

## تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء العاملين: المركز الجامعي تندوف نموذجاً

### 1. مصطفى بياض

أستاذ مساعد قسم "أ"، المركز الجامعي تندوف، الجزائر

[Bayadmustapha989@yahoo.com](mailto:Bayadmustapha989@yahoo.com)

### 2. د. عبد السلام مخلوفي

أستاذ التعليم العالي، جامعة بشار، الجزائر

[ma\\_abdessalem@yahoo.fr](mailto:ma_abdessalem@yahoo.fr)

**ملخص:** أصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة حتمية ضرورية على كل المؤسسات بمختلف أنواعها سواء كانت خدمة أو إنتاجية أو حتى ذات طابع عمومي، نتيجة مجموعة المزايا التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسة نتيجة تطبيق هذا المفهوم الإداري. وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التحسين من مستوى أداء العاملين بالمركز الجامعي تندوف. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المركز الجامعي بتندوف يطبق أسلوب إدارة الجودة الشاملة مما ساهم في الرفع من أداء العاملين به.

### الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الأداء، المركز الجامعي تندوف.

**Abstract:** The application of Total Quality Management has become a necessity for all organizations of different types, whether they are service, productive or even public, because of the set of advantages that the organization can obtain as a result of applying this administrative concept.

The aim of this study is to know the extent to which total quality management's implementation has contributed to the improvement of the level of performance of the employees at the Tindouf's university Center.

The study found that the university center in Tindouf applied the method of total quality management, which contributed to the improvement of the performance of the employees.

**Keywords:** Total Quality, Performance, University Center of Tindouf.

### أولاً: الجانب المنهجي.

1- تمهيد وطرح الإشكالية: مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بمجموعة من المراحل بدءاً من مرحل الفحص والتفتيش إلى مرحلة ضبط الجودة ثم مرحلة تأكيد الجودة وصولاً إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة، مما أدى إلى بلورة هذا المفهوم وبروزه بشكل كبير كأحد أهم المفاهيم الإدارية في القرن العشرين، مما يدفع بالمنظمات إلى تبني هذا المفهوم وتطبيقه سعياً منها إلى الاستفادة من المزايا التي يمنحها تطبيق هذا المفهوم سواء على المؤسسة ككل أو على أفرادها إنطلاقاً من هذا تبرز إشكالية البحث بسؤال جوهري:

ما مدى مساهمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرفع من أداء عمال المركز الجامعي تندوف؟

2- فرضيات الدراسة: من أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه، يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

✓ لا تلتزم إدارة المركز الجامعي بتندوف بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

✓ لا تساهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحسين من مستوى أداء العاملين بالمركز الجامعي تندوف.

3- أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية

✓ محاولة تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمركز الجامعي تندوف.

✓ ضرورة تحسين الأداء والتحسين المستمر له.

#### 4- الهدف من الدراسة:

- ✓ الوقوف علي مكان الخلل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمركز الجامعي تندوف.
- ✓ تقديم حلول لتطوير الأداء بالمركز الجامعي تندوف.

#### 5- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

- ✓ تعرف الجودة وفق لايشكاوا (ISHIKAWA) على أنها : درجة وفاء المنتج لإحتياجات المستهلك ومتطلباته مهما كانت<sup>1</sup>. أما بالنسبة لكروسبي (GROSBY) فهي المطابقة للمواصفات.
  - ✓ يعرف جوران الجودة على أنها هي "الملائمة للإستخدام" و يقصد بذلك إن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا علي الإعتماد عليها في إنجاز ما يريد منها.<sup>2</sup>
  - ✓ عرفت المنظمة الدولية للمواصفات بأن الجودة عبارة عن مجموعة الصفات والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة.<sup>3</sup>
  - ✓ الجودة الشاملة أسلوب للقيام بالأعمال لتعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال التحسين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها وأشخاصها وعملياتها وبيئاتها من خلال إستخدام مجموعة من الأساليب والتحسين المستمر في مستويات الجودة.<sup>4</sup>
  - ✓ عرفت منظمة الجودة البريطانية الجودة الشاملة بأنها: " الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تسعى من خلالها إلى تحقيق كل من إحتياجات المستهلك وأهداف المشروع مجتمعة".<sup>5</sup>
- ويمكن تحقيق الجودة الشاملة من خلال:<sup>6</sup>

1. التركيز على العملاء ( الداخليين والخارجيين).

2. الإهتمام الشديد بالجودة.

3. إستخدام الأسلوب العلمي في إتخاذ القرارات وحل المشكلات.

4. الإلتزام طويل الأمد.

5. بناء فرق العمل.

6. عمليات التحسين المستمر.

7. التدريب والتعليم.

8. الحرية من خلال الرقابة.

9. وحدة الهدف.

10. إنخراط الموظفين في العمليات وتمكينهم.

#### 6- مفهوم أداء العاملين.

- ✓ يعرف الأداء بصفة عامة على أنه تلك الحالة التي تعكس مدى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف التي وضعتها.<sup>7</sup> ومنه يمكن الحكم على أداء المؤسسة من خلال عنصرين أساسيين هما الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف. حيث أن الكفاءة تقاس بقدرة المؤسسة على إستخدام مواردها بأكبر عقلانية ممكنة أم الفعالية فتقاس بمقارنة الأهداف الموضوعه مع الأهداف المحققة.
- ✓ ويعرف الأداء الفردي بأنه عبارة عن سلوك يساهم به الفرد في التعبير عن مدى مساهمته في تحقيق الأهداف الموضوعه من طرف المؤسسة وبمستوى مرتفع من الجودة.<sup>8</sup>

✓ ويعرف أداء العاملين على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الطريقة التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة.<sup>9</sup>

### ثانياً : الجانب الميداني للدراسة:

1- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من كل العاملين بالمركز الجامعي تندوف و البالغ عددهم 128 موزعين كما يلي:  
- 61 عامل متعاقد.  
- 67 عامل دائم.

2- عينة الدراسة: أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 40 عامل، أي بنسبة 31.25% من مجتمع الدراسة.

3- أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في إستمارة إستبيان التي تعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة لمعرفة مدى مساهمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرفع من أداء العاملين بالمركز الجامعي تندوف، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مجموعة من العمال بالمركز الجامعي تندوف.

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Package for the Social Statistical Sciences. وقد تم إستخدام المعالجات الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ، النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test.

حيث تم توزيع 40 إستمارة على عمال المركز الجامعي، تم إسترداد 36 استمارة أي بنسبة 90%. وهي مكونة من جزأين: الجزء الأول: يشمل على المتغيرات الشخصية للفئة المبحوثة وتتمثل في الجنس، المؤهل العلمي والخبرة المهنية، العمر والحالة العائلية.

الجزء الثاني: يمثل محاور الدراسة حيث إشتمل على 14 عبارة.

وقد تم إستخدام مقياس ليكرت لقياس إستجابات المبحوثين لعبارات الإستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً، درجات مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة (1)، موافق (2)، محايد (3)، غير موافق (4)، غير موافق بشدة (5) ) حسب جدول رقم (1):

#### جدول رقم (1): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين.

4- نتائج وإحصائيات الدراسة :

1.4- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس: نسبة الذكور المستجوبين من عمال المركز الجامعي تندوف 61.1 % ونسبه الإناث 38.9 % ، وهذا ما يدل على أن العاملين في المركز الجامعي تندوف يغلب عليهم طابع الذكور.

ب- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: نسبة الحاصلين علي شهادات جامعية وذوي التكوين المتخصص 94.4% تفوق بكثير نسبة الحاملين لمستوي ثانوي حيث بلغت نسبتهم 5.6 % ، وهذا ما يدل على أن معظم العمال بالمركز الجامعي متحصلين علي شهادة جامعية أو شهادة تكوين متخصص.

ج - توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية: نسبة معظم المستجوبين من العمال لهم خبرة مهنية أقل من 10 سنوات بنسبة 88.8% و تليها نسبة قدرها 11.2% وهي نسبة من لهم خبرة مهنية أكثر 10 سنوات، مما يدل على أن عمال المركز الجامعي بتندوف لهم خبرة مهنية.

د- توزيع أفراد العينة حسب العمر: نسبة معظم المستجوبين من العمال لهم عمر ما بين 25 إلى 40 سنة بنسبة 83.3%، وتليها نسبة قدرها 11.1% وهي نسبة من لهم عمر أكثر من 40 سنة وأقل من 55%، ونسبة 5.6% تمثل من لهم عمر أقل من 25 سنة.

و- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية: قدرت نسبة المتزوجين من عينة الدراسة بنسبة 55.6%، أي بعدد عشرين عامل، ونسبة 44.4% بعدد 16 عامل.

#### 2.4-وصف وتحليل الاستبيان:

1.2.4-قياس صدق و ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحثان من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونبا: إستخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (2).

#### جدول رقم (2):نتائج إختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان.

المحور	معامل ألفا كرونباخ	
تطبيقات إدارة الجودة الشاملة (7 عبارات )	0.874	1
أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على الأداء العاملين. ( 7 عبارات)	0.777	2
جميع عبارات الاستبيان ( 14 عبارة )	0.913	

#### المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

واضح من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال مما يدل على أن عبارات المحاور وعبارات الإستبيان ككل تتسم بالصدق والثبات وبالتناسق الداخلي، وهذا ما يجعلها قابلة للتحليل والدراسة وإستنتاج وإستخلاص النتائج .

#### 2.2.4-التحليل الإحصائي والإجابة على فرضيات الدراسة:

تم إستخدام إختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة. النتائج الخاصة بالمحور الأول موضحة في جدول رقم (3).

جدول رقم (3): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل عبارة من عبارات المجال الأول "تطبيقات إدارة

## الجودة الشاملة "

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي	الفقرة	
*0.000	15,448	2,500	تلتزم الإدارة العليا بتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وتؤكد عليه في رسالة المؤسسة.	1.
*0.000	14,270	2,667	تقوم الإدارة بتوضيح الأهداف للعاملين، وتشركهم في تحديد هذه الأهداف.	2.
*0.000	11,261	2,556	توفر الإدارة فرص للتكوين والتدريب للعاملين.	3.
*0.000	14,270	2,667	تقوم الإدارة بإنشاء فرق عمل لحل المشاكل.	4.
*0.000	14,470	2,278	تسعى الإدارة إلى توفير مناخ ملائم للعمل.	5.
*0.000	16,305	2,889	نظام الحوافز يتلاءم مع مقدار الجهد المبذول.	6.
*0.000	12,922	2,778	نظام الإتصال داخل المركز فعّال	7.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تلتزم الإدارة العليا بتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وتؤكد عليه في رسالة المؤسسة." يساوي 2,500 (الدرجة الكلية من 5)، قيمة إختبار الإشارة 15,448، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 2.619، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " تطبيقات إدارة الجودة الشاملة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

أما النتائج الخاصة بالمحور الثاني موضحة في الجدول رقم (4).

## جدول رقم (4): نتائج المحور الثاني

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي	الفقرة	
*0.000	12,140	2,222	تسعى الإدارة دائماً إلى التحسين المستمر والرفع من مستوي أداءها.	8.
*0.000	16,733	3,111	تسعى الإدارة إلى التمييز في الأداء وتنشر ذلك بين العمال.	9.
*0.000	13,286	2,944	يتم استغلال موارد المنظمة بكفاءة.	10.
*0.000	14,470	2,278	يساهم التزام الإدارة العليا بالجودة في التحسين من أداء الأفراد.	11.
*0.000	16,479	2,500	يلتزم العمال بمجموعة اللوائح و التعليمات المتعلقة بسيرورة الأداء العام.	12.
*0.000	12,677	2,500	تقوم إدارة المركز بتقييم الأداء بصفة دورية.	13.
*0.000	16,855	2,778	عملية تصحيح الانحرافات في مستوي الأداء تركز أساساً على مستوى الجودة المحقق.	14.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

- 1- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "تسعى الإدارة دائماً إلى التحسين المستمر والرفع من مستوي أداءها." يساوي 2.222 (الدرجة الكلية من 5)، قيمة اختبار الإشارة 12.140، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- 2- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 2.619، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على الأداء العاملين." دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- 3- أما قيمة المتوسط الحسابي لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 2.619 بدرجة إجابة موافق، وهذا يعني أن معظم أفراد العينة فقد أجابوا بالموافقة على عبارات الاستبيان.

5-إختبار الفرضيات:

أ-الفرضية الرئيسية الأولى:

✓ H0: لا تلتزم إدارة المركز الجامعي بتتدوف بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

✓ H1: تلتزم إدارة المركز الجامعي بتدويف بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

**جدول رقم (5): نتائج اختبار T-Test**

القيمة الاحتمالية Sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.00	1.124	2.619

**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.**

قيمة مستوى الدلالة المعنوية **Sig= 0.00**، وهو أقل من **0.05** مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وبالتالي نرفض H0 ونقبل H1. وعليه تلتزم إدارة المركز الجامعي بتدويف بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

**ب-الفرضية الرئيسية الثانية:**

✓ H0 : لا تساهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحسين من مستوى أداء العاملين بالمركز الجامعي تدويف.

✓ H1: تساهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحسين من مستوى أداء العاملين بالمركز الجامعي تدويف.

**جدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار T-Test**

القيمة الاحتمالية Sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.00	1.081	2.619

**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.**

قيمة مستوى الدلالة المعنوية **Sig= 0.00** و هو أقل من **0.05** مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وبالتالي نرفض H0 ونقبل H1. وعليه تساهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحسين من مستوى أداء العاملين بالمركز الجامعي تدويف.

**الخاتمة:** تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي أصبح إلزاما على مختلف المؤسسات تطبيقها من أجل الاستفادة من الفوائد التي تتحقق نتيجة تطبيق هذا المفهوم. ولقد جاءت الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على مستوى المركز الجامعي تدويف لمعرفة ما إذا كان لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أثر على أداء العاملين بهذه المؤسسة. حيث أجريت هذه الدراسة التطبيقية بالاعتماد على إستمارة استبيان وجهت إلى العاملين بالمركز الجامعي تدويف.

**نتائج اختبار الفرضيات:**

جاءت كل فرضيات هذه الدراسة تنص على أنه يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة بالمركز الجامعي تدويف من وجهة نظر العمال بالمركز، وكذلك إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمركز الجامعي تدويف ساهم في تحسين من أداء العمال.

**التوصيات:**

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحثين يوصيان بما يلي:

- ✓ إستمرار المركز الجامعي تدويف بالتأكيد على الإلتزام بالجودة في مختلف برامج.
- ✓ تحسين وتطوير من أداء العاملين بتكثيف من البرامج التدريبية والتكوينية للعمال.
- ✓ ضرورة نشر ثقافة الجودة بين العمال.

## الهوامش و المراجع:

- <sup>1</sup> جلال عبد الله محمد ، أثر وجود معايير الجودة في ضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة" دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي المعهد التقني في السليمانية ، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي 3\_5 مارس ، الشارقة، 2015 ، ص 14.
- <sup>2</sup> قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9001، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان الأردن ، 2005، ص 20.
- <sup>3</sup> فتحي أحمد يحيى العالم ، نظام إدارة الجودة الشاملة و المواصفات العالمية دراسة علمية و تطبيقية، دار البازوري للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن ، 2010، ص 27.
- <sup>4</sup> محمد بن عبد العزيز الراشد، إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية و نموذج مقترح لها في مكتبة فهد الوطنية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، المجلد 17 العدد 2، نوفمبر 2011، ص 3.
- <sup>5</sup> مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 22.
- <sup>6</sup> خضير كاظم حمود وروان منير الشيخ، إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة 1، 2010، ص 25.
- <sup>7</sup> محمد قريشي ، التغيير التكنولوجي و أثره على أداء المؤسسات الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014 ، ص 42.
- <sup>8</sup> شتافي نوال ، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 ، ص 106.
- <sup>9</sup> خير الدين جمعة، دور ثقافة المؤسسة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة EN.I.C.A.B، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 ، ص 46.