستمرة ووضع جهة مسؤولة لمتابعة ذلك مع الاقسام والمنتسبين.	توثيق ما تحقق من هذه التعليمات والإجراءات والنشاطات التي تمت اقامتها	وضع هذه الإجراءات في حال نجاح تنفيذها الى إجراءات عمل مستمرة
عدم بذل الجهود في معرفة آراء المجتمع بطبيعة الخدمات المقدمة.	اعداد استبانة لمعرفة آراء المجتمع والمنظمات بطبيعة الخدمات المقدمة	تقييم آراء المجتمع بطبيعة الخدمات المقدمة ومعرفة مدى تلبية احتياجاتهم	معرفة مدى نجاح تجربة استطلاع آراء المجتمع وما مستوى الخدمات المقدمة	محاولة تطوير تقييم الخدمات والسعي في الاستمرار لفهم آراء المجتمع
عدم قياس حجم و عدد المبادرات المجتمعية والموارد المخصصة.	وضع منصة الكترونية يسجل فيها كل قسم في الكلية المبادرات مع ذكر الموارد المتاحة والمستخدم.	استخراج نتائج واحصاءات المبادرات والموارد المتاحة وقياس النتائج ومعرفة النسب المئوية والفجوات	التأكد من عمل التقارير والإحصاءات من المنصة الالكترونية ومعرفة مدى كفايتها في تحقيق الاهداف	اتاحة روابط المنصة ومتابعة نجاح عملها والاستمرار في تطويرها لتحقيق الاهداف
قلة قياس رضا الجهات المستفيدة من الخدمات.	اشراك ممثلين للجهات المستفيدة في تقييم خدمة المجتمع وفتح قنوات تواصل معهم	وجود معلومات موثقة تبين مدى رضا الجهات المستفيدة ومعرفة مقترحاتهم التي تعزز ذلك	تحليل المعلومات وتوضيح نسبة رضا المستفيدين	ملاحظة الفروق بين تقديم الخدمات في اوقات زمنية مختلفة وجعل وجود المعلومات نهج مستدام
عدم إعداد تقارير سنوية عن الاسهامات التي تقدمها الجامعة الى المجتمع.	تشكيل لجنة لإعداد تقرير سنوي عن اسهامات خدمة المجتمع، مع توافر المتطلبات والمعلومات المناسبة	انجاز تقرير سنوي مفصل على الأقل يبين النشاطات والاسهامات وينضمّن نسب المشاركة والأماكن والجهات المستهدفة والموارد التي انقفت	مراجعة علمية للتقرير وتدقيق الجوانب الأساسية لمعرفة استيفائها وإمكانية الاعتماد عليه في تلبية المتطلبات	تعميم التجربة والاستفادة من الملاحظات الواردة لجعله اجراء عمل مستمر و موثق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج قائمة الفحص ومنهجية PDCA

يوضح الجدول (2) منهجية ديمنك PDCA والتي تتبع لتحسين عملية تلبية مؤشرات "خدمة المجتمع" الضعيفة في الجامعة والتي تحتاج الى تعزيز و تحسين من خلال اتباع الخطوات الأربع بالتسلسل (خطط, وأعمل, تحقق, تصرف).

### 5. الاستنتاجات

1. عدم الاهتمام بمعايير الجودة التي تخص معايير خدمة المجتمع في الجامعة .
2. عدم تبني مؤشرات خاصة بخدمة "المجتمع".
3. ضعف المشاركة المجتمعية وقلة التعاون والتواصل بين الجامعة والمجتمع.
4. قلة توثيق الأنشطة التي تعزز المشاركة في خدمة المجتمع.
5. قلة توافر إمكانات وموارد خدمة المجتمع.
6. قلة إقامة المبادرات والأنشطة التي تقدم الخدمات للمجتمع.
7. قلة ادراك وفهم حاجات ومتطلبات الخدمات في المجتمع.
8. ضعف إقامة الدورات التدريبية الجيدة والتي يكون المجتمع بحاجة دائمة لها.
9. قلة توافر الاستشارات التي تهتم وتخص قضايا المجتمع.
10. قلة التوجيهات الإدارية بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للجامعة.

### 6. التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بمعايير الجودة التي تخص معايير خدمات المجتمع.
2. ينبغي تبني مؤشرات خاصة بخدمة المجتمع.
3. المشاركة المجتمعية والتعاون والتواصل بين الجامعة والمجتمع.
4. يجب توافر إمكانات وموارد خدمة المجتمع.
5. إقامة المبادرات والأنشطة التي تقدم الخدمات للمجتمع.
6. عمل الاستبيانات ومحاولة ادراك وفهم حاجات ومتطلبات "خدمة المجتمع".
7. العمل على إقامة الدورات التدريبية الجيدة.
8. بذل الجهود في تقديم الاستشارات التي تهتم المجتمع.
9. مد جسور التواصل بين الجامعة و"المجتمع" بطرق متنوعة.

### المصادر

- [1] Koekkoek, A., Van Ham, M., & Kleinhans, R. (2021). Unraveling University–Community Engagement: A Literature Review. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 25(1), 3.
- [2] Tawafak, R. M., & Al Hinaai, B. (2024). A Literature Review on Developing Community Service through Training Programs for University Students. In *ITM Web of Conferences Vol. 64*.
- [3] Resch, K., & Schritteser, I. (2023). Using the Service-Learning approach to bridge the gap between theory and practice in teacher education. *International Journal of Inclusive Education*, 27(10), 1118-1132.
- [4] Meara, K., & Jaeger, A. J. (2023). Preparing future faculty for community engagement: Barriers, facilitators, models, and recommendations. *Building the field of higher education engagement*, 111-131.
- [5] Jones, E., Leask, B., Brandenburg, U., & De Wit, H. (2021). Global social responsibility and the internationalization of higher education for society. *Journal of Studies in International Education*, 25(4), 330-347.
- [6] Mitchell, T. D. (2023). Critical service-learning as social justice education: A case study of the citizen scholars program. In *Service-Learning and Social Justice Education* pp. 1-12.
- [7] Kisker, C. B., Cohen, A. M., & Brawer, F. B. (2023). *The American community college*. John Wiley & Sons.
- [8] Ismawan, D., Tullah, N. H., Asbari, M., & Fauzan, D. A. (2022). Community Service in the Higher Education Environment. *Journal of Community Service and Engagement*, 2(6), 34-43.
- [9] Adler-Kassner, L., Crooks, R., & Watters, A. (Eds.). (2023). *Writing the community: Concepts and models for service-learning in composition*. Taylor & Francis.
- [10] Kisker, C. B., Cohen, A. M., & Brawer, F. B. (2023). *The American community college*. John Wiley & Sons.

- [11] Al-Zoubi, Z., Qablan, A., Issa, H. B., Bataineh, O., & Al Kaabi, A. M. (2023). The degree of implementation of total quality management in universities and its relationship to the level of community service from the perspectives of faculty members. *Sustainability*, 15(3).
- [12] Coelho, M., & Menezes, I. (2021). University social responsibility, service learning, and students' personal, professional, and civic education. *Frontiers in psychology*, 12(3).
- [13] Afzal, A., & Hussain, N. (2020). Impact of Community Service Learning on the Social Skills of Students. *Journal of Education and Educational Development*, 7(1), 55-70.
- [14] Tijmsma, G., Hilverda, F., Scheffelaar, A., Alders, S., Schoonmade, L., Blignaut, N., & Zweckhorst, M. (2020). Becoming productive 21st century citizens: A systematic review uncovering design principles for integrating community service learning into higher education courses. *Educational Research*, 62(4), 390-413.
- [15] Fahrudin, A. (2025). Implementation of the Entrepreneurship Curriculum with the Deming Cycle at Islamic Senior High School. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme*, 7(1), 675-694.
- [16] Ning, L., & Sangb, C. N. (2024) Research on Applying the Deming Cycle (PDCA) Management Method to Promote the Innovative Practical Ability of Art and Design Education Students, *72(1)*, 303-321.



AL- Rafidain University

PISSN: (1681-6870); EISSN: (2790-2293)

**Journal of AL-Rafidain**  
**University College for Sciences**

Available online at: <https://www.jrucs.iq>**JRUCS**Journal of AL-Rafidain  
University College  
for Sciences

## Measuring Community Service Indicators in Organizations According to Quality Standards - A Case Study at Ashur Private University

**Hakeem A. Mohammed**[hakeem.abd@iku.edu.iq](mailto:hakeem.abd@iku.edu.iq)

Imam Al-Kadhum College , Baghdad, Iraq

### Article Information

#### Article History:

Received: September, 21, 2025

Accepted: October, 21, 2025

Available Online: December,  
31, 2025

#### Keywords:

Community service, community  
service quality indicators,  
PDCA Cycle.

#### Correspondence:

Hakeem A. Mohammed

[Hakeem.abd@iku.edu.iq](mailto:Hakeem.abd@iku.edu.iq)DOI: <https://doi.org/10.55562/jrucs.v58i1.6>

### Abstract

*This study aims to measure and evaluate the availability of community service indicators at Ashur Private University, identify strengths and weaknesses in light of these indicators, and present an improvement plan based on the PDCA Cycle. The study's problem lies in the lack of attention to community service indicators and the weak provision of community service at the university (the research area). The researcher adopted a case study approach, where data was collected using a checklist containing a seven-point scale designed according to community service indicators. The research results revealed a gap in implementation between the university's reality and the community service indicators. The implementation rate of these indicators reached (35%), while the total gap reached (65%). This is due to the lack of attention to the availability of these requirements. The study recommends the need to focus on community service indicators by establishing cooperation between university members and community institutions, and striving to establish activities and initiatives by providing the necessary resources.*