



العدد (٢٨)، الجزء الأول، أكتوبر ٢٠٢٤، ص ١ - ٢٩

## تقييم الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

إعداد

أ.د/ حمد بلييه العجمي

أستاذ التربية الخاصة، كلية التربية الأساسية  
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب - الكويت

## تقييم الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

أ.د/ حمد العجمي<sup>(\*)</sup>

### ملخص

تهدف الدراسة إلى تقييم الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت، تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، اجريت اجراءات البحث بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، اشتملت عينة البحث على (٩٧٨) من الافراد المستفيدين بشكل مباشر من الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، أجريت الدراسة الاستطلاعية على (٦٥) فرد بنسبة (٦.٦٥٪) من حجم العينة، في حين اجريت الدراسة الاساسية على (٩١٣) فرد بنسبة (٩٣.٤٪) من حجم العينة، استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة الى ارتفاع الاستفادة من بعض خدمات عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، الإناث والمديرين والاعمال الحرة والعاملين بالتعليم العالي على (وزارة التربية، الاوقاف، الشؤون، الأشغال، وزارة الكهرباء) والفئة التي تخدم اكثر من ٣٠ سنة على الفئات (أقل من ١٠ سنوات، من ١٠ الى ٢٠ سنة، من ٢١ الى ٣٠ سنة) الأكثر استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، لا توجد فروق بين الفنيين والاداريين وبين الكويتي والجنسيات الاخرى في درجة الاستفادة من الخدمات.

(\*) أستاذ التربية الخاصة، كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، الكويت.

## **Evaluation of Community Services and Continuing Education provided by the Deanship of Community Service at the Public Authority for Applied Education and Training in Kuwait**

**Prof. Dr. Hamad Al-ajmi**

### **Abstract** □

The study aims to evaluate the community services provided by the Deanship of Community Service at the Public Authority for Applied Education and Training in Kuwait. The descriptive approach was used to suit the nature of the study. Research procedures were conducted at the colleges of the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait. The research sample included (978) individuals who benefited significantly. Directly from the services provided by the Public Authority for Applied Education and Training, the exploratory study was conducted on (65) individuals, representing (6.65%) of the sample size, while the basic study was conducted on (913) individuals, representing (93.4%) of the sample size. The researcher used the questionnaire. As a tool for collecting data, the results of the study showed an increase in the use of some of the services of the Deanship of Community Service Affairs at the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait, among females, managers, freelancers, and workers in higher education (Ministry of Education, Endowments, Affairs, Works, Ministry of Electricity) and The category that serves more than 30 years over the categories (less than 10 years, from 10 to 20 years, from 21 to 30 years) that benefit most from the services provided by the Deanship of Community Service Affairs at the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait. There are no differences between technicians and administrators, and between Kuwaitis and other nationalities in the degree of benefit from services.

## مقدمة:

تحتل الجامعات مكانة متميزة داخل المجتمع وتضطلع بدور مهم في خلق المعرفة ونشرها وتنقيف المجتمع من خلال كلياتها وأقسامها العلمية المختلفة وعماداتها علي اختلاف تخصصاتها، وعلى رأس ذلك تعتبر عمادة خدمة المجتمع حلقة الوصل بين المجتمع والجامعات، والجامعات منارات العلم ومصنع العلماء وهي الأساس للإنتاج المحلي والوطني والعالمي والتنمية الاقتصادية ورفاهية الإنسان، وبمخرجاتها تبني الدول والأمم.

وهناك توقع بأن يكون مواطنو القرن الجديد قادرين على التكيف والتطور بسرعة، استجابة للتغير المجتمعي السريع. وهذا يتطلب التفكير النقدي وكفاءات حل المشكلات التي لا يمكن اكتسابها إلا من خلال المؤسسات التعليمية لذلك، لكي نزهده في القرن الجديد ونشارك كمواطنين فاعلين داخل المجتمع، هناك حاجة لأن تكون مشاركة الطلاب مع المجتمع أمراً أساسياً في مهمة المؤسسات التعليمية. (Fitzgerald et al, 2016, 245)

ويحظى التعليم العالي بأهتمام متزايد في معظم الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بوصفه الرصيد الإستراتيجي الذي يغذي المجتمع بمعظم إحتياجاته من الكوادر البشرية المؤهلة التي يحتاجها للنهوض بأعباء التنمية في مختلف مجالات الحياة، فقد أضحي التعليم العالي حجر الزاوية للعملية التنموية، وأحد المؤشرات الرئيسة لتقدم الأمم وإزدهارها، فلا تقدم لأمة دون تعليم عال فعال وحيوي ودائب التطور. (الملا، ٢٠١٠، ١٦٤)

ولا مكان في الوقت الحالي لتعليم جامعي منعزل عن المجتمع وما يلحق به من تغيرات، وأن التعليم الفعال هو القادر على توثيق الصلة بين المجتمع وأفراده وإحداث التنمية الشاملة لجميع المستفيدين منه من خلال العمل على تطوير وسائل الحصول على المعلومات.

فلم يعد دور الجامعات إعداد الطلاب لوظائف تقليدية فقط، بل إعدادهم للتفاعل بفعالية واقتدار مع وسائل الإنتاج المتجددة، لأن الوظائف التي يلتحقون بها بعد انتهاء دراستهم ربما تختفي من جراء طبيعة المتغيرات التكنولوجية من خلال تطوير منظومة التعليم الجامعي بداية من أهداف ومناهج التعليم وانتهاء بالمكتبات الجامعية التي تسهم في تيسير الحصول على المعلومات المفيدة. (Chntoch, 2005, 5)

وتُعد الجامعات هي المصنع الذي تطبخ فيها النظريات والابتكارات التي ساهمت ولا زالت تُسهم في خدمة البشرية وتحقيق فرص حياة أفضل للبشر. فلا تقتصر العلاقة بين الجامعة والمجتمع فقط في تخريج الأفراد وقيامها بالتدريس فقط، وإنما تتركز وظيفتها الرئيسية في توثيق صلتها بالمجتمع، وهذا هو الدور الذي يجب أن تجعلها الجامعات نصب عينها إذا ما أرادت أن تحول الطاقات البشرية المدربة والعملية التدريس من أجل المجتمع، وكذلك يتحول البحث ليكون بحثاً من أجل المجتمع. (الحسن، ٢٠٠٧، ٦)

لذا أصبح من الضروري على التعليم الجامعي أن يتبنى مداخل مختلفة لتحقيق جودة خدماته لعدة أسباب منها؛ العولمة، والنقص في التمويل الحكومي، والمنافسة بين الجامعات، وتصنيف التعليم كخدمة تسويقية. وفقاً لذلك، تصبح جودة الخدمة أحد عوامل النجاح الرئيسية للجامعة لتكون قادرة على جذب الطلاب، وتلبية احتياجاتهم، والاحتفاظ بهم، ويتم تقييم جودة الخدمات الجامعية من خلال إدراكات الطلاب لها، استناداً إلى أن طلاب الجامعة هم عملائها الرئيسيين. (Khalifa Mahmoud &, 2015, 343)

وإلى جانب العروض التعليمية التقليدية، فإن مبادرات خدمة المجتمع التي تشمل تنمية المهارات والتدريب لها دور فعال في تلبية الاحتياجات المتنوعة للسكان وينبغي لوضعي السياسات ومؤسسات التعليم إعطاء الأولوية لتصميم وتنفيذ برامج شاملة تتجاوز المناهج الأكاديمية، مع التركيز على بناء المهارات العملية وتعزيز عقلية الطلاب. (Coy et al, 2021, 72)

وتنفذ مؤسسات التعليم برامج مختلفة لخدمة المجتمع تتجاوز المبادرات التعليمية التقليدية. وتشمل هذه البرامج تنمية المهارات، والتدريب على زيادة الأعمال، وبناء القدرات، مما يوضح نهجاً شاملاً لتعزيز التمكين الاقتصادي على المستوى المحلي. تؤكد الأدبيات باستمرار على أهمية مشاركة المجتمع والإبداع المشترك في تصميم وتنفيذ البرامج التي تلبى الاحتياجات والتطلعات الفريدة للسكان المحليين المتنوعين. (Symaco & Tee, 2019, 192)

وتعتبر برامج البحث وخدمة المجتمع في التعليم محورية وتعكس هذه المبادرات الالتزام بتوليد معرفة جديدة، ومعالجة التحديات المجتمعية، وتعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية بين المجتمعات الأكاديمية والطلابية. وتمتد النتائج إلى ما هو أبعد من المساعي الأكاديمية، حيث تساهم في إيجاد حلول متطورة وإقامة علاقات متبادلة المنفعة مع المجتمع. (Tubagus et al, 2023, 443)

ومع تعاضم دور المنظمات الخدمية كالجامعات وما تؤديه من خدمات في المجتمع المعاصر، أصبح موضوع جودة الخدمات Services Quality من الموضوعات الحيوية في تطوير أداء الجامعات وغيرها من المؤسسات الخدمية؛ حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح القائم على التنافس، وصارت كل مؤسسة تحرص على الوصول إلى امتلاك الميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار. (سلمان، ٢٠١٣، ٢)

وتعرف الخدمة بأنها نشاط أو إنجاز أو منفعة مقدم من طرف لطرف دون أن تنتج عنها ملكية وتكون هذه الخدمة غير ملموسة سواء ارتبطت بمنتج مادي أو لم ترتبط به، بهدف إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق المنفعة العادلة لهم نظير دفع تكلفه أو سعر مكافئ للتوقعات من هذه الخدمات. (عودة، ٢٠١٦، ٢٩)

#### وتتميز الخدمة المجتمعية للجامعات عن السلع فيما يلي:

- ١- مقدم الخدمة والعميل وحدة واحدة: من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، مما يعني أن عملية تقديم الخدمة تتطلب وجود العميل ومقدمها في آن واحد.
- ٢- الخدمة غير محل للملكية: على اعتبار أن الخدمة غير ملموسة فإن للمستفيد الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها.
- ٣- الخدمة غير قابلة للتخزين: كلما ازدادت درجة اللاملموسية انخفضت فرصة تخزين الخدمات.
- ٤- مراعاة الجانب الإنساني: فالإتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام، ويؤثر على مزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين.
- ٥- الخدمات قد تكون غير ملموسة: الخدمات المجتمعية في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها أو رؤيتها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، كما أن الخدمة تتميز بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به، المدة المستغرقة في تقديم الخدمة... إلى غير ذلك.

٦- **عدم نمطية الخدمة:** تعني عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة فجودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع، فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في كافة الأوقات والظروف أي يمكن أن يكون لديها خاصية النمطية، بينما الخدمات لا تنسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي. (Khalifa Mahmoud &, 2015, 344)

وتتضمن جودة الخدمات خمسة ابعاد وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) لذلك نجد ان المؤسسة الخدمية الناجحة هي القادرة علي تطبيق جميع ابعاد جودة الخدمات وجودة الخدمة يقيها العميل وليس المنظمة من خلال تقييمه لابعادها ومدى توافق توقعاتهم والجودة المدركة للخدمة المقدمة وبناء على ذلك تسعى المؤسسة لتقديم احسن وأجود الخدمات مقارنة بنظيرتها ومن اجل الحفاظ عليهم واكتساب عملاء جدد لرفع مكانتها في السوق. (ابراهيم ومحمد، ٢٠١٦، ٤٦)

تعد عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر البوابة وحلقة الوصل بين الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والمجتمع للقيام بدورها المجتمعي، فهي نافذة مشرقة تطل من خلالها على شرائح المجتمع المختلفة لتتعرف على احتياجاتهم وتلبيتها والعمل علي تنفيذها بالتنسيق مع الكليات والجهات المعنية داخل الهيئة لتوظيف كافة إمكانيات الهيئة المادية والفنية والبشرية لتطوير وتقديم برامج تدريبية ومهارية ذات جودة عالية تلامس احتياجات سوق العمل المتجددة دائماً علي مستوى وزارات الدولة أو أفراد المجتمع.

يعد التدريب في عمادات ومراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الجامعات من الأنشطة التي تعمل على تلبية احتياجات المجتمع من إعداد القوى البشرية، والاستفادة من الامكانيات البشرية والمادية في سبيل مواجهة متطلبات التنمية الشاملة (طوهرى، ٢٠١٨، ٣٠٥) وتقدم عمادة خدمة المجتمع في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب خدماتها للمجتمع مؤسسات حكومية وأفراد، ولمزيد من تطوير الخدمات وبحثاً عن الجودة تبرز الحاجة إلى تقويم البرامج التدريبية والتعرف على مدى فاعليتها وتأثيرها على المتدربين من خلال عملية تقويم موضوعية لمجموعة من المهارات والمعارف والاتجاهات الجديدة، وتأثير ذلك على العمل؛ لمعرفة نقاط القوة في البرامج التدريبية وتعزيزها ونقاط الضعف وعلاجها.

**هدف الدراسة:**

- تهدف الدراسة إلى تقييم الخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت ويتم ذلك من خلال التعرف على:
- ١- واقع الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب للأفراد والعاملين بالوزارات الحكومية المختلفة بدولة الكويت.
  - ٢- مدى اختلاف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الجنس.
  - ٣- مدى اختلاف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الدرجة الوظيفية.
  - ٤- مدى اختلاف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مكان العمل.
  - ٥- مدى اختلاف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف طبيعة العمل.
  - ٦- مدى اختلاف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مدة الخدمة الوظيفية.

**تساؤلات الدراسة:**

- ١- ما واقع الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب للأفراد والعاملين بالوزارات الحكومية المختلفة بدولة الكويت؟
- ٢- هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الجنس؟
- ٣- هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الدرجة الوظيفية؟
- ٤- هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مكان العمل؟



٥- هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة

العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف طبيعة العمل؟

٦- هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة

العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مدة الخدمة الوظيفية؟

### مصطلحات الدراسة:

#### الخدمة:

هي نشاط يقوم به فرد أو مجموعة أفراد بناء على عوامل مادية من خلال نظام

وإجراءات وطريقة محددة لتحقيق مصالح الآخرين بحسب حقوقهم. (Moenir, 2010, 17)

#### الخدمات المجتمعية:

هي مجموع ما تقدمه المؤسسة التعليمية من أنشطة غير ملموسة للمنتفعين المباشرين

وغير المباشرين، وذلك في البيئة المحيطة بالجامعة لتحقيق منافعهم وإشباع حاجاتهم.

(عبدالرحمن وآخرون، ٢٠١٧، ٧٥)

#### عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر:

هي إحدى عمادات قطاع الخدمات الأكاديمية المساندة في الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب وهي تهتم بتقديم برامج تدريبية وأنشطة موجهة لأفراد المجتمع بهدف التطوير

الشخصي والمهني وإتاحة الفرصة للجميع للتعليم المستمر مدى الحياة (الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب ٢٠٢٤).

#### الدراسات ذات الصلة:

دراسة سماوي، فادي ٢٠١٢ والتي هدفت إلى معرفة مدى تحقيق كليات المجتمع

الخاصة لحاجات الطلبة المتفوقين العقلية المعرفية والجسمية الأدائية من وجهة نظر الطلبة

المتفوقين في كليات المجتمع الخاصة في عمان، وتكونت عينة الدراسة من جميع مجتمع الطلبة

المتفوقين في كليات المجتمع الخاصة في عمان من الذكور والإناث البالغ عددهم (٣٦٠) طالباً

وطالبة، بواقع (١٩٠) طالباً و(١٧٠) طالبة، وقام الباحث بتطوير استبانة لقياس حاجات الطلبة

المتفوقين.

وبينت النتائج إلى أن كليات المجتمع الخاصة في عمان تلبى حاجات الطلبة المتفوقين وبدرجة متوسطة. كما أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تلبية كليات المجتمع الخاصة في عمان للحاجات العقلية والأدائية والحاجات ككل تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = (05.)$  في مدى تلبية كليات المجتمع الخاصة في عمان للحاجات العقلية باختلاف نوع التفوق، ولصالح المتفوقين أدائياً. وكذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = (05.)$  في مدى تلبية كليات المجتمع الخاصة في عمان للحاجات الأدائية والكلية باختلاف نوع التفوق. وأوصت الدراسة بإجراء دراسة شاملة للحاجات تتضمن الحاجات النفسية والحدسية والانفعالية والاجتماعية، وإنشاء ناد خاص بالطلبة المتفوقين في الكليات وعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس للتعامل مع الطلبة المتفوقين، وإنشاء مركز للإرشاد النفسي في كليات المجتمع الخاصة.

#### دراسة ايون البيوليسكيوا وميريلا البيوليسكيوا Ion Albulescu, Mirela

**Albulescu (2014)** بعنوان الجامعة في المجتمع (مساهمة الجامعة في التنمية المحلية والإقليمية من خلال تقديم الخدمات التعليمية للكبار)، هدفت الدراسة إلى تقييم دور الجامعة داخل المجتمع من خلال الخدمات التي تساهم من خلالها في التنمية المحلية والإقليمية، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٢١٩) مشاركا وأظهرت النتائج أن المشاركة المجتمعية للجامعة توظف إدارة رأس المال المتاح من الكفاءة والخبرة من أجل تطوير الخدمات الموجهة نحو البيئة الاقتصادية والإدارة العامة والمجتمع المدني، تحافظ الجامعة التي تتمتع بروح المبادرة على ارتباط قوي ببيئتها الاجتماعية والاقتصادية من خلال تقديم دورات تدريبية قد تكون مهمة بأفراد مختلفين عن الطلاب. وهذا أمر ضروري لتلبية حاجة هؤلاء الأفراد إلى التدريب والتطوير المستمر في النموذج الجديد لمجتمع قائم على المعرفة.

#### دراسة ستاكلينا Stukalina(2014) بعنوان تحديد مؤشرات رضا الطلاب وتحفيزهم

في إطار ضمان الجودة في تقديم خدمات التعليم العالي، هدفت الدراسة إلى معرفة المحددات الأساسية لرضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها جامعة Riga في جمهورية لاتفيا، وقياس

رضا الطلاب عن مجموعة واسعة من الخدمات الجامعية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٢١٤) طالب وكانت أهم النتائج أن الدراسة رصدت مجموعة من المؤشرات التي ينبغي أن تأخذها القيادة الجامعية في الاعتبار في بناء استراتيجيتها لتحسين جودة التعليم في المرفق الجامعي المشار إليه وهذه المؤشرات هي بيئة التدريس، البيئة النفسية، البيئة المادية والتقنية، البيئة التنفيذية.

**دراسة الشريف، راشد والسحت، مصطفى. (٢٠١٥)** هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الأساسية لمدخل إدارة التميز، وتطوير عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة تبوك في ضوء مدخل إدارة التميز، والتعرف واقع العمادة في ضوء هذا المدخل وتحديد مصادر القوة ونقاط الضعف، ووضع تصور لتطوير العمادة في ضوء مدخل إدارة التميز كأحد المداخل الحديثة في الإدارة، وفي ضوء أهداف الدراسة والتأصيل النظري لها وتحليل نتائجها يرى الباحثان أنه لتطبيق مدخل إدارة التميز في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، ينبغي توفير المتطلبات التالية:

- القيادة الفعالة القادرة على أن تلعب دوراً محورياً في صياغة أهداف وغايات المؤسسة.
- التخطيط الاستراتيجي، الذي يراعي توافر بناء استراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسة للمؤسسة ونظرتها المستقبلية.
- التركيز على العملاء، من خلال استخدام أساليب مختلفة للتأكد من جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لعملائها، والتركيز على العملاء وتنمية علاقات التعامل معهم والاحتفاظ بولائهم للمؤسسة.
- اشتراك العاملين، من خلال تدريب فريق العمل المكلف بتنفيذ عملية التقييم والذي يضم عناصر من مختلف قطاعات المؤسسة.
- الثقافة التنظيمية، من خلال إيجاد هياكل تنظيمية مرنة وتتناسب مع متطلبات الأداء وقابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
- النتائج، بحيث يراعي في ذلك التقييم الذاتي والحكم على كفاءة العمل ومستويات الإنتاجية بالقياس إلى المعايير المستخدمة في نظم الجودة وكيفية تطبيقها، إضافة إلى

الاعتماد على منهجية القياس المرجعي بمقارنة إنجازات المؤسسة ومستويات الأداء والفعالية بها مع غيرها من المنظمات المتفوقة والمتميزة.

**دراسة مايكل وآخرون (2019) Michael et al** بعنوان خدمة المجتمع الطلابي: الاختيار الذاتي وآثار المشاركة، هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برامج خدمة المجتمع بالجامعة على المجالات الشخصية والاجتماعية والأخلاقية والأكاديمية للطلاب، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٦٣) طالب مشارك في خدمات المجتمع الطلابي و(٣٦٢) طالبا من غير المشاركين وكانت أهم النتائج يتميز الطلاب الذين ينضمون إلى خدمة المجتمع بشكل كبير عن غير المشاركين فيما يتعلق بجميع المجالات التي تم التحقيق فيها (الشخصية والاجتماعية والأخلاقية والأكاديمية).

**دراسة تيجسما وآخرون (2020) Tijisma et al** بعنوان مراجعة منهجية لكشف مبادئ التصميم لدمج تعلم خدمة المجتمع في دورات التعليم العالي، هدفت الدراسة إلى وضع مبادئ التصميم العامة للمساعدة في توجيه منسقي مقرر خدمة المجتمع في تنفيذ مقرراتهم الأكاديمية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (١٤٧٠) مقالة وأظهرت النتائج استخلاص عناصر ومبادئ التنفيذ من المقالات وتم تجميعها معًا بشكل استقرائي، وبالتالي تحديد مبادئ التصميم المقترح لدمج تعلم خدمة المجتمع في دورات التعليم العالي.

**دراسة الثويني، سلسمان (٢٠٢١)** والتي هدفت لتقويم البرامج التدريبية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة حائل، وذلك من وجهة نظر المتدربين أنفسهم، وتضمنت الدراسة عدة أهداف تمثلت في: التعرف علي واقع تقييم المدرب من وجهة نظر المتدربين، والتعرف علي واقع تقييم المحتوى التدريبي من وجهة نظر المتدربين، كذلك التعرف علي واقع تقييم البيئة التدريبية من وجهة نظر المتدربين، بالإضافة الى التعرف علي الفروق بين الجنسين في تقييم المحاور الثلاث للتدريب قيد البحث والدراسة (المدرب - المحتوى التدريبي - البيئة التدريبية). وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث على محوري تقييم المدرب وتقييم المحتوى التدريبي تعزى لمتغير النوع ولصالح الإناث. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث على محور البيئة التدريبية

تمتدحى لمتغير النوع. كما توصلت الدراسة الى عدة توصيات أهمها: ضرورة تصميم برامج تدريبية بما يساعد على التحسين المستمر في المعارف والمهارات والسلوكيات وتغيير الاتجاهات بما يخدم المتدربين داخل المجتمع الحائلي واستمرار تقويم البرامج التدريبية المقدمة للمشركين لمعرفة مدى استفادتهم فيها فيما يخص تفاعلهم التدريبي وتحسن أدائهم بوحدهم التنظيمية العاملين فيها والتي سوف يعملون بها.

**دراسة تشاليتا وآخرون (Chaleta et al (2021)** بعنوان التعليم العالي وأهداف التنمية

المستدامة (SDG) - المساهمة المحتملة للدورات الجامعية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة إيفورا، هدفت الدراسة إلى تحليل رسم خرائط أهداف التنمية المستدامة في الوحدات الدراسية للدورات الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة إيفورا، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على تحليل (٤٤٩) وحدة دراسية وكانت أهم النتائج وجود قصور في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الوحدات الدراسية للدورات الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة إيفورا.

**دراسة هيرمان (Herman (2022)** بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا العملاء:

دراسة حالة في المؤسسات التعليمية، هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمة على رضا الطلاب، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٨١) طالبا وأظهرت النتائج أن استجابات أفراد العينة لمتغير جودة الخدمة جاءت بموافق ومتغير رضا الطلاب بموافق. وبناء على نتائج البحث مع التحليل الكمي تبين أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وكبير على رضا الطلاب.

**دراسة الزيوبى وآخرون (Al-Zoubi et al (2023)** بعنوان درجة تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في الجامعات وعلاقتها بمستوى خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وعلاقتها بمستوى خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بجنس المشاركين، الكلية، الرتبة الأكاديمية، الخبرة. ونوع الجامعة وبلد التخرج، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (٤١٥)

عضو هيئة تدريس، وكانت أهم النتائج أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ومستوى خدمة المجتمع كانا مرتفعين. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لجنس أعضاء هيئة التدريس، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، وتوجد علاقة ارتباطية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ومستوى خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

### أوجه الاستفادة من الدراسات المرتبطة:

يتبين من الدراسات السابقة أهمية عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر ودورها الريادي في تنمية وتطوير الأفراد ومؤسسات الدولة، وما توليه كثير من الجامعات لهذه العمادة من تطوير وبحثاً عن الجودة، لما لها من تأثير إيجابي وكبير على رضا المستفيدين من خدماتها، وقد بينت بعض تلك الدراسات وجود قصور في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الوحدات الدراسية للدورات، وإيجاد هياكل تنظيمية مرنة، وضرورة تصميم برامج تدريبية تساعد على التحسين المستمر في المعارف والمهارات والسلوكيات وتغيير الاتجاهات، ولا يمكن أن تحقق عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر أهدافها وتحقق ما تصبو إليه دون أن يكون هناك تقييم مستمر لما تقدمه من خدمات، ولذلك كانت الحاجة لمثل هذه الدراسة.

### إجراءات الدراسة:

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائمته لأهداف الدراسة وطبيعتها.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع من استفادوا من خدمات عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وبلغت عينة الدراسة (٩٧٨) من الافراد تم اختيارهم عشوائياً عن طريق الاستبيان الالكتروني وذلك ببعث الاستبيان عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي إلى أكثر من ثلاثة آلاف فرد، إلا أنه لم يتفاعل مع الاستبيان إلا عينة البحث الحالية، وتم تصنيفهم بناءً على القواسم المشتركة بينهم والتي تمثلت في أماكن إنتسابهم لوزارات الدولة، وقد اجريت

الدراسة الاستطلاعية على (٦٥) فرد بنسبة (٦.٦٥%) من حجم العينة، في حين اجريت الدراسة الاساسية على (٩١٣) فرد بنسبة (٩٣.٤%) من حجم العينة.

## جدول (١)

التوصيف العددي لعينة البحث وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية

موزعة على الدراسة الاستطلاعية والدراسة الاساسية

المتغير	التصنيف	عينة البحث الكلية	
		العدد	النسبة %
النوع	ذكر	٤٦٩	٤٨
	انثى	٥٠٩	٥٢
الدرجة الوظيفية	رئيس قسم	١٢٩	١٣,١٩
	مدير	١٢٦	١٢,٨٨
	موظف	٦٤٩	٦٦,٣٦
	اعمال حرة	٧٤	٧,٥٧
مكان العمل	التعليم العالي	٣٥٣	٣٦,٠٩
	وزارة التربية	١٦٩	١٧,٢٨
	عسكريين	١٥٤	١٥,٧٥
	الاقواق	٧٦	٧,٧٧
	الشؤون	٦١	٦,٢٤
	الاشغال	٩٣	٩,٥١
	وزارة الكهرباء	٧٢	٧,٣٦
الجنسية	كويتي	٩٤٧	٩٦,٨
	غير كويتي	٣١	٣,٢
طبيعة العمل	فنى	٥٩٠	٦٠,٣
	ادارى	٣٨٨	٣٩,٧
سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	٢٨٩	٢٩,٥٥
	من ١٠ الى ٢٠ سنة	٢٧٤	٢٨,٠٢
	من ٢١ الى ٣٠ سنة	٢٥٧	٢٦,٢٨
	اكثر من ٣٠ سنة	١٥٨	١٦,١٦
المجموع		٩٧٨	١٠٠,٠٠

**أداة جمع البيانات:**

استخدم الباحث استمارة استبيان لجمع البيانات متبعا الخطوات التالية:

- تحديد أقسام إستمارة الإستبيان.
- صياغة محتويات هذه الأقسام في شكل مفردات.
- عرض هذه المفردات على السادة المختصين والخبراء في مجال التخصص والاعتماد على العبارة التي تحقق نسبة موافقة (٨٠٪) فأكثر (صدق المحتوى).
- تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية من نفس العينة وخارج عينة الدراسة الاساسية بشكل مبدئي للتعرف على مدى وضوح المفردات لدى عينة الدراسة.
- اجراء المعاملات العلمية (الصدق والثبات) للاستبيان.
- تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة الاساسية.

**المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان:**

اجريت اجراءات المعاملات العلمية للاستبيان على العينة الاستطلاعية وقوامها (٦٥)

فرد وتم ايجاد المعاملات العلمية على النحو التالي:

**معامل صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الاستبيان:****جدول (٢)**

معامل الاتساق الداخلي (معامل ارتباط درجة المفردة بالمجموع الكلي للاستبيان) لمفردات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = 65

م	الخدمات	معامل الاتساق الداخلي
1	دورات في مجال اللغات	٠,٧٤٢**
2	دورات في مجال تقنية المعلومات	٠,٦٣٥**
3	دورات في مجال العلوم الادارية والمالية	٠,٧٠٤**
4	دورات في مجال العلوم الصحية	٠,٨٠١**
5	دورات في مجال العلوم الإنسانية	٠,٨٠٧**
6	دورات في مجال العلوم المهنية والحرفية	٠,٧٢٩**
7	دورات في مجال العلوم الهندسية والتطبيقية	٠,٧٤٧**
8	دورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية	٠,٦٦٧**
9	دورات في مجال الهوايات	٠,٦٨١**
10	دورات في مجال فنات التربية الخاصة	٠,٨١٠**
11	دورات تقدم في المستشفيات أو المؤسسات الاصلاحية أو دور الرعاية	٠,٧٠٩**

\*\*معنوي عند مستوى ٠,٠١ = ٠,٣٢٥



يتضح من جدول (٢) والخاص بمعامل الاتساق الداخلي (معامل ارتباط درجة المفردة بالمجموع الكلي للاستبيان) لمفردات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، أن معامل الاتساق الداخلي لمفردات الخدمات بلغ ما بين (٠.٦٣٥ إلى ٠.٨١٠) وهذه القيمة معنوية عند مستوى ٠.٠٠١. مما يؤكد أن المفردات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمجموع الكلي للاستبيان، وأنها تقيس ما يقيسه الاستبيان ولذلك فهي تساهم في بناء الاستبيان وتقيس ما وضعت من أجله ولذا فهي تتسم بالصدق الذاتي.

### ثبات معامل الفا لكرونباخ لعبارات ومحاور ومجموع الاستبانة:

#### جدول (٣)

معامل الفا لكرونباخ لمفردات ومجموع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = 65

م	الخدمات	معامل الفا لكرونباخ	
		للمفردات	للاستبيان ككل
1	دورات في مجال اللغات	٠,٧٨٥	٠,٨٥٣
2	دورات في مجال تقنية المعلومات	٠,٨٠١	
3	دورات في مجال العلوم الادارية والمالية	٠,٧٧٩	
4	دورات في مجال العلوم الصحية	٠,٨٢١	
5	دورات في مجال العلوم الإنسانية	٠,٧٥٦	
6	دورات في مجال العلوم المهنية والحرفية	٠,٧٨٨	
7	دورات في مجال العلوم الهندسية والتطبيقية	٠,٧٦٧	
8	دورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية	٠,٨١٩	
9	دورات في مجال الهوايات	٠,٨٠٩	
10	دورات في مجال فئات التربية الخاصة	٠,٨١٦	
11	دورات تقدم في المستشفيات أو المؤسسات الاصلاحية أو دور الرعاية	٠,٧٨٤	

يتضح من جدول (٣) والخاص بمعامل الفا لكرونباخ لمفردات ومجموع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، أن الفا لكرونباخ لمفردات الخدمات بلغ ما بين (٠.٧٥٦ إلى ٠.٨٢١) وهذه القيم اكبر من (٠.٧٠٠)، كما بلغت قيمة معامل الفا لكرونباخ للاستبيان ككل (٠.٨٥٣) وهذه القيمة اكبر من قيمة الفا لكرونباخ للمفردات، مما يؤكد أن المفردات تتسم بالثبات وتتجانس فيما بينها لبناء الاستبيان وإى حذف أو اضافة لهذه المفردات من الممكن ان يؤثر سلبا في بناء الاستبيان.

## ثبات التطبيق وإعادة التطبيق:

تم إعادة تطبيق الاستبيان على (٦٥) الممثلين للعينة الاستطلاعية على النحو التالي:

## جدول (٤)

دلالة الفروق ومعامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لإيجاد ثبات الخدمات

التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = 65

معامل الثبات	قيمة ت	الفرق بين المتوسطين		التطبيق الثاني		التطبيق الأول		الدلالات الإحصائية	الخدمات
		ع±	س	ع±	س	ع±	س		
٠,٨٨٢	٠,٢٠	١,٢٥	٠,٠٣	٠,٩٣	٠,٩٤	٠,٩٢	٠,٩٧	دورات في مجال اللغات	1
٠,٩٣٩	٠,٤٧	١,٣١	٠,٠٨	٠,٩١	١,٠٨	٠,٩١	١,١٥	دورات في مجال تقنية المعلومات	2
٠,٨٥٩	١,١٤	١,٤٢	٠,٢٠	٠,٩٢	٠,٨٦	٠,٩٣	١,٠٦	دورات في مجال العلوم الإدارية والمالية	3
٠,٩٣٠	٠,٠٩	١,٤٠	٠,٠٢	٠,٩٢	٠,٨٦	٠,٩١	٠,٨٨	دورات في مجال العلوم الصحية	4
٠,٩١٠	٠,٩٦	١,٢٩	٠,١٥	٠,٩١	٠,٧٨	٠,٩٣	٠,٩٤	دورات في مجال العلوم الإنسانية	5
٠,٩٢٧	٠,٠٩	١,٣٤	٠,٠٢	٠,٩٢	١,٠٨	٠,٩٠	١,٠٦	دورات في مجال العلوم المهنية والحرفية	6
٠,٨٨٦	٠,٢٧	١,٣٦	٠,٠٥	٠,٩٤	٠,٩٨	٠,٩٥	٠,٩٤	دورات في مجال العلوم الهندسية والتطبيقية	7
٠,٨٤٥	٠,٢٠	١,٢٦	٠,٠٣	٠,٩٢	٠,٨٦	٠,٩٢	٠,٨٩	دورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية	8
٠,٨٧٨	٠,٢٨	١,٣٢	٠,٠٥	٠,٨٩	٠,٨٠	٠,٩١	٠,٨٥	دورات في مجال الهوايات	9
٠,٨٥٨	٠,٣١	١,٢٠	٠,٠٥	٠,٨٣	٠,٥٤	٠,٨٥	٠,٥٨	دورات في مجال فئات التربية الخاصة	10
٠,٨٨٦	٠,٧٠	١,٢٤	٠,١١	٠,٨٥	٠,٥٥	٠,٩١	٠,٦٦	دورات تقدم في المستشفيات أو المؤسسات الإصلاحية أو دور الرعاية	11
٠,٨٩١	٠,٤٤	١١,٧٦	٠,٦٥	٨,٣٣	٩,٣٤	٧,٩٦	٩,٩٨	المجموع الكلي للخدمات	

\*معنوي عند مستوى ٠.٠٥ = ٢.٠٠

يتضح من مرفق (٤) والخاص بدلالة الفروق ومعامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لإيجاد ثبات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت, عدم وجود فروق معنوية بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني. حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ما بين (٠.٠٠٩ إلى ١.١٤) وهذه القيم غير معنوية عند مستوى ٠.٠٥. كما بلغ معامل الثبات ما بين (٠.٨٤٥ إلى ٠.٩٣٩) مما يؤكد أن الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت تتسم بالثبات وأنها تعطى نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف.

**الدراسة الأساسية:**

اجريت الدراسة الاساسية فى الفترة من نوفمبر ٢٠٢٣ الى مارس ٢٠٢٤ وذلك بتوزيع الإستمارة فى شكلها النهائى على عينة البحث عن طريق الاستبيان الالكترونى وذلك بارسال اللينك الخاص بالاستبيان

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfztOYqb45UcupcR35Bn3jDBULFxSvWxWu2DR6MXDtay-YxdQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

لأفراد عينة البحث ومتابعة الاستجابات على الاميل الخاص بالاستبيان

**المعالجات الاحصائية المستخدمة فى الدراسة:**

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي الخاص بالبحوث الاجتماعية والنفسية والمعروف (SPSS v.25) وذلك للحصول على المعالجات الاحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون.
- التكرار والنسبة المئوية.
- اختبار مربع كاي لدلالة الفرق بين التكرارات.
- اختبار t للفرق بين القياس المتكرر للمجموعة الواحدة.
- اختبار t للفرق بين مجموعتين مختلفتين.
- تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA).
- اختبار دلالة الفرق بين المتوسطات باستخدام اختبار اقل فرق معنوي (LSD).

**عرض النتائج:**

عرض نتائج التساؤل الاول: ما واقع الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب للأفراد والعاملين بالوزارات الحكومية المختلفة بدولة الكويت؟

## جدول (٥)

الدلالات الاحصائية الخاصة باستجابات عينة البحث على مفردات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون

خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت ن = 913

الترتيب	نسبة الاستفادة الكلية %	دلالة الفروق		التوصيف الإحصائي		استجابات العينة			الخدمات	رقم المفردة
		مستوى الدلالة	مربع كاي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم بها	أعلم بها ولم استنفد	تمت الاستفادة		
٦	٤٦,٩٩%	٠,٠٠	١١٣,٤٢	٠,٩١	٠,٩٤	٤٠٦	١٥٦	٣٥١	دورات في مجال اللغات	١
١	٦٤,٥١%	٠,٠٠	٢٤٨,٤٨	٠,٨٧	١,٢٩	٢٥٤	١٤٠	٥١٩	دورات في مجال تقنية المعلومات	٢
٧	٤٦,٤٤%	٠,٠٠	٧٨,٣١	٠,٨٩	٠,٩٣	٣٩٧	١٨٤	٣٣٢	دورات في مجال العلوم الادارية والمالية	٣
٩	٤٢,٣٩%	٠,٠٠	١١٠,٤١	٠,٨٨	٠,٨٥	٤٣٧	١٧٨	٢٩٨	دورات في مجال العلوم الصحية	٤
٤	٥١,١٥%	٠,٠٠	١٤٠,٣٩	٠,٩٢	١,٠٢	٣٧٨	١٣٦	٣٩٩	دورات في مجال العلوم الإنسانية	٥
٣	٥٥,٣١%	٠,٠٠	١٤٢,١٦	٠,٩١	١,١١	٣٣٦	١٤٤	٤٣٣	دورات في مجال العلوم المهنية والحرفية	٦
٨	٤٣,٣٢%	٠,٠٠	١٠٦,٩٠	٠,٨٩	٠,٨٧	٤٣٠	١٧٥	٣٠٨	دورات في مجال العلوم الهندسية والتطبيقية	٧
٢	٦٤,٥١%	٠,٠٠	٢٩٠,٢٠	٠,٨٩	١,٢٩	٢٦٦	١١٦	٥٣١	دورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية	٨
٥	٤٧,٨٦%	٠,٠٠	١٤٨,٨٨	٠,٩٢	٠,٩٦	٤١٠	١٣٢	٣٧١	دورات في مجال الهوايات	٩
١٠	٣٨,٩٩%	٠,٠٠	١٩٦,٢٦	٠,٨٩	٠,٧٨	٤٨٦	١٤٢	٢٨٥	دورات في مجال فئات التربية الخاصة	١٠
١١	٣١,٢٢%	٠,٠٠	٣٣٦,٢٩	٠,٨٤	٠,٦٢	٥٦١	١٣٤	٢١٨	دورات تقدم في المستشفيات أو للمؤسسات الاصلاحية أو دور الرعاية	١١

\*مربع كاي دال عند ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٥) والخاص بالدلالات الاحصائية الخاصة باستجابات عينة البحث على مفردات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، ان نسبة الاتفاق على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، تراوحت ما بين (٣١.٢٢٪ الى ٦٤.٥١٪)، ولذلك ارتفع مربع كاي الى ما بين (٧٨.٣١ الى ٣٣٦.٢٩) وهذه القيم معنوية عند مستوى ٠.٠١، وجاء ترتيب مفردات وفقا لأعلى نسبة استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت على النحو التالي:

- ١- دورات في مجال تقنية المعلومات.
- ٢- دورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية.
- ٣- دورات في مجال العلوم المهنية والحرفية.
- ٤- دورات في مجال العلوم الإنسانية.
- ٥- دورات في مجال الهوايات.
- ٦- دورات في مجال اللغات.
- ٧- دورات في مجال العلوم الإدارية والمالية.
- ٨- دورات في مجال العلوم الهندسية والتطبيقية.
- ٩- دورات في مجال العلوم الصحية.
- ١٠- دورات في مجال فئات التربية الخاصة.
- ١١- دورات تقدم في المستشفيات أو المؤسسات الاصلاحية أو دور الرعاية.

### جدول (٦)

التوصيف الاحصائي لبيانات عينة البحث في مجموع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت ن = ٩١٣

التوصيف						الدلالات الاحصائية مجموع الخدمات
نسبة الاستفادة من الخدمات %	الدرجة العظمى	معامل الالتواء	معامل التفرطح	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٤٨,٤٣٪	٢٢	٠,٠٢-	١,١٨-	٧,١٦	١٠,٦٥	مجموع الخدمات المقدمة

يتضح من جدول (٦) والخاص بالتوصيف الاحصائي لبيانات عينة البحث في مجموع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت:

▪ أن معامل الالتواء بلغ (-٠.٠٢) مما يدل على أن القياسات المستخلصة قريبة من الإعتدالية حيث أن قيم معامل الالتواء الإعتدالية تتراوح ما بين  $\pm ٠.٣$ . وتقترب جدا من الصفر كما بلغ معامل التشتت (-١.١٨) وهذا يعني ان تذبذب المنحنى الاعتدالي يعتبر مقبولا وفي المتوسط وليس متذبذبا لأعلى ولا لأسفل مما يؤكد تجانس أفراد عينة البحث الكلية في المتغيرات الأولية.

▪ كما ان عينة البحث بصفة عامة قدا استفادت من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بنسبة (٤٨.٤٣٪)

**عرض نتائج التساؤل الثاني:** هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الجنس؟

### جدول (٧)

دلالة الفروق بين الذكور والاناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

قيمة ت	الفرق بين المتوسطين	الاناث ن = ٤٧٥		الذكور ن = ٤٣٨		الدلالات الإحصائية المتغير
		ع±	س	ع±	س	
٤,٠٤*	١,٩١	٦,٧٧	١١,٥٧	٧,٤٣	٩,٦٦	المجموع الكلي للاستبانة

\* معنوى عند مستوى ٠.٠٥ = 1.96

يتضح من جدول (٧) والخاص بالفروق بين الذكور والاناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق بين الذكور والاناث عند مستوى ٠.٠٥ لصالح ارتفاع استفادة الاناث من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عن الذكور حيث بلغت قيمة ت (٤.٠٤) وهذه القيم اكبر من قيمة ت الجدولية عند مستوى ٠.٠٥.

عرض نتائج التساؤل الثالث: هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف الدرجة الوظيفية؟

### جدول (٨)

تحليل التباين (ANOVA) بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين الدرجات	٣	٤١٤,١٢	١٣٨,٠٤	٢,٧٠*	٠,٠٥	دال
	داخل الدرجات	٩٠٩	٤٦٤٠٠,٥١	٥١,٠٥			
	المجموع	٩١٢	٤٦٧٣٤,٦٣				

F\* معنوية عند مستوى 0.05 = 2.61

يتضح من جدول (٨) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، حيث بلغت قيمة F (٢.٧٠) وهذه القيمة اكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى ٠,٠٠٥، ولتحديد دلالة الفروق بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت تم استخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD في جدول (٩).

### جدول (٩)

معنوية الفروق بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD

المتغير	الدرجة الوظيفية	العدد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات		
					رئيس قسم	مدير	موظف
المجموع الكلي للاستبانة	رئيس قسم	١٢١	١٠,٢٧	٧,٨٠		*١,٥٦	٠,٠٩
	مدير	١١٩	١١,٨٣	٧,٠٤			*١,٤٧
	موظف	٦٠٤	١٠,٣٦	٧,٠٠			*١,٤٩
	اعمال حرة	٦٩	١١,٨٦	٧,٣٩			

يتضح من جدول (٩) والخاص بمعنوية الفروق بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD:

- تفوق المديرين والاعمال الحرة على رؤساء الاقسام والموظفين بشكل معنوي في حين لم تظهر فروق معنوية بين الموظفين ورؤساء الاقسام ولا بين الاعمال الحرة والمديرين
- عرض نتائج التساؤل الرابع: هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مكان العمل؟

### جدول (١٠)

تحليل التباين (ANOVA) بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة

من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين اماكن العمل	٦	٤٠٥٩,٥٣	٦٧٦,٥٩	١٤,٣٦	٠,٠٠	دال
	داخل اماكن العمل	٩٠٦	٤٣٦٧٥,١٠	٤٧,١٠			
	المجموع	٩١٢	٤٦٧٣٤,٦٣				

\*F معنوية عند مستوى ٠.٠٥ = ٢.١٠

يتضح من جدول (١٠) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، حيث بلغت قيمة F (٢.٧٠) وهذه القيمة اكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى ٠.٠٥، ولتحديد دلالة الفروق بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت تم استخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD في جدول (١١).



## جدول (١١)

معنوية الفروق بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD

المتغير	مكان العمل	العدد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات						
					التعليم العالي	وزارة التربية	عسكريين	الاوقاف	الشؤون	الاشغال	وزارة الكهرباء
المجموع الكلي للاستبانة	التعليم العالي	٣٢٢	١٢,٧٢	٦,٠٠							
	وزارة التربية	١٥٨	٩,٢٩	٧,٢٥							
	عسكريين	١٤٦	١١,٦٨	٧,٥٣							
	الاوقاف	٦٨	٧,٠٧	٧,٢٤							
	الشؤون	٥٦	٨,٩٨	٨,١١							
	الاشغال	٨٧	١٠,٥١	٦,٤٦							
	وزارة الكهرباء	٦٦	٦,٤٨	٧,١٦							

يتضح من جدول (١١) والخاص بمعنوية الفروق بين اماكن العمل لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD:

درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت:

- تفوق منتسبي بالتعليم العالي على منتسبي (وزارة التربية، الاوقاف، الشؤون، الاشغال، وزارة الكهرباء) بشكل معنوي في درجة الاستفادة.
- تفوق منتسبي وزارة التربية والعسكريين على منتسبي وزارة الاوقاف بشكل معنوي في درجة الاستفادة.
- تفوق العسكريين على منتسبي وزارة الشؤون بشكل معنوي في درجة الاستفادة.

- تفوقت منتسبي وزارة الشؤون على منتسبي وزارة الاوقاف بشكل معنوي في درجة الاستفاضة.
- تفوق منتسبي كل من: وزارة التربية والعسكريين ووزارة الشؤون ووزارة الاشغال على منتسبي وزارة الكهرباء بشكل معنوي في درجة الاستفاضة.
- ولم تظهر فروق ذات دلالة معنوية بين كل من منتسبي (العسكريين والتعليم العالي) ولا بين منتسبي (وزارة الشؤون ووزارة التعليم العالي) ولا بين منتسبي (وزارة الاشغال والتعليم العالي) ولا بين منتسبي وزارتي (الشؤون والاوقاف) ولا بين منتسبي وزارتي (الاشغال والشؤون) ولا بين منتسبي وزارتي (الكهرباء والاوقاف).

**عرض نتائج التساؤل الخامس:** هل تختلف الاستفاضة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف طبيعة العمل؟

### جدول (١٢)

دلالة الفروق بين الفنيين والاداريين في درجة الاستفاضة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

المتغير	الدلالات الإحصائية		الفنيون		الاداريون		الفرق بين المتوسطين	قيمة ت
	ع±	س	ع±	س	ع±	س		
المجموع الكلي للاستبانة	١٠,٨٥	٦,٩٠	١٠,٣٧	٧,٥٣	٠,٤٨	٠,٩٩		

\* معنوي عند مستوى ٠.٠٥ = ١.٩٦

يتضح من جدول (١٢) والخاص بالفروق بين الفنيين والاداريين في درجة الاستفاضة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الفنيين والاداريين عند مستوى ٠.٠٥ في درجة الاستفاضة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت حيث بلغت قيمة ت (٠.٩٩) وهذه القيم اقل من قيمة ت الجدولية عند مستوى ٠.٠٥

عرض نتائج التساؤل السادس: هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف مدة الخدمة الوظيفية؟

## جدول (١٣)

تحليل التباين (ANOVA) بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين مدة الخدمة	٣	١٧٥٠,٢١	٥٨٣,٤٤	١١,٧٩*	٠,٠٠	دال
	داخل مدة الخدمة	٩٠٩	٤٤٩٨٤,٣٢	٤٩,٤٩			
	المجموع	٩١٢	٤٦٧٣٤,٦٣				

F\* معنوية عند مستوى ٠.٠٠٥ = ٢.٦١

يتضح من جدول (١٣) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، حيث بلغت قيمة F (١١.٧٩) وهذه القيمة اكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى ٠.٠٠٥، ولتحديد دلالة الفروق بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت تم استخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD في جدول (١٤).

## جدول (١٤)

معنوية الفروق بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD

المتغير	الدرجة الوظيفية	العدد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات		
					أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ إلى ٢٠ سنة	من ٢١ إلى ٣٠ سنة
المجموع الكلي للاستبانة	أقل من ١٠ سنوات	٢٦٩	٩,٣٣	٧,٧١	٠,٧٢	١,٧٣*	٤,١٣*
	من ١٠ إلى ٢٠ سنة	٢٥٧	١٠,٠٥	٧,١٧		١,٠١	٣,٤٠*
	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٢٤١	١١,٠٧	٦,٧٧			٢,٣٩*
	أكثر من ٣٠ سنة	١٤٦	١٣,٤٦	٥,٨١			

يتضح من جدول (١٤) والخاص بمعنوية الفروق بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باستخدام اختبار اقل فرق معنوى LSD:

- تفوقت الفئة التي تخدم اكثر من ٣٠ سنة على الفئات (أقل من ١٠ سنوات، من ١٠ الى ٢٠ سنة، من ٢١ الى ٣٠ سنة) بشكل معنوى في درجة الاستفادة من الخدمات.
- كما تفوقت الفئة التي تخدم من ٢١ الى ٣٠ سنة على الفئة الى تخدم أقل من ١٠ سنوات.
- ولم تظهر فروق معنوية بين الفئات التي تخدم (أقل من ١٠ سنوات، من ١٠ الى ٢٠ سنة) ولا بين الفئات التي تخدم (من ١٠ الى ٢٠ سنة، من ٢١ الى ٣٠ سنة).

عرض نتائج التساؤل السابع: هل تختلف الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت باختلاف جنسية الفرد؟

#### جدول (١٥)

دلالة الفروق بين الكويتي والجنسيات الاخرى في درجة الاستفادة من الخدمات

التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

المتغير	الكويتي		جنسيات اخرى		الفرق بين المتوسطين	قيمة ت
	ن = ٨٨٦	ع ±	ن = ٢٧	ع ±		
المجموع الكلي للاستبانة	١٠,٦٧	٧,١٤	١٠,١١	٧,٩١	٠,٥٦	٠,٣٦

\* معنوى عند مستوى ٠.٠٥ = ١.٩٦

يتضح من جدول (١٥) والخاص بالفروق بين الكويتي والجنسيات الاخرى في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الكويتي والجنسيات الاخرى عند مستوى ٠.٠٥ في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت حيث بلغت قيمة ت (٠.٣٦) وهذه القيم اقل من قيمة ت الجدولية عند مستوى ٠.٠٥.

**مناقشة النتائج:**

يتضح من جدول (٥) والخاص بالدلالات الاحصائية الخاصة باستجابات عينة البحث على مفردات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، أن نسبة الاتفاق على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، تراوحت ما بين (٣١.٢٢٪ الى ٦٤.٥١٪) وكانت أعلى نسبة استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت دورات في مجال تقنية المعلومات ودورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية ودورات في مجال العلوم المهنية والحرفية ودورات في مجال العلوم الإنسانية.

ويرى الباحث أن إختلاف نسب الإستفادة من بعض خدمات عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت يرجع الى إختلاف إهتمامات المستفيدين وإختلاف رؤيتهم لسوق العمل وهذه ما أكدته استجابات عينة الدراسة، كما ان عينة البحث بصفة عامة قد استفادت من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بنسبة (٤٨.٤٣٪) وهي نسبة قريبة من المتوسط وهذا ما توصلت اليه نتائج جدول (٦).

وهذه ما تؤكد الدراسات حيث توصلت الدراسات الى أن أهم المجالات التي يبحث ويحاول الإلتحاق بها المستفيدين من خدمات الجامعات هي مجال تقنية المعلومات لما تمثله من أهمية في عصر الانفجار التكنولوجي الذي نعيشه. (Lv et al, 2021)

وفي إطار أهداف التنمية المستدامة، تم منح التعليم العالي دورًا رئيسيًا في مواجهة التحديات المجتمعية، وضمان سبل العيش المستدامة، وحماية البيئة الطبيعية، وتعزيز التنمية المحلية وتوفير مساحة للحوار بين الثقافات وتساهم أيضًا في حماية البيئة والصحة وسبل العيش والمساواة بين الجنسين ومجموعة من الأهداف الأخرى ومع ذلك، كان هناك افتقار كبير إلى الخيال فيما يتعلق بالأشكال المؤسسية التي قد تساعد في دعم هذه الرؤية.

(Perales Franco, C., McCowan, 2021, 69)

وتتضح أهمية المؤسسات التعليمية من أجل تنمية المستفيدين وهذا الهدف يتطلب صراحة عمل مؤسسات التعليم العالي، نظرا لأهميتها المباشرة في أنشطة التدريس والتعلم، واكتساب جميع المستفيدين المعرفة والمهارات اللازمة لتعزيز التنمية، وفي إنتاج المعرفة وفي تنمية المهارات لمواجهة تحديات عالم اليوم والمستقبل. (Leicht, A.; Heiss, J.; Byun, J, 2018, 67)

ويتضح من جدول (٧) والخاص بالفروق بين الذكور والاناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق بين الذكور والاناث عند مستوى ٠.٠٥ لصالح الاناث من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عن الذكور.

ولعل ذلك يرجع إلى أن الإناث هن الأكثر استفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وتعد هذه النتيجة منطقية جدا ففي ضوء خصائص الإناث يتضح أنهن الأكثر حصولا على الخدمات التي توفرها الجامعات بصفتها المؤسسة الأقرب والأصلح للإناث، وقد أكدت ذلك الدراسات حيث توصلت الدراسات الى أن الإناث هن الأكثر حصولا على خدمات شؤون خدمة المجتمع بالجامعات. (Annan-Diab, F.; Molinari, 2017, 73)

كما أكدت الدراسات على الدور التحويلي الذي تلعبه مؤسسات التعليم في تشكيل شخصية الطلاب حيث تعمل هذه المؤسسات على خلق قوة عاملة ماهرة وقابلة للتكيف من خلال نشر المعرفة وتعزيز الابتكار، ووضع الأساس للنمو الاقتصادي. وينبغي إدراك هذه الإمكانيات والاستفادة منها من خلال تشجيع التعاون بين الأوساط الأكاديمية والمجتمعية والطلابية، وضمان ترجمة المعرفة المتولدة داخل مؤسسات التعليم إلى تطبيقات عملية تدفع التنمية المحلية. (Schaeffer et al, 2021, 184)

ويتضح من جدول (٨) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين الدرجات الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، حيث تفوق المديرين والاعمال الحرة على رؤساء الاقسام والموظفين بشكل معنوى في حين لم تظهر فروق معنوية بين الموظفين ورؤساء الاقسام ولا بين الاعمال الحرة والمديرين.

ويتضح من جدول (١٠) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين اماكن العمل لعينة البحث فى درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين اماكن العمل لعينة البحث فى درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت حيث تفوق العاملين بالتعليم العالى على (وزارة التربية، الاوقاف، الشؤون، الاشغال، وزارة الكهرباء) بشكل معنوى في درجة الاستفادة.

ويتضح من جدول (١٢) والخاص بالفروق بين الفنيين والاداريين فى درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الفنيين والاداريين عند مستوى ٠.٠٥ في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

ويرى الباحث من خلال ما سبق أن طبيعة العمل تحدد مدى الإستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، فلكل عمل طبيعة تفرض على شاغله اسلوب التطور والتقدم فيه وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت اليه الدراسات. (Rapanta et al, 2020, 923)

فأحد الاقتراحات لهذا النشاط الخدمي هو إجراء تقييمات منتظمة للخدمات التي تقدمها مؤسسة الأبحاث وخدمة المجتمع، سواء من فريق المؤسسة أو المستفيدين الذين يشعرون أنهم لم يتلقوا الخدمة المثلى. (Harefa et al, 2023, 93)

وفي الآونة الأخيرة واجهت المؤسسات الجامعية الكثير من التحديات التي تتمثل في انخفاض الإقبال عليها وانخفاض الهبات والمنح التي تعتمد عليها في التمويل، في الوقت الذي تزايدت فيه تكاليف التعليم، والتغيرات المتسارعة في احتياجات العملاء من الطلاب وأولياء الأمور، وفي التوقعات المجتمعية تجاه هذه المؤسسات. (داوود، ٢٠١٦، ١٤)

و يتضح من جدول (١٣) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق معنوية بين مدة الخدمة الوظيفية لعينة البحث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، حيث تفوقت الفئة التي تخدم أكثر من ٣٠ سنة على الفئات (أقل من ١٠ سنوات، من ١٠ الى ٢٠ سنة، من ٢١ الى ٣٠ سنة) بشكل معنوي في درجة الاستفادة من الخدمات.

ويرى الباحث من خلال ما سبق حاجة المستفيدين للاستفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بغض النظر عن مدة الخدمة الوظيفية ولكن بطبيعة الحال فمدة الخدمة تحدد مدى الحاجة الى هذه الخدمات وهذا ما أكدته الدراسات. (Niedlich et al, 2020, 12)

وبقياس الفجوة بين توقعات الطلاب لجودة الخدمات التي يأملون في الحصول عليها وبين الواقع الفعلي لهذه الخدمات في جامعة Hormozgan الإيرانية للخدمات الطبية توصلت الدراسة إلى وجود فجوة كبيرة في المجالات الخمسة (الجودة - تجاوب الجامعة مع احتياجات الطلاب - تعاطف الجامعة مع احتياجات الطلاب - موثوقية خدمات الجامعة - جودة الجوانب الملموسة للخدمات الجامعية كالمباني والأدوات والمظاهر المادية الأخرى)، وأن أكبر الفجوات بين توقعات الطلاب وواقع الخدمات الجامعية كان في جانب موثوقية الخدمات التي تقدمها الجامعة، وفي مجال تجاوب الجامعة مع متطلبات الطلاب. وهو ما يعني وجود حاجة كبيرة لإجراء تحسينات في الجوانب الأربعة جميعها. (Teamur & V, Shahram, 2008, 33)

ويتضح من جدول (١٥) والخاص بالفروق بين الكويتي والجنسيات الأخرى في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الكويتي والجنسيات الأخرى عند مستوى ٠.٠٥ في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت



ويرى الباحث من خلال ما سبق حاجة المستفيدين لبرامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بغض النظر عن جنسياتهم وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات في هذا المجال. (Geoffrey et al، 2023) وهدفت الدراسات الى البحث عن علاقة رضا الطلاب عن خدمات التعليم الجامعي ببعض المتغيرات كالجنس والجنسية، وتوصلت الدراسة إلى تماثل رضا الذكور والإناث في جميع المحاور تقريباً، فيما اختلف رضا الطلاب في عنصر تجاوب الجامعة مع متطلبات الطلاب بين الطلاب المحليين والطلاب الأجانب. ما استدعى لفت انتباه القيادات الجامعية إلى مراعاة بذل مزيد من الاهتمام بالتجاوب مع متطلبات الطلاب المحليين بجانب الاهتمام بالطلاب الأجانب في الجامعات. (Ansary et al، 2014، 97)

ويجب توفير الخدمات المجتمعية بالجامعات لجميع المستفيدين بعيداً عن أي تصنيفات (الجنس - السن - طبيعة العمل) كما يجب أن تتوفر بهذه الخدمات درجة عالية من المرونة للسماح بالمستفيدين من الاستفادة من هذه الخدمات في الأوقات وكذلك بالأسعار التي تناسبهم وبالجامعات يجب أن تتوفر المكتبات الجامعية والدعم الإداري والدورات التثقيفية والتدريبية المختلفة بما يتناسب وحاجات المستفيدين. (Firmansyah et al، 2024، 265)

وفي ضوء أهداف وتساؤلات وعينة وإجراءات وعرض ومناقشة نتائج الدراسة فإن

الباحث يستخلص ما يلي:

- نسبة الاتفاق على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، تراوحت ما بين (٣١.٢٢٪ الى ٦٤.٥١٪) وكانت أعلى نسبة استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت دورات في مجال تقنية المعلومات ودورات في مجال العلوم التربوية والتعليمية ودورات في مجال العلوم المهنية والحرفية ودورات في مجال العلوم الإنسانية.
- الإناث الأكثر استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

- تفوق المديرين والاعمال الحرة على رؤساء الاقسام والموظفين بشكل معنوى فى درجة الاستفاده من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- العاملين بالتعليم العالى على (وزارة التربية، الاوقاف، الشؤون، الاشغال، وزارة الكهرباء) فى درجة الاستفاده من الخدمات التي تقدمها شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- لا توجد فروق بين الفنيين والاداريين فى درجة الاستفاده من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- تفوقت الفئة التي تخدم اكثر من ٣٠ سنة على الفئات (أقل من ١٠ سنوات، من ١٠ الى ٢٠ سنة، من ٢١ الى ٣٠ سنة) بشكل معنوى فى درجة الاستفاده من الخدمات.
- لا توجد فروق بين الكويتي والجنسيات الاخرى فى درجة الاستفاده من الخدمات التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

### التوصيات:

- فى ضوء أهداف وتساؤلات وعينة وإجراءات وعرض ومناقشة نتائج الدراسة والاستخلاصات التي تم التوصل اليها يوصى الباحث بما يلي:
- التقييم الدورى للخدمات المجتمعية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
  - التنوع فى مواضيع ونوعية الدورات التي تطرحها عمادة خدمة المجتمع.
  - تسويق خدمات عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
  - عمل دراسات استطلاعية لمجتمع المستفيدين لوضع خطط عمل عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
  - تفعيل نظام الأون لاين لدورات وتدريبات وخدمات عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت لتتناسب ظروف المستفيدين.

- زيادة الوعي بأهمية خدمات عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت وما تقدمه من الكمّ الهائل من المعرفة لتطوير المهارات والقدرات.
- ضرورة تفعيل وظيفة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب المتمثلة بخدمة المجتمع بتقديم الدعم المادي والمعنوي لعضو هيئة التدريس لزيادة تواصله مع المجتمع المحلي.
- تلبية إدارة عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت احتياجات جميع المستفيدين بسرعة ودقة.
- ضرورة أن تُعلم عمادة خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت المستفيدين بموعد الحصول على الخدمات والانتهاء منها ويساعد توافر النظم الالكترونية على تحقيق ذلك بشكل كبير.
- المساواة التامة بين المستفيدين للحصول على خدمات عمادة شؤون خدمة المجتمع بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

- ١- ابراهيم، ترتيل ومحمد، خنساء (٢٠١٦). جودة الخدمة وأثرها على ولاء العملاء، بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- ٢- الثويني، سليمان ناصر. (٢٠٢١). واقع تقييم البرامج التدريبية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة حائل من وجهة نظر المتدربين، مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي، ٢ (٢) ٦٣ - ١٠٣
- ٣- الحسن، أميرة. (٢٠٠٧). نحو توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع. ورقة مقدمة للمؤتمر السادس: التعليم العالي ومتطلبات التنمية. جامعة البحرين، كلية التربية.
- ٤- سماوي، فادي (٢٠١٢) تقييم دور كليات المجتمع الخاصة في تلبية حاجات الطلبة المتفوقين، مجلة بحوث التربية النوعية، ٤ (٢٤) ٨٥ - ١٠٢.
- ٥- الشريف، راشد والسحت، مصطفى. (٢٠١٥) صور مقترح لتطوير عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة تبوك في ضوء مدخل إدارة التميز، مجلة التربية جامعة الأزهر، ٣٤ (١٦٢) ١٧٩ - ٢٢٠
- ٦- طوهرى، على أحمد. (٢٠١٨). تقييم البرامج التدريبية فى عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان فى ضوء نموذج كيرك باتريك، مجلة كلية التربية جامعة أسيوط، ٣٤ (٢) ٣٠٣ - ٣٣٥.
- ٧- الملا، فيصل حميد (٢٠١٠)، واقع التعليم العالي في مملكة البحرين ومدى مواءمته مع متطلبات التنمية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد (١٣٦)، يناير.
- ٨- داوود، عبد العزيز (٢٠١٦). تسويق الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات الأجنبية، مجلة مستقبل التربية العربية، ٢٣ (١٠١)، ٩٦ - ١٤.

- ٩- سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر، يناير.
- ١٠- عبد الرحمن، صديق والحاج، رحمة ومحمد، حمدتو (٢٠١٧). أثر تسويق الخدمات التعليمية في تحقيق أهداف جامعة شقراء: دراسة ميدانية، مجلة أمبارك، ٨ (٢٤)، ٧٣ - ٨٦.
- ١١- عودة، فوزى فايز (٢٠١٦). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين: دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ١٢- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. (٢٠٢٤). عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، شبكة المعلومات العنكبوتية، على الرابط التالي:

<https://e.paaet.edu.kw/AR/Sectors/AcademicServices/Departments/DeanshipOfCommunityServiceAndContinuingEducation/Pages/Brief.aspx>

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- 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 2023, 15, 2404.
- 2- Annan-Diab, F.; Molinari, C.(2017). Interdisciplinarity: Practical approach to advancing education for sustainability and for the Sustainable Development Goals. Int. J. Manag. Educ. 2017.
- 3- Ansary, Amin, Jayashree, Sreenivasan, Malarvizhi, Chinnasamy Agamudai Nambi. (2014). ” the effect of gender and nationality on service quality in Malaysia higher education”. The Journal of developing Areas, Volume 48, Number 4, Fall 2014.

- 4- Chaleta, Elisa, Margarida Saraiva, Fátima Leal, Isabel Fialho, and António Borralho.(2021). "Higher Education and Sustainable Development Goals (SDG)—Potential Contribution of the Undergraduate Courses of the School of Social Sciences of the University of Évora" Sustainability 13, no. 4: 1828.
- 5- Chntoch, R.: (2005) Power And Pedagogy Irons Forming Education Through Information Technology Insiute Of Learning Technologies, New York.
- 6- Coy, D., Malekpour, S., Saeri, A. K., & Dargaville, R. (2021). Rethinking community empowerment in the energy transformation: A critical review of the definitions, drivers, and outcomes. Energy Research & Social Science.
- 7- Fitzgerald, H. E., K. Bruns, S. T. Sonka, A. Furco, and L. Swanson. (2016). “The Centrality of Engagement in Higher Education: Reflections and Future Directions.” Journal of Higher Education Outreach and Engagement 20.
- 8- Firmansyah, I., Ramadhanti, S. M., Novitasar, E. D., Lillah, S. H. K., Patmawati, P., & Addurrunnafis, A. (2024). Community Service through Educational Assistance Activities. JURNAL HASPI, 3(2).
- 9- Geoffrey Maruyama, Andrew Furco , Shannon O. Brooks. (2023). Community Engagement and the Educational Success of Underrepresented Students, Journal of Higher Education Outreach and Engagement , 2023.
- 10- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). Socialization of administrative services in the research and community service institution at nias raya university. Haga: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(1).

- 11- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45.
- 12- Ion Albuлесcu, Mirela Albuлесcu. (2014). The University in the Community. The University's Contribution to Local and Regional Development by Providing Educational Services for Adults , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , Volume 142, 14 August 2014, Pages 5-11.
- 13- Leicht, A.; Heiss, J.; Byun, J.(2018). Issues and Trends in Education for Sustainable Development; Education on the Move; UNESCO: Paris, France, 2018.
- 14- Lv Y, Chen Y, Sha Y, Wang J, An L, Chen T, Huang X, Huang Y and Huang L (2021) How Entrepreneurship Education at Universities Influences Entrepreneurial Intention: Mediating Effect Based on Entrepreneurial Competence. *Front. Psychol.* 12:655868.
- 15- Mahmoud & Khalifa (2015). A Confirmatory Factor Analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students From Syrian Universities. *Education + Training*, Vol. 57 No. 3.
- 16- Michael Meyer, Michaela Neumayr, Paul Rameder. (2019). Students' Community Service: Self-Selection and the Effects of Participation. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. pp. 1-24.
- 17- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi, Aksara.
- 18- Niedlich, S.; Bauer, M.; Doneliene, M.; Jaeger, L.; Rieckmann, M.; Bormann, I. (2020). Assessment of sustainability governance in higher education institutions—A systemic tool using a governance equalizer. *Sustainability*.

- 19- Perales Franco, C., McCowan, T.(2021). Rewiring higher education for the Sustainable Development Goals: the case of the Intercultural University of Veracruz, Mexico. High Educ.
- 20- Rapanta, C.; Botturi, L.; Goodyear, P.; Guàrdia, L.; Koole, M. Online university teaching during and after the Covid-19 crisis: Refocusing teacher presence and learning activity. Postdigital Sci. Educ. 2020.
- 21- Schaeffer, P. R., Guerrero, M., & Fischer, B. B. (2021). Mutualism in innovation and entrepreneurship ecosystems: A bidirectional perspective on universities' linkages. Journal of Business Research.
- 22- Stukalina. (2014). Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education Services. Business, Management and education, ISSN 2029-7491.
- 23- Symaco, L. P., & Tee, M. Y. (2019). Social responsibility and engagement in higher education: Case of the ASEAN. International Journal of Educational Development.
- 24- Teamur & V, Shahram. (2008). "Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences". BMC Medical Education.
- 25- Tijmsa, G., Hilverda, F., Scheffelaar, A., Alders, S., Schoonmade, L., Blignaut, N., & Zweekhorst, 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.
- 26- Tubagus, M., Haerudin, H., Fathurohman, A., Adiyono, A., & Aslan, A. (2023). The impact of technology on islamic pesantren education and the learning outcomes of santri: new trends and possibilities. Indonesian Journal of Education (INJOE), 3(3).