الخدمة الاجتماعية في نظام ل. م. د.
- دراسة حالة الأستاذ الوصي في الجامعة الجزائرية -

أ. د./ بن حمودة محبوب*

Abstract:

La Philosophie de service social dans son concept sociale morale, liée à la religion et à l'Humanisme, est devenue très important en raison de son intérêt croissant dans la gestion des ressources humaines et de son impact sur le développement durable. De leur cote, les entreprises s'intéressent plus à l'aspect social à travers l'intérêt croissant à la responsabilité sociale.
La problématique de notre recherche est le service social à l'université algérienne, et ceci à travers l'expérience du professeur tuteur dans le système LMD comme une méthode efficace pour améliorer les capacités et acquérir une position concurrentielle dans un monde changeant.

Les mots clés: **S**ervice social, **S**ystème d'éducation de LMD, **P**rofesseur tuteur, **U**niversité algérienne.

ملخص:

فلسفة الخدمة الاجتماعية في مفهومها اجتماعيه أخلاقيه، وذلك إن جذورها تتصل وترتبط بالدين والنزعة الانسانية، وأصبحت اليوم جد هامة نتيجة الاهتمام المتزايد بتسيير الموارد البشرية وأثرها على التنمية المستدمة، وحتى أن كل المؤسسات تلقى اهتمام للجانب الاجتماعي من خلال تنامي مسؤولياتها الاجتماعية.
تتمثل مشكلة البحث في الخدمة الاجتماعية على مستوى الجامعة الجزائرية بالإسقاط على تجربة الأستاذ الوصي في نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.)، كأسلوب فعال لتعزيز القدرات لاكتساب مكانة في عالم تنافسي متغير.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.)، الأستاذ الوصي، الجامعة الجزائرية.

* **أستاذ - جامعة الجزائر 3**
مدير مخبر الصناعات التقليدية (LITA)

مخطط المقال:

مقدمة
1) مدخل إلى الخدمة الاجتماعية والجامعة الجزائرية
1-1) ماهية الخدمة الاجتماعية
1-2) التربية والتكوين في الجامعة الجزائرية
2) الخدمة الاجتماعية ضمن نظام التعليم ل.م.د. (.L.M.D) في الجزائر
2-1) إصلاح التعليم الجامعي في الجزائر
2-2) الأستاذ الوصي خادم إجتماعي
2-3) متطلبات نجاح الخدمة الاجتماعية مع الأستاذ الوصي
خاتمة

مقدمة:

يعد نظام التعليم الجامعي بما يملكه من دلالات في تنمية الامم، ولهذا تم وضع منهجية متكاملة ومنسقة تمت صياغتها وإعدادها من طرف كلّ الفاعلين في الجزائر منذ الاستقلال من الاستدمار الفرنسي الذي جعلّ البلاد مرعى للجهل والفقر.

– مشكلة وأهمية البحث:

تتمثل مشكلة البحث في البحث في الخدمة الاجتماعية على مستوى الجامعة الجزائرية بالإسقاط على تجربة الأستاذ الوصي من خلال نظام التعليم **ل.م.د.** (.L.M.D)، كأسلوب فعال لتعزيز قدرات التربية والتعليم في الجامعة التي تسعى لاكتساب مكانة في عالم تنافسي متغير. وهو ما نريد أن نبحث فيه.

– وفرضيات البحث:

انطلاقًا من الإشكالية المقدمة، ولكي نتمكن من حلها ومناقشتها في هذه الورقة البحثية، نضع فرضيتين أساسيتين التاليتين:

- **لا يمكن الاستغناء عن الخدمة الاجتماعية في الجامعة لتعزيز قدرات التعليم في دول العالم بما فيها الجزائر؛**
- **ولا يمكن الحديث عن الخدمة الاجتماعية في التكوين الجامعي دون ادماج عدد من المتغيرات على هذه الخدمة.**

1) مدخل إلى الخدمة الاجتماعية والجامعة الجزائرية:

فلسفة الخدمة الاجتماعية في مفهومها فلسفه اجتماعيه أخلاقيه، وذلك إن جذور فلسفة الخدمة الاجتماعية تتصل وترتبط بالدين والنزعة الانسانية، وأصبحت اليوم حد هامة نتيجة الاهتمام المتزايد بتسيير الموارد البشرية وأثرها على التنمية المستدمة للمنظمات[1]، وحتى أن كل المؤسسات الاقتصادية تلقى اهتمام للجانب الاجتماعي من خلال تنامي مسؤولياتها الاجتماعية[2]. ومن هذا المنطلق، فان أي مجتمع بحاجة إلى الاهتمام بهذا، ولا سيما المجتمع الجزائري الذي عاش ويلات الفقر والحرمان والإرهاب والأمية وغيرها من الظواهر الاجتماعية التي تستوجب من المجتمع المدني، ومن مؤسسات الدولة على اختلافها أن تقوم بوظيفة الخدمة الاجتماعية[3]، كون توسيع مجال التدخل الاجتماعي يعمل على تحسين عمل المنظمات نحو الاحسن[4].

1-1) ماهية الخدمة الاجتماعية:

إن كانت فلسفة الخدمة الاجتماعية سبق ظهورها المهنة من قديم الأزل، فإن المتفق عليه أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي امتداد للرعاية الاجتماعية التي تعود بجذورها الأولى إلى بداية المجتمع البشري، متخذة في ذلك صوراً متعددة شأنها شأن كثير من المهن الأخرى[5]. وبذكر الجانب الاجتماعي، لا نقف عن مفهوم "الخدمة الاجتماعية"، بل مفاهيم أخرى: "الدولة الاجتماعية"، "القانو الاجتماعي"، "الحماية الاجتماعية"، "المساعدة الاجتماعية"، "الضما الاجتماعي"... وكلها تسير في نفس المنحى[6].

تعريف الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية هي طريقة علمية لخدمة الإنسان وهي أيضاً نظام يساعد علي حل مشكلاته وتنمية قدراته تعمل علي مساعدة النظم الأخرى في المجتمع لتحسين قيامها بدورها[7]، وهي تعتمد على الركائز الاساسية[8]:

- الإيمان بقيمة الفرد وكرامته؛
- الإيمان بالفروق الفردية سواء بين الإفراد؛
- الإيمان بحق الفرد بممارسة حريته في حدود القيم المجتمعية؛
- حق الفرد في تقرير مسيره مع عدم الإدرار بحقوق الغير؛
- تؤمن بالعدالة الاجتماعية بين جنس وأخر أو بين ديانة وأخرى؛
- تؤمن بالحب والتسامح؛

- وتؤمن أن الإنسان هو الطاقة الفريدة في أحداث التغير الاجتماعي.

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة تعمل في نطاق الرعاية الاجتماعية، إلا أنها تشكل مركزاً متميزاً بالنسبة لغيرها من المهن، وذلك للأسباب التالية:

- تعمل في معظم قطاعات الرعاية الاجتماعية تقريباً؛
- تشغل مركزاً رئيسياً في بعض هذه القطاعات، وتعمل كمهنة مساعدة لمهن رئيسية في قطاعات أخرى؛
- تعمل لصياغة سياسة الرعاية الاجتماعية والتخطيط لتنفيذها؛
- تعمل بين التخصصات المهنية العاملة في حقل الرعاية الاجتماعية؛
- جماهيرية الخدمة تجعلها أكثر قرباً وإحساساً لتطلع المواطنين؛
- أخلاقيات الخدمة تدعوها لتدعيم الرعاية الاجتماعية كنظام أساسي في المجتمع؛
- وعالمية الخدمة، واكتسابها الخبرات المتبادلة بين الممارسين في كافة الدول.

من أهداف الخدمة الاجتماعية[9]:

- غرس القيم الاجتماعية كالعدالة والأمن واحترام العمل واحترام الوقت؛
- منع المشكلات المرطبته بالإدمان والجريمة والتوعية الخاصة؛
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع نتيجة عودة المتكاسلين عن العمل؛
- تجنب المجتمع الاعباء الاقتصاديه والاجتماعية المستقبلية؛
- الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك للوصل لأسباب ومناطق الخلل وأنسب الحلول؛
- وتدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي.

مما سبق، يمكن تجميع هذه الأهداف في ثلاث وظائف أساسية[10]:

1) وظائف وقائية: تحسين مستوى المعيشة، نشر الوعي الثقافي والاجتماعي، إجراء دراسات وبحوث عن المشكلات، إحداث تغيير مقصود في الأفراد، استثمار قدرات الأفراد، مساعدة الناس على تحديد مشكلاتهم، إحداث تغيير في النظم، تعاون مع المهن الأخرى؛
2) وظائف علاجية: دراسة وتشخيص وعلاج للمشكلات، مساعدات عينية، برامج تأهيل، إنشاء مراكز ومؤسسات علاج؛
3) ووظائف تنموية: رسم سياسة عامة للمجتمع، إيجاد صيغ تنموية تعترف بالتنمية كركيزة للمجتمع، تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية، التنمية الريفية والحضرية، رفع المستوى الثقافة والوعي، إعداد جيل جديد من الأخصائيين.

ويتصف الأخصائي الاجتماعي، كشخص متخصص في الخدمة الاجتماعية، بخصائص فردية ومهارات عملية وكفاءة تؤهله للعمل في كافة القطاعات، ومنها[11]:

- شخصية (صحة نفسية، قدرة على المواجهة واتخاذ القرار، مرونة، مبادرة، تقبل، موضوعية)؛
- تجربة علمية وعملية (ملم بمعلومات عن العلوم الإنسانية المختلفة، عن الخدمة الاجتماعية–تدريب ميداني)؛

- وأخلاقيات مهنة (إيمان بعضوية الإنسان في المجتمع، حريته في التعبير، الحفاظ على أسراره، المسؤولية المهنية، احترام الآخرين، تقدير مشكلاتهم...).

❖ وتطور الخدمة الاجتماعية:

الواقع أن الخدمة الاجتماعية في مفهومها العلمي تُعّد أحد نتائج الثورة الصناعية في أوربا وأمريكا خلال القرن الثامن عشر والقرن التاسع عشر، وما صاحبها من ضنك العيش؛ حيثُ أخذت الخدمة الاجتماعية على عاتقها عمل الإحسان كنشاط لتخفيف المعاناة الإنسانية، حيث كانت جهود الإحسان في ذلك الوقت بحاجة إلى نشوء مهنة كالخدمة الاجتماعية، لتتبنى المساعدة والتنظيم وفق منهج يحقق فائدة أكبر. وعلى أثر ذلك نشأت حركة جمعيات تنظيم الإحسان لمحاربة الفقر في انجلترا خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر عام 1868، ثم في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1877[12]. ولا ننسى أثر البحوث العلمية في تطوير الخدمة الاجتماعة، وكمثال فقط نذكر أنها أيضا بتطبيق نظريات تايلور في العمل[13].
ارتبط قيام الخدمة الاجتماعية بصورة منظمة في الولايات المتحدة الأمريكية بإنشاء الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين بداية من سنة 1898 عندما نظم أول برنامج للتدريب عدد من المتطوعين في جمعية تنظيم الإحسان بمدينة نيويورك، وقد تحول البرنامج بعد ذلك كي يصبح أول مدرسة للخدمة الاجتماعية بجامعة نيويورك. ومع ذلك الحين، بدأت مدارس الخدمة الاجتماعية في الظهور، وعملت على تحديد برامجها وأهدافها الوظيفية، وكرس روادها الأوائل جهودهم في الانشغال بالإصلاح الاجتماعية ومواجهة المشكلات الاجتماعية، ثم عملوا تدريجياً لتحرير أنفسهم من صفة النشاط الذي ارتبطوا به وهو العمل في المؤسسات الخيرية التطوعية وقبلوا المغامرة بالانفصال عن هذه التنظيمات معتمدين على أنفسهم وعلى ما يدفعونه من اشتراكات مالية في مقابل العضوية لتمويل الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين وكرسوا وقتهم وجهدهم لتحسين وتطوير التي يحتاجها المواطن من الخدمة الاجتماعية لمواجهة العديد من الحاجات الاجتماعية المتزايدة ولمواجهة مشكلات التغير الاجتماعي.
تشير وثائق الأمم المتحدة إلى أن الاهتمام الحقيقي بالخدمة الاجتماعية في العالم وخصوصاً في العالم الثالث– بدأ يلفت أنظار خبراء الأمم المتحدة ومستشاريها منذ بداية الخمسينات وطوال الستينات حيث عقدت عدداً من الدورات ونفذت مجموعة من البحوث حول ممارسات الخدمة الاجتماعية[14].
يرد المتتبعون لنشأة الخدمة الإجتماعية وتطورها إلى ظروف عالمية مهدت لذلك في أوائل القرن العشرين تمثلت فيما يلي[15]:

- قيام الثورة الصناعية التي غيرت كثيراً من معالم المجتمع الإنساني، وأبرزت الكثير من مشكلاته التي تمثلت بالبطالة، أزمات السكن، الهجرة، الحوادث، الأزمات الاقتصادية، الانحرافات المسلكية، المشكلات الأسرية؛

- نشوب الحروب والنزاعات التي أفرزتها النزاعات الاستعمارية الأوروبية وما نجم عنها من ضحايا وعجزة وأرامل وأيتام، وكذلك ازدحام المدن عن طريق الهجرة الريفية إليها؛
- فشل التشريعات التي كانت تصدر لمحاربة الفقر منذ صدور التشريع البريطاني في 1601، وذلك لأن هذه التشريعات كانت تحمل الفقير مسئولية فقره وتسوله؛
- ظهور الأفكار الإصلاحية الاجتماعية التي نادت بالعلاقة الإيجابية بين المجتمع والفرد والمسئولية الاجتماعية تجاه تكيف الأفراد داخل المجتمع؛
- خروج العلوم الإنسانية بحقائق جديدة عن الإنسان ودوافعه وسلوكه وصلته بالبيئة والوراثة، وأهمية التعامل الإنساني وتقدير مختلف هذه الجوانب في حياة الإنسان؛
- بروز خصوصية الإنسان من خلال الأبحاث الاجتماعية التي قام بها رجال الإصلاح في أوروبا وأمريكا الشمالية؛
- ونشاط حركات جمعيات الإحسان 1819 والمحلات الاجتماعية عام 1884، ونظام المدرس الزائر، والتي شكلت مدعاة للتفكير في إيجاد تخصص منهجي في الخدمة الاجتماعية.

وكما نشير في الأخير، أن الخدمة الاجتماعية ارتبطت مؤخرا بالعولمة وفي عالم يعيش أفراد كثيرون في عزلة وتهميش أكثر فأكثر، وهم في حاجة لمساعدة اجتماعية[16]. واصطلاح العولمة يتضمن جانبين أو وجهين، أحدهما جدير بالترحيب به والاستفادة من ثماره المتمثلة في تيسير الانتقال بحرية، وأما الوجه الآخر فهو جدير بالانتباه إليه والوعي به في كل صورة من صوره[17].

1-2) التربية والتكوين في الجامعة الجزائرية:

إن النظام التربوي والتعليمي في أي بلد هو جزء لا يتجزأ من المجتمع، لأنه النظام الوحيد الكفيل ببناء راس مال المجتمع، إذ يعتبر العنصر البشري الغاية والوسيلة الذي تتطلع نحو تحقيق الرغبات والاتجاهات والميول في كافة المؤسسات الإنسانية[18]. ويبقى أمل المجتمعات العربية في نظام التربية والتكوين قويا، لأن المعرفة في العالم أضحت في صلب التنظيم الاجتماعي وتشكل الثروة الحقيقية للأمم حيث تحتاج هذه المجتمعات إلى مواطنين صالحين وعمالا مهرة قادرين على مواجهة إشكاليات معقدة والتطلع إلى تعلم وتكوين دائم ومستمر نحو تحقيق تنمية بشرية تلبي حاجات الحاضر والمستقبل دون مساومة[19].

❖ اهمية التربية والتعليم والتكوين:

إن الإنفاق في التعليم والتكوين هو إنفاق استثماري لتطوير القوى البشرية العاملة. ومن تم تأثيره على النمو والتنمية الاقتصادية الشاملة للمجتمع –لا يحتاج إلى نقاش– التي تلبي حاجات الحاضر والمستقبل دون مساومة[20]. فهناك ارتباط بين التعليم والتنمية، فليس كل تعليم موات للتنمية، فقد يلتهم التعليم موارد دون ترقية قدرات الافراد[21]، فعلينا أن نبحث على تحقيق معدل عائد تعليمي بهدف زيادة دخل الفرد[22] وتحسين أداء العنصر البشري.
مما سبق، يتضح أن التعليم هو عملية بناء وكتنمية المعارف والمهارات، القدرات والقيم عند الأفراد في اتجاه معين لتحقيق الاهداف المرجوة لتنمية المجتمعات[23]. فهو كل الدراسات الموجهة للبحث التي تأتي بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية، وهو المدخل الحقيقي لمواجهة التداعيات السلبية للعولمة[24].

❖ والنظام التربوي الجامعي الجزائري:

باعتبار أن المؤشرات التعليمة تعطي صورة عن كلية للنظام التعليمي[25]، لابد من الاهتمام بعقول البشر ومعارفهم داخل المؤسسات الجامعية، بما يحقق لها القدرة على تقديم مخرجات من المورد البشري المتميز تتناسب واحتياجات المجتمع في فترات زمنية قادمة[26]. فالفرد يمتلك قدرات ومعارف، كون معارفه فردية ومخفية (implicite) ولكنه دوما في حاجة لمرافقة وتأهيل[27]، وهذا من خلال وضع وتطوير آليات جديدة للاندماج المهني عن طريق وضع هياكل عمل محمية وتسهيل اقتناء التجهيزات والأجهزة المواتية[28].
يتكون النظام التربوي الجزائري من ثلاث قطاعات تقع تحت الوصاية الإدارية والتربوية لثلاث وزارات منفصلة وهي وزارة التربية الوطنية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التكوين والتعليم المهنيين، ويضم[29]:

- تعليما أساسيا وإجباريا لكل الأطفال يدوم تسع سنوات ويتكون من مرحلتين، التعليم الابتدائي والتعليم المتوسط، ويتوج بشهادة التعليم المتوسط؛
- تعليما ثانويا يستغرق ثلاث سنوات، ويتوج بشهادة بكالوريا التعليم الثانوي؛
- وتكوينا مهنيا يوفر تكوينا أوليا وتكوينا مستمر، يتوج بشهادات مهنية أو تأهيل مهني في فروع واختصاصات مهنية متعددة.

عرفت الجزائر اصلاحات في التعليم العالي ككل دول العالم في اطار سياسة وطنية بجعل الجامعة مؤسسة عمومية تستقطب تكوين علمي عالي بإدراج نظام ل م د بطريقة تدريجية وتعمل على تحقيق سياسة التوازن الجهوي بوجود جامعة واحدة على الاقل في كل ولاية[30].
الجامعة امتداد طبيعي ومنطقي لمؤسسات التعليم المتخصصة، والتي ظلت تتطور على مر السنين كحصيلة أساسية للمعارف الإنسانية من حيث الإنتاج والتطبيق. ويقع عليها واجب أداء عدة وظائف التي تطورت بتطور المجتمع علميا وتكنولوجيا فبعدما كانت مهمتها

المحافظة على المعرفة القائمة ونقلها إلى الأجيال، أصبحت هادفة تعمل على نمو المعرفة وتطويرها في إطار ما يعرف بالبحث العلمي من خلال[31]:

- إيجاد تكنولوجيا حديثة لتوفير المعلومات للباحثين وكل سبل أداء الأبحاث؛
- القيام بالبحث العلمي ودفع حركة التطوير والإبداع؛
- النشر العلمي وتقديم نتائج البحوث المنجزة عن طريق وسائل النشر المعروفة بغية الاستفادة من فوائدها؛
- وتزويد المجتمع بخريجين متخصصين وقيادات مدربة لتعديل وتطوير أسسه.

كان الغاية من الإصلاح الجامعي تدارك الوضع وإصلاح الإختلالات، والدفع بالجامعة لأن تتلاءم تدريجيا مع النظام العالمي للتعليم العالي، وهذا بتحقيق مجموعة من الأهداف:

- معالجة مشاكل النظام الكلاسيكي؛
- ضمان تكوين نوعي يراعي متطلبات المجتمع الاجتماعية الاقتصادية وتقوية المهمة الثقافية للجامعة بترقية القيم العالمية التي يعبر عنها الفكر الجامعي؛
- تنمية التعامل الجامعي عن طريق الربط بين البحث، التكوين، التنمية مع الاحتفاظ باستقلالية الجامعة؛
- التفتح أكثر على التطور العالمي وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا وذلك بتشجيع التعاون الدولي في هذا المجال وفق السبل والأشكال الممكنة مع ضمان تكوين وإدماج مهني أحسن لخريجي الجامعية؛
- وترسيخ أسس تسيير تقوم على التشاور والمشاركة مع تشجيع الباحثين وتحفيز البحث بالتعاون بالإضافة إلى خلق شروط ملائمة للتوظيف والاحتفاظ بالكفاءات الواعدة.

2) الخدمة الإجتماعية ضمن نظام التعليم ل.م.د. (L.M.D.) في الجزائر:

أعدت الجزائر تنظيم التعليم العالي للتأقلم مع التغيرات العالمية المتسارعة لذلك، فقد قامت اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية بالتقدير الموضوعي لمختلف الصعوبات التي تمس النظام التعليمي والحلول التي يمكن إدخالها حتى تتمكن الجامعة من القيام بدورها في إطار تطوير البلاد، وعلى ضوء توصيات هذه اللجنة وتبعا للمخطط الخاص بإصلاح النظام التربوي المتبنى من طرف مجلس الوزراء في 20 أفريل 2002، تم تحديد إستراتيجية على المدى القصير، المتوسط والطويل.

وقد تم دراسة هذه الهيكلة من قبل خبراء، ليتم بعدها تقديم اقتراحات لفتح التكوين في مجال 2004، وبدأ على إثرها في ديسمبر 2003، وانطلقت دراسة الملفات في نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.) وهذا ضمن الندوة الجهوية للتنسيق للتفكير في فتح تخصصات جديدة في 2004 لتصادق عليها إدارة التكوين العالي بعد رأي اللجنة الوطنية للتأهيل ابتداء من سبتمبر LMD بعد دراسة الملفات انطلقت 10 جامعات جزائرية في البداية بتطبيق النظام[32].

2-1) إصلاح التعليم الجامعي في الجزائر:

نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.) عبارة عن هيكل تعليمي مستوحى من الدول الأنجلوساكسونية، يحتوي على ثلاث شهادات هي: ليسانس L، ماستر M، ودكتوراه * D. كما نجد أن بعض الدول تقتصر في تطبيقه على المضمون دون أن يطبق شكلا، بحيث نجدها تدرس بعض التخصصات بطريقة نظام **ل.م.د.** دون الإفصاح عن ذلك رسميا. وقد اختارته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي كبديل للنظام الكلاسيكي وذلك لحل بعض المشاكل التي يتخبط فيها.

بعد التقرير الذي قدمته اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية الخاص بالجانب الجامعي من تكوين الطالب تبين أن النظام الحالي المستعمل في التدريس يحتوي على اختلالات كبيرة أصبحت تتراكم عبر السنوات، مشكلة أزمات وهذا لعدم استجابة هذه المنظومة الجامعية للتحديات التي يفرضها التطور السريع في مجالات العلوم والتكنولوجيات والاقتصاد والإعلام والاتصال وعدم تلبيتها لاحتياجات المحيط الاجتماعي والاقتصادي، وكذا عدم التواكب والديناميكية المتسارعة في عصر العولمة والانترنيت وعصر التكنولوجيا المتطورة.

* هيكلة نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.):

- L ليسانس: شهادة حضر في 03 سنوات وتنقسم إلى:
  - ✓ شهادة ليسانس مهنية: بحيث يتلقى فيها الطالب تكوين يؤهله لان يكون جاهز للحياة العملية، وتكون البرامج: 70 بالمائة برامج مشتركة وطنيا و30 بالمائة برامج محلية تخضع لاحتياجات قطاع الشغل في الولاية الجامعية؛
  - ✓ شهادة ليسانس تعليمية- أكاديمية: تسمح للطالب بمتابعة الدراسة تحضيرا لنيل شهادة الماستر والأصل هنا أن تكون البرامج مشتركة وطنيا؛
- M الماستر: شهادة تحضر في ظرف سنتين بعد اللسانس وتنقسم هي كذلك إلى:
  - ✓ ماستر مهنية: تؤهل حاملها إلى الحياة العملية مباشرة وتراعي البرامج التكوينية في هذا النوع من الشهادات الجانب المهني؛
  - ✓ ماستر بحث أكاديمية: تسمح لحاملها مواصلة الدراسة للتحضير لنيل شهادة الدكتوراه.
- وD الدكتوراه: شهادة تحضر في ثلاث سنوات بعد شهادة الماستر.

وعلى هذا الأساس، تم اختيار نظام **ل.م.د.** (L.M.D.) لتطبيقه بداية من سبتمبر 2004 وهذا من أجل:

- توفير تكوين نوعي لمسايرة العصر؛
- تحقيق استقلالية المؤسسات الجامعية وفق السير الحسن؛
- والمساهمة في تنمية البلاد.

وبهذا، يهدف النظام إلى:

- تصحيح السلبيات التي يعاني منها نظام التعليم العالي لتحسين نوعية التكوين وتكييفه مع المهن الجديدة عن طريق إعداد طالب يسعى لتطوير ذاته بترقية معرفته؛
- تكييف نظام التعليم العالي مع المعايير العالمية لتصبح الجامعة قطبا للإشعاع الثقافي والعلمي على المستوى الجهوي والدولي؛
- ترقية استقلالية الجامعة بيداغوجيا؛
- تحقيق تأثير متبادل بين الجامعة والمحيط الاجتماعي والاقتصادي عن طريق ربطها بسوق العمل والاستجابة لمختلف متطلبات المجتمع؛
- تفتيح الجامعة على العالم الخارجي وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا؛
- تشجيع وتنويع التعاون الدولي وفق الأشكال المتأتية؛
- تحسين ظروف استقبال ومراقبة الطلبة وتسهيل حركتهم بين الجامعات والدولية؛
- وتطور مناهج التقييم حيث أنها تضاعف المراقبة المستمرة للطالب مع اختباره.

2-2) الأستاذ الوصي خادم إجتماعي:

طرحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فكرة "الأستاذ الوصي" من أجل متابعة الطالب عبر مراحل دراسته الجامعية من أجل توجيه وإرشاد الطالب لطلب المعرفة واكتساب المهارات والكفاءات وإعدادهم للحياة الكريمة، وهذا من خلال المحاور التالية:

- شرح نظام الوصاية والغرض منه؛
- شرح نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.) كتنظيم بيداغوجي وعلمي جديد؛
- مساعدة الطلبة للاستفادة والتقرب من مختلف الخدمات والفضاءات الجامعية؛
- تمكين الطلبة من الاستخدام الجيد للمكتبة؛
- إعلام الطلبة بحقوقهم من الاطلاع على أوراق الامتحانات والأجوبة النموذجية الخاصة بها؛

- تلقين الطلبة ثقافة ضرورة تقبل النتائج؛
- وتوجيه الطلبة قصد الاستفادة العلمية من المقرات الجامعية.

من أهم مشكلات التي يعاني منها الطالب الجامعي (نفسية، اجتماعية، تربوية تعليمية، اجتماعية، واقتصادية) يمكن أن نلخصها في[33]:

- عدم الاهتمام بقضاياهم ومشاكلهم التي تقف حاجز أمام تحقيق متطلباتهم؛
- عدم إشباع الحاجات الأساسية من سكن ومواصلات وخدمات صحية؛
- مشكلات على المستوى التعليمي من حيث المقررات الدراسية، والعلاقات بين الطلبة والأساتذة؛
- عدم اهتمام السياسة التعليمية الجامعية بعمليات الإعداد والتوجيه المهني والمستقبلي للطلاب؛
- والعيش في مرحلة متناقضة لها صراع مستمر بين المفاهيم والتقاليد القديمة، وبين التطورات والمفاهيم الحديثة التي تعكسها طبيعة التغيرات التي تشهدها الساحة العربية والوضع العالمي الراهن، وهناك كثير من التيارات التي تعصف بالهوية الثقافية، وتحطيم إيجابيات الطلبة وزيادة سلبياتهم من نقص قدرتهم على المشاركة في عملية تنمية مجتمعهم.

انطلاقا من عرض المشاكل التي يمكن أن يعاني منها الطالب الجامعي، يجب أن تتوفر خصائص في الأستاذ الوصي الجيد هي[34]:

- التحدث بصورة معتدلة بامتلاك صوت قوي واضح، ونطق سليم، والتنويع في نغمات الصوت؛
- توظيف الأسلوب الإلقائي الحوار؛
- استخدام اللغة البسيطة والمصطلحات التي تكون سهلة الفهم والإشارات؛
- التمتع بشخصية مرحة وعدم التخوف من إظهار الابتسامة؛
- والتركيز والنظر إلى الطلبة واحدا واحدا تارة، وعلى الصف بصورة عامة تارة أخرى، وألا يطيل النظر إلى مذكراته ولا يلجأ إلى الإملاء.

ومن أهم المهارات المطلوب إكسابها لطلاب الخدمة الاجتماعية في التدريب الميداني فى عدة مهارات، نذكر[35]:

- أول المهارات العامة التي ينبغي آن يكتسبها الطلاب هي المهارة في الانتقاء والاختيار الواعي من بين الكم الهائل من المعارف والمعلومات المتاحة لديهم واستخدام تلك المعارف (الملائمة للموقف) للقيام بعملية حل المشكلات بطريقة مقصودة وواعية؛
- المهارة في استخدام الذات بطريقة واعية لمساعدة الزبائن في حل مشكلاتهم، واستثمار إمكاناتهم وقدراتهم، وهذا يتضمن المهارة في ملاحظة الذات، والمهارة في

تحليل الممارسة التي يقوم بها الطالب، المهارة في ضبط النفس، القدرة على الكشف عن النفس بصدق وصراحة أمام الآخرين دون حساسية مفرطة؛
- المهارة في تكوين "علاقات مهنية" ايجابية مع الزبائن ومع الزملاء، والمهارة في المحافظة على تلك العلاقات قوية لخدمة أهداف الممارسة؛
- وأخيرا فان هناك مجموعة من المهارات والأساليب المحددة التى تستخدم في إطار تلك المهارات العامة في المواقف المختلفة مثل: المهارة في إجراء المقابلات مع الزبائن، المهارة في التسجيل، المهارة في تنظيم الجماعات، المهارة في تخطيط وتنفيذ البرامج... الخ.

2-3) متطلبات نجاح الخدمة الاجتماعية مع الأستاذ الوصي:

مهما تكن تجربة الأستاذ الوصي خادم إجتماعي ناجحة أو فاشلة، فإن نجاح الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي العالي يعني تحقيق جودة في التعلم. هذه الجودة ليست مفهوما عقليا فحسب بل عاطفي أيضاً، والاستعانة بها لتحسين الأداء يعني طلاب أكثر رضا وأساتذة أكثر رضا. ولهذا ينظر الباحثون في علوم التربية في جودة التعليم من وجهة نظر داخلية (نظرة الجامعة للمحيط) وأخري خارجية (موقف المجتمع واتجاهاتهم إزاء ما تقدمه لهم الجامعة). فيتطلب نجاح الخدمة الاجتماعية في الجامعة بشكل عام اعتماد تكوين وتدريب ممنهجا قصد تحسين المهارات التي تسمح بتحسين أداء المورد البشري[36].

✣ الالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة:

ظلت المؤسسات لفترة طويلة ترتكز بشكل مستمر على المعايير المادية، بينما المعايير الأخلاقية ظلت محدودة الأثر[37]. فالأخلاق هي الأصل الأصيل والركن الركين، وهي بمثابة العمود الفقري في أي قانون ونظام وشريعة وحضارة، عنوان لتقدم الشعوب، رمز لرقيها في سلم الحضارة، ووسيلة فعالة وفن مهم لكسب القلوب والمعاملة الحسنة والعشرة الطيبة مع الناس[38].
القيم وثيقة الصلة بالنشاط أي مجتمع من المجتمعات والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية، فإن عمل الأخصائي الاجتماعي في مجال العلاقة الإنسانية يجب أن يكون مستند على مجموعة القيم والمعايير الأخلاقية لتحقيق أهداف المهنة[39]. ومن هنا، لا بد أن يتصف كل من الطالب والأستاذ المكلف بخدمته اجتماعيا بأخلاقيات المهنة لتكون معيارا للسلوك المهني القويم.

- **تلقين اللغات:**

إذا لم يكن تخصص لغات أجنبية، يكون من اللازم اكتساب المهارات والملكات في اللغات، كون عالم اليوم يؤكد أن درجة تنافسية المنظمات تتحدد بمستوى مهارات وملكات لغوية، أكثر مما ترجع للعوامل الإنتاجية الأخرى[40]. فلا بد من التكوين في اللغات الأجنبية، إلى جانب تكوينه الأساسي، حتى يتم تكوين وإعداد أفراد في المنظمات والمصانع وخاصة فئة المسيرين لأنهم بمثابة "العربة الرئيسية التي تقود القطار"، ويخص هذا التكوين الطرق العصرية التي تتماشى مع حداثة المرحلة[41].

عند الحديث عن المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل، نجد أنه في كل الدول وعلى معظم المستويات، أصبح تخصص اللغات هدفا لعديد من الباحثين عن عمل، بعد أن وضح للمخططين والمنفذين أنها الوسيلة الوحيدة لوصل المجتمعات المتباعدة جغرافيا المتقاربة في الأهداف؛ حيث تتخطى حاجز الزمن وعوائق الاختلافات الاجتماعية وتدخل حراك العولمة كاسرة حواجز الحدود والاختلافات الفكرية[42].

- **والحاجة لاستخدام المعارف التكنولوجية:**

على المنظومة الجامعية أن تستفيد من استخدام المعارف التكنولوجية –التي انطلقت نفسها منها– كونها أداة مساعدة[43]، إذ أن النمو التكنولوجي لم يتوقف خلال زمن معين، بل هو متراكم ومتواصل نتيجة تراكم التجارب الإيجابية، بالرغم من أنها ما زالت تعاني من مشكلات لغوية وتنظيمية[44]والتحول من الاستخدامات البسيطة إلى الاستخدامات المتطورة[45]، فاعتماد مختلف التكنولوجيات الممكنة من قبل المنظومة التعليمية هو حل لا مفر منه لتطوير المستوى التعليمي من خلال التأهيل والتدريب[46]، مع ضرورة التعامل مع هذه التكنولوجيا واستخدامها بحذر نظرا لوجود مخاطر تحد من الاكتساب المعرفي الجاد[47]. كذلك، لا بد من ترقية استخدام تكنولوجيا الانترنيت، التي توفر فيض من المعلومات والمعرفة واختزال المسافات عند الاتصال التعليمي عن بعد[48].

إن استخدام تقنيات المعلومات في العملية التعليمية هي ليست رغبة أو تمني كما يحلو للبعض أن ينظر إليها، وإنما يرتبط واقعها بمجموعة ثوابت يجب توفرها من اجل الاستفادة في استخدام هذه التقنيات الرقمية وحفظ نظام المعلومات واسترجاعها ونقلها وإيصالها من أقصى الأرض إلى أقصاها[49]، زيادة لاستخدام الشبكات الاجتماعية كقاعدة اقتراضية يُمكن أن تساعد في ترقية الخدمة الاجتماعية، إذ أن الجامعة هي نفسها شبكة اجتماعية في عالم حقيقي[50].

خاتمة:

بالرغم من ومرور أكثر من عقد على بداية تجربة نظام التعليم **ل.م.د.** (L.M.D.) في الجزائر، إلا أن الخدمة الاجتماعية المنوطة للأستاذ الوصي، لم تعرف نجاحا كبيرا، إذ أن الفكرة لم تطبق في العديد من الجامعات نتيجة عوامل عدة، لعل أهمها:

- كثرة عدد الطلبة في المؤسسات الجامعية؛
- سوء فهم فكرة الاستاذ الوصي كخادم اجتماعي لخدمة الطالب؛
- وعدم وجود ثقافة لدى الطالب لفهم فكرة الأستاذ الوصي بسبب سوء فهم النظام التعليمي الجديد الذي عرف إصلاحات متتالية.

بالرجوع لتأكيد فرضيتي البحث، من جهة لا يمكن لا يمكن الاستغناء عن الخدمة الاجتماعية في الجامعة لتعزيز قدرات التعليم دون الاهتمام بطلبات الطالب لحصول على علم ذي جودة، ومن جهة ثانية كل هذا مرتبط بضرورة إعطاء الأهمية للأستاذ الذي يقدم الخدمة الإجتماعية بتقديم الدعم من قبل الجامعة والسلطات. فلا يمكن الحديث عن الخدمة الاجتماعية في التكوين الجامعي دون ادماج عدد من المتغيرات على هذه الخدمة، ولعل من أهمها كما ذكرنا: خاصة الالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة، تلقين اللغات، والحاجة لاستخدام المعارف التكنولوجية.

وعليه، نوصي خدمة لتنمية الخدمة الاجتماعية في الجامعة:

- زيادة الدعم المعرفي، فالمعرفة العلمية الجادة تعمل على تحقيق جودة في التعليم من جهة، ومن جهة تحقيق رضا الطالب الذي يعد مستقبل النهوض بتنمية المجتمع؛
- وضع برامج تكوين وتدريب جاد تستخدم التكنولوجيات وبمختلف اللغات؛
- توفير المعلومات ونشر الخدمة الاجتماعية بما يخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة؛
- العمل على الاستفادة وتبادل الخبرة في تنمية الخدمة الاجتماعية التعليمية؛
- وأخيرا إعطاء الأهمية والالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة، ما يقول شاعرنا إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا...

الهوامش والمراجع:

1 REALE Yves, «Transformer la fonction R. H.: Evaluer et piloter le management RH avec la méthode Audito R'H», ed. Dunod, Paris, 2000, p. XV (l'introduction).

2 SOPARNOT Richard, «Organisation et gestion de l'entreprise», ed. Dunod (2° édition), Paris, 2012, p. 6.

3 من ديباجة وإشكالية الخدمة الاجتماعية للمتلقى الوطني الأول حول «الخدمة الاجتماعية في الجزائر: الواقع والآفاق» يومي 29 و30 وفمبر 2010 المنظم من قبل معهد العلوم الاجتماعية بجامعة الوادي -المركز الجامعي بالوادي سابقا.

4 COUTURIES Yves, Nouvelles pratiques sociales, Vol. 14, n° 2, 2001, pp. 214-217 [Ouvrage recensé d'après: Collectif sous la direction de CHOPART Jean-Noël, «Les mutations du travail social: Dynamique d'un champ professionnel», ed. Dunod, Paris, 2000, http://id.erudit.org/iderudit/009085ar] .

5 عبد العزيز عبد الله البريثن، «الخدمة الاجتماعية.. تواريخ ورواد»، جريدة "الرياض"، جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحفية بالرياض، السبت 30 ربيع الأول 1432هـ الموافق لـ 05 مارس 2011م، العدد 15594، http://www.alriyadh.com/2011/03/05/article610930.html

6 AUTES Michel Autès, «Les paradoxes du travail social», ed. Dunod (2° édition), Paris, 2013, p. 2.

7 فوزي شرف الدين، «الخدمة الاجتماعية: تحليل المهنة والجذور»، مطبوعة موجهة لطلبة قسم الاجتماع كلية الآداب جامعة بنها، ص 22، http://bu.edu.eg/olc/images/fedu514.pd

8 مقال، «مفهوم الخدمة الاجتماعية»، 2007/01/07، http://www.arabvolunteering.org/corner/avt476.html

9 مقال، «مفهوم الخدمة الاجتماعية»، مرجع سابق.

10 مقال، «فلسفة الخدمة الاجتماعية ومقوماتها»، 27-06-2008، http://thebestgeo.hooxs.com/t4342-topic

11 مقال، «فلسفة الخدمة الاجتماعية ومقوماتها»، مرجع سابق.

12 عبد العزيز عبد الله البريثن، مرجع سابق.

13 COUTURIES Yves, op. cit.

14 فوزي شرف الدين، مرجع سابق.

15 ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد & حزامة جودت، «مقدمة في الخدمة الاجتماعية»، 14-05-2005، http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=1347

16 SAVIGNAT Pierre, «L'action sociale a-t-elle encore un avenir?», ed. Dunod, Paris, 2012, p. 10.

17 إبراهيم عبد الرحمن رجب، «الخدمة الاجتماعية والعولمة وتحديات العصر، 09-12-2008»، http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=259

18 خضير كاظم حمود & ياسين كاسب الخرشة، «إدارة الموارد البشرية»، ط. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص 13.

19 وزارة التكوين والتعليم المهنيين، «واقع وآفاق التكوين والتعليم المهني واحتياجات سوق العمل في الجزائر»، ط. مطبعة وزارة التكوين والتعليم المهنيين، الجزائر، جوان 2005، ص 15.

20 فلاح مبارك بردان الفهداوي & إسراء علاء الدين نوري، «إدارة المعرفة ودورها في التنمية البشرية المستدامة»، ورقة بحثية صادرة في مجلة جامعة الأنبا للعلوم القانونية والسياسية، العدد 05، ص ص 94-117.

21 عدنان وديع، «اقتصاد التعليم»، سلسلة دورية تعني بقضايا التنمية في الوطن العربي يصدرها المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 68، ديسمبر 2007، ص 3.

22 علي عبد القادر علي، «قياس معدلات العائد على التعليم»، سلسلة دورية تعني بقضايا التنمية في الوطن العربي يصدرها المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 79، يناير 2009، ص 2.

23 دبان محمد، «الاستثمار التعليمي في رأس المال البشري: مقاربة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر»، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010، ص 42.

24 لينا احمد عبد الرحمن، «تحسين جودة الخدمة التعليمية لرفع فعالية التعليم المهني التجاري: دراسة تطبيقية على المدارس المدارس والمنعاهد التجارية»، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاديقية، 2009، ص 15.

25 رياض بن جليلي، «مؤشرات النظم التعليمية»، سلسلة دورية تعني بقضايا التنمية في الوطن العربي يصدرها المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 96، اكتوبر 2010، ص 13.

26 الهلالي الشربيني الهلالي، «إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي»، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22، يوليو 2011، ص ص 01-66.

27 TONNELE Arnaud, «65 outils pour accompagner le changement individuel et collectif», ed. Eyrolles, Paris, 2011, pp. 64-65.

28 جلسة الاستماع السنوية لرئاسة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ليوم الأحد 29 أوت 2010 المخصصة لقطاع التضامن الوطني والأسرة.

29 وزارة التكوين والتعليم المهنيين، مرجع سابق، ص 2.

30 مرادسي حمزة، «دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر»، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، 2010، ص 14.

31 أسماء هارون، «دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية: تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظامLMD .»، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2010، ص ص 37-38.

32 من موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

http://www.mesrs.dz

33 بن عمار حسيبة، «تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية: دراسة حالة تكوين المكونين في ولاية قسنطينة»، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 41.

34 أسماء هارون، مرجع سابق، ص ص 50-51 & ص 109.

35 أحمد يوسف محمد بشير، «المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية»، الحلقة الـ 7، 11-02-2013،

http://www.myportail.com/actualites-news-web-2-0.php?id=5558

[نقلا عن: ابراهيم عبد الرحمن رجب، «اساسيات التدريب الميدانى فى محيط الرعاية الاجتماعية والفنية الاجتماعية»، ط. مكتبة وهبة، القاهرة، 1988، ص ص 27-28].

36 خضير كاظم حمود & ياسن كاسب الخرشة، مرجع سابق.

37 نجم عبود نجم، «أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال»، ط.مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 88.

38 إبراهيم بن عبد الله الدويش، «دوافع الالتزام الأخلاقي في الإسلام»، مداخلة مقدمة في المؤتمر حول «أخلاقنا بين النظرية والسلوك... أسباب ومعالجات»، المنظم من قبل المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية، المنامة، 05 و06 ذي القعدة 1429 هـ الموافق 03 و04 نوفمبر 2008م.

39 وجدي بركات، «محاضرات في الخدمة الاجتماعية العلاجية»، شعبة الخدمة الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة البحرين، العام الجامعي 2007-2008، ص 6.

40 علي بن سليمان الصوينع، «توثيق الترجمة والتعريب»، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003، ص 7.

41 بن حمودة محبوب، «الترجمة أداة لتنمية وتطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل العولمة الاقتصادية والمالية»، الملتقى الدولي حول «الترجمة في ظل العولمة»، جامعة قسنطينة، 15-17 ماي 2004.

42 فهد أحمد عرب، «هل اللغات من التخصصات المهمة في سوق العمل؟»، جريدة "الاقتصادية"، جريدة يومية تصدر عن الشركة السعودية للأبحاث والنشر، الرياض، الخميس 07 رجب 1432 هـ الموافق لـ 09 جوان 2011، العدد 6450.

43 لحسن عبد الله باشيوة، «نموذج رياضي للمقارنة بين فاعلية جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية وتحسين بناء على معطيات الجودة الشاملة»، المجلة العربية للادارة، المجلد 26، العدد 07، جوان يونيو 2006، ص ص 129-158.

44 محمد عبد العزيز ربيع، الإبداع والمعرفة في عصر العولمة، المؤتمر العلمي العربي الرابع للموهوبين والمتفوقين، عمان، 16-2007/07/17.

45 محي محمد مسعد، «ظاهرة العولمة: الأوهام والحقائق»، ط. مطبعة ومكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 1999، ص 27 & ص 30.

46 خالد بن ثلاب الحربي، «التطوير التكنولوجي كمدخل لإدارة التغيير في الغرفة التجارية الصناعية بالرياض»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الإداري الثالث للجمعية السعودية للإدارة المنعقد تحت عنوان "إدارة التغيير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري"، الرياض، 29-2005/03/30.

47 ELIE François, «Economie du logiciel libre», ed. Eyrolle, Paris, 2009, p. 144.

48 رضا النجار & جمال الدين ناجي، «تكنولوجيا المعلومات والاتصال: الفرص الجديدة المتاحة لوسائل الإعلام بالمغرب العربي»، ط. المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة (الايسيسكو ISESCO) & اليونسكو (الجولة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات)، تونس، 2005، ص 108.

49 أحمد أنور بدر، «مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات»، ط. دار الثقافة العلمية، الاسكندرية، 2003، ص 9.

50 FANELLI-ISLA Marc, «Guide pratique des réseaux sociaux: Twitter, Facebook… des outils pour communiquer», ed. Dunod (2° édition), Paris, 2012, p. 12.