



PROCEEDINGS BOOK

MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

**Beirut, Lebanon
March 26-29, 2020**



ISBN -978-625-7914-80-2



Editors

Dr. Hüseyin ERİŞ
Samira KHADHRAOUI ONTUNC

All rights of this book belong to IKSAD. Without permission can't be duplicate or copied.

Authors of chapters are responsible both ethically and juridically.

Issued: 07.04.2020

ISBN- 978-625-7914-80-2

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**



CONFERENCE PROCEEDINGS BOOK

MIDDLE EAST
INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

March 26-29, 2020

Beirut, Lebanon

Institute Of Economic Development And Social Researches
Publications®

(The Licence Number of Publiator: 2014/31220)

TURKEY

TR: +90 342 606 06 75

E posta: kongreiksad@gmail.com

www.iksad.com www.iksadkongre.org

All rights of this book belong to IKSAD. Without permission can't be
duplicate or copied

Authors of chapters are responsible both ethically and juridically

iksad Publications - 2020©

Issued: 07.04.2020

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**



CONFERENCE ID

TITLE

MIDDLE EAST
INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

DATE - PLACE

March 26-29, 2020

Beirut, Lebanon

ORGANIZATION

İKSAD-INSTITUTE OF ECONOMIC DEVELOPMENT AND
SOCIAL RESEARCHES

HEAD OF ORGANIZING COMMITTEE

DR. MARIAM S. OLSSON

GENERAL COORDINATOR

SAMIRA KHADHRAOUI ONTUNC

LANGUAGES

Turkish, English, French, Arabic

MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III



PRESENTATION TYPE

Oral Presentation

NUMBER OF ACCEPTED PAPERS

48 papers

NUMBER OF REJECTED PAPERS

18 papers

EVALUATION PROCESS

All Applications Have Been Subjected to Double Blind Review Process.



INTERNATIONAL PARTICIPANTS & SPEAKERS

Fatima RAHAL

Ghassan JABER

Tahri M

Arbaoui M

Chadli R

كرفان محمد احمد

بادية عبد اللطيف سرور

حسن إسماعيل ناصر الدين

محمد حبيب اللقيس

Mohamed. BEGHALIA

Patsei Natalia VLADIMIROVNA

Ahmad Aboud RAHAL

سوسن عبد الكريم غنوي

محمد عطوي

نادر أبو زيد

Wael N. HAMADEH

فيولا مخزوم

زينب عجمي

أليسار طحان

هلا ضاهر

...



INTERNATIONAL PARTICIPANTS & SPEAKERS

يحيى زلزلي

امين بري

عباس عياش

خليل محمد زين

عباس محمد عياش

حسين محمد سعد

Mohamad hosni SAAD

محمد هشام مراد

Musa MURSAQULIYEV

Tahira ALIYEVA

Akbar VALADBIGI

Muhammad Reza HUSSEINI

ORGANIZATION BOARD

Prof. Khaled Abdul Kader EL JUNDI

Dr. Mariam Sheddahi OLSSON

DR. AKBAR VALADBIGI

Samira KHADHRAOUI ONTUNC

KALDYGUL ADILBEKOVA

AHMAD RASLAN

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**





SCIENTIFIC & ADVISORY BOARD

Ahmad Sharif FAKHEER

Beirut University

Dr. Zhihuan MENCHUANG

Renmin University of China

Dr. Orhun Burak SOZEN

Gaziantep University

Dr. Didem ATIS

Sakarya University

Dr. Ayse ERKMEN

Gaziantep University

Dr. Guray ALPAR

Turkish Army

Dr. Maha Hamdan ALANAZI

Riyad King Abdullah University

Dr. Tamalika SULTANA

Dakka University of Bangladesh

Dr. Ludmila MEDVEDEVNA

Russian Academy of Sciences

Dr. Kaan DİYARBAKIRLIOĞLU

Yalova University

...

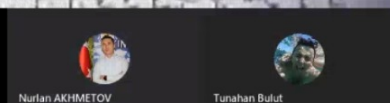
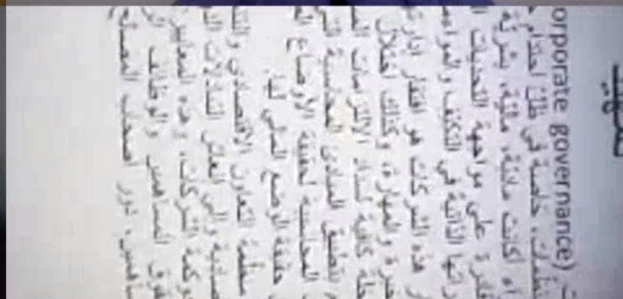
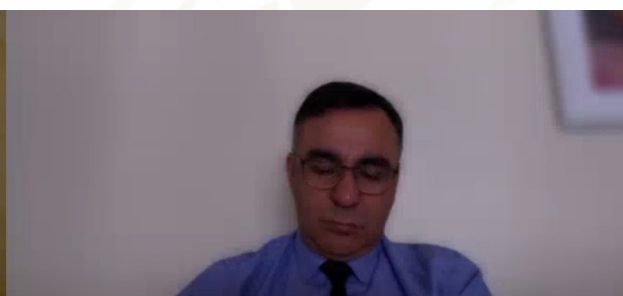


Dr. Nilgün ÖZPOZAN
Erciyes University
Dr. Cholpon TOKTOSUNOVA
Kyrgyz Economy University
Dr. Kenes JUSIPOV
Kazak Transportation Academy
Dr. Hoshi NAGATAMO
Asia University

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**



CONFERENCE GALLERY

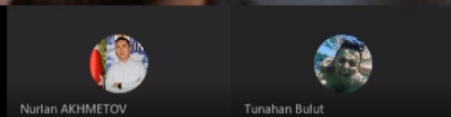
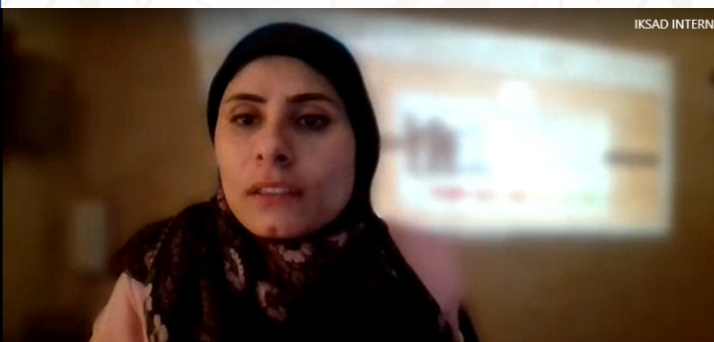


Nurlan AKHMETOV

Tunahan Bulut

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**

CONFERENCE GALLERY



**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**

CONFERENCE GALLERY



**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**

CONFERENCE GALLERY

The screenshot displays a Skype conference interface. The main window shows three participants: Murat Aslan, IKSAD INTERNATIONAL, and Hata dhr. The conference title is 'MiddleEast Conference 27.03.2020, 12:00'. A chat window on the right shows messages from IKSAD and a guest. The bottom of the screen shows a taskbar with various application icons and a system tray with the time 12:44 on 27.03.2020.

Skype

IKSAD INTERNATIONAL

IKSAD aramayı kaydediyor

MiddleEast Conference 27.03.2020, 12:00

7/12 kişi aramada | 17:22 | Galerisi

Murat Aslan

IKSAD INTERNATIONAL

Hata dhr

lkz

khallil zein

Sohbet

ekledi

IKSAD, 12:25

Kayıtlar 30 gün kullanılabilir

Okunmamış mesajlar

IKSAD, 12:32

Kayıtlar 30 gün kullanılabilir

guest0dbdc181-5207-4889-aadf-8a813ecf89c5, bu görüşmeye katıldı

Mesaj yazın

12:44

TUR Cuma

27.03.2020

Tunahan Bulut

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON
CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III**

MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

March 26-29, 2020
Beirut, Lebanon

Vanue: Bella Riva Hotel, Bahrain Strt. #68, Caracas, Manara, Beirut, LEBANON
Participant Countries: Turkey, Lebanon, Algeria, Iran, Azerbaijan, Irak, Belarus, France

SCHEDULE OF THE CONFERENCE

26.03.2020

Hotel Check-in starts from 15:00

Free time for the rest of the day

27.03.2020

Registration starts at 08:30

Sessions/presentations – 09:00-17:00

28.03.2020

Cultural sites visiting

Departure from hotel at 11:00

Approximate arrival to the hotel at 18:00

29.03.2020

Hotel Chech-out till 12:00

CONGRESS PROGRAM



FRIDAY / 27.03.2020

09:00 – 11:00

Auditorium-1, Session-1	Head of Session: Fatima RAHAL
Fatima RAHAL Ghassan JABER	VALUE RELEVANCE OF ACCOUNTING INFORMATION AND STOCK PRICES: EMPIRICAL EVIDENCE FROM MUSCAT SECURITIES MARKET
Tahri M Arbaoui M Chadli R	CHANGEMENTS INDUITS PAR LA SALINITE DANS LES PARAMETRES ANATOMIQUES DE PHASEOLUS VULGARIS L. AU STADE PLANTULE CULTIVE SUR SUBSTRAT AMENDE EN BENTONITE
كرفان محمد احمد	مدينة دمشق بين استشرء اليأس وتحقيق النصر إبان الحملة الصليبية الثانية (543-544هـ/1146-1147م)
Emel YEŞİLKAYALI Tunahan BULUT	ÇOCUK VE GENÇLERDE MADDE BAĞIMLILIĞININ ÖNLENMESİNE YÖNELİK PROGRAMLARIN SOSYAL ÇALIŞMA PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ
بادية عبد اللطيف سرور حسن إسماعيل ناصرالدين بادية عبد اللطيف سرور محمد حبيب اللقيس	المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالانتاجية من وجهة نظر العاملين في مطعم وعصير الأغا فرع الضاحية الجنوبية في بيروت الهيكل التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى دار الحكمة بمدينة بعلبك
Emel YEŞİLKAYALI Nesrin OĞUZ Mohamed. BEGHALIA	EVSİZ BİREYLERİN TOPLUMA KAZANDIRILMASINDA SOSYAL ÇALIŞMACILARIN ROLLERİ IMPORTANCE OF PLANTS DIVERSITY IN ARID REGIONS ON THE URINARY STONES
Ghassan JABER Patsei Natalia VLADİMİROVNA Ahmad Aboud RAHAL Fatima RAHAL	SEMANTIC INFORMATION-CENTRIC NETWORKING (SICN): A FUTURE INTERNET ARCHITECTURE

FRIDAY / 27.03.2020

11:00 – 13:00

Auditorium-1, Session-2	Head of Session: فيولا مخزوم
Wael N. HAMADEH	أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي حالة عملية مستشفى جبل عامل في صور
فيولا مخزوم زينب عجمي أليسار طحان هلا ضاهر يحيى زلزلي امين بري عباس عياش خليل محمد زين	العلاقة بين برامج التعليم العالي وتنمية المرونة الفكرية لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة مستشفى جبل عامل - صور
عباس محمد عياش حسين محمد سعد	ما هو تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير أعمال التدقيق في الشركات؟ دور مبادئ حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية "دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في منطقة صور"
Mahmut ÖZTÜRK	KUR'AN-I KERİM'DE YETİMLERİN KORUNMASINA VERİLEN ÖNEM
Ömer SABUNCU M.Cüneyt GÖKÇE Suzan HAVLIOĞLU Hüseyin ERİŞ	HZ. ALİ'NİN HALİFE SEÇİLMESİ SAMERKANDİ'YE GÖRE AHİRET HAYATI FABRİKA İŞÇİLERİNDE YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

FRIDAY / 27.03.2020

17:00 – 19:00

Auditorium-1, Session-4	Head of Session: Akbar VALADBİĞİ
Murat ASLAN	ENERGY POLITICS IN THE EASTERN MEDITERRANEAN: CONFRONTATION OR COMPROMISE?
Musa MURSAQULİYEV	THE CAVES OF THE KESHİKCHIDAG
Tahira ALİYEVA	TÜRKİYE'NİN ARAŞTIRILMA VE İNCELENMESİNDE RUSYA MÜSTEŞRİKLERİNİN YERİ
Akbar VALADBİĞİ	DIPLOMACY OF POVERTY AN OVERVIEW OF THE SOCIO-POLITICAL ASPECTS OF STRUCTURAL POVERTY IN THE MIDDLE EAST TODAY
Muhammad Reza HUSSEİNİ	SUICIDE, AN PROBLEM FOR ALL SEASONS (A META-ANALYSIS ON THE CAUSES AND FACTORS AFFECTING SUICIDE IN THE WESTERN REGION OF IRAN)
Akbar VALADBİĞİ	LABORATORY INVESTIGATION ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-A AND B PIANO KEY SIDE WEIRS
Zeyneb KILIÇ	LABORATORY RESEARCH ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-C AND D PIANO KEY SIDE WEIRS
Muhammet Emin EMİROĞLU	
Zeyneb KILIÇ	
Muhammet Emin EMİROĞLU	
Seda Gökçe TURAN	EFFECTS OF FAKE NEWS ABOUT SYRIAN REFUGEES: CASE STUDY WITH TURKISH - GERMAN YOUTHS
Merve ÖZDEMİR	BELEDİYELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI: KADIKÖY BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME
Nil ÇOKLUK	

MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

VALUE RELEVANCE OF ACCOUNTING INFORMATION AND STOCK PRICES: EMPIRICAL EVIDENCE FROM MUSCAT SECURITIES MARKET	1
Fatima RAHAL Ghassan JABER	
CHANGEMENTS INDUITS PAR LA SALINITE DANS LES PARAMETRES ANATOMIQUES DE PHASEOLUS VULGARIS L. AU STADE PLANTULE CULTIVE SUR SUBSTRAT AMENDE EN BENTONITE	2
Tahri M Arbaoui M Chadli R	
دور مبادئ حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية "دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في منطقة "صور"	3
خليل محمد زين	
ÇOCUK VE GENÇLERDE MADDE BAĞIMLILIĞININ ÖNLENMESİNE YÖNELİK PROGRAMLARIN SOSYAL ÇALIŞMA PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ	25
Emel YEŞİLKAYALI Tunahan BULUT	
المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالانتاجية من وجهة نظر العاملين في مطعم وعصير الأغا فرع الضاحية الجنوبية في بيروت	26
بادية عبد اللطيف سرور حسن إسماعيل ناصر الدين	
الهيكل التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى دار الحكمة بمدينة بعلبك	27
بادية عبد اللطيف سرور محمد حبيب اللقيس	
EVSİZ BİREYLERİN TOPLUMA KAZANDIRILMASINDA SOSYAL ÇALIŞMACILARIN ROLLERİ	28
Emel YEŞİLKAYALI Nesrin OĞUZ	
IMPORTANCE OF PLANTS DIVERSITY IN ARID REGIONS ON THE URINARY STONES	29
MOHAMED BEGHALIA Said GHALEM Hocine ALLALI	
SEMANTIC INFORMATION-CENTRIC NETWORKING (SICN): A FUTURE INTERNET ARCHITECTURE	30
Ghassan JABER Patsei Natalia VLADIMIROVNA Ahmad ABOUD RAHAL Fatima RAHAL	
أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي حالة عملية مستشفى جبل عامل في صور	31
WaelN. HAMADEH	
العلاقة بين برامج التعليم العالي وتنمية المرونة الفكرية لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان	32
فيولا مخزوم زينب عجمي	

MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONTEMPORARY SCIENTIFIC STUDIES-III

THE EXTENT OF APPLICATION OF THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT DIMENSIONS: JABAL AMEL HOSPITAL: SOUR	34
Alissar TAHAN Hala DAHER	
ما هو تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير أعمال التدقيق في الشركات؟	
يحيى زلزلي امين بري عباس عياش	56
متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص (مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان)	
سوسن عبد الكريم غنوي محمد عطوي	58
أثر استخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين	
دراسة ميدانية على موظفي تعاونية موظفي الدولة عباس محمد عياش حسين محمد سعد	78
الضمانات والحقوق التي منحها قانون الاجراءات الضريبية اللبناني للمكلف خلال مراحل الاعتراض	
Mohamad SAAD	95
ENERGY POLITICS IN THE EASTERN MEDITERRANEAN: CONFRONTATION OR COMPROMISE?	111
Murat ASLAN	
THE CAVES OF THE KESHIKCHIDAG	112
Musa MURSAQULİYEV	
TÜRKİYE’NİN ARAŞTIRILMA VE İNCELENMESİNDE RUSİYA MÜSTEŞRİKLERİNİN YERİ	116
Tahira ALIYEVA	
DIPLOMACY OF POVERTY: AN OVERVIEW OF THE SOCIO-POLITICAL ASPECTS OF STRUCTURAL POVERTY IN THE MIDDLE EAST TODAY	120
Akbar VALADBİG Muhammad Reza HUSSEINI	
SUICIDE, AN PROBLEM FOR ALL SEASONS (A META-ANALYSIS ON THE CAUSES AND FACTORS AFFECTING SUICIDE IN THE WESTERN REGION OF IRAN)	121
Akbar VALADBİGİ	
EBEVEYNLERİN AİLE İLETİŞİM KALİPLARıyla AİLE İKLİMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ	122
Zeynep Nur AYDIN KILIÇ Aslı BALCI Fatma TEZEL ŞAHİN	
BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN AİLE İLETİŞİM KALİPLERİNİN İNCELENMESİ	124
Fatma TEZEL ŞAHİN Zeynep Nur AYDIN KILIÇ	
EFFECTS OF FAKE NEWS ABOUT SYRIAN REFUGEES: CASE STUDY WITH TURKISH - GERMAN YOUTHS	126
Seda GÖKÇE TURAN	

**MIDDLE EAST INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONTEMPORARY SCIENTIFIC
STUDIES-III**

BELEDİYELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI: KADIKÖY BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME	135
Merve ÖZDEMİR Nil ÇOKLUK	
KUR’AN-I KERİM’DE YETİMLERİN KORUNMASINA VERİLEN ÖNEM	150
Mahmut ÖZTÜRK	
HZ. ALİ’NİN HALİFE SEÇİLMESİ	158
Ömer SABUNCU	
SAMERKANDİ’YE GÖRE AHİRET HAYATI	165
Mehmet CÜNEYT GÖKÇE	
FABRİKA İŞÇİLERİNDE YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	173
Suzan HAVLİOĞLU Hüseyin ERİŞ	
LABORATORY INVESTIGATION ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-A AND B PIANO KEY SIDE WEIRS	180
Zeyneb Kılıç Muhammet Emin Emiroğlu	
LABORATORY RESEARCH ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-C AND D PIANO KEY SIDE WEIRS	181
Zeyneb Kılıç Muhammet Emin Emiroğlu	

**VALUE RELEVANCE OF ACCOUNTING INFORMATION AND STOCK PRICES:
EMPIRICAL EVIDENCE FROM MUSCAT SECURITIES MARKET**

Fatima RAHAL

Ghassan JABER

Belarusian State Technological University

Abstract

This study investigates the value relevance of accounting data in the Muscat Securities Market (MSM), in order to determine whether the accounting information has the ability to capture data that affect the stock prices of the firms listed on the Muscat Securities Market from 2010 to 2018. This study tests the impact of publicly available information on the share prices based on semi-strong form of Efficiency Market Hypothesis (EMH). The independent variables are Return on Equity (ROE), Earning per Share (EPS), and Dividend per Share (DPS) and the dependent variable is Market Share Price (MSP). Descriptive statistics of the variables used in the study were extracted. Additionally, correlation matrix was done to study the association among all variables. Moreover, Panel regressions are performed to analyze the data. This study used secondary data to investigate the value relevance of accounting numbers. Secondary data were obtained from the annual financial reports of firms listed on the MSM. The findings show that there is a significant relationship between accounting information and share prices of companies listed on the MSM. Accounting information are used for investment decisions in Oman.

Keywords: Muscat Securities Market, ROE, MSP, ESP, Regression

**CHANGEMENTS INDUITS PAR LA SALINITE DANS LES PARAMETRES
ANATOMIQUES DE *PHASEOLUS VULGARIS* L. AU STADE PLANTULE CULTIVE SUR
SUBSTRAT AMENDE EN BENTONITE**

Tahri M
Arbaoui M
Chadli R
Université de Mostaganem

Résumé

Nous recherchons l'influence de quatre doses de $\text{NaCl}+\text{CaCl}_2$ (0, 50, 100 et 200 meq.l^{-1}) sur l'anatomie des tiges et des racines de jeunes plantules d'haricot (*Phaseolus vulgaris* L.) cultivées dans trois types de sable de granulométrie différente, appartenant à trois stations différentes dans la wilaya de Mostaganem (Ben Abdel Malek Ramdane, Sidi Lakhdar et Achaacha), le substrat de culture est obtenu avec 93% de sable et 7% de bentonite. Après exposition des plantules au stade 4-5 feuilles au stress salin, l'anatomie des tiges et racines est très variable selon le type de sol utilisé (présence ou absence de la bentonite). Ainsi, le sol mélangé à la bentonite donne de bons résultats par rapport à un sol non bentonisé. Les plantules issues des trois stations montrent une grande adaptabilité vis-à-vis de la salinité. L'effet dépressif de NaCl sur les plantules s'est traduit par des modifications anatomiques (une réduction du nombre des vaisseaux et un épaississement des parois cellulaires et la racine présente de gros vaisseaux comparativement à la tige) selon le type de substrat de culture utilisé. La réaction de la plante peut s'expliquer comme un mode d'adaptation à la salinité, car, il s'agit d'une tolérance progressive à la salinité, qui s'est traduite par des changements dans les paramètres anatomiques pris en considération.

Mots-clés: Anatomie, Bentonite, Salinité, *Phaseolus vulgaris* L

دور مبادئ حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية "دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في منطقة صور"

خليل محمد زين

الملخص:

تعتبر مبادئ حوكمة الشركات من أبرز المتطلبات الإدارية الحديثة لكافة المنظمات، وخاصة بالنسبة لمكاتب التدقيق والمحاسبة، لما لها من ارتباط وثيق بجودة التدقيق من جهة وضمان تحقيق الميزة التنافسية من جهة ثانية.

ويهتم هذا البحث بدراسة العلاقة بين مبادئ حوكمة الشركات (الافصاح، الشفافية ودور أصحاب المصالح) كمتغيرات مستقلة ومتغير جودة المعلومات المحاسبية في مكاتب التدقيق في منطقة صور (جنوب لبنان) كمتغير تابع، ولتجسيد تلك العلاقة تم تصميم استبيان وزّع على عينة الدراسة البالغ عددها 45 مدقق حسابات في منطقة صور، وتم تحليل مفردات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية، والوقوف على أهم المقاربات الحديثة التي تمكن من تجسيد العلاقة بين مبادئ حوكمة الشركات وعلاقتها بجودة المعلومات المحاسبية.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: كانت درجة تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في مكاتب التدقيق في منطقة صور مرتفعة بوزن نسبي مقداره 68.8%، ومستوى جودة المعلومات المحاسبية ايجابي ومرتفع بوزن نسبي مقداره 68.27 %، وأنه توجد علاقة طردية قوية لكل من مبدأ من مبادئ حوكمة الشركات الثلاثة التي شملتها الدراسة منفردة ومجموعة مع جودة المعلومات المحاسبية في مكاتب التدقيق في منطقة صور، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات الباحثين حول درجة تطبيق مبادئ حوكمة الشركات وجودة المعلومات المحاسبية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية: مبادئ حوكمة الشركات، الافصاح، الشفافية، دور أصحاب المصالح، جودة المعلومات المحاسبية

تمهيد: تحتل حوكمة الشركات (the corporate governance) أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات، خاصة في ظلّ احتدام حدة المنافسة في الأسواق، والموارد بمكوناتها المتعددة سواء أكانت مادية، مالية، بشرية أم تكنولوجية، مما يتطلب امتلاك رؤية وفلسفة شاملة قادرة على مواجهة التحديات البيئية الداخلية والخارجية، الحالية والمستقبلية، وزيادة قدراتها الذاتية في التكيف والمواءمة مع التغيرات في البيئة التنافسية، وقد أصبحت حوكمة الشركات من الموضوعات الهامة بالنسبة لأغلبية المؤسسات والمنظمات الإقليمية والدولية، خاصة بعد سلسلة الأزمات المالية المختلفة التي حدثت في الكثير من الشركات في الدول المتقدمة مثل الانهيارات المالية التي حدثت في عدد من دول شرق اسيا وأميركا اللاتينية عام 1997، وأزمة شركة أنرون (Enron)، والتي كانت تعمل في مجال تسويق الكهرباء والغاز الطبيعي في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2001، كذلك أزمة شركة وورلدكوم (Worldcom) الأميركية للاتصالات (حجازي، اساسيات الإدارة الحديثة في المؤسسات (مفاهيم وتطبيقات)، 2018، صفحة 223)، ومن أبرز أسباب انهيار هذه الشركات هو افتقار إدارتها إلى الممارسة السليمة في الرقابة والإشراف، ونقص الخبرة والمهارة، وكذلك اختلال هياكل التمويل، وعدم القدرة على توليد تدفقات نقدية داخلية كافية لسداد الالتزامات المستحقة عليها، بالإضافة إلى نقص الشفافية وعدم الاهتمام بتطبيق المبادئ المحاسبية التي تحقق الإفصاح والشفافية بجانب عدم إظهار المعلومات المحاسبية لحقيقة الأوضاع المالية، مما يؤدي إلى بيانات مالية غير سليمة لا تعبر عن حقيقة الوضع المالي لها.

وانطلاقاً من ذلك قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD¹)، وهي منظمة دولية تهدف إلى التنمية الاقتصادية وإلى إنعاش التبادلات الدولية التجارية، عام 1999 بوضع مجموعة من مبادئ لحوكمة الشركات، وهذه المعايير: ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات، حقوق المساهمين والوظائف الرئيسية لأصحاب حقوق الملكية، المعاملة المتساوية للمساهمين، دور أصحاب المصالح، الإفصاح والشفافية، مسؤوليات مجلس الإدارة؛

وتعتبر المعلومات المحاسبية الخلاصة الرقمية لكافة العمليات ذات الأثر المالي التي تقوم بها المنظمة ومن خلالها يستطيع مستخدموها من تقييم الوضع المالي واتخاذ القرار.

¹ OECD - Organization for Economic Cooperation and Development منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

في هذه الدراسة سيتم اختيار مبادئ الإفصاح والشفافية ودور أصحاب المصالح كمتغير مستقل وجودة المعلومات المحاسبية كمتغير تابع.

مشكلة البحث: في ظل التطورات السريعة التي حدثت خلال السنوات الماضية وفي ظل المنافسة الشديدة في شت المجالات، تلعب المحاسبة والتدقيق المحاسبي دور رئيسي في تقديم معلومات محاسبية شفافة وواضحة وتمثل الواقع المالي للمنظمة، ولكن لكي تقوم بهذا الدور لابد من إدارة رشيدة تضع معايير محدّدة تتناسب مع امكانياتها وواقعها وهو ما يعرف إصطلاحاً ب (الحوكمة)، ومن خلال ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي لبحثنا كالتالي: ما هو دور مبادئ حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

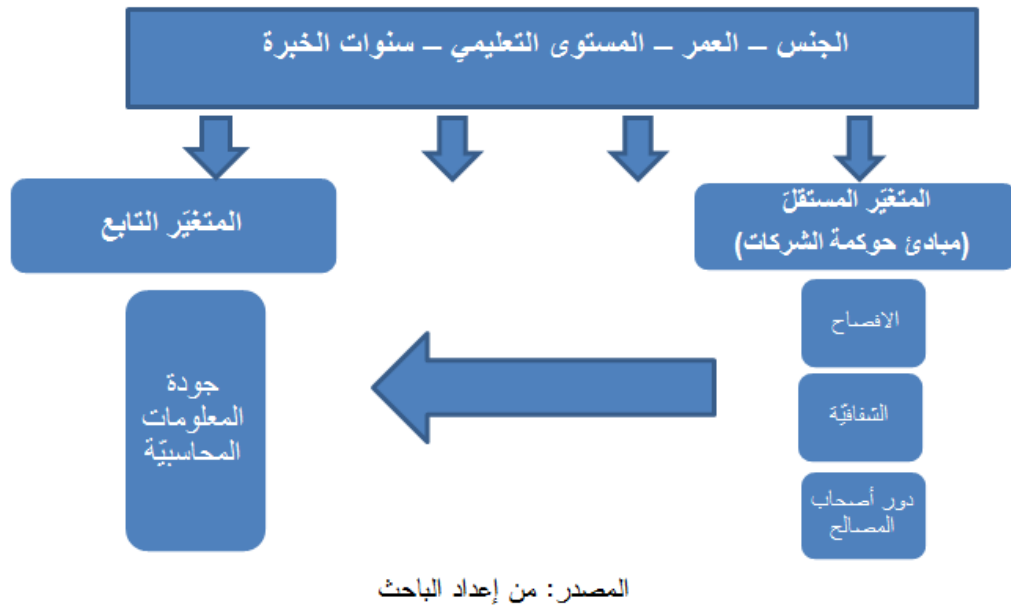
- ما هو دور الإفصاح في تحسين جودة المعلومات المحاسبية؟
 - ما هو دور الشفافية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية؟
 - ما هو دور أصحاب المصالح في تحسين جودة المعلومات المحاسبية؟
- فرضيات البحث:**

تمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي :

- 1- لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإفصاح وجودة المعلومات المحاسبية؛
 - 2- لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية وجودة المعلومات المحاسبية؛
 - 3- لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور اصحاب المصالح وجودة المعلومات المحاسبية.
- متغيرات الدراسة:**

- المتغير المستقل: مبادئ حوكمة الشركات (الإفصاح والشفافية ودور أصحاب المصالح)؛
- المتغير التابع: جودة المعلومات المحاسبية.

الرسم البياني رقم (1): متغيرات الدراسة



أهمية البحث: تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تعتبر من أوائل الدراسات في لبنان والتي تربط علاقة ودور مبادئ حوكمة الشركات وكيفية تأثيرها في تحسين جودة وكفاءة المعلومات المقدمة للأطراف ذوي العلاقة وذلك من وجهة نظر خبراء المحاسبة، كما أنّ هذه الدراسة تساعد في إضافة تراكم معرفي لسدّ الفجوة الحاصلة في الدراسات السابقة.

أهداف البحث: يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على إيجابيات ومزايا حوكمة الشركات وكيفية الاستفادة منها في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وذلك بغرض تعزيز الثقة فيها؛
- 2- صياغة الجوانب الفكرية لحوكمة الشركات والاستفادة منها في تطوير مفهوم جودة المعلومات المحاسبية ومحاولة وضع مجموعة من المعايير لتحقيق هذه الجودة؛
- 3- محاولة التعرف على انعكاسات جودة المعلومات المحاسبية على ثقة المستخدمين.

يعتمد هذا البحث على الأسلوبين التاليين:

- الأسلوب الأول: الدراسة النظرية المكتوبة للأبحاث والكتابات السابقة في هذا المجال وذلك بغرض تحليلها والاستفادة منها في صياغة الجوانب النظرية والفلسفية لهذا البحث؛
- الأسلوب الثاني: الدراسة التطبيقية والتي تتضمن تصميم قائمة استقصاء وتوزيعها على خبراء المحاسبة والمحاسبين في مكاتب التدقيق في منطقة صور في جنوب لبنان، وذلك للوقوف على آرائهم وخبراتهم والاستفادة منها في التغلب على مشكلة البحث، وذلك من خلال تحليل نتائج الاستقصاء باستخدام حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة SPSS.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع العلاقة بين حوكمة الشركات لناحية مبادئها وأساليبها وموضوع جودة المعلومات المحاسبية ومن هذه الدراسات دراسة (السياغي، دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الإبداعية، 2018)، بعنوان "دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الإبداعية وتقليل المخاطر"، حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة الأساليب الحديثة في الرقابة لكشف ممارسات المحاسبة الإبداعية في المصارف السودانية، وتوضيح أهمية استخدام الأساليب الحديثة في المصارف السودانية لتقليل المخاطر وزيادة موثوقية المعلومات المحاسبية، وكذلك التعرف على الأسباب

التي أدت الى ظهورها والمزايا والفوائد التي يمكن ان تجنيها المصارف السودانية في حالة إلزامها بهذه الأساليب، اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والمنهج الاستنباطي لتحديد محاور الدراسة وصياغة فروضها، والمنهج الاستقرائي لاختبار الفرضيات، والمنهج الوصفي التحليلي عن طريق استبانة (150) مسترجعة من أصل (166 مؤرعة) على عينة من المصارف السودانية، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها، توجد علاقة ايجابية بين استخدام الأساليب الحديثة في الرقابة والكشف من ممارسات المحاسبة الابداعية في المصارف السودانية، استخدام الأساليب الحديثة في الرقابة يساهم في كشف ممارسات المحاسبة الابداعية وتقليل المخاطر، إجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين كشف ممارسات المحاسبة الابداعية وتقليل المخاطر والاساليب الحديثة في الرقابة.

وألقت دراسة (أمين، أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية السودانية، 2017)، الضوء على " أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في البيانات المالية في المصارف التجارية السودانية"، حيث تناولت هذه الدراسة أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية السودانية، تمثلت مشكلة الدراسة في أنه بالرغم من وجود لجان المراجعة في المصارف التجارية إلا انه قد لا يراعى في تكوينها بعض الخصائص التي قد تؤثر في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية للمصارف التجارية، كما هدفت الدراسة التعرف على مفهوم وخصائص لجان المراجعة وتطورها، وقياس أثر خصائص لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق شفافية التقارير المالية للمصارف التجارية، قياس أثر التغير في السياسات المحاسبية في شفافية التقارير المالية في المصارف التجارية، اتبعت الدراسة المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والمنهج الاستنباطي لتحديد محاور الدراسة وصياغة فرضياتها، والمنهج الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي القائم علي دراسة الحالة، واعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 140 استمارة استبانة جُمع منها 130 استمارة، تم إثبات فرضيات الدراسة والتوصل إلى النتائج التالية: يوجد تأثير ايجابي (لمهام لجان المراجعة، استقلالية لجنة المراجعة، خبرة أعضاء لجنة المراجعة، كفاءة لجنة المراجعة، وتقرير لجنة المراجعة)، في تنظيم السياسات المحاسبية وفي تحقيق شفافية التقارير المالية المصرفية، يوجد تأثير ايجابي للسياسات المحاسبية في الشفافية في التقارير المالية المصرفية.

وتعرّضت بعض الدراسات الى دور الحوكمة في تفعيل الرقابة ومن هذه الدراسات، دراسة (أبو بكر، الإتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء، 2016)، والتي عنوانت ب "الإتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء"، وهدفت إلى التعرف على الإتجاهات الحديثة في تطبيق مفاهيم الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في كيفية تطبيق مفاهيم الحوكمة داخل مصرف أبوظبي الإسلامي وذلك من خلال التساولين التاليين: هل توجد علاقة بين تطبيق الحوكمة بمصرف أبوظبي الإسلامي وعملية تفعيل الرقابة ؟ وهل توجد علاقة بين تطبيق الحوكمة بمصرف أبوظبي الإسلامي وعملية تقييم الأداء؟ من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة ان تطبيق مبادئ الحوكمة في مصرف أبوظبي الإسلامي يقود إلى ضمان سلامة تقويم الأداء المالي، كما أن نظام الرقابة الداخلية ولجان المراجعة داخل مصرف أبوظبي الإسلامي تلعب دوراً كبيراً في تفعيل أسلوب الحوكمة، أما توصيات الدراسة فقد تمثلت في أنه يجب على مصرف أبوظبي الإسلامي أن يعزز مجهوداته من أجل المحافظة على استمراره في تطبيق مبادئ الحوكمة حسب توجيهات البنك المركزي، كذلك ضرورة تفعيل استخدام معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية لتحقيق درجة أكبر من الشفافية.

ومن ناحية أخرى قامت بعض الدراسات بالبحث عن دور المراجعة في الحوكمة ومنها دراسة (داود، دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات، 2015)، والتي كانت بعنوان "دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات على التقارير المالية - دراسة على عينة من شركات في ولاية ورقلة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المراجعة الداخلية كآلية رقابة داخلية على حوكمة الشركات في ظل الجهود الرامية إلى تطوير وتحسين تسيير الشركات محل الدراسة، حيث تم استعراض المفاهيم والمبادئ النظرية للمراجعة الداخلية وحوكمة الشركات، أما الجانب التطبيقي فتم تصميم استبيان وتوزيعه على موظفي بعض شركات في بعض ولايات الجنوب الشرقي في الجزائر لمعرفة آرائهم وتوجهاتهم ومحاولة تعميمها على الشركات الجزائرية، وخلصت الدراسة إلى أن وظيفة المراجعة الداخلية ليس لها علاقة مباشرة بمبادئ حوكمة الشركات (المعاملة المتساوية للمساهمين، ضمان حقوق المساهمين، الافصاح والشفافية، دور أصحاب المصالح)، في حين وجود علاقة بين وظيفة المراجعة الداخلية ومبدأ مسؤوليات مجلس الإدارة لأنها وظيفة لصيقة بالإدارة العليا، حيث تساهم في مساعدة مجلس الإدارة في مراجعة إستراتيجية الشركة واتخاذ ما يلزم للتأكد من عدم مخالفة الشركة للأنظمة و القوانين السارية ومدى موافقتها من خلال تقييم نظام الرقابة الداخلية وادارة المخاطر للمساعدة في تطبيق مبادئ الحوكمة.

بيّنت دراسة (عكش، 2011) والتي كانت بعنوان "أثر حوكمة الشركات في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية"، هدفت الدراسة الى تبيان دور حوكمة الشركات على تعزيز جودة المعلومات المحاسبية وبالتالي تنشيط سوق الأوراق المالية السورية، وقد كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج تتلخص في أن تطبيق الحوكمة يحد من الكثير من المشاكل التي تواجهها هذه

الشركات وبصفة خاصة المشاكل المالية، وأنه يتطلب العديد من الإصلاحات الاقتصادية والقانونية لملائمة عملية التطبيق، كما تبين وجود ارتباط بين تطبيق حوكمة الشركات وتعزيز جودة المعلومات المحاسبية، وكذلك وجود ارتباط بين تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وبين تنشيط حركة سوق الأوراق المالية الشركات التي تطبق الحوكمة. وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة الاستفادة من المزايا المتعددة التي تحققها حوكمة الشركات والتوسع في تطبيقها في مختلف الشركات في سورية، مع محاولة وضع معايير لحوكمة الشركات في سوريا تتناسب مع ظروف البيئة الاقتصادية السورية.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تسلط الضوء على أهمية مبادئ حوكمة الشركات (الافصاح والشفافية ودور أصحاب المصالح) في تحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال اكتشاف حالات الغش والتزوير في أقرب وقت مما يساعد القائمين على المؤسسات في تصحيحها ومعالجتها وبنفس الوقت تقديم معلومات محاسبية تستفيد منها البيئتين الداخلية والخارجية

منهج البحث:

من أجل الكشف عن تأثير حوكمة الشركات على جودة المعلومات المحاسبية، فإن الباحث سوف يعتمد على المناهج العلمية التالية:

- 1- المنهج الاستقرائي: وذلك بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات السابقة التي يتضمنها الفكر المحاسبي والمتعلقة بموضوع البحث، وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة البحث.
- 2- المنهج المقارن: وذلك بهدف المقارنة بين إسهامات الدراسات الأخرى المتصلة بموضوع البحث للوقوف على النتائج التي توصلت إليها وكيفية الاستفادة منها في التغلب على مشكلة البحث.
- 3- المنهج الاستنباطي: والذي يعتمد على التفكير المنطقي الاستنتاجي لمحاولة الربط بطريقة منطقية بين الجوانب المختلفة لحوكمة الشركات وجودة المعلومات المحاسبية.
- 4- المنهج الوصفي: وذلك لوصف وتفسير وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية التي سوف يقوم بها الباحث لاختبار فروض البحث والتحقق من نتائج الاختبار.

الاطار النظري للدراسة

- 1- مفهوم الحوكمة: اختلف علماء الإدارة على تعريف قاطع ومحدد لمفهوم الحوكمة، فالبعض ينظر إليها من وجهة نظر اقتصادية، والبعض الآخر ينظر إليها من وجهة نظر قانونية، والبعض الآخر يراها من وجهة نظر إجتماعية: من الناحية الاقتصادية، تعتبر الحوكمة أنها الآلية التي تساعد في الحصول على التمويل، وتضمن تعظيم قيمة أسهم الشركة واستمرارها في الأجل الطويل؛
 - أما من الناحية القانونية، يشير مفهوم الحوكمة إلى طبيعة العلاقة التعاقدية التي تحدّد حقوق وواجبات حملة الأسهم وأصحاب المصالح من ناحية، والمديرين من ناحية أخرى.
 - أما من الناحية الاجتماعية والأخلاقية، فينظر إليها إلى مدى مساهمتها في تحسين الواقع الاجتماعي وإلى مدى تحقيق التنمية البشرية المستدامة.
- وبالتالي فإن "حوكمة الشركات هي القوانين والمعايير التي تحدّد العلاقة بين إدارة الشركة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة بالشركة من ناحية أخرى، حيث أنّ أصحاب المصالح الأخرى تشمل العمال، الموظفين، العملاء والدائنين (مثل المصارف، وحاملي السندات)، والموردين، والمنظمين، والمجتمع بأسر". (haidar, 2016, p. 8)

- 2- جودة المعلومات المحاسبية: تعني ما تتمتع به هذه المعلومات من مصداقية وما تحققه من منفعة للمستخدمين وأن تخلو من التحريف والتضليل وأن تعد في ضوء مجموعة من المعايير القانونية والرقابية والمهنية والفنية بما يساعد على تحقيق الهدف من استخدامها، وتتمثل خصائص جودة المعلومات المحاسبية في:
- الملائمة: ويقصد بها أن تكون المعلومات المحاسبية قادرة على التأثير في القرار وذلك بتحسين قدرة المستخدم على التنبؤ والتقويم، وأن تكون متاحة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار.
- المصداقية: لتكون المعلومات مفيدة يجب أن تكون موثوق فيها ويعتمد عليها وتتسم المعلومات بالمصداقية إذا كانت خالية من الأخطاء الهامة والتحيز وكان بإمكان المستخدمين الاعتماد عليها كمعلومات تعبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو من المتوقع أن تعبر عنه.
- قابلية المقارنة: يكون أمام مستخدمي الكشوف المالية بصفة عامة والمستثمرين بصفة خاصة فرص استثمار وإقراض متعددة، ويجب أن يكون مستخدمو الكشوف المالية قادرين على إجراء مقارنات لهذه الكشوف لعدة فترات زمنية مختلفة.

- الأهمية النسبية: تعتبر المعلومات ذات أهمية نسبية إذا كان حذفها أو تحريفها قد يؤثر على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون اعتماداً على القوائم المالية وتعتمد الأهمية النسبية على حجم البند أو الخطأ المقدر
- 3- مفهوم التدقيق: التدقيق وبصورة رئيسية هو فحص المعلومات أو البيانات المالية من قبل شخص مستقل ومحيد لأي مؤسسة بغض النظر عن هدفها وحجمها أو شكلها القانوني وقد عرف اتحاد المحاسبين الأمريكيين التدقيق بأنه "إجراءات منظّمة لأجل الحصول على الأدلة المتعلقة بالإقرارات (الأرصدة) الاقتصادية والأحداث وتقييمها بصورة موضوعية لتحديد درجة العلاقة بين هذه الإقرارات ومقياس معين وإيصال النتائج إلى المستفيدين.
- 4- مبررات الحاجة إلى الحوكمة: تعد مراقبة الحسابات عملية منظّمة ومنهجية لجمع وتقويم الأدلة والقرائن عن نتائج الأنشطة والأحداث الاقتصادية بشكل موضوعي ومحيد لتحديد مدى التوافق والتطابق بين هذه النتائج والواقع الفعلي ومدى الالتزام بالمعايير المطلوبة ومن ثم القيام بإبلاغ الأطراف المعنية بنتائج مراقبة الحسابات، وعليها فإنها عملية مرتبة ومنظمة تقوم على مجموعة إجراءات محددة ومعايير متفق عليها بإطار نظري ثابت من أجل مراجعة وتدقيق الأعمال التي تتم داخل الوحدة الاقتصادية.
- 5- نظام المعلومات المحاسبية: يعرف نظام المعلومات المحاسبي على أنه النظام الذي يعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتصنيفها وتسجيل الأحداث المالية من أجل توافر المعلومات التي تمكّن من صنع القرار والاحتفاظ بوحدة التوجّه، وهذا يفسر أهمية دور نظام المعلومات المحاسبي في (فاعلية إدارة القرار والمراقبة في الوحدة الاقتصادية، ويتكون من ثلاثة مكونات رئيسية :
- المدخلات: وهي عبارة عن الأحداث والمعطيات التي يتم إدخالها للنظام لغاية معالجتها؛
- المعالجة: وهي عبارة عن جميع العمليات الحسابية والمنطقية، التي تجري على المدخلات بغرض إعدادها وتهينتها للمرحلة الثالثة من النظام؛ ونظام معالجة البيانات تهتم بجمع البيانات حول أنشطة الشركة المختلفة ومعالجتها وتخزينها لحين الحاجة إليها، وتلخيصها وعرضها في شكل تقارير.
- المخرجات: وهي عبارة عن المعلومات، والنتائج الصادرة من النظام بعد أن ينهي المحاسب المعالجات المناسبة للبيانات المدخلة.

الإطار العملي: الدراسة الميدانية

- أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
تكوّن مجتمع الدراسة من مدققي الحسابات والمحاسبين العاملين في شركات ومكاتب التدقيق في منطقة صور والبالغ عددهم 45 مدقق ومحاسب بحسب النشرة الخاصة بنقابة خبراء المحاسبة المجازين في لبنان للعام 2018، وقد تمثّلت الدراسة بعينة حصر شامل على مكاتب التدقيق في منطقة صور، حيث تمّ توزيع الاستبانة عليهم، وتمّ استعادة 40 استبانة، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي، بحيث طُلب من المستطلع بالإجابة كما يلي:

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محاييد	غير موافق	غير موافق أبداً
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الباحث

- ثانياً: أداة الدراسة
تمّ إعداد استبانة حول دور مبادئ الحوكمة في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، وقد قسّمت الاستبانة الى الأجزاء التالية:
- القسم الأول: البيانات الشخصية.
- القسم الثاني: تمّ تقسيمه الى أربعة مجالات:
- المجال الأول: الإفصاح
- المجال الثاني: الشفافية
- المجال الثالث: دور أصحاب المصالح
- المجال الرابع: جودة المعلومات المحاسبية

ثالثاً: المعالجة الإحصائية

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الوصفية لوصف خصائص أفراد العينة واستخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل فقرة من فقرات الدراسة، وذلك بهدف تحديد مستوى الإجابة عليها من قبل أفراد العينة، بالإضافة لاستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية من اختبارات إحصائية بغرض التحقق من صحة فرضيات الدراسة، وفيما يلي أهم الأساليب الوصفية والاستدلالية الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

1. التكرارات والنسب المئوية: التي تم استخدامها بشكل اساسي في وصف البيانات الشخصية لأفراد العينة.
2. معامل الفا كرو نباخ: لقياس الثبات في بيانات اداة الدراسة.
3. المتوسط الحسابي: وذلك لمدى معرفة مدى ارتفاع او انخفاض استجابات العينة
4. الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي.
5. معامل ارتباط سبيرمان: لقياس صدق الاتساق الداخلي للفقرات، بالإضافة لاستخدامه في اختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

- رابعاً: صدق وثبات الاستبانة

الصدق من وجهة نظر المحكمين (الصدق الظاهري):

الصدق الظاهري يستخدم بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض البحث، ويتم ذلك من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والمختصين بالموضوع قيد البحث، وبناء عليه تم عرض الاستبانة على الأستاذ الدكتور محمد فرحات وعلى الأستاذ الدكتور محمد ذياب والدكتور محمد غادر، حيث قدّموا العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، -علماً أنه لم يتم عرضها على عدد أكبر من المحكمين نظراً لضيق وقت الدراسة المحدد- واستجاب الباحث لهذه التعديلات وقام بإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمين، حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي.

ثبات أداة الدراسة:

الثبات يختص بمدى الوثوق في البيانات التي نحصل عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة البحث، بمعنى أن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات أداة الدراسة يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة أداة الدراسة، وبصورة مختصرة يمكن وصف الثبات بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الأداة على نفس المجموعة من الأفراد، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والعشوائية على نتائج الأداة (أبو هاشم، 2006، صفحة 2).

ويقدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية العديد من طرق حساب ثبات أداة الدراسة، وهنا اكتفى الباحث بحساب الثبات باستخدام طريقة **الفاكرو نباخ**، حيث تم تفرغ هذه الإجابات، فتبين أنه وبحسب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ، بلغت النسبة (94.6%) للمجال الأول، و(81.7%) للمجال الثاني، و(78.9%) للمجال الثالث و(82%) للمجال الرابع، وهو معامل ثبات مناسب لأغراض هذه الدراسة، وهذه نسبة مقبولة جداً، وعليه فإن هذه الدراسة تتميز بالثبات، ويمكن اختبار فرضيات الدراسة تمهيداً للوصول الى الاستنتاجات، والجدول التالي يظهر معامل الاتساق لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

جدول رقم (2): ثبات أداة الاستبانة

معامل الفا كرونباخ	عدد الفقرات	فقرات الاستبيان
0.946	5	المجال الاول: الاقصاح
0.817	5	المجال الثاني: الشفافية
0.789	5	المجال الثالث: دور اصحاب المصالح
0.820	7	المجال الرابع: جودة المعلومات المحاسبية
0.895	22	الاستبانة ككل

المصدر: من اعداد الباحث

- خامساً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (3): نتائج وتفسير البيانات الشخصية لعينة الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرارات	البيانات الشخصية
90	36	الجنس ذكر
10	4	الجنس أنثى
10	4	العمر أقل من سنة 25
20	8	العمر بين الـ 25 والـ 35 سنة
62.5	25	العمر بين الـ 35 والـ 45 سنة
7.5	3	العمر أكثر من سنة 45
15	6	المؤهل العلمي مهني
72.5	29	المؤهل العلمي إجازة جامعية
10	4	المؤهل العلمي ماجستير
2.5	1	المؤهل العلمي دكتوراة
7.5	3	الخبرة العملية أقل من 5 سنوات
35	14	الخبرة العملية بين 5 و 10 سنوات
37.5	15	الخبرة العملية بين 10 و 15 سنة
2	8	الخبرة العملية أكثر من 15 سنة

المصدر: من اعداد الباحث

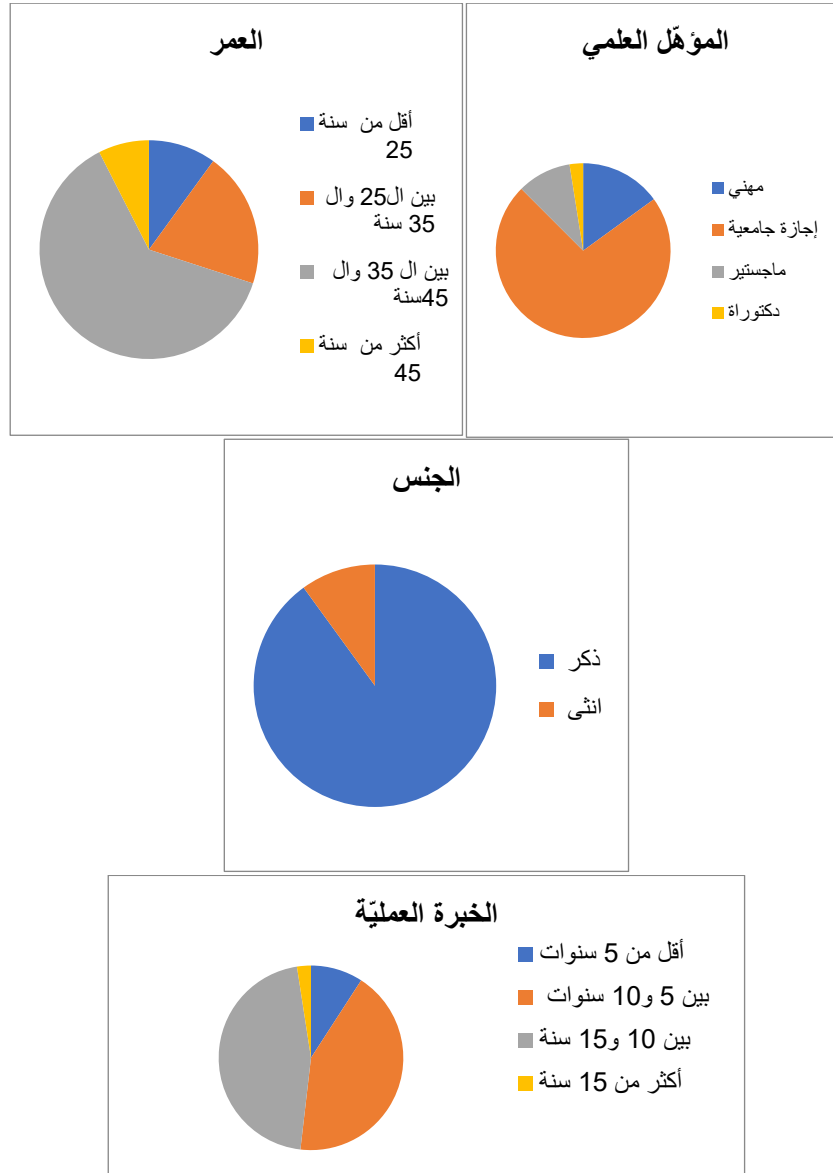
ومن خلال تحليل البيانات الشخصية يمكن أن نلاحظ الآتي:

- الجنس: إنّ نسبة الذكور تشكّل 90% من المستطلعين، بينما تشكّل نسبة الاناث 10%، ويمكن أن يعزى سبب ذلك الى التوجه الذكوري نحو مهنة المحاسبة والتدقيق أكثر من الأنثوي.

- العمر: إنّ أغلبية المستطلعين هم في متوسط العمر بين الـ 35 والـ 45 سنة بنسبة شكّلت 62.5% من نسبة المستطلعين، والباقي يتوزّع بين 10% أعمارهم أقل من 25 سنة، و20%، أعمارهم بين الـ 25 والـ 35 سنة و7.5% تزيد أعمارهم عن 45 سنة

- المؤهل العلمي: أظهرت نتائج الاستبيان أن ما نسبته 15% من المستطلعين يحملون شهادة مهنية، وأن 72.5% ما نسبته يحملون شهادة الإجازة الجامعية، 10% يحملون شهادة الماجستير و 2.5% يحملون شهادة الدكتوراه.
- الخبرة العملية: أظهرت نتائج الدراسة أن من خبرتهم العملية أقل من 5 سنوات يشكلون 7.5% من نسبة المستطلعين، و 35% خبرتهم العملية بين 5 و 10 سنوات، والنسبة الأكبر للذين تبلغ خبرتهم العملية بين ال 10 و 15 سنة إذ يشكلون 37.5%، وبلغت نسبة الذين تزيد خبرتهم العملية عن 15 سنة 2% فقط.

رسم توضيحي (2) الرسم الدائري للبيانات الشخصية للمستطلعين



- سادساً: التحليل الإحصائي لمجالات الاستبانة

• المجال الأول: الإفصاح

جدول رقم (4): نتائج وتفسير مدى أهمية الإفصاح

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط + النتيجة	الانحراف المعياري
الإفصاح								
1	تزيد من درجة الثقة والإعتمادية للمعلومات المحاسبية المتضمنة في القوائم المالية	10%	25%	25%	20%	20%	4.22	1.40
2	تساعد في إعداد القوائم المالية المنشورة بصورة سليمة بعيدة عن التحيز الشخصي	17.5%	25%	20%	17.5%	20%	4	1.39
3	تزيد من دقة المعلومات المستخرجة وتجعلها ذات قدرة تنبؤية	15%	25%	25%	15%	20%	3.00	1.37
4	تحقق سلامة البيانات المحاسبية المدرجة بالقوائم المالية	10%	35%	10%	25%	20%	3.40	1.38
5	تساعد مستخدمي القوائم المالية في ترشيد القرارات	10%	25%	10%	20%	35%	3.40	1.41

المصدر: من اعداد الباحث

بالاستناد الى الجدول رقم (4)، نجد أنّ نتيجة الفقرة الأولى والثانية، هي (موافق بشدة) وبالتالي وفقاً لرأي المستطلعين فإن الإفصاح يزيد من درجة الثقة والإعتمادية للمعلومات المحاسبية المتضمنة في القوائم المالية وكذلك يساعد في إعداد القوائم المالية المنشورة بصورة سليمة بعيدة عن التحيز الشخصي، وبنتيجة الفقرات الثلاث الأخيرة الثالثة، هي (موافق) لجهة أن الإفصاح يزيد من دقة المعلومات المستخرجة ويجعلها ذات قدرة تنبؤية و يحقق سلامة البيانات المحاسبية المدرجة بالقوائم المالية ويساعد مستخدمي القوائم المالية في ترشيد القرارات.

أما بالنسبة للانحراف المعياري فبالاجمال كان فوق (1) وبالتالي لا يوجد انحراف هام استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي.

• المجال الثاني: الشفافية

جدول رقم (5): نتائج وتفسير مدى أهمية الشفافية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط + النتيجة	الانحراف المعياري
الشفافية								
6	تزيد من درجة ثقة المستخدمين بالقوائم المالية	5	9	5	12	9	3.34 (محايد)	1.386
7	تزيد من شمولية الإفصاح عن المعلومات المحاسبية المنشورة	2	5	7	21	5	3.54 (وافق)	1.065
8	تخفّض من نسبة المخاطر	0	12	5	6	17	3.56 (وافق)	1.263
9	تعرّز من فرص اتخاذ قرار صائب	3	8	7	16	6	4.25 (أوافق بشدة)	1.226
10	تساعد في التغذية المرتدة الدقيقة	0	12	8	8	12	3.41 (وافق)	1.174

المصدر: من اعداد الباحث

يظهر الجدول رقم (5)، نتائج المستطلعين لناحية تأثير الشفافية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية، فكان رأيهم بأن الإفصاح يزيد من شمولية الإفصاح عن المعلومات المحاسبية المنشورة ويخفّض من نسبة المخاطر ويساعد في التغذية المرتدة الدقيقة، وفقا لنتائج الفقرات: 7-8-10، أما بالنسبة لزيادة الشمولية في المعلومات المحاسبية المنشورة فكان رأيهم محايدا (وفقا للفقرة 7)، بينما وافقوا وبشدة على انه يعرّز من فرص اتخاذ قرار صائب، وبالنسبة للانحراف المعياري فبالاجمال كان فوق (1) وبالتالي لا يوجد انحراف هام استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي.

• المجال الثالث: دور أصحاب المصالح

جدول رقم (6): نتائج وتفسير مدى أهمية دور اصحاب المصالح

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط + النتيجة	الانحراف المعياري
دور اصحاب المصالح								
11	المعرفة التامة للحقوق والواجبات لأصحاب المصالح تجاه الشركة	0 %	2 %	6 %	10 %	22 %	3.34 (محايد)	1.386
12	اتاحة الفرصة لهم للحصول على تعويضات مقابل انتهاك حقوقهم	0 %	2 %	5 %	21 %	12 %	3.54 (وافق)	1.065
13	الحصول على المعلومات المتصلة بعمليات الحوكمة وبالقدر الكافي، وعلى اساس منتظم	0 %	3 %	4 %	16 %	17 %	3.56 (وافق)	1.263
14	معرفة الممارسات غير القانونية أو غير الأخلاقية في حال حصولها	1 %	4 %	5 %	16 %	14 %	3.41 (موافق)	1.226
15	الحصول على المعلومات المتصلة بعمليات الحوكمة وبالقدر الكافي، وعلى اساس منتظم	0 %	8 %	8 %	12 %	12 %	4.25 (وافق بشدة)	1.174

المصدر: من اعداد الباحث

يبين الجدول رقم (6)، أثر دور اصحاب المصالح كمبدأ من مبادئ الحوكمة في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، وقد أظهرت النتائج أن المستطلعون وافقوا وبشدة على أن الالتزام بمبادئ الحوكمة تساعد اصحاب المصلحة في الحصول على معلومات مالية صادقة وبالوقت الملائم (الفقرة 15)، ووافقوا على أن المعرفة التامة للحقوق والواجبات لأصحاب المصالح تجاه الشركة واحة الفرصة لهم للحصول على تعويضات مقابل انتهاك حقوقهم والحصول على المعلومات المتصلة بعمليات الحوكمة وبالقدر الكافي، وعلى اساس منتظم، وذلك وفقاً للفقرات (11-12-13)، أما رأيهم فكان محايداً بالنسبة للمعرفة التامة للحقوق والواجبات لأصحاب المصالح تجاه الشركة ، الفقرة رقم (11).

• المجال الرابع: جودة المعلومات المحاسبية

جدول رقم (7): نتائج وتفسير جودة المعلومات المحاسبية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط + النتيجة	الانحراف المعياري
جودة المعلومات المحاسبية								
16	تقدم المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب حتى لا تفقد قيمتها	0	2	6	10	22	3.50 (موافق)	1.386
17	تكون المعلومات المحاسبية ذات قدرة تنبؤية بنتائج الأداء	0	2	5	21	12	3.54 (وافق)	1.065
18	يكون للمعلومات المحاسبية القدرة علي تصحيح التوقعات السابقة	0	3	4	16	17	3.56 (وافق)	1.263
19	تتميز المعلومات المحاسبية بالحياد وعدم التحيز	1	4	5	16	14	4.25 (موافق حد)	1.226
20	تكون المعلومات المحاسبية مفهومة وواضحة ويمكن التحقق منها بسهولة	0	8	8	12	12	3.75 (وافق)	0.948
21	تساهم في سرعة تحليل المعلومات المحاسبية	0	2	6	10	22	3.47 (وافق)	1.401
22	تقلل المعلومات المحاسبية من درجة عدم التأكد	0	2	5	21	12	3.5 (وافق)	1.539

يُظهر الجدول رقم(7)، نتيجة التحليل الإحصائي لرأي المستطلعين حول جودة المعلومات المحاسبية في حال التزام الشركات بمبادئ الحوكمة، لناعية تقدم المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب حتى لا تفقد قيمتها وتكون المعلومات المحاسبية ذات قدرة تنبؤية بنتائج الأداء ويكون للمعلومات المحاسبية القدرة علي تصحيح التوقعات السابقة وتكون المعلومات المحاسبية مفهومة وواضحة ويمكن التحقق و تساهم في سرعة تحليل المعلومات المحاسبية و تتميز بالمعلومات المحاسبية بالحياد وعدم التحيز فكانت موافقتهم على ذلك (الفقرات 22/21/20/18/17/16)، وخاصة بأن معظم المستطلعين وافقوا وبشدة على أن مبادئ الحوكمة تؤدي الة تميز المعلومات المحاسبية بالحياد وعدم التحيز (الفقرة 19).

سابعاً: نتائج تحليل مبادئ الحوكمة وجودة المعلومات المحاسبية

الجدول رقم(8) : المتوسطات والانحراف المعياري وقيمة اختبار "ت" لمبادئ الحوكمة الثلاثة (الافصاح والشفافية وجودة المعلومات المحاسبية)

م	المبدأ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	مستوى الدلالة	مستوى الموافقة	الترتيب
1	الافصاح	3.500	0.854	**11.32	0.00	مرتفع	1
2	الشفافية	3.498	0.832	**7.98	0.00	مرتفع	3
3	دور اصحاب المصالح	3.398	0.799	**8.63	0.00	مرتفع	2
	المتوسط العام	3.467	0.845	**8.81	0.00	مرتفع	

المصدر: من اعداد الباحث

وبالتالي يتبين من الجدول السابق بأن جميع المبادئ الثلاث دالة احصائية لأن ($\alpha \leq 0.05$)، يأتي الإفصاح أولاً، ثم دور اصحاب المصالح بالمرتبة الثانية والشفافية بالمرتبة الثالثة.
الجدول رقم (9) : المتوسطات والانحراف المعياري وقيمة اختبار "ت" ومستوى الدلالة والترتيب لجودة المعلومات المحاسبية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	مستوى الدلالة	مستوى الموافقة	الترتيب
16	تقدم المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب حتى لا تفقد قيمتها	3.92	1.386	*12.17	*0.00	مرتفع	1
17	تكون المعلومات المحاسبية ذات قدرة تنبؤية بنتائج الأداء	3.54	1.065	*12.53	*0.00	مرتفع	6
18	يكون للمعلومات المحاسبية القدرة علي تصحيح التوقعات السابقة	3.56	1.263	*12.88	*0.00	مرتفع	5
19	تتميز المعلومات المحاسبية بالحياد وعدم التحيز	3.82	1.226	*14.54	*0.00	مرتفع	2
20	تكون المعلومات المحاسبية مفهومة وواضحة ويمكن التحقق منها بسهولة	3.75	0.948	*13.85	*0.00	مرتفع	3
21	تساهم في سرعة تحليل المعلومات المحاسبية	3.47	1.401	*11.54	*0.00	مرتفع	7
22	تقلل المعلومات المحاسبية من درجة عدم التأكد	3.58	1.539	*13.02	0.001	مرتفع	4
	المستوى العام	3.662	1.261	*12.25	0.00	مرتفع	

المصدر: من اعداد الباحث

الفقرة السادسة عشر والتي تنص على ان مبادئ الحوكمة تؤدي الى ان تقدم المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب حتى لا تفقد قيمتها " جاءت في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.92، وقيمة احتمالية $\alpha=0.00$ أقل من 0.05 ، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد كبر عن درجة الحياد وهي 3 المطلوبة، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة الحادية والعشرون والتي تنص على " تساهم في سرعة تحليل المعلومات المحاسبية " بمتوسط حسابي 3.47 ، والقيمة الاحتمالية أقل من $\alpha=0.05$ مما يدل على أن هذه الفقرة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ، أما بالنسبة للدرجة الكلية لمحور جودة المعلومات المحاسبية فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.662% ، وهذا يدل على أن مستوى جودة المعلومات المحاسبية في مكاتب التدقيق في منطقة صور مرتفع.

ثامناً: اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإفصاح وجودة المعلومات المحاسبية.

جدول رقم (12) : قيمة اختبار العلاقة بين دور الإفصاح وجودة المعلومات المحاسبية

المجال	جودة المعلومات المحاسبية	
الإفصاح	معامل ارتباط بيرسون	0.720
	مستوى الدلالة	0.000
	عدد الاستجابات	40

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R = 0.720$)، وهذا يدل على علاقة طردية قوية بين الإفصاح وجودة المعلومات المحاسبية، وهذا يعني أنه كلما زاد الإفصاح كلما زادت جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر خبراء المحاسبة في صور.

- **الفرضية الثانية:** لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية وجودة المعلومات المحاسبية.

جدول رقم (13): قيمة اختبار العلاقة بين الشفافية وجودة المعلومات المحاسبية

المجال	جودة المعلومات المحاسبية	
الشفافية	معامل ارتباط بيرسون	0.675
	مستوى الدلالة	0.000
	عدد الاستجابات	40

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R = 0.675$)، وهذا يدل على علاقة طردية قوية بين الشفافية وجودة المعلومات المحاسبية، مما يعني أنه كلما زادت الشفافية زادت جودة المعلومات المحاسبية.

- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور أصحاب المصالح وجودة المعلومات المحاسبية.

جدول رقم (14): قيمة اختبار العلاقة بين دور أصحاب المصالح وجودة المعلومات المحاسبية

المجال	جودة المعلومات المحاسبية	
دور أصحاب المصالح	معامل ارتباط بيرسون	0.745
	مستوى الدلالة	0.000
	عدد الاستجابات	40

المصدر: من اعداد الباحث

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R = 0.745$)، وهذا يدل على علاقة طردية قوية بين دور أصحاب المصالح وجودة المعلومات المحاسبية، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى دور أصحاب المصالح زادت جودة المعلومات المحاسبية.

نتائج الدراسة والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال تحليل إجابات الاستبانة واختبار الفرضيات، يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها كما يلي:

- يوجد إدراك لدى مدققي الحسابات في منطقة صور لأهمية ودور مبادئ الحوكمة (الإفصاح، الشفافية ودور أصحاب المصالح) في تحسين جودة المعلومات المحاسبية؛
- يساعد الالتزام بمبدأ "الإفصاح" كمبدأ من مبادئ الحوكمة في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وذلك من إعدادات ونشر قوائم أو بيانات مالية بصورة سليمة وموضوعية، وتزيد من درجة الثقة والموثوقية بهذه البيانات ومن دقة المعلومات المحاسبية المستخرجة كما تساعد في ترشيد القرارات وتحقق سلامة البيانات المالية وخلوها من الأخطاء بدرجة كبيرة؛

- يساعد الالتزام بمبدأ "الشفافية" في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وذلك من خلال زيادة درجة ثقة المستخدمين بالقوائم المالية وزيادة الشمولية في المعلومات المحاسبية المنشورة ، وتخفيض نسبة المخاطر التي قد تنشأ، وتعزيز فرص اتخاذ قرار صائب، كما تساعد في التغذية المرتدة الدقيقة؛
- يساعد الالتزام بمبدأ "دور اصحاب المصالح" كمبدأ من مبادئ الحوكمة في تحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال التحديد الدقيق للحقوق والواجبات لأصحاب المصالح تجاه الشركة، ومعرفة الممارسات غير القانونية أو غير الأخلاقية في حال حصولها، وإتاحة الفرصة لأصحاب المصالح في الحصول على تعويضات مقابل انتهاك حقوقهم في حال حدوثها و تساعد اصحاب المصلحة في الحصول على معلومات مالية صادقة وبالوقت الملائم والحصول على المعلومات المتصلة بعمليات الحوكمة وبالقدر الكافي، وعلى اساس منظم.

• ثانياً: التوصيات

- بالنسبة للمحاسبين وخبراء المحاسبة:
- على المدققين متابعة كافة التعديلات والمقترحات والاجراءات التي تصدرها المنظمات الدولية فيما خصّ مبادئ الحوكمة ولاسيما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، والعمل على تقديم أفضل جودة ممكنة من المعلومات المحاسبية للمستخدمين؛
- القيام بتأهيل وتدريب المدققين بشكل مستمر وتمكينهم من استخدام كافة الوسائل والنظم التي تؤدي الى حوكمة مكاتب التدقيق، كما على هذه المكاتب والشركات التواصل مع عملائهم بشكل دوري لتعديل برامجهم ونظمهم الخبيرة وفقاً لمقتضيات الحوكمة.
- بالنسبة لنقابة خبراء المحاسبة في لبنان: القيام بدورات تدريبية وورش عمل مستمرة، من أجل الإطلاع المستمر على إمكانيات وقدرات خبراء المحاسبة في مجال الحوكمة، كما على النقابة متابعة التطورات العالمية ووضعها في متناول مدققي الحسابات.
- بالرغم من أهمية مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحوكمة، وبالأخص ما يتعلق بعالم تدقيق الحسابات، إلا أنّ هناك بعض المعوقات والعراقيل التي تواجه مكاتب وشركات التدقيق في منطقة صور بشكل خاص ولبنان بشكل عام، تتمثل بصغر حجم المكاتب بالدرجة الأولى وعدم إيلاء موضوع الحوكمة الأهمية الكافية، وهذا ما يفتح الأفق أمام دراسات جديدة للبحث عن أبرز معوقات لحاق بعض مكاتب التدقيق في منطقة صور (أو على صعيد لبنان) بعالم الحوكمة.

• ثالثاً: الدراسات المستقبلية المقترحة

- توصي الدراسة بضرورة قيام الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع استخدام الحوكمة في عملية التدقيق، بالإضافة الى التركيز على التقنيات الالكترونية، والبرامج والنظم الخبيرة التي تستخدم من أجل تحقيق هذه الغاية، على سبيل المثال لا الحصر:
- أثر استخدام النظم الخبيرة والبرامج الالكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية.
- الدور الوسيط لمبادئ الحوكمة في العلاقة بين المحاسبة الابداعية وجودة المعلومات المحاسبية.
- أثر حوكمة الشركات على عمل مكاتب التدقيق.
- معوقات تطبيق الحوكمة في ظل التدقيق الالكتروني.

قائمة المصادر والمراجع

• المراجع العربية الأولية

(بلا تاريخ).

- Total Quality Management (TQM): A Source of Competitive Advantage. A .(2013) .A. Korankye
International Journal of Comparative Study of Manufacturing and Service Firms in Ghana
الصفحات 1305-1293، (6)3، *Asian Social Science*
- Market Knowledge, Blue Ocean Strategy, and Competitive Advantage (Direct .(2016) .A.A. Alghamdi
and Indirect Relationships and Impact) .الصفحات 141-160، (4)4، *Universal Journal of Management*
- .35-1، 8506، *IZA Discussion Paper* .Innovation, Productivity, and Training .(2014) .B. Dostie
- THE ROLE Of .(2017) .Machmuddah Zaky و ،Hidayat Taufiq ،sapurto Hadi ،Dian Festiana
.CORPORATE GOVERNANCE TO MINIMIZE CREATIVE ACCOUNTING MEASURES
- Investigate The Benefit Practice of Total quality Management as Competitive .(2014) .E ware
.Advantage in Corporate Institution: A Case Study of Coca cola Bottling Company Ghana Ltd
الصفحات 99-97، (23)5، *Research Journal of Finance and Accounting*
- An Exploratory Review of Total Quality Management and Organizational .(2016) .G. Tasie
Performance .الصفحات 45-39، (1)4، *Law Research & International Journal of Business*
- Guibaud, S. (2015). How to Develop a Profitable, Customer-Focused Digital Banking Strategy: Open
Banking Services and Developer-Friendly APIs. *Journal of Digital Banking*, 1(1), pp. 6-12.
- Contingent Expatriate Training Strategies with Examples of Taiwan .(2016) .C.C. Chang و ،H.M. Chen
الصفحات 14-1، 4، *Journal of Human Resource and Sustainability Studies* .MNEs
- haidar, j. i. (2016). *Investor Protections and Economic Growth*.
- Harvy, S. Rosen; Ted, Gayer;. (2010). *Public Finance*. New York: 9 th,Mc Graw.Hill Edition.
- Ekonomika Misao I* .Concepts of Service Quality Measurement in Hotel Industry .(2007) .J. Grzanic
الصفحات 98-81، (1)Praksa
- Jones, sally m. (2007). *principales of taxation for busines and investment planning*. new york: three
edition.
- Study on Total Quality for Competitive Advantage in .(2015) .S Prathigadapa و ،L. Ganapavarapu
الصفحات 4-1، (5)3، *Arabian Journal of Business and management Review* .International Business
- Forthcoming in the International Journal of Market Definition, Market Power* .(2015) .L. kaplow
الصفحات 29-1، 826، *Industrial Organization*
- Lymer, Andrew; hasseldine, john;. (2002). *the international taxation system*. university of Virginia.
- .Total Quality Management(TQM): A Strategy for Competitive Advantage .(2016) .M. Daru
الصفحات 55-51، (9)6، *International Journal of Research in IT and management(IJRIM)*
- Company, Inc & Focus on the Customer. Bain* .(2014) .R. Markey و ،M. Gottfredson
تم الاسترداد من . <http://www.bain.com/publications/articles/focus-on-thecustomer.aspx>
- Hybrid Strategy: A New Strategy for Competitive .(2012) .H.L. Wan و ،M.M.B. Abdullah ،M.B. Baroto
الصفحات 133-120، (20)7، *International Journal of Business and Management* .Advantage

- Influence of Creative Accounting on Reliability and Objectivity of Financial Reporting (Factors Responsible For Adoption of Creative Accounting Practices in Pakistan) .(2016) .Maria Shahid .(المجلد 24).
- A note on the use of creative accounting .(2012) .maurice pendlebury kamal naser .london: Elsevier
- CREATIVE ACCOUNTING .(2017) .Gabrhelová Gabriela و Lengyelfalusy Tomáš ،Miroslav Skoda .PRACTICES IN SLOVAKIA AFTER PASSING FINANCIAL CRISIS
- Internationnal of Physical Total Quality Management: Panacea ro pitfall .(1991) .N.H Chorn .الصفحات 35-31، (8)21، *Logistics Management & Distribution*
- Good corporate governance, corporate ethical value and creative accounting: The case of the state-owned enterprise in Indonesia .(2017) .P. Lestari
- Effect of Multidimensional Top Management Support on Project Success: An Empirical Investigation .(2014) .M.S. Ahmad و N.A.B. Mohamad ،R. Ahmed .*Springer Science+Business Media*، الصفحات 26-1، *Dordrecht*
- Analysis of Internal and External Factors for Competitive Advantage of Indonesian Contractors .(2010) .P. Suwignjo و A. Nadjadji ،R. Anik .(4)، *Journal of Economics and Engineering*، الصفحات 68-51، (2)6، *Economic Development*
- Building Effective Projects Teams and Teamwork .(2015) .J. Mclees و R. Matthews .الصفحات 30-20، (2)6، *Economic Development*
- The Role of Corporate Governance Principles in Reducing Creative Accounting Impacts on Financial Statements in Jordanian Industrial Public Shareholding companies .(2016) .Al-Nsour Osama و Raed Alhyari
- Impact of T-Shaped Skill and Top Management Support on Innovation Speed; The Moderating Role of Technology Uncertainty .(2016) .Z. Omar و R. Rasdi ،A. Silong ،S. Hamdi .الصفحات 13-1، 3، *Management & Business*
- CSFs for Total Quality Management (TQM) in Service Organizations: Review .(2016) .H. Moayeryfard و C.C. Wei ،S.M. Fatemi .الصفحات 264-254، (1)6، *Social Sciences*
- Sharma, S.; Gupta, S.; Singh, R. (2014). Implementation of TQM for Improving Organizational Effectiveness. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*, 9, pp. 105-110.
- Sharma, S.; Gupta, S.; Singh, R. (2014). Implementation of TQM for Improving Organizational Effectiveness. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*, 9, pp. 105-110.
- The Impact of Total Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage .(2015) .T.N Farook .*ICARE Student's Conference, On the Proceeding of the 1* .Srinlanka: University of Undergraduates Research Conference, Department of Accountancy .Kelaniya
- Business Models and Competitive Advantage .(2016) .V. Ranjith .الصفحات 207-203، 37، *Procedia Economics and Finance*

- Sources of Competitive Advantage Measurement in the .A.A. Khin و S.C. Chong ،V. Sachitra (2016). *Asian Journal of Agricultural Minor Export Crop Sector in Sri Lanka Result from Pilot Study* .Sociology & Extension, Economics 12(2), 15-1.
- Gaining Company's Sustained Competitive .P.G. Chatzikonstantinou و V.P. Economou (2009). *The Case of TQM Advantage, Is Really a Necessary Precondition for Improved Organizational Performance?* European Research Studies 12(3), الصفحات 83-100.
- Role of Inventory Management on Competitive Advantage .G.S. Namusonge و V.W. Naliaka (2015). *among Manufacturing Firms in Kenya: A Case Study of UNGA Group Limited International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 5(5), 87-104.
- The .Quality, Size, and Performance of Audit Firms .P. Yang و M. Huang ،J Hsu ،Y. Chen (2013). *International Journal of Business and Finance Research* 7(5), الصفحات 89-105.
- أحمد الخطيب. (2000). إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية. المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية (الصفحات 83-117). بيروت، 17-19 نيسان: الجامعة اللبنانية.
- أحمد عبد السلام سليم. (2010). الإدارة الاستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- أحمد فنيديس. (2014). منازعات الضرائب المباشرة في الجزائر. مصر: المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- أعاد حمود القيسي. (2011). المالية العامة و التشريع الضريبي. الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثامنة.
- الاستاذ الدكتور بسام حجازي. (2018). اساسيات الإدارة الحديثة في المؤسسات (مفاهيم وتطبيقات). طرابلس- لبنان: دار المنى للطباعة والنشر.
- الاستاذ الدكتور بسام حجازي. (2018). اساسيات الإدارة الحديثة في المؤسسات (مفاهيم وتطبيقات). طرابلس- لبنان: دار المنى للطباعة والنشر.
- الانصاري، بلال صلاح. (2017). مبادئ و اقتصاديات المالية العامة. الجيزة: مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع.
- الترك، د. هويدا. (2013). السياسة الضريبية في لبنان آثارها الاقتصادية والمالية والاجتماعية. بيروت: دار رشاد برس، الطبعة الأولى.
- التصميم المحاسبي العام. (1982). المرسوم رقم 4665. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- الخطيب، د. خالد شحادة. (2015). اسس المالية العامة. عمان: دار الزهران للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
- الزبيدي، عبد الباسط. (2015). قانون الضرائب المباشرة. عمان: دار الحامد.
- السعيد مبروك ابراهيم. (2012). ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة " الجودة الشاملة- الهندرة- ادارة المعرفة- الادارة الالكترونية". القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- العبيدي، سعيد علي. (2011). اقتصاديات المالية العامة. عمان، الاردن: دار دجلة.
- المرسوم الاشتراعي رقم 15947. (1964). تحديد اصول الاعتراض على الضرائب والرسوم المماثلة لهاومهل البت بالاعتراضات. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- المرسي، حجازي. (2002). ضرائب الدخل والثروة والإنفاق في لبنان. بيروت: الدار الجامعية.
- الهادي ادم محمد ابراهيم، مجيد عبدالحسين هاتف، و قاسم محمد عبدالله البعاج. (2017). حوكمة الشركات ودورها في الحد من اساليب التلاعب للمحاسبة الابداعية بجودة التقارير المالية. "د راسة تطبيقية على عينة من التقارير المالية للمصارف العراقية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية".

امينة فداوي. (2014). دور ركائز حوكمة الشركات في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية. دراسة عينة من الشركات المساهمة الفرنسية المسجلة بمؤشر SBF250.

انس عبدالله محمد أمين. (2017). أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية السودانية.

انس عبدالله محمد أمين. (2017). أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية السودانية.

ايمن عبدالله محمد أبو بكر. (2016). الإتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء.

ايمن عبدالله محمد أبو بكر. (2016). الإتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء.

باسم الجاسمي. (2007). مبادئ الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الأسبقيات التنافسية- دراسة ميدانية في مصنع نسيج الديوانية. مجلة الفادسية للعلوم، 9(2)، الصفحات 71-37.

بديسي فهمية. (2004). ادارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق. مجلة العلوم الانسانية، 21، الصفحات 105-93.

بركات، عبد الكريم. (1977). النظم الضريبية بين النظرية والتطبيق. بيروت: مكتبة مسكاوي.

بلال خلف السكارنة. (2009). دراسات ادارية معاصرة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع.

بوبة الوهاب. (2012). دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال- موبيليس). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

جان علي. (2018). التوازن بين حقوق الخزينة وحقوق المكلفين في التشريع والاجتهاد الضريبي اللبناني. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.

جوزيف طربية. (1996). التصميم المحاسبي العام للمؤسسات. لبنان: دار النهار للنشر.

حاتم كريم كاظم. (2012). حوكمة الشركات ودورها في الحد من آثار المحاسبة الابداعية (دراسة ميدانية لعينة من الشركات العراقية).

حسن أحمد الشافعي. (2006). معايير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي (الإصدار الطبعة الاولى). الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.

حميدة عمران، و فطيمة سعدلي. (2012). أثر ادارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة المطاحن الكبرى بحماني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر.

خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد. (1997). ادارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي (الإصدار الطبعة الاولى). الرياض: ردمك للنشر.

خديجة حريق. (2011). استراتيجيات التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية مع دراسة حالة للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع الغرب- سعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان، الجزائر.

خديجة رمضان. (2013). دور حوكمة الشركات في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية. دراسة ميدانية لشركة صيدال فرع فرمال الدار البيضاء الجزائر.

د.سيد عبدالرحمن عباس بله. (2012). دور تطبيق حوكمة الشركات في ممارسة أساليب المحاسبة الابداعية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

د.علي حسين الدوغجي. (2009). حوكمة الشركات وأهميتها في تفعيل جودة ونزاهة التقارير المالية. جامعة بغداد.

دليل المواطنة و المواطن الى رسم الانتقال و اجراءاته. (2018). معهد باسل فليحان المالي و الاقتصادي سلسلة التوعية المالية و الضريبية، الدليل رقم 1، الطبعة الرابعة.

رابعة سليم النصور. (2010). أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

رحاب حسين جواد كاظم. (5 تشرين الثاني، 2013). شبكة جامعة بابل. تم الاسترداد من
lcid=37135&http://business.uobabylon.edu.iq/lecture.aspx?fid=9

رضا ابراهيم المليجي. (2012). ادارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. عمان: عالم الكتب.

سالم الفقهاء. (2009). العلاقة بين تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتحسين الميزة التنافسية في المصارف التجارية في مدينة طولكرم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

سلمان زيدان. (2010). ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

سمير كامل الخطيب. (2008). ادارة الجودة الشاملة والابزرو: مدخل معاصر. بغداد: مكتبة مصر ودار المرتضى.

طاهر محسن منصور الغالي، و وائل محمد صبحي ادريس. (2015). الادارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل (الإصدار الطبعة الثالثة). عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

طرييه، د. جوزف. (2019). الضرائب على الدخل في لبنان _ دراسة مقارنة. بيروت: مكتبة انطوان.

طلال سليمان جريرة، سليمان حسين البشتاوي، و حمدان محمد الحياصات. (2015). أثر الآليات المحاسبية للحكومة في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية. من وجهتي نظر الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن ومدققي الحسابات الخارجيين، 11(2).

عبد الرحمن الحميدان. (2014). المنهج العلمي لتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الكلية. الكويت: دار الكويت.

عبد الرحمن عادل خليل، و بابكر ابراهيم الصديق مشرف. (2013). دور لجان المراجعة في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وأثره في جودة التقارير المالية. دراسة ميدانية على عينة من الشركات المدرجة في سوق الخرطوم للأوراق المالية.

علي الصادق احمد علي. (2011). دور حوكمة الشركات في الحد من التهرب الضريبي بالتطبيق على ديوان الضرائب الاتحادي.

علي بن عبدالله المهيدب. (2005). ادارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في الاجهزة الأمنية. دراسة تطبيقية على ضباط شرطة منطقة الرياض.

عمر همشري. (2013). ادارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة. عمان: دار الصفاء للنشر.

عمرو حنفي عقيلي. (2001). المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: وائل للنشر.

فادية جباري. (2011). تأثير جودة الخدمة على رضا العميل. الجزائر: جامعة ابو بكر بلقايد.

فاطمة زعزوعة. (2012-2013). الحماية القانونية الممنوحة للأشخاص الخاضعين للضريبة. الجزائر: اطروحة لنيا الدكتوراه في جامعة بلقايد تلمسان الجزائر.

فرحات، د. فوزت. (2011). التشريع الضريبي العام – دراسة مقارنة، . بيروت: مؤسسة بحسون للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة.

قاسم الشعار، و فايز النجار. (2015). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإبداع التكنولوجي (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الأردن). 42(2)، الصفحات 409-425.

قاسم نايف الميحاوي. (2006). إدارة الجودة في الخدمات . عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

قانون الإجراءات الضريبية اللبناني رقم 44. (11 11، 2008).

قانون الاجراءات الضريبية رقم 44. (2008). قانون الاجراءات الضريبية رقم 44. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.

قانون الضريبة على القيمة المضافة. (2001). رقم القانون 379. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.

قانون المحاسبة العمومية رقم 14969. (30 12، 1963). لبنان.

- قانون الموازنة العامة والموازنات الملحق لعام 2005 رقم 715. (2 11, 2006).
- قانون الموازنة العامة والموازنات الملحق لعام 2017 رقم 66. (7 11, 2017). لبنان.
- قانون رسم الانتقال. (1959). المرسوم الاشتراعي رقم 146. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- قانون رسم الطابع المالي. (1967). المرسوم الاشتراعي رقم 67. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- قانون رسم إنتقال، المرسوم الإشتراعي رقم 146 وتعديلاته. (12 6, 1959). لبنان.
- قانون ضريبة الاملاك المبنية. (1962). قانون ضريبة الاملاك المبنية. لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- قدي, د. عبد المجيد. (2011). دراسات في علم الضرائب. عمان: دار جرير , الطبعة الاولى.
- قطيش, عبد الرؤوف; قطيش, شيرين; (2017). قانون الاجراءات الضريبية وتطبيقاته العملية منشورات الحلبي الحقوقية. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية , الطبعة الاولى.
- محفوظ احمد جودة. (2004). ادارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمد العزاوي. (2005). ادارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد بوطلاعة، و حسين بن الطاهر. (2012). اثر حوكمة الشركات على الشفافية والافصاح وجودة القوائم المالية في ظل النظم المحاسبي المالي.
- محمد حمود احمد صالح السياغي. (2018). دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الابداعية. دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية.
- محمد حمود احمد صالح السياغي. (2018). دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الابداعية. دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية.
- محمد عبد النور بن داود. (2015). دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات. دراسة على عينة من شركات في ولاية ورقلة.
- محمد عبد النور بن داود. (2015). دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات. دراسة على عينة من شركات في ولاية ورقلة.
- محمدين عبد العزيز الراشد. (2011). ادارة الجودة الشاملة. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مختار ادريس ابو بكر ادم. (2016). معايير اعداد التقارير المالية الدولية وجودة المعلومات المحاسبية ودورها في الحد من ممارسات ادارة الارباح.
- مؤيد الفضل، يوسف حليم الطائي، محمد عاصي العجيلي، و علي الحكيم ليث. (2008). نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار اليازوري.
- نجم العزاوي. (2014). المدخل الاداري والمعلوماتي، نظم ومتطلبات وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نظام مجلس شورى الدولة. (1975). المرسوم رقم 10434. لبنان: الجمهورية اللبنانية مجلس شورى الدولة.
- نوري منير، و باريك نعيم. (2008). ادارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال. الجزائر: دار الشلف للنشر.
- هناء الأسمرى. (2014). تطبيق ادارة الجودة الشاملة في رفع مستوى الميزة التنافسية لدى شركة الاتصالات السعودية بالرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- يحي ابراهيم. (2001). استراتيجيات النجاح وأسرار التميز. القاهرة: دار وائل للنشر والتوزيع.
- يشوعي, ايلي;. (2002). اقتصاد لبنان موقف وتحليل. بيروت: مكتبة لبنان, الطبعة الاولى.

ÇOCUK VE GENÇLERDE MADDE BAĞIMLILIĞININ ÖNLENMESİNE YÖNELİK PROGRAMLARIN SOSYAL ÇALIŞMA PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ

Emel YEŞİLKAYALI

Tunahan BULUT

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi

Özet

Madde bağımlılığı sorunu tüm Dünya’da her geçen gün artan evrensel bir sorundur. Bu sorun sadece madde kullanan bireyleri değil, onunla birlikte yaşayan aile ve yakın çevresini ve yol açtığı kayıp ve zararlarla, tüm toplumu etkilemektedir. Madde kullanımı davranışını açıklayan çeşitli teoriler göz önünde bulundurulduğunda, madde bağımlılığının biyo-psiko-sosyal çoklu faktörlerin etkileşimi ile ortaya çıkan bir davranış sorunu olduğu belirtilebilir. Bu sorunun ortaya çıkmasında çeşitli risk faktörlerinin varlığı kadar, koruyucu faktörlerin olmaması da etkili olmaktadır. Madde kullanım davranışındaki çoklu etki ve etkileşimleri anlama ve başarılı müdahale programları oluşturmada, sosyal çalışma disiplin ve mesleki uygulamalarında benimsenen ekolojik sistem yaklaşımı ve bu yaklaşım üzerine temellenen “eko-gelişimsel” model önemli bulunmaktadır. Bu yaklaşım ve modeli temel alarak geliştirilmiş olan önleme, koruma ve tedaviye yönelik programlar, sadece bireyi değil aileyi de müdahale hedefine almakta ve okul tabanlı olmaktadır. Bu programların başarısı da tüm sistemleri birlikte ele almasından kaynaklı bulunmaktadır. Söz konusu programların çoğu, madde kullanımının çoğunlukla ergenlik döneminde başlaması nedeniyle en fazla risk altında olan çocuk ve gençlere yöneliktir. Derleme türünde olan bu çalışmada da, çocuk ve gençlere yönelik olarak ekolojik sistem yaklaşımı temel alınarak geliştirilmiş ve olumlu etkileri araştırma sonuçları ile kanıtlanmış iki program tanıtılacaktır. Tanıtılacak olan programlardan ilki, Aileleri Güçlendirme Programıdır (The Strengthening Families Program). Bu program, Amerika Birleşik Devletler’de 1983 yılından beri uygulanan kanıta dayalı bir uygulamadır. 10-14 yaş arası gençler ve ebeveynleri için geliştirilmiş olan programın, ergen madde bağımlılığını ve diğer sorunlu davranışları azaltmada ve ebeveynlik becerileri ile ebeveyn-çocuk ilişkilerini geliştirmede etkili olduğu kanıtlanmıştır. Tanıtılacak diğer program, Amerika Birleşik Devletler’de yaşayan İspanyol kökenli (Hispanic) gençler ve onların aileleri için geliştirilmiş olan Birleşik Aileler Programıdır (Familias Unidas). Bu program hem aile hem de okul ve topluluk bağamlarını hedefleyen önleyici olması ile dikkat çeken bir uygulamadır. Aynı zamanda güvensiz cinsel davranışları önleme konusundaki etkileri de kanıtlanmıştır. Birleşik Aileler Programı, pozitif ebeveynlik, ergene aile desteği, ebeveyn katılımı ve madde kullanımına özgü genel ebeveyn-ergen iletişimini artırarak madde kullanımını önlemeyi hedeflemektedir. Amacına ulaşmış bu programın başarısı, toplum temelli katılımcı bir araştırma sonucunda geliştirilmesi ile de açıklanmaktadır. Bu bildirinin amacı, madde kullanımını önlemede başarısı kanıtlanmış bu programlardan yola çıkarak sosyal çalışma perspektifinden ülkemiz için öneriler sunmaktır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet/sosyal çalışma, madde bağımlılığı, çocuk ve genç, eko-gelişimsel teori

المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالانتاجية من وجهة نظر العاملين في مطعم وعصير الأغا فرع الضاحية الجنوبية في بيروت

بادية عبد اللطيف سرور
الجامعة الاسلامية في لبنان
حسن إسماعيل ناصر الدين
جامعة آزاد الاسلامية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (بعد المجتمع، بعد البيئة، بعد القيم، بعد الموارد البشرية) والإنتاجية من وجهة نظر العاملين في مطعم وعصير الأغا فرع الضاحية الجنوبية بيروت ،. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بالإستناد إلى معادلة ريتشارد جيجر، فشكّلت العينة 103 عامل. واختار الباحثان اختبار معامل الارتباط "بيرسون" للتأكد من الإتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان، كما اعتمد اختبار معامل النّبات "كرونيباخ ألفا" للتأكد من ثباته، و معامل الارتباط "سبيرمان" للإجابة على أسئلة الدراسة. توصّلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قويّة جداً ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من 0.05 بين المسؤولية الاجتماعية والإنتاجية في المجتمع محل الدراسة وصلت إلى 83.4%. أما أبرز التوصيات فكانت ضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاه للمجتمع عامة والعمال خاصة وضرورة الإفصاح عن الأنشطة التي يقوم بها المطعم كالمحافظة على صحة العاملين، تقديم منح تعليمية للموظفين وأبناء الموظفين.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الإنتاجية، المجتمع، البيئة، القيم، الموارد البشرية

الهيكل التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى دار الحكمة بمدينة بعلبك

بادية عبد اللطيف سرور
الجامعة الإسلامية في لبنان
محمد حبيب اللقيس
الجامعة اللبنانية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الهيكل التنظيمي بأبعاده الثلاثة (التعقيد، الرسمية، المركزية) والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى دار الحكمة بمدينة بعلبك في لبنان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بالإستناد إلى معادلة ريتشارد جيجر، فشكّلت العينة 100 عامل أي 69.6% من مجتمع الدراسة. اعتمدت الدراسة على اختبار معامل الثبات "كرونباخ ألفا" للتأكد من ثبات الاستبيان، و معامل الارتباط "سبيرمان" للإجابة على أسئلة الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من 0.05 بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي في المجتمع محل الدراسة وصلت إلى 0.277. أما أبرز التوصيات فكانت تحفيز وتدريب الأفراد من أجل العمل بدقة، بالإضافة إلى تعميم الدليل الخاص لتوصيف الوظائف والعمل وفق سياسات وإجراءات محدّدة ، وتحسين برامج لتأهيل الموظفين الجدد.

الكلمات المفتاحية: الهيكل التنظيمي، التعقيد، الرسمية، المركزية، الأداء الوظيفي

EVSİZ BİREYLERİN TOPLUMA KAZANDIRILMASINDA SOSYAL ÇALIŞMACILARIN ROLLERİ

Emel YEŞİLKAYALI

Nesrin OĞUZ

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi

Özet

Evsiz insanların sayısı tüm Dünya’da olduğu gibi ülkemizde de giderek artmaktadır. Evsizlik sorununun nedenleri yoksulluk, iç ve dış göç, sosyal yardım fonlarının yetersizliği gibi makro sorunlardan, madde bağımlılığı, akıl ve ruh sağlığı gibi bireysel sorunlara kadar geniş bir yelpazede ele alınmaktadır. Bu geniş yelpaze sorunların çözümünde de geniş bir bakış açısı ve mikro, mezzo ve makro düzeyde çözümler sunulmasını gerektirmektedir. Sosyal çalışma mesleğinin uygulanmasında benimsenen genelci yaklaşım bu çok boyutlu ve bütüncül bakış gerektiren sorunla mücadele etmek için uygun bir yaklaşımdır. Genelci yaklaşımın dört temel ön kabulü bulunmaktadır. Bu ön kabullerden ilki, insan davranışının sosyal ve fiziksel çevre ile ilgili olduğudur. Bu ön kabule dayalı olarak müracaatçının işlevselliğini geliştirme çabaları, insanın kendisini değiştirmeyi, onun çevresi ile etkileşiminde değişiklikler yapmayı, onu çevreleyen diğer sistemlerde değişiklikler yapmayı içerir. Sosyal çalışmacı, değişimi sağlamak için çok düzeyli değerlendirmeler ve çok yöntemli müdahaleler gerçekleştirir. Üçüncü olarak, sosyal çalışmacı benzer süreci kullanarak bireyden topluma kadar her düzeyde müracaatçı sistemleri ile çalışır. Son olarak, sosyal çalışmacı, araştırmaya ve adil sosyal politikalara yönelmek sorumluluğundadır. Tüm bu ön kabüllere bağlı olarak sosyal çalışmacılar, evsiz insanların işlevselliğini arttıracak değişiklikleri oluşturmak için gerekli olan bireysel ve toplumsal faktörlerin bilincindedir. Bu nedenle de yalnızca evsiz bireyle değil, bu etkileşimi temsil eden toplum, topluluk, kurum ve varsa aile ile de çalışmaya yönelir. Bu şekilde sosyal çalışmacı her düzeydeki tüm müracaatçı sistemleri ile doğrudan çalışır, müracaatçıları uygun kaynaklar ile ilişkilendirir, kaynak sistemlerinin etkili yanıtlar verebilmesi için örgütlere müdahale eder, kaynakların adaletli dağılımını sağlayacak adil politikaları savunur ve sosyal çalışma uygulamasının tüm boyutlarını araştırır. Bu çabalar sosyal çalışmacıların bazen danışmanlık, rehberlik, eğitici rollerini üstlenirken, bazen de vaka koordinatörlüğü, kaynak sağlayıcılık, arabuluculuk, savunuculuk gibi rolleri üstlenmesini gerektirir. Böylece sosyal çalışmacılar evsiz bireylerle çalışırken de çeşitli roller üstlenir. Derleme türündeki bu makalenin amacı da, evsiz bireylerin sorunlarının çözümlenmesinde sosyal çalışmacıların üstlendiği rollerin tartışılmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Evsizlik, Sosyal Çalışma, Sosyal Çalışmacı

IMPORTANCE OF PLANTS DIVERSITY IN ARID REGIONS ON THE URINARY STONES

Mohamed BEGHALIA

Les Centre Universitaire de Tissemsilt, Algeria

Said GHALEM

Hocine ALLALI

University Aboubekr Belkaïd, Algeria

Abstract

We performed an in vitro crystallisation study enabling the specification of kinetic and thermodynamic condition of formation and growth of crystalline calcic oxallate. We used inhibitors, which are medicinal plant which prevent, slow down or reduce crystallisation phases. We chose the classical model for the study of oxallate crystallization because of its simplicity and satisfactory reproducibility. This model includes the study of crystallization without inhibitor and with it, in order to assess the inhibition capacity of any chemical species used. Two solutions of chlorure of calcium dihydrate 40 mM/l^{-1} , and oxalate de sodium 4 mM/l^{-1} . the solution is prepared from chlorure de sodium. The precipitation of the solid phase from mixed solutions at different times and concentration was the object of our investigation. Crystal oxalate development was monitored by polarized microscopy at different time intervals. After crystallization time, the mixture was filtered, the recovered dried precipitates were analysed by FTIR spectroscopy. The absence of inhibitor, the crystallization of calcium oxalate, led to formation of whewellite after 20 minutes. In presence of inhibitors at lower concentrations inhibition was partial. The addition of Atriplex malimus, Ajura iva, Tetraclinis articulata, and Bassia maricata acts on the phase of growth crystallization; the rate of inhibition capacity in concentration 100% after 20 minutes: Atriplex malimus 97.82 %, Tetraclinis articulata 85.75%, Ajura iva 97.90 %, Bassia maricata 91.80%. On note that these inhibitors developed an inhibition important on the low concentration. Oxalate of calcium whewellite compounds encountered in urine can be dangerous and the use of inhibitors to prevent, slow down or reduce crystallization phases might be very helpful. In this study: Atriplex, Ajura, Tetraclinis and Bassia proved to be good inhibitors.

Key words: Oxalate; inhibition; medicinal plant; crystallization

**SEMANTIC INFORMATION-CENTRIC NETWORKING (SICN): A FUTURE INTERNET
ARCHITECTURE**

Ghassan JABER

Patsei Natalia VLADIMIROVNA

Belarusian State Technological University

Ahmad Aboud RAHAL

University of Limoges, France

Fatima RAHAL

Belarusian State Technological University

Abstract

This study addresses the problem of Naming and Routing in the Information-Centric Networking (ICN) where a new semantic-based scheme entitled “Semantic Information Centric Networking (SICN)” is proposed. This proposal takes into consideration the problem of data communication types that traverse the ICN. In order to deal with this problem, a three-dimension addressing naming scheme (3D-address). A Geographical, Semantic, and Publisher ID address form the addressing scheme. The addresses are designed to deal with major challenges in ICN as mobility and security. Moreover, a new routing mechanism were presented. Routing scheme utilizes pull scheme where subscribers request their interest by Interest Request Message (IRM) and then the routers hold the content requested will send the addresses and contents by Address Request Message (ARM) and Content Request Message (CRM). As a result, the proposed scheme will evolve the interests of subscribers to a higher abstract level, reduce the name resolution brokers and evolve towards the new generation semantic web. Results show that SICN outperforms the legacy ICN shames in Time Delay and Flooding parameters.

Keywords: internet architecture, ICN, naming, routing, caching

أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي حالة عملية مستشفى جبل عامل في صور

WaelN. HAMADEH

جامعة الجنان- لبنان

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة المتعلقة تحديداً بدعم ومساندة الإدارة العليا والتدريب والتحسين المستمرين للعاملين إضافة الى مشاركة العاملين باتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في مستشفى جبل عامل في صور.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم إعداد إستبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، ومن ثم وزعت على عينة الصدفة (CONVENIENCE) بلغت 40 إستبانة وتم إسترداد 36 أستبيان منها وتم تجميعها وتحليلها من خلال برنامج الرزم الإحصائية للعلوم والمجتمع. وقد توصلت الدراسة الى أنه هناك تطابق نسبي مع الجزء النظري على واقع العاملين في المستشفى محل الدراسة في تقييم أداء العاملين من منظور إدارة الجودة الشاملة، حيث تبين أن انتهاج المؤسسة لهذا المفهوم ساهم بتحسين عملية تقييم أداء العاملين وإعتبار مدخل إدارة الجودة الشاملة من المداخل المعاصرة في عملية التقييم بعدما كانت الانظمة الأخرى تعتمد على النواحي الكمية وتتجاهل الجودة في حين ان إدارة الجودة الشاملة تركز على ضرورة التحسين المستمر في أداء المورد البشري من خلال ما تظهره نتائج تقييم الأداء. وقد أوصت الدراسة على الحرص على المراقبة والمتابعة الدائمة لعملية تقييم العاملين في المنشأة، كما العمل على الإعتماد على فرق عمل ومنظومة كاملة لعملية التقييم المستمر، بحيث تمنع هذه الحالة عمليات التقصير أو السلبية في تقديم الأداء. وفي الجانب الآخر العمل على توعية العاملين والموظفين في أداء مهامهم بشكل إيجابي بشكل يجنب الأفراد المشاكل والأخطاء وتحمل المسؤولية واستخدام الأداء الجيد لدفع التحسين المستمر، والعمل على ان يكون التقييم مباشر حتى يتمكن العاملين لمعرفة نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينه لتوعية العاملين في المؤسسة بإدارة الجودة الشاملة وإتقانه على أحسن وجه.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the implementation of Total quality management systems specifically related to the support of senior management and continuous training and improvement of employees, as well as the participation of employees by making administrative decisions from the point of view of workers at Jabal Amel hospital in Tyre.

To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical method, a questionnaire was prepared and confirmed its sincerity and the coefficient of persistence, and then distributed 40 questionnaires to the sample of convenience. They were compiled and analyzed through SPSS. The study found that there is relative congruence with the theoretical part of the reality of the hospital staff in the study in evaluating the performance of workers from the overall quality organization, where it was found that the foundation's pursuit of this concept contributed to improve the process of evaluating the performance of workers and the introduction of the comprehensive quality management of The current incomes in the evaluation process after the other systems depended on the quantitative aspects and ignore the quality while the overall quality management focuses on the need for continuous improvement in the performance of the human resource through the results of the performance evaluation shows. The study recommended to ensure constant monitoring and follow-up of the evaluation process of the employees of the facility, and work to rely on task forces and a complete system for the process of continuous evaluation, so that the situation prevents defaults or negative in the delivery of performance. On the other hand, work to sensitize employees and employees in the performance of their tasks in a way that avoids individuals problems and mistakes and take responsibility and use good performance to drive continuous improvement, and work to make the evaluation directly.

العلاقة بين برامج التعليم العالي وتنمية المرونة الفكرية لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان

فيولا مخزوم
زينب عجمي
الجامعة الإسلامية في لبنان

مقدمة

يقول جورج برنارد شو: "أولئك الذين لا يستطيعون تغيير رأيهم لا يمكنهم تغيير أي شيء". فالتفكير المرن يسمح لنا بتغيير مواقفنا والتفكير في الشيء بأكثر من طريقة، بدلاً من التفكير في وجهة نظر متفائلة أو وجهة نظر متشائمة فقط، وهذا يعني بأنك تنظر إلى الأشياء من منظور مختلف أولاً، ثم تقوم بالاختيار الأفضل. والمرونة الفكرية تُعد من مهارات القرن الحادي والعشرين. وقد برزت أهمية هذه المهارات من خلال الإعلان الصادر عن الشراكة التي تمت بين مؤسسات التربية بالولايات المتحدة الأميركية ومجموعة من المؤسسات التجارية كشركة ميكروسوفت، والرابطة القومية للتربية، وقد أصبحت هذه الشراكة من أهم قادة تنمية وتعليم مهارات القرن الحادي والعشرين في العالم. (Yaffe, 2016)، لا سيما أننا نعيش اليوم في عصر مليء بالضغوطات التي تتزايد يوماً بعد يوم، سواء من الناحية الاجتماعية، أم الاقتصادية، أم من الناحية المادية، وغيرها الكثير من الأمور الحياتية، لذلك أصبحت المرونة أمراً لا مفر منه (Trilling, B., & Fadel, C. (2009)). وبدأت المؤسسات بمعظمها تنادي بأهمية هذه الثقافة للفرد والمجتمع ككل لكي يتمكنوا من التعامل مع الأوضاع المستجدة، إذ تشمل مهارة المرونة على العديد من الجوانب فهناك المرونة النفسية، والمرونة العقلية، الخ..

إذاً إنّ المرونة في التفكير هي من أهم المهارات التي يجب علينا أن نتدرب عليها ونتخذها عادة يومية في كل تصرفاتنا لأن المرونة في التفكير من الممكن أن تفتح لنا افاق جديدة وترشدنا إلى خيارات لم نعتقد أنها متاحة من قبل. وتُعتبر أيضاً جزءاً من سمات الشخصيات المتزنة، والاستجابة لتحديات معينة مثل قدرة المجتمع على توقع التحديات التي سوف يتعرض لها، ومن ثم التكيف معها بنجاح. لذلك، على برامج التعليم العالي الأخذ بعين الاعتبار ادخال نشاطات تساعد الطالب في التفكير المرن الذي يستطيع من خلاله مواجهة التحديات التي من الممكن ان يتعرض لها في حياته العملية والحياتية معاً.

إشكالية البحث:

إنّ حاجة الإنسان الى التفكير أمرٌ حياتي يلزمه في جميع مراحل حياته. وهو عملية ذهنية ناشطة ومتواصلة يقوم بها الفرد ما دام عقله يعمل. ولأننا أصبحنا نعيش في زمن دائم الحركة والتغيير في الحياة اليومية، فنحن بحاجة الى نظام السيطرة المعرفية لتنظيم الأفكار والسلوكيات بصورة مرنة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لا سيما من قبل طلاب الجامعات الذين سيدخلون حديقاً الى معترك سوق العمل. لذلك، سوف نسعى من خلال هذه الدراسة الى التعرف على الدور الذي تلعبه برامج التعليم العالي في تنمية مستوى المرونة الفكرية لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان، ويتفرع من الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد علاقة بين برامج التعليم العالي وبين تنمية المرونة الفكرية لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان؟
- هل يؤثر الاسلوب التعليمي للمعلم داخل الصف على تنمية مستوى التفكير المرن لدى الطلبة؟
- هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين برامج الجامعات التي تتبع النظام الفرנקفوني والجامعات التي تتبع النظام الأميركي في تنمية مستوى التفكير المرن لدى طلبة الجامعات الخاصة في لبنان؟

منهجية البحث:

سوف نعتمد في هذا البحث على تقنية المنهج الوصفي، عبر البدء بوصف الظاهرة التي يدرسها وجمع المعلومات الدقيقة عنها ووصفها وصفاً كمياً وكيفياً، ومن ثم تحليلها وتبيان الأسباب التي قد تكون وراء المشكلات التي يعانيتها. ولقد تم تحديد مجتمع البحث وهو عينة من الجامعات الخاصة في محافظة بيروت، وسوف تضم هذه العينة أربعة جامعات (جامعتان تتبعان النظام الفرנקفوني، وجامعتان تتبعان النظام الأميركي)، وسوف نستخدم العينة القصدية الغرضية في الدراسة الميدانية التي سوف نجمع بياناتها بواسطة أداة الإستبانة.

References

- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). 21 st century skills: learning for life in our times. San Francisco, CA: john wiley& sons.
- Yaffe, Deborah, **The Education Digest; Ann Arbor** Vol. 81, Iss. 8, (Apr 2016): 11-15.

**THE EXTENT OF APPLICATION OF THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DIMENSIONS: JABAL AMEL HOSPITAL: SOUR**

**Alissar TAHAN
Hala DAHER**

Abstract

Research discussed the extent of application of Total Quality Management dimensions in the (Jabal Amel Hospital) in southern Lebanon (Sour), So that the importance of the study came from the importance of Total Quality Management under of the organizational culture. Research aimed to identify the reality of applying of Total Quality Management dimension's in light of the prevailing organizational culture in (Jabal Amel Hospital) in Southern Lebanon represented in (Focusing on the patient, employee's needs, and administrative needs of competition). It also aimed to clarify the impact of organizational culture on the application of TQM dimensions.

The research followed the descriptive analytical method to describe the study's phenomenon, and analyzing the data which collected from a random sample from the study community, which reached (30) respondents from department heads, administrative staff, and doctors. Researcher chose the questionnaire to collect field data and information as an appropriate tool for the research's nature and problem. And used the (SPSS) program for Statistical analysis (Statistical packages for social sciences).

The research came out with a number of results, the most important are:

- There is a "clear" adoption by (Jabal Amel Hospital) to apply Total Quality Management dimensions under of the prevailing organizational culture.
- There are a good level of organizational culture exists in (Jabal Amel Hospital), that's through the agreement of the sample members that there are developing in the existing administrative systems and renewing and developing of organizational structures.

Among the research recommendations:

- Enhancing the focus on the patient through maintaining of showing of interest in his demands and needs, Solving problems which he facing and following them, and study his needs and desires and make sure of his satisfaction before leaving.
- Develop systems that are interested in inquiring to ask him whether he is satisfied or not satisfied about the services provided to him.
- Improve relationships between employees and improve positive competition between them, and Granting material and moral rewards for outstanding achievement in order to rise the of performance's efficiency.
- Emphasizing the importance and the impact of organizational culture, that leads to increase the application's effectiveness of the total quality management dimensions through plans development to introduce changes.

Key words: Total Quality Management, Organizational Culture, Total Quality Management dimensions

1- Introduction

Total quality management is the management philosophy that seeks to maximize the use of the resources and sources included for the institution to achieve the desired goals; it focused on saturation of needs of the customers, through doing and making continuous improvements in systems and operations of this organization

Among its beliefs are focused on supporting and strengthening the role of the Enterprise's employees, supporting teams work, continuous improvement of performance, focusing on operations, and knowing the needs and requirements of customers and satisfying them, in addition to being a comprehensive and continuous development in performance; includes all fields of work, it forms operation responsibility or performance since dealing with the supplier, Passing through operation processes and even dealing with the customer. The entrance to Total Quality Management is directed through the efforts of the teams, to meet broad objectives; like improving quality, cost reducing, and the growth. And this concept is not limited to industrial organizations, but also service organizations, like general education organizations and universities. (Sarhan, 2014)

The economic, social, political, cultural and technological changes of the last decades of the twentieth century have highlighted the importance of the human dimension in organizational processes. Modern management thought's interested in achieving the productive efficiency of administrative organizations; through the development of manpower, focusing on organizational culture, supporting the senior leadership, working to find the appropriate organizational climate, and establishing the foundations of democracy.

From this standpoint, some administrative organizations such as hospitals resorted to adopting some administrative methods; which has proven it's effective in improving productivity, including the concept of Total Quality Management, which aims to develop the performance of organizations, through building a deep culture of quality, and gaining customer or beneficiary satisfaction.

2- Previous studies

A study of (Abu Bakr, Hamza, and Abdel Shafi, 2012, P.P. 229-44) "Human Resources Management and its role in applying Total Quality Management by application to the Sudanese Thermal Generation Company" aimed to learn about the role of Human Resources Management in applying Total Quality Management. The research came out with a number of results, the most important of them are: There is no significant statistically relationship between Human Resources Management and spreading the culture of Total Quality Management in the Sudanese Thermal Generation Company, There is a significant statistically relationship between Human Resource Planning and achieving satisfaction of employees of the Sudanese Thermal Generation Company.

And the research's recommendations are: The human resources Management of the Sudanese Thermal Generation Company must adopt the concept of Total Quality Management necessary as an "administrative" approach integrated and advertiser for all employees, Abandon traditional administrative methods of management; in order to reach continuous improvement in all the activities of the company, and the human resource management must pay attention to spread the concept of Total Quality Management among employees in the Sudanese Company for Thermal Generation

A study of (Al-Zahrani, 2008) “The application of total quality management in computer clubs in education departments in Makkah Al-Mukarramah region” aimed to identify the extent to which the principles of Total Quality Management can be applied in the computer clubs affiliated to the departments of Education in Makkah Al-Mukarramah Region, And also knowing the attitudes of workers towards applying Total Quality Management in computer clubs, As well as identifying the difficulties that hinder the possibility of applying TQM in computer clubs affiliated to the departments of Education in Makkah Al-Mukarramah Region.

The study reached the following results:

- 1- The level of workers attitudes about the possibility of applying Total Quality Management in computer clubs in the Makkah region was largely
- 2- There is a strong positive correlation between the dimensions of principles TQM from the point of view of computers clubs employees in Makkah Al-Mukarramah region according to the variables of the study.

Among the most important recommendations; The necessary of senior management attention of Computer clubs affiliated to the departments of Education in Makkah Al-Mukarramah Region towards the possibility of applying Total Quality Management through field practical training.

While the study of (Barakat, 2007) “The reality of applying the dimensions of Total Quality Management under organizational culture in banks operating in the Gaza Strip” aimed to

Knowing the reality of applying of Total Quality Management dimensions under organizational culture in banks operating in the Gaza Strip represented in: (Focus on the customer, meeting worker's needs, processes improvement, and focus on the administrative needs of competition), It also aims to clarify the impact of organizational culture on the application of TQM dimensions.

The study concluded that there is a clear adoption by banks operating in the Gaza Strip to apply the dimensions of total quality management under prevailing organizational culture, and emphasizing the importance and impact of organizational culture which leads to increase application effectiveness of the dimensions of total quality management.

Also; a study of (Kerr, 2003) “The relationship between the application of Total Quality Management and the organizational performance of service organizations” aimed to determining the effect of applying Total Quality on increasing productivity and improving effectiveness in service organizations

Study approach: An analytical descriptive approach was used in the study; through distributing a questionnaire to a random sample representing the study population.

The results revealed the most important factor in the application of Total Quality Management in service organizations is the support of senior management, the more such support is available the greater the ease of application of Total Quality. The most important result of applying TQM is customer satisfaction.

A study of (Frise, 2004) “Total Quality as an organized management philosophy for application in non-profit organizations” also aimed to analyze of traditional administrative approaches on the one hand; and Total Quality Management approach, and the possibility extent of its application in non-profit organizations, and its impact on performance efficiency and effectiveness in these organizations.

Study approach: An analytical descriptive approach was used in the study.

The results revealed that applying total quality management in non-profit organizations is necessary to improve performance, increase productivity, especially under increase in the number of NGOs and their suffering from lack of funding. It also revealed that applying total quality management in government organizations is easy if the requirements for its application are met.

3- The study's problem

The problem of this study is represented in barriers that facing management; in this context (Laura & Liswood, 1990) showed that there are real barriers facing different organizations. And for improve the quality of the services it provides, it must be specified and identified, and then laying the foundations and procedures that can be overcome.

Among the most important and most widespread of these barriers in organizations: Differences and heterogeneity between people, not realizing that customers can turn to competitors, hesitation and unwillingness to pay for improving the quality of services, the superficial without the essence of fulfilling services obligations, hearing without listening and looking without vision, use the principles of grouping plans to provide services without service at the individual and personal level, The difficulty of establishing a specific definition of quality and therefore the difficulty of measuring its levels, Resistance of change to implement quality programs, a belief in achieving results in the short term, Finally, promises of the service provided are exaggerated without being fulfilled

Therefore, the study problem is determined in answering the following question: What is the reality of applying the dimensions of total quality management under organizational culture in Jabal Amel Hospital in southern Lebanon?

4- Importance of the study

The TQM approach is one of the topics that have increased interest in the last two decades, Studies, research, writings and other activities such as seminars and conferences have spread. And if this increased interest is related to academic scientific institutions and scientific research centers; then in the field of application, the slogans of the application of total quality were also popular in many organizations and companies raced to obtain various quality certificates. (Paul, 2004)

The implementation of TQM in different organizations will lead to some desired results, one of the most important; is building a culture in the organization to support the process of applying total quality and helping its success.

Hence we can say; that the importance of the study lies in the fact that it deals with a very important topic; which is the application of the foundations of Total Quality Management in hospitals.

5- Study objectives

- a) Learn about the concept of Total Quality Management.
- b) Knowing is there a focus on customer as one of total quality management dimensions? And Knowing; is there realizing for importance of customer service as a basis for achieving excellence in facing competitors.
- c) Knowing; is there is focus on the needs of employees.

- d) Knowing; is there is focus on improving the administrative needs for competition well.
- e) Carry out an applied study; to know the extent of commitment to applying the principles of Total Quality Management in Jabal Amel Hospital.

6- Study hypothesis

H₀ 1) The first main hypothesis:

The hospital administration does not adopt the dimensions of the concept of Total Quality Management (Focusing on the patient, employee's needs, and administrative needs of competition).

The following sub-hypotheses are derived from it:

H₀ 1-1) Hospital is not obligated to focus on the client.

H₀ 1-2) Hospital is not obligated to focus on meeting employee's needs.

H₀ 1-3) Hospital is not obligated to focus on administrative needs of competition.

The first alternative hypothesis:

H₁ 1) The hospital administration adopt the dimensions of the concept of Total Quality Management (Focusing on the patient, employee's needs, and administrative needs of competition).

The following sub-hypotheses are derived from it:

H₁ 1-1) Hospital is committed to focus on the client.

H₁ 1-2) Hospital is committed to focus on meeting employee's needs.

H₁ 1-3) Hospital is committed to focus on administrative needs of competition.

H₀ 2) The second main hypothesis:

The effect of the dimensions of Total Quality Management in the hospital does not differ according to the organizational culture.

The following sub-hypotheses are derived from it:

H₀ 2-1) There was no relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on the patient and organizational culture at the significance level of ($\alpha = 0.05$).

H₀ 2-2) There was no relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on meeting employee's needs and organizational culture at the significance level of ($\alpha = 0.05$).

H₀ 2-3) There was no relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on administrative needs of competition and organizational culture at the significance level of ($\alpha = 0.05$).

The Second alternative hypothesis:

H₁ 2) The impact of the dimensions of Total Quality Management in the hospital varies with the organizational culture.

The following sub-hypotheses are derived from it:

H₁ 2-1) There is a relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on the patient and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

H₁ 2-2) There is a relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on meeting employee's needs and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

H₁ 2-3) There is a relationship between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on administrative needs of competition and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

7- Total Quality Management

The first branch: Total Quality Management Definition (Abu Al-Nasr, 2008)

a) (W. Edwards Deming) Definition:

William Edwards Deming has defined Total Quality Management as the method of structured management; its aim to achieve cooperation, and the continuous participation of employees in the organization; in order to improve the good or service and activities that achieve customer satisfaction and happiness of the employees and community requirements.

b) Joseph Juran Definition:

Joseph Goran defines TQM as an administrative process in which the organization cooperates; carrying out the business by taking advantage of the capabilities of both management and employees to improve the quality and increase productivity continuously through teams work, and guided by accurate information; to get rid of all the waste works in the organization. Any organization can achieve its goals if everyone in it does it in the most efficient way.

c) Chopman & Hall Definition:

Chopman and Hall defined TQM as an innovative management philosophy, and a new way of thinking, looking for satisfy and even please the customer when satisfies his needs of goods or services, and achieving continuous improvement in all operations of the organization, and consolidate a good relationship between customers and employees and mutual loyalty between them.

d) Saylor James Definition:

Saylor James defined TQM as a set of principles that aimed to continuous improvement; through developing administrative methods and technical tools, and quantitative methods in the organization; with working to build and consolidate a positive atmosphere for the relationships between employees between them and customers.

e) Joseph Jablonski Definition:

Joseph Jablonski defined TQM as a collaborative form of doing business; Depends on the combined capabilities of both management and staff, with the aim of improving quality and continuously increase productivity through work teams.

f) TQM Definition by International Organization for Standardization (ISO):

Total Quality Management is an access to management in the organization, based on quality, built on the participation of all its members, and long-term success is targeted through customer satisfaction, and achieves benefits for all members of the organization and society.

In light of the above, total quality management can be defined as: A scientific approach to develop the performance of organizations and employees; in order to provide goods or services

that meet the needs, expectations and customer satisfaction, That is through keening about continuous improvement, staff training and team work, and involvement customers in all stages of work.

Due to the importance of total quality in all areas; the matter which led to the acceleration of the developed countries to adopt this philosophy because of its great impact in various fields in recent times, despite the importance of this philosophy, some studies have proven failure to apply it in some countries; due to the lack of an administrative and organizational climate that leads to its realization, and this administrative climate is what is called Total Quality Management.

The idea of Total Quality Management emerged as a comprehensive title in 1988, to express the process of quality improvement. Total Quality Management is one of the methods used to manage any institution; it includes a description of the open operations and adjustments that helps to improve the quality continuously.

Therefore, Total Quality Management" is a management philosophy that seeks to achieve the maximum benefit of resources and sources of a certain organization to achieve its objectives. TQM focuses also on meeting the customers' needs by making continuous improvements of systems and operations for that institution. Then, the beliefs of TQM are based on enforcing workers' role in an organization, supporting work teams and continuous improvement of performance, focusing on operations, and knowing the customers' needs and requirements to satisfy them. In addition, TQM is considered a continuous comprehensive development for performance that includes all work domains and forms the responsibility of operating or performing; starting with dealing with resources, then with operating processes till dealing with the customer.

Total Quality Management's access is directed through efforts of work teams to fulfill great objectives such as quality improvement and reducing cost and growth. This concept is not limited to manufacturing organizations but also to service organizations such as public education and university education organizations. (Sarhan, 2014, pp. 17-18)

Section Two: Total Quality Management Objectives: (Abu Al-Nasr, 2008, pages 30-35)

Richard Ferman defined TQM objectives as follows:

- 1- Focusing on the market needs and working on translating these needs into an applicable design.
- 2- Achieving the highest performance in all fields.
- 3- Setting simple procedures for quality performance.
- 4- Revising the operations continuously to eliminate waste or loss.
- 5- Creating performance measures.
- 6- Realizing competition and developing a competition strategy.
- 7- Applying an endless continuous development method.

8- Organizational Culture Supporting Total Quality

a) Organizational Culture Concept:

There is an agreement that the culture of organizations is due to the system applied through system of shared concepts, customs, and traditions that are prevalent among the organization's members- that system distinguishes it from other organizations (Robbins & Stephen, 1998).

Others defined it as: it is a system of common events and beliefs developing inside the organization and determines its members' behavior. As for business management, it is related to the culture of partnership. Just as there are no people having the same characteristics, organizations also do not carry the same culture; this means that each organization has its own culture. It is clear that most researchers in management field envision that cultural differences will increase and have significant impact on organizations' achievements and on expertise quality of the organization's members (Schermerhorn& others, 1998).

He defined it (Mainiero& Tromley, 1989, p. 382) that it consists of common values, beliefs and perceptions and it defines the behavior of organization's members. The more these values, beliefs and perceptions are used and shared, the stronger they become for the organization's culture.

And it has a great impact on having control over the organization's behavior. It can be said that organizational culture refers to the system of meanings and symbols prevailing in the organization. Whatever the point of view regards organizational culture, it can be defined as: The assumptions and basic values that are developed by a particular group in order to adapt and deal with external and internal effects. These values and assumptions are agreed upon and they have to be learned by new workers in an organization; in order to perceive and think about things in a certain way that serves official goals (Al-Qaryouti, 2000, p. 151).

b) Organizational Culture and its Relation to Total Quality Management:

By reviewing the concept of organizational culture and its components, and the concept of total quality management, it is easy for us to link both concepts for the close relation they have. The organizational culture with its values, beliefs and attitudes can be a fertile ground that supports the growth, continuity and success of total quality management model, especially in the public sector. This culture may be one of the most important obstacles to the success of this model; especially when its values and beliefs conflict with the pillars on which total quality model is based.

Organizational culture is the judging criterion for the extent to which the organization's environment accepts a new idea or model. It reflects the organization's ability to adapt to new methods and practices such as total quality practices. Many institutions and organizations succeed in committing to total quality and get the participation of their employees in all aspects of planning and implementation. They train their employees to gain the required skills, but in the end their efforts are in vain; because they did not exert any effort to change their organizational culture. And this leads us to claim that these organizations should replace their organizational culture with quality culture (Al- Taamena, 2001, p. 400).

c) The Role of Total Quality Management as One of the Distinctive Signs in the Evolution of Organizational Behavior:

As TQM movement emerged and received great attention from researchers recently as a modern concept of management. This concept has many practical implications that can be applied to human resource management field.

TQM is defined as the focus on achieving consumer satisfaction through the integrated system of all activities carried out by the organization, management, technical methods, and training. And this is applied through continuous development of organizational operations in order to

reach a high degree of product and service quality. Total quality management focuses on the continuous development of individuals because without continuous education and effective participation of individuals, the quality of product and service cannot be reached. Therefore, the principles of total quality management lie in the organization's culture that includes (values, attitudes, and beliefs).

Although the scope and depth of TQM programs vary, four common goals for TQM can be identified:

- Doing the job correctly from the first time to reduce the possibilities of repeating it.
- Listening and learning from consumers and individual.
- Developing and continuously improving each of the daily events.
- Building work teams, trust and mutual respect.

In short, the managers of TQM have made a significant and valuable contribution to the field of organizational behavior. This happened by providing a content about practical environment for managing individuals. When individuals are managed according to the principles of TQM, there is a greater chance that everyone will get better employment opportunities and high quality products and services (Hassan, 2001).

9- The Practical Case

a) The Hospital Brief:

Jabal Amel Hospital is located in Tyre - Jal Al-Bahr. The new Jabal Amel Hospital administration seeks to achieve an innovative vision, integrated services, and continuous tender. This is what it embodied after its receipt by a new administration in 2015.

The goal of the hospital is to provide a distinguished medical service of high quality that keeps pace with the scientific development in the lowest cost possible. As it has a department for quality management. The hospital contributes to a paradigm shift at all levels in providing optimum medical service.

The hospital welcomes patients of all ages, and the building is always expanding to receive more patients. The hospital pays special attention to the patients' comfort by taking care of the interior design in a way that suits the modern spirit in all its forms within the various floors: to be divided into five floors and two suites. The ground floor includes the emergency department and the majority of the administrative departments.

The hospital's quality goals include developing the quality of work and achieving the highest level of outstanding performance to fulfill its mission.

b) Statistical analysis and discussion of results:

First: Frequencies and percentages of the sample properties variables:

Table No. (1): Frequencies and percentages of the sample properties variables

Variable	Categories	Count	Frequency	Percentage
Gender	Male	88	32	36.4
	Female		56	63.6

Age	Less than 25 years		2	6.7
	From 26 – 35 years		9	30.0
	From 36 – 45 years		14	46.7
	More than 45 years		5	16.7
Qualifications	Bachelor degree		12	40.0
	Master		9	30.0
	Ph. D		9	30.0
Years of experience	Less than 3 years		3	10.0
	Between 3 – 6 years		9	30.0
	Between 6 – 10 years		8	26.7
	More than 10 years		10	33.3
Position	Department head		3	10.0
	Administrative		9	30.0
	Doctor		8	26.7

Second: Means and standard deviations for the dimensions of TQM:

Table No. (2): Means and standard deviations to exclude the application of total quality management in Jabal Amel Hospital for the first dimension paragraphs "Focusing on the patient" with their rank according to the Means.

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
1	1	Attention is shown to the patient's demands and needs.	30	1.73	0.521	High
4	2	The patient's demands are responded quickly and efficiently.	30	1.83	0.461	High
2	3	The hospital administration works on identifying and addressing the patient complaints.	30	1.77	0.626	High

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
5	4	The hospital administration focuses on the patient.	30	1.83	0.592	High
6	5	The hospital administration focuses on measuring the degree of patient satisfaction periodically.	30	1.93	0.640	High
7	6	The hospital administration is sure to provide services that match the patient's expectations.	30	1.87	0.434	High
3	7	Patient satisfaction is a hospital priority	30	1.77	0.626	High
8	8	Rules are broken to satisfy the patient.	30	2.07	0.907	High

Table No.(2) shows the means and the standard deviations of paragraphs after focusing on the patient, where paragraph (1) states that "attention is shown to the patient's demands and needs" came in the first rank a mean of (1.73) and a standard deviation (0.521), followed by in the second rank, Paragraph (3), which states "The hospital administration works on identifying and addressing the patient complaints" a mean of (1.77) and a standard deviation (0.626). As for the last rank, Paragraph (8), which states "Rules are broken to satisfy the patient": a mean of (2.07) and a standard deviation (0.907).

Table No. (3): Means and standard deviations for the dimensions of applying total quality management in Jabal Amel Hospital for paragraphs of the second dimension "Focusing on the needs of workers" with their rank according to Means

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
10	9	I have a concept of Total Quality Management.	30	2.23	0.679	High
11	10	I participate in training courses on Total Quality Management.	30	2.27	0.640	High
4	11	The hospital administration maintains improvement and training.	30	1.93	0.740	High
5	12	The hospital has the ability to design and implement comprehensive quality programs.	30	1.97	0.615	High

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
8	13	The hospital provides a qualified technical and knowledge administrative cadre to apply total quality management.	30	2.03	0.669	High
9	14	The hospital has sufficient funding to implement programs and activities for improving performance.	30	2.10	0.803	High
14	15	Talent lacking in the needed medical fields	30	3.20	1.031	Moderate
13	16	Absence of standard health service quality standards.	30	2.87	0.937	High
7	17	The hospital administration confirms the quality of the medical service provided.	30	2.03	0.669	High
2	18	The hospital administration aims to guarantee a high level of quality.	30	1.83	0.461	High
3	19	The hospital administration strives for excellence in providing medical services.	30	1.87	0.571	High
12	20	The hospital administration is keen to satisfy the employees.	30	2.37	0.718	High
6	21	Quality rings are formed inside the hospital.	30	2.00	0.788	High
1	22	hospital administration encourages teamwork spirit.	30	1.77	0.504	High

Table No. (3) shows the Means and the standard deviations of the paragraphs after focusing on the patient, where paragraph (22) states that "hospital administration encourages teamwork spirit" came in the first rank, a mean of (1.77) and a standard deviation (0.504), followed by in the second place, paragraph (18), which states "The hospital administration aims to guarantee a high level of quality" a mean of (1.83) and a standard deviation (0.461). As for the last rank, paragraph (15) which states "cadres lacking in the needed medical fields "a mean of (3.20) and a standard deviation (1.031).

Table No. (4): Means and standard deviations for the dimensions of applying total quality management in Jabal Amel Hospital for paragraphs of the third dimension

"Focusing on the administrative needs of competition" with their rank according to Means

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
8	23	Competition conditions are studied to improve service.	30	2.07	0.907	High
11	24	Attention is paid to studying competitors' conditions and analyzing the differences between the levels of service provided.	30	2.20	0.805	High
13	25	There are long-term quality plans.	30	2.27	0.907	High
12	26	Long-term quality plans are continuously evaluated.	30	2.23	0.568	High
5	27	The technology is constantly updated.	30	1.93	0.740	High
1	28	There are clear and accurate instructions for carrying out administrative work.	30	1.70	0.535	High
3	29	There are instructions and regulations that clarify hospital's goals.	30	1.90	0.548	High
2	30	There are effective means of communication between the management and patients.	30	1.73	0.640	High
4	31	The ability to measure the quality of performance.	30	1.90	0.759	High
10	32	Performance quality is measured across all departments.	30	2.17	0.747	High
6	33	Financial charts and indicators are used in quality control.	30	2.00	0.788	High
7	34	There are standard times to get things done.	30	2.07	0.740	High
9	35	Statistical methods contribute to quality control.	30	2.13	0.730	High

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
14	36	Control methods on quality are reviewed and updated.	30	2.27	0.785	High

Table No.(4) shows the Means and the standard deviations of paragraphs after focusing on the patient, as paragraph (28) states that "There are clear and accurate instructions for carrying out administrative work" came in the first rank, a mean of (1.70) and a standard deviation (0.535), followed by in the second rank, paragraph (30), which states "There are effective means of communication between the management and patients" a mean of (1.73) and a standard deviation (0.640). As for the last rank, paragraph (36) which states "control methods on quality are reviewed and updated" a mean of (2.27) and a standard deviation (0.785).

Table No. (5): Means and standard deviations for the dimensions of applying total quality management in Jabal Amel Hospital for the fourth dimension paragraphs "organizational culture" with their rank according to Means

Rank	Field No.	Field	Count	Mean	Std. Dev.	Grade degree
1	37	The administration has renewed and developed the building of the hospital's organizational structure in a manner that suits the principle of total quality.	30	2.23	0.935	High
2	38	The administration has renewed and developed the incentive system to suit the principle of total quality.	30	2.30	0.877	High
3	39	The Department distributes a quality manual booklet showing the steps of the quality improvement project.	30	2.63	0.795	High
4	40	Management is a comprehensive and written plan to teach the employees the principle of total quality.	30	2.47	0.900	High

Table No. (5) shows the Means and the standard deviations of the paragraphs of the organizational culture, where paragraph (37) states, "The administration has renewed and developed the building of the hospital's organizational structure in a manner that suits the principle of total quality" came in the first rank, a mean of (2.23) and a standard deviation (0.935), followed by in the second rank, paragraph (38), which states "The administration has renewed and developed the incentive system to suit the principle of total quality" a mean of (2.30) and standard deviation (0.877). In the final rank, paragraph (40) that states: "management

is a comprehensive and written plan to teach the employees the principle of total quality" a mean of (2.47) and a standard deviation (0.900).

Third: Statistical Treatments

Table No. (6): Correlation coefficient among each of the paragraphs of the following fields

Field No.	Field	Correlation coefficient	Significance
Focus on the patient			
1	Attention is shown to the patient's demands and needs.	0.911	0.000
2	The patient's demands are responded quickly and efficiently.	0.864	0.000
3	The hospital administration works on identifying and addressing the patient complaints.	0.862	0.000
4	The hospital administration focuses on the patient.	0.826	0.000
5	The hospital administration focuses on measuring the degree of patient satisfaction periodically.	0.759	0.000
6	The hospital administration is sure to provide services that match the patient's expectations.	0.734	0.000
7	Patient satisfaction is a hospital priority	0.717	0.000
8	Rules are broken to satisfy the patient.	0.722	0.000
Focus on workers needs			
9	I have a concept of Total Quality Management.	0.687	0.000
10	I participate in training courses on Total Quality Management	0.624	0.000
11	The hospital administration maintains improvement and training.	0.753	0.000
12	The hospital has the ability to design and implement comprehensive quality programs.	0.609	0.000

Field No.	Field	Correlation coefficient	Significance
13	The hospital provides a qualified technical and knowledge administrative cadre to apply total quality management.	0.705	0.000
14	The hospital has sufficient funding to implement programs and activities for improving performance.	0.563	0.001
15	Talent lacking in the needed medical fields.	0.266	0.455
16	Absence of standard health service quality standards.	0.058	0.996
17	The hospital administration confirms the quality of the medical service provided.	0.571	0.001
18	The hospital administration aims to guarantee a high level of quality.	0.783	0.000
19	The hospital administration strives for excellence in providing medical services.	0.739	0.000
20	The hospital administration is keen to satisfy the employees.	0.721	0.000
21	Quality rings are formed inside the hospital.	0.879	0.000
22	Hospital administration encourages teamwork spirit.	0.855	0.000
Focus on administrative needs of competition			
23	Competition conditions are studied to improve service.	0.914	0.000
24	Attention is paid to studying competitors' conditions and analyzing the differences between the levels of service provided.	0.841	0.000
25	There are long-term quality plans.	0.824	0.000
26	Long-term quality plans are continuously evaluated.	0.752	0.000
27	The technology is constantly updated.	0.771	0.000

Field No.	Field	Correlation coefficient	Significance
28	There are clear and accurate instructions for carrying out administrative work.	0.729	0.000
29	There are instructions and regulations that clarify hospital's goals.	0.793	0.000
30	There are effective means of communication between the management and patients.	0.731	0.000
31	The ability to measure the quality of performance.	0.860	0.000
32	Performance quality is measured across all departments.	0.927	0.000
33	Financial charts and indicators are used in quality control.	0.920	0.000
34	There are standard times to get things done.	0.713	0.000
35	Statistical methods contribute to quality control.	0.739	0.000
36	Control methods on quality are reviewed and updated.	0.697	0.000
Organizational culture			
37	The administration has renewed and developed the building of the hospital's organizational structure in a manner that suits the principle of total quality.	0.921	0.000
38	The administration has renewed and developed the incentive system to suit the principle of total quality.	0.941	0.000
39	The Department distributes a quality manual booklet showing the steps of the quality improvement project.	0.816	0.000
40	Management is a comprehensive and written plan to teach the employees the principle of total quality.	0.928	0.000

Table No.(6) shows the correlation coefficients among each of the paragraphs of the following fields (focus on the patient, focus on workers needs, focus on administrative needs of competition, organizational culture) and the overall score of its paragraphs, which shows that the correlation coefficients are indicative at the level of significance (0.05). Where the correlation coefficients shown are limited to (-0.266, 0.941), at the significance level 0.05, and thus the paragraphs of the four fields are considered to be true to what was set to measure them.

Fourth: Hypotheses Test:

1- The First Main Hypothesis:

Jabal Amel Hospital in Southern Lebanon does not adopt the dimensions of the concept of total quality management (focus on the patient, focus on meeting the needs of workers, focus on the administrative needs of competitors) at the level of significance $\alpha = 0.05$.

Table No. (7): Results of the study fields

Field	Mean	Significance	t Value	Rank
Focus on the patient	1.850	0.000	9.778	4
Focus on workers needs	2.176	0.000	16.763	2
Focus on administrative needs of competition	2.040	0.000	9.697	3
Organizational culture	2.408	0.000	9.809	1

Sub-hypotheses:

a) The First Sub-hypothesis:

Jabal Amel Hospital does not commit to focus on the patient at the level of significance $\alpha = 0.05$. To test this hypothesis, the t-test was used for one sample and the results are shown in table No. (7). It has been shown that the arithmetic mean for all paragraphs (1.850) and the level of significance (0.000) which is less than 0.05. This indicates that the hypothesis is rejected. Therefore, the hospital is obligated to focus on the patient at the level of significance $\alpha = 0.05$.

b) The Second Sub-hypothesis:

Jabal Amel Hospital is not obligated to focus on the needs of workers at the level of significance $\alpha = 0.05$. To test this hypothesis, the t-test was used for one sample and the results are shown in table No. (7). It has been shown that the arithmetic mean of all paragraphs (2.176) and the level of significance (0,000) which is less than 0.05; which indicates the rejection of the hypothesis. Therefore the hospital is obligated to focus on the needs of workers at the level of significance $\alpha = 0.05$.

c) The Third Sub-hypothesis:

Jabal Amel Hospital is not obligated to focus on the administrative needs of competitors at the level of significance $\alpha = 0.05$. To test this hypothesis, the t-test was used for one sample and the results are shown in table No. (7). It has been shown that the arithmetic mean of all paragraphs (2.040) and the level of significance (0,000) which is less than 0.05, which indicates the rejection of the hypothesis. Therefore, the hospital is obligated to focus on the administrative needs of competitors at the level of significance $\alpha = 0.05$.

2- The Second Main Hypothesis:

The effect of dimensions of total quality management in the hospital does not differ according to the organizational culture.

Table No. (8): Pearson's correlation coefficients between the reality of applying the dimensions of TQM on the hospital and on all other fields

	Variables	Focus on the patient	Focus on workers needs	Focus on administrative needs of competition
Organizational culture	Pearson's correlation coefficients	0.699	0.887	0.833
	Significance	0.000	0.000	0.000
	n	30	30	30

a) The First Sub-hypothesis:

There is no relation between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on the patient and organizational culture at the significance level of $\alpha = 0.05$.

A Pearson's correlation coefficient was found between the hospital's commitment to focus on the patient and the organizational culture and the results are shown in table No. (8). Where it was found that the correlation coefficient equals (0.699) and the level of significance is (0.00) which is less than 0.05. This means there is a relation between the hospital's commitment to focus on the patient and the organizational culture at the Significant level of $\alpha = 0.05$.

b) The Second Sub-hypothesis:

There is no relation between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on employees' needs and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

A Pearson's correlation coefficient was found between the hospital's commitment to focus on the employees' needs and the organizational culture and the results are shown in table No. (8). It was found that the correlation coefficient is (0.887) and the level of significance is (0.00) which is less than 0.05. This means there is a relation between the hospital's commitment to focus on the workers' needs and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

c) The Third Sub-hypothesis:

There is no relation between the commitment of Jabal Amel Hospital in southern Lebanon to focus on administrative needs of competition and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

A Pearson's correlation coefficient was found between the hospital's commitment to focus on administrative needs of competition and organizational culture and the results are shown in table No. (8). It was found that the correlation coefficient is (0.833) and the level of significance is (0.00) which is less than 0.05. This means there is a relation between the hospital's commitment to focus on administrative needs of competition and organizational culture at the significance level $\alpha = 0.05$.

10- The Results

After analyzing, interpreting the data, and testing the hypotheses, the reached results are as follows:

- a) There is a "clear" adoption by Jabal Amel Hospital to apply the dimensions of total quality management in light of the prevailing organizational culture in it. This indicates an increase in the awareness of decision-makers, in this hospital, to the size of the challenges they face. These challenges are represented in the increasing intensity of local competition.
- b) The hospital applies the dimensions of total quality management using varied and positive levels. The highest level of application was focusing on workers' needs, followed by focusing on administrative needs of competition, followed by focusing on the patient and the latter dimension represents the lowest level in terms of application.
- c) The hospital has an obligation to focus on meeting the needs of workers through the following departments:
 - Paying attention to the employees' participation well through: encouraging teamwork and forming quality workshops.
 - There is training and qualifying process for the hospital workers and participation in training courses about total quality management.
 - The hospital administration is keen on satisfying the workers.
- d) The hospital has an obligation to focus on the administrative needs of competition, through two methods the first one is strategic planning and the continuity of improvement by the hospital staff. The second one happens through the agreement of the sample members that the competition conditions are studied to improve the service. Then, the competitors' conditions are studied and the differences between service levels are analyzed.
- e) There is a good level of organizational culture in Jabal Amel Hospital because of the agreement of sample members that the current administrative systems are developed and the organizational structures are renewed.
- f) There is a statistically significant relation between the hospital's commitment to focus on the patient and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.
- g) There is a statistically significant relation between the hospital's commitment to focus on the workers' needs and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

- h) There is a statistically significant relation between the hospital's commitment to focus on the administrative needs of competition and organizational culture at the level of significance $\alpha = 0.05$.

11- The Recommendations

- 1- Enhancing the focus on the patients by showing an interest in their demands and needs, by solving and following up the problems they face, by studying their needs and desires, and by making sure that they are satisfied before leaving. By developing systems that are concerned with inquiring and asking the patients whether they are satisfied or not with the services provided.
- 2- Strengthening the focus on meeting the needs of workers by their participation, by promoting interest in resolving conflicts among them, and by involving workers in finding suitable solutions to problems and discussing them collectively. And by involving them in activities that improve the ways in which they do their tasks and express their opinions about these tasks.
- 3- Motivating workers necessarily by improving relations among them, enhancing positive competition among employees, and granting material and immaterial rewards for the outstanding achievement; in order to increase performance efficiency.
- 4- Strengthening the focus on the administrative needs of competition: by studying the competition conditions to improve service; by analyzing the differences between the levels of the service provided: and by dealing with quality as a strategic goal. And by creating an administrative system that is concerned with studying the market and finding a mechanism to track the changes in the needs and desires of customers; to modify the strategic goals according to customers' needs and desires.
- 5- Emphasizing the importance and impact of organizational culture that leads to more effective application of the dimensions of TQM by developing plans to introduce changes, by developing and renewing organizational structures, and by creating an understanding among employees in the organization, of the new organizational culture that follows TQM approach.

12- References

- Frise, P. (2004). Quality Management as a systematic management philosophy for use in nonprofit organizations. U.S.A: Capella University.
- Kerr, H. (2003). The relationship between total quality management practices and organizational performance in service organizations. The TQM Magazine, 15.
- Laura, A., & Liswood. (1990). Innovative and Powerful Customer Retention Strategies. Harper Business, 27-47.
- Mainiero, L., & Tromley, c. (1989). Developing Managerial Skills In Organizational Behavior. new jersey, prentice hal, inc.
- Paul, F. (2004). Quality Management as a systematic management philosophy for use in nonprofit organizations. U.S.A: Capella University.
- Robbins, & Stephen , P. (1998). Organizational Behavior.
- Schermerhorn, J., & &others. (1998). Basic Organizational Behavior. united states of America: John Wiley& sons inc.

- راوية حسن . (2001). السلوك في المنظمات. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- فتحي سرحان. (2014). إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة. القاهرة: دار المناهل.
- محمد أبو بكر، يحيى حمزة، و يونس عبد الشافي. (2012). إدارة الموارد البشرية ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري. المجلة العالمية للإدارة والاقتصاد، 3(2)، 229-244.
- محمد الزهراني. (2008). تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأندية الحاسب الآلي بإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة. المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.
- محمد الطعامنة. (2001). الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة مع التطبيق على بعض وحدات القطاع العام في الأردن. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، (صفحة 400). الأردن.
- محمد القريوتي. (2000). دراسة السلوك الإنساني الفردي والجامعي في المنظمات المختلفة (الإصدار الطبعة الثالثة). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- مدحت أبو النصر. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات "الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- منال بركات . (2007). واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة. غزة: الجامعة الإسلامية.

ما هو تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير أعمال التدقيق في الشركات؟

يحيى زلزلي
الجامعة الإسلامية، لبنان
امين بري
عباس عياش
جامعة الجنان

المقدمة

تعتبر مهنة تدقيق الحسابات وظيفة إجتماعية تركز على تأدية خدمة تدقيق الحسابات، وتعتبر هذه الخدمة سلعة اقتصادية، وتستند على الثقة المتبادلة بين عضو المهنة والأطراف ذات العلاقة، وتعتبر من المهن الاقتصادية والاجتماعية الهامة، وتتبع أهميتها كونها تساهم في عملية التنمية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي. إن أصحاب الشركة وإدارتها ومستخدمي البيانات المالية يتوقعون من مدقق الحسابات اكتشاف الأخطاء والغش والعناصر الشاذة غير العادية التي تؤثر على قائمة المركز المالي ونتائج الأعمال، وأن يضمن تقريره الكفاية الفنية والنزاهة والاستقلال الموضوعية كما يتوقعون منه منع صدور البيانات المالية المضللة، مما يبرز الحاجة لتحقيق وضمان جودة أعمال التدقيق وذلك لتوفير القناعة للأطراف المعنية بأن أعمال التدقيق قد نفذت بدرجة عالية من الكفاءة والسرعة والاقتصاد مما يخدم الأهداف العامة للمجتمع ويضفي مزيداً من الثقة والمصداقية والاعتماد على عمل المدقق والإرتقاء بمستوى المهنة. إذاً يعتبر التدقيق من الخدمات الرئيسية لعالم الأعمال والمجتمع أيضاً.

لقد حظي مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التدقيق والتزام مدققي الحسابات بالمعايير الدولية وبقواعد السلوك المهني باهتمام علمي ومهني كبير على كافة الأصعدة. لما يشكله من أهمية كبيرة، وخاصة في ظل الإنتقادات الموجهة للمهنة، إذ تعرضت العديد من الشركات للإفلاس والإنهيار بسبب عدم تحقيق عملية التدقيق مستوى عالٍ من الجودة، بالإضافة إلى عدم أخذ المدقق بعين الاعتبار مخاطر الأعمال التي ترافق عملية التدقيق وعدم دراستها بشكل شامل ووافي قبل إصدار رأيه في التقرير الذي سيقدمه إلى أصحاب العلاقة.

ولما كان تركيز مدقق الحسابات على مخاطر التدقيق المشار إليها بوجود انحراف في البيانات المالية أكثر من التفاته إلى عدم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أعمال التدقيق ككل، الأمر الذي أدى أيضاً إلى انتشار للسمعة السيئة عن مكتب التدقيق وأحياناً تعرضه للمسائلة القانونية والمقاضاة والمجازاة.

و يعتبر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التدقيق عملية مستمرة لأن نقاط الضعف تتغير مع الوقت لذلك واجهت المؤسسات الاقتصادية في الوقت الراهن جملة تحديات ورهانات تتعدد في أشكالها وأنواعها وأبعادها، بحيث فرضت عليها جملة مخاطر يمكن أن تقضي عليها، الشيء الذي أوجب عليها ضرورة إعداد العدة والاستعداد الجيد لمواجهة ومن أجل الوصول أيضاً إلى تحقيق جودة التدقيق الذي يطمح لتحقيقها كل مدقق ويبحث عنها كل عميل والتي تتحقق بالدرجة الأولى عبر تخفيض المخاطر لأدنى حد ممكن.

وتجدر الإشارة إلى أن العديد من الجوانب المرتبطة بمخاطر الأعمال، تجعلها تؤثر على كثير من محددات جودة الأداء المهني لمدقق الحسابات، الأمر الذي يتطلب إعطاؤها اهتماماً خاصاً، بشكل يمكن من تحديدها، ضبطها، دراسة تأثيرها وسبل تفاديها وبما يمكن أيضاً من الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها مدقق الحسابات.

من هنا، أتت أهمية دراسة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على عمليات التدقيق وعلاقتها بمخاطر التدقيق وتأثيرها على ممارسة المهنة بالنسبة لمدقق الحسابات وبالتالي تأثيرها على جودة مهنة التدقيق.

مشكلة الدراسة:

يتأثر التدقيق كعلم ومهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي. ويعتبر الاتجاه المتزايد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنشآت كوسيلة مقترحة للتكيف مع التغيرات الحديثة وكمصدر حيوي لتحقيق ميزة تنافسية في ظل عولمة الأسواق مجالاً جديداً لمهنة التدقيق، وتتطلب هذه التغيرات ضرورة تحول المدقق من العمل التقليدي للتدقيق الذي يركز على المراقبة المالية والالتزام بالسياسات والإجراءات الموضوعية إلى نطاق أكثر حداثة وتلاؤماً مع الواقع من حيث

متطلبات معايير الجودة الدولية (أيزو 9000) أو مع المفاهيم الأساسية والمقومات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة (بيترز، 1992)

خاصة أننا نعيش عصر الاستراتيجيات التنافسية التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستوى جودة في الإنتاج والخدمات لكسب الأسواق في ضوء معايير تحددها هيئات علمية وعالمية، بهدف تقديم منتجات ذات جودة عالية لكي تحوز على رضا العملاء، من ناحية وتضمن استمراريتها في السوق التنافسية من ناحية أخرى إلا أن تحقيق مركز تنافسي أفضل يتوقف على جودة تلك المنتجات في المدى البعيد ولكي يتحقق ذلك تحتاج الشركات إلى. تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في أنشطتها المختلفة (خضر 2002)

الأمر الذي يلقي على مهنة التدقيق تحدياً جديداً يتمثل في تطوير آليات عملها واتساع مجالاتها لتشمل مراجعة متطلبات الجودة الشاملة. ومما سبق فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص (مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان)

سوسن عبد الكريم غنوي
محمد عطوي
جامعة الجنان

الملخص

سعت الدراسة الحالية إلى كشف العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص (مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان)، وثم الخروج بمقترحات تساهم في تحقيق رضا المرضى.

إعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، وركزت الدراسة الحالية على المرضى في أقسام المستشفى- عينة ملائمة، وإستجابتهم على الإستبانة كأداة أولية في جمع البيانات، وثم معالجة المعطيات ببرنامج ال SPSS والحصول على النتائج أهمها: يعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي العامل المؤثر في تحقيق رضا المرضى. قد لوحظ وجود علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة، التوقعات، والكلمة المنقولة في تحقيق رضا المرضى في مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان عند مستوى دلالة إحصائية $\sigma = 0.05$ ، وبناءً على ذلك تم إختبار قوة العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا المرضى في مستشفى علاء الدين، حيث تبين أن العلاقة طردية ضعيفة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين بدرجة $= 0.054$ ، طردية متوسطة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتوقعات في مستشفى علاء الدين بدرجة $= 0.279$ ، وطردية متوسطة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين بدرجة $= 0.182$.

وقد تبين أن مستشفى علاء الدين تمارس متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال ثقافة المستشفى، المشاركة والتّمكن، التّدريب، التّزام الإدارة العليا بالجودة، التّركيز على المريض، التّحسين المستمر، التّخطيط الاستراتيجي للجودة، تحفيز العاملين، القياس والتّحليل، أداء الخدمة الجيدة من أول مرة ومنع الأخطاء قبل وقوعها، مما جعلها تحقق رضا المرضى.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، المؤسسة الصحية، رضا المرضى، التّوقعات، والكلمة المنقولة.

الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعتبر الإرتقاء بالمستوى الصحي للمواطنين هدفاً بالنسبة لأي دولة في خططها التّنموية والذي أسهم في نقل المستشفيات من إطارها التقليدي ليأخذ إطاراً اشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة الصحية لطلابيها سواءً من المرضى أو غير المرضى، فضلاً عن تخطيط وتنفيذ برامج التطوير والبحث، إلى جانب وضع معايير للرقابة على جودة الخدمات المقدمة. فالجودة لا تعني التكنولوجيا فقط وإنما هي بمثابة فلسفة ومنهج للمؤسسة تتبعها أو تطبيقها في كل مجالاتها وتعاملاتها لذلك جاء مفهوم إدارة الجودة الشاملة كأداة فعالة في تطوير وتحسين أداء المؤسسة. لذلك وجب التّفكير بضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة كمدخل حديث للعمل، لذا كان عنوان الدراسة الحالية:

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في لبنان

(حالة عملية: مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان)

1. إشكالية وأسئلة الدراسة

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مستشفى أن يطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية وزيادة الربحية، تحسين سمعتها في السوق المحلية والخارجية للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى المرضى، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق التّوقع بل تخطي هذا التّوقع ويمكن تلخيص إشكالية الدراسة في السّؤال التّالي:

ما علاقة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في لبنان؟ (حالة عملية: مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان).

- وبتفرّع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية والتي سعت الدراسة الحالية للإجابة عليها:
- هل هناك علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين؟
 - هل هناك علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين؟
 - هل هناك علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين؟

2. فرضيات الدراسة

إستناداً إلى إشكالية وأسئلة الدراسة تم صياغة فرضية أساسية ويتفرّع عنها ثلاث فرضيات وهي كما يلي:

الفرضية الرئيسة

- الفرضية البديلة H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\sigma = 0.05$) بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا المرضى.

الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية البديلة H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\sigma = 0.05$) بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة.

الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية البديلة H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\sigma = 0.05$) بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية البديلة H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\sigma = 0.05$) بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة.

3- أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- تحديد العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص.
- تحديد العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في القطاع الصحي الخاص.
- تحديد العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في القطاع الصحي الخاص.
- تحديد العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في القطاع الصحي الخاص.

4- أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال ربطها بين موضوعين هامين في مجال الإدارة المعاصرة.

أ- الأهمية النظرية

- إن الدراسة الحالية من الدراسات المعاصرة التي تدرس متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- جمع إطار معرفي واضح عن متغيري الدراسة: المستقل (متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة)، والتابع: (رضا المرضى).
- تعمل على إظهار متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة، تحسين توقعات العملاء، وتحسين الكلمة المنقولة.

ب- الأهمية العلمية

- تتناول الدراسة الحالية قطاعاً رئيساً وهاماً للمجتمع اللبناني وهو القطاع الصحي الخاص.

5- منهجية الدراسة

إعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي واقعاً ويصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كما ونوعاً. وقد اقتضى ذلك اللجوء إلى الأساليب الإحصائية في تجميع البيانات وتحليلها عبر استخدام الإستمارة كأداة بحث والتي بنيت بالإعتماد على الدراسات السابقة من ناحية وظروف المستشفى قيد الدراسة من ناحية ثانية، ثم توزيعها على المرضى - عينة ملائمة - بغية الحصول على نتائج دقيقة للدراسة عبر تحليلها بإستخدام برنامج SPSS .

6 متغيرات الدراسة جدول 1: متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل
رضا المرضى	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
المتغيرات الفرعية التابعة	
جودة الخدمة	
التوقعات	
الكلمة المنقولة	
المصدر: من إعداد الباحثان وفقاً لمتطلبات الدراسة الميدانية	

7- حدود الدراسة

- تتكون نطاق الدراسة الحالية على النحو الآتي :
- الحدود الموضوعية: تنحصر الدراسة الحالية في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في لبنان.
 - الحدود المكانية: مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان.
 - الحدود البشرية: مرضى مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان.
 - الحدود الزمانية: الفترة الممتدة من 1/7/2019 حتى 31/7/2019 .

8- أداة الدراسة

أولاً: مصادر المعلومات:

- المسح المكتبي: يشمل المراجع والمصادر العربية والأجنبية، المجلات، الدراسات السابقة والإنترنت.
- الإستبانة: هي مجموعة من الأسئلة تم اعتمادها لمعرفة آراء العينة التي تم إختيارها بطريقة العينة الملائمة.

ثانياً: أدوات البحث:

- البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة الحالية.

9- مصطلحات الدراسة

- ورد في الدراسة الحالية مصطلحات عديدة وهي:
- **إدارة الجودة الشاملة:** الجودة الشاملة تمثل المنهج الإداري في أسلوب العمل للمنظمة بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات العملاء بالدرجة الأولى من خلال مسؤولية تضامنية جماعية لكافة العاملين بالمنظمة. (الوادي، محمود، وآخرون، 2010، ص44)
 - **المؤسسة الصحية :** تعتبر مؤسسة صحية مجموع هياكل الوقاية، التشخيص، العلاج والإستشفاء عادة في المستشفيات، العيادات والمراكز الصحية، والعيادات الخاصة. (طاهري، حسين، 2005، ص 11).
 - **رضا المرضى:** رضا المريض هو مقياس لمدى إهتمام مريض بالرعاية الصحية التي يتلقاها من مقدم الرعاية الصحية، فعند تقييم جودة الرعاية الصحية إن رضا المريض هو مؤشر لقياس الأداء. (الاحمدي، طلال، 2004، ص 25).
 - **التوقعات:** التوقع هو التكهّن بحصول أمور في المستقبل، أحياناً لا يقوم على الخبرة أو المعرفة فهو إدلاء بأحداث ينتظر حصولها. (Gordon, Dan، 2005)
 - **الكلمة المنقولة:** هو نوع من أنواع الترويج غير المدفوع حيث يقوم المرضى بإخبار الناس عن مدى رضاهم عن الخدمة. (Zeithaml.V.A, Bitner, M.J، 2000).

10. الدراسات السابقة

1. **دراسة (الوصابي، منير، 2012) بعنوان: دور أنظمة الجودة في تحسين أداء المرافق الصحية في اليمن دراسة حالة مستشفى 48 النموذجي.** حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي بهدف التوصيف الدقيق لإشكالية الدراسة، توضيح أبعادها وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال عملية التقييم التي أجريت أثناء دراسة الحالة التي أجريت على مستشفى 48 النموذجي، قد هدفت الدراسة إلى التعريف بنظم الجودة ومراحل تطبيقها في المؤسسات الصحية والمعايير المستخدمة في تقييم أدائها وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: يرى العاملون في المستشفى بأن تطبيق نظام الجودة أدى إلى تحسن أداء ونوعية مدخلات النظام الصحي في المستشفى بدرجة عالية، الأمر الذي جعلها تؤثر إيجاباً على جودة الخدمات الصحية للمستشفى.

2. دراسة (Al Sughair – 2014) بعنوان: العوائق التي تعترض تنفيذ إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية **Barriers to TQM impmmentation within a Private Medical Service Organizations in Saudi Arabia** ركزت هذه الدراسة على المعوقات التي واجهت مؤسسات القطاع الصحي الخاصة في المملكة العربية السعودية خلال مرحلة تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث قام بتوزيع 220 إستبانة على الموظفين العاملين داخل القطاع الصحي الخاص وقام بتحليل العوامل لإستكشاف العوائق التي تحول دون تنفيذ إدارة الجودة الشاملة مستخدماً برنامج ال . SPSS حيث توصلت الدراسة إلى إستكشاف 21 بنذا من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة أهمها دور الموظفين، ومقاومة التغيير بين الموظفين.

التعليق على الدراسات السابقة: تناولت الدراسة الحالية مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها برضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في لبنان وقد إستفاد الباحثان من الدراسات السابقة بإعداد الإستبانة لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا المرضى.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة وأبعادها

أولاً: التعريف الإصطلاحي لإدارة الجودة الشاملة
إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر انعكاساً للمنفعة المتحققة لطرف ما من الأطراف الثلاثة وهي: المنتج، المستهلك والمجتمع. (أروى، نور، 2008، ص 4)

ثانياً: التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة
إن التحديات التي تشهدها منظمات الأعمال في المجتمع الإنساني المعاصر تقتزن بالجوانب النوعية على الصعيدين السلمي والخدمي، حيث أن هذا المفهوم يؤشر ثلاث مرتكزات هادفة في هذا المجال وهي:

- تحقيق رضا المستهلك.
- مساهمة العاملين في المنظمة.
- إستمرار التحسن والتطوير في الجودة. (جابلونسكي. جوزيف. ص72، تعريب السيد النعماني، عبدالفتاح 2000).

ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في:

- التركيز على العميل.
- التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.

رابعاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن أهم المتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي:

- ثقافة المستشفى و التزام الإدارة العليا بالجودة
- المشاركة، التمكين والتدريب وتحفيز العاملين
- التركيز على المريض
- التحسين المستمر والتخطيط الاستراتيجي للجودة
- القياس والتحليل
- أداء الخدمة الجيدة من أول مرة ومنع الأخطاء قبل وقوعها. (الأحمدي، حنان، 2000، ص 413).

المبحث الثاني: رضا المرضى

أولاً: التعريف الإصطلاحي لمفهوم رضا المرضى
رضا المريض هو مقياس لمدى إهتمام مريض بالرعاية الصحية التي يتلقاها من مقدم الرعاية الصحية. (Wiler، Jennifer L، 2014).

ثانيًا: التعريف الإجرائي لمفهوم رضا المرضى

يعتبر رضا المريض ما هو إلا حكم مريض معين على خدمة ما وذلك عن طريق مقارنة توقعاته لمستوى الجودة مع الأداء الفعلي. فهو شعور طبيعي الذي يحدث بعد تأدية الخدمة. ولا يخلو إنطباع المريض بعد الحصول على الخدمة من احتمالات ثلاث:

- جودة الخدمة مطابقة تمامًا لما كان يتوقع.
 - جودة الخدمة دون المستوى الذي كان متوقعًا.
 - جودة الخدمة أعلى مما كان متوقعًا.
- لقياس مستوى رضا العملاء يقترح البروفسور سكوت سميث مقياسًا مكونًا من أربعة عناصر هي:

الجودة المدركة، نية إعادة الشراء، رضا العميل عن المنتج أو الخدمة المقدمة، ولاء العملاء أو نية الكلمة المنطوقة. (نور الدين، 2006، ص 113).

- الأداء > التوقعات _____ اللاجودة _____ العميل غير راض .
الأداء = التوقعات _____ جودة _____ العميل راض.
الأداء < التوقعات _____ الجودة العالية _____ العميل راض جدًا.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها برضا المرضى

أولاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها برضا المرضى:

يستخدم الكثيرون مصطلحي الجودة والرضا كمفهومين بديلين، لكن هنالك في الواقع فرقًا بين المصطلحين، فالرضا يمثل مفهومًا أوسع من جودة الخدمة، أما جودة الخدمة فتركز على أبعاد محددة في الخدمة مثل الإعتدالية، الاستجابة، الضمان، العناية والعناصر الملموسة. وبالتالي، فإن جودة الخدمة هي أحد مكونات رضا المريض، لأن رضاه يتأثر بإدراك المريض لجودة الخدمة. (Zeithaml, V.A, Bitner, M.J ، 2000)

ثانيًا: فوائد تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة الصحي

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق جملة من الفوائد أهمها:

- تخفيض شكاوى العملاء .
- تخفيض تكاليف الجودة.
- زيادة النصيب السوقي.
- تخفيض شكاوى العاملين وإنخفاض نسبة الحوادث.
- زيادة الربحية.
- التقليل من البيروقراطية.
- تحسين العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية.
- زيادة الابتكارات والتحسين المستمر.
- تحفيز العاملين.
- تحسين الأداء الكلي بشكل عام مما يؤدي على تدعيم المركز التنافسي للمؤسسة.
- القضاء على اختلافات الممارسة العيادية.
- الحد من تكرار العمليات. (عبد العزيز مخيمر ، 2003 ص 200).

المبحث الرابع: مجتمع الدراسة

أنشأت مستشفى علاء الدين في الصرند لتلبية حاجات المنطقة في المجالات الصحية، ففي العام 1978 قام كل من الدكتور حسن وإسماعيل علاء الدين بإفتتاح المستشفى وأخذت بالتقدم والتطور حتى أصبحت مركزًا طبيًا تحتوي على مئة سريرًا وتتمتع بفريق عمل مؤلفًا من أطباء، ممرضين وإداريين إختصاصيين ذوي كفاءات وخبرات عالية. (موقع مستشفى علاء الدين <http://www.alaeddinehospital.com>).

الخدمات التي تقدمها المستشفى:

أ- أقسام المستشفى: تضم قسم الطبابة، قسم الجراحة العامة، الجراحة النسائية والتوليد، الاطفال، تمثيل القلب والشرابين، الطوارئ، العمليات، وكما تضم المستشفى الأقسام الإدارية التالية وهي:

الإدارة العامة، الإدارة الطبية، الإدارة المالية والمحاسبة العامة، مكافحة العدوى، الصحة والسلامة المهنية، قسم الجودة، قسم الوقاية من الحريق، قسم الهندسة الطبية، أقسام الخدماتية والتي تضم قسم التغذية، قسم الخدمات البيئية، إدارة النفايات وقسم الغسيل.

ب- الخدمات التمريضية: تضم الإدارة التمريضية مجموعة من الممرضات، ويترأس كل قسم تمريضي ممرضة مجازة.

ج- تضم المستشفى الأقسام التمريضية التالية:

قسم الطبابة: يضم هذا القسم 26 سريرًا، الجراحة: 15 سريرًا، قسم الأطفال: 10 أسرة، العناية الفائقة: 6 أسرة، وقسم العناية بحديثي الولادة: هذا القسم مجهز بكافة الأجهزة اللازمة من حاضنات للأطفال، عربة طوارئ، شاشة مراقبة مركزية ونظام إنذار والعزل لمن هم بحاجة.

د- الخدمات الطبية المساعدة:

- قسم الأشعة: يقدم القسم الخدمات التالية: الرنين المغناطيسي، التصوير الطبقي المحوري، تصوير الثدي، تصوير الأشعة العادي، وتصوير صوتي (ثلاثي ورباعي الأبعاد) للحوامل ولمرضى القلب والأشرايين، كما أن المستشفى زودت حديثاً بجهاز حديث لقياس كثافة العظام.
- قسم المختبر: ويتم تأكيد نتائج المختبر من خلال مراجع متخصصة في إسبانيا وفرنسا.
- قسم بنك الدم: يؤمن القسم الدم للمرضى داخل المستشفى، إن كافة أجهزة حفظ الدم مجهزة بأنظمة إنذار بالإضافة إلى وجود نظام معلوماتي لإدارة وحفظ عمليات التبرع وإعطاء الدم.
- قسم التعقيم،
- وقسم الصيدلية.

هـ- كما تضم المستشفى الخدمات الطبية التالية:

- تفقيت الحصى، عيادة علاج فيزيائي، قسم التنظير، والعيادات الخارجية: هذه العيادات تظم أطباء من كافة الاختصاصات.

منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يتضمن جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وتحليلها إحصائياً، بهدف اختبار صحة فرضياتها أو رفضها، وتحويلها إلى أرقام ونسب مئوية، الأمر الذي يساعد على التقويم والتفسير الموضوعي لها.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المرضى الذين تلقوا العلاج وخرجوا من المستشفى في الأسبوع الأول من شهر تموز عن طريق عينة ملائمة، حيث تم وضع الإستمارات في قسم المحاسبة كي يتم دراسة مستوى رضا المرضى بعد تأدية الخدمة أو العلاج المناسب وقد تكونت عينة الدراسة من 40 إستبانة.

ثالثاً: أداة الدراسة

قام الباحثان بإعطاء كل عبارة من عبارات الإستبانة النهائية وزناً مدرجاً وفق مقياس (likert scale) الخماسي لتقدير درجة كل عبارة من العبارات).

جدول 2: درجات مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5
المصدر: مقياس ليكرت الخماسي				

تم تصميم الإستبانة بغرض جمع البيانات والمعلومات والآراء اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة. تكونت الإستبانة من ثلاثة محاور:

المحور الأول: اشتمل على البيانات العامة الأولية والشخصية حول المستجيبين وفيه 4 فقرات

المحور الثاني: اشتمل على بيانات حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفيه 7 فقرات.

المحور الثالث: اشتمل على بيانات حول رضا العملاء مقسماً إلى ثلاث أقسام:

- القسم الأولي: اشتمل على بيانات حول جودة الخدمة وفيه عشر فقرات.

- القسم الثاني: اشتمل على بيانات حول عن التوقعات وفيه تسع فقرات.

- القسم الثالث: اشتمل على بيانات حول الكلمة المنقولة وفيه ست فقرات.

أدوات البحث وأسلوب الحصول على المعلومات:

المعالجة الإحصائية:

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- تم إدخال البيانات في برنامج الرزمة الإحصائية SPSS .

- للتحقق من وجود فروق دالة إحصائية بين آراء المستجيبين إزاء إدارة الجودة الشاملة وفق متغيرات: نوع الدخول،

الجنس، العمر والعميل. وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- اختبار كاي سكوار χ^2 test

- معامل ألفا كورنباخ: لتحديد ثبات أداة الدراسة، على أن القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كورنباخ تساوي

(60%).

- اختبار (الدالة الإحصائية): لتثبيت وجود علاقة بين الفرضيات من عدمه.

إختبار سبيرمان: لقياس درجة الارتباط، ويستخدم هذا الإختبار لدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر.

رابعاً: إختبار قوة وثبات الفقرات

بعد تطبيق الإستبانة على العينة، تم حساب معامل بيرسون بواسطة برنامج الرزمة الإحصائية SPSS ، وذلك للتحقق من

درجة إتساقها الداخلي، حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة وعبارات المحور الذي تندرج تحته، وقد تبين وجود

ارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لكل عبارات الإستبانة داخل محورها، كذلك تم حساب معامل الارتباط بين

كل محور من محاور الإستبانة، وأسفرت النتائج عن وجود إرتباطات دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين كل محور،

مما يشير إلى درجة إتساق عالية للإستبانة.

قد تم توزيع الإستبانة على مرضى المستشفى- عينة ملائمة للدراسة، قد بلغ عدد الإستبانات المسترجعة 40 إستبانة.

- **ثبات أداة الدراسة:** للتحقق من ثبات إستبانة الدراسة الحالية، تم تفرغ هذه الإجابات، فتبين أنه وبحسب معامل

الإتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كورنباخ، بلغت قيمته 87.4% لجميع المحاور وهذه نسبة مقبولة جداً، وعليه

فإن الدراسة الحالية تتميز بالصدق والثبات في إجاباتها، وهي صالحة في إختبار الفرضيات لأجل تحقيق أهداف

الدراسة.

جدول 3: معامل ثبات فقرات الإستبانة

Reliability Statistics		N- items: 32
Cronbach's Alpha لجميع الفقرات		.874
N- items	معامل ألفا كرونباخ	بيان
7	0.815	المحور الأول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
10	0.726	المحور الثالث رضا العملاء- الفقرة الأولى: جودة الخدمة
9	0.716	المحور الثالث رضا العملاء- الفقرة الثانية: التوقعات
6	0.69	المحور الثالث رضا العملاء- الفقرة الثالثة: الكلمة المنقولة
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج ال spss.		

خامساً: تحليل البيانات الشخصية

تكونت عينة الدراسة من عينة ملائمة، والبالغ عددها 40، وقد تم جمع المعلومات باستخدام الإستبانة وتحليلها باستخدام برنامج التحليل (SPSS) لتحليل البيانات الإحصائية.

جدول 4: البيانات الشخصية

العبارة	بيان	طاباة	إجراء جراحة	إجراء فحوصات	طوارئ
نوع التّخول	التكرارات	25	12	1	2
	النسبة %	62.5	30	2.5	5
العبارة	النوع	ذكر	أنثى		
الجنس	التكرارات	10	30		
	النسبة %	25	75		
العبارة	النوع:	المريض	مرافق المريض		
العميل	التكرارات	32	8		
	النسبة %	80	20		
العبارة	النوع:	أقل من 15 سنة	أكثر من 15 سنة		
العمر	التكرارات	13	27		
	النسبة %	32.5	67.5		
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج ال spss.					

يظهر الجدول رقم 4: أن دخول المرضى كان كالتالي 62.5% طاباة، 30% إجراء جراحة، 2.5% إجراء فحوصات و5% طوارئ، وأن 25% كانوا ذكوراً و75% كنّ إناثاً، نوع العميل 80% المريض نفسه و20% مرافق المريض و32.5% دون ال 15 عاماً و 67.5% فوق ال 15%.

سادساً: التحليل الإحصائي لمحاور الإستبانة
جدول 5: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.086	كانت تكلفة الخدمة مقبولة.	5	20	6	7	2	2.53	
	النسبة %	12.5	50	15	17.5	5		
1.059	إستطعت الإستفسار بحرية عن حالتني الصحية.	10	20	6	3	2	2.18	
	النسبة %	25	50	15	7.5	5		
1.095	تبكر المستشفى طرق جديدة في العلاج.	4	18	7	9	2	2.68	
	النسبة %	26	45	17.5	22.5	5		
1.097	تعتبر المستشفى رضا المريض مطلباً ضرورياً.	8	19	5	7	1	2.23	
	النسبة %	20	47.5	12.5	17.5	2.5		
1.075	خُددت الأوراق والمعاملات المطلوبة بوضوح.	8	19	5	7	1	2.35	
	النسبة %	20	47.5	12.5	17.5	2.5		
1.154	تلقيت العلاج المناسب من أول مرة.	7	19	4	8	2	2.48	
	النسبة %	17.5	47.5	10	20	5		
1.050	كان التعامل لائقاً ومناسباً.	9	20	6	3	2	2.23	
	النسبة %	22.5	50	15	7.5	5		
1.088	مجموع فقرات متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة						2.383	
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج ال spss.								

يظهر الجدول رقم 5: أن نتيجة الفقرة 1 هي موافقة بنسبة 62.5 % على أن تكلفة الخدمة كانت مقبولة، أن نتيجة الفقرة 2 هي موافقة بنسبة 75% كانت عن حرية الإستفسار للحالة الصحية، أن نتيجة الفقرة 3 هي موافقة بنسبة 71 % على إبتكار المستشفى طرق جديدة في العلاج، أن نتيجة الفقرة 4 هي موافقة بنسبة 67.5 % على إعتبار المستشفى رضا المريض مطلباً ضرورياً، أن نتيجة الفقرة 5 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن الأوراق والمعاملات المطلوبة خُددت بوضوح، أن نتيجة

الفقرة 6 هي موافقة بنسبة 65 % على أن تلقي العلاج المناسب من أول مرة وأن نتيجة الفقرة 7 هي موافقة بنسبة 72.5 % على أن التعامل كان لائقاً ومناسباً.

جدول 6: رضا العملاء- جودة الخدمة

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.074	يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمات الصحية المرجوة إلى المرضى في الوقت المحدد	10	19	4	6	1	2.23	
		النسبة %	25	47.5	10	15		
1.159	يحرص مقدم الخدمة على تقديم الخدمات المرجوة بطريقة دقيقة، منعاً للخطأ في الفحص أو التشخيص أو العلاج.	9	20	4	4	3	2.30	
		النسبة %	17.5	50	10	7.5		
0.751	تتوفر بالمستشفى جميع التخصصات الصحية المطلوبة.	2	21	13	9	5	2.48	
		النسبة %	5	52.5	32.5	17.5		
1.176	يقوم مقدمو الخدمة بإنجاز الأعمال المرجوة منهم في الوقت المناسب وبجودة عالية.	8	17	5	8	2	2.48	
		النسبة %	20	42.5	12.5	20		
1.197	توفر المستشفى قاعات إنتظار نظيفة، مكيفة وكافية.	7	20	5	4	4	2.45	
		النسبة %	17.5	50	12.5	10		
1.193	تمتلك المستشفى تجهيزات، أجهزة ومعدات تقنية حديثة.	1	26	-	8	5	2.75	
		النسبة %	2.5	65	-	20		
1.230	تتميز المستشفى بجودة البناء.	5	16	6	9	4	2.78	
		النسبة %	12.5	40	15	22.5		
1.109	هناك إهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهينة ملابس العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة.	5	22	3	8	2	2.50	
		النسبة %	12.5	55	7.5	20		
1.056	يستجيب مقدمو الخدمة بالمستشفى فوراً لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال.	8	22	4	4	2	2.25	
		النسبة %	20	55	10	10		
0.933		النسبة %	1	25	9	2	2.53	
10.		النسبة %						

		7.5	5	22.5	62.5	2.5	النسبة %	يبسط مقدمو الخدمة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة.	
1.088	2.475	مجموع فقرات رضا العملاء- جودة الخدمة							11.
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج ال spss.									

يظهر الجدول رقم 6: أن نتيجة الفقرة 1 هي موافقة بنسبة 72.5 % على أن مقدم الخدمة يلتزم بتقديم الخدمات الصحية المرجوة إلى المرضى في الوقت المحدد، أن نتيجة الفقرة 2 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن مقدم الخدمة يحرص على تقديم الخدمات المرجوة بطريقة دقيقة، منعًا للخطأ في الفحص أو التشخيص أو العلاج، أن نتيجة الفقرة 3 هي موافقة بنسبة 57.5 % على أن جميع التخصصات الصحية المطلوبة موجودة بالمستشفى، أن نتيجة الفقرة 4 هي موافقة بنسبة 62.5 % على أن مقدمو الخدمة يقومون بإنجاز الأعمال المرجوة منهم في الوقت المناسب وبجودة عالية، أن نتيجة الفقرة 5 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن المستشفى توفر قاعات انتظار نظيفة، مكيّفة وكافية، أن نتيجة الفقرة 6 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن المستشفى تمتلك تجهيزات، أجهزة ومعدات تقنية حديثة، أن نتيجة الفقرة 7 هي موافقة بنسبة 52.5 % على أن المستشفى تتميز بجودة البناء، أن نتيجة الفقرة 8 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن هناك إهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهيئة ملابس العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة، أن نتيجة الفقرة 9 هي موافقة بنسبة 75 % على أن مقدمي الخدمة بالمستشفى يستجيبون فورًا لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال وأن نتيجة الفقرة 10 هي موافقة بنسبة 65 % على أن مقدمي الخدمة يبسطون إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.

جدول 7: رضا العملاء- التوقعات

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	يحظى مقدم الخدمة بثقة وإستحسان المستفيدين من خدماته الصحية كما أتوقعها.	3	17	6	12	2	2.83	1.107
		النسبة %	7.5	42.5	15	30		
2.	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى كما أتوقعها.	6	23	3	7	1	2.35	1.027
		النسبة %	15	57.5	7.5	17.5		
3.	يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة، المهارة والخبرة الصحية المناسبة كما أتوقعها.	1	24	8	4	3	2.60	0.982
		النسبة %	2.5	60	20	10		
4.	يحافظ مقدم الخدمة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى كما أتوقعها.	6	17	5	9	3	2.65	1.210
		النسبة %	15	42.5	12.5	22.5		
5.	يرغب العاملون في المستشفى بمساعدة المرضى بشكل دائم كما أتوقعها.	6	26	3	5	-	2.18	0.844
		النسبة %	15	65	7.5	12.5		
6.		2	18	13	7	1	2.63	0.838

			2.5	17.5	32.5	45	5	النسبة %	تلتزم إدارة المستشفى بوعودها للمرضى في مجال توفير البيئة الملائمة كما أتوقعها.		
7.	1.006	2.75	1	12	4	22	1	التكرارات	تتعاطف وتستجيب إدارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كما أتوقعها.		
			2.5	30	10	55	2.5	النسبة %			
8.	0.816	2.48	-	6	9	23	2	التكرارات	أضع ثقتي في مهارات الكادر الطبي كما أتوقعها بثقة وأمان.		
			-	15	22.5	57.5	5	النسبة %			
9.	0.705	2.38	-	3	11	24	2	التكرارات	يبدى مقدم الخدمة في المستشفى الإستعداد الدائم للتعاون مع المرضى كما أتوقعها.		
			-	7.5	27.5	60	5	النسبة %			
10.	0.948	2.583	مجموع فقرات: رضا العملاء- التوقعات								
المصدر: من إعداد الباحثين إستنادًا لتحليل البيانات في برنامج ال spss.											

يظهر الجدول رقم 7: أن نتيجة الفقرة 1 هي موافقة بنسبة 50% على أن مقدم الخدمة يحظى بثقة وإستحسان المستفيدين من خدماته الصحية كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 2 هي موافقة بنسبة 72.5 % على أن سلوك العاملين في المستشفى يتسم بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 3 هي موافقة بنسبة 62.5 % على أن العاملين في المستشفى يتمتعون بالمعرفة، المهارة والخبرة الصحية المناسبة كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 4 هي موافقة بنسبة 57.5 % على أن مقدم الخدمة يحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 5 هي موافقة بنسبة 80 % على أن العاملين في المستشفى يرغبون بمساعدة المرضى بشكل دائم كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 6 هي موافقة بنسبة 50 % على أن إدارة المستشفى تلتزم بوعودها للمرضى في مجال توفير البيئة الملائمة كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 7 هي موافقة بنسبة 57.5 % على أن إدارة المستشفى تتعاطف وتستجيب مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كما التوقعات، أن نتيجة الفقرة 8 هي موافقة بنسبة 62.5 % على أن الثقة في مهارات الكادر الطبي مرتفعة كما التوقعات وأن نتيجة الفقرة 9 هي موافقة بنسبة 65 % على أن مقدم الخدمة في المستشفى يبدى الإستعداد الدائم للتعاون مع المرضى كما التوقعات.

جدول 8: رضا العملاء- الكلمة المنقولة

رقم السؤال	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
0.966	يتأثر تعامل مع المستشفى بسمعتها.	7	21	5	7	-	2.30	
		النسبة %	17.5	52.5	12.5	17.5		
0.841	يولد الشعور بالرضا عند التعامل مع المستشفى في حالة السّعة الطّبية.	8	24	4	4	-	2.10	
		النسبة %	20	60	10	10		
0.888		التكرارات	1	20	11	17	2.68	

			-	37.5	27.5	50	2.5	النسبة %	تعاملي مع المستشفى ناتج عن تعامل عائلتي معها.
0.955	2.40		-	7	8	19	8	التكرارات	السمعة الطبية أعطتني الثقة للتعامل مع المستشفى.
			-	17.5	20	47.5	20	النسبة %	
1.086	2.48		2	7	4	22	5	التكرارات	يتأثر اختياري للمستشفى بالسمعة الطبية عنها.
			5	17.5	10	55	12.5	النسبة %	
1.105	2.40		3	4	5	22	6	التكرارات	أرغب بالتعامل الدائم مع المستشفى في حال المرض.
			7.5	10	12.5	55	15	النسبة %	
0.974	2.393	مجموع فقرات رضا العملاء- الكلمة المنقولة							
المصدر: من إعداد الباحثين إستنادًا لتحليل البيانات في برنامج ال spss.									

يظهر الجدول رقم 8: أن نتيجة الفقرة 1 هي موافقة بنسبة 70 % على أن التعامل في المستشفى يتأثر بسمعته، أن نتيجة الفقرة 2 هي موافقة بنسبة 80% على أن الشعور بالرضا يولد عند التعامل مع المستشفى في حالة السمعة الطبية، أن نتيجة الفقرة 3 هي موافقة بنسبة 52.5 % على أن التعامل مع المستشفى ناتج عن تعامل العائلة معها، أن نتيجة الفقرة 4 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن السمعة الطبية أعطت الثقة للتعامل مع المستشفى، أن نتيجة الفقرة 5 هي موافقة بنسبة 67.5 % على أن الإختيار يتأثر بالسمعة الطبية عن المستشفى وأن نتيجة الفقرة 6 هي موافقة بنسبة 70% على أن الرغبة الدائمة بالتعامل مع المستشفى في حال المرض.

سابعا: إختبار الفرضيات

أ- إختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

جدول 9: قيمة إختبار مربع سكاى للعلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

Chi-Square Tests	
Pearson Chi-Square	Asymptotic Significance (2-sided)
	.023
N of Valid Cases	40
a. 24 cells (96.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.	
المصدر: من إعداد الباحثين إستنادًا لتحليل البيانات في برنامج ال spss.	

يظهر الجدول رقم 9: أن قيمة كاي سكوير تساوي 0.023، وأن مستوى الدلالة 0.023 هي أقل من مستوى الدلالة المعنوي 0.05، وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة H1 والتي هي: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين، وبهذا ترفض النظرية الصفرية التي هي H0: لا توجد علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

معامل الارتباط للفرضية الأولى: معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

تم إختبار معامل الارتباط سبيرمان، لقياس العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين، وظهرت النتائج على الشكل التالي:

جدول 10 : معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

Symmetric Measures	
Value	
Spearman Correlation	.054
N of Valid Cases	40
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج الـ spss.	

يظهر الجدول رقم 10: إن معامل الارتباط Spearman Correlation = 0.054 وهذا يعني جود علاقة طردية ضعيفة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة في مستشفى علاء الدين.

ب- إختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

جدول 11 : قيمة إختبار كاي سكوير للعلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

Chi-Square Tests	
Pearson Chi-Square	Asymptotic Significance (2-sided)
	.004
N of Valid Cases	40
a. 18 cells (90.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.	
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج الـ spss.	

يظهر الجدول رقم 11: أن قيمة كاي سكوير تساوي 0.004، وأن مستوى الدلالة 0.004 هي أقل من مستوى الدلالة المعنوي 0.05، وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة H1 والتي هي: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين، وبهذا ترفض النظرية الصفرية والتي هي H0: لا توجد علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

معامل الارتباط للفرضية الثانية: معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

تم إختبار معامل الارتباط سبيرمان، لقياس العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في القطاع الصحي الخاص في لبنان وظهرت النتائج على الشكل التالي:

جدول 12 : معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

Symmetric Measures	
Value	
Spearman Correlation	.279
N of Valid Cases	40
المصدر: من إعداد الباحثين إستناداً لتحليل البيانات في برنامج الـ spss.	

يظهر الجدول رقم 12: إن معامل الارتباط Spearman Correlation = 0.279 وهذا يعني جود علاقة طردية متوسطة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التوقعات في مستشفى علاء الدين.

ج- إختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

جدول 13 : قيمة إختبار كاي سكوير للعلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

Chi-Square Tests

Pearson Chi-Square	Asymptotic Significance (2-sided)
	.006
N of Valid Cases	40
a. 23 cells (92.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.	
المصدر: من إعداد الباحثين إستنادًا لتحليل البيانات في برنامج الـ spss.	

يظهر الجدول رقم 13: أن قيمة كاي سكوير تساوي 0.006، وأن مستوى الدلالة 0.006 هي أقل من مستوى الدلالة المعنوي 0.05، وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة H1 و التي هي: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين، وبهذا ترفض النظرية الصفرية التي هي H0: لا توجد علاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

معامل الارتباط للفرضية الثالثة: معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

تم اختبار معامل الارتباط سبيرمان، لقياس العلاقة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين وظهرت النتائج على الشكل التالي:

جدول 14 : معامل الارتباط بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

Symmetric Measures	
Value	
Spearman Correlation	.182
N of Valid Cases	40
المصدر: من إعداد الباحثين إستنادًا لتحليل البيانات في برنامج الـ spss.	

يظهر الجدول رقم 14: إن معامل الارتباط Spearman Correlation = 0.182 وهذا يعني جود علاقة طردية متوسطة بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والكلمة المنقولة في مستشفى علاء الدين.

النتائج والتوصيات

المبحث الخامس: النتائج

- من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- تبين أن مستشفى علاء الدين تمارس متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال ثقافة المستشفى، المشاركة والتّمكن، التدريب، التزام الإدارة العليا بالجودة، التركيز على المريض، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي للجودة، تحفيز العاملين، القياس والتحليل، أداء الخدمة الجيدة من أول مرة و منع الأخطاء قبل وقوعها، مما جعلها تحقق رضا المرضى.
 - تبين أن المستشفى تملك رأس مال بشري كفوء من خلال الكفاءات والخبرات المكتسبة لديهم وهذا عائد إلى الدورات التدريبية وإعطاء فرص للعاملين للإستفادة من خبراتهم، وتقييم أداء الموظفين بشكل مستمر.
 - الفائدة المدركة من متطلبات إدارة الجودة الشاملة لها أثرًا مباشرًا على تنمية مستشفى علاء الدين بحيث إن إدراك العاملين لأهمية متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تجعله أكثر إهتمامًا ببرامج التدريب وأكثر رغبة في تطوير المهارات.
 - أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة، مستوى التوقعات، والكلمة المنقولة في القطاع الصحي الخاص.
 - أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات (نوع الدّخول، الجنس، العميل والعمر).

مما يؤكد على أن مستشفى علاء الدين تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الإستثمار والتطوير.

المبحث السادس: التّوصيات

- يعتمد تطبيق الجودة الشاملة على الإستعداد التّام لتنفيذ سياسات التّحسينات المستمرة على المنتجات والخدمات المرافقة لها من قبل جميع العاملين، ومن الدّراسة الحالية برزت عدة قضايا يتوجب على الإدارة العليا أن توليها أهمية خاصة منها:
- يتطلب النجاح في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة التّدريب المستمر للعاملين مما يؤدي إلى رفع الكفاءة.
 - التّزام الإدارة العليا والعاملين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكل عناصرها يقود حتمًا إلى تركيز جميع الجهود نحو الإهتمام بالمريض وحاجاته.
 - ضرورة توفر قاعدة بيانات عن المرضى باعتبارها الأساس في بناء إستراتيجيات فاعلة موجهة لرضا المرضى والإحتفاظ بهم.
 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة ضرورة لمتابعة المستشفى مرضاها من خلال إجراء المسوحات الدّورية لمعرفة درجة رضاهم أو الشكاوي التي يتقدمون بها، العمل على حلها بأسرع وقت ممكن وعدم تجاهل تلك الشكاوي لأن تجاهلها سيترك أثرًا سلبيًا على المستشفى في المدى البعيد.

قائمة المصادر والمراجع

1. الأحمدى، حنان، (2000)، التحسين المستمر للجودة، مجلة الإدارة العامة، العدد الثالث، المجلد الأربعون، معهد الإدارة العامة، الرياض.
2. الأحمدى، طلال، (2004)، إدارة الرعاية الصحية، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض.
3. أروى، نور، (2008)، إدارة الجودة الشاملة- شركة مطابع السودان للعملة ، ص 4.
4. جابلونسكي. جوزيف. إدارة الجودة الشاملة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة: نظرة عامة، ج2، تعريب السيد النعماني، عبدالفتاح، (2000)، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة.
5. طاهري، حسين، (2004)، الخطأ الطبي والخطأ العلاجي في المستشفيات العامة، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
6. عبد العزيز مخيمر، (2003)، الإتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات: المفاهيم والتطبيقات، المنظمة العربية للتتمية لإدارية، القاهرة.
7. موقع مستشفى علاء الدين <http://www.alaeddinehospital.com>
8. نور الدين، (2006)، جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا العملاء دار اليازوري العلمية، الأردن.
9. الوادي، محمود، وآخرون، (2010)، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء، عمان.
10. الوصابي، منير، (2012)، دراسة بعنوان: دور أنظمة الجودة في تحسين أداء المرافق الصحية في اليمن دراسة حالة مستشفى 48 النموذجي، أطروحة لنيل الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

1. Al sughayir, A.(2014). Barriers to TQM Implementation within a Privet Medical Service organizations in Saudi Arabia: International Journal of Business Administration, vol. 5, Nov. 3
2. Gordon, Dan.(2005), Beat the Sports Books. New York, United States: Cardoza.

3. Wiler, Jennifer L. (2014). "Patient Satisfaction Surveys and Quality of Care: An Information Paper". Annals of Emergency Medicine. 64: 351–357. ISSN 0196-0644. doi:10.1016/j.annemergmed.
4. Zeithaml, V.A, Bitner, M.J(2000), Service Marketing : integrating customer focus across the firm, Mc graw Mill.

ملحق 1: الإستبانة

السادة المحترمون "مستشفى علاء الدين"

تقوم الباحثان في مرحلة الدكتوراه بإجراء دراسة بعنوان: "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص" (حالة عملية: مستشفى علاء الدين- جنوب لبنان)، ولغرض الدراسة الحالية قام الباحثان بإعداد هذه الإستبانة، فلا ضرورة لذكر الإسم فالنتائج تُستخدم لأغراض البحث العلمي. رجاء وضع علامة (✓) أمام العبارة المناسبة فيما يأتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية					
رقم السؤال	العبارة	الخيارات			
1.	نوع الدخول	طبية ☐	إجراء عملية ☐	إجراء فحوصات ☐	طوارئ ☐
2.	الجنس	ذكر ☐	أنثى ☐		
3.	العميل	المريض ☐	مرافق المريض ☐		
4.	العمر	أقل من 15 سنة ☐	أكثر من 15 سنة ☐		
المحور الثاني: متطلبات إدارة الجودة الشاملة					
رقم السؤال	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق
1.	كانت تكلفة الخدمة مقبولة.	☐	☐	☐	☐
2.	إستطعت الإستفسار بحرية عن حالتي الصحية.	☐	☐	☐	☐

3.	تبتكر المستشفى طرق جديدة في العلاج.					
4.	تعتبر المستشفى رضا المريض مطلبًا ضروري.					
5.	حددت الأوراق والمعاملات المطلوبة بوضوح.					
6.	تلقيت العلاج المناسب من أول مرة.					
7.	كان التعامل لائقًا ومناسبًا.					
المحور الثالث: رضا العملاء- القسم الأول: جودة الخدمة						
رقم السؤال	العبارة	موافق جدًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدًا
1.	يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمات الصحية المرجوة إلى المرضى في الوقت المحدد.					
2.	يحرص مقدم الخدمة على تقديم الخدمات المرجوة بطريقة دقيقة، منعًا للخطأ في الفحص أو التشخيص أو العلاج.					
3.	تتوفر بالمستشفى جميع التخصصات الصحية المطلوبة.					
4.	يقوم مقدمو الخدمة بإنجاز الأعمال المرجوة منهم في وقت مناسب وبجودة عالية.					
5.	توفر المستشفى قاعات إنتظار نظيفة، مكيّفة وكافية.					
6.	تمتلك المستشفى تجهيزات، أجهزة ومعدات تقنية حديثة.					
7.	تتميز المستشفى بجودة البناء.					
8.	هناك إهتمام من قبل المستشفى والعاملين بطريقة وهيئة ملابس العمل تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة.					
9.	يستجيب مقدمو الخدمة بالمستشفى فورًا لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال.					
10.	ييسر مقدمو الخدمة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.					

المحور الثالث: رضا العملاء- القسم الثاني: التوقعات
--

رقم السؤال	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
1.	يحظى مقدم الخدمة بثقة وإستحسان المستفيدين من خدماته الصحية كما أتوقعها.					
2.	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى كما أتوقعها.					
3.	يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة، المهارة والخبرة الصحية المناسبة كما أتوقعها.					
4.	يحافظ مقدم الخدمة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى كما أتوقعها.					
5.	يرغب العاملون في المستشفى بمساعدة المرضى بشكل دائم كما أتوقعها.					
6.	تلتزم إدارة المستشفى بوعودها للمرضى في مجال تقديم الخدمات الصحية العلاجية وتوفير البيئة الملائمة كما أتوقعها.					
7.	تتعاطف وتستجيب إدارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوي كما أتوقعها.					
8.	أضع ثقتي في مهارات الكادر الطبي بثقة وأمان كما أتوقعها.					
9.	يبدى مقدم الخدمة في المستشفى الإستعداد الدائم للتعاون مع المرضى كما أتوقعها.					

المحور الثالث: رضا العملاء- القسم الثالث: الكلمة المنقولة						
رقم السؤال	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً

					يتأثر تعاملتي مع المستشفى بسمعتها.	1
					يولد الشعور بالرضا عند التعامل مع المستشفى في حالة السمعة الطيبة.	2
					تعاملتي مع المستشفى ناتج عن تعامل عائلتي معها.	3
					السمعة الطيبة أعطتني الثقة للتعامل مع المستشفى.	4
					يتأثر إختياري للمستشفى بالسمعة الطيبة عنها.	5
					أرغب بالتعامل الدائم مع المستشفى في حال المرض.	6

أثر استخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين
دراسة ميدانية على موظفي تعاونية موظفي الدولة

عباس محمد عياش
حسين محمد سعد

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر استخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين، بهدف إظهار واقع المؤسسات الحكومية الصحية الضامنة وتحليل اعتماد "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" وما لذلك من أثر لتلك الصناعة بالاستجابة للتغيرات إذا ما توافرت المقومات لتبني استراتيجية جديدة في مجال تقديم المنتج الصحي. تمثلت مشكلة الدراسة في تقييم أثر استخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين.

تمثل مجتمع الدراسة بعينة تمثيلية من الموظفين والمستخدمين. تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع مئة وخمسين استبانة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:
- إن استخدام شبكة الإنترنت والعمل بواسطة أنظمة المعلومات الصحية الإلكترونية يعدّ نمطاً جديداً من أنماط الإدارة الإلكترونية ويترك عدة إيجابيات لعلّ أبرزها:

- رفع المؤشر التكنولوجي وإحداث تغييرات عميقة في بيئة الإدارة.
- تحسين جودة العمل الإداري وتطوير أساليبه ورفع مستوى الأداء في سبيل تقديم أفضل خدمات للمستخدمين وأداء أفضل للموظفين والعاملين.
- إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية وتبسيطها ومعالجة العمليات الإدارية إلكترونياً في محاولة لاختزال حلقات العمل الروتينية التقليدية.

- عدم استخدام الإدارات للأساليب الإدارية والاستراتيجية الحديثة، فمعظم العاملين يجهلون معنى الجودة ومعاييرها وتركيزهم على الإنتاجية بدلاً من رضا المستخدمين ومعرفة ما يدور في أذهانهم، إضافة لعدم معرفة هؤلاء العاملون لقدراتهم ومؤهلاتهم الذاتية، بحيث يقوموا بمهامهم كآلة مبرمجة.
الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الإجراءات الإدارية، البطاقة الصحية.

مقدمة

يشكّل القطاع الصحي لدى جميع الدول عامّة والمتقدّمة خاصّة، المفصل الأساسي والأكثر أهمية في رعاية شؤون الفرد والمجتمع لارتباطه الوثيق بالوضع الاقتصادي. فالخدمات الصحية توفرّ العناية بالمواطن وتدعمه وتعزّز الرعاية الصحية الضرورية له. انطلاقاً من هذا الدور، تهدف الدول إلى تعزيز رفاهية مواطنيها وأخذ التدابير اللازمة لتأمين الحياة الكريمة والسليمة لهم، وتقديم الخدمات العامة المتطورة بما يجعل القطاع الصحي من أولى اهتماماتها.

ومن ناحية أخرى، أدّت ثورة المعلوماتية، والتكنولوجية، والتقنية في القرن الحادي والعشرين إلى تغييرات جذرية في كافة الميادين والمجالات الحياتية. فظهرت الحاجة الملحة لتطوير الإجراءات الإدارية وإعادة النظر في الأساليب المتبعة سابقاً على جميع الأصعدة. وتفاقت الحاجة إلى أسس عملية من شأنها أن تنظم العمل في المؤسسات، وتقدّم طرقاً كفيلة بتحقيق الأهداف بأقصر وقت وبأقل جهود وتكاليف ممكنة.

ونتيجة لهذه الثورات الثلاث، استفادت الدول المتقدّمة من نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الحديثة في القطاع الصحي كما فعلت في القطاع المصرفي، حيث أنشأت البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لتوفير أنماط رعاية طبية جديدة واعتمدتها ونجحت في تطبيقها. مسألة دفعت المؤسسات العامة والخاصة في لبنان إلى التساؤل عن مدى استيعابها لهذا التطور وكيفية الاستفادة منه في ظل الأوضاع الراهنة. فكان لا بدّ للمعنيين من وضع دراسات عن أهمية اعتماد هذه البطاقة محلياً كون

خصائصها تستند على معايير الجودة والدقة والسرعة والكفاءة والفاعلية ورضا المستفيد، إذ تُعدّ جودة الخدمات الصحية من أهم المعايير لتقدم أي دولة.

إن مقترحات هذه الدراسة تكمن في تسليط الضوء على المؤسسات العامة للضمان الصحي لوضع مشروع استخدام نظم وتقنيات المعلومات موضع التنفيذ، وبناء قواعد بيانات في عملية تصميم هذه النظم. لذلك تشكل "البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" أحد أهم الأعمال المثمرة التي يمكن أن يقطف المستفيدين (المرضى) نجاحاتها، والتي ترسم الثقة لديهم وتلبي تطلعاتهم، وتلعب دوراً حيوياً وفعالاً في تطوير القطاع الصحي وفق المعايير الحديثة التي تلبي أهم الاحتياجات.

إن هذا البحث يستدعي المسؤولية والدقة كونه يتضمن مقترح توجيهي لكل إدارة صحية حكومية لتبني مشروع البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية، بهدف إضافة لمسة مستقبلية لعملية تطوير الأداء الوظيفي واستخدام هذا التقدم في خدمة المؤسسات والتخفيف من عناء المواطن المستفيد، وإلغاء المعاملات الورقية تدريجياً، وليختصر سياسة وأهداف تطمح إليها الإدارة الصحية اللبنانية التي لم تضع لغاية اليوم مسودة إجراءات إصدار هذه البطاقة، لسبب أو لآخر، والتي تجلّت مؤخراً في اقتراح قانون يتعلّق بإنشاء نظام التغطية الصحية الشاملة "مشروع البطاقة الصحية" واستحصلنا على نسخة منه، ووجدناه مقيّداً كسلفه من المشاريع، لعدم شموليته أي مسعى توضيحي عن أي إجراءات تتعلّق باستراتيجية تقليص الإجراءات المتعلقة بإصدار تلك البطاقة. من هنا، وبعد أن أثبتت المؤسسات العامة للضمان الصحي يوماً بعد يوم أنها السند الصلب للمستفيدين من تقيّماتها الصحية، واعتبار ثقة هؤلاء تُشكّل الداعم الأول في مسيرة تعزيز خدماتها بما يتلاءم مع التطور المستمر، أصبح من الضروري "اعتماد أنظمة عمل تتماشى مع بطاقة صحية ذكية" كونها تمثل أفضل معايير الجودة والكفاءة والشفافية الإدارية، وإدراج هذا الأمر ضمن التطلعات المستقبلية للوصول إلى إدارة خدماتية نموذجية، منافسة لشركات التأمين الصحي الخاصة. ومن ثمّ اعتماد التبادل الإلكتروني للبيانات المتعلقة بطلبات الاستشفاء وإدخالها على قاعدة البيانات للأنظمة المكننة المعتمدة لكل جهة ضامنة وفق برنامجها الخاص كهدف تالي يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الإجراءات والخدمات والتقديمات التي تُحاكي العصر وتستجيب لمتطلباته.

أهمية الدراسة

تتنوّع الدراسة بين أهمية علمية وأهمية عملية كالتالي:

الأهمية العلمية: تأتي أهمية الدراسة من حيث تناولها موضوعاً معاصراً مهماً، وتفتح آفاقاً جديدة وتعتبر مادة يستفيد منها رواد المكتبات والباحثين، حيث أن هذه الدراسة تعتبر من أوائل الدراسات التي تمّ إجراءها وتطبيقها على الإدارة والمؤسسات العامة.

الأهمية العملية: تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية بشكل عام من النتائج التي تمّ التوصل إليها، والتي يمكن أن تساهم في تقديم دليل علمي حول أهمية هذه الدراسة.

تكمن أهمية البحث، في السعي إلى وضع خطة استراتيجية لتحسين النظام الإداري الممكن المعتمد حالياً من قبل الجهات العامة للضمان الصحي، بطريقة تنعكس إيجاباً على تحسين الخدمات التي يستحقها المستفيدين (المرضى) إضافة إلى مواجهة المتغيرات الحاصلة في البيئة، حيث يمكن تطوير الأداء من خلال إيجاد نظام عمل يساعد على تقديم هذه الخدمات بشكل كفؤ يتناسب مع الإمكانيات المتاحة ويخفّف العبء والكلفة واختصار الوقت.

وإيماناً منا بأسلوب العرض الذي يساعد بشكل مباشر في الحكم على جودة البحث، فقد عمدنا إلى الابتعاد عن الروتين في صياغة الأبحاث، أملين أن يكون البحث واضح، ومباشر وموثق بوسائل الإيضاح المناسبة.

إشكالية الدراسة

في ضوء التقدم السريع في عالم تكنولوجيا المعلومات والذي شمل مختلف مناحي الحياة، واقع استدعى دخول أنظمة وبرمجيات الحاسب الآلي في أغلب النشاطات اليومية وما يلحق ذلك من ضرورة تقويم الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الصحية. وتناول مثل هذا الموضوع يستحوذ الاهتمام لما له من تأثير التكنولوجيا على تطوير الأداء الاستراتيجي في أي صرح صحي، لاستثمار تطبيقات نظم المعلومات الصحية في تحقيق المهام عن بُعد.

وإزاء ذلك، يمكن تحديد مشكلة الدراسة عن طريق طرح التساؤلات التالية:

1. ما تأثير اعتماد تكنولوجيا "البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" في تقويم الأداء الاستراتيجي للعاملين في المؤسسات الصحية والمستفيدين من خدماتها، إذا ما توافرت البيئة الداعمة والمساندة لتطوير القطاع الصحي، بالرغم من أن الواقع الفعلي لاقتراح قانون البطاقة الصحية الذي طُرِح مؤخراً في المجلس النيابي اللبناني لم يلحظ أي خطة تتعلّق بإصدار تلك البطاقة؟

2. ما الفائدة التي تثمرها البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في توفير المعلومات الخاصة بالرعاية الصحية وعلاقة هذه الأمر في تقويم الأداء الاستراتيجي؟

3. ما هي نقاط القوة والضعف الكامنة في الأنظمة المعتمدة حالياً ومعرفة المشاكل والعقبات التي تحدّ من تبني هذه التقنية ومراحلها لتكون في مُتناول التنفيذ في إدارات الضمان الصحي الحكومي؟
4. هل من شأن تقديم مقترح شامل حول مراحل إعداد خطة إجراءات سجل طبي إلكتروني، أن يلعب دوراً في تبني تكنولوجيا البطاقة الصحية في ظل ضعف دوائر المعلوماتية وعدم وجود دائرة للتخطيط في أي من المؤسسات الصحية التي تُعنى بتقديم الخدمات الإدارية التقليدية وأداء النشاطات والأعمال الروتينية التي لا زالت تسعى لمكثنة بعض الأعمال والبرامج؟

تساؤلات الدراسة

- تعتمد الدراسة على عدة تساؤلات شكلت قناعة الباحث حول تفسيرها لظاهرة التطوير وإرادته وتحدياته المعاصرة ودوره في تحسين الأداء منها الآتي:
1. ما هي التحديات التي تواجه عملية إصدار البطاقة الصحية الإلكترونية وطرق التغلب عليها؟
 2. ما هو تأثير إصدار البطاقة الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين؟
 3. ما هو دور الإدارة العليا من ناحية الإشراف على تطبيق عمليات إصدار البطاقة الصحية الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى:**
الفرضية الصفريّة: البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية ليس لها أي تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية والأعمال الطبية.
- الفرضية البديلة:** البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية وتأثير موازي في مجال الأعمال الطبية.
- الفرضية الثانية:**
الفرضية الصفريّة: استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لا" يحدث تحوّلاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة.
- الفرضية البديلة:** استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" يحدث تحوّلاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة.

أهداف الدراسة

- يرمي هذا البحث لإجراء دراسة واقع المؤسسات الحكومية الصحية الضامنة وتحليل اعتماد "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" وما لذلك من أثر لتلك الصناعة بالاستجابة للتغيرات إذا ما توافرت المقومات لتبني استراتيجية جديدة في مجال تقديم المنتج الصحي.
- وعليه يتم السعي لتحقيق الأهداف التالية:
1. البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية تُشكّل مطلباً وإنجازاً لحاملها.
 2. العمل على وضع خطة استراتيجية لتحسين واقع المؤسسات الحكومية الصحية الضامنة من خلال وضع البرامج الإلكترونية اللازمة المُتوافقة مع الخدمات الصحية المُقدّمة لتكون بديلاً عن المعاملات الحالية.
 3. وضع شروط وإجراءات إصدار البطاقة وضرورة الدعم التشريعي والقانوني لإدخال هذا التطبيق حيّز التنفيذ لمواكبة التطورات بما يزيد من كفاءة استخدام المؤسسات الصحية لهذه الأنظمة في تحسين الأداء.
 4. تشجيع الإدارة العامة والدوائر المعنية بالصحة للتعاون لإصدار منظومة متكاملة موحدة بإمداد المعلومات بين مختلف أفراد الأطر العاملة لما لذلك من أهمية في تقليل الكلفة وزيادة الوعي الصحي.

5. دور تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في انسياب المعلومات بحيث تكون الإدارات الحكومية الصحية والمراكز المعنية والخدمات الصحية متوافقة علمياً وطبياً وإدارياً.
6. النهوض من الواقع الفعلي والتوجه نحو إنجاز جدول أعمال متطور، يلحظ المستجدات وإيجاد قاسم مشترك بين المؤسسات الصحية يخفف من تعقيداتها وخصوصياتها.
7. البطاقة مهيأة لإضافة خدمات وخصائص أخرى مستقبلاً بعد انتهاء المرحلة الأولى وبالتدرج.

حدود الدراسة

تتأرجح حدود هذه الدراسة بين زمنية ومكانية:
الحدود الزمنية: بين كانون الأول وكانون الثاني من العام 2019.
الحدود المكانية: المتمثلة بميدان توزيع الاستثمارات في المناطق الممتدة من بيروت إلى جبل لبنان.

محددات الدراسة

صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء الدراسة، وذلك بسبب انشغال الموظفين مما يتطلب المسابرة والمتابعة حسب وقت فراغهم.
حصر الفئات المشمولة بالدراسة على (موظفين)، علماً أن هناك فئات أخرى لم تشملها الدراسة قد يكون لها دور في تقرير مدى الحاجة إلى تطبيق نظام جديد في الإدارة والمؤسسات العامة.
ضرورة بلورة واختصار المعلومات التي تم جمعها واكتسابها من قبل الباحث، بما يتلاءم مع مستوى الشهادة المستهدفة.

منهج وإجراءات الدراسة

في معرض معالجة موضوع هذا البحث، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لأن جوهر عملية التنافس بين المهتمون ببحوث الإدارة الذكية يعتمد على رصد الأدبيات ذات الأبعاد العلمية من خلال مراجعة الأساليب المتعلقة بالدراسات والبحوث المتوافرة في الروابط الذكية الإلكترونية، واستراتيجيات العمليات كوسائل مرشدة في تشكيل فكرة متكاملة عن موضوع البحث وما سيتم التوصل إليه.

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة الميدانية من الموظفين والمستخدمين في تعاونية موظفي الدولة، والبالغ عددهم 150 موظفاً ومستخدمياً.

عينة الدراسة وأداتها

تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ عدد الاستثمارات المسترجعة 60 استثماراً شكّلت عينة الدراسة وبلغت نسبتها 40% من مجتمع الدراسة. وتعتبر عينة تمثيلية، وتم الاعتماد في الإطار الميداني للدراسة على استثمار الاستبانة كونها مصدراً مهماً للحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة، حيث جرى تصميمها وفقاً لما يخدم أهداف وفرضيات البحث.

يتناول البحث نظم وتكنولوجيا المعلومات الصحية في الإدارات مقدّمة الخدمة، لذا تم اختيار تعاونية موظفي الدولة كإحدى المؤسسات الرسمية الصحية الرائدة في تقديم الخدمات الصحية وما يتم السعي إليه من المبادرات الجدية والمهمة والدراسات المرتقبة لتحسين الجودة وتأسيس بنية تحتية وشبكة معلومات صحية تربط هذه المؤسسة بالمرافق الصحية واعتماد تطبيقات نظم المعلومات الصحية عن بُعد ونظم دعم القرار الطبي والإداري.

المصطلحات الإجرائية

البطاقة الإلكترونية الذكية: هي بطاقة بلاستيكية تحتوي شريحة إلكترونية يمكن أن يتم تخزين وتحميل أي نوع من البيانات والبرامج عليها. (Professor Philip M. Parker, 2019)

الإدارة: هي إنجاز أهداف تنظيمية، بحيث يتم تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهوداته (Henry Mintzberg, 2019)

التكنولوجيا: كلمة يونانية في الأصل، تتكون من مقطعين، المقطع الأول "تكنو" ويعني حرفي أو مهارة أو فن أم الثاني "لوجيا" فيعني علم أو دراسة وهي مصدر للمعرفة ومعالجة الأنشطة واستخراج المواد وإنها المنتجات والمعالجات والتنظيمات (ضمراوي، 2017: 34).

استراتيجية الإدارة الإلكترونية: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات، وتوظيف الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل توفير الوقت والمال والجهد وتحقيقاً للموارد المستهدفة وبالجودة المطلوبة (شواي، 2016: 34).

الأداء: المحصلة النهائية للعمليات كافة التي تقوم بها المنظمة من خلال الرغبة في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد التنظيمية (سالم، 2013: 53).

نظام المعلومات الصحي المحسوب: مجموعة من العناصر والإجراءات والوسائل التي تقوم بتخزين ومعالجة وحفظ واسترجاع وتوزيع المعلومات الرقمية والنصية والصوتية والصور بسرعة عالية مما يوفر المعلومات المطلوبة لمنظمات الرعاية الصحية (سوار الذهب 2015: 64).

الدراسات السابقة

أ.الدراسات باللغة العربية

دراسة المري، ياسر (2009)

قام المري بإجراء دراسة ميدانية بعنوان "دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداة العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية. وتوصل المري إلى نتائج من أهمها أنه يجب استخدامها الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وتسجيلها، وإن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي: قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام التقنيات الحديثة، وعدم توافر خطة عمل تسهم في تأكيد أهمية التقنية الحديثة، وعدم مناسبة الدورات التدريبية لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة.

وقد أوصلت الدراسة بتزويد العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية وإعداد خطة عمل شاملة ومتكاملة لتطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري بالإدارة العامة للخدمات الطبية.

دراسة بدح، منال (2007)

هدفت الدراسة إلى فحص أثر حوسبة العمل على الأداء في مستشفى الجراحة العصبية والعمود الفقري بدمشق، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها (التجهيزات، البرمجيات، الأخصائيون المناسبون، موارد البيانات) وبين المتغير التابع (الأداء في المستشفى).

كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها العمل على مواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات، بالشكل الذي يُمكن المؤسسات الصحية من زيادة كفاءتها في مجال استخدام هذه الأنظمة في تحسين الأداء. وضرورة إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة المستخدمة في المستشفى تحول دون تعريض أمن وسرية المعلومات للضرر والتغيير.

دراسة أبو رحمة، أمل (2007)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة نظم المعلومات الموارد البشرية والتعرف على أهم العوامل التي تحد من كفاءتها، وأثرها على فاعلية إدارات الموظفين وكانت أهم النتائج كالتالي: توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة المعلومات الخاصة بالموظف بنسب عالية من الدقة بالنسبة لمعظم عناصر المعلومات.

وبينت الدراسة أن نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية والتنظيمية من أهم أسباب تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية ومن أهم العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة الموظفين.

دراسة أبو مراد، تيسير (2006)

دراسة استكشافية بعنوان "نظم المعلومات الصحية في الرعاية الأولية" وهدفت الدراسة إلى التعريف بالرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة وبيان دور نظم المعلومات في تحسين الأداء وتخفيض التكلفة.

وتوصلت الدراسة إلى أن أهم البرمجيات المطبقة في المجال الصحي هي نظام المعلومات العيادي، برنامج حوسبة تقارير الرعاية الأولية، نظام الطب المهني، ونظام مختبر الصحة العامة.

دراسة أبو سبت، صبري (2005)

دراسة ميدانية بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية" وهدفت الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات.

وقد توصلت الدراسة بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية وأثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة – الملائمة – التوقيت المناسب – الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات.

ب-الدراسات باللغة الإنكليزية

دراسة Hayajneh الميدانية (2006) بعنوان:

“Extent of use, Perceptions, and Knowledge of Hospital Information System by Staff Physicians”

وكان الهدف من هذه الدراسة قياس مدى استخدام ومعرفة وتصورات الأطباء لنظام المعلومات الصحية في إحدى المستشفيات التعليمية. وقد توصل إلى نتائج من أهمها أن الأطباء يستخدمون النظام بشكل يومي، وأن النظام سهّل لهم عملية الدخول على المعلومات مما ساعدهم في تحسين جودة خدمة الرعاية الصحية.

دراسة Agency for Healthcare Research and Quality (2006) بعنوان:

“Costs and Benefits of Health Information Technology”

أجرتها وكالة الرعاية الصحية للبحث والجودة لتقييم تكنولوجيا المعلومات الصحية في المؤسسات الأمريكية من منظور التكاليف والفوائد العائدة من استخدام نظم المعلومات الصحية. وأظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الصحية صنع تحولاً جذرياً في تقديم الرعاية الصحية مما جعل الرعاية الصحية أكثر فعالية وكفاءة.

دراسة General Electric Healthcare (2006) بعنوان:

“GE Performance Solution”

أي "حلول تعزيز الأداء" وذلك من خلال المؤتمر الصحفي الذي عقده بالتعاون مع مدينة الشيخ خليفة الطبية بدولة الإمارات العربية المتحدة عن النتائج الطبية التي قادت إليها مبادرة لرفع مستوى الأداء في مدينة الشيخ خليفة، وذلك عن طريق تطبيق “GE Performance Solutions”، حلول تعزيز الأداء من GE، والتي تُعد الوسيلة الأمثل للارتقاء بنوعية العناية الصحية. وقد توصلت الدراسة إلى أن حلول تعزيز الأداء قد قامت بمساعدة المؤسسات الطبية في منطقة الشرق الأوسط على تطوير مستوى الإدارة والإجراءات والعيادات وذلك لمواجهة التحديات التي يفرضها الانتقال نحو مستوى جديد من الرعاية الصحية.

دراسة Pickette et Al. (2002) بعنوان:

“The use of Computers and the Internet as source of Health Information for People with Disabilities”

(استخدام الكمبيوتر والإنترنت كمصدر للنظام الصحي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة). أظهرت هذه الدراسة والتي أجريت في الولايات المتحدة الأميركية دور الكمبيوتر والإنترنت في قطاع الرعاية الصحية في القرن الحادي والعشرين، وأوضحوا أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في دورها في مجال التعليم والتثقيف.

موقع الدراسة من الدراسات السابقة

لم تركز الدراسات السابقة على المشاكل والتحديات التي تعيق الإدارة العامة تطبيق البطاقة الذكية، ما أعطى لهذه الدراسة التميز الملحوظ لاسيما وأنها، حسب علمنا، الأولى في لبنان التي تناولت بشكل مفصل عرض المشكلة والفرضيات المرتبطة بها.

الدراسة التطبيقية

لقد اعتمدنا هذا البحث العلمي لنسلط الضوء على أهمية تبني مشروع البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية في جميع المؤسسات العامة للضمان الصحي.

أولاً: معلومات عامة عن الدراسة

1. العمر

توزعت العينة لهذا المعيار على الشكل التالي:

العمر	العدد	النسبة
29-20	9	15%
39-30	29	48.33%
49-40	12	20.00%
59-50	8	13.34%
64-60	2	3.33%
المجموع	60	100.00%

نؤكد من خلال هذا الجدول على التوزيع الشامل على مختلف الأعمار تقريباً، والنسبة المرتفعة للفئة العمرية بين 30 و39 وهذا يعني أن البحث توجه أكثر للشباب اللبناني كونه أكثر معاناة من الواقع اللبناني المعاش منذ فترة طويلة.

2. المستوى التعليمي

توزعت العينة لهذا المعيار على الشكل التالي:

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
غير متعلم	0	0%
ابتدائي	0	0%
متوسط	3	5%
ثانوي	5	8.33%
إجازة	28	46.67%
مهني	5	8.33%
ماسر	17	28.34%
دكتوراه	2	3.33%
غير ذلك	0	0%
المجموع	60	100.00%

إن غالبية العينة من مستوى تحصيل علمي جامعي وماسر، ما يعطي نتائج الاستبيان مصداقية علمية عالية.

ثانيا: نتائج الدراسة وتحليل إجابات الاستبيان

المحور الأول: الصورة الأولية لتعاون الحكومة في اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية وتأثيرها على المجال الطبي والإداري.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا إجابة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال العمل الإداري	55.00%	36.67%	3.33%	1.67%	3.33%
2	البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال العمل الطبي.	48.33%	28.83%	6.67%	11.67%	5.00%
3	تتعاون الحكومة مع المؤسسات العامة والخاصة في تقديم مقترحات لاعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.	16.67%	38.33%	15.00%	21.67%	8.33%
4	تقوم الحكومة بعمل حملات التعليم والتوعية في مجال اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.	16.67%	23.33%	35.00%	13.33%	11.67%
5	تطبق الحكومة المعرفة العلمية لاعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.	46.67%	28.33%	15.00%	8.33%	1.67%

المحور الثاني: التحولات الجذرية لاستخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.

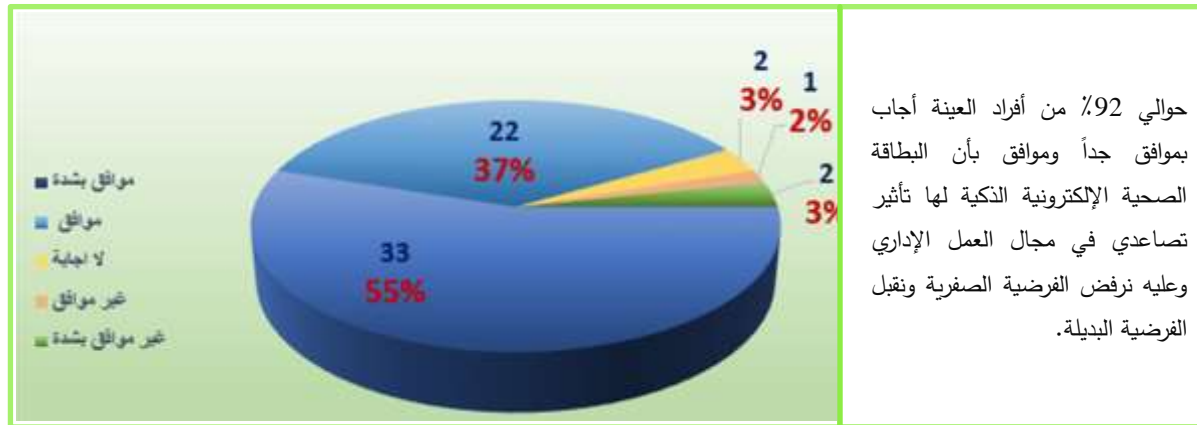
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا إجابة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء العاملين في المؤسسات الصحية من ناحية تبسيط ومعالجة العمليات الإدارية.	46.67%	26.67%	13.33%	11.67%	1.67%
2	اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء المستفيدين من خدماتها بطريقة شفافة.	30.00%	40.00%	11.67%	11.67%	6.67%
3	اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تهدف إلى إضافة لمسة مستقبلية لعملية تطوير الأداء الوظيفي وأحداث تغييرات عميقة في بيئة الإدارة.	21.67%	20.00%	30.00%	20.00%	8.33%
4	اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى زيادة إنتاجية الملاك الإداري والطبي.	40.00%	30.00%	8.33%	10.00%	11.67%

1.67%	3.33%	5.00%	28.33%	61.67%	اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى المشاركة الفعالة بين الإدارة العليا والموظفين في جميع مفاصل العمليات الصحية.	5
-------	-------	-------	--------	--------	---	---

ثالثاً: نتائج الاستبيان

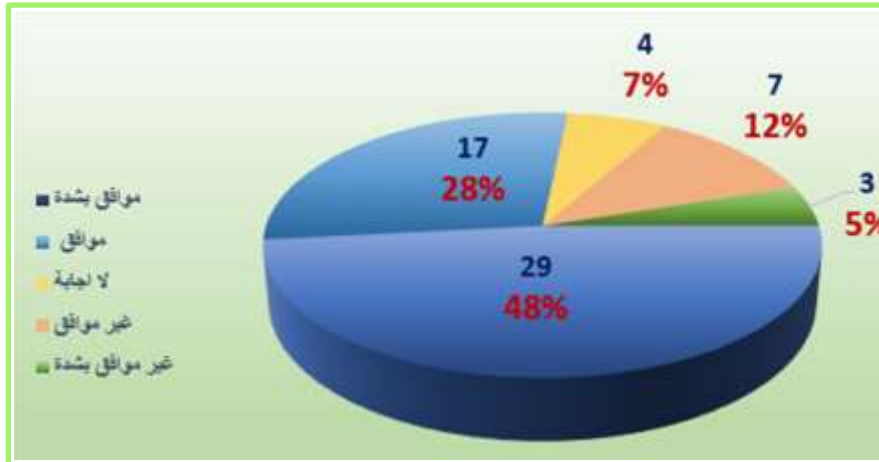
المحور الأول: الصورة الأولية لتعاون الحكومة في اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية وتأثيرها على المجال الطبي والإداري.

الجدول رقم-1:- البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال العمل الإداري.					
	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	33	55.00%	55.00%	55.00%
	موافق	22	36.67%	36.67%	91.67%
	لا إجابة	2	3.33%	3.33%	95.00%
	غير موافق	1	1.67%	1.67%	96.67%
	غير موافق بشدة	2	3.33%	3.33%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



الجدول رقم 2-: البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال العمل الطبي.

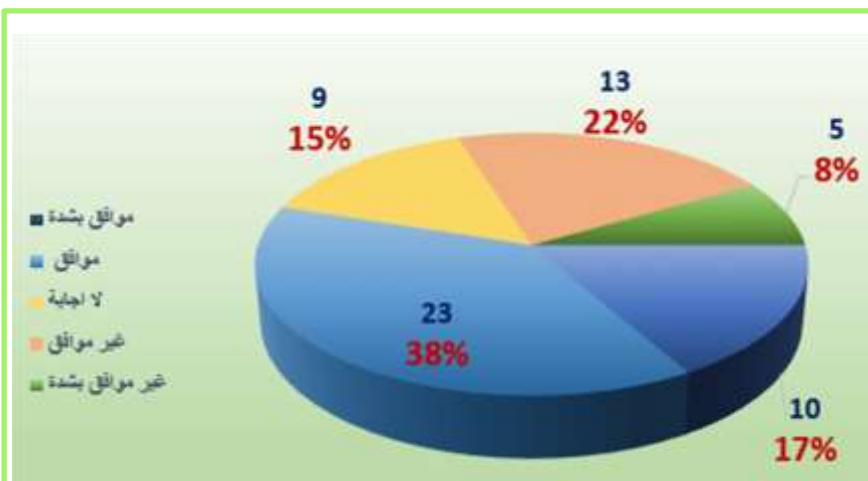
	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	موافق بشدة	29	48.33%	48.33%	48.33%
	موافق	17	28.33%	28.33%	76.66%
	لا إجابة	4	6.67%	6.67%	83.33%
	غير موافق	7	11.67%	11.67%	95.00%
	غير موافق بشدة	3	5.00%	5.00%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 76% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال العمل الطبي وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

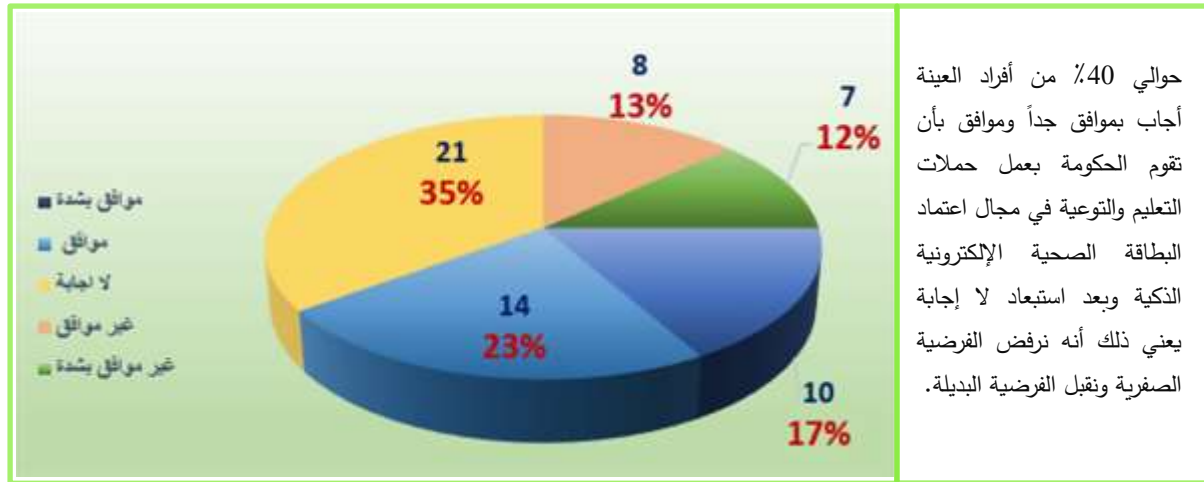
الجدول رقم 3-: تتعاون الحكومة مع المؤسسات العامة والخاصة في تقديم مقترحات لاعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.

	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	10	16.67%	16.67%	16.67%
	موافق	23	38.33%	38.33%	55.00%
	لا إجابة	9	15.00%	15.00%	70.00%
	غير موافق	13	21.67%	21.67%	91.67%
	غير موافق بشدة	5	8.33%	8.33%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

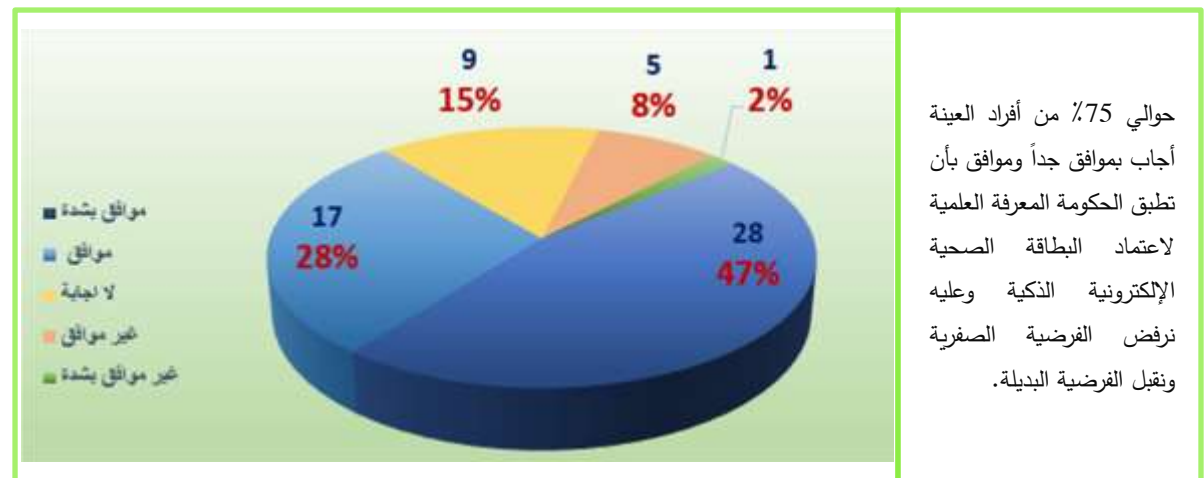


حوالي 55% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأنه تتعاون الحكومة مع المؤسسات العامة والخاصة في تقديم مقترحات لاعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية. وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول رقم 4-: تقوم الحكومة بعمل حملات التعليم والتوعية في مجال اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.					
	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	10	16.67%	16.67%	16.67%
	موافق	14	23.33%	23.33%	40.00%
	لا أجابه	21	35.00%	35.00%	75.00%
	غير موافق	8	13.33%	12.50%	88.33%
	غير موافق بشدة	7	11.67%	11.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



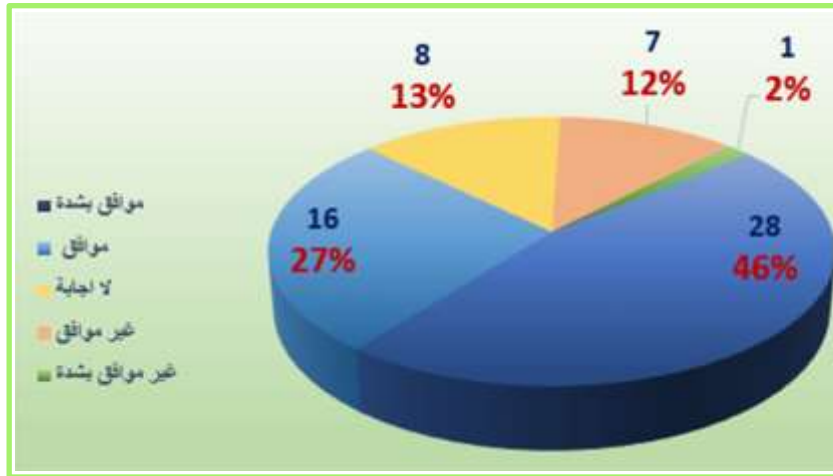
الجدول رقم 5-: تطبق الحكومة المعرفة العلمية لاعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.					
	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	28	46.67%	46.67%	46.67%
	موافق	17	28.33%	28.33%	75.00%
	لا أجابه	9	15.00%	15.00%	90.00%
	غير موافق	5	8.33%	8.33%	98.33%
	غير موافق بشدة	1	1.67%	1.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



المحور الثاني: التحولات الجزرية لاستخدام البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية.

الجدول رقم 1-: اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء العاملين في المؤسسات الصحية من ناحية تبسيط ومعالجة العمليات الإدارية

	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	28	46.67%	46.67%	46.67%
	موافق	16	26.67%	26.67%	73.34%
	لا اجابة	8	13.33%	13.33%	86.67%
	غير موافق	7	11.67%	11.67%	98.33%
	غير موافق بشدة	1	1.67%	1.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 73% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء العاملين في المؤسسات الصحية من ناحية تبسيط ومعالجة العمليات الإدارية وعليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة.

الجدول رقم 2-: اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء المستفيدين من خدماتها بطريقة شفافة.

	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	18	30.00%	30.30%	30.00%
	موافق	24	40.00%	40.00%	70.00%
	لا إجابة	7	11.67%	11.67%	81.67%
	غير موافق	7	11.67%	11.67%	93.33%
	غير موافق بشدة	4	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 70% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية ينعكس إيجاباً على أداء المستفيدين من خدماتها بطريقة شفافة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول رقم 3-: اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تهدف إلى إضافة لمسة مستقبلية لعملية تطوير الأداء الوظيفي وإحداث تغييرات عميقة في بيئة الإدارة.

	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	13	21.67%	21.67%	21.67%
	موافق	12	20.00%	20.00%	41.67%
	لا إجابة	18	30.00%	30.00%	71.67%
	غير موافق	12	20.00%	20.00%	91.67%
	غير موافق بشدة	5	8.33%	8.33%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 42% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تهدف إلى إضافة لمسة مستقبلية لعملية تطوير الأداء الوظيفي وإحداث تغييرات عميقة في بيئة الإدارة، وعليه نقبل الفرضية.

الجدول رقم 4-: اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى زيادة إنتاجية الملاك الإداري والطبي.

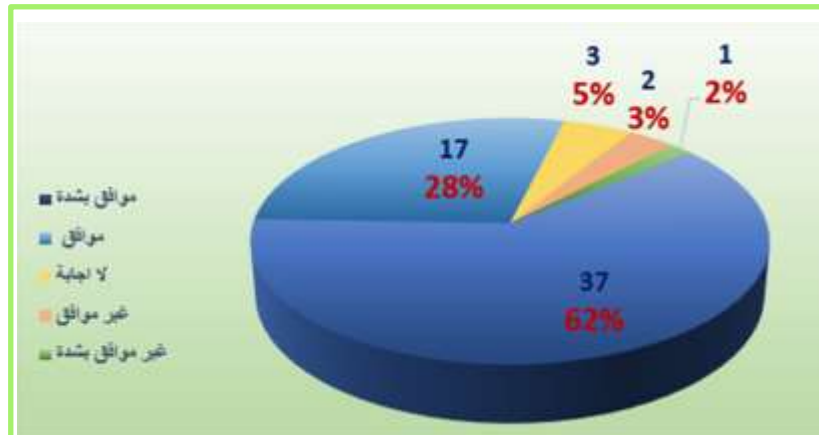
	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	24	40.00%	40.00%	40.00%
	موافق	18	30.00%	30.00%	70.00%
	لا إجابة	5	8.33%	8.33%	78.33%
	غير موافق	6	10.00%	10.00%	88.33%
	غير موافق بشدة	7	11.67%	11.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 70% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى زيادة إنتاجية الملاك الإداري والطبي وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول رقم 5-: اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى المشاركة الفعالة بين الإدارة العليا والموظفين في جميع مفاصل العمليات الصحية.

	Description	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	موافق بشدة	37	61.67%	61.67%	61.67%
	موافق	17	28.33%	28.33%	90.00%
	لا إجابة	3	5.00%	5.00%	95.00%
	غير موافق	2	3.33%	3.33%	98.33%
	غير موافق بشدة	1	1.67%	1.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	



حوالي 90% من أفراد العينة أجاب بموافق جداً وموافق بأن اعتماد البطاقة الصحية الإلكترونية تؤدي إلى المشاركة الفعالة بين الإدارة العليا والموظفين في جميع مفاصل العمليات الصحية وعليه نقبل الفرضية.

فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى: البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية وتأثير موازي في مجال الأعمال الطبية.

معامل الارتباط بين البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية وتأثير موازي في مجال الأعمال الطبية.

معامل الارتباط	.864
القيمة الاحتمالية	0.000

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية وتأثير موازي في مجال الأعمال الطبية. يساوي 0.864 وهذا يدل على أن الارتباط بينهما طردي قوية، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية لها تأثير تصاعدي في مجال الأعمال الإدارية وتأثير موازي في مجال الأعمال الطبية.

اختبار الفرضية الثانية: استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" يحدث تحولاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة. معامل الارتباط بين استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" يحدث تحولاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة.

معامل الارتباط	.864
القيمة الاحتمالية	.000

أن معامل الارتباط بين استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" يحدث تحولاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة. يساوي 0.864 وهذا يدل على أن الارتباط بينهما طردي قوية، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي بين استخدام "تكنولوجيا البطاقة الصحية الإلكترونية الذكية" يحدث تحولاً جذرياً في تقديم الرعاية إذا ما تم دفع عجلة الدعم الفني والإداري لبرامج المعلومات المتعلقة بالخدمات الصحية لدى مختلف الأطر العاملة.

الاستنتاجات

إن استخدام شبكة الإنترنت والعمل بواسطة أنظمة المعلومات الصحية الإلكترونية يعدّ نمطاً جديداً من أنماط الإدارة الإلكترونية ويترك عدة إيجابيات لعلّ أبرزها:

- رفع المؤشر التكنولوجي وإحداث تغييرات عميقة في بيئة الإدارة.
- تحسين جودة العمل الإداري وتطوير أساليبه ورفع مستوى الأداء في سبيل تقديم أفضل خدمات للمستفيدين وأداء أفضل للموظفين والعاملين.
- تحسين الكفاءة التنظيمية من خلال تنمية قدرات العاملين وزيادة إنتاجية الملاك الإداري والطبي واتخاذ القرارات الصحيحة والدقيقة بأقل جهد وكلفة، بالوقت المطلوب والسرعة اللازمة.
- إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية وتبسيطها ومعالجة العمليات الإدارية إلكترونياً في محاولة لاختزال حلقات العمل الروتينية التقليدية.
- استخدام البطاقة له تأثير مباشر على الأداء الاستراتيجي لناحية إرساء مفاهيم المشاركة بين القياديين والعاملين في جميع مفاصل العمليات الإدارية بما يتناسب مع المتغيرات الحديثة.
- اعتماد نظم ترميز موحدة للحؤول دون إدخال البيانات بغض النظر عن موقع تخزينها.
- تقليص مسافة التواصل المباشر بين المستفيد والموظف.
- وجود معايير ومقاييس موحدة للعمل الإداري الذي يكون بمستوى من الشفافية وعلى قدر من المساواة بين جميع المستفيدين ودون تمييز.

- إتاحة الفرصة لكل من العاملين والمستفيدين إبداء آرائهم ومقترحاتهم حول جودة الخدمات ومدى تلبيتها للأهداف والحاجات ما يسهم في تقييم الخدمات المقدمة ومعالجة المشاكل وتحديد مستوى فعالية الأنظمة.
- نشر ثقافة الجودة في المؤسسات الحكومية مُقدّمة الخدمة وكذلك المستفيدين من هذه الخدمات المُقدّمة.
- بروز تعاون ثلاثي الأبعاد بين مختلف الأطر العاملة (إدارة ضامنة-مستفيدين-مستشفيات/ مراكز متعاقدة)، لما فيه من مصلحة مشتركة للجميع.
- بعد ذكر فوائد الإدارة الإلكترونية لا بدّ من الإشارة إلى نقاط الضعف والمعوقات التي تعترض هذا التوجه:
- عدم امتلاك الخطط والرؤية اللازمة في مجال استخدام أنظمة المعلومات وقد أثبت الواقع وجود خطوات خجولة جداً في هذا الشأن لدى مختلف الجهات الضامنة الرسمية بالرغم من تبنيتها تغطية أفضل العلاجات العالمية وأكثرها تطوراً.
- عدم تكليف فريق عمل للقيام بالدراسات اللازمة والجدية لإجراء البحوث اللازمة في مجالات التخطيط الاستراتيجي، فجّل ما نلمسه مبادرات فردية في إطار ضيق.
- ضعف الاعتمادات المالية اللازمة لتوفي وتحديث الحالة التكنولوجية.
- ضعف الإلمام باللغة الإنكليزية واستخدام الحاسوب بالرغم من ارتفاع نسبة المتعلمين.
- ضعف في التنسيق وتداخل المسؤوليات.
- عدم استخدام الإدارات للأساليب الإدارية والاستراتيجية الحديثة، فمعظم العاملين يجهلون معنى الجودة ومعاييرها وتركيزهم على الإنتاجية بدلاً من رضا المستفيدين ومعرفة ما يدور في أذهانهم، إضافة لعدم معرفة هؤلاء العاملون لقدراتهم ومؤهلاتهم الذاتية، بحيث يقوموا بمهامهم كآلة مبرمجة.
- ضعف الحالة التكنولوجية.
- قلة المعرفة القانونية والتشريعات التي من شأنها أن تشكل صمام أمان للمستفيدين.

الحلول المقترحة

- وضع خطة استراتيجية من ضمنها دراسة الجدوى الاقتصادية المتوقعة.
- ضرورة إعادة النظر بالقوانين المالية المتعلقة بموازنة الإدارات العامة لا سيما عدم وجود أبواب للإنفاق على التطوير وشراء التكنولوجيا.
- ضرورة توفر لغة عامة ومشتركة بين المركز الأساسي لهذه الإدارات والفروع التابعة لها والتركيز على مسألة الأداء.
- إعداد ورش عمل تدريبية لإكساب الفاعلين والعاملين (أطباء-فنيين-إداريين) ثقافة العمل الإداري الإلكتروني وحثهم على إجراء الدورات التدريبية في اللغة الأجنبية واستعمال الحاسوب وزيادة إدراكهم لقدرات الأجهزة والبرمجيات.
- اعتماد السبل الناجحة لتوفير وتجميع البيانات وحركة الملفات الطبية وحجوزات المرضى وأرشفة السجل الطبي للمرضى ودعم القرارات الصادرة بالتراسل بالبريد الإلكتروني وحماية قاعدة بيانات الإدارات من المخاطر والتهديدات في سبيل تهيئة تطبيقات مشروع البطاقة الصحية الذكية.
- سن القوانين والتشريعات اللازمة والمساعدة لهذه الخطوة.

المصادر والمراجع

أ- في اللغة العربية

1. أبو سبت، صبري (2005)، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. أبو رحمة، أمل (2007)، مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات، مجلة الجامعة الإسلامية العدد الثاني، غزة.

3. بدح، منال (2007)، أثر حوسبة العمل على الأداء – دراسة حالة مستشفى الجراحية العصبية والعمود الفقري، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
4. البكري، ثامر (2005)، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية، عمان.
5. الحميري باسم، (2015) الإدارة: الوظائف والممارسة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
6. جلدة، سليم (2007) "إدارة المستشفيات والمراكز الصحية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة.
7. الحيدر، محمد (2008)، المالية تدعم برنامجاً للصحة الإلكترونية بـ 4 مليارات ريال سعودي، جريدة الرياض، السعودية.
8. ربحي مصطفى عليان، (2012) البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
9. الديوهجي، عبد الله (2008)، مهمة استشارية حول إحداث منظومة وطنية للبطاقات الذكية، سورية.
10. سوار الذهب، زينب (2005)، تقييم نظام المعلومات الصحية في المراكز الصحية، دراسة ماجستير، جامعة الخرطوم، السودان.
11. سعد غالب ياسين، (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
12. الشرجي، نجيب (2001) "المعلومات الصحية والطبية في إقليم الشرق المتوسط" اللجنة الإقليمية لشرق المتوسط – منظمة الصحة العالمية المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، الرياض، القاهرة.
13. الشرفاء، علاء (2004) "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، غزة.
14. عرابي، عماد (2007)، إدارة المشافي ونظم المعلومات الصحية، مجلة المعلوماتية الصحية – مجلة الكترونية، العدد 21.
15. سالم، عادل طالب & حسين، حفصة عطا الله، (2013)، نظم المعلومات وعلاقتها في تقويم الأداء الاستراتيجي للمنظمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد.
16. عمر موسى جعفر الفريشي، (2015)، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.
17. قاسم، عبد الرزاق (2003)، نظم المعلومات الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
18. الكردي، منال (2003)، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
19. المري، ياسر (2009)، دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية، دراسة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
20. منظمة الصحة العالمية (2007)، تعزيز نظم المعلومات الصحية، تقرير من الأمانة، جمعية الصحة العالمية الستون، البند 12-15.
21. محمد شؤاي، أحلام، (2016)، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل-العلوم الإنسانية-المجلد 24-العدد 4، بغداد.
22. النجار، فريد (2007)، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية – تكامل العلاج والدواء – دليل وزراء الصحة ومديري المستشفيات وشركات الأدوية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
23. موسى سلامة اللوزي خضير كاظم حمود، (بلا تاريخ)، مبادئ إدارة الأعمال، مبادئ إدارة الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
24. نجم، عبود نجم، (2004)، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.

ب- في اللغة الأجنبية

1. Ashcroft Maggie, (1998) "THE IMPACT OF INFORMATION USE ON DECISION MAKING BY PHYSIOTHERAPISTS" MCB University – UK. Vol. 19, No. 3, London, UK.
2. Agency for Healthcare Research and Quality (2006) "Costs and Benefits of Health Information Technology", Retrieved from <http://www.ahrq.gov> on 17/09/2019.
3. Bouchet, Marie; Hopkins, Tracy; Kinnell, Margret; Mcknight, Cliff (1998) "THE IMPACT OF INFORMATION USE ON DECISION MAKING IN THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY". Library Management, Volume 19 number 3. pp. 196-206. MCB University Press, UK

الضمانات والحقوق التي منحها قانون الاجراءات الضريبية اللبناني للمكلف خلال مراحل الاعتراض

Mohamad SAAD

الإعتراض على التكاليف الضريبية هي من الوسائل التي منحها القانون للمكلف، الذي يرى أن عمل الإدارة الضريبية قد ألحق به إجحافاً أو ضرراً، والإعتراض هو من حق المكلف سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً. وقد أجاز قانون الإجراءات الضريبية للمكلف أن يعترض أمام الجهة التي أصدرت التكاليف قبل أن يلجأ إلى القضاء حتى يتمكن من تصحيح الخطأ أو الزيادة أو المبالغة في التكاليف إدارياً أو ترجع الإدارة عن القرار الذي أصدرته رغبة منها في التقليل من الطعون بقراراتها، بحيث تقوم الجهة التي تم الإعتراض أمامها بإعادة النظر في القرار الإداري إما بتعديله أو إلغائه أو رده، قبل أن يطعن المكلف بالقرار أمام لجان الإعتراضات ثم الاستئناف أمام مجلس شوري الدولة، الذي له اختصاص الفصل النهائي في القرارات الإدارية التي تصدرها الدولة أو القرارات التي تصدر عن لجان الإعتراضات.

إن الإعتراض أمام الإدارة الضريبية، هو مرحلة إدارية غايتها استصدار قرار من الإدارة، حيث تجمع الإدارة بين صفتين مختلفتين، الأولى كسلطة إدارية مختصة بتحقيق وتحصيل الضريبة، والثانية كسلطة مختصة بالفصل في المبالغة أو الخطأ في التكاليف.

للإعتراض الضريبي صفة إختيارية، فالمكلف الذي تصدر بحقه تكاليف ويرى فيها زيادة أو خطأ أو مبالغة أو مخالفة للقوانين الضريبية، يمكنه الإختيار بين تقديم الإعتراض أمام الإدارة الضريبية للمطالبة بحقه وتصحيح الخطأ أو الإمتناع عن تقديم الإعتراض والقبول بالتكليف (عليه، 2018، صفحة 210).

نصّت المادة 97 من قانون الإجراءات الضريبية على وجوب أن يتضمن الإعتراض الأسباب التي دفعت إليه، ومطالب المعترض وأن يرفق به نسخاً عن المستندات التي تبرره، وألا يرد شكلاً. كما يجب أن يكون الإعتراض معللاً وأن يتضمن السنوات المعترض عليها وقيمة الضريبة المطلوب تخفيضها أو الإعفاء منها. وللإعتراض الضريبي طابع شمولي بحيث يطال مختلف أنواع الضرائب والرسوم، وطابع شكلي بحيث يخضع لشروط شكلية، كأن يتم تقديمه خطياً وأن يرفق به المستندات الضرورية التي تثبت صحة الإعتراض، ويرتب القانون عدم قبول الإعتراض في حال عدم الإلتزام بهذه الشروط. كما ينبغي على المكلف تبيان أسباب الإعتراض ونوع الضريبة، لأن ذكر هذه المعلومات ضروري لتحديد موضوع الإعتراض ومطالب المعترض.

يمكن أن يتضمن الإعتراض طلب تصحيح خطأ مادي، في هذه الحالة يجب أن يتضمن الإعتراض شرحاً للأسباب التي تظهر هذا الخطأ، مع طلب تصحيحه. ويمكن أن يتضمن الطلب تصحيح الأخطاء المرتكبة في تحديد وعاء الضريبة، وفي هذه الحالة يجب شرح الأسباب والعناصر التي اعتمدها لتصحيح قيمة الإيرادات أو الأرباح الخاضعة للضريبة وإبراز المستندات الثبوتية للأعباء الجائر تنزيلها ضريبياً وتطبيق المعدل الصحيح الذي يتناسب مع نوع نشاط المكلف. إضافة إلى طلب إبطال التكاليف لا اعتقاد المكلف بأنه لا ينطبق على الواقع والقانون وهنا على المكلف تدعيم اعتراضه بالمستندات والوثائق التي تدعم وجهة نظره. ويمكن أن يتناول طلب الإعتراض تخفيض الضريبة لجهة الإستفادة من الإعفاءات القانونية ومنها التنزيل العائلي من قيمة الأرباح الصافية المحققة من دخل المكلف والتنزيلات الخاصة من حصص الورثة الخاضعة لرسم الإنتقال. يمكن الإعتراض أيضاً على تكاليف صدرت عن سنوات سقطت بمرور الزمن وهنا يرفق المكلف بالمستندات والنصوص التي تثبت مرور الزمن ومنها إعلانات التعديل والضريبة المدوّن عليها تاريخ التبليغ والشخص الذي يحق له التبليغ (المرسوم الاشتراعي رقم 15947، 1964).

حتى يعتبر الإعتراض مقبولاً لا بد من توفر الأسباب التي يستند إليها لتبرير مطالبه بتخفيض التكاليف أو إلغائها، والتي تجعل التكاليف بالضريبة أو الرسم غير واقع في محله القانوني والفعلي ويقتضي تصحيحه. تتنوع هذه الأسباب بين أسباب قانونية ومادية ومحاسبية، وهذه الأسباب تمكن الإدارة الضريبية المختصة في مرحلة دراسة الإعتراض الضريبي، في حال اقتنعت بها، من تصحيح التكاليف وإجابة مطالب المعترض.

تتناول الأسباب القانونية بشكل عام الخطأ في طريقة التكاليف، فقد تعتمد الإدارة إلى إجراء التعديلات اللازمة على حسابات الأعباء في حالة المبالغة فيها ما يؤدي إلى زيادة الأعباء وبالتالي تخفيض الأرباح الخاضعة للضريبة. بحيث نصّت القوانين الضريبية والمراسيم والقرارات والتعليمات على الأعباء القابلة للتنزيل من الواردات الإجمالية، ووضع حد أقصى لها، وأن تكون بمجملها في سبيل مصلحة العمل وأن لا يتم تسجيل أعباء خاصة لأصحاب الشركة مثلاً من ضمن أعباء الشركة.

كما قد تتضمن الأسباب القانونية المبالغة في تقدير الإيرادات أو عدم تنزيل إيرادات سبق خضوعه لضريبة أخرى على الدخل كالفوائد على الحسابات الجارية لخضوعها لضريبة إيرادات رؤوس الأموال المنقولة من الإيرادات الخاضعة للضريبة على أرباح المهن الصناعية والتجارية وغير التجارية.

بالنسبة لضريبة الأملاك المبنية قد يعترض المكلف على مبالغ فرضت على عقار ما، ويمكن أن يكون هذا العقار شاغرا وغير مشغول، على المعارض في هذه الحالة أن يقدم المستندات الثبوتية ولا سيما تصريح الشغور المقدم إلى الدوائر المالية في حينه، ويؤخذ أيضاً بتصريح الشغور المقدم إلى البلدية التي يقع ضمن نطاقها العقار، في هذه الحالة وبعد التدقيق في تصاريح الشغور وفي تواريخها، على الإدارة الضريبية أن تجيب طلب المعارض وتنزيل المبالغ المفروضة بحقه (قانون ضريبة الأملاك المبنية، 1962 ، صفحة 7 المادة 33).

قد يقدم المكلف اعتراض على القيمة التأجيرية للعقار الذي يسكنه نتيجة للمبالغة في تحديد القيمة، في هذه الحالة على المكلف إظهار القيمة الحقيقية للعقار من خلال عقود الإيجار، أو مقارنة القيمة مع القيمة التأجيرية لمنازل مشابهة من حيث المساحة والمكان ونوعية البناء.

من الأمثلة على الأسباب التي يمكن الإدلاء بها في كتاب الاعتراض على رسم الانتقال، الخطأ في تحديد الحقوق والأموال الخاضعة للرسم أي العناصر التي تتكون منها التركة، الخطأ في تحديد معدلات الرسم والشروط الخاضعة للضريبة، وفي مطلق الأحوال يجب تضمين اعتراض المكلف المواد والنصوص القانونية التي تؤيد اعتراضه (قانون رسم الانتقال، 1959).

ومن الأسباب المادية التي قد يعترض عليها المكلف هي الأخطاء المادية التي يرتكبها مراقب الضرائب عند تحديده للإيرادات والأرباح وقيمة الضرائب المفروضة، وكما يشمل الاعتراض التكاليف الناتجة عن التكرار في التكليف، أو عن خطأ في تحديد محتويات الأبنية وتقسيماتها الداخلية والخارجية أو عن خطأ في تدوين الإيرادات الصافية الخاصة بعقار يملكه المكلف، أو نتيجة لاعتماد معدلات ضريبية غير صحيحة.

ومن الأمثلة على الأسباب المحاسبية التي يمكن تقديمها بالمكلف بالضريبة نتيجة لعدم نظامية السجلات القانونية (التصميم المحاسبي العام، 1982)، الإثباتات التي تبين أن المكلف يمسك سجلات نظامية وفقاً للقوانين الضريبية والتصميم المحاسبي العام ومعايير المحاسبة الدولية (طربية، 1996).

الاشكالية التي سيتم التطرق إليها في هذا البحث هي: هل منح قانون الاجراءات الضريبية اللبناني المكلف الحقوق والضمانات التي تمكنه من الدفاع عن حقوقه واعماله والاطفاء التي قد ترتكبها الادارة الضريبية بحقه؟

تنبع أهمية هذه الدراسة من عدم معرفة الكثير من المكلفين الحقوق التي منحها لهم القانون، وعلى الاخص الحق في الاعتراض. هذه الدراسة توضح لهم كافة المراحل التي يمكن ان يسلكوها من اجل الحفاظ على حقوقهم.

يستهدف هذا البحث كافة المكلفين بالضريبة على الدخل الناتج عن الارباح التجارية والصناعية وغير التجارية، وعلى إيرادات الاملاك المبنية وعلى رسم الانتقال وعلى رسم الطابع المالي بالاضافة الى المكلفين بالضريبة على القيمة المضافة.

سنستعرض في هذا البحث جميع المراحل التي يحق للمكلف ان يتبعها من اجل الحفاظ على حقوقه في كافة مراحل الاعتراض وصولاً الى الاستئناف امام مجلس شوري الدولة، كما سنعرض اعتراض لاحدى الشركات اللبنانية درست اعمالها وقدمت اعتراض امام دائرة الاعتراضات في مالية لبنان الجنوبي ثم طعن بقرار الادارة امام لجنة الاعتراضات واثم استأنف قرار اللجنة امام مجلس شوري الدولة.

المبحث الاول: أصحاب الحق بالاعتراض

يحق لكل مكلف أن يعترض على الضرائب المفروضة عليه إذا رأى فيها خطأ أو زيادة أو إجحافاً أو مخالفة للقانون، سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً. وقد حدد قانون الإجراءات الضريبية الأشخاص الذين يحق لهم تقديم الاعتراضات كما يلي:

المطلب الاول: أصحاب الحق بالاعتراض على ضريبة الدخل

اولاً: الأشخاص الطبيعيون:

يحق للأفراد ولأصحاب المؤسسات الفردية وكل شخص يقوم بصورة فردية أو بالتعاون مع آخرين بمهنة صناعية أو تجارية أو بأعمال غير تجارية أو صناعية أو بأي عمل يدر ريعاً خاضع لضريبة أخرى على الدخل، إضافة إلى المؤسسات المستثناة من الضريبة على الأرباح والمؤسسات كالجامعات والجمعيات والمدارس، والمؤسسات المعفاة بصورة مؤقتة من ضريبة الدخل على الأرباح كالمؤسسات الصناعية المعفاة بشروط خاصة.

تفرض الضريبة في شركات الأشخاص، وشركة التضامن، والتوصية البسيطة، والشركات المدنية، بإسم الشركاء وتكلف شركة التوصية البسيطة بالضريبة عن حصص الشركاء الموصين، وبإسم الشركاء المفوضين في الشركة، وبالتالي كل من تفرض الضريبة بإسمه يحق له تقديم طلب الاعتراض، ويكفي في شركات الأشخاص أن يتقدم أحد الشركاء، وضمن المهلة القانونية، باعتراض على التكاليف الصادر بإسمه ليستفيد من هذا الاعتراض باقي الشركاء حتى لو تقدموا باعتراضاتهم خارج المهلة القانونية أو لم يتقدموا بأي اعتراض (التعليمات الإدارية رقم 1461/ص2 تاريخ 1972/7/28 عن رئيس مصلحة الواردات).

ثانياً: الأشخاص المعنويون (شركات الأموال):

إن حق الاعتراض في شركات الأموال محصور برئيس مجلس الإدارة أو المدير العام للشركة، حيث أن الضريبة تفرض بإسم الشركة عن الأرباح التي تحققها الشركة خلال السنة المالية.

المطلب الثاني: أصحاب الحق بالاعتراض على ضريبة الأملاك المبنية

يحق لكل من المالك والمستثمر لعقار ما حيث فرضت الضريبة بإسمه أن يقدم الاعتراض أمام الإدارة الضريبية، بموجب استدعاء خطي يوقعه صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً، ويعتبر توقيع الاعتراض أمر ضروري توجيه المبادئ والقواعد القانونية ولا يقبل أي اعتراض غير مهور بتوقيع صاحب العلاقة ولا يقبل الاعتراض إلا إذا كان موقعاً بخط يد المكلف، وبالتالي فلا يقبل الاعتراض المرسل عبر الفاكس أو عبر البريد الإلكتروني، بحيث يجب القانون حضور المعارض شخصياً إلى الدائرة المالية المختصة بالاعتراضات أو من ينوب عنه قانوناً أو بتقديمه عبر شركة لبيان بوسـت وأن يكون التوقيع مذكور بشكل واضح.

في حال تعدد مالكو العقار الواحد، يكون صاحب الحق بالاعتراض على ضريبة الأملاك المبنية هو المالك أو المستثمر أو المكلف بالضريبة الذي تفرض بإسمه الضريبة. والجدير بالذكر أنه في حال تجاوز عدد مالكي العقار أو أي قسم من أقسامه العشرة، جاز فرض الضريبة بإسم أحد المالكين مشفوعاً بكلمة وشركاه. أما المستثمرون فيكلفون بالضريبة المتوجبة دون تجزئة مهما بلغ عددهم. ويعتبر المكلف الشريك في الملكية الشائعة مدينّاً بالضريبة المفروضة بإسمه وكافلاً بالضريبة المفروضة بإسم الشركاء الآخرين، ولا يلاحق ككفيل إلا بعد استنفاد جميع وسائل الملاحقة بحق المدينين الأصليين، كما يعتبر المكلف الشريك في الإستثمار مدينّاً بالتضامن مع شركائه بكامل الضريبة المفروضة على إيرادات الإستثمار.

المطلب الثالث: أصحاب الحق بالاعتراض على رسم الإنتقال

يحق للورثة والموهوب لهم ومنفذي الوصايا والأوقاف تقديم اعتراض على التكاليف الصادرة بحقهم إذا كان فيها خطأ أو مبالغة أو مخالفة للقانون.

المطلب الرابع: أصحاب الحق بالاعتراض على رسم الطابع المالي

يحق للشخص الذي فرض عليه رسم الطابع أن يعترض عليه ضمن المهل القانونية، إذا وجد فيها خطأ أو زيادة أو مخالفة للقانون وذلك وفقاً للأصول المحددة في المرسوم الاشتراعي رقم 67 تاريخ 1967/8/5، والأشخاص هم (قانون رسم الطابع المالي، 1967):

- كل من صدرت عنه الواقعة المنشأة للحق.
- دائنو الدولة والبلديات والمؤسسات العامة.
- الأشخاص المتعاقدون مع الدولة والبلديات والمؤسسات العامة بموجب إتفاقيات وعقود.
- المضمونون عن أقساط التأمين.
- كل من أعطي إيصلاً وبراءة ذمة.

المطلب الخامس: أصحاب الحق بالاعتراض على الضريبة على القيمة المضافة

يحق للخاضع للضريبة على القيمة المضافة ولكل من فرضت الضريبة بإسمه أن يعترض عليها (قانون الضريبة على القيمة المضافة، 2001).

المبحث الثاني: تقديم الاعتراض لدى الإدارة المختصة

يقدم الإعتراض أمام الإدارة الضريبية وفقاً لما نصّت عليه المادة 97 من قانون الإجراءات الضريبية، ويقصد بها الدائرة التي أصدرت التكاليف بالضريبة أو الرسم، أي دوائر التحقق في بيروت ودوائر الإعتراضات في المصالح المالية في المحافظات التابعة لمديرية الواردات ولدى دائرة الإعتراضات على ضريبة القيمة المضافة التابعة لمديرية الضريبة على القيمة المضافة.

يعتبر الإعتراض مقدّمًا بتاريخ تسليمه إلى الوحدة المختصة إذا قدّم مباشرة من قبل المعارض، أو من تاريخ إيداعه بالبريد إذا أرسل بالبريد المضمون. يعطى مقدّم الإعتراض إيصلاً يبيّن فيه رقم التسجيل وتاريخه ونوع الضريبة والسنوات المعارض عليها، يحدث أحياناً أن يقدم طلب الإعتراض لدى إدارة عامة ليس لها علاقة بالوحدات الضريبية المختصة، كالدوائر العقارية أو لدى وزارة الداخلية، إن الإعتراض المقدّم في هذه الحالة يعتبر وكأنه غير موجود.

يرفق بالإعتراض المستندات والوثائق التي لم يطّلع عليها المراقب أثناء التدقيق وتشكّل حجة جديدة في يد المكلف من شأنها أن تجعل الإدارة تعيد النظر بقرارها الذي سبق وأصدرته، على أن يكون المكلف قد ذكرها في طلب إعتراضه. وقد اشترط القانون إبراز هذه المستندات وإرفاقها للإعتراض كي تتمكّن الإدارة الضريبية المختصة من الإطلاع عليها والتأكد من صحتها وقانونيتها وبالتالي الأخذ بها وإعادة النظر بالتكاليف الصادر عنها وإصدار جداول التنزيل اللازمة. ومن هذه المستندات فواتير المبيعات وفواتير المشتريات والمستندات الخاصة بالمصاريف، سندات ملكية أو إفادات عقارية، عقود بيع أو إتفاقيات بيع، وغير ذلك من المستندات والوثائق التي تدعم الإعتراض وتثبت صحة ما جاء فيه (صالح، الإعتراضات على الضرائب والرسوم، 2004 ص 178).

بعد تقديم الإعتراض لدى الإدارة الضريبية وتسجيله في السجل الخاص وأخذ إيصال به يتم تحويل ملف الإعتراض إلى المراقب المختص لدراسته، على المراقب دراسة جميع النقاط الواردة فيه وفقاً للمعطيات المتوفرة لديه، وله من أجل ذلك أن يطلب خطياً من المعارض الإيضاحات اللازمة وكل ما يراه ضرورياً من وثائق ومستندات. فيقوم المراقب بدراسة الإعتراض أولاً من ناحية الشكل ثم من ناحية الأساس. فيدقّق الموظف في إسم المعارض ورقمه الضريبي الخاص ومهنته وموضوع الإعتراض والفترة الضريبية، كما يدقّق في تاريخ نشر إعلانات التعديل أو تاريخ التبليغ في حال تم التبليغ مباشرة. كما يدقّق في التصاريح المقدّمة من قبل المكلف ويطلع على تقرير الدرس وعلى الأسس التي بني عليها التكاليف، وعلى المراقب الإطلاع على السجلات والدفاتر والقيود المحاسبية والمستندات والبيانات المالية، وله أن يطلب من المكلف كل الوثائق التي يراها ضرورية لدرس الإعتراض. في حال لم يتجاوب المكلف معه، ينظّم محضر بالواقعة ويعرض عليه للتوقيع، وفي حال تمتّع عن التوقيع يذكر المراقب ذلك في المحضر، عندها تتخذ الإدارة الضريبية قرارها على أساس المعلومات المتوفرة لديها. من جهة ثانية، على المراقب أن يولي الإعتراض العناية اللازمة، وأن يعيد درس الملف والأسس التي بني عليها ومدى انطباقها على الواقع الفعلي والقانون.

حدّدت المذكرة رقم 948/ص1 الصادرة عن وزير المالية بتاريخ 2008/5/24 آلية معالجة الإعتراضات على القيمة المضافة، على أن تتولى دائرة الإعتراض والإستئناف التابعة لمصلحة التشريع والسياسات الضريبية في مديرية الضريبة على القيمة المضافة دراسة الإعتراضات، والبت بالإعتراضات التي لا تتجاوز قيمة المبالغ المقترحة تنزيلها ثلاثون مليون ليرة لبنانية، أما بالنسبة للمبالغ المقترحة فيها الموافقة على التنزيل الكلي أو الجزئي، والتي تتجاوز فيها المبالغ المقترحة تنزيلها ثلاثون مليون ليرة لبنانية، فيتم البت بها من قبل رئيس مصلحة التشريع والسياسات الضريبية، ويرفع رئيس المصلحة إلى مدير الضريبة على القيمة المضافة ملفات الإعتراضات المقترحة فيها الموافقة على التنزيل الكلي أو الجزئي التي تتجاوز فيها المبالغ المقترحة تنزيلها مئة مليون ليرة لبنانية للبت بها. تقوم دائرة الإعتراض والإستئناف بإبلاغ المعارض حسب الأصول بالنتيجة التي وصل إليها الإعتراض، وإحالة نسخة عن إعلانات التنزيل أو الإسترداد إلى دائرة التحصيل في مديرية TVA.

المبحث الثالث: البت في الإعتراض:

على الإدارة المختصة أن تبتّ في الإعتراض في مهلة ستة أشهر من تاريخ تقديمه، ويجوز لكل من مدير الواردات ومدير الضريبة على القيمة المضافة تمديد هذه المهلة لمرة واحدة لمدة ثلاثة أشهر بناءً على اقتراح رئيس الدائرة المختصة بالتسلسل الإداري في حال توفرت أسباب تبرر ذلك (مرسوم رقم 2448، 2008، المادة 52).

يدرس المراقب المختص الإعتراض، ويضع تقريراً يبيّن فيه النقاط المعارض عليها ومطالب المعارض والنتيجة التي توصل إليها، وإقتراحه بقبول الإعتراض كلياً أو جزئياً أو رده، ويرفع التقرير إلى رئيس الدائرة الذي يرفعه بدوره إلى مدير الواردات لأخذ الموافقة النهائية عليه. إذا جاء القرار بالموافقة على التنزيل أعيد الملف إلى المراقب لتنفيذ التنزيل، أما إذا جاء القرار برفض الإعتراض أعيد الملف إلى المراقب لإبلاغ المعارض برفض الإعتراض.

المبحث الرابع: تقديم الإعتراض أمام لجان الاعتراضات:

فرضت النصوص السابقة على الإدارة الضريبية المختصة إحالة الإعتراض الإداري، في حال عدم إصدار قرار ضمن المهلة أو رفض الإعتراض، إلى لجنة الاعتراضات المختصة، إلا أن الواقع كان مختلف، فالإدارة الضريبية لم تكن

تصدر دائماً قراراً على ضوء دراسة الاعتراض، أو لم تكن تدرسه ولا تحيله عند إنقضاء المهلة المحددة إلى لجنة الاعتراضات المختصة.

منح المشرع اللبناني في قانون موازنة العام 1996، حق الاعتراض مباشرة أمام لجنة الاعتراضات الخاصة بضريبة الدخل، ثم وسّع المشرع هذا الحق ليشمل الضريبة على القيمة المضافة بموجب قانون الضريبة على القيمة المضافة وأخيراً تكرر هذا الحق بموجب قانون الإجراءات الضريبية اللبناني رقم 44 تاريخ 11-11-2008، بحيث أصبح للمكلف الحق بالطعن مباشرة بقرار الإدارة أمام لجنة الاعتراضات معتبراً عدم البت بالاعتراض ضمن المهل القانونية قبولاً ضمنياً. يتبين من قانون الإجراءات الضريبية أن المشرع قد أولى لجان الاعتراضات إختصاصاً مكانياً، حيث تنشأ لجان الاعتراضات وتشكل في كل محافظة، بموجب مرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير المالية ووزير العدل، ويشكل في كل محافظة لجنة واحدة أو أكثر لكل نوع من أنواع الضرائب مثلاً يوجد لجنة أو أكثر في كل محافظة للطعن بالقرارات الصادرة عن الإدارة الضريبية الخاصة بضريبة الدخل وأخرى الخاصة بضريبة الأملاك المبنية وغيرها الخاصة برسم الإنتقال، وتعد اللجنة جلساتها في مركز الدائرة المالية المختصة.

حددت المادة 99 من قانون الإجراءات الضريبية إمكانية الطعن بقرارات الإدارة الضريبية، القاضية برد الاعتراض كلياً أو جزئياً، خلال مهلة شهرين من تاريخ تبلغ قرار الإدارة الضريبية نتيجة درس الاعتراض أو إذا تم نشره في الجريدة الرسمية وفي جريدتين محليتين.

لم يحدد المشرع اللبناني في قانون الإجراءات الضريبية والمرسوم التطبيقي رقم 2488 والقرار رقم 1/453 الصادر عن وزير المالية، مهلاً للجان للبت بالاعتراضات، إلا أن بعض القوانين، ومنها قانون رقم 88/60 (إنشاء لجاناً للاعتراضات على الضرائب والرسوم البلدية)، قد حددت مهلاً لهذه اللجان للبت بالاعتراضات مدتها 6 أشهر. أما في الواقع، فإن لجان الاعتراضات الضريبية لا تلتزم بفترة زمنية معينة بحيث نجد أن فترة دراسة الاعتراضات لدى لجان اعتراضات تجاوزت مدتها الستة أشهر وأحياناً السنة أو السنتين، إن عدم إحترام هذه المهلة لا يشوب القرار النهائي بأي عيب ولا ينزع صلاحية اللجنة للبت بالاعتراض، لعدم وجود نص صريح يشير إلى عكس ذلك. إن هذا التفسير ينسجم مع المبادئ القانونية ويتوافق مع الواقع لكثرة الملفات الموجودة لدى لجان الاعتراضات وصعوبة إنجاز حتى القليل منها ضمن هذه المهلة.

تجتمع لجنة الاعتراضات بدعوة من رئيسها، في الدائرة المالية المختصة، ولا تكون جلساتها قانونية إلا إذا حضرها الرئيس وجميع الأعضاء، في حالة تخلف المكلف عن حضور الجلسة على الرغم من دعوته أو إذا لم يبرز المستندات والوثائق التي طلبتها اللجنة، تبت اللجنة بالاعتراض في ضوء محتويات الملف. على أن يكون قرار اللجنة معللاً. يسبق القرار قيام المقرر بعرض ملف الاعتراض على اللجنة مشفوعاً بتقريره، فلا يعرض الملف على اللجنة إلا من خلال المقرر، الذي يقدم تقريراً يبين فيه وقائع القضية ونقاط الخلاف ورأي الإدارة في الاعتراض، مع الإشارة إلى عدم إلزامية دعوة المعارض لحضور الجلسات، فقد تكتفي اللجنة بالإطلاع على الاعتراض المقدم إليها وتدرسه وتطلع على الوثائق والمستندات المرفقة وتبت بالأمر.

يجوز الطعن بقرارات الإدارة الضريبية وفقاً لأحكام المادة 99 من قانون الإجراءات الضريبية والقاضية برد الاعتراض كلياً أو جزئياً أمام المحكمة الإدارية خلال مهلة شهرين من تاريخ تبلغ قرار الإدارة الضريبية نتيجة درس الاعتراض وإلا يرد طلب الاعتراض شكلاً. وإلى حين تشكيل المحاكم الإدارية يجوز الطعن بقرارات الإدارة الضريبية أمام لجان الاعتراضات التي تنشأ وتشكل في كل محافظة، تتخذ اللجنة قراراتها بالأكثرية (قانون الإجراءات الضريبية رقم 44، 2008، صفحة 29 المادة 100).

أن لجان الاعتراضات تمثل ثلاثة أطراف، الطرف الأول هو القاضي، والطرف الثاني يمثل الإدارة الضريبية، والثالث يمثل الفعاليات الاقتصادية أي فئة المكلفين بالضريبة المعنية، أي أن اللجان مؤلفة من طرفي النزاع والقاضي هو الذي يفصل بينهما وبالتالي فإن المشرع جمع بين المعرفة القانونية والخبرة الفنية والعملية في القضايا الضريبية والمالية. كما حافظ على التوازن في اللجنة منعا لغلبة الجانب الإداري على الجانب القضائي أو على فئة المكلفين. من الملاحظ في تأليف لجان الاعتراضات تمثيل الإدارة بعضو أساسي ومقرر ويكون عادة رئيس الدائرة الضريبية في بيروت أو رئيس المصلحة المالية في المحافظات علماً أنه يحق لرئيس دائرة الاعتراضات في المحافظات أن يكون مقرراً ولكن في الواقع هي حكرًا لرئيس المصلحة، وإن كان لا يحق للمقرر التصويت، إلا أن اللجنة غالباً ما تتأثر بتقريره وتتبناه، ما يعطي الإدارة الضريبية ميزة التفوق على سائر الأعضاء.

يحق للجنة الاعتراضات أثناء دراسة الطعن المقدم من المكلف أن تعيد الملف إلى الدائرة المالية المختصة للإطلاع على السجلات والمستندات لدى المعارض وإعطاء التوجيهات والإجراءات اللازمة لاتباعها الخاصة بفحص الوثائق والأوراق المقدمة أو طلب الإثباتات والمعلومات المفيدة التي تؤيد أو تنفي حق المكلف في الطعن.

لا يحق للمكلف، وفقاً لأحكام المادة 53 من المرسوم رقم 2488، أن ينازع أمام اللجنة في غير المطالب التي أوردها في اعتراضه. غير أنه يتوجب على اللجنة إذا أسفرت تحقيقاتها عن ظهور إيرادات مكتومة غير مكلفة، أن تحيل ملف

الإعترض للإدارة المختصة لإجراء المقتضى بشأنها ولا يجوز لهذه اللجنة أن تبحث في نقاط لم تتم إثارتها من قبل المكلف أو أن تقضي بمبالغ تزيد عن المبالغ المعترض عليها.

تلتزم لجنة الاعتراضات بالبيت بمطالب المعترض أمامها، إلا إذا تنازل المكلف عنها أو عن جزء منها، ويجب أن يكون هذا التنازل صريحاً ولا يحتمل التأويل. الهدف من حصر مطالب المعترض بالطعن المقدم أمام اللجنة هو لبحث المكلف على التمهّل في دراسة الاعتراض، وتضمينه كامل المطالب والأسباب التي يعتمد عليها.

يدخل ضمن اختصاص لجان الاعتراضات، بحث أي إخلال بتطبيق النصوص من قبل الإدارة الضريبية في أي مرحلة من مراحلها، ومن الأمثلة على ذلك الطعن بعدم قانونية تكليف قامت الإدارة الضريبية بفرضه دون إبلاغ المكلف أسباب التعديلات. يمكن أن نستخلص أن لجان الاعتراضات وإن كانت برئاسة قاض، هي أقرب إلى لجان التوفيق والمصالحة منها إلى الهيئات الحاكمة، فالمحكمة لا يفترض فيها أن تمثل فراق النزاع بل القانون (عليه، 2018)، ثم أن الواقع العملي أثبت هيمنة الإدارة الضريبية على هذه اللجان التي تجتمع في مركز الإدارة المالية المختصة، وغالباً ما تأخذ بتقرير المقرر، وهو موظف ينتمي إلى الوحدة التي درست الاعتراض أو أصدرت التكليف، كما أن غياب الاختصاص الضريبي لرئيس اللجنة قد يدفعه إلى اعتماد تقرير المقرر دون الغوص فيه. وبذلك تغيب عن عمل لجان الاعتراضات معايير الحيادية والموضوعية، وهذه المعايير تشكل حجر الأساس في عمل أية هيئة تتولى مهام قضائية. تعدّ قرارات لجان الاعتراضات أحكاماً واجبة التنفيذ ما لم يقرر مجلس شوري الدولة عكس ذلك. إن لجنة الاعتراضات بوصفها لجنة إدارية ذات طابع قضائي تتمتع بقراراتها بقوة القضية المحكمة وتصبح مبرمة في حال عدم استئنافها ضمن المهلة القانونية. لذلك فإن الإدارة ملزمة بتنفيذ هذه الأحكام بقدر ما هي ملزمة للأشخاص ذاتهم.

المبحث الخامس: استئناف قرارات لجان الاعتراضات أمام مجلس شوري الدولة:

يحق لكل من المكلف والإدارة الضريبية، استئناف قرار لجنة الاعتراضات على الضرائب والرسوم أمام مجلس شوري الدولة وذلك خلال مهلة شهر من تاريخ تبلغ القرار. لقد نصّت المادة 101 من قانون الإجراءات الضريبية على أنه يحق لكل من المكلف والإدارة الضريبية استئناف قرار المحكمة الإدارية أو لجنة الاعتراضات أمام مجلس شوري الدولة وفقاً لأصول المحاكمات لديه وذلك خلال مهلة شهر من تاريخ تبلغ القرار. وتعتبر هذه المهلة مهلة إسقاط بالنسبة إلى الإدارة الضريبية والمكلف على حد سواء.

يتألف قرار لجنة الاعتراضات من مقدمة وقسمين، الأول يتعلق بالشكل والثاني يتعلق بالأساس، يوقع القرار الرئيس والأعضاء المشاركين في إصداره وأمين السر الأصلي، بعد التوقيع يسجل القرار في سجل خاص ثم يرسل القرار إلى المعترض بالبريد المضمون أو يبلغ مباشرة.

قرارات لجان الاعتراضات يجب أن تكون واضحة ومعلّلة وفقاً للقوانين والأنظمة الضريبية. يرفض مجلس شوري الدولة استئناف الطعن المقدم من طرف ليس له علاقة بالاعتراض كما نصّت المادة 54 من المرسوم التطبيقي رقم 2488 على أنه يحق لكل من صاحب العلاقة ومدير الإدارة الضريبية المختصة استئناف قرار المحكمة الإدارية أو لجنة الاعتراضات أمام مجلس شوري الدولة وفقاً لأصول المحاكمات المتبعة لديه خلال مهلة شهر من تاريخ تبلغها قرار لجنة الاعتراضات.

في حال قرر مدير الإدارة الضريبية المختصة استئناف قرار لجنة الاعتراضات، يعد كتاباً بذلك ويرسله مباشرة مع كامل الملف إلى هيئة القضايا في وزارة العدل.

على المكلف المستأنف أن يودع في صندوق الخزينة مبلغ التأمين المحددة قيمته في المادة 101 من قانون الإجراءات الضريبية بـ 5% من قيمة المبالغ المعترض عليها من ضريبة و غرامات باستثناء غرامة التأخير في الدفع، وأن يقدم مع طلب الاستئناف أمام مجلس شوري الدولة الإيصال المثبت لهذا الإيداع، وكل طلب استئناف غير مرفق بإيصال يثبت دفع التأمين يرد شكلاً. يصادر هذا التأمين لمصلحة خزينة الدولة في حال رد طلب الاستئناف، أما إذا جاء قرار مجلس شوري الدولة لصالح المكلف عندئذ يعاد التأمين في حال لم يكن يتوجب على المكلف أية ضريبة، وإلا يستعمل لتسديد الضريبة المتوجبة.

ينظر مجلس شوري الدولة في الضرائب والرسوم عند الطعن لديه في قرار صادر عن لجان الاعتراضات المختصة. يمثل المجلس مرجعاً استئنافياً لقرارات هذه اللجان، فينظر بجميع المطالب الواردة في الاعتراض المقدم لديه من الجهة المستأنفة، ولا يمكن للمكلف مراجعة مجلس شوري الدولة إلا بعد مراجعة الإدارة الضريبية المختصة ولجنة الاعتراضات طعناً في قرار هذه اللجنة (نظام مجلس شوري الدولة، 1975).

لا يقبل مجلس شوري الدولة الاستئناف المقدم من شخص لم يكن طرفاً في الطعن أمام لجنة الاعتراضات، إذ يحق لهم دون سواهم استئناف القرارات الصادرة عن لجنة الاعتراضات، معتبراً أنه في الطعون التي لا تقبل التجزئة، أي حين تكون بين عدة أشخاص مصلحة واحدة، مثل مالكي ذات المؤسسة التجارية، إن هؤلاء الأشخاص يمثلون بعضهم، وبالتالي فإن الأشخاص الذين لم يعترضوا أمام اللجنة، ولا يحق لهم أن يستأنفوا القرار الصادر عن اللجنة، يستفيدون من القرار الذي

يصدر عنه. أما إذا ردّ استئناف المكلفين، وصدّق الحكم البدائي فإنه يصبح نافذاً بحقهم جميعاً. (مجلس شورى الدولة قرار رقم 95 تاريخ 1992/3/9، عوض عبد الحميد عوض/بلدية طرابلس).

في شركات المساهمة، لا تقبل الدعوة المقامة من قبل الشركة نيابة عن المساهمين، لأن للشركة المساهمة شخصية معنوية مستقلة عن شخصية المساهمين، ولها وحدها الأهلية للتقاضي بواسطة الأشخاص الذين يمثلونها، للدفاع عن مصالحها وعن ذمتها المالية. وكذلك الأمر بالنسبة لجمعية مالكي الأقسام المشتركة في عقار، إن هذه الجمعية غير مخولة بتمثيل المكلف الذي يملك قسمًا من العقار، لا سيما وإن جداول التكاليف قد صدرت عن كل قسم من الأقسام المختلفة على حدة.

يتولى رئيس مجلس الإدارة و/أو المدير العام في الشركات المغفلة والمدير في الشركات المحدودة المسؤولية تمثيل الشركة في تقديم الطعون دون الحاجة إلى تفويض. أما في شركات الأشخاص، يمثل الشركة الشخص المخول بذلك ضمن عقد الشراكة والمسجل في قلم السجل التجاري، أو أحد الشركاء شرط أن يفوض بذلك من قبل جميع الشركاء في الشركة. ويمثل الشركة قيد التصفية المصفي، إذ تعتبر التكاليف المفروضة بإسم الشركاء هي في ذمة الشركة التي يمثلها المصفي قانوناً.

أما بالنسبة للدولة، فإن المرجع الصالح لتقديم الاستئناف، هو مدير الإدارة الضريبية المختصة أي مدير الواردات أو مدير الضريبة على القيمة المضافة كل بحسب إختصاصه. وفي حال قرر مدير الإدارة الضريبية استئناف قرار اللجنة، يعدّ كتاباً ويرسله مباشرة مع كامل الملف إلى هيئة القضايا في وزارة العدل وفقاً لأحكام الفقرة 2 من المادة 54 من المرسوم 2488، على أن تتولى هيئة القضايا إقامة الدعاوى بإسم الدولة والدفاع عنها، كما تتولى إعداد الإستحضارات واللوائح والمذكرات وتوقيعها، وتبلغ الإستحضارات واللوائح والمذكرات والأحكام والقرارات العائدة لدعوة الدولة، وتمثلها أمام جميع المحاكم العدلية والإدارية، وتتولى القيام بجميع الأعمال التي يتطلبها الدفاع عن مصالح الدولة أمام المحاكم، سواء كانت مدعية أو مدعى عليها (المادة 18 من المرسوم رقم 151 الصادر بتاريخ 1983/8/16).

يردّ الاستئناف في الشكل، إذا قدم بواسطة مدير الواردات أو مدير الضريبة على القيمة المضافة دون المرور بهيئة القضايا في وزارة العدل.

في المجال الضريبي، لا يقبل الاستئناف إلا ضد القرارات الصادرة عن إحدى لجان الاعتراضات على الضرائب والرسوم، ذلك أن مراجعة مجلس شورى الدولة في النزاعات الضريبية، لا تكون إلا بشكل إستئناف لقرارات هذه اللجان. والشرط المطلوب، هو أن يكون موضوع الإستئناف محدد بدقة، لأن المكلف لا يستطيع أن ينازع إستئنافاً بتكاليف لم يعترض عليها بدايةً. فهو لا يملك المطالبة بتخفيضات إضافية، لم يطالب بها بدايةً، وإن كان قد عرض أمام لجنة الاعتراضات، كل عناصر الإحتساب، التي توصل إلى هذه التخفيضات التي لم يطالب بها بدايةً. كما أنه يتوجب على المستأنف، تقديم الحجج والبراهين، وألا يكتفي بمجرد انتقاد الحكم الصادر عنها.

بالرجوع إلى الإجتهد الضريبي اللبناني، نورد علي سبيل المثال مجموعة من القرارات، لا تقبل الإستئناف أمام مجلس شورى الدولة، القاسم المشترك بينها أنها غير صادرة عن لجان الاعتراضات على الضرائب والرسوم. أن القرار الصادر عن الإدارة الضريبية، أو عن الوزير، أو عن رئيس الدائرة المالية، أو عن المحافظ، لا يقبل الإستئناف (قرار مجلس شورى الدولة رقم 148 تاريخ 1978/4/20). والقرار الصادر عن رئيس مصلحة الواردات، المتضمن إفادة المكلف بأن اللجنة قررت رد الاعتراض، لا يقوم مقام قرار رئيس اللجنة المذكورة، إذ ليس لرئيس مصلحة الواردات الصفة لتمثيل اللجنة، وبالتالي، لا يقبل الإستئناف الموجه ضد هذا القرار (قرار مجلس شورى الدولة رقم 260 تاريخ 1977/6/15).

لم يبيّن القانون الضريبي، فيما إذا كان، في كل مرة تصدر لجنة الاعتراضات، قراراً يمكن إستئنافه على حدة، قبل أن تبت اللجنة النزاع نهائياً، وترفع يدها عنه بصورة كاملة. في قضية عرضت على مجلس شورى الدولة في لبنان، ردت فيها الدائرة المالية الاعتراض في الشكل، لوروده خارج المهلة القانونية، وأحالت الاعتراض إلى اللجنة التي فصلت فيه من هذه الناحية، واعتبرته وارداً ضمن المهلة، وأعادته إلى الدائرة المالية المذكورة، لوضع تقرير المقرر في أساس القضية. استأنفت الدولة قرار اللجنة، لقبول الاعتراض في الشكل، فقضى مجلس شورى الدولة، بعدم قبول الإستئناف في القرار البدائي المطعون فيه، المقتصر على فصل نقطة الشكل، بدون النظر في أساس النزاع. ولقد أوضح مجلس شورى الدولة اللبناني في هذا القرار: "إن لكلمة الفصل في الموضوع، يستوحي مجلس شورى الدولة، ما ورد في أصول المحاكمات المدنية، مراعيًا المصلحة العامة في حقل النزاعات الضريبية (علية، 2018، صفحة 482).

تقرير درس دائرة التدقيق لشركة ريم بلاست ش.م.م.

النشاط: صناعة المنتجات البلاستيكية. سنوات الدرس: 2006-2007-2008.

التصاريح عن سنوات الدرس:

السنة	الإيرادات المصرح عنها	النتائج المحاسبية المصرح بها	النتائج الضريبية المصرح بها	تاريخ التصريح	المهلة القانونية
2006	4.005.846.718	655.243.536-	655.243.536-	2007/5/10	ضمن المهلة
207	4.639.793.134	388.227.823-	388.227.823-	2008/6/9	ضمن المهلة الممددة
2008	4.160.517.284	172.527.146-	172.527.146-	2009/6/24	ضمن المهلة الممددة

المخالفات:

- الامتناع عن تقديم المستندات للوقوف على صحة التصاريح المقدمة عن السنوات 2006 لغاية 2008.
- وجود فروقات بين التصاريح الفصلية للرواتب والاجور مقارنة مع التصاريح السنوية وتصاريح الضمان.
- اعتبار الارباح المقدرة موزعة وخضوعها للمادة 72 من قانون ضريبة الدخل مع غرامة تحقق بواقع 3% شهريا على السنوات 2006 و 2007 و 2008 وغرامة المادة 109 من قانون الاجراءات الضريبية للعام 2008.

التدقيق:

تبين من خلال التدقيق في حساب الشركاء مشترك بأن هناك مبالغ في الجانب الدائن غير مبررة وبشكل تصاعدي وكل مبلغ مؤلف من عدد الشيكات نظراً إلى أن المبالغ التي أدخلت لصندوق شيكات دولار لم تخرج بنفس المبالغ فعلى سبيل المثال القيدية التي أدخلت للصندوق بتاريخ 2006/2/11 بموجب إيصال قبض رقم 246 مبلغ 66,000 دولار (جاري الشركاء دائن) بموجب شيك بيروت رقم 34994 لم يخرج بنفس المبلغ أي أن مبلغ 66,000 دولار عبارة عن عدد من الشيكات وليس شيك واحد كما ورد في القيدية ولما أردنا أن نعرف ماهية الشيكات وهل تعود إلى زبائن للشركة تبين بأن كافة القيود في حساب الشركاء دائن غير مرفقة بالمستندات اللازمة على الرغم من أن سياسة الشركة تقوم على تصوير كافة الشيكات المقبوضة بموجب إيصال القبض والمرسلة إلى البنك كما تم طلب دفاتر أدون التسليم والطلبات المعتمدة من قبل الشركة أفاد المحاسب بأنه لا يوجد دفاتر طلبات أو أدون تسليم على الرغم من أن كل فاتورة مرفقة بطلبية شراء عليه بالإضافة إلى أنه بتاريخ 2008/12/23 في حساب لوازم مكتبية ومعلوماتية هناك شراء بمبلغ 220 دولار شراء لزوم دفاتر تسليم بضاعة ونظراً إلى عدم تجاوب الشركة أقترح إضافة الجانب الدائن للحساب شركاء مشترك إلى المبيعات واعتماد صافي ربح بواقع 5% (علماً بأن صافي أرباح دراسة أعمال سنوات 2000 و 2001 بلغت 3,8%).

المخالفة:

- 1- عدم التقدم بكافة المستندات التي تثبت صحة المبيعات المصرح بها.
- 2- عدم إبراز الجردة لسنوات الدرس ووجود فروقات كبيرة بين سعر التصدير وسعر البيع المحلي على سبيل العينة في العام 2008.

الإقتراح:

ضم مبالغ الجانب الدائن من حساب شركاء مشترك إلى المبيعات واعتماد صافي ربح بواقع 5%.
بناءً عليه أقترح تقدير أرباح العام 2006 بواقع 272,124,785 ليرة و 300,188,957 ليرة للعام 2007 و 306,007,834 ليرة للعام 2008 مع فرض غرامة المادة 110 و 115 من قانون الإجراءات الضريبية لوجود إيرادات غير مصرح عنها والإمتناع عن تسجيل بعض القيود وفقاً للأصول واعتبار هذه الأرباح موزعة على الشركاء وتكليفها بضريبة وغرامة الباب الثالث.

إقتراح رئيس الدائرة

حضره رئيس المالية،

مع إقتراح الموافقة بعد اعتماد نسبة ربح صافي بواقع 10% لكافة سنوات الدرس والتكليف على هذا الأساس مع الغرامات القانونية واعتبار هذه الأرباح موزعة على الشركاء وتكليفها بضريبة وغرامة الباب الثالث.

قرار لجنة الربح المقدر

وافقت لجنة الربح المقدر على تقدير أرباح عن كل من الأعوام كالتالي:

2006 / 544,000,000 / ل.ل.

2007 / 600,000,000 / ل.ل.

2008/612,000,000/ل.ل.

درس اعتراض شركة كامابلست الصناعية ش.م.م من قبل دائرة الاعتراضات في مالية الجنوب:

بتاريخ 2011/8/16 , تبليغت الشركة اعلام بتعديل التصريح.

بتاريخ 2011/9/23 , تقدم المكلف باعترض على التكاليف الصادرة عن السنوات 2006 لغاية 2008 ضمناً,

سجل في قلم المالية تحت الرقم 356357/اعتراض .

في الشكل: الاعتراض مقبول في الشكل لوروده ضمن مهلة الشهرين القانونية.

في الاساس : من خلال الدراسة يتبين ما يلي :

فقد تمت اضافة الجانب الدائن لحساب الشركاء مشترك الى المبيعات و اعتماد صافي ربح 10 % لتصبح ارباح

السنوات على الشكل التالي :

2006 : 544.249.569

2007 : 600.377.913

2008 : 612.014.066

وذلك لعدم تجاوب الشركة بتأمين اوزان الكراسي والطاولات وعدم تقديم الجردة وعدم تأمين المستندات اللازمة

للمبالغ الواردة في الجانب الدائن من حساب الشركاء وتبرير مصدر الشيكات (زبائن للشركة) وصور عنها

خصوصاً أن الشركة تعتمد سياسة تصوير الشيكات وعدم تأمين دفاتر اذون التسليم للبضاعة وعدم تأمين فواتير

شراء و بيع الالات المتفرغ عنها خلال الاعوام موضوع الدراسة.

الاقتراحات:

افاد المكلف أن الشركة كانت تستدين من شركات ROY OFFSHORE و SMALL OFFSHORE

واللتان مركزهما لبنان وهذا غير صحيح كونه يحظر على شركات الاوف شور العمل في لبنان.

ان الشركة والشريك محمد قبلان لديهم حسابات في البنك العربي وفي البنك الكندي، وبعد التدقيق في

الشيكات التي قدمها في اعتراضه تبين أن الشيك المسحوب على البنك زاد في بيروت مثلاً (الحساب الشخصي

للشريك محمد قبلان) والذي هو لأمر احد الموظفين المذكورين في المطالعة سابقاً يتم سحبه نقداً من البنك المذكور

ومن ثم يتم ايداعه نقداً في حساب الشركة في البنك اغرك في صيدا وبالعكس، وبالتالي ليس من المنطق القيام

بمثل هذه العملية على الرغم من أن للشركة وللشريك حسابات في كلا المصرفين ويمكن أن يتم التحويل بمجرد

الطلب من ادارة كلا المصرفين ومن غير المنطقي أن يدفع شيك لأمر احد الموظفين لكي يتم الايداع فيما بعد.

استناداً لما تقدم، و بما ان النقاط التي رد عليها المكلف في المقترحات الاولى هي نفسها الواردة في اعتراضه

وذلك من دون تقديم اية مستندات جديدة عن تلك المقدمة في الرد على المقترحات الاولى، اقترح ما يلي :

- **في الشكل:** قبول الاعتراض في الشكل لوروده ضمن مهلة الشهرين القانونية.

- **في الاساس:** رده في الاساس، كون التكاليف واقع في محله القانوني و الفعلي، لعدم تقديم مستندات جديدة .

نتيجة الطعن لدى لجنة الاعتراضات في محافظة لبنان الجنوبي

لدى الإطلاع على الإعتراض المقدم من السادة شركة ريم بلاست الصناعية ش م م بتاريخ 2011/9/23

وعلى تقرير المراقب وسائر أوراق المعاملة:

ولدى الإستماع إلى مطالعة مقرر اللجنة،

في الشكل: حيث أن الإعتراض ورد ضمن المهلة القانونية فيقتضي قبوله شكلاً.

في الأساس: حيث أن اللجنة في ضوء الدراسة التي أعدها المراقب المختص، نرى تخفيض أرباح المعارض

باعتماد معدل ربح صافي بنسبة 7,5% من رقم الأعمال المعدل حسب الدراسة كون المكلف يتعاطى البيع

بالجملة،

لذلك تقرر بالإجماع:

أولاً: قبول الإعتراض في الشكل.

ثانياً: في الأساس تخفيض أرباح الشركة المعارضة:

عن اعمال 2006 : 408,000,000 ل.ل. بدلاً من 544,000,000 ل.ل.

وعن أعمال 2007 450,000,000 ل.ل. بدلاً من 600,000,000 ل.ل.

وعن أعمال 2008 459,000,000 ل.ل. بدلاً من 612,000,000 ل.ل.

ورد الإعتراض لباقي جهاته وإبلاغ من يلزم قراراً صدر بتاريخ 2012/8/16.

دراسة الإستئناف من قبل مجلس شوري الدولة

أولاً: في الشكل

بما أن المستأنفة تدلي بأنها تبّلت القرار المستأنف بتاريخ 2012/9/6 دون أن تنازع الدولة بهذه الواقعة أو تقدّم ما يدحضها في الملف الإداري المبرز من قبلها مما يوجب الأخذ بها، فيكون الإستئناف الحاضر المقدم إلى قلم هذا المجلس بتاريخ 2012/10/05 طعنًا به، وادّعاءً ضمن مهلة الشهر القانونية المنصوص عليها في المادة 101 من قانون الإجراءات الضريبية الواجب التطبيق رقم 44 تاريخ 2008/11/11، وبالتالي مقبولاً لهذه الجهة. وبما أن الإستئناف الحاضر يستجمع أيضاً جميع شروطه الشكلية فيكون مقبولاً في الشكل.

ثانياً: في الأساس

وبما أن المنازعة الجدّية التي تحثّ القاضي على التدخل في النزاع والمساهمة بوسائله الخاصة في البحث عن الإثبات عن طريق نقل عبء الإثبات أو توزيعه بين فرقاء الدعوى، تشتتت توفر إدعاءات محدّدة وواضحة مقرونة بقرائن جدّية أو بدء بينة.

وبما أن الشركة المستأنفة تدلي ردّاً على ذلك بأنها تتألف من شركاء يملكون عدا حصصهم فيها، أسهماً في شركات أخرى داخل لبنان وخارجه. كما أنّه تربطهم علاقة مع مالكي أسهم شركة **علم بلاست ش.م.م.** التي تتعاطى تصنيع ماكينات وقوالب البلاستيك، وفي العام 2006 حصلت هذه الشركة على قرض مدعوم من مصرف لبنان بغية توظيفه في أعمال الصناعة. وبما أن المستأنف بوجهها اعتبرت أن المستأنفة لم تبرز المستندات التي تثبت صحة أقوالها عن القرض المدعوم لصالح شركة **علم بلاست ش.م.م.** كما لم تبرز موافقة المصرف المانح على تجبيره. كما لا يتبيّن من الكشوفات وصور الشيكات المسحوبة من حساب الشريك **لأمر علي صالح**، أنّها أودعت في حساب الشركة ويجوز أن تكون قد سحبت نقداً لصالح أي كان غير المستأنفة.

وبما أن هذا المجلس يرى من جهة أخرى، وبما له من سلطة تقدير، أن ما اعتمدته لجنة الاعتراضات في قرارها المستأنف من أسس لجهة تقدير الأرباح الصافية الخاضعة لضريبة الدخل عن سنوات 2006 لغاية 2008 بمعدل 7,5%، يقع في محله القانوني لا سيما أن معدل الربح الصافي المقطوع لنشاطها وفقاً للقرار رقم 66 تاريخ 2004/12/16 وهو 15%.

وبما أنّه يقتضي والحالة هذه، قبول المراجعة الحاضرة وفسخ القرار المطعون فيه لجهة إضافة التحويلات في حساب الشركة إلى رقم الأعمال المصرّح عنه وتكليفها بضريبة الدخل على أن تبقى سائر الأرباح المقدّرة خاضعة لمعدل ربح صاف مقطوع بواقع 7,5%.

لذلك، يقرر بالإجماع:

1- قبول الملاحظات المقدّمة من الشركة المستدعية بتاريخ 2015/10/27.

2- قبول الإستئناف في الشكل.

3- قبول الإستئناف في الأساس لجهة إضافة التحويلات في حساب الشركة إلى رقم الأعمال المصرّح عنه وتكليفها بضريبة الدخل على أن تبقى سائر الأرباح المقدّرة خاضعة لمعدل ربح صاف مقطوع بواقع 7,5%.

4- تضمين المستأنف بوجهها الرسوم والمصاريف وردّ التأمين المالي.

قراراً أصدر وأفهم علناً بتاريخ الثاني والعشرين من كانون الأول سنة 2015.

Works Cited

(بلا تاريخ).

Ahmed, R., Mohamad, N., & Ahmad, M. (2014). . Effect of Multidimensional Top Management Support on Project Success: An Empirical Investigation. *Springer Science+Business Media Dordrecht*, pp. 1-26.

Alghamdi, A. (2016). Market Knowledge, Blue Ocean Strategy, and Competitive Advantage (Direct and Indirect Relationships and Impact). *Universal Journal of Management*, 4(4), pp. 141-160.

Alhyari, R., & Al-Nsour, O. (2016). The Role of Corporate Governance Principles in Reducing Creative Accounting Impacts on Financial Statements in Jordanian Industrial Public Shareholding companies.

- Anik, R., Nadjadji, A., & Suwignjo, P. (2010). Analysis of Internal and External Factors for Competitive Advantage of Indonesian Contractors. *Journal of Economics and Engineering*(4), 51-68.
- Baroto, M., Abdullah, M., & Wan, H. (2012). Hybrid Strategy: A New Strategy for Competitive Advantage. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 120-133.
- Chen, H., & Chang, C. (2016). Contingent Expatriate Training Strategies with Examples of Taiwan MNEs. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4, 1-14.
- Chen, Y., Hsu, J., Huang, M., & Yang, P. (2013). Quality, Size, and Performance of Audit Firms. *The International Journal of Business and Finance Research*, 7(5), pp. 89-105.
- Chorn, N. (1991). Total Quality Management: Panacea or pitfall. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 21(8), pp. 31-35.
- Daru, M. (2016). Total Quality Management(TQM): A Strategy for Competitive Advantage. *International Journal of Research in IT and management(IJRIM)*, 6(9), pp. 51-55.
- Dostie, B. (2014). Innovation, Productivity, and Training. *IZA Discussion Paper*, 8506, 1-35.
- Economou, V., & Chatzikonstantinou, P. (2009). Gaining Company's Sustained Competitive Advantage, Is Really a Necessary Precondition for Improved Organizational Performance? The Case of TQM. *European Research Studies*, 12(3), pp. 83-100.
- Farook, T. (2015). The Impact of Total Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage. *1st ICARE Student's Conference, On the Proceeding of the Undergraduates Research Conference, Department of Accountancy*. Srinlanka: University of Kelaniya.
- Fatemi, S., Wei, C., & Moayeryfard, H. (2016). CSFs for Total Quality Management (TQM) in Service Organizations: Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(1), pp. 254-264.
- Festiana, D., sapurto, H., Hidayat, T., & Machmuddah, Z. (2017). THE ROLE OF CORPORATE GOVERNANCE TO MINIMIZE CREATIVE ACCOUNTING MEASURES.
- An Exploratory Review of Total Quality Management and Organizational .(2016) .G. Tasie .45-39 الصفحات (1)4، *Law Research & International Journal of Business* .Performance
- Ganapavarapu, L., & Prathigadapa, S. (2015). Study on Total Quality for Competitive Advantage in International Business. *Arabian Journal of Business and management Review*, 3(5), pp. 1-4.
- Gottfredson, M., & Markey, R. (2014). *Focus on the Customer*. Bain & Company, Inc. Retrieved from <http://www.bain.com/publications/articles/focus-on-thecustomer.aspx> .
- Grzinic, J. (2007). Concepts of Service Quality Measurement in Hotel Industry. *Ekonomiska Misao I Praksa*(1), pp. 81-98.
- Guibaud, S. (2015). How to Develop a Profitable, Customer-Focused Digital Banking Strategy: Open Banking Services and Developer-Friendly APIs. *Journal of Digital Banking*, 1(1), pp. 6-12.
- haidar, j. i. (2016). *Investor Protections and Economic Growth*.

- Hamdi, S., Silong, A., Rasdi, R., & Omar, Z. (2016). Impact of T-Shaped Skill and Top Management Support on Innovation Speed; The Moderating Role of Technology Uncertainty. *Cogent Business & Management*, 3, pp. 1-13.
- Harvy, S. Rosen; Ted, Gayer;. (2010). *Public Finance*. New York: 9 th,Mc Graw.Hill Edition.
- Jones, sally m. (2007). *principales of taxation for busines and investment planning*. new york: three edition.
- kamal naser, m. p. (2012). *A note on the use of creative accounting* (Vol. 24). london: Elsevier.
- kaplow, L. (2015). Market Definition, Market Power. *Forthcoming in the International Journal of Industrial Organization*, 826, pp. 1-29.
- Korankye, A. (2013). Total Quality Management (TQM): A Source of Competitive Advantage. A Comparative Study of Manufacturing and Service Firms in Ghana. *International Journal of Asian Social Science*, 3(6), pp. 1293-1305.
- Lestari, P. (2017). Good corporate governance, corporate ethical value and creative accounting: The case of the state-owned enterprise in Indonesia.
- Lymer, Andrew; hasseldine, john;. (2002). *the international taxation system*. university of Virginia.
- Matthews, R., & Mclees, J. (2015). Building Effective Projects Teams and Teamwork. *Journal of IT and Economic Development*, 6(2), pp. 20-30.
- Naliaka, V., & Namusonge, G. (2015). Role of Inventory Management on Competitive Advantage among Manufacturing Firms in Kenya: A Case Study of UNGA Group Limited. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(5), 87-104.
- Ranjith, V. (2016). Business Models and Competitive Advantage. *Procedia Economics and Finance*, 37, 203-207.
- Sachitra, V., Chong, S., & Khin, A. (2016). Sources of Competitive Advantage Measurement in the Minor Export Crop Sector in Sri Lanka Result from Pilot Study. *Asian Journal of Agricultural Extension, Economics & Sociology*, 12(2), 1-15.
- Shahid, M. (2016). Influence of Creative Accounting on Reliability and Objectivity of Financial Reporting (Factors Responsible For Adoption of Creative Accounting Practices in Pakistan).
- Sharma, S.; Gupta, S.; Singh, R. (2014). Implementation of TQM for Improving Organizational Effectiveness. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*, 9, pp. 105-110.
- Sharma, S.; Gupta, S.; Singh, R. (2014). Implementation of TQM for Improving Organizational Effectiveness. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*, 9, pp. 105-110.
- Skoda, M., Lengyelfalusy, T., & Gabrhelová, G. (2017). CREATIVE ACCOUNTING PRACTICIES IN SLOVAKIA AFTER PASSING FINANCIAL CRISIS.

- ware, E. (2014). Investigate The Benefit Practice of Total quality Management as Competitive Advantage in Corporate Institution: A Case Study of Coca cola Bottling Company Ghana Ltd. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(23), pp. 97-99.
- حوكمة الشركات ودورها في الحد من اساليب التلاعب للمحاسبة الابداعية. (2017). البعاج, ق. م & ابراهيم, ا. ا., هاتف, م. ع. د راسة تطبيقية على عينة من التقارير المالية للمصارف العراقية المسجلة في سوق العراق لالو " . بجودة التقارير المالية راق المالية
- القاهرة: دار وائل للنشر والتوزيع إستراتيجيات النجاح وأسرار التميز. (2001). ابراهيم, ي
- الإتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء. (2016). أبو بكر, ا. ع
- أحمد الخطيب. (2000). إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية. المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية (الصفحات 83-117). بيروت، 17-19 نيسان: الجامعة اللبنانية.
- أحمد فنيديس. (2014). منازعات الضرائب المباشرة في الجزائر. مصر: المكتبة المصرية للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى.
- معايير اعداد التقارير المالية الدولية وجودة المعلومات المحاسبية ودورها في الحد من ممارسات ادارة الارباح. (2016). ادم, م. ا
- أعاد حمود القيسي. (2011). المالية العامة و التشريع الضريبي. الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع , الطبعة الثامنة.
- الاستاذ الدكتور بسام حجازي. (2018). اساسيات الإدارة الحديثة في المؤسسات (مفاهيم وتطبيقات). طرابلس- لبنان: دار المنى للطباعة والنشر.
- تطبيق ادارة الجودة الشاملة في رفع مستوى الميزة التنافسية لدى شركة الاتصالات السعودية بالرياض. (2014). الأسمرى, ه
- رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, المملكة العربية السعودية
- الانصاري, بلال صلاح. (2017). مبادئ و اقتصاديات المالية العامة. الجيزة: مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع.
- الترك, د. هويدا. (2013). السياسة الضريبية في لبنان آثارها الاقتصادية والمالية والاجتماعية. بيروت: دار رشاد برس , الطبعة الاولى.
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية /المرسوم رقم 4665. (1982). التصميم المحاسبي العام
- مبادئ الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الأسبقيات التنافسية- دراسة ميدانية في مصنع نسيج الديوانية. (2007). الجاسمي, ب
- 9(2), pp. 37-71. مجلة القادسية للعلوم
- الكويت: دار الكويت. المنهج العلمي لتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الكلية. (2014). الحميدان, ع. ا
- الخطيب, د. خالد شحادة. (2015). اسس المالية العامة. عمان: دار الزهران للنشر والتوزيع , الطبعة الثانية.
- جامعة بغداد. حوكمة الشركات وأهميتها في تفعيل جودة ونزاهة التقارير المالية. (2009). الدوغجي, د. ح
- السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية إدارة الجودة الشاملة. (2011). الراشد, م. ع
- الزبيدي, عبد الباسط. (2015). قانون الضرائب المباشرة. عمان: دار الحامد.
- السعيد مبروك ابراهيم. (2012). ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة " الجودة الشاملة- الهندسة- ادارة المعرفة- الادارة الالكترونية". القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- دراسة ميدانية على عينة من دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الابداعية. (2018). السياغي, م. ح
- المصارف السودانية
- العبيدي, سعيد علي. (2011). اقتصاديات المالية العامة. عمان, الاردن: دار دجلة.
- عمان: دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع إدارة الجودة الشاملة. (2005). العزاوي, م

- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع. المدخل الإداري والمعلوماتي، نظم ومتطلبات وتطبيقات. (2014). العزاوي، ن.
- عمان: دار وائل. (ed. الطبعة الثالثة) الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل. (2015). ادريس، و. م. &، الغالي، ط. م. للطباعة والنشر والتوزيع.
- العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الميزة التنافسية في المصارف التجارية في مدينة طولكرم. (2009). الفقهاء، س. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- تحديد اصول الاعتراض على الضرائب والرسوم المماثلة لهاومهل البت بالاعتراضات. (1964). المرسوم الاشتراعي رقم 15947 لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية.
- المرسي، حجازي: (2002). ضرائب الدخل والثروة والإنفاق في لبنان. بيروت: الدار الجامعية.
- عمان: عالم الكتب. إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. (2012). المليجي، ر. ا.
- دراسة تطبيقية على ضباط شرطة منطقة. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية. (2005). المهديب، ع. ب. الرياض.
- عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع. إدارة الجودة في الخدمات. (2006). الميخاوي، ق. ن.
- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية. (2010). النصور، ر. س. الشرق الأوسط، عمان.
- دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال). (2012). الوهاب، ب. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر موبيليس).
- أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية. (2017). أمين، ا. ع. السودانية.
- انس عبدالله محمد أمين. (2017). أثر لجان المراجعة في تنظيم السياسات المحاسبية وتحقيق الشفافية في التقارير المالية في المصارف التجارية السودانية.
- ايمن عبدالله محمد أبو بكر. (2016). الاتجاهات الحديثة في تطبيق الحوكمة بالمصارف ودورها في تفعيل الرقابة وتقييم الأداء.
- بديسي فهمية. (2004). إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق. مجلة العلوم الانسانية، 21، الصفحات 93-105.
- بركات، عبد الكريم: (1977). النظم الضريبية بين النظرية والتطبيق. بيروت: مكتبة مسكاوي.
- بلال خلف السكارنة. (2009). دراسات إدارية معاصرة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع.
- مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. دور تطبيق حوكمة الشركات في ممارسة أساليب المحاسبة الإبداعية. (2012). بله، د. ع.
- أثر حوكمة الشركات على الشفافية والافصاح وجودة القوائم المالية في ظل النظم. (2012). بن الطاهر، ح. &، بوطلاحة، م. المحاسبي المالي.
- الجزائر: جامعة أبو بكر بلقايد تأثير جودة الخدمة على رضا العميل. (2011). جباري، ف.
- أثر الآليات المحاسبية للحوكمة في الحد من ممارسات المحاسبة. (2015). الحياصات، ح. م. &، جريرة، ط. س.، البشتاوي، س. ح. (2)، من وجهتي نظر الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن ومدققي الحسابات الخارجيين. الإبداعية.
- طرابلس- لبنان: دار المنى للطباعة والنشر. أساسيات الإدارة الحديثة في المؤسسات (مفاهيم وتطبيقات). (2018). حجازي، ا. ا.
- استراتيجية التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية مع دراسة حالة للشركة. (2011). حريق، خ. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان، الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع الغرب- سعيدة الجزائر.

- حسن أحمد الشافعي. (2006). معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي (الإصدار الطبعة الأولى). الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد. (1997). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي (الإصدار الطبعة الأولى). الرياض: ردمك للنشر.
- دور لجان المراجعة في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وأثره في جودة التقارير المالية. (2013). مشرف, ب. ا. & خليل, ع. ا. دراسة ميدانية على عينة من الشركات المدرجة في سوق الخرطوم للأوراق المالية.
- دراسة على عينة من شركات في ولاية ورقلة. دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات. (2015). داود, م. ع.
- دليل المواطن و المواطن الى رسم الانتقال و اجراءاته. (2018). معهد باسل فليحان المالي و الاقتصادي سلسلة التوعية المالية و الضريبية , الدليل رقم 1, الطبعة الرابعة.
- رحاب حسين جواد كاظم. (5 تشرين الثاني, 2013). شبكة جامعة بابل. تم الاسترداد من <http://business.uobabylon.edu.iq/lecture.aspx?fid=9> &lcid=37135
- دراسة ميدانية لشركة صيدال فرع فرمال . دور حوكمة الشركات في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية. (2013). رمضان, خ. الدار البيضاء الجزائر.
- الجزائر: اطروحة لنيا الدكتوراه في الحماية القانونية الممنوحة للأشخاص الخاضعين للضريبة. (2012-2013). زعزوعة, ف. جامعة بلقايد تلمسان الجزائر.
- سلمان زيدان. (2010). إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مصر: المكتب الجامعي الحديث الإدارة الاستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة. (2010). سليم, ا. ع.
- سمير كامل الخطيب. (2008). إدارة الجودة الشاملة والايزو: مدخل معاصر. بغداد: مكتبة مصر ودار المرتضى.
- لبنان: دار النهار للنشر. التصميم المحاسبي العام للمؤسسات. (1996). طربية, ج. طريبه, د. جوزف. (2019). الضرائب على الدخل في لبنان _ دراسة مقارنة. بيروت: مكتبة انطوان.
- دور حوكمة الشركات في الحد من التهرب الضريبي بالتطبيق على ديوان الضرائب الاتحادي. (2011). علي, ع. ا.
- لبنان: المؤسسة الحديثة. التوازن بين حقوق الخزينة وحقوق المكلفين في التشريع والاجتهاد الضريبي اللبناني. (2018). علي, ج. للكتاب.
- أثر إدارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة المطاحن الكبرى. (2012). سعدلي, ف. & عمران, ح. رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة ورقلة, الجزائر بحماني.
- عمرو حنفي عقيلي. (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان: وائل للنشر.
- دراسة عينة من الشركات المساهمة. دور ركانز حوكمة الشركات في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية. (2014). فداوي, ا. SBF250/الفرنسية المسجلة بمؤشر.
- فرحات, د. فوزت;. (2011). التشريع الضريبي العام – دراسة مقارنة, . بيروت: مؤسسة بحسون للنشر والتوزيع, الطبعة الثالثة.
- قاسم الشعار, و فايز النجار. (2015). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإبداع التكنولوجي (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الأردن). 42(2), الصفحات 409-425.
- قانون الإجراءات الضريبية اللبناني رقم 44. (11, 11, 2008).
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية قانون الإجراءات الضريبية رقم 44. (2008). قانون الإجراءات الضريبية رقم 44.
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية رقم القانون 379. (2001). قانون الضريبة على القيمة المضافة.

- قانون المحاسبة العمومية رقم 14969. (30 12, 1963). لبنان.
- قانون الموازنة العامة والموازنات الملحق لعام 2005 رقم 715. (11 2, 2006).
- قانون الموازنة العامة والموازنات الملحق لعام 2017 رقم 66. (7 11, 2017). لبنان.
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية /المرسوم الاشتراعي رقم 146. (1959). قانون رسم الانتقال
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية /المرسوم الاشتراعي رقم 67. (1967). قانون رسم الطابع المالي
- قانون رسم إنتقال، المرسوم الإشتراعي رقم 146 وتعديلاته. (12 6, 1959). لبنان.
- لبنان: الجمهورية اللبنانية وزارة المالية /قانون ضريبة الاملاك المبنية. (1962). قانون ضريبة الاملاك المبنية
- قدي, د. عبد المجيد. (2011). *دراسات في علم الضرائب*. عمان: دار جرير , الطبعة الاولى.
- قطيش, عبد الرؤوف; قطيش, شيرين;. (2017). *قانون الاجراءات الضريبية و تطبيقاته العملية منشورات الحلبي الحقوقية*. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية , الطبعة الاولى.
- حوكمة الشركات ودورها في الحد من آثار المحاسبة الابداعية (دراسة ميدانية لعينة من الشركات العراقية). (2012). كاظم, ح. ك
- محفوظ احمد جودة. (2004). *ادارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمد حمود احمد صالح السياغي. (2018). دور أساليب الرقابة الحديثة في كشف ممارسات المحاسبة الابداعية. *دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية*.
- محمد عبد النور بن داود. (2015). دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات. *دراسة على عينة من شركات في ولاية ورقلة*.
- الجزائر: دار الشلف. *ادارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال*. (2008). نعيمة, ب &, منير, ن للنشر
- مؤيد الفضل, يوسف حليم الطائي, محمد عاصي العجيلي, و علي الحكيم ليث. (2008). *نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية*. عمان: دار اليازوري.
- لبنان: الجمهورية اللبنانية مجلس شورى الدولة /المرسوم رقم 10434. (1975). نظام مجلس شورى الدولة
- عمان: دار الصفاء للنشر *ادارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة*. (2013). همشري, ع
- يشوعي, ايلي;. (2002). *اقتصاد لبنان موقف وتحليل*. بيروت: مكتبة لبنان, الطبعة الاولى.

**ENERGY POLITICS IN THE EASTERN MEDITERRANEAN: CONFRONTATION OR
COMPROMISE?**

Murat ASLAN

Hasan Kalyoncu University

Abstract

Turkey and Turkish Republic of North Cyprus' rights are ignored by the 'energy bloc' of Israel, Greece, Greek Cypriots and Egypt. Turkey was passively reactive to counter the attempts of these countries within the limits of diplomacy and symmetric undertakings until refusal for a compromise was apparently sounded. Militarism of all parties may lead to misunderstandings and start a regional crisis with grave consequences. The Exclusive Economic Zone delimitation with Libya challenged the existing calculations of all actors in the eastern Mediterranean Sea. Egypt, Israel and Lebanon may gain more exclusive economic zone pending to the agreement of Libya and Turkey on delimiting the exclusive economic zone of both parties and the island status of Cyprus that will have partial or no effect on the exclusive economic zone of Turkey's main land in accordance with 1982 Convention. The claims and arguments may be compromised if the actors in the region agree to share rather than having relative gain.

Keywords: Turkey, Eastern Mediterranean, Hydro Carbon, Gas

THE CAVES OF THE KESHİKCHIDAG

KEŞİKÇİDAĞ MAĞARALARI

Musa MURSAQULİYEV

Director of the “Keshikchidag” State historical and cultural reserve, Azerbaijan

GİRİŞ

Azərbaycan qədim insanların ilk yaşayış məskənlərindən biridir. Buna səbəb insanların bu torpaqlarda yaşaması üçün əlverişli şəraitin və mülayim iqlimin olması idi. Azərbaycanda çoxlu sayda təbii və süni mağaralar mövcudur ki onlar əsasən dağların başında, qaya üstlərində, yer səthindən xeyli yüksəkliklərdə yerləşirdi. Aparılan tədqiqatlar göstərir ki, ilk memarlıq nümunələri sayılan bu yaşayış yerlərində - mağaralarda insanlar 1.5 milyon il bundan öncə yaşayıblar. Azərbaycanda Böyük və Kiçik Qafqaz sıra dağlarının dağətəyi və yüksək dağlıq ərazilərində, Talış dağlarında, Naxçıvan Muxtar Respublikasında, Kəlbəcər, Zəngilan, Gədəbəy, Göygöl, Şamaxı, Füzuli rayonlarında təbii mağaralar çoxluq təşkil edir. Mağaralar ilk insan məskəni olduğundan, onun yaranmasında zehni və fiziki əmək sərf edilib. Mağaralar təkcə insanların daldalanacaq yeri deyildi, həmçinin orada yaşayan digər canlılardan fərqli həyat tərzini keçirmələrinə və beləliklə, sivilizasiyanın inkişafına bir işarə idi. Bu mağaralarda ilkin həyatın izləri daş dövrünə qədər gedib çatır. Mustye dövrünə aid Azıx mağarasından tapılan ilk insanın qədim alt çənə sümüyü bunu bir daha sübut edir. Qatardağ silsiləsinin Ceyrançöl adlanan ərazisində qumsal dağların qayalıqları üzərində, gediş-gəliş üçün o qədər də asan olmayan bir yerdə inşa olunan “Keşikçiqla” və onun ətrafında yerləşən, freskalarla zəngin mağara-məbədlər kompleksi özündə 40-a yaxın tarix və memarlıq abidəsi yaşadan Ağstafa rayonunun ərazisindədir. Neotektonik proseslər nəticəsində üzə çıxmış sıldırım qaya zolağının altında təbii və süni yolla əmələ gələn gəlmiş Keşikçidağ mağaralar kompleksi kortəbii şəkildə yaşayan əcdadlarımızın vəhşi heyvanlardan, təbiətin şiltaqlıqlarından qorunmaq üçün üz tutduğu məkanlardan biri olmuşdur.

TARTIŞMA

”Keşikçidağ” Dövlət tarix-mədəniyyət qoruğu Ağstafa rayonunun mərkəzindən 75km məsafədə, dəniz səviyyəsindən 750-950 metr hündürlükdə, Gürcüstan Respublikası ilə sərhəddə, Ceyrançöl ərazisindəki dağların cənub və cənub-şərq tərəfindəki qum dağlarından ibarət sıldırım qayalıqlarda yerləşir, 25km sərhədyanı ərazini əhatə edir. Qoruq ərazisində dünya əhəmiyyətli e.ə I minilliklərə aid 14 təbii, ilkin orta əsrlərə aid 56 süni mağara mövcuddur. Ceyrançöl ərazisində yerləşən mağaralar Kür çayının sol sahilində, Keşikçidağdakı Keşikçiqla, Qüdrət və Saloğlu bulağı yaxınlığında inşa edilmişdir. Mağaraların bir hissəsi yerli əhalinin genetik yaddaşında saxlanılaraq müqəddəsləşdirilən sitayiş yerinə çevrilmişdir. Kompleksdə 19 sayılı mağarada orta əsrlərin sonuna aid sərdabə (bir neçə və çoxlu sayda insanın dəfn edildiyi qəbir) aşkar edilmişdir. Bu sərdabədə 3 ədəd qutu qəbir – katakombalar tapılmışdır. Qəbirlər mağaranın şimal və qərb hissələrini əhatə edir. Onlar qum daşlarından səliqə ilə qazılmışdır. Qəbirlərin aşağı və yuxarı hissəsi kənarlara doğru pilləşəkilli qaydada genişləndirilmişdir. Burada məqsəd iri sal daşlarını aşağı pillədən

qoymaqla qəbirlərin ağzını mağaranın döşəməsinin səthi ilə eyni səviyyədə bağlanması idi. Bir və iki saylı qəbirlərdə insanlar dəfn olunmuşdur. Üç saylı qəbirin içi isə tamamilə boşdur.



Yerli əhali büt-pərəstlərə - aya, günəşə tapınanlar dini baxışlarını hifz etmək, hücumlardan daldalanmaq üçün bu dağlara çəkilib həyat sürmüşlər. Daha sonra atəş-pərəstlər dini etiqadlarını davam etdirmək məqsədilə tərk-i-dünya olub, qayalarda çapıb düzəlttikləri mağara sığınacaqlarda yaşamışlar. Buradakı təbii mağaraların iki min il yaşı vardır. Onların əksəriyyəti sıldırım qumsal qayaları yarıb çapma və yaxud yonma üsulu ilə yaradılıb. Bu yerlərin təbii şəraiti astetik həyat tərzini üçün yararlı olduğundan eramızın ilk əsrlərində Yaxın Şərqdən Qafqaz Albaniyasına gəlmiş rahiblər bu mağaralarda məskunlaşmışlar.



Bu torpaqlarda məskunlaşan insanlar yaşamaq və dini ayinlərini həyata keçirmək üçün məhz bu təbii mağaraları seçib, sonrakı dövrlərdə isə qayalarda yenilərini çapıb, onları genişləndiriblər. Keşikçidağ mağaralar kompleksində yerləşən bu mağaraların tərkibini daşlaşmış qumsal süxurlar təşkil edirdi. Ona görə də bu qayaları çapıb, yarıb və genişləndirmək çox asan idi. Mağaraların möhkəmliyini artırmaq məqsədilə tikilinin tavanı hissə verilirdi. Buradakı hər üç sahədə tək və çox yaşayış otaqlarından ibarət sığınacaqlar, ibadət zalı, məişət-təsərrüfat təyinatlı otaqlar, su anbarı, ovdanlar qayaların bir neçə yarusda çapılması nəticəsində düzəldilmişdir. Bəzi mağaraların arasında gediş-gəliş üçün dəhliz vardır. Daş hörgüsünün meydana çıxması nəticəsində hələ hörgü işinə o qədər də mükəmməl yiyələnə bilməyən insanlar dəhlizi təbii daşlardan hörərək özlərini təbiətin dəyişən isti-soyuğundan qorunmuşdur. Mağaranın bacasının qoyulmasında məqsəd təkcə içəriyə işıq salmaq deyil, qalanmış ocağın tüstüsünün bayıra çıxmasına yol açmaq idi.



SONUÇ

Qədim insanlar təbii mağaralar üzərində apardıqları belə yenidənqurma işləri sonrakı dövrlər süni mağaraların yaradılması ilə nəticələnmişdir. Bu ərazilərdə yerləşən süni mağaraların yaranması isə VIII-XV əsrlərə təsadüf edir. Onların çox hissəsi sıldırım qumsal qayalıqları yarıb çapma və yaxud yonma üsulu ilə yaradılıb. Mağaraların bəzisi kvadrat formalıdır. Tavanları isə günbəzşəkillidir. Kiçik ölçüləri ilə fərqlənən, yaşayış üçün oyulmuş ancaq çox da hündür olmayan mağaralar bir və bir neçə otaqdandan ibarət olub, bir nəfərlik yatağa və ibadətgaha malik olmuşdur. Hər mağaranın girişi və mağzal tipli pəncərələri var. Hücrələrin bəzisi ümumi çıxışla təchiz olunub. Bir-birinin üzərində oyulmuş ayrı-ayrı hücrələrin iç-içə əlaqəsi vardır. Keşikçidağın və Ceyrançölün ucsuz-bucaqsız ərazilərini, həmçinin təkrarsız mənzərəsini seyr etməyə imkan verən bu oyuqlardakı yataq, taxçalar, ocaq yerləri vaxtilə burada yaşayan zahidlərin məişətindən, onların həyat tərzindən xəbər verir. Keşikçidağ mağaralar kompleksində ikiyaruslu və ikimərtəbəli mağaralar da var. Mağaraların birində birinci mərtəbədən ikinci mərtəbəyə qalxmaq üçün yol giriş qapısının üstündədir və diqqəti yayındırır. Bu cür otaqlardan xüsusi mühafizə məqsədilə istifadə olunduğu ehtimal edilir. Digər bir mağarada isə iki yerdə qaya içərisində su durultmaq üçün yerlər düzəldilib. Həmin mağaranın içərisində içiqlandırıcı qoymaq üçün taxça formalı yerlər də var.

GİRİŞ



V-VI əsrlərdə xristianlığın yayılması ilə mağaralarda həyat canlanmağa başladı. Ərəblərin, monqalların hücumu nəticəsində mağaralar böyük dağıntılara məruz qaldı. XVIII-XIX əsrlərdə mağaralar kompleksinə maraq azaldı. Lakin müstəqilliyimizə nail olduqdan sonra bu torpaqlar öz tarixi adına qovuşdu. Mağaralar bu gün sadəcə “təbii muzey” və ya daşlaşmış tariximiz deyil, gələcək nəsillərə səs-soraq aparacaq tarixdir. Keşikçidağın əsrarəngiz gözəlliyi

ilə seçilən mağaraları da daxil olmaqla burada yerləşən bütün maddi-mədəniyyət nümunələri, tarixi və memarlıq abidələri özündə tarixin qədim izlərinin daşıyıcısıdır.

KAYNAKÇA

- 1.Fəridə Məmmədova. Azərbaycanın siyasi tarixi və tarixi coğrafiyası. Bakı, 1993.
- 2.Azərbaycan tarixi. Bakı.1994.
- 3.M.Mənsurov.Keşikçi qala və Qatardağ alban məbədləri.
4. Mağaralar.Vikipediya.

TÜRKİYE'NİN ARAŞTIRILMA VE İNCELENMESİNDE RUSİYA MÜSTEŞRİKLERİNİN YERİ

Tahira ALIYEVA

Azerbaycan Milli İlimler Akademisi

Ünlü müsteşrik alim, ordinaryus profesör V.A.Gordlevskiy Doğu halklarının dünya kültür hazinesine müstesna katkısını yüksek değerlendirmiştir. Gordlevskiy Türkiye tarihinin araştırılmasına yüksek katkıda bulunmuştur. O, orta yüzyıl dönemine çok dikkat ediyordu, Küçük Asya Selçuk Devleti hakkında temel eser, XVI yüzyılda İstanbul hakkında monografi yazmış, Türkiye'nin yeni tarihi hakkında makaleler ve denemeler toplusu hazırlamıştır. “Türk dilinin grameri” kitabı onun dil bilimi araştırmalarının birleşimidir. Bu araştırmalar Türk dillerinin dil bilimi düzeni ve kelime hazinesi sorunları hakkında değerli fikirlerden oluşur. Türkiye'nin birçok şehir ve köylerini karış karış gezen Gordlevskiy türk folkloru ile ilgili zengin ve çeşitli malzeme toplamıştır. 1916 yılında yazdığı “Osmanlı halk sanatı örnekleri” kitabı atalar sözü, darbimesel, türkü, şarkı, ağıt, bilmece ve s. araştırılması ve incelenmesi için önemli kaynaktır. İlk kaynakların incelenmesi esasında 1912 yılında yazılmış “Yeni Osmanlı edebiyatı denemeleri” kitabı türk edebiyatının tetkikinde semereli iştir ve büyük önem taşıyor. Rus edebiyatının Türkiye’de yayılmasında Gordlevskinin büyük rolü var (Türkler L.Tolstoy hakkında¹, L.Tolstoy Türkiye’de², Çehov Türkiye’de, Qoqol, Puşkin Türkiye’de³ ve s. yazıları). Türk halkına ve onun adetlerine derin saygı duyan Gordlevskiy türklerin dini görüşleri, evrenbilimi, aile hayatı ve hakkında kendine has titizlikle bilgiler toplamıştır.

Gordlevskinin “Seçme eserleri”nin I cildi Küçük Asya Selçuklar Devletinin tarihi, islam, dervişler, Celaleddin Rumi, Sadreddin Konevi, Osmanlı menkıbe ve efsaneleri ve s. konuları içine alıyor. II ciltte Türkl dilinin grameri, edebiyatı, folkloru Hoca Nasreddin, Nazım Hikmet, rus yazarları Tolstoy, Puşkin, Gogol, Çehov Türkiye’de ve s. yazıları geçiyor. III cilt Anadolu, mevlevi, dervişler, Hoca Ahmet Yesevi, tarikatlar ve Türkiye'nin iç ve dış politikası, devlet düzeni ile ilgili birçok başka tarihi kültürel konuları anlatır. IV ciltte türk halklarının etnografisi osmanlıların göl cisimleri, toprak ve s. tasavvurlar, XVI yüzyılda İstanbul, Doğu bilimi tarihi hakkında görüşler ve s. hakkında ilmi incelemeler ve araştırmalar var. Bu eserlerin tümünde türk insanlarına içten saygı, samimiyet ve sıcak sözlerle konuşulur. Rus ordusunun 1915-1916 yıllarında kazandığı zaferden sonra Gordlevskiy harbi mütercim olarak Kafkasya cephesine gidiyor, kendine has insanilikle savaşı kınıyor, memlekete ve sivil halka dokunan zarara göre teessür duyduğunu bildiriyordu. Gordlevskinin Osmanlı İmparatorluğu tarihine dair yazılarının Türkiye devlet arşiv belgelerine dayanması nedeniyle yüksek değeri var. Onun islam tarihi, mezhep ve tarikatlara ait makaleleri 1926 ve 1928 yıllarında Türkiye’de olduğu sürede aldığı bilgiler esasında yazılmıştır. Onun zamanında alman dilinde yayımlanmış “Hoca Ahmedi Yesevi” makalesi (W.L.Gordlevsky, Choca Ahmed Jasevi, -) dış ülke araştırmacılarının ilgisini çekmiş ve incelemesi gereken soruları onların gözü önüne getirmiştir. Ünlü alman müsteşriki ve islam alimi profesör doktor Georg Jacob 1932 yılın 9 Haziran tarihinde Gordlevskiye mektubunda yazıyordu. “Pek saygıdeğer meslek arkadaşım! Jübile topluma gönderdiğiniz çok değerli makalenize göre size müteşekkir olduğumu belirtiyorum. Eskiden islam alimleri üzerinde büyük etkisi olmuş Ahmet Yesevi hakkında detaylı bir şekilde bilgi

¹Академик В.А.Гордлевский. «Турки о Толстом». «Русские ведомости», М., (1910), стр.283.

² Академик В.А.Гордлевский. «Избранные сочинения». Том II, (1961).Изд-во восточной литературы.Москва,стр.437-442.

³ Академик В.А.Гордлевский. «Избранные сочинения». Том II, (1961). Изд-во восточной литературы.Москва,стр.463-522.

edinmek istiyordum. Sizlere büyük saygılarımla Georg Jacob”.

“Küçük Asya Selçuklular Devleti” kitabında kullanılan kaynakların genişliği onu yalnız Küçük Asya tarihi ile ilgilenenler için değil de, XI-XIV yüzyıllarda tüm Yakın Doğu’nun ekonomik, sosyal ve politik durumunu inceleyen bilim adamları için önemli ediyor. Giriş bölümünün sonunda Gordlevskiy kendi prensipal pozisyonunu belirterek bazı tarihçilerin türk, moğol ve başka doğu halklarının güya hristyan halklarının kültürünü yıkmış gibi fikirlerini tekzip ediyordu.⁴Eserin on altı faslından on dördü Konya sultanlığı tarihinin detaylı araştırılmasına ayrılmıştır. Gordlevskiy Yazıcıoğlu vakaynamesine dayanarak yazıyordu: “Yemen`den Gürcistan ve Abhazistana., Rusiya`dan Tarsus`a kadar Antalya`dan Antakya`ya, Sudak ve Kıpçak bozkırlarından Suriye ve Irak sahralarına kadar, Rum (Bizans), frank ve ermeni topraklarından Medain (Ktezifon) ve Yemen`e kadar tüm müslüman ve hristiyanlar Küçük Asya Selçuklularına tabi idi”. Gordlevskinin yazdığına göre onun araştırmasının amacı Selçukluların Müslüman Doğusu tarihindeki yerini belirtmek idi.⁵

Gordlevskiy Türkiye`ye ettiği seferlerde 40 yıldan fazla süre içinde Osmanlı tarihi menkıbe ve efsanelerini toplamıştı. İlk kez 1909 yılında bu araştırması için malzeme toplamağa başlamış, 1910-1911 yıllarında çalışmalarına devam etmiş ve 1915 yılında “Osmanlı tarihi menkıbeleri” yayınlanmıştır. Birkac süre sonra 1926-1928 yıllarında Gordlevskiy tekrar Türkiye`nin birçok büyük şehirlerini gezdiyi zaman bizzat insanlarla görüşmüş, eski tarihi yerleri, mezarları ziyaret etmiş, kültürel ve ilmi eserleri tetkik etmiş, fakat sağlığında yayınlamamıştır. Onun ölümünden sonra basılan bu eserleri tarihin gidişini, sosyal hayatın çeşitli yönlerini ve onların halkın hatırladığı yansılarını, Türkiye ve diğer Yakın Doğu memleketlerinde islam ve başka dini inançların araştırılması açısından büyük önem taşıyor. Gordlevskinin Seçme eserlerinin IV cildi etnografiya, osmanlıların gök cisimleri, toprak hakkında tasavvurları, doğu bilim tarihi, eleştirim yazısı ve s. türlü konulu bölümlerden oluşur. Rus türkolojisinin kurucusu eski türk runik yazılarını deşifre etmiş ordinaryüs profesör V.V.Radlov (1837-1918)dan başlayarak ord.prof. F.Y.Kors, prof. V.S.Miller, prof.N.F.Katanov, İ.Y.Kraçkovski ve başkalarına eserinde değerli sayfalar ayırmış Gordlevskiy aynı zamanda türk arkadaşlarını ve meslektaşlarını da anmıştır. Ünlü türk tarihçisi ve arkeografi uzmanı Ahmet Refik Altınayın (1880-1937) ölümü ile ilgili İstanbul milli kütüphanesinin kurucusu, ünlü türk alimi Ali Emiri, türk yazarı Sabahaddin Ali`nin feci kaderi ve s. hakkında makaleler yazdı. 15 fasıldan oluşan “XVI yüzyılda İstanbul” eseri tamam olmamasına rağmen muhteşem tetkiktir.

Bu makalede ben Türkiyenin rus müsteşriklerince araştırılması ve incelenmesi tarihinin başlıca merhalelerini belirtmek istiyorum. İlk önce Ordinaryüs profesör N.Y.Marr`ın ismini anmak isterdim. 1927 yılında “Dil ve halkların yerleştirilmesi ve türk dillerinin ilk vatanı sorunu” adlı yazısında “türklerin vatanının Akdeniz olduğunu söylüyordu ve türklersiz Akdeniz olmamış olamaz” diyordu. Türkiye hükümetinin davetiüzerine Türk dili incelemeleri Toplumunun çalışmalarına katılan N.Y.Marr Ankara ve İzmir`de genel dil bilimi, türk dili tarihinden ders veriyordu ve türk halkında yankılar uyandırıyor. Diğer alimlerden N.K.Dmitriyev “Türk dilinin düzeni” eserinde⁶ “Sesbilgisi, leksikoloji, morfoloji, sözdizimi (sentaks)ni açıklıyor. Türkolog-müsteşrik “Türk dilinin grameri” temel eserinin müellifi A.N.Kononov,D.A.Magazanik (rusça türkçe sözlük)⁷, müsteşrik S.S.Mayzel (1900-1952) (Türk dilinde izafet, Rusça türkçe geniş deyimler sözlüğünün muellifi)⁸. Türkiye`nin geçmişi

⁴ В.А.Гордлевский. «Государство Сельджукидов Малой Азии», стр.47.

⁵ В.А.Гордлевский. «Государство Сельджукидов Малой Азии», стр.47.

⁶ Н.К.Дмитриев. Серия строй языков, Ленинградский университет, под общей редакцией проф. А.П.Рифтина, (1939).

⁷ Д.А.Магазаник. «Русско-турецкий словарь», изд. в 1931г. Изд-во иностранных словарей.

⁸ С.С.Майзель. «Русско-турецкий фразеологический словарь».

ve şimdiki zamanı hakkında genel tasavvuru A.F.Miller'in "Türkiye" kitabı veriyor. 1927-1937 yıllar arası 3 defa yayınlandı. Tarihçi-müsteşrik, Türkiye tarihi araştırmacısı A.F.Miller "Türkiyenin yeni tarihi denemeleri"⁹, "Türkiye'nin mücmel (kısa) tarihi"¹⁰, «Mustafa Bayraktar. XIX yüzyılın evvelinde Osmanlı İmparatorluğu»¹¹ və s. temel eserlerin müellifidir. Miller Osmanlı İmparatorluğu'nun zevalının ve devlet mekanizmasının çürümesinin esas nedenini harbi-tımar sisteminin çürümesinde, feodal büyük çiftlik sahiplerinin eski askeri tımar sahiplerinden farklı olarak toprak istismarından faydalanmaları sonucu köylülerin iflası ve fakirleşmesinde ve köylü isyanlarının kalkmasında (örneğin, Kara Yazıcı ve Deli Hasan isyanları (1599-1603), Kalender oğlu (1606), Canpolad oğlu (1607) ve s. görüyordu¹²(А.С.Тверетинова, Восстание Кара-Языджы – Дели Хасана в Турции, М.-Л., 1946). İlim tarihinde Radlov'un yeri çok şerefli olmakla aynı zamanda onun sayesinde türk filolojisi derme çatma iş yapma usulünden ciddi ilmi usüle geçti. Türk dillerinin eğitimini genel türk ölçüsünde yapmasının arkasından o eski ölü türk dillerine, Orhon-Yenisey ve uygur yazılarının araştırılmasına geçti. ("Образцы народной литературы тюркских племен", 10 больших томов (Türk boyları halk edebiyatı örnekleri, 10 ciltte, çoğu kısmı tercümelerle), «Сборник трудов Орхонской Экспедиции», «Die alttürkischen Inschriften der Mongolei», Кудатгубилик, Doğu Turkestan sahralarında bulunmuş budda manihey metinleri, Kutadgubilik, sözlükler ve s.). İlmî kuvvetlerin birleşmesini sağlamak amacıyla Radlov Orta ve Doğu Asya'yı öğrenmek üzere Rus Kurulu yaratmıştı. Profesör V.D.Smirnov (1846-1922) 1873 yılında savunduğu "Kuçibey Gömürücü ve XVII yüzyılın diğer Osmanlı yazarları Türkiye'nin düşmesi nedenleri hakkında" adlı doktor adayı tezinde XVII yüzyıl Türkiye devlet cihazının çürüme nedenini ülke yönetim kurulumu yabancıların istila etmesinde görüyordu. Smirnovun "Kırım Hanlığı XVIII yüzyılın evvellerine kadar Osmanlı hakimiyeti altında" adlı doktora tezi yıllarca süren çalışmaların sonucu idi (СПб., 1887). 50 yıllık çalışmaları süresinde Smirnov türk dilini, tarihini, edebiyat tarihini, türk ve çağatay elyazmalarını, türk yazılı eserlerini güzel bildiğini ispat etti¹³. 1891 yılında Sankt-Peterburg Üniversitesi profesörü V.D.Smirnov "Türk edebiyatı tarihi" eserini yayınladı.¹⁴ Bu Osmanlı edebiyatı gelişmesinin ilk tarama resmi idi. Türklerin "İzmirnov" dedikleri Smirnovun zaman zaman türklere karşı yazılarına rağmen o Gordlevskinin kelimeleriyle söylersek "gelecek nesillere müstesna ilmi miras bıraktı". V.K.Trutovskiy (1862-1932) Müslüman Şark'ını ve numizmatik (sikke, para basma) ilmini araştırıyor ve ders veriyordu. Krimskiy A.Y. (1871-1941) Arap, türk tarihinin ve edebiyatının iyi bilgini idi.¹⁵V.İ.Gerye, V.F.Minorskiy ve başkalarının isimlerini anmak istiyorum (P.A.Falev, Doğu hakanlığı devri, eski türklerin, Orta Asya türk halklarının dili, edebiyatı, tarihi ve kültürü ile bağlı, 300den fazla eser müellifi A.N.Samoyloviç (1880-1938), A.D.Noviçev– «Экономика Турции в период мировой войны» (1935г.) - ("Dünya savaşı döneminde Türkiye ekonomisi"), "Очерки экономики Турции до мировой войны» (1937г.) -"Dünya savaşından önce Türkiye ekonomisi" kitaplarının müellifi, A.A.Bıkov – «Монеты Турции XIV-XVII вв.» (1939г.) - "XIV-XVII yüzyıllar Türkiye paraları"), N.A.Smirnov «Дипломатические отношения между Турцией и Россией в XVI-XVII вв.»)(«XVI-XVII yüzyıllarda Türkiye ve Rusiya arasında diplomatik ilişkiler»), Dmitriev N.K., Baskakov N.A., Yudahin K.K., Nasilov V.M., Mihaylov M.S., Bertels Y.E., 400den fazla ilmi eser müellifi

⁹А.Ф.Миллер.«Очерки новейшей истории Турции». М.-Л., (1948).

¹⁰А.Ф.Миллер.«Краткая история Турции», М., (1948).

¹¹А.Ф.Миллер. «Мустафа Байрактар. Оттоманская империя в начале XIXв.», М.-Л., 1947

¹²А.Ф.Миллер. «Краткая история Турции». М., 1948, стр.27.ve А.С.Тверетинова, Восстание Кара-Языджы – Дели Хасана в Турции, М.-Л., 1946).

¹³V.D.Smirnov Manuscripts turcs de l'institut des langues orientales. S-t Peterbourg, (1897)

¹⁴В.Д.Смирнов.«Всеобщая история литературы», М., т.IV, СПб., (1892), стр.425-554

¹⁵А.Е.Крымский. «История арабов и арабской литературы светской и духовной», ч.1-2, М., (1911-1912); «История Турции и ее литература», т.1-2, М., (1910-1916).

ord.profesör Bartold V.V.:«Туркестан в эпоху монгольского нашествия», ч.1-2, СПб., 1898-1900 - “Türküstan Moğol istilası döneminde”), “История изучения Востока в Европе и России», 2-е изд., Л., 1925 - (“Avrupa ve Rusiya`da Doğu`nun araştırılması tarihi”)ve s. eserlerin müellifi, “Грамматика современного турецкого литературного языка», М., 1956(“Çağdaş türk edebi dilinin grameri”) ve türk dillerinin etimolojisi üzere birçok tetkik eserlerinin müellifi A.N.Kononov, eski türk dilleri sarı uygur, yeni uygur ve s. dilleri, türk halkarı etnografisi ve folkloru uzmanı S.E.Malov, Kazan ve Peterburg Üniversiteleri profesörü, tarihçi, dil bilimi, türk halkları ve moğol tarihi ve kültürü üzere birçok temel eserlerin müellifi İ.N.Berezin (Rusya şarkiyat tarihinde ilk kez “Doğu tarihçileri kütüphanesi”nin yayımı onun ismine bağlıdır), müsteşerik-tarihçi V.V.Grigoryev, Danilov V.İ. (“7000 километров по Турции”, М., «Наука», 1975) ve başkalarını örnek olarak gösterebiliriz. Türkiye`nin sanat tarihine ait şah eserler yazmış Rusya alimleri sırasında Y.A.Millerin ismini söyleyebiliriz. Onun “Türkiye`nin tasviri sanatı”¹⁶kitabı mimarlık eserleri ve boyalı resim örnekleri, yüksek tatbiki sanat eserlerini anlatır. Kitap XV-XVIII yüzyıllar Türkiye sanatına hasredilmiştir. «Ислам. Энциклопедия культуры и искусства ЭКМО», Москва, 2010 kitabında yayınlanan Rusya sanat tarihçisi Boris Denike`nin «Искусство Востока. Турец. миниатюра» (“Doğu sanatı. Türk minyatürü”) eseri türk sanatını inceleme açısından büyük önem taşıyor.

Bu alimlerin tümünü saygıyla anıyoruz.

¹⁶15 E.A.Миллер. «Искусство Турции». Изд-во «Искусство», Москва-1965-Ленинград.

**DIPLOMACY OF POVERTY: AN OVERVIEW OF THE SOCIO-POLITICAL ASPECTS
OF STRUCTURAL POVERTY IN THE MIDDLE EAST TODAY**

Akbar VALADBIG

Muhammad Reza HUSSEINI

Elmi-Karbordi University, Sanandaj, Iran

Abstract

The overall purpose of this study is to review and assess the dimensions, and sociological factors affecting economic failures and crises, including: chronic poverty, youth unemployment and academic graduates, investment challenges, cancerous growth of the services sector at the price of destruction of agriculture and livestock and the industry, the weakness and decline of the middle class, brain drain and human capital, and ... in the Middle East.

The economic tragedy and the broad dependencies of the economic systems of the countries of this region on the opportunistic global market, the widening of the poverty line and the reproduction of socio-political poverty in these regions due to the oppressive policies that produce the political, economic and social affiliation of the regional governments to the faction. It is a large global capital, and the arming of arms and violence in the social fabric of the countries of this region in the form of fundamentalism (armed poor) is a small part of the social consequences of the economic challenges in the region.

Foreign economic investment in most of the Middle Eastern countries today has not only led to the emergence of chronic poverty and an underdeveloped factor, which has exacerbated the political and cultural exploitation and de-identification of the new generations. The victims of such oppressive global policies, along with the internal economic challenges, the nutritional quality of the masses, the status of education and schools, the weakness of the infrastructure, the unemployment of academic youth, the elasticity of the masses, the exorbitant use of resources, the explosion of unproductive service industries and class divisions Erosion that can be explained in terms of poverty.

Keywords: Political Economy, Sociology of Poverty, Armed Poor, Middle East, Social Development

**SUICIDE, AN PROBLEM FOR ALL SEASONS (A META-ANALYSIS ON THE CAUSES
AND FACTORS AFFECTING SUICIDE IN THE WESTERN REGION OF IRAN)**

Akbar VALADBIGI

Elmi-Karbordi University, Sanandaj, Iran

Abstract

Each year, more than a million people worldwide commit suicide (i.e., every 40 seconds a person - quoted by Agence France-Presse) and according to available statistics, Iran ranked 51 among the 57 Muslim countries in the field of suicide. In recent decades, in the western regions of the country, including the Western provinces, especially in the city of Marivan and among the women of this city, we are facing increasing incidence and suicide rates among the low and middle ages of the society. The main reasons and causes of this can be related to factors such as the existence of traditional texture and patriarchy and patriarchy in Western Region, especially in rural areas, family conflicts and disagreements, inappropriate marriages, with age differences being profound, creating distance and lack of proper relationships among children and parents, the unemployment of educated girls and ignoring their expectations, the patriarchal view of the traditional Iranian society of women as a property, rape and sexual harassment, repeated marriages of men, material and cultural poverty, and large numbers of families, traditional and religious prejudices in Kurdish society and other factors and sociological-psychological variables that are more or less reviewed in this paper are statistical and analytical. In the areas studied in Western provinces (Marivan city), poverty and lack of access to people's demands, especially among women and youth, are factors exacerbating differences, contradictions and, as a result, social isolation, and these contradictions and differences can be the source and main cause of suicide among the cortex of the community.

According to Durkheim's theory, poverty as a factor in discipline and social solidarity has given rise to individual immunity against suicide that today is contrary to this theory. In order to prevent the increasing number of suicides, especially among women and youth, there should be a developmental approach, psychology, sociology, and law social worker, sports, etc. to empower social, economic, mental, and even physical persons, groups and families.

The results and provincial statistics of the region and the city indicate that the types and methods of resorting to suicide, especially among young women and educated corporations, are increasing. self-immolation is the most commonly reported form of suicide among young women in the city. The reflection of such a dilemma, especially the epidemic and psychological destruction of it in cyberspace, greatly increases the importance of studying and studying suggestions on this growing problem.

Chronic economic and cultural poverty, recent social changes in recent decades, the structural remnants of the patriarchal community of the region, the gross gap between classes and gender and the sociological blind spots of the transition to the development of the region are part of the potential and focal points of this phenomenon in the Western region that has been analyzed.

Keywords: Suicide, Suicide Attempts, Suicide Dispersion, Western Region

EBEVEYNLERİN AİLE İLETİŞİM KALIPLARIYLA AİLE İKLİMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Zeynep Nur Aydın KILIÇ

Gazi University

Aslı BALCI

Atatürk University

Fatma Tezel ŞAHİN

Gazi University

Abstract

Aile üyelerinin her zaman etkili ve sürekli iletişim halinde olmalarının, yaşantılarını birbirleriyle paylaşmalarının ailede dengeli ve sağlıklı bir ortam oluşturmada önemli olduğu bilinmektedir. Etkili bir iletişimin ailedeki bireylerin birbirlerini daha iyi anlamalarına, kaynakların kullanımında beraberliğin sağlanmasına, davranışlarda uyuma, amaçların ortaya konmasına, bireylerin kendilerine ve diğer bireylere saygı duymalarına imkan sağlar. Bir süreç olarak iletişim, devam eden ve değişen bir faaliyettir. Dolayısıyla her ailenin iletişimi, benzersiz bir geçmiş, şimdiki zaman ve gelecek ile süreklilik gösterir. Böylece aile üyeleri arasında zamanla iletişim yoluyla ilişkiler oluşturulur ve bu ilişkiler uzun vadede kendi kurdukları ailedeki kalıcı iletişim şekillerini de etkiler. Bu sebeple ebeveynlerin kendi yetiştikleri aile iletişim kalıpları ile aile iklimlerinin ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı ebeveynlerin kendi yetiştikleri aile iletişim kalıpları ile aile iklimleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini; Ankara ilinde yaşayan 252 ebeveyn oluşturmuştur. Araştırmada veri toplama aracı olarak ebeveynlerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla “Kişisel Bilgi Formu”, ebeveynlerin kendi yetiştikleri aile iletişim kalıplarını belirlemek amacıyla Mcleod ve Chaffee (1972) tarafından geliştirilen, Erdoğan ve Anık tarafından (2018) Türkçeye uyarlanan “Aile İletişim Kalıpları Ölçeği” ve Björnberg ve Nicholson (2007) tarafından geliştirilen Gönül, Işık-Baş ve Şahin-Acar (2018) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “Aile İklimi Ölçeği (AİÖ)” kullanılmıştır. Aile İletişim Kalıpları Ölçeği 26 maddeden, diyalog yönelimi ve uyum yönelimi olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Aile iklimi ölçeği ise 34 maddeden, kuşaklar arası otorite, aile içi ilişkisellik ve bilişsel uyum olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Araştırmanın sonucunda, aile iklimi ve aile iletişim kalıpları ilişkisine bakıldığında ebeveynlerin Aile İklimi Ölçeği’ nin alt boyutlarından olan aile içi ilişkisellik puanlarının, Aile İletişim Kalıpları Ölçeği’ nin alt boyutlarından alınan puanlara göre oluşturulmuş aile tiplerinden fikir birliği ve çoğulcu aile tipindeki ebeveynlerde anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür. Kuşaklararası otorite puanlarının çoğulcu aile tipindeki ebeveynlerde diğer gruplara göre anlamlı derecede düşük olduğu görülmüştür. Bilişsel uyum puanlarının serbestiyetçi ve koruyucu aile tipindeki ebeveynlerde diğer iki gruba göre anlamlı derecede düşük olduğu belirlenmiştir. Toplam puanların serbestiyetçi ve koruyucu aile tipindeki ebeveynlerde diğer iki gruba göre anlamlı derecede düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlardan hareketle bireylerin çocukluklarında yetiştikleri aile tiplerinin onların kendi

kurdukları ailelerdeki aile iklimi ile ilişkili olduđu söylenebilir. Yapılacak araştırmalarda örneklem sayısı artırılarak farklı örneklem gruplarıyla çalışılması önerilebilir.

Keywords: Aile, aile içi iletişim, aile iklimi

BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN AİLE İLETİŞİM KALIPLARININ İNCELENMESİ

Fatma Tezel ŞAHİN
Zeynep Nur Aydın KILIÇ
Gazi University

Abstract

Aile içinde iletişim temel unsurdur ve aile toplumsal dünyasını iletişim yoluyla kurar. İletişimin en somut biçimde yaşandığı kurumlardan biri olan ailede iletişimin niteliği hem aile üyeleri arasında hem de aile üyelerinin dış dünya ile ilişkilerinde belirleyici olmaktadır. Bunun yanında aile üyelerinin ailedeki bireyleri etkin bir şekilde dinlemesi ve onlara karşı dürüst ve açık olması, duygu ve düşüncelerin etkin bir şekilde ifade edilmesine fırsat verir. Bu açıdan değerlendirildiğinde ebeveynlerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, çalışma durumu, sahip olunan çocuk sayısı, evlenme şekli, aile biçimleri gibi değişkenlerin kendi yetiştikleri aile içi iletişim kalıpları ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı ebeveynlerin aile iletişim kalıplarının bazı değişkenler açısından incelenmesidir.

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini; Ankara ilinde yaşayan 252 ebeveyn oluşturmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak ebeveynlerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacılar tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ve ebeveynlerin kendi yetiştikleri aile içi iletişim kalıplarını belirlemek amacıyla Mcleod ve Chaffee (1972) tarafından geliştirilen, Erdoğan ve Anık tarafından (2018) Türkçeye uyarlanan Aile İletişim Kalıpları Ölçeği kullanılmıştır. Aile İletişim Kalıpları Ölçeği 26 maddeden ve diyalog yönelimi ve uyum yönelimi olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır.

Araştırma sonucunda 25 yaş ve altındaki ebeveynlerin (%33,3), serbestiyetçi aile tipinde yetiştikleri; 26-30 yaşa sahip (%34,1) ve 31-35 yaşa sahip ebeveynlerin (%29,9) koruyucu aile tipinde yetiştikleri; 36-40 yaşa sahip ebeveynlerin (%31) çoğulcu aile tipinde yetiştikleri görülmüştür. Araştırmaya katılan erkek ebeveynlerin (%32,7) koruyucu aile tipinde yetiştikleri görülürken kadın ebeveynlerin daha çok (%32) çoğulcu aile tipinde oldukları belirlenmiştir. Bunun yanında ilköğretim ve altı eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%28,3) ve ortaöğretim eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%37,5) fikirbirliği aile tipinde yetiştikleri; lise eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%35,9), ön lisans eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%40) ve lisans üstü eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%60) koruyucu aile tipinde yetiştikleri görülmüşken lisans eğitim durumuna sahip ebeveynlerin (%43,4) çoğulcu aile tipinde yetiştikleri sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan ebeveynlerden tek çocuğa sahip olanların (%41,3) çoğulcu aile tipinde yetiştikleri; iki çocuğa sahip olanların (%36) koruyucu aile tipinde yetiştikleri; üç çocuğa sahip olanların (%33,3) ve 4 ve üzeri çocuğa sahip olanların (%38,1) ise fikirbirliği aile tipinde yetiştikleri sonucuna varılmıştır. Araştırmanın bir diğer sonucuna göre görücü usulü evlenen ebeveynlerin (%26,9) ve kaçarak evlenen ebeveynlerin (%50) fikirbirliği aile tipinde yetiştikleri; mantık evliliği yapan ebeveynlerin (%36,4) çoğulcu aile tipinde yetiştikleri; severek evlenen ebeveynlerin ise (%36,2) koruyucu aile tipinde yetiştikleri görülmüştür. Son olarak aile biçimi çekirdek aile olan ebeveynlerin (%31,8) çoğulcu aile tipinde yetiştikleri görülmüşken aile biçimi geniş aile olan ebeveynlerin (%29,3) fikirbirliği aile tipinde yetiştikleri sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan ki kare analizi sonucunda

ebeveynlerin kendi yetiştikleri ailedeki aile içi iletişim kalıpları ile yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, çalışma durumu, sahip olunan çocuk sayısı, evlenme şekli, aile biçimleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlar ışığında, farklı örneklem gruplarında farklı araştırma modelleriyle ve farklı yöntem ve teknikler kullanılarak derinlemesine aile içi ilişkilere yönelik araştırmalar yapılması önerilebilir.

Keywords: Aile, Aile yapısı, Aile içi ilişki, iletişim

**EFFECTS OF FAKE NEWS ABOUT SYRIAN REFUGEES: CASE STUDY WITH
TURKISH - GERMAN YOUTHS**

Seda Gökçe TURAN
Bahçeşehir University

After civil war in Syria, most of the refugees come in Turkey and start living here. Related to this migration, Turkey is face off with both economical and sociological problems originating from Syrian Refugees. Add to this, there are also so much fake news spread from Internet especially social media about Syrian Refugees such as; "Syrian Refugees could vote for the elections", "Syrian Refugees could go University without any exam", "Syrian Refugees could get salary from government without working" etc. Although academicians begin to conduct studies and projects about Syrian Refugees, in literature, there is still a dearth of quantitative studies about Syrian Refugees and perception of Turkish immigrants who are still living at different countries. This study attempts to bridge this gap with particular attention to the thoughts and perception of Turkish-German adolescences using a quantitative research framework. The aim of present study is to examine the relationship between fake news about Syrian Refugees and perception of Turkish-German adolescences toward them in terms of digital media literacy. The study was conducted at Bremen University Main Campus and 20 university students participated the study. Students were asked about their digital media literacy skills and then were showed fake news that spread on social media. According to the results of the study only 2 students called into doubt of the news. These students also noted that when they read or share a news from social media they always look another resources from Internet and crosscheck the news. As a conclusion, it could be said that digital media literacy is an effective tool for protect people to believe fake news.

Key Words: Fake News, Syrian Refugees, Digital Media Literacy

INTRODUCTION

With the raising Internet and other digital communication devices, social media became a vital part of peoples' lives [1-2]. Basically, Social Media defined as " Web 2.0 or the Internet based platform in which web applications and content is collaborative and participatory" (Kaplan & Haenlein, 2009; p:61). The most popular and most preferred social media platforms include Facebook, Twitter, Google, Youtube and Wikis, also popular blogs and other forms of interactive social media platforms as well (Davison, 2015).

According to the American Academy of Pediatrics (2011) using social media platforms is most common activity among children and adolescences. Using social media sites have some benefits on children and youths by enhancing their communication skills, social interaction or their technical skills (American Academy of Pediatrics, 2011). Social media platforms provide an enjoy environment with growing popularity but it also bring into the open new ethical issues such as cyber-bullying, hate speech or surveillance (Bauer, 2014). Mondal (2017) argues that, although by using social media platforms users could reach millions of people with an inexpensive way; social media platforms such as Facebook or Twitter drastically changed the way of users communicate each other and share content. As a result of this change, at this

platforms anyone could publish content no matter it is appropriate or inappropriate, also anyone interested in content could reach it (Mondal, 2017). Researchers stated that there should be more privacy and anonymity for users social media profiles in order to preserve their rights for freedom of speech without any fear from governments or other authorities such as their bosses or colleagues in work places. But, this privacy or anonymity can lead to abusive behaviors such as cyber-bullying, hate speeches or trolling (Grant, 2012; Mondal, 2017). Especially for vulnerable groups such as children, adolescences, handicapped people or minorities social media includes some risks (hate speech, cyber-bullying, trolling etc.).

It now seems self-evident that social media have revolutionized the way people experience feelings, lifestyles, perceive their social environment and share experiences (Laer, 2014; McElroy & Shevlin, 2014). A large body of research indicate that people increasingly rely on computer-based communication under the relative anonymity of Internet as they contact with others (Christie & Dill, 2016). At the midst of this novel medium and way of communication an increase in hostility and aggression within cyberspace and social media has been noticed by numerous researchers and been subject to academic investigation and research (Christie & Dill, 2016). It has been proposed that exposure to violent media is a prime contributor to increased cyber-aggression. Krahe & Möller (2010) noted that there is meta-analytic evidence between violent media consumption and tendency to engage in aggression. Exposure to mass media violence such as hate speech, violent video games and cyber bullying alter cognitive, emotional and behavioral processes and possibly lead to desensitization towards violence. Supporting this notion, the landmark study by Molitor and Hirsch (1994) and subsequent studies confirmed that viewing violent video images increased tolerance for violent behavior.

Nevertheless, there is still substantial a gap in our understanding between longitudinal effects of media violence, cyber harassment and politics. Alava et al. (2017) noted that, online extremism or violent radicalization had grown in recent years and this growing was related with Internet and social media. After rising bomb attacks by Isis and other radical terrorist groups, peoples perception changed on social media platforms and most of the users have negative bias toward Muslims.

In terms of Muslims, there is a reality that, a substantial number of immigrants from different backgrounds are living in various countries in Europe or USA. Successful integration of these immigrant populations into the social and cultural environment of the host countries is a painful process that require extensive data and long term social planning. Such attempts are further complicated by the ever-changing and volatile environment of cyber and social media that is particular influential on younger generation. Moreover, According to Gamez-Guadix & Gini (2016), youth who reported high levels of justifications of aggressive behaviors, were more likely to engage in reactive aggressive behaviors toward peers. With regard to cyber-harassment, there are researches that shows there is a relationship between justification of aggression have positively associated with cyber- bullying perpetrators. When this subject is analyzed under the lights of immigrants or refugees it could be more clear that on social media cyber-bullying most of the time used as a tool toward them. According to Esses et all (2013) dehumanization of immigrants and refugees can serve to justify inhumane treatment toward them. Moreover, on media hate speeches or fake news toward immigrants could exacerbate this tendency. Awan (2014) noted that after Woolwich attack, which was a tragic event that Michael Adebowale and Michael Adebolajo murdered Bristish soldier Lee Rigby in Woolwich, south-east London and occurred in May 2013, police forces reported a dramatic surge in the number of reported hate crimes against Muslims. Awan and Zempi (2015) argued that these virtual and

real violence are engaged to each other. They noted that anti-Muslim hate crime is most of the time evaluated as physical attacks toward Muslims but it also actualized in cyber-context.

Due to Internet is limitless platform for data sharing, it is so easy to spread hate speech or online violence whole world (Guiora& Park, 2017). Most of the time hate speech spread through fake news. Moreover, if the target people are sensitive about the issue, fake news spread more rapidly. Intolerant, discriminatory and prejudiced discourse toward Syrian Refugees at social media sites could seriously damage in lives of refugees. Especially when Turkish people believe fake news there would be serious incidents in daily lives.

According to the literature review about cyber-harassment, hate-speech and fake news about Syrian Refugees, present research was conducted in order to understand Turkish-German Students' perception toward Syrian Refugees and fake news about them.

Aim of the Study

The main aim of the present study is to explore and examine the relationship between fake news about Syrian Refugees and Perception of Turkish-German youths toward these news. Also, researchers saw the dearth of studies in the field. There is insufficient amount of research conducted in this particular area that takes into account about fake news toward Syrian Refugees. It is crucial that this study highlights the role and impact of fake news on people's perception toward refugees as well as teachers' digital media skills which is very important for their role-model status.

Research Questions

The research questions central to study are:

- Are Turkish-German youths qualified digital media literate?
- What factors impact upon Turkish-German youths perception toward news about Syrian Refugees?
- Is there a relationship between Turkish-German youths digital media skills and trust to fake news?

The overall objective of this study is to provide in-depth exploration of Turkish-German youths perception toward hate speech and their digital media skills.

Method

Present study was conducted as in-depth interview. Totally 20 Turkish-German youths participated to study. Each interview were lasted approximately 15 minutes and all interviews conducted by face-to-face as directed conversations. Firstly, Turkish-German youths were asked following questions about their digital media literacy skills and digital citizenship:

1. How old are you? How long have you been working actively?
2. Do you trust your searches on internet web-sites?
3. How often do you follow the news on social media?
4. Do you read the social media commentary on the news? What do you think about these comments? Do you actively comment? Do you think you are writing aggressive comments?
5. Do you share news on the social media? Do you often cross-check the accuracy of your shares? How?
6. Do you know what digital footprint is?

After got their answers, researchers showed them some news about Syrian Refuges and asked the opinions of participants. The news were fake news and spread Internet so much. Some of the Internet sources declared that the news were not true.

Results

Demographic Results About Participants

Totally 20 Turkish-German Youths were interviewed. 13 of participants were women and 7 of participants were men (see Table 1). The ages of participants were changed between 20 and 30 years (see Table 2). Most of the participants were studying at civil engineering department (see Table 3).

Table 1: Gender Descriptions

	Frequency	Percent
Women	13	65,0
Men	7	35,0
Total	20	100,0

Table 2: Age Descriptions

	Frequency	Percent
20,00	1	5,0
21,00	5	25,0
22,00	3	15,0
23,00	1	5,0
24,00	2	10,0
25,00	3	15,0
26,00	1	5,0
27,00	1	5,0
30,00	3	15,0
Total	20	100,0

Table 3: Department Descriptions

	Frequency	Percent
Education	1	5,0
Economics	1	5,0
Law	2	10,0
Civil Engineering	8	40,0
Business Administration	3	15,0
Architecture	5	25,0
Total	20	100,0

Digital Citizenship Results:

All of the students said that they are not trust all the information at Internet. All students stated that they follow news about Turkey very often on social media. Only 2 students noted that they

are cross-check the news on social media. These students also do not believe the fake news and ask questions about the news. Only one student knew the meaning of digital footprint and this students said his computer science teacher taught about digital media literacy.

Turkish-German Students' Perception Toward Fake News:

1. Image



This news says, at Bursa Syrian Refugees a horse by hitting a hard object in his head. And also says: "God damn you and those who allowed you to enter this country". 1 of the students said they saw this news on facebook and it is fake news, not related with Syrian Refugees. And 1 of the students said the source of the news was unclear so she could not believed this news. 18 students stated that Syrian Refugees were very dangerous for society. They also noted that their relatives and friends at Turkey were very worried about Syrian beggars.

2. Image



It is the most believed news and it claimed that "Syrian Refugees could enter university without any entrance examination". 2 of the students said they saw this news before, and it is the fake news. 18 students were very angry with news. They said it was really unfair for the Turkish citizens, university entrance exam was very difficult they worked very hard but Syrian Refugees could enter university without any exam. 18 of them always impress the word: It is unfair.

Conclusion

When the results were analyzed, it could be easily seemed that all the Turkish-German students have not enough digital media skills. Actually, it is not effective ones. They believed all the fake news about Syrian Refugees and only 1 of them asked the source of the news. 2 of the teachers said they read the fake news about the university entrance exam and they knew that this news is not true.

According to the interview results, unfortunately only 2 students called into doubt about the news. 18 students definitely behaved like the news were true and they said there were really so much unfairness toward Turkish citizens. 2 of students who did not believe fake news were digitally literate.

As a conclusion, it could be said that digital media literacy is an effective tool for protect people to believe fake news.

References

- Alava, S., Frau-Meigs, D. & Hassan, G. (2017). "Youth and Violent Extremism on Social Media", [Online] available: <http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002603/260382e.pdf>
- American Academy of Pediatrics. (2011). "Clinical Report- The Impact of Social Media on Children, Adolescents and Families", *Pediatrics*, 127(4), 800-805.
- Ang, R.P. & Goh, D.H. (2010). "Cyberbullying Among Adolescents: The Role of Affective and Cognitive Emphaty and Gender", *Child Psychiatry Hum Dev*, 41, 387-397.
- Awan, I. (2014). "Islamphobia and Twitter: A Typology of Online Hate Against Muslims on Social Media", *Policy & Internet*, Vol 6 (2), 133-150.
- Awan, I. & Zempi, I. (2015). " 'I Will Blow Your Face Off'-Virtual and Physical Worls Anti-Muslim Hate Crime", *The British Journal of Criminology*, 57(2), 362-380.
- Ballard, M. E. & Welch, K.M. (2017). "Virtual Warfare: Cyber-Bullying and Cyber-Victimization in MMOG Play", *Games and Culture*, 12(5), 466-491.
- Barkun, M. (2000). "Violence in the Name of Democracy: Justifications for Separatism on the Radical Right", *Terrorism and Political Violence*, Vol 12 (3-4), 193-208.
- Bertolotti, T. & Magnani, L. (2013). "A philosophical and Evolutionary Approach to Cyber-Bullying: Social Networks and the Disruption of Sub-Moralities", *Ethics Inf Technol*, 15, 285-299.
- Bussey, K., Fitzpatrick, S. & Raman, Amrutha. (2014). "The Role of Moral Disengagement and Self-Efficacy in Cyber-bullying", *Journal of School Violence*, Vol 14 (1), 30-46.
- Carr, J. (2014). "Experiences of Anti-Muslim Racism in Ireland" [online], available: <http://ulsites.ul.ie/hhrg/sites/default/files/Experiences%20of%20Anti-Muslim%20Racism%20in%20Ireland.pdf>
- Carr, J. & Haynes, A. (2015). "A Clash of Racializations: The Policing of 'Race' and of Anti-Muslim Racism in Ireland", *Critical Sociology*, Vol 41 (1), 21-40.
- Christie, C. & Dill, E. (2016). "Evaluating Peers in Cyberspace: The Impact of Anonymity", *Computers in Human Behavior*, Vol 55, 292-299.
- Davison, S. (2015). "An Exploratory Study of Risk and Social Medşa: What Role Did Social Media Play in the Arab Spring Revolutions?", *Journal of Middle East Media*, 11, 1-33.
- Esses, V. M., Medianu, S. & Lawson, A.S. (2013). "Uncertainty, Threat and the Role of the Media in Promoting the Dehumanization of Immigrants and Refugees" *Journal of Social Issues*, Vol 69 (3), 518-536.
- Funk, J.B., Baldacci, H. B., Pasold, T. & Baumgardner, J. (2004). "Violence Exposure in Real-Life, Video-Games, Television, Movies and the Internet: Is There Desensitization?", *Journal of Adolescence*, Vol 27 (1), 23-39.
- Gamez- Guadix, M. & Gini, G. (2016). " Individual and Class Justification of Cyberbullying and Cyberbullying Perpetration: A Longitudinal Analysis Among Adolescent", *Journal of Applied Developmental Psychology*, Vol 44, 81-89.
- Grant, N. (2012). "Mean Girls and Boys: The Intersection of Cyber-Bullying and Privacy Laws and Its Social-Political Implications", 56 *Howard L.J.*, 56(1), 169-205.
- Gunitsky, S. (2015). "Corrupting the Cyber-Commons: Social Media as a Tool of Autocratic Stability", *Perspectives on Politics*, 13(1), 42-54.
- Hong, N.X. (2011). "New Social Media's Power in a Post-Modern World", *Social Sciences Information Review*, 5(4), 20-31.
- Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2010). " Bullying, Cyberbullying and Suicide", *Archieves of Suicide Research*, 14 (3), 206-221.
- Juvonen, J. & Gross, E.F. (2008). "Extending the School Grounds?- Bullying Experiences in Cyber-Space", *Journal of School Health*, 78(9), 496-505.

- Kaplan, A. & Haenlein, M. (2009). "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media", *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kellner, D., & Share, J. (2007). Critical media literacy, democracy, and the reconstruction of education. In D. Macedo & S.R. Steinberg (Eds.), *Media literacy: A reader* (pp. 3-23). New York: Peter Lang Publishing.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., & Lattanner, M. R. (2014). "Bullying in the Digital Age: A Critical Review and Meta-Analysis of Cyberbullying Research Among Youth", *Psychological Bulletin*, 140(4), 1073-1137.
- Krahe, B. & Möller, I. (2010). "Longitudinal Effects of Media Violence on Aggression and Empathy Among German Adolescents", *Journal of Applied Developmental Psychology*, Vol 31, 401-410.
- Laer, T.V. (2014). "The Means to Justify the End: Combating Cyber-Harassment in Social Media", *Journal of Business Ethics*, Vol 123(1), 85-98.
- Li, Q. (2005). "Cyber-Harassment: A study of a New Method for an Old Behavior", *J Educational Computing Research*, 32(3), 265-277.
- McElroy, E. & Shevlin, M. (2014). "The Development and Initial Validation of the Cyberchondria Severity Scale (CSS) ", *Journal of Anxiety Disorders*, Vol 28 (2), 259-265.
- Mihailidis, P. & Thevenin, B. (2013). "Media Literacy as a Core Competency for Engaged Citizenship in Participatory Democracy", *American Behavioral Scientist*, 57(11), 1611-1622.
- Milosevic, T. (2015). "Cyber-Bullying in US Mainstream Media", *Journal of Children and Media*, 9 (4), 492-509.
- Molitor, F. & Hirsch, K.W. (1994). "Children's Toleration of Real-Life Aggression After Exposure to Media Violence: A Replication of the Drobman and Thomas Studies", *Child Study Journal*, Vol 24 (3), 191-208.
- Mondal, M. (2017). "Double-Edged Swords: The Good and Bad of Privacy and Anonymity in Social Media", *Sidways'17*, July 04, 2017 Prague, Czech Republic.
- Price, M. & Dalglish, J. (2010). "Cyber-Bullying: Experiences, Impacts and Coping Strategies As Described By Australian Young People", *Youth Studies Australia*, 29 (2), 51-59.
- Shirky, C. (2011). "The Political Power of Social Media: Technology, the Public Sphere and political Change", *Foreign Affairs*, 90(1), 28-41.
- Silverstone, R. (2004). "Regulation, Media Literacy and Media Civics", *Media, Culture & Society*, 26 (3), 440-449.
- Şahin, M. , Aydın, B. & Sarı, S. V. (2012). "Cyber Bullying, Cyber Victimization And Psychological Symptoms: A Study In Adolescents", *Cukurova University Faculty of Education Journal*, 41(1), 53-59.
- Törnberg, A. & Törnberg, P. (2016). "Muslims in Social Media Discourse: Combining Topic Modeling and Critical Discourse Analysis", *Discourse, Context and Media*, Vol 13, 132-142.
- Twyman, K., Saylor, C., Taylor, L.A. & Comeaux, C. (2010). "Comparing Children and Adolescents Engaged in Cyber-Bullying to Matched Peers", *Cyber- psychology, Behavior, and Social Networking*, 13(2), 195-199.
- Wright, M.F. & Li, Y. (2013). "The Association Between Cyber Victimization and Subsequent Cyber Aggression : The Moderating Effect of Peer Rejection", *J Youth Adolescence*, 42, 662-674.

BELEDİYELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI: KADIKÖY BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

Merve ÖZDEMİR

Kapadokya Üniversitesi

Nil ÇOKLUK

Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi

Özet

Küreselleşmenin geniş bir alana yayılmasıyla bilgi ve iletişim teknolojileri her alanda köklü ve yoğun değişimler yaratmıştır. Bu değişimlerin yaşanmasıyla yönetsel sorunların ortaya çıkması kaçınılmaz bir hal almıştır. Küreselden yerele her yönetsel yapı, kendini yenilemek ve değişen dünyada ayakta kalabilmek için yönetim anlayışını değiştirmek zorundadır. Bu bağlam çerçevesinde çalışmada “*yerel yönetimlerde iyi yönetim*” kavramı halkla ilişkiler disiplini perspektifiyle incelemeye alınmıştır.

Halkla ilişkiler, etkili bir iletişim yöntemi olarak yönetsel oluşumlar ve halk arasında kilit rol oynamaktadır. Yönetsel iletişim anlayışı öncelikle yurttaşları ve belirlenen hedef kitleyi doğruluk ve dürüstlük çerçevesinde bilgilendirmeyi hedeflemektedir. Her toplumsal yapı da olduğu gibi yönetim sürecinde de bilgilendirme işlevi iletişimin bir alt dalı olan halkla ilişkiler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Yeni medya etrafında temellenen kullanıcı merkezli bir paylaşım alanı haline gelen bilgi iletişim teknolojilerindeki yeni yaklaşım, uzaklık baskısı ve zaman baskısı olmadan ortak ilgileri ve amaçları etrafında insanların bir araya gelmesini kolaylaştırmaktadır. Değişen dünya şartlarına göre son yıllarda yönetimler, geleneksel yöntemlerin yanı sıra katılıma olanak tanıyan, çift yönlü simetrik bir iletişim imkanı sunan, bilgi akışını hızlandıran, şeffaflığa önem veren, zaman zaman karar alma süreçlerine de alternatif olanaklar yaratacak şekilde kendini değiştirmektedir.

Son dönemde halkla ilişkiler uygulamalarındaki en dikkat çekici özelliklerden birisi sosyal medyanın sürekli bir şekilde kullanılmasıdır. Teknolojik altyapı üzerine kurulu olan sosyal medya kullanımı, Türkiye’de de son yıllarda hızla yaygınlaşmıştır. Bu durum, kamu yönetimi kuruluşlarının internet üzerinden yaptıkları halkla ilişkiler çalışmalarının önemini de arttırmıştır. Yurttaşların doğrudan katılımını sağlayan ve yeni bir kamusal alan ortamı yaratan sosyal medya, interaktiflik, açıklık ve saydamlık gibi özellikleri ile kamu kurumlarının işleyiş yapısını değiştirmektedir. Bu çerçevede sosyal medyanın niteliği, belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları açısından ele alınarak incelenecektir. Bu çalışma, yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum olarak Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesabındaki etkinlikleri yeni kamu yönetimi bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmada belediyelerin sosyal medyayı kullanım düzeyi Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesapları üzerinden örneklendirilecektir. Belediyenin hangi konular hakkında halka hizmet sunduğu, halktan gelen yorumların, beğenilerin ve paylaşımların Kadıköy Belediyesi tarafından nasıl değerlendirilip uygulandığı incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Belediyeler, Yerel Yönetimler, Twitter

THE SOCIAL MEDIA USAGE OF MUNICIPALITIES: AN INVESTIGATION ON KADIKÖY MUNICIPALITY

Abstract

With the spread of globalization over a wide area, information and communication technologies have created radical and intense changes in every area. With these changes, the emergence of administrative problems has become inevitable. Every global to local administrative structure has to change its understanding of management in order to renew itself and survive in a changing world. In this context, in the study, the concept of “good governance in local governments” has been examined from the perspective of public relations discipline.

Public relations plays a key role as an effective means of communication between administrative entities and the public. The concept of managerial communication primarily aims to inform the citizens and the target audience in terms of accuracy and honesty. Public relations as a sub-branch of communication performs the information function in the governance process like the other social structures. The new approach in information and communication technologies, which has become a user-centered sharing environment due to the effects of new media, facilitates the bringing together of people around common interests and objectives, without the pressures of distance and time. According to the changing conditions of the world, the administrations are changing in a way that enables traditional methods as well as participation, establishes a symmetrical bidirectional communication, accelerates the flow of information, gives importance to transparency and offers alternative opportunities to decision-making processes from time to time.

In recent years, social media has become a continually used platform by public relations. Technological infrastructure based on the use of social media in Turkey has also spread rapidly in recent years. This situation has also increased the importance of public relations activities of public administration organizations. Social media, which enables direct participation of citizens and creates a new public space environment, changes the functioning of public institutions with their features such as interactivity, openness and transparency. The article analyzes social media through its application in public relations of public administration. This study aims to examine the activities on the Twitter account of the Municipality of Kadıköy as an institution representing local democracy in the context of the new public administration. In this context, the level of social media usage of the municipalities will be exemplified through the Twitter accounts of Kadıköy Municipality. It will be examined how the municipality provides services to the public, how the comments, likes and shares coming from the public are evaluated and implemented by Kadıköy Municipality.

Keywords: Social Media, Municipalities, Local Government, Twitter

1. Kamu Hizmetinin Kavramsal Boyutu ve Tarihçesi

Moğolca kökenli olan kamu kavramı, “hep, bütün, tam” tanımlamalarının yanı sıra “toplamak, biriktirmek, yığmak” fiillerinin karşılığı olarak da karşımıza çıkmaktadır (Nişanyan Sözlük). Bunun yanında kamu kavramı halka ait oluşu ve açıklığı ile de bilinmektedir.

İnsanların tarihin ilk dönemlerinden itibaren bir arada bulunması, birbirleriyle iletişim kurma zorunluluğu ve iş birliğine ihtiyaç duymaları, yönetim olgusunu ortaya çıkarmıştır. Bir arada yaşayan insanların giderek kalabalıklaşması, yönetim etkinliklerini karmaşık bir yapı haline getirmiştir. Bu sebeple kamu yönetiminin tarihi ise devlet yapılarının ortaya çıktığı ilk dönemlere kadar uzanmaktadır.

Kamu yönetimi, devlet ve toplumsal düzenin sürekli işler bir durumda olması, kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin geliştirilmesi ve halka sunulması olarak tanımlanmaktadır. Kamu yönteminin en temel ögesi halktır. Halk bir ülkede yaşayan vatandaşın, siyasi parti liderlerinden, yasama organı üyelerden ve baskı gruplarından oluşmaktadır (Eryılmaz, 2008:8-9).

Modernizmin 16. yy ile başlayan gelişme süreci rasyonel düşünce yapısının gerek bilimsel gerek yönetsel alanlarda baskın hale gelmesine yol açmış ve bu süreç kaçınılmaz olarak bugün modern devlet olarak ifade ettiğimiz siyasi/idari yapıyı ortaya çıkarmıştır. Söz konusu yapının ise öne çıkan en önemli özelliği rasyonel bürokratik ve hiyerarşik olmasıdır. 16. yüzyılda ortaya çıkan bu yapı 18. ve 19. yüzyıla kadar uzanan modern kamu yönetimi olgusunun ortaya çıkışının temelini oluşturmuştur.

Modern devlet ile birlikte gelişen kamu yönetimi ve siyaset ilişkisinin en belirleyici özelliği rasyonel ve birey temelli bir yapıya sahip olmasıdır. Bu anlayış çerçevesinde kamu ve kamu yararı kavramları yeniden tanımlanmıştır. Bu sürekli yeniden tanımlanma olgusu ise kamu yönetiminin yeniden okunması ve uygulanması anlamına gelmektedir. Kamu yönetiminin her dönem yeniden tanımlanmaya müsait bir olgu olması kimin tarafından tanımlanacağı konusunu da gündeme getirmektedir. Bu da kamu yönetimine siyasal yönden bir değer kazandırmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:156).

Klasik kamu yönetimi anlayışı konusunda ilk çalışmaları yapan Woodrow Wilson, Max Weber ve Fredrick Taylor'un çalışmaları, yönetimde verimlilik ve yönetim yapısında oluşturulması gereken örgütsel konular üzerine odaklanmıştır. Modern kamu yönetiminin kurucusu sayılan Woodrow Wilson, 1887 tarihli *The Study of Administration* adlı eserinde yönetimi, "hükümetin eylemlilik hali" "hükümetin en görünen tarafı" olarak tanımlamaktadır. Bunun yanında Wilson, siyasete karışan bir yönetim yerine, siyasetten arınmış bir yönetim tarzı geliştirilmesinin verimliliği daha da arttıracığını belirtmektedir (Bayırbağ ve Göksel, 2015:157).

Weber ise, Avrupa'daki yönetim yapısını incelerken, yönetim ve siyasetin birbirinden farklı mantıklarla çalışan aktörlerden oluşması gerektiğini belirtmiştir. Bu anlamda Weber'e göre siyaset ve kamu yönetimi ilişkisi akılcılık üzerine kurgulanmalıdır. Bu akılcılık; göreve sadakat, kurallılık, gayri şahsılık gibi kavramları içerisinde barındıran bir siyasetçinin görevidir. Weber'in akılcılığa dayanan bu sistemi, kamu yönetimi kavramının siyasete tabi olması gerektiği konusunu ön plana çıkarmakta fakat yöneticilerin farklı zihin yapısı ile birbirinden ayrılması gerektiğini savunmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:157).

Klasik kamu yönetimi alanında önemli isimlerden biri olan Taylor ise, Weber ve Wilson'dan farklı olarak, kamu yönetimi anlayışında özel sektör yapısı içerisinde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması gerektiği üzerine vurgu yapmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:158).

1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı

Klasik kamu yönetimi anlayışına karşı, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler küreselleşmenin de etkisi ile dünyada kamu yönetimini geleneksel ve yeni

uygulamalar adı altında ikiye bölmüştür.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında, katı uygulamaların varlığı dikkat çeken uygulamalardan birisidir. Bu yönetim içerisinde yer alan yöneticilerin sınırları ise çeşitli şekillerde belirlenmiş, risk ve sorumluluk almaktan kaçan, performanstan çok prosedüre önem veren, yetkiyi kendinde toplayan, otoriter bir figür ortaya çıkarılmıştır (Çevikbaş, 2012:13)

Max Weber'in 1870 ve 1970'li yıllarda formüle ettiği kuralcı ve biçimselliğe dayanan, sıklıkla katı kurallar üzerinden kendini gösteren geleneksel kamu yönetimi anlayışı, teknolojinin gelişmesi ile beraber bir takım eleştirilere konu olmuştur. Bu eleştiriler doğrultusunda oluşturulan alternatif kamu yönetimi alanında bir takım farklı pratikler uygulamaya konulmuştur (Korkut, vd. 2015: 109). Yeni kamu yönetimi olarak adlandırabileceğimiz bu kavramda vatandaşların etkin katılımı ve çift yönlü iletişimin varlığı temel uygulamalar olarak ön plana çıkmaktadır.

1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Dünya genelinde yaşanan 1929 ekonomik bunalımının ardından benimsenen Keynesyen politikalar ve refah devleti anlayışı, devletin politikalarını değiştirmiş ve arttırmıştır. Bu doğrultuda artan harcamaların sorgulanması, devletin küçültülmesi gerektiği fikirlerinin ortaya atılmasına sebep olmuştur. Bu şekilde oluşan etkin devlet kavramı için özel sektör uygulamalarının kamu sektöründe de uygulanması yeni kamu yönetimi anlayışının esas hedefini oluşturmaktadır (Uçar, 2007:8)

Yeni kamu yönetimi düzeninde işletmecilik anlayışı ve yeni ekonomi düzeni yer almaktadır. Yeni kamu yönetiminde yaşanan en önemli değişiklikler arasında özel sektörün üstünlükleri arasında kabul edilen düşük maliyet, yüksek kalite ve mantıksal çerçevede düzenlenmiş uygulamaların kamu sektörüne aktarımı planlanmıştır (Bilgiç, 2003: 33).

Yeni kamu yönetimi anlayışı, iletişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler sonucunda özel sektörde gözlenen değişimlerin kamu yönetimine uygulanması ile daha vatandaş odaklı bir yapı haline gelmiştir. İlk olarak İngiltere'de Thatcher tarafından ortaya konulan bu anlayış, tüm ülkelerin yavaş yavaş benimsediği bir akım haline dönüşmüştür (Balcı, 2004:3).

Yeni kamu yönetiminin getirdiği en önemli uygulamalar arasında ise yönetişim, stratejik yönetim, E-devlet, performans yönetimi gibi kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramların başında gelen yönetişim kavramı, sivil toplum kuruluşlarına ağırlık veren, gelişime önem veren, şeffaflığa ve katılıma müsaade eden bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. Stratejik planlamada ise değişime açık bir politika izlenerek oluşabilecek çeşitli değişimlere karşı alternatifler oluşturulup bunlara ayak uydurulmaya çalışılmaktadır. Bu da yönetimdeki yetkili kişilerin sorumluluk ve risk sahibi olma özelliğini ön plana çıkaran aktif uygulamalardan birisidir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin ortaya çıkardığı e-devlet uygulamalarının yönetsel etkinlik, vatandaş ile çift yönlü iletişim kurma ve maliyetten tasarruf etme gibi özellikleri yeni kamu yönetimi anlayışında da yerini almıştır.

2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yerel Yönetimdeki Yansımaları

Üzerine Bir İnceleme: Belediyeler

Yerel yönetimler belli bir coğrafyada yaşayan insan topluluğunun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları yerel halk tarafından seçilen, yetki alanları yasalar tarafından belirlenen, özel bir bütçesi olan kamu tüzel kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bu nitelikleri ile yerel yönetimler demokratik sürecin önemli bir parçası olarak kamusal hizmetlerin sunumunda etkinliği arttırıcı çalışmalar düzenlemektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışının özünde bulunan çağdaş gelişmeler ışığında günün koşullarına uyan bir hizmet anlayışı benimsemek, halkın beklentilerine ve taleplerine uygun, kaliteli yönetim politikaları oluşturmak, yeni uygulanan kamusal politikaların en önemli özellikleri arasında sayılmaktadır. Bu bağlamda Türkiye’de de benzer reformların olduğu ve özellikle son yıllarda kamu yönetimi anlayışında değişikliklere gidildiği görülmektedir (Urhan, 2008: 35).

1980’li yıllarda başlayan kentsel yönetimlerin güçlendirilmesi ve yerel yönetimlerde iyi yönetim kavramı, genel anlamda yerel yönetimlerin, özel anlamda ise belediyelerin etkin hale gelmesini gerekli kılmıştır. Yaşanan uluslararası gelişmeler, küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan önemli değişimler, Türkiye’de de belediyelerin çeşitli reformlar yapmasını gerektirmiştir.

1980’den sonra yerel yönetimlerde özellikle de belediyelerde oluşturulan kamu yönetimi anlayışında, yönetim-halk ilişkisine eleştirel ve postmodern yaklaşımlar getirilmiştir. Postmodern yaklaşımın hakim olduğu 1990 sonrası kamu yönetimi anlayışında Habermas’ın kamusal alan düşüncesine dayalı bir yapının oluşturulduğu görülmektedir. Postmodern kamu yönetimi anlayışı, postmodern dönemde geleneksel kamu yönetimi anlayışının sebep olduğu tıkanıklıkları aşmak için “söylem kuramı” fikrini geliştirmiştir. Bu söylemi oluşturmanın esas amacı ise gerçeğin tam olarak tartışılabilmesi, bozulmamış bir iletişim ortamının yaratılmasıdır. Katılımcılar arasında eşitlik, anlayış ve şeffaflık gibi özellikleri ön planda bulunduran söylem kuramı, etkili ve uygulanabilir bir iletişimin gerçekleşmesi için oluşturulmuş bir yapıdır. Fox ve Miller ise politik söylemlerin oluşturulmasında sadece seçkinlerin baskın olduğu “few talk” ve sadece vatandaşların baskın olduğu “many talk” politikaları dışında “some talk” olarak düzenlenmiş orantılı bir tartışma ortamının hakim olması gerektiğini vurgulamıştır (Çoban, 146:2014). Kamu yönetiminde iletişim temelli bir yapının oluşturulabileceğini öngören Knox ise bu sürecin internet teknolojilerinin gelişmesiyle daha olanaklı hale geldiğini belirtmektedir. Yönetim-Yurttaş ilişkisini ortak yapım (citizen coproduction)¹ olarak nitelendiren Knox, internetin gelişmesi ile yurttaşlarla hükümet temsilcileri arasında, birbirlerini geri besleyen bir sistemin var olabileceğini öngörmektedir (Knox’tan akt. Çoban, 147, 2014).

Teknolojik gelişmelerle birlikte internet, bireysel uygulamalarda olduğu gibi siyasal örgütlenmelerde ve kamusal alan katılımlarında da oldukça önemli bir uygulama haline gelmiştir. Yeni kamu yönetimi uygulamasının iletişim temelli ve vatandaş odaklı yapısı, bu alanda da söz konusu teknolojik gelişmelerden yararlanılmasını ve böylelikle vatandaşlarla çift yönlü iletişim kurulmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu amaçla genel olarak kamu yönetiminde ve özelde, merkezi yönetimin yereldeki uygulayıcısı olan belediyelerde sosyal medya uygulamaları alternatif iletişim kanalları olarak kullanılmaya başlanmıştır. Sosyal medya, belediyelerin en yeni ve en önemli halkla ilişkiler çalışması olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle Web 2.0 teknolojisi ile beraber sosyal medyayı aktif olarak kullanan vatandaşlar, belediyelerin hizmetlerini de sosyal medya üzerinden takip etmeye başlamışlardır.

¹ Citizen coproduction ifadesi halk ve hükümet arasındaki karşılıklı iletişimi ve ortak çalışmayı ifade etmektedir.

2.1. Belediyelerde Sosyal Medya Kullanımı

Bilgi ve teknolojik gelişmelerin son hızla insan hayatını bir enfosfer (Toffler'den Akt. Oktay, 1987: 34) gibi sarması belediyeler tarafından üretilen politikaların sosyal medya aracılığıyla hedef kitleye seslenmesini de gerekli kılmıştır. Bilgi ve teknoloji alanında yaşanan değişim ve gelişim kamu hizmetinde olduğu kadar siyasal ve toplumsal alanda da büyük bir dönüşümü ortaya çıkarmıştır. Castells'in (Castells, 2004) ağ toplumu olarak tanımladığı günümüz toplumu sosyal, siyasal, ekonomik ya da sivil toplum ağlarıyla örülü hale gelmiş ve bunlar arasındaki etkileşim de hızla artmıştır. Daha fazla insana, aynı anda ve mekânda seslenme olanağı tanıyan internet ortamı, vatandaşların doğrudan taleplerini ve ihtiyaçlarını iletebildiği bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu yönetiminin de vazgeçilmez iletişim kanallarından biri olan internet, yerel yönetimler bağlamında ele aldığımız belediyelerin de halkla iletişim kurmada en aktif kullandığı ortamlardan biri haline gelmiştir. Bu bağlamda belediyelerde online olarak halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtmada kullanılan uygulamalar arasında, kurumsal web siteleri, sosyal medya uygulamaları ve mobil uygulamalar yer almaktadır.

Çift yönlü simetrik model doğrultusunda belediyeler, çalışmalarını sosyal medya üzerinden halka duyurarak, belirledikleri hizmet politikaları doğrultusunda halkı haberdar etmektedir. Bunun yanında halk; istek, ihtiyaç, şikayet ve beklentilerini belediye yönetimine bu kanal aracılığı ile iletmektedir. Yani halkla ilişkiler modelinin günümüz dünyasında olmazsa olmaz modellerinden biri olan çift yönlü simetrik iletişim sayesinde belediyeler, hem aldığı kararlar ve uygulamalar hakkında halkı bilgilendirmekte hem de halktan aldığı geribildirimler sayesinde vatandaş memnuniyetine dayanan hizmetler gerçekleştirmektedir.

Yeni kamu yönetimi doğası itibari ile dönemin şartlarına uyum sağlayabilen, esnek yapılanmaya açık bir yönetim anlayışıdır. Bu anlamda yeni medya bağlamında ele alacağımız sosyal medya ise yeni kamu yönetimi anlayışının önemli bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetimi, hem merkezi hem de yerel düzeyde sosyal medya uygulamalarını halkla ilişkiler faaliyeti çerçevesinde konumlandırmıştır. Yerel yönetimlerin, özellikle belediyelerin demokrasinin en merkezi noktasında bulunması, yönetim sistemine halkın da doğrudan katılabilme olanağını gündeme getirmektedir. Günümüzde de bu katılım sosyal medya ile farklı boyutlara taşınmaktadır.

Belediyeler, hem yeni kamu yönetimi anlayışını hem de sosyal medyayı bir arada kullanan en etkin yerel yönetim örgütlenmesi içerisinde yer almaktadır. Tartışma odaları ile başlayan iletişim sistemi günümüzde sosyal medyanın en önemli araçlarından biri olan Facebook, Twitter gibi araçlar ile devam etmektedir. Bu çalışmada belediyelerin sosyal medyayı kullanım düzeyi Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesapları üzerinden örneklendirilecek, belediyenin hangi konular üzerinden halka hizmet sunduğu ve halktan gelen yorumların, beğenilerin ve paylaşımların Kadıköy Belediyesi tarafından nasıl değerlendirilip uygulandığı incelenecektir.

3. Kadıköy Belediyesinin Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Bir İnceleme

3.1. Amaç, Yöntem, Örneklem

Siyasal örgütlenme ve kamusal alana katılım anlamında önemli bir potansiyele sahip olan internet, doğrudan demokrasi potansiyeline zemin oluşturabilen önemli araçlardan biridir. Doğrudan demokrasinin bir parçası olan halkın devlet kurumlarına direkt olarak sosyal medya üzerinden katılma imkanı, karar süreçlerine etki edebilme gücünü de yeni iletişim teknolojileri

sayesinde daha da geliştirmektedir.

Günümüzde elektronik kamu mekanı olarak nitelendirebileceğimiz sosyal medya, kamu yetkilileri ile halkın en önemli buluşma yerlerinden biri olarak değerlendirilebilmektedir.

Bu çalışma, yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum olarak Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesabındaki etkinlikleri yeni kamu yönetimi bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. 2017 verilerine göre 451.453 sayıdaki nüfusu ile İstanbul'un en kalabalık 13. ilçesi olan Kadıköy'ün, Twitter hesabındaki takipçi sayısının ise 2.133.627 milyon olduğu görülmektedir (Mart, 2020). Bu anlamda ilçenin nüfusu ile Twitter hesabındaki takipçi sayısı arasında ciddi bir fark olduğu gözlemlenmektedir.

Araştırmada kullanılacak olan yöntem içerik analizi olarak belirlenmiştir. Kadıköy Belediyesinin Twitter kullanımının inceleneceği bu çalışmada, 2018 yılının Mayıs ve Kasım ayları arasındaki süreci kapsayacak şekilde toplamda iki aylık tweet örnekleri inceleme dahiline alınmıştır. Belirtilen tarihlerde @kadikköybelediye ve takipçileri arasında ele alınan 223 tweet; konu, soru, şikayet ve öneri bağlamında incelenmektedir.

3.2.Araştırmanın Bulguları

Çalışma çerçevesinde, 2018 yılının Mayıs ve Kasım aylarında Kadıköy Belediyesi'nin toplamda 223 tweet attığı ve bu tweetlerin 89'unun dönemin Kadıköy Belediye Başkanı Aykurt Nuhoğlu'na ait retweetler olduğu görülmüştür. Atılan tweetlerin büyük çoğunluğu, Kadıköy belediyesinin düzenlediği etkinlik ve hizmete yöneliktir. Bunun yanında Mayıs ayındaki tweetlerde 2018 Türkiye Cumhurbaşkanlığı seçimlerinden dolayı politik içerikli tweetlerinde atıldığı görülmektedir. Kasım ayında atılan tweetlerde ise politik içeriğin olmadığı fakat takipçilerden gelen geri bildirimlerin politik söylem ve şikayet içerikli olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra kültürel ve sosyal etkinliğin ağırlıklı olarak paylaşıldığı hesapta, Kadıköy halkının genel olarak bu tweetlere yorum yapmadığı görülmüştür. Politik içeriğe sahip olmayan fakat yönetsel olarak eleştirel yorum alan tweetlerin içeriği ise aşağıdaki gibidir:





Yapılan içerik analizinde Kadıköy Belediyesi tarafından atılan tweetlerde politik bir içerikten çok, belediye sınırları içerisinde yer alan yurttaşlar için sosyal ve kültürel etkinliklerin düzenlendiği görülmektedir. Bunun yanı sıra özellikle Kadıköy'de yaşayan bireylere yönelik yeni mekanların faaliyete geçirildiği haberleri, belediye sayfasının içeriklerinde yer almaktadır. Bu tweetlere gelen yorumlara bakıldığında icraatların Kadıköy halkı tarafından kimi zaman olumlu kimi zamansa olumsuz şekilde eleştirildiği göze çarpmaktadır. Kasım ayındaki tweetler incelendiğinde halkın genel olarak eleştirdiği noktalar arasında belediyenin çevreci bir politika izlememesi, alt yapı sorunları ve inşaat sektöründeki gelişmelerle beraber artan kaçak yapılaşma konuları yer almaktadır.

Kadıköy Belediyesinin yeni bir kamusal alan fikri olarak halka tweetler üzerinden duyurduğu “İdea Kadıköy” projesi, farklı disiplinlerden gelen insanların bir ofis veya kütüphane ortamında çalışmasını sağlayacak bir projedir. Öğrenci, freelance çalışan gibi belli hedef kitlelere seslenen Kadıköy Belediyesi, tweeter hesabından farklı konuları içeren olumsuz tweetler almıştır. İletişimsel yönden incelendiğinde ise dil ve interaktif iletişim açısından olumlu bir imaj ile anılan Kadıköy Belediyesinin belirtilen konular hakkında herhangi bir yorum yapmadığı görülmüştür.

Kadıköy Belediyesi'nin Mayıs ayındaki politik içerikli paylaşımlarında ise dönemin belediye başkanı Aykurt Nuhoglu'nun seçim döneminden dolayı esnaf ile yakından ilgilendiği ve onları ziyaret ettiğine dair tweetler atılmıştır.



2018 yılında muhalefetin Cumhurbaşkanı adayı olan Muharrem İnce'yi destekleyen tweeti ile Kadıköy Belediyesi, sosyal medya aracılığı ile halk ve siyasal lider arasındaki bağı güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bunun yanında birlik ve beraberlik duygusunu sosyal medya üzerinden ön plana çıkarmaya çalışan Kadıköy Belediyesi, siyasal lider için oy kazanma faaliyetini de bu kanal aracılığı ile gerçekleştirmektedir. Siyasal iletişim kampanya süreçlerinin yürütüldüğü en önemli alanlardan biri olan sosyal medya, yerel yönetimler tarafından bu kanal aracılığı ile destek görmektedir. Mikro iktidarın bir temsilcisi olarak nitelendirebileceğimiz belediyeler, sosyal medya hesaplarındaki paylaşımları da üye oldukları partinin misyonuna ve vizyonuna uygun bir şekilde şekillendirmektedir. Siyasal iletişim kampanyalarını konvasiyonel bir paradigma içerisinde değişikliğe uğratan sosyal medya, bireylerin ve kurumların yüz yüze iletişim kurmasını zorunlu kılmadan direkt iletişim kurmalarına imkan tanımaktadır. Siyasal iletişim kampanyası bağlamında Kadıköy

Belediyesi'nin atmış olduğu yukarıdaki tweet için halktan gelen tweetler ise aşağıdaki gibidir.

Halktan gelen yorumlar incelendiğinde, belediyenin atmış olduğu tweetin olumsuz yönde bir geribildirim ile karşılaştığı görülmektedir. Cumhurbaşkanlığı seçim döneminde yapılan diğer bir paylaşımında esnafın dönemin belediye başkanı Aykurt Nuhoğlu tarafından ziyaret edilmesi ile ilgilidir.



The image shows a screenshot of a Twitter thread. The top tweet is from **halil coşkun** (@hlleskun) dated 29 May, replying to **@aykurtnuh** and **@kadikoybelediye**. The text of the tweet is: "Çok merak ediyorum daha genel başkan olamayan kişi daha chp ye hukmedemeyen, cumhurbaşkanlık sıfatıyla 80 milyon kişiye nasıl hükmedecek Siz niye genel başkan yapmadınız nasıl cumhurbaşkanı ilan ediyorsunuz...". Below it are two replies from **Hüseyin** (@Hsyn0950) dated 31 May. The first reply says "Sana ne dnglk." and the second says "Niye geriliyon ki cahil.". The third tweet is from **kemal göçmen** (@kemaigmen9) dated 29 May, replying to **@aykurtnuh**, **@vekilince**, and **@herkesicinCHP**. The text is: "Kadikoy belediye baskaninin Trabzonda ne isi var? Kadikoyun sorunlari hic yok! Degil mi?". Below it are two replies from **Hüseyin** (@Hsyn0950) dated 31 May. The first reply says "Niye geriliyon ki cahil." and the second says "Niye geriliyon ki cahil.". The fourth tweet is from **SAMSUN** (@SAMSUN94292340) dated 30 May, replying to **@aykurtnuh** and **@chp_medya**. The text is: "BOŞA DEBELENMEYİN YAŞAYAN ATAMIZ RECEP TAYYIP ERDOĞAN İLE DURMAK YOK YOLA DEVAM".

halil coşkun @hlleskun · 29 May
@aykurtnuh @kadikoybelediye ve diğer 2 kişiye yanıt olarak
Çok merak ediyorum daha genel başkan olamayan kişi daha chp ye hukmedemeyen, cumhurbaşkanlık sıfatıyla 80 milyon kişiye nasıl hükmedecek Siz niye genel başkan yapmadınız nasıl cumhurbaşkanı ilan ediyorsunuz...

Hüseyin @Hsyn0950 · 31 May
Sana ne dnglk.

kemal göçmen @kemaigmen9 · 29 May
@aykurtnuh @vekilince ve @herkesicinCHP adlı kullanıcılara yanıt olarak
Kadikoy belediye baskaninin Trabzonda ne isi var? Kadikoyun sorunlari hic yok! Degil mi?

Hüseyin @Hsyn0950 · 31 May
Niye geriliyon ki cahil.

kemal göçmen @kemaigmen9 · 29 May
@aykurtnuh @vekilince ve @herkesicinCHP adlı kullanıcılara yanıt olarak
Kadikoy belediye baskaninin Trabzonda ne isi var? Kadikoyun sorunlari hic yok! Degil mi?

Hüseyin @Hsyn0950 · 31 May
Niye geriliyon ki cahil.

SAMSUN @SAMSUN94292340 · 30 May
@aykurtnuh @chp_medya ve diğer 2 kişiye yanıt olarak
BOŞA DEBELENMEYİN YAŞAYAN ATAMIZ RECEP TAYYIP ERDOĞAN İLE DURMAK YOK YOLA DEVAM



Özellikle seçim dönemlerinde halk ile Kadıköy Belediyesi arasında bir yakınlık olduğunu belirten yorumların ağırlıklı olması semt sakinleri ile belediye arasında süregelen bir iletişim kurulmadığını göstermektedir. Bunun yanında seçim döneminde yapılan bu paylaşımlara Kasım ayında yer verilmediği gözlemlenmiştir. Bu durum belediyenin halk ile seçim dönemlerinde daha yakın bir temasta bulunduğunu destekler niteliktedir.

Kadıköy Belediyesi'nin en olumlu yorum aldığı tweet kategorisinde ise sokak hayvanları ve çocuklar için yaptıkları projeler yer almaktadır. Sokak hayvanları konusunda oldukça duyarlı ve etkin projeler üreten Kadıköy Belediyesi, sahipsiz hayvanlar için rehabilitasyon ve eğitim merkezi kuracağını bildirmiştir. Gelen yorumların ise büyük ölçüde olumlu olduğu görülmekte ve bu proje ile diğer belediyelerden ayrıldığını belirten tweetler almaktadır.



Kasım ayında Kadıköy Belediye başkanının atmış olduğu bir tweeti retweet yaparak paylaştan belediye, belirtilen ay içerisindeki en çok yorumu da yine bu tweet üzerinden almıştır. Bir tartışma ortamı yaratan ve hem olumlu hem olumsuz birçok görüşe sahip olan tweet aşağıdaki gibidir:

Kadıköy Belediyesi Retweetledi

Aykurt Nuhoğlu @aykurtnuh · 27 Kas
Kadıköy'de yaşayan insanlar 80 milyon insanımızın yansımasıdır. Türkiye neyse, Kadıköy de odur. Bizler yurttaşlarımızı ve ülkemizi seviyoruz. Mutluluğumuzun kaynağı çalışkanlığımızdır. Mutluluk bütünleyicidir.

43 186 1105

Bu Tweet dizisini göster

Eren Bozkurt @neapayim · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Kadıköy neyse, hayal ettiğim Türkiye o'dur.

3 24

Aytac Engin @palamoot · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Bir ilçeye indirmeyelim konuyu. Adana'da güneşe sığınan adamlar var; Bağcılar'da eşinin üstüne 3 tane daha Suriyeli kadın alanlar var. Örnekler çok. Kadıköy de bunlar var mı? Yok. "Kadıköy neyse Türkiye odur" olmuyor Başkanım. Keşke Kadıköy gibi düzgün olsa güzel ülkem.

4 30

@1881_YUCEATA_YEDEK @denizakt65 · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Kadıköy'de yaşamak ayrıcalıktır. Eğitim, bilim, kültür, sanat, dostluk, huzur, özgürlük, mutluluk; hepsi Kadıköy'de mevcut.

3

cavidan @cavidan20487391 · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Kitap, gazete okuyanlar doğru insanlar yaşar Kadıköy'de.

3

HasanTahsin @HasanTa39184244 · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Senin gibi rant peşinde koşan inşaatçılara hizmet eden bir başkan istemiyoruz. Kadıköyü aldığınızdan daha kötü bir hale getirdin. Kadıköy senden daha iyisine layık.

4

ggm @gayegbrz · 28 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Ağaçlarımızı budadık almak için 140TL istediniz. Ödedik... alırken bahçe duvarımızda duran lambalarımızı kopardınız. Biz vergi veriyorsak tekrar para istemek neden!?

2 3

1 yanıt daha

nazli cakmakli @nazlicakmakli · 27 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak:
Kadıköy'ü olmak da. Kadıköy'de yaşamak da ayrıcalıktır başkanım. Anlayamazlar.

2

Yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum örneği olarak Kadıköy Belediyesi, sosyal medya kullanımı açısından yoğun ve etkin bir iletişim faaliyeti yürütmektedir. Kadıköy Belediyesinin attığı tweetlere genel olarak bakıldığında, yerel hizmetlere ve kentsel düzenlemelere ilişkin tweetler atıldığı fakat buna karşılık eleştirel yorumlara cevap verilmediği, dolayısıyla müzakereci bir tartışma ortamı yaratmaktan kaçındığı görülmüştür. Bu da interaktif bir iletişim ortamının yaratılmadığını göstermektedir.

Anlamanın üretilmesinde dilin sosyo-politik bağlamda incelenmesi gerektiğini belirten Ives, dilin anlam üzerinde bir ayrıştırıcılık ve hegemonya yarattığını vurgulamaktadır. Dolayısıyla dil, uğruna sürekli mücadele edilmesi gereken, yeniden örgütlenen bir süreç ve ilişkidir (Ives, 2004, 2006). Bu bağlamda Türkiye’deki belediyeler arasında yatay ve katılımcı bir dil kullanarak kendini diğer belediyelerden ayırt eden Kadıköy Belediyesi’nin, yapılan inceleme sırasında halkın kullandığı dili kullanmadığı görülmüştür. Bu bağlamda mikro iktidarın bir temsilcisi olan belediyelerin de yurttaş dili ile iktidar dilini birbirinden ayırt ettiğini söylemek mümkündür.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile beraber dönüşen kamusal alan kavramı sosyal medya platformlarının etkin bir şekilde kullanılmasına izin vermektedir. Fakat güncel ve hızlı bilgi akışının sağlanması yurttaşların yönetime katılması açısından anlamlı bir sonuç ortaya koyamamaktadır. Buradan hareketle Türkiye’de özellikle yerel yönetimlerin sosyal medya kullanım biçimlerinde eleştirel bir kamusal müzakere ortamı yarattığını söylemek güçtür. Bunun için yurttaşların ve yerel yönetimlerin karar alma mekanizmalarında demokrasi kültürünü içselleştirmesi büyük bir önem arz etmektedir.

SONUÇ

Yeni iletişim teknolojilerinin ağ formunda vücut bulması, belediyelerin de halk ile iletişim kurmalarında sosyal medya kullanımını gerekli kılmıştır. İnternet teknolojilerinin insan hayatına girmesiyle kamusal alan kavramının dijital platformlara taşınması halkın kamu kurumları ile çift yönlü bir iletişim kurmasına olanak sağlamıştır. Bu çalışmada Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesabı incelenmiş ve belediye tarafından atılan tweetlerin sosyal, çevre, spor, müzik, kültür-sanat ve politika gibi etkinlikler üzerinden halk ile iletişime geçtiği görülmüştür. Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesabındaki paylaşımların, vatandaş hizmetlere ilişkin bilgilendirme, etkinlik duyurma, siyasi lider ile halk arasında bir bağ kurma gibi amaçlar taşıdığı görülmüştür. Fakat belediyenin yaptığı çalışmalarda sosyal medyanın kamusal katılımı rasyonel olarak ne kadar gerçekleştirdiği bir tartışma konusudur. Mesaj ve takipçi sayısı gibi nicel veriler bir veri olarak ele alınsa da mikro olarak belediyelerden yola çıkarak tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yurttaşın karar alma süreçlerinde ne kadar aktif rol oynadığı ele alınması gereken konular arasında bulunmaktadır. Sosyal medya, devlet ile yurttaş arasında doğrudan iletişim sağlayan ve yeni uygulamalara izin veren bir yapı da bulunsun da yurttaşların katılım sürecine bire bir etki edemediği görülmüştür. Gelişen teknoloji üzerinden devlet-yurttaş diyalogunun geliştirilmesi için şeffaf ve açık politikaların geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Balcı A., (2018) “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, <http://www.canaktan.org/politika/kamudakalite/balci.pdf> ,
- Bayırbağ, Mustafa Kemal, Göksel, Asuman, (2015). Siyaset Bilimi, Yordam Kitap, 5.
- Basım, İstanbul
- Bilgiç, V., (2003) Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Asım Balcı vd. (Ed.), “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar” Seçkin Yayınevi, Ankara
- Castells, M. (2004) The network society: A cross cultural perspective. Northampton: Edward Elgar Publishing Limited.
- Çevikbaş R., (2012) Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, Aralık
- Çoban, B., (2014) Sosyal Medya Devrimi, Su Yayınevi, İstanbul
- Eryılmaz, B.,(2008) Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Okutman Yay., Ankara
- Ives, P. (2004) Language and Hegemony in Gramsci, Pluto, Londra.
- Ives, P. (2006) Gramsci’s Politics of Language: Engaging the Bakhtin Circle and the Frankfurt School, University of Toronto Press, Toronto.
- Kokut G., (2015)Acar Kürşat, Tetik Alim, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu,
- Oktay Ahmet, (1987) Toplumsal Değişme ve Basın, Bilim/Felsefe/Sanat Yayınları
- Uçar B., Kamu yönetiminde yeniden yapılandırma: Türk Kamu Yönetiminde Performans Odaklı Yönetime Geçiş, Danışman: Doç. Dr. Önder Kutlu, Selçuk Üniversitesi, SBE, Konya
- Urhan, V. Feyza (2008), “‘Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 70, Temmuz-Eylül, s. 85-102.
- <https://www.nisanyansozluk.com/?k=kamu+> (12.11.2018)**
- <https://www.nufusu.com/il/istanbul-nufusu>**

KUR'AN-I KERİM'DE YETİMLERİN KORUNMASINA VERİLEN ÖNEM

Mahmut ÖZTÜRK
Harran Üniversitesi

Özet

Kur'an-ı Kerim insana hitap eder. İnsanın gücünü aşan durumlarda ise bazı hizmetlerin yerine getirilmesi sorumluluğunu topluma yükler. Yetimlerin her türlü tehlikelerden korunması, fakirlere maddi manevi yardımda bulunulması, evlenmeye gücü yetmeyen fakir gençlerin evlendirilmesi bu tür emirlerdendir. Kur'an toplumun bir realitesi olan yetimlerin korunmasını ister. Hem Mekke hem Medine'de nazil olan surelerde bu konu sık sık dile getirilmiştir. Kur'an'a göre "yetimleri korumak" Müslümanların en önemli görevleri arasında yer almaktadır. Babaları savaşta şehit olan yetim çocuklar devletin sorumluluğundadır. Aynı şekilde inkârcıların eleştirildiği ayetlerde onların zikredilen özellikleri arasında yetimleri itip kakmaları ve onlara gösterilmesi gereken ihtimamı göstermemeleri de zikredilmektedir. Babalarından kalan malların onlar adına işletilmesini ve vakti gelince onlara teslim edilmesini ister. Maddi durumu elverişli olanların bu hizmetlerden dolayı herhangi bir ücret almamalarının daha iyi olacağının altı çizilmektedir. Bu konudaki sorumluluk ülke yöneticilerinde ve o şehirlerde hüküm verme makamında olan yargıçlara verilmiştir. Hz. Muhammed, yetimlerin korunması hususunda ümmetine tavsiyelerde bulunmuştur. Kendisi de hayatta olduğu sürece yetimleri korumuş, onların her türlü ihtiyaçlarının karşılanmasını yakından takip etmiştir. Bu yüzden yetimler, İslam medeniyetinde, özel olarak korunmuştur. Yetimlerin korunması ve eğitimleri için vakıflar kurulmuştur. Osmanlı devletinde de bu amaçla kurulmuş pek çok vakıf kurulmuştur.

Anahtar Kelimeler : Dezavantajlı İnsanlar, Yetimler, Yetim Hakları

Abstract

The Quran addresses people. In situations that exceed the power of man, he puts the responsibility on the society. Protection of orphans, financial assistance to the poor, marriage of poor youth are among these orders. The Quran demands the protection of orphans. This issue was frequently mentioned in the suras sent in both Mecca and Medina. This issue was frequently mentioned in the suras sent in both Mecca and Medina. According to the Quran, "protecting orphans" is among the most important duties of Muslims. Orphan children whose fathers were martyred in the war are the responsibility of the state. It is also mentioned that those who do not believe do not protect orphans. Quran wants the goods left from their fathers to be operated on their behalf and delivered to them on time. It is recommended that the rich people do not charge for this service. Responsibility for this matter has been given to the managers. Hz. Muhammad advised his community on the protection of orphans. Therefore, orphans are specially protected in Islamic civilization. Yetimlerin korunması ve eğitimleri için vakıflar kurulmuştur. Many foundations were established in the Ottoman state for this purpose.

Key words: Disadvantaged People, Orphans, Orphan's Rights

Giriş

Kur'an, kadını dinî, sosyal ve malî açıdan erkek gibi kabul etmiş, aralarındaki farklara dikkat çekmek suretiyle bir İslâm toplumu oluşturma çabası içerisinde olmuştur. Kadının ekonomik hakları konusunda ve bilhassa yetim kızların malları hususunda Müslümanların çok titiz davranmalarını emreden Kur'an, ¹ onların mallarına tecavüzü yasaklar. ² Bu hassasiyet insan psikolojisi kadar toplum sosyolojisi ile de yakından ilgilidir. Yetim bir çocuğun, bu yalnızlığı/eksikliği kısmen de olsa giderilemezse psikolojik olarak çok zor günler geçireceği muhakkaktır. Zira bu noktadaki boşluk maddi imkânlarla giderilecek türden değildir. Bu eksiği dezavantajlı kesimlere karşı yürüteceği politikalarla kapatma görevi devlete aittir. Bu açıdan küçük yaşlarda iken eğitimlerini aksamaması, babalarından kalan malın vasileri tarafından adaletle yönetilmesi, rüşd yaşına vardıklarına mallarının kendilerine tastamam verilmesi Kur'an-ı Kerim'de vurgulanarak her vesile ile dile getirilmiştir. Hz. Peygamber'in de yetim olarak büyümüş olması Müslümanları yetimler konusunda daha hassas davranmaya iten nedenler arasında zikredilebilir. Hz. Peygamber'in hem sözlerinde hem de uygulamalarında yetimlere olan yaklaşımını ortaya çıkarmak mümkündür. Elimizdeki veriler hem teşvik edici sözler söylediği hem de bu konuda ısrarcı olduğunu göstermektedir. İslam kültüründe peygambere komşu olmak bir metafor olarak kurtuluşa ermek manasında kullanılmaktadır. Hz. Peygamber de buna işaret ederek şöyle demiştir. “Ben ve yetime kol kanat veren kimse cennette böyle (yan yana) olacağız.” buyurdu ve aralarını hafifçe açarak işaret parmağıyla orta parmağını gösterdi” ³ Yine onun “Allah'ım, ben iki zayıfın, yetim ve kadının hakları konusunda (insanları) şiddetle uyarıyorum, onların haklarına el uzatılmasını (özellikle) yasaklıyorum.” ⁴ Sözlerinden bu konuda ne kadar hassas olduğunu göstermektedir. Pratikte de Hz. Peygamber, yardıma ihtiyacı bulunan herkesin yardımına koşar, yetimlerle ilgilenilmesini teşvik eder, dul kadınlara ve yoksullara yardım edenlerin Allah yolunda cihad etmiş gibi sevap kazanacağını söylerdi. ⁵ Hz. Peygamber (s.a.s.) her davranışı bir ölçüye göre şekillendiği için mü'minler için her yönüyle örnektir. Cömertlik de itidal noktasında yer alan bir erdemdir. Yani Hz. Peygamber, cimri de değil, müsrif de değildi; cömert idi. O, aile fertlerine, komşularına, yoksullara, yetimlere, muhtaçlara ve misafirlere karşı çok cömertti. Bir yetimin yüzünü güldürdüğünde, bir yoksulun ihtiyacını karşıladığında, bir komşusunun eksiğini giderdiğinde ya da herhangi kişinin problemini çözdüğünde son derece mutlu olurdu. ⁶

¹ en-Nisâ, 4/2, 6, 10, 19; el-En'âm, 6/152; el-İsrâ, 17/34.

² Ömer Sabuncu, Hz. Hatice Bint Huveylid / Peygamber Evinin Hanımları 1, 1. Bs (İstanbul: Siyer Yayınları, 2019), 31.

³ Ebû Abdullah Muhammed b. İsmâil Buharî, Sahihü'l-Buharî (el-Camiü's-sahih) (Kahire: el-Matbaatü's-selefiyye, 1980), 7: 53“Talak” 25.

⁴ Ebû Abdullah Muhammed b. Yezid er-Rebei el-Kazvinî İbn Mace, Sünenü İbn Mace, (b.y.: Darü İhyai'l-Kütübü'l-'Arabiyye, ts.), 2: 1213“Edeb” 2.

⁵ Ömer Sabuncu, “Hz. Peygamber'in Güzel Ahlâkı”, Farklı Yönleriyle İslâm Ahlâkı, ed. Mahmut Öztürk (İstanbul: Nida Yayıncılık, 2019), 23.

⁶ Sabuncu, “Hz. Peygamber'in Güzel Ahlâkı”, 24.

Yetimlerin Kollanıp Gözetilmesi

Kur'ân-ı Kerîm'de yetimlerle beraber gözetilmesi gereken gruplar içinde ana-baba, yakın akraba, yoksullar,⁷ yolda kalmışlar, dilenenler ve köleler⁸ de sayılmaktadır. Bu grupların ortak özelliği problemlerini çözme ve sıkıntılarını gidermede maddi anlamda ve fiziksel olarak güç yetiremeyecek durumda olmalarıdır. Yetimlere ve yoksullara iyilik etmenin önceki nesillere de emredilmiş olması⁹ konunun ehemmiyetine işaret etmektedir.

Yetimlerin kaderlerine terk edilmesi, sadece onları değil toplumu da derinden etkileyecek yaraların açılmasına sebebiyet verebilir. Kendileri daima bunun eksikliğini/ezikliğini hissederken, belli bir yaşa gelip her şeyi sorgulamaya başladıklarında da kötü niyetli teşekküller tarafından kullanılabilir ve sömürülebilir. Bu tür teşekküllerin yetim olmasa bile ağına düşürdükleri gençleri ailelerinden uzaklaştırarak manen yetim haline getirdikleri bilinmektedir. “Problemin eksenini yalnızlık ve sahipsizlik oluşturduğuna göre, baba ve annesi hayatta olduğu halde terkedilmiş sahipsiz çocukları, mecazî manada yetimler kapsamına alıp onlara karşı da aynı sorumlulukları taşıdığımızı kabul etmeye bir mani yoktur. Burada, sorun, babanın veya annenin ölmüş olması değil, anne veya babanın ölümüyle ortaya çıkan ‘çocuğun yalnızlığı ve sahipsizliğidir. Dolayısıyla sahipsiz olan her çocuğa, ailesi tarafından sahip çıkılınca kadar, sorumluluk açısından yetim muamelesi yapılabilir.”¹⁰

Kur'ân-ı Kerîm'in yetimlere ısrarla vurgu yapması bu hususun bütünüyle telafisi mümkün olmayacak şekilde kişinin hayatını etkilemesinden dolayıdır. Kur'an'da aralarında yetimlerinde bulunduğu gözetilmesi gereken diğer insanların bu dezavantajlı durumlarının tamamıyla giderilmesi mümkündür. Yani son derece yoksul birisi şartlarının düzelmesiyle varlıklı biri haline gelebilir, yolda kalmış birisi güvenle evine ulaştırılabilir. Yetimlik ise bir kimlik gibi kişiyle beraber büyür ve etkisi uzun süre devam eder. Örnek vermek gerekirse Hz. Peygamber daha sonra peygamber olsa da yetim kalmış olma duygusu hiçbir zaman geçmemiştir. Hz. Peygamber (s), hicretten sonra, Medine'de Adiyy b. Neccâr oğullarının evlerini görünce: “*İşte annemle beraber burada konakladık, babam Abdullah'ın kabri de şu evdedir.*” diyerek hüzünlenmiş, anne-babasına sevgi ve özlemini dile getirmişti. Bundan sonra da annesi Âmine, Hz. Peygamber'in (s) kalbinde devamlı yaşayacak, kalbi annesinin hatırasıyla çarpacak, ona duyduğu sevgi ve özleminden dolayı zaman zaman gözlerinden yaşlar akacaktı. Ne önemli olaylar ne de geçirdiği üzüntülü günler annesine olan sevgisini azaltacak; kucağında geçirdiği günlerin hatırasını unutturacaktı. Çünkü o yetim ve öksüz olarak büyümüştü. Anne ve babasız büyümenin zorluklarını yaşamıştı.¹¹ Kur'ân-ı Kerîm de bile Hz. Peygamberin yetimliği ve daha sonra yüce Allah tarafından muhtaç kalmaktan korunduğu zikredilmektedir.

Kehf suresinde anlatıldığı üzere Hz. Musa ile bilgi kişinin yolu son olarak bir köye düşer. Köy halkı onları misafir etmekten kaçınırlar. Derken orada yıkılmak üzere bulunan bir duvarla karşılaşırlar. Bilge kişi hemen onu yıkılmaktan korunacak

⁷ Bakara, 2/83.

⁸ Bakara, 2/177.

⁹ el-Bakara, 2/83.

¹⁰ Cemal Ağırman, “Fert ve Toplumun Yetim ve Öksüzlere Karşı Sorumlulukları”, *Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi* 7/2 (2007): 12.

¹¹ Ömer Sabuncu, “Hz. Peygamber ve Anne-Baba Sevgisi”, *Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 17/17 (01 Haziran 2007): 203.

şekilde düzeltir. Hz. Musa'nın sorusu üzerine şu cevabı verir: "Duvara gelince, şehirde iki yetim çocuğun idi; altında da onlara ait bir hazine vardı; babaları ise iyi bir kimse idi. Rabbin istedi ki, o iki çocuk güçlü çağlarına erişsinler ve Rabbinden bir rahmet olarak hazinelerini çıkarsınlar. Ben bunu da kendiliğimden yapmadım. İşte, hakkında sabredemediğin şeylerin iç yüzü budur."¹²

Kur'an-ı Kerim'in ve Sünnetin yetimler konusundaki hassasiyeti tarih boyunca Müslüman toplumlarda çok güçlü bir karşılık bulmuştur. Halkın ve esnaf teşekküllerinin kendi imkânlarıyla yürüttükleri hizmetler devlet eliyle daha da yaygınlaşmıştır. "İdarî açıdan kadılar eliyle, malî açıdan vakıflar yoluyla çözümler getirilmiştir. Bilhassa Selçuklular'dan itibaren eytamhâne ve ıslahhâneler kurularak yetimlerin bakımı sağlanmaya çalışılmıştır. Eyyûbîler ve Memlûkler döneminde yetimler için özel mekteplerin açıldığı, vakıfların tahsis edildiği bilinmektedir. Osmanlılar'da yetimlerin himayesine yönelik uygulamalar daha da geliştirilmiş, avâriz vakıfları fakir yetimler için bir tür sosyal güvence olmuş, dârüleytamlarda yetimlerin ihtiyaçları karşılanmıştır."¹³ Cem'iyet-i Tedrîsiyye-i İslâmiyye tarafından 1873 yılında İstanbul'da açılan Darüşşafaka adındaki mektep öksüz ve yetim müslüman çocukları okutmak için kurulmuştur.¹⁴ Günümüzde de bu kurumlar farklı isim ve düzenlemelerle işlevine devam etmektedir.

Çocukların yetim kalmasına yol açan nedenlerden birisi de savaşlardır. Bu bakımdan İslam tarihinde yetimlerin bir kısmının şehit çocuğu olduğunu söylemek mümkündür. Kur'an-ı Kerim'de bir incelik olarak fetihlerden elde edilen gelirlerden yetimlere de harcanması emredilmiştir.¹⁵

"İslam Dini'nde yetim haklarına karşı bu derece titizliğin gösterilmesinden dolayı tarihte kurulmuş Müslüman devletlerinde de bu konuda gereken hassasiyet gösterilmiştir. İşte bu itibarla Osmanlı Devleti'nde de yetimlerin hakları aynı hassasiyetle korunmuştur. Osmanlı Devleti'nde gerek dul ve yetimlerin haklarının gözetilmesi ve gerekse diğer yardıma muhtaç insanların toplum içerisindeki hayatlarını idame edebilmelerini sağlamak amacıyla sosyal yardımlarda ilgili teşkilatlar tesis edilmiştir. Bu teşkilatların en önemlisi vakıflar olmuştur."¹⁶

Yetimlerin Mal Haklarının Korunması

Yetim hakları bağlamında dikkat edilmesi gereken hususlardan birisi de onların geçimlerini sağlayabilecekleri maddi varlıklarının ciddiyle korunmasıdır. Kur'an-ı Kerim'de müteaddit surelerde bu konu ele alınmıştır. İslam'ın henüz kurum ve kuruluşlarıyla sosyal bir hayat düzenine kavuşmadığı Mekke döneminde bile Maun suresinde¹⁷ yetimlerin korunmasına vurgu yapılması Kur'an-ı Kerim açısından bu konunun/problemin hangi düzeyde ve hassasiyetle gündeme taşındığının göstergesidir.

¹² Kehf, 18/82.

¹³ Abdusselam Arı, "Yetim", *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi* (İstanbul: TDV Yayınları, 2013), 43: 503.

¹⁴ geniş bilgi için bakınız: Ayhan Halis - Maviş Hakkı, "Dârüşşafaka", *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 44 c. (İstanbul: TDV Yayınları, 1994).

¹⁵ Haşr, 59/7.

¹⁶ Geniş bilgi için bakınız: Ahmet Eryüksel, "Osmanlı Devletinde Dul ve Yetimler", *Şarkiyat Mecmuası*, 8 (t.y.): 331-344.

¹⁷ Mâûn sûresinin meali: "1. Dini yalanlayanı gördün mü? 2. İşte o, yetimi itip kakar; 3. Yoksulu doyurmaya teşvik etmez; 4. Yazıklar olsun o namaz kılanlara ki, 5. Onlar namazlarını ciddiye almazlar. 6. Onlar gösteriş yapanlardır, 7. Ve hayra da mâni olurlar."

Kur'ân-ı Kerîm çocuk yaştaki yetimlerin mali muhasebe yeteneklerinin olmadığı gerçeğinden hareketle bu süreçte yetim malının yönetim hakkını/görevini onların vasilerine tevdi etmiştir. Ancak bu dönem sınırlı bir zaman dilimine münhasırdır. Vasinin yetim malı üzerinde tasarruf yetkisi yetimlerin “rüşd yaşına” ulaşmalarıyla sona erer. (En'am, 6/152; İsrâ, 17/34) Bu süre zarfında vasilerin yetim mallarını kendi mallarına katması kesinlikle yasaklanmış ve büyük günahlardan addedilmiştir. Kur'ân-ı Kerîm'in yetim malına el uzatmayı pis bir şeye el uzatmakla eş değer görmesi de oldukça dikkat çekicidir. (Nisa, 4/2) Nisa suresinde devam eden ayetlerde rüşd yaşı “evlilik çağı” ile birlikte kullanılmıştır. Yani evlenebilecek yaşa gelindiğinde veya akli ve dini terbiye tamamlandığında yetimin malı geciktirilmeden kendisine iade edilecektir. Nisa 6. Ayette geçen (وَابْتَلُوا الْيَتَامَى) ibaresi imtihan gibi sınamak, imtihan etmek manasında ele alınsa da¹⁸ bunun sınama deneme anlamında olmadığı muhakkaktır. Buradan kasıt yetimlere mallarını verme zamanının ıskalanmaması ve geciktirilmemesidir. Bu sürenin bir takvim yaşına bağlanmayacağı, kişiden kişiye göre değişebileceği gibi, asırlara, coğrafyalara, yaşanan ülkenin ticari yasalarına göre değişebileceğini söylemek mümkündür.

Mekke döneminde nazil olan Kehf suresinde Hz. Musa'nın bilge kişi ile olan münasebetini anlatan kıssada yetimlerin ve mallarının korunmasına vurgu yapılması son derece dikkat çekicidir.

Mekki surelerde dini inkâr edenlerin bazı özellikleri sayılırken onların yetimleri itip kaktıkları, yoksulların beslenme ihtiyaçlarını karşılamak için hiçbir girişimde bulunmadıkları zikredilmektedir.¹⁹ Bu olumsuz tavra getirilen eleştirinin tam tersine müminlerin ise kendi canları çekmesine rağmen yemeği yoksula, yetime ve esire yedirildikleri belirtilerek övülmesi²⁰ yetimlerle ilgili yaklaşımın, diğer bir ifade ile merhametin imanla da yakından ilgili olduğunu göstermektedir. Bilindiği gibi “Câhiliye döneminde kabileler arası savaşlarda ve yıllarca süren kan davalarında ölenler arkalarında çok sayıda yetim bırakıyordu. Arap yarımadasında kızlara, eli silâh tutmayan çocuklara, yaşlılara ve kadınlara genellikle miras hakkı tanınmaz, yetimlere de babalarından kalan mal verilmezdi. Bazı yetim kızlar vasîleri tarafından evlendirilerek mehirlerine el konur, bazan da vasîleri sırf mallarına sahip olmak için onlarla evlenirlerdi.”²¹

Yetimler konusunda üzerinde durulması gereken hususlardan birisi de küçük yaştaki yetimlerin malı üzerinde onlar adına tasarrufta bulunan kişilerin hak ve sorumluluklarıdır. Kur'ân-ı Kerîm yetimleri korumaya yönelik tedbirler aldığı gibi yetim malını koruyan kişilere de bir takım haklar tanımaktadır. Kur'an muhtevasından öyle anlaşılmaktadır ki yetim haklarına hassasiyetle yapılan bu vurgulardan dolayı sahabe bu kategoride olan yetim akrabalarına karşı nasıl davranacakları konusunda tedirgin olmuş ve durumu Hz. Peygambere arz etmişlerdir. Bakara suresi 220 ayette Yüce Allah bu konudaki muradını genel hatlarıyla açıklamıştır: “Dünya ve ahiret hakkında (lehinize olan davranışları düşünün ve ona göre hareket edin). Sana yetimler hakkında soruyorlar. De ki: Onları iyi yetiştirmek (yüz üstü bırakmaktan) daha hayırlıdır. Eğer onlarla birlikte yaşarsanız, (unutmayın ki) onlar sizin kardeşlerinizdir. Allah, işleri bozanla

¹⁸ Ebû 'Ubeyde, *Mecâzü'l-Kur'an* (Kahire: Mektebetü'l-Hancî, 1961), 1: 117; Ebû Muhammed Abdullah b. Müslim ibn Kuteybe ed-Dineverî ibn Kuteybe, *Garibü'l-Kur'an* (b.y.: y.y., ts.), 1: 107; Ebû İshak İbrâhim b. es-Seri b. Sehl Zeccâc, *Me'an'i-Kur'an* (Bayrut: Âlemü'l-kütüb, 1988), 2: 14.

¹⁹ bkz. Mâûn, 107/2-3.

²⁰ İnsan, 76/8.

²¹ Arı, “Yetim”, 43: 501..

düzelteni bilir. Eğer Allah dileseydi, sizi de zahmet ve meşakkate sokardı. Çünkü Allah güçlüdür, hakîmdir."²² Bu genel açıklamadan sonra bu sorumluluğu üstlenen kişilere daha özel ve açıklayıcı emir ve tavsiyelerde bulunulmuştur. Bunları şöyle sıralamak mümkündür:

1. Kur'an-ı Kerîm öncelikle yetim mallarının devlet yöneticileri tarafından korunmaya alınmasını emreder. Bu emri verirken "yetim malları" için "mallarınız" tabirini kullanması üzerinde durulması gereken bir husustur. "insan hayatında malın önemine işaret etmektedir. "Buna benzer âyetlerle hadislerden bir dinî maksat çıkarılmıştır ki, buna malın korunması ilkesi denir. İslâm, kimin mülkiyetinde bulunursa bulunsun malda, servette diğerlerinin de hakları ve menfaatlerinin bulunduğu, bu sebeple mülkiyetin ve malın korunması sorumluluğuna bütün toplumun katılmasının gerekli olduğuna dikkat çekmiştir." Malını akıllıca kullanma yeteneğinden mahrum olan çocuğun yapacağı ölçsüz haramalar kendisine hiçbir yarar getirmeyeceği gibi, gelecekte bu kişinin devletin sırtında yük olma ihtimali de bulunmaktadır. Bu yüzden yetimin kendi malı üzerindeki tasarruf hakkı geçici olarak dondurulur.²³ "Bu sebeple gerek bunların gerekse üçüncü şahısların haklarının zayi olması veya bir haksızlığa uğraması ihtimali varsa vasî tayini dinen vâcib görülmüştür."²⁴ Ayetle kullanılan "mallarınız" ibaresi yetim mallarına kendi malları kadar ihtimam gösterilmesi gerektiğinin bir işareti olarak sayılmıştır.²⁵ Mallarının sevk idaresini layıkıyla yapamayarak yoksullaşan yetime velisi/vasisi bu defa kendi öz malından harcama yapmak zorunda olduğundan sefih olan yetim sanki vasisinin malını harcamış olmaktadır.²⁶

2. Devlet tarafından vasi olarak tayin edilen kişi Yüce Allah'ın onun malı olarak tanımladığı yetim malına karşı son derece dikkatli olmak durumundadır. Yetimlerin bütün ihtiyaçlarını, beslenmeleri, eğitim giderlerini o mallardan harcamalıdır. Bunu yaparken minnet edici sözler sarf etmeden, bu iyiliği onların başına kakmadan yetim oluşlarını da dikkate alarak en güzel şekilde davranmalıdır. Bu hassas mali yükümlülükler içinde Yüce Allah'ın özellikle yetimlere güzel sözle mukabele edilmesini emretmesi, bu süreci yönetmenin hiç de kolay olmadığına işaret etmektedir. Vasinin bu süreçte yetimlerin kimi isteklerini onların menfaatini gözeterek reddetmek zorunda kalması, bu sebeple çıkacak tartışmalardan bunalmazı mümkündür. Böyle zamanlarda ağzından yetimin gönlünü kırarak bir söz çıkmaması için yüce Allah onları peşinen uyarmıştır. Zira malın asıl sahibi olan yetim istiyor diye onun her istediğini yapmak gibi bir yükümlülüğü bulunmayan vasi/veli her müminin kendi malını harcarken dikkat etmek zorunda olduğu cimrilik/israf arasında orta yolu tutma hassasiyetini burada da göstermelidir.

3. Yetim adına onun malının yönetimini üstlenen vasinin söz konusu maldan yararlanma konusu ise vasinin zengin veya fakir olma durumuna göre farklılık arz etmektedir. Zengin olan vasi yetim malını korumaktan dolayı ondan faydalanma hakkına sahip olsa dahi, Allah'ın kendisine verdikleriyle yetinerek yetim malından

²² Bakara, 2/220.

²³ Hayreddin Karaman v.dğr., *Kur'an Yolu: Türkçe Meâl ve Tefsir*, 5. baskı (Ankara: Diyanet İşleri Başkanlığı, 2014), 2: 18.

²⁴ Ali Bardakoğlu, "Vesâyet", *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi* (İstanbul: TDV Yayınları, 2013), 43: 66.

²⁵ Cemaleddin Muhammed b. Muhammed Saîd Cemaleddin Kasımî (1999), *Mehasinü't-te'vil* (Beyrut: Darü'l-Kütübü'l-İlmiyye, 1998), 1: 3: 28.

²⁶ Ahmed b. Mustafa Meraği, *Tefsîrü'l-Merâğî*, 1. Bs (Şirketü mektebeti ve matbaati Mustafa el Bâli el-Halebi, 1946), 4: 186.

uzak durması daha münasip olur. Ancak eğer yetimin velisi/vasisi maddi anlamda fakir birisi se emeğinin karşılığı olarak zorunlu ihtiyaçlarını karşılayacak kadar yetim malından yararlanabilir. Sünnetin ve sahabe uygulamalarının kararlıda bu yönde olmuştur. Dikkat edilmesi gereken şey, vasiinin itidalî elden bırakmaması yetim malını gelirini artırmaya yönelik bir fırsat olarak değerlendirmemektir.²⁷

4. Yetimler büyüüp de mallarının onlara teslim zamanı yaklaştığında vasiler mal üzerindeki tasarruflarının devamı için teşebbüslerde bulunmayacak, bu telaşa malları gereksiz yere harcamayacaktır. Devir teslim törenin de de gelecek zamanlarda akıllarda şüphe kalmaması, gereksiz tartışmalara sebebiyet verilmemesi için şahit tutulması da Kur'an-ı Kerim'in emirleri arasındadır.

Sonuç

Kur'an-ı Kerim ve Hadis-i şerilerden beslenen İslam maddi olandan ziyade insana değer vermektedir. İslami öğretiyeye göre dünya nimetlerini insana musahhar kılınmıştır. Bu nimetler insanların bir kısmına değil tamamına verilmiştir. Zenginlik ve fakirlik bir realite olarak İslam'da kabul edilmekle beraber, güçlünün zayıfa, zenginin fakire tahakkümü kabul edilemez. Yüce Allah zayıf, güçsüz, fakir, insanlara yardım eli uzatılmasını emrederek insanlar arasında uçurumlar meydana gelmesine yasak getirmiştir. Tek başına zekât müessesesi bile bu dengesizliği makul ölçülere taşımaya yeterdir.

Bu bağlamda korunmaya öncelik verilen dezavantajlı gruplardan birisi de yetimlerdir. Yetimlerin babalarından kalan mallarının çarçur edilmemesi için vasilerine ilkesel düzeyde emirler vermiş, yöneticiler de bu süreci takip etmekle görevlendirilmiştir. Yetimlerin mallarının nasıl korunacağı, zamanı geldiğinde onlara nasıl teslim edileceği, bu malların sevk ve idaresiyle uğraşanların bu mallardan yararlan ölçü ve esasları net olarak ortaya konmuştur. Kur'an-ı Kerim ve sünnetin bu konudaki emirlerini özümseyen kişiler ve remi kurumlar Allah'ın emirlerini en iyi şekilde uygulayabilmek için projeler geliştirmişlerdir. Osmanlı devletinde çok güzel örneklerini gördüğümüz yetimleri koruma çalışmaları günümüzde farklı biçimlerde devam etmektedir.

Kaynakça

- Ağırman, Cemal. "Fert ve Toplumun Yetim ve Öksüzlere Karşı Sorumlulukları". *Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi* 7/2 (2007): 9-30.
- Arı, Abdusselam. "Yetim". *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*. 43: 501-503. İstanbul: TDV Yayınları, 2013.
- Bardakoğlu, Ali. "Vesâyet". *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*. 43: 66-70. İstanbul: TDV Yayınları, 2013.
- Buharî, Ebû Abdullah Muhammed b. İsmâil. *Sahihü'l-Buharî (el-Camiü's-sahih)*. 9 Cilt. Kahire: el-Matbaatü's-selefiyye, 1980.
- Ebû 'Ubeyde. *Mecâzü'l-Kur'an*. 2 Cilt. Kahire: Mektebetü'l-Hancî, 1961.

²⁷ Muhammed b. Muhammed b. Mustafa Ebu's-Suud, *Ebussuud tefsiri = İrşad-ı akli selim ila mezay-ı kitabı'l-kerim (Kur'an-ı Kerim'in meziyetlerinin akliselime açıklanması)*. (Beyrut: Darü ihyâit-türasî'l-'Arabi, ts), 2: 146.

- Ebu's-Suud, Muhammed b. Muhammed b. Mustafa. *Ebussuud tefsiri = İrşad-ı aklı selim ile mezay-ı kitabı 'l-kerim (Kur'an-ı Kerim'in meziyetlerinin aklıselime açıklanması)*. Beyrut: Darü İhyai't-türasi'l-'Arabi, ts.
- Eryüksel, Ahmet. "Osmanlı Devletinde Dul ve Yetimler". *Şarkiyat Mecmuası*. 8 (t.y.): 331-344.
- Halis, Ayhan - Hakkı, Maviş. "Dârüşşafaka". *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*. 9: 7-9. İstanbul: TDV Yayınları, 1994.
- İbn Kuteybe, Ebû Muhammed Abdullah b. Müslim ibn Kuteybe ed-Dineverî. *Garibü'l-Kur'an*. b.y.: y.y., ts.
- İbn Mace, Ebû Abdullah Muhammed b. Yezid er-Rebei el-Kazvinî. *Sünenu İbn Mace*,. b.y.: Darü İhyai'l-Kütübi'l-'Arabiyye, ts.
- Karaman, Hayreddin - Çağrı, Mustafa - Dönmez, İbrahim Kâfi - Gümüş, Sadrettin. *Kur'an Yolu: Türkçe Meâl ve Tefsir*. 5. baskı. Ankara: Diyanet İşleri Başkanlığı, 2014.
- Kasımî, Cemaleddin Muhammed b. Muhammed Saîd Cemaleddin, (1999). *Mehasinü't-te'vil*. Beyrut: Darü'l-Kütübi'l-'İlmiyye, 1998.
- Merağî, Ahmed b. Mustafa. *Tefsîrü'l-Merâğî*. 1. Bs, 30 Cilt. Şirketü mektebeti ve matbaati Mustafa el Bâlî el-Halebi, 1946.
- Sabuncu, Ömer. *H. Hatice Bint Huveylid / Peygamber Evinin Hanımları I*. 1. Bs. İstanbul: Siyer Yayınları, 2019.
- Sabuncu, Ömer. "Hz. Peygamber ve Anne-Baba Sevgisi". *Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 17/17 (01 Haziran 2007): 229-241.
- Sabuncu, Ömer. "Hz. Peygamber'in Güzel Ahlâkı". *Farklı Yönleriyle İslâm Ahlâkı*. Ed. Mahmut Öztürk. İstanbul: Nida Yayıncılık, 2019.
- Zeccâc, Ebû İshak İbrâhim b. es-Seri b. Sehl. *Me'an-i-Kur'an*. 5 Cilt. Bayrut: Âlemü'l-kütüb, 1988.

HZ. ALİ'NİN HALİFE SEÇİLMESİ

Ömer SABUNCU
Harran Üniversitesi

Özet

Hiz. Ali hicretten yaklaşık yirmi iki yıl önce Mekke'de doğdu. Babası Hiz. Peygamber'in amcası Ebû Tâlib, annesi de Fâtıma bint Esed b. Hâşim'dir. Ebû Tâlib'in en küçük oğludur. Mekke'de baş gösteren kıtlık üzerine Hiz. Peygamber amcası Ebû Tâlib'in yükünü hafifletmek için onu himayesine almış ve beş yaşından hicrete kadar ona bakmıştır. Hiz. Muhammed'in (s.a.s.) peygamberliğine ilk iman edenlerdendir.

Mekke müşriklerinin eza ve cefalarını gittikçe artırmaları ve hatta kendisini öldürme hazırlıklarına girişmeleri üzerine Medine'ye hicret etmeye karar veren Hiz. Peygamber, Hiz. Ali'yi, kendisini öldürmeye gelecek müşrikleri oyalamak ve yokuşunda gerçekleşen olayları gözlemlemek amacıyla Mekke'de bırakmıştır.

Hiz. Ali Bedir, Uhud, Hendek ve Hayber başta olmak üzere hemen hemen bütün gazve ve seriyyelere katılmış, bu savaşlarda Resûl-i Ekrem'in (s.a.s.) sancaktarlığını yapmış ve büyük kahramanlıklar göstermiştir. Hiz. Peygamber vefat ettiğinde cenazenin yıkanması ve benzeri hizmetleri, kendisinin vasiyeti üzerine Hiz. Ali ile Resûlullah'ın yakın akrabasından Abbas, oğulları Fazl ve Kusem ile Üsâme b. Zeyd yapmışlardır. Bu sırada Benî Sâide avlusunda toplanan ensar ve muhâcirler Hiz. Ebû Bekir'i halifelige seçince Hiz. Ali, Hiz. Fatıma'nın altı ay sonra vuku bulan vefatına kadar halifeye biat etmemiştir.

Hiz. Ali ilk üç halife döneminde ne bir idarî görevde bulunmuş ne de yapılan savaşlara katılmıştır. Hiz. Osman zamanında cereyan eden bazı karışıklıklar nedeniyle ona karşı girişilen hareketleri desteklememekle beraber, başta Talha b. Ubeydullah ve Zübeyr b. Avvâm olmak üzere bir kısım ashapla birlikte zaman zaman çeşitli tenkitlerde bulunmuştur. Halifeyi bazı icraatı, özellikle şer'î cezaların tatbik edilmemesi sebebiyle Kur'an ve Sünnet'ten uzaklaşmakla suçlamıştır.

Hiz. Osman şehit edilince Ümeyye soyuna mensup olanlar Medine'den süratle uzaklaşmış ve böylece şehir bütünüyle isyancıların hâkimiyetine girmiştir. Daha sonra Abdullah b. Ömer, Sa'd b. Ebû Vakkâs, Mugîre b. Şu'be, Muhammed b. Mesleme ve Üsâme b. Zeyd'in de aralarında bulunduğu ashap mescitte toplanarak yeni halife seçimine gitmişlerdir. Hiz. Ali kendisine yapılan hilâfet teklifini orada bulunan Talha ve Zübeyr'e yöneltmiş, fakat sahâbenin ısrarı üzerine biatı kabul etmiştir. Artık Hiz. Ali'yi çok zor bir dönem beklemektedir.

Bu tebliğde Râşid halifelerin dördüncüsü olan Hiz. Ali'nin kısaca hayatı, halife seçilmesi ve seçildiği ortam üzerinde durulacaktır.

Anahtar Kelimeler: İslâm Tarihi, Hiz. Ali, Râşid Halifeler, Halifelik

Abstract

Ali was born in Mecca, twenty-two years before the emigration. His father, Abi Talib, was uncle of the Prophet and his mother was Fatima bint Esed b. Hashim. He was the youngest son of Abu Talib. Upon the famine that started in Mecca, The Prophet took him under his protection to ease the burden of his uncle Abu Talib, and took care of him from the age of five to emigration. He is one of the first to believe in the prophecy of Muhammad (pbuh).

When the Mecca polytheists gradually increased their efforts and efforts, and even attempted to kill him, he left Ali in Mecca to keep the polytheists coming to kill him and observe the events that happened in his absence.

Ali participated in almost all ghazwas and sariyyas, especially Bedir, Uhud, Hendek and Khayber, and served as the flagship of the Messenger of God (pbuh) in these wars and showed great heroism. When The Prophet passed away, washing the funeral and similar services, upon his will, made by Abbas, a close relative of Ali and the Messenger of Allah, their son Fazl and Kusem and Usama ibn Zayd. Meanwhile, The ansars and muhajirun gathered in the courtyard of Bani Said, When he chose Abu Bakr as caliph, Ali did not pay allegiance to the caliph until Fatima's death, which took place six months later.

During the first three caliphs, Ali did not have any administrative duties or participated in the wars. Although he did not support the actions against Osman, due to some confusion that took place in the time of Osman, He presented various criticisms from time to time, along with some ashab, like Talha bin Ubeydullah and Zübayr b. Avvam. He accused the caliph of moving away from the Qur'an and the Sunnah, especially because of the imposition of religious penalties.

When Osman was martyred, those who belonged to Umayya descended from Madinah and thus the city was completely under the rule of the rebels. Then Abdullah ibn Umar, Sa'd ibn Abu Vakkas, Mugira b. Suba, Muhammad b. Mesleme and Usama b. Zayd gathered at the mosque, where Zayd was among them, and went to the new caliph election. Ali directed the offer of caliphate to Talha and Zubayr, who was there, but accepted the allegiance upon the insistence of the Companions. A very difficult period awaits Ali.

This study will focus on Ali's life briefly, and on the selection of the caliph and the environment in which he was chosen.

Key Words: History of İslam, Ali, Rashidun Caliphate, Caliphate

Hiz. Ali'nin Ailesi

Hiz. Ali, Hiz. Peygamber'in amcası Ebû Tâlib Abdümenâf b. Abdilmuttalib b. Hâşim el-Kureşî el-Hâşimî'nin (ö. 619 m.) oğludur. Annesi Fâtıma bint Esed b. Hâşim b. Abdümenâf b. Kusay'dır. Hiz. Ali "Ebû'l-Hasan" künyesiyle çağrılıyordu.¹ Hiçbir zaman putlara tapmadığı bilinmekte olup² bundan dolayı 'Kerremallâhü vecheh' şeklinde anılmaktadır. Çünkü o küçükliğünden itibaren Hiz. Peygamber'in hanesine

¹ Ebû Abdullah Muhammed b. Sa'd b. Meni' ez-Zührî İbn Sa'd, *eş-Tabakâtü'l-Kübrâ*, thk. 'Ali Muhammed 'Omer, 1. Bs (Kâhire: Mektebetü'l-Hâncî, 1421/2001), 3: 17.

² İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 19.

intikal etmiş onun terbiyesini almış ve böylece İslam'la iç içe olmuştur. Babası Ebû Talip 87 yaşında hicretten 3 sene önce ölünceye kadar Hz. Peygamber'e destek olmuştur. Annesi Fâtıma ise Müslüman olup hicretten bir süre sonra vefat etmiştir. Hz. Peygamber kefenlenmesi için Fâtıma'nın yakınlarına kendi gömleğini göndermiş ve onun kabrinde dua etmiştir. Zira Hz. Ali'nin annesi Fâtıma bint Esed'in Hz. Peygamber'e büyük hizmetleri olmuştur.³

Hz. Peygamber Döneminde Hz. Ali

Hz. Ali ilk Müslümanlardan olup dokuz ya da on yaşındayken Hz. Hatice'den sonra İslâm'a girmiştir. Resûlullah (s.a.s.) hicret için Medine'ye doğru yola çıkacağı zaman Hz. Ali'ye kendisinin yanında olan emanetleri sahiplerine teslim edinceye kadar Mekke'de kalmasını emretmiştir. Bilindiği üzere emanete riayetindeki titizlikten dolayı kendisine “el-Emîn” ismi verilmişti.⁴ Hz. Ali üç gün kaldıktan sonra Allah Resûlü'nün (s.a.s.) yolunu takip ederek hicret yolculuğuna başladı. Nihayet Allah Resûlü orada ikamet halinde iken Amr b. Avfoğulları'na geldi. Külsûm b. el-Hidm'e⁵ konuk oldu. Allah Resûlü'nün konaklama yeri de orasıydı.⁶ Allah Resûlü, Medine'ye geldiği zaman Muhacirlerle Ensâr'ı kardeş ilan ederken Muhacirlerin bir kısmını da kendi aralarında kardeş yapmış; Hz. Ali'yi de kendisine kardeş yapmıştı.⁷

Hz. Ali hicretin 2. yılının son ayında da Hz. Peygamber'in kızı Fâtıma ile evlenmiştir. Bu evlilikten Hasan, Hüseyin ve ölü doğan Muhsin adlı erkek çocukları ile Zeyneb ve Ümmü Külsûm adlı kız çocukları olmuştur. Hz. Ali, Hz. Fâtıma'nın sağlığında başka evlilik yapmamıştır. Fâtıma'nın vefatından sonra ise birçok defa evlenmiş ve çok sayıda çocuğu dünyaya gelmiştir.⁸

Hz. Ali, Bedir gününde ve her seferde Allah Resûlü'nün (s.a.s.) sancaktarlığını yapmıştır.⁹ Hz. Peygamber vefat ettiğinde cenazenin yıkanması ve benzeri hizmetleri, vasiyeti üzerine Hz. Ali ile Resûlullah'ın yakın akrabasından Abbas, oğulları Fazl ve Kusem ile Üsâme b. Zeyd yapmışlardır. Bu sırada Benî Sâide avlusunda toplanan ensar ve muhâcirîn Hz. Ebû Bekir'i halifelğe seçince Ali ona, Hz. Fâtıma'nın altı ay sonra vuku bulan vefatına kadar biat etmemiştir.¹⁰

³ Hüseyin Algül, “Râşid Halifelerin Halifelik Öncesi Kısa Hayatı ve Şahsiyeti”, *İslam Tarihi ve Medeniyeti/Râşid Halifeler Dönemi*, 1. Bs (İstanbul: Siyer Yayınları, 2018), 2: 73.

⁴ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 20.

⁵ Hayatı hakkında bk. Ebû'l-Faḍl Ahmed b. 'Alî b. Muḥammed b. Ahmed el-'Asḳalânî İbn Hacer, *el-İsâbe fî Temyîzi's-Şaḥâbe*, thk. 'Âdil Ahmed 'Abdulmevcûd ve 'Alî Muḥammed Mu'avvaḍ, 2. Bs (Beyrut: Dârü'l-Kütübî'l-İlmiyye, 1415/1994), 5: 462.

⁶ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 20.

⁷ Ebû'l-Hasen Ahmed b. Yahyâ b. Câbir b. Dâvûd Belâzürî, *Ensâbü'l-Eşrâf*, thk. Süheyl Zekkâr-Riyâd Zirikli, 1. Bs (Beyrût: Dârü'l-fikr, 1417/1996), 2: 345.

⁸ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 17-18; Fiğlalı, “Ali”, 2: 371.

⁹ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 21.

¹⁰ Fiğlalı, “Ali”, 2: 372.

İlk Üç Halife Döneminde Hz. Ali

Hz. Ali ilk halife Hz. Ebû Bekir'e biati geciktirse de ilk üç halifeye biat etmiş¹¹ fakat bu dönemlerde ne bir idarî görevde bulunmuş ne de yapılan savaşlara katılmıştır. Sadece Halife Ömer'in Filistin ve Suriye seyahati sırasında Medine'de askerî vali olarak kalmış, Medine'de ikamet edip dinî ilimlerle uğraşmayı diğer görevlere tercih etmiştir. Kur'an ve hadis konusundaki derin ilminden dolayı hem Hz. Ebû Bekir'in hem de Hz. Ömer'in özellikle fikhî meselelerde fikrine müracaat ettikleri bir sahâbî olmuştur. Hz. Ömer zamanında, Hz. Peygamber'in Mekke'den Medine'ye hicret ettiği günün İslâm tarihi için başlangıç kabul edilmesine dair teklif de onun tarafından yapılmış ve kabul edilmiştir. İkinci halife Ömer'in 23 (644) yılında azatlı bir köle tarafından hançerlenmesi üzerine, vefat etmeden önce halife seçimi işini havale ettiği şûranın bir üyesi de Ali idi. O, bu şûra tarafından halifelige getirilen Hz. Osman zamanında cereyan eden bazı karışıklıklarla ona karşı girilen hareketleri desteklememekle beraber, başta Talha b. Ubeydullah ve Zübeyr b. Avvâm olmak üzere bir kısım ashapla birlikte zaman zaman çeşitli tenkitlerde bulunmuştur. Halifeyi bazı icraatı, özellikle şer'î cezaların tatbik edilmemesi sebebiyle Kur'an ve Sünnet'ten uzaklaşmakla suçlamıştır. Hz. Ali'nin tenkit ettiği konular arasında, Hürmüzân'a farklı bir kısas uygulaması, içki içen ve sarhoş olarak namaz kıldırarak Kûfe Valisi Velîd b. Ukbe'yi ancak ısrar karşısında cezalandırması, hac sırasında Mina'da seleflerinin aksine namazı iki yerine dört rekât kıldırması, Şam Valisi Muâviye b. Ebû Süfyân'ın icraatını açıktan tenkit ettiği için Ebû Zer el-Gıfârî'yi Rebeze'ye sürmesi gibi hususlar sayılabilir. Ali b. Ebû Tâlib bu son vaka üzerine Hz. Osman'a açıkça karşı çıkmış ve hatta halifeye rağmen Ebû Zer'i oğullarıyla birlikte Medine'den uğurlamıştır.¹²

Hz. Ali, halife Hz. Osman'ı sadece eleştirerek muhalefet için muhalefet anlayışı gütmemişti. Doğru bulduğu icraatlarında da onu desteklemiştir. Mesela Kur'an nüshasının çoğaltılması ve bu nüsha dışındakilerin yakılarak imha edilmesi konusu örnek olarak gösterilebilir.¹³

Hz. Ali'nin Halife Seçilmesi ve Hilafeti

Hz. Ali isyancıları teşebbüs etmekte oldukları işten vazgeçirmek için ciddi ikaz ve nasihatlerde bulunmuştur; ancak onların halifenin evini kuşatmalarına engel olamamıştır. Olayların gelişmesi üzerine de oğulları Hasan ile Hüseyin'i halifenin evinin önünde nöbetçi olarak bırakmış ve ona karşı baştan beri sürdürdüğü yardımlarını esirgememiştir. Bütün bu tedbirlere rağmen halife isyancılar tarafından şehit edilmiştir.¹⁴

Hz. Osman öldürüldükten sonra Medine'de tam bir kargaşa hâkim oldu. Medineliler halifeye yapılan baskının onun ölümüyle sonuçlanacağını tahmin etmiyorlardı. Hz. Osman'a karşı ciddi bir memnuniyetsiz vardı ve bazı icraatları tepki topluyordu. Ancak tepkilerin onun hayatına kastetmeye varabileceği değil de Hz.

¹¹ Geniş bilgi için bk. Süleyman Genç, "Hz. Ali'nin Halife Seçimlerindeki Tutum ve Tavrı", *Dokuz Eylül Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 26 (2007): 121-150.

¹² Fiğlalı, "Ali", 2: 372.

¹³ Fatih Topaloğlu, "Hz. Ali'nin, Hz. Osman Döneminde Halife ile İlişkileri", *İslam Tarihinde Hz. Ali*, 2009, 313.

¹⁴ Fiğlalı, "Ali", 2: 372.

Osman'a yapılan baskılara dayanamayarak halifelîği bırakması beklentisi yüksekti. Hz. Osman öldürölünce toplum siyasi bir kargaşaya sürüklenmiş oldu.¹⁵

Hz. Osman şehit edilince Ümeyye soyuna mensup olanlar Medine'den süratle uzaklaşmış ve böylece şehir bütünölle isyancıların hâkimiyetine girmiştir. Daha sonra Abdullah b. Ömer, Sa'd b. Ebû Vakkâs, Mugîre b. Şu'be, Muhammed b. Mesleme ve Üsâme b. Zeyd'in de aralarında bulunduđu ashap mescidde toplanarak yeni halife seçimine gitmişlerdir. Ali b. Ebû Tâlib kendisine yapılan hilâfet teklifini orada bulunan Talha ve Zübeyr'e yöneltmiş, fakat ısrar üzerine biatı kabul etmek zorunda kalmıştır. Bu biatın tarihi hakkında kaynaklarda farklı rivayetler bulunmaktadır. Bazı kaynaklarda biat Hz. Osman'ın şehit edildiğı gün (18 Zilhicce/17 Haziran), bazılarında ise beş gün sonra olduđu rivayet edilmektedir.¹⁶ İbn Sa'd, Hz. Osman'ın şehid edilşinin ertesi günü halife olarak Hz. Ali'ye biat edildiğini kaydetmektedir. Ona Talha, Zübeyr, Sa'd b. Ebû Vakkâs, Sa'id b. Zeyd b. Amr b. Nüfeyl, Ammâr b. Yâsir, Üsâme b. Zeyd, Sehl b. Huneyf, Ebû Eyyûb el-Ensârî, Muhammed b. Mesleme, Zeyd b. Sâbit, Huzeyme b. Sâbit ve Medine'de bulunan Allah Resûlü'nün (s.a.s.) ashâbının hepsi biat etti.¹⁷

Hz. Ali'nin halife seçilmesi onu Hz. Osman'ın öldürölmesi ile sonuçlanan ayaklanmanın içine çekti. Kendisi hiçbir şekilde ayaklanmanın tarafı olmadığı halde maktul halifenin yakınları tarafından tartışmaların odağı haline getirildi. Bir taraftan siyasi bir kargaşa ortamında halife olması diğer taraftan görevdeyken öldürölmek suretiyle hilafetten uzaklaştırılan eski halifenin makamında oturmak kolay değildi.¹⁸ Hz. Ali'yi bekleyen en önemli mesele Hz. Osman'ın katillerini bulup cezalandırmaktı. Ancak ortada belirli bir katil yerine, "Osman'ı hepimiz öldürdük" diyen bir isyancı topluluk mevcuttu ve şehre hâkim olan bu âsilerle hemen başa çıkılamayacağı açıktı. Öte yandan yeni halifeye yalnız Medine'de biat edilmiş, diğer vilâyetlerin durumu henüz aydınlanmamıştı.¹⁹

Hz. Ali halife olunca Hz. Osman dönemindeki bazı valileri görevlerinden azledip yerlerine yeni valiler tayin etti. Osman b. Huneyf'i Basra'ya, Sehl b. Huneyf'i Şama, Umâre b. Şihâb'ı Kûfe'ye, Ubeydullah b. Abbâs'ı Yemen'e ve Kays b. Sa'd'ı Mısır valiliğine atadı. Atanan bu valilerin bir kısmı geri döndürölldü, bir kısmı da gittikleri yerde halkın ikiye bölünmüş olduğunu gördüler, böylece görevlerini tam anlamıyla yerine getiremediler. Adnan Demircan, Hz. Ali'nin valileri azletmekte aceleci davrandığını ve kendisine bu hususta yapılan nasihatleri dinlemediğini ifade etmektedir. Mugîre b. Şu'be Hz. Ali'ye valileri azletmeden vilayetlerden biatin gelmesini beklemesini tavsiye etmiş ancak Hz. Ali, onun tavsiyelerine uymamıştı. Hz. Ali'ye benzer bir tavsiyede bulunanlardan biri de Abdullah b. Abbâs'tı.²⁰

Halife, biat etmeye yanaşmadıkları için Hz. Osman tarafından tayin edilen valilerin bir kısmını değıştirme kararı aldığını öğrenen Talha b. Ubeydullah Basra, Zübeyr b. Avvâm da Kûfe valiliğini istemiş, ancak onların bu isteğı halife tarafından kabul edilmemişti. Bunun üzerine Talha ile Zübeyr halifeden umre için Medine'den

¹⁵ Adnan Demircan, "Râşid Halifeler Döneminde İç Karışıklıklar", *İslam Tarihi ve Medeniyeti/Râşid Halifeler Dönemi*, 1. Bs (İstanbul: Siyer Yayınları, 2018), 2: 302.

¹⁶ Fiğlalı, "Ali", 2: 372.

¹⁷ İbn Sa'd, *eğ-Tabakât*, 3: 29.

¹⁸ Demircan, "Râşid Halifeler Döneminde İç Karışıklıklar", 2: 303.

¹⁹ Fiğlalı, "Ali", 2: 372.

²⁰ Adnan Demircan, *Râşid Halifeler* (İstanbul: Beyan Yayınları, 2015), 105-106.

ayrılma izni istemişler²¹ ve Mekke'ye doğru yola çıkmışlardı. Yolda hac ibadetini yerine getirdikten sonra Medine'ye dönen Hz. Âişe ile karşılaştılar. Talha ve Zübeyr, Hz. Âişe'ye durumu şöyle anlattılar: “Biz Medine'den kaçıyoruz. Oradaki ayak takımından, Bedevîlerden uzaklaşıyoruz. Geride bıraktıklarımız şaşırılmışlar, Hakkı tanımıyor ne bir batıla karşı geliyor ne de kendilerini savunabiliyorlar.” dediler. Bunun üzerine Hz. Âişe istişare etmelerini söyledi ve kendisi de Medine'ye gitmekten vazgeçip Mekke'ye geri döndü. Bunu duyan halk Hz. Âişe'nin etrafında toplanmaya başladı.²² Sonra Talha ve Zübeyr Hz. Osman'ın kanını talep etmek üzere yanlarında Hz. Âişe ile beraber Basra'ya gittiler. Aralarında meydana gelen savaşı Hz. Ali kazandı. O gün Talha ve Zübeyr öldürüldü.²³ Hz. Âişe savaşı devesinin üzerinden idare ettiği için İslâm tarihinde bu olaya “Vak'atü'l-cemel” denilmiştir.

Hz. Ali dönemindeki bir diğer önemli olay da Sıffin savaşıdır. Cemel savaşından sonra Hz. Ali, Muâviye b. Ebû Süfyân ve yanındakileri hedefleyerek Şam'a doğru yöneldi. Bu haber Muâviye'ye ulaştı ve o da Şam ahalisinden yanındakilerle beraber yola çıktı. Hicretin 37. senesinde Safer ayında Sıffin'de karşılaştılar. Muâviye tarafı, mushafları yukarı kaldırdı. Bu, Amr b. Âs'ın, yanında olduğu Muâviye'ye gösterdiği bir hileydi. Bunun üzerine insanlar savaşmak istemedi ve birbirlerini barışa çağırdılar. Tahkime gitme kararı alındı, iki hakem tayin ettiler. Hz. Ali, Ebû Musa el-Eş'arî'yi; Muâviye, Amr b. el-Âs'ı hakem tayin etti.²⁴ Görüşmeler sonunda İkinci toplantıda yaptıkları uzun görüşmelerde Hz. Ali ile Muâviye'nin bu işin dışında tutulmasını ve şûra tarafından bir başkasının halife seçilmesini kararlaştırdılar. Bu karar önce Ebû Mûsâ tarafından açıklandı; ancak Amr b. Âs alınan kararın aksine yine hileye başvurup Muâviye'yi halife tayin ettiğini bildirdi. Ebû Mûsâ'nın ise aldatıldığını söylemesi bir işe yaramadı.²⁵

Hz. Ali'nin halifeliği vefatına kadar sıkıntılı bir şekilde devam etti.

Sonuç

Hz. Ali çocukluğundan itibaren ve vaktini diğer ashaba nazaran daha fazla Hz. Peygamber'le geçirmiş onun eğitiminde yetişmiştir. Hz. Peygamber'e olan saygısından ve vefa borcundan olsa gerektir ki Hz. Fâtıma vefat edene kadar başka bir evlilik yapmamıştır. Halife olan Hz. Ebû Bekir'e, eşi Fâtıma vefat edinceye kadar biat etmemiştir. Hz. Ali ilk üç halife döneminde ne bir idarî görevde bulunmuş ne de yapılan savaşlara katılmıştır. Tarafsız kalmayı tercih etmekle beraber Hz. Osman'ın evinin kuşatılmasında olduğu gibi zor zamanlarda çocuklarıyla beraber halifenin yanında olmuştur. Ancak hata yaptıklarına inandığı durumlarda onları eleştirmekten uzak durmamıştır.

²¹ Ömer Sabuncu, “Âişe bt. Ebû Bekir”, *Müminlerin Anneleri*, ed. Adnan Demircan - Ömer Sabuncu, 1. Bs (İstanbul: Siyer Yayınları, 2017), 217.

²² Süleyman Nedvî, *Sîretü's-seyyide Âişe ümmi'l-mü'minîn* (Dımaşk: Dârü'l-kalem, 1431/2010), 169; Sabuncu, “Âişe bt. Ebû Bekir”, 216.

²³ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 29; Cemel Savaşı ve öldürülenlerle ilgili olarak bk. Ebû 'Amr Hâlife b. Hâyyât b. Hâlife el-'Uşfurî Hâlife b. Hâyyât, *et-Târîh*, thk. Ekrem Dîyâ' el-'Ömerî, 2. Bs (Riyâd: Dâru Tayyibe, 1405/1985), 183-191.

²⁴ İbn Sa'd, *eş-Tabakât*, 3: 30.

²⁵ İsmail Yiğit, “Sıffin Savaşı”, *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi* (İstanbul: TDV Yayınları, 2009), 37: 108.

Halifeliği döneminde cereyan eden olaylar, kendi döneminden önce ortaya çıkan problemler sebebiyle alakalı olduğu için çözümü mümkün olmamıştır. Halife olur olmaz içinde bulunduğu durum ve gelişen olaylar, içinde derin problemleri barındırması sebebiyle çözülmesi zor bir hal almıştır.

KAYNAKÇA

Algül, Hüseyin. “Râşid Halifelerin Halifelik Öncesi Kısa Hayatı ve Şahsiyeti”. İslam Tarihi ve Medeniyeti/Râşid Halifeler Dönemi. 1. Bs. 2: 53-80. İstanbul: Siyer Yayınları, 2018.

Belâzürî, Ebü'l-Hasen Ahmed b. Yahyâ b. Câbir b. Dâvûd. Ensâbü'l-Eşrâf. Thk. Süheyl Zekkâr-Riyâd Zirikli. 1. Bs, 13 Cilt. Beyrût: Dârü'l-fikr, 1417/1996.

Demircan, Adnan. Raşid Halifeler. İstanbul: Beyan Yayınları, 2015.

Demircan, Adnan. “Râşid Halifeler Döneminde İç Karışıklıklar”. İslam Tarihi ve Medeniyeti/Râşid Halifeler Dönemi. 1. Bs. 2: 301-347. İstanbul: Siyer Yayınları, 2018.

Fığlalı, Ethem Ruhi. “Ali”. Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi. 2: 371-374. İstanbul: TDV Yayınları, 1989.

Genç, Süleyman. “Hz. Ali'nin Halife Seçimlerindeki Tutum ve Tavrı”. Dokuz Eylül Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi. 26 (2007): 121-150.

Halîfe b. Hayyât, Ebû 'Amr Halîfe b. Hayyât b. Halîfe el-'Uşfurî. et-Târîh. Thk. Ekrem Dîyâ' el-'Ömerî. 2. Bs. Riyâd: Dâru Tayyibe, 1405/1985.

İbn Hacer, Ebü'l-Faḍl Ahmed b. 'Alî b. Muhammed b. Ahmed el-'Askalânî. el-İşâbe fi Temyîzi's-Şahâbe. Thk. 'Âdil Ahmed 'Abdulmevcûd ve 'Alî Muhammed Mu'avvaḍ. 2. Bs, 8 Cilt. Beyrut: Dârü'l-Kütübî'l-İlmiyye, 1415/1994.

İbn Sa'd, Ebû Abdullah Muhammed b. Sa'd b. Menî' ez-Zührî. et-Tabakâtü'l-Kübrâ. Thk. 'Alî Muhammed 'Omer. 1. Bs, 11 Cilt. Kâhire: Mektebetü'l-Hâncî, 1421/2001.

Nedvî, Süleyman. Sîretü's-seyyide Âişe ümmi'l-mü'minîn. Dîmaşq: Dârü'l-kalem, 1431/2010.

Sabuncu, Ömer. “Âişe bt. Ebû Bekir”. Müminlerin Anneleri. Ed. Adnan Demircan - Ömer Sabuncu. 1. Bs. 137-247. İstanbul: Siyer Yayınları, 2017.

Topaloğlu, Fatih. “Hz. Ali'nin, Hz. Osman Döneminde Halife ile İlişkileri”. İslam Tarihinde Hz. Ali. 305-315. 2009.

Yiğit, İsmail. “Sıffin Savaşı”. Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi. 37: 107-108. İstanbul: TDV Yayınları, 2009.

SAMERKANDÎ'YE GÖRE AHİRET HAYATI

Mehmet Cüneyt GÖKÇE

Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi

Özet

Ahiret hayatı, dünya hayatını takip eden, onu izleyen; ismen ona benzeyen fakat çok daha değişik bir standarta sahip olan hayatın adıdır. Ahiret hayatı ebedî olup çeşitli aşama ve durumlardan ibarettir. Yeniden dirilip bir araya gelme, haşır meydanında toplanma, sorguya tabi tutulma, yaptıklarının karşılığını görme ve final sayılan sonucu elde etme durumların başlıcalarıdır.

Ahiret gününe iman altı temel inanç esaslarından biridir. Kur'ân-ı Kerim'e baktığımızda genel olarak ahirete iman tabiri ile Allah lafzının yan yana zikr edildiğini fark ederiz. Bakara suresinin 62. âyet-i kerime'de şöyle buyrulur: *"Allah'a ve ahiret gününe iman edip salih amel işleyenlerin, Rableri katında büyük ecirleri vardır. Onlar için korku yoktur. Onlar mahzun da olmazlar"*. Nisa suresinin 136. âyet-i kerimesi ise şöyledir: *"Kim Allah'ı, meleklerini, kitaplarını, peygamberlerini, ahiret gününü inkar ederek gafil olursa mutlaka haktan çok uzak bir sapıklıkla sapmıştır"*.

Ahiretteki durumlar gaybî konular olduğu için insan aklı ve pozitif bilimlerle açıklanamaz. Bu konuda da tek bilgi elde etme vasıtamız vahiydir. Kur'ân-ı Kerim'de ve hadis-i şeriflerde ne haber vermişler ise onunla yetiniriz. Bunun ötesinde akli bir yoruma gitmeyiz. Ancak şunu da hatırdan uzak tutmamak gerekir ki ahiretteki durumlar, dünyadaki olaylara uzaktan yakından benzemez. Aralarındaki tek benzeme noktası sadece isim benzerliğinden ibarettir.

Hicri yedinci asır Semerkant bölgesinin önemli âlimlerinden olan Muhammed b. Eşref es-Semerkandî'nin ahiret ile ilgili görüşlerini dile getirmek önemli bir çalışma konusudur. Bir taraftan onu tanımamıza, diğer taraftan ahiret olayı gibi önemli bir konudaki görüşlerini öğrenmemize büyük katkı sağlar. Bu yüzden biz de Semerkandî'nin ahirete bakışını, cennet ve cehenneme dair görüşlerini ve diğer hususları ifade etmeye çalıştık. Kendisiyle beraber bazı eserlerini de tanıtip gaybî konulardaki genel yaklaşımına yer verdik.

Semerkandî diğer kalam bilginleri gibi olaya imkan perspektifinden bakmış ve akla aykırı olmayan bir husus olarak değerlendirmiştir. Yani, ahiret hayatının vukuuna mümkün nazarıyla bakmakta ve asla akla olarak değerlendirmemektedir.

Şu da bir gerçek ki; ahirete inanmak ilahi adaletin bir neticesidir. Bu dünyada herkesin, işlediği suçun cezasını görmesi söz konusu değildir. Evet gerçekten de birtakım haksızlıklar meydana gelmekte ve zulümler yaşanmaktadır. Fakat ahirette böyle durumlar söz konusu olmayacaktır. Açık ve gizli yapılan her şeyin gerçek yüzü orada anlaşılacak ve sonuçta yüce Allah kötülerini azap ile cezalandıracak; iyileri de mükafat olarak cennetine koyacaktır. Böylece ilahî adalet gerçekleştirmiş olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Semerkandî, Ahiret, Mizan, Adalet, Cennet, Cehennem

Abstract

The life of the Hereafter follows the life of this world, followed by it; It's the name of life that looks like it but has a much different standard. The life of the Hereafter is eternal and consists of various stages and circumstances. It is the main conditions for resurrecting, resurrecting, gathering in the city square, being interrogated, seeing the reward of what they have done and achieving the final result.

Faith in the Last Day is one of the six basic principles of faith. When we look at the Qur'an, we generally realize that the word of God is mentioned side by side in the hereafter. 62. In the verse, it will be said, "Those who believe in God and the Last Day and do righteous deeds have a great reward with their Lord. There is no fear for them. They don't sing." 136. The verse is as follows: "Whoever is blindsided by god, his angels, his books, his messengers, the Day of Resurrection, has certainly strayed from the truth."

The situation in the afterlife cannot be explained by human mind and positive science because it is gay issues. The only means of getting information about this is revelation. We will settle for what they have given in the Qur'an and the hadith sharifs. Beyond that, we don't go to a mental comment. But it is not to remember that the situation in the hereafter is not remotely similar to the events of the world. The only point of dissimilarity between them is the name resemblance.

It is an important work issue to express the views of Muhammad bin Ashraf al-Samarkandî, one of the important scholars of the Hijri seventh century Samarkand region, regarding the afterlife. On the one hand, it contributes greatly to us knowing him and on the other hand to learn his views on an important issue, such as the afterlife event. That's why we tried to express the view of Samarkand in the hereafter, his views on heaven and hell, and other things. Together with him, we introduced some of his works and included his general approach to gayissues.

Like other scholars of samarkand, he looked at the event from a perspective of possibility and considered it unreasonable. In other words, the life of the hereafter is possible and never considered it to be conceivable.

It's a fact that you're not going to be able to do that. Believing in the hereafter is a result of divine justice. In this world, there is no question that everyone will be punished for their crimes. Yes, there are indeed injustices and injustices. But in the hereafter, such situations will not be out of the question. The true face of all that is made open and secret will be understood therein, and allah will punish the evil sins with punishment. And he will put the good in His Paradise as a reward. Thus, he will have done justice.

Keywords: Samarkandi, Afterlife, Mizan, Justice, Heaven, Hell

1. SEMERKANDÎ'NİN HAYATI VE ESERLERİ

1.1. Hayatı

Asıl adı Muhammed olup daha çok Şemseddin es-Semerkandî ismiyle şöhret bulmuştur. Semerkandî olarak meşhur olmasından hareketle, Semerkand'ta doğduğu ifade edilebilir.¹

Keşfu'z-zunûn, Hediyyetü'l-ârifin, Fihrist, Ahbâru'l-ulemâ, Şezerâtu'z-zeheb, el-îber, Vefeyâtu'l-a'yân, Mu'cemu'l-müellifin ve el- A'lâm gibi eserler Semerkandî

¹ Kadızade er-Rûmî, *Şerhu Eşkâli't-te'sis* (İstanbul, 1268), 2.

hakkında müstakil bahis açmamalarına rağmen yer yer kendisinden söz etmektedirler.

Örneğin Katip Çelebi Keşfu'z-zunûn'da kendisinden söz ederken şöyle demektedirler:

Muhammed b. Eşref es-Semerkindî (Şemseddin) mantık, astronomi hendese ve diğer bilimlerde meşhur olmuş bir bilgindir.²

Keşfu'z-zunûn'un bir başka yerinde Katip Çelebi şöyle der: Muhammed b. Eşref el-Hüseyni es-Semerkindî el-Hakim: es Sahaif isimli eserin sahibidir.³ H. 702 yılında vefat etmiştir.

1.2. Eserleri

Çeşitli ilimlere dair eserler kaleme aldığı gibi bazı eserlere şerhler de yazmıştır. Telif eserleri arasında Tefsir alanında *es-Sahaif fi't-tefsir* adlı eseri zikredilebilir.⁴

Fahreddin er-Razi'nin fıkıh usûlüne dair *el-Mahsul* adlı eseri üzerine *Tahsilü'l-usûl min kitabi'l-Mahsul* isimli bir şerh yazmıştır.⁵

Ayrıca Seyfeddin el-Amidi'nin *Münteha's-su'l-fi-ilmü'l-usûl* isimli eserine *Şerhu'l-Munteha* ismiyle yine bir kaleme almıştır.⁶

es-Sahâifu'l-ilâhiyye ise Semerkandî'nin kelâm sahasındaki önemli bir eseri olan bu kitap yine kendisi tarafından şerh edilmiştir. *el-Maarif fi şerhi's-Sahaif* adını verdiği bu eserin Süleymaniye ve Selimağa Kütüphanelerinde çeşitli nüshaları bulunmaktadır.⁷

el-Mu'tekadât: Mantık ve Kelam ilimlerini müştereken ele alan bir eserdir.⁸ Üç e oluşan eserin birinci bölümü mantık, ikinci bölümü mebâdi, üçüncü bölümü ise, itikadî konulara dairdir.

Kıtasu'l-efkar fi tahkiki'l-esrar adlı eser Mantık ilmine dairdir. Bu eserin birçok şerhi mevcuttur. En önemlileri, kendisinin yazmış olduğu şerh ile Alaeddin Behiştî, Kutbuddin el-Geylani ve Mes'ud er-Rumi'nin yazdıkları şerhlerdir.⁹

Beşaratu'l-işarat, İbn-i Sina'nın *el-İşarat* isimli eserinin kısa bir şerhidir. Eserin yazma nüshaları mevcuttur.¹⁰

Eşkalu't-tesis, Oklides geometrisinin temel meselelerini kısaltmak, birtakım önemli ilaveler yapmak ve yer yer onu tenkit etmek maksadıyla yazılmış analitik geometriye dair yazdığı kıymetli bir eserdir. Pek çok şekil ihtiva eden bu eserin çeşitli şerhleri vardır. En meşhurları Kadızade er-Rumi'nin yazdığı şerhtir. Bu şerh, Ebû'l Feth el-

² Mustafa b. Abdillâh Hacı Halife Katip Çelebi, *Keşfu'z-zunûn an esmâi'l-kutub ve'l-funûn* (İstanbul, 1941), 1: 39.

³ Katip Çelebi, *Keşfu'z-zunûn*, 1: 105.

⁴ Katip Çelebi, *Keşfu'z-zunûn*, 2: 1074.

⁵ bk. Süleymaniye Ktp. *fezullah Efendi*, nr. 1169/2.

⁶ bk. Süleymaniye Ktp., *Fatih*, nr. 1310.

⁷ bk. Hacı Selim Ağa Ktp. nr. 632; Süleymaniye Ktp., *Laleli*, nr. 2432/5; Köprülü, nr. 827- 828; *Fatih* nr. 3032-3033..

⁸ Bk. Süleymaniye Ktp. *Laleli*, nr. 2432/2.

⁹ Nihat Keklik, *İslâm Mantık Tarihi ve Farabî Mantığı* (İstanbul, 1969), 1:62.

¹⁰ bk. Süleymaniye Ktp., *Ayasofya*, nr. 2418; *Carullah*, nr. 1308; *Fatih*, nr. 3195.

Iraki'nin haşiyesi ile birlikte 1268/1851 yılında İstanbul'da basılmış, Padişah III. Selim'in emriyle 1795 yılında Müftizade (ö. 1282/1865) tarafından Türkçeye çevrilmiştir.¹¹

Risale fi âdâbi'l-münazara: Münazara tekniği ile ilgili küçük bir risaledir.¹²

Gök cisimlerinden ve takvim hareketlerinden bahseden *İlmu'l-âfâk ve'l-enfûs* isimli eseri kendi döneminin önemli kaynakları arasında yer alır

2. AHİRET HAYATINA DAİR GÖRÜŞLERİ

2.1. Genel Bakış

Ahiret hayatı Sem'îyyat konuları arasında yer alır. Yani nakle dayalı gaybî meseleler arasında bulunur. Semiyyat konuları ile ilgili olarak kelimciler, görüş beyan ederken, vuku bulması aklen mümkün olan bir şey hakkında nas varid olunca, onu kabul etmek ve ona inanmak gereklidir, derler.¹³

2.2. Semerkandî'nin Ahiret Hayatına Bakışı

Ahiret gününe iman altı temel inanç esaslarından biridir. Kur'ân-ı Kerim'e baktığımızda genel olarak ahirete iman tabiri ile Allah lafzının yan yana zikir edildiğini fark ederiz. Bir âyet-i kerime'de şöyle buyrulur: "*Allah'a ve ahiret gününe iman edip salih amel işleyenlerin, Rableri katında büyük ecirleri vardır. Onlar için korku yoktur. Onlar mahzun da olmazlar*". (el-Bakara, 2/62. Başka âyet-i kerime ise şöyledir: "*Kim Allah'ı, meleklerini, kitaplarını, peygamberlerini, ahiret gününü inkar ederek gafil olursa mutlaka haktan çok uzak bir sapıklıkla sapmıştır*". (Nisâ, 4/136).

Ahiret günü; sıkıntısı çok olan, insanların kabirlerinden kalkıp haşırı meydanına hesap görmek üzere yürüdüğü ve toplandığı bir yerdir.¹⁴

Ölüm başlı başına bir nimettir; şayet ölüm söz konusu olmasaydı pek çok insan sıkıntıda kalabilirdi. Çünkü öyle durumlar oluyor ki bazen ölüm bir nimet olmaktadır. Ayrıca ölüm yüce Allah'ın kudretini ortaya koymakta ve ilahî nizamı delil olmaktadır.¹⁵

Semerkandî'ye göre, ölümden sonraki sual ve kabir azabı, cesedlerin tekrar dirilmesi, amel defterlerinin verilmesi mizan, sırat, cennet ile cehennem, cennet ehline ait nimetler ve diğerleri... Tüm bunlar, aklen mümkün olan, ve naklen haber verilen gerçeklerdir. Semerkandî, bu konu ile ilgili olarak görüş beyan ederken, tümüne "mümkün" gözüyle bakar. Ona göre, kabir azabı, mizan, sırat, organların konuşturulması, cennet ve cehennem ile ilgili rivayetlerin tümü imkân dâhilindedir. Yüce Allah, tüm bunları gerçekleştirmeye kadirdir, ayrıca, doğru sözlü olması

¹¹ Katip Çelebi, *Keşfu'z-zunûn*, 1: 105.

¹² bk. Süleymaniye Ktp., *Bağdath Vehbi Efendi*, nr. 786/5, 868/2, 878/2.

¹³ Ahmet Saim Kılavuz, *Anahatlarıyla İslâm Akaidi ve Kelâm'a Giriş*, 1. Bs (İstanbul: Ensar Neşriyat, 1987), 198.

¹⁴ el-Cezairî, Tahir, *el-Cevahiru'l-Kelamiyye*, nşr. M. Cüneyt Gökçe (Şanlıurfa: Elif Matbaacılık, 2017), 37.

¹⁵ Ali Muhammed Sallabî, *el-İman Bilyevmilâhir-Fıkhu'l-Kudûm Ala'llah*, 2. Bs (Beyrût: Daru'l-Marife, 1432/2011), 42.

konusunda zorunluluk bulunan Allah ve Resulü tarafından da ileri sürüldüğüne göre, bu hadiselerin varlığı hakkında şüphe etmemek gerektir.¹⁶

Genel prensibi böylece ortaya koyduktan sonra, Semerkandî, verdiği örneklerin tek tek açıklamasına geçer. Kabir azabı ile ilgili olarak, bu hususun nefis ile beraber düşünülmesi mümkündür diyerek izah eder ve der ki, “Nefs yani ruh ilk başta bedenle beraber bulunacaktır. Bu da imkân dâhilindedir, ayrıca yüce Allah’ın bedenle ruh arasında bir irtibat sağlaması akla aykırı değildir.”¹⁷

Örneğin, ölümden sonraki sual ve kabir azabı, cesetlerin tekrar dirilmesi, amel defterlerinin okunması, mizan, sırat, cennet ile cehennem, cennet ehline ait nimetler ve diğerleri... Tüm bunlar, aklen mümkün olan ve naklen haber verilen gerçeklerdir. Semerkandî, bu konu ile ilgili olarak görüş beyan ederken, hepsine “mümkün” gözüyle bakar. Ona göre kabir azabı, mizan, sırat, organların konuşturulması, cennet ve cehennem ile ilgili rivayetlerin tamamı imkân dâhilindedir. Yüce Allah, tüm bunları gerçekleştirmeye kadirdir. Ayrıca, doğru sözlü olması konusunda zorunluluk bulunan peygamber tarafından haber verildiğine göre, bunların varlığı hakkında şüphe etmemek gerektir.¹⁸

Genel prensibi böylece ortaya koyduktan sonra, Semerkandî, verdiği örneklerin tek tek açıklar. Ona göre kabir azabı hem ruhî hem bedenî olacaktır. Bu mümkündür. Zira yüce Allah’ın bedenle ruh arasında bir irtibat sağlaması akla aykırı değildir.

Semerkandî’ye göre sırat, maddi bir varlık olarak düşünebileceği gibi manevi bir olay olarak da değerlendirilebilir. Başka bir ifade ile Semerkandî’ye göre bu, kötü amellerin, sonuçları itibarıyla yorucu ve uzun gibi geldiğini hayırlı amellerin ise, hafiflikleri ve problemsizlikleri dolayısıyla ahirette kısa geldiğini düşünerek, bunun iyilik-kötülük dengesi şeklinde düşünmenin mümkün olduğunu ileri sürer.¹⁹

Organların konuşturulmasıyla ilgili olarak da, bunun cemadattan mümkün olan bir iş olduğunu ileri sürerek kabul edilebilir bir nitelikte olduğunu düşünür. Cennet ve cehennem ile ilgili olarak ileri sürülen tüm güzellik ve çirkinliklerin imkân dâhilinde bulunduğunu, cennet ve cehennemi gayr-ı maddî bir tarzda yorumlamanın ve varlığını inkâr etmenin mantıksızlığına dikkat çeker.²⁰

2.3. Semerkandî’ye Göre Ba’s ve Haşır

Alimlerimiz “acbu’z-zeneb” denilen kuyruk sokumundaki bir parçacık dışında insan vücudunun bütünüyle çürüyeceğini ve yeniden yapılandırılarak diriltileceğini ifade ederler.²¹ Bu bağlamda özellikle haşır meydanında toplandıktan sonra amellerin tartılacağını ve herkesin ameline göre mükafat veya mücazat ile karşılaşacağını

¹⁶ Muhammed b. Eşref el-Hüseynî es-Semerkandî, *es-Sahâifu’l-ilâhiyye* (Kuveyt: Mektebetu’l-Felah, 1985), 450.

¹⁷ es-Semerkandî, *Sahâif*, 450.

¹⁸ es-Semerkandî, *Sahâif*, 451.

¹⁹ es-Semerkandî, *Sahâif*, 448.

²⁰ es-Semerkandî, *Sahâif*, 449.

²¹ Molla Halil es-Siirdi, *Arabî Nehcu’l-Enâm*, nşr. M. Cüneyt Gökçe, 1. Bs (Şanlıurfa: Elif Matbaacılık, 2017), 36.

belirtirler.²² Hz. Peygamber'in hadis-i şeriflerinde mahşerin dümdüz bir alan olduğuna işaret edilir.²³

Cismanî haşri kabul edip ısrarla savunan Semerkandî, bu konuyu hem aklen hem de naklen izah etmeye çalışır: Nakli delil olarak birçok ayet ve hadis ileri sürer. Cismanî dirilişi aklen ispatlaması ise şöyledir: Her şeyden önce bu olayın mümkün oluşuna dikkat çekmekle işe başlar. Bu hususu haber veren kaynağın doğruluğuna işaret eder. Öte yandan, meydana gelişini hem Fail-i hakikî hem de haşredilenler açısından değerlendirir. Fail-i Hakikî'nin yaratmaya gücü yettiğini dikkatlere sunduktan sonra bunu yapmasının son derece mümkün olduğunu belirtir.

Yüce Allah'ın tüm cüz'iyâtı bildiğini, dolayısıyla tüm cüz'leri bir araya getirmesinin mümkün olduğunu bildirir. Haşr edilenler açısından ise, tekrar dirilmeyi mümkünlüğü bakımından değerlendirir. Haber verenlerin doğruluğunu sadece Kur'an-ı Kerim'de verilen misallere değil, aynı zamanda Tevrat ve İncil'den de örnekler getirir ve İncil'de yer alan: "Hayırlı varlıklar, melekleşirler ve ebedî hayat ve sonsuz saadete kavuşurlar." ibaresini nakleder.²⁴

Bedenin tüm bölümlerinin tekrar diriltilmesini ihtimal dışı görenlere karşı şu açıklamayı yapar. "Bedenin aslî parçaları birtakım yaratıklar tarafından yenilseler bile yiyenler için fazlalık ve talî olurlar dolayısıyla tekrar asli parçalarla birlikte iade edileceklerdir."²⁵

İslam âlimlerine göre insanlar, cesetleriyle Haşir Meydanı'na gelirler. Bu bir yeniden yaratılmalıdır ve ilk yaratılmadan daha zor bir olay değildir.²⁶

2.4. Semerkandî'ye Göre Cennet ve Cehennem

Ahiret inancına sahip olan bütün dinlerde bir ceza bir de mükâfat yeri olmak üzere iki mekânın bulunduğu kabul edilmiştir. Ceza yeri de Kur'an-ı Kerim'de olduğu gibi genellikle ateşle irtibatlandırılmıştır. Kur'an-ı Kerim de cehennem tasvirleri onun yapısından daha çok oradaki hayatla ilgilidir.²⁷ Cennet ise bağ-bahçe ile örtülü mekân anlamına gelir müminlerin içinde ebedi olarak kalacakları aile türüdür edilir. Kur'an-ı Kerim de cennet kelimesi çokça geçmektedir.²⁸

İslam alimlerine göre Cennet ve Cehennem yaratılmışlar ve sakinlerini beklemektedirler.²⁹

Semerkandî "cennet ve cehennemi tevil edip bedenini bunlardan etkilenmesi dolaylı bir şekilde olur" diyenlere karşı, şu açıklamayı yapar:

"Lezzet ve elemelerin cismani ya da ruhani olması sonucu değiştirmez. Her hal-u karda nefis, bunlardan etkilenir. Nitekim, rüyada bile bu tip etkilenmelerin söz konusu olduğu vakidir. Öte yandan, daha önce de izah ettiğimiz gibi bedeninin bizzat iadesi

²² es-Siirdi, *Arabî Nehcu'l-Enâm*, 37.

²³ Ebû 'Abdullâh Muhammed b. İsmâ'il b. İbrâhîm el-Cu'fî Buḥârî, *el-Câmi'u'l-Müsnedi's-Sahîhi'l-Muhtasar min Umûri Resûlillâh Sallallahü 'Aleyhi ve Sellem ve Sünenihî ve Eyyâmih*, thk. Muhammed Zühreyy en-Nâsir, 1. Bs (Beyrût: Dâru Tâvķû'n-Necât, 1422/2001), Rikak, 44.

²⁴ es-Semerkandî, *Sahâif*, 442.

²⁵ es-Semerkandî, *Sahâif*, 443.

²⁶ el-Cezairî, Tahir, *el-Cevahiru'l-Kelamiyye*, 40.

²⁷ Bekir Topaloğlu v.dğr., *İslam'da İnanç Esasları* (İstanbul: M.Ü. İFAV Yayınları, 1998), 310.

²⁸ Ör. Bk. er-Rûm, 30/15.

²⁹ es-Siirdi, *Arabî Nehcu'l-Enâm*, 37.

Cenab-ı Hakkın kudretine ağır gelmez. Üstelik ahiretteki mükâfatlandırma ya da cezalandırma ilahi hikmetin gereğidir.”³⁰

Sonuç

Ahiret gününe iman altı temel inanç esaslarından biridir. Kur’ân-ı Kerim’e baktığımızda genel olarak ahirete iman tabiri ile Allah lafzının yan yana zikir edildiğini fark ederiz. Bir âyet-i kerime’de şöyle buyrulur: “Allah’a ve ahiret gününe iman edip salih amel işleyenlerin, Rableri katında büyük ecirleri vardır. Onlar için korku yoktur. Onlar mahzun da olmazlar”. (el-Bakara, 2/62. Başka âyet-i kerime ise şöyledir: “Kim Allah’ı, meleklerini, kitaplarını, peygamberlerini, ahiret gününü inkar ederek gafil olursa mutlaka haktan çok uzak bir sapıklıkla sapmıştır”. (Nisâ, 4/136).

Ahiret hayatı, dünya hayatını takip eden, onu izleyen; ismen ona benzeyen fakat çok daha değişik bir standarta sahip olan hayatın adıdır. Ahiret hayatı ebedî olup çeşitli aşama ve durumlardan ibarettir. Yeniden dirilip bir araya gelme, haşır meydanında toplanma, sorguya tabi tutulma, yaptıklarının karşılığını görme ve final sayılan sonucu elde etme durumların başlıcalarıdır.

Semerkandî diğer kalam bilginleri gibi olaya imkân perspektifinden bakmış ve akla aykırı olmayan bir husus olarak değerlendirmiştir. Yani, ahiret hayatının vukuuna mümkün nazarıyla bakmakta ve asla akla aykırı olarak değerlendirmemektedir.

KAYNAKÇA

Buhârî, Ebû ‘Abdullâh Muhammed b. İsmâ‘îl b. İbrâhîm el-Cu‘fî. el-Câmi‘u’l-Müsnedi’s-Sahîhi’l-Muhtasar min Umûri Resûlillâh Sallallahü ‘Aleyhi ve Sellem ve Sünenihî ve Eyyâmih. Thk. Muhammed Zühreir en-Nâsir. 1. Bs, 9 Cilt. Beyrût: Dâru Tâvûkû’n-Necât, 1422/2001.

el-Cezairî, Tahir. el-Cevahiru’l-Kelamiyye. Nşr. M. Cüneyt Gökçe. Şanlıurfa: Elif Matbaacılık, 2017.

Katip Çelebi, Mustafa b. Abdillâh Hacı Halife. Keşfu’z-zunûn an esmâi’l-kutub ve’l-funûn. İstanbul, 1941.

Keklik, Nihat. İslâm Mantık Tarihi ve Farabî Mantığı. İstanbul, 1969.

Kılavuz, Ahmet Saim. Anahatlarıyla İslâm Akaidi ve Kelâm’a Giriş. 1. Bs, 1 Cilt. İstanbul: Ensar Neşriyat, 1987.

Rûmî, Kadızade er-. Şerhu Eşkâli’t-te’sis. İstanbul, 1268.

Sallabî, Ali Muhammed. el-Iman Bilyevmilâhir-Fıkhu’l-Kudûm Ala’llah. 2. Bs. Beyrût: Daru’l-Marife, 1432/2011.

Semerkandî, Muhammed b. Eşref el-Hüseynî es-. es-Sahâifu’l-ilâhiyye. Kuveyt: Mektebetu’l-Felah, 1985.

³⁰ es-Semerkandî, *Sahâif*, 447.

Siirdi, Molla Halil es-. Arabî Nehcu'l-Enâm. Nşr. M. Cüneyt Gökçe. 1. Bs.
Şanlıurfa: Elif Matbaacılık, 2017.

Topaloğlu, Bekir - Yavuz, Yusuf Şevki - Çelebi, İlyas. İslam'da İnanç Esasları.
İstanbul: M.Ü. İFAV Yayınları, 1998.

FABRİKA İŞÇİLERİNDE YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Suzan HAVLIOĞLU

Hüseyin ERİŞ

Harran Üniversitesi

Özet

Amaç: Yaşamın bütün olması, çalışma ve yaşama koşullarının, dolayısıyla çalışma ve yaşam kalitesinin birbirinden ayrı düşünülmesini imkânsız hale getirmektedir. Bu nedenle çalışma yaşamı kalitesi, yaşam kalitesinin sağlanması bakımından önemlidir. Yaşam kalitesi bireylerin içinde yaşadıkları kültür ve değerler sistemi bağlamında, amaçları, beklentileri, standartları ve kaygıları açısından yaşamdaki pozisyonlarını algılaması olarak tanımlanmaktadır. Bu araştırma, fabrika işçilerinde sosyodemografik ve mesleki özelliklerin yaşam kalitesi üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Materyal ve Metod: Tanımlayıcı tipte bir araştırma olarak planlanan çalışma Ocak-Şubat 2020 tarihleri arasında Şanlıurfa Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan bir iplik fabrikasında 288 kişi üzerinde yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak “tanıtıcı bilgi formu” ve “WHOQOL bref yaşam kalitesi ölçeği” kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler ve bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Bulgular: WHOQOL-BREF-Bedensel alan 12.81 ± 3.94 ; Ruhsal alan 12.24 ± 4.38 ; Sosyal alan 11.67 ± 5.17 ; Çevresel alan 11.05 ± 4.18 olarak belirlenmiştir. Evlilerin bedensel alan, sağlık problemi olanların bedensel ve sosyal alan, iş kazası geçirenlerin bedensel, ruhsal, sosyal ve çevre alan puanlarının daha düşük olduğu saptanmıştır.

Sonuç ve Öneriler: Bu çalışmada, fabrika işçilerinin yaşam kalitesinin düşük olduğu ve bazı değişkenlerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Fabrika işçisi, yaşam kalitesi, WHOQOL-BREF

GİRİŞ

Yaşamın bütün olması, çalışma ve yaşama koşullarının, dolayısıyla çalışma ve yaşam kalitesinin birbirinden ayrı düşünülmesini imkânsız hale getirmektedir. Bu nedenle çalışma yaşamı kalitesi, yaşam kalitesinin sağlanması bakımından önemlidir. (yüksel 2011). DSÖ tarafından yaşam kalitesi “bireylerin içinde yaşadıkları kültür ve değerler sistemi bağlamında; amaçları, beklentileri, standartları ve kaygıları açısından yaşamdaki pozisyonlarını algılaması” olarak tanımlanmıştır.(cüneyt 2018)

Çalışma hayatında meydana gelen gelişmeler ve değişimler iş sağlığı kavramı yeniden şekillenerek, sadece meslek hastalıkları veya iş kazalarıyla kısıtlı kalan bir tanımlamadan çok, çalışanların sağlıklı olmalarının yanında çalışma koşullarını iyileştirmeyi, iş memnuniyetlerini ve yaşam kalitelerini arttırmayı hedefleyen bir kavram olmuştur.(Hakan 2013)

Toplumlarda var olan değerlerin ortak bir çekirdeği olduğu ve onların varlığının veya yokluğunun genel yaşam kalitesini etkilediği savunulmaktadır. Fakat yaşam kalitesi kavramı öznel olduğu için, bireyin yorumlarına ve algılarına da eşit olarak bağlıdır. Bu nedenle, yaşam kalitesinin tanımlanması ve ölçülmesi ampirik görüşlere dayanmalı ve kavramdaki bireysel özneliği ve değişimi yansıtmalı ve aynı zamanda daha geniş sosyal koşulları da hesaba katmalıdır (gabriel 2004)

İstenilen nitelikte sağlık hizmeti verilebilmesi bu hizmeti sunanların niteliğiyle yakından ilişkilidir. Bu anlamda çalışanların yaşama ve çalışma koşullarına ilişkin sorunların giderilmesi sağlık hizmetinin aksaklıklarının azaltılması açısından önemlidir (Mustafa 2018).

Uluslararası literatürde sayısı giderek artan bu tür araştırmalara karşın ülkemizde işçilerin yaşam kalitesine yönelik gerçekleştirilen sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırma da fabrika işçilerinde sağlıkla ilişkili yaşam kalitesi düzeyini belirlemek ve mesleki özelliklerin yaşam kalitesi üzerine etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

MATERYAL VE METOD

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Şanlıurfa Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan 318 kişinin çalıştığı bir iplik fabrikası oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem yöntemine gidilmemiş ve evrenin hepsine ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmaya Ocak-Şubat 2020 tarihinde çalışmaya katılmayı kabul eden 288 kişi dâhil edilmiştir.

Araştırmanın uygulanması için Harran Üniversitesinden etik onay, çalışmayı yürüteceğimiz iplik fabrikası ile görüşülerek fabrikada çalışma izni ve çalışmaya katılmayı kabul eden işçilerin sözlü onamları alınmıştır.

Araştırmanın Amacı: Bu araştırmanın amacı, Şanlıurfa Organize Sanayi bölgesinde yer alan bir iplik fabrikasında çalışan işçilerin yaşam kalitelerini belirlemeye çalışmaktır.

Veri Toplama Gereçleri

Sosyodemografik Verileri Toplama Formu

Formda bireylerin sosyo-demografik özelliklerine ait verileri içeren yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, bki, ekonomik durum, bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı, hane halkı sayısı, sağlık sorunu olması, alkol kullanma durumu, sigara içme, iş yerindeki toplam çalışma süresi, iş yerindeki görevi, mesaiye kalma durumu, iş kazası geçirme ve iş ile ilgili eğitim alıp almadıklarını saptamaya yönelik 22 soru bulunmaktadır.

WHOQOL BREF Dünya Sağlık Örgütü Yaşam Kalitesi Ölçeği (WHOQOL-BREF)

WHOQOL-BREF, Dünya Sağlık Örgütü tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlaması Eser ve arkadaşları tarafından 1999 yılında yapılmıştır. Ölçeğin cronbach

alfa katsayıları, bedensel sağlık boyutunda 0.83, psikolojik sağlık boyutunda 0.66, sosyal ilişkiler boyutunda 0.53 ve çevre alt boyutunda 0.73 olarak bulunmuştur. Ölçeğin uzun (WHOQOL-100) ve kısa (WHOQOL-BREF) formu olmak üzere iki sürümü vardır. WHOQOL-100'den 24 bölümün her biri için birer soru çıkartılarak ve genel sağlık ve yaşam kalitesiyle ilgili iki soru eklenerek oluşturulmuştur. Ölçek bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel iyilik hallerini ölçmekte ve 26 sorudan oluşmaktadır. Türkiye sürümü (27.soru ulusal sorudur) kullanıldığında çevre alan skoru çevre-TR olarak adlandırılır. 5'li derecelendirme tipine sahip bu ölçek 1=hiç memnun değilim, 5=çok memnunun şeklinde hazırlanmıştır. Yüksek puanlar yaşam kalitesi düzeyinin yüksek olduğunu işaret etmektedir (10).

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 20.0 paket programı kullanılmış olup analizlerde tanımlayıcı istatistikler (sayı, yüzde, ortalama) ve bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

BULGULAR

288 kişiden oluşan araştırma grubunun %94,4'ü erkek, % 5,6'sı kadındır, %61', 18-35 yaş grubunda ve yaş ortalaması $33,7 \pm 7,10$ 'dur. Katılımcıların %72,9'u okur-yazar ve ilköğretim düzeyinde eğitim almış, %6,3'ü üniversite düzeyinde eğitim almış ve %82,3'i evlidir. Katılımcıların BKİ değerleri %60,4'ünde 25 ve üstü olarak belirlenmiştir. Araştırma grubunun %60,4'ü çekirdek aile, %54,9'u 1-5 arası kişiye bakmakla yükümlü, %50 si 1-3 arası çocuk sahibi ve %70,5'inin gelirinin giderinden az olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Çalışanların Sosyo-demografik Özellikleri (n=288)

	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	272	94,4
Kadın	16	5,6
Yaş		
18-35	177	61,5
36-51	111	35,5
Eğitim		
Okur-Yazar Ve İlköğretim	210	72,9
Lise	60	20,8
Önlisans, Lisans	18	6,3
Medeni Durum		
Evli	237	82,3
Bekar	51	17,7
Bki		
18-24,9	114	39,6
25 Ve Üstü	174	60,4
Aile Tipi		
Çekirdek Aile	174	60,4
Geniş Aile	114	39,6
Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısı		
1-5	158	54,9
6-11	130	45,1
Çocuk Sayısı		
0	60	20,8

1-3	144	50,0
4-8	84	29,2
Ekonomik Durum		
Gelir Giderden Az	203	70,5
Gelir Gidere Eşit	61	21,2
Gelir Giderden Fazla	24	8,3
Fabrika Çalışma Süreniz		
1-5	155	53,8
5-10	88	30,6
11-20	45	15,6
İş Kazası geçirdiniz mi		
Evet	19	6,6
Hayır	269	93,4

Araştırma grubunun %73,6'sı herhangi bir sağlık problemi olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %52,8'i sigara içtiğini ve sigara içenlerin %29,5'i günde 11-20 arası sigara içtiğini, %99,3'ü alkol kullanmadığını ifade etmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Çalışanların Sağlıkla İlişkili Özellikleri

		Sayı	Yüzde
Sağlık Probleminiz Var Mı?	Hayır	212	73,6
	Evet	76	26,4
Sigara İçiyor Musunuz?	Hayır	152	52,8
	Evet	136	47,2
Günde Ne Kadar Sigara İçiyorsunuz?	0-10	39	13,5
	11-20	85	29,5
	21-60	12	4,2
Alkol Kullanıyor Musunuz?	Hayır	286	99,3
	Evet	2	0,7

Araştırma grubunun WHOQOL-BREF Yaşam Kalitesi Ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına baktığımızda bedensel alt boyutunda $12,79 \pm 3,97$, ruhsal alt boyutunda $12,28 \pm 4,41$, sosyal alt boyutunda $11,69 \pm 5,18$, çevre alt boyutunda $11,05 \pm 4,13$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3. Çalışanların WHOQOL-BREF Yaşam Kalitesi Ölçeğinden Aldıkları Puan Ortalamalarına ilişkin Bulgular

Whoqol Bref	Sayı	Min-Max	X±Ss
Bedensel	288	4-20	12,79 ± 3,97
Ruhsal	288	4-20	12,28 ± 4,41
Sosyal	288	4-20	11,69 ± 5,18
Çevre	288	4-20	11,05 ± 4,13

Araştırma grubunun bazı özellikleri ile WHOQOL-BREF Yaşam Kalitesi Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması evlilerin bedensel alan, sağlık problemi olanların bedensel ve sosyal alan, iş kazası geçirenlerin bedensel, ruhsal, sosyal ve çevre alan puanlarının daha düşük olduğu saptanmıştır. ($p<0.05$)

Tablo 4. Çalışanların bazı özellikleri ile WHOQOL-BREF Yaşam Kalitesi Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

		Bedensel		Ruhsal		Sosyal		Çevre	
		X	±Ss	X	±Ss	X	±Ss	X	±Ss
Medeni Durum	Evli	12,55	3,96	12,14	4,30	11,70	5,12	10,9362	3,93
	Bekar	13,89	3,91	12,90	4,86	11,63	5,48	11,6176	4,96
		T=-2.19 p=0.02		T=1,12 p=0.26		T=0,09 p=0.92		T=-1.06 p=0.28	
İş Kazası Geçirme	Evet	9,73	3,50	9,51	4,42	9,03	5,42	8,48	3,46
	Hayır	13,00	3,92	12,47	4,35	11,88	5,12	11,23	4,12
		T=-3.53 p=0.001		T=-2.85 p=0.005		T=-2.33 p=0.02		T=-2.83 P=0.005	
Sağlık Problemi olma	Evet	11,42	3,96	11,61	4,37	10,35	4,66	10,44	3,73
	Hayır	13,27	3,87	12,51	4,41	12,17	5,27	11,27	4,26
		T=3.54 p=0.001		T=1,54 p=0.12		T=2,66 p=0.008		T=1,50 p=0.133	

TARTIŞMA

İşçilerin yaşam kalitesinin sonuçlarının ve mesleki özelliklerin yaşam kalitesi üzerine etkisini belirlemenin amaçlandığı bu çalışmada incelendiği bu çalışmada, işçilerin WHOQOL-BREF Yaşam Kalitesi Ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları bedensel alt boyutunda $12,79 \pm 3,97$, ruhsal alt boyutunda $12,28 \pm 4,41$, sosyal alt boyutunda $11,69 \pm 5,18$, çevre alt boyutunda $11,05 \pm 4,13$ olarak tespit edilmiştir. Demir çelik fabrikasında ki işçilerde yapılan bir çalışmada yaşam kalitesi ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar fiziksel alan için 15.0 ± 2.5 , psikolojik alan için 15.1 ± 2.5 , sosyal alan için 15.0 ± 3.0 , çevre alanı için 13.9 ± 2.5 olarak bulunmuştur. (Raziye) Uludağ Üniversitesinde asistan ve uzman doktorlar üzerinde yapılmış başka bir çalışmada da fiziksel alan için 15.0 ± 2.3 , psikolojik alan için 14.5 ± 2.3 , sosyal alan

için 14.0 ± 2.8 , çevre alanı için 12.9 ± 2.1 olarak bulunmuştur.(avcı) İplik fabrikası işçileri üzerinde yapılan çalışmamızda yaşam kalitesi puanları tüm alt boyutlar için yapılan çalışmalardan daha düşük bulunmuştur. Bu farklılık çalışmanın farklı gruplarda yapılmasından ve grupların sosyoekonomik ve sosyokültürel durumlarının farklılığından kaynaklanmaktadır.

İş kazası geçirenlerde iş kazası geçirmeyenlere oranla tüm alt gruplarda daha düşük puan almışlardır.

Sağlık problemi olanlar sağlık problemi olmayanlara göre bedensel ve sosyal alt boyutlarda daha düşük puan almışlardır. Yapılan bir çalışmada süregelen bir hastalığa sahip olmanın yaşam kalitesini önemli derecede düşürdüğü(Ayfer 2016), başka bir çalışmada da kronik hastalık varlığının yaşam kalitesini düşürdüğü gösterilmiştir..

Evli olanlar bekarlara göre bedensel alt boyutunda daha düşük puan almışlardır. Bir çalışmada dul ve boşanmış olmanın yaşam kalitesini düşürdüğü gösterilirken (Ayfer 2016), başka bir çalışmada da bekar olmanın yaşam kalitesini düşürdüğü gösterilmiştir.(raziye özdemir).

Cinsiyet, yaş, eğitim, çocuk sayısı, gelir durumu, fabrikada çalışma süresi, sigara ve alkol kullanma durumunun yaşam kalitesine etkisinin olmadığı bulunmuştur. Yapılan bir çalışmada hemşirelerin gelir durumlarının, çalışmış oldukları ünitelerdeki pozisyonlarının ve bulundukları kurumda çalışma yıllarının yaşam kalitesine etkisi olmadığı bulunmuştur. (Şahin 2014),Literatürde Manisada çıraklar üzerinde yapılan bir çalışmada düşük gelir grubunun yaşam kalitesini etkilediği, Şanlıurfa'da yapılan başka bir çalışmada da kadın olmanın yaşam kalitesini etkilediği gösterilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Cinsiyet, yaş, eğitim, çocuk sayısı, gelir durumu, fabrikada çalışma süresi, sigara ve alkol kullanma durumunun yaşam kalitesi üzerine etkisi bulunmazken, medeni durum, sağlık probleminin bulunması ve iş kazası geçirme durumunun yaşam kalitesini olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

İşçilerin yaşam kalitesinin iyileştirilmesi için sağlık durumlarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesine, iş kazalarının önlenmesi için iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının tam ve eksiksiz olarak uygulanması ve arttırılmasına yönelik planlamalar yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- 1-Yüksel, İ. (2011). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1), 47-58.
- 2- Cüneyt Çam , Emrah Atay, Burhanettin Işıklı, Yaşlılarda Yalnızlık Ve Yaşam Kalitesi Türk Dünyası Uygulama ve Araştırma Merkezi Halk Sağlığı Dergisi. 2018; 3(2)
- 3- Hakan Gülmez, Çalışanların Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler, Turkish Journal Of Family Medicine And Primary Care (TJFMPC) ▪ www.tjfmpe.com ▪ VOL. 7, NO.4 ▪ DECEMBER 2013

- 4-Gabriel Z, Bowling A. Quality of life from the perspectives of older people. Ageing & Society. 2004;24(5):675-91.
- 5- Mustafa Durmuş, Abdullah Gerçek, Necmettin Çiftci ,Hemşirelerin Yaşam Kaliteleri İle Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2018 6(2) 279–286
- 6- Havlioğlu S.,İ. Koruk, "Göçebe Mevsimlik Tarım İşçisi Ergenlerde Yaşam Kalitesi Düzeyi ve Sorun Davranışları Sıklığı". Türkiye Halk Sağlığı Dergisi, 11, 11-22 (2013).
- 7- Eser E, Fidaner H, Fidaner C ve ark. WHOQOL-Bref'in psikometrik özellikleri. 3P Dergisi (Psikiyatri Psikoloji Psikofarmakoloji) 1999;7 (Ek 2):23-40.
- 8- Raziye Özdemir , Çiğdem Demir , Demir çelik fabrikasında işçilerin yaşam kalitesi ve ilişkili faktörler: Kesitsel araştırma. Turk J Public Health 2019;17(3):263-278
- 9- Kadriye AVCI, Kayıhan PALA, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Araştırma Görevlisi ve Uzman Doktorların Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 30 (2) 81-85, 2004
- 10- Ayfer AYDINER BOYLU, Bahar PAÇACIOĞLU, YAŞAM KALİTESİ VE GÖSTERGELERİ. Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi Cilt: 8, Sayı: 15, Yıl: 2016
- 11- Şahin, D. S., Özgür, Ö., Kılınç, A. S., Sütü, S. P., & Mutluay, D. (2014). Acil Servis ve Yoğun Bakım Hemşirelerinin Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 2(2), 81-92.

**LABORATORY INVESTIGATION ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-A
AND B PIANO KEY SIDE WEIRS**

***¹Zeyneb Kılıç, ²Muhammet Emin Emiroğlu**

^{*1} Research Assistance, Adıyaman University, Civil Engineering Department,
Adıyaman/Turkey.

² Professor, Fırat University, Civil Engineering Department, Elazığ/Turkey

Abstract

Side weirs have been widely used in irrigation channels, sewer networks, dam reservoirs, and flood regulation facilities. When the water surface level rises, the side weir can regulate the discharge capacity and control the water surface in the main canal. It can be stated that the side weirs are very important hydraulic structures. Recently, piano key weirs have attracted much attention of researchers. A “Piano Key Weirs” is an alternative to the traditional labyrinth weirs. The plan view of the PKW shape is rectangular. Even though the apex of the labyrinth weir is vertical, the apex of the PKW is not vertical but inclined. Because of this character, they have been named as “Piano Key Weirs”. The piano key weir (PKW) is a modified shape of labyrinth weir with overhanging on upstream or downstream or on both sides. The footprint of the PKW is smaller than that of a labyrinth weir. This feature brings an advantage to the piano key weirs since they can be easily inserted at the foundation even if there is not enough space. It is clear that the piano key weir is an economic and cost effective way to increase the spillway capacity. Similar to the labyrinth weirs, the piano key weirs increase the discharge capacity with their longer crest lengths. This advantage will be lost if the upstream head increases. Therefore, the piano key weirs are designed for moderate heads so as to avoid any reduction in the discharge capacity. In this study, PKW has been used as a side weir.

In the current study, a series of laboratory investigation has been performed for piano key side weirs with Type-A and B models. The discharge coefficients of the piano key side weirs have been determined using De Marchi, Dominguez and Schmidt approaches. The obtained findings have been analyzed and discussed in detail. The results indicated that there is no significant difference in the values of discharge coefficient for three approaches used in the study. It is concluded that the values of discharge coefficient for type-A is higher than that of type-B. Both of them have higher the values of discharge coefficient in accordance with the classical linear side weirs and labyrinth weirs.

Keywords: Weir, Piano Key Weir, Discharge coefficient.

* This study has been produced from Zeyneb KILIÇ PhD theises.

LABORATORY RESEARCH ON DISCHARGE COEFFICIENT OF TYPE-C AND D PIANO KEY SIDE WEIRS

*¹ Zeyneb Kılıç, ² Muhammet Emin Emiroğlu

*¹ Research Assistance, Adıyaman University, Civil Engineering Department,
Adıyaman/Turkey.

² Professor, Fırat University, Civil Engineering Department, Elazığ/Turkey.

Abstract

Weirs are among the oldest and simplest hydraulic structures, and have been widely used for centuries by hydraulic engineers for flow measurement, irrigation channels, flow diversion, regulation of flow depth, sewer networks, flood passage, dam reservoirs, flood regulation facilities and other means. The most important parameters in determining the capacity of a weir are its height relative to the crest shape, the upstream depth, and the crest length. Side weirs are very important hydraulic structures; when the water surface level rises, the side weir can regulate the discharge capacity and control the water surface in the main canal. Nowadays, Piano Key Weirs have attracted much attention between researchers. A “Piano Key Weirs” is an alternative to the traditional labyrinth weirs and modified shape of labyrinth weir with overhanging on upstream or downstream or on both sides. As it allows a important increase of the release capacity compared with traditional weirs capacity and as its geometry lets an easy use on dam crest, the PKW is a relevant tool to increase the safety level of an existing dam. By using labyrinth weirs and PKW, the crest length and the discharge capacity of the spillway can be increased. These types of spillways can be applied for the cases in which rehabilitation should be carried out by means of increasing the discharge capacity that enable to overcome the insufficient spillway capacity. Similar to the labyrinth weirs, the piano key weirs increase the discharge capacity with their longer crest lengths. This advantage will be lost if the upstream head increases. PKW has been used as a side weir in this research.

In this study, a series of laboratory researches have been performed for piano key side weirs with Type-C and D models. The discharge coefficients of the PKW have been determined using De Marchi, Dominguez and Schmidt methods. The obtained findings have been analyzed, discussed and the results showed that there is no significant difference in the values of discharge coefficient for three approaches used in the study. It is concluded that the values of discharge coefficient for type-C is higher than that of type-D. Both of them have higher the values of discharge coefficient in accordance with the classical linear side weirs and labyrinth weirs. Besides, among four types (A-B-C-D types) most efficient was C type.

Keywords: Weir, Piano Key Weir, Discharge coefficient.

* This study has been produced from Zeyneb KILIÇ PhD theises.