

عنوان البحث

آثر الإتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية

**The impact of communication on developing competi
advantage in the government sector in the Kingdom of
Saudi Arabia**

إعداد الطالب/ صالح عبدالله العساف

إشراف الدكتور / الفیصل عبدالحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2024م

الفهرس :

3.....	المقدمة
5.....	مشكلة الدراسة
7.....	أهمية الدراسة
9.....	أهداف الدراسة
10.....	أسئلة الدراسة
11.....	فرضيات الدراسة
12.....	نموذج الدراسة
12.....	الدراسات السابقة
16.....	المنطلقات النظرية
17.....	منهجية الدراسة
17.....	أدوات الدراسة
18.....	مصادر جمع البيانات
18.....	حدود الدراسة
19.....	المراجع

مقدمة:

يمثل الإتصال المؤسسي أحد الأدوات الإدارية الحديثة في عصرنا الحاضر بعد ظهور المنظمات والشركات كبيرة الحجم وإزدياد درجة التعقيد في بيئتها وأنشطتها الأمر الذي دفع المنظمات إلى التفكير في بناء مركز تنافسي متميز يضمن لها النمو وتحسين الأداء في ظل البيئة التي تعمل فيها ولغرض انجاز هذه الأهداف فإن الأمر يتطلب من هذه المنظمات أن تهتم بإتصال المؤسسي من أجل التنبؤ بالمستقبل وتخفيض درجة عدم التأكد وتطوير الأداء ، الذي هو السبب الرئيسي للحصول علي الميزة التنافسية بين القطاعات.

فالإتصال المؤسسي يعتبر العصب الأساسي في تسيير المؤسسة وشرط ضروري من شروط نجاحها وتقدمها، خاصة مع التطور المتسارع الذي تمر به مجتمعاتنا البشرية في عصرنا الحديث، وهو ما فرض علي المؤسسات العامة والإدارية تحديث كافة الوسائل لمواكبة ما يتعلق منها بالجانب الإتصالي، إذ لم يعد الاتصال حكراً علي المؤسسات التي تسعى إلي تحقيق الأرباح وخلق الثروة ، ولكن أصبح من الضروري علي المؤسسات الإدارية و العامة الإلتحاق بهذا التقدم لبلوغ أهدافها وتحقيق غاياتها وتنفيذ نشاطاتها،

حيث تتوقف الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات علي حجم الخدمات العامة المقدمة و مستوي جودتها و نوعيتها و مستوي الإشباع الذي تحققة لمختلف الحاجات العامة مما يعزز من الميزة التنافسية لها .

وفي المملكة نجد العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العامة مواكباً مع التطور الإقتصادي والإجتماعي و التقني و إحتياجات المواطن المتزايدة ، ويأتي ذلك عن طريق تحديث و تطوير و مواكبة العصر للمؤسسات الإدارية المحلية لتحقيق تنمية مستدامة في كل المجالات مع إختلافها، لذلك أضحى الإتصال المؤسسي محورياً رئيسياً في سير العملية الادارية داخل المؤسسات، ويتضمن الإتصال المؤسسي معلومة يتم تبادلها لتحقيق منفعة لذلك من الصعب أن نجد مؤسسة إقتصادية أو خدمية أو إدارة عمومية ناجحة بدون شبكة اتصال فعال،

ولعل تطوير الخدمات العمومية في المملكة أصبح مرهوناً إلي حد كبير بجودة الإتصال داخل المنظمة، وهذا من خلال تفعيل العملية الاتصالية داخلياً و خارجياً ، وهنا يصبح الإتصال المؤسسي وظيفة أساسية إبتدائية لتحقيق كل الأهداف المعتمدة من قبل المنظمة، حيث أصبح هذا التوجه ثورة في الفكر الإداري و قفزة نوعية في تغيير و تطوير وتحديث مسار المؤسسات العمومية وداعماً قوياً لها علي للوصول للميزة التنافسية التي تجعلها أكثر تميزاً وتطوراً بين القطاعات الأخرى المختلفة، بما يتماشى و المنطق الإقتصادي من أجل تقديم خدمات عامة ذات جودة عالية ومناسبة ترضي جميع الاطراف المعنية .

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أن الإتصال المؤسسي يعتبر من القضايا الأساسية التي من المفترض أن تعطى لها أهمية كبيرة من قبل المنظمات على اختلاف أشكالها وطبيعتها ملكيتها الخاصة أو العامة ، فقد كان الاعتقاد سائدًا بأن المنظمات الحكومية أو منظمات القطاع العام لا تعطي أهمية للإتصال المؤسسي ، وذلك رغم أهميته.

ولأن الإتصال المؤسسي في الوزارات والدوائر الحكومية أصبح مسؤولية الجميع، وذلك لما له من تأثير مباشر في تحقيق أهداف المنظمة، وايضاً يساند المؤسسة في الحصول على الميزة التنافسية التي تميزها عن باقي القطاعات، و توجد معوقات وتحديات تواجهها الاتصال المؤسسي مما يؤثر سلباً علي أدائها بصورة عامة وموقعها بين القطاعات، وربما يكون السبب في ذلك عدم الاهتمام الكافي بالإتصال المؤسسي ، حيث أن الاتصال الجيد و الفعال يعتبر هو القاعدة الاساسية التي لابد من توافرها في أي مؤسسة ، خاصة في ظل الإنفتاح و المنافسة الشديدة والمتغيرات المتسارعة في أي قطاع يصبو إلي الحصول علي الميزة التنافسية .

مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

- ماهو أثر الإتصال المؤسسي على تنمية الميزة التنافسية في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل يوجد اتصال مؤسسي جيد في القطاعات الحكومية بالمملكة؟
- ما هي المعوقات التي تواجه الاتصال المؤسسي بالقطاعات ؟
- كيف نحسن من جودة الاتصال المؤسسي بالقطاعات الحكومية بالمملكة ؟
- كيف يساهم الاتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية ؟
- كيف يساهم الاتصال المؤسسي في تحسين ورفع الميزة التنافسية ؟
- كيف يمكن للقطاعات الحكومية الوصول للميزة التنافسية ؟

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة في توضيح و إبراز تأثير عملية الإتصال المؤسسي متابعة السير الجيد للإدارات في القطاع، حيث تسعى كذلك الي تحسين قدرات الادارات و المرافق العامة الي إستيعاب التجديدات و مواكبة التطورات لحل المشاكل التي تقف أمام السير الحسن للمؤسسة العمومية .

يساهم الإتصال المؤسسي في مواكبة التطورات التي حدثت علي مستوى الادارات العمومية بالمملكة حيث تسعى المملكة من خلال تطبيقها كوسيلة فعالة للاستفادة من مميزاتها في دعم وتطوير المؤسسات العمومية والرقى بخدماتها واداء موظفيها الي مستويات متميزة للوصول الي الميزة التنافسية التي تفردها و تميزها عن باقي القطاعات الحكومية .

في محاولة تغطية البحث للجوانب المعرفية يمكن تحديد الأهمية كالآتي :

الأهمية العلمية : تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت أثر الاتصال المؤسسي والميزة التنافسية بالقطاعات الخاصة والعامة علي حد علم الباحث. ومن خلال هذا البحث يتم الوصول إلي نتائج وتوصيات يستفيد منها الباحثين، ويمثل إضافة نوعية للمكتبة العلمية. كما تتبع أهميته من أنه يوفر مرجع للدارسين والباحثين لقلة البحوث في هذا المجال.

الأهمية العملية : تفيد هذه الدراسة المسؤولين والمهتمين بأمر إدارة المؤسسات الحكومية وخاصة إدارية في قطاع الشركات في المملكة في أنه يعالج أحد أكبر المشكلات التي تعاني منها في ظل التطور المضطرد، وسوف يمثل إضافة نوعية

لمتخذي القرار في الكشف عن المشكلات التي تعاني منها الشركات والمؤسسات و القطاعات الحكومية في جانب تحقيق الميزة التنافسية من خلال مدخل الاتصال المؤسسي .

وايضاً ترجع أهمية الدراسة الي إبراز الجوانب التالية :

1- إبراز مفهوم الإتصال المؤسسي وأبعادة المختلفة علي المؤسسات الخدمية

الحكومة .

2- إبراز مفهوم الميزة التنافسية وأبعادة المختلفة علي المؤسسات الخدمية الحكومية.

3- إعداد إطار نظري يظهر مدي وجود علاقة بين الإتصال المؤسسي و الميزة

التنافسية .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية في القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:-

1- التعرف على مفهوم وواقع وأنواع وأسس الإتصال المؤسسي في مؤسسات

القطاع العام .

2- التعرف على واقع ومنهجيات وأسس الميزة التنافسية في مؤسسات القطاع العام.

3- بيان و إبرز التحديات والصعوبات التي تواجه الجهات الحكومية في أداء

أعمالها.

4- تقديم اقتراحات وتوصيات مناسبة للمعنيين في الوزارات السعودية تسهم في

تطوير وتحسين واقع عمليات الإتصال المؤسسي .

5- تقديم اقتراحات وتوصيات مناسبة للمعنيين في الوزارات السعودية تسهم في

تطوير وتحسين وتنمية واقع الميزة التنافسية يسهم في تطوير عملها .

6- الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق أداء متميز للاتصال المؤسسي .

7- الوصول إلي نتائج يمكن من خلالها الوصول الي بعض التوصيات التي يمكن

ان تساعد أصحاب القرار في المؤسسات العامة .

8- تسعي الدراسة أيضا الي تقديم بعض الاقتراحات التي تساهم في تنمية و تطوير

الاتصال المؤسسي .

تساؤلات الدراسة :

للتعرف علي أثر الاتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية بالقطاعات الحكومية

بالمملكة العربية السعودية تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية :

- 1- ما هو الإتصال المؤسسي وما أنواعه و إتجاهاته ؟
- 2- ما هو واقع الإتصال المؤسسي بين الإدارات الحكومية السعودية ؟
- 3- ما هو واقع الميزة التنافسية في القطاع الحكومي السعودي ؟
- 4- كيف أثر الإتصال المؤسسي في الميزة التنافسية في القطاع الحكومي السعودي ؟
- 5- كيف ينجح الإتصال المؤسسي في الترويج للمؤسسة ؟
- 6- هل ساهم الاتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية في القطاع الحكومي بالمملكة .
- 7- كيف يمكن للقطاعات الحكومية بالمملكة الوصول الي الميزة التنافسية التي تفرد بها عن باقي القطاعات ؟

فروض الدراسة :

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإتصال المؤسسي وتنمية الميزة التنافسية بالمملكة العربية السعودية .
- 2- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإتصال المؤسسي ووجود وضع تنافسي أفضل من خلال الابتكار والتجديد.
- 3- إلي اي مدي يعتبر الاتصال المؤسسي أحد المرتكزات المعتمد عليه في تحسين الخدمة العامة .
- 4- إلي اي مدي يعتبر الاتصال المؤسسي أحد المرتكزات المعتمد عليه في المساهمة في تنمية الميزة التنافسية .

نموذج الدراسة :

يهدف هذا النموذج إلي دراسة أثر الإتصال المؤسسي في تنمية الميزة التنافسية في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

ويتضمن المتغيرات الأتية :

1. المتغير المستقل : الاتصال المؤسسي .

2. المتغير التابع : الميزة التنافسية في القطاعات .

الدراسات السابقة :

ت	الدراسة	هدف الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	أهم النتائج و التوصيات
1	بن عيشي بشير (2011م)	تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعية الجزائرية.	المسؤولية الاجتماعية	الميزة التنافسية	وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمؤسسات
2	وصفي نزال واخرون (2012م)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى اثر المسؤولية الاجتماعية على	المسؤولية الاجتماعية	الميزة التنافسية	اظهر التحليل العديد من الجوانب الايجابية في تعامل الشركة

			الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء		مع عملائها الاهتمام أكثر بالزائن الجدد للشركة
3	جمال تزكريت (2013م)	هدفت الدراسة إلى توضيح دور الاتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة القبائل .	دور الاتصال	إدارة الأزمات	التأكد من تبني مقاربة الاتصال في إدارة و معالجة الأزمات عل الصعيد الداخلي و الخارجي .
4	الطراونة خالد (2013م)	يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية،	أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية	الميزة التنافسية	أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لأخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد
5	محمد حمام	هدفت الدراسة	تكنولوجيا	الاتصال	اغفال الدور

	(2013م)	الي معرفة اثر تكنولوجيا الاتصال علي الاتصال في الجماعات المحلية	الاتصال	في الجامعات المحلية	الالكتروني لوسائل الاتصال التقليدية في الادارة يعطل فكرة الاتصال ويجمد علاقة الادارة بالمواطن.
6	بن عيشي بشير (2011م)	تهدف الدراسة لمعرفة المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعية الجزائرية.	المسؤولية الاجتماعية	الميزة التنافسية	توجد فروق لمدى إدراك المؤسسات الصناعية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية
7	النوري محمد الحسن (2022م)	هدفت الدراسة إلي التعرف علي إستراتيجية الاتصال المؤسسي و دورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمصارف .	استراتيجية الاتصال المؤسسي	المسؤولية الاجتماعية	يوجد اتفاق بين المصارف في برنامج الدعم الاجتماعي . يوجد تباين في اوجة الدعم في بعدة الاجتماعي

8	رانية فرج (2022م)	هدفت الدراسة الي التعرف علي انماط وكيفية الاتصال المؤسسي وكيف ساهم في تفعيل دور الموظف	الاتصال المؤسسي	أداء العمال	تعدد وسائل الاتصال لة دور في رفع الاداء الوظيفي -
9	ريم بنت عمر (2013م)	هدفت الدراسة الي التعرف علي المستوي ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء	ادارة التطوير الاداري	تحسين الاداء الوظيفي	للتطوير اثر كبير في اداء العاملين في كل ادارة
10	كمال فار (2018م)	هدفت الدراسة الي معرفة واقع العملية الاتصالية في الادارة المحلية واثرها علي تحسين الخدمة	الاتصال المؤسساتي و الخدمة العامة	الادارة المحلية	يواجه الاتصال بين الادارة المحلية و المواطن جملة من الصعوبات و التحديات .
11	مصباح احموده (2022م)	هدفت الدراسة الي تحديد تاثير التعلم المستمر و الحوار علي تحقيق البراعة التنظيمية للشركات - تحليل دور التمكين و معرفة آثرة .	البراعة التنظيمية و الميزة التنافسية	انعكاسها علي المنظمات المتعلمة	الشركات تعمل علي تصنيف البيانات بطريقة علمية-العاملين بالشركة لهم القدرة علي التحليل المنطقي للاحداث .

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإتصال : هو وسيلة رئيسية من وسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام . حيث يتم من خلالها نقل المعلومات و البيانات و الأفكار بين الافراد ، بل يتعداهم لينظم العلاقة داخل التنظيمات و المؤسسات .

التواصل : هو عملية التفاعل بين شخصين أو أكثر بهدف تبادل الأفكار و المعلومات و التأثير و التأثير، ويعتمد اساساً علي عناصر هي المرسل و المرسل اليه .

المؤسسة : هي كل تنظيم يجمع مجموعة من الأفراد لتحقيق غاية معينة ، إقتصادية أو إجتماعية أو خدمية أو إعلامية او غيرها .

الإتصال المؤسسي : هو الوظيفة المسؤولة عن الاشراف و تنسيق العمل المنجز من قبل الممارسين في التخصصات المختلفة .

الميزة التنافسية: هي المصدر الذي يعزز وضع الشركة التنافسي في السوق، في كونها تمتلك أمراً ما يجعلها في وضع جاذب للزبائن أكثر من مثيلاتها، بما تمتلكه من موارد وكفاءات ويصعب على المنافسين تقليدها. وفي ضوء ما تملكه من موارد تمكنها من التوسع في أعمالها، وزيادة أرباحها. ذلك أن الميزة تحدث عبر فترة زمنية كافية لتعزيز وتثبيت وضع الشركة التنافسي في السوق.

الخدمة العمومية : الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و تأمين رفاهيته التي يجب توافرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها علي ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطن .

تنمية : عملية تطور شامل أو جزئي مستمر و تتخذ أشكالاً مختلفة تهدف الي الرقي بالوضع الإنساني الي الرفاهية و الإستقرار و التطور بما يتوافق مع إحتياجاته و امكانياته الاقتصادية و الاجتماعية و الفكرية .

المنهجية وطرق البحث :

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية ، التي تحاول وصف وتفسير وسائل الاتصال بمختلف تشكيلاتها في الاتصال المؤسسي، من أجل تحقيق أهداف الدراسة لأنه الأكثر ملائمة لطبيعة هذه الدراسة، وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة. يتيح المنهج الوصفي التحليلي المجال لجمع البيانات وتصنيفها وعرضها بأسلوب وصفي يساعد علي تحديد معالم الاتصال المؤسسي وأثرها علي تنمية وتطوير الميزة التنافسي بالمملكة العربية السعودية للشركة المبحوثة .

وهي تحوي مجموعة من المناهج متمثلة في الآتي: المنهج التحليلي الوصفي، الذي مكنا من وصف وتحليل مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة و العناصر المكونة لها ، و المنهج التاريخي، وذلك بالاستعانة بالدراسات السابقة .

أدوات الدراسة :

- ستعتمد الدراسة في جمع بياناتها علي أداة الإستبانة وقد تم إعدادها علي النحو التالي:
- أ- تحديد المقاييس التي سيتم استخدامها لقياس كل متغير من متغيرات الدراسة من أوراق وبحوث علمية منشورة في دوريات علمية محكمة.
- ب- الاستعانة بآراء بعض الموظفين ومن ثم إعداد استبانة أولية.
- ت- مراجعة وتعديل الإستبانة علي حسب التعديلات التي ستطرح .

وبما أن الوسيلة المستخدمة لجمع بيانات الدراسة الميدانية هي الإستبانة فستصمم لتشتمل علي أسئلة للبيانات الشخصية وأسئلة تتعلق بفرضيات الدراسة تُعمم

جميع متغيرات الدراسة المتمثلة في: المتغير المستقل (الاتصال المؤسسي)؛ والمتغير التابع (تنمية الميزة التنافسية).

مصادر جمع البيانات :-

اعتمد هذه الدراسة على عدد من أدوات جمع البيانات منها:-

المصادر الأولية : الاستبانة والمقابلات الشخصية.

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة ستلجأ الدراسة إلي جمع البيانات

الأولية من خلال استبانته كأداة رئيسة للبحث وقد تم تصميمها اعتماداً علي عدد من

المقاييس والتي استخدمت في بحوث علمية وأوراق علمية منشورة في مجالات محكمة.

المصادر الثانوية : ستتجه الدراسة في معالجة الجانب النظري للبحث إلي مصادر البيانات

الثانوية والتي تتمثل في الكتب؛ المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة؛ الدوريات؛ المقالات؛

التقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، إضافة إلى المواقع الالكترونية.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اقتصرت حدود الدراسة علي القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية .

الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة لجمع المعلومات و البيانات من المبحوثين في 2024 م .

الحدود البشرية : إعتمدت الدراسة علي بعض الموظفين و مسئولين الادارات الحكومية بالمملكة و المواطنين بكل فئاتهم ذكور و إناث وبمختلف أعمارهم و مستوياتهم التعليمية .

المراجع:

الكتب و الرسائل العلمية و مقالات :

- 1- النور محمد الحسن " إستراتيجية الاتصال المؤسسي و دورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمصارف دول الخليج العربي " دراسة تحليلية وفق نموذج المحصلة الثلاثية ،جامعة الامام محمد بن سعود ، 2022 م .
- 2- الطيب عيساوي " اهمية وسائل الاتصال في تعزيز الاتصال المؤسسي الخارجي " مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (2021م) .
- 3- ايناس رغيث " الاتصال العمومي الجوّاري و دورة في تحسين الخدمة العمومية " أطروحة دكتوراة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف2، (2018/2019م) .
- 4- خضير كاظم حمود، " مبادئ إدارة الاعمال " ، دار إثراء للنشر و التوزيع، الاردن ، (2008م) .
- 5- خالد الرويتع " الاتصال المؤسسي في المملكة العربية السعودية : تأثيري قادة الرأي علي كفاءة نفاذ المستخدمين لمنصة التدوين " مجلة الدراسات الدولية، العدد 31، 2021 م .
- 6- رانية فرج " دور الاتصال المؤسساتي في أداء العمال " رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي،تبسة، كلية العلوم الانسانية،(2021-2022م) .
- 7- كمال فار " الاتصال المؤسساتي و الخدمة العمومية في الادرة المحلية الجزائرية " رسالة دكتوراة ، جامعة الجزائر، قسم علوم الاتصال ،(2018م) .
- 8- محمد حمام "تأثير تكنولوجيا الاتصال علي الاتصال في الجماعات المحلية " أطروحة دكتوراة في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص وسائل الاعلام و المجتمع، جامعة الجزائر،(2002-2003م) .
- 9- د. مصباح احمودة " دور البراعة التنظيمية و الميزة التنافسية و انعكاساتها علي المنظمات المتعلمة " ورقة علمية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة بني وليد ،العدد الثامن عشر (2022م) .

10- بن عيشي بشير وبن عيشي عمار، "أثر المسؤولية الاجتماعية على
الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة" الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة،
جامعة محمد خيضر بسكرة، (2011م) .