(٩)

تعزيز دور المؤسسة في الخدمة العامة

يعني مفهوم الخدمة العامة للجامعة أو الكلية بشكل تقليدي إعطاء محاضرات عامة، وتجول الفرق الموسيقية والمسرحية وإقامة معارض الفن وغيرها وتقديم برامج إذاعية أو تلفزيونية.

إن هذه النشاطات ما تزال مهمة، ولكن المجتمع يطالب بالمزيد. ففي اجتماع لمحافظي الولايات عقد عام ١٩٨٧، طالب هؤلاء الجامعات الحكومية بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية. وقد زادت ضغوط المجتمع على الجامعات والكليات لتقدم المزيد من الخدمات فأصبح يطلب من الجامعات أو الكليات، والحالة هذه المساهمة في حل المشكلات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية في البيئة المحلية وأصبح ينظر إلى هذه المهمة على قدم المساواة مع مهمة الجامعة الأساسية في البحث والتدريس. فأصبحت هناك ثلاث وظائف رئيسة للجامعات هي البحث والتدريس والخدمة العامة. وهذا يعني أن التفاعل بين الجامعة والمجتمع لا يتم بأداء الوظيفتين الأولى والثانية فقط إذ لا بد من تقديم الخدمة للمجتمع حتى يتم هذا التفاعل. وقد أدى ذلك إلى ظهور مفهوم الخدمة والذي بدأ يناقش ويحدد. فينبغي للجامعات أن تحدد دورها بشكل واضح في تقديم الخدمات للمجتمع، وبذلك تكون قد استجابت لحاجات المجتمع الموجودة فيه، وعلى هذه الجامعات أن تختار الطريقة المناسبة لخدمة المجتمع المحلي.

طرق وأساليب الخدمة العامة

لقد كانت كيفية وصف وتقديم الخدمة العامة مثاراً للجدل والنقاش في مؤسسات التعليم العالي. وتظن بعض المؤسسات أن طرح المساقات خارج الحرم الجامعي وتقديم نتائج الأبحاث لمن يريدها هو المقصود بالخدمة العامة. وهذا يحدد دور الجامعة في البحث والتدريس لأن الخدمة العامة متضمَّنة في هذين الدورين، ولكن هناك أشكالاً للخدمة العامة لا تندرج تحت البحث والتدريس مثل أساليب حلّ المشكلات الاجتماعية والنقد الاجتماعي، والعمل الاجتماعي. لذلك يصبح من المعقول فصل مهمة تقديم الخدمة العامة عن الدورين الرئيسين للجامعة: البحث والتدريس.

ويمكن تصنيف الخدمة العامة التي تقدمها الجامعة أو الكلية فيما يلي:-

- تقديم الاستشارات من قبل أعضاء الهيئة التدريسية.
- نقل التكنولوجيا.
- تطوير الكوادر والموظفين في الدوائر الحكومية والخاصة.
- حل مشكلات المجتمع.
- النقد الاجتماعي.
- العمل الاجتماعي.
- الخدمة العالمية.

وفيما يلي التفاصيل المتعلقة بكل بند من البنود المذكورة أعلاه:

تقديم الاستشارات:

تعتبر هذه الوظيفة من أكثر الخدمات التي تقدمها الجامعات عرضة للانتقاد وسوء الفهم. ويمكن تعريفها بأنها النشاطات أو الخدمات الاعتيادية التي يقدمها عضو هيئة التدريس للمؤسسات والشركات المختلفة بناء على طلب منها. فقد يدعى أحد أعضاء هيئة التدريس في جامعة ما لتقديم المشورة أو للمساعدة في حل مشكلة معينة. فقد يساعد الأستاذ في الإدارة مؤسسة ما في تطوير نظام جديد للمحاسبة، وقد يعمل أحد

علماء الكمبيوتر مع شركة معينة لتطوير نظام جديد. ولهذه العملية فوائد كثيرة بالإضافة إلى كونها خدمة تقدم للمجتمع. فالمدرس مثلاً يعود بخبرة جديدة إلى طلابه في الصف، بالإضافة إلى أنه يقوم بإختبار فرضياته وتطبيق نظرياته في الميدان، كما يحصل هؤلاء المستشارون على دخل جديد لهم، ولكن ذلك يثير التساؤل والانتقاد لأنهم يعملون في مؤسسات تدعمها الحكومة بتخفيف الضرائب عنها.

نقل التكنولوجيا:ـ

لقد مارست الجامعات والكليات هذه الوظيفة منذ زمن طويل. فهناك ثلاثة قوانين حكومية تشجع تطبيق المعرفة النظرية عملياً، بدأت بقانون موريل عام ١٨٦٢. وهناك محطات كثيرة للأبحاث الزراعية. وتقوم مؤسسات الإرشاد الزراعي بتعميم نتائج تلك الأبحاث على المزارعين.

وقد يشتمل نقل التكنولوجيا على الأبحاث بعقود والأبحاث التعاونية والأبحاث المستمرة. وتقوم الجامعات بعقد اتفاقات مع مؤسسات الصناعة والعمل من أجل إجراء البحوث اللازمة استجابة لحاجات تلك المؤسسات. أما الأبحاث التعاونية فيشترك فيها فريق من الباحثين في الجامعات والكليات والمؤسسات الصناعية الخاصة، ويدخل هذا ضمن إطار النوع الثاني، ويعني النوع الثالث التطبيقات العملية لنتائج الأبحاث كإنشاء مراكز خاصة لاختبار المعلومات والمخترعات الجديدة ثم العمل على تعميمها إذا ثبتت صحتها وفائدتها.

وهناك انتقاد يوجه للجامعات فيما يتعلق بالأبحاث التعاونية وخاصة في الجامعات والكليات الزراعية. ويقول بعض الباحثين إن هذه المؤسسات قد أصبحت تعمل لصالح المؤسسات الخاصة الكبيرة وتطور لها ما تستطيع من أجهزة ومعدات. وكل ذلك على حساب المزارع الفقير والصغير. ولكن هذه الأبحاث تشكل كما يؤكد كثيرون مصدر دخل جديد للجامعات والكليات.

ويقول بوك ١٩٨٢ إن هناك بعض المساوىء لعملية نقل التكنولوجيا والأبحاث التعاونية. ومن أهمها أن المؤسسات الصناعية قد تؤثر على سياسة الجامعة وعلى حرية اتخاذ القرار بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس. وقد يؤثر عمل الأساتذة مع هذه الشركات على

أدائهم وأبحاثهم في جامعتهم الأم.

تطوير الكوادر والمستخدمين:

قد يتخذ هذا التطوير عدة أشكال أبسطها أن ترسل الشركة عدداً من موظفيها لحضور مساق أو أكثر في الجامعة. وقد تعقد الشركات الخاصة اتفاقيات مع الجامعة لتقدم لموظفيها دورات أو مساقات خاصة تختلف عن المساقات التي تطرحها الجامعة بشكل منتظم. وفي اجتماع محافظي الولايات عام ١٩٨٧ طالبوا أن تقوم الجامعات والكليات بتدريب العمال الذين يزداد عددهم باستمرار. وقد أصبحت مهمة إعادة التدريب من أهم وظائف الجامعة أو الكلية.

تقوم الجامعات بمساعدة الدوائر والوكالات الحكومية بتقديم التدريب اللازم للموظفين الجدد وإبقاء الموظفين القدامى على اطلاع مستمر بما يستجد من معلومات في مجال أعمالهم.

حل المشكلات الاجتماعية:

يعمل فريق من الخدمات الإرشادية مع عدد من المتخصصين في الجامعة على إيجاد حلول للمشكلات والعقبات التي تواجه المجتمع وخاصة فيما يتعلق بتوفير خدمات صحية أفضل وإصلاح المراكز الريفية. وبعد تحديد المشكلة يسعى الفريق لإيجاد حل بالتعاون مع خبراء من الجامعة والمجتمع المحلي. وتتطلب هذه القضايا إيجاد متخصصين في تطوير المجتمع وتنميته، ويجب أن يكون هذا الأخصائي خبيراً ومتمرساً في حل مشاكل المجتمع وفي السياسة الاجتماعية وعلى دراية بالمصادر المتوفرة لحل تلك المشكلات.

كما تتطلب عملية حل مشكلات المجتمع تفكيراً مشتركاً وموقفاً منفتحاً على التحديات التي توجدها هذه المشكلات التي نادراً ما تكون سهلة وواضحة لأن فيها كثيراً من الأمور المجهولة الغامضة والتداخلات السياسية. ولا يشعر بعض أعضاء الهيئات التدريسية بالارتياح في مثل هذه الظروف. وبالرغم من ذلك فإن تقديم المساعدة لحل هذه المشكلات يبقى من أهم واجبات الجامعة أو الكلية نحو الخدمة العامة.

النقد الاجتماعي :-

كانت مصادر النقد في مجتمعنا ثلاثة : الكنيسة والكليات والجامعات . ولسبب أو لآخر فقدت الكنيسة دورها كناقدة للمجتمع . ولسوء الحظ أصبحت الجامعات والكليات في الآونة الأخيرة تتردد في ممارسة هذا الدور وخاصة بعد أن بدأت الجامعات بإنشاء علاقات تعاون مع المؤسسات الصناعية ومؤسسات العمل المختلفة . ولكن المجتمع يطالب بشدة على أن تكون الجامعات والكليات منتديات لمناقشة القضايا الاجتماعية .

ويقول بوك ١٩٨٧ : ان علينا أن نشجع البحث في الرعاية الاجتماعية ومشاكل البطالة وأجور السكن التي يمكن احتمالها ويضيف بوك قائلاً : ان على مؤسسات التعليم العالي أن تناقش المشاكل الرئيسة التي تواجه المجتمع الأمريكي كمشكلة الفقر وتردي القيم وفقدان المنافسة الصناعية . ففي الكلية التي أعمل فيها قام القادة الزراعيون بالضغط على كلية الزراعة والعلوم الحياتية لإجراء بحوث من أجل إيجاد حلول للأزمة الزراعية السائدة في الولاية .

ان معالجة مثل هذه القضايا الاجتماعية من أهم الخدمات التي يمكن للتعليم العالي تقديمها لمجتمع متعلم .

العمل الاجتماعي :

ويعني تدخل الجامعات من خلال مدرسيها وطلابها ومشاركة المؤسسات الأخرى في حل المشكلات التي تواجه المجتمع . ولا تكتفي الجامعات والكليات بتقديم المشورة فحسب بل لا بد لها أن تساهم بخطوات عملية في حل ما يواجه المجتمع من مشكلات . ولعل العديد منّا يذكر ما حدث في الستينات وبداية السبعينات عندما شاركت الجامعات في الاحتجاج على الحرب الفيتنامية عن طريق عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات . ولكننا نأسف لما صاحب تلك النشاطات من وفيات وإصابات .

ويقتصر العمل الاجتماعي في عدد من الجامعات على تدخل بعض أعضاء الهيئة التدريسية في حل بعض المشكلات الاجتماعية مع بقاء الجامعة محايدة إلى حدٍّ ما . وأعتقد أن واجب الجامعات يتلخص في المساهمة الفعلية بحل مشاكل المجتمع المهمة ابتداءً من نزع السلاح النووي إلى قضايا البحث عن الماء في الأرض .

الخدمة العالمية :

تقوم عدة جامعات بالتعاقد مع شركات ووكالات ومؤسسات عالمية من أجل تقديم الخدمات لها . وتتراوح هذه الخدمات بين المساهمة في مشاريع تنمية وتطوير المجتمع ومشاريع تقييم برامج الكليات والجامعات . ومن أشكال الخدمة العالمية الجديدة تقديم مساقات دراسية من خلال الأقمار الصناعية . وقد تستفيد هذه المؤسسات من تعاملها مع الدول الأخرى في تبني بعض الأفكار الجديدة المستعملة في تلك الدول أو في بعض منها . وقد تمتد هذه الخدمات لتصل إلى مساعدة الحكومات والمؤسسات الصناعية والتجارية في دول العالم المختلفة . وتقدم بعض الجامعات مساقات خاصة لرجال الأعمال والمصالح الذين يريدون إنشاء علاقات تجارية مع دول معينة كاليابان والصين مثلاً، فتقوم هذه الجامعات بتعريف رجال الأعمال على ثقافة وقيم وعادات الناس في تلك البلدان من خلال مساقات ودورات خاصة .

التحديات التي تواجه التعليم العالي

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات كثيرة في محاولتها لتعزيز دورها في الخدمة العامة وتتلخص هذه التحدّيات فيما يلي :-

- قصور في فهم طبيعة الخدمة العامة .
- الاتجاهات السلبية نحو الخدمة العامة .
- الحاجة لتحسين أساليب الخدمة العامة .

القصور في فهم طبيعة الخدمة العامة :-

كثيراً ما يحدث سوء فهم لماهية الخدمة العامة بسبب طبيعتها الغامضة . ولذلك تواجه الجامعات تحديات تطالبها بتحديد دورها في مجال الخدمة العامة . ويقتصر مفهوم الخدمة العامة لدى كثير من مؤسسات التعليم العالي على إعطاء محاضرة في أحد النوادي أو الاشتراك في مجلس مكتبة عامة . وكما ذكرنا سابقاً، هناك ضغوط تمارس على مؤسسات التعليم العالي بهدف الإسهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع .

وينبغي أن تدرك الجامعات والمجتمع النوعية المناسبة للخدمة العامة التي يجب أن تسهم فيها مؤسسات التعليم العالي.

وأشارت نتائج الدراسة التي أجرتها مؤسسة التعاون الاقتصادي والتنمية عام ١٩٨٢ إلى الإجماع على ضرورة التعاون المثمر والمتبادل بين الجامعات والمجتمع وإلى ضرورة عدم شعور الجامعات بالفوقية أو تخليها عن دورها في تقديم الخدمة العامة. ولكن الجامعات تنتقد المجتمع بحجة أنه لا يقدم المصادر الكافية لتنفيذ مشاريع الخدمة العامة والمجتمع بدوره يلقي اللوم على الكليات والجامعات ويتهمها بأنها تعيش منعزلة في برج عاجي بعيداً عن الإحساس بمصالح ومشاكل المجتمع.

الاتجاهات السلبية نحو الخدمة العامة:ـ

تعتمد هذه الاتجاهات على مدى فهم أو عدم فهم أفراد المجتمع أو أعضاء هيئة التدريس لمفهوم الخدمة العامة. ولا يمكن لفرد أن يطور اتجاهاً إيجابياً نحو أمر لا يفهمه. وهناك أسباب جذرية لتجاهل أعضاء هيئة التدريس للخدمة العامة. ومن هذه الأسباب أنهم مقتنعون بأن دورهم الرئيس هو التدريس والبحث وليس تقديم الخدمة العامة التي لم يتضح معناها بعد.

والتحدي الذي يواجه الجامعات لا يقتصر على تحديد مفهوم الخدمة العامة فحسب بل يتعداه إلى تطوير نظام للمكافآت فيما يتعلق بتقديم الخدمات العامة، وليس من السهل أن يقتنع أساتذة الجامعات الذين اعتادوا على البحث والتدريس بأهمية الخدمات العامة وبعلاقتها الوثيقة مع بحثهم وتدريسهم. وستبقى اتجاهات أساتذة الجامعات سلبية نحو الخدمة العامة ما لم يتم تطوير نظام جيد للمكافآت.

الحاجة إلى تحسين أساليب الخدمة العامة:ـ

لقد أشار (شانون وشون فيلد) في دراسة لهما عام ١٩٦٥ إلى الصراع بين البحث والخدمة العامة الذي ما يزال موجوداً حتى يومنا هذا. لقد ازداد اهتمام الباحثين بالأمور النظرية على حساب الأمور التطبيقية التي تهم القطاع العام. والتحدي الذي يواجه

التعليم العالي اليوم هو إجراء بحوث ذات تطبيقات واسعة ومحلية أيضاً.

ولتلبية حاجات المجتمع وتقديم الخدمات له يجب ألا تعتبره الجامعات والكليات ميداناً لاختبار النظريات والأفكار الجديدة. ولكن ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن توسع نطاق التطبيق العملي في أبحاثها كي تخدم المجتمع بشكل أفضل. والتحدي الذي يواجه تلك المؤسسات هو عدم نشر نتائج الأبحاث بين الناس واعتبار ذلك نوعاً من الخدمة العامة، لأن المجتمع يعاني من تراكم المعلومات المتناثرة غير القابلة للتطبيق، ولا بد من دراسة القضايا في إطارها الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي. وهذا يعني ضرورة المساهمة الفعالة من قبل الجامعات والمجتمع في حل المشكلات التي تواجه المجتمع.

وهناك مشكلة أخرى هي أن عدداً كبيراً من العقبات لا يمكن أن تعالج في دائرة أو قسم معين. وينتقد بعض الباحثين التعليم العالي بأنه ما زال يركز على النمو المعرفي النظري دون إبداء اهتمام كافٍ بالنواحي التطبيقية.

ويتلخص التحدي الذي يواجه مؤسسات التعليم العالي في إيجاد حلول للمشاكل التي يواجهها المجتمع بالتعاون مع أقسام مختلفة ومؤسسات متنوعة.

فقد اعتادت المراكز والمؤسسات المختلفة على اجراء بحوث مشتركة بين الميادين المختلفة. ولكن هذه المؤسسات أصبحت اليوم تواجه تحديات أخرى تطالبها بمزيد من التوسع والانفتاح الذي لا يقتصر على اجراء البحوث المشتركة فحسب، بل يتعداها ليتضمن البعدين الاجتماعي والفلسفي. كما تواجه هذه المؤسسات تحدٍ آخر لتقديم برامج مشتركة للخدمة العامة.

وهناك عوائق كثيرة (أشار إليها لنتون وايلمان ١٩٨٧) تحول دون إجراء بحوث مشتركة من قبل الدوائر والمؤسسات المختلفة منها أن الوقت الذي يقضيه أستاذ في قسم ما في حل مشكلة معينة يعتبر على حساب وقته في دائرته. هذا بالإضافة إلى أن المعايير التقليدية تشجع البحث الأكاديمي القابل للنشر. ولذلك فإن مشاركة أعضاء هيئة التدريس ذوي الرتب الأكاديمية الدنيا في المشاريع المشتركة تقلل من فرص ترفيعهم أو إعادة تعيينهم.

التخطيط للخدمة العامة

كيف تخطط الكليات والجامعات لنشاطات الخدمة العامة؟ وكيف تستطيع هذه المؤسسات المساهمة بشكل أكثر فعالية من مجرد الاستجابة لطلبات معينة في خدمة المجتمع؟ وسأتعرض بالوصف في هذا المجال لأسلوب جديد في التخطيط للخدمة العامة.

لقد جرب هذا الأسلوب في جامعة (ويسكنسن) وكان يهدف إلى دراسة وظيفة التعليم العالي فيما يتعلق بالخدمة العامة وكانت أهداف المشروع كما يلي :-

١ - دراسة أهداف واتجاه التعليم العالي وأدواره المستجدة في الولايات المتحدة بشكل عام وفي ولاية ويسكنسن بشكل خاص.

٢ - تقديم نموذج ريادي في دراسة أهداف واتجاهات التعليم العالي والتعليم المستمر والخدمة العامة ليكون التعليم العام قادراً على الاستجابة لحاجات الناس والمجتمعات إلى ما بعد عام ٢٠٠٠.

٣ - توفير الخلفية اللازمة للبرامج المستقبلية والقرارات التي تؤثر على الخدمة العامة وحاجات المجتمع.

٤ - توفير الأسس اللازمة لتطوير التعاون بين المؤسسات العامة والجامعة كمؤسسة تقدم برامج التعليم المستمر.

٥ - تحسين مصداقية وصورة الخدمة العامة ودعمها كوظيفة أساسية للجامعة، بين الجمهور والقادة في القطاعين العام والخاص.

ولتحقيق هذه الأهداف تم تشكيل لجنة من أربعة وعشرين عضواً يمثلون جامعة ويسكنسن بجميع فروعها ومؤسساتها، وكليات المجتمع المحلية ومجلس تعليم الكبار. وكانت هذه اللجنة تجتمع شهرياً لدراسة تاريخ التعليم العالي في تقديم الخدمات العامة ولتحديد العقبات الحالية في ويسكنسن وبعد عام من الاجتماعات الدورية، اتفق أعضاء

الفريق على التركيز على أربعة مواضيع هي :-

١ ـ التنمية الاقتصادية .

٢ ـ حماية البيئة .

٣ ـ تعزيز الثقافة وتشجيعها .

٤ ـ الخدمات الإنسانية كالصحة والتربية والرعاية الاجتماعية .

ثم قامت جامعة ويسكنسن بتنظيم مؤتمر دعت إليه ممثلين عن مختلف القطاعات والفعاليات الصناعية والزراعية والعمل والكليات والجامعات والشخصيات القيادية في المجتمع .

وقد قامت هذه المجموعات بمناقشة الأسئلة التالية :-

١ ـ ما هي المعايير التي ستحكم المشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص والجامعة؟ وكيف سنحافظ على الخدمات المتميزة التي يقدمها كل شريك؟ وهل ستستمر ممارسة أساتذة الجامعات في هذه المشاركة؟ وهل من السهل أن يعدل هؤلاء الأساتذة في أولويات أبحاثهم؟

٢ ـ كيف ستكون طبيعة المشاركة مع اختلاف المشاكل واختلاف قطاعات المجتمع؟ ما هي الخدمة التي يستطيع القطاع الخاص تقديمها للبرامج التربوية التي تقدمها الجامعة؟ هل يشترك ممثلون لقطاعات مختلفة صناعية وحكومية وخاصة في التدريس؟ وما هي المشكلات التي ستنجم عن ذلك؟

٣ ـ كيف سيتم ترتيب الأمور المالية بين الجامعة والقطاع الخاص؟ وكيف نتجنب تشجيع قطاع معين على حساب آخر؟ ولمن ستكون القيادة في هذه المشاركة؟ من سيحدد المشكلات وكيفية معالجتها؟ من سيمول الشركة التي ستساعد الفقراء والأقليات؟

٤ ـ ما هي أنواع المشاركة التي ستظهر بين التعليم العالي وقطاعي الصناعة والعمل؟ هل تستطيع الجامعة وشركاؤها من قطاع الصناعة تطوير معلومات جديدة؟ كيف سيتم التوفيق بين اهتمامات الجامعة في الأبحاث النظرية وحاجات المجتمع للأبحاث التطبيقية؟

٥ ـ هل سيؤدي التركيز على العلاقات مع الصناعة والعمل إلى ضعف الاهتمام في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية؟ وما هي الخدمات التي ستقدمها الآداب والعلوم الاجتماعية لكل من الصناعة والعمل؟ وكيف يمكن إدخال الآداب في مناقشة التنمية الاقتصادية؟

هذه هي بعض الأسئلة التي نوقشت في المؤتمر الذي استمرت أعماله لمدة يومين، ولكن لم تقدم إجابات لجميع هذه التساؤلات. إن عقد الاتفاقيات مع المؤسسات الأخرى يشكل جزءاً كبيراً من مساهمة الجامعة في تقديم الخدمة العامة.

الخلاصة

ينظر إلى برامج الخدمة العامة على أنها تمثل انعكاساً على ضعف العلاقة بين الجامعات والكليات من جهة والمجتمع من جهة أخرى. ولا بد من إعادة النظر في هذه البرامج من أجل تلبية حاجات المجتمع من هذه الخدمات. وتتخذ الخدمة العامة أشكالاً مختلفة:ـ

١ ـ الاستشارات.
٢ ـ نقل التكنولوجيا
٣ ـ تطوير الكوادر والموظفين
٤ ـ حل مشكلات المجتمع
٥ ـ النقد الاجتماعي
٦ ـ العمل الاجتماعي
٧ ـ الخدمة العالمية

وهناك تحديات كثيرة تواجه مؤسسات التعليم العالي في محاولتها لتعزيز دورها في تقديم الخدمة العامة، ومن هذه التحديات:ـ

١ ـ القصور في فهم طبيعة الخدمة العامة.
٢ ـ الاتجاهات السلبية نحو الخدمة العامة.
٣ ـ الحاجة لتحسين أساليب الخدمة العامة.

وقد قامت جامعة ويسكنسن بتجربة رائدة للتخطيط للخدمة العامة عن طريق مشاركة المؤسسات الاجتماعية المختلفة وقطاعي الصناعة والعمل.