

الأسباب والمعوقات المؤثرة في عملية الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي في مواعيده المحددة قانونا من قبل ممولي ضريبة أرباح الشركات في ليبيا

■ د. مسعود محمد امريود * ■ د.شمس الدين محمد فرج **

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية الإقرار الضريبي الطوعي المعمول به حاليا كأسلوب مباشر لتقدير دخل الممول الخاضع للضريبة، حسب ماورد بالتشريع الضريبي رقم (7) لسنة 2010 م والوقوف على الأسباب والمعوقات الكامنه وراء عدم التزام نسبة كبيرة من ممولي ضريبة أرباح الشركات عن تقديمه صحيحا وفي المواعيد المحددة قانونا، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم صحيفة استبيان وزعت على مجتمع الدراسة والمتمثل في فاحصي وموظفي إدارة الضريبة على الشركات بمصلحة ضرائب طرابلس، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات، بالإضافة إلى إجراء بعض الاختبارات الإحصائية في تحليل واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة بأن الأسباب والمعوقات المتعلقة بالظروف الأمنية والاقتصادية والسياسية من الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى تخلف الممولين عن تقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانونا، فضلا عن غياب الدور الفعال للإدارة الضريبية والمتمثل في ضعف إدائها الفني وغياب المتابعة الدورية والمستمرة للممولين، وكذلك ضعف الوعي الضريبي للممولين وجهلهم ببعض نصوص القانون الضريبي وعدم إدراكهم لأهمية تقديم إقراراتهم الضريبية صحيحة وفي مواعيدها المحددة قانونا .

مقدمة

أقر التشريع الضريبي الليبي في المادة (2) من قانون ضرائب الدخل رقم (7) لسنة 2010 بطريقة التقدير المباشر لدخول الممولين والمبينة على الإقرارات الضريبية التي يقدمها الممولون في مواعيدها المحددة إلى مصلحة الضرائب، والزمّت المادة (56) من اللائحة التنفيذية كافة الشركات الوطنية سواء كانت خاصة أو عامة وفروع الشركات

* عضو هيئة التدريس كلية المحاسبة جامعة الجبل الغربي

** عضو هيئة التدريس كلية المحاسبة جامعة الجبل الغربي

الاجنبية بتقديم إقراراتها الضريبية عن دخولها خلال شهر من تاريخ المصادقة على الميزانية في موعد أقصاه أربعة أشهر من انتهاء السنة المالية، وترتبط الضريبية من واقع هذه الاقرارات، وقد تقبل مصلحة الضرائب تلك الإقرارات في حالة اعتقادها بصدق المعلومات والبيانات التي تحتويها، كما يكون لها حق تعديلها حسب ما يتوافر لها من معلومات من مصادر خارجية، أو عن طريق ممارسة حقها في الاطلاع على الدفاتر والمستندات التي تركز عليها تلك الإقرارات . ويتميز اسلوب الإقرار الضريبي بشكل عام بتخفيف العبء الإداري والمالي عن الإدارة الضريبية في عملية التقدير بما يقلل من الجهد والوقت الذي يبذله الجهاز الضريبي في تقدير الضريبة وهو أسلوب مستخدم في دول متقدمة بصورة فعالة، إلا أنه قد يتخلف أو لا يلتزم بعض الممولين من الشركات بتقديم إقراراتهم الضريبية في مواعيدها المحددة قانونا، أو تقديمها غير صحيحة . لذلك فإن هذه الدراسة اهتمت بدراسة وتحليل الأسباب والمعوقات التي تؤدي إلى عدم تقديم الإقرار الضريبي في مواعيده المحددة التي نص عليها القانون الضريبي من قبل ممولي ضريبة أرباح الشركات في ليبيا .

الدراسات السابقة: شهدت السنوات الاخيرة، اهتماما واضحا وتطورا ملموسا في البحوث والدراسات الضريبية التي اهتمت بدراسة وتحليل المشاكل والصعوبات التي تؤثر في حجم الحصيلة الضريبية، منها على سبيل المثال (سمور، 2008، ميرة، 2010، امريود، 2012، Savell، 2000، الالاي، 2002، Moser and Evans، 1995) - دراسة (Moser and Evans، 1995)، تقوم هذه الدراسة على فرضية مفادها « أنه في ظل عدم العدالة الأفقية سيقدم دافع الضريبة في إقراره الضريبي دخل أقل أو أكثر عندما يتم زيادة أو تخفيض معدل الضريبة مع بقاء الخدمات العامة على حالها » وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

دافعي الضرائب يعلنون عن دخل أكبر عند شعورهم بالعدالة الأفقية
لا يوجد تأثير لعدم وجود عدالة تبادلية على إفصاح المكلف عن دخله في الإقرار الضريبي وإفصاح المكلف عن دخله في الإقرار الضريبي يزيد وينخفض حسب زيادة وانخفاض المخاطر المترتبة على التهرب الضريبي .

- دراسة الالاي (2001)، بعنوان الإقرار الضريبي في إطار خدمات المراجع الخارجي في ليبيا، وهدفت الدراسة إلى إبراز أهمية إدراج الإقرار الضريبي ضمن إطار خدمات المراجع الخارجي، وبيان مدى تمتع المراجع الخارجي في ليبيا بالتأهيل المهني الكافي لأداء الخدمات الضريبية. واستنتجت الدراسة بأن عملية إدراج الإقرار الضريبي في إطار

خدمات المراجع له أهمية كبيرة في حل المشاكل والصعوبات التي تواجه الممول ومصصلحة الضرائب والحد من ظاهرة التهرب الضريبي .

- دراسة (Saveil، 2002) هدفت إلى إمكانية تطوير الفحص الضريبي من خلال إمكانية حصول فريق الفحص الضريبي على المعلومات الضريبية من طرف ثالث على قاعدة الحاجة للمعرفة، واستنتجت الدراسة بأن طريقة الفحص قد تتوصل إلى معلومات عن طريق طرف ثالث، ويتم التعامل مع المكلف باستخدام تلك المعلومات في عملية الفحص الضريبي .

- دراسة الحلو (2005) تناولت الدراسة ماهية البيئة التي يخرج منها قرار تقدير ضريبة الدخل وتأثيرها على موضوعية واستقلالية وسلامة القرار، وتحديد المؤثرات السلبية المحيطة بقرار التقدير، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إن قرار تقدير ضريبة الدخل يتأثر من حيث الموضوعية والاستقلالية بالعوامل البيئية والاقتصادية المحيطة .

- دراسة سمور (2008) في فلسطين، تناولت الدراسة مشكلات التقدير الذاتي لضريبة الدخل وفقا لأحكام قانون ضريبة الدخل في فلسطين وهدفت الدراسة إلى معرفة الأسباب الكامنه وراء عزوف نسبة كبيرة من المكلفين عن تقديم كشف التقدير الذاتي في مواعيده المحددة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: سؤ الأوضاع الاقتصادية وتدني الدخل وغياب الدور الفعال لإدارة الضرائب في الفحص والمتابعة، اسباب رئيسية تسهم في عدم تقديم المكلفين لكشف التقدير الذاتي في المواعيد المحددة.

- دراسة ميرة (2010) في ليبيا، هدفت هذه الدراسة إلى إمكانية تضيق الفجوة بين قانون ضرائب الدخل الليبي ومعايير التقارير المالية الدولية وأثره على البيئة الليبية، واستنتجت الدراسة بوجود مشاكل إدارية ومحاسبية تواجه قانون ضرائب الدخل الليبي، كما استنتجت الدراسة على وجود فروقات بين قانون ضرائب الدخل الليبي ومعايير التقارير المالية الدولية .

- دراسة أبوعين وامريود (2013) في ليبيا، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التزام فاحصي الضرائب في ليبيا بتعليمات مصلحة الضرائب وإجراءات الفحص وفقا لنصوص التشريع الضريبي بالخصوص في مجال الضريبة على دخل الشركات، واستنتجت الدراسة بأنه لا يوجد التزام كاف من قبل فاحصي الضرائب في ليبيا بإجراءات الفحص وفقا للتشريع الضريبي الأمر الذي يؤدي بالممولين إلى التهرب الضريبي وتخلفهم عن تقديم إقراراتهم الضريبية أو تقديمها غير صحيحة .

وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها اهتمت بدراسة الأسباب والمعوقات التي تؤدي إلى عدم التزام ممولي ضريبة أرباح الشركات بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانوناً، وهذا ما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة على الصعيد المحلي - حسب علم الباحثين .

مشكلة الدراسة:

يعمل التقدير المباشر للدخل على الوصول إلى مقدار الدخل الفعلي للممول عن طريق حصر وقياس عناصر هذا الدخل مباشرة بالاعتماد على البيانات الفعلية بدلاً من الاعتماد على القرائن أو المظاهر الخارجية، والتقدير المباشر للدخل هو أكثر الأساليب شيوعاً في التشريعات الحديثة، حيث يمكن أن تصل الإدارة الضريبية إلى مقدار دخل الممول الخاضع للضريبة بتعاون الممول نفسه وتقديمه إقرار ضريبي عن دخله، كما يمكن أن تلجأ الإدارة الضريبية من تلقاء نفسها لحساب دخل الممول مباشرة من واقع مستندات ودفاتر الممول وذلك في حالة تخلفه عن تقديم الإقرار الضريبي أو في حالة عدم صحة ودقة البيانات الواردة به

إن مسألة الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي هي التزام قانوني يقع على عاتق الممول دون مطالبة، كما أن امتناعه عن تقديم الإقرار ببياناته ومستنداته المؤيدة له في الموعد والمكان المحدد يعد ظاهرة سلبية تؤثر في حجم الحصيلة الضريبية وفقدان الثقة بين الممول ومصصلحة الضرائب . لذلك فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على التساؤل التالي :

ماهي الأسباب والمعوقات التي تؤدي إلى عدم تقديم الممولين من الشركات لإقراراتهم الضريبية صحيحة وفي مواعيدها المحددة قانوناً ؟

اهداف الدراسة :

- 1 - توضيح مفهوم الإقرار الضريبي ومرفقاته والمزايا والأهداف التي تنتج عنه في حالة الالتزام بتقديمه صحيحاً وفي الوقت المحدد .
- 2 - معرفة وتحديد المشاكل والصعوبات التي تؤدي إلى عدم الالتزام بتعبئة وتقديم الإقرار الضريبي في موعده المحدد قانوناً .

فرضيات الدراسة :

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي :-
الفرضية الاولى ؛

«توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف مصالحة الضرائب من النواحي الفنية والتنظيمية والتوعوية والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي»

الفرضية الثانية :

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سوء الأوضاع الأمنية والاقتصادية والسياسية والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي »

الفرضية الثالثة :

« هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف الوعي الضريبي لدى الممولين والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي »

أهمية الدراسة :

الدراسة تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها الأولى على الصعيد المحلي على حسب علم الباحثين، كما أن عملية دراسة الأسباب والصعوبات المتعلقة بمسألة عدم التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد يعد أمرا ذا أهمية لما يترتب عليه من إلحاق الضرر بمصدر مهم من مصادر إيرادات الدولة، نتيجة لعدم تحصيل الإيرادات في مواعيدها المحددة فضلا عن أنه قد يؤدي إلى التضائل في عملية التحصيل .

حدود الدراسة :

- تقتصر الدراسة على الإقرار الضريبي لممالي ضريبة أرباح الشركات في ليبيا .
- تقتصر الدراسة الميدانية على إدارة ضرائب طرابلس لاعتبار أن أغلب الشركات العاملة في ليبيا مسجلة لدى هذه الإدارة .

الإطار النظري للدراسة :

أولا : مفهوم الإقرار الضريبي :

يعرف الإقرار الضريبي على أنه البيان الذي يفرض قانون الضرائب على الممول في بعض الحالات تقديمه لتبيان دخله من مصدر معين أو من جميع مصادر الدخل حسب الأحوال لكي يتسنى لمصلحة الضرائب فحصه وربط الضريبة على أساس منه إن وجدته أصوليا ومواتيا (الشاوي، 2000)

كما يعرف بأنه اعتراف من الممول بمقدار ما حققه من أرباح أو خسائر نتيجة مزاولته نشاطه الخاضع للضريبة في السنة السابقة (اللافي، 2002، نقلا عن بديوي، 1996) ويعرف الإقرار الضريبي أيضا بأنه « تلك البيانات والمعلومات التي توضح إيرادات ومصروفات ونتيجة العمليات المختلفة التي قام بها الممول الخاضعة للضريبة عن فترة زمنية محددة يلزم الممول أو غيره بتقديمها إلى مصلحة الضرائب على نموذج معين (الشاوش، 2004)

ويعرفه البعض بأنه «عبارة عن بيان يقدم إلى مصلحة الضرائب يعرض فيه الممول

نتيجة أعماله لعام كامل، وهو مستند قانوني ملزم للممول وحجة عليه، ويكون هذا الكشف أو المستند مؤرخا وموقعا عليه من قبل الممول نفسه، وهو وسيلة هامة من الوسائل التي تستخدمها الإدارة الضريبية في فحص أعمال الممول وتحديد قيمة الضريبة المستحقة عليه (الخطيب، 2004)

ويمكن أن نستنتج من التعريفات السابقة للإقرار الضريبي الأمور التالية :

- 1 - يعتبر الإقرار الضريبي اعترافا مكتوبا وموقعا عليه من الممول .
 - 2 - يقدم الإقرار الضريبي إلى مصلحة الضرائب المختصة خلال موعد محدد قانونا .
 - 3 - يعد الإقرار الضريبي عن فترة نشاط محددة .
 - 4 - يوضح الإقرار الضريبي نتيجة عمليات الممول وكذلك إجمالي الإيرادات الخاضعة للضريبة والمصروفات أو التكاليف المسموح بخصمها من هذه الإيرادات .
- ويمتاز أسلوب الإقرار الضريبي بأنه يخفف العبء عن الإدارة الضريبية في عملية التقدير، كما أنه يزيد من التحصيلات الضريبية ويحقق العدالة النسبية للممول وخزينة الدولة، ويقوي جسور الثقة بين الممولين والإدارة الضريبية، ويبسط إجراءات العمل داخل مصلحة الضرائب ويقلل الجهد والوقت الذي يبذله الجهاز الضريبي في فرض الضريبة ويقلل من نفقات الجباية (سرور، 2008) لذلك فهو أسلوب مستخدم من أغلب التشريعات الضريبية الحديثة .

ثانيا : الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي :

ألزم المشرع الضريبي الليبي المولين بتقديم إقراراتهم الضريبية وحددت المادة (2)، (3) من قانون ضرائب الدخل الليبي رقم (7) لسنة 2010 م الأحكام العامة في تقديم الإقرار الضريبي، وذلك في الأحوال التي تربط فيها الضريبة بناء على إقرار يقدمه الممول، وهو ما يعرف بطريقة التقدير المباشر للدخل، وألزمت الممول أن يقوم بدفع الضريبة من واقع الإقرار الضريبي، وخلال المواعيد المحددة في المادة (56، 57) من اللائحة التنفيذية لقانون ضرائب الدخل سالف الذكر (خلال شهر من تاريخ المصادقة على الميزانية في موعد أقصاه أربعة أشهر من تاريخ السنة المالية)

ثالثا : غرامات التخلف عن تقديم الإقرار الضريبي :

حرص المشرع الضريبي الليبي على تقديم الإقرار الضريبي من قبل الممول وسداد قيمة الضريبة في مواعيدها المستحقة وأورد مجموعة من الإجراءات والعقوبات في حالة تخلف الممول عن تقديم الإقرار الضريبي في المواعيد القانونية، أو في حالة تقديم إقرار أو إخطار أو بيانا غير مستوف للشروط المقررة في شأنه، فقد نصت المادة رقم (73) من

قانون ضرائب الدخل الليبي رقم 7 لسنة 2010 م على :

« يعاقب بغرامة مقدارها مثل الضريبة المستحقة طبقا للربط النهائي كل من تخلف
بغير عذر مقبول عن تقديم الإقرارات أو الإخطارات أو البيانات المنصوص عليها في
القانون الضريبي ويعتبر في حكم المتخلف عن تقديم الإقرارات أو البيانات تقديمها غير
مستوفية للشروط المقررة في شأنها)

كما أجاز المشرع الضريبي في المادة رقم (4) لمصلحة الضرائب تقدير الدخل وفقا
لما تراه مناسبا وربط الضريبة بناء على هذا التقدير إذا تخلف الممول عن تقديم الإقرار
الضريبي في موعده المحدد قانونا .

رابعا : مرفقات الإقرار الضريبي :

أوجبت اللائحة التنفيذية لقانون ضرائب الدخل الليبي أن يرفق بالإقرار عن دخل
الشركات جميع الوثائق والمستندات المؤيدة لما ورد به من بيانات . وتشمل المستندات
الواجب تقديمها ما يلي :

- 1 - الميزانية العمومية .
 - 2 - حساب أوحسابات التشغيل والمتاجرة .
 - 3 - حساب الأرباح والخسائر .
 - 4 - كشف الاستهلاكات التي أجرتها المنشأة .
 - 5 - كشف بتفاصيل المصروفات الواردة بحساب الأرباح والخسائر .
- ويجب أن تكون هذه المستندات معدة وفقا للأصول المحاسبية وموقعة من مقدم الإقرار
أو من يمثله قانونا، ومعتمدة من قبل أحد المحاسبين القانونيين المشتغلين .
ويجوز لمصلحة الضرائب إلزام الشركات الاجنبية أن ترفق بالإقرار الضريبي صورة من
القوائم المالية لنشاط المركز الرئيسي في الخارج .

خامسا : الأسباب التي تؤدي إلى عدم الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي :

هناك مجموعة من الأسباب والمعوقات التي قد تؤدي إلى عدم التزام الممول بتقديم
الإقرار الضريبي في موعده المحدد قانونا أو تقديمه بيانات غير صحيحة بالإقرار
الضريبي منها (سمور، 2008، منصور، 2004، الخطيب، 2000، سلطان، 1999)

- 1 - ضعف الوعي الضريبي لدى الممولين .
- 2 - انعدام الاستقرار السياسي والاقتصادي .
- 3 - تدني الدخل نتيجة لسوء الأوضاع الاقتصادية .
- 4 - عدم وجود العقوبات الضريبية الرادعة .

5 - عدم وجود حوافز منصوص عليها بالتشريعات الضريبية للممولين الملتزمين بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد .

6 - عدم كفاءة الجهاز الضريبي من النواحي الفنية والتوعوية .
الدراسة الميدانية :

أولاً : مجتمع الدراسة .

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي ومراجعي الضرائب على الشركات بقسم الضريبة على الشركات بإدارة ضرائب طرابلس . وقد تم اختيار مجتمع الدراسة من هذه الإدارة نظراً لأن أغلب الشركات في ليبيا يتم فحص حساباتها من قبل إدارة ضرائب طرابلس . .

ثانياً : وسيلة جمع البيانات .

تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة من مجتمع الدراسة، وقد تم تصميم استبانة بطريقة يسهل من خلالها تمكين المشاركين من إعطاء البيانات المطلوبة في يسر وسهولة .

وقبل توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة، تم اختبار مدى صلاحيتها، حيث تم عرضها على عدد من الأكاديميين والخبراء في اللغة، ومن لهم خبرة وإطلاع في مجال البحث العلمي، لأجل الاسترشاد بأرائهم حول أسئلة الاستبانة، وقد استفاد الباحث من ملاحظات المحكمين في حذف أو تعديل بعض الأسئلة وفي إعادة صياغة الاستبانة في صورتها النهائية، أما فيما يتعلق بتحليل الثبات Reliability Analysis، فقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال إيجاد معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach، وقد أظهر التحليل أن معاملات الثبات ومعاملات الفاكرونباخ مرتفعة ومعنوية إحصائياً، مما يؤكد صلاحية الاستبانة للاستخدام.

جدول رقم (1) قياس ثبات الأداة لإجابات المشاركين

| العوامل | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|---|-------------|--------------------|
| الأسباب والمعوقات المتعلقة بالإدارة الضريبية . | 8 | 0.79 |
| الأسباب والمعوقات المتعلقة بالممولين . | 4 | 0.84 |
| الأسباب والمعوقات المتعلقة بالظروف الأمنية والاقتصادية والسياسية. | 4 | 0.86 |

تم توزيع عدد (43) استبانة على مجتمع الدراسة المتمثل في جميع موظفي وفاحصي الضرائب بقسم الضريبة على الشركات بإدارة ضرائب طرابلس، رجّع منها 36 استبانة، وقد استبعدت 4 استبانات لعدم اكتمال البيانات ومن ثم عدم صلاحيتها للتحليل، حيث أصبح عدد الاستبانات المستخدمة في التحليل في هذه الدراسة (32) استبانة بنسبة ردود بلغت 74 ٪ تقريبا، إن هذه النسبة تعتبر - بحسب وجهة نظر الباحث - كافية لتمثيل مجتمع الدراسة إذا ما قورنت ببعض الدراسات المشابهة، ولتحقيق أهداف البحث تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين تضمن الجزء الأول الأسئلة العامة عن خصائص مجتمع الدراسة (موظفي وفاحصي الضرائب) . فيما احتوى الجزء الثاني على 16 عبارة كل منها تمثل معوقا وسببا والمفترض أنه يؤدي إلى عدم تقديم ممالي ضريبة ارباح الشركات لاقراءتهم الضريبية صحيحة وفي موعدها المحدد قانونا .

وبتوظيف برنامج الرزم الإحصائية ((SPSS)) تم معالجة البيانات إحصائيا ،باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T)، ومعادلة الثبات (كرونباخ ألفا) .

ثالثا : تحليل البيانات .

بعد تجميع الاستثمارات، استخدمت الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، حيث تم ترميز إجابات المشاركين، وفقا لمقياس ليكرت الخماسي (Five Point Likert Scale)، كما هو موضح بالجدول رقم (2) .

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على إجابات المشاركين

| الإجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

وبالتالي يكون متوسط هذه الدرجات (3)، فإذا كان متوسط الإجابة أكبر من 3 فيدل على ارتفاع درجة التأثير، أما إذا كان متوسط الإجابات أقل من 3 فيدل على انخفاض درجة التأثير، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة التأثير يختلف عن 3 أم لا .

وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات، وإدخال البيانات في الحاسب الآلي باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS Statistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وتفسيرها كما يلي:

أولاً - خصائص مجتمع الدراسة:

1 - الوظيفة

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين (موظفي وفاحصي الضرائب) حسب الوظيفة.

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين (فاحصي وموظفي الضرائب) حسب الوظيفة

| الوظيفة | العدد | النسبة % |
|-------------|-------|----------|
| فاحص ضريبي | 15 | 47 % |
| مساعد فاحص | 8 | 25 % |
| رئيس قسم | 2 | 06 % |
| مستلم إقرار | 7 | 22 % |

ويتضح من الجدول السابق رقم (3) أن نسبة 47 % من المشاركين هم من فئة فاحصي الضرائب ونسبة 25 % منهم مساعد فاحص ونسبة 22 % على وظيفة مستلم إقرار .

ب. المؤهل العلمي للفاحصين وموظفي الضرائب:

الجدول رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية. جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين حسب المؤهل العلمي.

| المؤهل العلمي | العدد | النسبة % |
|---------------|-------|----------|
| دبلوم متوسط | 2 | 6 % |
| دبلوم عالي | 3 | 9 % |
| بكالوريوس | 25 | 79 % |
| ماجستير | 2 | 6 % |
| دكتوراه | 0 | 0 % |
| المجموع | 32 | 100 % |

يبين الجدول السابق رقم (4)، أن نسبة 79 % من المشاركين يحملون شهادة البكالوريوس، وأن حوالي نسبة 6 % منهم يحملون شهادة الماجستير، وأن 9 % من المشاركين يحملون

الأسباب والمعوقات المؤثرة في عملية الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي في مواعيده المحددة قانوناً من قبل ممالي ضريبة ارباح الشركات في ليبيا

شهادة الدبلوم العالي، وبذلك نجد أن أغلبية المشاركين وبنسبة 85 % في الدراسة لا يقل مؤهلهم العلمي عن درجة البكالوريوس، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً ويدعم الثقة في بيانات ونتائج الدراسة.

ج. سنوات الخبرة لموظفي وفاحصي الضرائب:

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين حسب سنوات خبرتهم.
جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي للمشاركين حسب سنوات خبرتهم

| سنوات الخبرة | العدد | النسبة % |
|------------------|-------|----------|
| أقل من 10 سنوات | 5 | 16 % |
| من 10 إلى 15 سنة | 12 | 37 % |
| أكثر من 15 سنة | 15 | 47 % |
| المجموع | 32 | 100 % |

يتضح من الجدول رقم (5)، أن نسبة 16 % من المشاركين في الدراسة خبرتهم العملية تقل عن 10 سنوات، بينما نسبة 37 % من المشاركين خبرتهم من 10 سنوات إلى 15 سنة، وأن نسبة 47 % من المشاركين تزيد عن 15 سنة، وبذلك يمكن القول إن نسبة 84 % من المشاركين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات، مما يعطي دعماً وثقّة أكبر في البيانات المتحصل عليها من الاستبانة وكذلك في نتائج الدراسة.

2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة :

لاختبار صحة فرضيات الدراسة قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموعة المشاكل والمعوقات التي تتعلق بالإدارة الضريبية أو بالمولين، أو بالظروف الأمنية والاقتصادية والسياسية للبلاد، وذلك لمعرفة درجة تأثير هذه المشاكل والمعوقات، كما قام الباحثان باستخدام اختبار T لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لكل سبب من الأسباب المتعلقة بالإدارة الضريبية أو بالمولين أو بالظروف الأمنية والاقتصادية والسياسية، والمتوسطات العامة لهذه الأسباب مجتمعة وبين المتوسط الحسابي الفرضي (3) فإذا كان المتوسط الحسابي لأي عامل من هذه العوامل أعلى من المتوسط الفرضي للدراسة (3) وكانت الفروق بينهما ذات دلالة إحصائية فإن ذلك يشير إلى تأثير هذا السبب بدرجة كبيرة في

الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي، أما إذا كانت قيم المتوسطات الحسابية أقل من المتوسط الفرضي للدراسة (3) وكانت الفروق بينهما دالة إحصائياً فإن ذلك يشير إلى التأثير المحدود أو عدم التأثير لهذه الأسباب الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي .

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى :

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف مصلحة الضرائب من النواحي الفنية والتنظيمية والتوعوية والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي »
 أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان واللازمة لاختبار صحة هذه الفرضية متضمنة في الجدول التالي:

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار T للأسباب والمعوقات

المتعلقة بالإدارة الضريبية المؤثرة في التزام الممول بتقديم الإقرار الضريبي

| رقم مسلسل | الأسباب والمعوقات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t المحسوبة | الدلالة الإحصائية | درجة التأثير |
|-----------|--|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1 | عدم قيام مصلحة الضرائب بإصدار المنشورات والتعليمات الإرشادية الملائمة لتوعية الممولين بواجباتهم يقلل من درجة الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي في موعده المحدد | 4.6 | .910 | 12.801 | 0,000 | كبيرة جدا |
| 2 | العقوبات الواردة بالقانون الضريبي غير كافية لالتزام الممولين بتعبئة وتقديم الإقرار في موعده المحدد | 4.3 | .977 | 12.907 | 0,000 | كبيرة جدا |
| 3 | هناك تقصير من قبل مصلحة الضرائب في تطبيق العقوبات الواردة في القانون . | 3.90 | 1,078 | 8,183 | 0,000 | كبيرة |
| 4 | عدم قيام مصلحة الضرائب بحملات توعية دورية ومستمرة لتوعية الممولين من شأنه أن يؤثر على الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي. | 4.75 | 1,157 | 12,418 | 0,000 | كبيرة جدا |
| 5 | عدم استخدام مصلحة الضرائب الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة للإعلام عن التشريع الضريبي وتوعية الممولين . | 4.86 | 14,244 | 10,09 | 0,000 | كبيرة |

| | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|---|---|
| كبيره جدا | 0,000 | 6,056 | 1,174 | 3,69 | ضعف إداء موظفي الضرائب يزيد من عدم الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي . | 6 |
| كبيره | 0,000 | 7,111 | 1,122 | 370 | ضعف تأهيل فاحصي الضرائب يؤثر على درجة الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي أو تقديمه مضملا . | 7 |
| كبيره | 0,000 | 7,341 | 1,022 | 3,011 | تقاعس موظفي وفاحصي الضرائب له علاقة بعدم التزام الممولين بتعبئة وتقديم الإقرار الضريبي. | 8 |

من الجدول السابق يتضح لنا أن الأسباب والمعوقات المتعلقة بالإدارة الضريبية كلها أسباب ومعوقات تؤثر بدرجة وبدرجة كبيرة جدا في عملية تقديم الإقرار الضريبي صحيحا وفي موعده المحدد قانونا، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذه المعوقات (4.6, 4.3, 3.9, 4.75, 4.86, 3.69, 3.70, 3.011) على التوالي، وقد أشار اختبار (t) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للأسباب والمعوقات المؤثرة على تقديم الإقرار الضريبي صحيحا وفي موعده المحدد قانونا والمتعلقة بالإدارة الضريبية، وبين المتوسط الفرضي للدراسة (3) حيث بلغت قيم مستوى دلالة (T 0.000) الأمر الذي يشير إلى أن هذه الفروقات دالة إحصائيا .

ويستنتج من الجدول السابق أن كل الأسباب والمعوقات السابقة المتعلقة بالإدارة الضريبية من الأسباب التي تؤثر سلبا في تقديم الإقرارات الضريبية من قبل الممولين في مواعيدها المحددة قانونا بدرجة كبيرة .

كما نستنتج من ذلك أن كل المعوقات المتعلقة بالإدارة الضريبية كانت درجة تأثيرها كبيرة في عملية الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي صحيحا وفي موعده المحدد قانونا، ولا يوجد أي سبب أو معوق منها له تأثير محدود أو ليس له تأثير في عملية الالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية . وأن هذه النتائج تؤكد قبول الفرضية الأولى للدراسة .

” توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف أداء مصلحة الضرائب من النواحي الفنية والتنظيمية والتوعوية والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي ”

الفرضية الثانية :

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سوء الأوضاع الأمنية والاقتصادية والسياسية

والإلتزام بتقديم الإقرار الضريبي »

يتضمن الجدول التالي رقم (7) أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان لاختبار صحة

هذه الفرضية من عدمها :

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار T للأسباب والمعوقات

المتعلقة بالظروف الأمنية والاقتصادية والسياسية المؤثرة في إلتزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية

| رقم مسلسل | الأسباب والمعوقات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | الدلالة الإحصائية | درجة التأثير |
|-----------|--|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1 | فقدان الاستقرار الأمني والاقتصادي سبب رئيسي في تخلف الممولين عن تقديم إقراراتهم الضريبية . | 4.77 | 0.991 | 14.102 | 0.000 | كبيرة جدا |
| 2 | سوء الوضع الاقتصادي ينعكس سلبا على عدد الإقرارات المقدمة إلى مصلحة الضرائب . | 4.88 | .997 | 12,800 | 0.000 | كبيرة جدا |
| 3 | تدني الدخل يعتبر سببا في عدم استجابة الممولين لتعبئة الإقرار الضريبي وتقديمه . | 4.2 | 1.051 | 10,854 | 0.000 | كبيرة جدا |
| 4 | غياب السيادة الكاملة للدولة سبب رئيسي لعدم التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية . | 4.93 | 1,201 | 15.678 | 0.000 | كبيرة جدا |

من الجدول السابق رقم (7) يتضح أن كل الأسباب والمعوقات المتعلقة بالظروف الأمنية والسياسية والاقتصادية والمتمثلة في عدم الاستقرار الأمني والاقتصادي والسياسي وغياب السيادة الكاملة للدولة وتدني الدخل وسوء الوضع الاقتصادي جميعها من الأسباب والمعوقات التي تؤثر أو تؤدي إلى عدم التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في مواعيدها المحددة قانونا حيث إن جميعها مؤثره بدرجة (كبيرة جدا) في عملية التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في مواعيدها المحددة، حيث إن المتوسط الحسابي لهذه الأسباب أو المعوقات يزيد عن الوسط الفرضي (3) فقد بلغت المتوسطات الحسابية لها (4.77، 4.88، 4.2، 4.93) على التوالي .

وقد أشار اختبار T إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين كل المتوسطات الحسابية لتلك الأسباب والمتوسط الفرضي للدراسة (3) حيث بلغت قيم مستوى دلالة (0,000) (T)، ونستنتج من ذلك أن هذه الفروقات دالة إحصائيا ليس فقط عند

— الأسباب والمعوقات المؤثرة في عملية الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي في مواعيده المحددة قانونا من قبل ممالي ضريبة ارباح الشركات في ليبيا

مستوى المعنوية المعتمدة في هذه الدراسة (0,05) ولكن حتى عند مستوى (0,01) مما يؤكد درجة تأثير هذه الأسباب أو المعوقات على التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانونا .

وعموما يتضح جليا عدم وجود سبب أو معوق من المعوقات الموضحة في الجدول رقم (7) له تأثير محدود أو ليس له تأثير، بل إنها مؤثرة بدرجة كبيرة وكبيرة جدا على عملية الالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية . وبهذه النتائج تقبل الفرضية الثانية للدراسة .
 " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سوء الأوضاع الأمنية والاقتصادية والسياسية والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي "
الفرضية الثالثة :

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف الوعي الضريبي لدى الممولين والالتزام بتقديم الإقرار الضريبي »

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T للأسباب أو المعوقات المتعلقة بالمولين المؤثرة في التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية .

| رقم مسلسل | الأسباب والمعوقات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | الدلالة الإحصائية | درجة التأثير |
|-----------|--|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1 - | عدم وجود إدراك من قبل الممولين بأهمية تقديم الإقرار الضريبي في موعده المحدد . | 3,80 | 1,222 | 8,343 | 0,000 | كبيرة |
| 2 - | يجهل الكثير من الممولين الفترة الزمنية المحددة لاستلام وتسليم الإقرار الضريبي . | 3,71 | 1,084 | 7,890 | 0,000 | كبيرة |
| 3 - | عدم تقديم الإقرار الضريبي من قبل الممول في موعده المحدد هدفه التهرب من دفع الضريبة . | 3,69 | 1,122 | 7,543 | 0,000 | كبيرة |
| 4 - | هناك جهل لدى بعض الممولين بالعقوبات المنصوص عليها والمتعلقة بالتأخر في تقديم الإقرار أو تقديمه مضللا . | 3,69 | 1,199 | 7,053 | 0,000 | كبيرة |

ويتضح من الجدول السابق رقم (8) الأسباب أو المعوقات المرتبطة أو المتعلقة بالمولين والمتمثلة في جهلهم بالعقوبات المنصوص عليها بالتشريع الضريبي، وكذلك الفترة الزمنية المحددة لاستلام وتسليم الإقرار، وعدم إدراكهم لأهمية تقديم إقراراتهم في موعدها المحدد، بالإضافة إلى رغبتهم في التهرب الضريبي، جميعها تؤثر سلبا بدرجة كبيرة في التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانونا، حيث كانت المتوسطات الحسابية لهذه المعوقات (3.8، 3.71، 3.69، 3.69) على التوالي وهي جميعها أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3)، كما أن اختبار T أشار إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين كل المتوسطات الحسابية للأسباب والمعوقات المتعلقة بالمولين والمتوسط الفرضي للدراسة، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0.000)، وبالتالي فإن هذه الفروق دالة إحصائية مما يؤكد التأثير الكبير لهذه الأسباب والمعوقات على التزام الممولين بتقديم إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانونا .

وبهذا تقبل الفرضية الثالثة للدراسة :

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف الوعي الضريبي لدي الممولين والالتزام

بتقديم الإقرار الضريبي »

نتائج وتوصيات الدراسة :

أولا : النتائج

1 - يمتاز أسلوب الإقرار الضريبي بتخفيف العبء على الإدارة الضريبية في عمليات ربط الضريبة وتخفيض تكاليف الجباية ومد جسور الثقة بين الممول ومصصلحة الضرائب .

2 - ليس هناك وعي وإدراك كاف للممولين بأهمية تقديم الإقرار الضريبي في موعده المحدد قانونا .

3 - عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي للدولة له تأثير سلبي على عملية تقديم الإقرار الضريبي .

4 - تدني الدخل نتيجة الأوضاع الاقتصادية يؤثر في عملية تقديم الإقرار الضريبي .

5 - ضعف هيبة الدولة وسيادتها يؤدي إلى عدم تقديم الممولين (الشركات) إقراراتهم الضريبية في موعدها المحدد قانونا .

6 - عدم كفاءة الإدارة الضريبية من النواحي الفنية والتوعوية مما أثر سلبا على عملية تقديم الإقرار الضريبي في مواعيده المحددة .

ثانيا : التوصيات :

1 - العمل على توعية المواطنين بدور الضريبة في تمويل الخزنة العامة للدولة .

- 2 - على الإدارة الضريبية أن تقوم بحملات توعوية مرئية ومسموعة ومقروءة من اجل نشر الثقافة الضريبية وحث الممولين على الالتزام بتقديم إقراراتهم الضريبية صحيحة وفي مواعيدها المحددة قانونا .
- 3 - تفعيل العقوبات المنصوص عليها بالتشريع الضريبي الخاصة بعملية عدم تقديم الإقرارات الضريبية في مواعيدها المحددة .
- 4 - العمل على وضع حوافز تشجيعية للممولين الملتزمين بتقديم إقراراتهم الضريبية في مواعيدها .
- 5 - رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية لموظفي الإدارة الضريبية من شأنه أن يزيد من عملية الالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية صحيحة .
- 6 - إجراء دراسات متممة لهذه الدراسة لتناول كافة الأسباب والمشاكل المتعلقة بطريقة التقدير المباشر للدخل الضريبي المبنية على الإقرارات الضريبية .

المراجع

أولا : المراجع العربية.

- 1 - إبراهيم سمور، (2008) مشكلات التقدير الذاتي لضريبة الدخل وفقا لأحكام قانون ضريبة الدخل في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة غزة .
- 2 - خالد الشاوي، (2000)، نظرية الضريبة والتشريع الضريبي الليبي، بنغازي، منشورات جامعة قاريونس .
- 3 - خالد الخطيب، (2004)، الأصول العلمية في المحاسبة الضريبية، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان .
- 4 - سالم العمور، (2007) ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية .
- 5 - مفيدة الحلو، (2005)، بيئة قرار تقدير ضريبة الدخل بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الاسلامية .
- 6 - مختار أبوزريدة، (2007) المحاسبة الضريبية وفقا لأحكام التشريع الضريبي الليبي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا .
- 7 - محمود الشاوش، (2005)، المحاسبة الضريبية وفقا لإحكام التشريعات الليبية، مكتبة طرابلس العلمية العالمية، ليبيا ،
- 8 - محمد أبوعين ومسعود امريود، مدى التزام فاحصي الضرائب في ليبيا بإجراءات الفحص وفقا للتشريع الضريبي الليبي، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس، العدد العاشر
- 9 - سعاد اللاليف، (2001)، الإقرار الضريبي في إطار خدمات المراجع الخارجي في ليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجبل الغربي
- 10 - سالم العمور، (2007) ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية .

المراجع الاجنبية .

- 1 – Moser, Donald. V and Evans, (1995), The effects of horizontal and Exchange Inequity on Tax Reporting Decisions, vol. 70, No.4.
- 2 – Kenneth S. Savell: Exam Can only obtain Third – Party Tax In Formation Possessed by othr IRS Sources on a Need to know Basis ERS examination team journal of the Tax (IRE)2002

طبيعة وخصائص القائم بالاتصال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية على عينة من مدراء الشؤون الإدارية بالمؤسسات العامة بمدينة طرابلس

■ د. هشام فتحي أبوشعالة*

مقدمة

لم يعد هناك مجالاً للشك إننا نعيش عصر تقنية الاتصال الحديث وسرعة انتقال وسريان المعلومات، فقد تطورت تقنية الاتصال لتشمل المؤسسات والمنظمات الكبرى، ومن هنا كانت الحاجة ملحة إلى ضرورة ممارسة عملية الاتصال بالشكل الصحيح الأمر الذي يتطلب من القائم بالاتصال ضرورة إلمامه بل وإتقانه لفنون ومهارات الاتصال التنظيمي، حيث إن عملية الاتصال تبنى دائماً على المصدر أو المرسل أو القائم بالاتصال الذي يرغب في توصيل مجموعة من الأفكار أو المعلومات إلى المستقبل، وخلال عملية توصيل هذه المعلومات يعتمد القائم بالاتصال على عدة أساليب ووسائل تساعد في نجاح عملية الاتصال، التي تتطلب دائماً مجموعة من الشروط العلمية الصحيحة من أبرزها خصائص أو مواصفات القائم بالاتصال من قدرة على الإقناع، والكتابة أو التحرير الصحيح للرسالة، والقراءة، والمصادقية، وغيرها من هذه المهارات.

ويعد القائم بالاتصال داخل المؤسسات - موضوع هذا البحث - أكثر الأشخاص ممارسة لعملية نقل واستقبال المعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية، وعادة ما ترصد هذه المهمة لمدير الشؤون الإدارية داخل المؤسسات المختلفة.

أولاً. مشكلة البحث:

تعتبر عملية تحديد مشكلة البحث من أهم وأبرز العوامل الأساسية لنجاح الباحث في السيطرة على الخطوات المنهجية التي تأتي بعد تحديد المشكلة، ويساهم تحديدها في بلورة، وتوضيح أهمية الدراسة والافتراضات التي تستند عليها، ونوعية المعلومات والبيانات، والوسائل، والعينات، والأمثلة والتجارب والأساليب، وأنواع المناهج العلمية التي يستعان بها في إعداد الدراسة»⁽¹⁾.

* عضو هيئة التدريس بقسم الإعلام - كلية الفنون والإعلام جامعة طرابلس

ولقلة الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع القائم بالاتصال داخل البنية التنظيمية في المؤسسات العامة والخاصة داخل ليبيا، لذا يعتبر هذا البحث محاولة علمية متواضعة لتسليط الضوء على خصائص ومهارات القائم بالاتصال التنظيمي ومدى قدرته على ممارسة الاتصال بالشكل الصحيح، ويمكن تحديد مشكلة البحث من خلال السؤال التالي: ما هي طبيعة وخصائص القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية الليبية؟ دراسة ميدانية على عينة من مدراء الشؤون الإدارية في المؤسسات العامة بمدينة طرابلس.

ثانياً. أهداف البحث:

تأتي عملية تحديد الأهداف لتترجم وتوضح مضمون مشكلة البحث من خلال مجموعة من النقاط التي يمكن تسميتها بالأهداف، وتتحصر أهداف البحث في الآتي:

- 1 - التعرف على خصائص القائم بالاتصال من حيث (المستوى التعليمي، والخبرة المهنية في مجال ممارسة عملية الاتصال، وما مدى معرفته بمهارات الاتصال المختلفة).
- 2 - التعرف على ما مدى رضا القائم بالاتصال عن الوظيفة الاتصالية داخل المؤسسة.
- 3 - التعرف على ما إذا كان القائم بالاتصال داخل المؤسسة يشارك الإدارة العليا في عملية وضع وتنفيذ الخطط والبرامج الاتصالية داخل المؤسسة.
- 4 - التعرف على أهم الوسائل الاتصالية التي يستخدمها القائم بالاتصال داخل المؤسسة.
- 5 - التعرف على ما إذا كانت الإدارة العليا تقوم بعملية تقييم للبرامج والوسائل الاتصالية داخل المؤسسة.
- 6 - التعرف على أهم الصعوبات والعوامل التي تؤثر على القائم بالاتصال.

ثالثاً: تساؤلات البحث

تعد التساؤلات من أهم المراحل المنهجية التي يقوم بها الباحث وذلك لأنها (تتبثق من المشكلة التي ينوي الباحث البحث عن حلول لها).⁽²⁾ ويحتاج البحث إلى ضرورة الإجابة على مجموعة من التساؤلات التي يمكن القول إنها تلخص وتحدد بشكل قطعي ما يرغب الباحث في معرفته عن القائم بالاتصال بالمؤسسات العامة الليبية. وتتلخص تساؤلات البحث فيما يلي:

- 1 - ما هي خصائص ومواصفات وقدرات القائم بالاتصال والعوامل المؤثرة عليه؟
- 2 - ما مدى رضا القائم بالاتصال عن الوظيفة الاتصالية ؟
- 3 - هل تسمح الإدارة العليا للقائم بالاتصال بالمشاركة في عملية وضع وتنفيذ الخطط والبرامج الاتصالية ؟

- 4 - ما هي أهم الوسائل الاتصالية التي يستخدمها القائم بالاتصال داخل المؤسسة ؟
- 5 - هل تقوم الإدارة العليا بعملية تقييم للبرامج والخطط الاتصالية داخل المؤسسة ؟

رابعا. المنهج المستخدم:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على الوصف والتحليل والتفسير والمناقشة لخصائص ومهارات القائم بالاتصال داخل المؤسسات الليبية. ولزيادة التحديد فقد اعتمد البحث على مسح أساليب الممارسة من خلال اعتماد صحيفة الاستبار (المقابلة المكتوبة) وذلك للتعرف على ممارسة القائم بالاتصال لعملية الاتصال داخل المؤسسة

خامسا. المجتمع والعينة:

يتكون مجتمع البحث من المؤسسات الخدمية العامة في مدينة طرابلس، حيث يصل عددها حسب موقع الصفحة الرسمية لبلدية طرابلس على شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك (بلدية طرابلس المركز)* إلى حوالي 43 مؤسسة خدمية. وبالتالي تم اختيار عدد خمس مؤسسات من المجموع الكلي، بشكل متعمد وذلك لعدة أسباب أهمها:

- 1 - مراعاة حجم وعنوان المؤسسة.
- 2 - سهولة الوصول والتعاون معها.
- 3 - مدى فاعلية الخدمات التي تقدمها.
- 4 - طبيعة الخدمات التي تقدمها.
- 5 - رغبة وموافقة المؤسسة بالتعاون مع الباحث، وهذه الموافقة كانت مشروطة بعدم تحديد اسم المؤسسة.

ووفقا لما سبق تم إجراء عدد خمس مقابلات شخصية، مبنية على مجموعة من الأسئلة، مع السادة مدراء الشؤون الإدارية بتلك المؤسسات على اعتبار أنهم أكثر الأشخاص ممارسة لعملية الاتصال كانت جميعها في شهر ديسمبر 2014 .

ويمكن القول إن المقصود بالقائم بالاتصال في هذا البحث هو مدير الشؤون الإدارية بالمؤسسات العامة العاملة بمدينة طرابلس

القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية الليبية.

سنحاول من خلال هذا الجزء من البحث الحديث عن طبيعة المسؤول عن الاتصال أو القائم بالاتصال في المؤسسات الليبية، وذلك من خلال الدمج بين الجانب النظري والميداني في مجموعة من العناصر الأساسية التي تركزت حولها أسئلة استمارة الاستبار.

1 طبيعة مسؤول الاتصال ومشاركاته في تطوير الاتصال التنظيمي.

أولاً: المقصود بالمسؤول أو القائم بالاتصال.

سنتناول في هذا الجزء القائم بالاتصال أو الشخص الذي يشرف على عملية الاتصال بالمؤسسات الخدمية من حيث مستواه العلمي وخبرته العملية، ومساهمته في تطوير وتحسين الاتصال، وفيما يلي أهم العناصر:

1. طبيعة القائم بالاتصال.

لقد لا حظنا من خلال إجابات مدراء الشؤون الإدارية، عدم وجود سياسة مستقلة للاتصال داخل المؤسسات الخدمية، بمعنى عدم وجود إدارة أو قسم متخصص في ممارسة الاتصال، وبالتالي قد لا يكون هناك وجود لمسؤول عن الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الخدمية، غير أنه من الطبيعي أن نجد أكثر الأشخاص ممارسة للاتصال داخل تلك المؤسسات مدراء الشؤون الإدارية، حيث تعتبر إدارات الشؤون الإدارية بالمؤسسات الخدمية أكثر الإدارات استخداماً وممارسة للاتصال داخل وخارج المؤسسة، وعلى هذا الأساس تم اعتبار مدراء الشؤون الإدارية كمسؤولين عن ممارسة الاتصال بتلك المؤسسات.

وستحدث فيما يلي عن القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية الليبية من خلال خبرته في مجال الاتصال، ومساهمته في تطوير أساليب وقنوات الاتصال.

2. المهارات الأساسية والخبرة العملية للقائم بالاتصال.

يعتبر القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية أكثر الأشخاص ممارسة لعملية الاتصال، وبطبيعة الحال لا بد أن يتمتع بالإضافة لمستواه العلمي بخبرة عملية في مجال ممارسة الاتصال، حيث لاحظنا من خلال البحث، أن مدراء الشؤون الإدارية (القائم بالاتصال) لديهم مؤهلات جامعية، غير أن تخصصات بعضهم مختلفة عن طبيعة أعمالهم، كما أن خبرتهم في مجال ممارسة الاتصال محدودة وغير كافية لإعداد وتنفيذ برامج الاتصال التنظيمي، فقد لا حظنا أنهم يتمتعون بخبرة كبيرة في مجال الإدارة، في حين تنقصهم الخبرة في مجال تحرير الرسائل واختيار القنوات الصحيحة للاتصال. وتجدر الإشارة إلى أن من أهم المهارات التي يتوجب على القائم بالاتصال السيطرة عليها وتوظيفها بشكل جيد في عملية نقل واستقبال المعلومات ما يلي:⁽³⁾

■ مهارات التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين .

■ مهارات الكتابة: وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة

- معلومات العاملين اللغوية وترقيته أسلوبهم في الكتابة .
- مهارة القراءة : وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ .
- مهارة الإنصات : اختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه .
- مهارة التفكير : وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال زيادة مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال .
- تطوير نظم حفظ المعلومات : يجب أن يتوافر في أي نظام لحفظ المعلومات والبيانات السهولة والبساطة والوفر في المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ وتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات .
- الاتجاه نحو ديمقراطية القيادة : هي تعني شورى ومشاركة من جانب العاملين وتعرف على أفكارهم وآرائهم . وهي تعني أيضا اتصالات أنشط وأصدق ، أيسر وانخفاض في الإشاعات .
- تقييم نتائج الاتصال : وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال وبالإضافة لتلك المهارات يتوجب على القائم بالاتصال القيام بمجموعة من المهام منها⁽⁴⁾ :
 - تدعيم الثقة بين العاملين في المنشأة : وذلك يؤدي إلى تيسير الاتصالات وتقليل وقت الاتصالات . وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين وأفراد الجمهور يكون هناك دائما اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالا قد تم وإثبات موضوع الاتصال .
 - توعية العاملين بضرورة الابتعاد عن الاتجاهات السلبية : إذا سادت الاتجاهات الموجبة المنشأة سادت الاتجاهات الموجبة نحو المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم بعضا .
 - توعية العاملين بالفروق الفردية بين الأفراد تخلص العاملين من الفقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد .
 - تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكثر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات .
 - تنشيط الاتصالات الأفقية وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى إداري معين من الاتصال مع بعضهم البعض في مختلف الإدارات فهو يقلل من المشكلات التي يسببها مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد وكذلك لضمان التعاون بين إدارات المنشأة ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى ولكن ينبغي للمرؤوس أن يحصل على إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى كما يجب أن يخطره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو

طرفا فيها .

ومن جهة أخرى يقع القائم بالاتصال في عدة أخطاء عند مزاولته الاتصال بالآخرين، وهذه الأخطاء تنحصر في عدم التبصر بالعوامل الفردية أو النفسية تعتمل بداخله والتي يمكنها أن تؤثر في شكل وحجم المعلومات التي يود نقلها إلى المستقبل، ومن هذه العوامل: الدوافع، والخبرة، والتعليم، والفهم والإدراك، والشخصية، والعمليات الوجدانية والعقلية. ويمكن توضيح تلك العوامل من خلال النقاط التالية:⁽⁵⁾

- 1 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن دوافعه لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات.
- 2 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية.
- 3 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أنه يتصرف فقط لمصلحة العمل، وليس لمصلحته.
- 4 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أنه يفهم ويدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
- 5 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- 6 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن قيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- 7 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن ميوله واتجاهاته النفسية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- 8 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أنه لا يقوم بعمليات الحكم والتقدير والإضافة، الحذف والتغيير للمعلومات التي لديه.
- 9 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يعتقد أن المستقبل ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليه.
- 10 - يخطئ القائم بالاتصال عندما يتحيز لطبيعة الأمور والأحداث، فهي أم حسنة أو سيئة، بيضاء أو سوداء.

ثانيا: وجهة نظر القائم بالاتصال حول تطوير الاتصال.

لقد أكد القائم بالاتصال أن الاتصال التنظيمي بالمؤسسات الخدمية يعاني من عدة مشاكل فنية وإدارية ومادية، تعيق عملية انتقال المعلومات وانتشارها داخل المؤسسة. وفيما يلي عرض لبعض الإجابات التي تحصلنا عليها من الأخوة المسؤولين عن الاتصال بتلك المؤسسات:

ففي بعض المؤسسات أكد لنا مدراء الشؤون الإدارية أنهم غير متخصصين في مجال الاتصال، حيث اختلفت مجالات تخصصاتهم بين المحاسبة والعلوم السياسية والهندسة والاقتصاد. أما عن الخبرة في مجال ممارسة فنون ومهارات الاتصال فقد كانت إجاباتهم تنحصر في النقاط التالية:

- يمارس أغلب مدراء الشؤون الإدارية من منطلق أن عملية الاتصال ليست صعبة ويمكن لكل شخص ممارستها بشكل جيد.
- الخبرة في مجال الاتصال محدودة ولا تتعدى أساليب الاتصال المعروفة أو التقليدية.
- أن المطلوب من مدير الشؤون الإدارية ممارسة الاتصال وفقا للسياسة المرسومة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وبالتالي لا يخرج الاتصال اليومي عن استقبال الرسائل والرد عليها.

أما فيما يتعلق بممارسة المؤسسة للاتصال التنظيمي بشكل واضح ودقيق مع جميع أطراف التنظيم، فقد أكد الجميع على أن ممارسة عملية الاتصال لا تخلو من بعض المشاكل الروتينية مثل:

- تأخر وصول جزء من المعلومات.
 - الوقوع في بعض اللبس وعدم الفهم لمحتوى الرسالة.
 - توجيه الرسالة للشخص الخطأ.
 - استخدام بعض المصطلحات غير المعروفة لمستقبل الرسالة.
 - عدم متابعة رد الفعل على الرسالة والتأكد من فهم المستقبل له.
 - عدم وجود قنوات اتصال حديثة.
- وفيما يتعلق بتطوير برامج الاتصال داخل المؤسسات الليبية فقد تركزت إجابات أفراد العينة على أن تطوير الاتصال يتوقف على ثلاثة جوانب أساسية:
1. ضرورة وجود أشخاص متخصصين في مجال الاتصال.
 2. مدى اقتناع الإدارة العليا بفاعلية الاتصال والحاجة إلى تطويره.
 3. ضرورة الاعتماد على الوسائل والأساليب الحديثة في ممارسة الاتصال.
- وتعد عملية تطوير أساليب ووسائل الاتصال داخل المؤسسة مطلب أساسي خاصة في ظل التقدم التقني الموجود في العالم فممارسة الاتصال تختلف عن الأعمال الأخرى باعتبارها تعتمد بشكل كبير على عملية نقل ونشر واستقبال المعلومات، وكل ذلك يتم من خلال عملية الاتصال والتواصل داخل وخارج المؤسسة.
- ومن جهة أخرى يرى القائم بالاتصال داخل المؤسسات الليبية أن تطوير وظيفة

الاتصال التنظيمي تحتاج إلى الكثير من الإمكانيات، فالمؤسسة بحاجة ماسة إلى تحسين أساليب الاتصال من أجل مواكبة تطورات التقنية في مجال تحسين مستوى الخدمة والتعامل مع الآخرين. كما أن هناك الكثير من الأنشطة والوظائف التي تحتاج إلى تطوير ومن بينها لا بد من استخدام الأساليب والوسائل الحديثة لتفعيل دور الاتصال التنظيمي بالمؤسسة، مثل استخدام الانترنت.

وأخيرا يمكن القول أن إغلب إجابات مدراء الشؤون الإدارية أكدت على أن الاتصال التنظيمي ليس على ما يرام، حيث إنه يعاني من بعض المشاكل الفنية أو التقنية فالاتصال داخل المؤسسة يعتمد على مجموعة من الوسائل القديمة وهذه الوسائل من وجهة نظرهم لا تتماشى مع التطورات التقنية الحديثة في مجال الاتصال.

ثالثا: مشاركة القوائم بالاتصال في إعداد وتنفيذ برامج الاتصال.

يعتبر المسؤول عن وظيفة الاتصال، أحد أبرز عوامل نجاح وفاعلية الاتصال، فهو الموجه والمشرف والمنسق بين أطراف الاتصال، كما يعرف بشكل جيد كيف يتصل ومتى وبأي وسيلة.⁽⁶⁾

لذا تحرص المؤسسات كبيرة الحجم على إنشاء إدارة متخصصة للاتصالات داخل وخارج المؤسسة يكون على رأسها مسؤول يتمتع بالقدرة على ممارسة الاتصال والإقناع والشخصية القيادية، حتى يستطيع قيادة عملية الاتصال وتطويرها وتفعيل دورها. كما يكون من واجبات المسؤول عن وظيفة الاتصال المساهمة والمشاركة في وضع السياسة العامة لبرامج الاتصال داخل المؤسسة وكذلك المشاركة في بحث مشاكل الاتصال ووضع الحلول واتخاذ القرارات اللازمة.⁽⁷⁾

ولقد أكد أحد مدراء الشؤون الإدارية عدم وجود مشاركة في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، حيث قال "إن المؤسسة لا تعير أهمية لبرامج الاتصال التنظيمي، وبذلك لا توجد حاليا مشاركات في تفعيل دور الاتصال داخل المؤسسة، ولكن أتمنى في المستقبل أن تتغير نظرة الإدارة العليا لوظيفة الاتصال وأن تقتنع بأن دور وظيفة الاتصال لا تنحصر فقط في نقل المعلومات من وإلى أطراف التنظيم، وأن للاتصال الكثير من الوظائف الحيوية والوسائل التقنية الحديثة التي تساهم في تفعيل دور المؤسسة داخل المجتمع وتساعد في تطويره وتقدمه".

وهذا يؤكد عدم مساهمة أو مشاركة مدير الشؤون الإدارية في تطوير برامج الاتصال نتيجة لعدم اهتمام الإدارة العليا بوظيفة الاتصال. وفي مؤسسة أخرى أكد مدير الشؤون الإدارية أن مستوى مشاركته ضعيفة، وتتفاوت المشاركات حسب أهمية الموضوع، حيث

قال ” نحن نشارك في العديد من البرامج التي تساعد في تطوير العمل اليومي، ولكن بدرجات متفاوتة، حيث هناك برامج وتخصصات بعيدة جدا عن مجال التخصص، وبالتالي لا نستطيع المشاركة فيها، أما البرامج ذات العلاقة بهذه الإدارة، فنحن نشارك فيها باستمرار، أما عن فكرة تطوير برامج الاتصال التنظيمي فمشاركتنا قليلة، وتتحصر في مناقشة بعض المشاكل الآنية، التي قد تعيق العمل، وترى الإدارة العليا ضرورة دراستها وحلها، على سبيل المثال نعاني دائما من قلة الأدوات التي نحتاجها في عملية الاتصال مثل أجهزة الفاكس، وأحيانا أخرى تعطل شبكة التلغراف الداخلي نتيجة لعدم وجود أجهزة حديثة، وغيرها من الصعوبات“.

ولقد لاحظنا أن أغلب مدراء الشؤون الإدارية لديهم مساحة للمشاركة في تطوير برامج الاتصال، وهذا مؤشر جيد على وجود نوع من المشاركة والمساهمة في تفعيل برامج الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الليبية، غير أن هناك بعض المشاركات التي قال أصحابها إنها غير فعالة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب ونؤكد هذا من خلال بعض ما ورد في المقابلات الشخصية مع المدراء أن هناك مشاركة أساسية وفعالة لمدير الشؤون الإدارية في إعداد برامج الاتصال، ولكن هناك دائما نوع من التداخل في عملية إعداد وتنفيذ هذه البرامج، وهذا يرجع لمشاركة بعض الإدارات الأخرى في إعداد هذه البرامج دون تنسيق مسبق مع إدارات الشؤون الإدارية.

ومما سبق يتضح أن هناك مشاركة من قبل القائم بالاتصال في إعداد برامج الاتصال داخل المؤسسة، غير أن هذا لا يعني أن الاتصال التنظيمي بالمؤسسة له دور فعال ومؤثر، فهذه المشاركة قد تكون في حدود محددة ولا تسهم بشكل حقيقي في تطوير الاتصال، حيث أن نتائج أغلب إجابات أفراد العينة أكدت عدم فاعلية دور الاتصال التنظيمي وضعف مستواه، وعدم وجود برامج للاتصال التنظيمي، وكذلك وهو الأهم عدم اهتمام الإدارة العليا بوظيفة الاتصال. وفي بعض المؤسسات كانت مشاركات القائم بالاتصال تنحصر في دراسة وتطوير بعض البرامج الأخرى المتعلقة بطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة دون النظر إلى الخطط والبرامج الاتصالية المستخدمة وكيفية تطويرها.

إجمالا ومن خلال هذا العرض لآراء المسؤولين عن الاتصال داخل المؤسسات الخدمية، فيما يتعلق بمشاركتهم في إعداد وتفعيل برامج الاتصال التنظيمي، يتضح أن هناك شبه اتفاق بين جميع المؤسسات على عدم اهتمام الإدارات العليا بوظيفة الاتصال.

رابعا: الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل القائم بالاتصال.

يستخدم عادة القائم بالاتصال العديد من الوسائل الاتصالية من أجل إيصال المعلومات

إلى المستقبل، حيث يتوقف استخدام وسيلة معينة على طبيعة المستقبل ومستواه العلمي وخبرته، والقائم بالاتصال داخل المؤسسة الليبية عينة الدراسة يستخدم بعض الوسائل التقليدية أثناء اتصاله بالعاملين، حيث أكد جميع مدراء الشؤون الإدارية بالمؤسسات على استخدامهم للوسائل الاتصالية التقليدية، ونتعرف فيما يلي على الوسائل التي يستخدمها المسؤولون بتلك المؤسسات.

ففي المؤسسة (X) أكد القائم بالاتصال قائلاً " نحن نركز بشكل أساسي على استخدام الرسائل الإدارية، والتليفون، حيث يتم إرسال أكثر المعلومات عن طريق البريد المكتوب فهو أكثر دقة في شرح وتفسير المطلوب من العاملين، ونستخدم كذلك التلفون من خلال استخدامنا للشبكة الداخلية للتليفون الخاصة بالمؤسسة، حيث يسهل مع التلفون شرح وتوضيح محتوى ومضمون الرسائل المكتوبة، ويوجد أيضاً مجموعة من الاتصالات الأخرى مثل الاجتماعات واللقاءات الدورية والوسائل المطبوعة كصحيفة المؤسسة ولوحة الإعلانات وغيرها."

أما في المؤسسة (XX) فقد أكد القائم بالاتصال قائلاً «نستخدم دائماً الهاتف سواء الداخلي عن طريق الشبكة الداخلية الموجودة بالمؤسسة أو عن طريق الهاتف الخارجي، كذلك نستخدم بعض الأساليب الأخرى مثل الرسائل الإدارية والمنشورات والتقارير والمذكرات الداخلية، أما بالنسبة لصحيفة المؤسسة فتعتبر غير ذات جدوى خاصة في ظل عدم اهتمام المؤسسة ببرامج الاتصال حيث إن الصحيفة تصدر مرة كل ثلاثة أشهر، وأحياناً تتأخر لتصدر مرة كل خمسة أشهر. أما عن الانترنت فنحن لا نستخدم أبداً الانترنت لممارسة العمل اليومي، ولكن يستخدم الانترنت من قبل بعض الإدارات كإدارة العلاقات الخارجية، حيث يتم من خلاله الاتصال ببعض المؤسسات الخارجية.»

وفي المؤسسة (XXX) قال مسؤول الاتصال « أننا نركز دائماً على الاتصالات التليفونية، وكذلك على الوسائل المطبوعة مثل الصحيفة، والكتيبات، والأدلة، والمذكرات الداخلية، لوحات الإعلانات وصندوق المقترحات وكل تلك الوسائل تستخدم من أجل تفعيل دور الاتصال داخل المؤسسة.»

كما أكد مسؤول الاتصال داخل المؤسسة (XXXX) قائلاً "عادة نستخدم الوسائل الأكثر فاعلية في الاتصال بأطراف التنظيم المختلفة، مثل التليفون الداخلي،

وهو في رأي من أفضل الوسائل لشرح وتفسير الفكرة أو الموضوع الذي يدور حوله الاتصال، وكذلك للسرعة في إبلاغ الطرف الثاني بالمعلومات ومعرفة رد الفعل في نفس اللحظة، إلا أن من عيوب التليفون أنه يقع ضمن الوسائل التي لا يمكننا توثيقها بشكل رسمي، لذا فإنه عندما يتعلق الاتصال بموضوع حساس جداً مثل الاستفسار عن قضية

معينة أو متابعة مشكلة معينة، فنحن في هذه الحالة نفضل الاعتماد على الوسائل المكتوبة مثل الرسائل والتقارير والمذكرات الداخلية وغيرها من الوسائل.“
وأخيرا بالمؤسسة (XXXXX) قال القائم بالاتصال « نستخدم باستمرار الوسائل التقليدية المعروفة لدى جميع العاملين، حيث نعتمد على التليفون والفاكس وجهاز الكمبيوتر الخاص بالمنظومة الداخلية للمؤسسة كما نستخدم باستمرار الرسائل الإدارية والمذكرات الداخلية والمنشورات والتقارير فقط . »

من خلال ما سبق يتضح أن هناك اتفاقا بين جميع مسؤولي الاتصال بالمؤسسات الخدمية على استخدام الوسائل التقليدية، وعدم استخدامهم الوسائل التقنية الحديثة كالإنترنت والراديو الخاص بالمؤسسة والتلفزيون الداخلي، وهذا يؤكد وجود ضعف في دور الاتصال التنظيمي، ونقص في استخدام الوسائل الاتصالية المتطورة، مع العلم أن المؤسسات الخدمية تعتبر أهم المؤسسات التي تساهم بشكل كبير في تطوير النشاط الاقتصادي في ليبيا. ويمكننا حصر أهم الوسائل التي يستخدمها القائم بالاتصال في المؤسسات الليبية في الآتي: (الرسائل الإدارية ،الهاتف، المذكرات الداخلية، الفاكس، التقارير، الاجتماعات).

2. نظرة الإدارة العليا تجاه وظيفة الاتصال التنظيمي.

نحاول من خلال هذا الجزء توضيح مدى أهمية الاتصال للمؤسسة، وكيف تتعامل الإدارة العليا بالمؤسسات الليبية مع برامج الاتصال من حيث التقييم والمتابعة والتنفيذ.
أولا: أهمية الاتصال التنظيمي بالنسبة للإدارة العليا.

تأتى الإدارة العليا على قمة تنظيم أي مؤسسة ويمثلها رؤساء مجالس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة ومديري القطاعات ومديري العموم، وتهتم الإدارة العليا بالأمر والقضايا الاستراتيجية ذات المدى الطويل وعلى مستوى المؤسسة ككل، كما أن الإدارة العليا تمارس الاتصالات التنظيمية خلال وضعها للسياسات العامة والخطط الشاملة للمؤسسة ككل وتتابع تنفيذها من خلال الاتصال المباشر بالإدارة الوسطى، التي تعتبر حلقة الوصل بين الإدارة العليا والإدارات التنفيذية، ويمثل هذا المستوى مديري الأنشطة الوظيفية الرئيسية داخل المؤسسة مثل مدير الإنتاج ومدير التسويق والمدير المالي ومدير الموارد البشرية.⁽⁸⁾
ويختص أعضاء الإدارة الوسطى بإدارة الأنشطة الرئيسية من خلال ترجمة فلسفة ورؤية وسياسات الإدارة العليا إلى المستويات التنفيذية فى شكل خطط تفصيلية وبرامج لتنظيم العمل، ويتم ذلك من خلال قنوات الاتصال المتاحة أمام تلك الإدارات. وتقدر كفاءة أعضاء الإدارة الوسطى بقدر ما يكون فهم الإدارات التنفيذية لتوجهات وسياسات الإدارة

العليا وبالتالي يتحدد مستوى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. (9)

و يُعد الاتصال التنظيمي شريان المؤسسة النابض حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات تنظيمية خاصة بها. بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها.

ولقد تطورت الأساليب الإدارية وأصبحت في العصر الحديث أكثر تقنية وأكثر عملية "والإدارة العليا الواعية هي التي تتغلب على أساليب الإدارة التقليدية لأنها لم تعد تفي بالمطلوب، وتسارع إلى استخدام التقنية الاتصالية الحديثة، وتطبيق الأساليب الإدارية الحديثة" (10).

وسنحاول في هذا الجزء التعرف على واقع العلاقة التنظيمية الموجود بين الإدارة العليا والاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الخدمية من خلال العناصر التالية:.

حاجة الإدارة العليا للاتصال.

تأتي حاجة الإدارة العليا للاتصال التنظيمي من خلال حاجتها لتبادل البيانات والمعلومات مع أطراف ومستويات التنظيم المختلفة، ومن ناحية أخرى فإن الإدارة العليا تسعى في عملها إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وفهم سلوك العاملين بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية للمؤسسة. وكل هذا يحتاج إلى الاتصال بهم باستمرار لتوجيههم وتنظيم أعمالهم ومتابعتها. ويقول ميننزبيرج إن «عمل المدير ما هو إلا الاتصالات اللفظية والمكتوبة، ملاحظا أن المديرين يجب أن يكونوا قادرين على التواصل بكفاءة وسهولة، وعليهم أيضا أن يشاركوا الآخرين في رؤيتهم أو في رسمهم للاتجاه الذي يودون قيادة مؤسستهم نحوه، فإذا لم يكن بإمكانهم الموافقة بإحكام وعقلانية على هذه الخطط فإنهم سينجرفون في الاتجاه المعاكس، ساحبين معهم فريق العمل أو المؤسسة نحو الاضطراب والتعطيل وربما الإفلاس» (11).

إذن فالمعلومات والبيانات هي القلب النابض لعملية الاتصال وهي جوهر عمل الإدارة العليا في المؤسسة. وبقدر ما تكون هذه المعلومات والبيانات دقيقة وصحيحة بقدر ما تكون إنجازات الإدارة العليا. ونظرا لأهمية الاتصالات في تصريف شؤون الإدارة العليا، فهناك ضرورة قصوى لتنظيمها، وتحقيق فاعليتها، بحيث تتساقب المعلومات والبيانات في حركة مستمرة بين مستويات التنظيم المختلفة لما فيه خير المؤسسة وتحقيق أهدافها.

ومن جهة أخرى فإن عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان أيضا إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمؤسسة. لذا فإن من واجبات الإدارة العليا أن تعمل على خلق المناخ السليم للاتصال التنظيمي الفعال، وذلك بوضع

سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية وإشباع الحاجات البشرية، حتى يكون العاملين على علم تام بنشاط المؤسسة وأهدافها وخططها وبرامجها المختلفة⁽¹²⁾. ومن جهة أخرى لم نلاحظ للأسف من خلال بحثنا هذا، أن هناك اهتماما حقيقيا ببرامج الاتصال داخل المؤسسات الخدمية، حيث أكد جميع المسؤولين على حاجة الاتصال التنظيمي إلى الكثير من الاهتمام والتطوير، ومن جهة أخرى فقد سبق لنا الإشارة إلى ضعف المستوى العام لوظيفة الاتصال التنظيمي داخل تلك المؤسسات، وحرصها على ممارسة الاتصال التنظيمي بالأساليب التقليدية.

ثانيا: تقييم ومتابعة أنشطة الاتصال التنظيمي.

تحرص في الغالب المؤسسات الحديثة ذات الحجم الكبير على متابعة وتقييم كافة البرامج والعمليات الإدارية، للوقوف على المشاكل والصعوبات التي تواجه سير العمل، ومحاولة السيطرة عليها ومعالجتها بالأساليب الحديثة، وتعتبر عملية الاتصال داخل تلك المؤسسات القلب النابض، وهي لذلك تسعى دائما إلى تحسين وتطوير أساليب الاتصال بينها وبين العاملين في جميع المستويات، ومن خلال بحثنا، لا حظنا غياب عملية التقييم والمتابعة لوظيفة الاتصال، حيث إن الإدارات العليا لا تستخدم أساليب الاتصال الحديثة عند قيامها بعملية الاتصال مع العاملين، وسنحاول من خلال العناصر التالية التعرف على واقع العملية الاتصالية بين الإدارات العليا والعاملين بالمصارف.

1 - كيف تستخدم الإدارة العليا الاتصال التنظيمي؟

تمارس الإدارات العليا بالمؤسسات الخدمية عملية الاتصال بالعاملين من خلال استخدامها واعتمادها على الاتصال ذي الاتجاه الواحد، المتمثل في القرارات والتعليمات واللوائح التي تصدرها، ومن المعروف أن سياسة الاتصال ذات الاتجاه الواحد لم تعد تتماشى مع العمليات الإدارية الحديثة، فالمصارف تعتبر من المؤسسات التي تعتمد على الاتصال والتواصل السليم سواء بينها وبين العاملين أو بينها وبين العملاء، حيث لا يبدل عن سياسة الاتصال ذي الاتجاهين، والذي يعتبر من أفضل أنواع الاتصال داخل المؤسسة. والمؤسسات الخدمية اللببية تتجاهل أهمية خلق مناخ اتصالي فعال، لعدم معرفتها بالأساليب الحديثة أثناء تعاملها مع العاملين، وقد أكد العاملون بهذه المصارف كما سبق لنا القول إن المؤسسات الخدمية لا تهتم بدور الاتصال الصاعد، حيث أشرنا إلى العديد من النسب التي أكدت غياب الاتصال الصاعد بالمؤسسات الخدمية، وسنتعرف من خلال آراء المسؤولين على طبيعة العلاقة الاتصالية بين الإدارات العليا والعاملين.

لقد اتضح لنا من خلال المقابلات الشخصية أن الإدارات العليا تعتمد على أسلوب

الاتصال المكتوب بشكل أساسي، حيث تعتمد على تحرير الرسائل الإدارية، والقرارات التي عادة ما تأخذ شكل منشور يوزع من خلال إدارات الشؤون الإدارية، كما تستخدم أيضا الهاتف خلال ممارستها للعمل اليومي، حيث يمثل الهاتف مصدرا للاستعلام والفهم خاصة في حالة وجود مشاكل وقضايا عالقة. كما أتضح أيضا من خلال المقابلات الشخصية أن الإدارات العليا لا تسعى لتغيير سياسة وأسلوب الاتصال الموجود، ظنا منها أن أي تغيير قد يربك عملية الاتصال ويشتت العمل، ويخلق عدم فهم عند العاملين.

2 - تقييم أنشطة الاتصال من قبل القائم بالاتصال.

تعتبر عملية تقييم البرامج والأنشطة الإدارية المختلفة من العمليات الحيوية الحديثة التي تدل على مدى وعي وإدراك الإدارة العليا بالمؤسسة بتلك الأنشطة. فالمتابعة والتقييم من الوظائف الأساسية للإدارة الحديثة. لذا تحرص المؤسسات في الغالب على متابعة وتقييم جميع الأنشطة والبرامج التي تقوم بها، سواء كانت برامج مالية، اجتماعية، إدارية، أو برامج اتصالية، وذلك للتعرف على الكيفية التي تم بها إنجاز الأعمال، والمشاكل أو العوائق التي تواجه العاملين أثناء تنفيذ تلك الأنشطة،⁽¹³⁾ غير أن المؤسسات الخدمية الليبية لا تهتم بعملية متابع وتقييم ما تقوم به من أعمال وبرامج خاصة فيما يتعلق بأنشطة وبرامج الاتصال التنظيمي.

فقد أتضح من خلال المقابلات أن القائمين بالاتصال بجميع المؤسسات لا يقومون بتقييم البرامج والأنشطة الاتصالية، وذلك لكون الاتصال اليومي لا يحتاج إلى تقييم وهذا يرجع لعدم وجود خطط اتصالية مرسومة بشكل مسبق، وأن القائم بالاتصال يمارس عملية الاتصال اليومي بشكل روتيني وهو ليس بالأمر الغريب خاصة في ظل غياب الاهتمام المباشر بوسائل وأهداف وبرامج الاتصال التنظيمي بشكل عام، فليس من المنطقي أن تقوم هذه المؤسسات بتقييم برامج وأنشطة الاتصال غير الموجودة أصلا.

وحتى تستطيع الإدارات العليا الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق التي تساعدنا من أجل اتخاذ القرارات الصحيحة، يجب أن تفتح المجال أمام القائم بالاتصال وتشجع سياسة الاتصال ذات الاتجاهين، والاستماع الجيد للمقترحات والآراء التي يقدمها القائم بالاتصال، حيث إن معظم القرارات التي تتم على أساس من المعلومات غير الكاملة، لا يكتب لها النجاح فعادة ما يمتنع بعض العاملين من التعامل والتجاوب مع تلك القرارات وذلك لأنهم يعتقدون أن تلك القرارات لا تخدم مصالحهم بل تخدم مصلحة المؤسسة بالدرجة الأولى. وخلاصة القول إن القائم بالاتصال داخل المؤسسات الليبية يمارس عملية الاتصال بشكل تقليدي دون وجود سياسة اتصالية مكتوبة ودون وجود خطط وبرامج اتصالية.

الخلاصة

من خلال دراستنا لطبيعة القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية في ليبيا اتضح لنا مدى إتباع تلك المؤسسات للأسلوب التقليدي للاتصال وأن إمكانية استخدام التقنية الحديثة للاتصال شيء جيد ومفيد ولكن محاط بمجموعة من المخاطر أبرزها:

1 - رغبة عدد كبير من المؤسسات الليبية في عدم التغيير وذلك خوفا من أن أي تغيير في نظام الاتصال وخاصة الاعتماد على التقنية الحديثة قد ينعكس سلبا على مستقبل العاملين وبالتالي قد تصبح عملية تقليص عدد العاملين أمرا محتما وضرورة من ضرورات التقنية الحديثة.

2 - ما تفرضه التقنية الحديثة من إعادة تأهيل وتدريب للعاملين وهذا قد يتطلب من المؤسسات ضرورة دفع مبالغ كبيرة لتحقيق تنمية بشرية تتماشى مع التقنية الحديثة.

3 - وجود كوادرات إدارية غير واعية بأهمية التقنية الحديثة وما تلبيه من خدمات للمؤسسة والفرد والمجتمع.

4 - عدم الانفتاح بالشكل المطلوب والاندماج في سوق العمل والمنافسة داخليا وخارجيا يمثل عقبة في سبيل تطوير مؤسستنا الليبية، ويؤخر عملية الاستفادة من الوسائل الاتصالية الحديثة.

لذا يحتاج القائم بالاتصال في مؤسساتنا الوقت والإمكانيات والرعاية التامة من الإدارة العليا حتى يستطيع رسم ووضع الخطط والبرامج الاتصالية على أكمل وجه. كما تحتاج الإدارة العليا لأن تعلم أن ممارسة الاتصال بشكل تقليدي ليست في صالح المؤسسة وأن سوق العمل والمنافسة تتطلب ضرورة التطور والتغيير على جميع الأصعدة. ويمكننا في نهاية هذا البحث سرد مجموعة من النقاط الأساسية التي تمثل إجابات على تساؤلات البحث:

1 - أكد القائم بالاتصال داخل المؤسسات الخدمية الليبية عدم رضاه عن مستوى الاتصال التنظيمي خاصة في ظل عدم وجود اهتمام واضح من إدارة المؤسسة.

2 - يتمتع القائم بالاتصال بخبرة جيدة في مجال ممارسة العمل اليومي والروتيني ولكنه غير ملم بفنون ومهارات الاتصال الفعال.

3 - يفضل القائم بالاتصال ممارسة عملية الاتصال بالشكل التقليدي لسهولة إرسال واستقبال المعلومات ويعتقد أن عملية تطوير وسائل وأدوات الاتصال قد تحدث نوعا من الفهم والانسجام مع التقنية الحديثة من قبل العاملين.

4 - يستخدم القائم بالاتصال الوسائل التقليدية مثل الرسائل الإدارية والتقارير

- والهاتف والاجتماعات والمذكرات الداخلية في عملية الاتصال.
- 5 - لا يشارك القائم بالاتصال الإدارة العليا في عملية وضع وتنفيذ الخطط والبرامج الاتصالية.
- 6 - أكد القائم بالاتصال أن الإدارة العليا لا تقوم بعملية تقييم البرامج والخطط الاتصالية التي هي في حقيقة الأمر غير موجودة.

مراجع البحث

- 1 - غازي حسين عناية، مناهج البحث، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2000، ص 167.
- 2 - عابدين الدردير الشريف، موضوعات وقضايا وإشكاليات منهجية في البحث الإعلامي، ط1، طرابلس، منشورات جامعة ناصر الأممية، 2010، ص36.
- 3 - يورك برس، الاتصال الفعال:برنامج للتطوير الذاتي، ط1، لبنان، مكتبة لبنان ناشرون، 2002، ص26.
- 4 - MANAL A.MAKL AND WAEL ABU MOGLI, COMMUNICATION SKILLS, JORDAN, DAR AL - MASSIRA, 2002, P 69.
- 5 - إليزابيت تيرني، فن تفعيل مهارات الاتصال، الدار العربية للعلوم، بيروت، 2003، 57.
- 6 - D'ALMEIDA, Nicole, LIBAERT, Thierry, La communication interne de l'entreprise, 4e édition, Dunod, Paris, 2004. P 56.
- 7 - عبد الله الطويرقي، علم الاتصال المعاصر، ط2، الرياض، مكتبة العبيكان، 1997، ص220.
- 8 - MINTZBERG, Henry, le management : voyage au centre des organisations, éditions d'organisation, traduit par Jean - Michel Bebar, Paris, 2004.p 117.
- 9 www.oboulo.com/search.php?q=1%27organisation+de+1%27entreprise&start=0&topConsult=0 . 72010/10/.
- 10 - ميشيل هاتيرسللي، ليندا ماكجنت، سامر جلعوط، الاتصال والاتصال الإداري:المبادئ والممارسة، ط1، لبنان، دار الرضا للمعلومات، 2000، ص 149.
- 11 - PERETTI, Jean - Marie, Gestion des ressources humaines, 12e édition, vuibert, Paris, 2005.
- 12 - فضيل دليو، الإتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 47.
- 13 - MROY, Fatima, La communication professionnelle, Al nahda Al arabia, Liban, 2004.p 29.