



مجلة كلية المأمون

مجلة نصف سنوية علمية محكمة

تصدرها كلية المأمون الجامعة

ISSN 1992 - 4453

العراق / بغداد

١٤٣٧ هـ - ٢٠١٥ م

عربي

٥١
مجلة كلية العلوم
مجلة كلية العلوم

مجلة علمية نصف سنوية مُحَكَّمة

تصدرها كلية العلوم الجامعة

العدد السادس والعشرون

العراق / بغداد تشرين الثاني ٢٠١٥

الرقم الدولي الموحّد للدوريات

ISSN: 1992-4453



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَن نَّشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ

ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ۝۷ ﴾

صدق الله العظيم

يوسف: ٧٦

كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي من اوتي الحكمة
وفصل الخطاب نبينا محمد وعلى اله وأصحابه الطيبين
الطاهرين

يبقى التعليم العالي أساس النهضة باعتباره ركنا اساسيا من
اركان بناء الدولة العصرية وتنميتها الشاملة . ومن هنا جاء
اهتمام الدولة بالتعليم الجامعي والبحث العلمي اسسا وضوابط
علمية سليمة .

القراء الكرام . يسرنا ان نقدم بين ايديكم ونحن في بداية
العام الدراسي الجديد ٢٠١٥-٢٠١٦ العدد السادس والعشرين من
مجلة كلية المأمون الجامعة والذي يتضمن على مختلف
التخصصات العلمية الاجتماعية والقانونية والإدارية
والهندسية والعلوم التطبيقية واللغة الانكليزية والترجمة .
نتمنى لكم طيب الاستفادة من بحوثها المختلفة نسأل الله تعالى
ان يكون عملنا هذا خالصا لوجهه الكريم وان يجد لديكم
القبول والاستحسان
ومن الله عز وجل التوفيق والسداد.

أ.د. عبد الجليل عبد الواحد عمران
عميد كلية المأمون الجامعة
رئيس التحرير

الهيئة الاستشارية

- أ.د. مشى طه الحوري - جامعة الزيتونة - الأردن .
- أ.د. رضوان سالم المحادين - كلية اللغات الاجنبية -
الجامعة الاردنية.
- أ.د. زكريا مطلق خضر - جامعة الاسراء الاردنية.
- أ.د. خاشع عيادة المعاضيدي - كلية الرشيد الجامعة.
- أ.د. صباح صليبي مصطفى - كلية اللغات - جامعة بغداد .
- أ.د. زهير نعمان حمد - كلية التقنيات الصحية والطبية -
بغداد.
- أ.د. محمد علي الطائي - كلية القانون - جامعة بغداد.
- أ.د. زياد طارق مصطفى - كلية العلوم - جامعة ديالى .
- أ.م. درشيد حميد مطر الربيعي - قسم الهندسة
الكهربائية - الجامعة التكنولوجية .

هيئة التحرير

رئيس التحرير
أ.د عبد الجليل عبد الواحد عمران

مدير التحرير
أ.م.د وليد عبد الله حسين

أعضاء هيئة التحرير
أ.د صلاح نعمان عيسى / المستشار العلمي
أ.د. غازي فيصل غدير / قسم التاريخ
أ.د برهان عبد اللطيف جاسم / قسم التحليلات المرضية
أ.م.د حكمت نجيب عبد الكريم / قسم هندسة تقنيات القدرة
الكهربائية
أ. فائز غازي عبد اللطيف / رئيس قسم إدارة الأعمال
أ.م.د توفيق نجم الانباري / قسم القانون

سكرتير التحرير
غسان عبد القادر حميد / الوحدة العلمية

المراجعة اللغوية
د . رافد عبد الامير غائب
د. عمار محمد صالح

المراجعة الفكرية
أ.م.د. حقي اسماعيل عبد الوهاب
د. غسان عبد القادر حميد

الإدارة المالية
السيد مروان صلاح نعمان / مدير الوحدة المالية

الطبع والتنضيد الالكتروني
السيد أنس فاضل لطيف / الوحدة العلمية

شروط النشر في مجلة كلية الجامعة الجامعة

ان البحوث العلمية التي تقبل للنشر في المجلة تعتمد لإغراض الترقية العلمية وتسعى مجلة كلية الامامون الجامعة ان تكون من المراجع العلمية الرصينة للدارسين والباحثين والهيئات التدريسية في الجامعات والمعاهد والمؤسسات العلمية.

ومن خلال هذه الرؤية نرحب المجلة بنشر البحوث وفق الشروط الآتية:

١. يشترط في البحث المقدم للنشر ان يكون جديداً وان لا يكون قد نشر او تم قبوله للنشر في أي مجلة أخرى.

٢. تخضع البحوث المقدمة للنشر للتقويم العلمي، ولا تعاد البحوث الى أصحابها سواء قبلت للنشر ام رفض نشرها.

٣. يقدم البحث المراد نشره بالمجلة بنسختين مطبوعاً على وجه واحد مع ترك هوامش كافية، ونقدم معه الرسوم والمخططات والجداول بحجم ربع ورقة (A4) للشكل الواحد، ويرسل البحث مخزوناً على قرص مدمج وفق نظام الـ word2007 ونوع الحرف Times New Roman وحجم الخط ١٢.

٤. ان لا يزيد عدد صفحات البحث عن (١٨) صفحة بضمنها الجداول والمخططات ان وجدت.

٥. يتضمن البحث، عنوان البحث، اسم الباحث، اللقب العلمي ومستخلص باللغتين العربية والانكليزية على ان لا يزيد المستخلص عن (٢٠٠) مائتي كلمة لكل منهما.

٦. ينبغي ان يحتوي البحث المكتوب باللغة العربية على المفردات المهمة التي يدور البحث حولها تحت عنوان "الكلمات المفتاحية". أما اذا كان البحث باللغة الانكليزية فتدرج المفردات المهمة تحت عنوان "Keywords".

٧. يشار الى المصادر العلمية في متن البحث وفي نهايته حسب الأصول المنهجية المعتمدة في ذلك.

٨. تستعمل دائماً وحدات القياس الخاصة بالنظام الدولي فقط Standard International Units.

٩. لا تستخدم المختصرات في عنوان البحث، أو في المستخلص فيما عدا المختصرات الخاصة بوحدات القياس.

الإشتراكات بالجملة

• مبلغ الاشتراك السنوي بالجملة (٣٥٠٠٠) ألف دينار عراقي.
• ثمن النسخة الواحدة من المجلة (١٥٠٠٠) ألف دينار عراقي.



المراسلات:

كلية المأمون الجامعة- العراق - بغداد - شارع ١٤ رمضان
فاكس: ٤٥٢٢١٦٩

Mobile: 07901835731

Scientific_unit@almamonuc.org

الموقع الإلكتروني للكلية

www.almamonuc.org

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق ببغداد - ٧ لسنة ٢٠١٠
حقوق الطبع والنشر محفوظة لكلية المأمون الجامعة

محتويات البحوث باللغة العربية

الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث	المحور
١	د. شفيق عبد الجبار بنات أ.د. فؤاد عبد المطلب عبد المطلب	• التفويضة بين اكتساب اللغة الأم (العربية) وتعلم اللغة الأجنبية (الإنجليزية).	العلوم الاجتماعية
٢٢	أ.د. غالب ناصر السعدون د. قاسم نصيف جاسم الحداد	• جغرافية الانتخابات بين النظرية والتطبيق (تركيا) حالة تطبيقية.	
٤٥	م. مازن عبدالرحمن جمعه الهيتي	• أثر التجاور بين الأحياء السكنية في مدينة عنة على توزيع الخدمات التعليمية.	
٦٢	أ.م.د. نداء صالح مهدي الشاهين م. سنية كاظم تركي	• الدور التفاعلي لتنظيم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من العاملين في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات	العلوم الإدارية
٩٣	م. يوسف عبد الإله أحمد	• التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2002): دراسة حالة في شركة الحفر العراقية/بغداد	
١٢٦	م. محمود حسن جمعة	• الأنماط القيادية ودورها في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية دراسة تطبيقية في رئاسة جامعة ديالى	

المحور	عنوان البحث	اسم الباحث	الصفحة
	• إدارة علاقات الزبون وتأثيرها في تحقيق النجاح الاستراتيجي دراسة استطلاعية في كلية المامون الجامعة	م.م. لمى ماجد حميد	١٥٠
العلوم القانونية	• النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية وضرورات تعديل الاختصاص التوعوي في ضوء انتشار جرائم الارهاب • المركز القانوني للمحضون دراسة تحليلية في قانون الاحوال الشخصية العراقي	م.د. عبد الأمير عبدالحسن إبراهيم م.م. دلال صادق احمد	١٨٥ ٢١٣
العلوم التطبيقية	• تشفير الصورة الرقمية باختيار عنصر الصورة عشوائيا باستخدام المتواليات الفوضوية • تحليل التلوث في منطقة الفلوجة باستخدام تقدير معاملات الارتباط الذاتي • تطبيق طريقة لتشفير الصور المضغوطة باستخدام الكسور	ا.م.د. حمكت نجم عبد الله ا.م.د. هادي طارش زبون م.م. انير جبار منصور ا.م.د. كوثر عبود نعمة م. عزام عبدالله توفيق ا.م.د. فائق حسن القاضي م. نيفات الياس يوسف	٢٢٨ ٢٣٧ ٢٤٨
العلوم الهندسية	• التشفير المركب لنظام اتصالات لاسلكية • لتحقيب مقارنات للمرشحات المختلفة في مستلمه نظم الاتصالات الضوئية اللاسلكية للأقمار الصناعية	ا.م.د. محمود فرحان مصلح م. دلال عبد المحسن حمود م.د. احمد غانم وادي د.علي مهدي حمادي د.محمد جوده زعتر	٢٦٩ ٢٨٦

المحور	عنوان البحث	اسم الباحث	الصفحة
	تحسين أداء الطبقة الفيزيائية (HyperLAN/2) المبنية على مضاعفة تقسيم التردد المتعامد لتحويل الموجات	م. حازم صلاح عبدالستار م. تحسين فليح حسن	٣٠٣
	نظام الحصول على البيانات والتحكم باستخدام الهاتف المحمول بالاعتماد على المسيطر الدقيق عن طريق البلوتوث	م. احمد علي راضي	٣١٩
اللغة الانكليزية والترجمة	الكشف عن الانحلال والكتابة الترقيعية في كتابة بحوث التخرج للطلبة الدارسين للغة الانكليزية بصفتها لغة اجنبية	ا.م.د. خالد شاكر حسين ا.م. مي علي عبدالامير	٣٤٠
	استقصاء مشاكل ترجمة المتلازمات اللفظية في اللغة العامة واللغة الاصطلاحية	د. رافد عبد الامير غالب	٣٦٨

الثنائية اللغوية بين اكتساب اللغة الأم (العربية) وتعلم اللغة الأجنبية (الإنجليزية)

د. شفيق عبد الجبار بنات

أ.د. فؤاد عبد المطلب عبد المطلب

قسم اللغة الإنجليزية وآدابها - جامعة جرش - الأردن

المستخلص

تبحث هذه الدراسة أهمية تعلم اللغات الأجنبية، لا سيما اللغة الإنجليزية، ودورها في مختلف ميادين الحياة، وعلى نحو ملحوظ في التربية والتعليم والبحث ونقل المعرفة والتنمية اللغوية والثقافية. لكن التداخل اللغوي بين اللغة الأجنبية واستخدامات اللغة الأم يؤدي أحياناً إلى مشكلات عُدت مستفحلة في الآونة الأخيرة. وبغية تقصي هذه المشكلات، يحاول هذا البحث الخوض في موضوع اكتساب الأطفال للغتهم الأم ومن ثمّ نماء هذه اللغة وإبداعهم فيها، مستعرضاً آراء باحثين مختصين في هذا المجال. ويتطرق البحث إلى المشتغلين باللغة وانجذاب بعضهم إلى اللغة الإنجليزية التي راحت تفتتح عملية اكتساب المعرفة والتعليم والثقافة والإبداع وتؤثر سلباً في هذه العملية انطلاقاً من نظرة دونية وتشكيك حيال اللغة العربية واتهامها بالعجز والقصور عن مواكبة مستجدات العصر. ويشير البحث إلى ظهور هذه المشكلة قديماً في اللغة والثقافة العربيتين متناولاً آراء ابن خلدون فيها. ويعرض البحث لأفكار ومقترحات يمكن أن تخدم بوصفها حلولاً لهذه الإشكالية القديمة الجديدة، مستفيداً في ذلك من دراسات وثيقة الصلة بموضوعه، وذلك كله من خلال تأكيد فكرة استخدام العربية لغة للتعليم والبحث والتربية والإبداع وإنتاج المعرفة على نحو أساس.

كلمات مفتاحية: الثنائية اللغوية، اكتساب اللغة الأم، تعلم الإنجليزية، الانجذاب والتداخل اللغوي.

Bilingualism Between Mother Tongue (Arabic) Acquisition And Foreign Language (English) Learning

Shafeeq Banat

Department of English - Jarash University - Jordan

Fuad Abdul Muttalib

Department of English - Jarash University - Jordan

Abstract

This research work considers the importance of learning of foreign languages, especially English, and their role in education, research, knowledge transfer, language and cultural growth. Language overlapping, between English and Arabic, leads sometimes to acute problems. To approach these problems, the work tries to discuss the acquisition of children of their mother tongue, its expansion and its use creatively in different disciplines. The work tackles the attraction of English to some experts in their fields, the thing that drives them to look suspiciously and down at Arabic accusing it of incompetence to catch up with new changes. Since language overlapping is an old problem, this has entailed a reference to Ibn Khaldoun's diagnosis of it with commentary. The work asserts eventually the essential use of Arabic as a language of education, research, culture and knowledge production, without neglecting foreign languages learning, above all English. The work is carried out in the light of the available studies on this issue.

Key words: bilingualism, mother tongue acquisition, English learning, language attraction and overlapping.

المقدمة:

تعد اللغة الأجنبية أداة أساسية في تنمية اللغة الأم وذلك عن طريق تعلمها وفهمها وترجمتها. وأقدر الناس على إدراك هذه الحقيقة هم الأشخاص الذين يتقنون لغة أجنبية إذ يشعرون أنهم يستطيعون التواصل مع أهلها والتعامل معهم على النحو المطلوب. وقد لا يشعر الأشخاص الذين لم يتعلموا لغة أجنبية في حياتهم بوجود أناس يختلفون عنهم في أسلوب حياتهم وتفكيرهم. ومن الصحيح القول إن تعلم لغة أجنبية، سواء أكان هذا التعلم دقيقاً أم عاماً، لا يترتب عليه بالضرورة خلق شعور ود وتقاهم مع أهل تلك اللغة، بيد أنه من الممكن لتعلم اللغة أن ينمي مشاعر الود وروح التفاهم إن وجدت بذورها، كما قد توجد حالات تساعد فيها دراسة اللغة على خلق رغبة في التفاهم، ووضع حد لسوء الفهم. فإذا أردنا أن نعد طلابنا للعمل والحياة في العالم المعاصر وجب علينا أن ننهض بتدريس اللغات بوصفها أولاً أداة للتواصل. ويتطلب ذلك دائماً إعادة النظر في قضايا مثل: الأسس النفسية والاجتماعية لتعلم اللغة، وطرق تدريس اللغات، والمواد التي تستخدم في تدريسها، واستخدام الوسائل السمعية والبصرية، والطرق الصحيحة الثابتة لقياس نتائج التدريس وتقويمها، وتدريب المعلمين الأكفاء^(١). فقد انقسم التربويون واللغويون ومعلمو اللغات منذ البداية إلى جماعتين: المحافظين والمحدثين. ولعل الغلبة ستكون عامة للجماعة الثانية، إذ قلّ اليوم من يعارض في أنه يجب أن تهدف دراسة اللغة الأجنبية إلى تنمية القدرة على فهم اللغة والتحدث بها، والإطلاع على العلوم والفنون من خلالها، والترجمة منها وإليها. لقد أصبح تعلم اللغات الأجنبية، بعد تعلم اللغة العربية، ضرورة من ضرورات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعلمية والحضارية بعامتها لما فيه من تعدد المصالح. إن تعلم اللغات من أسباب الحياة والرفق حيث عن طريقها نكتسب المعارف ونقوم الصلات والمعاملات بمختلف صنوفها فهذه حقيقة الحياة الإنسانية في المجتمع الحديث^(٢).

لقد نمت ظاهرة الثنائية اللغوية، بمعنى استخدام الإنجليزية إلى جانب العربية في أن واحد، في التعبير عن الأفكار والعواطف والجوانب الأساسية من الحياة العملية

١. تؤكد الدراسات اللغوية التربوية مؤخراً على استخدام الطرق الحديثة في تدريس اللغة الإنجليزية، ولا سيما طريقة التواصل لأن استخدام هذه الطريقة تتيح للطلبة ممارسة اللغة في المواقف المختلفة من خلال الأساليب الممتعة مثل لعب الأدوار والعمل الثنائي، وتمكينهم من الإلمام بالعلاقة بين الشكل والمعنى، فطرح على سبيل المثال، شقيق عبد الجبار بذات، دراسة مسحية للطرق التي يستخدمها معلمو اللغة الإنجليزية في أثناء تدريس القواعد (التركيب) لطلاب المرحلة الثانوية في الأردن (لمروحة ماجستير - جامعة بيرموك - إربد، ٢٠٠٣). (بالإنجليزية).

٢. لمزيد من التفاصيل، انظر: فؤاد عبد المطلب، "ظاهرة حول واقع تدريس اللغات الأجنبية لغير المختصين في جامعاتنا"، ندوة تعليم اللغة الأجنبية لغير المختصين في الجامعات السورية (دمشق: المجلس الأعلى لرعاية الفنون والآداب والعلوم الاجتماعية، ١٩٩٦)، من ١٩٥ - ٢٠٠.

(الأطعمة والأشربة والألبسة والتحية واللقاء والوداع والمركبات والاتصالات وغيرها) فأصبحت مشكلة مستفحلة في البلدان العربية لأسباب ذاتية وموضوعية مثل الهيمنة الاستعمارية الغربية في مختلف قطاعات الحياة، أو ما يسمى بالغزو الثقافي أو التبعية الثقافية، والنزعة الإقليمية التي غدت واضحة في كثير من الأصفاق العربية، والإهمال العفوي أو المتعمد في استخدام العربية، والاستكانة في تلقى الأنماط اللغوية والثقافية والأجنبية التي أنتجت اغتراباً واضحاً. ففي تلخيصه للمشهد اللغوي المعاصر يقول نهاد الموسى: "وجدت أنه يتقابل فيه موقفان متفاصلان تافصلاً حدياً. ويتمثل أولهما في تنامي النزعة الجهوية في إطار الدولة القطرية وهي نزعة تروج للهجة المحلية المحكية وتدفع بها لمزاحمة الفصحى في مواقع كانت مرشحة لها، ووقائع ذلك ماثلة في المسلسلات التلفزيونية الدرامية الاجتماعية حتى تلك المترجمة المذبذبة، كما أنها ماثلة في برامج الترفيه والمعارف العامة جملة. ويتمثل الموقف الثاني في استهواء الآخر، وسيمياؤه للغة الإنجليزية في المقام الأول، وهو موقف يلقي بظلال من الشك والتصنيف الدوني للغة العربية في نفوس بعض أبنائها"^(٣). ويعود سبب الموقف الثاني عامة إلى النظرة إلى اللغة والثقافة الإنجليزية بوصفهما أداتين للتولوج إلى عالم العمل والتداول والتقدم، الأمر الذي يجعل الناظر إلى العربية يتخذ موقفاً سلبياً مليئاً بالتشكيك والازدراء حيالها.

وعلى الرغم من أن الوعي اللغوي والثقافي العربي يواجه تحديات ماثرة وغير مباشرة فإنه ما زال موجوداً أيضاً يحاول رصد هذه التحديات وتقويمها بغية إيجاد حلول ناجعة للتخفيف من أثارها السلبية. إن هذا الوعي إذ يستند إلى مرجعيته الراسخة: الدين والتاريخ والتراث والهوية، فإنه يُقرّ بالكيان الحي للغة وبقابلية التلقي والاستضافة والمواءمة بين اللغوي والثقافي والتقني. هذا كله مع النظر إلى الحقيقة الثابتة أن القيام بالمهام الثقافية والعلمية والاقتصادية والاجتماعية والانتقال إلى مجتمع المعرفة والتقدم لا يمكن أن يتم إلا بوساطة اللغة الأم أو لغة القوم. لذلك كان الالتزام بالمفردات والمصطلحات والتعابير الفصحى والوسطى القريبة من الفصحى في التربية والتعليم والإعلام والاتصالات والاقتصاد والثقافة والدين والفضاء الاجتماعي الإنساني الواسع من شأنه المساعدة في حل أزمة الهوية

٣- إبراهيم السوايعر، قرارة وتحرير، مؤشر الثقافة الوطني: الثقافة والمتغيرات (عمان: وزارة الثقافة، ٢٠١٤)، ص ٤١٩. ولمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع يمكن العودة إلى كتابات د. نهاد الموسى مثل: الشائيات في قضايا اللغة العربية من عصر النهضة إلى عصر العولمة، دار الشروق، ٢٠٠٣، وقضية التحول إلى الفصحى في العالم العربي الحديث، عمان: دار الفكر، ١٩٨٧، واللغة العربية في العصر الحديث قيم الثبوت وقوى التحول، دار الشروق، ٢٠٠٧.

الثقافية في البلدان العربية والعمل من أجل الوصول إلى الكيان الثقافي والاجتماعي العربي المنشود^(٤).

اكتساب اللغة الأم

يتعلم الطفل في بلاده لغته الأم بعد أن تتوفر له "الملكة" اللغوية أو الاستعداد الفطري لاكتسابها، وتشمل هذه الملكة اللغوية أو الاستعداد الفطري التكويني الجسدي المتمثل في وجود جهاز النطق وسلامته وجهاز السمع الذي ينظم الأصوات الواردة والصادرة ويضبطها، كما يشمل الاستعداد العقلي الذي يتمكن الدماغ به من تأدية وظيفته في تنظيم حركة الفم والحلق وتمييز الأصوات وفرزها والإفادة من المعلومات المسموعة وتذكرها وتبيين المشاعر والأحاسيس، كما يشمل ذلك القدرة على تقليد الآخرين ومحاكاتهم في التردد أو نطق الكلمات المسموعة^(٥). وعندما تلقى اللغة والفكر ضمن ذلك الاستعداد، يبدأ الطفل تدريجياً بالكشف عن مزايا اللغة وإدراك أهدافها ووظائفها وعلاقتها بعالمه الصغير. ويبدأ حياته مع أبويه وأفراد أسرته وأهل المحيط فيسمع، كما يبين ابن خلدون، "استعمال المفردات في معانيها فيلقنها أولاً ثم يسمع التراكيب بعدها فيلقنها كذلك ثم لا يزال سماعه لذلك يتجدد في كل لحظة ومن كل متكلم واستعماله يتكرر إلى أن يصير ذلك ملكة وصفة راسخة، ويكون كأحدهم، هكذا تصيرت الألسن واللغات من جيل إلى جيل وتعلمها العجم والأطفال"^(٦). وبذلك تغدو عملية اكتساب الطفل لغته القومية متطبقة أو متزامنة مع عملية اكتساب العادات والممارسات والتقاليد الأسرية والاجتماعية، وذلك ضمن إطار العلاقات المثيرة والاستجابات، كما يرى اللغويون السلوكيون مثل واطسن وسكينر^(٧). بيد أن حدوث هذه العملية واستمرارها يظل مرتبطاً بوجود تلك الذئقة الطبيعية أو الملكة اللغوية، كما أن درجة نشاط هذه العملية وتطورها وتأثيرها تظل متعلقة بما يتاح لها من فرص التواصل والاحتكاك

٤- ينشر مفكرون وثريون عرب موضوع الهوية الثقافية في التربية والتعليم ويقدمون مقترحات وحلول بغية الخروج من أزمتها الحالية. انظر، على سبيل المثال، كتاب د. سعيد محمد الرقاب، الهوية الثقافية في الفكر التربوي المعاصر وتحديات المستقبل (عمان: دار باقا، ٢٠٠٧). ينفي هذا الكتاب الضوء على واقع الهوية الثقافية في الفكر التربوي العربي المعاصر بجميع أبعاده وأشكاله، ويرى أن الأزمة التي تعيشها الهوية الثقافية في العالم العربي خاصة في ظل العولمة وعصر المعلوماتية والتفجر المعرفي والاستعارة الثقافية المتمثلة بنقل كل جديد من الفكر الغربي الأمر الذي يخلق إشكاليات للهوية الثقافية الوطنية لاختلافات الثقافات.

٥- لمزيد من التفصيل انظر: د. كمال محمد بشر، علم اللغة العام، القسم الثاني: الأصوات اللغوية (القاهرة: دار المعارف، ١٩٧٥)، ص ٦٤ - ٧٢، د. مصطفى قهسي، أمراض الكلام (القاهرة: دار مصر للطباعة، ١٩٧٥)، ص ٩ - ٢٨.

٦- عبد الرحمن بن خلدون، المقدمة، تحقيق إ.م. كاتر مير - المجلد الثالث (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٩٢)، ص ٢٩٧ - ٢٩٨.

٧- انظر، د. عبد الله الننان، "الإبداع واللغة العربية في المناهج المدرسية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإنسانية والأساسية والتطبيقية، مجلد ٢، عدد ٦، شوال ١٤٠٦ - حزيران ١٩٨٦، ص ٢٩.

الاجتماعي بنطاقه الخاص والعام، وبما يتوفر من فرص التثقيف أو التعليم، وبما يوجد من استعداد ذهني. إذ أن مجالات اكتساب اللغة متنوعة وواسعة، فهي تؤخذ عادة كما يعتبر عن ذلك ابن فارس (ت ٣٩٥ هـ) "كالصبي العربي يسمع أبويه وغيرهما، فهو يأخذ اللغة عنهم على مرّ الأوقات. وتؤخذ تلقائاً من ملقن، وتؤخذ سماعاً من الرواة الثقات ذوي الصدق والأمانة"^(٨). ومن المنطقي القول إنّ الطفل يكتسب اللغة عبر معايشة أبناء اللغة العربية على اختلاف مشاربهم أيضاً.

ويقسم جيسرسن نمو لغة الطفل إلى مراحل: المرحلة الأولى، هي مرحلة الصياح، وتعد البداية الحقيقية للغة بالنسبة إلى الطفل الوليد، وليس للصياح في مستهل حياته صياحا بالمعنى المفهوم، وإنما هو الشهقات والزفرات التي تدل على حياته وهذا أول ألوان نشاطه الحيوي. ثم تأتي مرحلة "المناغاة" التي هي في الحقيقة نسيج صوتي مكون من الأصوات الثلاثة التي ترد في صياح الوليد، وهي تتمثل في اختلاط الفتحة لديه بشيء من الأنفية، يقربها من صوت النون، ويقليل من الاحتكاك يذنيها من الغين، وليس في الفعل "تاغي" سوى هذه الأصوات الثلاثة، محملة بذلالاتها، وإمكاناتها الاشتقاقية^(٩). ومع تقدم سن الطفل يتقدم نموه اللغوي إلى المرحلة التالية، وهي المرحلة التي سماها جيسرسن "الباباء"، وقد أطلق عليها هذه التسمية لسبب بسيط، هو ملاحظة أن أول صوت يلعب به الطفل في بدء نضجه هو الباء، وذلك بالنسبة إلى جميع الأطفال بلا استثناء. ويحدث أن يأتي الطفل بأصوات أخرى مع الباء، مثل التاء أو الميم أو الحاء أو الخاء أو الكاف. ولكن المهم أنه ينطق بالباء أولاً، فإذا لاحظ من حوله أنه أتى بهذا الصوت المحبب باندروا إلى تشجيعه واخذوا يرددون له هذا الصوت باستمرار^(١٠).

وحسب جيسرسن يبدأ الطفل في مرحلة المناغاة باكتساب خصائص تنغيم اللغة السائدة في محيطه من حيث ارتفاع طبقات الصوت في أثناء الكلام، ثم من خلال الاستجابة إلى أصوات الآخرين وإصدار أصوات شبيهة بأصواتهم، ثم من خلال إنتاج أصوات معينة يستخدمها بصورة متكررة للتعبير عن معانٍ أو مواقف معينة. وتتحوّل هذه المناغاة حين يتجاوز الطفل شهره السبعة الأولى في المرحلة الثانية

١٨. محمد بن المنصور، الصنعائي، الأسبق خليفة محمد بن أبيه هو التسمية الجديدة. محمد بن أبيه (توفي ١١١٠هـ) في الطبقات العظمى، ١: ١٠١.

[illegible]

١٠. أقره المجلس، من ١٦ إلى ٢٤ مايو ٢٠٠٧، على أن يوافق على ما يلي:

إلى مقاطع ثم كلمات، يبدأ بعدها في التعبير عن جملة بأكملها في كلمة واحدة يمكن تمييزها وإدراك دلالتها في إطاره الأسري أو الاجتماعي العام، فيعبر مثلاً عن جملة (أريد ماء) بكلمة (ماء) وحدها، ويعبر عن رغبته في ركوب السيارة مع والده بكلمة (سيارة) أو بلفظة تجمع بعض حروفها، ويستمر هكذا في التقاط الكلمات والتعبير بها، تساعد في ذلك قدرته على المحاكاة التي تظل في حالة تطور ويظل أثرها متواصلاً في نماء لغته^(١).

ويبدأ الطفل، في السنة الثانية من عمره، في تعلم العلاقات بين عناصر الجملة والصفات الدلالية لأجزائها المكونة، ويأخذ في تكوين الجملة ذات الكلمتين، ثم يتجاوز ذلك بعدها إلى تكوين الجمل ذات الكلمات الثلاث فالأربع فالخمس، ويتطور تدريجياً حتى تقترب جملة وعباراته من جمل البالغين وعباراتهم، حيث تنمو لديه ضمناً المعرفة بقواعد اللغة وأسس التأليف بين الكلمات. ويرى بعض علماء اللغة أن القدرة على اكتساب اللغة تكون في أوج نشاطها قبل السنة الخامسة، وتأخذ بالضعف والفتور بعد سن البلوغ حين يفقد الجزء المسؤول عن اللغة بعضاً من مرونته^(١٢). غير أن هذا لا يعني البتة أن عملية اكتساب اللغة يمكن أن تتوقف أو تنقطع عند عمر محدد، فهي عملية مستمرة مدى الحياة.

أما الكلمات فيبدأ الطفل في اكتسابها أو تحصيلها ضمن اكتسابه العام للغة منذ طفولته، لكنه يأخذ بإدراك وقع أصواتها قبل إدراك معانيها التي ترمز إليها، ثم يفهم معانيها قبل التمكن من نطقها والتعبير بها عن حاجاته وأشيائه. وقد يتأخر نطق الطفل للكلمات أو يبقى حتى الشهر العاشر أو الثاني عشر في مرحلة الكلمة الواحدة أو دون نطق المقاطع، رغم فهمه كلمات عدة^(١٣). ويبدأ الطفل عادة بالنقاط

[illegible]A¹⁰

١٦- *الطبري، إِبْرَاهِيمَ*، *تاريخ الخلفاء الراشدين المصنوع في سنة ثمان مائة* (دمشق: دار الفكر، ١٩٦٧)، ص ١١٨؛ (الطبري، إِبْرَاهِيمَ)

[illegible]

الكلمات وتعلمها بمعانيها العامة ومفهوماتها الكلية، ثم يتسع تفكيره بالتدرج فتزداد ممارسته للغة وتتطور قدرته على التركيب، كما يتكرر سماعه للألفاظ التي اكتسبها مستخدمة في عبارات وسياقات مختلفة من الكبار نتيجة للتحليل والمقارنة وتتميز في ذهنه المفاهيم العامة من المفاهيم الخاصة. إن الأب عند الطفل في بدايات عمره هو أي رجل كان يمثل والده في الهيئة والشكل واللباس من دون تمييز دقيق، والزهرة عنده كل ما يمثلها من زهور في الشكل والمنظر، ولا فرق أن تكون هذه الزهرة صغيرة أو كبيرة، حمراء أو صفراء، عطرة أو غير عطرة. ولكن بعد أن يتقدم الطفل في العمر يبدأ بإدراك الفوارق بين والده والرجال الآخرين، ثم يتعرف مسمى الشاب والكهل، كما يتعرف أنواعاً كثيرة من الزهور وما يطلق عليها من مسميات^(١٤).

وتشير بعض الأبحاث حول اكتساب الأطفال للنظام الصوتي والتركيب النحوية في المراحل الأولى من نموهم إلى أنه يبدأ عادة وفي الظروف الطبيعية بطيئاً ضعيفاً، ثم يرتقي الاكتساب بسرعة فائقة، فبينما تتراوح حصيلة الطفل من ألفاظ اللغة في الثمانية عشر شهراً الأولى بين (٣ - ٥٠) كلمة، يصل متوسط عدد الكلمات التي يكتسبها إلى أربع مائة كلمة تقريباً عندما يبلغ سنتين ونصف السنة من العمر، حيث يضيف على حصيلته من المفردات بعد بلوغه سن الثانية كلمات جديدة كل يوم، وبلوغه سن الثالثة يمكن أن يصل عدد الكلمات التي اكتسبها إلى ألف كلمة في المتوسط، ويظل هذا العدد يتنامى ويتطور وفق ما يتوفر له من عوامل النمو والتطور^(١٥). وتتركز هذه العوامل بصورة رئيسة في محيط الأسرة والألفاظ المتداولة فيه من ألفاظ النصيح أو الأمر أو التشجيع أو الزجر. وثمة اتفاق بين الباحثين اللغويين على أن هناك ضرورة لتمييز عمليتين مختلفتين تقفان وراء اكتساب الطفل للغة: الأولى هي عملية فهم لغة الراشدين والثانية هي استخدام هذه اللغة، إذ إن الطفل يفهم بعض الألفاظ أو المقاطع ويستجيب لها استجابات ملائمة قبل أن يستطيع استخدام اللغة بمعناها الدقيق^(١٦).

وبصورة عامة، ترتبط طبيعة المفردات التي يكتسبها الطفل بالبيئة التي يعيش فيها، وتعتمد على ما يشيع استخدامه في هذه البيئة من مفردات وتعبير لغوية، غير أن ذلك كله يستند إلى ما يشد انتباهه من أشياء، وما يتردد ذكره من أسماء وما يتكرر حدوثه من نشاطات وأفعال وما يتصل بها من كلمات تعبر عنها. وتظل حصيلة

١٤- الطور، د. أحمد محمد مطاوع، الحصيلة اللغوية: أسسها، مصادر، وسائل تعليمها (الكرات: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٦)، ص ٤٠.

١٥- الطور، د. أريك، التشريح اللغوي للغة: المعطيات السابقة، ص ٢٢٦ و ٢٢٧. جمعة سيد يوسف، سيكولوجية اللغة والمرجع العلمي (الكرات: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٠)، ص ١٠٢ - ١١٥.

١٦- جمعة سيد يوسف، سيكولوجية اللغة والمرجع العلمي - المعطيات السابقة، ص ١١٠٢ و ١١٠٣. أحمد محمد المطاوع، الحصيلة اللغوية: المعطيات السابقة، ص ٤٩ - ٥٢.

الطفل من الألفاظ بمدلولاتها وأنواعها ومستوياتها المختلفة تتسع وترتقي. فكلما كبر في العمر واتسع اتصاله بالآخرين واختلاطه بهم وكثر سماعه لما يحكون من أقوال وأحاديث ويتلفظون من صيغ وما ينشئون من عبارات وتراكيب، ويكتسبه من أقرانه في اللعب عندما يكبر، ثم من رفاقه في المدرسة ومدرسيه، ومن ثم مما يقرأه مكتوباً في دفتر أو كتاب أو صحيفة عندما يصبح قادراً على القراءة.

وقد أجريت دراسات على الأطفال في مراحل التعليم الأولى^(١٧)، فظهرت أن المفردات اللغوية لديهم تبقى تتزايد عاماً بعد عام، على الرغم من أن نسبة الزيادة في هذه المراحل تبدو منخفضة أحياناً بالمقارنة مع ارتفاع في عدد المفردات التي يكتسبونها قبل دخولهم المدرسة. كما أظهرت هذه الدراسات أن المفردات التي ينطق بها الطفل في هذه المراحل أكثر عدداً من المفردات التي يكتبها وأن عدد الكلمات التي يميزها أكثر من المفردات التي يعرفها، وأن محصول الطفل من الكلمات ذات الأحرف الثلاثة في السنوات الأولى من المرحلة الابتدائية أكثر، في حين تصبح الكلمات ذات الأحرف الأربعة هي السائدة في المرحلة التالية، كما أن الألفاظ والعبارات العامة المكتسبة بالنسبة إلى الطفل العربي تغلب على الألفاظ والعبارات الفصحى. ونتيجة للتطور الزمني والعقلي عند الطفل، وزيادة اكتسابه المفردات في هذه المراحل تزداد التراكيب اللغوية تطوراً وتعقيداً. وتبين في الدراسات المشار إليها أنه ليس ثمة فروق ذات دلالة إحصائية في كمية المفردات المكتسبة في المراحل المذكورة بين الإناث والذكور. وقد أظهرت دراسات لغوية أخرى للنمو اللغوي عند الأطفال تفوق الإناث على الذكور في كل جانب من جوانب النمو اللغوي، بما في ذلك اكتساب المفردات. ولا شك في أن من شأن هذا التفوق أن يؤدي إلى زيادة كمية الألفاظ المكتسبة لدى الإناث في مراحل النمو الأولى وما يليها^(١٨).

ولعل ما يراه نوام تشومسكي قريب من أن الواقع من اكتساب الطفل عموماً للغة ولمفرداتها في المراحل الأولى من نموه هو تلقائي وعفوي^(١٩). وذلك لأن ذهن الطفل مهيباً على نحو من الأنحاء لإتمام عملية التكلم ولأن اتجاهه لإثبات وجوده الاجتماعي هو اتجاه فطري. بيد أن مستوى هذا الاكتساب يبقى متوقفاً على مدى تفاعل الطفل نفسه مع محيطه، وعلى الظروف المحيطة به، والعوامل والمثيرات الدافعة لممارسته للغة والمحفزات المشجعة على استخدامها، ثم على اتجاهه لإتقان اللغة وطموحه إلى البراعة فيها، وأخيراً على مدى ما يمتلكه هذا الطفل من قدرة

١٧- انظر: صباح عبد العزيز، *القدرة على تعلم اللغات العربية وإنجليزها*، الكويت: دار المسائل للدراسة والنشر، ٢٠٠٤، ص ٩٩-٩٨.

١٨- انظر: المرجع السابق، المعطيات السابقة، ص ٧٦.

١٩- نوام تشومسكي، *اللغة والعقل* (نيويورك: هاركرت وبريس، ١٩٦٨)، ص ١٥-١٠١، (بالإنجليزية).

خاصة على فهم معاني اللغة وتعلم نطق ألفاظها وما لديه من سرعة ودقة في ملاحظة أوجه استخدام هذه الألفاظ ومجالاتها. ويتوقف مستوى هذا الاكتساب أيضاً على نوعية المفردات اللغوية أو الكلمات التي يسمعها الطفل، وعلى أحجام هذه الكلمات وأشكالها ووظائفها وأساليب استخدامها والسياقات التي تستخدم فيها ونسبة تكرارها ونوع المدلولات المرتبطة بها وحجمها، كما يتوقف مخزونه من الألفاظ من حيث المحتوى الدلالي على المفاهيم والخبرات المعروفة أو المتداولة في بيئته وعلى أي مدى يصل ما يلاحظه أو ما يكتسبه هو نفسه من هذه المفاهيم والخبرات^(٩٠).

اتساع اللغة الأم

إن عملية اغتناء اللغة الأم هي أوسع وأعمق من أن يحيط بها الفرد أو يتلقاها بمجرد العيش مع أسرته والاختلاط بأهل محيطه، مهما كان استعداده الفطري وكانت العوامل مساعدة والظروف مهيأة لاكتساب اللغة، فالأسرة والمحيط اللذان يعيش فيهما الإنسان يكونان جزءاً من المجتمع الكبير الذي تظهر فيه اللغة وتنمو. وإن تشابهت حياة هذا الجزء في بعض خصائصه مع حياة فئات المجتمع الأخرى فإن حياة المجتمع بمجمله تبقى متنوعة المستويات، متعددة الأشكال، مختلفة الاتجاهات، تبعاً لاختلاف طبقات هذا المجتمع وطبائع الناس وأهدافهم ومصالحهم وعاداتهم وتقاليدهم وأرضياتهم التاريخية والعرقية الدينية أو المذهبية والثقافية، وتبعاً لاختلاف مواطن سكانهم وجوارهم وتأثرهم بالحضارات الأخرى. ويؤدي هذا التنوع والاختلاف إلى حدوث التباين في مورثاتهم اللغوية ولهجاتهم وأساليب تعبيرهم. إضافة إلى ذلك فإن أنماط الحياة نفسها وحاجاتها وأشكالها وأساليبها تختلف من زمان لآخر ومن جيل لجيل^(٩١).

تتغير أنماط الحياة وأساليبها على نحو متواصل، وطبقاً لذلك تتغير حاجات الناس وأهدافهم وطرق تعبيرهم وتتطور لغاتهم ولهجاتهم وألفاظهم ومعانيهم، فتشتق كلمات جديدة من أصول قديمة، وتقرض الألفاظ غريبة من لغات أخرى مجاورة أو مؤثرة، وتولد صيغ وتركيب لغوية لم تكن موجودة للتعبير عن مفاهيم ومدلولات مستحدثة، كما قد تستبدل ألفاظ بألفاظ أخرى بدافع الرغبة في التغيير أو التجديد، أو بسبب تغير الزمن وتغير الأنواق. وهكذا فقد تظهر مفردات قديمة في محيط اجتماعي من دون آخر أو تظهر في عصر وتحل محلها مفردات أخرى في

٩٠- عنوان موضوع الكلمات المفردات اللغوية وفوارس النمو اللغوي وما له من أثر الألفاظ صموئيل أنظر: د. علي خليل، اللغة والطفل: دراسة في علم اللغة النفسي، المطبوعات السنوية، ص ٥٩ - ٥٠.

٩١- أنظر: د. أحمد محمد العنقري، «الخصلة اللغوية»، ص ٥٥. والعزبي من الكاظمي، أنظر: د. علي عبد الوهاب، «في اللغة والمجتمع» (الطبعة الأولى ١٩٩٦)، ص ٩٤ - ٩٣.

عصر نال. وبكثير من الإيجاز يمكن القول: "إن الألفاظ تابعة للحياة، إنها تتحول بتحولها، فكما أن الحياة لا تثبت على طور من الأطوار، فكذلك الألفاظ لا تثبت على وجه من الوجوه على تراخي الأحقاب، فالصلة بين الحياة والألفاظ مستحكمة الأواصر"^(٢٢). ومثلما تنشأ كلمات وصيغ جديدة للمدلولات القديمة وتضاف إلى مثيلاتها السابقة وتتعدد وتتكاثر المترادفات اللفظية، كذلك تنشأ معانٍ ومدلولات جديدة لكلمات قديمة عن طريق التحويل أو النقل أو المجاز أو غير ذلك، وهكذا تتعدد معاني الكلمات وتنمو وتتكاثر على مر الزمن^(٢٣).

لقد دخلت كلمات أعجمية في العربية، واكتسبت كلمات عربية قديمة دلالات جديدة وشاعت بكثرة التداول والاستخدام، وأصبح لكلمات كثيرة مترادفات، عاش بعضها مدة من الزمن ثم تراجع وانتثر، واستمر بعضها مستخدماً مع مرادفه الأصلي. فعند ظهور الإسلام اكتسبت كلمات كثيرة معانٍ جديدة غير المعاني التي اصطلح عليها الناس سابقاً. وبعد أن اختلط العرب بالبناء الأمم المختلفة إثر الفتوحات العربية الإسلامية اتسع قاموس المفردات العربية، حين دخلت بصورة طبيعية عفوية أو قصداً أو عنوة أو اقتراضاً مجموعات كبيرة من الألفاظ الأجنبية وأضيفت إلى الألفاظ العربية الأصلية، وظل كثير منها يتوالد عن طريق الاشتقاق أو النحت أو التركيب والمزج مع مرور الزمن، مثلما نراه في أيامنا هذه من دخول ألفاظ اللغات الأجنبية التي تأثرنا بها وبتقليدها. وفي الحقيقة، إن الأصوات والتركيب النحوية وصيغ الكلمات ومعانيها معرضة كلها للتغير والتطور. غير أن سرعة التغير والحركة تختلف من حقبة إلى أخرى ومن مجال إلى آخر من مجالات اللغة. ويبدو أن هذه الظاهرة اللغوية موجودة لدى كل أمة، ولا تختلف في ذلك اللغة المكتوبة عن اللغة المنطوقة، وإن كانت اللغة المنطوقة أكثر عرضة للتغير والاختلاف من اللغة المكتوبة. ومن هنا ينشأ التوسع بمفردات اللغة ومعانيها وصيغها^(٢٤).

إن نمو اللغة لدى الإنسان يسير في اتجاه طردي مع التواصل المباشر وغير المباشر بالآخرين وبالمصادر الأخرى لاكتساب اللغة، أي بقدر زيادة الاتصال تزيد الحصيلة اللغوية لدى الفرد. وكلما زاد محصوله اللغوي نما وعيه، وزادت مقدرته على التخاطب والتفاهم، الأمر الذي يؤدي بصورة اعتيادية إلى الانفتاح

٢٢- لعلي جري، *بدايات اللغة العربية*، دمشق: مع ٤٨ ج ١، ١٩٧٢ - ١٩٧٣، ص ٢٧٧.

٢٣- انظر: د. علي عبد الوهاب، *في اللغة والتجديد*، الطبعة الثانية، ص ٢٥٥ - ٢٥٧، ٢٥٨ - ٢٥٩.

٢٤- حول هذا الموضوع، انظر: د. أحمد محمد المعتوق، *الحصيلة اللغوية*، ص ٥٦ - ٥٧؛ د. جمعة سيد يوسف، *سيكولوجية اللغة*، ص ٥٩، و د. عبد الغفار حامد خليل، *علم اللغة بين القديم والحديث* (القاهرة: مطبعة الجبالي، ١٩٨٦)، ص ٢٨٧.

على فئات المجتمع المختلفة، ويحفز تكوين علاقات أكثر وأوثق مع الآخرين، ويقود إلى الاستفادة من الفرص التي تتيحها هذه العلاقات والروابط لزيادة اكتساب اللغة وتثبيت مفرداتها وصيغها في الذاكرة عن طريق الممارسة. وبالطبع، كلما زاد مخزون الفرد من اللغة تطورت مقدرته على فهم دلالات الألفاظ والتراكيب والصيغ اللغوية المكتوبة وإدراك مفاهيمها في السياقات المختلفة، بالنتيجة يتمكن هذا الفرد من الولوج إلى مجالات لغوية عدة لم تكن معروفة لديه في كل مرحلة من مراحل نمو اللغة وتطورها.

وتترتب على تنامي الحصيلة اللغوية وثرانها نتائج إيجابية أهمها: زيادة الخبرات والمعارف والمهارات الفكرية والثقافية، وانفتاح للشخصية نفسياً على ما يحيط بها ونمو غريزة التواصل لديها ومن ثم ارتقاء روح الألفة والجرأة والثقة بالنفس، وتمكن الفرد من فهم الكثير مما يقرأ لأن هناك توافقاً بين لغة التخاطب ولغة الكتابة واللغة الفصحى في كثير من الاستخدامات والتراكيب اللغوية، ويستطيع الفرد عبر الثروة اللفظية المكتسبة فهم ما في التراث من إبداعات أدبية ونتاج فكري، ومواظبة الفرد على القراءة نتيجة لاستيعابه لما يقرؤه الأمر الذي يدفعه لتحصيل المزيد من المعارف واستيعاب لقواعد اللغة وأصول نحوها وصرفها وتوظيف هذا الفهم في التعبير عن أفكاره وأحاسيسه، وامتلاك الفرد للطلاقة والسلاسة في التعبير نتيجة لتكرار الاتصال بالآخرين وحضور المفردات والصيغ والأساليب في الذهن، وبناء الشخصية الاجتماعية وخلق الروح القيادية الفعالة لدى الفرد عبر القدرة على التفاهم مع الآخرين والقابلية على التكيف والإبداع والأداء والإلقاء الفني البليغ. باختصار، يمكن القول إن لنمو اللغة وثرانها أثراً مهماً في جعل الفرد مؤثراً في محيطه وبين أفراد مجتمعه أو أمته، حيث يمتلك زمام الأخذ والعطاء، والاستفادة والإفادة، والاكتساب والإبداع، والنفوذ والتوجيه، جاهزاً للمشاركة في بناء ثقافة أمته والسير بهذه الأمة نحو حياة أفضل^(٢٥).

قضية الثنائية اللغوية

لا بد من بروز معوقات لعملية التواصل واكتساب الخبرات وإغناء الثروة اللغوية، أو بكلمات أخرى حدوث سلبيات تنجم عن نقص في المخزون اللغوي، ويمكننا هنا ذكر أكثر هذه المعوقات والسلبيات وروداً وهي: ميل الفرد نحو الانطواء والعزلة الاجتماعية، واضطراب الشخصية وعجزها عن التواصل أو التخاطب بمرونة كافية، وضعف الأرضية الفكرية والإبداعية أو اضمحلالها الناجم أساساً عن فقر الحصيلة أو المهارة اللغوية، وهجران اللغة القومية والاعتقاد بعجزها أو اتهامها

٢٥. انظر، د. أحمد محمد معتوق، الحصيلة اللغوية، ص ٥٩ - ٦٢.

بذلك، وأخيراً الثانية اللغوية وذلك عندما تنسحب اللغة الأصلية أمام لغة أو لغات أجنبية ليحدث ذلك التبدل في المواضيع ثقافياً وعلمياً وتربوياً وتعليمياً^(٢٦).

ما يهمنا على نحو خاص هنا السببان الأخيران عندما يتدخلان على نحو سلبي في تحصيل اللغة الأم وتتميتها، لا سيما في المراحل المبكرة من تلازم الفكر واللغة في ذهن الطفل. إجمالاً، هناك الكثيرون ممن ضعفت حصيلتهم من مفردات اللغة وصيغها فصعب عليهم التعبير بلغتهم القومية بطلاقة، أو عجزوا عن التأليف والتتريس والإنتاج بها، فلا يعترفون بدافع العاطفة أو الجهل أو التعالي بعجزهم اللغوي أو بعدم امتلاكهم قدرات بيانية في التعبير، ولا يفصحون عن افتقارهم للمهارات اللغوية، ولا يقرّون بتقاعسهم تجاه اللغة وتقصيرهم في امتلاك أدواتها، وإنما يعزّون ذلك الضعف والعجز إلى لغتهم نفسها فيتهمونها بالفقر والضييق، ويصفون مفرداتها بالثقل والغربة والوحشية والقصور عن مجازاة الحياة العصرية، أو يزعمون القلة في مصادرها وموارد تحصيلها ونتائجها الإبداعية، وغيرها من نهم ومزاعم وعلل نمطية يتشبث بها المريب والعاجز والجاهل باللغة من أمثال هؤلاء. هذا بالإضافة إلى وجود أولئك المصابين بعقدة النقص تجاه لغتهم وهويتهم وثقافتهم، والذين ينتابهم شعور وهمي بالانتماء للفكري أو الثقافي إلى مجتمع غير مجتمعهم الأصلي، وغالباً ما يتجه هذا الانتماء نحو أوروبا أو أمريكا أو البلدان التي تعيش نمطاً غربياً من الحياة^(٢٧).

من الملاحظ أن هناك رهطاً من أبناء العربية، وخصوصاً في الجامعات والمؤسسات العلمية والثقافية، ممن سنحت لهم الفرصة بالدراسة أو العمل أو العيش في بلدان أجنبية فكثرت اختلاطهم بأبناء تلك البلدان فغلبت ثقافتهم الأجنبية على ثقافتهم الأصلية، أو ضعفت لغتهم القومية لأسباب مختلفة فرادهم شعور بدونية هذه اللغة أو إحساس بعجزها وتفوق لغتهم الأجنبية الجديدة عليها. ويسعى أفراد هذه الجماعة إلى الابتعاد بأنفسهم عن أمتهم، ويظهرون نوعاً من التنصل من لغتهم أو التكر لها أو التباهي بمعرفة غيرها فيستخدمون الألفاظ أو المصطلحات أو الأساليب أو العبارات الأجنبية في أحاديثهم أو نتاجهم المكتوب أو محاضراتهم أو أبحاثهم بدلاً من الألفاظ أو المصطلحات أو العبارات أو الأساليب المعادلة لها بالعربية، اعتقاداً منهم بعدم جدوى استخدامها وأنها لم تعد مناسبة للعصر الحديث، أو أنها لم تعد تملك إمكانيات التعبير عن حاجات هذا العصر وقضاياها ومشاكله

٢٦- نظر، المرجع السابق، ص ٦٨ - ٧٨.

٢٧- حول هذا الموضوع في غير كتاب أو بحث، انظر على سبيل المثال، د. حسن طاطا، كلام العرب: من قضايا اللغة العربية (بيروت: دار النهضة، ١٩٧٦)، ص ٩٠-٩١، ود. عبد الصبور شاهين، في علم اللغة العام، المعطيات السابقة، ص ١٩٠-٢٠٧.

المتطورة، هذا مع أنهم في كثير من الأحيان يعرفونها ويمكنهم استخدامها على نحو وافي. ويمكن وصف موقف هذه الجماعة من اللغة العربية بأن البعض منهم يراها لغة شائخة منزوفة الطاقة والإمكانية، ولا تنهض بفكر ولا تجري بهدف في مضار الحضارة إلى غاية حتى تلهث ويبطل فيها نبض الحروف، وهي عند البعض الآخر لغة جاءت والصعوبة على موعد، فالقواعد فيها عصبية على الفهم لا تلين والبنى النحوية إدراكية مثقلة. ويترتب على هذا الموقف من دون شك عواقب سيئة، فسلبيه مثل هولاء للغتهم الأم يعودهم إلى التقليل من شأنها ومن شأن تراثها، الأمر الذي يؤدي إلى تضال روح الاعتزاز بهذا التراث لديهم، وربما كان لهذه السلبية آثارها في أفراد المجتمع الذي يتواصلون معهم، أو ينتقل هذا الجفاء لديهم حبال لغتهم إلى أبناء جيلهم اللاحق.

سيدفع الشعور بفصور اللغة الأم أو الجهل بإمكاناتها والشعور بالعجز عن استخدامها يمرونة أو بمهارة غالباً إلى التعلق بلغة أخرى، لغة أجنبية أكثر جاذبية، والتثبيت بها على أساس أنها الأنسب أو الأسهل أو الأهم أو الأعلى مستوى وأكبر مكانة وأكثر هيمنة وانتشاراً واستخداماً والأجدر بالتقليد والاتباع، والتي هي في معظم الأحيان اللغة الإنجليزية. ومن هنا ينشأ الاعتماد على هذه اللغة، فيزداد الاقتراض دون ضوابط من هذه اللغة الأجنبية، ويكثر التداخل بينها وبين اللغة الأم فيتكون ما يسمى الثنائية اللغوية التي تنجم عنها مع مرور الزمن تراجع اللغة الأصلية أمام الغزو اللغوي الأجنبي في التربية والتعليم والثقافة والفكر وأساليب الحياة عموماً. وقد يقضي هذا بدوره إلى حدوث اضطراب أو تبدل لغوي أو ثقافي. إن الفروق الثنائية في النطق بين منطقة وأخرى أمر طبيعي، لكنه قد يأتي في ظروف معينة بصورة غير مرغوب فيها، لأن هذا التبدل يحطم الفهم المتبادل ضمن الجماعة فيصبح موضع إزعاج اجتماعياً وسياسياً. ويمكن لذلك أن يكون سبباً في اضطراب الفرد وتأرجحه لغوياً وفكرياً، فقد لا تتوفر الوحدة أو الاتفاق بين لغة هذا الفرد التي تغيرت أو تشوهت وبين لغة الناس عامة التي يفترض أن يستمد بها هذا الفرد جزءاً كبيراً من خبراته الأساسية، ولا بين لغته هذه ولغة تراث قومه الذي يعد مصدراً أساسياً في تكوين قاعدته الفكرية والثقافية. إن مثل هذا الاختلاف والاختلاط اللغوي يؤدي إلى ثنائية ثقافية محيرة تدخل الفرد في صراع نفسي وثقافي وحضاري مستمر حيث "لا يدري إلى أي شعب ينتمي ولا إلى أي ثقافة يرجع، كما أنه يكون حائراً بين قيم وثقافة اللغة الأولى وقيم ولغة الثقافة

المتنبئة، يحتار في الصواب والخطأ والحلال والحرام والمقبول وغير المقبول والجائز وغير الجائز والحسن والقبح"^(٢٨).

علوة على ذلك، إذا كان الفرد ضعيفاً من حيث الأساس في لغته الأم، وحصيلته من مفرداتها وصيغها وتركيبها قليلة، فإن مما يزيده ضعفاً أن يهيم استخدام اللغة الأجنبية في مجتمعه وفي حياته العامة، سواء أكانت هذه الهيمنة في الاستخدام ناتجة عن علاقات ثقافية أو اقتصادية أو تجارية تربط مجتمعه بأصحاب هذه اللغة، كما هي الحال في كثير من أوساط المجتمع العربي، ولا سيما في منطقة الخليج العربي، أو كانت ناتجة عن الشعور بتميز متعلمي هذه اللغة الأجنبية وتفوقهم. إن عدم الاهتمام باللغة الأم لدى هذا الفرد قد يزداد، فيزداد معه ضعفه في هذه اللغة. وفي أغلب الأحيان قد تظل هذه اللغة الأجنبية التي يمارس استخدامها إلى جانب لغته ويبدى رغبة في التعلق بها ضعيفة الحصلة أيضاً.

ومن المعروف أن العربية تعرضت عبر تاريخها الطويل لمثل ما نتعرض له في أيامنا هذه، فهذا ابن منظور يكتب في مقدمة كتابه الشهير لسان العرب، عن حالة العربية في زمانه وكأنها يتحدث عنها الآن: "إنني لم أقصد سوى حفظ أصول هذه اللغة النبوية وضبط فضلها؛ إذ عليها مدار أحكام الكتاب العزيز والسن النبوية، ولأن العالم بغوامضها يعلم ما توافق فيه النية اللسان، ويخالف فيه اللسان النية، وذلك لما رأيته قد غلب، في هذا الأوان، من اختلاف الألسنة والألوان، حتى لقد أصبح اللحن في الكلام بعد لحناً مردوداً، وصار النطق بالعربية من المعاييب معدوداً، وتنافس الناس في تصانيف الترجمات في اللغة الأعجمية، وتناصحوها في غير اللغة العربية، فجمعت هذا الكتاب في زمن أهله بغير لغته يفخرون، وصنعته كما صنع نوح الفلك وقومه منه يسخرون"^(٢٩).

ويشير ابن خلدون إلى هذه الحالة والوسطية الممتزجة من هذه اللغة: "إذا تقدمت في اللسان ملكة العجمة، صار مقصراً في اللغة العربية لما قدمناه من أن الملكة إذا تقدمت في صناعة محل فقل أن يجيد صاحبها ملكة في صناعة أخرى"^(٣٠). ويفيد كلام ابن خلدون أن اللغة ملكة، أي أنها نظام يكتسبه الإنسان من المجتمع بقدرته، ويكون من خلاله حساً أو ذائقة يتمكن من خلالها السماع والنطق ومعرفة الجمل التي تتناسب مع مبادئ تلك اللغة، وينبذ النطق أو الصيغ التي لا توافق تلك

٢٨- د. محمد علي الخولي، الحياة مع لغتين: الثنائية اللغوية (الرياض: منشورات جامعة الملك سعود، ١٩٨٨) ص ٣٩.

٢٩- ابن منظور، لسان العرب، (بيروت: دار صادر، ١٩٩٠)، ص ٨.

٣٠- عبد الرحمن ابن خلدون، المقدمة، تحقيق أم كلثوم، مع ٣، ص ٢٧٧-٢٧٦.

المبادئ. وهذه ملكة طبيعية لدى الأطفال فإذا رسخت تلك الملكة عند الطفل أصبحت الألفاظ حافظات لأحاسيسه ومشاعره وصور لذكرياته، وغدا قادراً على تخيل الأشياء التي لا يعرفها، وعندئذ تصبح اللغة وسيلة تفكير وإلهام. وبما أن اكتساب اللغة ملكة وليست صناعة، فإن محاولة تعلم لغة أخرى، "ملكة أخرى"، سيفسد الملكة الأولى، "تعلم اللغة الأم"، وسينجم عن ذلك حالة مختلطة (الملكة الممتزجة) أتفة الذكر.

ويعزو ابن خلدون سبب فساد الملكة اللغوية عند العرب في العصور السابقة إلى "أن الناس من الجيل صار يسمع في العبارة عن المقاصد كيفيات أخرى (أي طرق تعبير عن المعاني) غير الكيفيات للعرب فيعبر بها عن مقصوده لكثرة المخاطبين للعرب من غيرهم ويسمع كيفيات العرب أيضاً، فاختلط عليه الأمر وأخذ من هذه وهذه فاستحدث ملكة كانت ناقصة عن الأولى، وهذا معنى فساد اللسان العربي"^(٣١). إن الأمثلة التاريخية كثيرة فقد غلبت العجمة على اللسان العربي حينما "خالط العرب البرابرة وصارت لغة أخرى ممتزجة، والعجمة فيها أغلب"^(٣٢). ويرى ابن خلدون مثالا على ذلك تغير نطق حرف القاف حيث أصبح ينطق قريباً من حرف الكاف على منهج البربر في كلامهم^(٣٣). ومن يتعلم لغة أخرى "ملكة أخرى" فقل أن يحصل على الملكة، أي الذائقة التي يستطيع من خلالها فهم معاني اللغة الأخرى واستخدامها، مادام "سبقها ملكة أخرى في المحل فلا تحصل إلا ناقصة مخدوشة"^(٣٤).

إن الحصول على الملكة اللغوية، أي المقدرة على استخدام اللغة في جميع مظاهرها بصورة عفوية، ونطق جميع حروفها وكلماتها كما ينطقها أهلها، نادراً ما يحصل بالتعليم. إذ إن الملكة لا تأتي غالباً بالتعليم، ذلك "أن الملكات صفات للنفس والوان فلا تزدهم دفعة...". وقل أن تجد صاحب صناعة يحكمها فيحكم من بعدها أخرى، ويكون فيها معاً على رتبة واحدة من الإجابة. حتى إن أهل العلم الذين ملكتهم فكرية فهم بهذه المثابة. ومن حصل منهم على ملكة علم من العلوم وأجادها في الغاية فقل أن يجيد ملكة علم آخر على نسبه. بل يكون مقصراً فيه إن طلبه، إلا في الأقل النادر من الأحوال. ومبنى سببه على ما ذكرناه من شأن الاستعداد وتلويته بلون الملكة الحاصلة في النفس"^(٣٥).

٣١- النظر، المرجع السابق، ص ٢٩٨.

٣٢- النظر، المرجع السابق، ص ٣٠٦ - ٣٠٧.

٣٣- النظر، المرجع السابق، ص ٣٠٤ - ٣٠٥.

٣٤- النظر، المرجع السابق، ص ٣١٦ - ٣١٧.

٣٥- النظر، المرجع السابق، ص ٢، ص ٣١٥.

ويشير ميجل سجون ووليم مكاي إلى أن الشخص عندما يتعلم لغتين منذ الصغر فإنهما لن يكونا منفصلتين تماماً، بل سيحصل نوع من التداخل لصالح اللغة المسيطرة. وبما أن اللغة هي مطية الفكر، فإنه لا بد من ارتباط التفكير بنظام لغوي واحد، حتى وإن استطاع الإنسان أن يعبر عنه بأكثر من صورة، أي أن مرحلة التفكير ترتبط بلغة واحدة، بينما يستطيع الفرد استخدام أكثر من لغة في مرحلة الإنتاج، "أي التحدث"، ومعنى هذا أن الإنسان يوجد لديه نظام واحد فقط للمعاني، وغالباً ما تكون اللغة المسيطرة هي التي تحكم ذلك النظام، حتى وإن استخدم لغة أخرى في مرحلة التحدث. ويشير أحد الباحثين اللغويين إلى هذه النقطة بأن: "الناظر في اللغة، من حيث هي ظاهرة إنسانية تتشخص في عينة دالة من أمثلتها، يشبه من بعض الوجوه، ابن اللغة الذي يتعرض لها، أو لعينة من أمثلتها، خلال بضع سنوات من سنواته الأولى؛ ذلك أن ابن اللغة - لا شك - يستخلص لنفسه نظام لغته؛ يميز حدود الوحدات اللغوية فيها - على مستوى البنية الصرفية - ولا يخلط خلطاً من تلتبس عليه تلك الحدود، ويميز دلالات الألفاظ ووجوه استعمالها، ويميز أصول تركيب الجمل فلا يركب جملة إلا أن تكون مقبولة لدى سائر أبناء اللغة... إلخ ويتفق أبناء اللغة في ذلك على حد سواء"^(٣٦). وعندما يتعلم الطفل لغة جديدة في المدرسة فإن ذلك يخلق شيئاً من عدم التوازن الذهني، بسبب اختلاف الوضع الاجتماعي المعيش، عن الوضع "المقلد" داخل المدرسة، وكذلك لاختلاف كل من اللغتين. فما بهم الطفل في هذه المرحلة المبكرة هو التعبير عما يدور بداخله من دون محاولة فصل نظام كل لغة عن الآخر، ومن هنا يحصل التشويش الذهني، وربما صاحبه بعض التوترات النفسية.

تؤكد النظريات التربوية الحديثة منذ جان جاك روسو إلى بياجيه أن البناء المعرفي لا يتم إلا عبر ربط المعارف الجديدة بالخبرات السابقة المستمدة من الحياة الواقعية التي يعيشها المتعلم خارج أسوار المدرسة. وعندما يشير المدرس إلى صورة أم أو لون أو وردة، وينطق بجملة تعبر عن هذه الصورة ويتحدث عن مزاياها يستند في ذلك ضمناً إلى خبرة الطفل السابقة عنها. وإذا كانت لغة الطفل مختلفة عن هذه اللغة التي يتعلمها، فإن ما يقوله المعلم لن يستثير شيئاً في خبرة الطفل السابقة، ولن يكون له أي أثر معرفي أو لفعالي حتى وإن استنتج الطفل ترجمة ما قيل. وبذلك يكون عالم لغة الطفل التي يتعلمها في المدرسة ومعانيها منفصلاً عن عالم خبرة الطفل خارج المدرسة^(٣٧). لذا فمن الواضح أن البنى اللغوية ذات المعنى هي عبارة

٣٦- نهال الموسى، نظرية النحو العربي في ضوء مناهج للنظر اللغوي الحديث (عزان: دار البشير ومكتبة وسام، ١٩٨٧)، ص ١٤.

٣٧- نظير ميجل سجون ووليم مكاي، التعليم والثانية للغة، ترجمة د. إبراهيم الفعيد ومحمد عاطف مجاهد (الرياض: منشورات جامعة الملك سعود، ١٩٨٧)، ص ٩٠.

عن استجابات لفظية فورية لتلك العملية النفسية والجسدية المعقدة والمعروفة بالفكرة. وقد تتعثر العملية من خلال شراك العاطفة، وقناعات فجائية لا عقلانية، ومضات تنصر لا إرادية، وتحيزات معقنة، وعقبات من الخوف أو الجمود، إلى أن تصل إلى الحدس المناسب. وتؤكد الناقدة الإنجليزية بيلسي في هذا الإطار "أن اللغة ليست محاكاة للفكرة ولكنها شرطها، وفي اللغة فقط يمكن توليد المعنى مهما تكن تجربتنا الفردية في توليد المعنى متعثرة وقلقة، وباحثة عن صيغ دقيقة لما يبدو حدسياً"^(٣٨).

ومن المعروف نظرياً أنه لا يمكن الحفاظ على التوازن في عملية استيعاب لغتين معاً في وقت واحد، لغة ثانية مع اللغة الأم، بحيث لا تطغى لغة على أخرى. ذلك لأن عملية اكتساب اللغة هي عملية "ذهنية" و "نفسية" في الاعتبار الأول، ويحكمها دافعية المتعلم ومدى ميوله للغة دون أخرى. ويدعم ذلك الميل ما يتعرض له الطفل أو "المتعلم"، من المؤثرات الاجتماعية بحظوة إحدى اللغتين من خلال المؤثرات الاجتماعية المحيطة به التي تجعله يميل إلى إحدى اللغتين بشكل لا إرادي، وبالتالي تحصل على اهتمام أكبر، وكما أشرنا إلى أن عملية التعلم تقوم على ربط المعارف الجديدة بالخبرات السابقة، فإنه لا مناص من تقديم أرضية كبيرة عن الثقافة الأجنبية التي تمثلها اللغة الثانية وعن حياة الناس الذين يتكلمون بها، بحيث تكون لدى المتعلم أرضية ثقافية عن تلك اللغة ليتم بناء عملية التعلم عليها"^(٣٩).

وتبرز هنا قضية وثيقة الصلة بموضوعنا يشير إليها سجوان ومكاي وهي: قضية الانتماء الفكري، حيث إن استخدام لغة ما يعد مؤشراً رمزياً للانتماء أو الولاء للمجموعة التي تتحدث هذه اللغة، وذلك لارتباط اللغة بالفكر، وهذا يعني في حالات كثيرة أن الفرد ثنائي اللغة سيواجه خيارات صعبة قد تهدد نموه وتربكه توازنه. ومثال ذلك ما أثبتته ساير (١٩٢٣) من أن الأطفال الذين يتعلمون في ظل ثنائية لغوية يحصل لديهم ضرر في النمو الذهني والشخصي، وبذلك ندرك أن الثنائية اللغوية لها جوانب سلبية كثيرة"^(٤٠).

٣٨- كاترين بيلسي، الممارسة النقدية (لندن: روتلج، ٢٠٠٨)، ص ٢٤، (بالإنجليزية)، والاقتباس من ترجمتها. ولناقشة مستفيضة حول العلاقة بين الألفاظ والمعاني في النص، انظر، ص ٢٢ - ٢٧.

٣٩- انظر المرجع السابق، المعطيات السابقة، ص ٩٧.

٤٠- انظر المرجع السابق، ص ١٠٠. يرى بعض التربويين ضرورة التوسع والانتماء في عملية اختيار طرائق التدريس المناسبة للمتعلمين، كل حسب حالته. ويعتقد شفيق بسات أن "على مدرسي اللغة الإنجليزية لغة أجنبية أن يدرسوا المهارات اللغوية باختيار الطريقة

انطلاقاً من ذلك كان من الواجب على المدرسة أن تعطي الأولوية للغة الأولى، اللغة العربية، كي يتمكن الطفل من التواصل مع محيطه ومجتمعه بصورة مناسبة. مع التأكيد أن للغة الأم لها أثر كبير في قدرة الطفل على تلقي مختلف العلوم مثل الرياضيات والفيزياء، والتاريخ والجغرافيا، وغيرها من العلوم التي تقدم للطفل من خلال هذه اللغة في المراحل الأولى من التعليم. وثمة مفارقات غريبة يرتكبها أولئك الذين ينادون بتعليم اللغة الأجنبية بصورة شاملة إذ يؤكدون مثلاً تدريس الإنجليزية في السنة الدراسية الأولى، بينما لا يتم تدريس قواعد اللغة العربية "اللغة الأم" إلا في الصف الثالث أو الرابع الابتدائي. وينادون بضرورة تعليم اللغة الأجنبية في المرحلة الجامعية الأولى مع تدريس مقرر تخصصي بتلك اللغة (الأدب الجاهلي أو المملوكي بالإنجليزية مثلاً) بينما نرى إلغاء مقررات اللغة العربية التي كانت تدرس في تلك المرحلة.

لقد كان تعلم اللغات الأجنبية والاهتمام بالترجمة والتعريب في بلادنا على الدوام من المصادر الأساسية لتنمية اللغة العربية. إن خلق مهارات لغوية بهدف إغناء الثروة اللغوية، والسعي لتحقيق الأهداف الشخصية والاجتماعية والقومية في الإنتاج والإبداع والتطوير، وتحقيق استقلال فكري وإحراز مكانة حضارية متقدمة، سيفضي بالضرورة إلى ترسيخ الشعور بضرورة البحث عن المصادر الأساسية التي تحرك هذه الثروة وتمدها بأسباب البقاء والنماء، ومن بينها تعلم اللغات الأجنبية، موضوع اهتمامنا في هذا البحث. وبالنسبة إلينا بوصفنا عرباً، لا يمكننا أن ندير ظهورنا إلى إنجازات العلم الحديث واستخدام اللغة الإنجليزية لغة عالمية، إذ يجب العناية بها وبطرائق تدريسها كونها اللغة الأجنبية الأولى، من دون أن ننسى بقية اللغات، وأخذ حقائق النقل المعرفي إلى العربية ومنها في الاعتبار. ولا بد من التأكيد على استخدام العربية لغة للتعليم في كافة المراحل، ولا سيما التعليم الجامعي، وأداة أساسية في البحث العلمي غذا أمراً حاسماً في أيامنا هذه. إن اعتماد اللغة الأم في التعليم والبحث والثقافة قضية حضارية تتعلق بكيان الأمة وتقع المسؤولية فيها على الجهات الرسمية صاحبة القرار والمؤسسات

الأكثر - مناسبة، وأنه يجب عليهم أن يستخدموا طرقاً متنوعة حسبما يتناسب وطبيعة طلبتهم".

لتر استخدام برنامج قائم على منحنى العمليات وأسلوب التعليم في تنمية مهارات الكتابة باللغة الإنجليزية لغة اجنبية لدى طلاب المرحلة الثانوية في الأردن

(أطروحة دكتوراه - جامعة عمان العربية، ٢٠٠٧)، ص ٦٥ وما بعدها. (بالإنجليزية).

التعليمية والثقافية، وكل من يعي أن اللغة والتعلم والبحث والثقافة هي حقول خصبة للتفاعل والتشارك والعمل بغية تحقيق الأهداف المنشودة^(٤١).

ثبت المراجع

ابن خلدون، عبد الرحمن. المقدمة، تحقيق ا.م. كاترمير - المجلد الثالث (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٩٢).

ابن فارس، أحمد. الصحابي، علق عليه ووضح حواشيه أحمد حسن بسبح (بيروت: دار الكتب العلمية، ١٩٩٧).

ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم. لسان العرب، بيروت: دار صادر، ١٩٩٠. بشر، كمال محمد. علم اللغة العام، القسم الثاني: الأصوات اللغوية (القاهرة: دار المعارف، ١٩٧٥).

بنات، شفيق. أثر استخدام برنامج قائم على منحنى العمليات وأسلوب التعليم في تنمية مهارات الكتابة باللغة الإنجليزية لغة أجنبية لدى طلاب المرحلة الثانوية في الأردن (أطروحة دكتوراه - جامعة عمان العربية، ٢٠٠٧) (بالإنجليزية).

بنات، شفيق. دراسة مسحية للطرق التي يستخدمها معلمو اللغة الإنجليزية في أثناء تدريس القواعد (التركيبة) لطلاب المرحلة الثانوية في الأردن (أطروحة ماجستير - جامعة اليرموك - إربد، ٢٠٠٣) (بالإنجليزية).

بيلسي، كاترين. الممارسة النقدية (لندن: روتلدج، ٢٠٠٨)، (بالإنجليزية).

تشومسكي، نوام. اللغة والعقل (نيويورك: هاركورت وبرايس، ١٩٦٨)، (بالإنجليزية).

جبري، شفيق. "الألفاظ والحياة"، مجلة مجمع اللغة العربية بدمشق، مج ٤٨، ج ٤، ١٩٧٣ / ١٣٩٣.

خليل، حنمي. اللغة والطفل: دراسة في ضوء علم اللغة النفسي (بيروت: دار النهضة العربية، ١٩٨٦).

الخولي، محمد علي. الحياة مع لغتين: الثنائية اللغوية (الرياض: منشورات جامعة الملك سعود، ١٩٨٨).

الدنان، عبد الله. "الإبداع واللغة العربية في المناهج المدرسية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإنسانية والاساسية والتطبيقية، مجلد ٢، عدد ٦، شوال ١٤٠٦ - حزيران ١٩٨٦.

سجوان، ميجل ومكاي، ولیم. التعليم والثنائية اللغوية، ترجمة د. إبراهيم القعيد ومحمد عاطف مجاهد (الرياض: منشورات جامعة الملك سعود، ١٩٨٧).

٤١ - انظر، سكوت ل. مونكيزي، هل يحتاج العلم إلى لغة عالمية؟ اللغة الإنجليزية ومستقبل البحث العلمي، ترجمة فؤاد عبد المطلب كتاب عالم المعرفة، العدد ٤١٩، ديسمبر ٢٠١٤، ص ١٨-١٩.

سيد يوسف، جمعة. سيكولوجية اللغة والمرض العقلي (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٠).

شاهين، عبد الصبور. في علم اللغة العام (بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨٤).

ظاظا، حسن. كلام العرب: من قضايا اللغة العربية (بيروت: دار النهضة، ١٩٧٦).

عبد المطلب، فؤاد. "نظرة حول واقع تدريس اللغات الأجنبية لغير المختصين في جامعاتنا"، ندوة تعليم اللغة الأجنبية لغير المختصين في الجامعات السورية (دمشق: المجلس الأعلى لرعاية الفنون والآداب والعلوم الاجتماعية، ١٩٩٦).

فهمي، مصطفى. أمراض الكلام (القاهرة: دار مصر للطباعة، ١٩٧٥).

القاسمي، علي. علم المصطلح: أسسه النظرية وتطبيقاته العملية (بيروت: مكتبة لبنان، ٢٠٠٨).

ليننبرغ، إريك. الأسس الحيوية للغة (نيويورك: جون ويلي، ١٩٦٧)، (بالإنجليزية).

معتوق، أحمد محمد. الحصيلة اللغوية: أهميتها، مصادرها، وسائل تميمتها (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٦).

الموسى، نهاد. نظرية النحو العربي في ضوء مناهج النظر اللغوي الحديث (عمان: دار البشير ومكتبة وسام، ١٩٨٧).

مونتغمري، ل. سكوت. هل يحتاج العلم إلى لغة عالمية؟ اللغة الإنجليزية ومستقبل البحث العلمي، ترجمة فؤاد عبد المطلب، كتاب عالم المعرفة، العدد ٤١٩، ديسمبر ٢٠١٤.

هجمان، روي. اللغة والحياة والطبيعة البشرية، ترجمة د. داود حلمي أحمد السيد (الكويت: جامعة الكويت، ١٩٨٩).

هرمز، صباح حنا. الثروة اللغوية للأطفال العرب ورعايتها (الكويت: ذات السلاسل للطباعة والنشر، ١٩٨٣).

هلال، عبد الغفار حامد. علم اللغة بين القديم والحديث (القاهرة: مطبعة الجبلاني، ١٩٨٦).

وافي، علي عبد الواحد، اللغة والمجتمع (القاهرة: دار نهضة مصر، ١٩٧١).

جغرافية الانتخابات بين النظرية والتطبيق (تركيا) حالة تطبيقية

أ.د. غالب ناصر المسعود

جامعة بغداد/ كلية التربية - ابن رشد
قسم الجغرافية

د. قاسم نصيف جاسم الحداد

جامعة تكريت/ كلية التربية للعلوم الانسانية

لمستخلص

لم تعد الجغرافية السياسية في الوقت الحاضر، تؤدي وظيفة ومهمة دراسة وعرض المشكلات التي تعاني منها الدولة ذات البعد الجغرافي بكل المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية على المستويين الإقليمي والدولي فقط. بل أصبحت الجغرافية السياسية تقوم بمسؤولية إعلنة وتزويد صانع القرار في الدولة بالإمكانيات الفكرية لتمكينه من رسم التوجهات الاستراتيجية النموذجية للدولة والحكومة ومؤسسات القيادة فيها بكل صفاتها فالجغرافية السياسية تمنح صانع القرار القدرة على رسم الاستراتيجية بكل جوانبها ومجالاتها من خلال تزويده بالمعطيات الطبيعية والبشرية الخاصة بالدولة. ولذلك فقد ثبتت الجغرافية السياسية مسألة الفعاليات السياسية المتنوعة التي تقوم بها الدولة ومؤسساتها التنفيذية والتشريعية وسكانها ومنها عملية الانتخابات بكل أنواعها وذلك لغرض تمكين صانع القرار من معرفة الاختلافات الإقليمية والمكانية في السلوك الانتخابي لسكان الدولة والذي يتوضح بتباين السلوك التصويتي للسكان والأحزاب السياسية. إن عملية الانتخابات لها أبعادها وتفسيراتها الجغرافية ولذلك اهتمت بها الجغرافية السياسية وظهر حقل تابع للجغرافية السياسية وهو جغرافية الانتخابات الذي له فلسفته ومناهجه في البحث الجغرافي في مجالات عملية الانتخابات وقد درس الباحث المجالين الفكري (النظري) و العملي (التطبيقي) للانتخابات وأجرى للمفاهيم الجغرافية الانتخابية تطبيقاً على الانتخابات البرلمانية في تركيا ودورها في بناء الدولة والحكومة التركية. الكلمات المفتاحية: جغرافية الانتخابات، الانتخابات البرلمانية التركية

The Geography of Elections between Theory and Practice: Turkey as a Case Study

Abstract:

Political geography nowadays is not only performing the function and task of studying and displaying a State's geographic problems with all the political, economic and social fields at the regional and international levels, but has also become responsible for

aiding and providing the decision maker in the State with the intellectual potentialities to enable him to draw the typical strategic orientations of the State, the government and its leading institutions with all their characteristics. Thus, political geography gives the decision maker the capacity to draw the strategy with all its aspects and domains through providing him with the State's natural and human data.

Accordingly, political geography fixes the issue of various political activities made by the State, its executive and legislative institutions and its population, including the elections process with all its types for the purpose of enabling the decision maker identify the regional and spatial differences in the electoral behavior of the State's population which is obvious by the voting behavior of the population and the political parties.

The elections process has its geographic dimensions and interpretations; therefore, the political geography took care of it and consequently a field affiliated to the political geography known as the election geography emerged which has its philosophy and methods in the geographic research in the fields of the elections process. The researcher has studied the election intellectual (theoretical) and practical (applied) fields. He also applied the concepts of election geography to the parliamentary elections in Turkey and their role in building the Turkish State and Government.

المقدمة:

تبينت الجغرافية السياسية دراسة الفعاليات السياسية التي يمارسها سكان الدولة ومنها ممارسة الانتخابات التي تعزز معرفة أفكار الشعوب في التصويت، ومعرفة الاختلافات المكانية في السلوك الانتخابي لسكان الدولة والذي يعكس بدوره التباين في النشاطات والتوجهات السياسية للأحزاب والمجموعات (الكتل) المنظمة من دورة انتخابية إلى أخرى.

ومما تجدر الإشارة إليه ان جغرافية الانتخابات لم تعد تقف عند دراسة تأثير التباين الإقليمي والاجتماعي والاقتصادي للسكان على أنماط التصويت، وتأثير سلوك الناخب بالمكان والبيئة، بل أبعد من ذلك وأصبح اهتمامها بدراسة الجوانب الاقتصادية ودراسة مدى تأثير الأحزاب السياسية في بلورة السياسة الخارجية للدولة وإستراتيجية الدولة التنموية والنشاط الحكومي الذي تعززه الانتخابات.

ولدت جغرافية الانتخابات في العقد الثاني من القرن العشرين على يد العالم (سيجفريد) الذي رسم لأول مرة نتائج الانتخابات الفرنسية على خرائط جغرافية وقارن بينها وبين خرائط التوزيعات، وتزامن ذلك مع ظهور الجغرافية السياسية كعلم مستقل ذا منهج منظم ومحدد في أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين. وفي عام ١٩١٦ قدم العالم كريهيل Grehlaiei دراسة عن تحليل نتائج الانتخابات البريطانية بين عامي ١٩٠٥ - ١٩١٠ والعلاقات المتبادلة بين نتائج الانتخابات والإحصاءات المهنية^(١).

وفي عام ١٩٥٩ قدم بريسكوت (Perscott) دراسة في جغرافية الانتخابات عن طريق إيجاد معايير لتقسيم الدولة إلى دوائر انتخابية ليكون خاليا من الانحياز إلى طرف دون طرف آخر. وفي النصف الثاني من القرن العشرين، ظهرت العديد من الدراسات في ألمانيا والهند وباكستان ودول أوروبا الشرقية واهتمت بدراسة الحملات الانتخابية للمرشحين وزاد الاهتمام بدراسة جغرافية الانتخابات في دول العالم المتقدم التي تأخذ بنظام الديمقراطية الليبرالية^(٢).

وفي نهاية القرن العشرين أخذت جغرافية الانتخابات منحى جديداً واهتمامات واسعة لذى الكثير من الجغرافيين وخاصة بعد التطور التكنولوجي وظهور الحاسوب الانتخابي للسكان وصفات الناخب الثقافية والاجتماعية والاقتصادية من أجل فهم النظام السياسي للدولة.

وقد أصبحت لجغرافية الانتخابات، اهتمامات تتعلق بتقسيم الدولة إلى دوائر انتخابية وبرامج اقتصادية واجتماعية للأحزاب السياسية أو الحملات الانتخابية أو اتخاذ قرار التصويت والنتائج المترتبة عليه.

وتدرس جغرافية الانتخابات العوامل الجغرافية المؤثرة في سلوك الناخبين ووصف تحليل طبيعة تصويتهم وتمثيلها على خرائط سكانية لإظهار التباين

المكاني لتلك النتائج والتي تحدد نتائجها مراكز القوى السياسية. وتحليل الدوائر الانتخابية والتعرف على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتاريخية والثقافية والتي تشكل الرأي العام للناخبين.

الاهتمامات السياسية لجغرافية الانتخابات:

تعد جغرافية الانتخابات من المواضيع المهمة التي تلعب دوراً مهماً وأساسياً على المستوى الأيديولوجي لأنها تنقل الصراعات إلى الساحات الدستورية والتعرف على الإيديولوجيات المؤثرة على السلوك الانتخابي.

وان الانتخابات تمثل ظاهرة سياسية ذات طابع سكاني تحتاج إلى دراسة العلاقات السكانية لعناصر هذه الظاهرة فيما بينها وبين البيئة التي توجد فيها ويرى بيتر تايلور وكولن قلنت، ان جغرافية الانتخابات امراً ضرورياً، لان الانتخابات تلعب دوراً أساسياً على المستوى الأيديولوجي للشعوب.

وكانت جغرافية الانتخابات مقتصرة على الدول التي تأخذ بالنهج الديمقراطي كوسيلة لإدارة شؤون هذه الدول وخاصة الدول المتطورة تكنولوجيا لأنها تمتلك مقومات وأجهزة متطورة وخاصة الحاسوب الآلي، الذي يساعد في تحليل واستخلاص نتائج الانتخابات فضلاً عن وجود مؤسسات تساعد على إجراء عملية الانتخابات من حيث الارتقاء بطرق القياس بالعينة العشوائية للتكهن مسبقاً بنتائج الانتخابات كما انها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتقدم الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي.

وقد قام كل من سيجفريد وجونستن وتايلور بتجديد مجالين في اهتمامات جغرافية الانتخابية وهما:-

أ- جغرافية التصويت: التي يتم فيها شرح الخرائط الخاصة بالأصوات الانتخابية في منطقة ما. مع ملاحظة ان الجغرافية الحديثة قد أخذت التحليلات الإحصائية بنظر الاعتبار، فواصلت رسم الخرائط ومن ثم استخدام معادلات إحصائية لتحليل نتائج الانتخابات. الا ان هناك أهمية للطرق المستخدمة في التحليل وهل هي طرق إحصائية أم تمثيل خرائطي^(١).

ب- التأثيرات الجغرافية في التصويت الانتخابي: ان للتأثيرات الجغرافية أهمية في التأثير على نتائج التصويت وتؤخذ على أساس الوحدة المساحية أي الدلالات المكانية للخروج برؤية واضحة للجغرافية الانتخابية^(٢) وكما يأتي:

١. تأثير الصداقة والجوار وهي من أهم المؤثرات الجغرافية في عملية الاقتراع.

٢. التصويت من أجل الأشخاص والمرشحين ومن أجل قضايا اجتماعية.

٣. تأثير الدعاية الانتخابية وما تحققة من خلق توجهات لدى جمهور الناخبين ويتوقف على حجم الدعاية ونوعها وسرعة وصولها.

٤. الأحداث السياسية التي تمر بها الدولة وما تفرزه هذه الأحداث من سلبيات وإيجابيات على العملية الانتخابية.

لقد ذهب العديد من المهتمين بالجغرافية السياسية في محاولة فهم تطوير جغرافية الانتخابات عن طريق تفسير النماذج السياسية العامة كدراسة عملية تكوين الحكومات وقيام الدولة بوظائفها ودراسة الحالة التنموية والاقتصادية، فضلاً عن دراسة الأحزاب السياسية ومراكز الدعم الجغرافية وأشكال التصويت في المجال التشريعي ودور الإيديولوجيات في توجه السلوك الانتخابي.

ولذلك فإن مهمة الجغرافي السياسي هو دراسة التباينات المكانية للسلوك الانتخابي فضلاً عن تشخيص العوامل الجغرافية المؤثرة في الانتخابات من خلال معرفة النتائج الانتخابية والتكهن بالمستقبل السياسي للكيانات السياسية ومدى تأثير علاقاتها. أي بمعنى أن جغرافية الانتخابات تهتم بحياة الدولة واستمرارها وتطورها وموقعها ومعرفة وزن ونفوذ الأحزاب داخل الدولة.

مناهج البحث في جغرافية الانتخابات:

اتبعت الجغرافية السياسية طرقاً عديدة في دراسة الانتخابات كظاهرة جغرافية سياسية مكانية لها أبعادها الجغرافية المكانية ويرى بيتر تايلور وكولن الن ان دراسة جغرافية الانتخابات تلعب دوراً مهماً وسياسياً على المستوى الإيديولوجي لأنها تنقل الصراعات إلى الساحات الفكرية. وتوجد ثلاث مناهج تعتمد في جغرافية الانتخابات لدراسة عملية الانتخابات وهي^(٥):

أولاً:- المنهج المساحي Areal Approach

اعتمد هذا المنهج العالم سيجفريد، راند الجغرافية الفرنسية في دراسته للانتخابات في فرنسا سنة ١٩١٣ كما اعتمده الجغرافيون الأمريكيان أمثال كرهيل ١٩١٩، ورايت ١٩٣٢، في تحليل نتائج الانتخابات وأنماط التصويت والعوامل المؤثرة. وتتلخص طريقة هذا المنهج في تحليل نمط السلوك البشري وإظهار التباين السكاني للناخبين وعلاقاتهم بالتغيرات الجغرافية كالعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية^(٦). كما يركز على دراسة الاختلافات المكانية في نتائج التصويت والعلاقة المساحية وتحديد التغيرات التي تسهم في عملية صنع القرارات السياسية والسلوك الانتخابي للسكان. ويقسم هذا المنهج إلى نوعين هي: المنهج المساحي الإيكولوجي. والمنهج المساحي التركيبي.

ثانياً: المنهج المكاني Spatial Approach

يقوم هذا المنهج على قياس التغيرات المكانية وتحليلها مثل المسافة والرباط والصلة وأثر الجوار على السلوك الانتخابي للفرد. والاهتمام بالموقع النسبي والتفاعل السكاني وتناول كوكس مسألة تحديد العوامل المؤثرة في الاستجابة الانتخابية وهي التصويت بفعل عامل الجوار والذي يمثل أهم المؤثرات الجغرافية في عملية الاقتراع^(٧).

ونتيجة لتقدم العلم الحديث وظهور التكنولوجيا الحديثة بظهور القنوات الفضائية وهي ظاهرة جديدة بالاهتمام لأنها ذات تأثير مباشر في الاتصال السريع. وقد استطاعت هذه الوسائل ان تحشد الاصوات لصالح الحزب أو الكتلة السياسية التي تستخدم هذه الدعاية والاعتماد على مكانة الحزب في المجتمع. وان كلا المنهجين المساحي والمكاني يهتمان بتأثير التباين المكاني على السلوك التصويتي للناخبين ودراسة اجماليات نتائج التصويت في كل منطقة في ضوء ظروفها الجغرافية.

ثالثاً: المنهج التحليلي The Analysis Approach

ويسمى المنهج الواقعي ويعتمد هذا المنهج على طريقة التجربة والاختبار في صياغة السياسة الخارجية وبأخذ بنظر الاعتبار مبدأ القوة وتحليلها وكيفية استخدام قوة الدولة في تحقيق المصالح القومية لأن القوة عنصر أساسي للسياسة الخارجية. ويستخدم هذا المنهج تحليل السياسة الخارجية للدولة لأنه يربط ذلك بالمفومات الجغرافية والحقائق التاريخية والمصالح الوطنية وعوامل أخرى. ويعد هذا المنهج بأنه المنهج الأوضح الذي تعتمد عليه دراسة ظاهرة الانتخابات والسياسة الخارجية للدولة، فهو منهج واقعي وموضوعي. لأنه يهتم بتحليل قوة الدولة وسياساتها الداخلية والخارجية، لأن أي حزب عندما يتسلم السلطة في الدولة يكون له إيديولوجية يستخدمها لإدارة الدولة بما يتلاءم مع واقع وظروف الدولة وربط ذلك بالسياسة الاقتصادية والاجتماعية داخليا وخارجيا.

المنظور الجغرافي السياسي للنظم الانتخابية:

النظم الانتخابية هي مجموعة من التشريعات والقوانين المعمول بها والتي تنظم العملية الانتخابية. كما تعد النظم الانتخابية من الوسائل السياسية التي يتم بواسطتها اختيار الأشخاص الذين يعهد إليهم اتخاذ القرارات ورسم سياسة الدولة بحسب النظام السياسي والتنظيم الانتخابي^(٨).

ان مسألة انتقاء النظام الانتخابي من أهم القرارات بالنسبة لأي نظام ديموقراطي في العالم ففي غالبية الاحيان يترتب على انتقاء نظام انتخابي معين تبعات هائلة على مستقبل الحياة السياسية في بلد معين.

ورغم الاختيار الأفضل للنظام الانتخابي هو نادر الحدوث، إلا انه في الأجدر ان يجري تصحيحه تماشياً مع الظروف التاريخية والاجتماعية والسياسية الخاصة بالبلد، إذ يجب على كل ديموقراطية حديثة ان تختار وان توث نظاماً انتخابياً يضمن استمرارها من خلال برلمان تمثيلي يشكل مرآة للامة ينبغي ان يرى وان يشعر وان يفكر وان يعمل بطريقة تعبر عن رأي جميع المواطنين^(١).

ويلعب النظام الانتخابي المعتمد في أي نظام سياسي دوراً بارزاً في التأثير على قيام التعددية وبروز الأحزاب السياسية ومدى تأثيرها في المجتمع. وهو الذي يحدد نوعية أعضاء السلطة التشريعية من حيث تطبيقها من دولة إلى أخرى تبعاً للظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية وتنظم حسب طبيعة واقع النظام لكل دولة^(٢).

ولقد تطورت عملية الانتخابات وتعددت أنظمتها وقوانينها تبعاً لتطور مفاهيم الديمقراطية ومبادئ حقوق الإنسان والاختلاف في النظام الانتخابي من دولة لأخرى. يرجع إلى عدة اعتبارات تتعلق بالدولة والنظام السياسي والدستوري فيها. ومجموعة التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي مرت بها الدولة. وتنوع النظم الانتخابية حسب مدى تناسبية عملها وكما يلي:-

أولاً:- نظام الانتخاب المباشر وغير المباشر:

في نظام الانتخابات المباشر يقوم الناخبون باختيار ممثلهم بصورة مباشرة دون وساطة أحد من الأحزاب أو المندوبين وهذا النظام يضمن حرية الناخبين في اختيار نوابهم أو من يمثلهم في البرلمان وهو أكثر النظم ديموقراطية وسهولة^(٣). أما نظام الانتخاب غير المباشر، ففيه يقوم الناخبون باختيار مندوبين عنهم ويقوم هؤلاء باختيار رئيس الجمهورية وأعضاء البرلمان ويرى مؤيدوا هذه الطريقة ان عملية الانتخابات تحد من قدرة الناخبين على اختيار من يرغبون انتخابه من الناحية العملية.

ثانياً: نظام الانتخاب الفردي والانتخاب بالقائمة:

وهو النظام الأكثر شيوعاً واتباعاً في العالم، ويقوم هذا النظام على وجود دوائر صغيرة يخصص لكل دائرة مرشح أو اثنين ويفوز بمقعد الدائرة، النائب الذي يحصل على أغلب الأصوات من بين المرشحين وقد ادخل تعديل في بعض فقراته والناخب يتعرف على كفاءة المرشح والحكم عليه من خلال سماع برامجهم والانتقاء به لأنه من أهل المنطقة الذي يسكن فيها المرشح. أما نظام الانتخاب بالقائمة فيعتمد في الدوائر الكبيرة الذي تتمثل بعدد من المرشحين الذين يجتمعون في قائمة. أما ان

تكون مفتوحة بحيث يستطيع الناخب ان يختار عدد من المرشحين يساوي العدد المخصص للدائرة وقد تكون مغلقة يجبر الناخب على اختيار القائمة بكاملها دون ان يكون له حرية المفاضلة وتشكيل قائمة ممن يرغب من المرشحين. ان هذا النظام ينسجم مع التعددية الحزبية ومع الواقع الديمقراطي^(١٢).

ثالثاً:- نظام الأغلبية:

وهو أقدم نظام انتخابي وكان الوحيد المعمول به ويتميز هذا النظام ببساطته وهو نظام الأكثر قدرة على تمثيل مختلف طوائف ومكونات المجتمع وبذلك يحقق المراد في النظام الانتخابي. ويقوم هذا النظام على ان يكون المرشح الذي يحصل على عدد كبير من الأصوات، الفوز بالمقعد ويؤدي إلى بروز حزب يفوز بـ ٤٥% من الأصوات بحيث يستطيع ان يشكل الحكومة بمفرده. ومن ايجابيات هذا النظام أوراق الاقتراع قصيرة وبسيطة وتختلف كل دولة في تطبيقها وان يكون ممثلاً بالأحزاب وممثلاً بالمناطق والهيئات العامة وان نسبة التمثيل بالبرلمان تعتمد على النسبة التي يحصل عليها الحزب أو الكتلة أو المجتمع في الانتخابات^(١٣).

رابعاً: النظام المختلط:

يقوم هذا النظام على مبدأ المزج بين النظام النسبي والتمثيل بالأغلبية ويتم الاقتراع بموجب النظامين من قبل الناخب نفسه. وانه يحدد معيارين مختلفين ضمن الإطار الجغرافي للدولة. وهذا النظام يطبق في ألمانيا وفرنسا^(١٤).

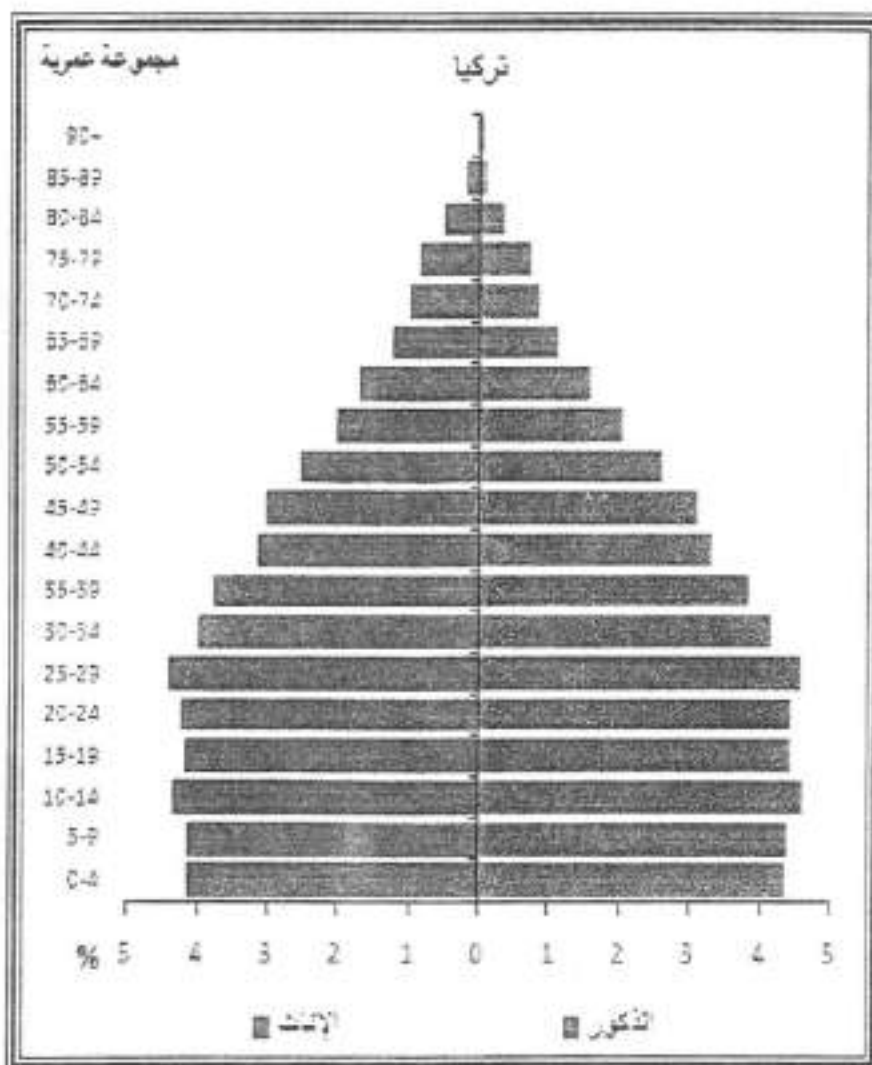
الأنظمة الانتخابية في بعض الدول

الدولة	نظام الانتخابي	عدد الدوائر الانتخابية	عدد مقاعد البرلمان
استراليا	تمثيل نسبي	٢٥	٢٠٠٠
ألمانيا	=	٩	١٨٣
كندا	=	٢٦٤	٢٨٢
العراق	=	١٨	٣٢٥
اليمن	=	٣٠١	٣٠١
بريطانيا	=	٦٣٥	٦٣٢
الولايات المتحدة	=	٤٣٥	٤٣٥
السودان	=	٤٠٠	٤٠٠
الأردن	=	٢٠	٨٠
هولندا	=	دائرة واحدة	١٥٠
بلجيكا	الأغلبية المطلقة	٣٥٠	٢١٢
فرنسا	مختلط	٤٩١	٤٩١
اليابان	مختلط	١٣٠	٥١٢

المصدر: أندرو ريتولدر، أشكال نظم الانتخابية، ترجمة إيمان أبو، إيطاليا، ٢٠٠٧، ص ٢٠٤-٢١٦.

شكل (١)

هرم المجموعات العمرية لسكان تركيا عام ٢٠١٠

المصدر: معهد الإحصاء التركي، تركيا ٢٠١١، www.turkstat.gov.tr

الانتخابات البرلمانية في تركيا - حالة تطبيقية:

يلعب النظام الانتخابي في تركيا دوراً كبيراً في حسابات كل حزب في المعركة الانتخابية، وتقدم الأحزاب السياسية المرشحين للعضوية إلى لجنة الانتخابات العليا. ويجب على كل حزب لكي يتمكن من دخول البرلمان أن يحصل على نسبة ١٠% من الأصوات العامة في البلاد، وإذا لم يتمكن من اجتياز هذه النسبة فإنه لن يستطيع إحراز أي مقعد في البرلمان حتى ولو فاز بأغلبية الأصوات في بعض المناطق المحلية وتوزع الأصوات التي حصلت عليها الأحزاب التي لم تتمكن من اجتياز حاجز ١٠% على الأحزاب الكبيرة الفائزة بأكثر من ١٠%.

تجري الانتخابات حسب الدستور التركي وفقاً لنظام التمثيل النسبي، وهي جولة ومرحلة واحدة وتكون على قدم المساواة وبالاقتراع السري ويتم في يوم واحد في كافة أرجاء البلاد وبصورة علنية من خلال إحصاء وفرز الأصوات في محاضر رسمية، وأن كل محافظة هي منطقة انتخابية حيث تتكون تركيا من ٨٥ دائرة انتخابية لـ ٨١ محافظة وأن بعض المحافظات تتكون من دائرتين انتخابيتين وتوزع الدوائر حسب الحجم السكاني في هذه المحافظات^(١٥).

وفي الانتخابات التركية يتعين على المرشحين أن يرشحوا للانتخابات ممن أكمل لـ ٣٠ سنة من عمره وقد قلل العمر إلى ٢٥ سنة في الدورات الأخيرة. ويمنع من الترشح للانتخابات كل من لم يحصل على الشهادة الابتدائية، أو جرد من أهليته القانونية أو لم يؤد الخدمة العسكرية أو جرد من حقوقه المدنية أو حكم عليه بالسجن لمدة سنة واحدة مع استثناء المسجون بفعل غير متعمد. ويمنع كل من سجن لأسباب مثل الاختلاس والرشوة والفساد وكل من تورط في نشاطات سياسية ممنوعة. ويمنع من الترشح أصحاب بعض الوظائف الرسمية وكل من يعمل في القوات المسلحة^(١٦).

ونصت المادة ٧٧ من الدستور التركي على أن يتم إجراء الانتخابات التشريعية كل ٥ سنوات وعدلت إلى ٤ سنوات فيما بعد. وقد نص نظام الانتخابات على القيام بانتخابات نيابية قبل انتهاء السنوات الأربع. كما يملك رئيس الجمهورية سلطة اتخاذ قرار القيام بانتخابات مبكرة قبل انتهاء المدة وبحق لكل نائب أن يرشح نفسه في دورة انتخابية ثانية^(١٧).

وبحسب المادة ٦٧ من الدستور التركي يحق لكل مواطن تركي أن يشارك في عملية الاستفتاء والانتخاب ويرشح نفسه لعضوية البرلمان سواء كان في صفوف حزب سياسي أو مستقل ضمن الشروط المنصوص عليها في القانون ويشترط في الناخب أن يكون قد بلغ من العمر ١٨ سنة وبإمكان المواطنين الموجودين خارج البلاد أثناء الانتخاب أو الاستفتاء أن يدلوا بأصواتهم في السفارات التركية أو في الحدود التركية أو في الأماكن التي تعينها لجنة الانتخابات العليا لكي يحظر على

مزدوجي الجنسية الذين يحملون جنسية دولة أخرى إلى جانب الجنسية التركية الإذلاء بأصولاتهم في الانتخابات^(١٨).

الخصائص السكانية في تركيا:

بلغ الحجم السكاني في تركيا لعام ٢٠١١ بنحو من ٧٤ مليون نسمة. والعمر المتوقع للإنسان هو ٧٢ سنة. في حين يكون معدل عمر الذكور ٧٠ سنة وللإناث ٧٤ سنة. ومعدل الخصوبة يبلغ ٢ طفل لكل امرأة^(١٩).

وبذلك فإن معدلات النمو السكاني لتركيا مرتفع جداً مقارنة بالدول الأوروبية التي وضعت قوانين لتحديد النسل والتي بلغ فيها معدل النمو السكاني ٠.٢٪^(٢٠) في حين أن النمو السكاني في تركيا ٢٪ سنوية.

أما ما يتعلق بالهرم السكاني في تركيا وبحسب ما ورد في تقرير معهد الإحصاء التركي فيبدو، أن قاعدة الهرم متسعة وعريضة وهي تمثل الأطفال وصغار السن الذين هم أقل من ١٧ سنة وتكون نسبتهم ٢٦.٦٪ من السكان، وأن الفئة الوسطى تحتل فئة الشباب والتي تبلغ ٦٧.١٪. أما فئة كبار السن فاتها تكون نسبة ٦.٣٪ من مجموع السكان أي بمعنى أن الذين يحق لهم الانتخاب هم يكونون بنسبة ٧٣.٤٪ من مجموع سكان تركيا. وفيما يخص التركيب النوعي (الجنسي) لسكان تركيا فقد بلغ عدد الذكور ٣٧.٤ مليون نسمة والإناث ٣٦.٤ مليون نسمة لسنة ٢٠١١ وبذلك بلغت نسبة النوع ١٠٢: ١٠٠^(٢١).

وبعد التركيب الاثنوگرافي من العناصر المهمة في استقرار الدولة، وتتجلى أهميته في معرفة الأنماط الثقافية والقيمة الاجتماعية والاقتصادية للسكان لأنه يفرز عدة قوى وأحزاب سياسية تعكس مصالح الطبقات والفئات في تكوين المجتمع. وأن التجانس القومي والديني يعبر عن الاستقرار السياسي وبعد من الظواهر المهمة في الحياة السياسية والاجتماعية وفي الممارسة الانتخابية.

ويمثل الأتراك الغالبية العظمى لسكان تركيا وهناك أقليات أخرى لها تاريخها ولغتها وتقاليدها مثل الأكراد والعرب وقوميات أخرى مثل الشركس والآثوريين والأرمن. يشكل الأتراك نسبة ٨٠٪ والأكراد ١٥٪ والأقليات الأخرى ٥٪. من مجموع سكان تركيا. أما بالنسبة للتركيب الديني فإن ٩٩٪ من مجموع السكان في تركيا هم من المسلمين و ١٪ بقية الديانات الأخرى^(٢٢).

الأحزاب السياسية في تركيا:

إن أبرز ما يميز الأحزاب التركية هو تعددها بعد أن كانت تقتصر على حزب الشعب الجمهوري الذي كان يقود الحياة السياسية في البلاد الذي كان يقود النظام العلماني في تركيا. لكن النظام العلماني لم يتم ترسيخه لدى الفئات الاجتماعية في المجتمع التركي، وهذا ما أحدث انفصاماً اجتماعياً وسياسياً أصبحت فيه تركيا

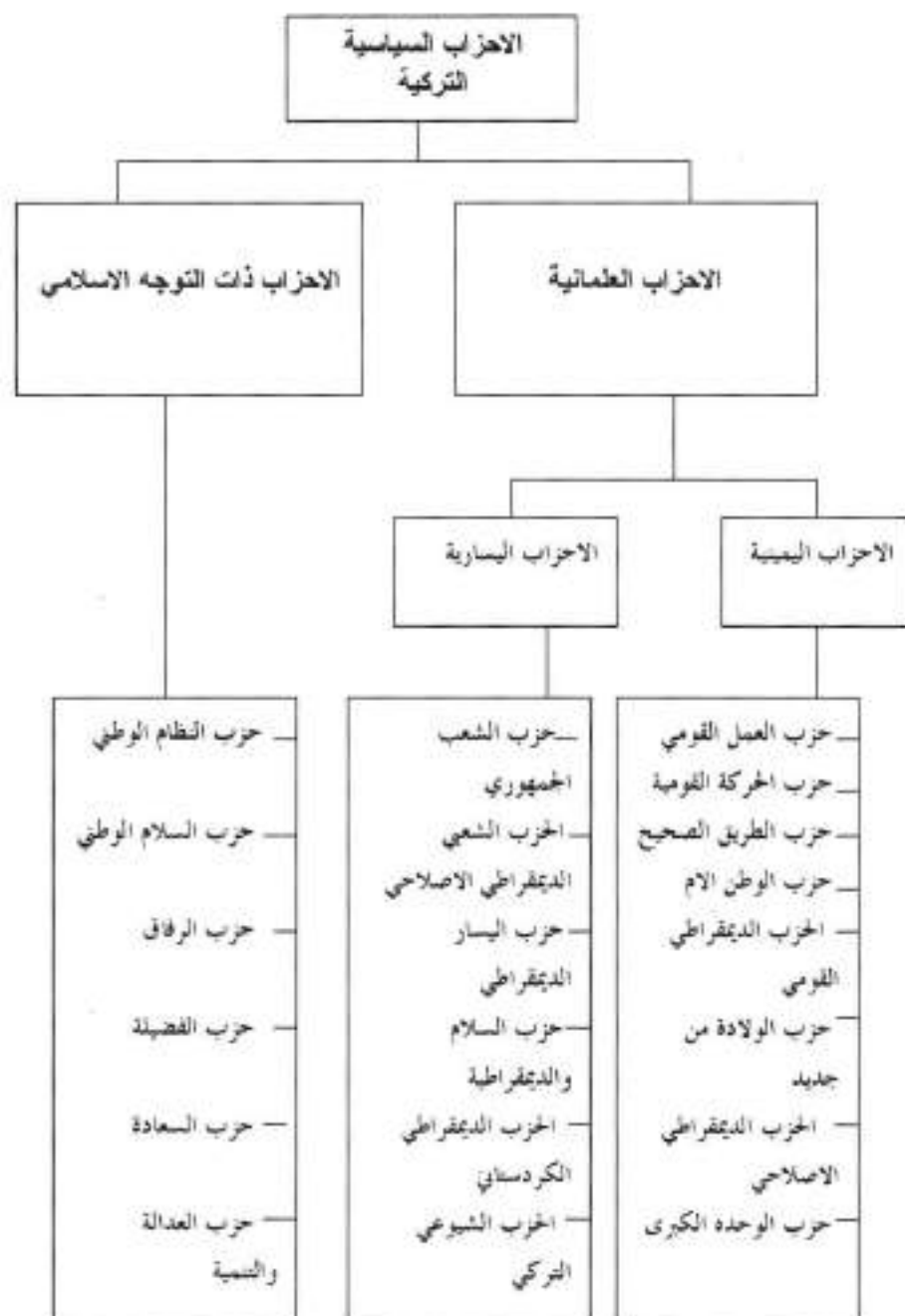
مجتمعاً مسلماً دينياً وراثياً لكن الحياة البرلمانية كلها إصرار على أن تجعله منسجماً مع الحياة في الغرب مما جعل تركيا تصادف متاعب التطور السياسي الذي لا يمكن تجنبه.

وقد شهدت الساحة التركية بعد دستور ١٩٨٢ ظهور عدد من الأحزاب السياسية ونشطت الجماعات السياسية في تشكيل عدد من الأحزاب السياسية والتي بلغت حوال ٢٠٠ حزب بعضها مازال مستمر لحد الآن والبعض الآخر اندمج مع أحزاب أخرى ليؤسس حزبا جديداً وأحزاب أخرى حلقتها المحكمة الدستورية لمخالفتها مبادئ العلمانية. ونشأت أحزاب أخرى ذات صفة دينية بدأت تستقطب الجماهير التركية وبثت هذه الأحزاب أيديولوجية الإسلام السياسي التي تبنيها بجانب من العلمانية.

ويمكن تقسيم الخريطة السياسية للأحزاب التركية ولثرها في الانتخابات البرلمانية^(٢٣):-

١- الأحزاب العلمانية وتنقسم :

- أ- الأحزاب اليمينية.
- ب- الأحزاب اليسارية.



الأحزاب ذات التوجهات الإسلامية.

الأحزاب العلمانية:

لا بد من الإشارة ان حتى بعد ظهور الحركات والأحزاب ذات التوجه الإسلامي، فقد عملت الأحزاب العلمانية إلى عزل التيار الإسلامي وذلك بتدخل المؤسسة العسكرية عما يشكله هذا الاتجاه من خطر على ألتأورية تركيا و علمانييتها فنشأت مجموعة من الأحزاب قسمت إلى أحزاب يمينية وأحزاب يسارية. وتتمثل الأحزاب اليمينية في تركيا بالأحزاب الآتية:-

- ١- حزب العمل القومي.
 - ٢- حزب الحركة القومية.
 - ٣- حزب الطريق الصحيح والقويم.
 - ٤- حزب الوطن الأم.
 - ٥- حزب الديمقراطي القومي.
 - ٦- حزب الديمقراطي الإصلاحي.
 - ٧- حزب الولادة من جديد.
 - ٨- حزب الوحدة الكبرى.
- في حين ان أحزاب اليسار تتألف من الأحزاب الآتية أسماؤها:-

- ١- حزب الشعب الجمهوري.
- ٢- الحزب الشعبى الديمقراطى الاجتماعى.
- ٣- حزب اليسار الديمقراطى.
- ٤- حزب السلام والديمقراطية.
- ٥- الحزب الشيوعى التركى.

الأحزاب الدينية:-

لقد أقرت التعددية الحزبية في تركيا منذ عام ١٩٤٥ ولذلك تم تأسيس الأحزاب الدينية (الإسلامية خاصة). وفي هذا إطار بدأت مرحلة جديدة في الحياة السياسية التركية تميزت بالتعددية الحزبية بكل أطرافها وتوجهاتها ولاسيما الإسلامية ومن أهم الأحزاب هي:-

- ١- حزب النظام الوطنى.
- ٢- حزب السلامة الوطنى.
- ٣- حزب الرفاه.
- ٤- حزب الفضيلة.
- ٥- حزب السعادة.

- ٦- حزب العدالة والتنمية^(٢٤).
- كما توجد أحزاب صغيرة لها تمثيل في البرلمان تتمثل بـ:
- ١- حزب العمال.
- ٢- حزب الخضر.
- ٣- حزب الوحدة الاشتراكي.
- ٤- حزب شباب الجمهورية الديمقراطي.
- ٥- حزب النهضة.
- ٦- حزب التحول.
- ٧- حزب الديمقراطي.
- ٨- حزب العمل التركي.
- ٩- حزب تركيا المستقلة.

الجغرافية التاريخية للانتخابات في تركيا:-

بدأت مرحلة جديدة من التعددية الحزبية في عام ١٩٤٥، إذ تبنت الدولة نظاماً انتخابياً عاماً تبعه النظام الديمقراطي وذلك بعد ضرورة لوجود المعارضة الحزبية. حيث تم السماح بالتعددية الحزبية وقد جرت أول انتخابات في ٢١ تموز ١٩٤٦، إذ دخلت تركيا بموجبها الحياة الديمقراطية^(٢٥). وقد جرت منذ عام ١٩٦٤ حتى عام ٢٠١١، ١٧ عملية انتخابية برلمانية وكما يأتي:-

جدول (١)

الانتخابات التركية منذ عام ١٩٦٤ وحتى عام ٢٠٠٧

ت	تاريخ الانتخابات	الحزب الفائز	عدد نوابه	نسبة التصويت للحزب الفائز %
١	تموز ١٩٦٤	حزب الشعب الجمهوري	٢٩٧	٨٥,٤
٢	أيار ١٩٥٠	حزب الديمقراطي	٤١٦	٥٥,٢
٣	أيار ١٩٥٥	حزب الديمقراطي	٥٠٣	٥٨,٤
٤	تشرين الأول ١٩٥٧	حزب الديمقراطي	٤٢٤	٤٨,١
٥	تشرين الأول ١٩٦١	حزب الشعب الجمهوري	١٧٣	٣٦,٧
٦	تشرين الأول ١٩٦٥	حزب العدالة	٢٤٦	٥٩,١
٧	تشرين الأول ١٩٦٩	حزب العدالة	٢٥٦	٤٦,٥
٨	تشرين الأول ١٩٧٣	حزب الشعب الجمهوري	٢٨٥	٣٢,٢
٩	حزيران ١٩٧٧	حزب الشعب الجمهوري	٢١٣	٤١,٤
١٠	تشرين الثاني ١٩٨٣	حزب الوطن الأم	٢١١	٤٨,١
١١	تشرين الثاني ١٩٨٧	حزب الوطن الأم	٢٩٢	٣٦,٣
١٢	تشرين الثاني ١٩٩١	حزب الطريق الصحيح	١٧٨	٢٧,٠
١٣	أيلول الأول ١٩٩٥	حزب الرفاه	١٥٨	٢١,٥
١٤	نيسان ١٩٩٩	حزب اليسار الديمقراطي	١٧٦	٢٩,١
١٥	تشرين الثاني ٢٠٠٢	حزب العدالة والتنمية	٣٦٣	٢٤,٣
١٦	تشرين الثاني ٢٠٠٧	حزب العدالة والتنمية	٣٤١	٤٦,٤
١٧	حزيران ٢٠١١	حزب العدالة والتنمية	٣٢٩	٤٩,١

مصدر الجدول: احمد عبد العزيز محمود، تركيا في القرن العشرين، دراسة جغرافية سياسية، مؤسسة موكراني للبحث والنشر، أربيل، ٢٠٠١، ص ٤٩.

أما الانتخابات البرلمانية التي جرت في حزيران ٢٠١١ والتي تشكل بموجبها الحكومة التركية التي رأسها حزب العدالة والتنمية فقد اشترك فيها نحو ١٦ حزب مختلف اتجاهاتها الفكرية والعلمانية باتجاهاتها اليسارية والتنمية والأحزاب الدينية وغيرها. والتي حصل فيها حزب العدالة والتنمية على أكثر من ٢١ مليون صوت وبذلك كانت نسبة التصويت تمثل ٤٩.٩١% وعدد المقاعد التي حصل عليها هي ٣٢٦ والجدول (٢) يوضح الأحزاب التي شاركت في هذه الانتخابات.

جدول (٢)

الأحزاب المشاركة في الانتخابات البرلمانية في حزيران ٢٠١١

اسم الحزب	عدد الأصوات	نسبتها	عدد المقاعد
العدالة والتنمية	٢١,٤٤٢,٥٢٨	٤٩.٩١	٣٢٦
الشعب الجمهوري	١١,١٣١,٣٧١	٢٥.٩١	١٣٥
الحركة القومية	٥,٥٨٠,٤١٥	١٢.٩٩	٥٣
السعادة	٥٣٤,٢٠٩	١.٢٤	٠
صوت الشعب	٣٢٦,٠٢٠	٠.٧٦	٠
الاتحاد الكبير	٣١٤,٩٠٨	٠.٧٣	٠
الديمقراطي	٢٧٨,٢٨١	٠.٦٥	٠
الحقوق والمساواة	١٢١,٨١٤	٠.٢٨	٠
اليسار الديمقراطي	١٠٦,٠٢٥	٠.٢٥	٠
طريق الصحيح	٦٤,٣٦٧	٠.١٥	٠
شيوخي لتركيا	٦٠,٨١٨	٠.١٤	٠
الإمة	٥٩,٤٨١	٠.١٤	٠
الوطني والمحافظين	٣٦,٦٠٢	٠.٠٩	٠
العمل	٣١,٥٤٩	٠.٠٧	٠
التحرير والديمقراطية	١٥,٥٧٠	٠.٠٤	٠
المستقلون	٢,٨٥٩,١٧٠	٦.٣٠	٣٦
المجموع	٤٢,٩٣٦,١٤٨	١٠٠%	٥٥٠

مصدر الجدول: الانتخابات العامة التركية

www.marefa.org/findex.php.2001.

وتعد الانتخابات البرلمانية في تركيا والتي جرت في ١٢ حزيران ٢٠١١ نقطة مهمة في تاريخ تركيا الحديثة لما لها من القوة والتنوع والوحدة والوطنية. حيث وصل عدد الذين يحق لهم المشاركة في الانتخابات أكثر من ٥٠ مليون ناخب من مجموع ٧٣ مليون نسمة الذين يمثلون سكان تركيا في تلك السنة. وبلغت نسبة المشاركة ٨٦.٧% من مجموع الناخبين وبهذا تكون قد تجاوزت نسبة المقترعين في انتخابات عام ٢٠٠٧ والتي بلغت ٨٤.٥%.

وهذه الانتخابات تشكل أهمية كبيرة بالنسبة لواقع ومستقبل تركيا المعاصرة ومكانتها الدولية وعلاقاتها الإقليمية والدولية. وذلك بوصفها تمثل التجربة الانتخابية الأكثر أهمية والأكثر نضوجاً فقد أطلقت الانتخابات في ٨٥ دائرة انتخابية التي تمثل ٨١ محافظة^(٢١).

وقد تنافس في هذه الانتخابات ١٦ حزبا وعدد المرشحين فيها ٧٤٩٢ مرشحا منهم ٢٠٣ مرشحا مستقلا لنيل ثقة الناخب التركي في الحصول على أغلبية حزبية لتشكيل الحكومة التركية وفي هذه الانتخابات على كل حزب ان يجتاز العتبة الانتخابية ١٠% على المستوى الوطني ليتمكن من الدخول إلى البرلمان. وإلا فإن الأصوات التي يناديها الحزب توزع على الأحزاب الأخرى الناجحة في الدائرة الانتخابية. ويحق للحزب الفائز بـ ٢٦٧ مقعد بتشكيل الحكومة التركية طبقا للدستور.

ومن التطورات في هذه الانتخابات هي صعود ٧٨ امرأة بعدما كانت ٥٠ امرأة في انتخابات ٢٠٠٧ وكذلك لأول مرة يتم السماح باستخدام اللغة الكردية في الحملات الانتخابية كما تم تخفيض أعمار المرشحين من ٣٠ سنة إلى ٢٥ سنة. ولأول مرة شهدت الانتخابات البرلمانية في تركيا تدخلات خارجية تمثلت في تعليقات بعض الصحف ووسائل الإعلام الغربية التي طالبت الناخبين الأتراك صراحة بالتصويت لحزب الشعب الجمهوري بدعوى الحفاظ على علمانية تركيا في مواجهة حزب العدالة والتنمية ذا الاتجاه الإسلامي. وقد نجحت في هذه الانتخابات ثلاثة أحزاب فقط استطاعت اجتياز العتبة الانتخابية ١٠% وعدد من المرشحين المستقلين^(١٧).

ان فوز حزب العدالة والتنمية في الانتخابات يعود للعوامل الآتية:-

- النجاحات الاقتصادية المتحققة والنجاحات على مستوى السياسة الخارجية والداخلية.
- التقدم في مجال الحريات العامة على مختلف الأصعدة والذي نتج عن الإصلاحات القانونية التي بدأت بعد استلام الحزب للسلطة في تركيا منذ عام ٢٠٠٢.
- الشخصية القيادية المتميزة لرئيس الحزب وهو رئيس الحكومة رجب طيب اردوغان الذي استطاع ان يجمع بين تاريخ تركيا الإسلامي والتوجه العلماني للدولة الحديثة ووقوفه على مسافة واحدة من جميع فئات المجتمع التركي.
- مبدأ عدالة الضرائب وتخفيضها وتوزيعها بالشكل الذي ينسجم مع البنية الاجتماعية للبلاد.
- إلغاء حظر الحكومي على غطاء الرأس بالنسبة للنساء العاملات في المكاتب الحكومية، الجامعات، الخدمة العامة والسياسة.
- اعتمد الحزب سياسة تشغلية ناجحة مع توفير موارد مالية للدولة وتراجع التضخم الذي وصل إلى ارقام غير متوقعة إلى ٧٠-٨٠% وهبط إلى ٢٠% للمرة الأولى منذ ٣٠ سنة.

- خطط على الدوام للإسراع في عملية الانضمام إلى الاتحاد الأوروبي وذلك لتقوية الاقتصاد التركي وتكامله وربطه مع الاقتصاد العالمي.
 - سمعة حزب العدالة والتنمية ذو الجذور الإسلامية والتي اعتبرت ميزة في صورته العامة لأنها لثقلاب ابيض على النظام العلماني.
 - رؤية الحزب للعائلة التركية بأنها أساس المجتمع ويدعو لضرورة الحفاظ على العادات والتقاليد والمعتقدات والقيم الوطنية.
 - ان الحزب عمل على مساندة القاعدة الشعبية الإسلامية بمعادة اسرائيل وخاصة بعد حادثة السفينة مرمرة التي أعطت الحزب شعبية في الانتخابات.
- التحديات التي واجهت الانتخابات البرلمانية التركية ٢٠١١:**

توجد العديد من التحديات التي واجهت الانتخابات البرلمانية التركية التي جرت في عام ٢٠١١ ومن أبرزها^(٢٨):

أولاً: القضية الكردية:

يواجه حزب العدالة والتنمية مشكلة كبيرة في المقاطعات الجنوبية في تركيا بسبب غالبيتها الكردية التي تصوت دائماً للأحزاب الكردية مثل حزب السلام والديمقراطية. فالمسألة الكردية هي مسألة حساسة في المجتمع التركي وفي ظل تفرد حزب العمال الكردستاني ذو النزعة الانفصالية فقد طرح حزب العدالة والتنمية حلولاً متعددة منها الاعتراف العلني بوجود قضية كردية والحاجة لحلول حقيقية.

ثانياً: الأقليات الدينية:

توجد أقليات دينية عديدة في تركيا وتشكل هذه تحديات لقضية الديمقراطية والانتخابات وفيها قضية العلويين وكذلك قضية الأرمن وتبعاتها التاريخية المتأججة بين الحين والآخر في تركيا إقليمياً وعالمياً. ثم قضية المسيحيين وانعكاساتها السلبية على علاقة تركيا مع الاتحاد الأوروبي.

ثالثاً: علمانية الدولة والانقسامات والخلافات بين العلمانيين والإسلاميين الجدد والصراع المستفحل والمتصاعد في تركيا العصرية بزعامة حزب العدالة والتنمية ذو الجذور الإسلامية وبين مبادئ مؤسس الدولة التركية، حيث يتبين ان الشعب في واد والدولة في واد آخر.

رابعاً: الانضمام إلى الاتحاد الأوروبي والرفض الأوربي المستمر والمتمثل بألمانيا وفرنسا لهذه العضوية، كون تركيا تشكل بؤر إسلامية قرب القارة الأوروبية ذات النهج العلماني. لا سيما ان حكومات تركيا السياسية والاجتماعية والاقتصادية لاتزال تختلف بشكل بارز عن نظيراتها الأوروبية وخاصة الدول الأساسية في الاتحاد الأوروبي المؤلف من ٢٧ دولة.

خامساً: السلطة العسكرية المتنفذة والمؤثرة في الدولة التركية والمجتمع التركي والسعي للحد من قوة هذه السلطة وإظهار تركيا وحكوماتها بالدولة المدنية.

سادساً: العلاقات التركية مع الدول الإسلامية وبروز تركيا كقوة إقليمية قوية في منظمة العمل الإسلامي، مما أدى إلى بروز تطلعات ونكهنات كثيرة حول حدوث تغيير ما في السياسة الإقليمية التركية وهو ما يبرزه أهم قضيتين في العلاقات الإقليمية لتركيا ذات الصلة بالعلاقات العربية التركية، لأن الشعب التركي عندما أختار حزب العدالة والتنمية للمرة الثالثة قد شعر نسيباً بالخيار لصالح للهوية الإسلامية وليس الهوية الغربية.

سابعاً: القضية النسوية وترشيح عدد من النساء لعضوية البرلمان التركي فقد شنت الأحزاب القومية واليسارية هجوماً على حزب العدالة والتنمية بترشيحه نساء محجبات في صفوفه لخوض الانتخابات في ٢٠١١.

ثامناً: العلاقة مع إسرائيل:

اتسمت العلاقة التركية مع إسرائيل بالتوتر السياسي الواضح خلال تسلم حزب العدالة والتنمية للحكومة التركية بدءاً من رئيسها وذلك بسبب السياسة العدوانية لإسرائيل ضد الأراضي العربية التي احتلتها وقد ساند الموقف التركي الموقف الواضح للشعب التركي المساند لموقف الحكومة في هذا المجال، ولذلك صرحت تركيا على إقامة علاقات إيجابية مع كل الأطراف في الشرق الأوسط وخاصة العربية مع تأييد العملية السلمية التي يمكن أن تحل القضية الفلسطينية ومن ثم تسد منفذاً للتوتر في المنطقة.

الاستنتاجات:

أن الانتخابات ظاهرة جيوسياسية تعبر عن حالة وحرية الرأي وهي أسلوب منهج لبناء الدولة وتشكيل الحكومة بطريقة تتلائم مع روح العصر، ولذلك فإن الجغرافية السياسية اقتضت هذا المجال لأنه يتصل ببناء الدولة حاضراً ومستقبلاً وقد توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات وكما يأتي:-

- ١- أن الانتخابات تعبر عن آراء السكان في انتخاب من يمثلهم في الدولة أو السلطة التنفيذية والتشريعية.
- ٢- أن للعوامل الجغرافية بنوعها الدور المهم في التأثير على سلوك الناخب بصورة مباشرة وغير مباشرة ورسم صورة النتائج الانتخابية.
- ٣- للعوامل الاجتماعية تأثير كبير على التوجهات الانتخابية للسكان وقراراتهم في تركيا. وذلك من خلال التصويت لبعض الأحزاب من بعض القوميات والطوائف.

- ٤- ان القوى الحزبية والسياسية في تركيا تتحرك في اتجاهات مختلفة فبعد ان كان العلمانيون هم المسيطرون على الساحة السياسية لأكثر من نصف قرن من الزمن، جاءت الأحزاب ذات الجذور الإسلامية إلى السلطة، لتبدأ تركيا حياة سياسية واجتماعية جديدة.
- ٥- ان السياسة التي اتبعها حزب العدالة والتنمية منذ تسلمه للحكم في عام ٢٠٠٢ والتي عبرت عن التطلعات الواقعية للشعب التركي، أسهمت في الاستقرار السياسي الداخلي والدليل على ذلك فوز حزب العدالة والتنمية في ثلاثة دورات انتخابية متعاقبة.
- ٦- ان جغرافية الدعم لحزب العدالة والتنمية تمتد إلى ٦٦ محافظة وهذا يدل على عمق الجذور الإسلامية للشعب التركي.
- ٧- ان الشعب التركي هو شعب تجديدي وليس شعب تقليدي وذلك من خلال بروز احزاب حديثة التكوين واشغالها مكانة كبيرة في الساحة السياسية.
- ٨- كشف التحليل الجغرافي السياسي لنتائج الانتخابات حضور ثلاثة احزاب قوية في تركيا وهي حزب العدالة والتنمية وحزب الشعب الجمهوري وحزب الحركة القومية، والمرشحون المستقلون من حزب السلام والديمقراطية. وهذا يعني نشوء التعددية الحزبية في السياسة الداخلية لتركيا.
- ٩- استطاع حزب العدالة والتنمية ان يشكل الحكومة لمفرده في ثلاث دورات انتخابية، واستطاع ان يغير إستراتيجية الدولة من دولة ذات فكر علماني إلى دولة ذات فكر إسلامي مع تبني خط العلمانية وبروز مصطلح الإسلام السياسي.
- ١٠- ان وجود العتبة الانتخابية ١٠% الموضوع في السياسة الانتخابية في تركيا، هي ضياع لأصوات الأحزاب الصغيرة وذلك بسبب وجود الأحزاب الكبيرة التي تبلع الأصوات، حيث أفرزت نتائج الانتخابات التركية ان الأحزاب الصغيرة ليس لها وجود في الساحتين السياسية والانتخابية في تركيا.
- ١١- حافظ حزب العدالة والتنمية على تقدمه في الانتخابات الأخيرة حيث حصل على أكثر من ٢١ مليون صوت وهذا يدل على انه حصل على نصف أصوات الناخبين الأتراك.
- ١٢- استطاعت الحركات السياسية ذات النهج الإسلامي في تركيا، ان تقدم نموذجاً فريداً بالاستجابة لضغوط الواقع السياسي والاجتماعي والاقتصادي عليها والتكيف معها دون ان تتخلى عن عقيدتها ومنهجها وأفكارها.
- ١٣- من نتائج الانتخابات لعام ٢٠١١ نلاحظ ان نسبة التغيير الانتخابية حصلت لصالح حزب الشعب الجمهوري والمستقلون من حزب السلام والديمقراطية،

- إذ زادت عدد مقاعد حزب الشعب الجمهوري حوالي ٢٣ مقعد وحصل المستقلون على ١٢ مقعد عن انتخابات الدورة السابقة التي جرت ٢٠٠٧.
- ١٤- ان فوز حزب العدالة والتنمية وتسلمه المسؤولية الحكومية التركية رئاسة وتشكيلا قد أسهم بخلق إستراتيجية جديدة للاقتصاد التركي، فقد ارتفع سعر الليرة التركية وزادت القدرة الشرائية للمواطن التركي وارتفع الدخل الفردي من ٣٠٠٠ دولار إلى ١٠٠٠٠ دولار في سنة ٢٠١١ وبعدها.
- ١٥- ان نجاح السياسة الاقتصادية التي طبقتها حكومة حزب العدالة والتنمية منذ مجيئها إلى الحكم هو مفتاح لكثير من المتغيرات التي تشهدها تركيا اليوم على الصعيدين الداخلي والخارجي إذ خلعت تركيا ثوب الدولة النامية، والتحقت بركب الدول المتطورة، وانفتح اقتصادها بقوة على المنافسة الدولية.
- ١٦- انفتحت تركيا اقتصاديا ومن أوسع الأبواب على العالمين العربي والإسلامي من خلال تحسين علاقاتها السياسية مع الدول العربية والإسلامية فقد تغيرت السياسة الخارجية التركية وأصبحت أكثر إيجابية وانفتاحاً تجاه الوطن العربي.
- ١٧- تشكل العوامل الديمقراطية والسياسية الداخلية في تركيا، أحد العوامل التي تعرقل توجهات السياسة الخارجية في الحصول على عضوية الاتحاد الأوروبي. ولا تزال الديمقراطية في تركيا حسب وجهة نظر الاتحاد الأوروبي بأنها ديمقراطية شكلية لا ترقى إلى متطلبات دول أوروبا وخاصة فيما يتعلق بالقضية الكردية والقضية الأرمنية خاصة والمسيحية بشكل عام.

الهوامش

(١) J.R.V.Prescott, the function and methods of electoral geography annals of the Ussociation of America geography No1,79,Vo september,1950,297.

(٢) جاسم محمد كرم، جغرافية الانتخابات- تطورها ومنهجها، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد السابع عشر، العدد الثالث، الكويت، ١٩٨٨، ص ٧٩.

محمد محمود الديب، الجغرافية السياسية بمنظور معاصر، القاهرة، ط ٥، ١٩٨٩، ص ٧٣٩.

(٣) نعيم إبراهيم الظاهر، الجغرافية السياسية المعاصرة في ظل النظام الدولي الجديد، عمان، ١٩٩٩، ص ١١.

(١٤) دليل المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات international IDEA حول أشكال التضخم في النظم الانتخابية، ص ٨. نقلاً عن: قاسم نصيف جاسم، جغرافية الانتخابات في تركيا، جامعة تكريت، كلية التربية، قسم الجغرافية، ٢٠١٣، ص ٢٢.

(١٥) محمد محمود الديب، مصدر سابق، ص ٧٣٩.

(١٦) Ramish Duttu Dikshit- Political Geography ucohtem porury perspective, Tutuchill Publishing company, New Delhi, 1982, P.240.

(١٧) عبد الجليل عبد الفتاح الصوفي، جغرافية الانتخابات في اليمن، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، كلية الآداب، قسم الجغرافية، ٢٠٠٢، ص ١٩.

(١٨) كمال السيد قادر، المبادئ الأساسية للنظام الانتخابي في العراق، مجلة الحوار، العدد ٩٧٨، ٢٠٠٤، ص ١.

(١٩) موريس دوفرجه، المؤسسات السياسية والقانون الدستوري والأنظمة السياسية الكبرى، ترجمة جورج سعد، ط ٢، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، ١٩٩٢، ص ٩٣.

(٢٠) عبد سعد علي مقلد، عصام نعمة اسماعيل، النظم الانتخابية - دراسة حول العلاقة بين النظام السياسي والنظام الانتخابي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٥، ص ٣.

(٢١) عبد الغني بسيوني عبد الله، النظم السياسية أسس النظام السياسي للدولة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨٤، ص ٢٣.

(٢٢) ايهاب سلام، الانتخابات، موسوعة الشباب السياسية، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، الأهرام، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ٥١.

(٢٣) عبد الغني بسيوني عبد الله، مصدر سابق، ص ٢٣٨.

(٢٤) ايهاب سلام، مصدر سابق، ص ٦٣.

(٢٥) [www.onislam.net/ Arabic/news analysis- opiviorsislamic world/99093-2007-0719](http://www.onislam.net/Arabic/news/analysis-opiviorsislamic/world/99093-2007-0719).

(٢٦) احمد نوري النعيمي، العلاقات العراقية-التركية- الواقع والمستقبل، دار زهرة، عمان، ٢٠٠٩، ص ٢٣٠.

(٢٧) Walter F.Weaker, Turkey, the middle east, and Islam, middle fast review, spring, 1985, P.29.

(٢٨) Turkey, 1986 Alamanac Turkish Daily new publication editor Inurg, 1986, P.157.

(٢٩) الأمم المتحدة، التنمية البشرية، نيويورك، ٢٠٠٣، ص ١٦٧.

(٣٠) عبد الجليل عبد الفتاح الصوفي، مصدر سابق، ص ٣٧.

- (^{٢١}) معهد الإحصاء التركي، تركيا، WWW.Turkstar.gov.tv.2011.
- (^{٢٢}) خالد سليمان، مسيرة حقوق الأقليات الدينية في تركيا، مجلة المرصد الدولي، مركز الدراسات الدولية، جامعة بغداد، العدد ٣، آذار، ٢٠٠٧، ص ٩٧. ومعهد الإحصاء التركي، تركيا، WWW.Turkstar.gov.tv.2011.
- (^{٢٣}) عبد الوهاب الكيالي، الموسوعة السياسية، الجزء السادس، ط ٣، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٩٥، ص ٥٥.
- (^{٢٤}) سيد عبد المجيد، الأحزاب ذات المرجعية الدينية في تركيا، الأهرام، آذار، ٢٠١٢، ص ٢-٤. و جلال عبد الله معوض، الإسلام والتعددية في تركيا، ١٩٨٣-١٩٩١، سلسلة بحوث سياسية، القاهرة، جامعة القاهرة، مركز البحوث للدراسات السياسية، ١٩٩٤، ص ٤١.
- (²⁵) A history of Turkey from empire to republic, by M. Philips Sprice George-Alten and Unwin, London 1965. PP.65.
- (^{٢٦}) مصطفى اللباد، السياسة الإقليمية لحزب العدالة والتنمية، خلفيات أم مصالح وطنية، جريدة شرقناقة، الجزائر، العدد ٧، ٢٠١١، ص ٦.
- (^{٢٧}) المصدر نفسه.
- (²⁸) [www.hurriyetdaily/news-com/nphpn=the real issue. Decen](http://www.hurriyetdaily/news-com/nphpn=the%20real%20issue.%20Decentralization%20and%20requonatzation-woll-01.07)tralazaeion and requ onatzation- woll- 01.07,

أثر التجاور بين الأحياء السكنية في مدينة عنه على توزيع الخدمات التعليمية

م. مازن عبدالرحمن جمعه الهيتي
جامعة الأنبار - كلية التربية للعلوم الإنسانية

المستخلص

تناولت هذه الدراسة إحدى الموضوعات الرئيسية التي تقع ضمن جغرافية المدن وهو الكفاءة المكانية والوظيفية لاستخدامات الأرض التعليمية. أوضحت الدراسة أن هناك تبايناً في معدل بعد الأحياء السكنية عن المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية وأن هذا التباين والاختلاف يكشف عن مدى إبراز أهمية عدد السكان في توزيع المدارس. أن توزيع الخدمات التعليمية (الابتدائي والمتوسط والثانوي) في منطقة الدراسة لم تخضع للمعايير التخطيطية المعتمدة في القطر (مقياس المسافة القصوى المقطوعة) من قبل الطلاب لضمان حصول السكان على التعليم بصورة متكافئة وقد تم أيضاً باستخدام الأساليب الإحصائية الكمية (أسلوب التحليل العنقودي) وهو واحد من أهم الأساليب الإحصائية التي تعتمد لإيجاد المجاميع الطبيعية التي يمكن أن تنشأ نتيجة وجود علاقات بين عدد من المتغيرات ضمن الدراسات البحثية.

الكلمات المفتاحية: التجاور، الخدمات التعليمية.

The Impact of Juxtaposition Between Residential Neighborhoods in the City of Ana on the Distribution of Educational Services

Abstract

This study deals with one of the main topics that fall within the urban geography of a spatial and functional efficiency of the educational uses of the land. The study showed that there is variation in the rate of residential neighborhoods among all elementary, intermediate and high schools and that this disparity and difference reveals the importance of population distribution in schools.

The distribution of educational services (primary, intermediate and secondary) in the study area is not subject to the approved planning standards (standard of maximum distance traveled) by the students to ensure that people have equay access to education. this has been shown by using quantity statistical methods (style cluster analysis), one of the most important statistical methods that rely on finding a natural aggregates that can arise as a result of the existence of relations between a number of variables in the research studies.

المقدمة ...

تعد الخدمات التعليمية من الفعاليات ذات التأثير الكبير في حياة المجتمع ، فهي تمثل ادوات فعالة للبناء الحضاري والاجتماعي ، لما لها من آثار كبيرة في التطور الثقافي وتحديد الملامح العامة للمجتمعات^(١).

فتوزيع عناصر ومتغيرات الخدمات التعليمية ولاسيما متغيراتها تعد عقبة امام المدينة ، ولاسيما في اطار الطلب المتنامي عليها ، لذا فان التوزيع المتوازن لها يقدم مؤشرات نحو تكافؤ الفرص التعليمية لجميع السكان ، فضلا عن ربط هذه المؤسسات بالبيئة المحلية لخلق تفاعلا اجتماعيا ايجابيا فيما بينها ، وان محاولة اختيار المواقع المثالية للمحلات العمرانية في الاقاليم المختلفة وتوزيعها بنمط معين من حيث الاحجام والاعداد والتباعد بما يضمن الحصول على الخدمات بدون مشاكل هي مهمة اخرى مضافة الى اهتمام الجغرافي بتخطيط المدن^(٢).

وعلى الرغم من كون المدن مراكز للتخضر في مختلف دول العالم الا انها تمثل بؤرا للمعاناة والمشاكل البشرية وتتطوي هذه المشاكل في تضخم المدن سكانيا وعمرانيا بشكل يفوق الاجراءات التخطيطية المبينة لهذا التضخم خاصة التخطيط للخدمات كما ونوعا وما يترتب عليه من احداث فجوات بين احياء المدن تنجم عنه مشاكل غالية في التعقيد . ومما يزيد الامر صعوبة هو عدم تمكن بعض سكانها من الحصول على حاجاتهم الانسانية الضرورية^(٣) . والخدمات التعليمية هي احدى الوظائف التي تمارسها المدن ومنها مدينة عنه وعليه فان توزيعها بشكل عادل يتلأم مع الحجم السكاني للاحياء السكنية يمكن ان يؤثر ايجابيا في رفع المستوى

^١ عبد الله ناصر الوائلي ، الوظيفة التعليمية للجانب الغربي لمدينة بغداد الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب جامعة بغداد ، ١٩٨١ ، ص ١ .

^٢ مالك النديم وزميته ، التخطيط الحضري والمشكلات الانسانية ، دار الحكمة ، بغداد ، ص ٤٦٥ .

^٣ خليفة مصطفى حسن ، التحليل المكاني للخدمات في مدينة اربد ، الادارية التعليمية والصحية والتربوية ، اطروحة دكتوراه ، كلية الاداب جامعة بغداد ، ١٩٨٥ ، ص ٣ .

العلمي وتهيئة المناخات العلمية الملائمة . ومن اجل بيان الاثر والتاثير والتي تتم من خلال ابراز خطوات البحث (كدليل نظري) وهي كالآتي :

مشكلة الدراسة .

يؤثر التجاور بين الاحياء السكنية في مدينة عنه على توزيع الخدمات التعليمية وبالتحديد المدارس الابتدائية والثانوية .

فرضية الدراسة .

١. ان توزيع المؤسسات التعليمية في مدينة عنه لم يكن ضمن المعايير .
٢. هناك علاقة معنوية بين دور المدارس وبين حجم السكان وطبيعتهم الاجتماعية وانتمائهم العشائري والعائلي ورغبتهم في العلم والتعلم .
٣. تعتمد زيادة عدد المؤسسات التعليمية على مقدار عدد السكان في الاحياء المجاورة .

هدف الدراسة .

تحليل طبيعة توزيع الخدمات التعليمية في مدينة عنه لتحديد الاماكن الاكثر كفاءة ، بالنسبة لمواقع المدارس او المواقع المقترحة للمدارس الجديدة لغرض اختزال الجهد والوقت والكلفة .

مبررات الدراسة .

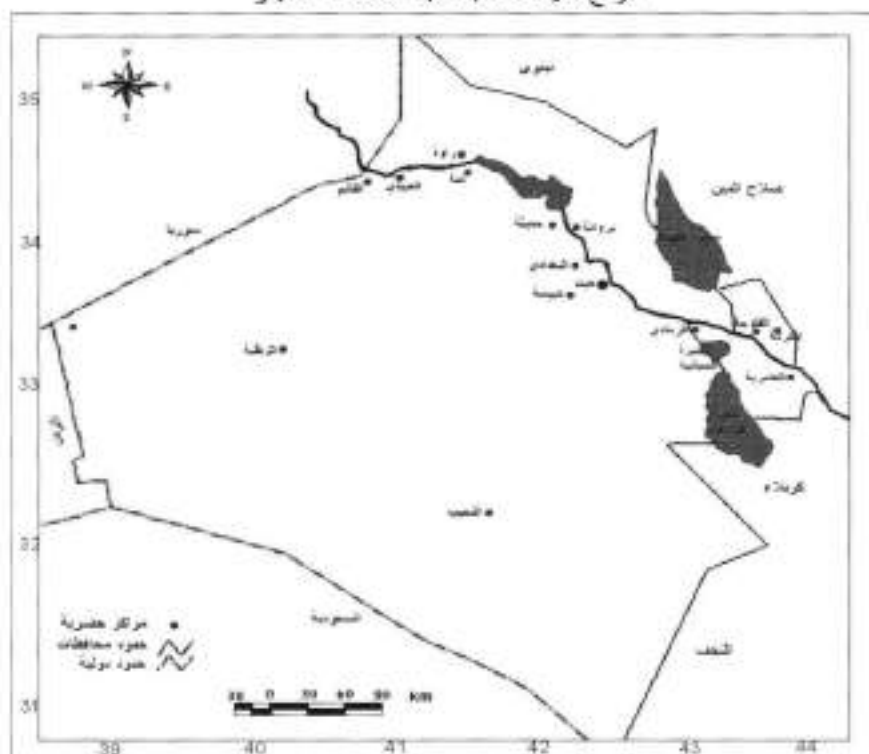
١. تفقر مدينة عنه الى مثل هذه الدراسة الحديثة التي تهتم بدراسة الموقع الافضل في توزيع الاستعمالات الحضرية .
٢. التغيرات المستمرة التي تغير صورة المدينة النهائية وعدم الثبات والاستقرار على صورة نهائية للمدينة نتيجة النمو والتوسع المستمر .

موقع مدينة عنه .

تقع مدينة عنه الجديدة في منطقة وادي الريحانة وتبعد عن المدينة القديمة (٤ كم) . يحيط بها من الشمال جزء من بحيرة حديثة في نهر الفرات على بعد (٤-٥ كم) ومن الجنوب طريق (بغداد - القائم) ومن الغرب وادي القصر ومن الشرق وادي الريحانة وهي تختلف عن المدينة القديمة لعدم وقوعها مباشرة على النهر وبفصل بينها وبين النهر اراض زراعية . ومن مميزات الموقع وقوعها على الطريق العام (بغداد - القائم) والذي يعد طريقا دوليا لارتباطه بسوريا اذا انها تبعد

(١٠ كم) وعن القائم (١٠٠ كم) وعن حديثة (٧٠ كم) وعن الرمادي فتبعد (٢٢٠ كم) وعن العاصمة بغداد (٣٣٠ كم)^(١). انظر خريطة رقم (١).

خريطة رقم (١)
موقع مدينة عنه بالنسبة لمحافظة الانبار



المصدر: الهيئة العامة للمساحة، خريطة محافظة الانبار الإدارية،
قياس ١/٥٠٠٠٠٠، ١٩٩٨، (٢)

إن لهذا الموقع دور في تعزيز علاقة المدينة الاقليمية والذي ساهم فيما بعد بتطور وظائفها، ومما تجدر الاشارة اليه ان طوبوغرافية وموضع المدينة خالية من

^١ كمال محمد العتي، المقومات الاقليمية لتنمية مدينة عنه الجديدة، رسالة ماجستير، كلية الاداب جامعة بغداد، ٢٠٠٨، ص ٣٥.

^٢ براء كمال العتي، د. مالك النديمي وزميله، التخطيط الحضري والمشكلات الانسانية، دار الحكمة، بغداد، ١٩٦٥، ص ٤٦٥.

التعقيد التضاريسي (المنحدرات الطبيعية) إلا ان الملاحظ هو وجود ظاهرة الاخاديد الباطنية بسبب التعرية المائية للطبقة الجبسية كما وتعاني من ارتفاع في مستويات المياه الجوفية التي تؤثر على النشاط الزراعي . وعموما تقع المدينة ضمن هضبة مرتفعة تتدرج من (١٦٠-٢٠٠م) فوق مستوى سطح البحر. اما من حيث موقعها بالنسبة لخطوط الطول ودوائر العرض فان المدينة تقع بين دائرتي عرض (٢٢ - ٣٤) شمال خط الاستواء وبين خطي طول (٥٩ - ٤١) شرقا بمساحة تقدر بـ (١٧٠٠) هكتار^(٦).

سكان مدينة عنه .

اوضحت بيانات التعدادات السكانية لمدينة عنه بان عدد السكان في المدينة في نمو وتطور ويمكن استقراء ذلك بمقارنة عدد السكان الحالي مع عدد السكان في التعدادات السابقة وهي شأنها شأن جميع المدن انظر جدول رقم (١) كما ويتبين التوزيع الجغرافي للسكان في المدينة من حي لآخر . انظر جدول رقم (٢) .

جدول رقم (١)

تطور حجم سكان مدينة عنه للسنوات ما بين (١٩٤٧-٢٠١٠)

ت	السنة	عدد السكان
١	١٩٤٧	٢٤٦٨
٢	١٩٥٧	٣٧٥٠
٣	١٩٦٥	٥٤٧٠
٤	١٩٧٧	٧٠٧١
٥	١٩٨٧	٩٠٢١
٦	١٩٩٧	٩٩٣٨
٧	٢٠١٠	٢٠٩٦٥

المصدر: ١، ٢^(٧)؛ ١: وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، هيئة التعداد العام والدراسات السكانية ، نتائج تعداد السنوات (١٩٤٧، ١٩٩٧) . ٣: وزارة التخطيط، الجهاز المركزي للإحصاء مكتب عنه ، تقديرات حصر المباني والسكان ٢٠١٠ . بيانات غير منشورة^(٨)

^١ . الهيئة العامة للمساحة ، خريطة محافظة الأنبار الإدارية ، قياس ١ : ٥٠٠٠٠٠ ، بغداد ، ١٩٩٨ .
^٢ . وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، هيئة التعداد العام والدراسات السكانية ، نتائج تعداد السنوات (١٩٨٧، ١٩٩٧) .
^٣ . وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، مكتب عنه ، تقديرات حصر المباني والسكان ٢٠١٠ . بيانات غير منشورة .

جدول رقم (٢)

توزيع السكان حسب الأحياء السكنية لعام ٢٠١٠

ت	اسم الحي السكني	اسماء الأحياء قديما و(المحلات) التي تضمها	عدد السكان
١	النصر	دله علي ، الحوش ، الكحلي	٤٩٢٠
٢	القادسية	جميلة ، السدة ، الاخطية الشريعة	٣٩٥٠
٣	اليرموك	حكون ، غازي ، الشعيفة	٣٨٥٦
٤	الناخي	رأس الغربي	٢٢٨٠
٥	السلام	----- حي جديد -----	٢٣٣٥
٦	الجماهير	----- حي جديد -----	١٨٢٠
٧	التضامن	----- حي جديد -----	١٨١٠
	المجموع		٢٠٩٦٥

المصدر : وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، مكتب عنه ،

تقديرات حصر المباني والسكان ، ٢٠١٠ ، بيانات غير منشورة^(١)

تطور الخدمات التعليمية .

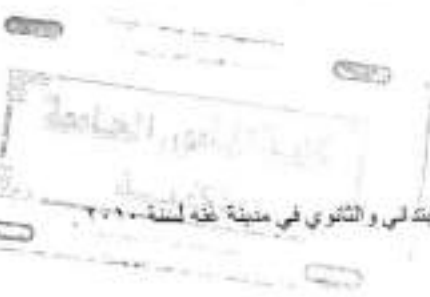
تمثل الوظيفة التعليمية إحدى الوظائف التي مارسها المدن وقدمتها لسكانها وسكان أقليمها إذ أن التعليم حق أساسي من حقوق الإنسان في جميع المجتمعات كونها عملية انماء بشري واعداد للقوى العاملة وقد مرت الخدمات التعليمية في مدينة عنه بعدة مراحل بدلت بالكثايب في عملية التعلم حتى تطورت بمستوى مؤسسات كبيرة .

ونتيجة للتطورات الحاصلة في نمو المدينة وتوسعها ازداد الطلب على مجمل الخدمات الحضرية وكان أبرزها زيادة الطلب على الخدمات التعليمية فقد شغلت مساحة تقدر بـ (٨,٦٥) هكتار ونسبة مقدارها (٣٩,٦) % من مساحة الاستعمال الخدمي و (٩%) من مساحة المدينة المعمورة بحيث بلغ عدد هذه الخدمات (١٠) مؤسسات وتضم روضة ومدارس ابتدائية ومدارس

^١ ، وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، مكتب عنه ، تقديرات حصر المباني والسكان ٢٠١٠ ، بيانات غير منشورة .

متوسطة واعدادية ومهنية وهي مقتصرة على (حي التاميم وحي النصر وحي اليرموك وحي القادسية) .

اما في المدة مابين عام (١٩٨٦-٢٠١٠) فقد شهدت الخدمات التعليمية تطورا ملحوظا حيث ازداد عدد المؤسسات لتشغل (٢٥) مؤسسة شاغلة مساحة تقدر بـ (١٠.٤٥٤) هكتار بنسبة (٣٣,٦) من مساحة الاستعمال الخدمي و(٥,٨٦)% من مساحة المدينة المعمورة شاملة جميع الاحياء السكنية دون حي الجماهير . ولم تشهد الخدمات التعليمية في المدينة أي تطورات على صعيد الاعداد والمساحات سوا بعض الترميمات والتحويلات واعادة بناء الاجزاء المتضررة منها ، وقد ضمت على التوالي مؤسستين لرياض الاطفال اولها روضة اطفال عنه في حي اليرموك وعدد الاطفال فيها (١٦٥) طفل وعدد الشعب (٢شعبة) يقابله نفس العدد للاطفال والشعب في روضة الصمود في حي النصر وهي بهذا تعاني المدينة من نقص في مؤسسات رياض الاطفال ولاسيما في الاحياء الاخرى الاخرى (القادسية والتاخي والسلام والجماهير والتضامن) فضلا عن الضغط على الشعبة الواحدة من حيث عدد التلاميذ وهو على العكس من المقرر من قبل وزارة التخطيط حسب معايير كفاءة الاداء . كما وقد بلغ عدد المدارس الابتدائية في المدينة (١٠) مدارس ضمت (٢٦٠٠) تلميذا وتلميذة موزعين على (١٢٠) شعبة يقوم بتدريسهم نحو (٣٣٧) معلما ومعلمة ، في حين بلغ عدد المدارس المتوسطة والثانوية بضمنها اعدادية واحدة للصناعة (٨) مدارس ضمت (١٨٠٥) طالبا وطالبة موزعين على (٦٠) شعبة يقوم بتدريسهم (٢٦٠) مدرس ومدرسة ، فضلا عن ان المدينة ضمت (٣) معاهد للمعلمين والمعلمات ضمت (٢٦٨) طالبا وطالبة موزعين على (١٢) شعبة يقوم بتدريسهم (٦٦) مدرسا ومدرسة ^(١٠) . علما ان بعض هذه المؤسسات جاءت بنياتها مدمجة مع بنيات المدارس المتوسطة والاعدادية المذكورة انفا . انظر جدول رقم (٣) .



^{١٠} مديرية تربية البتار ، قسم الاحصاء ، بيانات عن التعليم الابتدائي والثانوي في مدينة غزة لسنة ٢٠١٠

جدول رقم (٣)

عدد المدارس والمدرسين والشعب والطلبة في كل حي سكني

ت	الحي السكني	عدد المدارس			عدد المدرسين			عدد الطلبة			عدد الشعب		
		الابتدائية	المتوسطة والثانوية	المعاهد	الابتدائية	المتوسطة والثانوية	المعاهد	الابتدائية	المتوسطة والثانوية	المعاهد	الابتدائية	المتوسطة والثانوية	المعاهد
١	النصر	٢	١	٢	٥٨	٣١	٤٨	٤٤١	٣٧٠	٢٩	٢٤	١٢	١٠
٢	القاسية	٢	٢	-	٧٥	٦٤	-	٦٧٢	٥٠٦	-	٢٤	١٩	-
٣	اليرموك	٢	١	١	٦٦	٣٣	١٨	٤٩٢	٢٢٥	٧٨	٢٤	-	٢
٤	الثغري	٢	٢	-	٦٨	٦٤	-	٥٣٢	٥٧٠	-	٢٤	١٦	-
٥	السلام	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٦	الناصر	٢	-	-	٧٠	-	-	٤٦٣	-	-	٢٤	٣	-
٧	التضامن	-	٢	-	-	٦٨	-	-	١٣٢	-	-	٥	-
	المجموع	١	٨	٣	٣٣٧	٢٦٠	٦٦	٢٦٠	١٨٠	٣٦	٨	٦٠	١٢

المصدر : من عمل الباحث بالاعتماد :

١. خارطة المدينة ذات المقياس ١ / ٤٠٠٠ .

٢. مديرية تربية الأنبار - قسم الاحصاء ، بيانات غير منشورة .

٣. الدراسة الميدانية .

وعند دراسة بعد المدارس الابتدائية عن المساكن بحسب الاحياء السكنية يتضح من خلال الجدول رقم (٤) وخريطة رقم (٢) ان هناك فرقاً عالياً بين معدلات المسافة المقطوعة إلى المدارس ، وعند تحليل بعد الدور السكنية المعنية بالدراسة حسب الاحياء السكنية عن المدارس المتوسطة والثانوية ، (جدول رقم ٢) لوحظ ان معدل البعد بحسب الاحياء السكنية يتراوح بين ١٨٠ م - ١٢٧٠ م في كل من حي النصر وحي التضامن وحي اليرموك على التوالي وهو بعد مقبول من الناحية التخطيطية .

ولضمان الدقة ارتئينا تصنيف الاحياء السكنية حسب قربها من المدارس المتوسطة والثانوية إلى ثلاث مجاميع ، تضم المجموعة الاولى حي التضامن بمعدل ١٨٠ م وتضم المجموعة الثانية كل من حي النصر واليرموك بمعدل ٣٢٠ م ، وتمثل المجموعة الثالثة كل من حي القاسية وحي السلام وحي الجماهير وحي الناحي وهي المجموعة الاخيرة بمعدل ٨٦٧ م .

جدول (٤) متوسط بعد الاحياء السكنية عند المدارس

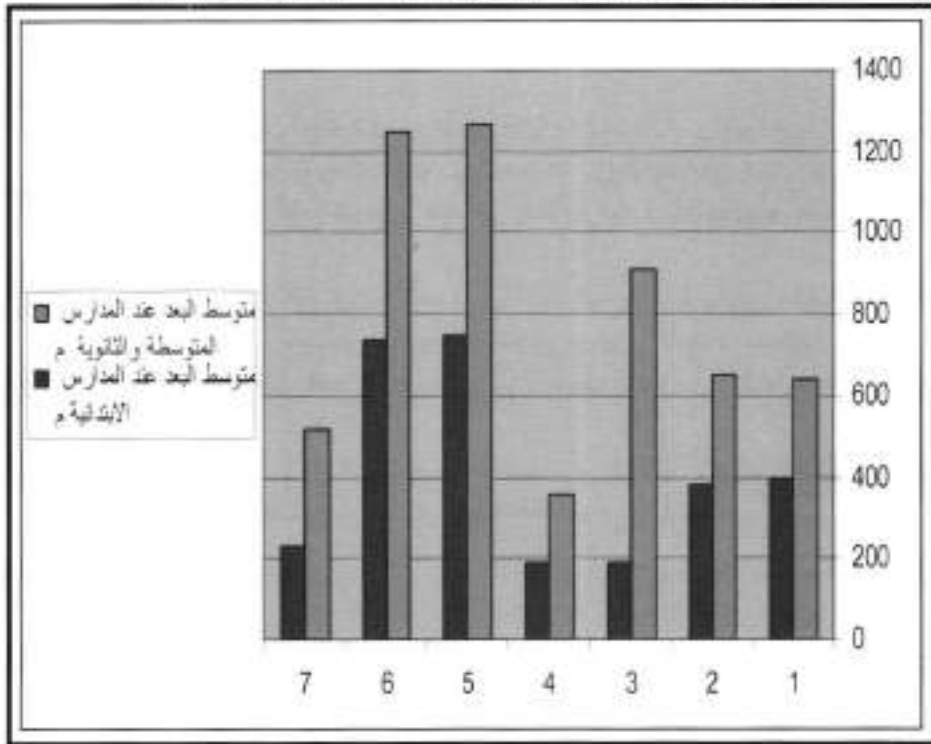
ت	اسم الحي السكني	متوسط البعد عند المدارس الابتدائية م	متوسط البعد عند المدارس المتوسطة والثانوية م
١	النصر	٣٩٥	٦٤٠
٢	القادسية	٣٨٠	٦٥٠
٣	اليرموك	١٩٠	٩١٠
٤	التاخي	١٩٠	٣٦٠
٥	السلام	٧٥٠	١٢٧٠
٦	الجماهير	٧٤٠	١٢٥٠
٧	التضامن	٢٣٠	٥٢٠

من عمل الباحث بالاعتماد على:

١. خارطة للتصميم الاساسي ذات المقياس ١ / ٤٠٠٠ المرقمة ٦٨٦
٢. الدراسة الميدانية.

وعند مقارنة توزيع الخدمات التعليمية لعام ٢٠١٠ في مدينة عنه مع المعايير التخطيطية المعتمدة (معيار المسافة القصوى المقطوعة وسهولة الوصول) الى هذه المدارس جدول (٤) نجد انها سجلت عجزا يصل الى ١٩٠٠ م على مستوى رياض الأطفال و ٧٠٠ م على مستوى المدارس الابتدائية و ١٠٠ م على مستوى المدارس المتوسطة و ٤٠٠ م على مستوى المدارس الثانوية خريطة رقم (٢) . ان الاختلاف في المسافات المقطوعة الى المدارس هو دليل على تكتي هذه المؤسسات في عددها ومراتبها وتوزيعها بشكل متوازن في المدينة عموما او الحي السكني خصوصا الامر الذي يدعو الى ضرورة التفكير في اجراء تخطيط يحقق التوازن بما يضمن كفاءة في الجانب الخدمي للمدينة او المؤسسة التعليمية ذاتها من الناحية الوظيفية كبناء مؤسسات جديدة في الاحياء السكنية وبما يتوازن مع سكان هذه الاحياء .

شكل رقم (١)
معدل بعد الأحياء السكنية عن المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية



المصدر: بالاعتماد على بيانات جدول رقم (٢)

جدول (٥)

المعيار التخطيطي المعتمدة في القطر (معيار المسافة القصوى المقطوعة من قبل الطلاب)

ت	مرتبة المدرسة	المعيار التخطيطي ^(١)	الواقع الحالي ^(٢) م	الموازنة	الكفاءة الوظيفية
١.	رياض الأطفال	٣٠٠	٢٢٠٠	١٩٠٠ +	غير جيدة
٢.	مدارس الابتدائية	٥٠٠	٧٥٠	٧٠٠ +	غير جيدة
٣.	مدارس المتوسطة	٨٠٠	٩٠٠	١٠٠ +	غير جيدة
٤.	مدارس ثانوية واعدادية	٨٠٠	١٢٧٠	٤٠٠ +	غير جيدة

المصدر: ^(١)

^(١) - وزارة الاسكان والتعمير هيئة التخطيط الاقليمي . معايير الاسكان الحضري لعام ١٩٨٦ ، ص ١٥ .

تحليل نمط التوزيع الجغرافي لمواقع المؤسسات التعليمية (الابتدائي والمتوسط والثانوي)

يعد أسلوب التحليل العنقودي Cluster analysis واحد من أهم الأساليب الإحصائية التي تعتمد لإيجاد المجاميع الطبيعية Natural grouping التي يمكن أن تنشأ نتيجة وجود علاقات بين عدد من المتغيرات Variables ضمن الدراسات البحثية.

ولأجل معرفة ما إذا كان توزيع المدارس الابتدائية والثانوية في مدينة عنه يخضع إلى الارتباط ضمن العلاقة المكانية (التجاور) بين الأحياء السكنية أم لا، قمنا باعتماد خارطة مدينة عنه الإدارية وتم تسقيط المدارس عليها و كما مبين في الخريطة رقم (٢).

واعتماد جدول رقم (٢) الذي يوضح أسماء و أرقام الأحياء السكنية المشمولة بالبحث والتي من خلالها تم حساب مصفوفة التجاور $W \cdot 0$.

جدول رقم (٥)
أسماء و أرقام الأحياء السكنية لمدينة عنه

رقم الحي السكني	اسم الحي السكني
١	النصر
٢	القادسية
٣	اليرموك
٤	الناخي
٥	السلام
٦	الجماهير
٧	التضامن

وبالاعتماد على الخارطة المعتمدة سلفاً خريطة رقم (٢) تم حساب مصفوفة التجاور بحيث أعطى كل حيين متجاورين الرقم (١) و أعطى كل حيين غير متجاورين الرقم (٠).

مصفوفة التجاور W، (٦)

للاحياء السكنية في مدينة عنه ٢٠١٠

التضامن	الجماهير	السلام	التاخي	اليرموك	القادسية	النصر	الاحياء السكنية
١	٠	١	١	١	٠	٠	النصر
١	٠	١	٠	١	٠	١	القادسية
١	٠	٠	٠	٠	١	١	اليرموك
٠	١	٠	٠	٠	٠	٠	التاخي
١	١	٠	٠	١	١	٠	السلام
١	٠	٠	١	٠	٠	١	الجماهير
٠	١	١	٠	١	٠	١	التضامن

المصدر : تم استخراج النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS .

لقد تم استخدام عدد المدارس في كل حي سكني و عدد الطلاب في كل مدرسة و عدد المعلمين لكل مدرسة اضافة الى مصفوفة للتجاور كأساس في حساب مخطط التجميع العنقودي Dendogram. ثم تم استخدام اسلوب المسافة الاقليدية Euclidean distance لغرض حساب عدد الاحياء في كل تجميع عنقودي و كانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٧)

مقدار التجاور بين الاحياء السكنية (المسافة الاقليدية)

عدد الاحياء السكنية					
النتائج النهائية		الاحياء السكنية		الاحياء السكنية المعتمدة	
		المعتمدة غير المتجاورة		المتجاورة	
النسبة المئوية	عدد الاحياء السكنية	النسبة المئوية	عدد الاحياء السكنية	النسبة المئوية	عدد الاحياء السكنية
١٠٠%	٧	٠%	لا يوجد	١٠٠%	٧

المصدر : تم استخراج النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS

جدول رقم (٨)

التحليل العنقودي بين الأحياء السكنية لمدينة عنه (Cluster analysis)

الأحياء السكنية	النصر	القادسية	اليرموك	التاخي	السلام	الجماهير	التضامن
النصر	...	٢٢١	٥٦٣	٢٤١	١٩٦١	١٠٢٨	١٤٤١
القادسية	٢٢١	...	٥١٧	١٠٥	١٨٧٥	٩٤٦	١٣٧٥
اليرموك	٥٦٣	٥١٧	...	٤١٥	١٧٨١	٩٥٥	١٢٧٦
التاخي	٢٤١	١٠٥	٤١٥	...	١٧٨١	٩٥٥	١٢٧٦
السلام	١٩٦١	١٨٧٥	١٤٥٧	١٧٨١	...	٩٥٥	١٢٧٦
الجماهير	١٠٢٨	٩٤٦	٥٩٥	٨٥٦	٩٥٥	...	٥٥٥
التضامن	١٤٤١	١٣٧٥	٩٠٠	١٢٧٦	٩٥٥	٥٥٥	...

المصدر : تم الاعتماد باستخراج النتائج على البرنامج الاحصائي SPSS .

جدول رقم (٩)

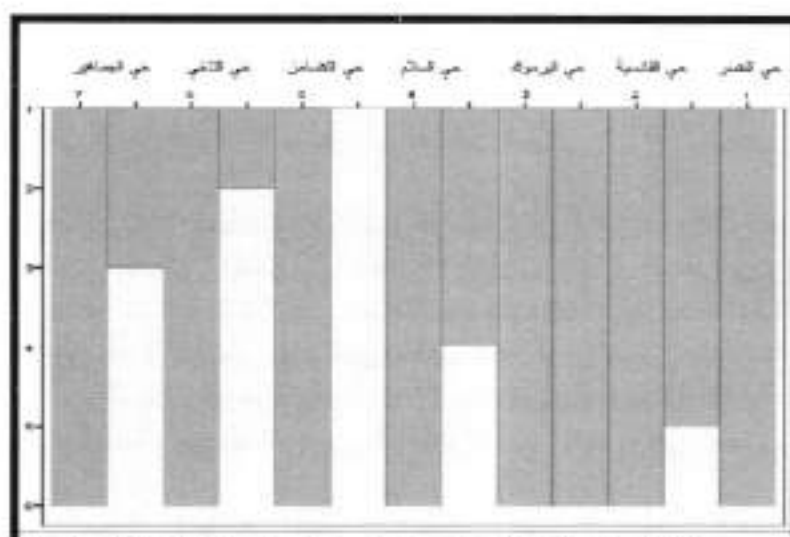
متوسط الارتباط (التقارب) بين الأحياء السكنية لمدينة عنه

عدد الحالات	التقارب الأمثل بين الأحياء السكنية		معامل التقارب الأمثل
	الحالة الأولى	الحالة الثانية	
١	حي القادسية	حي التاخي	١٠٥
٢	حي النصر	حي القادسية	٢٣١
٣	حي النصر	حي اليرموك	٤٩٨
٤	حي الجماهير	حي التضامن	٥٥٥
٥	حي السلام	حي الجماهير	٨٠٣
٦	حي النصر	حي السلام	١٠٢٩١

المصدر : من عمل الباحث بالاعتماد على بيانات جدول رقم (٨) واستخراج النتائج بالاعتماد على برنامج spss الاحصائي .

شكل رقم (٢)

مخطط تجميع العنقودي للأحياء السكنية حسب توزيع المدارس الابتدائية والثانوية عليها.



المصدر : من عمل الباحث بالاعتماد على بيانات جدول رقم (٩) واستخراج النتائج باعتماد برنامج spss الاحصائي .

يتضح من جداول التحليل الكمي (الاحصائي) والشكل رقم (٢) ان الاحياء السكنية تتجمع في ثلاث مجاميع مرتبة حسب درجة التشابه Similarity : تضم المجموعة الاولى حي التضامن بمعدل ١٨٠ م ، وتضم المجموعة الثانية كل من حي النصر واليرموك بمعدل ٣٢٠ م ، وتمثل المجموعة الثالثة كل من حي القادسية وحي السلام وحي الجماهير وحي الناحي وهي المجموعة الاخيرة بمعدل ٨٦٧ م .

واتلفا من صدق هذه الوسائل الاحصائية في الكشف عن مدى كفاءة الاداء فان من الممكن اعتماد هذه الطريقة وان تؤخذ بنظر الاعتبار عند انشاء اية مدرسة ابتدائية او ثانوية بحيث يحسب الموقع الجغرافي لهذه المدرسة بما يخدم طلبه الاحياء السكنية المجاورة و كما تم حسابه بطريقة التحليل العنقودي .

الاستنتاجات

١. اوضحت الدراسة ان هناك تباين في معدل بعد الاحياء السكنية عن المدارس الابتدائية والذي تراوح من ١٩٠ م - ٧٥٠ م اما على مستوى المدارس المتوسطة والثانوية فقد تراوح بين ٣٦٠ م - ١٢٧٠ م ، وان هذا التباين والاختلاف يكشف عن مدى ابراز اهمية عدد السكان في توزيع المدارس .
٢. ان توزيع الخدمات التعليمية (الابتدائي والمتوسط والثانوي) في منطقة الدراسة لم تخضع للمعايير التخطيطية المعتمدة في القطر (معياري المسافة القصوى المقطوعة من قبل الطلاب لضمان حصول السكان على التعليم بصورة متكافئة
٣. من خلال تحليل نمط التوزيع الجغرافي للمدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية باستخدام الاساليب الاحصائية الكمية (اسلوب التحليل العنقودي) تبين لنا ان الاحياء السكنية تتمثل في ثلاث مجاميع حسب درجة السكان ، تضم المجموعة الاولى حي التضامن بمعدل ١٨٠ م ، وتضم المجموعة الثانية كل من حي النصر واليرموك بمعدل ٣٢٠ م ، وتمثل المجموعة الثالثة كل من حي القادسية وحي السلام وحي الجماهير وحي الناهي وهي المجموعة الاخيرة بمعدل ٨٦٧ م .
٤. ان توزيع المدارس في مدينة عناء الجديدة مقبولا من حيث التوزيع السكاني ومن حيث الاحياء السكنية .

التوصيات

نقترح في جميع الاحياء السكنية عند تخطيط المدن مستقبلا ان يؤخذ بنظر الاعتبار عند انشاء اية مدرسة ابتدائية او ثانوية ان يدرس الموقع الجغرافي الافضل لهذه المدرسة لضمان حصول طلبة الاحياء السكنية المجاورة بما فيهم طلبة الحي السكني الذي تقع فيه المدرسة فعلا على الخدمة بالتساوي قدر الامكان وباعتماد طريقة التحليل العنقودي كونها من الاساليب الناجحة في قياس كفاءة الاداء .

المصادر والهوامش

- ١- عبد الله ناصر الوائلي ، الوظيفة التعليمية للجانب الغربي لمدينة بغداد الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب ، جامعة بغداد ، ١٩٨١ .

- ٢- د. مالك الدليمي وزميله ، التخطيط الحضري والمشكلات الانسانية ، دار الحكمة ، بغداد .
- ٣- خليفة مصطفى حسن غريبة ، التحليل المكاني للخدمات في مدينة اربد الادارية ، التعليمية ، الصحية والترويحية ، اطروحة دكتوراه (غ . م) كلية الاداب جامعة بغداد ، ١٩٨٥ .
- ٤- كمال محمد جاسم العاني ، المقومات الاقليمية لتنمية مدينة عنه الجديدة ، رسالة ماجستير غير منشورة مركز التخطيط الحضري والاقليمي ، جامعة بغداد ، ١٩٨٨ .
- ٥- براء كامل العاني ، تغير استعمالات الارض الحضرية لمدينة عنه للمدة ١٩٨٦ - ٢٠٠٦ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب جامعة بغداد ، ٢٠٠٨ .
- ٦- الهيئة العامة للمساحة ، خريطة محافظة الانبار الادارية ، قياس ١ : ٥٠٠٠٠٠ ، بغداد ، ١٩٩٨ .
- ٧- وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للاحصاء ، هيئة التعداد العام والدراسات السكانية ، نتائج تعداد السنوات (١٩٨٧ ، ١٩٩٧) .
- ٨- وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للاحصاء ، مكتب عنه ، تقديرات حصر المباني والسكان ، ٢٠١٠ بيانات غير منشورة .
- ٩- وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للاحصاء ، مكتب عنه ، تقديرات حصر المباني والسكان ، ٢٠١٠ ، بيانات غير منشورة .
- ١٠- مديرية تربية الانبار ، قسم الاحصاء ، بيانات عن التعليم الابتدائي والثانوي في مدينة عنه لسنة ٢٠١٠ .
- ١١- وزارة الاسكان والتعمير ، هيئة التخطيط الاقليمي ، معايير الاسكان الحضري لعام ١٩٨٦ .
- ١٢- وزارة الحكم المحلي ، مديرية التخطيط العمراني ، معايير التخطيط العمراني لسنة ٢٠٠٠ .
- ١٣- الدراسات الميدانية من خلال القياس والملاحظة واللقاء مع بعض المختصين

الدور التفاعلي لنظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع

بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من العاملين

في المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات

احمد نداء صالح مهدي الشاهين

الكلية التقنية الادارية / بغداد

م. سنية كاظم تركي

الكلية التقنية الادارية / بغداد

الجامعة التقنية الوسطى

الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص

استند البحث إلى متغيرين رئيسين هما (فاعلية نظم المعلومات الادارية) و (استراتيجيات ادارة الصراع) مستهدفاً الكشف عن العلاقة والتأثير بين سبعة ابعاد هي (رضا المستخدم، تحقيق النظام لأهداف المنظمة، ملائمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية، الاستجابة للمتغيرات المستجدة، قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات، حجم الاستخدام، الكلفة الاقتصادية للنظام) واستراتيجيات ادارة الصراع المتمثلة بـ (استراتيجية التعاون، استراتيجية التنافس، استراتيجية التجنب)، اجري البحث في المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات التابع لوزارة التخطيط في بغداد، وذلك من خلال استطلاع آراء عينة عشوائية شملت العاملين في مختلف المستويات الادارية، واعتمد منهج البحث القائم والتحليل البعدي، استعملت أدوات تحليل ومعالجة احصائية لامعلمية، وقد خرج البحث باستنتاجات وتوصيات مهمة.

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات الادارية ، استراتيجيات ادارة الصراع ، المركز الوطني للتطوير الاداري .

Interactive role of management information systems

and conflict management strategies

Search exploratory analysis of the views of a sample of workers

National Center for Administrative Development and Information Technology's

Abstract

This research is based on two main variables (effective management information systems) and (conflict management strategies) and aims to detect the relationship and influence between the seven dimensions (user satisfaction, order fulfillment of the objectives of the organization, appropriate information to the needs of administrative levels, the response variables emerging, the system's ability to provide security of information, the volume of use, the economic cost of the system) and the conflict administration Strategies (cooperation strategy, competitive strategy, and avoidance strategy). The research was conducted at the National Centre for Management Development, Information Technology of the Ministry of planning in Baghdad through the random sample poll included workers in various administrative levels, by adopting the research approach and dimensional analysis, the tools used for statistical nonparametric analysis and processing. The paper ends up with a number of conclusions and recommendations.

المقدمة

تعد المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الادارية بمثابة المادة الاولية اللازمة لاتخاذ القرارات بمختلف انواعها وفي جميع الانشطة، اذ لا يمكن تصور منظمة تعمل بدون معلومات، فهي بحاجة اليها من اجل القيام بأنشطتها وفعاليتها

في جميع المستويات الادارية من اجل تحقيق اهدافها. وفي ظل علاقات متشابكة، ونظرا لاختلاف الاهداف والطموحات والمقدرات التي يتمتع بها الافراد العاملين، الى جانب تاثيرات الانظمة الاجتماعية والبيئية المختلفة ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة مع المنظمة تتولد بيئة خصبة لنشوء الصراعات بمختلف اشكالها بين العاملين انفسهم او بينهم وبين الادارة او بين المستويات الادارية، تجمعهم وتفرقهم مصالح متباينة سواء كانت متعلقة بالمنظمة او بمصالحهم الشخصية، اعتمادا على ما ينساب اليهم من معلومات من نظم المعلومات الادارية، وهذه سمة تنسم بها جميع الفعاليات الانسانية التي يكون فيها البشر العنصر المحرك لها.

لذا جاءت مشكلة البحث من الحاجة الى تفحص واختبار الدور التفاعلي لنظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع في بيئة التطبيق المحلية. وعليه جرى وصف مشكلة البحث على شكل تساؤلات لتصف واقعا يجاذبه متغيران (استراتيجيات ادارة الصراع ونظم المعلومات الادارية الفاعل) يمكن التفاعل بينهما، فيما كان الهدف الاساس للبحث اختبار العلاقة والتاثير لنظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع، تمثل مجتمع البحث بالعاملين في المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات، أما عينة البحث فتمثلت بعدد منهم في كل المستويات. إذ جرى بتوزيع (٢٥) استمارة استبيان جرى استرجاع (١٨) منها صالحة للتحليل الإحصائي بعد ان اختبرت الاستبانة احصائيا للتحقق من الثبات والصدق. اعتمد البحث منهج البحث القائم والتحليل البعدي، وجاء البحث في أربعة مباحث قدم الأول منهجية البحث اما المبحث الثاني فقد عرض الإطار النظري فيما جاء المبحث الثالث ليبين الجانب العملي لينتهي البحث بمبحث رابع عرض أهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

يقدم هذا المبحث مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، فضلا عن منهج البحث وأدوات جمع البيانات والمعلومات والتحليل والمعالجة وحدود البحث وكما يأتي:-

أولاً: مشكلة البحث

ان الصراع بين/ او العاملين والمجموعات والمستويات الادارية ظاهرة طبيعية تتعرض لها المنظمات عموماً نتيجة لأسباب عديدة منها، غموض الادوار والسياسات والاجراءات، واختلاف المواقف والمعتقدات والخبرات، وتعارض الاهداف وتقاطع المواقف السلوكية، إذ يتأثر الموقف السلوكي الذي ينشأ نتيجة

لقيام العاملين الذي يحملون مشاعر معينة بنشاطات مختلفة وتتسا بينهم حالات من التفاعل اعتمادا على ما ينساب اليهم من معلومات من قنوات الاتصال، لذا جاءت مشكلة البحث من الحاجة إلى تفحص واختبار واقع استراتيجيات ادارة الصراع بالعلاقة مع نظم المعلومات الادارية في بيئة التطبيق المحلية. وعليه جرى وصف مشكلة البحث على شكل تساؤلات لتصف واقعا يجاذبه متغيران (استراتيجيات ادارة الصراع ونظم المعلومات الادارية الفاعل) يمكن التفاعل بينهما وكما يأتي:

١. ما مدى ادراك العاملين في المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات للدور التفاعلي لفاعلية نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع؟
٢. هل ان الشركة عينة البحث قادرة على ادارة الصراع من خلال استراتيجياتها؟
٣. هل هناك تقاطع بين نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع؟
٤. ماهي انعكاسات نظم المعلومات الادارية الفاعل في استراتيجيات ادارة الصراع؟

ثانيا: اهداف البحث

١. التعرف على مدى إدراك أفراد العينة في المركز الوطني لفقرات الاستبانة.
٢. فحص واختيار العلاقة بين ابعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية (بوصفه متغير تفسيري) وبين استراتيجيات ادارة الصراع (بوصفه المتغير الاستجابي). وما هو ترتيبها من حيث الاهمية.
٣. قياس تأثير ابعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية على استراتيجيات ادارة الصراع.

ثالثا: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تناوله موضوعين حيويين بشكل عام وللمركز عينة البحث بشكل خاص، وفي مساعدة القيادات الإدارية في تشخيص الوضع القائم لمتغيري البحث (فاعلية نظم المعلومات الادارية) و (استراتيجيات ادارة الصراع)، من خلال تزويدهم بالمؤشرات الرقمية القائمة عن فاعلية نظم المعلومات الادارية المعتمدة وما ينبغي ان تكون عليه استنادا للأطر الفكرية للبحث ومعايير التقويم التي استند اليها.

رابعاً: فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات الآتية :

١. هناك اتفاق بين أفراد عينة البحث على ارتفاع نسب تشبع فقرات استبانة البحث.
٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية بشكل عام واستراتيجيات إدارة الصراع لعينة البحث، ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رضا المستخدم واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحقيق النظام لأهداف المنظمة واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - ج. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - د. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستجابة للمتغيرات المستجدة واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - هـ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - و. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين حجم الاستخدام واستراتيجيات إدارة الصراع.
 - ز. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكلفة الاقتصادية للنظام واستراتيجيات إدارة الصراع.
٣. يوجد تأثير دال إحصائياً لأبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع لعينة البحث،
٤. يوجد تأثير دال إحصائياً لفاعلية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع لعينة البحث على المستوى الكلي.

خامساً: منهج البحث

اعتمد البحث (منهج البحث القائم والتحليل البعدي) في الوصول إلى مراميه الفكرية والتطبيقية، وهذا المنهج يعد تقنية حديثة تسمح للباحثين بمزج نتائج البحوث التي تتشابه فيها فروع وعلوم مختلفة، وكما هو الحال لأغراض هذا البحث، فضلاً عن كونه منهج يتصف بالشمول لأن تطبيقاته تستلزم الاعتماد على عدد من المناهج الدراسية، على سبيل المثال المنهج المسحي (الاستطلاعي) كونه

بحقق بيانات ومعلومات حول آراء الأشخاص وتوجهاتهم سواء أكان مسحاً مكتوباً استبياناً أو شفوياً، كما أنه كذلك ملائم للدراسات التي تتوخى الوصول إلى العلاقة بين المتغيرات وتأثيرات تلك العلاقة. ويعتمد المنهج التجريبي أيضاً كونه يزود بادلة تأخذ بالاعتبار السبب والتأثير.

سادساً: مجتمع البحث وعينه

للايفاء بمتطلبات الجانب التطبيقي للبحث وتحقيق أهدافه، كان لابد من اختيار مجتمع للبحث يتفق ويتطابق مع ما يسعى إليه ويطمح لتحقيقه، وقد جرى الاستقرار على اعتماد عينة عشوائية من العاملين في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات في بغداد التابع لوزارة التخطيط، والبالغة (٣٠) شخصاً من العاملين في مختلف المستويات الإدارية وهي تمثل ما نسبته (١٠%) من المجتمع الكلي.

سابعاً: متغيرات البحث ومقاييسه

تعد أبعاد الدراسة الفرعية الأدوات التي يجري من خلالها قياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسة ومدى تأثير أحدها بالآخر. ولتحقيق هذا الهدف فقد جرى اعتماد مقاييس مختبرة في دراسات سابقة، إذ جرى اعتماد مقياس (السالم وملكاوي، ٢٠٠٤) لقياس متغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية والذي جرى قياسه من خلال (٢٠) فقرة على وفق مدرج خماسي يتراوح بين (متفق تماماً وغير متفق تماماً)، وقد انبثق عنه سبعة متغيرات فرعية هي (رضا المستخدم، تحقيق النظام لأهداف المنظمة، ملائمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية، الاستجابة للمتغيرات المستجدة، قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات، حجم الاستخدام، الكلفة الاقتصادية للنظام) في حين جرى اعتماد مقياس (الخضالي، ٢٠٠٤) لقياس متغير استراتيجيات إدارة الصراع من خلال (١٨) فقرة انبثق عنها ثلاثة متغيرات فرعية هي (استراتيجية التعاون، استراتيجية التنافس، استراتيجية التجنب). وقد اجري اختباري الثبات والصدق للاستبانة بصيغتها النهائية، إذ حققت معامل اتساق بين فقراتها بلغ (٠.٨٤) على وفق مقياس (Alfa-Cronbach) فاعلية نظم المعلومات الإدارية، فيما بلغ (٠.٨٠) على وفق مقياس (Alfa-Cronbach) لمتغير استراتيجيات إدارة الصراع. أما معامل الثبات لعموم الاستبانة فقد بلغ (٠.٧٩) وذلك باستعمال طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method) فيما بلغ الصدق الاحصائي لها (٨٠.٨) وبذلك يعد المقياس صالحاً للاستعمال.

سابعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات

جرى الاعتماد في جمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري للبحث من خلال استخلاص ما يصب منها في موضوعاتها، على العديد من المصادر منها الكتب، الرسائل والأطاريح، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد جرى الاعتماد على الاستبيان بوصفه أحد أدوات القياس الوصفي.

ثامناً: أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

لأنسام البحث بالطبيعة اللامعلمية (Nonparametric) استُعن بأدوات إحصائية متعددة منها:

١. الوسيط (Median): أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستعمل في إجراء الدراسات اللامعلمية، ويأتي من خلال ترتيب القيم تصاعدياً أو تنازلياً، إذ يحتل الوسيط الموقع الأوسط تقنياً بحيث يكون عدد الإجابات مماثلاً لما فوق وتحت الإجابة المتوسطة، غير أن الإجابة المتوسطة هي من ضمن مجموعة كبرى وبهذا يكون عدد القيم الأصغر منه مساوياً لعدد القيم الأكبر منه.
٢. المدى (Range): هو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المجموعة.
٣. معامل ارتباط الرتب كندال (Kendal Correlation Coefficient) يعتمد قانون كندال على الإشارات فإن كانت الرتب التي تقارن مع الرتبة المعنية أكبر أخذت إشارة موجبة ذلك لأنها مع ترتيب الأعداد الطبيعية، وإن كانت أصغر أخذت إشارة سالبة، ويكون معامل ارتباط الرتب مساوياً للنسبة بين المجموع الجبري للإشارات بوضعها الحقيقي على مجموع الإشارات عندما تكون الرتب للقيم المرتبة تصاعدياً أو تنازلياً.
٤. الانحدار البسيط Simple Regression : ويعد من الأساليب الإحصائية المتقدمة لقياس العلاقة بين متغيرين.

تاسعاً: حدود البحث

١. الحدود الزمنية: اجري البحث للمدة الواقعة بين حزيران ٢٠١٤ وكانون الأول ٢٠١٤
٢. الحدود المكانية: طبق البحث في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات.
٣. الحدود العلمية: إن البحث محدد علمياً بما جاء بأهدافه.

المبحث الثاني

التأطير النظري

تبين في هذا المبحث ومن خلال مطلبين الأطر النظرية لمتغيرات البحث، نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادرة الصراع وكما يأتي:

المطلب الأول

نظم المعلومات الادارية

اولاً: مفهوم وتعريف نظم المعلومات الادارية

يمكن الوصول الى مفهوم لنظم المعلومات الادارية من خلال التعريفات التي وضعها الكتاب والباحثين في هذا المجال.

تعرف نظم المعلومات الادارية بانها مجموعة من المعلومات المتداخلة في العلاقة فيما بينها وتعمل مجتمعة للقيام بعملية الادخال والاخراج والخزن والسيطرة على الافعال لتحويل البيانات الى انواع معلوماتية والتي يمكن استعمالها لدعم التوقع المستقبلي والتخطيط والسيطرة والتنسيق وعمل قرارات ونشاطات في المنظمة (Bocu et al., 1999). كما انه عبارة عن شبكة تؤسس في المنظمة لتزويد المديرين بالمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرار عند الحاجة اليها (Certo, 476: 2000)، ونوافر نظم المعلومات للمنظمة معلومات عن الانشطة والفعاليات المختلفة عن عمليات الانتاج والتسويق والمالية والبحث والتطوير، فضلاً عن تزويدها بمعلومات عن بيئتها الخارجية والتي لا بد منها من اجل تطوير استراتيجيات مختلفة، وعرفه (Elines\$Suhon, 2002: 13) على انه نظام من صنع الانسان يتألف من مكونات معتمدة على الحاسوب وادلة ثابتة لجمع وخزن وادارة البيانات لتقديم مخرجات المعلومات الى المستخدمين.

وفي هذا السياق يتحتم علينا ان نفرق بين البيانات والمعلومات، اذ يقصد بالمعلومات تلك البيانات التي جرى معالجتها واصبحت ذات معنى ودلالة، اما البيانات فهي عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وهي مواد خام تحتاج الى معالجة وتحويل الى نتائج (معلومات) للاستفادة منها.

ويتفق (O'brien, 2004: 7) على ان نظم المعلومات الادارية توافق منظم من الافراد والمكونات المادية والبرمجيات وشبكات الاتصال وموارد البيانات التي تقوم بتجميع ومناقلة ونشر المعلومات في المنظمة. ولا يتعدد (Laudon) كثيراً عن التعريفات السابقة عندما اشار الى نظم المعلومات الادارية بانها مجموعة من العناصر المترابطة (المادية والبشرية والبرمجيات) تعمل جميعها من اجل جمع ومعالجة وخزن واسترجاع المعلومات وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرار. هذا وان نظم المعلومات الادارية تنتج ثلاث فعاليات وهي، المعلومات التي تحتاجها

المنظمة لصنع القرار، ومعلومات للسيطرة على العمليات، ومعلومات لتحليل المشكلات من أجل خلق منتجات وخدمات جديدة، ويجري هذا من خلال مدخلات النظام والعمليات والمخرجات والتغذية المرتجعة (Laudon, 2012: 48-74). على هذا الأساس لا يمكن ان نتصور اي منظمة بدون نظام للمعلومات الادارية، ذلك ان المعلومات التي يقدمها النظام بمثابة الشريان الذي يغذي كل مستويات المنظمة ويساعدها في انجاز اعمالها وانشطتها المختلفة بما فيها المشكلات التي قد تنشأ بين العاملين والمستويات الادارية نتيجة لاختلاف الاهداف والخبرات والمقدرات وتضارب المصالح.

ثانياً: أهمية نظام المعلومات الادارية

تتسابق منظمات الاعمال على تحقيق نجاحاتها وتميزها عن الآخرين من خلال استعمالها للكفاء والفاعل للتكنولوجيا الجديدة، فما الذي يجعلها تحقق ذلك؟ يؤكد (Laudon, 2012: 38) انه من خلال جعلها لأنظمة المعلومات في مقدمة الانظمة التي تساعد على الوصول الى النجاحات على الرغم من التغيير المستمر في التكنولوجيا.

فأهمية النظام تكمن في الدور الذي يؤديه ومن خلال ما يقدمه من معلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لتتمكن من ممارسة دورها ومواجهة التغيرات المستمرة في طبيعة العلاقة بينها وبين بيئتها، لاسيما بعد التطور الذي وصل اليه العالم في كافة المجالات ومنها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بعد (Macmillan & Mahen, 2000). وهو بذلك يعد نافذة تطل من خلالها المنظمة على بيئتها الداخلية ومحيطها الخارجي ومن خلال ذلك تنظر الى مستقبلها، فضلاً عن ذلك فان المنظمة يمكن ان تحقق التواصل والاتصال المستمرين بينها وبين العاملين والمستفيدين (المقابلة، ٢٠٠٤: ٦٤).

لقد تغيرت البيئة ومعها نمط العمل واساليب الادارة وقبل ذلك الفكر الاداري الذي يفوق الاعمال، واصبح العمل على اساس قضاء السوق بديلاً عن مفهوم العمل على اساس الحيز المادي للسوق وتحولت المنظمات الادارية من الهياكل الهرمية الى الشبكية ومنظمات المعرفة..... وهكذا تركت هذه التغيرات تأثيراً عميقاً وشاملاً في بيئة ووظائف ودوار نظم المعلومات في المنظمات الحديثة على الاغلب، اذ ان اهم الخصائص المميزة لنظم المعلومات هي البيئة الشبكية التي يرتبط وجودها وعملها بوجود وعمل نظم المعلومات، وقد ساعدت هذه البيئة على ربط هذه النظم بالموردين وسلاسل التوريد والزبائن لإدارة علاقات الزبون (ياسين، ٢٠٠٩: ٤٠)، وهذه المتغيرات تتطلب وجود نظم معلومات قادرة على تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة مثل المرونة والسرعة وتقديم خدمات للزبائن تتلاءم مع حاجاتهم

ومتطلباتهم، كما تساعد نظم معلومات في دعم عملية القرار وتحسينه بناءً على المعلومات التي يقدمها النظام.

عليه فالمعلومات التي توفرها نظم المعلومات بمثابة المادة الأولية اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة بمختلف أشكالها وأنواعها وفي جميع الأنشطة. ومن بين الفعاليات والأنشطة الداخلية تبرز على السطح الصراعات الدائرة بين العاملين أو بينهم وبين الإدارة أو بين المستويات الإدارية، ولأسباب مختلفة اعتماداً على ما ينسب اليهم من معلومات، وهذه سمة تنسم بها جميع الفعاليات الانسانية التي يكون فيها البشر العنصر المحرك.

ثالثاً: معايير فاعلية نظم المعلومات الادارية

غالباً ما ترتبط الفاعلية بالقدرة على تحقيق الاهداف، لذا فان نظم المعلومات الفاعلة هي تلك النظم التي تعطي فوائد أكثر مما ينفق عليها وان تكون قادرة على تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة التي تساعد في حل المشكلات (Laudon, 2012:50). إذ تعرف فاعلية نظم المعلومات الادارية بأنها قياس لقدرة النظام على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة التي تسهم في تسهيل مهمة صنع القرار بشكل تحقق رضا المستفيد من هذه المخرجات لان الهدف الاساس لهذه النظم هو توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار على اختلاف انواعه (الطائي، ٢٠٠٥: ٤٤).

اشار عدد من الكتاب والباحثين الى ان هناك مداخل لتحديد مفهوم لفاعلية النظم، اذ اشار (Daft) الى مدخل الاهداف والمدخل المستند الى الموارد ومدخل العمليات الداخلية ومدخل الفاعلية المتوازنة، فيما اشار (Robbins) الى مدخل تحقيق الاهداف ومدخل النظم ومدخل المكونات الاستراتيجية ومدخل القيمة التنافسية (الراوي والافندي، ٢٠١٢: ١٥٨).

فيما حدد باحثون اخرون عدد من المؤشرات لقياس فاعلية نظم المعلومات منها ما هو كمي، على سبيل المثال تحقيق الارباح وزيادة الحصة السوقية، ومنها ما هو نوعي، على سبيل المثال رضا المستخدم النهائي عن النظام وحجم الاستخدام وغير ذلك من المؤشرات، الا ان العديد من الباحثين لا يحدّد الاسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطة تسهم في التأثير على المؤشرات المستعملة لقياس الربحية او الحصة ليس بالضرورة ان تكون ناتجة عن ادخال نظم المعلومات فهي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل اخرى تساهم في زيادتها (السالم وملكوي، ٢٠٠٤: ١٦٤).

وقد اكد (سلطان، ٢٠٠٠) ان نجاح نظم المعلومات الادارية ليس بالأمر اليسير، اذ يصعب الاتفاق على قيمة وفاعلية النظم بسبب تنوع الأنشطة التي يمارسها الافراد

العاملين واختلاف الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام، إلا أن هناك معايير تحكم نجاح النظم وهي (المقابلة، ٢٠٠٤: ٢٨):

١. ارتفاع مستوى استعمال النظام
 ٢. درجة رضا المستخدم
 ٣. الاتجاهات الايجابية تجاه النظام والعاملين في ادارة نظم المعلومات
 ٤. المنافع العالية المتحققة مثل تخفيض التكاليف او زيادة الايرادات
 ٥. الاسهام في تحقيق الاهداف
- في حين يرى (المغزي، ٢٠٠٢) أن المعايير التي تحكم النظام تشمل:
١. البساطة وسهولة اجراءات الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات الى المستخدمين.
 ٢. المرونة والقدرة على التكيف للمتغيرات البيئية ونمط التكنولوجيا السائد.
 ٣. الموثوقية وتوليد الثقة الكاملة لدى المستخدمين من انه يؤدي دوره بنجاح.
 ٤. القبول من قبل الذين يصممون النظام لأجلهم لان هؤلاء يلعبون دورا في تقدير مدى نجاح أو فشل النظام.
 ٥. انخفاض الكلفة.
- عليه إذا كان استعمال عدد من المعايير لقياس فاعلية النظم مناسبة في منظمة ما، فإنه قد يكون غير مناسب لمنظمة أخرى ولا يحقق نفس النتائج المرجوة نظرا لامتلاك أو اعتماد كل منظمة على ما يناسبها من مؤشرات ليست بالضرورة مطابقة في المنظمات الأخرى (السالم وملكوي، ٢٠٠٤: ١٦٥).
- نرى من خلال عرض المعايير بأن نظم المعلومات الإدارية ينبغي أن يحقق فوائد اقتصادية تفوق تكاليفه، فضلا عن تحقيقه للأهداف التي وضع من أجلها وقدرته على حصول القبول من قبل المستخدمين.

المطلب الثاني

استراتيجيات ادارة الصراع

أولاً: مفهوم الصراع وأهميته وأثاره

تعرف المنظمة بأنها وحدة اجتماعية هادفة تسعى للبقاء والتطور، ولأجل ذلك فهي تمارس مجموعة من الفعاليات والأنشطة والعلاقات، وبشكل العنصر البشري المحرك الأهم والأساس في هذه السلوكيات، ونظراً لاختلاف الأهداف والمقدرات والإدراكات التي يحملها كل فرد في المنظمة، فضلاً عن غموض الأدوار والسياسات والقوانين والمعتقدات... وغيرها، فقد تنشأ الصراعات بأشكالها

وانواعها المتباينة. الا ان الصراع يعد ظاهرة طبيعية تنسم بها المنظمات الحيوية، كونها اخذت تشكل ظاهرة دائمة تأخذ حيزاً من وقت المديرين للتعامل معها نظراً للنتائج التي تتركها على الفرد العامل والمنظمة.

للفظ الصراع عدد من المعاني، لكنه في مجال السلوك التنظيمي فانه يعني الظروف التي يعمل فيها الافراد او الاقسام الموجودة في المنظمة (جربنبرج وبارون، ٢٠٠٤، ٤٧٧). وقد عرف الصراع في اللغة العربية بأنه النزاع او الخصام او الخلاف، لذلك فهو يعبر عن نوع من الاحباط يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في ذات الوقت او وضع يتطلب اتخاذ قرار بين حاجتين متعارضتين (الياسري وآخرون، ٢٠١٥: ٢٤).

ينشأ الصراع نتيجة تعارض الاهداف او بسبب غموض الادوار والسياسات والقواعد والاختلافات الاساسية في المواقف والمعتقدات والخبرات، Keith & (Newstrom 2002: 261)، وعندما يتوافر عدم الرضا في الحالات الاجتماعية ومن خلال المواقف السلوكية او عندما يكون هناك تضارب شعوري بين الافراد والجماعات، فالصراع يكون موجود (Schermmerhorn & et al., 2000: 374)، ويمكن التعرف على الصراع من خلال عناصره الاساسية وهي (جربنبرج وبارون، ٢٠٠٤، ٤٧٧):

١. تعارض اهداف الافراد او الجماعات
٢. ادراك هذا التعارض
٣. اعتقاد كل طرف ان الطرف الاخر سيهدد او يهدد بالفعل اهتمامات الطرف الاخر
٤. وجود الحدث الذي يؤدي الى التهديد

سابقاً كان ينظر للصراع على انه ظاهرة يترتب عنها نتائج سلبية، لأنه يحضر للذهن صورة الغضب والمواجهة والسلوك الفظ المدمر، لذلك كانت المنظمات تعمل وفقاً لا افتراض ان كل الصراع يجب ان يقضى عليه، ولكن وجهات النظر اليوم تتباين في كون الصراع جيد او غير جيد، فزيادة الصراع قد يتطلب الكثير من الجهد والوقت والموارد وبالمقابل فان قلة الصراع قد يقود الى الثبات والاستقرار وعدم الرغبة في التغيير الذي غالباً ما يؤدي الى تحسين فاعلية المنظمة (Ivancevich & Matteson, 2002: 350)، فالصراع في مكان العمل يعمل مثل السيف ذو الحدين، فمن الممكن ان يؤدي الى آثار ايجابية او سلبية اعتماداً على اسبابه وكيفية ظهوره ونموه (جربنبرج وبارون، ٢٠٠٤، ٤٨٢).

فمن النتائج الايجابية للصراعات التنظيمية وفقاً لوجهة نظر (Schmidt) انها تساعد على تطوير افكار وآراء افضل نتيجة للصراعات المترتبة على الاختلاف في الافكار والاراء، كما انها تساعد الاطراف المتنازعة الى البحث عن مداخل او

طرائق جديدة بهدف حل هذه الصراعات، فضلاً عن أنها تكشف عن المشكلات وكيفية التعبير عنها وهي بذلك تصبح مجالاً لاختبار مقدرات ومهارات العاملين في مجال حل الصراعات، إلا أنها لا تخلو من الآثار السلبية المترتبة في زيادة الفجوة بين الأطراف المتنازعة مما يؤدي إلى ظهور عدم الثقة والشك بين العاملين في التنظيم وإلى مناهضة العمل بروح الفريق... الخ ((المدهون والجزراوي، ١٩٩٥: ٥١١). إن ما يميز منظمات اليوم قدرتها على حل الصراع قبل أن تتعكس آثاره السلبية على أداء العاملين والمنظمة ولذلك أصبحت واحدة من المهارات الضرورية التي ينبغي توافرها في المديرين هي القدرة على تخفيف حدة الصراع ومعالجته (حمادات، ٢٠٠٧: ٧١).

وفي ضوء ما ذكره يمكننا القول إن الصراع التنظيمي ظاهرة طبيعية يمكن أن تحدث في المنظمة سواء كان بين الأفراد أو الجماعات وفي مختلف مستوياتها بناءً على تباين الاندراكات والمصالح أو تضارب الأهداف والطموحات، إلا أنه يبقى شكل من أشكال التفاعل البشري الديناميكي الذي يميز المنظمات الديناميكية.

ثانياً: استراتيجيات إدارة الصراع

لما كان للصراع نتائج إيجابية وسلبية، فإن العمل الأساس الذي ينبغي على الإدارة القيام به هو إدارة الصراع، لأنه لا ينبغي العمل على التخلص منه نهائياً (المدهون والجزراوي: ١٩٩٥: ٥١٣)، بل إن تلجأ إلى حل الصراعات أخذة بنظر الاعتبار أسباب ونوع الصراع والتي يمكن أن تحدد بنوعين هما: الصراعات الدائمة التي تعتمد على الاهتمام بالآخرين والأسباب الانفعالية التي تعتمد التركيز على الذات، ولتكون مفتاح الحل الذي يحقق الربح للأطراف المتنازعة الذي ينتج ثلاثة مخرجات (Schermmerhorn & et al., 2000: 375-382):

١. (خاسر _ خاسر) تحدث هذه النتيجة عندما لا يحصل أي من الأطراف المتنازعة على ما يريد عندما تعتمد استراتيجية التجنب أو التهذية أو المساومة أو اعتماد الحلول الوسطية في معالجة الصراعات، ولكن في هذه الحالة ستكون الأطراف المتنازعة خاسرة ولذلك فإن هذا النوع غير مرغوب في كثير من الصراعات لعدم امكانية حسم الموضوع.

٢. (خاسر _ رابح) تحدث هذه النتيجة عندما يحصل أحد الأطراف المتنازعة على ما يرغب من خلال التنافس للحصول على النتائج بالقوة والطرف الآخر لا يحصل على أي شيء وهذه الاستراتيجية لا تحدد الأسباب الرئيسة للصراع، إن اعتماد استراتيجية المساومة والمفاوضة والتسوية وإهمال الصراع أو الهروب منه

سيؤدي الى حركة مرتدة من خلال الاعادة الى الوراء وانتكار الحقوق الشرعية، مما يؤدي الى ان تصبح الصراعات اكثر بمرور الوقت.

٣. (رابح - رابح) تحدث هذه النتيجة عندما يكون هناك تعاون وحسم في الصراعات الدائرة بين الاطراف، والتي ربما تكون خاطئة وتحتاج الى مراجعة، وتعتمد هنا استراتيجية المواجهة والحل المتكامل للمشكلات وعدم اهمال اي منها، وبالتالي ستحقق حولا مرضية للجميع لأنها ستقضي على كل اسباب الصراع وسيحصل كل طرف فيها على شيء مما لا يترك مبررا لاستمرار الاتجاهات العدائية مستقبلا لأنه سيحسم الصراع بأسلوب بناء، وتعد هذه الاستراتيجية مفضلة على الرغم من انها تتطلب الوقت والطاقة وانها لا تناسب الشركات ذات الثقافة المهيمنة.

وقدم العديد من الكتاب والباحثين مجموعة اخرى من الاستراتيجيات لإدارة الصراع في محاولة لتكييف الصراع وجعله في خدمة المنظمة بما يعزز قدرتها على ادارة الصراع وتوجيهه ايجابيا لصالح تحقيق اهدافها. ونظرا لكثرة هؤلاء الباحثين سنتقصر على عدد منهم بما يخدم اهداف وحدود البحث العلمية.

فقد حدد (Hellriegel, et al., 2001:302) عدد من الاستراتيجيات بناءً على بعدين، الاهتمام بالذات والاهتمام بالآخرين وهذه تعتمد على مدى الحزم في السعي لتحقيق الاهداف الشخصية وهي (استراتيجية التجنب واستراتيجية القوة واستراتيجية الاستيعاب واستراتيجية التعاون واستراتيجية المساومة).

فيما قدم (Ivancevich & Matteson, 2002: 359) الاستراتيجيات التالية والتي لا تتباين كثيرا عن ما قدمه السابقون وهي (استراتيجية التجنب واستراتيجية الاستيعاب واستراتيجية الحلول الوسطية واستراتيجية التعاون واستراتيجية المنافسة).

واقترح (جرينبرج وبارون، ٢٠٠٤، ٤٨٦) استراتيجيتين هما (التفاوض وتدخل طرف ثالث من اجل الوساطة والتحكيم) اذ تعد استراتيجية التفاوض الاكثر شيوعا لحل الصراعات وفي هذه الحالة فان طرفي النزاع يتبادلون العروض والتنازلات بطريقة مباشرة او عن طريق ممثلين واذا نجحت الإجراءات فان الطرفين يصلان الى حل مقبول، ومن اثارها الايجابية المزيد من التفاهم وتحسين العلاقة اما اذا فشلت المفاوضات فان النتيجة هو المزيد من الصراع. اما استراتيجية تدخل طرف ثالث فقد تصل جهود التفاوض الى طريق مسدود وفي هذه الحالة ينشدون معونة طرف ثالث قد لا تكون له علاقة بالصراع، ويحاول الاخير تسهيل وصول الطرفين بحرية الى حل للصراع و لا يتمتع الوسيط بسلطة رسمية ولا يستطيع فرض اي حل على طرفي النزاع.

أما (Lewicki, et al., 2007:21) فقد حدد أربع استراتيجيات لإدارة الصراع وهي لا تبعد أيضا عما قدمه الآخرون وهي (استراتيجية التناقص واستراتيجية التعاون واستراتيجية التجنب واستراتيجية الانسحاب والتي من خلالها تجري التوضيح من قبل طرف لصالح الطرف الآخر للمحافظة على العلاقة بينه وبين الآخرين)، وضمن السياق ذاته يرى (David, 2007: 269) بأن الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الصراع تتركز في (استراتيجية التجنب، واستراتيجية التهدة لكسب الوقت حتى تهدأ عواطف الأطراف المتنازعة وتخف حالة الصراع بينهما، واستراتيجية القوة التي تقوم على أساس الهيمنة وتجاهل حاجات الأطراف الأخرى وازغامها بالقوة على الإذعان لتلبية حاجات الطرف الأول (ممارس السلطة) واستراتيجية المواجهة والتي من خلالها يجري تحديد ومناقشة مصادر الصراع). مما تقدم نلاحظ أن أغلب الكتاب والباحثين قد اهتموا في التركيز على عدد من الاستراتيجيات، لذلك سيجري اعتمادها لأغراض هذا البحث والمحددة ضمن حدوده العلمية، وفيما يلي نقدم توضيحا مركزا لها وكما جاء بها منظريها:

١. استراتيجية التعاون: تعتمد هذه الاستراتيجية على العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي فالتعاون يساعد على تعميق الأفكار، إذ أن هذه الاستراتيجية مبنية على أن الجميع يكسب وهي انعكاس لما يبذله المدير بغية تدعيم اعتقاد العاملين أن أهدافهم متناغمة وكذلك توظيف الصراع لمصلحة الأطراف المختلفة، وتستعمل هذه الاستراتيجية عندما يكون الصراع مهم للأفراد الذين يرغبون بحلول تكاملية وأن المشكلات كبيرة جدا لا ينفع تسويتها.
٢. استراتيجية التناقص: تعد هذه الاستراتيجية الأكثر شيوعا في المنظمات من خلال استعمالها للوسائل بكفاءة وفاعلية في عملية التناقص، ويتضمن قيام المنظمة بالتجميع المنظم لمواردها الإدارية والفنية والتكنولوجية والتسويقية والبشرية ووضعها في إطار عال من التنظيم لإنجاز أهدافها في ظل توازن ديناميكي دقيق يحفظ للمنظمة فاعليتها وقدرتها على التناقص. وبموجب هذه الاستراتيجية يلاحق الفرد مصالحه الخاصة واهتماماته على حساب مصالح الآخرين، إذ أنها تعتمد على قوة التهديد ويكون الحل لصالح أحد الطرفين بغض النظر عن الآثار السلبية التي تقع على الطرف الآخر.
٣. استراتيجية التجنب: تتضمن هذه الاستراتيجية التفاوضي عن أسباب الصراع وعدم مواجهته، على أن يستمر هذا الصراع تحت ظروف معينة ومحكمة، ومن الأساليب التي تستعمل في هذه الاستراتيجية هي الإهمال، إذ يجري تجاهل الموقف كله على أمل أن يتحسن ذلك الموقف بعد مدة من الزمن من تلقاء نفسه، ويعاب على هذا الأسلوب أنه يمكن أن يزيد الأمر سوءا بمرور الوقت إذا لم يجري تحديد مصادر وأسباب الصراع، أما الأسلوب الآخر فهو التباعد بين

أطراف الصراع للتقليل من حدة الصراع ويؤخذ على هذا الأسلوب التأثير السلبي على التفاعلية الكلية للمنظمة في حالة وجود درجة عالية من الاعتمادية المتبادلة بين الأطراف.

وعلى الرغم من وجود الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الصراع، إلا أن هناك بعض الممارسات الإدارية التي تساعد على إدارة الصراع ومنها فيما يخص متغيري البحث الحالي (نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع) توفر المعلومات التي من شأنها أن لا تثير الغموض والشك على سبيل المثال، التقارير الدورية والمنشورات وطرائق الاستفسار وسهولة تناول المعلومات وتفسير الأحداث، فضلاً عن تنظيم طرائق الاتصال بين الأطراف المختلفة التي تساعد في رفع مقدار التنسيق والتعاون، على سبيل المثال الاجتماعات واللقاءات واللجان المشتركة (الياسري وآخرون، ٢٠١٥: ١٣٦).

المبحث الثالث

اختبار وتحليل فرضيات البحث

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مستوى تشبع فقرات الاستبانة واختبار علاقات الارتباط والتأثير من خلال ثلاثة محاور، يختص المطلب الأول بإجراء التحليل العاملي لفقرات استبانة البحث، فيما يختص المطلب الثاني باختبار علاقات الارتباط، لينصرف المطلب الثالث لاختبار وتحليل علاقات التأثير لمتغيري البحث وكما يأتي:

المطلب الأول

التحليل العاملي لفقرات متغيرات البحث

قبل البدء باختبار وتحليل علاقات الارتباط والتباين بين متغيرات البحث، واختبار فرضية البحث الأولى التي مفادها (هناك اتفاق بين أفراد عينة البحث على فقرات استبانة البحث)، فإن الجهد الإحصائي باستعمال أسلوب التحليل العاملي (Factors Analysis) بعد ضرورياً للتحقق من مدى قدرة فقرات متغيرات البحث الفرعية التي يتضمنها كل متغير رئيس، وبهدف التحقق من قوة وضعف فقرات الاستبانة، لذلك فإن الجهد الإحصائي لهذا المحور سينتج إلى تحليل العوامل الرئيسية (Principal Component Analysis) التي في ضوئها تجري عملية تحديد نسب التشبع البالغة (٤٠%) استناداً إلى (Field, 2009: 647) وتحديد درجة التميز من خلال استخراج مصفوفة العوامل (Component Matrix) أولاً، ومن ثم مصفوفة التدوير (Rotated Matrix) للبحث عن أقوى نسب للتشبع.

من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) رشح أسلوب التحليل العاملي (10) عامل (جذر) من العوامل التي تتحكم في اتجاه تميز فقرات الاستبانة

لمصفوفة المكونات، وهو عدد كبير من العوامل التي تفسح مجالاً واسعاً أمام الباحث لاختيار الفقرات المميزة. فقد بينت التحليلات الإحصائية للتباين الكلي لهذه العوامل أنها قادرة على تفسير ما نسبته (93.058%) من العوامل التي تتحكم بفقرات الاستبانة ما يشير إلى واقعية نسب التشبع ويتضح ذلك من خلال معطيات الجدول (١). وبهدف التحقق من إمكانية الحصول على نسب تشبع أعلى فقد جرى تحليل البيانات من خلال تدوير البيانات، إلا أن عدد العوامل الكبير التي رشحتها مصفوفة التدوير وقوتها مكنت البحث من الوصول إلى الحل الأمثل عن طريقها لكونها جاءت بنسب تشبع أعلى من مصفوفة المكونات لذا سيصار إلى اعتمادها وترك مصفوفة المكونات وكما في الجدول (١).

إن نسب التراكم المتجمعة بلغت (93.058%) بما يشير إلى أن العوامل العشرة التي رشحتها مصفوفة التدوير تفسر ما نسبته (93.058%) من التباين الحاصل في البيانات، إن استبانة البحث تألفت من (٣٨) فقرة مثلت متغيري البحث (فاعلية نظم المعلومات واستراتيجيات إدارة الصراع)، حصلت جميعها على نسب التشبع اللازمة باستثناء الفقرة (٢٣) (يشجع المدير على محاولة الفهم الصحيح لمشكلات العمل)، إذ لم تحصل على اتفاق آراء العينة، والجدول (2) يبين نسب التشبع والتميز لكل فقرة.

الجدول (١) تحليل التباين الكلي لجذور مصفوفة التدوير

(العمل) (الجزء)	قيم التشبع لمجموع المربعات (Initial Eigen values) للمجموع المربعات			قيم التشبع لمجموع المربعات المدورة		
	الكلي	النسبة المئوية للتباين	النسبة المئوية للتباين	الكلي	النسبة المئوية للتباين	النسبة المئوية للتباين
1	15.877	31.754	31.754	13.691	27.381	27.381
2	8.071	16.142	47.896	6.626	13.253	40.634
3	6.888	13.775	61.671	5.361	10.723	51.357
4	3.902	7.805	69.476	5.110	10.220	61.576
5	3.400	6.801	76.276	4.694	9.389	70.965
6	2.564	5.128	81.405	3.280	6.561	77.526
7	1.848	3.697	85.101	2.282	4.564	82.089

8	1,518	3,036	88,137	1,995	3,990	86,080
9	1,392	2,784	90,921	1,858	3,716	89,795
10	1,068	2,137	93,058	1,631	3,262	93,058

الجدول (٢) نسب تشيع فقرات الاستبانة

ت	النسبة الاربون	النسبة الاربع	النسبة النسبة	النسبة النسبة
١			المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تسهل استيعاب العلاقات بين العاملين	٨١٨
٢			إدارة الأفراد العاملين على نظم المعلومات الإدارية في المنظمة يحرصون على تطوير العلاقات القائمة	٩٩١
٣			نظم المعلومات الإدارية المستعمل في المنظمة يوسع قاعدة التفهم المتبادل بين المستعملين	٧٤٨
٤			تستجيب نظم المعلومات الإدارية الحالية مع متطلبات إدارة الصراع	٥٨٣
٥			ماتك تكمل وتيسر تدفق المعلومات بين الأقسام المتشعبة في المنظمة في حل مشكلاتها عن طريق نظم المعلومات الإدارية المستعمل	٦٥٦
٦			تحل المشكلات حال حدوثها بفضل كفاءة نظم المعلومات الإدارية	٤٩٧
٧			تتم المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية في التخصص الذي يحتاجه المديرون في إدارة الصراع	٨٨٣
٨			توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات مفيدة لحل المشكلات في المنظمة	٧٤٨
٩			المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتيح تحديد الآثار الوسطى والتهديدية لإدارة الصراع	٥٩٩
١٠			تتأثر نظم المعلومات الإدارية المستعمل بقدرة على توفير المعلومات مفيدة بإيجاز صراحت في المنظمة	٦٥٩
١١			تتيح المعلومات المتاحة والمتوفرة المتوفرة على الرغم من تزايد حجم الصراع	٦٧١
١٢			تستعمل المنظمة أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات وتعمل على تحديثها باستمرار	٥٩٩
١٣			توفر الصلة الثقافية والبرمجيات اللازمة لعملية الإجهزة والبرامج التي تفسر نظم المعلومات الإدارية المستعمل في المنظمة من الثقافة والتدريب	٥٢٧
١٤			تتخذ الخطوات اللازمة بحق من يبرهن أو يثبت أن معلومات غير مطلوبة له الوصول إليها بطريق غير مشروع	٥٩٩
١٥			يتمثل نظم المعلومات الإدارية المستعمل في المنظمة بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديد الوثائق والمعلومات	٧١٤
١٦			تستجيب نظم المعلومات الإدارية المستعمل في المنظمة في تسهيل إنجاز الأعمال اليومية	٦٩٨
١٧			تتيح نظم المعلومات الإدارية المستعمل مساحة واسعة للتفاعل بين العاملين بشكل دوري	٨١٠
١٨			تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستعمل اتزاناً وتكاملاً جدياً كلفيته عمل جميع الوحدات والأقسام	٨٣٠
١٩			تتخذ نظم المعلومات الإدارية من أهم العلاقات بين العاملين في حل مشكلاتهم يد جدياً ودراسة	٨٧٩

٢٠	المشكلات التي تسهم على المعلومات الإدارية في حلها جنباً لمنظمة ثقافية	٠.888	موزة
٢١	يضع المدير فترة زمنية في نفس القرب	٠.857	موزة
٢٢	يسعى المدير الى ايجاد حلول لتسبب جميع العاملين	٠.713	موزة
٢٣	يضع المدير على محاولة ايجاد المصالح لمشكلات العمل	٠.809	موزة
٢٤	يحاول المدير ايجاد مواقف ووجهات نظر العاملين الآخرين الذين ليس لهم علاقة مباشرة بالمنظمة	٠.578	موزة
٢٥	يتأكد المدير من فهم العاملين لمشكلات العمل جيداً قبل ابداء في حلها	٠.483	موزة
٢٦	يضع المدير العاملين على سياسة الاندماج والحد	٠.842	موزة
٢٧	يجمع المدير بين خبرته وخبرات الآخرين الوظيفية بهدف التوصل الى قرارات صحيحة	٠.564	موزة
٢٨	يأسس المدير رؤية لاداء عام الآخرين على تنظيم تارلات	٠.910	موزة
٢٩	يطلب المدير من غيره وجهه نظر	٠.563	موزة
٣٠	يطلب المدير الآخرين لتقديم تارلات وتلكه يرفض تقديم تارلات من قبله	٠.747	موزة
٣١	يعمل المدير مع العلاقات الوظيفية على ايجاد حلول مناسبة او خسار	٠.947	موزة
٣٢	يعتني المدير في عقلية ومواقفه على ما يريد	٠.907	موزة
٣٣	يقطع المدير الامور اذا ما لمسه الآخرين بوجهه نظرهم	٠.652	موزة
٣٤	يرفض المدير على العاملين خطط وجدول عمل غير مريحة بالنسبة لهم	٠.550	موزة
٣٥	يضع المدير العاملين على ابداء ارائهم والتعير عن مشاركتهم بصراحة تامة	٠.889	موزة
٣٦	يحاول المدير ان يقل من وجهات نظر العاملين المتعارضة داخل القسم او ابد	٠.492	موزة
٣٧	يحاول المدير مع العاملين من اظهار مشاعر غضب و الحياء	٠.818	موزة
٣٨	يحاول المدير لتقليل حدة العلاقات عن طريق تعاملها	٠.801	موزة

ان جميع الأبعاد حققت نسب التشبع الكافية إذ تجاوزت نسبة (40%) بينما لم تتفق الأبعاد بالترتيب، وكما موضح في الجدول (٣).

جدول (٣) نسب تشبع المتغيرات الرئيسة وأبعادها الفرعية وعلى المستوى الكلي

المتغير الرئيس	المتغير الفرعي	متغيرات الدراسة	
		نسب التشبع على وفق التحليل العاملي	الترتيب على وفق التحليل العاملي
نظم المعلومات الإدارية	رضا المستخدم	٠.938	الأول
	تحقيق النظام لأهداف المنظمة	٠.703	الخامس
	ملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية	٠.906	الثالث
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	٠.718	الرابع

المسح	577.	قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات	
المسح	687.	حجم الاستخدام	
الثاني	926.	الكلفة الاقتصادية للنظم	
	730.		٣٦ ٣٥ ٣٤ ٣٣
الثاني	910.	استراتيجية التعاون	٣٢ ٣١ ٣٠ ٢٩ ٢٨ ٢٧ ٢٦ ٢٥ ٢٤ ٢٣ ٢٢ ٢١ ٢٠ ١٩ ١٨ ١٧ ١٦ ١٥ ١٤ ١٣ ١٢ ١١ ١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
الأول	932.	استراتيجية التنافس	
الثالث	909.	استراتيجية التجنب	
	628.		٣٦ ٣٥ ٣٤ ٣٣

يتضح من معطيات الجدول (٣) ان بعد رضا المستخدم والكلفة الاقتصادية للنظام وملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية بالمرتبة الاولى والثانية والثالثة على التوالي بنسبة تشبع على وفق التحليل العاملي (٠.٩٣٩، ٠.٩٢٦، ٠.٩٠٦) وهي عالية جدا ، وجاء بعدي الاستجابة للمتغيرات المستجدة وتحقيق النظام لأهداف المنظمة بالمرتبة الرابعة والخامسة بدرجة التشبع على وفق التحليل العاملي اذ بلغت (٠.٧١٨، ٠.٧٠٣) على التوالي وهي جيدة وجاء سادسا بعد حجم الاستخدام ، اذ بلغت نسبة التشبع على وفق التحليل العاملي (٠.٦٨٧) وجاء سابعا بعد قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات بدرجة التشبع على وفق التحليل العاملي (٠.٥٧٧) وهي نسبة مقبولة. اما المتغير الرئيس الثاني استراتيجيات إدارة الصراع فقد جاءت جميع نسب الأبعاد عالية جدا ، اذ جاءت استراتيجيات التنافس بالمرتبة الاولى بنسبة التشبع على وفق التحليل العاملي (٠.٩٣٢) وجاءت بالمرتبة الثانية استراتيجيات التعاون، اذ بلغت نسبة التشبع (٠.٩١٠) وجاءت اخيرا استراتيجيات التجنب بنسبة تشبع مقدارها (٠.٩٠٩). ان هذا الترتيب يجيب عن تساؤلات هدف البحث الاول. اما على مستوى الكلي للمتغيرين الرئيسين فيتضح بان المتغير نظم المعلومات الادارية قد حصل على نسبة تشبع على وفق التحليل العاملي (٠.٧٣٠) وهي اعلى من نسبة التشبع للمتغير الثاني استراتيجيات إدارة الصراع والتي بلغت على المستوى الكلي لمتغيراته الفرعية وهي اعلى من نسبة تشبع المتغير الثاني استراتيجيات إدارة الصراع التي بلغت (٠.٦٢٨)، مما يعكس ادراك افراد العينة على اهمية هذا المتغير اكثر من المتغير الثاني.

المطلب الثاني

تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

سيجري اختبار فرضيات البحث على وفق معامل ارتباط كيندال (Kendall's tau-b)) وباستعمال البرنامج الاحصائي SPSS وكما مبين في مصفوفة الارتباط في الجدول (٤).

افادت الفرضية الرئيسية الثانية بـ (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية الإدارية بشكل عام واستراتيجيات ادارة الصراع لعينة البحث)، وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

اولاً : اختبار الفرضية الفرعية الاولى

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رضا المستخدم واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (رضا المستخدم (X_1)) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y) ، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول (٤) الى عدم وجود علاقة ارتباط بين بعد رضا المستخدم (X_1) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y) . وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رضا المستخدم واستراتيجيات ادارة الصراع).

ثانياً : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحقيق النظام لأهداف المنظمة واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (تحقيق النظام لأهداف المنظمة (X_2) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور اعلاه الى عدم وجود علاقة ارتباط بين بعد تحقيق النظام لأهداف المنظمة (X_2) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y) . وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحقيق النظام لأهداف المنظمة واستراتيجيات ادارة الصراع).

ثالثاً : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملائمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (ملائمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية (X_3) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها

معاملات الارتباط في الجدول المذكور الى عدم وجود علاقة ارتباط بين ملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية (X_3) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y)، وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملائمة المعلومات لحاجات المستويات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع).

رابعا : اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستجابة للمتغيرات المستجدة واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (الاستجابة للمتغيرات المستجدة (X_4) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور الى عدم وجود علاقة ارتباط بين بعد الاستجابة للمتغيرات المستجدة (X_4) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y)، وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستجابة للمتغيرات المستجدة واستراتيجيات ادارة الصراع).

خامسا : اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات (X_5) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات (X_5) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y)، وعليه تقبل هذه الفرضية.

سادسا : اختبار الفرضية الفرعية السادسة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين حجم الاستخدام واستراتيجيات ادارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (حجم الاستخدام (X_6) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بمستوى (0.05) بين حجم الاستخدام (X_6) واستراتيجيات ادارة الصراع (Y)، وعليه تقبل هذه الفرضية.

سابعاً : اختبار الفرضية الفرعية السابعة

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكلفة الاقتصادية للنظام واستراتيجيات إدارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (الكلفة الاقتصادية للنظام (X_7) واستراتيجيات إدارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور إلى عدم وجود علاقة ارتباط بين الكلفة الاقتصادية للنظام (X_7) واستراتيجيات إدارة الصراع (Y). وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكلفة الاقتصادية للنظام واستراتيجيات إدارة الصراع).

وبعد الانتهاء من اختبار الفرضيات الفرعية لأبعاد المتغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية ، لابد من معرفة العلاقة بينه وبين والمتغير الاستجابي استراتيجيات إدارة الصراع على المستوى الكلي من خلال الفرضية التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين (فاعلية نظم المعلومات الإدارية (X) واستراتيجيات إدارة الصراع (Y))، ظهرت النتائج التي تبينها معاملات الارتباط في الجدول المذكور إلى عدم وجود علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الإدارية (X) واستراتيجيات إدارة الصراع (Y) على المستوى الكلي، وعليه ترفض هذه الفرضية وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع).

الجدول (٤) علاقات الارتباط بين متغيرات وأبعاد البحث

القرار	أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع			استراتيجيات إدارة الصراع (Y)	المتغير الاستجابي المتغير التفسيري
	استراتيجية التجنب (Y_3)	استراتيجية التنازل (Y_2)	استراتيجية التعاون (Y_1)		
رفض	0.040	-0.061	0.355	0.058	رضا المستخدم (X_1)
رفض	-0.146	0.196	0.007	0.070	تحقيق النظام لأهداف المنظمة (X_2)
رفض	-0.172	-0.052	0.111	-0.029	ملاءمة المعلومات

لحاجات المستويات الإدارية (X ₃)					
الاستجابة للمتغيرات المستجدة (X ₄)	0.077	0.188	-0.109	-0.023	رفض
فترة النظام على توفير الامن للمعلومات (X ₅)	0.107	0.378 ⁺	-0.178	0.141	رفض
حجم الاستخدام (X ₆)	0.412 ⁺	0.213	0.096	0.381 ⁺	قبول
التكلفة الاقتصادية للنظام (X ₇)	0.123	0.151	-0.167	0.151	رفض
فاعلية نظم المعلومات الإدارية	0.099	-----	-----	-----	رفض

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المطلب الثالث

قياس علاقة التأثير لمتغيرات البحث

يقدم هذا المطلب اختباراً لفرضيات البحث التي تخص علاقة التأثير وكما يأتي:
اولاً: الفرضية الرئيسية الثالثة:

افادت الفرضية الرئيسية الثالثة بأنه (يوجد تأثير دال احصائياً لأبعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية في استراتيجيات إدارة الصراع)، وعلى وفق هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لكل من ابعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇) واستراتيجيات إدارة الصراع (Y)، وقد استعمل لهذا الغرض تحليل الانحدار المتعدد وكانت معادلة الانحدار كالاتي:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7$$

تعني هذه العلاقة ان استراتيجيات إدارة الصراع (Y) دالة حقيقية لرضا المستخدم (X₁) وتحقيق النظام لأهداف المنظمة (X₂) وملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية (X₃) والاستجابة للمتغيرات المستجدة (X₄)، وقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات (X₅) وحجم الاستخدام (X₆)، والتكلفة الاقتصادية للنظام (X₇) والذين يؤثرون في وقت واحد في استراتيجيات إدارة الصراع، وفي ما يلي العلاقة المقدره وقيم مؤشراتها الإحصائية المحسوبة على مستوى عينة البحث البالغة (18) شخصاً.

استراتيجيات ادارة الصراع = $3.557 + (0.622) \text{ رضا المستخدم} + (0.561) \text{ تحقيق النظام لأهداف المنظمة} + (-1.042) \text{ ملاعبة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية} + (-0.369) \text{ الاستجابة للمتغيرات المستجدة} + (0.622) \text{ قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات} + (0.561) \text{ حجم الاستخدام} + (-1.042) \text{ الكلفة الاقتصادية للنظام}$

للعلاقة لأبعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع
ANOVA جدول (٥) تحليل التباين

التمودج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الاحدار	1.702	7	.243	1.472	0.279
البواقي	1.652	10	.165		
لكلي	3.353	17			

COEFFICIENTS

التمودج	بيتا	الخطأ المعياري	بيتا المعدلة	T	م مستوى المعنوية
الثابت	3.557	0.981		3.625	0.005
رضا المستخدم	0.108	0.077	0.622	1.399	0.192
تحقيق النظام لأهداف المنظمة	0.356	0.292	0.561	1.219	0.251
ملاعبة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية	-0.706	0.497	-0.042	-1.420	0.186
الاستجابة للمتغيرات المستجدة	-0.227	0.271	-0.369	-0.838	0.421
قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات	0.439	0.465	-0.586	-0.944	0.367
حجم الاستخدام	0.713	0.252	1.088	2.831	0.018
الكلفة الاقتصادية للنظام	0.115	0.325	0.209	0.353	0.731

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من الجدول (٥) أن معامل (F) واطئ ويدل ذلك على أن منحني بين (X) و الانحدار غير كاف لوصف العلاقة (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغ معامل (tx₁=1.399) ومعامل (tx₂=1.219) ومعامل (tx₃=1.042) ومعامل (tx₄=0.838) ومعامل (tx₅=0.944) ومعامل (tx₆=2.831) في حين بلغ معامل (tx₇=0.353) وفي ضوء معادلة الانحدار يؤثر الثابت (a= 3.557) وجود (3.557) لاستراتيجيات إدارة الصراع حتى وإن كان رضا المستخدم و تحقيق النظام لأهداف المنظمة وملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية والاستجابة للمتغيرات المستجدة وقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات وحجم الاستخدام والكلفة الاقتصادية للنظام يساوي صفراً.

أن (B₁=0.622) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (0.622) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن (B₂=0.561) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (0.561) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن (B₃=1.042) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (-1.042) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن (B₄=-0.369) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (-0.369) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن (B₅=-0.586) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (-0.586) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن (B₆=1.088) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (1.088) في استراتيجيات إدارة الصراع.

أن (B₇=0.209) تدل على أن تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (0.209) في استراتيجيات إدارة الصراع. إلا إن العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

أن معامل التحديد البالغ (0.507) يشير الى أن رضا المستخدم وتحقيق النظام لأهداف المنظمة وملاءمة المعلومات لحاجات المستويات الإدارية والاستجابة للمتغيرات المستجدة، وقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات وحجم

الاستخدام والكلفة الاقتصادية للنظام تفسر (0.507) من التباين الحاصل في استراتيجيات ادارة الصراع، وعلى وفق هذه المؤشرات ترفض الفرضية.

ثانيا: الفرضية الرئيسة الرابعة:

افادت الفرضية الرئيسة الرابعة بأنه (يوجد تأثير دال إحصائيا لفاعلية نظم المعلومات الادارية الإدارية واستراتيجيات ادارة الصراع لعينة البحث على المستوى الكلي)، جرى استعمال اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (٦) والذي جرى بناؤه وفق معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y = a + B X$$

وتعني هذه العلاقة ان استراتيجيات ادارة الصراع (Y) دالة حقيقية لفاعلية نظم المعلومات الادارية (X). اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:
استراتيجيات ادارة الصراع = $3.200 + 0.008$ (فاعلية نظم المعلومات الادارية)
اذ ان مقدار ثابت،

للعلاقة لفاعلية نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع ANOVA جدول (٦) تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى معنوية
الانحدار	0.000	1	0.000	0.001	0.976
البواقي	3.353	16	0.210		
الكلي	3.353	17			

COEFFICIENTS

النموذج	ببتا	الخطأ المعياري	ببتا المعجلة	T	مستوى المعنوية
الثابت	200.3	552.٠		5.796	0.000
فاعلية نظم المعلومات الادارية	-0.005	0.155	-0.008	-0.031	0.976

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من الجدول (٦) ان معامل (F) واطنى ويدل ذلك على ان منحنى الانحدار غير كاف لوصف العلاقة بين (X) و (y) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغ معامل ($tX = -0.008$) وفي ضوء معادلة الانحدار يؤثر الثابت ($a = 3.200$)

وجود (3.200) لاستراتيجيات إدارة الصراع حتى وان كانت فاعلية نظم المعلومات الادارية تساوي صفرا.

ان ($B = -0.008$) كدل على ان تغيير مقداره (١) رضا المستخدم يؤدي الى حدوث تغيير مقداره (-0.008) في استراتيجيات ادارة الصراع. إلا ان العلاقة غير معنوية تحت أي مستوى.

ان معامل التحديد البالغ (-0.062) يشير الى ان فاعلية نظم المعلومات الادارية تفسر (-0.062) من التباين الحاصل في استراتيجيات ادارة الصراع، وعلى وفق هذه المؤشرات ترفض الفرضية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يقدم هذا المبحث عرضاً لما توصل اليه الجهد العملي وذلك في مطلبين:

المطلب الاول الاستنتاجات

١. اتفقت اراء العينة على فقرات الاستبيان، بما يشير الى حصول القناعة لديهم ازاء جميع فقراتها.
٢. اظهرت النتائج ان المديرين في المركز لم يمارسوا دور المرشد لإكساب العاملين الفهم الصحيح لمشكلات العمل.
٣. ان العاملون في نظم المعلومات يقدمون المعلومات بما تحقق رضا العاملين الاخرين في المركز.
٤. اتسم سلوك الإدارة بالبيروقراطية المفرطة، اذ غالى المديرين في مطالبهم للحصول على ما يريدون، فضلاً عن تعاملهم مع العاملين وفقاً لعملية المكسب او الخسارة، الى جانب مطالبتهم للعاملين بتقديم تنازلات ولكنهم في نفس الوقت متمسكين بآرائهم.
٥. ان استراتيجيات ادارة الصراع في المركز تسير باتجاه لا تحقق رضا المستخدم لنظم المعلومات.
٦. تبين انه لا يوجد هناك توافق بين اهداف المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات واستراتيجيات ادارة الصراع.
٧. تأكد التعارض بين ملائمة المعلومات لحاجة المستويات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع.
٨. تراجعت استراتيجيات ادارة الصراع ازاء المتغيرات المستجدة.

٩. ان القدرة على توفير الامن للمعلومات يسير باتجاه مغاير لا اتجاه استراتيجيات ادارة الصراع.
١٠. تبين وجود ملائمة بين حجم الاستخدام للمعلومات و استراتيجيات ادارة الصراع.
١١. ان استراتيجيات ادارة الصراع لا تراعي الكلفة الاقتصادية لنظام المعلومات، بما يعني ان الحلول الناجمة عن الاستراتيجيات لا ترتقي الى تغطية كلفة النظام (اي ليست ذات جدوى).
١٢. لا توجد تدابيرية بين ابعاد نظم المعلومات الادارية في علاقتها باستراتيجيات ادارة الصراع، اذ ان المتغير التفسيري اخفق في إيجاد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بالمتغير الاستجابي استراتيجيات ادارة الصراع.
١٣. ان ابعاد نظم المعلومات الادارية من الممكن ان تعمل بتأثير من خلال ابعاده الفرعية، اذ تبين ان بعد حجم الاستخدام هو البعد الوحيد الذي حقق علاقة تأثير باستراتيجيات ادارة الصراع.

المطلب الثاني التوصيات

استنادا لما اسفرت عنه نتائج البحث من استنتاجات، يمكن اجمال اهم التوصيات بما يأتي:

١. ان يعيد المديرون في المركز الوطني للتطوير وتقنية المعلومات قراعتهم لواقع استراتيجيات ادارة الصراع وتشخيص نوع الاستراتيجية الملائمة لإدارة الصراعات وبما يمكنهم من تطوير اهداف مشتركة للعاملين كي تتسجم باتجاه تحقيق اهداف العمل.
٢. على مصممي أنظمة المعلومات في المركز ان يراعوا استراتيجيات ادارة الصراع خلال تصميمهم لهذه النظم، لاسيما تلك التي تدعم المديرين في حل المشكلات، اذ ان الكثير من الصراعات تنشأ بسبب فقدان الكثير من المعلومات المطلوبة.
٣. ضرورة تخلي الإدارات في المركز عن البيروقراطية المفرطة التي يتعاملون بها مع العاملين والتوجه نحو تبني الاساليب الحديثة في الادارة لتمكينهم من تجاوز او التقليل من الآثار السلبية التي تتركها البيروقراطية.

٤. لا بد لنظم المعلومات الادارية الموجودة في المركز من ان تصل الى رضا جميع المستفيدين منها من خلال خفض معدلات الكلف التي تحملها لخدماتها المقدمة للمستفيدين ولادارة الصراع.
٥. ان تعزز ادارة المركز الوطني من فاعلية نظم المعلومات لديها وذلك بهدف الافادة منه في ادارة الصراعات من خلال استراتيجياتها.
٦. ضرورة تحقيق المواءمة بين نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات ادارة الصراع بما يحقق الاهداف المشتركة اعتمادا على مبدأ التكامل والترابط باتجاهات متعددة بين المستويات الادارية.
٧. العمل على توفير الامن للمعلومات المقدمة لاستراتيجيات ادارة الصراع التي من شأنها الوصول الى رضا المستفيدين.

اولاً: المصادر العربية

- ١- جرينبرج، جيرالد، بارون روبرت، (٢٠٠٤)، ادارة السلوك في المنظمات، (كتاب مترجم)، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.
- ٢- حمادات، محمد حسن محمد، (٢٠٠٧)، وظائف وقضايا معاصرة في الادارة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.
- ٣- الخشالي، شاكر جار الله، استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي واثرها على احساس العاملين بفاعلية الادارة وابعادها في الصراع: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في الاردن، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السابع، العدد الاول، ٢٤١-٢٤٤ (٢٠٠٤).
- ٤- الراوي، عيد الطيف شهاب، والافندي، ارسلان ابراهيم، اثر الاستثمار في تقانة المعلومات وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، المجلد الثاني، العدد ٩٣ (٢٠١٢).
- ٥- السالم، مؤيد سعيد، وملكاوي، نازم محمود، اثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات/ دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الاردنية، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، (٢٠٠٤)، المجلد السابع، العدد الاول، ١٦١-١٨٤.
- ٦- الطناني، محمد عبد حسين، (٢٠٠٥)، المدخل الى نظم المعلومات الادارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، جامعة الزرقاء.
- ٧- المدهون، موسى، والجزراوي، ابراهيم، (١٩٩٥)، تحليل السلوك التنظيمي،

- الطبعة الاولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، جامعة الاسراء، الاردن.
- ٨- الياسري، اكرم محسن، وطالب، علاء فرحان، وعبد علي، نغم دايخ، (٢٠١٥)، مفاهيم معاصرة في الادارة الاستراتيجية ونظرية المنظمة، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع- عمان.
- ٩- ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الادارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن.

ثانياً: المصادر الاجنبية

- 1 Bocu, Paul, et al., (1999) Business, Information System, 1st ed., Pub, Printed & bound in England.
- 2 Certo, Samuel c. (2000) Modern Management, 8th ed., Prentice-Hall, Inc.
- 3 David, F.R., (2007), Strategic Management: Concept and Cases, 10th ed., Pearson Prentice Hall upper Saddle River, New Jersey.
- 4 Field B., (2009), Discovering Statistics Using SPSS, 3rd ed. Sagep Publication, Ltd.
- 5 Hellriegel, Don, Slocum, Jr., John W., Woodman, Richard W., (2001), Organizational Behavior, 9th ed., South Western College Publishing.
- 6 Ivancevich, John M., Matteson, Michael T., (2002), Organizational Behavior and Management, 6th ed., McGraw-Hill Irwin.
- 7 Laudon, Kenneth c. & Laudon, Jane P., (2012), Management Information Systems, 20th ed., Pearson education Limited.
- 8 Lewicki, R.J., & Barry, B., & Saunders, D.M., (2007), Essentials of Negotiation, 4th ed., McGraw Hill International edition.
- 9 Macmillan, Hugh & Mahen, Tampoe, (2000), Strategic Management Process< Content, and Implementation, 1st ed., Oxford University Press, Inc., New York.
- 10 Newstrom, J. W., Keith, D., (2002), Organization Behavior/ Human behavior at work, MC Graw. Hill companies.
- 11 O'Brien, James A., (2004), Information system management, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- 12 Schermerhon, Jr., John R., & Hunt, James G. & Osborn, Richard N. (2000), Organizational Behavior, 7th ed., John Wiley & Sons, Inc.

التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية ايزو (19011:2002):

دراسة حالة في شركة الحفر العراقية/بغداد

م. يوسف عبد الإله أحمد
الكلية التقنية الإدارية / بغداد

المستخلص

تجسدت مشكلة البحث في تساؤلات جوهرية مفادها ما هي مواطن الضعف في تنفيذ وتوثيق نظام إدارة الجودة والعمل على تشخيصها ومن ثم اقتراح الإجراءات التصحيحية والوقائية، وما هي فرص تحسينه في الشركة المبحوثة، وهل يتم تقييم نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008 بشكل منهجي سليم على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية ايزو (19011:2002)، وانطلاقاً من المشكلة الالفة الذكر جاء هذا البحث لتسليط الضوء على قياس واقع حال نظام إدارة الجودة للشركة المبحوثة مقارنة بالمعيار الدولي (ايزو 9001:2008) ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها من أجل ضبط تلك العملية على الوجه الأكمل الذي يؤدي إلى ضمان التحسين المستمر في عمل نظام إدارة الجودة في الشركة. وقد تم اختيار شركة الحفر العراقية / المقر العام- إحدى تشكيلات وزارة النفط الواقعة في منطقة برك السعدون/بغداد- لإجراء الجانب التطبيقي من البحث كونها- أي الشركة- حاصلة على شهادة الجودة شهادة المطابقة للمعيار الدولي (الايو 9001:2008) من الشركة العالمية المانحة للشهادة (Vincotte)، وثانياً التزام الإدارة العليا للشركة بإجراء وتنفيذ التدقيقات الداخلية على نظام إدارة جودتها بهدف تحديد حالات عدم المطابقة فيه أو إيجاد فرص لتحسين نظام إدارة لجودتها ومنتجاتها بشكل مستمر. وقد افترض عرض وتحليل نتائج البحث عن جملة من الاستنتاجات وأهمها تنفيذ نظام إدارة الجودة في الشركة بنسبة مطابقة كبيرة للمعيار الدولي ايزو (9001:2008) مع وجود بعض الثغرات فيها، وإن الشركة لا تسترشد بخطوات المواصفة الارشادية ايزو (19011:2002) عند إجراء التدقيق الداخلي على نظام جودتها.

الكلمات المفتاحية: ايزو (19011:2002)، شركة الحفر العراقية، تدقيق الجودة

Internal Audit Quality Management System according to the International Standard ISO Guidelines (19011: 2002):

a case study in the Iraqi Drilling Company / Baghdad

Abstract:

The research problem is epitomized in substantial question about the weaknesses in the implementation and documentation of quality

management system and work to be diagnosed and then propose corrective and preventive actions, and the chances of improvement in the company investigated, and whether 9001: 2008 systematically evaluated ISO quality management system properly according to International Standard ISO guidelines (19011: 2002). On the basis of the above problem, this research sheds light on the measurement of the reality of the quality management of the company researched system compared to the international standard (ISO 9001: 2008) and knowledge of the strengths and weaknesses in order to adjust the process that leads to ensure continuous improvement in the work of the quality management system in the company.

chosen Iraqi Drilling Company / Headquarters Am- one of the formations and the Ministry of Industry and Minerals, located in Park Sadoun area / Baghdad- has been to conduct the practical side of the research being a company which holds a quality certificate of conformity to international standard ISO (9001: 2008) of the company's International donor certificate (Viucotte), and secondly the senior management of the company's commitment to and implementation of internal audits on the quality management system in order to identify cases of non-conformity so as to find opportunities to improve quality management system and its products on an ongoing basis. The paper arrived at a set of conclusions which show that implementation of quality management in the company is by a large margin in conformity with the international standard ISO (9001: 2008), with some gaps in that the company is not guided by guidance steps ISO (19011: 2002) when conducting internal audit on the quality system.

المقدمة

يقدم هذا البحث محاولة لتطبيق المواصفة القياسية الدولية الارشادية للتدقيق بشكل علمي وعملي من خلال تحليلاً وتقويماً للفجوة القائمة بين المعايير القياسية لتطبيق وتوثيق نظام إدارة الجودة على وفق منهجية متطلبات التدقيق للمواصفة (ISO 19011:2002)، وبين نظام الجودة المعتمد في الشركة، فضلاً عن اقتراح المجالات التصحيحية والوقائية لحالات عدم المطابقة إن وجدت وفرص لتحسين عملياتها من أجل التطور نحو الأفضل.

وقد اختار الباحث التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة في الشركة المبحوثة لمعرفة جوانب القصور والخلل بين الواقع الفعلي المطبق في الشركة والمواصفة القياسية وقياس مدى هذه الفجوة واكتشاف فرص التحسين إن وجدت. وتكمن أهمية

البحث في كونه يساعد الشركة المبحوثة في تشخيص الأخطاء في التدقيق الداخلي للشركة وتقديم مقترحات لمعالجة هذه الأخطاء. ويتميز البحث عن البحوث السابقة بكونه يطبق من كونه ينطلق من نهايات البحوث السابقة في كونه يتناول التدقيق على الإصدار الحديث ايزو 19011:2002 للمواصفة الدولية القياسية ايزو 9001:2008 في حين أن الدراسات السابقة كانت تتناول التدقيق ايزو 1-1990:10011 وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2000 التي لم يتم اعتمادها في الدراسات السابقة ولم يشر إليها في الجانب العملي. لقد تم اختيار شركة الحفر العراقية إحدى تشكيلات وزارة النفط كموقع لاجراء البحث، وتم اختيار دراسة الحالة كاسلوب لجمع البيانات لانها تتناسب مع طبيعة مشكلة البحث واهدافه للوصول الى افضل النتائج لشركة المبحوثة، وتم العمل على استخدام عدد من الأدوات الإحصائية منها قائمة فحص لقياس مستوى تطبيق المواصفة الدولية القياسية في الشركة المبحوثة والمقابلات الشخصية، والاعتماد على تشكيلة من الأساليب الإحصائية في التحليل وهي التكرارات، الوسط الحسابي المرجح، النسبة المئوية، وحجم الفجوة.

ولغرض الإحاطة بالموضوع فقد تم تقسيم البحث إلى خمسة مباحث، يختص الأول منه بمنهجية البحث التي تناولت مشكلته، أهداف البحث، أهميته، حدود البحث، والأساليب الإحصائية المستخدمة، في حين يتناول المبحث الثاني بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث العربية والأجنبية، أما المبحث الثالث فقد ركز على التعرف بموضوع الاعتماد الأكاديمي. ويأتي المبحث الرابع ليؤطر الجانب العملي بعرض وتحليل نتائج مستويات تطبيق وتوثيق نظام إدارة الجودة في الشركة المبحوثة، ويختتم المبحث الخامس بجملة من الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث

يعرف هذا المبحث منهجية البحث متضمنة (مشكلة البحث، أهدافه، أهمية المنهج الذي سيعتمد في إعداده، التعريف بموقع أجرائه، الطرائق المعمول عليها في جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها) وكما يأتي:-

أولاً: مشكلة البحث

تنفذ معظم المنظمات التي تزوم النجاح في أعمالها عمليات التدقيق الداخلي لنظام إدارة جودتها لمعرفة جوانب القصور أو الخلل فيه لمعالجته لاحقاً من خلال الأفعال التصحيحية والوقائية من جهة، أو لإيجاد فرص التحسين النظام من جهة ثانية، أو كونه أحد متطلبات الحصول على مطابقة نظام إدارة جودة المنظمة

للمعيار الدولي (ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١)، إلا أن عمليات التدقيق هذه لا تجري بالشكل المنهجي السليم المتكامل الذي يحقق الغرض منه، بل كانت تعثره دوماً بعض الهفوات أو الزلات أثناء تنفيذه مما لا يؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة منه بفاعلية وكفاءة. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث كما يأتي:-

- ١- هل يتم تقييم نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008 بشكل منهجي سليم على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية ايزو (19011:2002) لتوفير توكيد معقول حول فعالية نظام إدارة الجودة في شركة الحفر العراقية الحاصل على شهادة الايزو (٢٠٠٨:٩٠٠١).
- ٢- ما هي مواطن الضعف في تنفيذ وتوثيق نظام إدارة الجودة والعمل على تشخيصها ومن ثم اقتراح الاجراءات التصحيحية والوقائية
- ٣- ما هي فرص تحسين نظام إدارة الجودة في المؤسسة التي تريد من كفاءة تطبيق النظام؟

ثانياً:- أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في محاولة توظيف النتائج الايجابية للبحث في ضمان وتحسين نظام جودة الشركة عبر وضع المعالجات المناسبة لتقليص الفجوة بين الواقع الفعلي لنظام الجودة المطبق، وبين المتطلبات القياسية الدولية لذلك النظام بما يضع نظام جودة المنظمة ضمن سياق تلبية تلك المتطلبات. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد اهمية البحث كما يأتي:-

- ١- بمثابة وثيقة تعريفية وتعليمية للشركة والافراد الراغبين بالتعرف على كيفية اجراء التدقيق الداخلي للجودة وفق منهج علمي رصين، ومستلزمات التطبيق والادوات التي يمكن استخدامها عند اجراء التدقيق عملياً.
- ٢- تسليط الضوء على المواصفة الارشادية (ايزو ٢٠٠٢:١٩٠١١).

ثالثاً: اهداف البحث

يرمي البحث إلى بلوغ الأهداف الآتية:-

- ١- وضع اطار لتدقيق نظام إدارة الجودة كاحدى صور الفحص بهدف التعرف على طبيعة تدقيق الجودة والمهتمون به وكيفية ادائه.
- ٢- تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي لنظام الجودة في شركة الحفر العراقية، وبين متطلبات نظام إدارة الجودة بإصداره الحديث لعام (٢٠٠٨) عن طريق تشخيص حالات عدم المطابقة مع تلك المتطلبات، بما يساعد على تحقيق التوافق معها لتقليص تلك الفجوة ما أمكن ذلك.
- ٣- وضع الاجراءات التصحيحية والوقائية في حالة وجود اية فجوة تظهر من خلال نتائج المقارنة بين التدقيقين.

٤- تقييم واقع حال نظام إدارة الجودة لشركة الحفر العراقية مقارنة بالمعيار الدولي (ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١) ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها من أجل ضبط تلك العملية على الوجه الأكمل الذي يؤدي إلى ضمان التحسين المستمر في عمل نظام إدارة الجودة في الشركة.

رابعاً : حدود البحث

أ- الحدود المكانية: تم اختيار شركة الحفر العراقية وهي إحدى تشكيلات وزارة النفط الكائن موقعها في بغداد، ويقوم عمل الشركة بتقديم خدمات الحفر النفطية والجوفية سوى للقطاع الحكومي أو للشركات الاستثمار الخارجية، لتمثل عينه البحث للأسباب الآتية:

١- تعد الشركة من الشركات الوطنية الحاصلة على شهادة المواصفة القياسية الدولية (الايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١) من الشركة العالمية المانحة للشهادة (Viucotte)، مما شجع الباحث على التدقيق لشوافر المرتكزات الأساسية والوعي الكامل بعملية التدقيق.

٢- تعد شركة الحفر العراقية، أحد الشركات التي قطعت شوطاً كبيراً في تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الايزو (٢٠٠٨:٩٠٠١) والتي تم الاشارة بها في المحاضره التي اقامتها الجمعيه العراقيه للصحة والسلامة المهنيه من قبل الدكتور اسماعيل ابراهيم القزاز تحت عنوان (التكامل بين ايزو ١٨٠٠١، ١٤٠٠١، ٩٠٠١).

٣- المساعدة الفعالة التي ابداهها منتسبوا الشركة وخاصة قسم ضبط الجودة في الشركة.

٤- لان ادارة الشركة تسعى لتحسين نظام إدارة الجودة ومنتجاتها بشكل مستمر.

٥- التزام الادارة العليا للشركة بإجراء وتنفيذ التدقيقات الداخلية على نظام ادارة جودتها بهدف تحديد حالات عدم المطابقة فيه أو ايجاد فرص التحسين.

٦- سعي الإدارة العليا لتطبيق وتدعيم نظام إدارة الجودة للوصول للأداء المتميز.

ب- الحدود الزمانية: إن مدة إعداد البحث في الشركة عينة البحث، بدأت بالزيارات الأولية لتشخيص مشكلة البحث، ومقابلة مديري الاقسام والشعب والوحدات وندارس آرائهم ومقترحاتهم حول البحث، وأهدافه، ومتغيراته للمدة من (٢٠١٤\١١\١ - ٢٠١٥\٤\١٥).

خامساً: منهج البحث

يستخدم البحث دراسة الحالة منهج البحث الوصفي نظراً لملائمة لطبيعتها ومتطلباتها.

سائبا: اساليب جمع البيانات

جرى استخدام عدة مصادر في جمع البيانات الضرورية لاتمام الجانب العملي من البحث والتي تمثلت بالاتي:

أ- الجانب النظري : اعتمد الجانب النظري من البحث على اصدارات المنظمات المتخصصة مثل الجهاز المركزي للتقييس والسيطره النوعية، منظمة (ISO) ، المراجع والادبيات العربية والاجنبية من كتب ودوريات وكذلك من التصفح في شبكة المعلومات الدولية (Internet) فضلا عن الرسائل الجامعية التي اتيح للباحث الاطلاع عليها والتي ساعدت في اغناء هذا الجانب.

ب- الجانب العملي (الميداني): جمعت البيانات والمعلومات في هذا الجانب من خلال:-

١- اعتماد قائمة الفحص (Check Lists): والتي تعد الاداة الرئيسة لجمع البيانات وتحليلها والخاصة بتدقيق نظام ادارة الجودة، اذ يتم الاعتماد ما يعرف بقوائم فحص تحليل الفجوة (Gap analysis check Lists) والتي تهدف الى تشخيص الفجوة القائمة بين الواقع الفعلي في منظمة ما وبين متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2008).

٢- المعاينة الميدانية التي اعتمدها الباحث في تقصي الحقائق والاطلاع على التفاصيل ذات الصلة بالجودة التي تخص عملية التدقيق وضبط الجودة والتي امتدت من ٢٠١٤/١٢/١ الى ٢٠١٥/٣/١.

٣- أدلة الجودة والوثائق والسجلات: التي حرص الباحث الاطلاع عليها والمتمثلة بدليل الجودة ودليل الاجراءات ودليل تعليمات العمل للشركة الحفر العراقية فضلا عن سجلات ووثق للحصول على البيانات التي تخدم موضوع البحث، وذلك لبناء الأرضية التي تساعد في بلوغ غايات البحث.

٤- المقابلات مع المسؤولين في الشركة من الاقسام والأنشطة ذات العلاقة بموضوع البحث، هذا فضلا عن بعض الخبراء المتخصصين في هذا المجال.

سائبا: ادوات تحليل البيانات

لغرض توفير منهجية علمية في تحليل البيانات التي جمعت بشأن واقع تطبيق نظام ادارة الجودة القائم في الشركة عينة البحث تم تصميم قائمة فحص وفق المواصفات القياسية ايزو (٢٠٠٨:٩٠٠١)، ومن اجل ترجمة الاجابات عن اسئلة قوائم الفحص الى التعابير الكمية، والحصول على دقة اكبر في تحليل البيانات الواردة فيها، استخدم مقياس ثلاثي لقياس مدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلبات في الشركة مقارنة بالمواصفة القياسية، مع تحديد اوزان لاجابات الاسئلة الواردة في قوائم الفحص عن طريق تخصيص وزن محدد، لكل فقرة من فقرات القياس، وإن فقرات القياس واوزانها وكما يأتي:

- مطبق وموثق (٢) - مطبق وغير موثق (١) - غير مطبق (٠)

وقد تم اعتماد المعايير الكمية للإجابات الواردة في قوائم الفحص للتعرف إلى النتائج وتشمل هذه المعايير كل من الآتي:
أ- المعدل التقريبي لمدى توثيق وتطبيق متطلبات المواصفة الدولية في الشركة باستخدام الوسط الحسابي المرجح المرجح (Weighted Mean) من خلال احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص وبحسب المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{مجموع (الأوزان } \times \text{ تكراراتها)}}{\text{مجموع التكرارات}} = \text{الوسط الحسابي}$$

ب- النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلب من قبل الشركة مع متطلبات المواصفة الدولية (أي تحديد نسبة التطبيق) وبحسب المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{مجموع (الأوزان } \times \text{ تكراراتها)}}{\text{مجموع التكرارات } \times \text{ أعلى وزن في المقياس}} = \text{النسبة المئوية لمدى المطابقة}$$

إذ أن أعلى وزن في المقياس السباعي هو (٦) درجات ويمثل حالة المطابقة التامة مع متطلبات المواصفة القياسية.

ت- إن حجم الفجوة يمكن احتسابه من خلال طرح النسبة المئوية لمدى المطابقة من الرقم (١) وكالاتي:

حجم الفجوة لكل قائمة فحص = ١ - النسبة المئوية لمدى المطابقة
المعدل الاجمالي والنسبة المئوية الاجمالية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلبات في الشركة الحفر العراقية ومقارنتها بالمواصفة القياسية بعد استعراض سلسلة درجات التقويم الفعلية لكل متطلب من تلك المتطلبات التي تمثل النتائج المستحصل عليها من قوائم الفحص لكل من الوسط الحسابي المرجح والنسبة المئوية.

المبحث الثاني: دراسات سابقة

يتضمن هذا المبحث بعض الدراسات السابقة، وقد تناولت هذه الدراسات التدقيق الداخلي في المنظمات. وسيتم ادناه استعراض اهم الفقرات تناولتها المشاكل التي دفعت لتناول هذه المواضيع وأهداف الدراسة وموقع اجرائها وأدوات جمع البيانات المستعملة فيها وأخيراً أبرز الاستنتاجات.

١. العزاوي، ٢٠٠٠

عنوان الدراسة	نظام تدقيق إدارة الجودة: دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي
مشكلة الدراسة	عدم الاستناد إلى نظام مكتوب وموثق باستثناء دليل الجودة لبعض الوظائف لإسبما السيطرة النوعية، وعدم وجود نظام تدقيق للمعمل
أهداف الدراسة	تحليل واقع نظام الجودة وعمليات الإنتاج المتبع حالياً، واقتراح نظام تدقيق الجودة للشركة المبحوثة
موقع إجراء الدراسة	معمل السجاد الميكانيكي
أداة جمع البيانات	المعاينة الميدانية، المقابلات الشخصية، استمارة فحص خاصة بعملية التدقيق
البرز الاستنتاجات	عدم وجود نظام مكتوب وموثق للجودة، عدم الاهتمام بالأنظمة الخارجية الخاصة بالجودة كنظام الأيزو وسحولة الاقتناع بأن الشركات العراقية لا يمكن لها الوصول إلى تطبيق تلك الأنظمة

١. العزاوي، ٢٠٠٢

عنوان البحث	التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة: دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية
مشكلة الدراسة	ضعف تنظيم برامج التدقيق الداخلي للجودة وعدم الفهم الجيد للمواصفة الإرشادية الأيزو ٩٠٠١:١٩٩٤، فضلاً عن نقص وأمنج في الأطر التدريبية على نظام للجودة
أهداف الدراسة	توضيح الرؤى المستقبلية من جراء تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ والعوامل التي ستجنيها الشركة من وراء ذلك
موقع إجراء الدراسة	الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية
أداة جمع البيانات	قائمة فحص، المقابلات الشخصية
البرز الاستنتاجات	عدم اهتمام الإدارات العليا بنظام إدارة الجودة المطبق في الشركات

٢. Trotman, 2013

عنوان البحث	Internal Audit Quality: A Multi-Stakeholder Analysis التدقيق الداخلي للجودة: تحليل التمتد لأصحاب المصالح
مشكلة الدراسة	ما هي المتدخلات، العمليات، المخرجات، والعوامل المؤثرة كاعتبارات أصحاب المصالح التي تؤخذ في نظر الاعتبار في وظائف التدقيق الداخلي
أهداف الدراسة	تحديد وظائف التدقيق الداخلي وما هي العوامل المؤثرة على كمعوقات لتحقيق أهدافها
موقع إجراء الدراسة	عدد من هيئات الاعتماد الاسترالية
أداة جمع البيانات	استمارة الاستبيان والتي وزعت على عينة متكونة من ٣٦ فرداً
البرز الاستنتاجات	التركيز على جودة وظائف التدقيق الداخلي لما لها من تأثير في قرارات مجاميع أصحاب المصالح وتعتبر بالنسبة لهم معلومات تمكنهم من اتخاذ القرار لاختيار المتدخلات والعمليات والمخرجات السليمة، لذا على المنظمات الاهتمام بجودة هذه الوظائف

٣. علي، ٢٠١٣

عنوان البحث	لتشمة التدقيق وفق المعيار الدولي (ISO 19011:2002): دراسة حالة في شركة لزوراء العامة
مشكلة الدراسة	عمليات التدقيق الداخلي لا تجري بالشكل السليم المتكامل وتعترضه بعض العقبات والزلات مما لا يؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة منه بفاعلية وكفاءة

تقويم واقع حال عملية التدقيق الداخلي لنظام إدارة جودة شركة مقارنة بالمعيار الدولي (ISO 19011:2002) ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها من أجل ضبط تلك العملية على الوجه الأكمل الذي يؤدي إلى ضمان التحسين المستمر في عمل نظام إدارة الجودة في الشركة	اهداف الدراسة
شركة الزوراء العامة	موقع اجراء الدراسة
قائمة فحص، المقابلات الشخصية، أسلوب الملاحظة الشخصية	اداة جمع البيانات
لا تسترشد الشركة بالمعيار الدولي (ISO 19011:2002) عند قيامها باجراء التدقيقات الداخلية على نظام جودتها.	لبرز الاستنتاجات

٤. Fahlen, 2014

Internal Quality Audits as an Improvement Tool Case Study Conducted at Saab Aeronautics	عنوان البحث
التدقيق الداخلي للجودة كاداة للتحسين دراسة حالة اجريت في ساب للملاحة الجوية	مشكلة الدراسة
اختبار كيف يمكن للتدقيق الداخلي للجودة يستخدم كاداة للتحسين المستمر	اهداف الدراسة
يسعى الدراسة لتطوير مقترحات لكيف يمكن التدقيق الداخلي للجودة من ان يكون أكثر كفاءة ويستخدم كاداة للتحسين	موقع اجراء الدراسة
قسم الجودة في معامل ساب للملاحة الجوية	اداة جمع البيانات
قائمة فحص، المقابلات الشخصية	لبرز الاستنتاجات
من الصعب تحسين أنشطة التدقيق في المنظمات بدون دعم للإدارة العليا، لذلك على الإدارة العليا اظهار اهتمامهم بمقترحات التحسين وإعطائها الأولوية.	

أولاً: مناقشة الجهود المعرفية السابقة

يمكن تلخيص النقاط التي يلتقي هذا البحث مع الدراسات السابقة بما يأتي:

- ١- اشترت الدراسات السابقة ضعف الاهتمام بموضوع التدقيق سواء بالجانب النظري او الجانب التطبيقي
- ٢- ان ما اكدته الدراسات السابقة هو ضرورة التدقيق واهميته للدور الذي يلعبه في التحسين المستمر

ثانياً: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد جاء هذا البحث في اطاره العام مكملاً للجهود البحثية السابقة التي تم استعراضها وبشكل عام يمكن القول ان لوجه الاستفادة منها متمثل بالاتي:

- ١- الاسهام في التعرف على اهم المصادر والمراجع والمواقع الالكترونية التي لم ينسئ للباحث معرفتها والاطلاع عليها من قبل والتي تتعلق وتتناول متغيرات البحث الحالي.
- ٢- افادت الدراسات السابقة الباحث في تحديد توجهات البحث الحالي وتحديد الخطوط العامة للجانب التطبيقي

- ٣- تأطير الجانب النظري لها من خلال التعرف على بعض المصادر والبحوث والدراسات التي لها علاقة بالخلفية النظرية للبحث الحالي.
 - ٤- اسهمت في البناء النظري للبحث الحالي، إذ إن أغلب هذه الجهود المعرفية تعرض مراجعة نظرية فكرية لفلسفة وراء وافكار الباحثين للمتغيرات التي تدرسها.
 - ٥- الافادة من اهم المقاييس والمؤشرات او الوسائل الاحصائية المستعملة في الحصول على البيانات وتحليلها
 - ٦- الاطلاع على الدراسات السابقة ومعرفة النتائج التي توصلت اليها وقد ساعدت البحث الحالي في البحث والتقصي في الجوانب التي لم تتناولها هذه الدراسات.
- ثالثاً: أهم ما يميز هذا البحث
- ١- هناك العديد من الدراسات العربية السابقة تناولت موضوع تدقيق نظام إدارة الجودة، ولكن لا توجد دراسة حديثة تطبق التدقيق على وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2008 وعلى حد علم الباحث.
 - ٢- إن الدراسات العربية السابقة طبقت مواصفة التدقيق القدية أيزو 1-1990: 10011، 2-10011: 1990، 3-10011: 1990 ولم تطبق الاصدار الحديث في تدقيق نظام إدارة الجودة أيزو 19011:2002 وعلى حد علم الباحث.
 - ٣- ان جميع الدراسات السابقة قامت بالتدقيق الداخلي لمنظمات لم تحصل على المواصفة الدولية أيزو ٢٠٠٨: ٩٠٠١ وانما لقياس الفجوة وتقييم واقعها أما البحث الحالي فهو يبحث عن مواطن الضعف في نظام إدارة الجودة لتقويمه لمنظمة قامت بتطبيق هذه المواصفة من ثم اقتراح مجالات التصحيحية والوقائية لحالات عدم المطابقة إن وجدت وفرص لتحسين عملياتها من اجل التطور نحو الأفضل.
 - ٤- تطبيق عملية التدقيق بشكل علمي منهجي وفق متطلبات المواصفة الدولية أيزو (19011:2002) وذلك من خلال الالتزام بتسلسل خطوات عملية التدقيق واستخدام نماذج التدقيق.
- وعليه يعد البحث الحالي مساهمة فكرية في عالم اليوم وبشكل لم يتم تناوله سابقا، ومن ثم فهي تمثل خطاً شمولياً يهدف إلى بناء قاعدة عمل رصينة للشركات من اجل النهوض بواقع عملها الحالي إلى الحالة الأفضل وفقاً لمنهج علمي متطور.

المبحث الثالث: الاطار النظري

المحور الاول: مفهوم التدقيق، أهميته، اهدافه، انواعه، ومراحله

أولاً : مفهوم التدقيق

يعد التدقيق الداخلي للجودة وسيلة الإدارة العليا في المنظمة للتأكد من أن نظام إدارة الجودة فيها منفذ بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بفعالية وكفاءة، إذ تحرص الإدارات العليا في المنظمات على تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لتنظيم جودتها لتقييم واقع حال هذه النظم وكشف فجوات التنفيذ في حالات وجود خلل أو حالة عدم مطابقة، وما يتبعه من اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة بهدف ضمان مطابقة نظام إدارة الجودة المنفذ لما تم تخطيطه مسبقاً، أو لإيجاد فرص التحسين للنظام سواء من حيث الكلفة أو الوقت أو الجهد... الخ، أو كمتطلب من متطلبات الحصول على شهادة المطابقة الدولية خصوصاً لنظم إدارة الجودة (ISO9001:2008) ونظم الإدارة البيئية (ISO14001:2004)، أو للتصريح الذاتي من قبل الإدارة العليا في المنظمة من أنها تطبق المعايير الدولية في منظماتها. وفي جميع الأحوال فإن عملية التدقيق الداخلي للجودة يجب أن تضبط من حيث المجال والوقت والتخطيط والتنفيذ بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق تلك العملية (التدقيق) للأهداف والفوائد المرجوة منه، ولغرض إرشاد إدارات المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها ومجال عملها إلى الطريقة السليمة في التدقيق، أصدرت المنظمة النقيس الدولية المعيار الدولي (ISO19011:2002) الخاص بتدقيق أنظمة إدارة الجودة وأو البيئة ليكون مرشداً للمنظمات للقيام بأعمال تدقيق أنظمتها الخاصة بالجودة والبيئة (اتيس سلمان علي، ٢٠١٣: ٣٠٣). وقد تعددت تعريفات التدقيق وهذا مرتبط بالعمل المراد تدقيقه فهناك "التدقيق المحاسبي، التدقيق التسويقي، التدقيق الإنتاجي، تدقيق الأنظمة الصحية.. الخ"، والذي يهمنا هنا تدقيق الجودة، والتي يمكن استعراض لبعض هذه التعريفات: عرف (Farrow) تدقيق الجودة بأنه "تقييم موضوعي لكل الوظائف والعناصر المطلوبة لضبط الجودة" (Farrow, 1987, 11).

وقد عرفتھا المواصفة القياسية (8402) بأنه "التقييم والاختبار النظامي والمستقل لتحديد فيما إذا كانت هذه أنشطة الجودة ونتائجها قد تمت وفقاً للمخطط وإذا كانت هذه الأنشطة قد نفذت بطريقة فعالة ومناسبة لتحقيق الأهداف" (الطائي وآخرون، ٢٠٠٩: ٢٦٩).

أما (الطائي وآخرون) فيرون بأن عملية التدقيق "نشاط مخطط وموثق يجري طبقاً للأساليب المكتوبة وقوائم التدقيق المنصوص عليها بهدف التحقق عن طريق التحليل والاختبار والتقييم للدلائل المادية من أن العناصر القابلة للتطبيق لبرنامج وخطة الجودة قد أُرسيّت ووثقت ونفذت بفاعلية طبقاً للمتطلبات المحددة لذلك" (الطائي وآخرون، ٢٠٠٩: ٢٦٩).

وأخيراً تتفق كل الموصفتين القياسيتين (ISO 9000:2005) (ISO 19011:2011) في تعريف التدقيق بأنها "عملية منهجية، مستقلة، موثقة،

تُجرى للحصول على دليل التدقيق وتقييمه بطريقة موضوعية لتحديد مدى استيفاء معيار التدقيق" (ISO19011:2011,1) (ISO 9000,2005: 7). من خلال المفاهيم اعلاه يلاحظ الباحث ان هناك تشابها في وجهات نظر الباحثين والكتاب وهذا يقودنا الى جملة نقاط اساسية يتضمنها مفهوم التدقيق ومنها (قاسم، ٢٠٠٢، ٧):-

١. يعد التدقيق أحد الاساليب المهمة لإجراء التحسين المستمر للشركة.
٢. ينفذ تدقيق الجودة لغايات داخلية وخارجية.
٣. استقلالية المدقق عن الاعمال او الانشطة التي يتم تدقيقها مما يؤدي الى نتائج موضوعية.
٤. يعد التدقيق العامل المساعد على ديمومة المنتج واستمراريته من حيث السمعة، نيل رضا الزبون... الخ.
٥. يعد التدقيق اسلوباً من اساليب تقييم نظام الجودة في الشركة وذلك بمقارنته بنظام جودة قياسي.
٦. يمكن عن طريق نظام التدقيق من تحديد مطابقة او عدم مطابقة عناصر الجودة مع الاحتياجات المحددة.
٧. يمكن عن طريق نظام التدقيق التحقق من ان نظام الجودة في الشركة مستمر في الابقاء بالاحتياجات المحددة ولانه قد تم تنفيذه.

ثانياً: أهمية تدقيق الجودة

تبرز أهمية تدقيق الجودة في جانبين رئيسيين هما: الوقاية من تدني مستوى فاعلية نظام الجودة من جانب، ورفع فاعلية الجودة بغية ضمان التحسين المستمر والدائم لجودة المنتجات او الخدمات المقدمة من جانب آخر. ولتحقيق ذلك حددت لعملية التدقيق جملة متطلبات متداخلة كوسائل ومتناسكة كأغراض يتعين تضمينها في وثائق التدقيق التي سيستعين بها المدقق لتنفيذ مهمته وهي (الطائي وآخرون، ٢٠٠٩: ٢٧٨):

١. تزويد الادارة العليا بمعلومات وأدلة عن فعالية تطبيق نظام ادارة الجودة.
٢. بناء وتوحيد نظام لتحديد نقاط الضعف في النظام.
٣. اظهار نقاط الضعف قبل انعكاسها بشكل واضح على جودة وأداء العمل.
٤. اعطاء فرصة للمدقق عليهم للتعبير عن آرائهم في كيفية تحسين كفاءة العمليات.
٥. صيانة الاجراء كالمراقبة والسيطرة وتحديد الانحراف غير المرغوب حسب نظام الجودة.
٦. اعطاء الفرصة لتبادل الافكار في المؤسسة بحيث يتم تطبيق العناصر الفعالة والناجحة في احد العمليات على بقية العمليات.

رابعاً: أنواع التدقيق

من المعروف ان وظائف تأكيد الجودة لا تغطي تدقيق نظم الجودة الذاتية للشركة فحسب بل تغطي مراقبة المواد المشتراة او الخدمات، عن طريق تدقيق نظم جودة الموردين ومقدمي الخدمة ايضاً (الشبراوي، ١٩٩٥: ٧٨). ولقد خاض مجموعة من الكتاب والباحثين في هذا المجال ولذلك فقد تم تقسيمهم الى مجموعتين: **المجموعة الاولى:** والتي تضم كل من (قدار، ١٩٩٨، ٥١٨)، (كوريل، ٢٠٠١، ٢٢) (Arora, 1998:25) وقد قسموا انواع تدقيق الجودة الى:

١- التدقيق الداخلي: أي تقييم النظام والإجراءات أنشطة الجودة المعتمدة في الشركة. ويعمل التدقيق الداخلي في مجال نظام الجودة كدالة للسيطرة ولتجنب العمليات الخاصة بنظام الجودة وتنبيه الإدارة الى الحاجة الى القيام بالإجراءات التصحيحية لعمليات النظام (Lal, 1996:165).

٢- التدقيق الخارجي: وهذا التدقيق على نوعين:
أ. التدقيق على الموردين والمقاولين الفرعيين: وهي تدقيقات تأكيد جودة المورد اما لتدقيقات المنتج او لنظام الجودة لا تهدف هذه التدقيقات الى تحديد مدى توافق او عدم توافق المورد مع اجراءات تعاقدية محددة من الزبون (مصطفى، ١٩٩٧: ١٠٩).

ب. تدقيق الجهات المانحة للشركة: والتي يتم فيها تقرير ما اذا كان نظام جودة الشركة قد تم توثيقه وتطبيقه بما يتوافق مع المواصفة المحددة او لا (قدار، ١٩٩٨: ٥١٨).

المجموعة الثانية: والتي تضم كل من (Feigenbaum, 1991, 290-246)، (penley, 1994, 48)، (Wilhelm, 1994, 1-5)، (كوريل، ٢٠٠١، ٢٣) وقد تم تقسيم انواع تدقيق الجودة الى:

١- تدقيق نظام الجودة: وهو تقييم مدى فاعلية تنفيذ نظام الجودة ويحدد درجة تحقيق اهداف النظام.

٢- تدقيق عمليات الإنتاج: ويقصد بذلك اجراء تقييم لجودة العمليات ذات الصلة المباشرة بالتصنيع. ان الغرض من اجراء تدقيق عمليات الانتاج هو تزويد معلومات تبين كيف يتم اجراء (انجاز فعلي) العمل المتعلق بالتصنيع المباشر.

٣- تدقيق جودة المنتجات الجاهزة: وتعني اجراء تقييم لجودة المنتجات الجاهزة بغية للتوصل لمعلومات تبين مدى مطابقتها للمواصفات المطلوبة وملاءمتها للاستخدام.

٤- تدقيق سياسة الجودة: وهي التأكد من موضوعية سياسة الجودة المعتمدة في المنظمة من جانب ومعلوماتها من قبل العاملين كافة من جانب آخر.

٥- تدقيق اهداف الجودة: وهي الوقوف على مدى تطبيق اهداف الجودة المعلنة على مستوى عموم المنظمة.

ومن خلال ذلك يمكن القول بأن الأنواع الرئيسة لتدقيق الجودة هو التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي فضلاً عن الأنواع الفرعية التي تدخل ضمن تلك الأنواع والتي منها تدقيق النظام، تدقيق العمليات، تدقيق المنتجات الجاهزة و تدقيق سياسة الجودة وأهدافها (قاسم، ٢٠٠٢: ١٤). لإغراض هذا البحث سيعتمد تدقيق نظام الجودة فقط لاعتماد الباحث بأنه أكثر ملاءمة وأكثر وضوحاً في عملية التدقيق الداخلي للمنظمة مجتمع البحث فضلاً عن محددات عدد اوراق البحث للقبول للنشر.

خامساً: مراحل تخطيط التدقيق وتنفيذه

لاشك في تجزئة عملية التدقيق الى عدد من المراحل يسهل من عملية تحديد المواضيع في كل مرحلة ووضع القواعد والضوابط الخاصة بها من خلال التشاور والاتفاق مع المعنيين بعملية التدقيق وإعداد خطة التدقيق بالمفردات الذي يصادق عليها المدير العام لاكتساب التدقيق حالة الشريعة. وهذه المراحل طبقاً لتتابعها المفروض هي (الفرز، ٢٠٠٩: ١٨٩) (ISO 19011:2002: 4-17):

١- مرحلة التخطيط: يتعين القيام في هذه المرحلة بجمع الوثائق، التي تساعد على إنجاز التدقيق بالدقة المطلوبة مثل:

أ. المواصفات المرجعية لأغراض المقارنة. ب. قوائم الفحوص. ج. تقارير أو تقرير التدقيق السابقة.

٢- مرحلة التنفيذ: وينبغي تجزئة هذه المرحلة الى ثلاث فعاليات متتابعة وهي:-

أ. المقابلة الافتتاحية: ويتم بين فريق التدقيق والمسؤولين عن الأنشطة التي ستدقق للتأكد من عدم اعتراضهم على الغرض من التدقيق، علاوة على عرض خطة التدقيق والجدول الزمني المناظرة لها والاجابة على جميع الاسئلة والايضاحات ذات العلاقة بالتدقيق.

ب. تنفيذ التدقيق: يتعين على المدقق في اثناء قيامه بالتدقيق الحصول على المعلومات الكافية ذات الصلة بالموضوع الذي يدقق عليه وبالشكل الذي يمكنه من التوصل الى الاسانيد والادلة الموضوعية لاستنتاجاته ووضع مقترحاته في ضوءها. وكما يقع على عاتق المدقق أيضاً تفصي بعض الامور خارج مفردات قوائم الفحص مثل:

(١) مستوى المعرفة لدى الافراد الذين تم تدقيق أعمالهم بما يخص متطلبات الجودة.

(٢) درجة اندفاع وحماس هؤلاء الافراد والمسؤولين المباشرين عنهم لتحقيق الجودة ومستوى الثقة والتعاون فيما بينهم.

ب. المقابلة الختامية: ويتم اطلاع ذوي العلاقة بنتائج التدقيق ومنحهم فرص إبداء ملاحظاتهم بصدد بغية الاتفاق عليها وعلى المدة الزمنية لأجراء التصحيحات إن وجدت.

- ٣- مرحلة كتابة التقرير: يتعين كتابة التقرير بشكل منظم وواضح، أما الإجراءات التصحيحية والوقائية فينبغي طلبها بموجب نموذج أيضاً.
- ٤- مرحلة المتابعة: ينبغي متابعة الإجراءات التصحيحية التي تم إقرارها في النموذج الإجراءات التصحيحية في الفقرة اعلاة والمحدد فيه المدة الزمنية الواجب إتمامها فيها تأكد من تنفيذها وتقييم فاعليتها.
- ٥- مرحلة التوثيق: يتعين حفظ وثائق التدقيق في ملفات بصورة ملائمة لتصبح مرجعاً لفعاليات التدقيق اللاحقة. ومن أهم هذه الوثائق: (١) خطة التدقيق (٢) قوائم الفحص (٣) تقرير التدقيق النهائي (٤) طلبات الإجراءات التصحيحية ووثائق المتابعة.

المبحث الرابع: الجانب التطبيقي للبحث

تدقيق نظام الجودة

- لكي نتمكن من تحليل واقع نظام الجودة الذي تعيشه الشركة، ومدى اقترابه أو بعده عن نظام (ISO 9001:2008)، ينبغي أن نستعرض نشاط الشركة عن طريق تدقيق أنشطة الفحص النظري لمدى تطبيق أو عدم تطبيق لفقرات النظام مع إمكانية توثيقه لذلك سنتبع مايلي:
١. تم اعتماد متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO9001:2008) من خلال وضع قوائم تدقيق خاصة بنظام بها.
 ٢. تحليل واقع حال الشركة، عن طريق تحديد إمكانية تطبيق كل فقرة من فقرات الواردة في القوائم.
 - مع استخراج نسبة اقتراب الشركة من (ISO9001:2008).
 ٣. بيان الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها الشركة للوصول الى نظام إدارة الجودة ISO9001:2008، وحسب المتطلبات التي تقضي تطبيقها.

أولاً: التخطيط

قام رئيس التدقيق بوضع خطة التدقيق بالاتفاق مع أعضاء الفريق وممثلة بممثل المدقق شركة الحفر، يعد أن تم جمع الوثائق التي تساعد على إنجاز التدقيق بالدقة المطلوبة.

اسم المنظمة: شركة حفر العراقية / شركة عامة	التدقيق الداخلي	العدد: التاريخ	بخ:
١. أهداف التدقيق ونطاقه: التدقيق على نظام إدارة الجودة واكتشاف مجالات التحسين.		2015/12/8	
٢. معيار التدقيق (الوثائق المرجعية): المواصفة القياسية ISO 9001:2008			
٣. مجال التدقيق: الوحدات التنظيمية والوظيفية والعمليات التي ستدقق: كافة أقسام الشركة.			
٤. رئيس وأعضاء فريق التدقيق:			
ر.م. يوسف عبد الإله أحمد / رئيس فريق التدقيق			
س.م. محمد جابر / عضو فريق			

٥. حمدي محمد /عضو فريق

٤. تاريخ التدقيق ومكانه والفترة الزمنية المتوقعة: ٧-١٠ / ١٢ / ٢٠١٤، في مقر شركة الحفر العراقية/ بغداد، ولفترة أربعة أيام.

٦. اسم ممثل المدقق عليه: محمد مصطفى حسن.

٧. تاريخ كل من :

٥. المقابلة الافتتاحية: ٧/ ١٢ / ٢٠١٤

٥. عملية التدقيق: ٧-١٠ / ١٢ / ٢٠١٤

٥. المقابلة الختامية: ١٠ / ١٢ / ٢٠١٤

٨. متطلبات السرية : لا توجد .

اسم رئيس فريق التدقيق وتوقيعه: يوسف عبد الآله أحمد

اسم مسؤول الوحدة التنظيمية وتوقيعه: محمد مصطفى حسن

تصديق المدير العام

النموذج (١) خطة التدقيق الداخلي للجودة

ثانياً: المقابلة الافتتاحية

تم اجراء المقابلة الافتتاحية مع مسؤولي الاقسام والموضحة في منهجية البحث ونوقش فيها ما يأتي:-

١. تحديد تاريخ ومكان التدقيق.

٢. تحديد الاقسام المشمولة بعملية التدقيق وعلى وفق مصفوفة المسؤوليات المعتمدة في دليل الجودة للشركة.

٣. تحديد الاسئلة التي تطرح على تلك الاقسام بشكل استمارات خاصة لمعرفة مدى توثيق وتطبيق النظام في الشركة اذ ان هذه الاسئلة هي التي اعتمدتها الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية في تدقيق نظام الجودة.

٤. تحديد الدرجات بـ (٢) اذا كان مطبق كلياً و (١) اذا كان مطبق وغير مؤثق و (٠) اذا كان غير مطبق .

٥. تحديد تاريخ ومكان المقابلة الختامية.

ثالثاً: التنفيذ

تم تنفيذ عملية تدقيق نظام الجودة على وفق نظام الايزو الذي اعتمدته الشركة في توثيق وتطبيق نظامها، لذا فان تنفيذ هذا الجزء يأتي على وفق فقرات نظام ايزو 9001:2008 المعتمد في المواصفة نفسها.

المتطلب الرابع: نظام ادارة الجودة

البند (١-٤) متطلبات عامة

يصف البند الرابع الشكل العام لنظام ادارة الجودة للشركة وعلى الشركة التي تطبق مواصفة الايزو 9001:2008 ان تحدد اولاً عمليات النظام والتداخل والترابط بينها بعد استثناء ما لا ينطبق عليها من البند السابع حصراً.

التحليل: من خلال النتائج المستخرجة التي ظهرت اثناء تدقيق نظام إدارة الجودة، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات المتطلبات العامة كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الايزو 9001:2008 قد حصلت على (1.7) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات العامة الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (85.7%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (14.3%) الناتج من تطبيق الشركة وتوثيقها، وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا المتطلب.

البند (٢-٤) متطلبات التوثيق

من خلال النتائج المستخرجة التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات التوثيق، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات متطلبات التوثيق كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (1.76) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات التوثيق الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (88.5%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (11.5%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا المتطلب.

المتطلب الخامس: مسؤولية الإدارة

البند (١-٥) التزام الإدارة

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات بند التزام الإدارة ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات التوثيق الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من

اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها ، وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات هذا البند.

البند (٢-٥) التركيز على الزبون

من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الايزو 2008:9001 قد حصلت على (1.6) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لانشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (80%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (20%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في متطلبات هذا البند.

البند (٣-٥) سياسة الجودة

من خلال النتائج من التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات متطلبات البند، كما حددتها متطلبات المواصفة الدولية القياسية قد حصلت على (2) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لانشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم فجوة في تطبيق متطلبات سياسة الجودة.

البند (٤-٥) التخطيط

من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الايزو 2008:9001 قد حصلت على (1.4) من اصل (٢) درجة في مستوى

تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة توثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (70%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (30%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في متطلبات التخطيط.

البند (٥-٥) المسؤولية والصلاحيات والاحصال

من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات المسؤولية والصلاحيات والاتصال.

البند (٦-٥) مراجعة الإدارة

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة للمنظمة في فترات زمنية مخططة لضمان استمرار ملاءمته وصلاحيته وفعاليته. تتضمن هذه المراجعة تحديد فرص التحسين والحاجة إلى التغييرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسة وأهداف الجودة.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 9001:2008 قد حصلت على (1.5) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق وتوثيق الشركة لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (75%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (15%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

المتطلب السادس: إدارة المواد

البند (٦-٦) توفير الموارد

تحدد المنظمة الموارد المطلوبة لتنفيذ نظام إدارة الجودة بموجب مواصفة الأيزو 9001:2008 بما في ذلك تعيين أفراد مؤهلين لإدارة وتنفيذ المراجعة الداخلية للجودة.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة الدولية القياسية قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات توفير المواد.

البند (٢-٦) الموارد البشرية

ان من أهم مسؤوليات الإدارة العمل بكل الوسائل لرفع مستوى وعي واندفاع العاملين تجاه الجودة وخلق البيئة الملائمة لتطبيق نظام إدارة الجودة.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 2008:9001 قد حصلت على (1.6) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة الكلي لتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (78.6%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (21.4%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

البند (٣-٦) البنية التحتية

طبقاً لمواصفة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ تشمل البنية الأساسية مجالا واسعا من المتطلبات الضرورية لضمان التوصل إلى تصنيع المنتوجات بالجودة المستهدفة، لكونها سلسلة من المتطلبات بدء من بالأبنية ومواقع العمل والتسهيلات الواجب توفيرها فيها ومرورا بالعمليات الإنتاجية وما تستدعي من تجهيزات وانتهاء بالخدمات المساندة لهذه الفعاليات.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 2008:9001 قد حصلت على (1.9) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (93.8%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (6.2%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

البند (٤-٦) بيئة العمل

ان السمة الطردية هي القاسم المشترك للعلاقة بين الجودة وبيئة العمل، وذلك لان تحقيق الجودة، مرهون ببيئة عمل توفر المتطلبات النوعية للأداء.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية

الأيزو 9001:2008 قد حصلت على (0.9) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (45.5%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (54.5%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

المتطلب السابع: تحقيق المنتج

البند (٧-١) التخطيط لتحقيق المنتج

إن خطة الجودة تبين تفاصيل عمليات التفتيش وما ينتج منها من سجلات، يتعين على المنظمة اعداد طرائق إجرائية موثقة لأنشطة التفتيش والفحص والاختبار للتحقق من الإيفاء بالمتطلبات التفصيلية للمنتج، وكذلك تحديد اساليب التعامل مع حالات عدم التطابق.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (1.4) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (70%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (30%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

البند (٧-٢) العمليات ذات العلاقة بالزبون

إن الاستيعاب التام لمتطلبات واحتياجات طالب التعاقد على شراء منتجات المنظمة أمر في غاية الأهمية في مرحلة تقديم العطاءات وعند صياغة العقود. ولهذا يتعين إجراء نقاش معمق بين المعنيين للتوصل لفهم متكامل الابعاد لمتطلبات الزبون المتعلقة بخواص المنتج ولشروط التسليم والعوامل الأخرى ذات العلاقة.

التحليل: من خلال النتائج المستخرجة من الجدول (١٤) التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات العمليات ذات العلاقة بالزبون.

البند (٧-٤) الشراء

تجدر الإشارة بصدد الموردين، الى أن مواصفة ايزو 9001:2008 تعني بمجهزي المواد والاجزاء والخدمات وكذلك من يقوم بتنفيذ أعمال مقاولات ثانوية لصالح المنظمة. لهذا يتعين وجوب إجراء تقييم للموردين وكذلك للمجهزين

الثانويين للوقوف على ما يؤكد قدرتهم التامة على تجهيز ما يتم التعاقد بشأنه معهم بالجودة المقررة.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثنا تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (1.42) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (71.42%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (28.58%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

البند (٧-٥) الانتاج وتقديم الخدمة

إن السيطرة على الانتاج والخدمات طبقا لمتطلبات مواصفة ايزو 9001:2008 لا تعني جعل هذين النشاطين تحت السيطرة التامة فقط، بل تتعدى هذه الكيفية الى مديات أوسع بكثير من متطلباتها كتحصيل حاصل أي السيطرة على جميع العوامل المؤثرة في جودة تحقق هذين النشاطين بشكل متماسك وبصيغة متكاملة بدء بالمواد الأولية والمعدات ومروراً بالأفراد المنفذين لطرائق التصنيع الموثقة وبيئة العمل وانتهاء بالمنتوج وتقديم خدمات ما بعد البيع له

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثنا تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند الانتاج وتقديم الخدمة.

البند (٦-٧) ضبط معدات المراقبة والقياس

يشمل هذا البند من البنود الرئيسية لمواصفه ايزو 9001:2008 جميع الأدوات والأجهزة المستخدمة للتحقق من جودة المنتج في كل مرحلة من مراحل الدائرة المتكاملة للجودة.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثنا تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات

الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند ضبط المراقبة والقياس.

المتطلب الثامن: القياس والتحليل والتحسين

البند (٨-١) عام

تحدد خطة الجودة المعتمدة في الشركة وسائل التحقق من تطابق المواد والأجزاء الموردة مع المواصفات المطلوبة فيها، علاوة على التأكد من وزنها وكميتها وعدم تضررها.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، تبين أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها بالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات البند العام.

البند (٨-٢) القياس والمراقبة

إن التفهم العميق والاستيعاب المتكامل بالابعاد والمعايير لحاجات الزبون وتوقعاته والاستجابة لها من قبل المنظمة في منتجاتها ظاهرياً وضمنياً.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند القياس والمراقبة.

البند (٨-٣) التحكم في المنتج غير المطابق

وجوب عدم استبعاد منتجات غير مطابقة مهما اتم النظام الانتاجي بدقة تكوينه، ولهذا السبب بالذات حددت مواصفة ايزو 9001:2008 ضرورة وضع اجراءات موقفة لمنع وصول منتجات غير مطابقة الإشارة الزبون من خلال عزلها حال تشخيصها والسيطرة عليها لاستبعاد استخدامها اللامقصود.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند، وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند

الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند التحكم في المنتج غير المطابق.

البند (٤-٨) تحليل البيانات

لا شك في أن اتخاذ أي قرار بشكل علمي يتوجب ان يتم استنادا الى البيانات التي ستجمع حول المشكلة او الموضوع الذي سيتخذ القرار بصده. ومن البديهي ان دقة القرار من عدمه يعتمد بشكل اساس على دقة البيانات المجمعة. من هذا يبدو بوضوح أن اتخاذ أي قرار يتسم بالدقة المفروضة يستدعي الوثوق من دقة البيانات المجمعة بصده من خلال الوقوف على الادوات والتقنيات المستخدمة في تجميعها وتحليلها وإمكانات تطبيقها سواء كانت بيانات عددية أم غير عددية.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (٢) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لانشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات البند.

البند (٥-٨) التحسين

يتحقق رضا الزبون بالتحسين المستمر للفعاليات ذات الصلة بوظيفة الجودة على مستوى عموم المنظمة، وبالصيغ التي تتجاوب مع احتياجاته ورغباته، بعد توفير متطلبات تطبيقاتها الفاعلة من إدارة هادفة ومنهجية علمية لاعتمادها، فضلا عن البيئة اللازمة لتنفيذها.

التحليل: من خلال النتائج التي ظهرت اثناء تدقيق متطلبات البند، ظهر ان الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001:2008 قد حصلت على (1.8) من اصل (٢) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لانشطة هذا البند، وهذا يشير الى تطبيق الشركة وتوثيقها لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة، وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (91.7%) من اجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (8.3%) وهذا يشير الى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

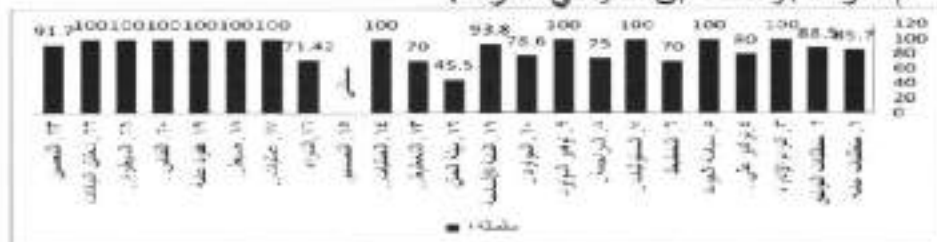
خامساً: المقابلة الختامية

تمت المقابلة الختامية في المكان نفسه الذي تم فيه اجراء المقابلة الافتتاحية وتمت فيه مناقشة النتائج التي استخرجت من عملية التدقيق والتي يمكن توضيح النتائج التي ظهرت مسبقاً مع استخراج نسبة اقتراب الشركة من متطلبات نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008، ولم تكن هناك أي تعارض الاراء فريق التدقيق والشركة بخصوص نتائج وخلاصة عملية التدقيق وتم تدارس توصيات التحسين.

جدول (١) النتائج التي اسفرت عنها عملية التدقيق لنظام إدارة الجودة والنسبة الكلية للتطبيق

ت	البند الفرعية	النسبة المئوية	ت	البند الفرعية	النسبة المئوية
١	متطلبات عامة	85.7	١٣	التخطيط لتحقيق المنتج	70%
٢	متطلبات التوثيق	88.5	١٤	العمليات المتعلقة بالزيون	100%
٣	إلتزام الإدارة	100%	١٥	التصميم والتطوير	مستثنى
٤	التركيز على الزيون	80%	١٦	الشراء	72.4
٥	سياسة الجودة	100%	١٧	الإنتاج وتقديم الخدمة	100%
٦	التخطيط	70%	١٨	ضبط أجهزة المراقبة والقياس	100%
٧	المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات	100%	١٩	فقرة عامة	100%
٨	المراجعة الإدارية	75%	٢٠	القياس والمراقبة	100%
٩	توفير الموارد	100%	٢١	السيطرة على المنتجات غير المطابقة	100%
١٠	الموارد البشرية	78.6	٢٢	تحليل البيانات	100%
١١	البنية التحتية	93.8	٢٣	التحسين	91.7
١٢	بيئة عمل	45.5		النسبة الكلية لتطبيق وتوثيق ISO	88.65%

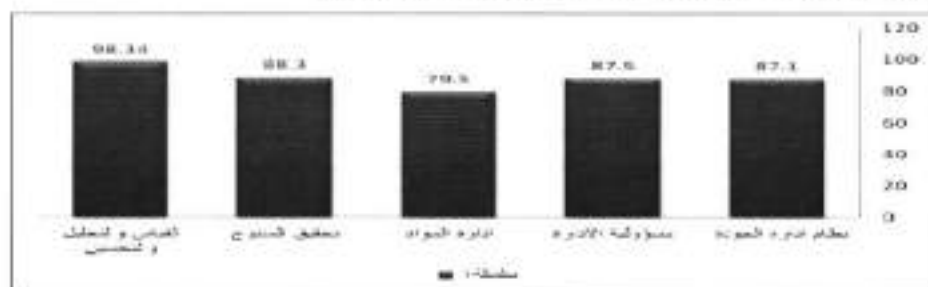
من خلال النتائج التي اظهره الجدول أعلاه لعملية تدقيق نظام الجودة وفق الاسئلة المعدة لها، فقد تم تبين نسب التطبيق لكل فقرة من فقرات المواصفة. أما بالنسبة للنسبة الكلية لهذا التطبيق فقد كانت (88.65%) من جراء تطبيق وتوثيق نظام إدارة الجودة المطبق حالياً في الشركة.



شكل رقم (١) النسب المئوية لكل بند من البنود الفرعية المطبقة في الشركة عينة البحث

إذ يلاحظ من الشكل أعلاه، إن البنود الفرعية للمواصفة الدولية المتمثلة بـ (إلتزام الإدارة سياسة الجودة، المسؤوليات، توفير الموارد، العمليات المتعلقة، الإنتاج وتقديم الخدمة، ضبط أجهزة المراقبة والقياس، فقرة عامة، القياس والمراقبة، السيطرة على المنتجات غير المطابقة، تحليل البيانات) مطبقة وموثقة بشكل كامل وهذا يشير إلى ضرورة تركيز

الشركة عليها لتحسين أدائها، أما بند التصميم فهو مستثنى من أعمال الشركة، في حين تباينت باقي البنود ما بين 88.5 في أعلى قراءة لها في بند متطلبات الزبون و 45.5 في أدنى مستوياته عند بند بيئة العمل، مما يشير إلى التطبيق والتوثيق الجزئي، وهذا يشير إلى ضرورة تركيز الشركة عليها تصحيحها واتخاذ الاجراءات الوقائية لها.



شكل رقم (٢) النسب الكلية لكل متطلب من متطلبات المطابقة في الشركة عينة البحث

أما النسب الكلية لكل متطلب من متطلبات المواصفة القياسية المطبقة في الشركة عينة البحث فقد جاءت كما مبينة في اعلاه، إذ تشير إلى أن إدارة المواد أدنى مستوى في المتطلبات إذ بلغت قيمتها (79.5) وتوالت نسب المتطلبات بشكل تصاعدي كقيم وسطية بلغت بالترتيب نظام إدارة الجودة (87.1)، مسؤولية الإدارة (87.5)، تحقيق المنتج (88.3)، في حين حقق متطلب القياس والتحليل والتحسين أعلى مستوى لمتطلبات المواصفة الذي بلغ (98.34).

رابعاً: تقرير التدقيق

تم اعداد تقرير التدقيق من قبل رئيس واعضاء فريق التدقيق في الوقت المتفق عليه والمتضمنة في خطة التدقيق.

اسم المنظمة : شركة الحفر العراقية / شركة علمة	تقرير التدقيق الداخلي للجودة	العدد : ١ التاريخ : ٢٠١٤/١٢/٧
١. اهداف التدقيق: تدقيق نظام ادارة الجودة واكتشاف مجالات التحسين.		
٢. مجال التدقيق/الوحدات التنظيمية والوظيفية: كافة اقسام الشركة.		
٣. يوسف عبد الآله /معاون رئيس فريق التدقيق		
٤. سري محمد جابر /عضو فريق		
٥. حمدي محمد /عضو فريق		
٦. يمكن التدقيق وزملائه في الموقع: مفر شركة الحفر العراقية/الشركة العامة في بغداد ٧-٩/١٢/٢٠١٤		
٧. معيار التدقيق: المواصفة القياسية ISO 9001:2008، دليل الجودة في الشركة.		
٨. ممثلي المدقق عليه: محمد مصطفى حسن.		
٩. اكتشافات التدقيق:		
(١) لم تحدد المهام المستثناة من النظام		
(٢) لم يتم قياس النتائج التنفيذية للمهام للتأكد من مقدرة المنظمة على الايفاء بمتطلبات التطبيق الهادف للنظام		

- ٣) لم يتم حصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بها
- ٤) لا تمتلك المنظمة سجلات لتوثيق نتائج تطبيقات مختلف الأنشطة ذات العلاقة بالجودة بما في ذلك الإجراءات العلاجية المتخذة
- ٥) لم تحدد الضروف الملائمة لحزن سجلات للقراري تلقاها وسهولة استرجاعها عن الحاجة
- ٦) لم تتم عملية تقييم مقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبون
- ٧) أن اهداف الجودة غير ممكنة التحقيق ضمن امكانيات الوظائف ذات العلاقة بالجودة المعتمدة في المنظمة
- ٨) لم يتم تحديد الإجراءات الخاصة بمصداقية الزبون على خطط الجودة
- ٩) مخرجات المراجعة الانبارية لا تتضمن اتخاذ إجراءات لتطوير جودة المنتجات فيما يلي بمتطلبات الزبائن وبفوق توقعاتهم وتوفر المواد اللازمة لذلك
- ١٠) لا يلتزم الأفراد في مواقع ذات التأثير على جودة المنتج في المنظمة في التعليم المتخصص المناسب والمهارة والخبرة
- ١١) لا تقوم المنظمة باعداد برامج نوعية وتدريب لمواجهة متطلبات ومشكلات الجودة
- ١٢) لا تتوفر في الأبنية وواقع العمل ظروف العمل الملائمة لأتجاز الأعمال مما يزيد من الأداء
- ١٣) لا تمتلك المنظمة نظاماً لتتأكد من تطبيق متطلبات بيئة العمل الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية
- ١٤) لا تطبق المنظمة نظام علاقة الامسان بالمعاينة لضمان بيئة وضروف عمل خالية من الحوادث والأصابات
- ١٥) لا تقوم المنظمة باجراء تقيس دوري على متطلبات بيئة العمل السليمة بموجب القوائم فحص مقرر لكل نوع من أنواع المتطلبات
- ١٦) لا تعتمد المنظمة برنامج سنوياً للسلامة المهنية
- ١٧) لا تقوم المنظمة بالفحوصات الطبية النورية بالتشخيص المبكر للأصابة بالمرأ المهنية والتأكد من سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية
- ١٨) لا يوجد سيق ينظم لوقات الراحة في أثناء وقت العمل
- ١٩) لا تراعي المنظمة المظهر الخارجي والداخلي لبيئة العمل
- ٢٠) لا يتم وضع خطة تفصيلية للعمليات اللازمة لتحقيق اهداف الجودة ومتطلباتها قبل المباشرة بالنتاج والتأه تنفيذ
- ٢١) لا يتم التأكد من أن المخرجات العملية التفصيلية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة والمعدات وطرق العمل في المنظمة
- ٢٢) لا تعتمد المنظمة معايير محددة وموثقة لاختيار وتقييم وعادة تقييم الموردين
- ٢٣) لا توثق نتائج التقييم وأي إجراءات ناتجة عن عمل التقييم لسجل يعتمد لهذا الغرض
- ٢٤) لا تقوم المنظمة بالمحافظة على الملوج بالموثرات الداخلية أثناء تنفيذ العمليات الإنتاجية والخارجية في أثناء التعبئة والتداول والتخزين والنقل وتغاية وصوله إلى الموقع المحدد
- ٢٥) لا تشمل إجراءات التصحيح تحديد مسببات عدم التطبيق
- ٢٦) استنتاجات التدقيق: يتطلب تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المطلوبة فضلاً عن اجراء عن عمليات التحسين.
- ٢٧) المجالات التي لم تغطي: لا يوجد
- ٢٨) وجهات النظر المختلفة بين فريق التدقيق والمحقق عليه: لا يتفق المدقق عليه مع الاكتشاف الأول لكونه تم تحديد الاستثناءات في دليل الجودة على الرغم من أن قسم التخطيط لم يتم استثناء في الدليل ولم تتم عملية التدقيق عليه لأنه لم يكن مشمول في تطبيق المواصفة على الرغم من راتباطه المباشر بوظائف الشركة.
- ٢٩) مقترحات التحسين في حالة تحديد ذلك في أهداف التدقيق:
- ٣٠) إخضاع محضر استلام المواد الخارجية للتبسيط من خلال طلب ترقيمة بموجب وثيقة ترسل إلى قسم إدارة الجودة.

٢. تصميم وثيقة يتم استخدامها في شعبة استلام المواد الخارجية تبين حالة المواد قبل استلامها وانخالها الى مخزن استلام المواد.
٣. إعداد نظام الكتروني محوسب للأرشفة الوثائق لقسم الإنتاج للاختصار الوقت لاستخراج الوثائق والبيانات المطلوبة.
٥. الطبعة السرية للتقرير: لا يوجد
٦. قائمة توزيع التقرير: معاون المدير العام/ قسم ضبط الجودة

النموذج (٢) تقرير التدقيق الداخلي للجودة

خامساً: متابعة التدقيق

تم تصحيح حالات عدم المطابقة المكتشفة أثناء عملية التدقيق بعد تحديد فترة شهرين بن الطرفين (المدقق علياً وفريق التدقيق)، وقد تم استكمال تصحيحها من قبل المدقق علياً وتوضيح الإجراءات الوقائية لمنع تكرارها مستقبلاً ومن ثم وكما موضح في النموذج رقم (٣).

اسم المنظمة: شركة الحفر العراقية / شركة عامة	العدد: ١	التاريخ: ٢٠١٤/١٢/٧
رئيس فريق التدقيق: يوسف عبد الآلة احمد		
رقم التدقيق: ١		
اساس التدقيق: المواصفة القياسية ISO9001:2008, دليل الجودة في الشركة.		
عدم المطابقة: جميع الفقرات التي تكررت في اكتشافات التدقيق في كشف تقرير التدقيق.		
الإجراءات التصحيحية والوقائية المطلوبة:		
١. تحديد المهام المستثناة من النظام في الشركة بشكل شامل، ومن ثم تتبع المهام المشمولة.		
٢. قياس وتحليل النتائج التنفيذية للمهام في الشركة بشكل كامل وبوضوح، للتأكد من مقدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات التطبيق للهدف للنظام.		
٣. اعتماد نظام خاص بحصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بالنظام في كافة اقسام الشركة.		
٤. اعداد سجلات لتوثيق الإجراءات العلاجية المتخذة عند ظهور حالات عدم المطابقة، بالإضافة الى سجلات توثيق تطبيقات الأنشطة المختلفة ذات العلاقة بالجودة المنفذة في الشركة.		
٥. تحديد النظام الذي يوفر الظروف الملائمة لتخزين السجلات لتفادي تلفها، واختصار الوقت وسهولة استرجاعها عند الحاجة.		
٦. اعتماد نظام خاص بحصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بالنظام في كافة اقسام الشركة.		
٧. اعتماد نظام محدد من اجل قياس مقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية.		
٨. جعل امكانيات الوظائف ذات العلاقة بالجودة ملائمة ومتوافقة مع اهداف الجودة التي تم وضعها من قبل الشركة.		
٩. اعداد وتحديد معايير القبول لكافة المتطلبات والخصائص النوعية الواجبة في المنتج المقدم.		
١٠. اعتماد اجراءات خاصة لمصادقة الزبون على خطط الجودة في الشركة.		
١١. تضمين في مخرجات نتائج التفتيش الداخلية للجودة والمعلومات شكاوي المستهلكين ونسبة الأخطاء، بالإضافة الى نتائج مدى مطابق المنتجات المواصفات الموفرة لديهم.		
١٢. تضمين في مخرجات المراجعة الإدارية القيام باتخاذ الإجراءات لتطوير جودة المنتجات بما يفوق توقعاتهم بالإضافة الى إيفاء بمتطلبات الزمان، وتوفير المواد اللازمة لذلك.		
١٣. اعداد برامج التوعية والتدريب المناسب لمنتمشي الوظائف ذات العلاقة بالجودة من اجل مواجهة متطلبات والمشكلات الجوده التي قد تحدث في حالها لو مستقبلاً.		
١٤. اعداد الاختبارات المناسبة لتقييم فعالية برامج التوعية والتدريب الخاصة لمواجهة مشكلات الجودة، وانعكاسها على أداء المنظمة.		
١٥. توفير الظروف الملائمة في الابنية ومواقع العمل لانجاز الاعمال بما يزيد من الاداء.		
١٦. اعداد نظام خاص لتحديد وقياس متطلبات بيئة العمل الفيزيائية (الحرارة، الضوضاء، الاضاءة، والإشعاعات)		

والكيميائية (الأتربة، الرمال، الغازات، والأبخرة) والبيولوجية (الجراثيم، الفطريات، والمفطليات). ١٦. اعتماد نظام علاقة الانسان بالماكنة من أجل تأمين بيئة وظروف عمل خالية من الحوادث والإصابات، بجانب التفتيش على مخاطر في مواقع ومحيط العمل. ١٧. خلق جو عمل يضمن الراحة البدنية والذهنية للعاملين مما يساعد على تجديد نشاطهم ويثالي انعكاسه على زيادة فعالية النظام. ١٨. اعداد قوائم الفحص مفرقة لكل نوع من متطلبات بيئة العمل واعتمادها بإجراء التفتيش الدوري على متطلبات بيئة العمل السليمة. ١٩. تطبيق تعليمات السلامة المهنية والتفتيش والقيام بمتابعة تطبيقه لتحسين وتطويره باستمرار طبقاً لخصوصية العمل ومستحدثاته. ٢٠. القيام بالفحوصات الطبية الدورية للتشخيص المبكر للإصابة بالأمراض المهنية والتأكد من سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية. ٢١. مراعاة المظهر الخارجي والدخلي لبيئة العمل من حيث التشجير وتنظيم الحدائق واكتساء الابنية والاسيجة بالألوان التي تكتسب الجمالية المناسبة مع طبيعة العمل وخصوصيات الملتوج. ٢٢. التأكد من وضع تفسيلا للعمليات اللازمة لتحقيق الجودة ومتطلباتها والتأكد من الالتزام بها قبل المباشرة بالإنتاج وإتقاء تنفيذ. ٢٣. اعداد نظام خاص للتأكد من ان مخرجات العملية التكنولوجية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة والمعدات وطرأق العمل في المعظمة. ٢٤. وضع معايير محددة وموثقة من أجل تقييم واعادة تقييم الموردين. ٢٥. اعداد سجلات خاصة بالموردين من حيث عملية تقييمهم وأي لجراءت اخرى مرتبطة بهم. ٢٦. تحديد وتوثيق مسببات عدم التقاطع عند القيام بالإجراءات التصحيحية.	المتابعة وعلق الموضوع تاريخ المتابعة المقترح: شهرين من تاريخ تقديم تقرير التدقيق تفاصيل المتابعة: الإجراءات التصحيحية والوقائية تاريخ غلق الملف: ٢٠١٥/٣/١٠ اسم رئيس فريق التدقيق وثوقينة: يوسف عبد الإله احمد
--	--

التمودج (٣) طلب إجراء تصحيحي لتدقيق نظام ادارة الجودة

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

المحور الأول:- الاستنتاجات

في ضوء العرض في الجانب النظري للبحث وتحليل نتائج البحث واختبار فرضياته توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات يمكن إيجازها فيما يأتي:-

أولاً: الاستنتاجات الخاصة بالجانب النظري

- ١- يمكن تصنيف تدقيق الجودة إلى تدقيق داخلي وآخر خارجي كما يمكن تصنيفه أيضاً إلى تدقيق طرف الاول وتدقيق الطرف الثاني وتدقيق الطرف الثالث.
- ٢- يتبع تدقيق الجودة مسار تتابعي يتكون من اربع مراحل تتمثل في اعداد خطة التدقيق وتنفيذ الخطة واعداد التقرير واخيراً مرحلة المتابعة.
- ٣- يعتبر تدقيق الجودة في معظم الاحوال مرحلة عمليات متكررة ولا يحدث منفرد الا عندما يتبين ان نظام الجودة غير مرضي وان المنظمة الخاضعة للتدقيق لم تبدي اهتماماً لتصحيح الاخطاء المكتشفة.

ثانياً: الاستنتاجات الخاصة بالجانب العملي

- ١- لا تسترشد شركة الحفر العراقية بخطوات المعيار الدولي (ISO 19011:2008) عند إجراء التدقيق الداخلي على نظام جودتها.
- ٢- يقترب تنفيذ وتوثيق نظام إدارة الجودة في الشركة المبحوثة مع المعيار الدولي ايزو (٢٠٠٨:٩٠٠١) بنسبة تحقيق (88.65%) منه.
- ٣- لم يتم توثيق جميع عمليات الحفر الآبار في الشركة المبحوثة.
- ٤- القصور في التركيز على الزبون وذلك بسبب عدم توحيد كافة الاستثمارات المتعلقة بعملية الشراء.
- ٥- وردت العديد من الشكاوي من قبل بعض الزبائن ولم يتم أخذها بعين الاعتبار على أساس أنها سياقات عمل نالت استحسان أغلب الزبائن.
- ٦- لم يكن بعد التخطيط بالمستوى المطلوب وذلك لعدم تحديد الإجراءات الخاصة بمصادقة الزبون على خطط الجودة.
- ٧- هناك ضعف في التركيز من قبل الإدارة العليا على الإجراءات لتطوير جودة المنتجات.
- ٨- لا يتم تقييم فعالية برامج توعية وتدريب مشكلات الجودة.
- ٩- لا تتوفر في مواقع العمل ظروف العمل الملائمة لانجاز الأعمال بما يزيد من الأداء.
- ١٠- لم نلاحظ أي خطة تفصيلية للعمليات اللازمة لتحقيق أهداف الجودة ومتطلباتها قبل المباشرة بالإنتاج وإنشاء تنفيذه.
- ١١- هناك فرض من قبل الوزارة لبعض الموردين وعليه لا يتم تقييمهم وتوثيق ذلك التقييم.
- ١٢- في بعض الحالات لم ترد مسببات عدم التطابق.

المحور الثاني:- التوصيات

- استرشاداً بما خرج من استنتاجات بخصوص المهارات القيادية ومراحل إدارة الاجتماع يوصي الباحث الشركة بالآتي:-
- ١- الاسترشاد بالمعيار الدولي ايزو (19011:202) عند إجراء الشركة لعمليات التدقيق لنظام إدارة أجودتها.
 - ٢- وضع برنامج زمني لتصحيح الإجراءات وعدم التساهل في ذلك.
 - ٣- توثيق جميع عمليات الحفر للآبار.
 - ٤- توحيد كافة الاستثمارات المتعلقة بعملية الشراء.
 - ٥- تخصيص لجنة لتدارس شكاوى الزبائن ورفع اقتراحات لتلبية رغباتهم.
 - ٦- اشراك الزبون بخطط الجودة والحصول على المصادقة عليها.

- ٧- زيادة اهتمام الادارات العليا ولاسيما المدير العام للشركات بنظام ادارة الجودة ومطالبة لجنة الايزو في الشركات بتقارير عن كيفية تحسين النظام وتطويره.
- ٨- وضع برنامج زمني شهري او سنوي تضعه لجنة الايزو بالتنسيق مع قسمي البحث والتطوير وقسم التدريب تتم فيه مناقشة المستجدات في نظام ادارة الجودة عالمياً، مع شرح تفصيلي للمنافع التي تعود على الشركة جراء تطبيق هذا النظام وكما تم توضيحه سابقاً.
- ٩- العمل على تخصيص الموارد المناسبة لتوفير ظروف مناسبة لانجاز الاعمال بما يزيد من الاداء.
- ١٠- قيام لجنة الايزو بمطالبة الاقسام بتقارير اسبوعية عن خطط تفصيلية للعمليات اللازمة لتحقيق اهداف الجودة ومتطلباتها قبل المباشرة بالانتاج واثناء تنفيذه ومحاسبة الاقسام المتخلفة عن ذلك.
- ١١- على الشركة رفع تقارير عن تقييم الموردين من اجل استبعاد غير ملتزمين منهم.
- ١٢- تدوين جميع مسببات حالات عدم التطابق.

المصادر

المصادر العربية

أولاً: الكتب

- ١- الطائي، يوسف حليم و العجيلي، محمد عاصي و الحكيم، ليث علي، (٢٠٠٩)، "نظم ادارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان/ الاردن.
- ٢- عبد المالك، عادل و القزاز، اسماعيل ابراهيم، (٢٠٠٤)، "تدقيق أنظمة ادارة الجودة والبيئة بموجب ارشادات المواصفة القياسية الايزو 19011:2002"، مكتب المشهدي للطباعة والاستنساخ، بغداد/ العراق.
- ٣- القزاز، اسماعيل ابراهيم، (٢٠٠٩)، "التطبيق العملي للمواصفة ISO 9001:2008 (مع الترجمة العربية للمواصفة)"، دار دجلة، عمان/ الاردن.
- ٤- القزاز، اسماعيل ابراهيم، (٢٠١٠)، "تدقيق أنظمة الجودة (مع الترجمة العربية للمواصفة) ISO 19011: 2002"، دار دجلة، عمان/ الاردن.
- ٥- كوريل، د. عبد المالك، القزاز، د. اسماعيل ابراهيم، العاني، دخيل، (٢٠٠١)، "متطلبات التطبيق الهادف للتدقيق الداخلي للجودة بموجب مواصفة الايزو 10011-1,2,3"، مكتب الاشقر للطباعة والنشر، بغداد.

ثانياً: الأطاريح والرسائل الجامعية

- ١- العزاوي، بهاء زكي محمد، (٢٠٠٠)، "نظام تدقيق إدارة الجودة دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي"، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- ٢- العزاوي، قاسم احمد حنظل، (٢٠٠٢)، "التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة دراسة حالة في الشركة العامة لصناعات الزيوت النباتية"، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية، العراق.

ثالثاً: المجلات العلمية والدوريات و الدوريات

- ١- خضير، هاجر فائق، (٢٠١٢)، تقييم تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008) في قسم الشؤون الهندسية/ جامعة بابل، مجلة جامعة بابل، العلوم الانسانية، المجلد ٢٠، العدد ١.
- ٢- العدناني، محمد هادي، (٢٠٠٧)، مدخل مقترح لتدقيق الجودة (ISO) كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ١٣، العدد ٤٥.
- ٣- علي، انيس سلمان، (٢٠١٣)، أنشطة التدقيق وفق المعيار الدولي (ISO 19011:2002) دراسة حالة في شركة الزوراء العامة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٣٤.

رابعاً: شبكة المعلومات العالمية (Internet)

- ١- فلاق، محمد، (٢٠٠٩)، التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد.

http://www.univ-chlef.dz/ar/seminaires_2010/seminaire_skikda_mohamedfellague.pdf

- ٢- المعموري، إيثار عبد الهادي ال فيحان و القرغولي، عبد نايف حسين، (٢٠٠٦)، تشخيص وتقويم الفجوة بين متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001: 2000) وواقع نظام الجودة في شركة سنحاريب لتقانات الري الحديثة العامة، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٨، العدد ١، ص ١٦-٨٨.

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2011/07/%D8%AA%D8%B4%D8%AE%D9%8A%D8%B5-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%AC%D9%88%D8%A9.pdf>

المراجع الأجنبية**A:Books**

- 1- Arora,S.C., (1998), International Trade Forum," Developing a Quality Management System ".
- 2- Feigenbaum, A.V. (1991), "Total Quality Control " 3rd Ed. McGraw-Hill, Inc.
- 3- Spenley, Paul. (1994), "Total Quality Management The Key to business improvement ", 2nd Ed., Aperatec executive briefing, chapman & Hall.
- 4- Lal,H., (1996), "ISO 9000 Quality Management Systems Guidelines For Entrprises in Developing Countries ",2nd Ed., International Trade center and ISO.

B: Conferences & Seminars

- 1- Wilhelm, H., (1994), "Prevequisites and Preparation for System Audits.", ISO – seminar, 4.paper.

C: Official gazette

- 1- ISO 19011: 2002 (E) , "Guidelines for Qualitg & / or Environmental Management Systems Auditing" , ISO Copyright Office, Geneva.
- 2- ISO 9000 : 2000 (E/F) , "Quality Managemant Systems – Fundamentals and Vocabulary", (2nd ed.) .ISO Copyright Office, Geneva.

D:Internet Virtual Science Library - IVSL

- 3- Boyle, Douglas M. (2012), The Effect of Internal Audit Report Type and Reporting Relationship on Internal Auditors' Judgments, Coles College of Business, Kennesaw State University. <https://na.theiia.org/iiar/Public%20Documents/Boyle%20Abstract.pdf>
- 4- Fahlen, Jasper and Langell (2014), "Internal Quality Audits as an Improvement Tool A case study conducted at Saab Aeronautics", Linkopings Universitet, Department of Management and Engineering, Division of Quality Technology and Management. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:724233/FULLTEXT01.pdf>
- 5- Farrow, John H., Quality Progress," Quality Audit.: An Invitation to management", jan.,1987. http://www.mkinsight.com/?gclid=CPHE6_jBucUCFUYOwwdohcAxQ
- 6- Pizzini, Mina and Lin, Shu and Ziegenfuss, Douglas (2011), The Impact of Internal Audit Function Quality and Contribution on Audit Delays, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1673490
- 7- Wright, Roland M. (2009), Internal Audit, Internal Control and Organizational Culture, School of Accounting, Faculty of Business and Law, Doctor Philosophy Degree, Victoria University. <http://vuir.vu.edu.au/1989/1/R-M-Wright-Thesis-2009.pdf>
- 8- Trotman, Andrew J. (2013), "Internal Audit Quality: A Multi-Stakeholder Analysis, School of Business", Doctor Philosophy Degree, Bond University, Australia. <http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1130&context=theses>

الأنماط القيادية ودورها في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية

دراسة تطبيقية في رئاسة جامعة ديالى

م.محمود حسن جمعة

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة ديالى

المستخلص

يهدف البحث الى اختبار طبيعة العلاقة والتأثير بين متغيري الدراسة المتمثلة بالأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية. وتم تصميم مخطط مقترح يحدد العلاقة والآخر بين الأنماط القيادية بوصفه المتغير المستقل ونظام إدارة المواهب البشرية بوصفه المتغير المعتمد. وفي ضوء المخطط المقترح تم صياغة فرضيتين رئيسيتين تتعلق الأولى بتحديد علاقات الارتباط والثانية لتحديد علاقات التأثير. ومن اجل اختبار الفرضيات تم استيعاب متغيراته في استمارة الاستبيان التي أعدت اعتماداً على عدد من المقاييس ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم توزيعها على (٤٢) فرداً يمثلون عينة عشوائية من موظفي رئاسة جامعة ديالى، بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات. واستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها، وجود علاقة ارتباط وتأثير بين الأنماط القيادية (الديمقراطي، الأوتوقراطي، المتساهل) ونظام إدارة المواهب البشرية. وخرج البحث بمجموعة من التوصيات كان أهمها، ضرورة العمل على تعزيز وتقوية آليات ممارسات النمط الديمقراطي في المنظمة كونه أكثر الأنماط القيادية تأثيراً في دعم تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.

الكلمات المفتاحية: الأنماط القيادية ، نظام إدارة المواهب البشرية

Leadership styles and their role in the application of human talent management system :An Empirical study at the head of the Diyala University

Abstract

The research aims to test the nature of the relationship and influence between the two variables of the study of leadership styles and human talent management system. A proposal was designed to

define the relationship between the impact and leadership styles being an independent variable and the human talent management system being the approved variable . In the light of the proposed scheme two hypotheses have been formulated the first concerns major determining correlations and the second determines the effect qin the questionnaire prepared depending on the number of metrics related to the subject of the study, and has been distributed to 42 individuals representing a random sample of presidency of Diyala University staff. In addition some interviews were made, and a range of statistical methods were used to analyze the data. The results were extracted using the computer program (SPSS). The study found a set of conclusions the most important of, there is a correlation and effect relationship between the leadership styles (democratic, autocratic, loose) and human talent management system. The paper set down a number of recommendations the most important of which is , the need to promote and strengthen the mechanisms of democratic style practices in the organization being more influential leadership styles in support of the application of human talent management system.

Key words: Leadership styles , Human talent management system

المبحث الأول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث

١- مشكلة البحث

- لغرض اختبار أفق استخدام النمط القيادي وتأثيرها في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية يمكن طرح مشكلة البحث في إطار التساؤلات الآتية:
- ما الأنماط القيادية التي يجب التركيز عليها من أجل تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة ؟
 - إلى أي مدى تتباين الأنماط القيادية للمنظمة المبحوثة ؟
 - أي من الأنماط القيادية يؤثر بصورة أكبر في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة ؟
 - ما طبيعة علاقات الارتباط والآخر بين كل من النمط القيادي ونظام إدارة المواهب البشرية ؟
- #### ٢- أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال الآتي :

- أ- أهمية النمط القيادي بوصفه أسلوباً مهماً في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة.
- ب- بيان نوع النمط القيادي المعتمد في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة.
- ت- ضرورة الاهتمام بالنمط القيادي وتهيئة المناخ الذي يسهم في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة.
- ث- تقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند عليها المنظمة المبحوثة في ضوء توضيح القيادة الإدارية وأنماطها وما يمكن أن تسهم به في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.

٣- أهداف البحث

يسعى للبحث لتحقيق الأهداف الآتية :

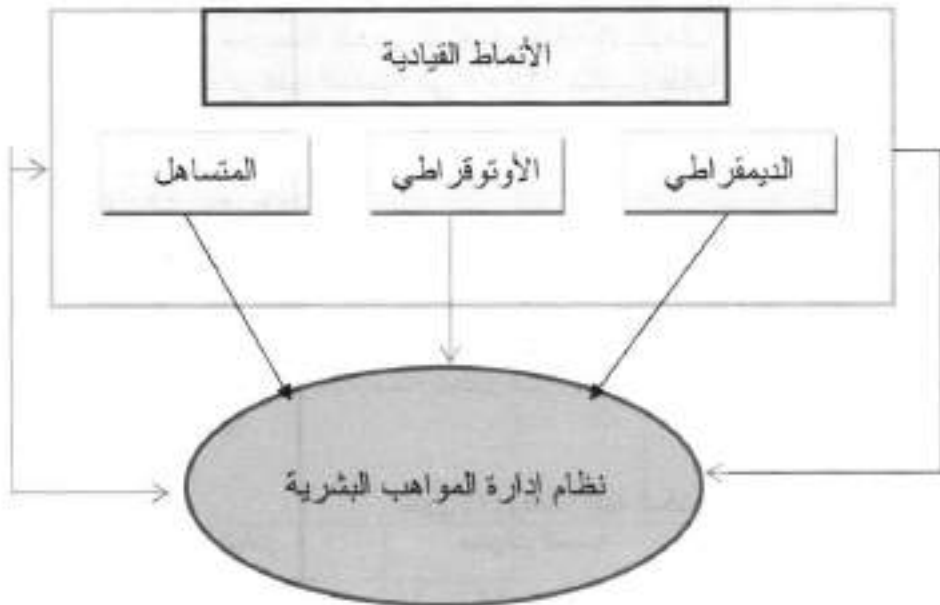
- أ- التعرف بماهية النمط القيادي ونظام إدارة المواهب البشرية على وفق توجهات الباحثين.
- ب- الكشف عن النمط القيادي السائد في المنظمة المبحوثة.
- ت- اختبار طبيعة العلاقة والتأثير بين متغيري الدراسة المتمثلة بالأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية.

٤- مخطط البحث الفرضي

يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته، وكما موضح في الشكل (١) ليكون مشتملاً لجميع متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، ومن ثم إمكانية قياسه لعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها. ولكي يتم فهم المخطط بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح الآتي :

- أ- المتغير (النفسي) المستقل: ويتمثل بالأنماط القيادية (الديمقراطي، الأوتوقراطي، المتساهل).

- ب- المتغير (الاستجابي) المعتمد: ويتمثل بنظام إدارة المواهب البشرية.



شكل (١) مخطط البحث

٥- فرضيات البحث

في ضوء التساؤل الذي أثير في مشكلة البحث والمخطط الفرضي للبحث، يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي :

- أ- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة معنوية بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:
 - توجد علاقة معنوية بين النمط الديمقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية.
 - توجد علاقة معنوية بين النمط الأوتوقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية.
 - توجد علاقة معنوية بين النمط المتساهل ونظام إدارة المواهب البشرية.
- ب- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير للأنماط القيادية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:
 - يوجد تأثير للنمط الديمقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.
 - يوجد تأثير للنمط الأوتوقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.
 - يوجد تأثير للنمط المتساهل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.

٦- وصف مجتمع وعينة البحث

أ- وصف مجتمع البحث: تأسست جامعة ديالى في ١٩٩٩/٩/١٨ وتعد من الجامعات متوسطة الحجم إذ تصل طاقة الاستيعاب التصميمية بعد اكتمال إنشاء كافة مرافقها الخدمية إلى ١٢٠٠٠ طالب وطالبة. وتعد أهم مركز علمي وثقافي متخصص ضمن المحافظة وتضم الجامعة أربع عشرة كلية ذات تخصصات علمية وإنسانية، وتضم الجامعة عدداً من الوحدات والمراكز البحثية والاستشارية.

ب- وصف عينة البحث: لقد تم تحديد العينة بصورة عشوائية من مجتمع البحث، فقد شملت هذه العينة (٤٢) فرداً في المستويات العليا والوسطى والتنفيذية العاملين في أقسام وشعب ووحدات رئاسة الجامعة، وتحمل العينة معلومات واسعة وذات صلة بمتغيرات البحث، ويعرض الجدول الآتي وصفا لعينة البحث:

جدول (١) وصف عينة البحث

المؤهل العلمي		سنوات الخدمة				الدورات التدريبية		
إعدادية	بكالوريوس	عليا	مج ، %	١- ١٠	٢- ٢٠	٣- ٣٠	٤- ٤٠	٥- ٥٠
إعدادية	بكالوريوس	عليا	مج ، %	١- ١٠	٢- ٢٠	٣- ٣٠	٤- ٤٠	٥- ٥٠
٦	٢٤	١٢	٤٢	١٨	٢١	٣	٤٢	١
%	٥٧%	%	%	%	%	%	%	%
١٤	٢٩	١٠٠	٤٣	٥٠	٧	١٠٠	٢	٨٦
%	%	%	%	%	%	%	%	%

٧- مقياس البحث

استخدمت استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات المطلوبة وتنقسم على جزئين يتعلق الجزء الأول بالمتغير المستقل والمتمثل بالأنماط القيادية وبواقع (٢٤) سؤالاً، أما الجزء الثاني فيتعلق بالمتغير المعتمد والمتمثل بنظام إدارة المواهب البشرية وبواقع (١٠) أسئلة. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert-Scale) لتحويل الآراء الوصفية إلى صيغة كمية، وذلك باستخدام الأوزان الأتية للمقياس: اتفق تماماً (٥)، وأتفق (٤)، واتفق إلى حد (٣)، ولا أتفق (٢)، ولا أتفق تماماً (١). وقد صممت الاستبانة على وفق المقاييس الجاهزة الموجودة في الدراسات ذات الاختصاص المشابه لموضوع البحث، وبالاعتماد

على الأدبيات والطروحات الفكرية المتوافرة. وقد تم تكيف الفقرات بما يتلاءم والبحث الحالي، وتم تحكيم الاستبانة لدى أربعة من الخبراء في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة ديالى.

ومن أجل التحقق من ملاءمة الاستبانة لمجريات البحث الحالي، كان لزاماً واتسجاماً مع متطلبات البحث العلمي للقيام بإجراء اختبار الصدق والثبات وعلى النحو الآتي:

أ- اختبار صدق المحتوى: يقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي وصف من أجله، وقد تم اختبار الصدق بعد ترتيب مجاميع الإجابات عن فقرات المقياس تنازلياً إذ تم تقسيمها على مجموعتين متساويتين وقد تم أخذ (٢٧%) من أعلى الدرجات و(٢٧%) من أدناها ومن ثم تم قياس الفرق بين المجموعتين باستخدام اختبار (Mann-Whitney) فكانت P-Value أقل من (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق المقياس في جميع فقراته.

ب- اختبار ثبات الاستبانة: يقصد بالثبات أن مقياس الاستبانة يعطي نفس النتائج عند إعادة تطبيقه على مجتمع البحث نفسه مرة أخرى، وقد تم حساب معامل الثبات باستخدام مقياس (Split-Half) أي التجزئة النصفية عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وقد كانت قيمته (٠.٨٩)، وبمستوى معنوية (٠.٠٥)، وعند تصحيح معامل الارتباط كانت قيمته (٠.٩١)، وعند استخدام مقياس (Alpha) وجد أنه معنوي بمستوى (٠.٠٥) وكانت قيمته (٠.٩٦) وهي نتائج تؤكد أن الاستبانة بمقاييسها المختلفة تتمتع بثبات كبير يمكن اعتماده في أوقات مختلفة لنفس المجتمع لتعطي نفس النتائج.

ثانياً : الدراسات السابقة

١- دراسة (Daria Sarti, 2014)

Leadership styles to engage employees: evidence from human service organizations in Italy

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إنخراط العاملين وأساليب القيادة في منظمات الخدمة الإنسانية (HSOs). على وجه التحديد يتم التحقق في أساليب القيادة المشاركة والقيادة الفاعلة. وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، وأجريت تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار. وشملت الدراسة ٢٥١ عاملاً يعملون في تسعة منظمات الخدمة الإنسانية في إيطاليا. ووجد بعد تحليل البيانات أن أسلوب القيادة المشاركة من المشرفين أهمية خاصة في التنبؤ للنشاط والتفاني بين الموظفين، وأن لأسلوب القيادة دوراً إيجابياً في النشاط والاستيعاب. إن نتائج هذه الدراسة تثير آثاراً لتطوير مشاركة

الموظفين في HSOs. بالإضافة إلى أنه يوفر اقتراحات مفيدة حول أسلوب القيادة الفعال بين المشرفين في HSOs. وقد أسهمت هذه الدراسة بشكل فعال في النقاش الدائر حالياً حول مشاركة العاملين في إدارة وشؤون هذه المنظمات لما لها الأثر الواضح في جذب العاملين للانخراط في هذه المنظمات.

٢-دراسة (Moczydlowska , 2012)

Talent Management: Theory and Practice of Management

هدفت الدراسة التعرف على واقع ممارسات إدارة الموهبة في المنظمات البولندية ، إذ انطلقت من فرضية تنص على " أن إدارة الموهبة هي طريقة حديثة وفعالة لتطبيق سياسات الموارد البشرية التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الإستراتيجية من خلال الاستخدام الصحيح للإمكانيات المتأصلة في الموارد البشرية ". وقد اعتمدت الدراسة على البيانات التاريخية لعينة من الشركات البولندية في الجانب التطبيقي لها ، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو : " أن رأس المال البشري يشكل اليوم أهم جزء لرأس المال الثقافي ويمثل أساس المعرفة التي تعد المصدر الأساس للميزة التنافسية ولقيمة المنظمة " ، فضلاً عن تأكيد الباحث على نمو الاهتمام الحقيقي من قبل العلماء النظريين والممارسين ورجال الأعمال بموضوع إدارة الموهبة وذلك لما لها من تأثير كبير في حياة المنظمة وكذلك على الأفراد العاملين فيها في الحاضر والمستقبل.

المبحث الثاني : الإطار النظري

يعد النمط القيادي من الموضوعات التي تناولتها الدراسات الإدارية الحديثة كونه مصدر من مصادر الميزة التنافسية، بعد أن أيقنت المنظمات أن الكفاءات المميزة التي تمكنت من الوصول إليها قد أسهم النمط القيادي في تحقيقها من خلال العمليات والأنظمة الإدارية التي يمارسها القائد في المنظمة. وحازت إدارة المواهب البشرية على اهتمام الكثير من الباحثين و الكتاب لما لها من تأثير كبير على قدرة المنظمة في اكتساب الموارد البشرية النادرة وتطويرها والاحتفاظ بها ، والتي تعد عاملاً مهماً من عوامل نجاحها ، وأن أداء المنظمات وتفوقها يصبح مرهوناً بأداء إدارة المواهب البشرية فيها.

أولاً: الأنماط القيادية

١- مفهوم الأنماط القيادية Leadership styles concept

ارتبط نشوء النمط القيادي بظهور الحاجة الملحة للنشاط التعاوني بين الأفراد، وعليه فهو ليس بالشيء الجديد عند الكائن الحي، فقد وجد عند الإنسان على أنه عملية تأثير منذ أقدم العصور عندما بدأ يشكل المجموعات البشرية، إلا أن النمط القيادي لم يأخذ بعده الحقيقي في المجالات الإدارية إلا في النصف الثاني من القرن الماضي. إذ يعد من أهم الموضوعات التي تناولتها الدراسات الإدارية الحديثة، وبرز النمط القيادي مؤثراً في سلوك الأفراد والجماعات ومحور دراسات علماء النفس والاجتماع. وفي سياق البحث عن مفاهيم النمط القيادي، فقد تعددت وتوعدت هذه المفاهيم وحسب رؤى كل باحث، إذ يرى (القريوتي، ٢٠٠٠: ١٠٤) بأنه قدرة تأثير شخص ما على الآخرين بحيث يجعلهم يقبلون قيادته طواعية ودونما إلزام قانوني، وذلك لاعتراف الجماعة التلقائي بقيمة القائد في تحقيق أهدافها وكونه معبراً عن آمالها وطموحاتها مما يتيح له القدرة على قيادة الجماعة بالشكل الذي يريده. وعرف أيضاً بأنه الأسلوب الذي يتبعه القائد في تعامله مع المرؤوسين أي ما يعكسه من سلوك بشكل متكرر في مواقفه المختلفة (كنعان، ٢٠٠٩: ٣٥٨). أما (Wang, et.al, 2010: 3925) فيعرف النمط القيادي بأنه نوع المنهج الذي يتم من خلال إعماله من قبل القائد إلى تحقيق أهداف المنظمة وتوجيه جميع أنشطتها. ويرى الباحث بأن النمط القيادي هو مجموعة من الخصائص المميزة، والعوامل الأساسية التي تجعل المدير يؤثر في مرؤوسيه، أو يقاوم تأثيرها، ويسلك سلوكه الفردي.

٢- أهمية الأنماط القيادية Leadership styles importance

تبرز أهمية النمط القيادي المعتمد في المنظمة من أهمية القائد ووظيفة القيادة، لأن وظيفة القيادة من وجهة نظر معاصرة تشير إلى كونها القدرة على توضيح رؤية المنظمة الاستراتيجية، وكذلك تحفيز الآخرين على الإيمان بها وإعمالها، أي عملية التأثير على سلوك المرؤوسين لتحقيق الأهداف (Hill, 2001: 15). كما وتوضح أهمية النمط القيادي من خلال كونها الأساس في التأثير على تقدم العمل والإبداع في المنظمة.

٣- الأنماط القيادية Leadership styles

هناك العديد من الأنماط القيادية التي تم التطرق إليها في الدراسات المختلفة لا يسع المجال بالتطرق إليها، وقد تم اعتماد الأنماط القيادية الآتية لأغراض البحث الحالي

لكونها أكثر الأنماط القيادية التي يعتمد عليها المديرين في المنظمات (ومنها المنظمة المبحوثة).

أ- القيادة الديمقراطية Democratic Leadership

وفي هذا النمط من القيادة فإن القائد يركز اهتمامه على المرؤوسين، ويشاركهم في اتخاذ القرارات، وعلى الرغم من أن القائد يرحب بمشاركة المرؤوسين عن طريق الاتصال المفتوح، إلا أنه مسؤول عن القرار الأخير الذي يتخذه. ويتسم هذا النوع من القيادة بالاحترام المتبادل بين القائد والمرؤوسين، والاتصال المباشر مع المرؤوسين والتعاون معهم ومناقشتهم بكل صغيرة وكبيرة. والقائد في هذا النمط يقوم بتحديد الأهداف ووضع الخطط والسبل الكفيلة لتحقيقها، وذلك بمشاركة مرؤوسيه أي بالاتفاق معهم، وهو بذلك يشعرهم بأهميتهم ودورهم في العمل وتحقيق الأهداف، وهذا ما يحدث تأثيراً إيجابياً في معنويات المرؤوسين (عباس وبركات، ٢٠٠٠: ١٧٠).

ب- القيادة الأوتوقراطية Autocratic Leadership

يطلق عليه للتسلطي والإسبدي وكذلك الدكتاتوري، وهو الأسلوب الذي يعتمد تركيز السلطة بيد القائد وإستعمال القوة من الموقع الرسمي وإتباع الأسلوب القسري في التعامل مع المرؤوسين (Daft, 2004:381). ويتصف القائد على وفق هذا النمط بالنشاط والفاعلية، ويقوم القائد بكل أعمال التفكير والتخطيط والتنظيم وما على مرؤوسيه إلا التنفيذ، وإن هذا النوع من القيادة يتم التركيز فيه على الاهتمام بالعمل دون العاملين (سالم، ١٩٩٥: ١٩١).

ت- القيادة المتساهلة Loose Leadership

وتسمى بالقيادة الفوضوية أو الحرة وغيرها من التسميات التي أطلقت عليها، وذلك لكونها تقوم على ترك الفرد العامل يفعل ما يشاء على أساس سياسة رفع الأيدي، إذ تبدو القيادة وكأنها غير موجودة لتتولى توجيه العاملين فتكون النتيجة عدم وجود ضابط للعمل ويؤدي ذلك إلى الفوضى في التنظيم (الندوي، ٢٠٠٤: ٣٧).

والقائد هنا لا يمارس القيادة السليمة والفاعلة للمرؤوسين، إذ ينقصه الحماس والمحفزات اللازمة التي تدفعه لأداء القيادة السليمة، وبذلك فإن تأثيره في سلوك الأفراد محدود. وإن رضا العاملين عن أعمالهم في ظل هذه القيادة منخفض جداً، بالمقارنة مع القيادة الأوتوقراطية، لأن التساهل والتهاون وعدم الحسم يثبط من همة الناشطين الذين قد يرون أن تقدير الإدارة لهم لا يختلف عن تقديرها للعاملين

الكسالى منهم وقد يكون التساهل كبيراً إلى درجة يترك فيها القائد سلطة اتخاذ القرارات للمرؤوسين ويصبح في حكم المستشار (القريوتي، ٢٠٠٠: ١٨٨).

ثانياً: نظام إدارة المواهب البشرية

١- مفهوم الموهبة Talent concept

يذكر الباحثون في علم النفس أربع مراحل مر بها مفهوم الموهبة عبر التاريخ، وفي هذه المراحل ظهرت مفاهيم كثيرة انتشعب ترتبط بمفهوم الموهبة ارتباطاً وثيقاً، حتى أن بعضها لازال يستخدم في نطاق واسع كبديل عن الموهبة، ومنها العبقرية والإبداع والذكاء والتميز والتفوق (العلواني، ٢٠١٢: ٥). واختلف الباحثون حول مجالات التفوق التي يعتبرونها مهمة في تحديد الموهبة، إذ يركز بعضهم على التفوق في القدرة العقلية العامة، بينما يركز آخرون على القدرات الخاصة أو التحصيل الأكاديمي أو بعض الخصائص والسمات الشخصية. وقد توصلت دراسات وبحوث كثيرة إلى نتيجة مفادها أن الموهوبين يظهرون أنماطاً من السلوك أو السمات التي تميزهم عن غيرهم كسرعة التعلم، حب المخاطرة، القيادة، المبادرة، المثابرة، تنوع الميول وعمقه. ولقد رأى بعض الباحثين أن هذه السمات تصلح كإطار معرفي لتعريف الموهبة والتعرف على الموهوبين. وفي ضوء ذلك عرفها (Blass, 2007:3) أولئك الأفراد ذوي الإمكانيات العالية الذين يسهمون في تقدم المنظمة بشكل كبير خلال مدة زمنية محددة. أما (Torrington, 1994: 594) فيرون بأنها العدد الصغير من الأفراد الذين يتمتعون بالإمكانيات العالية ولديهم القدرة للوصول إلى الوظائف ذات المستوى الأعلى في المنظمة.

ويرى الباحث بأن الموهبة هي سمات أو إمكانيات فريدة يستطيع الأفراد من خلالها إنجاز أعمالهم بشكل مميز يؤثر إيجاباً الآخرين.

٢- تصنيفات الموهبة Talent classifications

يمكن تصنيف الموهبة إلى الآتي (العنزي وآخرون، ٢٠١١: ٩٧):

أ- موهبة القيادة Leadership Talent: في قمة هرم تصنيف الموهبة هم القادة الموهوبون الذين يتمتعون بالمسؤولية في وضع وإعداد وتوصيل وتنفيذ الاستراتيجية على مستوى المنظمة.

- ب- الموهبة الأساسية Key Talent: وفيها:
- الأفراد في ضمن هذا النوع يكونوا في منافسة قوية، ويمكن اعتبار هذا النوع من الموهبة مهمة جدا للمنظمة نظرا لما تتمتع بها من قدرات وما يمتلكه الأفراد من رؤية وتصور للمستقبل.
 - الأفراد في هذا النوع من التصنيف يكون لديهم القدرة على تحمل المسؤولية من المستوى الأول في مدة زمنية لا تتجاوز ٣ سنوات.
 - ث- الموهبة الجوهرية Core Talent: وفيها:
 - الأشخاص الذين ينجزون الأعمال الأساسية.
 - تنفيذ ما هو مهم في المدى القصير (٦ - ١٢ شهر) من دون التركيز على المستقبل.
 - يشكلون القوة العظمى ضمن العمل، وهم موظفو الإنتاج المسؤولين عن التسليم.
 - ث- الموهبة الداعمة Support Talent: وفيها:
 - الأنشطة تنفذ من خلال دعم الموهبة الداعمة للأعمال غير الأساسية.
 - كثيرا ما تكون هذه الأنشطة على سبيل المثال الأنشطة الإدارية التي قد تصلح للامتعة.
 - مهارات الأفراد العاملين داخل هذه المجموعة من المواهب متوافرة بسهولة، ويمكن تغييرها في غضون أسابيع.

٣- مفهوم إدارة المواهب البشرية Human talent management concept

بدأ ظهور مصطلح إدارة الموهبة (TM) Talent Management في عام ١٩٩٨ من قبل (David Watkins) كتطوير لمصطلح إدارة الموارد البشرية. إن إدارة المواهب تعني عدة أشياء لعدة أشخاص، فيعني للبعض إدارة القيمة العالية للأفراد الموهوبين، وللآخر يعني كيف يمكن إدارة المواهب بشكل عام أي لجميع الموظفين، وهذا يعني أن جميع الموظفين لديهم مواهب وعلينا تحديدها وإكتشافها وتحريرها. عرفت إدارة المواهب بأنها التصميم الأولي لتحسين عملية الاستقطاب وتزويد الأفراد بالمهارات والكفاءات المطلوبة لتلبية الاحتياجات التنظيمية (Bhatnagar, 2007: 641). وعرفت أيضا بأنها النظام المسؤول عن امتلاك وتطوير والاحتفاظ بالمواهب داخل المنظمة (Horváthová, 2011 : 51). ويؤكد (العنزي وآخرون، ٢٠١١ : ٩٩) بأن إدارة الموهبة هي تفاعل مجموعة من الممارسات والنظم المتكاملة المتعلقة باستقطاب العاملين ذوي المهارات المطلوبة والمحافظة عليهم وتطويرهم بما ينسجم لتحقيق التوجه الاستراتيجي للمنظمة.

ويرى الباحث بأن إدارة المواهب عبارة عن توجه إداري معاصر نأشئ عن إدارة الموارد البشرية تهدف إلى إستقطاب الأفراد الموهوبين ذوي الأداء المتميز ومن ثم دعمهم وتطويرهم والمحافظة عليهم وتلبية إحتياجاتهم الحالية والمستقبلية.

٤- مفهوم نظام إدارة المواهب البشرية Human talent management system concept

يتكون أي نظام داخل المنظمة من عناصر تتمثل بالمدخلات (Inputs) والعمليات (Processes) والمخرجات (Outputs) والتغذية الراجعة (Feedback). كما يتفاعل المنظمة مع البيئة الخارجية تفاعلاً تبادلياً فيؤثر في البيئة ويتأثر بها. وإدارة المواهب البشرية تعتبر جزءاً من العملية الإدارية التي لا يمكن الإستغناء عنها، لذلك يمكن إعتبار إدارة المواهب نظاماً فرعياً يتفاعل مع الأنظمة الفرعية الأخرى المكونة للنظام الأكبر أو الكلي وهو المنظمة. يتكون نظام إدارة المواهب من عدة عناصر تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة. لذلك يمكن تعريف نظام إدارة المواهب بأنه مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تترجم إستراتيجية المنظمة ورسالتها إلى برامج تشغيلية وتطبيقية للوصول إلى أهداف المنظمة (Berger, 2004:6).

المبحث الثالث : الاطار العملي

أولاً :وصف وتشخيص إجابات عينة البحث

أ- المتغير المستقل (الأنماط القيادية)

تم قياس متغير الأنماط القيادية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية (النمط الديمقراطي، النمط الأوتقراطي، النمط المتساهل)، ويتبين من خلال الجدول (٢) أن الوسط الحسابي العام بلغ (٣.٣٣) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (٣)، وبانحراف معياري (٠.٨٨)، ومعامل إختلاف (٢٦.٤٢%)، وهذا يشير أن هناك اهتماماً بالأنماط القيادية لدى أفراد عينة البحث.

وقد حقق النمط الديمقراطي أعلى وسطاً حسابياً بلغ (٣.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٨٥) ومعامل إختلاف (٢٥.١٤%)، وهذا يدل على أن القيادة الإدارية تعمل على جعل العاملين يشعرون بأهمية مشاركتهم في اتخاذ القرارات من خلال المعرفة المتوفرة لديهم، وأنها تسعى إلى إشراك العاملين الذين لديهم القدرة على إيجاد الطرق الممكنة لتوليد الموارد في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف، وأنها تعتمد على تفويض جزء من صلاحياتها إلى العاملين لإنجاز الأعمال الموكلة

إليهم، وأنها تثق بصحة وصدق ورجاحة تفكير العاملين فيما يتعلق بالقدرات الفنية والمعرفية التي يمتلكونها، وأنها تعمل على منح الحرية للعاملين لمناقشة المشكلات التي تواجهها المنظمة، وأنها تسعى إلى توضيح العلاقات المعقدة بين العاملين وتحاول تبسيط العمل للآخرين، وأنها تعمل على وضع الحلول للمعضلات التي تواجه العاملين وترشدهم فيما يتعلق بالنواحي المعرفية والتقنية الخاصة بأعمال المنظمة، وأنها تعترف بأخطائها الشخصية وتخفف عن العاملين إذا اعترفوا بأخطائهم، وأنها تبحث عن أفضل السبل لرفع مستوى رضا العاملين وتشجيعهم على بناء القيمة من خلال تأديتهم لواجباتهم، وأنها تهتم بشكل محدود بالمبادرات والمقترحات المقدمة من قبل العاملين.

أما النمط الأوتوقراطي فقد حقق وسطاً حسابياً بلغ (٣.٢٨) وبانحراف معياري (٠.٨٩) ومعامل إختلاف (٢٧.١٣)، وهذا يدل على أن القيادة الإدارية تمنع العاملين بالاشتراك في تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية الجديدة، وأنها تسمع آراء الآخرين ولكنها لا تعمل بها، وأنها تؤكد على أهمية المهمة والوقت المحدد لإنجازها، وأنها تضع معايير دقيقة لتقويم أداء العاملين لتمييز بين مستويات أدائهم، وأنها تلاحظ أسباب الخلل والقصور في تنفيذ البرامج على وفق نتائج تقييم الأداء وتحاول معالجتها، وأنها تسعى إلى تطبيق المفاهيم الخاصة بتعزيز المعارف الفنية التي يمتلكها العاملين في المنظمة، وأنها تعمل باستقلالية تامة ولا تحتاج إلى دعم من العاملين، وأنها تثق بالأرقام والتحليلات الاقتصادية والإدارية، وأنها تعتمد على العقوبات في توجيه سلوكيات العاملين المقصرين.

فيما حقق نمط النمط المتساهل وسطاً حسابياً بلغ (٣.٣٢) وبانحراف معياري (٠.٩١) ومعامل إختلاف (٢٧.٤%)، وهذا يدل على أن القيادة الإدارية تتجنب المواجهة وتدع الأمور تجري بشكل طبيعي، وأنها تترك الحرية الكاملة للعاملين في أداء أعمالهم لتشجيعهم عن بناء القيمة وتعزيز المعارف الفنية التي يمتلكونها، وأنها تحدد للعاملين بشكل مسبق نوع العمل وطريقة تنفيذه، وأنها تتساهل مع المرؤوسين المقصرين في أداء واجباتهم، وأنها تستند كثيراً إلى مبدأ مشاركة العاملين في تحديد أهداف المنظمة وبخاصة تلك المجالات التي تعد من مصادر توليد الموارد وامتلاكها، وأنها تشعر بأنها تفوض الصلاحيات إلى العاملين إلى الحد الذي لم يبقى لنفسها شيئاً، وأنها تمارس الرقابة الذاتية لحث العاملين على امتلاك الموارد وتوليد المعارف، وأنها تتصرف بشكل إعتيادي في تسيير أعمال المنظمة المرتبطة بقدراتها الاستراتيجية.

جدول (٣) وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لمتغير الأنماط القيادية

الأنماط القيادية	الفقرات	الوسط الحسابي	الإحراف المعياري	معامل الاختلاف %
النمط الديمقراطي	تعمل القيادة الإدارية على جعل العاملين يشعرون بأهمية مشاركتهم في اتخاذ القرارات من خلال المعرفة المتوفرة لديهم	٣.٣٧	٠.٩١	٢٧
	تسعى القيادة الإدارية إلى إشراك العاملين الذين لديهم القدرة على إيجاد الطرق الممكنة لتوليد الموارد في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف	٣.٥١	٠.٧٤	٢١.٠٨
	تعتمد القيادة الإدارية على تفويض جزء من صلاحياتها إلى العاملين لإجاز الأعمال الموكلة إليهم	٣.٢٦	٠.٩٥	٢٩.٧٥
	تعمل القيادة الإدارية على منح الحرية للعاملين لمناقشة المشكلات التي تواجهها المنظمة	٣.٤٢	٠.٨١	٢٣.٦٨
	تسعى القيادة الإدارية إلى توضيح العلاقات المعقدة بين العاملين وتحاول تبسيط العمل للآخرين	٣.٥٤	٠.٧٢	٢٠.٣٣
	تعترف القيادة الإدارية بأخطائها الشخصية وتخفف عن العاملين إذا اعترفوا بأخطائهم	٣.١٨	٠.٩٩	٣١.١٣
	تبحث القيادة الإدارية عن أفضل السبل لرفع مستوى رضا العاملين وتشجيعهم على بناء القيمة من خلال تبادلتهم لواجباتهم	٣.٤٧	٠.٧٩	٢٢.٧٦
	تهتم القيادة الإدارية بالمبادرات والمقترحات المقدمة من قبل العاملين	٣.٣٨	٠.٨٩	٢٦.٣٣

٢٥,١٤	٠,٨٥	٣,٣٩	المجموع	
٢٧,٩٦	٠,٩٢	٣,٢٩	تمنع القيادة الإدارية العاملين بالاشتراك في تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية الجديدة	النمط الأوتوقراطي
٣٠,٠٣	٠,٩٧	٣,٢٣	تسمع القيادة الإدارية آراء الآخرين ولكنها لا تعمل بها	
٢٤,٠٤	٠,٨٢	٣,٤١	تؤكد القيادة الإدارية على أهمية المهمة والوقت المحدد لإنجازها	
٢٥,٧٣	٠,٨٧	٣,٣٨	تضع القيادة الإدارية معايير دقيقة لتقويم أداء العاملين للتمييز بين مستويات أدائهم	
٢٩,١٤	٠,٩٥	٣,٢٦	تلاحظ القيادة الإدارية أسباب الخلل والفصور في تنفيذ البرامج على وفق نتائج تقييم الأداء وتحاول معالجتها	
٣٠,٧٢	٠,٩٨	٣,١٩	تسعى القيادة الإدارية إلى تطبيق المفاهيم الخاصة بتعزيز المعارف الفنية التي يمتلكها العاملين في المنظمة	
٣٥,٠٤	١,٠٩	٣,١١	تعمل القيادة الإدارية باستقلالية تامة ولا تحتاج إلى دعم من العاملين	
٢٢,٩٦	٠,٧٩	٣,٤٤	تعتمد القيادة الإدارية على العقوبات في توجيه سلوكيات العاملين المقصرين	
٢٧,١٣	٠,٨٩	٣,٢٨	المجموع	
٢٦,٧٨	٠,٩٠	٣,٣٦	تتجنب القيادة الإدارية المواجهة وتدع الأمور تجري بشكل طبيعي	النمط المتساهل
٢٨,٣٩	٠,٩٤	٣,٣١	تترك القيادة الإدارية الحرية الكاملة للعاملين في أداء أعمالهم لتشجيعهم على بناء القيمة وتعزيز المعارف الفنية التي يمتلكونها	
٣٠,١٢	٠,٩٧	٣,٢٢	تحدد القيادة الإدارية للعاملين بشكل مسبق نوع العمل وطريقة تنفيذه	

٢٣,٦٨	٠,٨١	٣,٤٢	تتساهل القيادة الإدارية مع المروّسين المقصرين في أداء واجباتهم
٢٩,١٧	٠,٩٦	٣,٢٩	تستند القيادة الإدارية كثيراً إلى مبدأ مشاركة العاملين في تحديد أهداف المنظمة وبخاصة تلك المجالات التي تعدّ من مصادر توليد الموارد وامتلاكها
٢٧,٦٢	٠,٩٢	٣,٣٣	تشعر القيادة الإدارية بأنها تفوض الصلاحيات إلى العاملين إلى الحد الذي لم يبقَ لنفسها شيئاً
٢٤,٤٨	٠,٨٣	٣,٣٩	تمارس القيادة الإدارية الرقابة الذاتية لحث العاملين على امتلاك الموارد وتوليد المعارف
٢٩,١٤	٠,٩٥	٣,٢٦	تتصرف القيادة الإدارية بشكل إعتيادي في تسيير أعمال المنظمة المرتبطة بقدراتها الاستراتيجية
٢٧,٤٠	٠,٩١	٣,٣٢	المجموع
٢٦,٤٢	٠,٨٨	٣,٣٣	الإجمالي

أ- المتغير التابع (نظام إدارة المواهب البشرية)

يبين الجدول (٣) أن جميع فقرات متغير نظام إدارة المواهب البشرية قد حققت وسطاً حسابياً (٣,٤٩) وبانحراف معياري (٠,٧٦) ومعامل إختلاف (٢١,٧٧)، وهذا يدل على أن نظام إدارة المواهب يوفر خطط واستراتيجيات جديدة تدعو للابتكار والإبداع، ويعتبر تطبيق نظام إدارة المواهب من أهداف المنظمة على المدى الطويل والقصير، وأن نظام إدارة المواهب يدعم نماذج الكفايات الوظيفية بالمنظمة، ويعزز وضع الموهبة المناسبة في المكان المناسب، وأن تطبيق نظام إدارة المواهب يزيد في الاستثمار في مكامن الموهبة، ويستخدم نظام إدارة المواهب في المنظمة لاستقطاب- اختيار- تعيين - تطوير العاملين، وأن نظام إدارة المواهب يشمل جميع المستويات التنظيمية في المنظمة، ويرتبط في توافر عناصر النجاح في المنظمة، ويسبب وجود أسلوب قيادة جديد في المنظمة، ويدعم عملية تقييم العاملين.

جدول (٣) وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لمتغير نظام إدارة المواهب البشرية

فقرات نظام إدارة المواهب البشرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
يوفر نظام إدارة المواهب خطط واستراتيجيات جديدة تدعو للإبداع والابتكار	٣.٦٢	٠.٦٨	١٨.٧٨
يعد تطبيق نظام إدارة المواهب من أهداف المنظمة على المدى الطويل والقصر	٣.٣٦	٠.٩٠	٢٦.٧٨
يدعم نظام إدارة المواهب نماذج الكفاءات الوظيفية بالمنظمة	٣.٥٨	٠.٧٠	١٩.٥٥
يعزز نظام إدارة المواهب وضع الموهبة المناسبة في المكان المناسب	٣.٦٩	٠.٦٣	١٧.٠٧
يزيد تطبيق نظام إدارة المواهب في الاستثمار في مكامن الموهبة	٣.٥١	٠.٧٤	٢١.٠٨
يستخدم نظام إدارة المواهب في المنظمة لاستقطاب - اختيار - تعيين - تطوير العاملين	٣.٣٢	٠.٩١	٢٧.٤٠
يشمل نظام إدارة المواهب جميع المستويات التنظيمية في المنظمة	٣.٤٢	٠.٨١	٢٣.٦٨
يرتبط نظام إدارة المواهب في توافر عناصر النجاح في المنظمة	٣.٤٤	٠.٧٩	٢٢.٩٦
يسبب نظام إدارة المواهب وجود أسلوب قيادة جديد في المنظمة	٣.٥٤	٠.٧٢	٢٠.٣٣
يدعم نظام إدارة المواهب عملية تقييم العاملين	٣.٤٨	٠.٧٧	٢٢.١٢
المجموع	٣.٤٩	٠.٧٦	٢١.٧٧

ثانيا : اختبار فرضيات البحث

أ- تحليل علاقات الارتباط بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية
يوضح الجدول (٤) مصفوفة الارتباط التي تظهر فيها العلاقات بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الأنماط القيادية بصورة إجمالية ونظام إدارة المواهب البشرية، إذ بلغت قيمة (1) المحسوبة (١٣.٢٥٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٤٢٣) تحت مستوى معنوية (٠.٠١) أي بدرجة ثقة (٠.٩٩) ودرجة حرية (٤٠)، وقد بلغت قيمة الارتباط (٠.٥٩٧) وهو ارتباط إيجابي يؤكد صحة وإثبات الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (توجد علاقة معنوية بين الأنماط القيادية ونظام إدارة

المواهب البشرية)، وهذه النتيجة تعني أن المنظمة المبحوثة تتبنى الأنماط القيادية التي من شأنها تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية. أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى فهي كما يأتي:

جدول (٤) العلاقات الارتباطية بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل الارتباط	قيمة (t) المحسوبة	نوعية الدلالة
النمط الديمقراطي X1	نظام إدارة المواهب البشرية	٠,٨٩١	١٨,٣٧٤	معنوية
النمط الأوتوقراطي X2		٠,٤٧٣	١١,١٧٩	معنوية
النمط المتساهل X3		٠,٤٢٨	١٠,٢١١	معنوية
إجمالي الأنماط القيادية X	Y	٠,٥٩٧	١٣,٢٥٤	معنوية

١- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النمط الديمقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية، إذ أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (١٨,٣٧٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (٠,٠١)، وقد بلغت قيمة الارتباط (٠,٨٩١) وهو ارتباط إيجابي يؤكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة معنوية بين النمط الديمقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية)، وهذه النتيجة تعني أن المنظمة المبحوثة تولي اهتماما كبيرا لمتغير النمط الديمقراطي كأحد الأنماط القيادية سعياً لتطبيق نظام إدارة المواهب البشرية فيها.

٢- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النمط الأوتوقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية، إذ أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (١١,١٧٩) وهي أكبر من قيمتها لجدولية تحت مستوى معنوية (٠,٠١)، وقد بلغت قيمة الارتباط (٠,٤٧٣) وهو ارتباط إيجابي يؤكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة معنوية بين النمط الأوتوقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية)، وهذه النتيجة تعني أن المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً دون المتوسط لمتغير النمط الأوتوقراطي كأحد الأنماط القيادية سعياً لتطبيق نظام إدارة المواهب البشرية فيها.

٣- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النمط المتساهل ونظام إدارة المواهب البشرية، إذ أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (١٠.٢١١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (٠.٠١)، وقد بلغت قيمة الارتباط (٠.٤٢٨) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (توجد علاقة معنوية بين النمط المتساهل ونظام إدارة المواهب البشرية)، وهذه النتيجة تعني أن المنظمة المبحوثة تولي اهتماما دون المتوسط لمتغير النمط المتساهل كأحد الأنماط القيادية سعياً لتطبيق نظام إدارة المواهب البشرية فيها.

ب- تحليل أثر الأنماط القيادية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية

يوضح الجدول (٥) نتائج تحليل الانحدار بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية، ويلاحظ أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للأنماط القيادية بصورة إجمالية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (١٠.١٨٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.١١٤) تحت مستوى معنوية (٠.٠١) أي بدرجة ثقة (٠.٩٩) ودرجة حرية (٤٠). ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (٠.٣٠٨) والذي يشير إلى أن تغير وحدة واحدة في الأنماط القيادية يصاحبه تغير بمقدار (٠.٣٠٨) في نظام إدارة المواهب البشرية، ويدل هذا إلى أهمية الأنماط القيادية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (٢٦.٢%)، وتشير إلى أن ما مقداره (٢٦.٢%) من التباين الكلي الحاصل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية تتحدد من خلال إدراك عينة الدراسة للأنماط القيادية وفي كيفية تأثير ذلك في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، وأن النسبة المتبقية البالغة (٧٣.٨%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a) والذي يشير إلى قيمة المتغير المعتمد إذا كانت قيمة المتغير المستقل مساوية للصفر، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية وأنه يوجد اهتمام كبير بنظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة بمقدار (٢.١٧٢) حتى وإن تجاهلت المنظمة المبحوثة الأنماط القيادية. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير للأنماط القيادية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية). أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى فهي كما يأتي:

جدول (٥) تحليل الانحدار البسيط بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2 %	قيمة (f) المحسوبة	قيمة معامل B	قيمة a	مستوى المعنوية
النمط الديمقراطي	نظام إدارة المواهب البشرية	٣٠,٤	١٣,٥٢٤	٠,٤١٥	١,٣٠٦	معنوية
النمط الأوتوقراطي		٢٤,٦	٨,٧٣١	٠,٢٩٦	٢,٢٦٣	معنوية
النمط المتساهل		٢٣,٨	٨,٢٩٥	٠,٢١٤	٢,٩٤٨	معنوية
إجمالي الأنماط القيادية		٢٦,٢	١٠,١٨٣	٠,٣٠٨	٢,١٧٢	معنوية

١- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (٥) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية، للنمط الديمقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (١٣,٥٢٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠١) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (٠,٤١٥) نستنتج أهمية النمط الديمقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (٣٠,٤%)، وتشير إلى أن ما مقداره (٣٠,٤%) من التباين الكلي الحاصل في نظام إدارة المواهب البشرية تتحدد من خلال عينة البحث للنمط الديمقراطي، وأن النسبة المتبقية البالغة (٦٩,٦%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين النمط الديمقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية، وأنه يوجد اهتمام كبير بنظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة بمقدار (١,٣٠٦) حتى وإن انعدم النمط الديمقراطي كبعد من أبعاد الأنماط القيادية. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (يوجد تأثير للنمط الديمقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية).

٢- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (٥) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية، للنمط الأوتوقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (٨,٧٣١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠١) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (٠,٢٩٦) نستنتج أهمية النمط الأوتوقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (٢٤,٦%)، وتشير إلى أن ما مقداره (٢٤,٦%) من التباين الكلي

الحاصل في نظام إدارة المواهب البشرية تتحدد من خلال عينة البحث للنمط الأوتوقراطي، وأن النسبة المتبقية البالغة (٧٥.٤%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة بين النمط الأوتوقراطي ونظام إدارة المواهب البشرية، وأنه يوجد اهتمام كبير بنظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة بمقدار (٢.٢٦٣) حتى وإن انعدم النمط الأوتوقراطي كبعد من أبعاد الأنماط القيادية. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير للنمط الأوتوقراطي في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية).

٣- أظهرت نتائج التحليل الميينة في الجدول (٥) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية، للنمط المتساهل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (٨.٢٩٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠١) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (٠.٥٢٦) نستنتج أهمية النمط المتساهل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (٢٣.٨%)، وتشير إلى أن ما مقداره (٢٣.٨%) من التباين الكلي الحاصل في نظام إدارة المواهب البشرية تتحدد من خلال عينة البحث للنمط المتساهل، وأن النسبة المتبقية البالغة (٧٦.٢%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة بين النمط المتساهل ونظام إدارة المواهب البشرية، وأنه يوجد اهتمام كبير بنظام إدارة المواهب البشرية في المنظمة المبحوثة بمقدار (٢.٩٤٨) حتى وإن انعدم النمط المتساهل كبعد من أبعاد الأنماط القيادية. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (يوجد تأثير للنمط المتساهل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية).

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات Conclusions

١- كانت وما زالت الأنماط القيادية واحدة من المواضيع المتجددة والمهمة والمؤثرة والمرتبطة بالعديد من المتغيرات التنظيمية والإدارية، وعلى الرغم من تنوع وتعدد صيغ تشخيص تلك الأنماط إلا أن هناك شبه اتفاق على أن الأنماط التي تم اعتمادها في هذا البحث هي من أكثرها إنتشاراً وملائمة لبيئة منظماتنا.

- ٢- يعد مفهوم إدارة المواهب البشرية من المفاهيم الحديثة التي لم يكتمل البناء الفكري بصدد محاوره الأساسية. وقد أثبتت الدراسات السابقة أهمية إدارة المواهب البشرية في المنظمات المعاصرة.
- ٣- أوضحت نتائج تشخيص الأنماط القيادية الى وجود ممارسات للأنماط (الديمقراطي، الأوتوقراطي، المتساهل) من قبل القيادات الإدارية في المنظمة، مع ظهور ممارسات للنمط الديمقراطي بشكل كبير.
- ٤- تبين من خلال المقابلات مع الأفراد (عينة البحث) وجود غموض في مفهوم نظام إدارة المواهب البشرية وخصوصاً فيما يتعلق بعمليات هذا النظام. إذ تتوافر بعض المبادئ الأساسية لهذا النظام ولكن الممارسة الفعلية لم تكن ظاهرة بشكل واضح.
- ٥- تبين من خلال نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأنماط القيادية ونظام إدارة المواهب البشرية مما يقودنا الى صحة الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية، أما صيغة وحجم هذا الارتباط فقد كان بالمرتبة الأولى للنمط الديمقراطي ثم النمط الأوتوقراطي وأخيراً النمط المتساهل، أي إمكانية تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية يزداد كلما كان النمط الديمقراطي هو السائد ويليئه النمط الأوتوقراطي وينخفض كلما كان النمط المتساهل هو السائد.
- ٦- أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي للأنماط القيادية في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية مما يقودنا الى صحة الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية، بأولوية تأثير النمط الديمقراطي ثم الأوتوقراطي ثم المتساهل في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.

ثانياً: التوصيات Recommendation

- ١- ضرورة اهتمام المنظمة بالمبحوثة بمعرفة طبيعة الأنماط القيادية السائدة في منظماتهم من أجل تدعيم النمط الذي يعزز تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية فيها.
- ٢- العمل على تعزيز وتقوية آليات ممارسات النمط الديمقراطي في المنظمة كونه أكثر الأنماط القيادية تأثيراً في دعم تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية.
- ٣- الابتعاد قدر الإمكان عن العمل بنمطي القيادة الأوتوقراطي والمتساهل، إذ لوحظ من خلال مقابلة الأفراد (عينة البحث) تكمهم من المديرين الذين ينتهجون النمطين المذكورين وينعكس آثارهما السلبية على كفاءة وفاعلية أدائهم.

- ٤- خلق ثقافة تنظيمية حول أهمية إدارة المواهب البشرية ودورها في خلق ميزة تنافسية وذلك عن طريق إشراك أفراد الإدارة العليا والوسطى بورش عمل ومؤتمرات من أجل تعزيز فهمهم لنظام إدارة المواهب البشرية، وكيفية تطبيق مكوناته.
- ٥- العمل على فصل إدارة المواهب البشرية عن إدارة الموارد البشرية، من خلال وحدة متخصصة بشؤون الموهوبين مع مراعاة تخصيص ميزانية لأفكارهم ومشاريعهم الإبداعية.
- ٦- وضع برنامج (نظام) متكامل لإدارة المواهب البشرية مع التركيز على العمليات، والأخذ بنظر الاعتبار ثقافة المنظمة وطبيعة البيئة الخارجية لها، ويمكن للمنظمة الاستعانة بخبراء ومتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية لوضع هذا البرنامج.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٠)، "نظرية المنظمة"، دار وانل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
٢. العلواني، مصطفى، مفاهيم حول: الموهبة، العبقرية، الإبداع، الابتكار، التميز، الذكاء للإسهام في بناء جيل التمكن، ورقة بحث، مدرسة ثانوية العلمية مدرسة تابعة لمشاريع مكتب الدراسات العلمية، الجزائر، ٢٠١٢.
٣. العنزي، سعد، العطوي، عامر، العابدي، علي، أنظمة عمل الأداء العالي كمنهج لتعزيز استراتيجية إدارة الموهبة في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة ٣٤، العدد ٨٩، ٢٠١١.
٤. الندوي، مريم مصطفى، العلاقة بين خصائص القيادة الجامعية العراقية وإدارة الأزمات: دراسة ميدانية لعينة من بعض الجامعات في المنطقة الشمالية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٢٠٠٤.
٥. سالم، فؤاد الشيخ، (١٩٩٥)، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة الخامسة، مركز الكتب الأردنية، الأردن.
٦. عباس، علي وبركات، عبدالله، (٢٠٠٠)، مدخل إلى علم الإدارة، الطبعة الثانية، دار النظم للنشر، عمان-الأردن.
٧. كتعان، نواف سالم، القيادة الإدارية، (٢٠٠٩)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

ثانياً: المصادر الأجنبية

8. Berger, Lance and Dorothy. The Talent Management HandBook- Creating Organizational Excellence, Lance A berger and Associates, 2004.
9. Bhatnagar, Jyotsna. Talent Management Strategy Of Employee Engagement In Indian ITES Employees: Key To Retention HRM area-management development Institute, Sukhrali Gurgaon india, vol:29 ISS: 6 PP, 640-633, 2007.
10. Blass, Eddie. Talent Management Maximizing Talent For Business Performance, Chartered Management Institute, 2007. Available at: www.ashridge.org.uk.
11. Daft , Richard .L (2004) *organization theory and design* , 8 Edition , Thomson south-western.
12. 23- Daria Sarti , (2014) "Leadership styles to engage employees: evidence from human service organizations in Italy", Journal of Workplace Learning, Vol. 26 Iss: 3/4, pp.202 – 216.
13. Hill, Charles W.(2001) Strategic Management Theory 5th ed. New York.
14. Horvathova, Perta. The Application Of Talent Management At Human Resource Management In Organization., international conference on information and financial engineering, Singapore press, Vol.12, 2011.
15. Moczydłowska , Joanna (2012) Talent Management: Theory and Practice of Management .The Polish Experience , Journal Moczydłowska, , Vol 3(1),pp,432-438.
16. Torrington , Derek & Hall , Laura & Taylor , Stephen & Atkinson , Carol (2011) *Human resource management* , Eighth edition , financial times prentice hall is an imprint of Pearson
17. 31- Wang, fu-giu. et al, Effect of Leadership Style on Organization Performance as Viewed From Human Resource Management Strategy Africa, Journal of Business Management, Vol 4. No18. 2010.

إدارة علاقات الزبون وتأثيرها في تحقيق النجاح الاستراتيجي دراسة استطلاعية في كلية المأمون الجامعة

د.م. لمي ماجد حميد

كلية المأمون الجامعة - قسم إدارة الأعمال

المستخلص

يركز هذا البحث على دراسة " إدارة علاقات الزبون وتأثيرها في تحقيق النجاح الاستراتيجي " إذ يحظى موضوعي إدارة علاقات الزبون و النجاح الاستراتيجي باهتمام متزايد لكونتهما من المواضيع المهمة والحديثة نسبياً، و التي لها تأثير كبير على نجاح المنظمات في المستقبل.

ومن أهداف البحث هو الكشف عن طبيعة إدارة علاقات الزبون في كلية المأمون الجامعة، و فيما لو كانت مؤهلة لقيادة الكلية نحو النجاح الاستراتيجي و لهذا الغرض أُخترت فرضية رئيسية وهي "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية ايجابية بين إدارة علاقات الزبون بأبعادها والنجاح الاستراتيجي بأبعاده" و لتحقيق اختبارات الفرضية استخدمت الدراسة الميدانية و طبقت على عينة من الملاك التدريسي لكلية المأمون و بلغ عدد أفراد العينة (٣٥)، و تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، و الزيارات الميدانية، و المقابلات الشخصية. كما تم استخدام عدد من الوسائل الإحصائية لمعالجة البيانات منها: الوسط الحسابي، التسمية المعنوية، الانحراف المعياري، لغرض وصف العينة، و الاحتمال الخطي البسيط لاختبار صحة التأثير وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات أهمها: سجلت النتائج الإحصائية بوجود ارتباط وتأثير لإدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي والتي كانت قوية و ذات دلالة معنوية، مما يشير إلى الدور الجوهرية لإدارة علاقات الزبون في التأثير على تحقيق النجاح الاستراتيجي للكلية المبحوثة. و اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أهمها: تشكيل فرق عمل تكون مهمتها متابعة نشاط إدارة علاقات الزبون والتي بدورها ترفع تقاريرها إلى عميد الكلية المبحوثة كل ثلاثة أشهر تذكر به النشاطات و المشاكل التي قد تواجههم.

الكلمات المفتاحية: إدارة علاقات الزبون ، رضا الزبون ، النجاح الاستراتيجي ، البقاء

Customer Relationships Management and its Impact on Achieving Strategic Success An Exploratory Study in the AL Mammon University College

Abstract

The present research focuses on the impact of customer relationship management in achieving strategic success as the topic management of customer relationships and strategic success receive increased attention for being an important and relatively modern topic that has a significant impact on the success of organizations in the future .

The aim of the research is to reveal the nature of the management of customer relations at AL Mammon University College, as if they were qualified to lead the college toward strategic success This study was based on the hypothesis that there is a positive impact between the customer relationships management with its dimensions and the strategic success with its dimensions . To achieve the hypotheses, tests used field study and applied to a sample of the teaching staff of AL Mammon University College, with a number of members of the sample (35) And the data collection was done by questionnaire, field visits, and personal interviews. It has also used a number of statistical methods for data processing, including: the arithmetic mean, percentage, standard deviation, for the purpose of the sample description, and simple linear regression to test the validity of the impact. The study found a number of conclusions and recommendations, including: the statistical results recorded the existence of the impact and correlation of the customer relationships management in strategic success was a strong and significant moral. It revealed a fundamental role to manage customer relationships on the achievement of the strategic success of the AL Mammon College. The study set down a series of recommendations the most important of which the formation of working groups with the task of monitoring the activity of managing customer relations and submit its report to the Dean of the College every 3 months to remind him of the activities and the problems they may face.

المقدمة

في ظل التغيرات الحالية والمستقبلية وشدة المنافسة ما بين المنظمات أصبح من الواجب ان تولي تلك المنظمات الاهتمام الاكبر للزبون وذلك كونه يعد الركن الاساس لنجاح اي منظمة ، اذ تعد عملية الاحتفاظ بالزبائن من القضايا الصعبة جدا لذلك ينبغي عليها ان تسعى الى تحقيق رضاه من خلال اشباع حاجاته ورغباته ومواكبة عجلة التطور في ظل بيئة سوق العمل شديدة التغير ، ومن هنا جاءت الفكرة الاساسية لهذا البحث بشأن كيفية ادارة العلاقات مع الزبون والعمل على تحقيق رضاه بصورة فاعلة و مستمرة انطلاقا من مبدأ ان الاحتفاظ بالزبون وكسب ولائه للمنظمة سوف يضمن لها البقاء و التكيف و النمو التي تعتبر من الارقان الاساسية للنجاح الاستراتيجي لأي منظمة، لذلك نلاحظ ان اغلب المنظمات استطاعت النجاح و النمو عندما تمكنت من ادارة علاقتها مع الزبون بصورة صحيحة وضمنت رضاه وولائه لها ومن هذا المنطلق جاء عنوان البحث ليكون (ادارة علاقات الزبون وتأثيرها في تحقيق النجاح الاستراتيجي) بحث استطلاعي في كلية المأمون الجامعة.

المبحث الاول / الاطار النظري للبحث

اولاً : مفهوم واهداف وابعاد ادارة علاقات الزبون

١- مفهوم ادارة علاقات الزبون concept of customer relationship management

نتيجة التطور الكبير للتكنولوجيا والمناقشة التي حدثت خلال السنوات القليلة الماضية وما يحتاجه هذا التطور من مواكبة من قبل المنظمات، فقد أصبحت ادارة علاقات الزبون اساس عمل الكثير من المنظمات الحديثة مع زبائنهم لبناء علاقات طويلة الاجل ومربحة معهم، وبما ان الزبون يعتبر جوهر عملية التسويق لذلك كان لابد من التوصل الى اجراءات لادارة العلاقات مع الزبون بصورة ناجحة ووفق سياقات محددة ، وخاصة بعدما أصبح الزبون ضمن سلسلة التجهيز في الونة الاخيرة، لذا تبنت المنظمات ادارة علاقات الزبون لتكون الرابط المهم ما بين الزبائن وبين المنظمات التي تعمل على فهم ولاء وقيمة الزبون ومعرفة وبالتالي استغلاله بوصفه ميزة تنافسية ومقدرة جوهرية للمنظمة تسعى للبقاء و النمو من خلاله ، ومن هذا المنطلق فإن الزبون هو الذي يسمح للمنظمة ان تربح ، لذا لابد من الاهتمام بادارة علاقات الزبون.

مما تقدم يمكن القول بأن إدارة علاقة الزبون هي قدرة المنظمة لتحقيق استجابة مباشرة وتفاعل أكثر مع الزبون بهدف إقامة ورعاية العلاقات مع الزبائن والحفاظ عليها على المدى الطويل. وان الهدف النهائي لإدارة علاقات الزبون هو تحويل هذه العلاقات الى ارباح من خلال تكرار الشراء وخفض تكاليف اكتساب الزبائن. (winer, 2001: 2)

وقد عرف (parvatiyar & sheth, 2002: 1) إدارة علاقات الزبون بأنها "ادراك الحاجة الى المعرفة المتعمقة والمتكاملة للزبائن من اجل بناء علاقات شراكة وثيقة بين المنظمة وزبائنهم بهدف منها الحفاظ على الزبائن". ويتبين لنا من التعريف السابق بان إدارة علاقات الزبون خطوة ذات اولوية واهمية كبيرة للكثير من المنظمات وتقوم على أساس منطق ذو قبول واسع بين الجمهور في بناء وتعزيز علاقات قوية مع الزبائن. وان إدارة علاقات الزبون الناجحة تركز على فهم احتياجات الزبون ورغباته والتي تتحقق من خلال احلال هذه الاحتياجات والرغبات في قلب الاعمال وتناغمها مع استراتيجيه المنظمة، والاشخاص، وتكنولوجيا عمليات الاعمال (Persson, 2004:3).

اما (Bolton & Tarast, 2005:1) فيعرفها بأنها "معرفة قيمة الزبائن الحاليين والمحتملين على المدى الطويل ومن خلالها يتم السعي الى زيادة الإيرادات والأرباح وقيمة حقوق المساهمين من خلال الانشطة التسويقية المستهدفة والموجهة نحو تطوير وصيانة وتعزيز علاقات زبون ناجحة". وهناك أيضاً تعريف (Smith, 2006: 87) لإدارة علاقات الزبون بأنها "علاقة استراتيجية تدير العملية التي تجمع بين أفضل ممارسات العمل وموارده ومعرفة وبرمجيات إدارة علاقات الزبون الملائمة للمنظمة، من اجل خدمة حاجات زبونها المشخصة وزيادة ولاءه".

كما عرف (الطائي والعبادي، 2009:202) إدارة علاقات الزبون بأنها انعكاساً للدور المركزي للزبون في الموقع الاستراتيجي للمنظمة، فهي تحيط بكل الإجراءات التنظيمية لانجاز فهم الزبون واستغلال هذه المعرفة في المجال التسويقي.

٢-اهداف إدارة علاقات الزبون objectives of customer relationship management

يعد الزبائن شريان الحياة لأي منظمة، فهم الثروة الحقيقية الثمينة لها وقادة الاقتصاد، لذا عليها الاهتمام بهم وبناء علاقة ترابط قوية معهم، وكسب رضاهم وولاءهم، وإيجاد قيمة لهم (اليكري وسليمان، 2006:19). وهناك اهدافاً تسعى إدارة علاقات الزبون الى تحقيقها منها:

أ- زيادة قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالزبائن وضمان ولائهم. (Jutla & Graig , 2001:2)

ب- تعظيم قيمة الزبون مدى الحياة. (Newell, 2000:37)

ج- تقليل كلف ادارة التسويق. (Sanchez,2002:32)

د- استخدام المعلومات المتكاملة من اجل تقديم خدمة ممتازة (Kalakota & Robinson,1999:17)

هـ- زيادة الارباح من خلال رضا الزبون.

٣- ابعاد ادارة علاقات الزبون customer relationship management dimensions

أ- قيمة الزبون Customer Value

هي عبارة عن الفرق ما بين المنفعة التي يحصل عليها الزبون جراء امتلاك واستخدام المنتج وما بين كلفة الحصول على المنتج ، ومن جهة اخرى يمكن تعريف قيمة الزبون الكلية بأنها حاصل جمع لمنفعة المنتج ومنفعة الخدمة والمنفعة الشخصية ومنفعة الشكل النهائي للمنتج ، وبذلك يمكن التعبير عن قيمة الزبون بالمعادلة الآتية : (Yamamoto, 2000:549)

$$\text{قيمة الزبون} = \text{منفعة المنتج} + \text{منفعة الخدمة} + \text{المنفعة الشخصية} + \text{منفعة الشكل النهائي للمنتج}$$

ب- معرفة الزبون Customer Knowledge

بالرغم من تزايد اهتمام المنظمات بجودة المنتج والخدمة المقدمة الى الزبائن الا ان هذا الاهتمام بجودة المنتجات والخدمات أصبح غير كافي للاحتفاظ بالزبائن . وهذا هو التحدي الاكبر الذي تواجهه المنظمات اليوم في ظل المنافسة الكبيرة التي تشهدها الاسواق للحصول على الزبائن ، لذلك أصبحت معرفة الزبون تشكل الحجر الاساس للاحتفاظ بالزبائن . ومن خلال ما تقدم سعى (Bueren et al , 2000:2)

" عبارة عن دراسة احتياجات ورغبات وتوقعات الزبائن الحالية والمستقبلية من المنتجات والخدمات المقدمة وتحويل هذه الاحتياجات والرغبات والتوقعات الى سلعة وخدمة تلبيها بهدف كسب الزبائن والاحتفاظ بهم "

ج- رضا الزبون Customer Satisfaction

يرى الكثير من الباحثين في مجال التسويق وإدارة علاقات الزبون والعاملين في المنظمات مفهوم رضا الزبون بأنه مفهوم مهم ومركزي، إضافة إلى أنه هدف مهم لنشاطات كل الأعمال، وأن رضا الزبون هو أحد المقاييس الأكثر أهمية لنجاح المنظمة في الأمد الطويل. وفي الحقيقة أن عدم وجود الزبائن يعني عدم وجود أعمال المنظمة في المنافسة أو عدم وجود للمنظمة بالاساس.

وقد أشار (Kotler, 2005:23) إلى أن "رضا الزبون يعتمد على الأداء المحسوس للمنتج أو الخدمة المرتبطة بتوقعات المشتريين فإذا فشل المنتج أو الخدمة في الأداء خلال فترة قصيرة فإن الزبون سيكون غير راضي أما إذا تطابق الأداء مع التوقعات فإنه سيحقق رضا الزبون وإذا تجاوز الأداء التوقعات فإن الزبون سيكون راضياً جداً. لذلك تسعى الشركات لخلق قيمة مضافة للزبائن وتحقيق رضاهم".

ومن وجهة نظر (Farris et al, 2010 : 1) فإن رضا الزبون هو عبارة عن "قياس لكيفية قيام المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المنظمات بإشباع حاجات الزبائن المتوقعة"، ومن خلال ما تقدم يمكن القول بأن رضا الزبون هو "عدد الزبائن أو النسبة المئوية الكلية للزبائن الذين نجحت الشركة بإشباع حاجاتهم ورغباتهم وتحقيق رضاهم نتيجة استهلاكهم السلعة أو الخدمة".

د- تفاعل الزبون Customer Reaction

ويشير هذا البعد إلى أهمية التفاعل مع الزبون وذلك من أجل بناء علاقة معه من خلال أدوات الاتصال والتكنولوجيا المتنوعة. وهذا مهم لأن العلاقة يمكن فقط أن تعزز بالاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال مع الزبون للتعرف على الاحتياجات المهمة والمرغوبة. وهذه الخطوة تتضمن تطوير طرائق اتصال فعالة مع الزبون فيما يتعلق بمنتجات المنظمة أو لجذب الزبون لحوار مثير باستخدام التقنية الحديثة (العزاوي ٢٠٠٨: ٥٦). إذن التفاعل مع الزبون هو سلسلة من الأنشطة والتفاعلات ما بين الزبون والمنظمة للحصول على معلومات وبيانات عن الزبون وتحويلها إلى سلع وخدمات ومعلومات تشبع حاجاته ورغباته.

ثانياً : مفهوم ومقاييس النجاح الاستراتيجي

١- مفهوم النجاح الاستراتيجي

لم يظهر مفهوم النجاح الاستراتيجي بصورة اعتباطية أو كتراف فكري بل ولد من أرض الواقع، في ظل بيئة سريعة التغير مع ندرة الموارد والتطورات التكنولوجية والأزمات العالمية التي عصفت بالمنظمات وهذه دعت إلى تبني مفهوم أوسع من الكفاءة والفاعلية أو النجاح التنظيمي إلى تبني أبعاد بعيدة المدى للنجاح والحذر لأي طارئ قد يهوي بالمنظمة إلى الفشل الاستراتيجي، وإلى تبني مقاييس تستند عليها التهديدات الخارجية وتكون لها عونا في تسليق سلم النجاح الاستراتيجي كي يضمن لها عدم الانزلاق إلى الهلوية. (الفايض، ٢٠١١)

وقد أشار (العزاوي ٢٠٠٨: ١٢٧) بأن النجاح الاستراتيجي هو "التنفيذ الناجح للخطة الاستراتيجية من قبل المنظمة إذ عد النجاح الاستراتيجي مساوياً للتخطيط

الاستراتيجي". وإيضاً عرف النجاح الاستراتيجي بأنه "النجاح في الصياغة الاستراتيجية وتنفيذها ومتابعتها" (Johnson&Scoles,2002:476). وعرف (Wheelen,2005:3) النجاح الاستراتيجي بأنه القيادة والإدارة الناجحة التي تفهم غرض المنظمة وما يحدث في بيئة الأعمال، وتتوقع الأحداث وتواجه الواقع بنظرة طويلة الأمد وتركز على عوامل النجاح الحرجة التي تمكنها من التنافس عن طريق خلق قيمة للزبون، ولأصحاب المصالح، وتطوير رأس المال فكري، وتطوير العاملين وتحفيزهم وتحقيق رضاهم والتغذية العكسية والتقييم والمراجعة، معتبراً هذه العوامل أساساً للنجاح المستمر. ومن جانب آخر ذكر (Waldron&Antonio,2008:153) بأن النجاح هو قدرة المنظمة على خلق قيمة للمساهمين.

٢- مقاييس النجاح الاستراتيجي

عرف المقياس " بأنه تقدير لقيمة تتمركز حولها أغلبية البيانات وتمثلها أفضل تمثيل (سمحان، 2010:71) وعند الحديث عن النجاح الاستراتيجي نجد إن هناك صعوبات تواجه تلك المقاييس متمثلة بقلّة الدراسات التي تناولت قياس النجاح الاستراتيجي وخاصة لمنظمات الإدارة العامة كما إن تنوع المنظمات ونشاطاتها أدى إلى تنوع أغلب المؤشرات وبالتالي أدى إلى عدم وجود مقاييس رئيسية يمكن الاسترشاد بها في قياس النجاح الاستراتيجي للمنظمات والجدول (١) يوضح ما قدمه الكتاب والباحثون من معايير ومؤشرات يمكن للمنظمات من خلالها أن تقيس مستويات نجاحها الاستراتيجي.

جدول (١) مقاييس النجاح الاستراتيجي على وفق آراء بعض الكتاب والباحثين

ت	الكتاب، السنة، الصفحة	المقاييس
1	(فركلي، 1999:136)	" البقاء، التكيف، النمو، في ظل تحقيق الأهداف
٣	(Cobbld&lawrie, 2003:4)	بطاقة الدرجات المتوارنة بمنظورها الأربعة (قرىسن، العالي، العمليات الداخلية، الإبداع والتعلم)
5	(Albrechts,2001:1-3)	رؤية، رسالة، بيئة العمليات إستراتيجية الأعمال، قيم قرىسن، أهداف (المخرجات)
6	(القباض، ٢٠١١)	التوجه الاستراتيجي، الوظيفة، الهيكل، تقاسم المعلومات، الموارد
7	(الغزوي، 2008:145)	البقاء، التكيف، النمو، في ظل تحقيق الأهداف
8	(الملاي والمغالي، 2009:179)	القدرة على الملائمة: وهي تمكّن درجة عقلانية بناء المركز الاستراتيجي القدرة على القول: وتتعلق بارتباط استراتيجية بثلاث قضايا وهي العائد المتوقع من الإستراتيجية، مستوى الخطر، رد الفعل الإطراف و ذوي المصالح الجدوى: حيث تهتم بمدى امتلاك المنظمة (موارد و منافسة) تتصل بالإستراتيجية وتطبيقها

9	(الحاكمة والعزاوي، 2009: 122)	إستراتيجية محددة، تنفيذ فعال، ثقافة تحفيزية، تنظيم اتقي، مواهب محورية، قيادة فاعلة، ابتكارات مستمرة، صقلات متكررة
10	(العزوي، 2010: 100)	معيار البقاء في ميدان الأعمال بدلالة (تحقيق الأهداف المنشودة) معيار التكيف و الاستجابة بدلالة (الاستجابة للمتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية) معيار النمو بدلالة (الزيادة في الحجم و تنوع المنتجات) معيار التعلم المستمر بدلالة (اكتساب معرفة يستقل منها في تصحيح الأخطاء و حل المشكلات)

و نستطيع أن نستنتج من خلال الجدول (١) ما يلي:

- ١- أغلب مؤشرات قياس النجاح الاستراتيجي كان في المنظمات الهادفة للربح باستثناء المقياس الذي قدمه (العزاوي ، 2008).
 - ٢- إن وجود موارد بشرية مؤهلة بالأداء المتفوق و ثقافة تحفيزية تحفز العاملين على الإبداع لتقديم أفكار جديدة للمنظمة تعتبر من أساسيات النجاح الاستراتيجي.
 - ٣- يلاحظ من المؤشرات المشار إليها في الجدول إن معيار "رضا الزبون" قد حاز على أعلى نسبة تكرار .
 - ٤- استخدام بطاقة الدرجات المتوازنة في قياس النجاح الاستراتيجي التي تستند إلى مقاييس مالية وغير مالية (كرضا الزبون، الإبداع و التعلم) ، "مرونتها و سهولة تطويرها و تنظيمها كمقياس" و لثبوت فاعليتها في كثير من الدراسات و المنظمات التابعة لقطاعات مختلفة تركز على الأداء أو النجاح الطويل الأجل (العزاوي، 2008: 144).
 - ٥- استخدام مؤشرات (البقاء، التكيف، و النمو) لأكثر من باحث و خاصة في البيئة العراقية وذلك بسبب المنافسة الشديدة ما بين المنتجات المستوردة و المنتجات الوطنية و غياب الدعم للانتاج الوطني .
- ومن خلال (الركابي، 1999) (العزاوي، 2008) و (العزوي، 2010) ونتيجة الى ما سبق سيتم الاعتماد على مقياس (البقاء، التكيف، النمو) كمعيار لقياس النجاح الاستراتيجي:
- أ- البقاء: ويعني القدرة على الإستمرار ويرى البعض أن مجرد بقاء المنظمة في دائرة المنافسة يعد نجاحاً بحد ذاته، لأن المنظمة تنطلق منه للبحث عن وضع ملائم ثم التكيف المستمر مع البيئة المحيطة بها في الأمد البعيد، والسعي لمزيد من (النمو، والاستقرار، ثم التكيف)، وهكذا على وفق إطار تتابعي يبدأ وينتهي بـ "البقاء" الذي يعد علامة صحة على طريقة تفكير الإدارة العليا في مضمار المنافسة، وإن كان ذلك بالحدود الدنيا (الركابي، ٢٠٠٤: ٣٤٧-٣٤٨).

أن بقاء المنظمة في الأمد الطويل يوجب عليها خلق المستقبل في ضوء حاجات زبائنها (Prahalad & Hamel, 1994)، واقتناص الفرص الجديدة، وتطوير كفاياتها لتهيئة البيئة النحوية للمستقبل (القريوتي، ٢٠٠٠: ٨٤).

ب- التكيف: ويعني القدرة على التنبؤ بالمشاكل الداخلية والخارجية الممكنة ومواجهتها في المستقبل وإيجاد السبل الكفيلة بالسيطرة عليها قدر الإمكان. وقد اجمع كثيرون على أن التكيف من أكثر العوامل الحاسمة في تحديد بقاء المنظمة أو زوالها، لأن تغيرات البيئة يمكن تحملها لمدة زمنية قصيرة، ولكن المرونة (التكيف) في إطار الظروف المتغيرة لازمة لبقاء المنظمة على المدى البعيد (جاكسون وآخرون، ١٩٨٨: ٥٤٠-٥٤١).

ج- النمو: ويوصف بأنه زيادة حجم المنظمة، باتجاه الأهداف التي يرغب فيها أصحاب المصلحة. والنمو هو التغير في حجمها حين يقاس بعدد الأفراد العاملين فيها، وبما يجعل التغير يدخل في باب الزيادة أو النقصان، والتركيز على التوسع الأفقي أو العمودي في المنظمة كمقياس لنموها (الشماع وحمود، ٢٠٠٠: ٣٦٨).

وبعد التعرف على مقاييس النجاح الاستراتيجية يمكن القول بأن البقاء يمثل جوهر النجاح الاستراتيجي والمركز الأساس الذي يمكن أن تنطلق منه المؤسسة للبحث عن وضع ملائم، لأجل اجراء المزيد من عمليات التكيف مع البيئة المحيطة بها، لكن التكيف لن يكون عملياً على المدى الطويل ما لم يرافقه نمو وتطور، حيث أن حالة التكيف ليست الحالة النهائية المرغوبة من طرف المؤسسة، بل هي مقدمة لحالة أخرى نطمح إليها وهي النمو والتطور باتجاه تحقيق الأهداف والغايات المخطط لها، وبالتالي المزيد من الاستقرار، ومن ثم مقدرة أكبر على البقاء للوثوب ثانية إلى عملية تكيفية لاحقة، وهكذا تتابع مستمر يبدأ وينتهي عند البقاء.

المبحث الثاني / الاطار المنهجي للبحث

أولاً : مشكلة البحث

يعد النجاح الغاية الاسمي الذي تبحث عنه كل المنظمات وتبذل تلك المنظمات مجهود كبير من أجل الوصول اليه ، ولهذا فقد لاحظت تلك المنظمات ان الزبون هو المحور الذي ينبغي ان تركز عليه وتحقق رضاه من أجل الوصول الى النجاح ، وتنميته لذلك نلاحظ كثرة الدراسات والبحوث بشأن كيفية تحقيق العلاقات مع الزبون وتحقيق رضاه . ومن هذا المنطلق جاء البحث ليؤكد على محور جوهري وهو كيفية ادارة علاقات الزبون بصورة صحيحة وما هو دورها في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات . ولهذا سوف يركز البحث للاجابة على التساؤلات الآتية :

- ١- ما طبيعة ومستوى ابعاد ادارة علاقات الزبون والنجاح الاستراتيجي في الكلية المبحوثة .

- ٢- هل يوجد لدى الكلية المبحوثة ادارة علاقات مع الزبون تسمح لها بالوصول الى النجاح الاستراتيجي .
- ٣- هل يوجد تأثير لادارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي .

ثانياً : اهمية البحث

- ١- بيان اهمية النور الجوهري لادارة علاقات الزبون للكلية في قيادتها نحو تحقيق النجاح الاستراتيجي .
- ٢- تقديم بعض الحلول للمشاكل التي تعاني منها الكلية المبحوثة من حيث العلاقة مع الزبون.
- ٣- قياس مستوى تركيز الكلية المبحوثة على الزبون وتحقيق رضاه عن طريق بناء علاقات متينة معه .

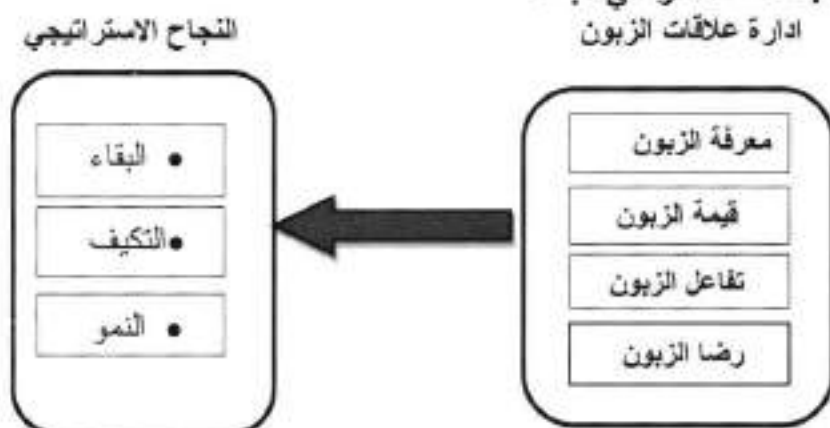
ثالثاً : اهداف البحث

- ١- توضيح طبيعة العلاقة والاثر لادارة علاقات الزبون مع النجاح الاستراتيجي
- ٢- تقديم جملة من الاستنتاجات والتوصيات للكلية المبحوثة .
- ٣- ترسيخ ثقافة الاهتمام بالزبون للكلية المبحوثة وبيان دورها في البقاء والنجاح للكلية .

رابعاً: فرضيات البحث

- في ضوء الطروحات النظرية لكل من ادارة علاقات الزبون و النجاح الاستراتيجي فقد تم بلورة مشكلة البحث في فرضية رئيسة هي :
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لادارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية :**
- أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة الزبون في ابعاد النجاح الاستراتيجي
 - ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقيمة الزبون في ابعاد النجاح الاستراتيجي
 - ج- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل الزبون في ابعاد النجاح الاستراتيجي
 - د- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرضا الزبون في ابعاد النجاح الاستراتيجي

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث ادارة علاقات الزبون



خامساً : حدود البحث

- ١- الحدود البشرية: تم اختيار (الملاك التدريسي) في كلية المأمون الجامعة وذلك لسببين الاول : له علاقة بموضوع البحث اذ ان المجيب من العينة على موضوع علاقات الزبون ينبغي ان يكون على تماس مباشر مع الزبون ولذلك نجد ان التدريسي يقضي وقت اطول مع الطالب ويكون على تماس مباشر معه . والثاني : ان موضوع النجاح الاستراتيجي يتم ادراكه بشكل افضل من قبل التدريسي مقارنة بالموظف بالاضافة الى ان اغلب التدريسيين يشغلون مناصب ادارية في الكلية المبحوثة لذلك كان من وجهة نظر الباحث ان تكون العينة من اساتذة الكلية ومن اصحاب رأس المال الفكري فيها .
- ٢- الحدود الزمانية: وتمثل بمدة إعداد الدراسة الميدانية في كلية المأمون الجامعة ، والتي امتدت للفترة ما بين 2015/5/3 و لغاية 2015/6/20. اذ تضمنت هذه الفترة قيام الباحث بالزيارات إلى كلية المأمون لجمع المعلومات عن مجتمع البحث ، و توزيع الاستبانة و استرجاعها .

سادساً : عينة البحث

استخدمت الدراسة العينة القصدية ، اذ جرى اختيار "الملاك التدريسي" في كلية المأمون الجامعة و بلغ المجموع الكلي لعينة الدراسة (٣٥) تدريسي. اذ وزعت (٤٥) استبانة بصورة مباشرة من قبل الباحث لعينة البحث. وتم استبعاد (10) لم يتم الإجابة عليها. و لان هذا البحث قد اعتمد على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات عينة البحث للاستبانة ، فسيكون مستوى كل متغير محصورا بين (1-5) بأربعة مستويات و الجدول (2) يوضح ذلك، و يشمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (3) فيكون قوي إذا ما تراوح بين (3-4) و قوي جدا إذا

زاد عن (4) كذلك يتضمن مستويين إذا انخفض عن الوسط الفرضي (3) فيكون ضعيف إذا تراوح بين (2-3) و ضعيف جدا إذا ما انخفض عن (2)

جدول (٢) قوة المتوسطات

درجات المقياس	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
قيمة المتوسطات	5	4	3	2	1

المبحث الثالث الاطار العملي للبحث

أولاً : ثبات الإستبانة Reliability of Questionnaire :

استخدام طريقة التجزئة النصفية (Split -Half) في قياس الثبات ، والتي تتلخص بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية و درجات الأسئلة الزوجية في الإستبانة و يتم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (Spearman - Brown) ، فإذا كان معامل الثبات (0.67) على وفق المعادلة فإنه كافياً للبحوث التي تعتمد الإستبانة أداة لها، وعند تطبيق هذه الطريقة وجد أن معامل الارتباط للإستبانة بلغ (0.77) ، مما يعني أنها بمقاييسها المختلفة ذات ثبات جيد و يمكن اعتمادها في أوقات مختلفة و للأفراد أنفسهم و تعطي نفس النتائج . و باستخراج معامل (Alpha Cornbrash) لغرض التحقق من معامل ثبات الإستبانة بشكل اكبر ، فقد بلغت قيمته لفقرات الإستبانة الكلية (0.72) ، وهذا يشير و بوضوح الى درجة جيدة من ثبات الإستبانة ، و معامل مطمئن يؤكد صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق في أوقات مختلفة.

ثانياً : وصف أفراد العينة

يظهر الجدول (٣) ادناه خصائص عينة البحث التي خضعت للدراسة الجنس، الموهل العلمي ، ومدة الخدمة .

جدول (٣) خصائص عينة البحث في كلية المأمون الجامعة

ت	نوع خاصية	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	29 %
		أنثى	71 %
	المجموع		100 %
2	المؤهل العلمي	دبلوم عالي	0 %
		ماجستير	80 %
		دكتوراه	20 %
	المجموع		100 %
3	الخدمة	5-1	37 %
		10-6	20 %
		15-11	23 %
		20-16	08 %
		21 فأكثر	11 %
	المجموع		100 %

١- حسب الجنس:

يتبين من الجدول (٣) بأن المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الجنس كانت متفاوتة إذ بلغت نسبة الذكور (٢٩%) إما الإناث فكانت نسبتهم (٧١%).

٢- حسب المؤهل العلمي:

نلاحظ من خلال الجدول (٣) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب التحصيل العلمي كانت من حملة شهادة الماجستير وبنسبة (٨٠%) ومن ثم حملة شهادة الدكتوراه وبنسبة (٢٠%) بينما لم نجد من عينة البحث من هم حاصلين على شهادة الدبلوم العالي وإنما الكلية تعتمد فقط على اصحاب الشهادات العليا من الماجستير و الدكتوراه في تدريس طلابها.

٣- حسب الخدمة:

من خلال الجدول (٣) يلاحظ بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الخدمة كانت من فئة (١-٥) وبنسبة (٣٧%) ومن ثم فئة (١٥-١١) وبنسبة (٢٣%) ومن ثم جاءت فئة (١٠-٦) وبنسبة (٢٠%) ومن ثم جاءت فئات (١٦-٢٠) و (٢١ فأكثر) وبنسب (٨%) و (١١%) على التوالي. و تثل هذه النتيجة على توفر توليفة جيدة من الشباب واصحاب الخبرة لدى أفراد عينة البحث، وهذا مما يوفر للكلية مرونة ومساحة كبيرة للتغير والتطوير.

ثالثاً : عرض و تحليل النتائج في ضوء إجابات العينة

١- عرض واقع ادارة علاقات الزبون والنجاح الاستراتيجي وتحليل إجابات المبحوثين

لمعرفة مستوى قيمة ادارة علاقات الزبون والنجاح الاستراتيجي في كلية المأمون الجامعة وفق استجابة العينة ، سيتم الاعتماد على التوزيعات التكرارية

لإجابات عينة البحث و النسب المئوية لها وصولاً إلى الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لتلك الإجابات.

أ - إدارة علاقات الزبون

• معرفة الزبون

يظهر الجدول رقم (٤) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الاوراط الحسابية ، و الانحرافات المعيارية
جدول (٤) نتائج تحليل بعد معرفة الزبون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
٠.٩٠	٣.٨٠	١- تعمل الكلية على حل المشاكل الخاصة بالطلاب
٠.٧٧	٣.٣٧	٢- ان الخدمات المقدمة من الكلية تتواءم مع الحاجات الحالية والمستقبلية للطلاب
٠.٨٩	٣.١٧	٣- تحاول الكلية تطوير العلاقة مع الطالب لاثراء معرفتها به
٠.٨٩	٢.٩٧	٤- يتواصل طلاب الكلية مع موقعها الالكتروني باستمرار
١.٠٧	٢.٩١	٥- لا يساعد المواقع الالكترونية الحالي للكلية على تطوير معرفة الطالب واستمرار العلاقة معها
٠.٩٣	٣.١١	٦- تجري الكلية بحوث ودراسات بشأن ملائمة الطلاب واتجاهاته وسلوكياته
٠.٩١	٣.٢٢	الوسط العام

وفقاً لنموذج البحث الفرضي فقد تم اعتماد معرفة الزبون كأحد ابعاد ادارة علاقات الزبون إذ يظهر الجدول التوزيعات التكرارية لإجابات العينة و النسب المئوية لها و الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لتلك الإجابات اذ جاءت بوسط حسابي (٣.٢٢) وبمستوى متوسط الاهمية و بأنحراف معياري (٠.٩١) مما يدل على قلة تشبث اجابات العينة و اتفاقهم على ان الكلية المبحوثة لديها محاولات من اجل تطوير علاقتها مع الزبون ولكنها ليست بالمستوى المطلوب لزيادة المعرفة لدى الزبون (الطالب) اذ لاحظ الباحث ان الكلية لا تسعى بصورة صحيحة في تكثيف الطلاب من اجل التواصل بصورة مستمرة مع موقعها الالكتروني وهذا مما اثر على تراجع مستوى المعرفة لدى الزبون و ايضا يوجد ضعف في محاولات الكلية من اجل تطوير العلاقة مع الطلاب وذلك ما اكدته الفقرة (٣) " تحاول الكلية تطوير العلاقة مع الطالب لاثراء معرفتها به" اذ جاءت بمستوى متوسط و بقيمة (٣.١٧) وبانحراف معياري (٠.٨٩) .

• قيمة الزبون

يظهر الجدول رقم (٥) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الاوراسط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (٥) نتائج تحليل بعد قيمة الزبون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتائج
٠,٩١	٣,٧٧	٢- تدارن الكلية باستمرار القيمة المقدمة من الكلية مع ما تقدمه الكليات المنافسة المحلية
٠,٧٧	٣,٨٦	٣- ان الخدمات المقدمة من الكلية تزيد من امكانية الاحتفاظ بالطلاب وكسب طلاب محتملين
١,١٨	٤,٠٦	٤- تسعى الكلية لاجراء الطابع ليجاهي لدى الطلاب اعتماداً على سمعة الكلية
١,١٩	٢,٧٧	٥- تهتم الكلية بفرج من خلال الطلاب لفر من اهتمامها بجودة الخدمة المقدمة له
١,٠٠	٣,٦٢	المجموع

بينت النتائج ان مستوى قيمة الزبون في كلية المأمون الجامعة قد بلغت بوسط حسابي (٣.٦٢) وبمستوى عالي وبانحراف معياري (١.٠٠) مما يشير الى وجود الاهتمام الجيد من قبل الكلية بقيمة الزبون من خلال الخدمات المقدمة اليهم و التي تساعد على زيادة امكانية الاحتفاظ بالطلاب و تحسين سمعة الكلية كما وجد الباحثان أن الكلية غالباً ما تهتم بجودة الخدمات المقدمة للزبون اكثر من اهتمامها بالربح، وهذا مما يدل على الاهتمام الفعلي من قبل الكلية باعطاء قيمة لهم وبنفس الوقت سوف تساعد على ارتفاع قيمة الكلية بأعين زبانتها.

• تفاعل الزبون

يظهر الجدول رقم (٦) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الاوراسط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (٦) نتائج تحليل بعد تفاعل الزبون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتائج
٠,٨٥	٣,٥٤	١١- توفر الكلية معلومات مفصلة عن الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها
٠,٨٧	٣,٦٩	١٢- تعمل الكلية على تحديث وتطوير خدماتها باستمرار
٠,٧١	٣,٦٩	١٣- تتميز الكلية عن الكليات المنافسة بتنوع خدماتها المقدمة للطلاب
٠,٩١	٣,٣٧	١٤- تحاول الكلية توفير خدمات للطلبة على مستوى عالي موازية لما تقدمه الكليات المتواجدة في الخارج
٠,٦٨	٣,٦٦	١٥- تتميز الكلية بالدفعة في ابداء الاستشارة للطلاب
٠,٨١	٣,٥٩	المجموع

بينت النتائج ان تفاعل الزبون قد جاءت فوق الوسط الفرضي (٣) و بوسط حسابي (٣.٥٩) وبمستوى عالي وبانحراف معياري (٠.٨١) مما يدل على قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم على وجود نسب جيدة من التفاعل مع الزبون اذ ان حدوث التفاعل مع الزبون جاء نتيجة توفير المعلومات المفصلة عن الخدمات المقدمة اليهم مع تحديثها وتطويرها باستمرار مع تقديم الاستشارة للطالب وبدقة. ونتيجة لما سبق يتضح بأن الكلية حاولت جاهدة في ازالة الضبابية عن كل الامور التي تعمل على وجود الغموض في توضيح علاقتها مع الزبون لترسيخ مبدىء الشفافية في تعاملها مع الطالب من اجل زيادة التفاعل معهم.

• رضا الزبون

يظهر الجدول رقم (7) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الايوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (7) نتائج تحليل بعد رضا الزبون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتائج
٠.٧٣	٣.٣٧	١٦- تستجيب الكلية الى تحقيق رغبات الطالب والاخذ بالحسبان عامل الوقت في تحقيقها .
٠.٩٦	٣.٤٣	١٧- تهتم الكلية بتوفير مستوى عالي من التعاطف والفهم لرغبات وحاجات الطلاب
٠.٩٣	٢.٨٩	١٨- تعتمد الكلية اساليب اتصال حديثة للتعامل مع الطالب بشكل مرضي .
٠.٧٧	٣.٠٠	١٩- تحرص الكلية على تقديم الخدمات الضرورية بصورة مستمرة للطلاب وعلى مدار الساعة .
١.٢٥	٣.٢٩	٢٠- تنقل الكلية من اهمية تحول الطالب الى الكليات المنافسة الاخرى .
٠.٨٧	٣.٢٠	المجموع

بينما جاء بعد رضا الزبون بوسط حسابي (٣.٢٠) وبمستوى متوسط الاهمية وبانحراف معياري (٠.٨٧) مما يدل على قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم على وجود للرضا لدى الزبون ولكنه ليس بمستوى الطموح اذ نلاحظ ان الكلية المبحوثة تعمل على تحقيق رغبات الطالب ولكنها لا تعتمد على وسائل اتصال حديثة للتعامل معهم وبشكل مرضي وكما ان النتائج اثبتت بوجود تراجع في تقديم الخدمات الضرورية للطلاب وعلى مدار الساعة، كما انها تقلل من اهمية تحول الطالب الى الكليات المنافسة الاخرى وهذا مما اثر على وجود نسب تراجع في تحقيق الرضا لدى الزبون (الطالب).

وبصورة عامة ومن خلال مستوى اجابات عينة البحث عن (ادارة علاقات الزبون) حقق هذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (٣.٤١) وبمستوى عالي وبانحراف

معياري (٠.٩٠) وهذا مما يدل على وجود بوادر جيدة من قبل الكلية المبحوثة في اهتمامها لإدارة علاقات الزبون مع العلم انها ليست بمستوى الطموح خاصة اذا ما ارادت كلية المأمون ان تكون الاولى من حيث الجامعات الاهلية. وقد جاءت الأوساط الحسابية للمتغير متقاربة وكذلك الأمر مع الانحرافات المعيارية.

ب- عرض واقع النجاح الاستراتيجي و تحليل إجابات المبحوثين

• البقاء

يظهر الجدول رقم (٨) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الاساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (٨) نتائج تحليل بعد البقاء

الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	٣.٣٧	٠.٧٣
٢.	٣.٠٩	١.١٠
٣.	٣.٥١	٠.٧٨
٤.	٣.١٤	٠.٧٧
٥.	٣.٥١	٠.٨٥
٦.	٣.٥١	٠.٩٥
٧.	٣.٦٦	٠.٨٠
٨.	٣.٠٣	١.١٥
المجموع		
	٣.٢٢	٠.٨٩

اظهرت النتائج ان مستوى البقاء في ميدان المنافسة في الكلية المبحوثة قد جاء بمستوى متوسط الاهمية اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (٣.٢٣) وبأنحراف معياري (٠.٨٩) مما يدل على وجود محاولات من قبل الكلية المبحوثة للمنافسة و البقاء من خلال حرصها على رضا المستفيدين و اشراك تدريسيها في قراراتها من اجل المنافسة مع الكليات الاخرى و ضمان المنافسة، ولكنها بنفس الوقت تعاني في تمكين علاقاتها مع المستفيدين اذ لم نجد نظاما لها لتسلم شكاوى الزبائن من اجل انشاء تغذية عكسية تعمل على تطوير ادائها التنافسي وكذلك ضعفها في تقوية بيئتها الداخلية، اذ نجد عدم الاهتمام الفعلي بالمالك التدريسي وخاصة فيما يخص نظام الحوافز والاحتفاء بالمتميزين منهم.

• التكيف

يظهر الجدول رقم (٩) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الايوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (٩) نتائج تحليل بعد التكيف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتائج
٠,٩١	٣,١٤	٩. تفتح الكلية على منظمات حق العمل لتستجيب لاحتياجاتها المتغيرة في اختصاصات الخريجين .
٠,٩٨	٣,٠٩	١٠. تتباطأ الكلية في التحري عن التغيرات البيئية المؤثرة في رضا الطلبة وولائهم لها .
٠,٨٠	٣,٠٦	١١. تقيم الكلية شراكات مع منظمات المجتمع لتلبية حاجاتها المتجددة للبحوث والاستشارات
١,٠١	٣,٠٣	١٢. رضا المستفيدين وكسب وولائهم يقع ضمن اولويات برنامج استجابة الكلية للتغيرات البيئية المتلاحقة .
٠,٩٢	٣,٤٦	١٣. تعدد الكلية النظر وباستمرار في اليات تدريب تدريسيها وتحفيزهم من اجل تبني الجديد الذي يواكب التغيرات المتسارعة .
١,١٣	٢,٦٩	١٤. برامج الترقية المعتمدة في الكلية لا تعزز في التدريسيين ثقافة التعامل مع التطورات العلمية والتكنولوجية
٠,٩٩	٣,٦٩	١٥. ينظر تدريسيو الكليات الاخرى باعجاب الى مستويات التمكن التي يتمتع بها تدريسيو الكلية .
٠,٨١	٢,٦٣	١٦. لا تعمل ادارة الكلية على اليات دائمة لتفحص رضا تدريسيها واثار التغيرات البيئية في وولائهم للكلية .
٠,٩٣	٣,١٠	المجموع

اما فيما يخص التكيف فقد جاء بوسط حسابي (٣,١٠) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (٠,٩٣) مما يشير الى اتفاق العينة على ان مستوى التكيف مع المتغيرات الخارجية و الداخلية ليس بمستوى جيد، اذ انه بالرغم من عدم التباطؤ بالتحري عن المتغيرات البيئية المؤثرة على رضا الطلبة و التدريب المستمر لتدريسيها الا انها تعاني عدد من المعوقات منها عدم تفتحها مع منظمات المجتمع المدني لتلبية حاجتها المتجددة من البحوث و الاستشارات، كما ان رضا المستفيدين لا يقع ضمن اولويات سياسة الكلية وهذا مما سوف يؤدي الى قلة استجابة و تكيف الكلية مع التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية وبالتالي على مستوى تكيفها ونجاحها مستقبلا.

• النمو

يظهر الجدول رقم (١٠) نتائج التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان من حيث :
الايوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية

جدول (١٠) نتائج تحليل بعد النمو

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٧. تتلوق مشيات رضا المستفيدين (الطلبة ومنظمات المجتمع المدني ...) عن نظرياتهم في الكليات المنفردة .	٣,٥٤	٠,٩٢
١٨. تلبي إدارة الكلية حاجات طاق العمل للاختصاصات المختلفة بتميز على .	٣,٧٧	١,٠٦
١٩. لا تصمم الكلية لتشكلات الاجتماعية والثقافية التي تلزم خارج غرفة المحاضرات بما يعزز نمو الطالب الأكاديمي .	٢,٩٠	٠,٨١
٢٠. تعمل الكلية على ذات متجددة لتعزز معرفتها بخبرات المستفيدين واقتناص فرص تثليتها ثم زيادة ولاهم لها .	٣,١٩	٠,٩٧
٢١. تدرب الكلية تدريسيها على اساليب التدريس المعاصرة مثل (منظمة المواضيع الجديدة في مجال الاختصاص ، وطلب مقالات من الانترنت ، والعصف الذهني)	٣,٧٧	١,٠٩
٢٢. يبحث تدريسيها الكلية خبراتهم في صناعة القرارات المؤثرة في مستقبل الكلية غير مكثرين بالمسؤولية المترتبة عليهم .	٢,٤٦	٠,٩٥
٢٣. تبتكر الكلية آليات متجددة مثل (المسوحات ، والتدورات المفتوحة ، ومجالس الاقسام ، وصناديق المقترحات) لتفحص رضا تدريسيها ومستويات ولاهم لها .	٣,٢٩	٠,٨٩
٢٤. تدريسيها الكلية يشعرون بالرضا للنوع برامج التحليل والمكافأة فيها .	٣,٣١	٠,٧٩
المجموع	٣,٢٤	٠,٩٣

بلغت قيمة النمو للكلية المبحوثة بوسط حسابي (٣,٢٤) وبمستوى متوسط الأهمية وبانحراف معياري (٠,٩٣) مما يشير الى وجود للنمو في كلية المأمون من حيث تلبية حاجات ومتغيرات الاختصاصات العملية ومدى تطورها مع التدريب على الأساليب المعاصرة. الا انها تعاني من ضعف العلاقة مع البيئة الخارجية (المستفيدين) اذ لاحظ الباحثان من وجود اهتمام بالبيئة الداخلية وإهمال البيئة الخارجية وهذا مما اثر على نسب تحقيق النمو و النجاح للكلية.

وبصورة عامة ومن خلال مستوى إجابات عينة البحث عن (النجاح الاستراتيجي) حقق هذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (٣,١٩) بانحراف معياري (٠,٩٢) و هو فوق الوسط الفرضي (3) ولكنه بمستوى (متوسط الأهمية) مما يدل على وجود للنجاح في الكلية ولكنه لا يرتقي الى مستوى النجاح الطويل المدى الذي يستطيع من تحقيق المنافسة وتقدم الكلية مقارنة بالمنافسين. وقد جاءت الأوساط الحسابية للمتغير متقاربة ، وكذلك الأمر مع الانحرافات المعيارية .

رابعا : اختبار وتحليل التأثير بين متغيرات البحث

تختص هذه الفقرة باختبار فرضيات التأثير التي حددها البحث. لغرض تحديد إمكانية الحكم عليها بالقبول أو الرفض. وكانت فرضية التأثير الرئيسية (يوجد

تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي). إذ سيتم التحري عنها وفقاً لمعادلة الاتحاد البسيط . كالآتي:

$$+a = Y \quad B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

و تمثل (a) Constant مقدار الثابت و هذه العلاقة تعني إن النجاح الاستراتيجي (Y) هو دالة للقيمة الحقيقية لأبعاد إدارة علاقات الزبون (X_1, X_2, X_3, X_4) إما تقديرات هذه القيم و مؤشرات الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (٣٥) لعينة من التدريسين في كلية المأمون الجامعة و سيجري تحليل مستويات التأثير بين المتغيرين كما هو مبين في الجدول (١١):

١- اختبار الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي) وحسب ما جاء في الجدول (١١) فقد كانت النتائج كما يأتي :

$$Y = a + B(X_1)$$

$$Y = 2.048 + 0.34(X_1)$$

جدول (١١) يوضح قيم (F - R^2 - df - β) لنماذج الاتحاد لتأثير إدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي (ن = ٣٥)

تحليل تأثير إدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي				
المتغير المستقل	(R^2) معامل التحديد	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير التابع
إدارة علاقات الزبون	0.17	0.34	٥.٦٥	النجاح الاستراتيجي Y

و في ضوء معادلة الاتحاد يوضح الثابت لعينة البحث في كلية المأمون الجامعة (a) قيمة مقدارها (2.048) وهذا يعني إن هناك وجوداً للنجاح الاستراتيجي مقداره (2.048) عندما تكون قيمة جميع أبعاد إدارة علاقات الزبون (X_1, X_2, X_3, X_4) = صفر). و لغرض تقدير أثر إدارة علاقات الزبون (X_1) في النجاح الاستراتيجي (Y) . يتضح من الجدول (١١) ما يأتي :

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدره بلغت (٥.٦٥) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه تقبل الفرضية و هذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على أن لإدارة علاقات الزبون و الاهتمام بها و اتباع سياسة تكوين و تطوير العلاقات مع الزبون لها تأثير في تحقيق النجاح الاستراتيجي.
- ب- ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.17) يتضح بان إدارة علاقات الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١٧%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير الاستجابي (النجاح الاستراتيجي) .
- ج- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.34) . بان زيادة إدارة علاقات الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة النجاح الاستراتيجي بنسبة (٣٤%) من وحدة انحراف معياري واحد .

٢- اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة علاقات الزبون في البقاء) وحسب ما جاء في الجدول (١٢) فقد كانت النتائج كما يأتي :

$$Y = a + B (X_1)$$

$$Y = 1.886 + 0.39(X_1)$$

جدول (١٢) تحليل انحراف معياري لعلاقات الزبون في البقاء				
المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل (R^2) للتحديد	إبعاد إدارة علاقات الزبون
البقاء Y	7.87	0.39	0.19	إدارة علاقات الزبون
	3.38	0.18	0.09	معرفة الزبون
	8.76	0.28	0.21	قيمة الزبون
	2.36	0.16	0.07	تفاعل الزبون
	1.23	0.12	0.04	رضا الزبون

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدره بلغت (7.87) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه تقبل الفرضية و هذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة علاقات الزبون في البقاء في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما

يدل على أن لإدارة علاقات الزبون و الاهتمام بها لها تأثير عالي في تحقيق البقاء.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.١٩) يتضح بأن إدارة علاقات الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١٩%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء.

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.39). بأن زيادة إدارة علاقات الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (٣٩%) من وحدة انحراف معياري واحد.

اختبار الفرضية الأولى من الفرضية الفرعية الأولى

اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة الزبون في البقاء) وحسب ما جاء في الجدول (١٢) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (٣.٣٨) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمعرفة الزبون في البقاء في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على أن لمعرفة الزبون و الاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق البقاء.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٩) يتضح بأن معرفة الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٩%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.١٨). بأن زيادة معرفة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (١٨%) من وحدة انحراف معياري واحد.

اختبار الفرضية الثانية من الفرضية الفرعية الأولى

اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقيمة الزبون في البقاء) وحسب ما جاء في الجدول (١٢) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (8.76) . وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لقيمة الزبون في البقاء في

- الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان
 لقيمة الزبون و الاهتمام بها له تأثير عالي في تحقيق البقاء.
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.21) يتضح بان قيمة الزبون
 قادر على تفسير ما نسبته (21%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء.
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.28). بان زيادة قيمة
 الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (28%) من وحدة
 انحراف معياري واحد.

■ اختبار الفرضية الثالثة من الفرضية الفرعية الاولى

اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية
 لتفاعل الزبون في البقاء) وحسب ما جاء في الجدول (١٢) فقد كانت النتائج كما
 يأتي :

- أ - أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (2.36). وهي اصغر من القيمة
 (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05). و بناءً عليه لا تقبل
 الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعل الزبون في
 البقاء في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل
 على ان لتفاعل الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق البقاء.
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.07) يتضح بان تفاعل
 الزبون قادر على تفسير ما نسبته (7%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء.
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.16). بان زيادة تفاعل
 الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (16%) من وحدة
 انحراف معياري واحد.

■ اختبار الفرضية الرابعة من الفرضية الفرعية الاولى

اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية
 لرضا الزبون في البقاء) وحسب ما جاء في الجدول (١٢) فقد كانت النتائج كما
 يأتي :

- أ - أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (1.23). وهي اصغر من القيمة
 (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05). و بناءً عليه لا تقبل
 الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرضا الزبون في
 البقاء في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل
 على ان لرضا الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق البقاء.

- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٤) يتضح بان رضا الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٤%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء .
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.١٢). بان زيادة رضا الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (١٢%) من وحدة انحراف معياري واحد .

٣- اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة علاقات الزبون في التكيف) وحسب ما جاء في الجدول (١٣) فقد كانت النتائج كما يأتي :

$$Y = a + B (X_1)$$

$$Y = 2.043 + 0.44(X_1)$$

جدول (13) تحليل تأثير إدارة علاقات الزبون في التكيف				
المغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل (R^2) التحديد	بعد إدارة علاقات الزبون
التكيف Y	٦.٠٩	0.44	0.16	إدارة علاقات الزبون
	3.96	0.55	0.11	معرفة الزبون
	1.34	0.32	0.04	قيمة الزبون
	2.70	0.44	0.08	تفاعل الزبون
	3.00	0.46	0.08	رضا الزبون

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (٦.٠٩) . وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة علاقات الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%) . مما يدل على أن لإدارة علاقات الزبون و الاهتمام بها لها تأثير عالي في تحقيق التكيف .

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.١٦) يتضح بان إدارة علاقات الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١٦%) من التغيرات التي تطرأ على التكيف .

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٤٤). بأن زيادة ادارة علاقات الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التكيف بنسبة (٤٤%) من وحدة انحراف معياري واحد .

■ اختبار الفرضية الاولى من الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الاولى والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة الزبون في التكيف) وحسب ما جاء في الجدول (١٣) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ - أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقترحة بلغت (٣.٩٦) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمعرفة الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لمعرفة الزبون والاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق التكيف.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.١١) يتضح بان معرفة الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١١%) من التغيرات التي تطرأ على التكيف .

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٥٥). بأن زيادة معرفة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التكيف بنسبة (٥٥%) من وحدة انحراف معياري واحد .

■ اختبار الفرضية الثانية من الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقيمة الزبون في التكيف) وحسب ما جاء في الجدول (١٣) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ - أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقترحة بلغت (١.٣٤) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لقيمة الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لقيمة الزبون والاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق التكيف.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٤) يتضح بان قيمة الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٤%) من التغيرات التي تطرأ على التكيف .

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٣٢). بان زيادة قيمة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التكيف بنسبة (٣٢%) من وحدة انحراف معياري واحد .

▪ اختبار الفرضية الثالثة من الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل الزبون في التكيف) وحسب ما جاء في الجدول (١٣) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر بلغت (٢.٧٠) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعل الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لتفاعل الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق التكيف.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٨) يتضح بان تفاعل الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٨%) من التغيرات التي تطرأ على التكيف

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٤٤). بان زيادة تفاعل الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التكيف بنسبة (٤٤%) من وحدة انحراف معياري واحد .

▪ اختبار الفرضية الرابعة من الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرضا الزبون في التكيف) وحسب ما جاء في الجدول (١٣) فقد كانت النتائج كما يأتي :

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر بلغت (٣.٠٠) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرضا الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لرضا الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق التكيف.

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٨) يتضح بان رضا الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٨%) من التغيرات التي تطرأ على البقاء .

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٤٦)، بأن زيادة رضا الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البقاء بنسبة (٤٦%) من وحدة انحراف معياري واحد .

٤ - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة علاقات الزبون في النمو) وحسب ما جاء في الجدول (١٤) فقد كانت النتائج كما يأتي :

$$Y = a + B (X_1)$$

$$Y = 3.044 + 0.11(X_1)$$

جدول (١٤) تحليل تأثير إدارة علاقات الزبون في النمو

المغير التابع	قيمة (f) المحسوبة	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	إعداد إدارة علاقات الزبون
النمو Y	0.97	0.11	0.03	إدارة علاقات الزبون
	0.73	0.15	0.02	معرفة الزبون
	0.03	0.03	0.01	قيمة الزبون
	0.02	0.02	0.01	تفاعل الزبون
	3.13	0.28	0.09	رضا الزبون

أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدره بلغت (٠.٩٧) . وهي اصغر من القيمة الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا نقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة علاقات الزبون في النمو في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%) . مما يدل على أن لإدارة علاقات الزبون و الاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق النمو .

ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٣) يتضح بأن إدارة علاقات الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٣%) من التغيرات التي تطرأ على النمو .

ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.١١) . بأن زيادة إدارة علاقات الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة النمو بنسبة (١١%) من وحدة انحراف معياري واحد .

■ اختبار الفرضية الاولى من الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الاولى والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة الزبون في النمو) وحسب ما جاء في الجدول (١٤) فقد كانت النتائج كما يأتي :

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (٠.٧٣) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمعرفة الزبون في النمو في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على أن لمعرفة الزبون والاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق النمو.
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٢) يتضح بأن معرفة الزبون قادر على تفسير ما نسبته (٢%) من التغيرات التي تطرأ على النمو .
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.١٣) . بأن زيادة معرفة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة النمو بنسبة (١٣%) من وحدة انحراف معياري واحد .

■ اختبار الفرضية الثانية من الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقيمة الزبون في النمو) وحسب ما جاء في الجدول (١٤) فقد كانت النتائج كما يأتي :

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدرة بلغت (٠.٠٣) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لقيمة الزبون في النمو في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على أن لقيمة الزبون والاهتمام بها ليس له تأثير عالي في تحقيق النمو.
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠١) يتضح بأن قيمة الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١%) من التغيرات التي تطرأ على النمو .
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٠٣) . بأن زيادة قيمة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التكيف بنسبة (٣%) من وحدة انحراف معياري واحد .

اختبار الفرضية الثالثة من الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل الزبون في النمو) وحسب ما جاء في الجدول (١٤) فقد كانت النتائج كما يأتي :

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقترحة بلغت (٠.٠٢) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعل الزبون في التكيف في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لتفاعل الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق النمو .
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠١) يتضح بان تفاعل الزبون قادر على تفسير ما نسبته (١%) من التغيرات التي تطرأ على النمو .
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٠٢) . بان زيادة تفاعل الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة النمو بنسبة (٢%) من وحدة انحراف معياري واحد .

اختبار الفرضية الرابعة من الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرضا الزبون في النمو) وحسب ما جاء في الجدول (١٤) فقد كانت النتائج كما يأتي :

- أ- أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقترحة بلغت (٣.١٣) . وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى دلالة (0.05) . وبناءً عليه لا تقبل الفرضية وهذا يعني عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرضا الزبون في النمو في الكلية المبحوثة عند المستوى (5%) أي بدرجة ثقة (95%). مما يدل على ان لرضا الزبون و الاهتمام به ليس له تأثير عالي في تحقيق النمو .
- ب - ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٠٩) يتضح بان رضا الزبون قادراً على تفسير ما نسبته (٩%) من التغيرات التي تطرأ على النمو .
- ج - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠.٢٨) . بان زيادة رضا الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة النمو بنسبة (٢٨%) من وحدة انحراف معياري واحد .

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- ١- بالرغم من الجهود التي تقوم بها الكلية المبحوثة لزيادة مستوى المعرفة لدى الزبائن الا ان نتائج البحث اثبتت بوجود تراجع نسبي للمعرفة لدى الزبون وذلك نتيجة ضعف التواصل لدى الكلية المبحوثة مع الزبائن وخاصة في تفعيل الموقع الالكتروني و البحوث حول اتجاهات وسلوك الطلاب، وهذا مما اثر على تراجع مستوى المعرفة لدى الزبائن (الطلاب)
- ٢- وجود اهتمام جيد لدى الكلية في تعزيز القيمة للزبون من خلال تقديم خدمات ذات جودة متميزة مقارنة بالكليات المنافسة الاخرى مع مراعاة خلق طابع ايجابي لدى الطالب في اغلب الاحيان وهذا مما ساعد على اعطاء قيمة اضافية للزبون
- ٣- اظهرت النتائج وجود تفاعل ايجابي ما بين الكلية والطالب مما انعكس على زيادة الثقة بين الطرفين عبر ترسيخ مبدأ الشفافية في استعراض المعلومات من لدى الطرفين وذلك انطلاقاً من ان اساس اي نجاح للمنظمة لا يتم الا عبر ثقة الطرفين (الكلية والطالب)
- ٤- لم تحصل الكلية على رضا الزبون الذي تسعى اليه وانما جاء بنسب مقارنة للمتوسط وهذا ما لا ترضى به ادارة الكلية وذلك نتيجة للدور السلبي الذي سوف يساهمه تراجع رضا الزبون مستقبلاً على اداء الجامعة.
- ٥- وجود بودار جيدة لدى كلية المأمون الجامعة من حيث ادارة العلاقات مع الزبون ولكنها ليست بمستوى الطموح الذي يرتقي بها بحيث تكون رائده في تميزها بأدرة علاقتها مع الزبائن (الطلاب) مقارنة بالمنافسين.
- ٦- اوضحت النتائج وجود قدرة لدى الكلية المبحوثة في البقاء و المنافسة مقارنة مع الكليات المنافسة ولكنها لا ترقى الى الطموح للمدى البعيد نتيجة وجود نقاط ضعف داخلية تعاني منها وخاصة في تعزيز علاقتها مع الكادر التدريسي للكلية الذي يمثل البنية الاساسية للنجاح الاستراتيجي.
- ٧- على الرغم من ان الكلية تحاول جادة في التكيف مع المتغيرات الخارجية البيئية ولكن هناك مستوى تأثير ليس بالمستوى المطلوب الذي تسعى اليه الكلية .
- ٨- اظهرت النتائج وجود نسب جيدة نوعاً ما لدى الكلية المبحوثة في احداث النمو في نشاطاتها.

- ٩- حققت الكلية النجاح ولكنه لا يرتقي الى مستوى النجاح الاستراتيجي طويل المدى.
 - ١٠- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير لإدارة علاقات الزبون في النجاح الاستراتيجي وهذا مما يستدعي من الكلية المبحوثة استغلال الدور الجوهري الذي تقوم به إدارة علاقات الزبون في قيادة الكلية نحو النجاح الاستراتيجي.
- ثانياً : التوصيات**
- ١- انشاء اذاعة داخلية يتم من خلالها اطلاع الطلبة على اهم فعاليات ومنجزات الكلية.
 - ٢- العمل بمبدأ المقارنة المراجعة مع الكليات العالمية لمعالجة نقاط الضعف وخاصة فيما يتعلق بإدارة علاقات الزبون .
 - ٣- وضع صناديق للشكاوى والمقترحات للطلاب لزيادة الثقة والعلاقة ما بين ادارة الكلية والطالب .
 - ٤- استحداث قسم خاص بإدارة علاقات الزبون يُعنى بتطوير العلاقة ما بين الكلية والزبون (الطالب) وبناء جسور الثقة بين الطرفين .
 - ٥- تشكيل لجان تكون مهامها متابعة كافة التغيرات التي تحصل بالبيئة الخارجية ورفع تقاريرها الى ادارة الكلية كل ثلاثة اشهر من اجل التكيف والاستعداد لأي تغيير محتمل .
 - ٦- تخصيص جوائز سنوية تحفيزية للاستاذة المتميزين وفق معايير محددة ويتم الاعلان عنها . ويتم وضع صورة الاستاذ بعنوان (الامتاز المثالي لسنة ٢٠١٥ مثلاً).
 - ٧- وضع معايير البحث (البقاء والتكيف والنمو) كأساس معياري لقياس النجاح للكلية ويتم مراجعتها كل سنة اشهر وقياسها لبيان مدى تحقق النجاح الاستراتيجي من عدمه .
 - ٨- الاهتمام بالمشاريع التي من شأنها ان تضمن للكلية البقاء في المستقبل ومواكبة التطور واحتياجات بيئة العمل ومواجهة المنافسة الشديدة من قبل الكليات المناظرة مثل افتتاح اقسام جديدة .
 - ٩- الاهتمام بتطوير ابنية الكلية وجعلها اكثر حداثة وتطور فيما يخص هندستها المعمارية وزيادة الاماكن المناسبة والمريحة والتي من شأنها زيادة الشعور بالراحة لدى الزبون (الطالب) وزيادة الرغبة لديه بالتواجد داخل الكلية .
 - ١٠- استقطاب الكفاءات العلمية من التدريسيين لارتقاء بالمستوى العلمي للطلاب والارتقاء بمستوى الكلية .

المصادر

المصادر العربية

- ١- البكري، تامر ياسر وسليمان، أحمد هاشم، ٢٠٠٦، "إدارة المعرفة التسويقية وانعكاساتها على العلاقة مع الزبون لتحقيق الميزة التنافسية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني جامعة العلوم التطبيقية الأردنية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- ٢- جاكسون، جون، هـ، سيريل، ب، مورقان، جوزيف، ب، باديللو، 1988، "نظرية التنظيم: منظور كلي للإدارة"، ترجمة: خالد حسن رزوق، مراجعة د. حامد سوادي عطية، إدارة البحوث، الرياض.
- ٣- الحلالمة، محمد عزات و العزاوي، سامي فياض، 2009، "رأس المال المعرفي و أثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال"، دراسة استكشافية في شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع (19).
- ٤- الركابي، كاظم نزار، 1999، "الإدارة الاستراتيجية و أثرها في نجاح المنظمات العراقية"، دراسة ميدانية على عينة من مديري المنشآت الصناعية العراقية، أطروحة دكتوراه إدارة أعمال (غ.م)، مقدمة إلى كلية الإدارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- ٥- الركابي، كاظم نزار، ٢٠٠٤، "الإدارة الاستراتيجية: العولمة والمنافسة"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- ٦- سمحان، سهيل احمد و الوادي، حمود حسين (2010)، "مبادئ الإحصاء للاقتصاد و العلوم الإدارية"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان.
- ٧- الشماع، خليل محمد حسن، وحمود، خضير كاظم، 2000، "نظرية المنظمة"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- ٨- الطائي، يوسف حبيب سلطان والعبادي، هاشم فوزي دباس، 2009، "إدارة علاقات الزبون"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- ٩- الطائي، محمد عبد حسين و الخفاجي، نعمة عباس خضير، 2009، "نظم المعلومات الاستراتيجية" منظور الميزة الاستراتيجية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان.
- ١٠- العزاوي، بشرى هاشم محمد، 2008، "أثر العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الاستراتيجي"، دراسة اختبارية تحليلية لأراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس عدد من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه إدارة عامة (غ.م)، مقدمة كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
- ١١- العنزي، أميرة خضير كاظم (2010)، "دور أبعاد إدارة علاقات الزبون و التفكير الإبداعي في تحقيق النجاح الاستراتيجي"، دراسة حالة في معمل

- الأنبسة الرجالية في النجف رسالة ماجستير إدارة أعمال (غ.م)، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- ١٢- الفياض، مجيد حميد طاهر ٢٠١١، "اثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تحقيق النجاح الاستراتيجي"، رسالة ماجستير في الادارة العامة ، (غ.م) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ١٣- القريوتي ، محمد قاسم ٢٠٠٠، "السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة" ط٣، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

المصادر الاجنبية

- 1-Albrechts, K., 2001, "The Strategic Success Model: The North Bond Train", Epicentre for Thriving Organizations, Time Gartside, <http://www.epicentreflo.com.au/>, pp. (1-3).
- 2-Bolton , Ruthn , Tarast , Crinno , 2005 , "Managing Customer Relationships" .
- 3-Bueren, Adrian, Schierholz, Ragnar, Kolbe, Lutz, Brenner, Walter , 2000 , " Customer Knowledge Management - Improving Performance of Customer Relationship Management with Knowledge Management " , Institute of Information Management, University of St. Gallen .
- 4-Cobbold, L. & Lawrie, G., 2003, "Why Do Only One Third of UK Companies Realise Significant Strategic Success?", 2GC Working Paper, Active Management, 2GC limited, Albany House, Market Street, <http://www.2gc.co.uk/>, pp. (1-8).
- 5-Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein 2010, "Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance", Upper Saddle River, Pearson Education Inc. , New Jersey.
- 6-<http://www.rtdde.com/Strat.Success%20Model2005.pdf> ,

- 7-Johnson Gerry & scoles Kevan, , 2002, "**Exploring Corporate Strategy**", 6th ed, prentice Hall, Harlow England.
- 8-Jutla, D. & Graig, J, 2001 , "**Enabling and Measuring Electronic customer Relationship Management Readiness**", proceedings of The 34th Annual Hawaii International conference on system sciences.
- 9-Kalakota , R & Robinson , M , 1999, "**E- business CRM : Roadmap for Success**" , Addison Wesley : Boston.
- 10-Kotler, P. & Armstrong, G, (2005) , "**Marketing: Introduction**" 7th ed, prentice Hall, New York.
- 11-Newell , f , 2000, "**Customer Relationship Management In The New Ear of Internet Marketing**" , McGraw- Hill : New York.
- 12-Parvatiyar , Atul , Sheth , Jagdish ,2002, "**Customer Relationship Management : Emerging Practice ,Process , and Discipline**", Journal of Economic and Social Research , 3(2) , Preliminary issue 1-34 .
- 13- Persson A. , 2004 , "**Customer Relationship Management**", <http://www.CRMguru.com>.
Prahalad, C. K., & Hamel, G. 1994, "**Competing for the future**", Harvard Business School Press Books, , 1.
- 14-Sanchez, Johan G., "**Customer Relationship Marketing Building customer Relationship for Enduring profits in awired Economy**", www.ZGC.co.uk
- 15-Smith, Alan,2006, "**CRM and Customer service**", Handbook of Business strategy, Emerald Group publishing Limited,; 87-83.
- 16-Waldron, Darryl G& Antonio, San,.(2008), "**Transnationality: An Index Of Strategic Success?**", International Journal Of Business Strategy, Vol 8, No 2.

- 17-Wheelen ,Thomas L, & Hunger ,J.David , 2005,"**Strategic Management and Business Policy**" Concepts,9th ed, Pearson Education ,Inc.
- 18-Winer ,Russell S , 2001 , "**Customer Relationship Management**" , A framework , Research Directions , and the future , Haas School of Business , University of California at Berkeley .
- 19- Yamamoto , Gonca Telli , 2000," **Understanding Customer Value Concept : Key To Success**" , Maltepe University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Business Department Deputy Head of the Department .

النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية وضرورات تعديل الاختصاص النوعي في ضوء انتشار جرائم الإرهاب

م.د. عبدالأمير عبدالحسن إبراهيم
كلية الحكمة الجامعة - قسم القانون

المستخلص

تعد ظاهرة الإرهاب من أشد الأفعال خطورة وأكثر الانتهاكات جسامة لقواعد القانون الدولي الإنساني موضع اهتمام الجماعة الدولية .
استعرض البحث دور الفرد في العلاقات الدولية والمسؤولية الجنائية للفرد والولاية القضائية للمحكمة الجنائية الدولية واختصاص المحكمة النوعي وإطار العلاقة مع الأمم المتحدة .
ونتيجة لاختصار الاختصاص القضائي النوعي للمحكمة الجنائية الدولية على ثلاث جرائم هي: (جرائم الإبادة الجماعية ، الجرائم ضد الإنسانية ، جرائم الحرب) ، وبسبب انتشار جرائم الإرهاب الدولي على نطاق واسع التي كان لها الأثر الواسع في تهديد السلم والأمن الدوليين ، فقد تناول البحث أهمية أن تمتد سلطة المحكمة الجنائية الدولية القضائية لإحاطة جرائم الإرهاب، واقترح البحث إدخال تعديلات على النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية بإضافة نص يحدد تعريفاً لجريمة الإرهاب ويرتب عقوبات تلحق بمرتكبيها.

كلمات مفتاحية :- نظام روما الأساسي- المحكمة الجنائية الدولية- مسؤولية الفرد الجنائية-
- إتفاقيات لاهاني - إتفاقيات جنيف - ظاهرة الإرهاب .

The Status of International Criminal Court and the Necessities of Amending the Subjective Jurisdiction in the Light of Wide Spread of Terrorism Crimes

Dr. Abdul amir A. Ibrahim

Abstract:

The purpose of this paper is to explore the role that the International Criminal Court (ICC) might play in combating terrorism in terms of international law enforcement . I argue in this paper that the ICC's subject matter jurisdiction should be extended to encompass crimes of terrorism. I propose

amendments to the ICC Statute with an express provision condemning and penalizing crimes of terrorism as it is the most dangerous wide spread international crime threatening the international peace and security through violating the rules of humanitarian International law and creation of violence .

المقدمة:

حظت الجرائم الدولية بصفتها أكثر الجرائم خطورة وتأثيراً على المجتمعات البشرية باهتمام فقهي وعالمي أعقاب المآسي التي تعرضت لها الإنسانية في الحربين العالميتين الأولى والثانية، سواء تلك التي كانت ترتكب في النزاعات المسلحة الدولية أو غير الدولية وهو ما دفع القضاء الدولي إلى البحث في تقرير مسؤولية الأفراد عن الجرائم التي ترتكب وتشكل اعتداءً على القواعد العرفية والإنفاقية التي يستند إليها التنظيم للجماعة الدولية.

فلم تعد المسؤولية الناشئة عن الجرائم الدولية تنحصر في علاقة الدول وحدها، وإنما أصبحت مسؤولية الفرد الجنائية على الصعيد الدولي سمة العصر الحديث وكان لابد منها وعدم ترك الجناة من دون عقاب.

وقد أسهمت محاكمات نورمبرغ وطوكيو بتكريس مبدأ المسؤولية الجنائية للأفراد في القانون الدولي، وترسخ عقب النزاع المسلح في البوسنة والهرسك، وما شهده من مآسي وجرائم ارتكبت ضد المدنيين العزل.

وإزاء ذلك كان لابد للأمم المتحدة أن تتكفل بوضع الأسس القانونية لمساعدة ومعالجة منغذي هذه الجرائم، ظهر القضاء الجنائي الدولي، وأنشئت محكمة جنائية دولية خاصة لمحاكمة مجرمي الحرب في البوسنة والهرسك التي اتخذت لأهائي مقراً لها. بموجب القرار ٨٠٨ الصادر عن مجلس الأمن بتاريخ ١٩٩٣/٢/٢٢.

وقد مارست هذه المحكمة مهمتها في محاكمة القادة من المجرمين في يوغسلافيا السابقة عن مخالفتهم لقواعد القانون الدولي الإنساني كالقتل الجماعي والطرود والاعتصاب والاحتجاز والاعتداء والتطهير العرقي.

وبموجب قرار مجلس الأمن رقم ٩٥٥ في ١٩٩٤/١١/٨ تم إنشاء محكمة دولية أخرى. هي محكمة رواندا لمحاكمة الأشخاص المسؤولين عن جرائم إبادة الجنس وغيرها من الانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني التي تم ارتكابها بين أول من كانون الثاني إلى الحادي والثلاثين من كانون الأول عام ١٩٩٤.

وقد شعرت الجماعة الدولية بضرورة وجود نظام قضائي دولي دائم يتولى مهمة النظر في الجرائم الدولية الخطيرة ومعالجة مرتكبيها تكلفت بالتوقيع على نظام

روما في ١٧/٧/١٩٩٨ الذي تم تبنيه بوصفه النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية التي تشكلت بعد اكتمال إيداع التصديقات على نظام روما ودخوله حيز النفاذ في الأول من تموز عام ٢٠٠٢ لتبأثر المحكمة الجنائية الدولية اختصاصها في محاكمة مرتكبي الجرائم الخطيرة موضع اهتمام المجتمع الدولي. وقد اعتمد القضاء الجنائي الدولي في تقرير قواعد المسؤولية في محاكمة مرتكبي الجرائم الدولية على قواعد القانون الدولي دون النظر في قواعد المسؤولية المقررة في القانون الجنائي الداخلي.

وقد أقتضت الضرورة المنهجية تقسيم البحث إلى مقدمة ومثن موزع على مطلبين وخاتمة.

المطلب الأول : تناول بالبحث المسؤولية الجنائية الدولية للفرد والتطور الذي حصل في تشكيل المحاكم الجنائية الدولية من محاكم خاصة مرتبطة بأحداث وجرائم دولية ارتكبت في حروب دولية أو غير دولية لتتوج بتشكيل محكمة جنائية دولية دائمة ابتداءً من الأول من تموز عام ٢٠٠٢ استندت في عملها وتحددت ولايتها القضائية على نظام روما الأساس لعام ١٩٩٨.

تتوزع هذا المطلب على ثلاثة فروع لتلقي الضوء على مسؤولية الأفراد الجنائية في النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية ، وكيفية تقرير المسؤولية الجنائية الدولية ، وعدم الاعتداد بالحصانة في تقريرها للمسؤولية الجنائية الدولية.

وفي المطلب الثاني الذي حمل عنوان الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية الذي أفردنا له فروعاً ثلاثة تناولنا فيها بالشرح الجرائم التي حددها المادة (٥) من النظام الأساس للمحكمة والتطور التاريخي الذي استقر فيه التشريع الدولي على جرائم مسماة حدد لكل منها شروط قيامها.

ونقرعت عن هذا المطلب عناوين وموضوعات مرتبطة بالمبدأ التكاملي لولاية المحكمة الجنائية الدولية وأن تلك الولاية لا تتعقد لها ابتداءً ، فهي تكمل الولاية القضائية للمحاكم الوطنية ما لم يظهر ما يفيد تراخي قبضة القضاء الوطني في التحقيق ومقاضاة الأفراد الذين يشتبه بارتكابهم جرائم دولية ، أو عدم رغبة القضاء الوطني للتصدي لتلك المهمة. ويأتي الموضوع الثاني تحديد إطار العلاقة بين المحكمة الجنائية الدولية وهيئة الأمم المتحدة الذي تحدده إتفاقية تبرم بينهما.

أما الموضوع الثالث فتركز البحث فيه على التعديلات الضرورية المطلوب إدخالها على النظام الأساس للمحكمة بوصفه إتفاقية دولية متعددة الأطراف بناء على حصول تغير جوهري في معطيات البيئة الدولية بعد دخوله حيز النفاذ تتعلق بانتشار ظاهرة بالإرهاب وكيف أن الإرهاب قد تغير ضمن العقود القليلة الماضية واستفحلت نتائجه لتتجلى في شكل فضاءات تتعرض لها المجتمعات المستهدفة بعملياته.

ويحلل هذا المطلب مسألة مفادها أن السلطة القضائية الحالية للمحكمة الجنائية الدولية لا تقدم إطاراً كافياً لمقاضاة مرتكبي هذه الجرائم؟^{١٢} ويقترح إدراج الإرهاب ضمن الجرائم التي يشتمل عليها الاختصاص النوعي لهذه المحكمة بعد أن يتم الاتفاق على وضع تعريف للإرهاب، وهو ما تركزت عليه الاستنتاجات التي خلصنا إليها في خاتمة البحث.

فرضية البحث:

إن النقص الذي يعتري قواعد القانون الجنائي الدولي أو سكوتها عن وصف جريمة الإرهاب ضمن الجرائم الأشد خطورة على المجتمع الدولي بأسره، التي باتت تنتشر عملياتها في بقاع مختلفة من قارات العالم وتهدد السلم والأمن الدوليين، يجعل من الأهمية تعديل المادة (٥) من النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية بإضافة جريمة الإرهاب إلى الاختصاص الموضوعي للمحكمة في إطار ولايتها القضائية.

المطلب الأول

المسؤولية الجنائية الدولية للفرد

اختلف فقهاء القانون الدولي في اتجاهات متعددة لتحديد أشخاص القانون الدولي العام، فذهب أنصار المذهب الفقهي الموضوعي إلى أن الفرد هو الشخص الوحيد للقانون الدولي وأنكروا الشخصية المعنوية للدولة التي عدت في رأيهم مجرد افتراض لا قيمة له، وأنها مجرد مجاز لا يمت إلى الحقيقة بصله كونها لا تمتلك إرادة خاصة بها، فهذه الإرادة لا يملكها إلا الشخص الطبيعي، فهو وحده الذي يمكن أن يخاطبه القانون وينطبق على الجماعتين الدولية والداخلية على حد سواء على خلاف أنصار المذهب التقليدي الذين عدوا الدولة هي الشخص الوحيد للقانون الدولي العام.^(١٣)

أما في نطاق القانون الدولي الإنساني* الذي يعد فرعاً من فروع القانون الدولي العام فإنه قواعد تتوجه لمخاطب علاوة على الدول والمنظمات الدولية - مجموعة

(١٢) عصام العميلة، القانون الدولي العام، ط٤، جامعة بغداد، ١٩٨٧، ص ١٢، وسعد حقي توفيق، مبادئ العلاقات الدولية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠، ص ١٠٧-١٠٨.

* القانون الدولي الإنساني هو أحد فروع القانون الدولي، ويعرف بأنه مجموعة من المبادئ والقواعد المتفق عليها دولياً، والتي تهدف إلى الحد من استخدام العنف وقت المنازعات المسلحة عن طريق حماية الأفراد المشركين في العمليات الحربية أو الذين توقفوا عن المشاركة فيها، والجرحى والمصابين والأسرى والمدنيين، وكذلك عن طريق جعل العنف في المعارك العسكرية مقصوراً على تلك الأعمال الضرورية لتحقيق الهدف العسكري، وهو مجموعة

أخرى من الكيانات القانونية من بينها الأفراد بوصفهم أشخاص طبيعيين يتأثرون أو يمكن يتأثروا بالمنازعات الدولية.^(٢)

وإذا كان الفرد لا يتمتع بالشخصية القانونية الدولية، فإنه يتمتع بمركز في هذا الفرع الهام من من فروع القانون الدولي العام يؤهله أن يكون من أشخاص هذا القانون. فالقانون الدولي الإنساني يخاطب الأفراد مباشرة بعيداً عن الدول التابعين لها، فيبقى عليهم التزامات دولية، ويمنحهم حقوقاً دولية أيضاً، فضلاً عن التطور الذي انتهى إليه هذا القانون بإقامة محكمة جنائية دولية دائمة يقف أمامها الفرد المسؤول جنائياً عن مخالفات وانتهاك قواعد القانون الدولي الإنساني، فقد أقرت اتفاقيات جنيف لعام ١٩٤٩ مبدأ المسؤولية الجنائية عن انتهاكات قواعد القانون الدولي الإنساني، وجاء إقرار النظام الأساس لإنشاء محكمة جنائية دولية في ١٧ تموز عام ١٩٩٨ نتوياً للجهود المبذولة على مدى سنوات طويلة مضت كانت تتطلع على إيجاد مثل هذا النوع من القضاء من أجل التطبيق الفعال للقانون الدولي الإنساني^(٣)، إذ نصت المادة (٢٥) من الوثيقة المنشئة للمحكمة على المسؤولية الجنائية الفردية على النحو التالي:^(٤)

١. يكون للمحكمة اختصاص على الأشخاص الطبيعيين عملاً بالنظام الأساس للمحكمة.
 ٢. الشخص الذي يرتكب جريمة تدخل في اختصاص المحكمة يكون مسؤولاً عنها بصفته الفردية وعرضة للعقاب وفقاً للنظام الأساسي للمحكمة.
 ٣. وفقاً لهذا النظام الأساس، يسأل جنائياً ويكون عرضة للعقاب عن أي جريمة تدخل في اختصاصها في حال قيام هذا الشخص بما يأتي:
- أ. ارتكاب هذه الجريمة بصفته الفردية أو بالاشتراك مع آخر أو عن طريق آخر، بغض النظر عما إذا كان ذلك الآخر مسؤولاً جنائياً.

من الأعراف والاتفاقيات الدولية التي تم تقييدها في مجموعتين، الأولى: وتسمى اتفاقيات لاهاي، والثانية: اتفاقيات جنيف. ينظر في:

محمد نور فرحات، تاريخ القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الإقليمي العربي بمناسبة الاحتفال باليوبيل الذهبي لاتفاقيات جنيف، القاهرة، تشرين الثاني ١٩٩٩، ص ٨٣.

^(٢) سعيد سالم جويلي، المنخل لدراسة القانون الدولي الإنساني، دار النهضة، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٢٢٠.

^(٣) سعيد سالم جويلي، مصدر سبق ذكره، ص ٢٢٨.

* وقعت الأطراف الدولية التي حضرت مؤتمر روما على الاتفاقية الدولية التي سميت "نظام روما الإنساني" بتاريخ ١٧ تموز عام ١٩٩٨، وبعد اكتمال التصديقات على الاتفاقية في ١١/٤/٢٠٠٢ ومرور أربعة أشهر على ذلك التاريخ دخلت الاتفاقية حيز النفاذ لتتحوّل في ١١/٧/٢٠٠٢ إلى النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية وتبدأ المحكمة بممارسة اختصاصاتها القضائي منذ ذلك التاريخ.

(٤) International Committee of the Red Cross.

- نظام روما الإنساني للمحكمة الجنائية الدولية المعتمد في روما في ١٧ تموز/يوليو ١٩٩٨.

ب. الأمر أو الإغراء بارتكاب جريمة ، أو الحث على ارتكاب جريمة وقعت بالفعل أو تم الشروع فيها.

وبقدر تعلق الأمر بتصنيف الجرائم الدولية، فقد درج الفقه والقضاء الدوليين على تصنيف الجرائم الدولية إلى مجموعتين ، الجرائم التي يرتكبها الأفراد باسم الدولة ولمصلحتها، والجرائم التي تقرها الدولة.^(٦٢)

إلا أن فقه القانون الدولي لم يتخذ موقفاً واحداً من إمكانية مساءلة الفرد جنائياً على الصعيد الدولي فقد ظهرت اتجاهات فقيهه عدة نوردتها فيما يأتي:^(٦٣)

الاتجاه الأول: وذهب إلى أن الدولة وحدها المسؤولة عن الجرائم الدولية، على اعتبار أن المفهوم التقليدي للقانون الدولي يعد الدولة الشخص الوحيد للقانون الدولي.^(٦٤)

وقد استند مذهب الدفاع في محاكمات نورمبرغ في دفعه إلى مسؤولية الدولة عن الجرائم المرتكبة ، ففي قضية محاكمة مجموعة من المتهمين الألمان ، طالب الدفاع عدم مساءلتهم جزائياً على أساس المبدأ المقرر قانوناً في أن الدولة هي صاحبة السيادة هي وحدها المسؤولة ، أما الفرد فإنه لا يمكن أن يكون مسؤولاً حسب قواعد القانون الدولي.^(٦٥)

الاتجاه الثاني: ينادي أنصار هذا الاتجاه بالمسؤولية الجنائية المزدوجة لكل من الدولة والفرد على أساس أن الدولة والأفراد الذين يتصرفون باسمها يتحملون المسؤولية الجنائية عن مخالفات القانون الدولي . والمسؤولية الفردية في ظل القانون الدولي يمكن أن تنشأ نتيجة لارتكاب جريمة بصورة مباشرة أو نتيجة للتخريض على ارتكابها أو لجرائم اقترافها أشخاص خاضعون لسلطة أمره .

الاتجاه الثالث: ذهب هذا الاتجاه إلى القول بأن الجرائم الدولية لا يمكن أن ترتكب إلا من قبل شخص طبيعي وبالتالي هو المحل الوحيد لانطباق للمسؤولية الجنائية عنها. وقد كرست المعاهدات الدولية مبدأ مسؤولية الفرد أمام القانون الدولي الجنائي . ومن ذلك ما نصت عليه المادة (٢٢٧) من معاهدة فرساي ١٩١٩ م التي جعلت إمبراطور ألمانيا غليوم الثاني بصفته الشخصية مسؤولاً عن الجرائم التي ارتكبتها ألمانيا ولحسابها في الحرب العالمية الأولى.^(٦٦)

(٦٢) . حميد السعدي ، مقدمة في دراسة القانون الدولي الجنائي ، مطبعة المعارف ، بغداد ، ١٩٧١ ، ص ١٣٤ .

(٦٣) . عبد الواحد محمد الفاز ، الجرائم الدولية وسلطة العقاب عليها ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٢٦ .

(٦٤) . عصام العطية ، مصدر سبق ذكره ، ص ١٠ .

(٦٥) . عبد الوهاب حومدة ، الإجراء الدولي ، جامعة الكويت ، ١٩٧٨ ، ص ١٦٨ .

(٦٦) . عبد الفتاح بيومي حجازي ، المحكمة الجنائية الدولية - دراسة متخصصة في القانون الجنائي الدولي ، دار

الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ ، ص ٩٤ .

ولم تكف المحكمة برفض نظرية (عمل الدولة) بل انها ذهبت أبعد من ذلك في أن الالتزامات الدولية المفروضة على الأفراد، تلغى واجباتهم في الطاعة تجاه حكوماتهم الوطنية بموجب وكالة عن دولته ما دامت الدولة التي أوكلت إليه القيام بهذا العمل قد تجاوزت السلطات التي يخولها لها القانون الدولي.^(١٠)

كما نصت المادتان (٨٤٦) من لائحة محكمة نورمبرغ والمادتان (٧٠٥) من لائحة محكمة طوكيو على أن الأفراد هم المسؤولون عن الأفعال الإجرامية المنصوص عليها في هاتين الاتفاقيتين. وقد جاء في أحكام محكمة نورمبرغ أن الأشخاص الطبيعيين وحدهم الذين يرتكبون الجرائم وليس الكائنات النظرية المجردة ولا يمكن كفالة تنفيذ احترام نصوص القانون الدولي إلا بعقاب الأفراد الطبيعيين المرتكبين لهذه الجرائم.^(١١)

والحق، فإن القانون الدولي يهتم فقط بأعمال الدول ذات السيادة، وبالنتيجة فإنه لا يفرض عقوبات على الأفراد عندما يكون ذلك العمل من أعمال السيادة. ومع ذلك فإن ما استقر عليه فقه القانون الدولي الإنساني هو أن المسؤولية الجنائية تنهض في مواجهة الأفراد، كما هي تتحقق في مواجهة الدول عند انتهاك التزاماتها بموجب قواعد القانون الدولي.^(١٢)

وقد بلغ تطور قواعد المسؤولية الجنائية الفردية في نطاق القانون الدولي الجنائي في العقد الأخير من القرن العشرين حداً كبيراً نتيجة الانتهاكات الجسيمة لقواعد القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان وما نجم عنه من ارتكاب جرائم إبادة وجرائم ضد الإنسانية وجرائم الحرب في كل من يوغسلافيا ورواندا، فكانت هناك ضرورة ملحة لتأكيد هذا المبدأ والعمل به، وبالفعل تم النص عليه في النظام الأساس للمحكمة الدولية الجنائية ليوغسلافيا لعام ١٩٩٣، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا عام ١٩٩٤، حيث أكد النظام الأساس للمحكمتين المسؤولية الجنائية الفردية للأشخاص الطبيعيين.^(١٣)

(١٠) حسين عيسى مال الله، مسؤولية القادة والرؤساء والرفع بانطاعة الأوامر العليا، بحث منشور في كتاب القانون الدولي الإنساني، منشورات اللجنة الدولية للصليب الأحمر، ٢٠٠٦، ص ٣٩٥.

(١١) رشيد محمد العززي، محاكمة مجرمي الحرب في ظل قواعد القانون الدولية، مجلة الحقوق الكويتية، السنة ١٥، العدد الأول آذار، الكويت، ١٩٩١، ص ٣٤٥.

(١٢) عباس هاشم السعدي، مسؤولية الفرد الجنائية عن الجريمة الدولية، دار المطبوعات الجامعية، ٢٠٠٢، ص ٢٠٩.

(١٣) عبد الله علي عيو سلطان، نور القانون الدولي الجنائي في حماية حقوق الإنسان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل، ٢٠٠٤، ص ١٤٤.

واستكمالاً لبحث المسؤولية الجنائية الدولية للأفراد ، توزع هذا المطلب إلى ثلاثة فروع وكما يأتي:

- أولاً: المحكمة الجنائية الدولية ومسؤولية الأفراد.

أجمع فقهاء القانون الدولي الجنائي على أهمية وجود محكمة دولية جنائية دائمة تقي المجتمع الدولي من أنواع جسيمة من السلوك العدائي^(١٤) تكلفت بإقرار النظام الأساس للمحكمة الدولية الجنائية في مؤتمر روما ١٩٩٨.

ولعل ما ورد في ديباجة نظام روما قد أكد وظيفة المحكمة الجنائية الدولية ومقاصدها على إذ أشارت إلى ضرورة مقاضاة مرتكبي الجرائم الدولية على الصعيدين الوطني والدولي من خلال ممارسة الولاية القضائية الجنائية على المسؤولين عن ارتكاب كل ما يصدق عليه وصف الجريمة الدولية . أما على الصعيد الدولي ولأن المحكمة الجنائية ذات علاقة بمنظومة الأمم المتحدة ، فإنها تمارس إختصاص على الجرائم شديدة الخطورة والتي تثير قلق المجتمع الدولي بأسره وتعد المحكمة للولاية القضائية الجنائية بغية ضمان الاحترام الدائم لتحقيق العدالة الدولية مكملة تؤكد أن أخطر الجرائم التي تثير قلق المجتمع الدولي يجب أن لا تمر دون عقاب وأنه يجب مقاضاة مرتكبيها على نحو فعال من خلال تدابير تتخذ على الصعيد الوطني وكذلك من خلال تعزيز التعاون الدولي.^(١٥)

- ثانياً: تقرير المسؤولية الجنائية الدولية للأفراد.

تثير مسألة تقرير المسؤولية الجنائية الدولية للأفراد التساؤل حول مسؤولية الدولة التي يتبعها الفرد الذي تقررت مسؤوليته عن انتهاك او جريمة دولية ، وهل أن تحمل الفرد الطبيعي للمسؤولية الجنائية عن الجرائم في القانون الدولي الجنائي يعني اعفاء الدولة من المسؤولية عنها ؟

ذهب البعض إلى أن أدخل الأفراد إلى دائرة المساءلة الدولية الجنائية جاءت بسبب جسامته تلك الأفعال الموجهه ضد النظام القانون الدولي وما تحدثه تلك الأفعال من أضرار للقيم العليا وانتهاك للمصالح الانسانية الجديرة بالحماية الجنائية. ومن ثم فإن المسؤولية الدولية تظل بجانب المسؤولية الجنائية للأفراد.^(١٦)

وهو ما أكدته الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب قرارها (A /Res /56 /83) في ٢٠٠١/١/١٢ ، والذي قرر مسؤولية الدولة عن كل التصرفات الصادرة عن أجهزتها أو الأشخاص الذين يتصرفون بأسمها ولحسابها، ومن ذلك مسؤولية الدولة عن الجرائم التي يرتكبها الأفراد في جهاز القوات المسلحة.

(١٤) محمد بهاء الدين باشا، المعاملة بالمثل في القانون الدولي الجنائي، الأعمال الانتقامية وفكرة العقاب، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، ١٩٧٤، ص ٣٦٣.

(١٥) ديباجة نظام روما الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية ، مصدر سبق ذكره.

(١٦) عبد الواحد محمد القار ، مصدر سبق ذكره ، ص ٣٦ .

إن المادة السابعة من مشروع القرار الأممي المذكور قد وسعت من نطاق مسؤولية الدولة عن أعمال قواتها المسلحة بصورة أكبر مما ورد في المادة ٩١ من البروتوكول الإضافي الأول لعام ١٩٧٧م الملحق باتفاقيات جنيف لعام ١٩٤٩م والذي كان يعتبر أن طرف النزاع "... يكون مسؤولاً عن كافة الأعمال التي اقترفها الأشخاص الذين يشكلون جزء من قواتها المسلحة". فقد جاء في المادة (٧) من المشروع المذكور على " أن سلوك أي جهاز لدولة ما.. يمكن اعتباره عده من أعمال الدولة بموجب القانون الدولي إذا كان الجهاز أو الشخص... يتصرف بهذه الصفة، حتى إذا تجاوز سلطته أو خالف التعليمات".

ويبدو من هذا النص أن الدولة تكون مسؤولة عن جميع الأفعال التي يرتكبها أفراد قواتها المسلحة حتى بصفتهم الشخصية مثل السرقة أو الإعتداءات الجنسية التي يمارسها أي جندي في أرض محتلة أثناء مدة الإجازة، وتبرير المسؤولية المطلقة يستند إلى أن الجنود فئة خاصة من فئات أجهزة الدولة تمارس عليها سيطرة أكبر مما تمارسه على الموظفين الآخرين، كما أنهم يتصرفون باسم الدولة وتحت توجيهاتها، وأنهم بصفتهم الشخصية لم يكن بإمكانهم قط الاحتكاك برعايا العدو أو العمل على أرضه.^(١٧)

أما طبيعة مسؤولية الدولة عن الجرائم الدولية، فإنها مسؤولية مزدوجة، فهناك المسؤولية المدنية حيث تتحمل الدولة تبعاً العمل غير المشروع. وفقاً لقواعد المسؤولية الدولية، فتتحمل مسؤولية الضرر عن الفعل الإجرامي، في حين أن المسؤولية الجنائية يتحمل تبعاتها الفرد الطبيعي الذي قام بارتكاب الفعل الجرمي.^(١٨) أما النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية قد أكد هو الآخر على مسؤولية الدولة عن الجرائم الدولية، فقد ورد في الفقرة (٤) من المادة (٢٥) من النظام الأساسي للمحكمة "لا يؤثر أي حكم في النظام الأساس يتعلق بالمسؤولية الجنائية الفردية في مسؤولية الدولة بموجب القانون الدولي".

غير أن هذا النص لا يعني بأي شكل من الأشكال إمكان مساءلة الدولة جنائياً، إذ لا تعدو مساءلتها أن تكون مدنية عن طريق دفع التعويضات كوسيلة لجبر الضرر المترتب على الجريمة الدولية التي ارتكبها الشخص الذي ينتمي إليها والذي حكم عليه جنائياً عن هذه الجريمة.

ومن ثم فإن نظام روما الأساس الخاص بتشكيل المحكمة الجنائية الدولية تبنى المسؤولية الجنائية للأفراد - دون الدول - في نطاق القانون الجنائي الدولي، حيث تنحصر مسؤولية الدولة في دفع التعويضات عن الجرائم التي تسند إلى الأشخاص

(١٧) عبد الله علي عيو سلطان، مصدر سبق ذكره، ص ١٤٦.

(١٨) عبد الواحد محمد الفار، مصدر سبق ذكره، ص ٣٧. و عبد الفتاح بيومي حجازي، مصدر سبق ذكره، ص ١٠٥.

المنتمين إليها بجنسيتهم، اعمالاً لقواعد القانون الدولي، فلم تنص الاتفاقية صراحة على مبدأ المسؤولية الجنائية للدول، وهو ما كان ينادي به البعض خلال محاكمات الحرب العالمية الثانية، فقد انتصر الرأي الذي نادى بعدم المسؤولية العقابية للدول لاعتبارات قانونية وعملية، وتقرر حصر هذه المسؤولية في نطاق الأشخاص الطبيعيين بأشخاصهم وصفاتهم مع ضرورة عدم منحهم حصانات تؤدي الى الافلات من الجرائم المنسوبة إليهم.

- ثالثاً: عدم الاعتراف بالحصانة أمام المحكمة الجنائية الدولية

بقيام المحكمة الجنائية الدولية ترسخ في القانون الدولي الجنائي مبدأ عدم الاعتراف بالحصانة في الجرائم الدولية. فقد نصت المادة (٢٧) من نظام روما الأساسي على أن

١- يطبق هذا النظام على جميع الأشخاص بصورة متساوية دون تمييز بسبب الصفة الرسمية، وبوجه خاص فإن الصفة الرسمية للشخص، سواء كان رئيساً لدولة أو حكومة أو عضواً في حكومة أو برلمان أو ممثلاً منتخباً أو موظفاً حكومياً، لا تعفيه بأي حال من الأحوال من المسؤولية الجنائية بموجب هذا النظام الأساسي. كما أنها لا تشكل في حد ذاتها سبباً لتخفيف العقوبة.

٢- لا تحول الحصانات أو القواعد الاجرائية الخاصة التي قد ترتبط بالصفة الرسمية للشخص، سواء كانت في إطار القوانين الوطنية أو الدولية دون ممارسة المحكمة اختصاصها على هذا الشخص."

يؤكد هذا النص مبدئين مهمين الأول: هو مساواة الأشخاص امام هذه المحكمة بصرف النظر عن الصفة التي يتمتع بها اياً منهم حتى ولو كانت هذه الصفة رسمية، بمعنى أن الصفة الرسمية ليست سبباً لتمييز من يتمتع بها عن الآخر الذي لا يحمل هذه الصفة، اما الثاني: فإنه يخلص الى عدم الاعتراف بالحصانات أو القواعد الاجرائية سواء نص عليها في القوانين الجنائية الوطنية أو الدولية.

ويبدو أن المشرع الدولي حاول جاهداً في نص المادة (٢٧) من نظام المحكمة إلى تلافي الدفع بعدم مسؤولية القادة أو الرؤساء أمام القضاء الدولي مما شكل عائقاً في المحاكمة أمام القضاء الوطني ومن شأنه إفلات المسؤولين من العقاب.

ومن ذلك ما حصل على اثر الغارة الامريكية على ليبيا في ١٥ ابريل / نيسان ١٩٨٦ حيث أصيب أكثر من مئتي شخص من المدنيين، بين قتيل وجريح، وقد رفع ضحايا الغارة دعوى أمام المحاكم الأمريكية ضد الرئيس الأمريكي والعديد

من المسؤولين المدنيين والعسكريين إلا أن القضاء الأمريكي رفض الدعوى استناداً إلى أن المدعى عليهم يتمتعون بالحصانة.^(١٩)

وقد ذهب الدكتور محمود شريف بسيوني إلى مسألة حصانة رؤساء الدول بالقول: أنه يجب التفرقة بين نوعين من الحصانات ، وهما الحصانة الموضوعية والحصانة الإجرائية ، ومؤدى نص المادة (٢٧) من نظام روما الأساسي هو عدم جواز التذرع بالصفة الرسمية للإعفاء من المسؤولية الجنائية . ومن ثم فلا يجوز الدفع أمام المحكمة الدولية الجنائية بالحصانة المقررة لرئيس الدولة عند ارتكابه إحدى الجرائم المنصوص عليها في النظام الأساسي ، حين مثوله أمامها ، وأنموذجها مثل الرئيس الصربي الأسبق ميلوسوفج أمام المحكمة الجنائية الخاصة في يوغسلافيا السابقة.

أما عن الحصانة الإجرائية فإنها تبقى لصيقة برئيس الدولة طالما بقي في منصبه ، ولا تزول عنه إلا بعد أن يتركه أو وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في الدستور أو النظم القانونية الداخلية لرفع هذه الحصانة ، والآخر هو المبدأ الذي أخذ به القضاء السوداني في الدفع بعدم مثل الرئيس السوداني عمر أحمد البشير أمام المحكمة الجنائية الدولية للتحقيق في مناسب من جرائم دولية ارتكبت في إقليم دارفور*.

المطلب الثاني

الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية

يعني الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية (ويسمى أيضاً الاختصاص الموضوعي) تحديد نوع الجرائم التي تدخل ضمن نطاق اختصاص المحكمة . وقد أثار هذا الموضوع نقاشات طويلة في أروقة لجنة القانون الدولي ، فعند إعدادها لمشروعها الأول الخاص بإنشاء المحكمة ، اقترحت أن تمارس المحكمة اختصاصها على جميع الجرائم التي نظمها الاتفاقيات الدولية.^(٢٠) غير أن هذا المقترح لم يلق القبول ، فرغم العدد الكبير من هذه الجرائم ، فقد كان هناك جريمة واحدة متفق على تعريفها وتجريمها دولياً ، وهي جريمة الإبادة الجماعية.^(٢١) ثم

^(١٩) شريف عظم ، المحكمة الجنائية الدولية للمعاملات الدستورية والتشريعية ، اللجنة الدولية للصليب الأحمر الدولية ، القاهرة ، ٢٠٠٤ ، ص ١٥ .

* براراج :

- مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ، أدت سيادة القانون لدول ما بعد الصراع - تدابير العفو ، الأمم المتحدة ، نيويورك ، جنيف ، ٢٠٠٩ ، ص ٥ .

^(٢٠) الجمعية العامة للأمم المتحدة ، تقرير لجنة القانون الدولي ، الدورة الثالثة والأربعون ، ص ٤٣ .

^(٢١) الجمعية العامة للأمم المتحدة ، تقرير لجنة القانون الدولي ، الدورة الرابعة والأربعون ، ص ٣٩ .

عدل تلك المقترح في مشروع عام ١٩٩٤، ليشمل سبعة جرائم هي: الإبادة الجماعية، الجرائم ضد الإنسانية، جريمة الحرب، جريمة العدوان، جريمة الاتجار بالمخدرات، الجرائم ضد موظفي الأمم المتحدة، جريمة الإرهاب.^(٢٢) وعندما انعقد مؤتمر روما الدبلوماسي تم استبعاد الجرائم الثلاث الأخيرة ومن ضمنها جريمة الإرهاب، وتحدد اختصاص المحكمة بجرائم ثلاث، بالإضافة إلى جريمة رابعة وهي العدوان. إن اعتماد هذه الجرائم ضمن اختصاصات المحكمة الجنائية الدولية يرجع بالأساس إلى أن للمجتمع الدولي مصلحة مشتركة وأكيدة في مكافحتها. وهي تدخل ضمن مبدأ الشمولية أو الاختصاص العالمي، إذ تنص الكثير من القوانين العقابية المتحضرة على تجريم هذه الأفعال. ولذلك فإن اختصاص المحكمة الجنائية لا يشمل جميع الجرائم الدولية، وإنما يقتصر على الجرائم التي وصفها النظام الأساس للمحكمة بأنها "أشد الجرائم خطورة موضع اهتمام المجتمع الدولي بأسره".^(٢٣)

وإذا كان اقتصر النظام الأساس على طائفة محدودة من الجرائم الدولية لم يرق إلى مستوى طموح الدول التي أرادت أن تكون المحكمة ذات اختصاص واسع^(٢٤)، فقد رأت دولاً أخرى أن التوسع في الاختصاص سوف يقلل من مقبوليتها دولياً بسبب إحجام عدد كبير من الدول الموافقة عليها.^(٢٥) كما وأكد آخرون على ضرورة حذف الجرائم التي لا تحمل صفة النزاع الدولي، وبرأيهم أن الجرائم الداخلية مهما كانت خطورتها ينبغي أن تخضع للقضاء الوطني.^(٢٦)

^(٢٢) المصدر نفسه، ص ٣٧.

^(٢٣) نصت الفقرة (١) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية على أنه: (١) يقتصر اختصاص المحكمة على أشد الجرائم خطورة موضع اهتمام المجتمع الدولي بأسره، وللمحكمة بموجب هذا النظام الأساسي اختصاص النظر في الجرائم التالية:

أ - جريمة الإبادة الجماعية. ب - الجرائم ضد الإنسانية. ج - جرائم الحرب. د - جريمة العدوان.
^(٢٤) كما هو الحال بالنسبة لألمانيا وبعض الدول الأوروبية، حيث أبدى الوفد الألماني رأيه بتوسيع الاختصاص النوعي للمحكمة مستعنداً على مقدمة الميثاق في كون المهمة الأساسية للأمم المتحدة هي حفظ الأمن والسلام الدوليين وأن كل ما يمس هذا الهدف هو جريمة دولية ينبغي أن يتعدى الاختصاص فيها للمحكمة الجنائية الدولية.

Nicolaos Straptas, "Universal Jurisdiction and the International Criminal Court", Manitoba Law Journal, VOL 29 -NO 1, 2002, P. 12.

^(٢٥) إبراهيم أحمد السامرائي، المحكمة الجنائية الدولية، مجلة العلوم القانونية كلية القانون، جامعة بغداد، العدد ١ و٢، ٢٠٠١، ص ١٢٦.

^(٢٦) Märt Rask-Estonia's "Position on The International Criminal Court", Seminar held in Helsinki, 23 February 2000, P. 41.

ومع اختلاف آراء التي تطرقت إلى نطاق الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية، فإن ما تم التوصل إليه في النظام الأساس لمحكمة الجنائية الدولية يعد مهماً سيما أن النظام الأساس للمحكمة قابلاً لإدخال تعديلات لاحقة عليه، وبالتالي إضافة جرائم أخرى إلى قائمة الجرائم التي تدخل في اختصاص المحكمة الواردة في المادة (٥) من النظام الأساسي كجريمة الإرهاب خلال المؤتمرات الاستعراضية استناداً إلى المادة (١٢٢) من هذا النظام.

ونستعرض الجرائم التي وردت في النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية كما يأتي:

١. جريمة الإبادة الجماعية Genocide^(٢٧)

عرفت المادة (٦) من النظام الأساسي جريمة الإبادة الجماعية، على أنها: (لغرض هذا النظام الأساسي، تعني "الإبادة الجماعية" أي فعل من الأفعال التالية يرتكب بقصد إهلاك جماعة قومية أو إثنية أو عرقية أو دينية بصفتها هذه، إهلاكاً كلياً أو جزئياً:

أ - قتل أفراد الجماعة.

ب - إلحاق ضرر جسدي أو عقلي جسيم بأفراد الجماعة.

ج - إخضاع الجماعة عمداً لأحوال معيشية بقصد بها إهلاكها الفعلي كلياً أو جزئياً.

د - فرض تدابير تستهدف منع الإنجاب داخل الجماعة.

هـ - نقل أطفال الجماعة عنوة إلى جماعة أخرى)

والجدير بالذكر أن هذه الجريمة لم تثر إشكالية عند إدراجها في النظام الأساسي، حيث أيدت أكثر الدول على أنها تقي بالمعايير المبينة في الديباجة^(٢٨). فهي جريمة دولية كيدت الإنسانية على مر العصور خسائر فادحة، مما يتطلب تعاون الدول كافة لتخليص الإنسانية من شرورها. وقد سبق النص عليها في إتفاقية "منع جريمة الإبادة الجماعية" وفي النظام الأساس لكل من محاكمتي يوغسلافيا السابقة

^(٢٧) الإبادة الجماعية ترجمة لكلمة Genocide التي تتألف في الأصل من مقطعين الأول: Genos وتعني في اليونانية العرق البشري، والثانية: caedere وتعني القتل. ينظر إلى:

عبد الواحد محمد الفار، الجرائم الدولية وسلطة العقاب عليها، دار النهضة العربية - القاهرة، ص ٢٩٦، و عبد الوهاب جومد، الإجرام الدولي، الكويت ١٩٧٨، ص ٢٣٧، و منى محمود مصطفى، لجريمة الدولية بين القانون الدولي الجنائي والقانون الجنائي الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩، ص ٤٥.

^(٢٨) الجمعية العامة للأمم المتحدة، الوثائق الرسمية لل الدورة العادية والخمسون، تقرير اللجنة التحضيرية لإنشاء المحكمة الجنائية الدولية، ص ١٥.

ورواندا^(٢٩).

إلا أن تعريف الجريمة أثار خلافاً بين الدول، فالتعريف أعلاه مُستوحى من التعريف الذي نصت عليه المادة (٦) من اتفاقية "منع جريمة الإبادة الجماعية سنة ١٩٤٨"، وهو ما طالب به فريق من الدول، في حين سعى فريق آخر إلى توسيع هذا التعريف، ليشمل جماعات أخرى ذات طبيعة خاصة، كالجماعات الاجتماعية والسياسية ومثاليها الأحزاب.

غير أن هذه المحاولات لم يكتب لها النجاح على أساس أن التعريف الذي أقرته الاتفاقية يمثل قانوناً عرفياً من ناحية. كما أن وضع تعريف لهذه الجريمة يختلف عن التعريف الوارد في اتفاقية الإبادة الجماعية يمكن أن يؤدي إلى قيام محكمة العدل الدولية والمحكمة الجنائية الدولية بإصدار قرارات متضاربة في قضايا مماثلة.

٢. الجرائم ضد الإنسانية Crimes against humanity^(٣٠)

عرفت الفقرة (١) من المادة (٧) من النظام الأساسي الجرائم ضد الإنسانية بأنها: (١) لغرض هذا النظام الأساسي، يشكل أي فعل من الأفعال التالية "جريمة ضد الإنسانية"، متى ارتكب في إطار هجوم واسع النطاق أو منهجي، موجّه ضد أية مجموعة من السكان المدنيين، وعن علم بالهجوم:

أ - القتل العمد.

ب - الإبادة.

^(٢٩) المادة (٤) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافية السابقة، والمادة (٢) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية لرواندا.

* شكل المجلس الاقتصادي والاجتماعي بهيئة الأمم المتحدة في آذار عام ١٩٤٨ لجنة من ممثلي سبع دول لإعداد مشروع اتفاقية دولية لمكافحة ما يرتكب من جرائم إبادة. وقد ثار جدل بعد توقيع اتفاقية مكافحة إبادة الجنس البشري في ١٩٤٨/١٢ حول طبيعة المسؤولية عن ارتكابها، ومتى تعد دولية؟ ومتى تعد إقليمية؟ أو متى مسؤولية الدولة عن رعاياها أو القائمين على أراضيها إذا ما وجهت المسؤولية إلى فرد من الأفراد؟ ويذكر أن المادة (٦) من الاتفاقية المذكورة نصت على أن "يحال الأشخاص المتهمين بارتكاب جريمة الإبادة أو بأي فعل من الأفعال المنصوص عليها في المواد (٢، ٣، ٤) من الاتفاقية إلى المحاكم المختصة في الدول التي ارتكب الفعل على أراضيها أو إلى محكمة جنائية دولية تكون مختصة بنظره وذلك بالنسبة للدول المتعدة التي تقبل مثل هذا الاختصاص".

ينظر إلى:

جمال إبراهيم الحيزري، جريمة إبادة الجنس البشري في ضوء القانون الجنائي الدولي، مكتبة السنهوري بغداد ٢٠١٢، ص ١١، ١٢، ٤٩، ٥٠.

^(٣٠) ظهر مفهوم الجرائم ضد الإنسانية بعد الحرب العالمية الأولى، وهو مصطلح ورد في ديباجة اتفاقية لاهاي لعام ١٩٠٧ وبعد ميثاق محكمة نورمبرغ أول وثيقة دولية تُعرف الجرائم ضد الإنسانية في القانون الدولي الجنائي. إذ نصت عليها في الفقرة (ج) من المادة (٦) ونصت عليها فيما بعد الفقرة (ج) من المادة (٥) من النظام الأساسي لمحكمة طوكيو، والمادة (٥) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة، والمادة (٣) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية لرواندا.

ينظر في: محمود شريف بسنيوني، لأطوار العرفي للقانون الإنساني الدولي - التدخلات والتغيرات والغموض، القانون الدولي الإسلامي (دليل التطبيق على الصعيد الوطني، اللجنة الدولية للصليب الأحمر، ٢٠٠٣، ص ٨٦.

ج - الاسترقاق.

د - إبعاد السكان أو النقل القسري للسكان.

هـ - السجن أو الحرمان الشديد على أي نحو آخر من الحرية البدنية بما يخالف القواعد الأساسية للقانون الدولي،
و - التعذيب.

ز - الاغتصاب، أو الاستعباد الجنسي، أو الإكراه على البغاء، أو الحمل القسري، أو أي شكل آخر من أشكال العنف الجنسي، على مثل هذه الدرجة من الخطورة^(٣١).

ح - اضطهاد أية جماعة محددة، أو مجموع محدد من السكان، لأسباب سياسية أو عرقية أو قومية أو إثنية أو ثقافية أو دينية، أو متعلقة بنوع الجنس على النحو المعترف في الفقرة (٣)، أو لأسباب أخرى من المسلم عالمياً بأن القانون الدولي لا يجيزها، وذلك فيما يتصل بأي فعل مشار إليه في هذه الفقرة، أو بآية جريمة تدخل في اختصاص المحكمة.

ط - الاختفاء القسري للأشخاص.

ي - جريمة الفصل العنصري.

ك. الأفعال اللاإنسانية الأخرى ذات الطابع المماثل، التي تتسبب عمداً في معاناة شديدة أو في أذى خطير يلحق بالجسم أو بالصحة العقلية أو البدنية).

وعلى خلاف جريمة الإبادة الجماعية، فإن تعريف الجريمة ضد الإنسانية جاء ليعكس تطور القانون الدولي الجنائي بصدد هذه الجريمة مقارنة بتعريف هذه الجريمة في الأنظمة الأساسية للمحاكم الجنائية الدولية التي سبقتها. إذ أنه قد توسع كثيراً في قائمة الأفعال التي تشكل جرائم ضد الإنسانية، فشملت أفعالاً لم تكن مشمولة في الأنظمة الأساسية للمحاكم الجنائية الدولية السابقة، كالإخفاء القسري للأشخاص، بل إنه ترك الباب مفتوحاً أمام إضافة أفعال أخرى مستجدة كما جاء في الفقرة الفرعية (ك)^(٣٢).

لكن يجب التنويه إلى أنه لكي يعتبر السلوك من قبيل الجرائم ضد الإنسانية، لا يكفي أن ترتكب الجرائم المذكورة أعلاه، بل لابد أن يكون ذلك ضمن سياسة دولة، أو سياسة منظمة غير حكومية، فركن السياسة هو المعول عليه في الذي تحويل الجريمة من جريمة وطنية إلى جريمة دولية يستدل عليها بواسطة "التشجيع" أو

(٣١) تم إدراج هذه الطائفة من الجرائم لأول مرة كجرائم ضد الإنسانية في النظام الأساسي لمحكمة يوغسلافية السابقة ذلك بعد أن لُيّن ارتكابها على نطاق واسع في البوسنة والهرسك.
ينظر في: عبد الفتاح بيومي حجازي، المحكمة الجنائية الدولية - دراسة متخصصة في القانون الجنائي الدولي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٣٧١-٣٧٩.

(٣٢) سميان بطرس فرج الله، الجرائم ضد الإنسانية و إبادة الجنس وجرائم الحرب وتطور مفاهيمها، بحث مقدم إلى المؤتمر الإقليمي العربي بمناسبة الاحتفال باليوبيل الذهبي لاتفاقيات جنيف للقانون الدولي الإنساني الذي عقد في القاهرة للفترة من ١٩-١٤ تشرين الثاني ١٩٩٩، ص ٢٣.

الدعم الذي يتطلب تصرفاً إيجابياً، أو التصرف السلبي المتمثل بالفشل في منع الجرائم الذي يعادل في الظروف الاستثنائية " التشجيع أو الدعم الإيجابي. كما ينبغي أن ترتكب هذه الجرائم إما على نطاق واسع، أو على أساس منهجي^(٣٣). وهي بذلك توسع من اختصاص المحكمة بصدد هذه الجريمة، قياساً باختصاص محكمة رواندا، التي تطلبت ارتكاب الجرائم على نطاق واسع و على أساس منهجي. في حين أنه يضيق منه مقارنة باختصاص محكمة يوغسلافيا السابقة التي لم تنص على أي من هذين الشرطين .

٣. جريمة الحرب War Crimes *

تعرف جرائم الحرب على أنها الانتهاكات الجسيمة لقواعد القانون الدولي الإنساني وترتكب ضد أشخاص أو ممتلكات تحميهم الاتفاقيات الدولية^(٣٤). وهي جرائم خطيرة ورتبت في اتفاقيات جنيف الأربعة لعام ١٩٤٩ على سبيل الحصر أ هي :

- ١- القتل العمد.
- ٢- التعذيب أو المعاملة اللاإنسانية بضمونها التجارب الخاصة بعلم الحياة.
- ٣- تعمد أحداث الألم الشديد أو الأضرار الخطيرة بالسلامة البدنية أو بالصحة.
- ٤- تدمير الممتلكات أو الإستيلاء عليها على نطاق واسع لا تبرره الضرورات الحربية.
- ٥- إرغام أسرى الحرب أو المدنيين على الخدمة في القوات المعادية.
- ٦- تعمد حرمان أسير الحرب أو المدنيين من حقّه في أن يحاكم بصورة عادلة ومننظمة.
- ٧- النفي أو النقل أو الحجز الغير مشروع للمدنيين.
- ٨- اخذ المدنيين كرهائن.

^(٣٣) نص النظام الأساسي لمحكمة رواندا على هذين المعيارين بعدهما مترابطين، أما مفهوم "نظامي" فيعني أنه منظم تماماً، ويتبع نمطاً منتظماً، ويقوم على سياسة عامة، ويستخدم فيه موارد كبيرة عامة أو خاصة.

* الحرب هي ممارسة العنف المسلح المنظم بين الجماعات الإنسانية، و توصف بأنها استمرار للسياسة بوسائل أخرى.
ينظر في:

Robert Purnelle, " The Society of state : An Introduction to International Politics " ,
Weidenfeld and Nicolson , London , 1973, P.196.

^(٣٤) لعل أهم الاتفاقيات هي اتفاقيات جنيف الأربع لعام ١٩٤٩م وبروتوكولها الإضافيان التي تمثل ثلاثة أرباع القانون الدولي الإنساني، وهذه الاتفاقيات هي :

- إتفاقية جنيف الأولى لتحسين حالة الجرحى والمرضى بالقوات المسلحة بالميدان .
- إتفاقية جنيف الثانية لتحسين حال الجرحى والمرضى وعرقى القوات المسلحة في البحار .
- إتفاقية جنيف الثالثة بشأن معاملة أسرى الحرب .
- إتفاقية جنيف الرابعة بشأن، حماية الأشخاص المدنيين في وقت الحرب .

وتعد جريمة الحرب القاسم المشترك للمحاكم الجنائية الدولية كافة ، وقد تناولتها المادة (٨) من النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية بشكل مفصل، إذ أشارت الفقرة (١) منها بأن "يكون للمحكمة اختصاص فيما يتعلق بجرائم الحرب، ولا سيما عندما ترتكب في إطار خطة سياسية عامة ، أو في إطار عملية ارتكاب واسعة النطاق لهذه الجرائم"،

في حين بينت الفقرة (٢) منها المقصود بجرائم الحرب (٣٥) . وفي ختام مؤتمر روما تم إدراج الفقرة (٣) في تلك المادة التي أكدت على أنه ليس في الفقرتين الفرعيتين ٢ (ج) و (د) المتعلقتين (بالنزاعات الداخلية) ما يؤثر على مسؤولية الحكومة عن حفظ أو إقرار القانون والنظام في الدولة، أو عن الدفاع عن وحدة الدولة وسلامتها الإقليمية بجميع الوسائل المشروعة .

والحق ، أن هذا الاتجاه يكرس تطور القانون الدولي الإنساني الذي أرسته محكمة يوغسلافيا السابقة بإزالة التفرقة بين نوعي النزاع الدولي والداخلي . (٣٦)

- رابعا: جريمة العدوان* .

نصت الفقرة الأولى من المادة (٥) من النظام الأساس للمحكمة الدولية الجنائية على أن " يقتصر اختصاص المحكمة على أشد الجرائم خطورة موضع الاهتمام الدولي بأسره، وللمحكمة بموجب هذا النظام الأساسي اختصاص النظر في الجرائم التالية :

- جريمة الإبادة الجماعية .

- الجرائم ضد الانسانية .

- جرائم الحرب .

- جريمة العدوان " .

(٣٥) . ينظر في بيان صور تلك الجرائم ، نص الفقرة (٢) من المادة (٨) من النظام الأساسي والتي جاءت في تحديدتها حصرا وليس على سبيل المثال . للمزيد ينظر في :

- عبد الغني محمود ، القانون الدولي الإنساني : دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩١ ، ص ٧ .

(٣٦) . عادل ماجد ، المحكمة الجنائية الدولية والمبادرة الوطنية، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام ، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ٧٩ .

* قامت الجمعية العامة للأمم المتحدة بتشكيل لجنة في عام ١٩٦٧ سميت بـ " للجنة الخاصة بشأن وضع تعريف للعدوان " مؤلفة من خمس وثلاثون دولة . وبعد سبع سنوات من البحث والنقاش توصلت اللجنة إلى تعريف ثلث الإجماع في عام ١٩٧٤ . ويبدو أن اللجنة الخاصة توخّلت الجمع بين ثلاثة أساليب في تعريف العدوان : التعريف بصورة عامة ، وقائمة الأفعال التي تعد عدوانا ، والتأكيد على أن هذه القائمة ليست ختامية ، إذ يمكن لمجلس الأمن أن يقرر عموما للميثاق بأن أفعالا غير التي وردت في القائمة تعد عدوانا .

وقد نصت المادة (١) من التعريف بأن " العدوان هو استخدام القوة المسلحة من جانب دولة ضد سيادة دولة أخرى أو وحدتها الإقليمية أو استقلالها السياسي ، أو بأي أسلوب آخر يتناقض مع ميثاق الأمم المتحدة " .

ينظر في :

صالح جواد كاظم ، تعريف العدوان أمام الأمم المتحدة ، مجلة العدالة ، العدد ٣ ، السنة الثانية ، بغداد ، ١٩٧٦ ، ص ٦٢٧ .

وقد بين النظام الأساس للمحكمة المقصود بالجرائم الثلاث الأولى من النص إلا أنه أجل عدم اختصاص المحكمة في النظر في الجريمة الرابعة (جريمة العدوان)، بحجة عدم الاتفاق على تعريفها.^(٣٧) وعليه نصت الفقرة (٢) من المادة (٥) من النظام الأساس للمحكمة على "تمارس المحكمة الاختصاص على جريمة العدوان متى اعتمد حكم بهذا الشأن وفقاً للمادتين ١٢١، ١٢٣".

ويبدو من ذلك أن النظام قد أجل اختصاص المحكمة في جريمة العدوان حتى يتم الاتفاق على تعريف للعدوان ويتم بعد ذلك تعديل النظام الأساس وفقاً للمادتين ١٢١، ١٢٣ الخاصة باتفاق الدول الأطراف على تعريف محدد لهذه الجريمة وإجراء التعديل وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المواد أعلاه. إلا أن ذلك لا ينفي أن هذه الجريمة هي من أفسى وأخطر الجرائم الدولية المرتكبة، بل أن الجرائم الدولية الأخرى غالباً ما تكون نتائج متفرعة من هذه الجريمة، مما يستلزم تحديد مضمونها وفرض العقاب المستحق على مرتكبيها.

ومن الجدير بالذكر أن تعريف جريمة العدوان لم يجمع على تحديده رغم المحاولات الكثيرة في هذا الشأن، ففي عهد عصبة الأمم لم تعرف العصبة جريمة العدوان إلا أنها ميزت بين الحرب العدوانية والحرب غير العدوانية، فموجب نصوص عهد عصبة الأمم لا تعد حرباً عدوانية إذا شنتها دولة طرف في نزاع ضد طرف آخر وكانت الدولة الأولى قد سبق أن قبلت حكم محكمة العدل الدولية الدائمة أو قرار التحكيم أو توصية.^(٣٨)

مما سبق يتضح الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية ينعقد لأربعة أنواع من الجرائم، واستكمالاً لمضمون الموضوع فإنه سيقسم إلى ثلاثة فروع كما يأتي:

- أولاً: الاختصاص التكاملي للمحكمة الجنائية الدولية .

تعد المحكمة الجنائية الدولية الملاذ الأخير في انعقاد اختصاصها القضائي، فتحقق وتحاكم فقط عند فشل المحاكم الوطنية في ممارسة ولايتها القضائية. وقد جاء في ديباجة نظام روما الأساس أن المحكمة الجنائية الدولية تتكامل مع الولايات القضائية الوطنية، ونصت المادة (١٧) منه على أن المحكمة تقرر في أن الدعوى غير مقبولة في الحالات التالية:

(٣٧) جون ماري هنكرتس ولويس دوزولد، بك، القانون الدولي الإنساني العرفي، اللجنة الدولية للصليب الأحمر، القاهرة - ٢٠٠٧، ص ٤٩٦.

(٣٨) سمعان بطرس فرج، تعريف العدوان، المجلة المصرية للقانون الدولي، المجلد ٢٤ سنة ١٩٦٨، ص ١٩١.

١. إذا كانت تجري التحقيق أو المقاضاة في الدعوى دولة لها اختصاص عليها ، مالم تكن الدولة غير راغبة في الاضطلاع بالتحقيق أو المقاضاة أو غير قادرة على ذلك.
 ٢. إذا كان قد أجري التحقيق في الدعوى دولة لها اختصاص عليها وقررت عدم مقاضاة الشخص المعني مالم يكن القرار ناتجاً عن عدم رغبة الدولة أو عدم القدرة على مقاضاته.
 ٣. إذا لم تكن الدعوى على درجة غير كافية من الخطورة .
- وبناء على ذلك ، ينعقد اختصاص المحكمة الجنائية إذا لم يجر التحقيق بصورة تنسجم بالاستقلال أو النزاهة ، أو جرت على نحو لا يتسق مع النية في تقديم الشخص المعني للمحكمة.
- كما لا تستطيع المحكمة الجنائية الدولية النظر في الدعوى (تطبيقاً لمبدأ التكامل) دون النظر لوصف الجريمة في القوانين الداخلية أو الوصف الذي يدخل في اختصاصها في حالة تمت المحاكمة في القضاء الوطني مسبقاً^(٣٩)
- إن التكامل لا يجعل من اختصاص المحكمة الجنائية الدولية في حكم الجرائم المنصوص عليها في نظام روما الأساس بديلاً عن للاختصاص القضائي الوطني للدول ، وإنما يعطي الأولوية لتطبيق الاختصاص الوطني ، فإذا لم ينعقد لأي سبب ينهض الاختصاص القضائي للمحكمة الجنائية الدولية ليطبق^(٤٠) .
- ثانياً: إطار العلاقة بين الأمم المتحدة والمحكمة الجنائية الدولية *
- حددت المادة الثانية من النظام الأساسي للمحكمة الدولية الجنائية إطار العلاقة بين المحكمة والأمم المتحدة بموجب إتفاق تحدده جمعية الدول الأطراف في النظام الأساس يبرمه لاحقاً رئيس المحكمة نيابة عنهم.
- وتبدأ العلاقة بين المحكمة الجنائية الدولية ومجلس الأمن في نصوص صريحة وردت في نظام روما الأساس من عدة وجوه :

(٣٩) . ينظر في: نظام روما الأساسي (الدباجة ، المادتين (١) و (١٧)) ، مصدر سبق ذكره .

(٤٠) . جمال إبراهيم العبدري ، معايير العدالة في النظام القضائي الجنائي الدولي ، مكتبة السنهوري ، بغداد ، ٢٠١٢ ، ص ٨٥ .

* تجدر الإشارة إلى موضوع العلاقة بين المحكمة الجنائية ومجلس الأمن لم تكن محل اتفاق بين وفود الدول التي شاركت في مؤتمر روما بشأن إنشاء محكمة جنائية دولية دائمة عام ١٩٩٨ ، بل كانت محل جدل بينها نفع عدد من الدول إلى عدم التوقيع على نظام روما الأساسي أو عدم التصديق عليه.

وتفصيل ذلك أن بعض الدول وفي مقدمتها الدول الخمس دائمة العضوية في مجلس الأمن ترى أن العلاقة بين المحكمة الجنائية الدولية ومجلس الأمن ، كما هو موضح في نظام روما الأساسي ، ليست بدعاً ، بل هي تطبيق لسلطة مجلس الأمن بموجب الفصل السابع من الميثاق الذي يمنحه سلطات واسعة ومطلقة في مجال حفظ السلم والأمن الدوليين.

١. سلطة مجلس الأمن في في الإحالة إلى المحكمة الجنائية الدولية عن وقائع تبدو فيها جريمة أو أكثر من الجرائم الواردة في نظام روما الأساسي.
 ٢. سلطة مجلس الأمن في الطلب من المحكمة الجنائية الدولية وقف التحقيق أو المحاكمة لمدة (١٢) شهراً قابلة للتجديد بناءً على قرار يتخذه مجلس الأمن بموجب الفصل السابع من ميثاق الأمم المتحدة (المادة ١٦ من نظام روما الأساسي).
 ٣. دور مجلس الأمن في حالة امتناع دولة طرف ، أو دولة غير طرف لطلبات التعاون المقدمة من المحكمة إذا كان مجلس الأمن هو الذي أحال القضية إلى المحكمة (المادة ٨٧ من نظام روما الأساسي) .
- وورد الفقرة (ب) من المادة (١٣) من نظام روما الأساسي حالات ممارسة المحكمة الجنائية الدولية اختصاصها إذا أحال مجلس الأمن متصرفاً بموجب سلطاته في الفصل السابع من ميثاق الأمم المتحدة إلى المدعي العام في المحكمة طلباً للتحقيق في وقائع يبدو فيها أن جريمة أو أكثر من هذه الجرائم الموصوفة في النظام الأساسي قد ارتكبت.

- ثالثاً: تعديل الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية.

الإرهاب " كل فعل إجرامي يقوم به فرد أو جماعة منظمة استهدف فرداً أو مجموعة أفراد أو جماعات أو مؤسسات رسمية أو غير رسمية أوقع أضراراً بالممتلكات العامة أو الخاصة بغية الإخلال بالوضع الأمني أو الاستقرار أو الوحدة الوطنية أو إدخال الرعب والخوف والفرع بين الناس أو إثارة الفوضى تحقيقاً لغايات إرهابية" (١١)

والإرهاب ظاهرة اجتماعية وسياسية تتميز بالتعقيد وتشابك العناصر، ولها مدلول متغير ومتطور لارتباطه بنواح عديدة من مجالات الحياة الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإيدولوجية ، إذ أن الإرهاب مفهوم نسبي يختلف من مكان لآخر ومن شخص لآخر ومن عقيدة أو فكر إلى آخر، وليس فكرة قانونية بحتة. ومن الصعب القول بوجود مفهوم واحد للإرهاب ، إلا أن العلوم الإنسانية كعلم الاجتماع وعلم الاجتماع السياسي وعلم الإجرام نجحاً نسبياً في نفسى ظاهرة الإرهاب وحصر مدلولاته وابعاده ومضامينه المختلفة ، فيما فشلت مصادر القانون وفروعه في ضبط مفهومه وتقنيته والإقناع بإمكانية وجدوى حصرها وتجريمها وردعها بصورة مستقلة . لقد عجز القانون الدولي العام عن تحديد مفهوم الإرهاب ، فعملية تحديد مفهوم للإرهاب لم تكن سهلة عندما أحييت إلى التشريعات الجزائية

(١١). نبيل عبدالرحمن حياوي ، قانون العقوبات رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ وتعديلاته ، ط ٣ ، المكتبة القانونية ، بغداد ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٤٦ .

الوطنية حيث بدت الجرائم الإرهابية التي أقرتها هذه القوانين الوطنية ضبابية وذات دلالات سياسية أكثر منها قانونية. ومع ذلك فقد وردت تعريفات لظاهرة الإرهاب قال فيها عدد من فقهاء القانون وتضمنتها اتفاقيات دولية من بينها " إن الإرهاب ظاهرة تعبر عن استخدام غير مشروع للعنف أو التهديد باستخدامه ببواعث غير مشروعة تهدف أساساً إلى بث الرعب والخوف بين الناس ويعرض حياة الأبرياء للخطر، سواء قامت به دولة أو مجموعة دول أم فرد أو مجموعة أفراد وذلك لتحقيق مصالح غير مشروعة " ^(١٦)

وعلى الرغم من أن الإرهاب* لم يدرج ضمن الجرائم التي تدخل في اختصاص المحكمة إلا أن بعض الفقهاء يجادل في إمكانية امتداد اختصاص المحكمة ليشمل مرتكبي الجرائم الإرهابية ، وحجتهم في ذلك أن المحكمة الجنائية الدولية تختص بأشد الجرائم خطورة موضع اهتمام المجتمع الدولي بأسره ، وهذا ما ينطبق على الإرهاب ، وبما أن جرائم الحرب والجرائم ضد الإنسانية تدخل في نطاق الاختصاص النوعي للمحكمة ، فإنه يمكن (بنظرهم) تكييف بعض الجرائم الإرهابية بأنها جرائم حرب أو جرائم ضد الإنسانية لكي لا يفلت مرتكبوها من المحاسبة والعقاب أمام المحكمة الجنائية الدولية ^(١٧)

في حين يرى الجانب الآخر من الفقه أن تعريف جرائم الحرب والجرائم ضد الإنسانية لا يتطابق مع تعريف الإرهاب بسبب الطبيعة العشوائية ** للجرائم الإرهابية ^(١٨)

والحق ، أن تكييف الجرائم الإرهابية على إنها جرائم ضد الإنسانية ومن ثم امتداد اختصاص المحكمة الجنائية الدولية لتشملها فيه الكثير من المغالاة ، وتحمل

^(١٦) راسي الحاج، الإرهاب في وجه المسألة الجزائية (دراسة مقارنة) ، منشورات زين الحقوقية ، بيروت ، ٢٠١٢، ص ٦٥٢-٦٥١.

* للمزيد يراجع:

- محمد عزيز شكري ، الإرهاب الدولي دراسة قانونية نقدية ، دار العلم للملايين، بيروت ، ١٩٩١، ص ٢٩-٢٢، و محمود داود يعقوب، المفهوم القانوني للإرهاب ، دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة ، منشورات زين الحقوقية ، بيروت ، ٢٠١٢، ص ٥١١.

^(١٧) Emanuel Gross, Trying Terrorists - Justification for Differing Trial Rules: The Balance between Security Considerations and Human Rights, 13 Ind. Int'l & Comp. L. Rev. 1, 83 see also Wright Commentary, Vol., P. 510-513.

** تتجلى ظاهرة الإرهاب في صور وأفعال جرمية متنوعة ، فهي قد ترتكب على المستويين الداخلي أو الدولي ، لأهداف اقتصادية وسياسية واجتماعية بوسائل وموارد مادية ومالية وطنية أو خارجية، وينعقد فيها الإختصاص القضائي للمحاكم الوطنية أو المحاكم الجنائية الدولية ، وعلى وفق مقاربات فكرية سبسي واجتماعية وقانونية .

^(١٨) Todd M. Sailer , The International Criminal Court: An Argument to Extend Its Jurisdiction to Terrorism and a Dismissal of U.S. Objections, 13 Temp. Int'l & Comp.L.J. (1999) , P.311, 320.

النصوص أكثر مما تحتمل، وإنها مجرد محاولات فقهية تصطدم بحقائق واقعية وقانونية لعل من أهمها إن الفقرة (١) من المادة (٧) من النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية تشترط أن تكون الجريمة قد ارتكبت (في إطار هجوم واسع النطاق أو منهجي، موجه ضد أية مجموعة من السكان المدنيين، وعن علم بالهجوم)، وهذا الوصف إذا كان ينطبق على بعض الجرائم الإرهابية فإنه لا ينطبق على البعض الآخر. فالمقصود بعبارة واسع النطاق يعني عمل ضخم متكرر الحدوث على نطاق واسع، ينفذ بشكل جماعي، وبخطورة كبيرة ضد عدد وافر من الضحايا، في حين أن بعض الأفعال الإرهابية يكون عدد الضحايا فيها قليل نسبياً، وفي هذه الحالة فإن الهجوم الإرهابي إذا لم يكن منهجياً فإن الأفعال المرتكبة لن تكفي على إثبات جرائم ضد الإنسانية.

ومن جانب آخر فإن الفقرة (٢) من المادة (٧) من النظام الأساسي نصت على أن عبارة "هجوم موجه ضد أية مجموعة من السكان المدنيين" تعني نهجاً سلوكياً يتضمن الارتكاب المتكرر للأفعال المشار إليها في الفقرة (١) ضد أية مجموعة من السكان المدنيين، عملاً بسياسة دولة أو منظمة تقضي بارتكاب هذا الهجوم، أو تعزيزاً لهذه السياسة.

إن هذا النص يتضمن شرطين: الأول هو تكرار الأفعال ضد المجموعة السكانية نفسها، وهذا الشرط سيؤدي حتماً إلى استبعاد العديد من الجرائم الإرهابية أما الشرط الثاني فهو شرط أن يكون الهجوم عملاً بسياسة الدولة أو منظمة، وهذا الشرط سيؤدي هو الآخر إلى استبعاد جزء مهم من الجرائم الإرهابية. والحق، فإنه من المقبول بشكل عام أن تكون قواعد القانون الدولي الإنساني ملزمة للجماعات النظامية المسلحة، غير أن تلك القواعد لم توضح بشكل كاف سبب هذه القوة، وكيفية تفسيرها. وقد طرح فقهاء القانون الدولي الإنساني عدداً من التفسيرات لتلك القوة الملزمة هي:

أولاً: إن الجماعات المسلحة ملزمة من خلال الدولة التي تعمل على أراضيها. ثانياً: إن الجماعات المسلحة ملزمة بالقانون الدولي الإنساني لأن أعضائها ملزمون به كأفراد. ثالثاً: ممارسة الجماعات المسلحة لمهام حكومية معينة. رابعاً: تمتلك الجماعات المسلحة شخصية اعتبارية (محدودة). خامساً: الجماعات المسلحة ملزمة بالقانون الدولي الإنساني بسبب رضاها.^(٤٥)

وفي ضوء ما سبق، يمكن الاستنتاج في إن النصوص التي تضمنها النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية لا تكفي للإحاطة بجميع الجرائم الإرهابية، لما للإرهاب من سمات تميزه عن الجرائم التي تدخل ضمن اختصاص المحكمة، وحتى يمتد

(٤٥) جان كيه كليفر، "إطبيق القانون الدولي الإنساني على الجماعات النظامية المسلحة"، مجلة الدولية للتصليب الأحمر، المجلد ٩٣، العدد ٨٨٢، يونيو / حزيران ٢٠١١، ص ١.

اختصاص المحكمة الجنائية الدولية ليشمل الجرائم الإرهابية كافة ، فإنه لا بد من تعديل النظام الأساس للمحكمة ليشمل في ثناياه الجرائم الإرهابية وبمنص صريح يضع تعريفاً دقيقاً للإرهاب يبين الأفعال التي تدرج تحت لوائه. ^(١٦)
خاتمة:

على الرغم من الاهتمام الكبير بظاهرة الإرهاب في الجمعية العامة للأمم المتحدة، إلا أننا لا نجد تعريفاً قانونياً محدداً للإرهاب، كما أنه حتى اللحظة لم يستقر المجتمع الدولي على تعريف واحد ومحدد ومقبول لمصطلح الإرهاب. تضمن مشروع النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية الذي أعدته لجنة القانون الدولي سنة ١٩٩٤، سبع جرائم هي: الإبادة الجماعية ، الجرائم ضد الإنسانية ، جريمة الحرب ، جريمة العدوان ، جريمة الاتجار بالمخدرات ، الجرائم ضد موظفي الأمم المتحدة، وجريمة الإرهاب. وعندما انعقد مؤتمر روما الدبلوماسي تم استبعاد الجرائم الثلاث الأخيرة ومن ضمنها جريمة الإرهاب التي لم تكن غائبة عن الأذهان ، و تحدد اختصاص المحكمة بجرائم ثلاث، بالإضافة إلى جريمة رابعة وهي العدوان، وممارسة المحكمة لاختصاصها عليها موقوف لحين اتخاذ قرار بهذا الشأن.

وعلى الرغم من أن الاختصاص النوعي للمحكمة الجنائية الدولية لا يشمل الجرائم الإرهابية ، إلا أن جانب من الفقه جادل في إمكانية امتداد اختصاص المحكمة الجنائية ليشملها من خلال تكييف الأفعال الإرهابية على إنها جرائم حرب ، أو جرائم ضد الإنسانية. غير أننا وجدنا إن النصوص التي تضمنها النظام الأساس للمحكمة الجنائية الدولية لا تكفي للإحاطة بجميع الجرائم الإرهابية لما للإرهاب من سمات تميزه عن الجرائم التي تدخل ضمن اختصاص المحكمة ، وبالتالي فإننا نرى أنه لكي يمتد اختصاص المحكمة الجنائية الدولية ليشمل الجرائم الإرهابية كافة ، فإنه لا بد من تعديل النظام الأساس للمحكمة ليشمل في ثناياه الجرائم الإرهابية وبمنص صريح يضع تعريفاً دقيقاً للإرهاب ، ويبين الأفعال التي تدرج في إطاره .

وبخصوص الآلية التي يمكن بموجبها إجراء تعديل النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية ، فإنه بموجب المادة (١٢٣) من النظام الأساس للمحكمة ، وبعد انقضاء سبع سنوات على بدء نفاذه يعقد الأمين العام للأمم المتحدة مؤتمراً إستعراضياً للدول الأطراف بغية النظر في أية تعديلات قد تدعو الضرورات العملية والفنية بإجرائها عليه، ويجوز أن يشمل قائمة الجرائم الداخلة في اختصاص المحكمة . كما يقع على عاتق الأمين العام للأمم المتحدة ، في أي

(١٦) براء منذر كمال عبداللطيف ، بحث بعنوان الإرهاب والمحكمة الجنائية الدولية ، جامعة تكريت ، ٢٠٠٩ ، ص ١٧.

وقت لاحق ، أن يعقد مؤتمراً استعراضياً بموافقة أغلبية الدول الأطراف ، وذلك بناء على طلب أية دولة طرف في النظام الأساس للمحكمة.

ونتيجة لاقتضار النظام الأساس للمحكمة الجنائية في اختصاصها على جرائم دولية مسماة ، وبسبب التحديات التي تواجهها الجماعة الدولية في حقبة ما بعد الحرب الباردة خاصة بعد استئصال جرائم الإرهاب الدولي المنظم وانتشار عملياته لتطال بأثرها دول كبرى ، ودول مختلفة في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى ، فقد عمد مجلس الأمن إلى تشكيل محاكم جنائية خاصة مرتكبي جرائم الإرهاب ، وكان تشكيل المحكمة الجنائية الخاصة بلبنان للتحقيق بأحداث التفجيرات الإرهابية التي وقعت في بيروت بتاريخ ١٤ شباط عام ٢٠٠٥ وأدت إلى مقتل ٢٣ شخصاً من بينهم رئيس الوزراء اللبناني الأسبق رفيق الحريري.

وكانت المحكمة الخاصة بلبنان قد تشكلت بموجب القرار الصادر عن مجلس الأمن رقم ١٧٥٧ لعام ٢٠٠٧ التي افتتحت أعمالها في آذار من عام ٢٠٠٩ في مدينة لاهاي بهولندا ، وبذا تكون هذه المحكمة أول هيئة قضائية دولية حدد اختصاصها النوعي بالتحقيق ومقاضاة المشتبه بهم في ارتكاب جرائم الإرهاب.

كما وأن قوانين العقوبات التي شرعت في العديد من الدول قد تضمنت نصوص صريحة لتجريم الأعمال الإرهابية وإيقاع العقوبات الجزائية بحق مرتكبيها بموجب الاختصاصين الإقليمي والشخصي لهذه الدول دون الحاجة إلى تحريك دعاوى بشأنها أمام المحكمة الجنائية الدولية.

وكاستنتاجات تم التوصل إليها في هذا البحث ، نوصي بأن تتواصل الدول الأعضاء في نظام روما الأساسي بدراسة إدخال تعديلات على الاختصاص الموضوعي (النوعي) للمحكمة الجنائية الدولية بوصف النظام إتفاقية دولية متعددة الأطراف ، وكما يأتي :

١. تجريم الأعمال الإرهابية بوصفها من أشد الجرائم خطورة موضع اهتمام الجماعة الدولية بأسرها.

٢. لعل أهم ما تتسم إجراءات التحقيق والتقاضى التي تدخل ضمن الاختصاص القضائي النوعي للمحكمة هو طول تلك الإجراءات ، مما يتطلب في أن يأخذ بنظر الاعتبار ، في قانون المرافعات التي تعتمده المحكمة أن لا تستغرق إجراءات المحكمة فترة أطول ما تقتضي ، وحتى يحاط عمل القضاء بإطار قانوني وليس سياسي .

المصادر:

المصادر العربية.

١. إبراهيم أحمد السامرائي ، المحكمة الجنائية الدولية ، مجلة العلوم القانونية ، كلية القانون ، جامعة بغداد ، العدد ١ و ٢ ، ٢٠٠١.
٢. براء منذر كمال عبداللطيف ، بحث بعنوان الإرهاب والمحكمة الجنائية الدولية ، جامعة تكريت ، ٢٠٠٩ .
٣. جان كيه كلينفر ، إنطباق القانون الدولي الإنساني على الجماعات النظامية المسلحة ، المجلة الدولية للصليب الأحمر ، المجلد ٩٣ ، العدد ٨٨٢ ، يونيو /حزيران ٢٠١١ .
٤. جون ماري هنكرتس ولويس دوزوالد . بك ، القانون الدولي الإنساني العرفي ، اللجنة الدولية للصليب الأحمر ، القاهرة . ٢٠٠٧ .
٥. جمال إبراهيم الحيدري ، معايير العدالة في النظام القضائي الجنائي الدولي ، مكتبة السنهوري ، بغداد ، ٢٠١٢ .
٦. جريمة إبادة ، الجنس البشري في ضوء القانون الجنائي الدولي ، مكتبة السنهوري ، بغداد ، ٢٠١٢ .
٧. حسن الجوني ، جريمة إبادة الأجناس في ضوء المحكمة الجنائية الدولية .- بحث مقدم إلى ندوة المحكمة الجنائية الدولية (تحتوي الحصانة) التي أقيمت في دمشق للفترة من ٣-٤ تشرين الأول ٢٠٠١ .
٨. حميد السعدي ، مقدمة في دراسة القانون الدولي الجنائي ، مطبعة المعارف ، بغداد ، ١٩٧١ .
٩. حسين عيسى مال الله ، مسؤولية القادة والرؤساء والدفع بإطاعة الأوامر العليا ، بحث منشور في كتاب القانون الدولي الإنساني، منشورات اللجنة الدولية للصليب الأحمر، ٢٠٠٦ .
١٠. رشيد محمد العنزي ، محاكمة مجرمي الحرب في ظل قواعد القانون الدولية ، مجلة الحقوق الكويتية . السنة ١٥ ، العدد الأول آذار ، الكويت ، ١٩٩١ .
١١. راستي الحاج ، الإرهاب في وجه المسألة الجزائية (دراسة مقارنة) ، منشورات زين الحقوقية ، بيروت ، ٢٠١٢ .
١٢. سعد حقي توفيق ، مبادئ العلاقات الدولية ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٠ .
١٣. سعيد سالم جويلي ، المدخل لدراسة القانون الدولي الإنساني ، دار النهضة ، القاهرة ، ٢٠٠٢ .

١٤. سمعان بطرس فرج ، تعريف العدوان ، المجلة المصرية للقانون الدولي ، المجلد ٢٤ السنة ١٩٦٨.
١٥. سمعان بطرس فرج الله، الجرائم ضد الإنسانية و إبادة الجنس وجرائم الحرب وتطور مفهومها، بحث مقدم إلى المؤتمر الإقليمي العربي بمناسبة الاحتفال باليوبيل الذهبي لاتفاقيات جنيف للقانون الدولي الإنساني الذي عقد في القاهرة للفترة من ١٤-١٩ تشرين الثاني ١٩٩٩.
١٦. سمير محمد شحاته ، عرض أطروحة دكتوراه ، محمد صلاح عبدالله أبو رجب ، المسؤولية الجنائية للقادة وفقاً للقانون الدولي، مجلة السياسة الدولية ، مؤسسة الأهرام ، القاهرة ، ٢٠١١.
١٧. شريف عثم ، المحكمة الجنائية الدولية الموانمات الدستورية والتشريعية ، اللجنة الدولية للصليب الأحمر الدولية ، القاهرة ، ٢٠٠٤.
١٨. صالح جواد الكاظم ، تعريف العدوان أمام الأمم المتحدة ، مجلة العدالة ، العدد ٣ ، السنة الثانية ، بغداد ، ١٩٧٦.
١٩. عادل ماجد ، المحكمة الجنائية الدولية والسيادة الوطنية ، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام ، القاهرة ، ٢٠٠١.
٢٠. عباس هاشم السعدي ، مسؤولية الفرد الجنائية عن الجريمة الدولية ، دار المطبوعات الجامعية ، ٢٠٠٢.
٢١. عبد الفتاح بيومي حجازي ، المحكمة الجنائية الدولية - دراسة متخصصة في القانون الجنائي الدولي ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤.
٢٢. عبد الله علي عيو سلطان ، دور القانون الدولي الجنائي في حماية حقوق الإنسان ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الموصل ، ٢٠٠٤.
٢٣. عبدالغني محمود ، القانون الدولي الإنساني : دراسة مقارنة بالشرعية الإسلامية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩١.
٢٤. عبد الواحد محمد الفار ، الجرائم الدولية وسلطة العقاب عليها ، دار النهضة العربية، القاهرة ، ١٩٩٥.
٢٥. عبد الوهاب حومد، الإجرام الدولي ، جامعة الكويت ، ١٩٧٨.
٢٦. عصام العطية ، القانون الدولي العام ، ط٤ ، جامعة بغداد ، ١٩٨٧.
٢٧. محمد بهاء الدين باشتات، المعاملة بالمثل في القانون الدولي الجنائي، الأعمال الانتقامية وفكرة العقاب، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة ، ١٩٧٤.
٢٨. محمد عزيز شكري ، الإرهاب الدولي دراسة قانونية ناقدة ، دار العلم للملايين، بيروت ، ١٩٩١.

٣٠. محمود شريف بسيوني، الدكتور محمود شريف بسيوني، مذكرة تفسيرية للنظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية، بحث مقدم إلى الندوة العربية الدولية حول المحكمة الجنائية الدولية التي أقيمت في عمان للفترة من ١٨-٢١ كانون الأول ٢٠٠٠.
٣١. مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، أدوات سيادة القانون لدول ما بعد الصراع - تدابير العفو، الأمم المتحدة، نيويورك، جنيف، ٢٠٠٩.
٣٢. محمود داود يعقوب، المفهوم القانوني للإرهاب، دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١٢.
٣٣. منى محمود مصطفى، لجريمة الدولية بين القانون الدولي الجنائي والقانون الجنائي الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩.
٣٤. نبيل عبدالرحمن حياوي، قانون العقوبات رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ وتعديلاته، ط٣، المكتبة القانونية، بغداد، ٢٠٠٨.

المصادر الأجنبية.

1. -Emanuel Gross, Trying Terrorists - Justification for Differing Trial Rules: The Balance Between Security Considerations and Human Rights, 13 Ind. Int'l & Comp. L. Rev. 1, 83 see also Wright -Commentary, Vol., P. 510-513.
2. -International Committee of the Red Cross.
3. -Märt Rask-Estonia's "Position on The International Criminal Court", Seminar held in Helsinki, 23 February 2000.
4. -Nicolaos Strapatsas, "Univesal Jurisdiction and the International Criminal Court", Manitoba Law Journal, VOL 29 -NO 1,2002.
5. -Robert Purnelle, "The Society of state : An Introduction to International Politics", Weidenfeld and Nicolson, London, 1973.
6. -Todd M. Sailer, The International Criminal Court: An Argument to Extend Its Jurisdiction to Terrorism and a Dismissal of U.S. Objections, 13 Temp. Int'l & Comp.L.J. (1999).

الاتفاقيات والتقارير الدولية.

١. إتفاقية جنيف الأولى لتحسين حالة الجرحى والمرضى بالقوات المسلحة بالميدان
٢. إتفاقية جنيف الثالثة بشأن معاملة أسرى الحرب .
٣. إتفاقية جنيف الثانية لتحسين حال الجرحى والمرضى وغرقى القوات المسلحة في البحار .
٤. إتفاقية جنيف الرابعة بشأن، حماية الأشخاص المدنيين في وقت الحرب .
٥. الجمعية العامة للأمم المتحدة ، الوثائق الرسمية للدورة الحادية والخمسون ، تقرير اللجنة التحضيرية لإنشاء المحكمة الجنائية الدولية.
٦. الجمعية العامة للأمم المتحدة ، تقرير لجنة القانون الدولي ، الدورة الثالثة والأربعون.
٧. الجمعية العامة للأمم المتحدة ، تقرير لجنة القانون الدولي ، الدورة الرابعة والأربعون.
٨. نظام روما الأساس للمحكمة الجنائية الدولية المعتمد في روما في ١٧ تموز/ يوليو ١٩٩٨.

المركز القانوني للمحضون دراسة تحليلية في قانون الاحوال الشخصية العراقي

م.م دلال صادق احمد

المعهد التقني كركوك / الجامعة التقنية الشمالية

المستخلص

أولى قانون الاحوال الشخصية العراقي في نص المادة (٥٧) أهمية لمسألة الحضانة كونها من لخطر الآثار المترتبة عن انتهاء العلاقة الزوجية وهنا يكون الطفل المحضون غالباً محلاً للنزاع امام القضاء مع الملاحظة ان المشرع العراقي يحصر الحاضنين في نطاق ضيق واختار شروطاً للحضانة من المبادئ العامة المتفق عليها في مذاهب الفقه الاسلامي وترك الشروط الاخرى للقضاء وهنا تظهر الخلافات في مسألة الحضانة نظراً لظهور العولمة والاخذ من المظاهر السلبية لثقافة الغرب.

لذا فإن البحث عن المركز القانوني لحضانة الصغير في قانون الاحوال الشخصية بأسلوب الدراسة التحليلية معززة بقرارات واحكام قضائية صادرة من المحاكم العراقية جاءت لغرض البحث و الاسهام في حل مشكلة الحضانة ، لان النصوص القانونية التي تنظم دعوى الحضانة هي في الواقع نصوص قاصرة وصدرت احكاماً قضائية غير موفقة بحق المحضون وعدم اتباع مبدأ الشمولية لمسائل الحضانة وان التطبيقات القضائية تفوق على النص التشريعي وهنا الضرر يلحق بمصلحة المحضون دون الوقوف على التطبيقات الروتينية لمحكمة الموضوع ، اضافة الى تفعيل ظاهرة (العنف الاسري) وتوفير الحماية للأسرة بواسطة مديرية حماية الأسرة والطفل من العنف الاسري مما ادى الى السبائية الطلاق ودعاوى الحضانة بعد عام ٢٠٠٣ وانهيار ملموس لمبادئ الإصلاح والتسامح في الأسرة من خلال منع الام الحاضنة حق المشاهدة للاب وعدم تخصيص مكان المشاهدة بسبب الظروف الامنية الراهنة تمر بها البلاد.

الكلمات المفتاحية : المحضون ، الحاضنة ، العنف الاسري

The Legal Status of Custody An Analytical study in the Iraqi law of Personal status

Abstract

in article (57) the iraqi civil status law paid a big importance to custody issue being one of the most dangerous consequences of divorce. here the child in custody will mostly be judicially a point of dispute as the iraqi legislator confined custody to strict conditions consistent with the doctrines of Islamic jurisprudence and leave the other conditions to

judiciary and differences in the issue of custody appear due to the emergence of globalization and the introduction of the negative aspects of the culture of the West.

. So the search for the legal status of child custody in the personal Status Law is made in an analytical method enhanced by decisions and judicial rulings issued by the Iraqi courts for the purpose of contributing in solving the custody problem, because the legal texts governing the suit nursery are in fact deficient and were sentenced to unsuccessful judicial right actsg unable to follow the principle of universality of the issues of custody and judicial applications outweigh the legislative text and here the damage caused to the interests of the child without considering the routine applications of the court Moreover ,the wide spread of the phenomenon of domestic violence and availing protection to the family by the Directorate of Family and Child Protection against domestic violence which led to the streamlined divorce and custody proceedings in 2003 after the collapse of the principle of reform and tolerance in the family by custodial mother preventing the father from seeing the children and the failure to allocate the place af meeting child-futher due to the current security conditions in the country

المقدمة

تعد الحضانة مظهراً من مظاهر رعاية الشريعة الاسلامية و القضاء العراقي بالطفولة لحاجة المحضون الصغير للرعاية الخاصة في مقتبل العمر ،ولهذا حث الشارع الاسلام الوالدين (الام،الاب)كونهما اقرب الناس اليه و اكثرهم رحمة وشفقة وتحملوا لرعاية مصالحه،و هنا نستلج بأن الحضانة حق للمحضون ،وقد نص قانون الاحوال الشخصية العراقي المرقم ١٨٨ لسنة ١٩٥٩ المعدل في المادة(٥٧) ((بأن الام احق بحضانة الولد و تربيته حال قيام الزوجية و بعد الفراق مالم يتضرر المحضون))من ذلك يتبين ان الحضانة من النظام العام التي لايجوز الاتفاق على خلافها ولكن بسبب ظروف البلد فان القانون لايعد جامداً ، بل يجب ان يلائم متطلبات الظروف الراهنة فقد يحدث ان يصدر القضاء احكام جانبت الصواب لمصلحة المحضون وبذلك الحققت الضرر بالصغير من خلال حرمانه من مصاحبة الاب وتغذية الطفل بتربية عقيمة من جانب الام وتعميق الكراهية والعداونية في نفس الصغير ازاء الاب .

وعند الرجوع الى تقارير الباحثين الاجتماعيين نلاحظ ازدياداً ملموساً بنسب حالات الطلاق بعد ٢٠٠٣ ويعود السبب الى احد اهم الاسباب الا وهو تفعيل شرطة حماية الاسرة والطفولة من العنف الاسري وهو احد مظاهر ثقافة الغرب السلبية مما ينعكس سلباً على مصلحة الصغير وهذه اشكالية بحاجة ماسة الى معالجة بموضوعية تكفل توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي للصغير المحضون

اهداف البحث

يهدف بحثنا الى جملة من النقاط الاتية:-

- ١- تعديل نص المادة (٥٧) من قانون الاحوال الشخصية العراقي لقصور النص في شموليته لعدم تقارب صلة الارحام.
- ٢- محنة التطبيق القضائي في المواجهة العلنية مع الوقائع المستحدثة التي لم تكن في حسبان المشرع مع التطورات الحاصلة والظروف التي تمر بها البلاد .
- ٣- اضافة نص الى قانون الاحوال الشخصية بالزام الام الحاضنة الموظفة بتوفير الرعاية الكاملة للمحضون وعدم الهجر وتركه لساعات طويلة لانشغالها بالوظيفة مما يؤثر سلباً على تربية وتنشئة الصغير المحضون ومنحها اجازة بنصف راتب لالزامها بالتربية من قبل الدولة في حال حصولها على حكم بالحضانة وفي حال الاخلال تسقط الحضانة عنها.
- ٤- تفعيل دور المحكمين العاملين في مجال حقوق الطفل والامومة وتزويد المحكمة بتقارير شهرية عن نشئة الصغير ومدى الزام الام الحاضنة بمشاهدة الاب لاطفاله.

مشكلة البحث:

- تطرقنا الى مشكلة البحث من خلال نص المادة (٥٧) في قانون الاحوال الشخصية و القرارات والاحكام القضائية وكالاتي:
- ١- ان الحضانة مصير و مسؤولية الحاضن لذا لا يمكن في اي حال من الاحوال ان تكون مؤتمن على دعوى الحضانة كونه يستند الى اجراءات تحت رقابة القضاء من بحث اجتماعي و اللجنة الطبية والقرار الاخير بيد القضاء .
 - ٢- قصور المشرع العراقي في النص حيث ذكرت عبارة (المشاهدة) وليس (الاصطحاب) ونظرا للوقائع المستحدثة في دعاوى الحضانة لم نلتمس ولحد اليوم اي من الاحكام القضائية وقرارات محاكم التمييز باصدار قرارات شجاعة نزولا عند رغبة المشرع.
 - ٣- ليعاد المحضون عن الاب لحين اتمام سن الخامسة عشر هو اغتصاب لحق الاب والطفل وخرق الانعزال والعدوانية نظرا لقصور الصغير عند الحضانة

لاحد الاطراف دون الاخر ونخص الام. وهذه عقوبة قضائية صارمة بحق الاب لحدوث الطلاق او التفريق القضائي.

٤- على القاضي عدم الانحياز وتطبيق القانون بجموده وانما تدارس الحالة المعروضة عليه والرجوع الى الاطفال للنظر بمصلحتهم لاننا لاحظنا من خلال الاحكام القضائية ان الام تترك اطفالها لمدة تزيد عن ثلاث و خمس سنوات ومن ثم ترفع دعوى حضانة وتستحصل بسهولة على حكم الحضانة لان القانون نص في المادة ٥٧ على ان الام احق بالحضانة.

هيكلة البحث

تتوزع محاور البحث على مقدمة ومبحثين وخاتمة سنخصص المبحث الاول بماهية حق الطفل في الاسرة ونقسمه الى مطلبين، ففي المطلب الاول نعرف حق الطفل في التربية شرعا وقانونا وفي المطلب الثاني نبين نظرة المجتمع للطفل مابعد الطلاق، اما في المبحث الثاني سنتناول الآثار السلبية لمفهوم حق الحضانة شرعا وقانونا ونقسمه الى مطلبين، نخصص الاول لمفهوم حق الحضانة شرعا وقانونا، اما المطلب الثاني فنتناول فيه الآثار السلبية لموقف القضاء من الحضانة وصولا الى ابرز الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

ماهية حق الطفل في الاسرة

للطفل حق في التربية البدنية و النفسية وتنشئته على المبادئ السمحة للدين الاسلامي و التقاليد و الاعراف والقيم الاجتماعية ، لان هذا الحق هو حق سماوي يقع على عاتق الاسرة لذا سنقسم هذا المبحث الى مطلبين نتطرق في المطلب الاول لتعريف حق الطفل في التربية شرعا وقانونا، اما المطلب الثاني سنبحث فيه نظرة المجتمع للطفل مابعد الطلاق .

المطلب الاول

تعريف حق الطفل في التربية شرعا وقانونا

شرع الدين الاسلامي بحق تربية الاطفال لانهم الذرية الصالحة لادامة واستمرار الفرد في المجتمع وقد ذكر الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم كلمة الذرية في الآية (٧٤) في سورة الفرقان .^(١)

^(١)القرآن الكريم (سورة الفرقان)، الآية (٧٤) قوله تعالى (و الذين يقولون ربنا هب لنا من ازواجنا وذرياتنا نرتب اعين واجعلنا للمتقين اماما) صدق الله العظيم.

لذا تعد تربية الطفل واجب مفروض شرعاً على الوالدين وقد شرع الدين الاسلامي المبادئ الاساسية بوجوب نفقة الاباء على ابنائهم كحق وواجب وتدرج هذه الحقوق ضمن ايسر الحقوق للطفل.^(١)

ان الاطفال هم ثمرة الرابط المقدس بين الزوجين الامر الذي يترتب عليه ضرورة رعاية مصالحهم رعاية خاصة، لكن قد يحدث احياناً ان يفقد الصغير احد الوالدين لاسباب خارجة عن ارادته وهنا قد يترتب اثار سلبية او ايجابية على مصلحة الصغير.^(٢)

للطفل شرعاً نفقة واجبة على الوالدين تبدأ من الولادة الى سن التمييز لقوله تعالى في سورة البقرة الآية (٢٣٣) (والوالدات يرضعن اولادهن حولين كاملين) ومن ثم بناء وتكوين شخصيته لان واجبات الام والاب في التربية تتحدد في تعليم وتنشئة الطفل على الصلاة والعمل بمبادئ الدين الاسلامي وعدم الكذب وتعليمه على ماهو الحلال والحرام والفرقة بينهما.^(٣)

اما قانوناً فقد عرف قانون الاحوال الشخصية حقوق الطفل في التربية والاتفاق و نص المادة (٥٧) (على ان الام احق بحضانة الصغير وتربيته حال قيام الزوجية وبعد الفرقة ما لم يتضرر المحضون).^(٤)

اي الزام الاب والام تجاه اولادهما حتى في حال حصول الفراق (الطلاق) والتفريق بين الوالدين حفاظاً على حقوق الطفل.^(٥)

وقد استمدت القوانين المبادئ كلها من الدين الاسلامي، وأظهرت منظمات دولية تعني بحقوق الطفل ورعايته وحمايته مع بدايات التنظيم القانوني للمجتمعات في التنظيم الدولي.^(٦)

المطلب الثاني

نظرة المجتمع للطفل ما بعد الطلاق

لقد كفل الدين الاسلامي بالحفاظ على ثمرة الزواج وهم الاطفال وقد نظم لهم حقوقهم ولكن بانحلال الرابطة الزوجية (الطلاق) تظهر لنا الآثار وهم الاطفال و

^(١) ينظر: محمد المكبيسي شرح قانون الاحوال الشخصية في الفقه والقضاء، الزواج والطلاق، بولارضا، مطبعة الرشاد بغداد، ١٩٧٠، ص ٧١.

^(٢) ينظر: حسين رجب محمد، الحضنة في قانون الاحوال الشخصية العراقي، مجلة التقنى، المجلد الرابع والعشرون، العدد العاشر، ٢٠١١، ص ١٤٥.

^(٣) ينظر: نبال عبد الله، الشريعة الاسلامية وحقوق الطفل، مجلة العدالة، العدد ٣، ١٩٧٩، ص ٢٣.

^(٤) ينظر: نص المادة (٥٧) من قانون الاحوال الشخصية العراقي رقم ١١٨ لسنة ١٩٥٩ وتعديلاته.

^(٥) ينظر: القاضي نبيل عبد الرحمن شرح قانون الاحوال الشخصية وتعديلاته رقم ١٨٨ لسنة ١٩٥٩ بغداد، ٢٠١١، ص ١٥.

^(٦) ينظر: محسن خليل، حقوق الطفل المتطور التاريخي بغداد، طبع على نفقة وزارة حقوق الانسان، ٢٠٠٥، ص ٧٠.

هنا يتعرض الأطفال الى شعور بالنقص لفقدانهم احد الاباء عند حدوث الفارقة في التربية.^(٨)

ومن خلال الدراسات والبحوث الميدانية لمنظمات المجتمع المدني والباحثين الاجتماعيين لوحظ في السنوات الاخيرة انهيار الاسرة والشخص الذي يقع عليه الازار السلبية هم ثمرة الزواج (الأطفال) مما يولد نظرة سلبية من المجتمع خاصة بهؤلاء الأطفال بحيث لا يرتقون الى مستوى الأطفال الذين يعيشون بين ذويهم (الأم و الأب) ضمن الاسرة الموحدة.^(٩)

من كل ما تطرقنا اليه نلاحظ، ان الأطفال فيما اذا تم تربيتهم تربية صحيحة ولكن هناك حقوق ضائعة عند حصول الطلاق بين الوالدين مما يؤثر سلباً على نفسية الأطفال وقد ينشأون ذات طبيعة عدوانية او ينحرفون عن المجتمع بالرغم من وجود قوانين جامدة تنظم حقوق الأطفال وهنا يتعرض الطفل الى انتهاكات نفسية تؤثر على نفسياتهم من الاشارة اليهم بانهم ناقصي التربية وان تنسبتهم تنسبة غير صحيحة لفقدانهم اجواء الامرة مما يؤدي الى انحرافهم عن السلوك الاخلاقي والادبي.^(١٠)

وهنا لابد من الاشارة الى نص المادة (٥٧) في قانون الاحوال الشخصية العراقي فيها قصور تشريعي لحق الصغير المحضون بعد افتراق الوالدين وبالتالي قطع صلة الارحام ونأتي على ذكره في جملة من النقاط وكالاتي:^(١١)

- ١- الحضائنة للام او مطلقها (الأب) وهم خصوم في دعاوى الحضائنة وهنا نلتزم الآثار السلبية لحقوق الصغير.
- ٢- المشاهدة: يحق للأب مشاهدة الصغير مدة ساعتين كل اسبوعين دون الاصطحاب او الانفراد بالصغير الذي هو من صلبه وبهذا ينمو نوع من الغربة والكراهة والخلافات وبالتالي نصل الى قطع صلة الارحام.
- ٣- التطبيقات القضائية: عبارة عن سلطة محكمة الموضوع والقضاء مستقل لاساطان عليه و السلطة التقديرية لقاضي محكمة الاحوال الشخصية هو ((الحكم)) بالرغم من ان

^(٨) ينظر: المحامي نريد دود سلمان المكيلاوي، الاحوال الشخصية بحركات محكمة التمييز، ج ٢ ط١ بغداد، ٢٠١٠، ص ٤٠.

^(٩) ينظر: القاضي علاء الدين خروقة شرح قانون الاحوال الشخصية رقم (١٨٨) لسنة ١٩٥٩، مطبعة العاني بغداد، الجزء الاول، ١٩٦٤، ص ٣٨.

^(١٠) ينظر: نائل ابراهيم فزقز، اثر الاختلافات العقلية والاضطرابات النفسية في مسائل الاحوال الشخصية دار الفتاوى، ١٩٩٩، ص ٦٧.

^(١١) المحامي جمعة سبعون الربيعي، العرش الى قامة الدعاوى الشرعية وتطبيقاتها العملية، مكتبة القانونية بغداد، ٢٠١١.

- بعض القرارات والاحكام القضائية الصادرة قد حققت الضرر بالمحضون.
- ٤- الزوج الثاني للام يحق له التعهد برعاية المحضون دون التفات القانون الى سيرة (الزوج) وهل هو اهل للتربية وبالمقابل حرمان الاب من الحضنة.
- ٥- ان زواج الحاضنة من اخر لا تحرمها من حضنة الصغير وترك للقضاء الاجتهاد في هذا الموضوع بخلاف السنة النبوية الشريفة وحديث الرسول (ص) (انت احق به مالم تتزوجي) والقانون الاردني نص على الحديث بمادة قانونية صريحة.^(١٢)

المبحث الثاني

الآثار السلبية لمفهوم حق الحضنة شرعاً وقانوناً

الحضنة حق للولد على حاضنه، وللحضنة آثار سلبية على المحضون في مفهوم القانون والشرع لهذا سنقسم هذا المبحث الى مطلبين سنبحث في المطلب الاول مفهوم حق الحضنة شرعاً وقانوناً وفي المطلب الثاني سنتطرق الى الآثار السلبية لموقف القضاء من الحضنة.

المطلب الاول

مفهوم حق الحضنة شرعاً وقانوناً

الحضنة تعني القيام على تربية الطفل والالتزام بشؤونه ممن له الحق في ذلك شرعاً، اي حفظ الصغير ورعايته والقيام على تربيته.^(١٣) وقد استدل العلماء بوجوب الحضنة لقوله تعالى في سورة البقرة الآية ٢٣٣

قَالَ تَعَالَى ﴿وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَدَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنْمِ الرِّضَاعَةَ﴾.

اما قانوناً فقد نصت الفقرة (١) في المادة (٥٧) من قانون الاحوال الشخصية العراقي على ان الام احق بحضنة الولد وتربيته لأنها توفر له الحنان والرحمة لهذا سنتطرق الى اصحاب الحق في الحضنة حال قيام الزوجية وبعد الفراق فالأصل ان الحضنة للنساء لانهن اقدر على القيام بشؤون الطفل وتربيته وينترب على ذلك اقارب الأم احق بالحضنة من اقارب الاب الى ان تكون الحضنة للمحارم من النساء او لا، ثم للعصبة من الرجال مطلقة بالنسبة للذكر.^(١٤)

^(١٢) ينظر نص المادة (١٧١) الفقرة (ب) من قانون الاحوال الشخصية الاردني.

^(١٣) ينظر المحامي صباح المفتي، حضنة الصغير شروطها واحكامها، المكتبة القانونية، ٢٠٠٥، ص ٧.

^(١٤) ينظر القاضي محمد حسن كشكول، «القاضي عباس زيد السعدي» شرح قانون الاحوال الشخصية رقم

(١٨٨) لسنة ١٩٥٩، بغداد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ١٩٩٤، ص ٢٠٤.

وهنا لابد من الإشارة الى فقهاء المذهب الجعفري فقد ذهبوا الى ان الأم أحق بحضانة الصغير مدة الرضاعة فقط فإذا انتهت مدة الرضاعة فالأب أحق به.^(١٤) ونحن بدورنا نؤيد رأي المذهب الجعفري فقد اهتم بمصلحة المحضون ولابد للقائمين على تعديل التشريعات من إضافة فقرة الى نص المادة ٥٧ والاخذ بما جاء به المذهب الجعفري كي لا تكون اسام انتهاك لحق الطفل في التربية. اما اهلية الحضانة فلها شروط واجبة منها عامة وخاصة سواء في النساء او الرجال لذا سنوضح هذه الشروط وكالاتي

اولاً (الشروط الخاصة بالنساء والرجال:

- ١- ان لا تكون متروجة باجنبي عن الصغير.
 - ٢- ان تكون ذات صلة رحم محرم من الصغير كأمه واخته وجنته.
 - ٣- ان تقيم في بيت ليس فيه من يبغض الصغير.
 - ٤- ان لا تكون قد امتنعت عن حضائته (اي اسقطت الحضانة) بارادتها.
- ومن الشروط الخاصة بالرجل ان يكون عصبه للصغير فلا حضانة لابن العم بالنسبة للأنثى وله الحضانة بالنسبة للصبي.^(١٥)

ثانياً (الشروط العامة للنساء والرجال للحضانة: (العقل، البلوغ، القدرة، اتحاد الدين، الامانة).^(١٦)

المطلب الثاني

الآثار السلبية لموقف القضاء من الحضانة

يهدف القضاء العراقي الى تنظيم وحماية الاسرة واصدار الاحكام القضائية الى ما جاء به الفقه الاسلامي ولذلك فإن قرارات قضاء محكمة التمييز الاتحادية قد اصبحت بالغة الاهمية فيما يتعلق بقضايا الاحوال الشخصية و تطبيقاتها.^(١٧)

^(١٤) ينظر: القاضي رزاق جبار علوان، المختار في قضاء محكمة التمييز الاتحادية قسم الاحوال الشخصية، ج ١، ٢٠١١، ص ٢٦٠.

^(١٥) ينظر: د. مصطفى السباعي، شرح قانون الاحوال الشخصية، دار الوراق، دمشق، ٢٠٠١، ج ١، ص ٢٧١.

^(١٦) للمزيد من التفاصيل والعرض راجع الكتب التشريعية والقانونية المارة الذكر.

^(١٧) ينظر: القاضي رزاق جبار علوان، من قضاء محكمة تمييز الاتحادية قسم الاحوال الشخصية، ج ١، ٢٠١١، ص ٥٨.

فالحضانة مسألة لا تحتل باب اسقاط الفرض لانها مصير و مسؤولية وهنا سننظر الى موقف القضاء من مسألة الحضانة من خلال تحليل لتطبيقات القضائية لقرارات محكمة التمييز وعلى مرحلتين ،

المرحلة الاولى /تطبيقات قضائية لقرارات قضائية قبل عام ٢٠٠٣ اي قبل تفعيل المظاهر السلبية لثقافة الغرب من خلال تفعيل دور الشرطة الاسرية (مديرية حماية الاسرة والطفل من العنف الاسري):

لقد اكد القضاء العراقي ومن خلال التطبيقات القضائية والاحكام الصادرة من المحاكم المختصة على ان الحضانة حقا للطفل و الام معا والحضانة تعد من النظام العام التي لا يجوز الاتفاق على خلافها ولا يقبل التنازل عنها او التعامل بها.

وقد نصت الفقرة (٤) من المادة (٥٧) من قانون الاحوال الشخصية العراقي على ان مدة الحضانة لأم حتى تمام سن العاشرة ويحق لها التمديد لتمام سن الخامسة عشر وللمحكمة ان تأذن بتمديد فترة الحضانة الى (١٥) سنة وبالرجوع الى اللجان الطبية والباحثة الاجتماعية والتي تنظر لمصلحة الام الحاضنة دون الطفل^(١٩).

ثانياً) المرحلة الثانية /قرارات قضائية صادرة من محكمة التمييز الاتحادية والتي تعد سابقة قضائية بعد تفعيل مديريات حماية الاسرة و الطفولة من العنف الاسري بعد عام ٢٠٠٣:

ولو اجرينا مقارنة بين الاحكام القضائية قبل و بعد تفعيل الشرطة الاسرية والتي كانت لها الاثر والدور الكبير في تفكيك روابط الاسرية في المجتمع العراقي نظرا لتغذية مجتمعنا بثقافة الغرب السلبية ومع الملاحظ الانسيابية الفعالة لحالات الطلاق وانهيار المجتمع العراقي بعد عام ٢٠٠٣ وتفعيلها من قبل الزوجة مستجدة بالشرطة الاسرية وجهلها بالقانون واستغلالها لحقها بالشكوى الجزائية ضد الزوج دون النظر والمراجعة بوجود اعتبارات عائلية وروابط اسرية وحماية حق الحاضن الصغير من اعتبار الاب مجرماً امام القضاء و بالتالي تفكيك لقيم الانسانية وهدم الروابط واهمال لمبادئ الدين الاسلامي من الاصلاح والتسامح ، لان الشريعة الاسلامية اجازت للزوجين (الطلاق) في حال استحالة العيش دون المساس بحق الصغير من خلق الضغينة و القسوة في الروابط الاسرية .

(١٩) ان تقرير اللجان الطبية لها دور في تثبيت الحالة النفسية للصغير وهل انه يتعرض جسيماً ونفسياً لذا فقصص عن حاضنه (الام، الاب) تقرر محكمة التمييز ١٩٧٤/١٢/١٢، نشرة قضائية، عدد ٣، ص ٥، ١٩٧٤، ١٩٧٤.

يبدو انه ومن خلال التطبيقات القضائية السلبية للمحاكم ، وأثارها السلبية على الأسرة بتفعيل الشرطة الاسرية ان الزوجة تقوم برفع شكوى كيدية جزائية ضد الزوج لتغذيتها بتكلفة الغرب السلبية واستغلالها لظاهرة العنف الاسري للحصول على حقوقها الكاملة للحضانة وعدم الخوض في المحاكم الشرعية نظرا لاسقاط الحضانة مباشرة عن الاب لوجود الشكوى الجزائية واستحصلها التعويض عن الضرر^(٢١).

فقد قضت محكمة تحقيق كركوك باحالة الزوج بدعوى غير موجهة الى محكمة الجنح دون اخذ افادته امام قاضي التحقيق المشرف على مديرية حماية الأسرة والطفل من العنف الاسري واعتماد القاضي على افادة الزوج امام قاض غير مختص بشؤون الأسرة عملا بالمادة (١٦١) ولم يطلب منه شهود نفي عملا بالمادة (١٢٣) من قانون اصول المحاكمات الجزائية:

وعند تدقيق للتحقيقات التي قامت بها الشرطة تم ملاحظة استدراج الزوج الى المركز دون اعلامه بوجود امر اللقاء قبض بحقه وبعدها تم اخباره بوجود شكوى ضده وتسييره بصورة مباشرة الى قاضي التحقيق وهذا دليل على التحريض لان القضية كانت مفاجئة للزوج وذلك لعدم حدوث اي تصرف من الزوج وكانت حياته اعتيادية (الاوراق التحقيقية موجودة لدى مديرية حماية الأسرة والطفل من العنف الاسري /كركوك) وهذه الحادثة ادت الى الطلاق بعد مرور سنة اشهر جراء افعال المديرية المذكورة اعلاه.

للجهل القانوني للاب بالوقائع وانشغاله بتوفير الحياة الكريمة لعائلته نلاحظ ان الزوج تم استدراجه بقضية لخطف الاطفال وفق المادة (٣٨٢) عقوبات العراقي بالرغم من ان هذه المادة تطبق في حال استحصال الزوجة حكم قضائي من محكمة الاحوال الشخصية وبعد الامتناع عن تنفيذ القرار في مديريات التنفيذ تقوم المديرية المذكورة باشعار قاضي التحقيق لاتخاذ الاجراءات القانونية بحق الاب وفق المادة المذكورة.

ان القرار التمييزي (٢٠١٣/ت/٨٠) و القرار التمييزي المرقم (٢٠١٣/ت/٤١٣) تعد سوابق قضائية خطيرة تمس القيم الاجتماعية وتلحق

^(٢١) قضت محكمة جنح كركوك بالدعوى المرقمة (٢٠١٣/ج/٢١٦) غير منشورة باحالة الزوج بدعوى غير موجهة .

الضرر بالمحضون نزولا عند رغبة المشتكية الزوجة والصادرة من محكمة جنابات كركوك بصفتها التمييزية والتي تعد اجراءات ظالمة و غير عادلة و تطبيقات قضائية مجحفة ومخالفة للقانون وعلى النحو الاتي:-

(١) ادعت المشتكية (١) ان زوجها قد خطف اولادها واقتادهم الى جهة مجهولة ونظرا لانحياز محكمة التحقيق ودون التحقق في الموضوع وجه ادعاء المشتكية بالخطف ضد الزوج استنادا لاحكام المادة (٣٨٢) عقوبات عراقي. (٢٢)

(٢) صدور امر قضائي ضد الزوج واقتياده من داخل داره الى مركز الشرطة دون معرفة سبب التهمة الموجهة ضده. (٢٣)

(٣) اتهام الاب بختف الابناء من قبل القضاء بالرغم من تقديم الدفوع بوجود الاطفال في دارهم واستمرارهم بالدوام الرسمي في مدارسهم وتزويد المحكمة المختصة بكتاب استمرار الاطفال لدوامهم ورعاية الاب لمصالحهم. (٢٤)

(٤) الزام الاب بجلب الاطفال الى محكمة التحقيق لنزع الحضانة وهذه سابقة قضائية خطيرة تمس المحضون لان حضوره يكون امام قاضي التحقيق والتعامل مع الصغير معاملة المجرمين.

(٥) نقل اختصاص محكمة الاحوال الشخصية وقتل الاجراءات القانونية من بحث اجتماعي و اللجنة الطبية والنظر في مصلحة المحضون الى اختصاص المحاكم الجنائية (تحقيق، جنح، جنابات).

(٦) قدم الزوج طلبات بغلق الشكوى الجزائية لانقضاء العنصر الجزائي كون الاطفال مستمرين في مدارسهم وحياتهم الطبيعية مع التاكيد بخروج الزوجة وهجرها لاطفالها الصغار دون بيان الاسباب.

(٧) اصرار القضاء على توجيه تهمة خطف الاب لابنائه واقتيادهم لجهة مجهولة وحرصا من الاب على ابنائه كونه القانم برعاية شؤونهم قام الاب برفع دعوى (تايبذ صحة الحضانة) لكي بين صحة ادعائه بخطرسة الزوجة وتركها لشؤون رعاية ابنائها.

(٢٢) قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ للدلا وتعديلاته

(٢٣) د. رمزي رياض عوض، الثقاوت في تقدير العقوبة المشككة والحل، بيروت- القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٦٦.

(٢٤) قانون اصول المحاكمات الجزائية النافذ رقم ٢٣ لسنة ١٩٧٠.

٨) أن حضور الزوجة أمام محكمة الأحوال الشخصية لجلسات المرافعة العلنية لهو دليل قاطع بصحة ادعاء الزوج وعدم خطفه للأطفال.

٩) لم تهتم محكمة الموضوع بدعوى الأحوال الشخصية المفامة من قبل الزوج (الاب) وإنما الاتحياز من القضاء لصالح الزوجة استمرت وما زالت مستمرة لالتيامه بالخطف وفق قانون العقوبات العراقي.^(٢١)

ومن خلال سرد الأحداث حيث ما زالت الشكوى الجزائية قائمة ولحد اليوم في محكمة تحقيق كركوك مدة تزيد على ثلاث سنوات دون الأخذ بالوقائع وإنما الاتحياز للزوجة وإهمال مصلحة المحضون والآثر السلبي للقرارات القضائية تكمن في تطبيق القانون الجامد لأنها مقيدة للاب بحق رعاية الولد والإشراف على التربية والتعليم دون الاصطحاب، أن القرار التمييزي (٨٠/ب/٢٠١٣) لهو نموذج ودليل للآثار السلبية للقضاء في بحر القضاء وكما ذكرنا سابقاً فإن القضاء مستقل لاسطدان عليه أي أن القاضي له السلطة المطلقة دون وجود جهة رقابية مستقلة تراقب أعماله، إضافة عند مراجعة القرارات التمييزية هناك إهمال في التدقيقات القانونية لوجود خطأ قانوني ويتم ذكره في اللائحة الاعتراضية ولكن بسبب السلطة المطلقة للقضاء فقد تمررت عوائل و انتهزت وتركت مصلحة المحضون جانبا

وبرزت آثارها السلبية لغطرسة المرأة ومطالبتها بالتححرر من القيم التي تربي عليها المجتمع العراقي والتي كانت تدل على التمسك بالأصالة والروابط الأسرية والعمل بمبدأ التسامح والإصلاح من خلال تفعيل ظاهرة العنف الأسري.

الخاتمة

في ختام بحثنا ومن خلال سرد الوقائع بالاسناد الى القانون والتطبيقات القضائية العراقية توصلنا الى جملة من التوصيات والاستنتاجات.

أولاً: الاستنتاجات:

- ١- الحضانة من النظام العام وتعد حقاً للصغير والام دون الاب.
- ٢- حق الاب في الحضانة مقيدة فقط بالإشراف على شؤون الصغير من الناحية الاقتصادية دون الاجتماعية.

^(٢١)القرار التمييزي (غير منشور) ٨٠٠/ب/٢٠١٣ صادر من محكمة جنابات كركوك بصفتها التمييزية كركوك، اتهام الزوج (اب الاولاد) بخلطف لطفاله وإقتادهم لجهة مجهولة استناداً لأحكام المادة (٣٨٣، ٣٨٢، ٣٨١) من قانون العقوبات العراقي.

- ٣- السلطة التقديرية للقاضي هو الحكم الفاصل للنظر في مصلحة المحضون وتحتاج الى التروي وتطبيق العدالة الانسانية.
- ٤- تفعيل ظاهرة العنف الاسري واثارها السلبية على المجتمع العراقي ادت الى الاتساية في حالات الطلاق ودعاوى الحضانة بعد عام ٢٠٠٣.
- ٥- رقابة قرارات قضاة تحقيق الاسرة وابتعادهم عن التعسف في استخدام السلطة، الانحياز للمرأة أكثر من العدل.
- ٦- قصور في النص التشريعي في المادة (٥٧) احوال شخصية لحرمان الاب من الحضانة ومنح زوج الام حق الحضانة.
- ٧- عدم التزام الحاضنة الام بمواعيد المشاهدة خلق روح الكراهة والاهمال في نفس الصغير مستترة بالوضع الامني الذي يمر به البلد وضياح حق المشاهدة للاب.

ثانيا التوصيات:

- ١- الحضانة حق وواجب لمن قام برعاية المحضون لذا نوصي بتعديل او اضافة عبارة للفقرة (١) من المادة (٥٧) فبدلاً من ان تكون (الحضانة حق وواجب للام) يذكر (الحضانة حق وواجب لمن قام برعاية مصلحة المحضون واهتم بشؤونه).
- ٢- ان تقيّد حق الاب في رعاية شؤون الصغير ورعايته بعيداً عنه يلحق الضرر بالمحضون لان تنشئته تكون عدوانية ضد الاب وهنا لا بد من اضافة رأي المذهب الجعفري الى قانون الاحوال الشخصية العراقي باتّمام الحضانة مدة السنتين حيث يتم تسليم الولد الى الاب لتنشئته تنشأة تربوية والانثى للصغيرة بعد مدة الرضاعة تسلم للاب لاتّمام السابعة من عمرها.
- ٣- اضافة فقرة للقانون الاحوال الشخصية بتحديد مكان المشاهدة في النوازل التابعة لوزارة حقوق الانسان و المتمثلة بمقرات منظمات المجتمع المدني وبالتعاون مع وزارة العدل بتهيئة قاعات للمشاهدة في كل المحافظات احتراماً لحقوق الانسان وتعد موقعا رسمياً ملزماً للحفاظ على حق الاب في المشاهدة لاهمال هذا الحق في المشاهدة للاب بعد عام ٢٠٠٣ من قبل القضاء وعدم وجود نص تشريعي يقيّد الحاضن بالالتزام بهذا الحق.
- ٤- تفعيل دور وزارة حقوق الانسان كطرف محايد للحفاظ على حق الحاضن من خلال متابعة شهرية ودورية للمحضون وذويه ورفع التقارير للمحكمة المختصة عن مدى الالتزام من قبل الام الحاضنة بحق المشاهدة للاب و التربية السالحة وعدم اهمال شؤونه.
- ٥- افراد الام الحاضنة بالحضانة والامتناع عن حضور الصغير للمشاهدة (الاب) والناجمة عن الانتقام من الاب تضاف كفقرة الى نص المادة (٥٧) احوال

الشخصية من اسباب سقوط حق الحضانة حفاظا لمصلحة الصغير وبالصيغة المقدمة:

((تسقط حضانة الام في حالة عدم التزامها وتنفيذها حكم المشاهدة اكثر من (٤-٣) مرات ،وبتأييد من دوائر التنفيذ المختصة)).

٦- تعديل العبارة (مشاهدة) الى (مشاهدة واصطحاب) لان المشاهدة عبارة محددة لكن الاصطحاب و المشاهدة اكثر شمولية في احتواء المحضون بحضانة الاب ورعايته والشعور به.

٧- الاخذ برأي و فكرة القانون الاردني للاحوال الشخصية بسقوط الحضانة من الام في حالة الزواج.

المراجع

القران الكريم

اولا: الكتب

١- د. احمد الكبيسي، شرح قانون الاحوال الشخصية في الفقه والقضاء والقانون، الزواج والطلاق واثارهما، مطبعة الرشاد، بغداد، جزء الاول، ١٩٧٠.

٢- المحامي جمعة سعدون الربيعي، المرشد الى اقامة الدعاوى الشرعية وتطبيقاتها العملية، مكتبة القانونية، بغداد، ٢٠١١.

٣- المحامي نريد داود الجنابي، الاحوال الشخصية في قرارات محكمة التمييز الاتحادية، الجزء الثاني، الطبعة الاولى، بغداد، ٢٠١١.

٤- درمزي رياض عوض، التفاوت في تقدير العقوبة المشككة والحل، بيروت- القاهرة، ٢٠٠٥.

٥- القاضي محمد حسن كشكول، والقاضي عباس زياد السعدي، شرح قانون الاحوال الشخصية وتعديلاته رقم (١٨٨) لسنة ١٩٥٩ مطبعة الحكمة / وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بغداد، ١٩٩٤.

٦- القاضي نبيل عبد الرحمن، شرح قانون الاحوال الشخصية بغداد، ٢٠١٠.

٧- نائل ابراهيم قزقز، اثر الاختلافات العقلية و الاضطرابات النفسية في مسائل الاحوال الشخصية، دار النفائس، ١٩٩٩.

٨- غسان خليل، حقوق الطفل التطور التاريخي، طبع على نفقة وزارة حقوق الانسان، بغداد، ٢٠٠٥.

٩- القاضي علاء الدين خروفة، شرح قانون الاحوال الشخصية رقم (١٨٨) لسنة ١٩٥٩، مطبعة العاني، بغداد، الجزء الاول، ١٩٦٣.

- ١٠- المحامي صباح المفتي، حضانة الصغير شروطها و احكامها، المكتبة القانونية، ٢٠٠٥.
- ١١- د. مصطفى السباعي، شرح قانون الاحوال الشخصية، دار الوراق، دمشق، ط١، ٢٠٠٩.

ثانياً : البحوث

- ١- حسين رجب محمد، الحضانة في قانون الاحوال الشخصية العراقي، مجلة التقنى، المجلد الرابع والعشرون، العدد العاشر، ٢٠١١.
- ٢- د. ليلى عبد الله، الشريعة الاسلامية وحقوق الطفل، مجلة العدالة، العدد ٣، ١٩٧٩.

ثالثاً: القوانين

- ١- قانون الاحوال الشخصية العراقي رقم ١٨٨ لسنة ١٩٥٩ وتعديلاته.
- ٢- قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ النافذ وتعديلاته.
- ٣- قانون اصول المحاكمات الجزائية النافذ رقم ٢٣ لسنة ١٩٧٠.

رابعاً: القرارات القضائية

- ١- القرار التمييزي المرقم (٢٠١٣/ت/٨٠). غير منشورة.
- ٢- القرار التمييزي المرقم (٢٠١٣/ت/٤١٣). غير منشورة.
- ٤- قرار محكمة تمييز الشرعية رقم (٧٣/٣٥) في ١١/٤/١٩٧٣ منشورة في النشرة القضائية، العدد الرابع، السنة الرابعة، ١٩٧٣.
- ٥- قرار محكمة التمييز الاتحادية: منشورة رقم ٢٧٩ / احوال الشخصية في ١٩٧٦/٥/٢٤، مجلة الاحكام العدلية عدد (١) السنة السابعة، ١٩٧٦.
- ٦- قرار محكمة التمييز الاتحادية الهيئة العامة المرقم ١٦٥ في ١٢/٢١/١٩٧٤ منشورات قضائية، ١٩٧٤.

Digital Image Encryption by Random Pixel Selecting Using Chaotic Sequences

Assist. Prof. Dr. Hikmat N.
Abdullah

Al- Nahrain University

Assist. Prof. Dr. Hadi.
T. Zeboon

University Of
Technology

Assist. Lec. Atheer J. Mansor

Al-mamo,n collage university

Abstract:

Encryption using chaotic schemes provides a greater level of security than conventional ciphers. In this paper, we present an encryption system uses chaotic sequences for digital image encryption depends on two chaotic systems. The first chaotic system that is used to select the pixel position to be encrypted, while the second system is used to generate a key to change the value of the selected pixel using XOR logic operation .The paper proposes an approach to change the pixels values different from the traditional approach in the sense that instead of changing the values of the pixels serially starting from the first pixel ,it selects the pixels randomly and change their values with random number, which gives more immunity and security. The results show that the proposed system works successfully when tested. Also shows that it has very high sensitivity to parameters change where a change of 0.0001% in one out of 12 parameters does not allow successful decryption.

Keywords: security, image encryption, chaotic sequences, initial conditions, chaotic parameters.

تشفير الصورة الرقمية باختيار عنصر الصورة عشوائيا باستخدام المتواليات الفوضوية

م.م. اثير جبار منصور
كلية المأمون الجامعة

أ.م.د هادي طارش زبون
الجامعة التكنولوجية

أ.م.د حمكت نجم عبد الله
جامعة النهرين

المستخلص:

إن التشفير باستخدام المتواليات الفوضوية يوفر مستوى سرية اعلى من المشفرات التقليدية. وفي هذا البحث ، نقدم نظام تشفير باستخدام المتتابعات الفوضوية للصورة الرقمية بالاعتماد على نظامين فوضويين. يستخدم النظام الفوضوي الاول لاختيار موقع عنصر الصورة المراد تشفيره ، بينما النظام الثاني يستخدم لتوليد المفتاح لتغيير قيمة عنصر الصورة المختار باستخدام عملية بوابة XOR. يقدم البحث مقترحا لتغيير قيمة عنصر الصورة مختلف عن الاسلوب العادي وذلك انه بدلا من تغيير قيم عناصر الصورة بشكل متسلسل بداية من العنصر الاول، فإن المقترح ان يتم اختيار العنصر عشوائيا وتغيير قيمته عشوائيا ، بحيث يعطي أكثر مناعة وسرية. ووضحت النتائج المعروضة ان النظام المقترح عمل بنجاح عندما تم اختياره . كذلك بين الحساسية العالية جدا تجاه تغيير القيم الأولية حيث ان أي تغيير بنسبة ٠.٠٠٠١% لأحد القيم الأولية الاثنا عشر لا يسمح بعملية فك تشفير ناجحة.

الكلمات المفتاحية: سرية ، تشفير الصورة ، متتابعات فوضوية ، قيم بدائية

1. Introduction:

There are two ways for digital image protection. The first is information hiding such as watermarking, anonymity and steganography. The second is cryptography which includes conventional encryption schemes as well as more advanced ones such as chaotic encryption [1]. Cryptography is the mathematical science used for protecting information from

unauthorized intruders. The word comes from the Greek word Kryptos, which means hidden, and is related to disciplines such as Cryptanalysis and Cryptology. Cryptanalysis is the art of breaking cryptosystems without any previous knowledge about the encryption system (typically, knowledge of the key)[2].

Chaos theory is a mathematical physics which was developed by Edward Lorenz. Chaos is suitable for image encryption because of the wide key space and the random property. The chaos system behavior could be characterized by the sensitivity of the initial conditions and the selecting values of the system parameters where through the sensitivity, the system responses act to be random. There are many advantages of the chaos systems according to their characteristics: the high flexibility of the chaos which is used in the encryption system design, the good privacy due to both nonstandard approach and vast number of variants, large, complex and the wide range of the key space in encryption and simpler design [3].

There are two ways of digital image encryption which change the value of the pixel and the other one changes the position of the pixel (scrambling). The first one concentrates on changing the pixel value which makes the original image unreadable without knowing the encryption algorithm that has been used such as Lorenz, Rössler, Chue and Nien [4-6]. The other one concentrates on changing the pixel position for the purpose of encryption such as Arnold Cat Map [7-8]. However, changing the value or the position of the pixel could be decrypted. The most important parameter that can control the key space of the chaos system is the initial condition where it give theoretically infinite key space resulting in more immunity towards brute-force attack [9]. There are many types of chaotic systems that can be used for generating the

encryption sequences. In this work two types are considered, these are:

- 1) Lorenz system, which is generated by using the following equation [10-12]

$$\dot{x} = \delta(y - x), \dot{y} = x(\beta - z) - y, \quad \dot{z} = xy - \gamma z \quad (1)$$

Where γ , δ and $\beta > 0$ are the parameters of the system and must be $\delta > \gamma$ and

$$\beta > \beta_r = \frac{\delta(\delta + \beta + 3)}{\delta - \beta - 1} \quad (2)$$

- 2) Rössler system, whose its equations are [13]

$$\dot{x} = -z - y, \quad \dot{y} = x + ay, \quad \dot{z} = b + z(x - c) \quad (3)$$

Where a , b and c are the parameters of the system.

II. The Proposed Encryption/Decryption System:

The proposed system uses two different chaotic systems (such as Rössler, Lorenz, ...etc) or it could be one system but with different initial values and parameters. The first system is used to select the pixel, and the other is used to change the value of the pixel using XOR gate. The application of the first encryption system is done randomly instead of the serial fashion (in other words, pixels number 1 then 2 then 3 ...etc) normally used in traditional systems. The proposed system operating algorithm can be explained in the following steps where Rössler and Lorenz systems are used as

the first and second encryption systems respectively:

- 1- Start
- 2- Convert the color RGB $N \times M$ image into 3 vectors: R, G and B which represent the pixels in Red, Green and Blue respectively.
- 3- Create three new vectors: r, g, and b (of 1 bit in each element with size $1 \times k$ ($k = N \times M$)) correspond to R, G and

B respectively. The values of r , g and b elements are zeros.

- 4- Set an initial values of x_R, y_R, z_R , which are the initial values of a first chaotic system that is used to select the pixel position, and x_L, y_L, z_L , which are the initial values of a second chaotic system that is used to change the pixel value by using XOR gate for the pixel that had been selected from the first system
- 5- Set initial value for a counter $i=1$
- 6- If $r(i)=1$ go to step 11
- 7- Compute x_{Ri+1}, y_{Ri+1} and z_{Ri+1} using equations 2 or 4 or 5 or 7 depending on the selected chaotic system(such as Rössler system)
- 8- If $r(x_{Ri+1})=1$ go to step 7
- 9- Compute x_{Li+1}, y_{Li+1} and z_{Li+1} using equations 2 or 4 or 5 or 7 depending on the selected chaotic system(such as Lorenz system)
- 10- $r(x_{Ri+1})_{new}=r(x_{Ri+1})_{old} \text{ XOR } (x_{Li+1})$
- 11- $i=i+1$, repeat steps 6 to 10 until $i=k$
- 12- Repeat steps 5 to 11 for G and B
- 13- Reconstruct the image by converting the vectors into matrix of size $N \times M$
- 14- End

III. Simulation Results:

A simulation program is written in MATLAB to test the functionality of the proposed system and colored image is used as case study. Rössler system (whose equations were given in equation 2) with parameters values $a=0.2$, $b=0.2$, $c=5.7$ and initial conditions $X_R(0)=0.01$, $Y_R(0)=0.01$, $Z_R(0)=0.01$ is used to compute the location of the pixels to be encrypted. Then, Lorenz

system with parameters values $\gamma=10, \delta=28, \beta = 8/3$ and initial conditions $X_L(0)=0.01, Y_L(0)=0.01, Z_L(0)=0.01$ is used to change the value of the pixel. Figure 1 shows the image before encryption, after encryption and after decryption. It is clearly seen that the proposed system retrieve the original image (Figure 1.a) successfully after right decryption (Figure 1.c)

To check the sensitivity of the proposed system to the initial condition change, $X_R(0)$ had been changed from 0.01 to 0.010001 in the decryption process and the result shown in Figure 3 is obtained. In this case, although the initial conditions of Y_R, Z_R, X_L, Y_L and Z_L stay the same on both encrypter and decrypter, a change by 10^{-6} in the initial condition of X_R does not allow successful decryption of the encrypted image as shown in Figure 2.c. This result proves high security of the proposed system. Furthermore, the proposed system sensitivity does not depend only on initial conditions of two chaotic systems (6 initial conditions) but also on their parameters (6 parameters) which add a significant amount of security margin to the proposed system. Another advantage of the proposed system is that the key space of the system is depends on the size of the image, so when we extract the image into three vectors of sizes $M*N$, the key space of the first chaos system which is used for selecting the pixel is $M*N$, hence, the bigger image size implies more immunity against security attacks



a) the original image b) the image after encryption c) The image after decryption.

Figure 1 Testing the proposed system



a) the original image b) the image after encryption c) the image after decryption

Figure 2 Testing the proposed system when the initial condition of X_R sequence is changed from 0.01 to 0.010001

Conclusions:

In this paper, we proposed an efficient system for digital image encryption. Two chaos sequences are used in this system. The first one is generated from Rössler chaotic system and is used for selecting the pixel, after converting the color image into three vectors, to be encrypted. The other one is generated from Lorenz system and is used to change the value of the selected pixel by using XOR gate. The proposed system key space control needs 6 parameters (3 for each chaotic system) and 6 initial values (3 for each chaotic system) which add more immunity from burst attacking over the conventional

ciphers. The key space of the system depends on the image size, the bigger image implies the wider key space.

References:

- 1) Linhua Zhang, Xiaofeng Liao, and Xuebing Wang, "An image encryption approach based on chaotic maps," *Chaos Solitons and Fractals*, Vol.24, 2005, pp.759–765.
- 2) Jonathan Blackledge, "Multi-algorithmic Cryptography using Deterministic Chaos with Applications to Mobile Communications," *ISAST Transactions on Electronics and Signal Processing*, Vol.1, No.2, 2008.
- 3) Victor Grigoras and Carmen Grigoras, "Chaos Encryption Method Based on Large Signal Modulation in Additive Nonlinear Discrete-Time Systems," *Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Non-Linear Analysis, Non-Linear Systems and Chaos*, Bucharest, Romania, October 16-18, 2006.
- 4) Matt Willsey, Kevin Cuomoy and Alan Oppenheimz, "Selecting the Lorenz Parameters for Wideband Radar Waveform Generation", *International Journal of Bifurcation and Chaos*, Vol.11, 2010.
- 5) Pierre Gaspard, "Rössler systems," *Encyclopedia of Nonlinear Science*, Alwyn Scott, Editor, New York, 2005, pp. 808-811.
- 6) H.H. Nien, C.K. Huang, S.K. Changchien, H.W. Shieh, C.T. Chen, and Y.Y. Tuan, "Digital color image encoding and decoding using a novel chaotic random generator," *Chaos Solitons and Fractals*, Vol.32, 2007, pp. 1070–1080.
- 7) Zhenjun Tang and Xianquan Zhang, "Secure Image Encryption without Size Limitation Using Arnold Transform and Random Strategies," *Journal of Multimedia*, Vol.6, No.2, April 2011.

- 8) Priyanka Gupta, Sonia Singh and Isha Mangal "Image Encryption Based On Arnold Cat map and S-Box", International Journal of Advanced Research in Computer Science and software Engineering, Vol.4, No.8, August 2014.
- 9) Manjunath Prasad and K.L.Sudha, "Chaos Image Encryption using Pixel shuffling," Computer Science & Information Technology, CCSEA 2011, pp. 169-179, 2011.
- 10) Lahcene Merah, Adda Ali-Pacha, Naima Hadj Said and Mustafa Mamat, "Design and FPGA Implementation of Lorenz Chaotic System for Information Security Issues," Applied Mathematical Sciences, Vol.7, No.5, 2013, pp. 237-246
- 11) Jing Pan Qun and Ding Baoxiang Du, "The Optimization Scheme of Chaotic Masking Secure Communication Based on Lorenz System," 2010 International Workshop on Chaos-Fractal Theory and its Applications.
- 12) Matt Willsey, Kevin Cuomoy and Alan Oppenheim, "Selecting the Lorenz Parameters for Wideband Radar Waveform Generation," International Journal of Bifurcation and Chaos, Vol.11, 2010.
- 13) H.H. Nien, *et al*, "Chaos, Digital color image encoding and decoding using a novel chaotic random generator," Solitons and Fractals, Vol.32, 2007, pp.1070-1080.

Analysis of Pollution in Al-Fallujah District by Using Estimation of Autoregressive Coefficients

Dr. Kawther Aabhood Neamah

Azzam A.Tawfiq

Abstract:

In this research we analyze the data obtained from Al-Fallujah hospital for the polluted cases and compare it with Al-Yarmouk hospital for the clean cases, using a new method of estimation of autoregressive coefficients.

The data obtained from the two hospitals of births for the first five months of 2011. Also these data are compared with another data taken from Al-Fallujah hospital before 2003 war.

The results show high effects on births like the death of, newly born infants, and mutilation occurred in the hearts, spinal cord and in the nerves system.

Key word:- depleted uranium, polluted cases, clean cases, Markov process.

تحليل التلوث في منطقة الفلوجة باستخدام تقدير معاملات الارتباط الذاتي

المدرس عزام عبدالله توفيق
قسم علوم الحاسبات
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

أ.م.د. كوثر عبود نعمة
قسم علوم الحاسبات
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

المستخلص

لقد قمنا في هذا البحث بتحليل البيانات المأخوذة من مستشفى الفلوجة لولادات الاطفال. سميت ببيانات الفلوجة لانها تعرضت خلال حرب عام ٢٠٠٣ للهجوم بالاسلحة الكيماوية واليورانيوم المنضب. وتم دراسة اثر هذه الاسلحة على ولادات الاطفال للمدة من ٢٠١١/١/١ ولغاية ٢٠١١/٥/٣١ من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من مستشفى الفلوجة

ومقارنتها بالبيانات التي تم الحصول عليها من مستشفى اليرموك وللمدة ذاتها . وكذلك تمت مقارنة البيانات مع بيانات اخرى اخذت من عام ٢٠٠٢ اي قبل الحرب .
 وأظهرت النتائج تأثيراً واضحاً على الولادات من خلال كثرة الوفيات والولادات المشوهة والولادات المصابة بمختلف الامراض .
 الكلمات المفتاحية: اليورانيوم المتضب، الحالات المصابة، الحالات السليمة، عمليات ماركوف.

Introduction:

Fallujah is a city that belongs to Al-Anbar province in the west of Iraq on the bank of Euphrates River, about 60 Km from Baghdad, with 700,000 populations.

At 2003 it was attacked by chemical weapons and depleted uranium.

The effect of these weapons were detected form the cases brought to Fallujah state hospital During our visit to this hospital we noticed , according to government figures of September 2009 , that 24 % of newly born enfants died , one week after their birth , and 75 % were mutilated. The mutilated occurred in the hearts, spinal cord and in the nerves system.

In 2002 however, 530 births were recorded ,with 6 deaths, and one mutilation only.

1-A Markov Process [4]

A Markov process $\{x_t\}$ is a stochastic process which when its current state is known exactly, is not altered by additional knowledge concerning its past behavior. One can say it is a system without memory of the past.

For discrete time Markova chain, the state space is finite or countable (in this case it is finite) and whose time index set is $t = 0, 1, 2 \dots k$

$$P_{ij}^{t,t+1} = P [(x_{t+1} = j)/(x_t = i)] \text{ For all } i, j, \dots (1)$$

The probability of x_{t+1} being in state j given that x_t is in state i , is called one step transition probability. When the one step transition probabilities are independent of the time variable t , we say that the Markov chain has stationary transition probabilities, then:-

P_{ij} the conditional probability that the state undergoes a transition from i to j in one trial.

To estimate the transition probabilities P_{ij} , we let x_j denote the state after the i transition, then assuming that the initial state x_0 to be fixed, the likelihood function for the states $1, 2, \dots, k$ is

$$f(x_1, x_2, \dots, x_t) = P_{x_0 x_1} P_{x_1 x_2} \dots P_{x_{k-1} x_k}$$

$$= \prod_{i=1}^k \prod_{j=1}^k (P_{ij})^{n_{ij}}$$

Where n_{ij} is the number of time that the process has been observed to go from state i to state j , Ahmed [1].

It is customary to arrange these probabilities P_{ij} in a matrix form to obtain the following transition matrix P :

$$P = \begin{pmatrix} P_{00} & P_{01} & P_{02} & \dots & P_{0k} \\ P_{10} & P_{11} & P_{12} & \dots & P_{1k} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ P_{k0} & P_{k1} & P_{k2} & \dots & P_{kk} \end{pmatrix}$$

Ross [5] proved that the maximum likelihood estimates of P_i is

$$\hat{P}_{ij} = \frac{n_{ij}}{n_i} \quad \text{Where} \quad n_i = \sum_{j=1}^k n_{ij}$$

And $\hat{P}_{ij}$ is the (intuitive) estimate of P_{ij} the proportion of time that the process leaving state i will enter to state j .

Now to apply this method to our problem, the number of daily visits n_t of patients was recorded during five months. The set $\{n_t(l)\}$ where $n_t(l)$ represents the frequency (number of days) that corresponds to each state where $l = 0, 1, 2, \dots, k$.

According to Box and Jenkins [2] the vector N_t where.

$$N_t = \begin{bmatrix} n_t(0) \\ n_t(1) \\ \vdots \\ n_t(k) \end{bmatrix}$$

Will satisfy the following relation:-

$$N_t = P N_{t-1}$$

$$= P_{N_0}^t; \text{ where } P \text{ is defined in (1)}$$

$$= \lambda^t N_0$$

Where λ is the largest Eigenvalue of the transition matrix P .

In order to make comparison between the two regions under study, the clean and the polluted, we consider the following, suppose that λ_1 is the largest eigenvalue of the transition matrix of the clean region λ_2 is the largest eigenvalue of the transition matrix of the polluted region.

We found that in most of these cases $\lambda_2 > \lambda_1$ so one can conclude the following:

$$N_{1t} = \lambda_1^t N_0 \text{ For the clean region}$$

$N_{2t} = \lambda_2^t N_0$ For the polluted region

Therefore: $N_{2t} > N_{1t}$

So we expect that the number of affected individuals in the polluted region is larger than that of the clean region for the same population number.

1- Eigenvalues and the Population Autocorrelation.

It is possible to construct a frobenius standard form of the transition matrix by applying Danilevskys method [3] that is for

$$P = \begin{bmatrix} P_{00} & P_{01} & P_{02} & \dots & P_{0k} \\ P_{10} & P_{11} & P_{12} & \dots & P_{1k} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ P_{k0} & P_{k1} & P_{k2} & \dots & P_{kk} \end{bmatrix} \text{ And } Q = \begin{pmatrix} \phi_0 & \phi_1 & \dots & \phi_k \\ 1 & 0 & \dots & 0 \\ 0 & 1 & \dots & 0 \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ 0 & 1 & \dots & 0 \end{pmatrix}$$

Where $Q = S^{-1} P S$ and is a non-singular matrix since similar matrices have the same characteristic polynomial, equal eigenvalues.

$$\lambda_i S_0 D(\lambda) = \det (P - \lambda I) = \det (Q - \lambda I)$$

Where

$$\begin{aligned} D(\lambda) &= (\phi_0 - \lambda)(-\lambda)^k - \phi_1(-\lambda)^{k-1} + \phi_2(-\lambda)^{k-2} + \dots + (-1)^k \phi_k \\ &= (-1)^{k+1} (\lambda^{k+1} - \phi_0 \lambda^k - \phi_1 \lambda^{k-1} \dots - \phi_k) \\ &= (-1)^{k+1} \left(\lambda^{k+1} - \sum_{i=0}^k \phi_i \lambda^{k-i} \right) \end{aligned}$$

When $D(\lambda) = 0$ we get

$$\sum_{i=0}^k \phi_i \lambda^{-(k+i)} = 1 \quad \dots (2)$$

From box and Jenkins [2]

$$\phi(B)P_k = 0$$

$$\text{Then } \phi(B) = 1 - \sum_{i=0}^k \phi_i \lambda^{i+1} = 0 \quad \dots (3)$$

Comparing (2) and (3) we conclude that the roots of the polynomial $\phi(B)$ are equal to the inverses of the eigenvalues, that is

$$B = \lambda^{-1} \dots (4)$$

It can be easily proved that all eigenvalues of the transition matrix are always less than or equal to one, and since the roots of the polynomial $\phi(B)$ must be outside the unit circle (to be stationary) (i-e) λ^{-1} is outside the unit circle and λ will be within the unit circle. These eigenvalues must be substituted in the general form of the difference equation of the population autocorrelation, Taylor [6].

Therefore

$$\rho_i = A_1 \lambda_1^i + A_2 \lambda_2^i + \dots + A_k \lambda_k^i \dots (5)$$

$$\begin{bmatrix} \lambda_1 & \lambda_2 & \dots & \lambda_k \\ \lambda_1^2 & \lambda_2^2 & \dots & \lambda_k^2 \\ \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ \lambda_1^k & \lambda_2^k & \dots & \lambda_k^k \end{bmatrix} \begin{bmatrix} A_1 \\ A_2 \\ \vdots \\ A_k \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \rho_1 \\ \rho_2 \\ \vdots \\ \rho_k \end{bmatrix} \dots (6)$$

$$\begin{bmatrix} A_1 \\ A_2 \\ \vdots \\ A_k \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1/k \\ 1/k \\ \vdots \\ 1/k \end{bmatrix}$$

Then $\frac{1}{k} \sum_{i=1}^k \lambda_i = \hat{\rho}_1$ and so on $\frac{1}{k} \sum_{i=1}^k \lambda_i = \hat{\rho}_k \dots (7)$

Since $\lambda_i < 1$ for $i=1, 2, \dots, k$

Then $\hat{\rho}_1 > \hat{\rho}_2 > \dots > \hat{\rho}_k$

Therefore the correlogram in this result will give damped exponential curve which coverages to zero-from these estimates ρ_1 one can use Yule-walker system of linear equations to find the estimates of the autoregressive coefficients ϕ_i as:

$$\begin{bmatrix} 1 & \hat{\rho}_1 & \hat{\rho}_2 & \dots & \hat{\rho}_{k-1} \\ \hat{\rho}_1 & 1 & \hat{\rho}_1 & \dots & \hat{\rho}_{k-2} \\ \hat{\rho}_2 & \hat{\rho}_1 & 1 & \dots & \hat{\rho}_{k-3} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ \hat{\rho}_{k-1} & \hat{\rho}_{k-2} & \dots & \dots & 1 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \phi_1 \\ \phi_2 \\ \vdots \\ \vdots \\ \phi_k \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \rho_1 \\ \rho_2 \\ \vdots \\ \vdots \\ \rho_k \end{bmatrix} \dots (8)$$

Application and Analysis:

Data taken is included in the Table NO. 2 additional from Al-Fallujah hospital situated in Al-Fallujah town and also time table NO.3 additional from AL-Yarmulke Hospital situated in Baghdad southwards.

The data include study of the cases of birth for five months from (1-1-2011 to 31-5-2011).

The data in these districts has been compared to clean and polluted cases. It has been limited to Eigen value matrix of transformations (8*8)

Matrix of Al-Fallujah hospital

$$p = \begin{bmatrix} 0.086 & 0.11 & 0.104 & 0.056 & 0.053 & 0.023 & 0.014 & 0.008 \\ 0.002 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0.002 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0.002 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.002 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0.002 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0.002 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0.002 & 0 \end{bmatrix}$$

Matrix of Al-yarmouk hospital

$$p = \begin{bmatrix} 1.8 & 0.909 & 0.09 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.0181 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0.0181 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0.0181 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.0181 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0.0181 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0.0181 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0.0181 & 0 \end{bmatrix}$$

The matrices above have been extracted from the data of the additional table. From these matrices we follow the following steps to find the solution:-

Solution steps:

- 1- Estimation of the population autocorrelation through the Eigenvalues of the transition matrices was established.
- 2- Parsimony (less number of autoregressive coefficients) was obtained.

- 3- Comparison between the different regions, clean and polluted, was identified by the largest Eigen values of the corresponding transition matrix.
- 4- The second order autoregressive model $AR_{(2)}$ was found to be the fittest to the morbidity data of the respiratory disease .
- 5- The daily visits for three diseases (heart , spinal cord , notochord mutilation) was recorded in the two maintained hospitals , and the estimates of the coefficient of autoregressive ϕ_i for the clean and polluted areas was found in (table-1-) and it is clear from the table that coefficient of autoregressive gave higher values for polluted region than that of the clean region .

Table -1-estimates of the coefficients of autoregressive model by eigenvalues in corporations

Autoregressive coefficient / Disease	region	ϕ_1	ϕ_2	ϕ_3	ϕ_4	ϕ_5
Spinal cord	1	0.002	0.014	0.005	-0.001	
	2	0.967	0.102	0.211	0.449	0.062
Notochord mutilation	1	0.012	0.001	0.003		
	2	0.321	0.031		0.051	
heart	1	0.729	0.081	0.024	-0.031	
	2	0.694	0.433	0.062	0.042	0.006

1. Represent clean region
2. Represent polluted region

Table-2 Data of AL-Fallujah hospital referring the number of polluted cases in a day for first five months of year 2011.

D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
N										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
1	3	1	0	2	0	1	1	0	4	2	1	6	0	2	3	1	1	2	1	3	0	0	2	0	4	1	2	1	5	1	φ
2	1	0	3	0	1	1	2	2	3	4	0	5	0	7	1	3	2	1	1	4	3	2	0	0	2	4	1	3	/	/	/
3	4	2	1	3	2	1	4	5	7	0	2	1	1	3	4	4	2	0	1	1	3	6	0	2	1	4	5	1	2	2	φ
4	5	3	0	2	4	5	1	4	1	3	2	1	4	5	6	2	0	1	0	0	2	3	2	2	3	1	1	φ	6	2	/
5	6	2	4	2	4	6	2	0	3	1	4	2	2	2	1	3	6	7	3	3	4	2	2	1	3	3	1	1	4	5	φ

D: Day M: Month

Table-3 Data of AL-Yarmouk hospital referring the number of polluted cases in a day for first five months of year 2011.

D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
N										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	/	/	/
3	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	1	0	1	0
4	1	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	/
5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0

D: Day M: Month

Conclusion:

The current study showed that the rapid mutilations of infants were because of the smoke coming from depleted uranium. It is known that the smoke can have a direct effect throughout many miles from the center (The).

But the radial effect weakens as the distance from the center goes further, but still can affect the respiratory and the digestive systems.

5.4 % of it affects the kidneys from dissolvable uranium and 0.4 % is undissolvable and goes out of the body after being absorbed by the blood with a high percentage (90 %).

The remaining 10% remains in different parts of the body depleted uranium oxide.

This is undissolvable remains in the lungs for years and will be absorbed slowly by the blood until it goes out with urine.

Table 1 summarizes the result of using our mathematical model (estimation of autoregressive coefficients).

References

- [1] Ahmed S. El-Aloosy "A new method of estimation of autoregressive coefficients" Journal of Baghdad University College of Economic Sciences. No.40 April 2014.
- [2] Box G.E.P and G.M Jenkins "time series analysis forecasting and control "San Francisco holdenday 1970.
- [3] Danilevsky E "Linear Algebra" mei publication.com 1970.
- [4] Emanuel parzen "modern probability and its applications "John Wiley and sons Inc.1960.
- [5] Ross S.M "stochastic processes "John Wiley and sons Inc. 1983.
- [6] Taylor H.M and Karlins. "An introduction to stochastic modeling "Academic press – 1984.

Applying Encryption Method to Color FIC

Nevart Alias Yousif
Faten Hassan Al-Qadhee

Technical Institute of Kirkuk - Iraq

Abstract

In this paper a simple and fast algorithm that used XOR function to encrypt color images compressed with a fast fractal image compression (FFIC) was used. The algorithm first included converting the image from the RGB color space into the YIQ color space and each band was treated separately. Main difficulty with fractal coding method is that it takes long time to compress single image. The FIC is speeded up by filtration of the domain pool blocks using the centralized moments coefficients which are applied to each of range and domain blocks. Another speeding is applied by using these descriptors to determine the suitable symmetry case reducing the eight isometric trails to one trail. After finding the fractal coefficients for the best matching, two of the fractal coefficient are encrypted using XOR operation. The first key encryption is used to generate an array of sequenced numbers with an increase depending on the key, and length of the array is equal to the number of the range blocks, this key is used to encrypt the average coefficients. The symmetry coefficients are encrypted by another key. Then quantization, differential pulse code modulation (DPCM) process are applied to each of the fractal coefficient. The decryption procedure is similar to that of the encryption but in the reversed order. The proposed method provided fast, good compression ratio (CR), secure image and good quality for the reconstructed image after decompression and decryption process.

Keywords: Image Encryption, cryptography, Fractal Image Compression, XOR, FIC, IFS, Moments.

تطبيق طريقة لتشفير الصور المضغوطة باستخدام الكسور

م. نغارت الياس يوسف

ا.م.د. فائق حسن القاضي

الجامعة التقنية الشمالية-المعهد التقني/كركوك

المستخلص

في هذا البحث تم استخدام خوارزمية سريعة باستخدام الدالة الحصرية XOR لتشفير الصور الملونة المضغوطة بالطريقة السريعة لضغط الصور الكسوري (FFIC). تضمنت الخوارزمية أولاً تحويل الصورة من فضاء الألوان RGB إلى فضاء الألوان YIQ، حيث تم معالجة كل حزمة بشكل منفصل. إن الصعوبة الرئيسية بالتشفير بطريقة الكسور هي أنها تأخذ وقتاً أطول لضغط صورة واحدة لهذا تم تسريع ضغط الصور الكسوري FIC بفترة كتل مجموعة المجال باستخدام معاملات العزم المركزي التي تم تطبيقها على بلوكات المجال والمدى. كما تم إجراء تسريع آخر لضغط الصور باستخدام معاملات العزم المركزي لتحديد حالة التناظر المناسب لتقليل محاولات التدوير الثمان إلى محاولة واحدة، وذلك بعد إيجاد معاملات الضغط الكسوري للتطبيق الأفضل. اثنان من معاملات الكسور تم تشفيرها باستخدام عملية ال XOR، حيث أن المفتاح السري المستخدم للتشفير استخدم لتوليد مصفوفة من الأرقام المتسلسلة بزيادة تعتمد على المفتاح وطول المصفوفة مساو لعدد بلوكات المدى واستخدمت المصفوفة لتشفير معاملات المعدل. أما معامل التدوير تم تشفيره باستخدام مفتاح آخر. تم تطبيق عملية التكميم، أي تمثيل شفرة النضجة التفاضلي (DPCM) على كل من معاملات الكسور. الإجراء المستخدم لعكس التشفير يشبه الروتين المستخدم لعملية التشفير لكن بترتيب عكسي. الخوارزمية المقترحة أعطت للصورة المرجعة السرعة، نسبة ضغط جيد (CR)، أمنية جيدة أضف إلى الكفاءة الجيدة للصورة بعد عملية إعادة الضغط وإعادة التشفير.

1. INTRODUCTION

Security is an important issue in communication and storage of images, and encryption is one of the ways to ensure security. Image encryption techniques try to convert original image to another image that is hard to understand; to keep the image confidential between users, in other words, it is essential that nobody could get to know the content without a key for decryption[1].

Encryption is one of the ways to ensure high security images and is used in many fields such as medical science,

military. Modern cryptography provides essential techniques for securing information and protecting multimedia data. In recent years, encryption technology has been developed quickly and many image encryption methods have been used to protect confidential image data from unauthorized access[2].

Fractal image coding is a mathematical process used to encode bitmaps containing a real-world image as a set of mathematical data that describes the fractal properties of the image. Most data contains amount of redundancy, which can be removed from storage and replaced for recovery. Based on this fact and on Bernsley's assumption[3], many objects can be closely approximated by self-similarity objects which might be generated by use of Iterated Function System(IFS), where the IFS can be seen as a transformation between the whole and its parts, the fractal image coding evolved. Hence, the main problem that arises is how to find these IFS transformation. It was Jacquin[4] who solved this problem by developing an algorithm to automate the way to find this transformation based on the fact that different parts of the image at different scales are similar and on the assumption that the image parts do not need to resemble the whole image, but it is sufficient for them to be similar to some other bigger parts in it. Using these advantages, the FIC became an inspiration for solving several techniques whose main characteristic is the use of the similarity property in image block[5]. In this work, a symmetric key encryption is applied using XOR operation to the fractal compressed images that speeded by using moment descriptors on color images.

2. PREVIOUS WORK

Many algorithms are available to protect image from unauthorized access. Gao H., Zhang Y., Liang S. and Li D., have proposed a new image encryption scheme based on a chaotic system and on power and tangent function instead of linear function. It uses chaotic sequence generated by NCA map to encrypt image data with different keys for different images by using XOR operation with the integer sequence[6]. Seyedzade S., Atani R. and Mirzakuchaki S., proposed a novel algorithm for image encryption based on SHA-512 hash function. The algorithm consists of two main sections: the first does preprocessing operation to shuffle one half of image, and the second uses hash function to generate a random number mask. The mask is then XORed with the other part of the image which is going to be encrypted[7].

Amitava N. has proposed an algorithms using affine transform and encrypted the image using XOR operation. They redistribute the pixel values to different location using affine transform technique. The transformed image is then divided into (2x2) pixels blocks that encrypted by four 8-bit keys (64 bit) [8]. Emad S. O. presents a secured image compression system for satellite communication based on the fractal theory of iterated contractive image transformation combined with the EHMC algorithm[9]. Rad R. M. et al, exploits the scan patterns and function XOR in three stand alone steps. The simulation results for gray-level images show that the proposed algorithm has great performance in terms of sensitivity, speed, and security[10].

3. IMAGE ENCRYPTION

The process of encoding plain text messages into cipher text messages is called encryption and the reverse process of transforming cipher text back to plain text is called decryption. Image and video encryption have applications in various fields including internet communication, multimedia systems, medical imaging, Tele-medicine and military communication. Color images are transmitted and stored in large amount over the Internet and wireless networks, which take advantage of rapid development in multimedia and network technologies. In recent years, plenty of color image encryption approaches have been proposed. Until now, various data encryption algorithms have been proposed and widely used, such as AES, RSA, or IDEA most of which are used in text or binary data. It is difficult to use them directly in multimedia data and inefficient for color image encryption because of high correlation among pixels. For multimedia data are often of high redundancy, of large volumes and require real-time interactions.

The many schemes used for enciphering constitute the area of study known as cryptography. There are three main types of cryptography:

- i. **Secret Key Cryptography:** This type of cryptography technique uses just a single key. The sender applies a key to encrypt a message while the receiver applies the same key to decrypt the message. Since only single key is used so we say that this is a symmetric encryption. The biggest problem with this technique is the distribution of key as this algorithm makes use of single key for encryption or decryption.

- ii. **Public key cryptography:** This type of cryptography technique involves two key crypto system in which a secure communication can take place between receiver and sender over insecure communication channel. Since a pair of keys is applied here so this technique is also known as asymmetric encryption. In this method, each party has a private key and a public key. The private is secret and is not revealed while the public key is shared with all those whom you want to communicate with.
- iii. **Hash Functions:** This technique does not involve any key. Rather it uses a fixed length hash value that is computed on the basis of the plain text message.

Cryptography technique needs some algorithm for encryption of data. Nowadays when more and more sensitive information is stored on computers and transmitted over the Internet, we need to ensure information security and safety. Image is also an important part of our information Therefore it's very important to protect our image from unauthorized access[11].

Decreasing the level of encryption (using, for example, partial encryption) does not yield much improvement in compression efficiency. Hence, if complexity permits, full encryption should be employed to maximize security of the transmitted images[12].

4. FRACTAL CODING

The main idea is to decompose the image into segments by using standard image processing techniques such as color separation, edge detection, and spectrum and texture analysis. Then each segment is looked up in a library of fractals. The library really contains codes called iterated function system (IFS) codes, which are compact sets of numbers. A set of codes for a given image are determined, such that when the IFS codes are applied to a suitable set of image blocks yield an image that is a very close approximation of the original. This scheme is highly effective for compressing images that have good regularity and self-similarity [13]. Barnsley's collage theorem[3] provides the basis for converting natural images into IFS code, and a random iteration algorithm could be used to "decode" the data back to images.

The IFS code is actually a set of affine transformations. An affine transformation maps a point back into the same set of points it came from. General form for an affine transformation[14]:

$$w \begin{pmatrix} x \\ y \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} a & b \\ c & d \end{pmatrix} \begin{pmatrix} x \\ y \end{pmatrix} + \begin{pmatrix} e \\ f \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} ax + by + e \\ cx + dy + f \end{pmatrix} \quad (1)$$

If the translations, rotations, and scaling that make up W are known in advance, then the coefficients may be calculated by:

$$a = r \cos \theta, \quad b = -r \sin \theta, \quad c = r \sin \theta, \quad d = r \cos \theta$$

Where,

r = scaling factor on x , s = scaling factor on y .

θ = angle of rotation on x , ϕ = angle of rotation on y .

e = translation on x , f = translation on y .

For a range block with pixel values $(r_0, r_1, \dots, r_{n-1})$, and the domain block $(d_0, d_1, \dots, d_{n-1})$ the contractive affine approximation is [2]:

$$r'_i = s d_i + o \quad (2)$$

Where, r'_i is the optimally approximated i^{th} pixel value in the range block. d_i is the corresponding pixel value in the domain block. The symbols s and o represent the scaling and offset coefficients, respectively. Taking the average of both sides in equation (2) the following equation is obtained:

$$\bar{r} = s \bar{d} + o \quad (3)$$

So, this contractive affine transform could be rewritten to become in the form:

$$r'_i = s(d_i - \bar{d}) + \bar{r} \quad (4)$$

Where,

$$\bar{r} = \frac{1}{m} \sum_{i=0}^{m-1} r_i, \quad (5)$$

$$\bar{d} = \frac{1}{m} \sum_{i=0}^{m-1} d_i \quad (6)$$

Where, m is the block size.

From equation (4), the fractal parameters become $\{s, r\}$ instead of the conventional $\{s, o\}$ coefficients in traditional IFS mapping equation (2).

The scale (s) parameter could be determined by applying the least mean square difference (χ^2) criteria between the approximated (r'_i) and actual (r_i) values; that is:

$$\chi^2 = \frac{1}{m} \sum_{i=0}^{m-1} (r'_i - r_i)^2 \quad (7)$$

Before the determination of (χ^2) values, the values of the scale (s) and range average ($\bar{r}$) values coefficients should be bounded and quantized[2].

Moments describe the shape's layout (i.e., the arrangement of its pixels), a bit like area. Compactness and irregularity order descriptions. The calculation of moment invariants for any shape requires knowledge about both the shape boundary and its interior region[14]. Given a function $f(x,y)$, the regular moments are defined as[14]:

$$\mu_{pq} = \sum_x \sum_y x^p y^q f(x, y) \quad (8)$$

μ_{pq} is a two-dimensional moment of the function $f(x,y)$, the order of the moment is $(p+q)$, where p and q are both integer numbers. To translation invariance, in the image plane, the image centrism is used to define the central moments. The coordinates of the center of gravity of the image are calculated using the following equations[14]:

$$x = \frac{M_{10}}{M_{00}}, \quad y = \frac{M_{01}}{M_{00}} \quad (9)$$

For an image block $f(x,y)$ the central moment of order $(p+q)$, around the block's central point (x_c, y_c) , is defined as:

$$M(p, q) = \sum_x \sum_y (x - x_c)^p (y - y_c)^q f(x, y) \quad (10)$$

From the pair of n^{th} moments {i.e., $M(n,0)$ & $M(0,n)$ } the following moments blocks descriptors could defined:

$$R_n = \frac{M^2(0,n) - M^2(n,0)}{M^2(0,n) + M^2(n,0)} \quad (11)$$

The values of the factors (R) are rotation and reflection invariant. This result implies that "if the two blocks (range and domain) satisfy the contractive affine transform (equation 7), then their moments ratio factors (R_d and R_r) should have similar values. This doesn't means that any two blocks have similar R factors are necessarily similar to each other". This derived conclusion was utilized, to speed up the domain blocks search. Instead of matching all domain blocks listed in domain pool with each tested range block; it is enough to test the domain blocks whose R factors are close to the R-value of tested range block[15]. The moments (M_x, M_y) of each block are determined, and then the blocks are indexed, also its symmetry (or isometric states) are indexed using the following three Boolean criteria:

- 1) is $|M_x| \geq |M_y|$ or not?
- 2) is $M_x \geq 0$ or not?
- 3) is $M_y \geq 0$ or not?

The required isometric process is assessed using a predefined lookup table whose indices depends on the isometric indexes of the two matched blocks[14].

The values of adjacent pixels in an image are often similar, i.e., they are highly correlated. This property is exploited in predictive coding techniques where the value of a given pixel is predicted based on the values of the surrounding pixels. Differential pulse code modulation (DPCM) is procedure of converting analog to digital signal in which analog signal is sampled and then difference between actual sample value and

its predicted value is quantized and then encoded forming digital value[16].

5. SECURE FRACTAL SCHEME

In the proposed secure fractal coding scheme, some sensitive parameters in fractal image coding will be selected and encrypted. Only some parameters of image data are encrypted while the others are left unchanged. To keep secure, some principles are required to select the suitable parameters:

- i. The parameter with the properties of large space and random distribution is preferred to be encrypted. because it will be more difficult to be broken. If the parameter is in random distribution, then the difficulty of statistical attack will be increased.
- ii. The parameter with high sensitivity is preferred to be encrypted. If the quality degradation is big, the parameter is regarded as of high sensitivity.
- iii. For parameter encryption, the cipher with high security is preferred. The parameter should be encrypted with the cipher that has high key sensitivity. It can confirm that a slight difference in the key will lead to great differences in the parameter [17].

The security of image can be achieved by various types of encryption schemes.

- **Number of pixel change rate (NPCR)** :It is a common measure used to check the effect of one pixel change on the entire image. This will indicate the percentage of different pixels between two images. Let $I_o(i, j)$ and $I_{ENC}(i, j)$ be the pixels values of original and encrypted images, I_o and I_{ENC} ,

at the i th pixel row and j th pixel column, respectively. Equation (12) gives the mathematical expression:

$$NPCR = \sum_{i=1}^M \sum_{j=1}^N D(i, j) \times \frac{100\%}{M \times N} \quad (12)$$

Where, $D(i, j) = 0$ if $I_o(i, j) = I_{ENC}(i, j)$, if not then $D(i, j) = 1$

- **Unified average changing intensity (UACI):** A small change in plaintext image must cause some significant change in ciphertext image. UACI is helpful to identify the average intensity of difference in pixels between the two images. For the plaintext image $I_o(i, j)$ and encrypted image $I_{ENC}(i, j)$ the equation (13) gives the mathematical expression for UACI.

$$UACI = \left[\sum_{i=1}^M \sum_{j=1}^N \frac{|I_o(i, j) - I_{ENC}(i, j)|}{255} \right] \times \frac{100\%}{M \times N} \quad (13)$$

Higher NPCR values are desired for ideal encryption schemes. The UACI values must be in the range of 33%. Two images are taken for comparison[18].

The paper also carried out a comparisons between the histograms of the original and encrypted images to see the data range changing after encryption.

6. PROPOSED ENCRYPTION METHOD

The main objective of this paper is to encrypt the compressed color image with FFIC. The range image first is transformed from the RGB color space to YIQ color space where Y is the luminance component, and the other components (I and Q) are the chromatic components. Each

band (Y, I and Q) is down sampled to create the domain image. The range image is partitioned into array of non-overlapped fixed size blocks (4x4) and the domain image is partitioned into an overlapped fixed size blocks (4x4). FFIC is applied to find the best matching domain block for each range block using IFS coding. The result of the fractal compression are the coefficients: average, scale, domain position and symmetry state.

Two of these fractal coefficients (average and symmetry) are encrypted using XOR operation using symmetric key algorithm. The average coefficients for all range blocks are encrypted by 8 bit secret key (K) that is used to generate an array of keys of length equal to the number of image blocks, the array values start from (0) with an increase of K. As an example, if the key is 5, the array will have the values (0, 5, 10,...) which are used to encrypt the averages of the blocks with XOR function. Other 3 bit key is used to encrypt the symmetry coefficients (which takes 3 bits to be represented). The scale and domain index coefficients are left without encryption because they are sensitive parameters and affected to the reconstructed image.

To obtain good compression ratio, the resulted FIC parameters for all blocks are quantized and coded with DPCM as further entropy coding, this saves low values which represent the differences instead of the coefficients.

The encryption and encoding steps are summarized by the following algorithm steps:

Input: The original color bitmap image.

Output: Fractal parameters for the compressed and encrypted image file.

step 1: Load the original bitmap image with RGB form.

step 2: Convert (R,G,B) arrays to (Y,I,Q) arrays.

- step 3: For each color component (Y, I and Q) do:
- step 4: Down sample the range image to produce the domain array of quarter size of range that represents the domain image.
- step 5: partition the range image into a non-overlapping fixed blocks.
- step 6: partition the domain image into an overlapping blocks of size: 2x2 or 4x4.
- step 7: Generate the array of encryption keys of size equal to the number of image blocks.
- step 8: Find the moment descriptor for all domain blocks and sort them according it.
- step 9: For each range block do the IFS mapping:
- 1) Find The range average parameter ($\bar{r}$) and scale (s) using affine mapping for the corresponding range block (d).
 - 2) Find the moment descriptor for the range block.
 - 3) Pick up a domain block from the domain pool with the defined jump step.
 - 4) Match the range with only domain blocks that have the same moment descriptor.
 - 5) Perform one of the isometric mappings depending on the moment descriptor.
 - 6) Find the minimum error of the matching.
 - 7) if the minimum error is less than the threshold, consider the block as best match block, else goto step 3.
 - 8) Encrypt the range average parameter with one of the previously generated keys.
 - 9) Encrypt the symmetry parameter with another external 3 bits key.

- 10) Encode the fractal parameters of the best matching block obtained from the previous steps (encrypted average, scale, encrypted symmetry and domain position) with DPCM and quantize them.
- 11) Save the fractal parameters into the encryption file.
- 12) End for loop (take next range block)

step 10: End for loop (take next color component)

step 11: End.

The decoding stage will take the inverse steps. The image must be decoded with DPCM, de-quantized, decrypted with the same keys used by the encryption process, perform inverse IFS, and at last the image will be retransformed from YIQ to RGB color space.

The proposed encryption method was applied to three bitmap images (Lena, Pepper and Parrot), the encryption coefficients (NPCR and UACI) are tested for the system. Also the compression performance is evaluated using the peak signal-to-noise ratio (PSNR) to measure the quality, and the compression ratio (CR) for the reconstructed images. The jump step used for the compression was 2 to accelerate the search process, and different block sizes (2x2 or 4x4) are tested to find the best performance for the system. Another comparison using histogram is made between the original and the encrypted images with each block size.

8. RESULTS AND DISCUSSION

The proposed method performance for the resulted images was tested. The PSNR and CR were used to evaluate the compression performance for reconstructed images. The security tests against differential attack are used by

calculation of the NPCR, UACI, and the image histogram which is an important feature in image analysis.

From figure 1, for the three tested images (Lena, Pepper and Parrot), if the block length is small ($blk=2$) the PSNR is best than it with ($blk=4$), but the CR is very low, and also the block length effected only on the vision of the images but the encryption parameters has not changed, so the preferred block length is 4 that gave higher CR and secure encryption. Because of the use of moment features in the compression stage, the encryption with the encoding time was lowe than (2 sec), unlike the traditional FIC that suffers from high encoding time.

The encryption algorithm tested results proved that it obeys the secure encryption principles, it gave a high NPCR (about 98%), and UACI with the acceptable range about (33-37)% and the histograms shown in figure 2 proved that the histograms of the encrypted images are nearly uniform and different from the histograms of the original images (whatever the block length was). The histograms shows the data range of the encrypted image. The data range is the range of intensity values actually used in the image.

9. CONCLUSION

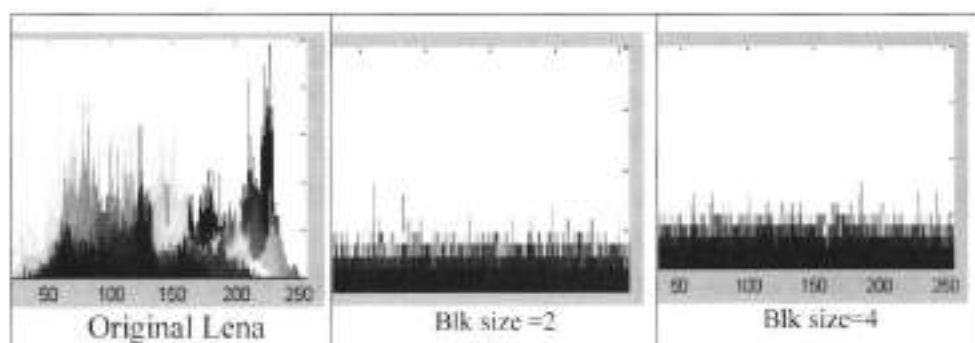
The paper proposed a secure algorithm to encrypt images after compressing them using FFIC with a good compression and encryption properties. The decoding process is composed of iterated contract transforms. That is, the initial image range block is transformed by the iterated fractal transform, which makes the initial image contracted to the original image. The uses of FIC offer the advantage of increaing the security because of the use of the fractal codes instead of original

image. When some of the fractal coefficient changed using the encryption process, the image cannot be transformed correctly to the original image. The hacker must guess the encrypted parameters, also the use of two keys and long key array has increased the security of the algorithm. Another possibility for future research is to encrypt other fractal parameters using different keys for each of the three color components of the image.

			
Original Lena 256x256	Blk=2 PSNR= 7.29 CR=2.11 NPCR = 98% UACI=34 %	Blk=4 PSNR=7.48 CR=8.59 NPCR=98 % UACI=32 %	Reconstructed lena Blk=4 PSNR= 30.91 CR=8.59
			
Original Pepper 256x256	Blk=2 PSNR= 6.57 CR=2.31	Blk=4 PSNR= 6.63 CR=9.33 NPCR =	Reconstructed Pepper Blk=4 PSNR= 27.93

	NPCR = 98% UACI=37 %	98% UACI=37 %	CR=9.33
			
Original Parrot 384x256	Blk=2 PSNR= 7.00 CR=1.00 NPCR = 98% UACI=36%	Blk=4 PSNR= 7.14 CR=8.98 NPCR = 98% UACI=35%	Reconstructed Parrot Blk=4 PSNR= 89.87 CR=8.98

Figure 1: The results of the encryption, compression parameters and reconstructed images for (Lena, Pepper and Parrot) with different block sizes.



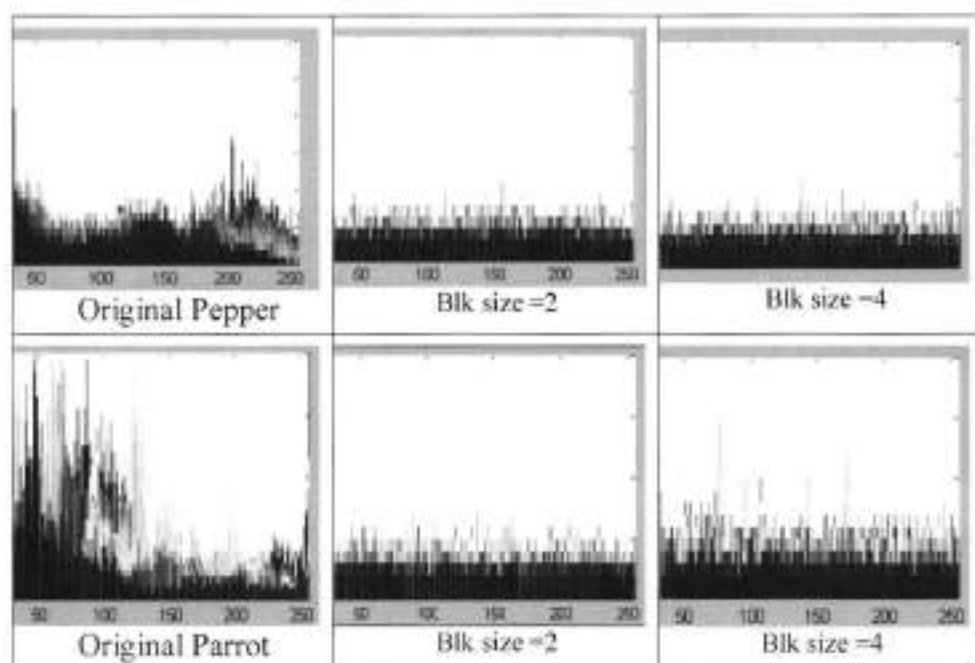


Figure 2: Histograms for the original and encrypted images(Lena, Pepper and Parrot) with different block sizes.

REFERENCES:

- [1] Patel K. D. & Belani S., **"Image Encryption Using Different Techniques: A Review"**, International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering, ISSN 2250-2459, Volume 1, Issue 1, November 2011.
- [2] George L. E. and Al-Hilo A., **"Color FIC by Adaptive Zero-Mean Method"**, Symposium on Computing, Communication, and Control (ISCCC 2009) Proc .of CSIT vol.1, 2011.
- [3] Barnsley M. F. and Hurd L. P., **"Fractal Image Compression"**, A K Peters, Wellesley, Mass, USA, 1993.

- [4] A. Jacquin, "A Fractal Theory of Iterated Markov Operators With Application to Digital Image Coding", Doctoral thesis, Georgia Institute of Technology, 1989.
- [5] Al-Saidi N. M. G., Said M. M., " Password Authentication Based on Fractal Coding Scheme", Hindawi Publishing Corporation, Journal of Applied Mathematics, Volume, Article ID 340861, 16 pages, 2012.
- [6] Gao H., Zhang Y., Liang S. and Li D., "A New Chaotic Image Encryption Algorithm", Chaos Solutions and Fractals 29, 393–399, 2006.
- [7] Seyedzade S. M., Atani R. E. and Mirzakuchaki S., "A Novel Image Encryption Algorithm Based on Hash Function", 6th Iranian Conference on Machine Vision and Image Processing, 2010.
- [8] Nag A., Singh J. P., Khan S., Ghosh S., Biswas S., Pratim S. P., "Image Encryption Using Affine Transform and XOR Operation", International Conference on Signal Processing, Communication, Computing and Networking Technologies(ICSCCN), 2011.
- [9] Emad S. O. and Sakre M., " Compression and Encryption Algorithms for Image Satellite Communication", International Journal of Scientific & Engineering Research, Volume 3, Issue 9, ISSN 2229-5518, September 2012.
- [10] Rad R. M., Attar A., and Atani R. E., "A New Fast and Simple Image Encryption Algorithm Using Scan Patterns and XOR", International Journal of Signal Processing, Image Processing and Pattern Recognition, pp.275-290, Vol.6, No.5, 2013.

- [11] Kaur R., Singh Er. K., **"Image Encryption Techniques: A Selected Review"**, Journal of Computer Engineering, (IOSR-JCE) ISSN: 2278-8727, Vol 9, Issue 6, 2013.
- [12] Gurijala A., Khayam S. A. **"The impact of encryption on compression efficiency of still images"**, 10.100/123456, November 2005.
- [13] Kuppusamy K. and Ilackiya R., **"Fractal Image Compression & Algorithmic Techniques"**, International Journal of Computer & Organization Trends, Vol 3 Issue4, ISSN: 2249-2593, May 2013.
- [14] George L. E., Suad K. A., **"Hiding Image in Image Using Iterated Function System (IFS)"**, European Conference of Computer Science (ECCS '10), 68-74, ISBN: 978-960-474-250-9 , 2010. [15] George L. E., **"Fast IFS Coding for Zero-Mean Image Blocks Using Moments Indexing Method"**, Iraqi Journal of Science, Vol 6, No 1, pp 8-14, 2006.
- [16] Rabbani M. and Jones P. W., **"Image Compression Techniques for Medical Diagnostic Imaging Systems"**, Journal of Digital Imaging, Digital Imaging Basics, Vol 4, No 2 May 1991.
- [17] Lian S., Chen X., and Ye. D., **"Secure Fractal Image Coding"**, Fractals 17:02, 149-160. Online publication, Jun, 2009.
- [18] Abraham L., Daniel N., **"Secure Image Encryption Algorithms: A Review"**, International Journal of Scientific & Technology Research, ISSN 2277-8616 186 , Vol 2, Issue 4, April 2013.

Combination of Cryptography and Channel Coding for Wireless Communications

Dr. Mahmood Farhan Mosleh*

Assist. Prof. / Electrical and Electronic Technical College

Dalal A. Hammood

Lecturer /Electrical and Electronic Technical College

Dr. Ahmed Gh. Wadday

Lecturer/Al-Furat Al-Awsat Technical University

Abstract

Huge investigations have been made by the research communities in wireless systems, especially in the past decades. There are a lot of applications over wireless communications networks that have appeared in the recent time, including cellular phones, video conferencing, MMS, SMS, web browsing etc. Communications through wireless channels are exposed to errors in transmission. Moreover, efforts are being made to secure wireless communications through the use of modern encryption technologies. In this paper a combination of cryptography and simple channel codes are presented to make security and forward error correction. The system has been tested to transmit and receive a text with and without encoding for Additive White Gaussian Noise (AWGN). The results showed that it can receive the text with no error at 6 dB of Signal to Noise Ratio (SNR) without using channel coding and 1 dB with it. In addition the systems is experimented in urban wireless system, and has shown that it needs 9 dB to receive the text with acceptable error. All tests are done using Matlab version R2014a.

Keywords : Cryptography, channel code, Security .

التشفير المركب لنظام اتصالات لاسلكية

أ.م.د. محمود فرحان مصلح / كلية التقنيات الكهربائية والإلكترونية
 م.دلال عبد المحسن حمود / كلية التقنيات الكهربائية والإلكترونية
 م.د. احمد غانم وادي / هيئة التعليم التقني

الستخلص:

في العقد الأخير اهتم الكثير من الباحثين والمحققين بأنظمة الاتصالات اللاسلكية. وظهرت العديد من التطبيقات الشهيرة كالتلفون الخليوي والرسائل وشبكات تبادل الفيديو وغيرها. الاتصالات اللاسلكية تكون عادة عرضة للخطأ، كما ان السرية باستخدام المشفر هو من الخدمات المضافة. في هذا البحث تم تقديم نظام يخلط بين التشفير لأغراض السرية والتشفير لأغراض معالجة الخطأ. تم استخدام النظام المقترح بإرسال نص عبر قناة الضوضاء البيضاء AWGN. النتائج بينت انه يمكن استلام النص بدون خطأ عند 6dB من نسبة الإشارة إلى الضوضاء SNR بدون مشفر قناة و 1dB باستخدام هذا المشفر. كذلك تحت تجربة النظام لظروف التراسل اللاسلكي داخل المدينة وتبين انه يحتاج إلى 9dB لاستلام النص بنسبة خطأ مقبولة. وتم اجراء عمليات الفحص المذكورة اعلاه باستخدام برنامج ماتيلاب الاصدار R2014a.

1-Introduction:

In the last decade, a lot of applications over the wireless have appeared, and many of them are under development. Among the most prominent end-user applications that are received on the popularity of a simple messaging, cellular phones, multimedia messaging, internet access, web browsing, file transfer, streaming audio, video and visual conferencing is the tip of the iceberg. There are large variations in the wireless systems applications (the previous applications). Therefore, the error tolerance of these applications varies depending on the application, for example, there is more tolerance for errors in voice communications compared to the file transfer applications [1]. In addition to that, data were sent through

wireless communication channels were exposed to issues of data security. Therefore, to overcome these difficulties, cryptography is adopted to secure the data transfer, must be protected against manipulations of transmitted data or eavesdropping, or disclaimer of data origin. It is worth mentioning that the topics of data security and error corrections, are still dealt with separately [2]. Redundant information is applied in channel coding for detection or correcting errors when data are transmitted through noisy channel. Cryptography is applied to provide secure transfer of information from manipulation, or eavesdropping or masquerading of data origin [3].

References [4] and [5] show the cooperation between cryptography and channel coding: improvement of decryption outcomes by using channel decoding, or vice versa, the improvement of channel decoding by using cryptography. The "Joint Channel Coding and Cryptograph" for this concept was launched. The channel code and cryptographic techniques are considered as inner and outer codes respectively [3].

Over a noisy channel a cryptographic check value for the message is transmitted through channel coding mechanics (coding/decoding). The process of decryption for the check cryptographic value is very sensitive, because when one or more bits of the decryption input are wrong, about fifty percent of the decrypted bits are false, which leads to verification failure in value of the cryptographic check. Therefore, every bit in the message and the check value of the cryptographic must be correct at the decryption input. A correction method called soft decoding input is applied to solve this problem [4].

Authors in [6] used Low Density Parity Check (LDPC) channel codes for security. They proved that the combination of signaling and coding for secrecy is more effective than either one alone and is key to providing information-theoretic security in more practical systems.

In this paper attempt has been made to design a wireless system including security to hide, the original information data ultimately through the decryption process to the message contents in the original information. In addition a simple channel code is added to the system to ensure the message is received without error.

2- Cryptography:

Cryptography is used to keep secret certain information which has always existed, and tries to preserve secrets [7]. When the data are processed through some substitute techniques, table references, shifting techniques or mathematical operations encryption will occur. These processes produce a various form of that data. The unencrypted data denote to the plaintext and the encrypted data to the ciphertext, that represents the original information in a difference form [8]. This paper will focus on caser cipher, this type of cipher doesn't depend on key, it depends on shift (+) or (-) for the letters (A.. Z). For instant to encrypt the letter "a", ascii code of "a" is 97, so $97 + 3$ is the ascii of the ciphered letter, and so.

2-1- Encryption:

Information secrecy can be achieved by encryption means. A modern technique of the encryption is a mathematical conversion (algorithms) which deal with messages as algebraic elements or numbers in a space and convert them between a region of "meaningful messages" and a region of "unintelligible messages". Cleartext refers to the messages in the significant region while ciphertext refers to the ambiguous output from the encryption algorithm. Secrecy is at the heart of cryptography. Fig.1 shows the encryption process [7, 9, 10].

The encryption can be achieved by using arithmetic modular, first the letters are transformed into numbers, according to, A = 0, B = 1,..... Z = 25. Equation (1) shows mathematical description for encryption letter x by a shift n [9, 11, 12]

$$E_n(x) = (x + n) \mod 26 \dots \dots \dots (1)$$

In this paper a simple method has been used to encrypt or decrypt text which is Caser Cipher. The method depends on shift letter which is shift (+3) for encryption or shift (-3) for decryption. This type of cipher doesn't depend on a key or symmetric key. It depends on shift of a certain number

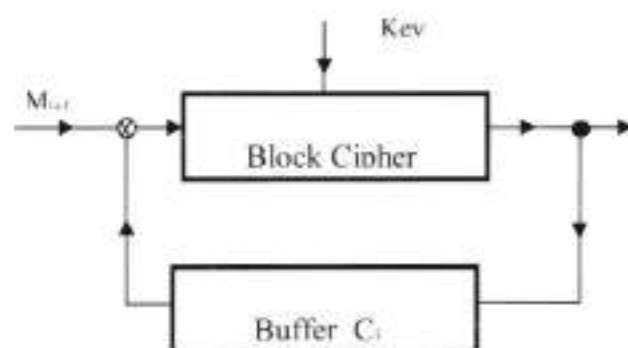


Figure 1: Block diagram of encryption process

2-2- Decryption:

The process of decryption is the opposite of the encryption process. The buffer must be initialized with the same initial value that was used to start encryption. The process could be fixed constant or part of the secret key.

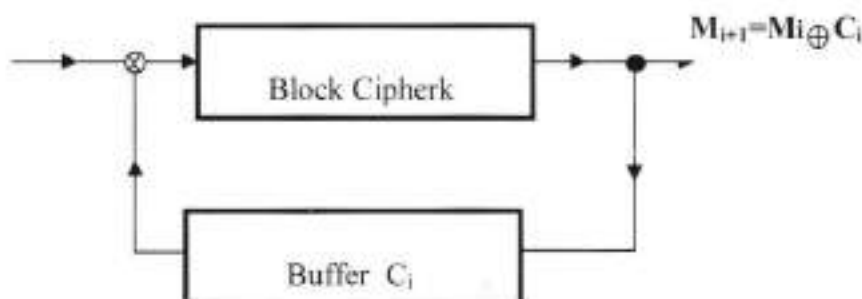


Figure 2: Block diagram of Cipher Chaining Decryption

Similarly, decryption is performed,

$$D_n(x) = (x - n) \mod 26 \dots \dots \dots (2)$$

The modular operation has different definitions. In the above equation, there has been need to subtract or add 26 when the result is in the range 0...25. i.e., if $x+n$ or $x-n$ is not in the range 0...25, [9,11,12].

3- Channel Coding:

Many recent researches in coding have been in the region of joint source and channel coding as well as widely distributed source coding and data compression using methods that are more conventionally associated with channel coding [13]. The most important channel codes and widely used in modern communication systems is Convolutional Codes (CC). Due to the fact that CC has regular trellis structures , it is used for increasing the transmission reliability and hence Viterbi algorithm can be used for the decoding [14].

A binary convolutional encoder of rate k/n ($k < n$) generates an n -bits word for every k -bits word at the input. A three-tuple (n, k, m) is denoted a binary CC, where n corresponds to encoder output bits which are generated, k are received input bits, and for which the n current outputs are linear combinations of the present k input bits and the previous $m \times k$ input bits Fig. 3 shows the encoder for the binary $(2, 1, 2)$ CC with generators $g_1 = 7$ and $g_2 = 5$ (numbers in octal), where g_i represents the i^{th} output of the generator polynomial characterizing. [15].

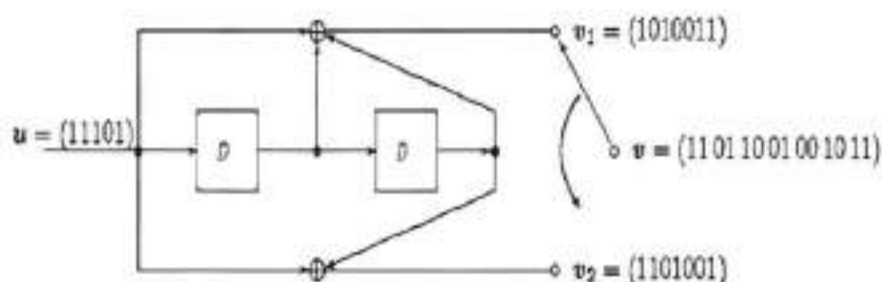


Figure 3 Convolutional encoder

The input of the sequence u to the convolutional encoder with a rate of k/n of k tuples [13]:

$$u_t = (u_t^1, \dots, u_t^k) \dots \dots \dots (3)$$

The n -tuples output from such encoder is a sequence v :

$$v_t = (v_t^1, \dots, v_t^n) \dots \dots \dots (4)$$

From the coding theory, it is possible to use the D element as an operator to represent the above input and output as:

$$u(D) = (u_0 + Du_1 + D^2u_2 + \dots) \dots \dots \dots (5)$$

and

$$v(D) = (v_0 + Dv_1 + D^2v_2 + \dots) \dots \dots \dots (6)$$

Another representation of composite form for convolutional encoder the sequences of input and output is as follows:

$$u = (u_0^1, u_0^2, \dots, u_0^k; u_1^1, u_1^2, \dots, u_1^k; u_2^1, u_2^2, \dots, u_2^k, \dots) \dots \dots (7)$$

$$v = (v_0^1, v_0^2, \dots, v_0^n; v_1^1, v_1^2, \dots, v_1^n; v_2^1, v_2^2, \dots, v_2^n, \dots) \dots \dots (8)$$

The code word in a convolutional code is generated by simple multiplication of the

sequence of input message with a vector or matrix called generator matrix as follow:

$$v(D) = u(D)G(D).....(9)$$

The generator matrix $G(D)$ in a form of polynomial with a size of $k \times n$ is represented by

[16]:

$$G(D) = \begin{bmatrix} g_1^{(1)}(D) & g_1^{(2)}(D) & \dots & g_1^{(n)}(D) \\ g_2^{(1)}(D) & g_2^{(2)}(D) & \dots & g_2^{(n)}(D) \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ g_k^{(1)}(D) & g_k^{(2)}(D) & \dots & g_k^{(n)}(D) \end{bmatrix}(10)$$

The Viterbi decoding is an optimal algorithm for decoding of CC. It consists of three major

Parts:

Branch metric calculation for hard decision and soft decision decoders.

Path metrics calculation using a procedure called ACS (Add-Compare-Select). This procedure is repeated for every encoder state.

Trackback the decisions made by path metric due to maximum-likelihood which restores in Back-trace unit. Since it does it in opposite direction, a Viterbi decoder contains a FILO (first-in-last-out) buffer to rebuild a correct order.

4- System model:

The system used in this paper is shown in Fig. 4.

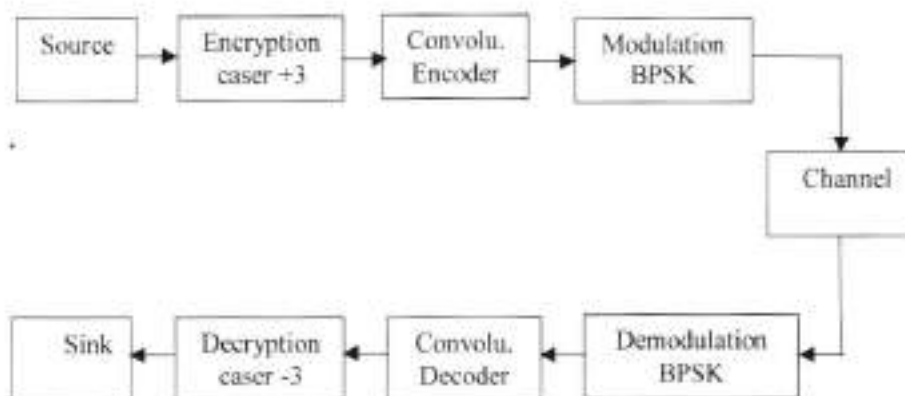


Figure 4: System model

The source is the data to be communicated, such as a text file, voice, or video. In this paper attempt has been made to transmit text file without any error in a media of wired and wireless environments. The encryption hides or scrambles information so that unintended listeners are unable to discern the information content. A redundant data is added to the inputs symbols in the channel codes in a way that allows errors which are conducted into the channel to be corrected. Convolutional codes are used in this paper because they are very simple to encode and decode and powerful to correct errors in various environments. The constraint length of convolutional encoder is 7 and the generator polynomials are [171, 133], which are practical parameters. The code rate used is $\frac{1}{2}$, this means that half data is carrying information and the rest data is used to detect and correct error. Redundant data

can be compensated using high level constellation of the modulator which collect two bits or more in one symbol.

The modulator converts symbol sequences from the channel encoders into signals appropriate for transmission over the channel which requires the signals be sent as a continuous-time voltage or an electromagnetic waveform. In this research the above two forms have been used for compression. Phase Shift Keying (PSK) with Binary PSK (BPSK) and Quadrature PSK (QPSK) with gray code are used as modulation schemes in this paper.

The channel is the media over which the information is conveyed. It may be wired or wireless. As signal pass through a channel they are corrupted. For example, noise may be added to signal, timing jitter, it may experience time delay, suffer from attenuation and interference with other signals. The channels are frequently characterized by mathematical models. In this paper Additive White Gaussian Noise (AWGN) and Rayleigh fading channels are used. At the received end, all processors are mirrored to its counterpart in the transmitter side.

5- Simulation and results:

All simulations are done using MATLAB version R2014a and the results are obtained and cleared out as tables and graphs. The simulations have been done in the form of four steps:

5-1- Encryption and Decryption:

The first step is to evaluate the encrypter to make sure that this block can encrypt successfully which means that any one cannot read the encrypted text. The following text is used for first experiment: "MY BABY HAS BEEN MISSING FOR OVER A MONTH NOW, AND I WANT HIM BACK SO BADLY". Each letter will be converted into American Standard Code for Information Interchange (ASCII), so that the above text becomes as the following numbers:

"77	121	32	98	97	98	121	32	104	97	115	32	98
101	101	32	103	110	105	110	105	105	109	32	110	
109	32	97	32	114	101	118	111	32	114	111	102	
110	97	32	44	119	111	110	32	104	116	110	111	
109	105	104	32	116	110	97	119	32	73	32	100	
97	98	32	32	111	110	32	107	99	97	98	32	
121	108	100										

Then apply caser algorithm or shift each of the above number by +3.

Then converting those numbers to mod (26) to obtain (A - Z) or (0 - 25) as shown:

"8	20	23	22	23	20	3	22	14	23	0	0	9	8
4	14	14	4	9	2	1	10	13	10	17	0	13	22
8	10	9	15	3	9	10	18	22	9	25	4	18	22
9	15	3	4	8	23	22	24	6	14	10	23	22	25
7	20												

Then each number is converted to binary form to be accepted in the channel coding block.

5-2 Transceiver System:

The second step is to use such encryption with transceiver system with AWGN channel to transmit any encrypted text and received it without error and then decrypt it to retrieve such text as in original manner. The system is now without code so expect to get an error during transmission at low Signal to Noise Ratio (SNR). For SNR=1dB and BPSK and for the same text used in the first step, the received text in this step is

"MyBS*B*iHASB*K*NMISSIG*J*PROVERA*N*ONThNOWA*z*DIWaN*S*F*I*=B=*K*[COBADLy". As is clear the received text contains 17 letters in error form so we cannot read the text correctly. The bits in error are 20 and Bit Error Rate (BER) is 0.0489. The minimum value of SNR, which can obtain the text with no error is 6dB. Table 1 is summarizes the results for each value of SNR from 1, to 6 dB:

Table 1: Summary Results of 5-2 subsection

SNR (dB)	No. Letters in error	Bits in error	BER
1	17	20	0.0493
2	12	13	0.032
3	7	5	0.0123
4	2	3	0.0074
5	1	2	0.0049
6	0	0	0

From the results in table 1 it has been shown that the error decreases dramatically and the BER must be less than

0.0049 to achieve the text without any error. But it is clear that up to 4 dB of SNR we have only two letters in error which indicate that the system active above such value of SNR, but the channel used here is AWGN which is an ideal state.

5-3 Transceiver System with Channel Codes:

Now repeating the last subsection with the same parameters and text, by adding CC to the system to show the effect of the presence of channel codes within the system. For 1dB SNR the received text is "gybabyhasbeenmissingforoveramonthnowandcwanthimbacksobadly". As it is clear only two letters are in error, while it needs 4dB to get the same amount of error for the system without code as shown in table 1, which indicate that channel code makes the system active in low SNR. To increase the spectral efficiency the constellation has been increased up to 4 or two bits per symbol to reduce the bandwidth by 50%. When SNR is 3dB the results show that the error is the same as the system without code but the SNR is 4dB, which means that 1dB gain is achieved by adding CC with the same bandwidth. Another comparison can be done using the plotting of Bit Error Rate (BER) versus SNR to show the potential of such system. Fig. 3 shows 3 curves, at BER of 10^{-4} and for Binary Shift Keying (BSK) Modulation ($M=2$), 6 dB code gain can be achieved. But here the spectrum must be doubled because the code rate used is $\frac{1}{2}$, from other hand, when $M=4$ the system can achieve 2dB gain as illustrated in Fig.5, which shows that the system can provide good performance.

5-4 Wireless Transceiver:

In subsections 5-2 and 5-3 the channel used is AWGN. Here the system will be used Rayleigh channel model used to

simulate wireless communication with no line of sight (urban environments) with parameters: Input Sample Period: $1.0000e-05$, Doppler Spectrum: [1x1 doppler. jakes], Max Doppler Shift: 0, Path Delays: 0, Path Gains: $0.0553 + 0.0908i$. Here it is impossible to transmit any information without channel codes, but such system with CC can receive the transmitted information at specific SNR.

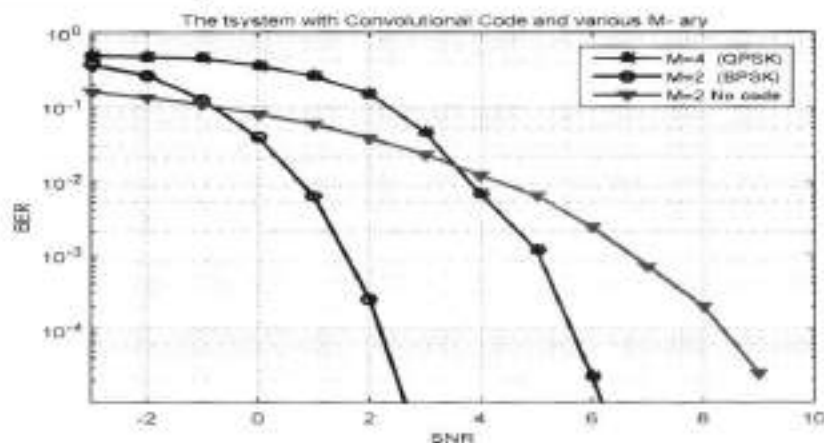


Figure 5: BER comparison of the system

For the previous system but with Rayleigh channel the following text is received without any error at SNR=9 dB: "Mybabyhasbeenmissingforoveramonthnowandiwanthimbackso badly". But when reducing the SNR to 8dB, many error show in the text as shown: "mzerfyhasbeenmissimfpwfmwdxawbphvnowakdhaynthimbacugmeuiur". Because the amount of error now out of code capability. Note that for AWGN channel the error is reduces linearity as indicated in table 1.

6- Conclusions:

In this paper a system has been designed to combine Cryptography and Convolutional Codes. Such system can transmit and receive text messages through various types of channel. The system has been experimented with AWGN channel with and without code. It has also been tested with wireless Rayleigh fading model. The results confirm that the proposed system can transmit and receive any text with acceptable error for AWGN channel. 4 dB of SNR is enough to receive the text with only two error letters without codes, while only 1 dB is achieves the same results when adding channel code. On the other hand the system needs 9 dB of SNR for urban environments to receive the text without error but it is impossible to do this without channel code.

References:

- [1] A. Goldsmith, "Wireless Communications," Cambridge University Press, 2005.
- [2] N. Zivü, C. Ruland and O. U. Rehman, "Error Correction over Wireless Channels Using Symmetric Cryptography", 1st International Conference on Wireless Comm., Vehicular Tech., Information Theory and Aerospace & Electronics Systems Technology, 2009.
- [3] N. Zivü and C. Ruland, "Parallel Joint Channel Coding and Cryptography", Int. Journal of Electrical and Electronics Engineering 2010.
- [4] N. Zivü and C. Ruland, "Soft Input Decryption", 4th Turbo code Conf., IEEE, in Plastics, Munich, April 2006.
- [5] N. Zivü and C. Ruland, "Feedback in Joint Coding and Cryptography", 7th Int. ITG Conf. on Source and Channel Coding, IEEE, January 2008.
- [6] W. K. Harrison, J. Almeida, M. R. bloch, S. W. McLaughlin, and J. barros, "Coding for Security",

- IEEE Signal Processing Magazine, September 2013.
- [7] W. Mao , "Modern Cryptography: Theory and Practice", Prentice Hall PTR, New Jersey, July 2004.
- [8] J. Freeman, R. Neely, and L. Megalo "Developing Secure Systems: Issues and Solutions". IEEE Journal of Computer and Comm., Vol. 89, 1998, PP. 36-45.
- [9] C.A. Henk, van Tilborg, "Fundamentals Of Cryptology A Professional Reference And Interactive Tutorial", Kluwer Academic Publishers, London, 2002.
- [10] D.R. Stinson, "Cryptography Theory and Practice", 3rd Edition, Chapman and Hall/CRC, 2006
- [11] Goldreich, Oded, "Foundations of Cryptography Basic Applications", Cambridge university press, Vo. 2, 2004.
- [12] W. Stallings, "Cryptography and Network Security, Principle and Practices," 3rd Edition, Pearson Education, 2005.
- [13] P. Mitran, "The Asymptotic Uniformity of the Output of Convolutional Codes Under Markov Inputs". IEEE Communications Letters, Vol. 13, No. 12, December 2009, Pp 944-946.
- [14] H. H. Tang and M. C. Lin, "On $(n; n-1)$ Convolutional Codes With Low Trellis Complexity", IEEE Trans. on Comm., Vol. 50, No. 1, January 2002
- [15] S. Lin and D.J. Costello, "Error Control Coding", Pearson Prentice Hall, USA, 2004.
- [16] S. Srinivasan, and S. S. Pietrobon, "Decoding of High Rate Convolutional Codes Using the Dual Trellis", IEEE Trans. on Information Theory, Vol. 56, No. 1, Jan. 2010.

Comparative Investigation of Different Receiver Filter in the Satellite optical Wireless communication systems

Dr. Ali Mahdi Hammadi

Dr. MohammedJoudahZaiter

Middle Technical University

College of Electrical & Electronic Engineering Techniques

Abstract

Optical communications that links between satellites promise to become an important element of future space infrastructure and are the subject of considerable development. A comparative performance investigation of influence of many filters in wireless communication transceivers is presented in this paper. The three filters of channel 1 have low pass Bessel filter, channel 2 has low pass Butterworth filter and channel 3 has low pass Gaussian filter are used in this research with non-return-to-zero transmission. Changeable distance from 100, 200, 300, 400 km for the different channels performed with the different values of aperture diameters varies from 10 cm to 40cm. The system , modelled and simulated by using optisystem software, in optical wireless communication Channel (OWC), is evaluated with mainly presentation signal power, delay, Q-factor and BER. It has been concluded that Low pass Bessel filter gives the best results compared with the rest of the filters.

Keywords : Comparative investigation , Wireless Communication, satellite optical.

لتحقيق مقارنة للمرشحات المختلفة في مستلمه نظم الاتصالات الضوئية اللاسلكية للأقمار الصناعية

د.علي مهدي حمادي

د.محمد جوده زعبيتر

كلية التقنيات الكهربائية والإلكترونية - الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص

تعد الاتصالات الضوئية بين الأقمار الاصطناعية عنصراً مهماً ، كما تشكل موضوعاً متطوراً وكبيراً في المستقبل. تم في هذا البحث المقارنة في دراسة تأثير الأداء من المرشحات المختلفة على نظام الاتصالات الضوئية اللاسلكية. وتتضمن القناة الأولى مرشح مرور منخفض (Bessel filter) والقناة الثانية مرشح مرور منخفض (Butterworth filter) والقناة الثالثة مرشح مرور منخفض (Gaussian filter) . جميع القنوات تعمل في نفس المصدر الضوئي التي تنتقل مع عدم العودة إلى الصفر (NRZ) وتمت دراسة الأداء لمسافات متغيرة تتراوح من ١٠٠، ٢٠٠، ٣٠٠، إلى ٤٠٠ كم لقنوات مختلفة، وقيمة الفتحة بأقطار تتراوح من ١٠ سم إلى ٤٠ سم تحليل وظائف النظام ومحاكاة باستخدام برنامج optisystem ، في القناة البصرية والاتصالات اللاسلكية (OWC) هو دراسة أكثر قوة إشارة الأداء ، والحد الأقصى لعامل الجودة Q-factor معدل نسبة الخطأ Bit Error Rate (BER). وتبين من هذه الدراسة تشير بقوة إلى أن (low pass Bessel filter) يعطي أفضل النتائج مقارنة مع بقية المرشحات

1.Introduction

The Optical communications transceiver could be developed in terms of lengthy fibers in wireless systems in order to provide the principle of optical wireless communication system in space communication . The use of optical wireless communication systems in free space to increase the bandwidth and decrease the consumption power [1],[2], as a result of the increasing demand to meet the large-scale traffic, driven mostly by the arrival of the Internet access and HDTV broadcasting services at high speed between two

locations which offers by optical communication.Space-based optical communications using many techniques used can be used in all applications successfully like space communication for example between Satellite and space as well as the deep and terrestrial communications(e.g. enterprise connectivity and last-mile access network)[3].

To connect one satellite to another IsOWC can be used ,whether the satellite in different orbits or in the same orbits. The orbits for satellites commonly used to revolve around Earth such as GEO, LEO and MEOhave important uses and will require an extremely correct tracking system to occupy the beacon signal of one side and a quadrant detector in tracking a system at other satellite. The other satellites could well relate and will be in correct line of sight. To meet this requirement, the Ephemeris data onto first rough pointing satellites will give good pointing to the other satellite [4]. Many satellites like European Space Agency and Japan satellites are designed in the idea of inter satellite link presented by [5],[6].For transmission of data onto high rates proves to be a better alternative to use IsOWC but various parameters need to be taken into account which degrades the system performance [7],[8].

This paper studies the performance analysis of a minimum of bit error rates, signal power, signal delay and maximum Quality factor (Q-factor) for optical wireless communication system. A circuit design consists of three channel branches of a receiver, first branch low pass Bessel filter, second a branch low pass Butterworth filter and third branch low pass Gaussian filter. The optical wireless communication system transmits the data of range of 100 - 400kms with the aperture diameters varies of 10 cm to 40cms. The spectrum start and shaped by

eye diagram Analyzer to perform the system simulation and investigation using optisystem programs.

2. System Model

The Inter-satellite Optical Wireless Communications systems(IsOWC), that is also free-space optics, are used for large distances where the atmospheric attenuation is not the major source of penalties, but the pointing angle. Figure 1 shows the satellite communications designed and presented by [9],[10]. The presented design model has been done by using simplex systems for one path information transmission. The inter-satellite optical wireless communication system includes transmitter, channel and receiver in optical mode. In this case, the transmitter and receiver is in different satellites. In the transmitter, the electrical signal is converted into optical signals by using a laser and launch the resulting optical signal into free space. The optical signal is transmitted through optical wireless channels to optical receiver and then the optical receivers converted the distorted and attenuated weak optical signals to electrical signal, thus the transfer process is completed. The apprenticeship performance of IsOWC system is affected by the distance between the satellite, bit a rate, transmitter power, optical channel distance and aperture diameter of transverse antenna add for IsOWC system[3] .

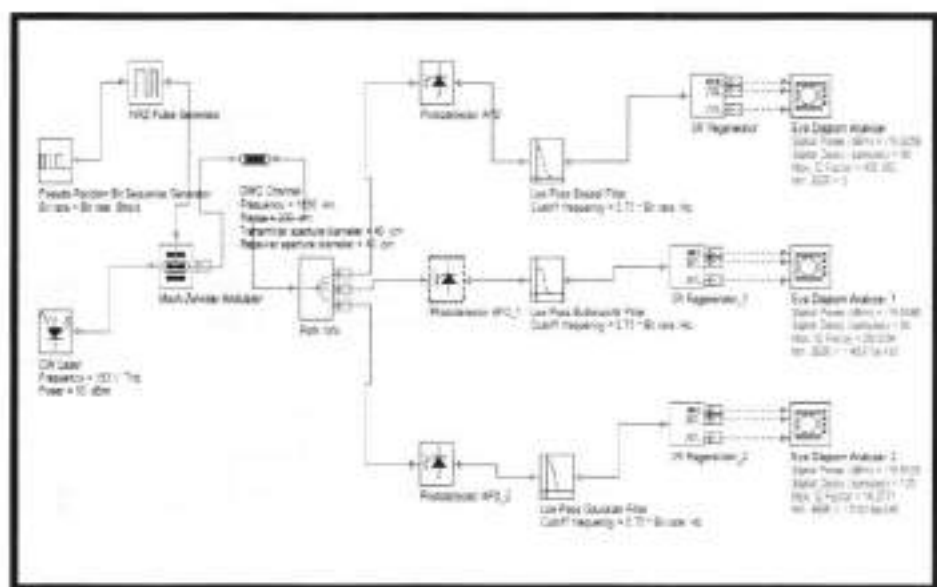


Figure1. IsOWC simplex design model

2.1. IsOWC Transmitter

The optical transmitter consists of bit sequence generators, electrical pulse generator, optical source and optical modulator. The information is typically fed to the satellite's TT&C system. The continuous wave laser is important components in optical systems, power is set at input power of 10dBm an whose line width is 10 MHz. The suitable frequency of the light is selected wavelength to be 1550nm for extended distance free space communication due to its monochromatic, coherent and high radiance. The function of Pseudo-random bit sequence generator (generating 10 Gbps) is to generate a sequence random of bits (0 or 1) [11]. NRZ-pulse generator produces the electrical data signal for modulation process [12]. The NRZ pulse generator grows and drop time is

chosen to be .05 bit. The Mach Zehnder has an extinction ratio of 30db. The output signal from Mach Zehnder is transmitted in transmission media.

2.2. OWC Channel.

This system performs much influence of the broadcast space and the OWC channel is the gap between first and second satellites has been considered for light transmission. In the OptiSystem programs, the transmitter and receiver is separated from OWC channel and the aperture diameters diverge from 10 cms to 40cm of each antenna and the gains are selected to be 0 dbm with efficiency of 1. Additionally, an optical wireless channel has been modelled mathematically. The received power of LOS system is cumulated by satellite receivers.

2.3. IsOWC Receiver

In this receiver type, the receiving path is consisting of three subsystems. The APD photodiode and LPF Bessel a window in the first stage with eye diagram scope. The second subsystem consists of APD photodiode, a LPF Butterworth window filter and eye diagram scope. The third subsystem consists of APD photodiode, LPF Gaussian window filter and eye diagram scope. The purpose of photodiode is to detecting the received light signals converting it into electrical signal in long distance transmission. The cut off frequency of LPF is chosen to be $0.75 \times \text{bit rates}$.

3. Simulation Results and Discussion

Study performance of the inter satellite optical wireless communication is done by OptiSystem simulation software.

The digital information signal in the receiver path is displayed by eye diagram

scope to evaluate the digital transmission of using time domains and overlap the traces for some symbols which represent the visual data. Figure 2,3,4 and Figure 5 highlight the output power BER and maximum Q-factor in the receiver path with different length of optical fiber. The aperture diameter is chosen to be 20cm. Figure 6,7,8 and Figure 9 shows the eye diagram with three different filters at different aperture diameters from 10cm to 40 cm.

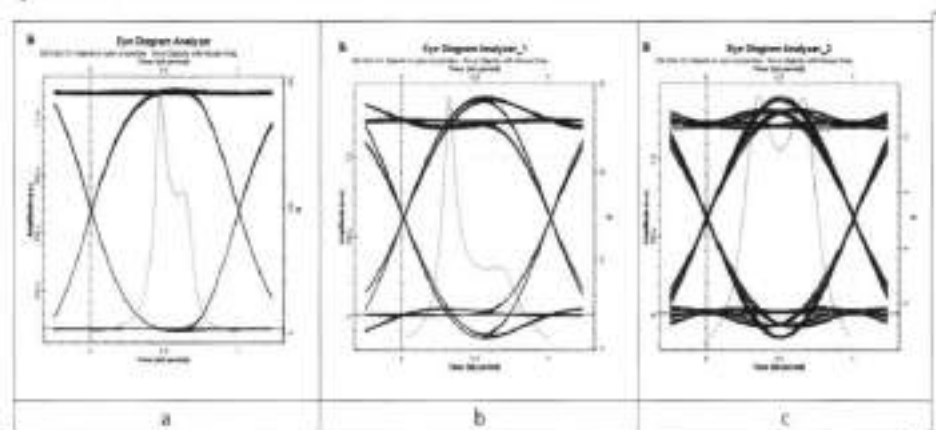


Figure2:Optical wireless communication of length 100km at aperture diameter 20cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

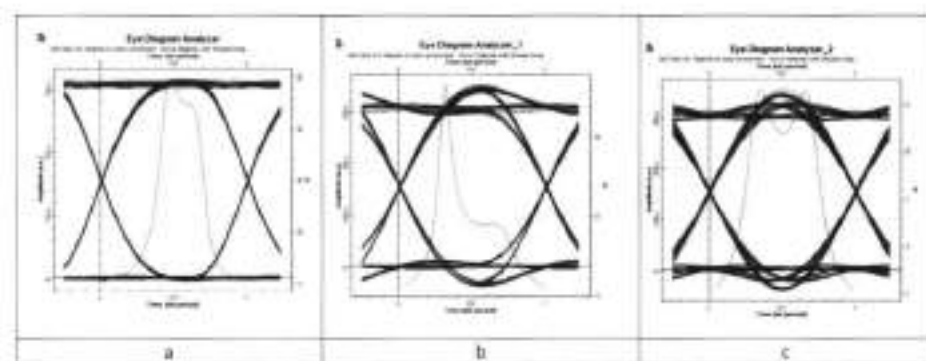


Figure3:Optical wireless communication of length 200km at aperture diameter 20cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

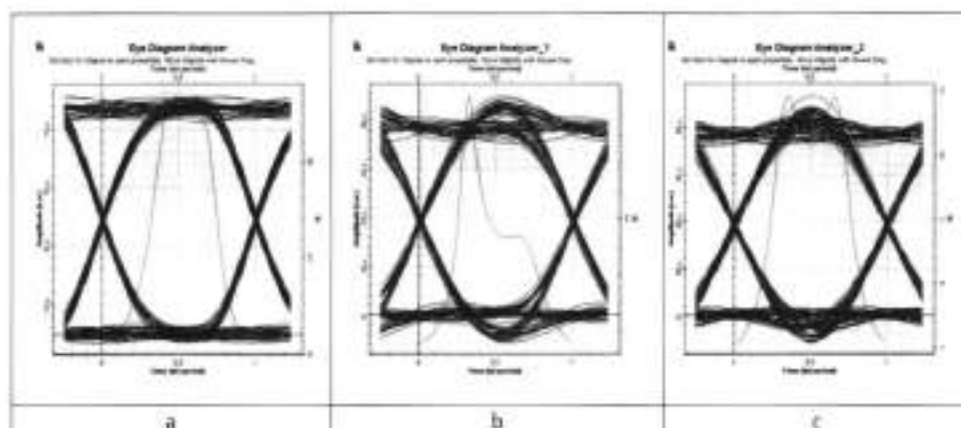


Figure 4: Optical wireless communication of length 300km at aperture diameter 20cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

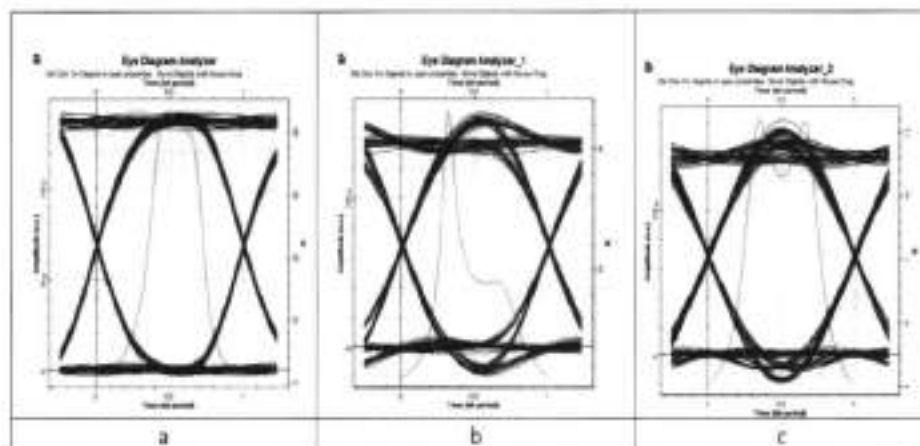


Figure5 : Optical wireless communication of length 400km at aperture diameter 20cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

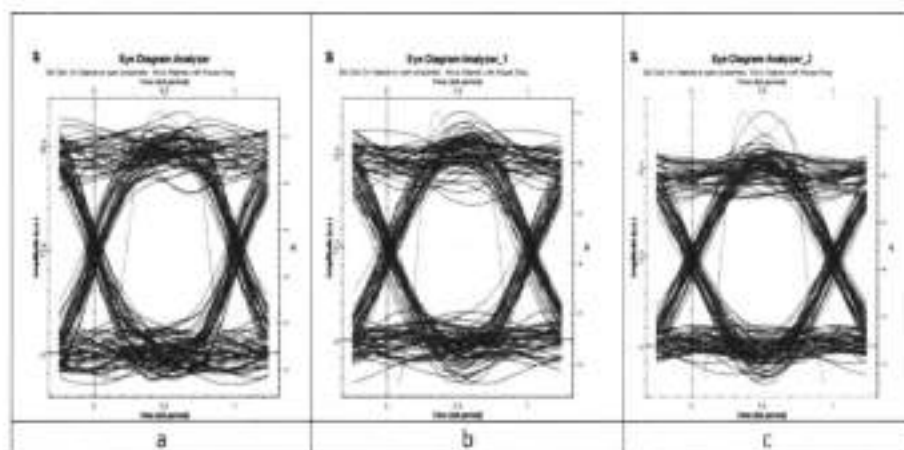


Figure6 : Optical wireless communication of length 200km at aperture diameter 10cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

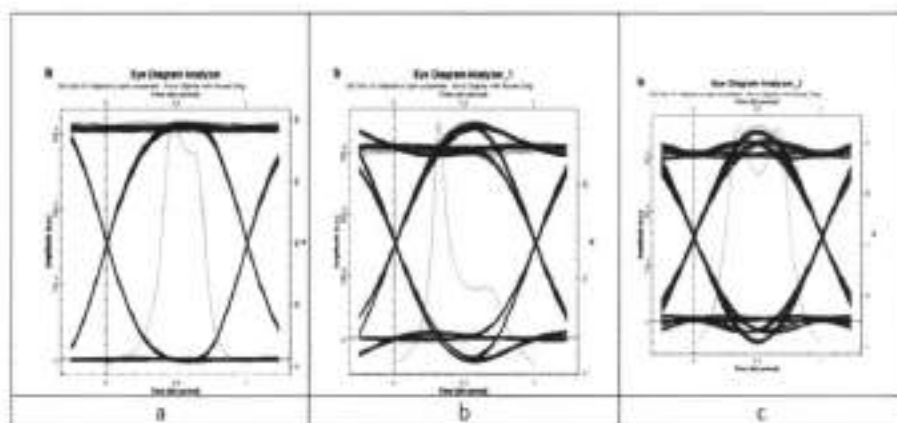


Figure7 : optical wireless communication of length 200km at aperture diameter 20cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

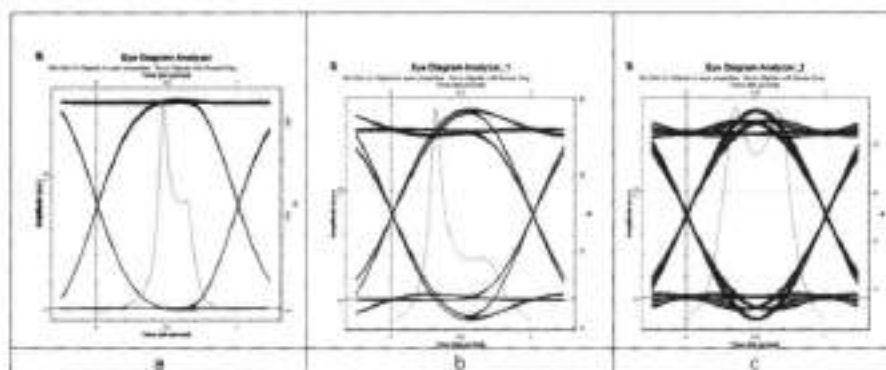


Figure8 : Optical wireless communication of length 200km at aperture diameter 30cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

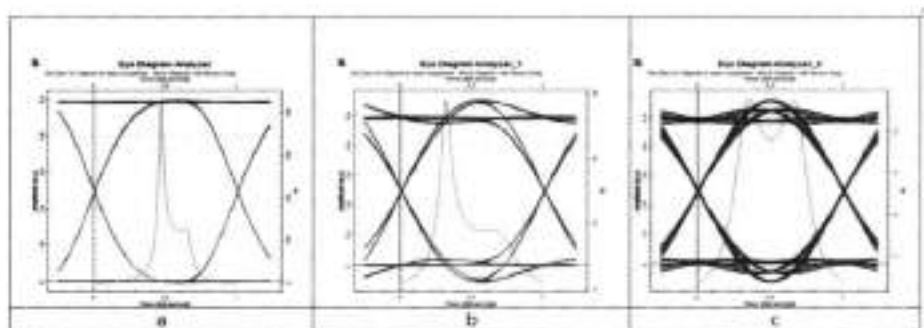


Figure9 : optical wireless communication of length 200km at aperture diameter 40cm (a)Eye diagram of Bessel filter (b) Eye diagram of Butterworth filter.(c) Eye diagram of Gaussian filter.

The relationship between maximum Q-factor and BER with the power is illustrated in figures 10, 11 and Figure 12. This relation is considered with variable distance from 100km to 400 km. The transmitted power is assumed as fixed value of 10dB. The aperture diameter is considered as 20cm for different filter types.

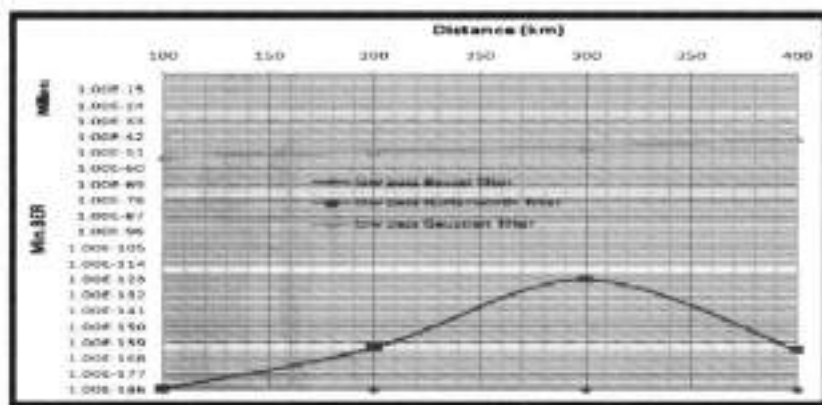


Figure.:10 Max. Q-factor vs. distance for different filters

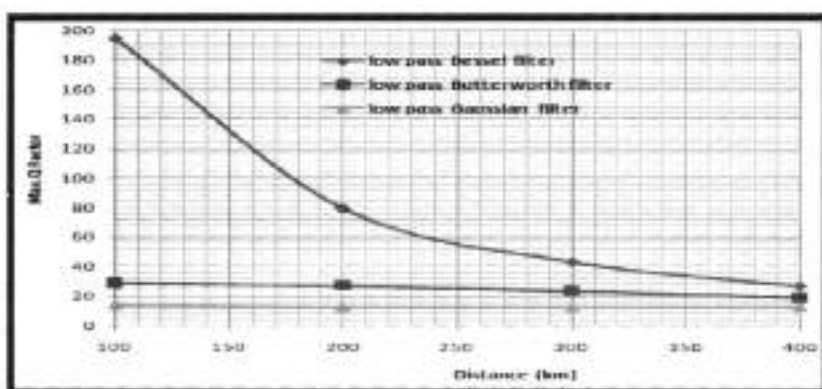


Figure.:11 Min. BER. distance for different filters

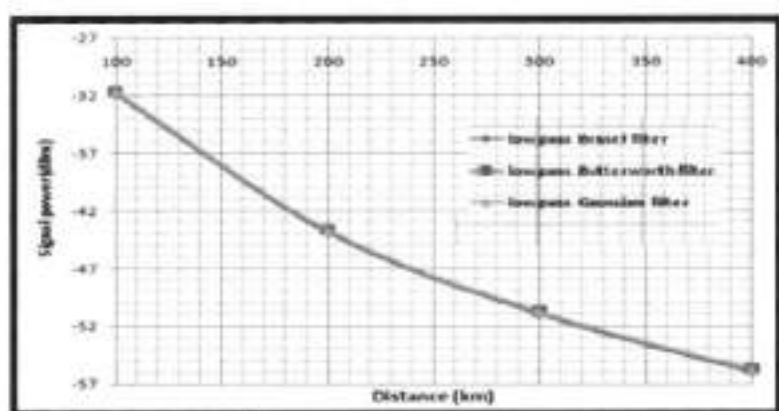


Figure 12: Received signal power vs. distance for different filters

The graphs in Figure 10 until 12 show the relationship between max Q-factor, minimum BER and received signal power for a distance variable from 100 km into 400km and set the transmitter power at a fixed value of 10dBm, for aperture diameters at 20cms, for different filters.

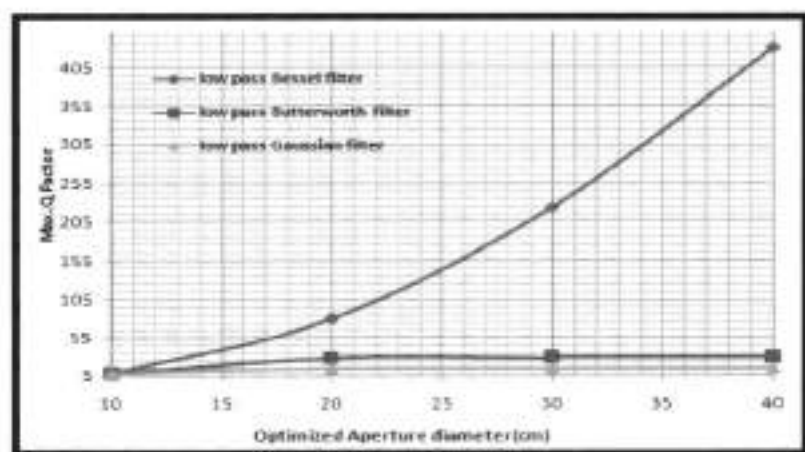


Figure:13 Max. Q-factor vs. diameter for different filters

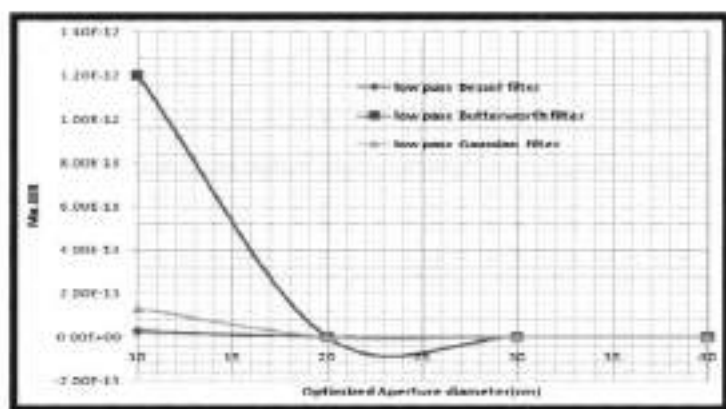


Figure 14 Min. BER. Vs. diameter for different filters

The graphs in Figures 13 until 15 show the relationship between max Q-factor, min. BER and received signal power for aperture diameters of antenna variable from 10 cm into 40cm, for a distance constant at 200km.

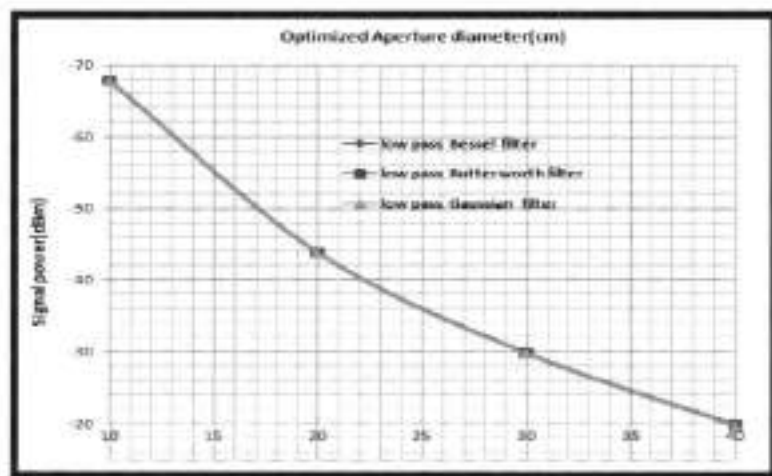


Figure 15: Received signal power vs. diameter for different filters

In this work, study performance of the inter satellite optical wireless communication can be evaluated in many ways such as by analyzing the BER and Q-factor. BER can be said to be the ratio of the number of bit errors detected in the receiver and the number of bits transmitted, a Q-factor is one of the important indicators to measure the optical performance by which the BER is characterized. Figure 2 to Figure 5 explain output eye diagrams of three subsystems, for different transmission distances give a very good eye opening at low pass Bessel filter and low pass Butterworth filter but can very narrow eye diagrams and for low pass Gaussian filter because of the increasing noise and interference by increased distances. Figure 6 to Figure 9 explain output eye diagrams which improvement with increased aperture diameters of antenna at constant distance 200km.

As seen from Figure 10 to Figure 13, comparing the results from using three channels, show four values of different aperture diameters at 10 cm, 20 cm, 30 cm, 40 cm and the link distance was set 200km through used three types of channels, then reading all these parameters at distance 200km and diameter 20cm, the signal power factor with low pass Bessel filter is- 43.9 dBm, max Q-factor 79.34 and MIN. BER is zeros. For low pass Butterworth filter the signal power is - 43.74 dBm, max Q-factor 28.65 and MIN. BER is 9.9×10^{-157} . And the end low pass Gaussian the signal power is -43.73dBm, max Q-factor 13.99 and MIN. BER 8.86×10^{-459} .

The graph of Fig13 into Fig.15 show an exponential with increase in aperture diameters, the quality of system increases. i.e., the error decreases in the received signal.

4. CONCLUSION

This paper presents three channels of IsOWC system model to provide the maximum efficiency of optical

transmission in satellite system. The proposed system gave good results as shown from analyzing the signal path was several parameters of the system characteristics are varied. Consequently, the effect of aperture diameters and link distance on system behaviours is investigated. IsOWC system performance is analyzed in terms of max. Q-factor, signal power and min BER. The value of aperture diameters varies from 10 cm to 40 cm. It is observed that as when the values of aperture diameters, increase the Q-factor increases but the BER is decreases, because the Q-factor is inversely proportional to the BER. But the link distance increased from fixed value of aperture diameters, the value of signal power and Q-factor decreased then the bit error rate is also increased. Hence, the minimum value of signal power is needed for different aperture diameters. The comfort realizing the error at the receiving path increases with increase in inter satellite distance. Additionally, the antenna sensitivity is increased with increasing its aperture and the lower aperture results in low sensitivity can achieve long distance error free transmission.

Reference

- [1] Shlomi Arnon, "Optimization of Urban Optical Wireless Communication systems", *ieee transactions on wireless communications*, vol. 2, no. 4, july 2003.
- [2] L. Kaplan, "Optimization of Satellite Laser Communication Subject to Log-Square-Hoyt Fading", *ieee transactions on aerospace and electronic systems* vol. 47, no. 4 october 2011.
- [3] Kirandeep Kaur, 2Kuldeepak Singh, 3Jagdev Singh, "investigations on effect of

- aperture diameter on various parameters of intersatellite optical wireless communication system", Vol. 1, Spl. Issue 2, May 2014.
- [4] S. Arnon and N. S. Kopeika,, "Laser satellite communication network-vibration effects and possible solutions", Pro-ceedings of the IEEE, vol. 85, pp.1646-1661, 1997.
- [5] Z. Sodnik, B. Furch and H. Lutz, "Free-Space Laser Communication Activities in Europe: SILEX and beyond", Lasers and Electro-Optics Society (LEOS), IEEE, pp.78-79, 2006.
- [6] C. C. Chen and C. S. Gardner, "Impact of random pointing and tracking errors on the design of coherent and incoherent optical inter-satellite communication links", IEEE Transactions on Communication, vol. 37, pp: 252-260, 1989.
- [7] S. G. Lambert and W. L. Casey, "Laser communication in space", Journal of Applied Optics, vol. 37, pp.41-65, 1998.
- [8] S. Arnon and N. S. Kopeika, "Adaptive bandwidth for satellite optical communication", Optoelectron, IEE Proceeding, vol. 145, pp.109-115,1998.
- [9] A. Polishuk, S. Argon, "Optimization of a laser satellite communication system with an optical preamplifier", J. Opti-cal Society of America. Vol. 21, No. 7, pp 1307-1315, July 2004.
- [10] S. Arnon, "Performance of a laser satellite network with an optical preamplifier", J. Optical Society of America. Vol. 22, No. 4, pp 708-715, April 2005.
- [11] MohamadHasrulAriffin Bin MohdBadri, "A Cost Effective Broadband ASE Light Source Based FTTH", thesis, page 20- 26.

- [12] M.A. Othman, M.M. Ismail, H.A. Sulaiman, M.H. Misran, M.A. Meor Said, Y.A. Rahim, A.N. Che Pee, M.R. Motsidi, "An Analysis of 10 Gbits/s Optical Transmission System using Fiber Bragg Grating (FBG)", IOSR Journal of Engineering (IOSRJEN), Volume 2, No. 7, pp. 55-61, July 2012.

Enhancement the Performance of HiperLAN/2 Physical Layer Based DWT-OFDM

Lect. Hazim Salah Abdulsatar

Lect. Tahseen Flaih Hassan

Department of Electronic Techniques, Institute of technology, MTU Baghdad-Iraq

Abstract

The proposed model based on Discrete Wavelet Transform (DWT) for OFDM , was suggested to improve the performance of HiperLAN/2 transceiver that lies under the Additive White Gaussian Noise (AWGN), multipath fading, and selective fading channels. This model is used to reduce the effect of multipath fading. The results extracted by a computer simulation for a model proposed, and then it is compared with the original technique for HiperLAN/2 transceiver based on DWT for both systems. As a result, it can be seen from the proposed technique that a high performance improvement was obtained over the conventional HiperLAN/2 transceiver, where the Bit Error Rate (BER) is widely reduced under the AWGN, flat fading, and selective fading channels.

Keywords: HiperLAN/2, AWGN, BER, OFDM, DWT.

تحسين أداء الطبقة الفيزيائية (HiperLAN/2) المبنية على مضاعفة

تقسيم التردد المتعامد لتحويل الموجات

م. حازم صلاح عبدالستار

م. تحسين فليح حسن

الجامعة التقنية الوسطى _ معهد التكنولوجيا بغداد

هذا البحث مقترن بموديل مقترح مستند على مضاعفة التقسيم للتردد المتعامد للتحويل المحدد لموجات OFDM لتحسين أداء HiperLAN / 2 بجهاز الإرسال والاستقبال تحت تأثير الضوضاء المضافة البيضاء (AWGN)، قناة التلاشي المتعددة، وقنوات التلاشي الانتقائية. النتائج المستخرجة من برنامج المحاكاة للنموذج المقترح، وبعد ذلك مقارنتها مع التقنية الأصلية ل HiperLAN / 2 بجهاز الإرسال والاستقبال DWT لكل النظامين. ونتيجة لذلك، نستنتج أن التقنية المقترحة تم الحصول بواسطتها على تحسين الأداء العالي ٢/٢ الإرسال والاستقبال، حيث يتم تخفيض نسبة الخطأ بت (BER) تأثير قنوات الضوضاء المضافة البيضاء، قنوات التلاشي متعددة المسارات وقنوات التلاشي الانتقائية.

1. Introduction

Demand for high-speed Internet access is quickly increasing and a lot of people enjoy broadband wired Internet access services using ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) or cable modems at home. In addition, the cellular phone is getting very accepted and users enjoy its location-free and wire-free services.

The cellular phone also enables people to connect their laptop computers to the Internet in location- and wire free manners. However, current cellular systems like GSM (Global System for Mobile communications) can provide much lower data rates compared with those provided by the wired access systems, over a few Mbps (Mega bit per second). Even in the next generation cellular system, UMTS (Universal Mobile Telecommunications System), the maximum data rate of its

initial service is limited up to 384kbps, therefore even UMTS cannot satisfy the users' expectation of high speed wireless Internet access. Hence, lately, Mobile Broadband System (MBS) [1, 2] is getting admired and significant and wireless LAN (Local Area Network) such as ETSI (European Telecommunication Standardization Institute) HIPERLAN (High performance Radio Local Area Network) type2 (Known as HL/2 in the rest of this paper)[3]and IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.11[4,5] are regarded as a key technology to realize the high-speed wireless access in MBS.

The MBS services are only obtainable at limited small areas covered by one or a few APs (Access Points), e.g. airport lounges or cafés and portable computer users chiefly enjoy the services.

In the near future, much smaller terminals like PDAs (Personal Digital Assistance) or cellular phones will have wireless LAN interfaces. Such sophisticated terminals will encourage much more people to enjoy the MBS services.

Then MBS will be required to cover much wider service areas such as whole airport terminals or large shopping centers. Because coverage of an AP, i.e. cell, of the wireless LAN is much smaller than that of the cellular systems, the large-scale MBS should be composed of multiple cells.

The main serious problem in the multi-cell MBS is degradation of system performances in terms of throughput or delay, which is caused by interference signals from other cells. In order to defeat the performance degradation, there are two approaches, system level and transceiver level approaches. The system level approach improves CIR (Carrier to co-channel Interference signal Ratio) level at receiver-sides. Key factors related to this method are the number of obtainable channels,

location of APs in the service area, frequency selection at each AP and propagation characteristics.

On the other hand, the transceiver level method improves the interference tolerance of transceivers, where error rate characteristics of physical layer and the link adaptation are key factors.

In this paper, we assess the system performances of HL/2 in the multi-cell environments. Through the evaluations, we show quantitative improvements of the performances obtained by DWT-OFDM.

Then we examine appropriate combinations of the technologies and clarify requirements for the technologies to realize, according to AWGN, Flat Fading and Selective Fading Channels.

2. OFDM System Based DWT

This part discusses the option method to realize OFDM using DWT. In Wavelet based OFDM (DWT-OFDM), the time-windowed complex exponentials are replaced by wavelet "carriers", at dissimilar scales (j) and positions on the time axis (k). These functions are generated by the translation and dilation of a unique function, known "wavelets mother" and denoted to by $\psi(t)$ [6]:

$$\begin{aligned} \Psi_{j,k}(t) \\ = 2^{\frac{-j}{2}} \psi(2^{-j}t - k) \dots \dots \dots (1) \end{aligned}$$

The orthogonality of these carriers] depends on time location (k) and scale index (j). Wavelet carriers illustrate better time-frequency focusing than complex exponentials [7] while DWT-OFDM accomplishment complexity is comparable to that of FFT- OFDM. The major point 'orthogonality' is achieved by producing members of a wavelet family, according to Eq. (1)

$$\Psi_{j,k}(t), \Psi_{m,n}(t) = \begin{cases} 1 & \text{if } j = m \text{ and } k = n \\ 0 & \text{otherwise} \end{cases} \dots \dots \dots (2)$$

These functions have orthonormal basis if infinite number of scales are considered. To get the finite number of scales, scaling function is used. DWT-OFDM symbol now can be considered as weighted sum of wavelet and scale carriers, as expressed in Eq. (2), which is close to the Inverse Wavelet Transform (IDWT)[8].

$$s(t) = \sum_{j \leq J} \sum_k w_{j,k}(t) \Psi_{j,k}(t) + \sum_k a_{j,k} \phi_{j,k}(t) \dots \dots \dots (3)$$

The data symbols are seen by IDWT modulator as a sequence of wavelet and approximation coefficients. Depending on Eq. (1) J is the scale with the poorest time resolution and best

frequency localization of the carriers [9]. For computing IDWT, Mallat's algorithm based on filter bank is used in lieu of Eq. (3). At the output of the filter discrete version of DWT-OFDM symbol is obtained, with impulse response of filters (low-pass and high-pass) is determined by the wavelet mother [10].

3. A Proposed HiperLAN/2 Transceiver Based Discrete Wavelet Transform (DWT)

HiperLAN/2 is a European (ETSI) standard for high-rate wireless LANs, based on OFDM, operating in the 5GHz band and offering raw data rates up to 54Mbit/s.. This is a reference model showing TX side coding and modulation for the 16QAM, 3/4 code rate mode, with a corresponding ideal receiver chain and AWGN channel. The model is a good example of the use of frame-based processing in Simulink simulations as the OFDM symbols provide a natural frame size for the model. In this section, the proposed HiperLAN/2 transceiver based on Discrete Wavelet Transform (DWT) is described, and its performance is discussed. Fig. (1) shows the Inverse Discrete Wavelet Transform (IDWT) and Discrete Wavelet Transform (DWT) blocks and, the other blocks at the

transmitter and receiver parts are the same as in the traditional model.

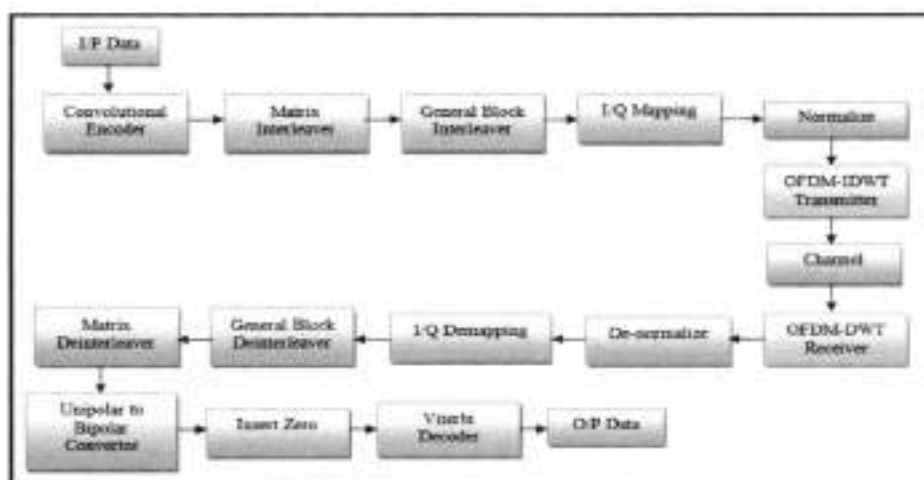


Fig. (1) Block diagram of a proposed HiperLAN/2 transceiver Based OFDM-DWT.

The Block diagram in Fig (1) represents the whole system Transform signals (DCT) system is used for multicarrier modulation.

The HiperLAN/2 Transceiver structure is divided into three main sections: transmitter, channel, and receiver: Data are generated from a random source and consist of a series of ones and zeros. Since transmission is conducted block-wise, when Forward Error Correction (FEC) is applied, the size of the data generated depends on the block size used. These data are

converted into lower rate sequences via serial to parallel conversion the data are encoded when the encoding process consist of a concatenation of a Convolutional Code. This means that the first data pass in the convolutional encoder. It is a flexible coding process due to the puncturing of the signal and allows dissimilar coding rates. The last part of the encoder is a procedure of interleaving to avoid long error bursts using tail biting CCs with different coding rates (puncturing of codes is provided in the standard).

Lastly, interleaving is conducted using a two-stage permutation. The first stage aims to evade the mapping of adjacent coded bits on adjacent subcarriers, whilst the second ensures that adjacent coded bits are mapped alternately onto relatively significant bits of the constellation, thereby avoiding long runs of lowly dependable bits.

The training frame (pilot subcarriers frame) is inserted and sent prior to the information frame. The pilot frame is used to create channel estimation to compensate for the channel effects on the signal. The coded bits are then mapped to form symbols. The modulation system used is the 16QAM coding rate (3/4) with gray coding in the constellation map. This procedure converts data to the corresponding value of constellation, which is a complex word (with a real and an imaginary part). The bandwidth ($B = 1/T$) is separated into N equally spaced subcarriers at frequencies ($k\Delta f$), $k=0,1,2,\dots,N-1$ with $\Delta f=B/N$ and, T , the sampling interval. The training frame (pilot subcarriers frame) is instill, and sent prior to the information frame. This pilot frame is used to generate channel

estimation, which is then used to recompense for the channel effects on the signal. To modulate spread data symbol on the orthogonal carriers, an N-point IDWT is used alike to that in conventional OFDM. Zeros are inserted in some bins of the IDWT to constrict the transmitted spectrum and decrease interference from adjacent carriers. The added zeros to some subcarriers limit the bandwidth of the system, while the system without the zeros pad has a spectrum that is spread in frequency. The last case is unacceptable in communication systems because one limitation of communication systems is the width of the bandwidth. The addition of zeros to some subcarriers means that not all subcarriers are used; only the subset (N) of total subcarriers (N) is used. Therefore, the number of bits in OFDM symbol is equal to $\log(M) * N$. Orthogonality between carriers is normally destroyed when the transmitted signal is passed through a dispersive channel. When this occurs, the inverse transformation at the receiver cannot recover the data that were transmitted perfectly. The computations of IDWT and DWT for 256 points, after which data are converted from parallel to serial, are fed to the channel HiperLAN/2 model. The receiver performs the same operations as the transmitter, but in a reverse order. It also contains operations for synchronization and compensation for the destructive channel.

4. Simulation Results of the Proposed Systems:

In this section the simulation of the proposed HiperLAN/2 model system in MATLAB version 13 is accomplished, beside the BER performance of the OFDM system considered in different channel models, the AWGN channel, the flat fading channel, and the selective fading channel. Table (1) shows the parameters of the system used in the simulation.

Table (1) Parameters of the system used in the simulation.

FrequencyBand	5GHz
DataRate	54Mbit/s
Modulation Types	16QAM
Number of Sub-carriers	256
Number of DWT Points	256
Coding Rate	3/4
Channel Model	AWGN Flat fading + AWGN Frequency selective fading +AWGN

A. BER Performance of Modified HiperLAN/2 Model in AWGN Channel:

In this section, the result of the simulation for the proposed HiperLAN/2 model system is calculated and shown in Fig (2) which gives the BER performance of HiperLAN/2 model in AWGN channel. It is shown clearly that the DWT-OFDM is much better than the system FFT-OFDM. This is a reflection of the fact that the orthogonal base of the DWT is more significant than the orthogonal bases used in FFT-OFDM.

Table 2: BER Performance for OFDM-FFT / OFDM-DWT OFDM System

BER	SNR	
	OFDM-FFT	OFDM-DWT
10^{-1}	11.5	5.5
10^{-2}	15.5	7.5
10^{-3}	17.8	8.5
10^{-4}	19.0	9.5

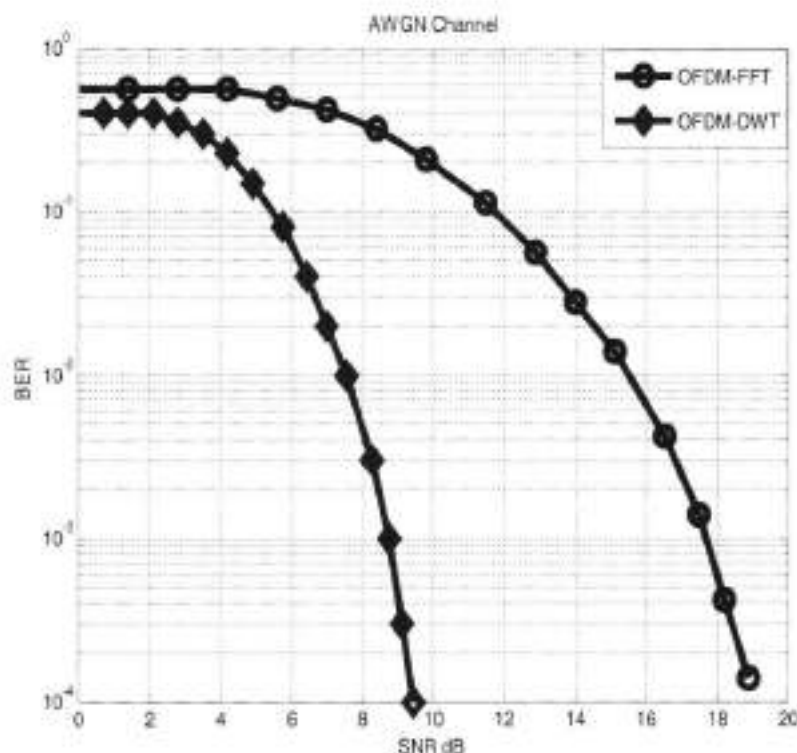


Fig (2) BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM in AWGN channel

B. BER Performance of Modified HiperLAN/2 Model in Flat Fading Channel:

In this type of channel, the signal will be affected by the flat fading in addition to AWGN; in this case all the frequency components in the signal will be affected by a constant attenuation and linear phase distortion of the channel, which has been chosen to have a Rayleigh's distribution. A Doppler

frequency of 10 Hz is used in this simulation. From Fig (3) it can be seen that for $BER=10^{-3}$ the SNR required for DWT-OFDM is about 15.5dB while in FFT-OFDM about 29dB is required. From Fig (3) it is found that the DWT-OFDM outperforms significantly other two systems for this channel model.

Table 3: BER Performance for OFDM- FFT / OFDM-DWT OFDM System

BER	SNR	
	OFDM-FFT	OFDM-DWT
10^{-1}	19.0	10.0
10^{-2}	26.0	14.0
10^{-3}	29.0	16.0
10^{-4}	31.0	17.0

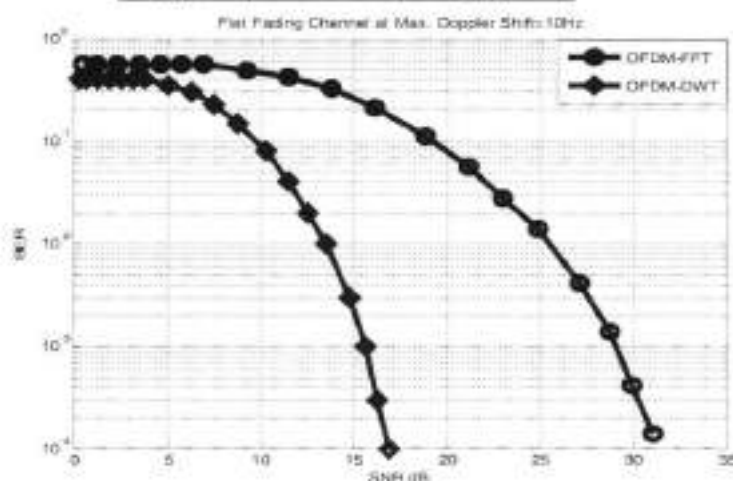


Fig (3): The BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM in Flat Fading Channel at Max. Doppler Shift=10Hz.

C. BER Performance of Modified HiperLAN/2 Model in Selective Fading

Channel:

In this section, the channel model is assumed to be selective fading channel, where the parameters of the channel in this case corresponding to multipaths where two paths are chosen the LOS and second path the LOS path having Average Path Gain equal 0dB and Path Delay 0, where the second path has Average Path Gain -8dB and path Delay one sample as shown in Fig (4). It is clear from this Figure, that BER performance of DWT-OFDM is also better than the FFT-OFDM.

Table 4: BER Performance for OFDM- FFT / OFDM-DWT OFDM System

BER	SNR	
	OFDM-FFT	OFDM-DWT
10^{-1}	24.0	16.0
10^{-2}	35.0	24.0
10^{-3}	42.0	28.0
10^{-4}	30.0	45.0

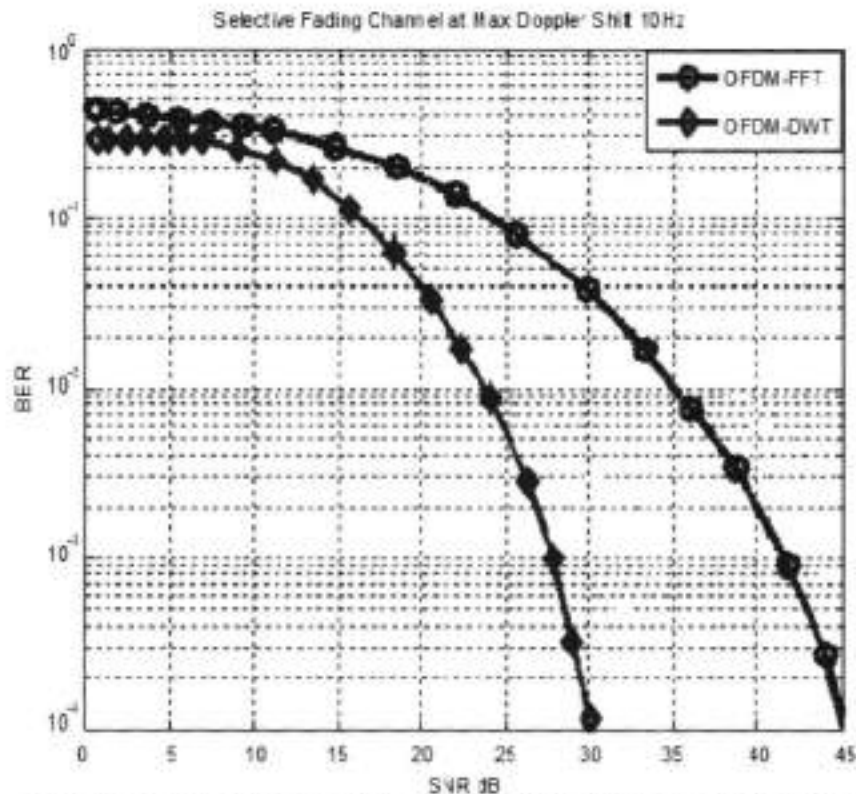


Fig (4): The BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM in Selective Fading Channel at Max Doppler Shift=10Hz.

5. Conclusion

Simulation results show that the first experiment BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM yields the lowest average bit error rate than HiperLAN/2 Transceiver Based FFT-OFDM for an AWGN channel. The second experiment is BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM in Flat

Fading Channel at Max. Doppler Shift=10Hz shows that the performance of OFDM-DWT is better than the transceiver based FFT- OFDM. The third experiment is BER performance of HiperLAN/2 Transceiver Based DWT-OFDM in selective Fading Channel at Max. Doppler Shift=10Hz shows also that the performance DWT-OFDM is better than the transceivers based OFDM-

References

- [1] J. Mikkonen et al., "Emerging Wireless Broadband Networks," IEEE Commun. Mag., vol. 36, no. 2, Feb.1998, pp. 112-17.
- [2] M. Dinis, J. Fernandes, "Provision of Sufficient Transmission Capacity for Broadband Mobile Multimedia: A Step toward 4G", IEEE Commun. Mag., vol. 39, no. 8, Aug. 2001, pp. 46-54.
- [3] ETSI TR 101 683 V1.1.1 (2000-02), Broadband Radio Access Networks (BRAN); HIPERLAN Type 2; System Overview
- [4] IEEE 802.11a-1999, "Part 11: Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) specifications High-speed Physical Layer in the 5 GHz Band"
- [5] IEEE 802.11b-1999, "Part 11: Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) specifications Higher-Speed Physical Layer Extension in the 2.4 GHz Band",
- [6] J. Tan and G. L. Stüber, "Constant envelope multi-carrier modulation," in Proc. IEEE MILCOM, 2002, vol. 1, pp. 607-611.
- [7] KARANPREET KAUR, DISCRETE WAVELET TRANSFORM BASED OFDM SYSTEM USING CONVOLUTIONAL ENCODING, Department and Communication Engineering THAPAR UNIVERSITY , PATIALA July-2014.

- [8] H. Chen, C. H. Smith, and S. C. Fralick, "A fast computational algorithm for the discrete cosine transform," IEEE Trans. Commun., vol. COM-25, no. 9, pp. 1004-1009, Sep. 1977.
- [9] Z. D. Wang, "Fast algorithms for the discrete W transform and for the discrete Fourier transform," IEEE Trans. Acoust., Speech, Signal Process., vol. ASSP-
- [10] A. V. Oppenheim, R. W. Schaffer, and J. R. Buck, Discrete-Time Signal Processing, 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1998.
- [11] Muquet, Z. Wang, G. B. Giannakis, M. Courville, and P. Duhamel, "Cyclic prefixing or zero padding for wireless multicarrier transmissions," IEEE Trans. Commun., vol. 50, no. 12, pp. 2136-2148, Dec. 2002.
- [12] K.R. Rao and P.Yip, Discrete Cosine Transform. New York: Academic, 1990.

Data Acquisition and Controlling System by Using Mobile Phone Based Microcontroller via Bluetooth

Lecturer. Ahmed A. Radhi
Computer Engineering Techniques Department
Al-Mamon University College,

Abstract

Data acquisition is an important part of any type of instrumentation. New technology can be used to make data acquisition system more portable and powerful. Android mobile operating system which is an open source and widely acceptable, can be used to make a data acquisition and a control system. This paper presents the automated approach of controlling the devices which has been designed by mobile phones having Android platform to automate the lights, fans, bulbs, and reading temperature by using on/off relay via Bluetooth interfaced with microcontroller programmed by using MikroC PRO for PIC, and Android system JDK is used to develop the system, which is proved to be very efficient and convenient.

Keywords: Data acquisition system, microcontroller, Bluetooth

نظام الحصول على البيانات والتحكم باستخدام الهاتف المحمول بالاعتماد على المسيطر الدقيق عن طريق البلوتوث

م. احمد علي راضي

قسم هندسة تقنيات الحاسوب / كلية المأمون الجامعة

المستخلص

إن الحصول على البيانات هو جزء مهم في أي نوع من الأجهزة ويمكن استخدام التكنولوجيا الحديثة لجعل نظام الحصول على البيانات عن طريق الأجهزة المحمولة. الاندرويد هو نظام تشغيل الهواتف المحمولة وهو مفتوح المصدر ومقبول على نطاق واسع، ويمكن استخدامه في الحصول على البيانات والتحكم. تم في هذا البحث تصميم متحكم في الأجهزة عن طريق الهواتف النقالة باستخدام نظام الاندرويد لأتمتة الاضواء، والمراوح، وقراءة درجة الحرارة باستخدام مفاتيح (Relays) للتشغيل والايقاف عن طريق ربط البلوتوث مع المتحكم الدقيق و برمجتها باستخدام MikroC PRO ويستخدم نظام اندرويد JDK لتطوير النظام.

1. Introduction

Nowadays, smart phones are becoming more powerful with reinforced processors, larger storage capabilities, richer entertainment functions and more communication methods. Bluetooth, which is mainly used for data exchange, add new features to smart phones. Bluetooth technology, created by telecom vendor Ericsson in 1994 [1], shows its advantage by integrating with smart phones. It has changed the way people use digital devices at home or office, and has transferred traditional wired digital devices into wireless devices. A host Bluetooth device is capable of communicating with up to seven Bluetooth modules at the same time through one link [2]. Considering its normal working area of within eight meters, it is especially useful in a smart living [3,4]. With dramatic increase in smart phone users, smart phones have gradually turned into an all-purpose portable device and provided people for their daily use [5]. Using smart phone for

data acquisition is one of the innovative ways to make it portable and powerful. Data acquisition is the process in which real worlds physical conditions, which are measured by signals, are sampled and then converted to digital one so that they can be processed by digital system like computer and in our case smart phone. Practical data acquisition system consists of many parts like transducer, amplifiers, filters, A/D convertor, software etc [6]. Software section includes developing Android application which receives the data via Bluetooth and saves the digital values, as the system is wireless and use Bluetooth mode of communication. Recently, an open-source platform Android has been widely used in smart phones [7]. Android has a complete software package consisting of an operating system, middleware layer, and core applications. Different from other existing platforms like iOS (iPhone OS), it comes with Software Development Kit (SDK), which provides essential tools and Application. Also Android platform has support for Bluetooth network stack, which allows Bluetooth-enabled devices to communicate wirelessly with each other in a short distance [8].

This paper aims to develop a Bluetooth-based application for the data acquisition and controlling system using an open-source Android Development Tools (ADT), Android SDK (Software Development Kit) and Java Development Kit (JDK) based microcontroller.

2. Background and Related Work

A user can controls devices by employing a central Field Programmable Gate Array (FPGA) controller to which the devices and sensors are interfaced. Control is communicated to the FPGA from a mobile phone through its Bluetooth interface. This results in a simple, cost effective, and

flexible system, making it a good candidate for future smart home solutions [9]. The authors introduce the idea of using Bluetooth as a cable replacement for home automation by using personal area network. An automation system based on Bluetooth was developed [10]. The design of an architecture integrating a Zigbee home network into the Open Service Gateway initiative (OSGi) framework-based home gateway is presented. Techniques that use Internet as the means for home automation have also been proposed. A system based on an embedded controller which is interfaced via an RS232 port to a personal computer web server was presented in [11]. Tom and Sitte [12] proposed a reference model named Family System which is used to describe a set of family processes, such as managing finance, planning and preparing meals, family health care, education, household maintenance, generating income and recreation and social life maintenance in Home Automation (HA), as well as their relationships, and interaction with external elements. The model of Family System can be a very useful platform for further research into creating Smart Living to help people in daily life. The controller is then connected to the appliances and sensors. The Internet access allows both local and remote access to the home system. A system using the Global System for Mobile communications (GSM), Internet, and speech recognition, was proposed in [13]. A real-time monitoring and remote control of the home appliances add flexibility to the system; however, it increases the cost when using GSM technology [14]. Bluetooth technology has been one of important technologies to home automation or Smart Living. It is a wireless technology developed to replace cables on devices like mobile phones and PCs. Although "cable-replacement" could create a point-to-point communication, Bluetooth allows wireless

devices to be able to communicate with each other within range. The network of a set of Bluetooth devices is called "piconet" , which is an ideal technology to network a smart modern home. Recently, more and more Smart Living applications based on Android and Bluetooth have been developed [15].

Android system equips with SDK and APIs for developers to build new applications. With Bluetooth already integrated into Android system, many Smart Living systems are constructed under Android system. For example, Potts and Sukittanon built an Android application to lock/unlock doors remotely through Bluetooth [16].

3. Bluetooth technology

Bluetooth is a wireless technology standard for exchanging data over short distances (using short-wavelength UHF radio waves in the ISM band from 2.4 to 2.485 GHz) from fixed and mobile devices, and building personal area networks (PANs). Invented by telecom vendor Ericsson in 1994, it was originally conceived as a wireless alternative to RS-232 data cables. It can connect several devices, overcoming problems of synchronization. Bluetooth is managed by the Bluetooth Special Interest Group (SIG), which has more than 20,000 member companies in the areas of telecommunication, computing, networking, and consumer electronics. Bluetooth was standardized as **IEEE 802.15.1**, but the standard is no longer maintained. The SIG oversees the development of the specification, manages the qualification program, and protects the trademarks. To be marketed as a Bluetooth device, it must be qualified to standards defined by

the SIG. A network of patents is required to implement the technology, which is licensed only for that qualifying device. The effective range varies due to propagation conditions, material coverage, production sample variations, antenna configurations and battery conditions[17].

Most Bluetooth applications are in indoor conditions, where attenuation of walls and signal fading due to signal reflections will cause the range to be far lower than the specified line-of-sight ranges of the Bluetooth products. Most Bluetooth applications are battery powered Class 2 devices, with little difference in range whether the other end of the link is a Class 1 or Class 2 device as the lower powered device tends to set the range limit. Connecting two Class 1 devices with both high sensitivity and high power can allow ranges far in excess of the typical 100m, depending on the throughput required by the application. Some such devices allow open field ranges of up to 1 km and beyond between two similar devices without exceeding legal emission limits[18] as shown in Table-1.

Table(1): Bluetooth ranges

Class	Max. permitted power		Typical range (m)
	(mW)	(dB)	
1	100	20	~100
2	2.5	4	~10
3	1	0	~1

Bluetooth provides point-to-point and point-to-multipoint connections. Several Bluetooth devices sharing the same channel (hopping sequence) form a piconet. The unit that initiates the connection acts as the master, and it can have up to 7 active slaves and 256 parked slaves. Physically the master and slave units are the same. The master unit and one of its slave units may switch their roles in some cases. This capability is useful when the master wants to accommodate other piconets or setup a new piconet. As shown in Fig.(1)[19].

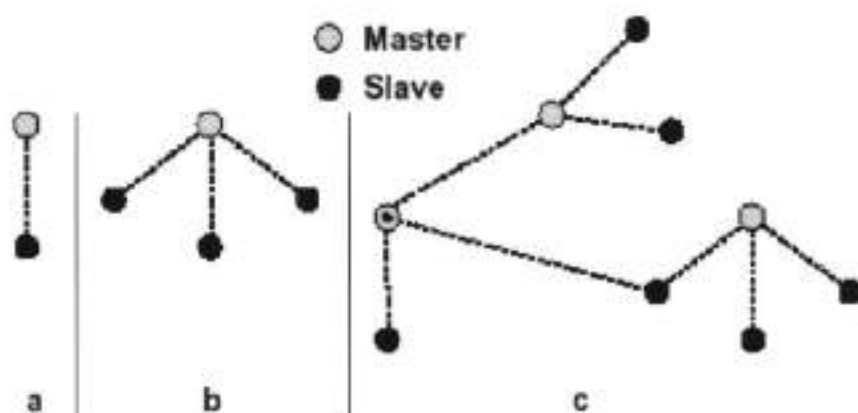


Fig.(1): Bluetooth Network Topology [Bluetooth SIG]

Each piconet has a unique frequency hopping sequence. The sequence is determined by the Bluetooth Device Address of the master of the piconet. Since different piconets have different hopping sequence, they can communicate without interfering with each other, when the number of adjacent piconets is small.

In typical office environment, Up to 10 overlapped piconets can work very well with little impact on one another.

The channel is time divided to slots of length 625 μ S. Each packet can occupy 1, 3 or 5 slots.

The hopping frequency keeps constant within a packet. The master uses the odd-numbered slots to transmit packets and the slaves use the even numbered slots. Duplex between master and slaves is achieved by time division. One slave is only allowed to send packet to the master if the preceding packet is addressed to it. So this is a centralized TDD scheme totally controlled by the master unit. Regular polling from the master is needed; otherwise the slave may not be able to get access to the channel for a long time if the master doesn't communicate with it, as shown in Fig.(2) [20].

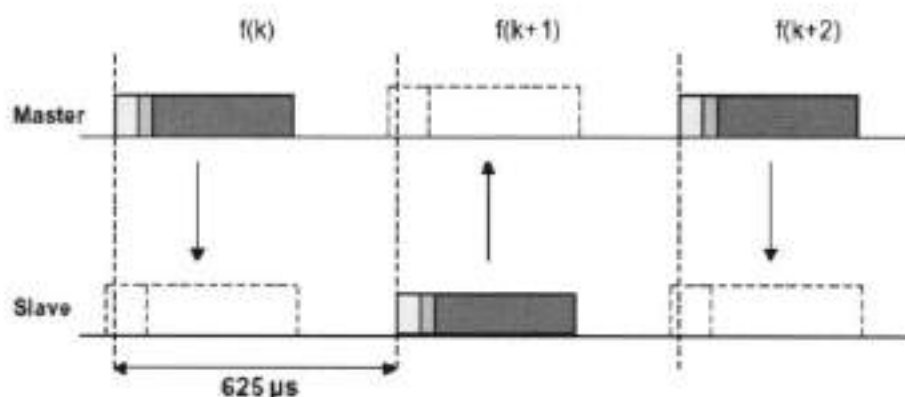


Fig.(2): Bluetooth MAC scheme [Bluetooth SIG]

Each packet has 72-bits access code, 54-bits header and payload of variable size. Compared to 802.11b, the packet of Bluetooth is much smaller, giving it advantage of lower probability of error, as shown in Fig.(3).



Fig.(3):Bluetooth Packet Format [Bluetooth SIG]

4. SYSTEM DESIGN

4.1. System Architecture

A small "piconet" is established using a microchip and several Bluetooth modules HC-06. The system is developed under Android platform to monitor the temperature and control devices via Bluetooth-enabled application. A master-slave structure is adopted in the system architecture where a Bluetooth-enabled Android phone is served as a host controller while other Bluetooth devices, for this instance, switches, linked to the slave devices.

The microchip controller is set in a polling status and constantly checks any input command every 1000 millisecond from the Android phone application. If it receives a command to instruct the microchip to change the devices status, the microchip sends a command to the master controller through the Bluetooth, then the Bluetooth application executes the controls lighting operation (on or off). The details of the system architecture is shown in Fig.(4).

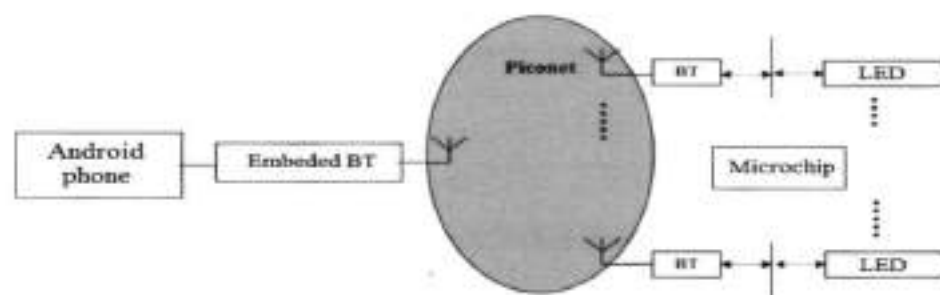


Fig.(4): System Architectur

4.2. Communication Protocol

An Android phone sends its command to the client Bluetooth-enabled devices through an embedded Bluetooth module. The phone is used as a host controller which establishes their communication with Bluetooth modules. The communication between the master and slave Bluetooth devices covers the processes of device power-up and data exchange whereas the protocol is established in the Bluetooth software stack. The protocol layer model is specified by the Bluetooth Special Interest Group (SIG) to support the common communication between different Bluetooth devices [21].

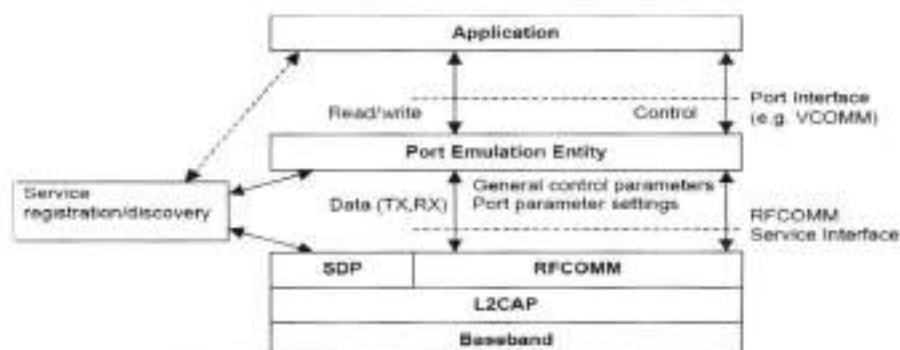


Fig.(5): Bluetooth communication protocol

Considering the environments and requirements of the Smart Living, the Bluetooth protocol architecture used in the application adopts the Logical Link Control and Adaptation Protocol (L2CAP), Session Description Protocol (SDP) and Radio Frequency Communication (RFCOMM). Besides these protocols, an upper level protocol Serial Port Profile (SPP) is used to communicate with the application layer. Bluetooth device power-up process adopts SDP protocol to require states of the Bluetooth module while the L2CAP protocol provides data exchange service to the Bluetooth application. SSP is used on the upper level to communicate with the application layer.

4.3 Hardware Design

The main requirement of data acquisition hardware module in this project is to convert the analog signal to digital signal and then send it to Android Smartphone via Bluetooth connection, and send data from Android Smartphone to the microcontroller for turn on or turn off bulbs. The architecture used in this project is given in Fig.(6).

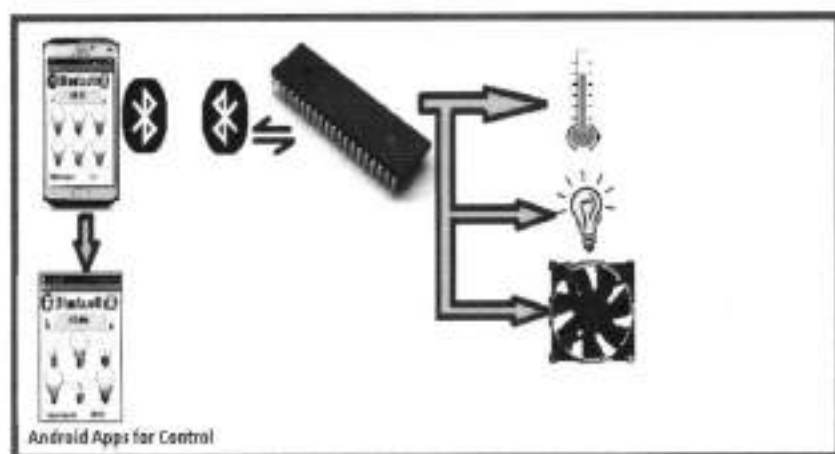


Fig.(6): Hardware Architecture

PIC 16F877: is one of the most advanced microcontroller from Microchip. This controller is widely used for experimental and modern applications because of its low price, wide range of applications, high quality, and ease of availability. It is ideal for applications such as machine control applications, measurement devices, study purpose, and so on.

HC-06 Bluetooth: module is an easy to use Bluetooth SPP (Serial Port Protocol) module, designed for transparent wireless serial connection setup. Serial port Bluetooth module is fully qualified Bluetooth V2.0+EDR (Enhanced Data Rate) 3Mbps Modulation with complete 2.4GHz radio transceiver and baseband. It uses CSR Bluecore 04-External single chip Bluetooth system with CMOS technology and with AFH(Adaptive Frequency Hopping Feature). It has the footprint as small as 12.7mmx27mm.

LM35: The LM35 temperature sensor is the easiest of all the temperature sensors to use because it is an integrated circuit that outputs a voltage proportional to the temperature in degrees Celsius. The sensor itself takes care of the non-linear effects that occur with some other sensors so the sensor input circuitry is simplified. Another benefit is that the output voltage is higher than other sensors (such as thermocouples) and therefore an amplifier circuit is not necessary. The scale factor for a typical LM35 is 0.01V/C. It has a typical accuracy of $\pm 1/4^{\circ}\text{C}$ at room temperature and $\pm 3/4^{\circ}\text{C}$ over a full -55 to $+150^{\circ}\text{C}$ temperature range.

Relay driver: A relay is an electrical switch that opens and closes under the control of another electrical circuit. It is therefore connected to output pins of the microcontroller and used to turn on/off power devices such as motors,

transformers, heaters, bulbs, etc. These devices are almost placed away from the on-board sensitive components. There are various types of relays and all operate in the same way. When current flows through the coil, the relay is operated by an electromagnet to open or close one or more sets of contacts. In order to prevent the high voltage self-induction, caused by a sudden stop of the current flow through the coil, an inverted polarized diode is connected in parallel to the coil. The purpose of this diode is to 'cut off' the voltage peak. The circuit diagram is shown in fig.(7), as shown in Table-2.

4.4. Software Design

(ADT), Android SDK and Java (JDK), these open-source software packages Bluetooth server application is developed in Java using the Eclipse integrated development environment (IDE) which ensures the easy and quick development of the application. The proposed application on the Android phone is based on J2SE architecture and Bluetooth network technology. The entire lighting, and temperature control system consists of a master server and several clients. Followings are the steps to build the application:

- Set up Bluetooth adapter.
- Find surrounding Bluetooth devices in the range.
- Connect to the Bluetooth devices.
- Exchange data between the master and the slave devices.

The Android Bluetooth APIs are available in Java SDK Android Bluetooth package.

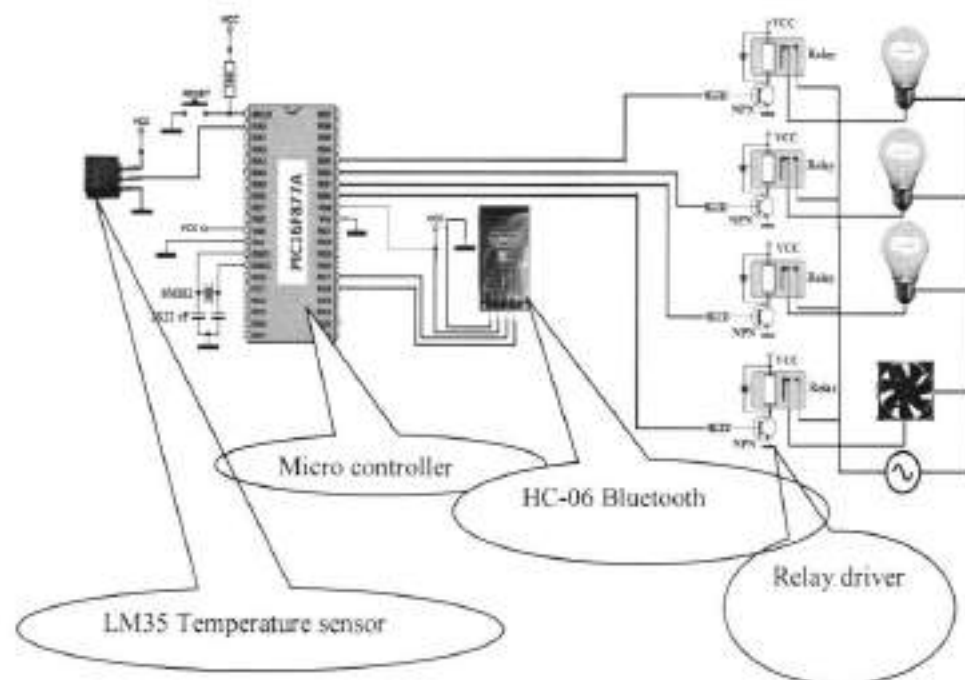


Fig.(7): Data Acquisition and Controlling System circuit diagram

Table(2): Electronic Components details

Electronic Component	Value
MICROCONTROLLER	IC PIC16F877A
DIODES	1N4007
TRANSISTORS	2N337
BLUETOOTH	HC-06
TEMPERATURE SENSOR	LM35 -55 to +150°C
RESISTORS	10KΩ, 1KΩ 1/4W
CAPACITORS	22PF
RELAYS	12V DC/10A
CRYSTAL	8MHZ

4.5. Finding Surrounding Bluetooth Modules

After setting up the Bluetooth adapter, the next step is to find the Bluetooth-enabled lighting devices by searching the matched Bluetooth modules. Before finding a device, it needs to query the list of the matched devices to make sure whether the demanded device is known to the server. The following code is used to pair devices and fetch the device name.

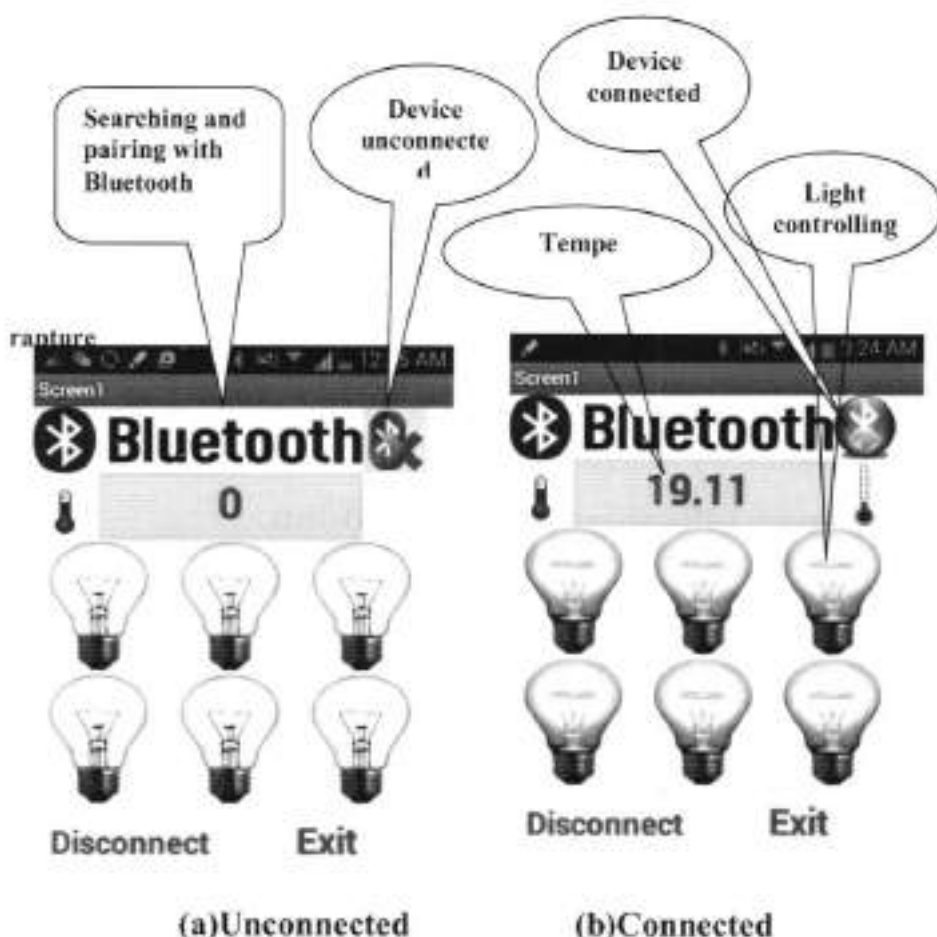
```
Set <BluetoothDevice>mypairedDevices
=myBluetooth.getBondedDevices();
If (mypairedDevices.size()>0){
For (BluetoothDevice device : pairedDevices)
{ myArrayAdapter.add (device.getName()+"\n"+ device.getAddress()) } }
```

The function `getBonded Devices` returns a set of Bluetooth Device representing paired devices. When the query result is obtained, the coding below is used to find all the Bluetooth modules

```
// Create a BroadcastReceiver for ACTION_FOUND
private final BroadcastReceiver mReceiver = new
BroadcastReceiver() {
public void onReceive(Context context, Intent intent) {
String action = intent.getAction();
if (BluetoothDevice.ACTION_FOUND.equals(action)) {
// When discovery finds a device,
// Get the BluetoothDevice object from the Intent
BluetoothDevice device =
intent.getParcelableExtra(BluetoothDevice.EXTRA_DEVICE);
mArrayAdapter.add(device.getName() + "\n" +
device.getAddress()); } } };
// Register the BroadcastReceiver
IntentFilter filter = new
IntentFilter(BluetoothDevice.ACTION_FOUND);
registerReceiver(mReceiver, filter);
```

4.6. Graphical User Interface design

The Graphical User Interface design (GUI) of the Android is shown in fig.(8). In order to control, the devices must be pairing the Bluetooth with HC-06, then switch buttons can be controlling ON/OFF lights and reading temperature, another button used for disconnecting the Bluetooth, and button for exit from program.





(c)

Fig.(8):GUI of the Android phone application

4.7. UART RS-232 interface

UART interface RC6 and RC7 of the microchip is directly linked to UART_TX and UART_RX of the HC-06 Bluetooth which provides the function of exchanging data. Port B is a common 8-bits Input /Output port used to control the lighting through a mediate relay in case of high current, and analog to digital converter of port A.0 used for reading temperature, where can be controlled via mobile smart phone and personal computer as shown in fig.(9). The software of PIC16F877A is explained below.

```

unsigned int temp_res;
unsigned short i;

void main() {
    UART1_Init(9600);

    ANSEL = 0x0F;    // Pins AN0 and AN3 are configured as analog
    TRISA = 0xFF;    // All port A pins are configured as inputs
    ANSELH = 0;      // Rest of pins is configured as digital
    TRISB = 0x00;    // Port B pins are configured as outputs
    ADCON1.F0 = 1;   // Voltage reference is brought to the RA0 pin.

    do {
        temp_res = ADC_Read(0); // Result of A/D conversion is copied
        to temp_res
        if (UART1_Data_Ready()) { // If data has been received
            i = UART1_Read(); // read it

            PORTB = i;
            UART1_Write(temp_res);
        }
    } while(1);
}

```

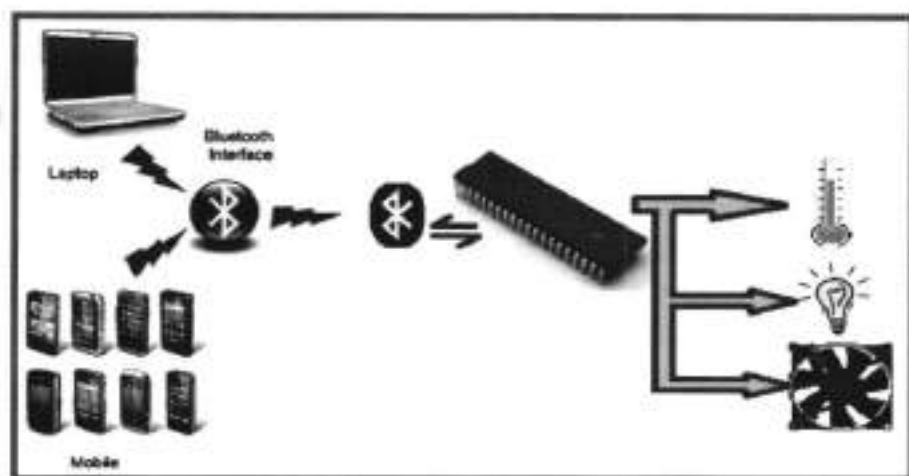


Fig.(9):computer and smart phone controlling devices

5. CONCLUSION

A data acquisition and controlling system has been designed and implemented based PIC16F877A and smart phone via Bluetooth where lighting and temperature controlled. The Bluetooth module sends and receives commands from the Bluetooth-enabled phone and RFCOMM protocol is used in communication among Bluetooth devices. Android system JDK is used to develop the system, which is proved to be very efficient and convenient.

References

- [1] Heidi Monson (1999), "Bluetooth Technology and Implications", John Wiley & Sons.
- [2] Cano, J.-C., Manzoni, P. and Toh, C.K. (2006). "UbiqMuseum: A Bluetooth and Java Based Context-Aware System for Ubiquitous Computing", Wireless Personal Communications, Vol.38, pp.187-202.
- [3] Dimitrakopoulos, G., Tsagkaris, K., Stavroulaki, V., Katidiotis, A., Koutsouris, N., Demestichas, P., Merat, V. and Walter, S. (2008) "A Management Framework for Ambient Systems Operating in Wireless B3G Environments", Springer Mobile Networks and Applications, Vol. 13, No. 6, pp. 555-568.
- [4] Savic, S. and Shi, H. (2011) An Intelligent Object Framework for Smart Living, Procedia Computer Science 5 (2011) 386-393.
- [5] Adams, C. and Millard, P. (2003) "Personal Trust Space and Devices: "Geography will not be History" in the m-commerce future". Hawaii International Conference on Business (HICB2003), 18-21 June 2003, Sheraton Waikiki Hotel, Honolulu, Hawaii, USA.
- [6] Data Acquisition: An Introduction (Last accessed Oct 2013) [Online],

<http://www.alldatasheet.com/datasheetpdf/pdf/137196/BCDSEMI/AZ1117.html>

- [7] Chung, C.-C., Wang, S.-C., Huang, C. Y., and Lin, C.-M.(2011) "Bluetooth-based Android Interactive Applications for Smart Living", 2011 Second International Conference on Innovations in Bio-inspired Computing and Applications (IBICA-2011), Shenzhen, China, 16-18December 2011,pp.309-312.
- [8] The Android open source project, <http://source.android.com>.
- [9] R. Shepherd, "Bluetooth wireless technology in the home," Journal of Electronics and Communication Engineering, vol. 13, no. 5, pp VII. 195-203, Oct. 2001.
- [10] N. Sriskanthan, F. Tan, and A. Karande, "Bluetooth based home automation system." Microprocessors and Microsystems, no. 26, pp.281 – 289, 2002.
- [11] X. Zhang, J. Sun and L. Zhou, "Development of an Internet home automation system using Java and dynamic DNS service," in Proc. Of the 6th Int. Conf. on Parallel and Distributed Computing, Applications and Technologies, pp. 537 – 539, Dec. 2005.
- [12] Tom, M. and Sitte, J. (2006) "Family System: A Reference Model for Developing Home Automation Applications", IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics, 8- 11October 2006, Taipei, Taiwan, pp. 32-37.
- [13] B. Yuksekkaya, A. A. Kayalar, M. B. Tosun, M. K. Ozcan and A. Z. Alkar, "A GSM, Internet and speech controlled wireless interactive home automation system," IEEE Trans. on Consumer Electronics, vol.52, no. 3, pp. 837 – 843, Aug. 2006.
- [14] J. Han, J. Yun, J. Jang and K. -R. Park, "User-friendly home automation based on 3D virtual world," IEEE Trans.

- on Consumer Electronics, vol. 56, no. 3, pp. 1843 – 1847, Oct. 2010.
- [15] Piyare, R. and Tazil, M. (2011) "Bluetooth based home automation system using cell phone", IEEE 15th International Symposium on Consumer Electronics (ISCE), 14-17 June 2011, Singapore, pp. 192-195.
- [16] Potts, J. and Sukittanon, S. (2012) "Exploiting Bluetooth on Android mobile devices for home security application", Proceedings of IEEE Southeast Con, 15-18 March 2012, Orlando, Florida, USA, pp. 1-4.
- [17] Handoff Support for mobility with IP over Bluetooth, Simon Battz, [LCN 2000]
- [18] Wi-Fi (802.11b) and Bluetooth: An Examination of Coexistence Approaches, [Mobilier Corporation], 2001.
- [19] FHSS vs. DSSS in the Broadband Wireless Access and WLAN Arenas, Sorin M. SCHWARTZ, [<http://www.breezecom.com>], 2001.
- [20] IrDA and Bluetooth: A Complementary Comparison, Dave Suvak, [Extended Systems], 2000.
- [21] E. Mackensen, M. Lai, and T.M. Wendt. Bluetooth Low Energy (BLE) based wireless sensors. In 2012 IEEE Sensors, 2012.

Plagiarism and Patchwriting Detection in EFL Students' Graduation Research Writing

May Ali Abdul-Ameer (MA)

Al-Qadissiya University, College of Arts, Iraq

Khalid Shakir Hussein (PhD)

Thi-Qar University, College of Arts, Iraq

Abstract

This study aims at detecting plagiarism and patchwriting in Iraqi EFL students' graduation research papers. To accomplish this aim, five graduation research papers were analyzed. Findings indicate that Iraqi EFL students when writing from sources commit extensive copying from the source (plagiarism) or stitching sentences together to form a paragraph (patchwriting). So instead of writing about the source they find themselves copying from it. The researchers find that this misuse of sources is due to many reasons that were revealed in a questionnaire conducted throughout the study on 20 Iraqi fourth stage university students, exploring why they commit direct copying from their sources. Figures indicate evidently that (60%) of the students expressed their lack of knowledge in the possible techniques that could be used when writing from sources like summarizing and paraphrasing. This lack of knowledge plays an essential role in the difficulty students face in their research writing

process. To avoid plagiarism and patchwriting, further research is most definitely urgent so that the Iraqi students might be more aware of their misuses of sources and of the misconducting techniques they employ in writing their graduation research papers.

Key words: patchwriting plagiarism, writing from sources, paraphrasing

الكشف عن الانتحال والكتابة الترفيحية في كتابة بحوث التخرج للطلبة الدارسين للغة الانكليزية بصفتها لغة أجنبية

ام. م. علي عبدالامير
جامعة القاسية - كلية الاداب

ام.د. خالد شاكر حسين
جامعة ذي قار - كلية الاداب

المستخلص

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن الانتحال والكتابة الترفيحية في بحوث التخرج للطلبة العراقيين الدارسين للغة الانكليزية بصفتها لغة أجنبية. ولتحقيق هذا المسعى باشر الباحثان بتحليل خمسة من بحوث التخرج. وتشير نتائج الدراسة إلى أن الطلبة الدارسين للغة الانكليزية بصفتها لغة أجنبية يرتكبون عملية استنساخ فائقة من المصادر (الانتحال) أو يلففون الجمل إلى بعضها البعض ليكونوا فقرة ما (الكتابة الترفيحية) وذلك كلما حاولوا استخدام المصادر في كتاباتهم. ولذلك بدلاً من الكتابة عن المصدر يجدون أنفسهم يستسخون منه. ويجد الباحثان أن هذا الاستخدام السيئ للمصادر ناجم عن عدة أسباب ظهرت في استبيان أجري خلال الدراسة التي شملت ٢٠ طالباً جامعياً عراقياً في المرحلة الرابعة. في محاولة لاستكشاف الأسباب الكامنة خلف ارتكابهم استنساخاً مباشراً عن مصادرهم. وتشير الأعداد بوضوح إلى أن (٦٠ %) من الطلبة عبروا عن افتقارهم للمعرفة اللازمة بالتقنيات المتميزة والتي بوسعهم استخدامها عند الكتابة من المصادر من قبيل الإيجاز و التفسير بإعادة الصياغة. ويلعب هذا الافتقار دوراً جوهرياً في الصعوبة التي يواجهها الطلاب في عملية كتابة البحث. ولكي تتجنب الانتحال والكتابة الترفيحية، لا بد من إجراء المزيد من البحوث حتى يتمكن الطلاب العراقيون من امتلاك وعياً أعمق باستخداماتهم السيئة للمصادر وبالتقنيات السيئة التي يوظفونها في كتابة بحوث تخرجهم.

1. Introduction:

There is no doubt that writing a research paper is a challenging task to do, especially when this means writing it in a foreign language. Though EFL students in English departments throughout Iraqi Universities study methods of research, which is mostly concerned with the general layout of the paper, most of them don't know about the useful techniques that could be used when writing from sources. To be able to write from a source demands knowledge of how to write about it not from it. This can only be done if students try to reach an overall understanding of their sources and avoid making opportunistic stitching of plagiarized sentences. They hardly reveal any signs of highly recommended techniques in academic writing like summarizing and paraphrasing.

Current studies concerning the area of academic writing all agree upon the fact that most university students when writing from sources use a number of techniques like: summarizing, paraphrasing, patchwriting (deleting some words, changing grammatical structure and giving synonymies when copying from sources) and plagiarism (copying directly from the source) (see Pecorari 2008, Howard et al 2012, Hussein 2014). Although paraphrasing and summarizing are intensively

promoted techniques in composition textbooks taught at the university level in Iraq, it is hypothesized that most students lack the sufficient knowledge of utilizing such techniques appropriately when writing from sources. This lack of knowledge plays a key factor in the difficulty students face in their research writing process. It is also hypothesized that most Iraqi EFL students don't know what is meant by patchwriting and plagiarism a matter that leads them to make heavy use of these two techniques regardless of their status as academic writing misconducts.

Putting these two hypotheses in mind, this study aims at:

1. detecting EFL students' use of plagiarism and patchwriting in writing their graduation research papers.
2. identifying the factors that make students plagiarize and patchwrite, and whether they know what these two techniques really mean, through a questionnaire conducted by the researchers to 20 fourth year Iraqi EFL students after handing out their graduation research papers.

The reasons behind choosing fourth year Iraqi EFL university students as participants in the study are three: first, Iraqi students in English departments are non-native speakers of

English who have been studying English for approximately four years, this means they should have gained ,by now, some knowledge in English writing skills and it is time to put what they have learnt into action. Secondly, being in the last stage of their study, fourth year Iraqi EFL students are required to write a graduation research paper as a partial fulfillment for the requirements of a B.A degree in English language teaching. So they are supposed to be rather competent in using academic sources in order to accomplish their research writing task. Finally, many studies dealing with academic writing have mainly concentrated on plagiarism and source use in postgraduate research writing, especially M.A thesis and PH.D dissertations, giving no attention whatsoever to EFL undergraduate research papers.

2. Review of Literature

2.1. The concept of plagiarism:

Though much has been written on plagiarism as a controversial phenomenon, no general agreement about the conceptual status of plagiarism has yet been achieved. Recently the importance of plagiarism detection in academic

writing has increased in all universities around the world. According to Gibaldi (2003: 12) plagiarism is defined as:

Using other persons' ideas or expressions in your own writing without acknowledging the sourcePlagiarism refers to a form of intellectual theft, to plagiarize is to give the impression that you wrote or thought something that you in fact borrowed from someone and to do so is a violation of professional ethics.

Howard (1995: 88) argues that plagiarism is an ancient concept which goes back to the Latin word "plagiarism" which means "kidnapper to indicate not only theft of work but also slaves". Howard (ibid) also points out that we are in a "plagiarism epidemic" that could be ascribed to the unprecedented availability of textual materials on the World Wide Web making plagiarism even easier than ever. Students can simply copy and paste text just with a few mouse clicks.

A recent survey conducted by the Center of Academic Integrity indicates that internet plagiarism has increased to 40% among college students who blame the culture of internet as being the main part of the problem. The issue of plagiarism is seriously dealt with in all universities around the world. Most universities have their own policies concerning the definition of plagiarism and the allowed amount accepted of it, except in Iraqi universities. In his study on authorship

attribution and plagiarism detection Hussein (2014:72) states that although plagiarism is mentioned in the Iraqi Civil Law item number (40) for 1951,(see www.iraqilawconsultant.com), it is still "inactive and not taken seriously and no case of plagiarism was registered in the history of Iraqi courts not to mention the history of the Iraqi university" (ibid.). He (ibid: 73) concludes that plagiarism is an "inherent area of concern that should be expanded under a particular type of authorship misconduct or misattribution", especially within the academic context.

The researchers believe that plagiarism both as a concept and as a case should be seriously dealt with in all universities and disciplines throughout Iraq, as it is dealt with in countries whose legal systems acknowledge "Intellectual property laws like: United states, Australia, Great Britain, Canadaetc. This can only be done if students are fully aware of what plagiarism really is and the possible ways to avoid it. Teachers, the researchers believe, hold the great part of the job. They can provide explicit definitions of the term, like for example " plagiarism is using another persons' words or ideas without giving any credit to the other person". Teachers also should remind the students that the purpose of research writing

is not to get it done , but to learn and develop the skill of academic writing. Writing a research paper helps develop the skills of researching i.e., problem solving, critical thinking writing and commitment. Teachers should make it clear to students that the basic academic values and benefits do not lie in getting a research done as soon as possible but rather it is the process of writing a research paper that qualifies them for the degree they seek.

2.2. The Controversy of Patchwriting as a Type of Plagiarism:

The controversy of patchwriting emerges from the fact that some researchers consider it as a form of plagiarism while others see it as an intermediate stage between copying and summarizing and hence as a pedagogical need for developing academic writing skills. Howard et al. (2012: 33) for example define patchwriting as reproducing source language with some words deleted or added, some grammatical structures altered and some synonymies used. They (ibid) consider patchwriting as a "learning strategy rather than an act of academic dishonesty." Based on empirical evidence, they (ibid) even show that non-native speakers of English patchwrite "even when writing their doctoral dissertations." This leads to a

conclusion that although patchwriting may contain inappropriate use of sources, to patchwrite is not to plagiarize. Patchwring has proved that it could help improve students' research writing proficiency (ibid:35).

Therefore, Hussein (2014) sees patchwriting as a pedagogical stage in developing academic research writing skills, especially those writing in a foreign language. He (ibid:126) states that " it is an inescapable stage in academic research writing that every writer needs to pass through until developing his own independent style and techniques" in order to meet the minimum requirements acknowledged by most academic universities.

Woolls (2006:626), on the other hand, defines patchwriting metaphorically as being a sort of "stitching technique", selecting complete sentences or sections from different sources and stitching them together with one's own writing. Woolls' definition above is also held by Pecorari (2008:33) who sees patchwriting as a process of altering and piecing together extracts from texts, emphasizing the fact that patchwriting is a result of lack of fluency in academic writing skills leading to a sort of textual hybrid.

However, the researchers think that although patchwriting should be considered as a pedagogical stage in improving foreign language students' academic writing skills, using it is still an indication of a serious lack of knowledge in the possible techniques that could be used in writing from sources.

3. Methodology

3.1. The Participants and Settings:

In total, 20 fourth stage university EFL students have participated in the study. Only five out of the 20 agreed to have their research writing analyzed, while all participated in a questionnaire conducted by the researchers concerning the likely reasons behind the emergence of plagiarism in academic writing.

The participants are all students from the English department/ college of Education/ University of Al- Qadissiya (Iraq). Being a lecturer in the same department made it easy for one of the researchers to be in direct contact with the participants and their supervisors. Although students were told about the nature of the study and its aim concerning how they use their academic sources and what kind of techniques they use when writing about them, only five agreed to hand over

their research papers for analysis. The five students were also told that their names will not be revealed throughout the study a matter which they appreciated a lot.

3.2. The Writing Samples:

Being at the middle of their research writing process, the students were told to hand out any written text they have finished. They were also told that the written texts needed for analysis should not be less than five pages and should contain at least five citations. The first drafts of their work containing their supervisors comments and advise are more appreciated and would serve a lot to the study. All five students agreed upon completing the section related to the theoretical background, which was almost ten pages long. They gave us the entire sections to select the needed written samples for analysis. Then, four pages were selected from each students' written text, trying as much as possible to make them similar in length and containing the same number of citations.

It is important to mention that each written text of the students was given an alphabetical letter instead of the students' name from A to E.

3.3 Students' Text Analysis:

The analysis conducted on the written samples is simply based on two main criteria:

1. whether the text contains direct copying from sources or any similarity in wording between them (plagiarism).
2. whether the source language is reproduced by deleting some words or adding some others, or by some grammatical structures being changed or synonymies being used (patchwriting).

In order to investigate these two criteria, students' texts were read extensively to see whether the sources used are available online or in libraries. Once the sources were found for all the five written samples, they were read carefully and compared with the students' written texts. It should be noted that each written sample took 3-5 hours work and analysis. The five tables below show the comparison between the source wordings used and the students' written texts in papers (A, B, C, D, E).

It is also worth mentioning that exact copying, whether cited or not, and patchwriting are underlined.

Table (1) Comparison of Three Passages from Paper (A) with their Original Sources (plagiarism and patchwriting are underlined)

Paper (A)	Original Text	The Full Name of the Source
Richards (1998:55) points out that, it was not until 1970s that listening comprehension began to attract much attention and started to be explored. During the 1980s special attention to listening was incorporated into new instructional frameworks focused on functional language and communicative approaches. Then throughout the 1990s, attention to listening in language instruction increased dramatically, new theoretical models of comprehension in the field of cognitive psychology emerged.	It was not until 1970s that listening comprehension began to attract much attention and started to be explored. During the 1980s special attention to listening was incorporated into new instructional frameworks focused on functional language and communicative approaches. Then throughout the 1990s, attention to listening in language instruction increased dramatically, new theoretical models of comprehension in the field of cognitive psychology emerged.	Richards, J.C. (1998). <i>Listening Comprehension</i> . New York: Cambridge University press.

it is a very important fact that <u>successful listening is not something that happens because of what a speaker says; the listener has a crucial part to play in the process, by "activating various types of knowledge, and applying what he knows to what he hears" in order to understand what the speaker means.</u>	it is widely admitted that <u>successful listening is not something that happens because of what a speaker says; the listener has a crucial part to play in the process, by "activating various types of knowledge, and applying what he knows to what he hears" in order to understand what the speaker means.</u>	Anderson, A. & Lynch, T. (1988). <i>Listening</i>. New York: Oxford University Press
Richards (2003:443) points out that <u>when the distinction between bottom-up processing and top-down processing was derived in the 1980s, listening came to be viewed as an interpretive process. And, at the same time, fields of conversation analysis and discourse analysis were revealing a great deal about</u>	<u>When the distinction between bottom-up processing and top-down processing was derived in the 1980s, listening came to be viewed as an interpretive process. And, at the same time, fields of conversation analysis and discourse analysis were</u>	Richards, J.c. (2003). <i>What Do I See? What Do I Think? What Do I Wonder?: A visual strategy to help emergent readers focus on storybook illustrations. The Reading Teacher</i>, pp442-448.

the organization of spoken discourse and led to the realization that written texts read aloud could not provide suitable basis for developing the abilities needed to process real-time authentic discourse.	revealing a great deal about the organization of spoken discourse and led to the realization that written texts read aloud could not provide suitable basis for developing the abilities needed to process real-time authentic discourse.	
--	---	--

Table (2) Comparison of Three Passages from Paper (B) with their Original Sources (plagiarism and patchwriting are underlined)

Paper (B)	Original Text	The Full Name of the Source
Cook (1990:102) realizes well the significance of context in the process of recognition and it should be indicated when students process discourse. But, what distinguishes Cook's classification of discourse types, in terms of context, is the detailed features that he indicated as being attributed to context (1990: 67). Thus, all or any of the following features may be	context should be indicated when students process discourse. <u>Thus, all or any of the following features may be brought into consideration when students process discourse or are asked to produce it:</u>	Cook, G. (1990). <i>Discourse</i> . Oxford: Oxford University Press.

brought into consideration when students process discourse or are asked to produce it;		
Both the situation and the physical form are <u>two features that are so important in the description of any discourse type, they form the essence of every type of discourse.</u>	These <u>two features are so crucial in the description of any discourse type, they constitute the essence of every type of discourse</u> because every type should have both a situation and a physical form .	Van Dijk, T. A. (2003). <i>Strategies of Discourse Comprehension</i> . London: Academic Press
Discourse type recognition itself <u>as an example of language use, can not be in dissociation from the natural conditions of language use . Context is one of these conditions, it involves all the aspects of extra-linguistic reality that are taken to be relevant to communication.</u>	Discourse type recognition itself <u>as an example of language use, can not be in dissociation from the natural conditions of language use . Context is one of these conditions, it involves all the aspects of extra-linguistic reality that are taken to be relevant to communication.</u>	Widdowson, H. G. (2011). <i>Discourse Analysis</i> . Oxford: Oxford University Press.

Table (3) Comparison of Four Passages from Paper (C) with their Original Sources (plagiarism and patchwriting are underlined)

Paper (c)	Original Text	The Full Name of the Source
. <u>Therefore teachers should attend to vocabulary within a communicative framework in which items appear not through isolating words or focusing on dictionary definitions.</u>	Brown, H. (2001). <u>Teaching by principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy.</u> Addison Wesley Longman.	Brown, H. (2001). Teaching by principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy. Addison Wesley Longman.

it is worth mentioning that, <u>teachers dealing with young learners should consider the use of the first language only for the sake of explaining or modification since young learners' foreign language proficiency is still at its initial levels.</u>	Also, it is important to mention that, <u>teachers dealing with young learners should consider the use of the first language for the case of modification only since young learners' foreign language proficiency is still at its initial levels.</u>	Cameron, L. (2005) <i>Teaching Languages to young learners</i> ; Cambridge University Press
The four basic <u>skills of language</u> <u>listening, speaking, reading and writing</u> can, according to this strand, play a very affective role in learning vocabulary. <u>It emphasizes that learners must not only learn new language items but also be able to access them fluently.</u>	This strand involves learning vocabulary through the four <u>skills of listening, speaking, reading and writing</u> . It emphasizes that learners <u>must not only learn new language items but also be able to access them fluently.</u>	Nation, P. (2001). <i>The four strands. Innovation in language learning and teaching</i> . New York: Thomson Heinie
A well planned vocabulary lesson in any <u>language teaching class should have the following features:</u> 1. <u>It focuses on the appropriate level of vocabulary.</u> 2. <u>It provides a balanced range of opportunities for learning.</u> 3. <u>It monitors and assesses the learners' vocabulary knowledge in useful ways.</u>	A well planned vocabulary lesson in any <u>language teaching class should have the following features:</u> 1. <u>It focuses on the appropriate level of vocabulary.</u> 2. <u>It provides a balanced range of opportunities for learning.</u> 3. <u>It monitors and assesses the learners' vocabulary knowledge in useful ways.</u>	Nation, P. & Chung, T (2009). <i>Teaching and testing vocabulary</i> . In Long, M.H & Doughty, C.J (eds.), <i>The handbook of language teaching</i> . Wiley- Black well publications.

Table (4) Comparison of Three Passages from Paper (D) with their Original Sources (plagiarism and patchwriting are underlined)

Paper (D)	Original Text	The Full Name of the Source
The use of stories in the <u>foreign languageteaching classroom</u> is a powerful and effective way to <u>improve and develop the four basic skills of language: speaking, writing, listening, and reading.</u> Besides <u>making students participate in such activities can motivate them to be active learners, developing within them a constructive approach towards English language learning</u>	using stories in the <u>foreign languageteaching classroom</u> is a powerful and effective way to <u>improve and develop the four basic skills of language: speaking, writing, listening, and reading.</u> Moreover, <u>making students participate in such activities can motivate them to be active learners, developing within them a constructive approach towards English language learning</u>	Cameron,L.(2005) <i>Teaching Languages to young learners:</i> Cambridge University Press
<u>stories when used with young learners in particular, can have a powerful and motivating effect, stating that factual and conceptual information is learnt faster, remembered longer, recalled more readily, and applied more accurately, when that information is delivered as a well told story.</u>	<u>stories when used with young learners in particular, can have a powerful and motivating effect, stating that factual and conceptual information is learnt faster, remembered longer, recalled more readily, and applied more accurately, when that information is delivered as a well told story</u>	Cameron,L.(2005) <i>Teaching Languages to young learners:</i> Cambridge University Press.

The Process of listening to stories can <u>really lead to story telling</u>, whereas only reading stories can equally <u>lead to story writing</u>. He (ibid.) concluded that, <u>because Young learners learn language unconsciously the activities teachers do in class should help this kind of acquisition</u>. He argues that, stories are very significant resources that teachers can use so as to <u>offer children a world of supported meaning that young learners can relate to</u>. Later on, teachers can use stories to help children <u>practice listening, speaking, reading, and writing</u>.	listening to stories can very naturally <u>lead to story telling</u>, while reading stories can equally naturally <u>lead to story writing</u>. <u>Because Young learners learn language unconsciously the activities teachers do in class should help this kind of acquisition</u>. Stories are the most valuable resources teachers have which can <u>offer children a world of supported meaning that young learners can relate to</u>. Later on, teachers can use stories to help children <u>practice listening, speaking, reading, and writing</u>.	Karlsson, P.A. (2012) <i>Storytelling as a Teaching Strategy in the English Language Classroom in Iceland</i>: M.Ed. Thesis University of Iceland School of Education
---	--	--

Table (5) Comparison of Two Passages from Paper (E) with their Original Sources (plagiarism and patchwriting are underlined)

Paper (E)	Original Text	The Full Name of the Source
Tails are a very significant <u>feature of grammar which allows speakers to express attitudes, to add emphasis, evaluation and repetition for listeners</u>. In most times Tails are exclusive to <u>spoken language and when used in the written text they mean spoken</u>	Tails are almost exclusive to <u>spoken language and where they do occur in written text</u> they are selected in order to give the written text a <u>spoken character</u>. Tails are an important feature of a listener-sensitive, affective	Carter, R. et al. (2000). <i>Exploring Grammar in context: Upper intermediate and Advanced</i>. Cambridge: Cambridge University Press

character.	grammar. They <u>allow speakers to to express attitudes, to add emphasis, evaluation</u>	
Tails are listener sensitive in so far as they provide <u>orientation and emphasis for the listener by means of a clarifying noun, verb, phrase, or anaphoric pronoun. Atail can also sometimes be emphatic in its clarification by combining repetition of both a noun and accompanying main or auxiliary verb ex:</u> <u>-She never complains, Sue doesn't.</u>	Tails are listener sensitive in so far as they provide <u>orientation and emphasis for the listener by means of a clarifying noun, verb, phrase, or anaphoric pronoun. Atail can also sometimes be emphatic in its clarification by combining repetition of both a noun and accompanying main or auxiliary verb ex:</u> <u>-She never complains, Sue doesn't.</u>	Carter, R. etal. (2000). <i>Exploring Grammar in context: Upper intermediate and Advanced</i> . Cambridge: Cambridge University Press

As shown from the five tables above, students' texts were full of plagiarism and patchwriting. Although some paragraphs seem to handle sources correctly by using quotation marks and providing citations to acknowledge sources but reading the paragraphs reveal extensive plagiarism and patchwriting. In most cases, in all the 5 students' texts, it was easily to locate the exact sentence and paragraph from which the students copied. Underling students' sentences indicates the exact copying or phrasing from the sources used. It becomes obvious when looking at the five tables above that

students do not understand their sources. Instead of trying to summarize what they have read, they copy it or select sentences from it. This reflects the struggle students face when writing due to the lack of knowledge in the possible techniques that could be used when writing from sources. In all of the students' texts above it was surprising how non of the texts whatsoever contained an incidence of summary. In order to answer the question of why students do not summarize from their sources and whether they know that copying is plagiarism which means stealing, a questionnaire was conducted by the researchers to (20) fourth stage university students to address these questions (the second aim of the study).

3.4. The Questionnaire and Data Analysis:

The questionnaire contains two questions: in the first question students are told to write down in not more than 2-3 sentences what they think plagiarism and patchwriting really are , while in the second question the students are told to identify 2 factors out of 7 which they think made them copy, patchwrite or misuse their sources. It is important to mention that the choice to conduct a questionnaire for gathering relevant data not any other qualitative research tool like interviews, observations, or case studies is due to two main

reasons. First, University EFL students in Iraq are always reluctant to take part in any interviews, observations or case studies carried out by professors in their departments since their names would be revealed and known which is something they dislike a lot. Besides, being known by the researcher would also effect the way they will response to the questions they are asked. Secondly, Iraqi EFL university students' ability to respond to written questions is far more better than responding to aural ones. Written questions give students a chance and a time to think and answer carefully better than aural ones which make them feel they are constantly watched upon.

The questions were as follows:

Question one: In no more than 2-3 sentences write down what you think **Plagiarism** and **Patchwriting** are? In case you do not know their meanings just write **I do not know**.

Question two: Why do you copy paragraphs or sentences from your sources when writing a research paper? Check up two reasons only :

1. I did not understand the source.
2. I did understand the source but I can't summarize or paraphrase.

3. I am not interested in the subject of the research.
4. I don't have time to write.
5. My subject is available on the internet
6. My teacher demands a high level of academic writing.
7. Other reasons

The two tables below show the results of the two questions of the questionnaire:

Table (6) Results of question one of the questionnaire concerning students' understanding of the meaning of plagiarism and patchwriting.

Types of Students' Answers	Percentages of Students' Choices	
	N	%
Students who knew what plagiarism is and don't know what patchwriting is	5	25%
Students who knew what patchwriting is and don't know what plagiarism is	2	10%
Students who knew what plagiarism and patchwriting are.	5	25%
Students who did not know what plagiarism and patchwriting are	8	40%

Table (7) Results of question two of the questionnaire: factors that students think made them misuse their sources

Reasons	Percentages of Choosing Two Factors	
	N	%
I did not understand the source	9	45%
I did understand the source but I can't summarize or paraphrase.	12	60%
I am not interested in the subject of the research	5	25%
I don't have time in writing	2	10%
My subject is available on the internet	9	45%
My teacher demands a high level of academic writing	3	15%
Other reasons	0	0

Table (6) shows the results of question one in the questionnaire which indicate that 40% of the students do not know what plagiarism and patchwriting are. This reflects a very big problem that students face concerning source use and source documentation. While only 25% of the students knew what these two concepts mean. Also it is shown that only 10% of the students know the

meaning of patchwriting and don't know what plagiarism is, while 25% know plagiarism and don't know what patchwriting is. This indicates that plagiarism as a concept and as a forbidden technique is becoming more familiar among university students in Iraq and that they are aware of its consequences.

In Table (7) the results reveal a very important issue concerning the reasons behind the students' misuse of their sources. It is shown that 60% of the students plagiarize and patchwrite because they don't know the possible techniques that could be used to write from sources. Though they understand their sources, they faced difficulty in summarizing and paraphrasing. While 45% of them chose both "I did not understand the source" and " My subject is available on the internet". 25% of students chose that they were not interested in their research subject which led them to copy directly from sources. "My teacher demands a high level of academic writing" was chosen by 15% , while only 10% chose "I don't have time in writing".

4. Conclusions

The output of this study proves the researchers' initial view regarding the fact that although summarizing is considered a very essential pedagogical technique in source-based writing, most Iraqi university students face difficulty in doing so. In all the 5 undergraduate research papers that were analyzed by the researchers no incident of summary was recorded. The questionnaire conducted throughout the study indicates that students struggle when trying to write from their sources despite the fact that they do understand them, leading them to plagiarize i.e. committing direct copying from sources or patchwriting i.e. selecting sentences from different sources and stitching them together to form a paragraph .

The researchers believe that this is due to the lack of knowledge students show regarding the possible techniques that could be used in academic writing. Although writing is considered a very important skill in language teaching but writing from sources is a very essential sub-skill that every academic writer must master. Thus, in order to obtain better results concerning students academic writing and how to deal with sources, it is urgent to develop and design new materials and resources suitable for teaching: academic writing, source

use and the possible techniques that could be used to avoid plagiarism.

It is also concluded that most Iraqi university students are not even familiar with the concept of plagiarism and patchwriting. 40% of the participants declared not having heard the two concepts before, while the rest only knew one of them. The researchers think that this is because students are not educated enough about the two concepts during their academic study. Teachers should show students what plagiarism and patchwriting look like. In this respect, Bianchi et al. (2007) clearly state that EFL students need to practice different ways of incorporating source texts starting from copying to patchwriting to more complete paraphrasing and summarizing so that they can be able to distinguish between them.

In sum, it is necessary to conduct further studies concerning Iraqi EFL students misuse of sources and the techniques that could be used to avoid plagiarism and patchwriting. Students should be educated about plagiarism by providing explicit definitions and examples making it clear to them that copying papers or part of papers can actually stand

against their learning experiences and opportunities to have an efficient academic writing skill.

References

- Bianchi, Pazzaglia, & Facchinetti (2007). "Student writing of research articles in a foreign language: metacognition and corpora". *Language and Computers* 62: 259-287.
- Gibaldi, J. (2003). *Handbook for Writers of Research Papers* 6th ed. New York: MLA.
- Howard, R., (1995). "Plagiarisms, authorships, and the academic death penalty", *College English*, 57 (12): 788-805.
- _, Serviss, T., & Rodrigue, T. (2012). "Writing form Sources, writing from sentences", *Writing and Pedagogy*, 2(2): 177-192.
- Hussein, K., (2014). *A Computational Linguistic Perspective of Authorship and plagiarism*. Berlin: Lambert Academic Publishing.
- Pecorari, D., (2008). *Academic Writing and Plagiarism*. London: Continuum.
- Woolls, D., (2006). "Plagiarism". In Brown, K. (ed.), *The Encyclopedia of Language and Linguistics*, 2nd ed, Vol. 9, Oxford: Elsevier.

Register-Free and Register-Specific Collocations : A Problem for Translators.

Rafid Abdul-Ameer Ghaeb (PhD)

Dept. of Translation / Al-Ma'moun University College

Abstract

Collocation is one of the old, intensively investigated topics, but whose results are, unfortunately, not been made use of. This is evident from translators' serious difficulties in handling this aspect of language. The problem becomes even more serious when it comes to collocations in specialized texts (i.e. register-specific collocations). To verify this observation, a test was designed in which twenty five fourth-year students were asked to translate twelve sentences without being told about the test objective so that the responses are spontaneous and thus more reliable. The test results verified the hypothesis on which this paper was based; test subjects scored 38.4% of correct responses in dealing with register-free collocations, while this percentage declined to 15.4% in dealing with register-specific collocations. The paper attempted to highlight the causes behind such unpleasant performance. Finally, the paper gives some remedial suggestions which are hoped to contribute in overcoming the difficulties encountered in this respect.

Key words: collocation, register-free, register-specific.

استقصاء مشاكل ترجمة المتلازمات اللفظية في اللغة العامة واللغة الاصطلاحية

د. رافع عبد الأمير غالب
كلية المامون الجامعة / قسم الترجمة

المستخلص

تعد المتلازمات اللفظية من المواضيع التي نالت حظاً وافراً من البحث والاستقصاء دون الإفادة الحقيقية من النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات. وتصبح المشكلة أكثر تعقيداً عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع المتلازمات اللفظية في اللغة الاصطلاحية (أي النصوص المتخصصة). وللتأكد من هذه الفرضية فقد صمم الباحث اختباراً شمل اثنا عشر نصاً من النصوص العامة والنصوص الاصطلاحية، وأجري الاختبار على عينة من طلبة المرحلة الرابعة في قسم الترجمة / كلية المامون الجامعة شملت خمسة وعشرين طالباً. وقد اكدت نتائج الاختبار صحة الفرضية التي بنيت عليها هذه الدراسة، حيث بلغت نسبة الترجمة السليمة في اللغة العامة ٣٨% بينما كانت النسبة أقل بكثير فيما يتعلق بترجمة المتلازمات اللفظية في اللغة الاصطلاحية (بحدود ١٥%). وهذا يؤشر إلى أن موضوع المتلازمات اللفظية وبالرغم من التركيز النظري عليها في المناهج الدراسية المعدة لتدريب طلبة قسم الترجمة فإن الواقع شيء آخر. وقد حاولت الدراسة تسليط الضوء على أسباب هذا الضعف وبالتالي تقديم بعض التوصيات التي يأمل الباحث أن تساهم في تحسين مستوى أداء المترجمين للتعامل مع هذا الموضوع المهم.

الكلمات المفتاحية: المتلازمات اللفظية، اللغة العامة، اللغة الاصطلاحية.

1. Introduction

Collocations are pervasive in language and play a significant role in any act of communication (see Hoey, 2005). Manning and Schutze (1999:14) define collocation as "an expression consisting of two or more words that correspond to some conventional way of saying things". Since it was first introduced by Firth in (1951) being one of the three facets of context, collocation has received a very wide interest by the scholars of the various schools of linguistics. This interest is motivated by the crucial role it plays in constructing the idiomaticity and idiosyncrasy of language. In fact, specialists

agree that a healthy repertoire of collocations is essential to the mastery of a foreign language. In translation, too, the significance of "collocation" is pointed at, for "If grammar is the bones of a text, collocations are the nerves, more subtle and multiple and specific in denoting meaning, and lexis is the flesh" (Newmark, 1988:213). The various causes of recognizing the importance of "collocation" in translation can be summed up in the following points:

1. Choosing the correct collocation will make the translated text more natural and thus more easily understood (www.englishclub.com). This indicates that appropriate collocation will achieve naturalness of expression which is an essential factor of successful communication.
2. Readers of a translated text unconsciously predict what is going to be said based on the use of phrases (Deveci, 2004:17).
3. Appropriate collocation will minimize the possibility of misinterpretation, "The precise meaning in any context is determined by that context: by the words that surround and combine with the core word – by collocation" (Oxford Collocation Dictionary, 2002:9).

Collocations can be of a general as well as of a specialized character (i.e. register-free and register-specific), depending on whether the text at hand is a general or a specialized one. For instance, dull highlights and vigorous depressions are odd combinations in everyday English, but are quite common collocations in the fields of photography and meteorology respectively. By the same token, biased error and tolerable error are not used in general English, but are frequent in the field of statistics (Baker, 1992:52). This recognition of collocation on register puts a burden on the translator to get increasingly familiar with the kind of language he deals with while performing his job.

Despite recognizing the significance of collocation and despite the focus it is given in the syllabus design of the departments of translation in Iraqi universities , it is observed that translation students, as well as translators at work, still face tremendous difficulties in dealing with this important aspect of language. Moreover, the difficulty even intensifies when it comes to dealing with collocation in register-specific texts.

This paper is intended to verify and/or refute such observation through conducting a test on fourth-year students at the Department of Translation at Al-Ma'moun University College in which they are asked to translate general as well as specialized texts. It first casts light on the various types of collocation with the purpose of delimiting the kind of collocation adopted in this study. It then moves on to discuss the major sources of hindering successful rendering of collocation interlingually. Finally the test results are tabulated and discussed, in the light of which some recommendations of how to tackle this aspect in translation are set down.

2. Range and Types of Collocation

This section is designed to delimiting the range of collocation and stating its commonest types in an attempt to show how it is used in this study and which types are adopted.

According to the available literature, Halliday and Hassan (1976) seem to be the first to point to the wide range of collocation when they used the term as a subclass of lexical cohesion that covers any instance which involves a pair of lexical items that are associated with each other in the language in some way. Bischof (2004) states it more clearly in writing that collocations "...are situated on a scale between free word-combinations and idioms". Thus, word combinations range from loose (incidental) collocation to frozen groupings (idioms). Lewis (1988) gives the terms (strong, medium, and weak) to define three ranges of

collocation. Baker (1992:50) (citing Beekman and Callow, 1974) mentions two factors that influence the range of collocation. The first is the level of specificity; the more general a word is, the broader its collocational range; the more specific it is, the more restricted its collocational range. The second factor is the number of senses a collocate has. Neither of these ends is meant to be adopted in this paper; rather this paper is after what is customary , or predictable so to use Crystal's terms (1995), in every-day use of language.

As for types, collocations can be classified, in addition to range discussed above, in terms of meaning, register, and formal patterns.

In terms of meaning, Cowie (1983) distinguished between restricted and open collocations. The former refers to the two word-grouping where one word is used in its literal meaning and the second is used in a figurative meaning (e.g. to jog somebody's memory). The latter refers to that grouping where both constituents are used in their literal meaning (e.g. fill the bucket). Other terms are also used for such divisions (transparent vs. opaque, natural vs. conventional, etc.).

Concerning register, collocations are divided into register-specific and register-free (technical vs. general) as discussed earlier (see section one above).

Formally, collocations may be either of the following commonest structural patterns (adv. + adj., adj. + n., n. + n., n. + v., v. + expression with preposition, v. + n., v. + adv.).

3. Potential Obstacles in Translating Collocations

This section is intended to sorting out the major causes of failing to translate collocations properly. It is to be noted that only difficulties pertaining to English-Arabic and Arabic-English translation are dealt with here as the study is concerned with collocation in relation to these two languages only.

1. The first cause is related to the pedagogical negligence of collocation. The syllabuses used to train students of translation place much attention on "...the grammatical, phonological and orthographic aspects of language" in comparison with the lexical component (Sadeghi, 2010). Moreover, when the lexical level draws any attention, then there is more "...concentration on the paradigmatic relations of lexical items. Very little attention is paid to the syntagmatic aspect of lexis" (ibid). After reviewing the syllabuses of the departments of translation, it has been found that collocation is loosely mentioned here and there. When it comes to practice, the problem is deepened in that collocation is given very little attention, if any. In other words, and in case there is any attention there seems to be a sort of discrepancy between theory and practice.
2. Related to the first cause, and as a result of infrequent and unconscious exposure to the TL collocations, the SL exercises much influence on the translating process as a whole. For example, the Arabic collocation "القانون يخرق" is almost always conveyed in the translators' minds to correlate to breach the law instead of the more likely break the law as break is immediately responded to as "يكسر".
3. Another source of difficulty is related to the idiosyncratic meaning a word acquires from co-occurring with another word in a collocation (Bennett, 1981:273). This indicates that the meaning of a collocation cannot be predicted from the meanings of its constituting parts. In this connection, Lu and Zhou (2004:1) maintain that collocations "...are idiosyncratic in the sense that they are unpredictable by

syntactic or semantic features". For instance, 'heavy' is always understood to mean ثقيل; however it can acquire a variety of senses depending on what it collocates with as shown in the following:

Heavy smoker	مدخن شره
Heavy sleep	نوم عميق
Heavy fog	ضباب كثيف
Heavy rain	مطر غزير

These different senses the word 'heavy' can display make it very difficult to predict its collocational patterns. Thus, unless well familiar with the idiosyncratic meanings of 'heavy' in different collocational environments, a non-English speaker can hardly guess these extended meanings.

- Another cause of difficulty is related to the differences of the collocational range across languages. It is quite frequent to find differences in the semantic mapping a collocate manifests. This is related to the society's experience with events that have come to become social norms. For instance, English differentiates between *hard drink* and *soft drink* where the first includes spirits such as *whisky, gin, and brandy*, and the latter includes such drinks as *beer, lager*, etc. (Baker, 1992:56). Arabic uses the inclusive "المشروبات الكحولية" to refer to both categories. So rendering such collocations into English is expected to be problematic in that the general, rather than the specific, is used and consequently certain entailments, not intended in the SL, are inferred.
- Naturalness of expression poses another burden on the translator in that it creates an obstacle to easy, spontaneous

translation the translator must pay attention to. It is a common phenomenon that a word acquires a new form when it enters into collocation with another word so that it seems more natural in the TL. For example, *dry* is translated into "جاف" in *dry region*, but it can by no means so translated in *dry voice* where another form is required to match the naturalness of Arabic "صوت أجش".

4. Research Methodology: test & testees

In order to highlight the problem at hand and verify and/or refute the hypothesis on which this paper is based, a test was designed to be distributed among a sample of translation trainees in their final stage of training. The test is made up of 12 mini texts (in the form of sentences). It is a mixture of register-free (2, 6, 8, 10, and 12) and register-specific (1, 3, 4, 5, 7, 9, and 11) texts (see Appendix). Realizing the importance of exposure in dealing with register-specific texts, the researcher was keen to choose them from texts which test subjects have studied. To be representative, the test covered almost all text types which testees are required to cover in their study career. Thus, the registers covered are; scientific & technical, legal, media, and administrative. Literary register was intentionally avoided as linguistic norm in a literary text can hardly exist (i.e. violation of any linguistic norm, including collocation, is tolerated and sometimes recommended to create the literariness of a text). For the purpose of reliability and authenticity, the test subjects were not told of the test objective; they were simply asked to translate the twelve texts so that they pay equal attention to all

linguistic levels and the results thus reveal their true mastery of collocation.

The test was distributed among 25, fourth-year students at the Department of Translation / Al-Ma'moun University college. The sample of testees covered all students' standards (excellent, very good, good, and fair), thus the test is comprehensive. The test was carried out in the second week of May / 2015, the time when students should have covered their syllabuses to guarantee they have passed the test material as it is part of their curriculum.

5.The Test: Results, Discussion, and Recommendations

5.1Results

This section tabulates the test results along with percentages of correct responses. It consists of two tables; the first give details of the test material, responses and percentages of correct responses for every item. The second gives the overall mean percentages of register-free and register-specific proper answers separately.

Table (1) consists of five columns; the first for the test item serial number, the second for the targeted collocation, the third for the variety of responses along with their frequency, the fourth for the model answer, and the last for the percentages of correct answers for every item.

(Table) Descriptive Statistics of the Test Results

Serial No.	Targeted Collocations	Responses & Frequencies	Model Answers	Percentages of Correct Responses
(1)	المضغ الجيد	-good mastication (7) -good chewing (14) -mastication (1) -perfect chewing (1) -fine chewing (1) -good crunch (1)	perfect mastication	0%
(2)	اقامت ... حفلة	- had party (4) - celebrated ... party(2) - held party (3) - made party (11) - set up party (1) - did party (3) - established party (1)	1. gave party 2. had party 3. held party	28%
(3)	التجارة المستترة	- hidden trade (11) - black marketing (5) - covered trade (3) - undercover trade (2)	clandestine trade	0%

(4)	مجلس العدل	- ongoing trade (1) - covert trade (1) - hidden commerce (1) - trafficking (1)	notary council	4%
(5)	الامساكن المنخفضة	- justice council (19) - council (1) - notary council (1) - justice assembly (1) - justice synod (1) - justice conference (1)	low-lying places	8%
(6)	غيبا تماما	- low places (17) - low areas (3) - low-lying places (2) - holes (1) - low land (1) - shallow places (1) - totally stupid (7) - stupid act (6) - completely stupid (3) - very stupid (2) - exactly stupid (2) - quite stupid (1) - really stupid (1) - dam (1) - definitely stupid (1) - entirely stupid (1)	utterly stupid	0%
(7)	لسلحة الدمار الشامل	- weapons of mass destruction (13) - avoidance (3) - destruction weapons (2) - chemical weapons (1) - nuclear weapons (1) - full wreck weapons (1)	weapons of mass destruction	52%
(8)	عملا شاقا	- high weapons (1) - harm weapons (1) - total weapons (1) - mass weapons (1)	hard work	80%

(9)	جزء لا يتجزأ	-hard work (20) -tiring work (3) -difficult work (1) -drudgery work (1)	integral part	44%
(10)	فرصة ذهبية	-integral part (11) -part and parcel (8) -a part (3) -important part (1) -unavoidable part (1) -main part (1)	golden opportunity	40%
(11)	يعتد الزواج	-golden opportunity (10) -golden chance (8) -golden rule (2) -great chance (1)	marriage is entered into	0%
(12)	استدعت معروفا	-good opportunity (1) -good chance (1) -sincere opportunity (1) -great opportunity (1) -marriage is held (11) -marriage with agreement (4) -marriage is done (3) -marriage is made (3) -marriage with mutual consent (2) -marriage is contracted (1) -marriage ravel (1) -do a favor (11) -make a favor (4) -avoidance (10)	do a favor	44%

- Mean of correct responses (register-free) : 38.4%

- Mean of correct responses (register-specific) : 15.4%

5.2 Discussion

The results of the test portray a gloomy picture of the testees' awareness of collocation. As expected and, in line with logic, better performance, though still painfully weak, was achieved in relation to register-free collocations than with register-specific ones; 38.4% vs. 15.4%. Entire focus on one word, being the core of the text and thus more attractive (i.e. word paradigmatic relations), has resulted in declining to pay attention to the syntagmatic grouping of words. It could also be interpreted that this focus is the result of the test subjects' belief that the test objective is finding such a term. This is evident in text (1) where no testee has been able to respond properly to the intended collocation. Dictionaries say that *mastication* and *chewing* have almost the same denotation. They, however, differ in their connotations in that the former is more formal and thus restricted to the medical field, whereas the latter is used in everyday communication (a closer look, however, shows that *chewing* means قضم rather than هضم). This interprets why the majority resorted to *chewing* (60%) of responses. Even those who were able to grasp the register failed the more likely neighboring word *perfect*.

Decontextualization is another factor that played a key role in subjects' responses. Most of them failed, in more than one occasion, to recognize the register-specific feature of a collocation. This is clear in text "3" مستترة التجارة المستترة where مستترة has been readily rendered into the rather register-free hidden (44%), covered (12%) and some scattered words denoting, more or less, to the general sense of the intended collocate;

Manning and Schutze (1999: 172-3) maintain that near-synonyms cannot be used to replace any element of collocation. The result has been 0% appropriate response. This is also true of text "5" منخفضة is translated into *low* (68%), whereas only (8%) of responses opted for the proper low-lying. In text "4" the word عدل is also taken in its general, rather than context-dependent, meaning. This interprets why 76% of the testees opted for justice instead of the desired notary. In text "11" يعقد is mostly taken in its general meaning similar to that in يعقد اجتماعا يعقد مؤتمرا etc. failing to grasp the legalese overtone of the text.

The influence of the SL has also contributed to the test subjects' erroneous options. This is clear in texts "2" and "6". In "2" made is resorted to more than any other option to stand for the Arabic اقامت (44%) under the influence of the semi-standard عملت حفلة عيد ميلادها or even the more colloquial in Iraqi Arabic سموت. Some testees even chose the paraphrase strategy celebrated ... birthday (8%) which is undesirable as it is opted for only when readily available equivalent declines to communicate the intended message. In text "6" the test subjects opted for the rather strong adverbs quite, totally, completely, entirely, etc. This is the ideological influence of Arabic, for this pattern of thinking is common in the Arabs' mentality.

6. Pedagogical Implications

The results of the test point to a serious weakness in dealing with collocation, collocation. This section pinpoints the

approaches suggested for dealing with this important notion of language.

There opposing views over how to handle collocations. It should be kept in mind that collocations are semantically arbitrary restrictions, so they are not rule-driven. Accordingly linguists suggest two different approaches for dealing with collocation. Linguists like Ellis (2001), Durrant (2014) suggest that SL collocation learning is frequency-driven, and that this strategy can be extended to include learning TL collocations. This view is psycholinguistically enhanced in that more repetition leads to incorporating a new behavior. This view interprets why a relatively high percentage of translation trainees were able to score the correct answer in text "9" integral part (44%) although it is register-specific. This is because this collocation is very frequent in every legal and legal-like texts.

A contrary view is forwarded by Wray (2002) who see that L2 learners tend to allow the collocations they encounter pass unnoticed, and that conscious focusing on these collocations help in overcoming this problem.

In fact both approaches are useful and have apparent merits. Thus both can be used in a teaching class through exposing translation students to the same collocation patterns frequently so as to enhance their unconscious awareness of collocation. Moreover, translation instructors are advised to delimit, at the end of every lecture/text, the most frequent collocations in the text. This would support the students' conscious awareness of collocation. Instructors, in addition, can advise students to buy dictionaries of collocation in order

to have his/her students pay attention to collocation similar to that they pay to grammatical rules and lexical selection, Oxford Dictionary of Collocation (regularly updated) is a useful reference in this respect.

7. Conclusions

The present paper has arrived at a number of conclusions which can be summed up in the following points:

1. Although collocation is given focus in the syllabuses designed to train translation students, practice reveals that this aspect of language is given little attention. In other words, there is discrepancy between theory and practice as far as collocation is concerned.
2. The hypothesis on which this study is based is verified. Advanced level translation trainees suffer serious weakness in dealing with collocation. The mean of the correct responses gives an unpleasant picture (27%).
3. The other hypothesis related to the register is also verified. Test subjects were able to score better in register-free collocations (38.4%) than in register-specific ones (15.4%).
4. Test subjects' erroneous responses are attributed to three factors; the influence of the SL (both linguistically and ideologically), decontextualization (i.e. failing to deal with the collocation context), and persistent looking for the primary sense of the collocates.
5. The paper finally recommends that collocation be given more focus in training translation students through a number of strategies, the most important of which are; directing trainees' attention to the syntagmatic relations of lexical items, isolating, at the end of every lecture/text, the most important

collocations, and advising students of translation to have specialized dictionaries of collocation in their home libraries.

endix)

Study Test

Name:

Cumulative Average:

Translate the following sentences into English.

١. المصنع الجيد للطعام يجلبك التهاب المعدة.
٢. اقامت الغنى حفلة عيد ميلادها الاسبوع الماضي.
٣. التجارة المستترة تضر بالاقتصاد الوطني.
٤. وعليه فقد عقدت مجلسا للعدل ونظمت هذا المسند وتلونه طفا.
٥. تتحلل الأملاح الضارة بمياه الري وتتجمع في الأماكن المنخفضة وتعمل على قتل النباتات المحيطة.
٦. بعد احتلال البلدان عملا غيبا تماما.
٧. يسعى مجلس الأمن لجعل العالم خاليا من اسلحة الدمار الشامل.
٨. حملنا صندوق الكتب الى الطابق الرابع وكان عملا شاقا حقا.
٩. تعتبر مقدمة هذا العقد جزءا لا يتجزأ منه ونقرأ معه وحدة واحدة.
١٠. انها فرصة ذهبية. ان فقتنها، ستندم عليها.
١١. يعقد الزواج بموافقة الطرفين وبكامل حريتهما ودون اي مانع خارجي.
١٢. هلا اسديت لي معروفا وحملت هذا الصندوق عني؟

8. References

- Baker, M (1992). In Other Words. A Textbook on Translation. London: Routledge.
- Bennett, T. J. (1981). "Translating Colour Collocation". *Meta* , 26, 3, 272-281.
- Bischof, Beatrice (2004). The Collocation in French. <http://www.ilg.uni-institut.de/gk>
- Cowie, Anthony Paul (1983). "General Introduction". Cowie, A.P. et al. (eds.), Oxford Dictionary of Current Idiomatic English, Vol.2. Oxford: Oxford University Press.
- Crystal, David (1995). Cambridge Encyclopedia of the English Language. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deveci, Tanju (2004). Why and How to Teach Collocations. *English Teaching Forum*, 3, 2009.
- Durrant, P. (2014). "Corpus frequency and second language learners' knowledge of collocation: A meta-analysis", in *International Journal of Corpus Linguistics*, 19 (4): 443-477.
- Ellis, C. Nick and Eric Frey (2001). "The psycholinguistic reality of collocation and semantic prosody", in *Formulaic Language* , Vol. 2. 474-492
- Firth, J. R. (1951). "Modes of Meaning". *Papers in Linguistics* (1957) id (ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Halliday, M.A.K. and Hassan R. (1976). *Cohesion in English*. London: Longman.
- <http://www.englishclub.com/vocabulary/collocations>.
- Lewis, M. (1998). *Implementing the Lexical Approach*. London: Language Teaching Publications.
- Lu, Yajuan and Zhou, Ming (2004). *Collocation Translation Acquisition Using Monolingual Corpora*. <http://ac/-/dc-upen-edu>.
- Manning, Christopher and Schutze, Hiarich (1991). *Collocation*. <http://nlp.stanford.edu/fsnlp/promo>.
- Newmark, Peter (1988). *A Textbook of Translation*. London: Prentice Hall.
- Sadeghi, Zahra (2010). The Importance of Collocation in Vocabulary Teaching and Learning". *Translation Journal*, 14, 2.
- Wray, Allison (2002). *Formulaic Language and the Lexicon*. Cambridge: CUP.

قائمة البحوث باللغة الانكليزية

Topic	Title	Author	Page
Applied Sciences	• Digital Image Encryption by Random Pixel Selecting Using Chaotic Sequences	Assist. Prof. Dr. Hikmat N. Abdullah Assist. Prof. Dr. Hadi. T. Zeboon Assist. Lec. Atheer J. Mansor	228
	• Analysis of Pollution in Al-Fallujah District by Using Estimation of Autoregressive Coefficients	Dr. Kawther Aabbod Neamah Azzam A. Tawfiq	237
	• Applying Encryption Method to Color FIC	Nevart Alias Yousif Faten Hassan Al-Qadhee	248
Engineering Sciences	• Combination of Cryptography and Channel Coding for Wireless Communications	Dr. Mahmood Farhan Mosleh Dalal A. Hammood Dr. Ahmed Gh. Wadday	269
	• Comparative Investigation of Different Receiver Filter in the Satellite optical Wireless communication systems	Dr. Ali Mahdi Hammadi Dr. Mohammed Joudah Zaiter	286

Topic	Title	Author	Page
	Enhancement the Performance of HiperLAN/2 Physical Layer Based DWT-OFDM	Lect. Hazim Salah Abdulsatar Lect. Tahseen Flaih Hassan	303
	Data Acquisition and Controlling System by Using Mobile Phone Based Microcontroller via Bluetooth	Lecturer. Ahmed A. Radhi	319
English Language And Translation	Plagiarism and Patchwriting Detection in EFL Students' Graduation Research Writing	Khalid Shakir Hussein (PhD) May Ali Abdul-Ameer (MA)	340
	Register-Free and Register-Specific Collocations : A Problem for Translators.	Rafid Abdul-Ameer Ghaeb (PhD)	368

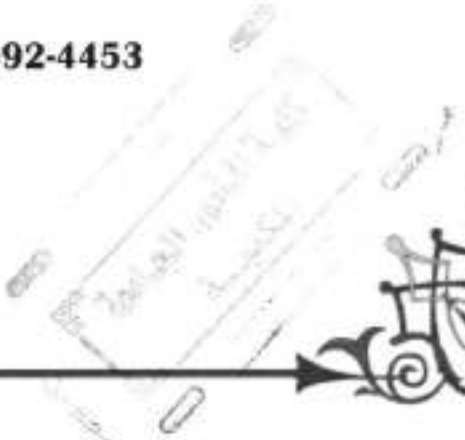
**AL - MA'MOON COLLEGE
JOURNAL**

A Refereed Scientific
Journal of
Al-Ma'moon University College

Number 26/ 2015

Baghdad/ Iraq

ISSN: 1992-4453





AL-Ma'moon College Journal

**A REFEREED SCIENTIFIC JOURNAL
OF
AL-MA'MOON UNIVERSITY COLLEGE**

ISSN 1992 - 4453

BAGHDAD/IRAQ