

اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات في الأردن

د. محمد الزيادات – أستاذ مشارك- كلية الأعمال - جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

الملخص:	المخلص:
Abstract: The purpose of this study was to investigate the attitudes of employees to business communications in Jordan Telecom companies and its impact in determining the specifics of the information resulting from them, study population consisted of workers in Jordanian companies, and used a random sample of the study were distributed (400) to identify and recovered them (324) questionnaires. Data were collected from the study population by questionnaire consisted of (28) items, divided into five areas: patterns, methods and business communication skills, and characteristics of information. The data were analyzed using simple regression and the test contrast, the study reached the following conclusions: the existence of the impact of the patterns, methods and communication skills management in the provision of information of properties are timeliness, accuracy, comprehensiveness, clarity, flexibility, and ease of access. The results showed the existence of the impact of the characteristics of that information to achieve a good working relationship. The study offered recommendations, including: increased attention to patterns of communication between the administrative staff at the same level of administrative staff and managers to contribute to the provision of information with specific characteristics to make management decisions more effective. And development and means of administrative communication in written and oral and electronic to provide the requested information, and train employees on the mastery of the means to contribute to making the resulting information more accurate and beneficial.	هدفت هذه الدراسة التعرف إلى اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية وأثرها في تحديد خصائص المعلومات الناتجة عنها ، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية ، واستخدمت العينة العشوائية للدراسة حيث تم توزيع (400) استبانة استرد منها (324) استبانة. تم جمع البيانات من مجتمع الدراسة بواسطة استبانة تكونت من (28) فقرة . تم تحليل البيانات باستخدام الانحدار البسيط واختبار التباين . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر لأنماط ، ووسائل ، ومهارات الاتصالات الإدارية في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لخصائص المعلومات تلك في تحقيق علاقات عمل جيدة. عرضت الدراسة توصيات منها: زيادة الاهتمام بأنماط الاتصالات الإدارية بين العاملين بنفس المستوى الإداري، ومن المدراء إلى العاملين، للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل القرارات الإدارية أكثر فاعلية، كما وتوصي الدراسة بتطوير وسائل الاتصالات الإدارية المكتوبة والشفوية والإلكترونية لتوفير المعلومات المطلوبة، وتدريب العاملين على تلك الوسائل لإتقانها للمساهمة في جعل المعلومات الناتجة عنها أكثر دقة ومنفعة.

تمهيد:

تعد أنشطة اتصالات الأعمال ضرورة لا غنى عنها لتحقيق أهداف المنظمة وتوفير المعلومات والنجاح في التعاون بين العاملين ، إذ أن التغيرات البيئية كثيرة والتحديات التنافسية والتغير في أنماط الشراء دائمة واتجاهات العملاء نحو التبدل المستمر، ما يستدعي إحداث تغييرات في أدوات ووسائل اتصالات الأعمال في المنظمات المختلفة لتتكيف مع معطيات البيئة المحيطة.

وتنقل اتصالات الأعمال وتتمر المعلومات والتعليمات والتوجيهات إلى العاملين من خلال شبكة اتصالات منظمة ، (العثيمين، 2004) تكون بمثابة الخيط الذي يربط بين الإدارات المختلفة في المنظمة، (Yamaguchi , 2005) (Stoner, 2002) (Dinock, 2000)

ويعتبر الاتصال نشاطاً أساسياً في حياتنا، فكل ما نقوم به يومياً من نشاطات يعد اتصالاً، سواء كنا نقوم بذلك بطريقة مقصودة أو غير مقصودة، كما أن معالم الشخصية الإنسانية تتحدد من خلال ممارستها الاتصالية، الأمر الذي ينعكس على معرفة الإنسان وشعوره، ومن ثم على آرائه واتجاهاته ومعتقداته، لأن الاتصال سيترك أثراً في نفوس الآخرين سلباً أو إيجاباً.

1- مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في رصد وتحليل مدى ممارسة نشاطات اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية، ودورها في هذه تشكيل اتجاهات معينة لدى العاملين. ولذلك سعت هذه الدراسة للكشف عن اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ✓ ما هي اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال المستخدمة من حيث الأنماط والوسائل والمهارات في شركات الاتصالات الأردنية؟
- ✓ ما هو أثر اتصالات الأعمال في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية؟

2- أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال المستخدمة من حيث الأنماط، والوسائل، والمهارات في شركات الاتصالات الأردنية.
- التعرف على خصائص المعلومات المتوفرة والناجمة عن اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية.
- الخروج بمقترحات وتوصيات تسهم في فهم وإثراء اتصالات الأعمال بأنواعها في شركات الاتصالات الأردنية وتوجيهها نحو توفير علاقات عمل جيدة بين العاملين.

3- أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال الاعتبارات الآتية:

1. معالجة الدراسة موضوع اتصالات الأعمال وأثرها في توفير المعلومات والبيانات الضرورية لتسيير العمل.
2. يمثل الاتصال الإداري النظام الذي تتدفق من خلاله المعلومات اللازمة لتحسين بيئة العمل وتوفير أجواء فاعلة للعاملين لممارسة العمل بيسر وتفاعل.
3. الاتصالات الفاعلة في المنظمة تساهم في تشجيع التفاعل بين العاملين والقيادة ونشر ثقافة الحوار بين جميع الأطراف ذات العلاقة داخل بالمنظمة.
4. في حدود علم الباحث فإن هذه الدراسة هي من أوائل الدراسات التي تناولت اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات في الأردن.

4- فرضيات الدراسة

إستناداً إلى الدراسات السابقة والنظريات التي تمت مراجعتها، وواقع الحال في شركات الاتصالات الأردنية تتحدد مجموعة من الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: توصف اتجاهات العاملين نحو أنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة والهابطة والأفقية) في شركات الاتصالات الأردنية بالسلبية.

الفرضية الثانية: توصف اتجاهات العاملين نحو وسائل اتصالات الأعمال (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) بالسلبية.

الفرضية الثالثة: توصف اتجاهات العاملين نحو مهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) بالسلبية.

الفرضية الرابعة: يقيم العاملون خصائص المعلومات الناتجة عن اتصالات الأعمال تقييماً سلبياً.

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة، والهابطة، والأفقية) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية.

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل اتصالات الأعمال (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية.

الفرضية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية.

5-الدراسات السابقة:

ثمة دراسات عديدة بحثت في موضوع اتصالات الأعمال منها ما يلي:

1-دراسة (Engkavanish, 1999) بعنوان فاعلية عملية الاتصال وتبادل المعلومات: التي هدفت إلى تحليل فاعلية عملية الاتصال وتبادل المعلومات في مؤسسات المشاريع الحديثة ، في ولاية سيجيريا في ألمانيا. بينت الدراسة أن تطور المؤسسات من تقليدية إلى حديثة سببه وجود التقنيات ، والموظفين الذين يتشاركون بالأهداف، والمعلومات، والمعرفة من أجل إنهاء المهمات، وقد حاولت الدراسة المقارنة بين الاتصال، وتبادل المعلومات بين المؤسسات التقليدية والمؤسسات التنظيمية الحديثة ، وقد أكدت الدراسة أن مساهمة الاتصال والمعلومات تختلف بين المؤسسات الحديثة والمؤسسات التقليدية مما يؤدي إلى اختلاف في إدارة المؤسسة والاتصالات والمعلومات المستخدمة.

2- (Miller, 2000) دراسة بعنوان أهمية مهارات الاتصال الإداري: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى إدراك موظفي ومديري ومستخدمي نظم المعلومات لأهمية مهارات الاتصال الإداري في أمريكا وتوضيح الاختلافات في إدراكهم وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن موظفي نظم المعلومات يفتقرون إلى مهارات الاتصال الإداري التي يحتاجونها لكي يتفاعلوا بنجاح مع المستخدمين والمدراء خلال عملية تطور النظام إن تطور مهارات الاتصال أكثر أهمية من تطور المهارات التقنية بالنسبة للعاملين في مؤسسات نظم المعلومات، وهناك اختلافات كبيرة بين موظفي نظم المعلومات والمستخدمين في الاتصالات الشفهية والكتابية، وفي مهارات الاتصال ، وهناك اختلافات كبيرة بين الموظفين والمدراء في الاتصالات الشفهية والكتابية ومهارات الاتصال .

3- (أبو الغنم، 2002) بإجراء دراسة بعنوان أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان في الأردن: وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسائل غير اللفظية ، وفاعلية الاتصال الإداري ، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة بين إدراك المبحوثين لفاعلية الاتصال الإداري، والمتغيرات المعدلة مجتمعة (نمط القيادة، طبيعة المعلومات، التخصص الوظيفي، تصميم التنظيم). كما بينت الدراسة أيضاً وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد الرسائل غير اللفظية (المظهر، والحركات ، والصوت ، والتصرفات ، والزمان، والمكان) وفاعلية الاتصال الإداري ، كما أوصت الدراسة زيادة اهتمام القادة الإداريين بعناصر الرسائل غير اللفظية، وبخاصة العناصر التي بينت الدراسة وجود علاقة بينها وبين فاعلية الاتصال الإداري، وهي على التوالي: المظهر، والتصرفات، والزمان، والمكان.

4- (الطراونة، 2003) دراسة بعنوان أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة: هدفت إلى التعرف على واقع جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في هذه السلطة ، كما هدفت إلى تحديد أثر العوامل الديمغرافية على السلوك الإبداعي لدى المبحوثين. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها : إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة مرتفع وكذلك الحال بالنسبة لمستوى السلوك الإبداعي، ومستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات.

وجود أثر لأبعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمر العادي، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في السلوك الإبداعي لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، كما تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء السلوك الإبداعي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

5- (الزعي، 2005) دراسة بعنوان مدى توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية لدى الرؤساء في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك في الأردن من وجهة نظر المرؤوسين ، وأثر ذلك على فاعلية الاتصال الإداري: وتوصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال وعناصر الرسائل غير اللفظية مجتمعة كانت متوافرة بدرجة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، واحتلت مهارة القراءة المرتبة الأولى من حيث درجة توافرها، كما جاء عنصر المكان في المرتبة الأولى من حيث درجة توافره، كما بينت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين توافر مهارات الاتصال وعناصر الرسائل غير اللفظية وفاعلية الاتصال الإداري، حيث كانت أكثر مهارات الاتصال تأثيراً مهارتي التحدث والاستماع، وعناصر الزمان والمظهر والتصرفات.

6- قام (Yamaguchi, 2005) بإجراء دراسة بعنوان أساليب الاتصال بين الأفراد والعاملين في الإدارة في اليابان، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تكتيكات الاتصال بين الأفراد، وظروف الاستقرار الوظيفي للعاملين في اليابان، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين تكتيكات الاتصال بين الأفراد وعدم التأكد من الاستقرار الوظيفي، في حين كشفت الدراسة عن وجود علاقة مباشرة بين تكتيكات الاتصال والعدالة الإجرائية التي بدورها تؤثر في مستوى الاستقرار الوظيفي لدى العاملين.

7- أجرى (الذبيات، 2006) دراسة بعنوان مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري ، وهي دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية (مهارة الكتابة، مهارة الاستماع، مهارة التحدث) ومهارات التواصل عبر الرسائل غير اللفظية (التصرفات، الزمان، المكان، المظهر، الصوت، الحركات) لدى الرؤساء في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين

وأثر ذلك على فاعلية الاتصال الإداري ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مهارات الاتصال التقليدية ومهارات الرسائل غير اللفظية لدى الرؤساء في الشركات المبحوثة من وجهة نظر المرؤوسين كانت متوافرة وبدرجة مرتفعة ، وأن فاعلية الاتصال الإداري لدى الرؤساء في الشركات المبحوثة من وجهة نظر المرؤوسين، كانت متوافرة بشكل إيجابي وبدرجة مرتفعة. كما توصلت إلى أن هنالك أثر هام وذو دلالة إحصائية بين مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية، وبين فاعلية الاتصال الإداري. وأن هناك علاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة الأردنية ، بينما لا توجد فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية تعزى (للجنس والمؤهل العلمي والمركز الوظيفي).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

- لقد بحثت هذه الدراسة في مهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) ، وأثرها في توفير معلومات بخصائص هي: التوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، وسهولة الحصول عليها.

- سعت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات العاملين في شركات الاتصالات الأردنية نحو اتصالات الأعمال من خلال عينة من العاملين فيها .

- جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر اتصالات الأعمال في توفير بيئة عمل ملائمة في قطاع الاتصالات الأردني.

المحور الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة:

1- **مفهوم الاتجاهات:** هي مواقف يتخذها الفرد تمثل استجابة إزاء حديث أو قضية معينة إما بالقبول أو الرفض نتيجةً لمرور الفرد بخبرة معينة أو بحكم توافر ظروف أو شروط تتعلق بحدث معين والاتجاه مفهوم يعكس مجموع استجابات الفرد .

تتغير الاتجاهات بتغير الظروف، والخبرات، والتدريب، والتعليم. كما وتتغير نتيجة ملاحظة سلوك الآخرين. لذلك تركز المنظمات الإدارية على غرس الاتجاهات الإيجابية نحو العمل محاولةً تغيير الاتجاهات السلبية عن طريق الدورات التدريبية وتبني السلوك التنظيمي المناسب.

(طه، 2007، ص238) وتتكون الاتجاهات لدى الإنسان بشكل تدريجي ووفق الأنماط الافتراضية التالية: (القريوتي ، 2009 ، ص126)

1 – تتكون الاتجاهات أثناء محاولة الفرد إشباع حاجاته .

2 – تتكون الاتجاهات عند الفرد حسب المعلومات المتوفرة له .

3 – تعتبر الاتجاهات محصلة المعتقدات والقيم البيئية الاجتماعية التي ينتهي إليها الفرد .

2- عناصر الاتجاه:

تتكون الاتجاهات من ثلاثة عناصر هي:

المكون المعرفي: ويعد المرحلة الأولى في تكوين الاتجاهات ، ويتضمن معارف ومعتقدات الفرد نحو موضوع ما ويكتسب عن طريق البيئة المحيطة بالفرد ودرجة ثقافته وتعليمه .

المكون الوجداني: ويعبر عن ردود الأفعال العاطفية وشعور الفرد وأحاسيسه نحو شيء ما ، وهذا يحدد التقدير العام للاتجاه سواء كان إيجابياً أو سلبياً (الدهراوي، 2008، ص219).

المكون السلوكي: هو الذي يمثل الوجهة الخارجية للاتجاه ، فيمثل انعكاساً لقيم الفرد واتجاهاته وتوقعات الآخرين، والخطوات الإجرائية التي ترتبط بتصرفات الفرد بما يدل على قبوله أو رفضه بناء على تفكيره النمطي وإحساسه الوجداني ، والاتجاه يرتبط بالسلوك حيث يعد الاتجاه منبهاً لسلوك المستقبل للفرد عندما تتكامل جوانب الإدراك وأبعاده .

3- **ماهية اتصالات الأعمال:** الاتصالات ظاهرة حياتية تلازم الإنسان في كل تحركاته فالكلمات المنطوقة والإشارات والإيماءات وغيرها تمثل عمليات اتصال ديناميكية كثيرة التغير ، (أبو إصبع وأبو عرجه ، 2010: 111) تهدف لنقل معلومات ومشاعر والمعارف والتجارب بهدف الإقناع والتأثير. (El-Uteibi, 2005)

إن اتصالات الأعمال عملية تفاعلية تبادلية مستمرة (Nasro, 2001) (Thill, 2005) لتحديد الأفكار والمعلومات والتوجهات لتكوين آراء واتجاهات معينة، لتحقيق مصلحة وتغييرات مرغوبة في سلوك الآخرين من خلال تقديم مادة ذات قيمة (Chandan, 2005) لإيجاد نوع من التفاهم المشترك. (المغربي، 2004) (Daft, 2001) (حريم، 2004). (Singh , 2004) (البكري ، 2009) .

4- المعلومات واتصالات الأعمال:

يبرز دور المعلومات الناتجة عن اتصالات الأعمال بشكل واضح فهي إحدى المقومات الأساسية لأي نشاط ، وتعد إحدى الموارد الإستراتيجية ، كما وتعد استثماراً فاعلاً لتحقيق الميزة التنافسية. (حيدر، 2002 : 15) ويرى الباحثون أن مجتمع المعلومات "Information Society" غدا البديل الجديد لما يسمى المجتمع الصناعي "Industrial Society" والذي يبرز بشكل ملحوظ في العقود الأخيرة ، حيث أطلق على عصرنا هذا عصر المعلومات "Information Age" (الخوالدة، 2005 : 21) .

ومن خصائص المعلومات: (حيدر، 2002 : 18)

شمول وكمال المعلومة وصحة وخلو من الأخطاء ، ودقة تناسب مختلف المستخدمين ومختلف التطبيقات ، وملائمة لطلب المستخدم ، وتوقيت مناسب لتوفرها ، ثم وضوح وخلو من الغموض ، ومرونة وقابلية للتكيف ، وقابلية للقياس وسرعة في الحصول عليها دون تأخير حتى لا تصبح تكلفتها عالية. (الخوالدة، 2005: 34)

الاتصال : منظور إسلامي

لا يستطيع الإنسان أن يعيش بمعزل عن الآخرين فالإنسان مدني بطبعه، وهو بحاجة إلى ذلك بحكم المصالح المشتركة ، وحاجة كل إنسان لأخيه الإنسان ، وتعدُّ عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية ، ذلك أنَّ الاتصال من حيث المفهوم هو: "نقل محتوى فكرة من شخص أو جماعة إلى آخر أو جماعة أخرى" (لاوند، ص176)

وتنبه ابن خلدون في القرن الثامن الهجري لأهمية الاتصال وما تزال الأيام تثبت لنا صدقها، ودقة وصفها للسلوك الإنساني . (ابن خلدون: مقدمة ابن خلدون، ص41)

فالقرآن يؤكد وحدة أصل الناس وهذا التوحد في الأصل والمنشأ ، حريٌّ به أن يقود إلى التعاون والتفاهم والالتقاء على الخير والمحبة ، فإنَّ الاتصال ينقل الخبرات الحياتية في شتى المجالات.

وكان الاتصال بالناس هو المهمة الأولى لكل نبي ورسول وخاصة نبي هذه الأمة، وذلك استجابة لأمر الله تعالى في تبليغ رسالاته. قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ﴾ سورة المائدة: الآية 67. والناظر في تعاليم الإسلام يجد أنها جاءت لتعزِّز مبدأ الاتصال بالآخرين ، فالصلاة والصيام والحج مناسبات لتوثيق هذا الاتصال وتمتين العلاقات بين المسلمين ، وبالمَنظور الإسلامي يمكن الحديث عن شكلين من أشكال الاتصال، هما:

أولاً: الاتصال الناطق وهو من أكثر وسائل الاتصال والتأثير شيوعاً ، ولا يتم بمعزل عن وسائل التواصل والتفاهم الأخرى كالحركة والإشارة وقد اتخذت الكلمة المنطوقة أهمية في بناء العلاقات الإنسانية والتعلُّم وزيادة الخبرة والمشاركة في خبرات الآخرين.

ثانياً: الاتصال الصامت الذي يعبر عن معلومات وجدانية ويمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً. (جابر، ص61)

ويُبين الإمام أبو حامد الغزالي في إحياء علوم الدين أنَّ هذا الفضل العظيم للصمت إنما يرجع سببه إلى كثرة آفات اللسان من الخطأ، والكذب، والغيبة، والنميمة، والرياء، والنفاق، والفحش، والمراءاة، وتزكية النفس، والخوض في الباطل، والخصومة، والفضول، والتحريف، والزيادة، والنقصان ، وإيذاء الخلق ، وهتك العورات.

فهذه آفات كثيرة ولها حلوة في القلب، وعلما بواعث من الطبع ومن الشيطان، والخائض فيها قلماً يثدِّر أن يمسك اللسان فيطلقه بما يجب ويكفُّه عما لا يجب، ففي الخوض خطر، وفي الصمت سلامة، فلذلك عظمت فضيلته، هذا مع ما فيه من الوقار والفرار للفكر والذكر والعبادة والسلامة من تبعات القول في الدنيا، ومن حسابه في الآخرة. (الغزالي، ج3، ص178) قال الله تعالى: ﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ سورة ق: الآية 18.

ونستعرض فيما يلي بعض صور الاتصال الصامت، مع بيان دورها في التأثير على الآخرين، مستنيرين في ذلك بنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية:

أولاً: لغة العيون هي وسيلة للتعبير عما في الداخل ونقله للخارج ، والمعاني التي يمكن أخذها من العيون كثيرة ، وقد سعى القرآن الكريم بعض النظرات بأنها خائنة، قال تعالى: ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾ (سورة غافر: الآية 19) وتحذّر القرآن الكريم عن لغة العيون ومن ذلك قوله تعالى في وصف خوف المنافقين يوم الأحزاب: ﴿فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ ۝١﴾ (سورة الأحزاب: الآية 19).

وتحدّث القرآن الكريم عن المعاني التي رسمتها الدموع المنهمرة من العيون تأثراً بسماعها للقرآن الكريم. قال تعالى: ﴿وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنْزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ يَقُولُونَ رَبَّنَا آمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ﴾ (سورة المائدة: الآية 83).

ثانياً: تعبيرات الوجه من خلال تأمل قسمات الوجه الذي يعد نظاماً متكاملًا، فالجبهة والعينان والأنف والأذنان والشفتان والذقن والفم، توجد فيما بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً وظيفية، لا يمكن لأي منها أن يؤديها وحده أبداً، وتحذّر القرآن الكريم في كثير من الآيات عن المعاني النفسية التي يمكن قراءتها في ملامح الوجه. فقال تعالى في بيان هيئة وجه الذي يستقبل مولودة أنثى وهو لا يريد ذلك: ﴿وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِالْأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ﴾ (سورة النحل: الآية 58).

والمطلّع على سيرة المصطفى صلى الله عليه وسلم وسنته الشريفة ، يجد أنه كان القدوة في حُسن الإخاء وجميل المعاشرة فعن أبي ذر الغفاري رضي الله عنه، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : «لا تحقِّرنَّ من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجهٍ طَلِقٍ» (مسلم ، حديث رقم 2626، ج4، ص2026)

ثالثاً: الإشارات وحركات الجسم تنطوي كل ثقافة على نسقٍ من الإشارات ذات معاني ودلالات معينة وهذه الإشارات إما أن تصاحب لغة الكلام، وإما أن تكون قادرة على أداء الرسالة بمفردها.

ويحدثنا القرآن الكريم عن مريم حين أنت قومها تحمل عيسى عليه السلام ، فما كان منهم لما رأوه إلا أن اتهموها بالفاحشة ﴿قَالُوا يَا مَرْيَمُ لَقَدْ جِئْتِ شَيْئًا فَرِيًّا * يَا أُخْتَ هَارُونَ مَا كَانَ أَبُوكِ امْرَأَ سَوْءٍ وَمَا كَانَتْ أُمُّكِ بَغِيًّا فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ نَكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا﴾ سورة مريم: الأيتان (27_29). فكان لا بدّ من بيّنة، إذ كيف يمكن لمريم أن تدافع عن نفسها في ظل هذه الظروف؟ فأشارت إلى طفلها الرضيع لينطق ببراءتها؛ أي أنها أجابت على اتهامهم بالإشارة ، فهي لم تطلب منهم بلفظٍ منطوق أن يكلموا الرضيع، ولكنهم فهموا ذلك من إشارتها. رابعاً: المظهر واللباس: لللباس الإنسان ومظهره دورٌ في إعطاء الانطباع الأول عن صاحبه وأثر على طبيعة تعامل الناس مع بعضهم . ولعلّ قارون كان ممن أدركوا ما للملابس والجواهر والمظاهر البراقة من أثرٍ في الآخرين، وعلى هذا الأساس نفهم تصرفه الذي أخبرنا عنه القرآن الكريم: ﴿فَخَرَجَ عَلَى قَوْمِهِ فِي زِينَتِهِ﴾ (سورة القصص: الآية 79) ولقد طالب الإسلام المسلمين بحسن المظهر والنظافة، قال تعالى: ﴿يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ * قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ﴾ سورة الأعراف: الأيتان (31، 32)

المحور الثاني: الدراسة التطبيقية

1-مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الاردنية في الادارات المختلفة في عمان العاصمة الاردنية . وكانت الشركات التي خضعت للدراسة هي : شركة الاتصالات الأردنية (اورانج) التي تقدم خدمات الانترنت وتبلغ حصتها السوقية أكثر من 50% من إجمالي السوق الأردنية ، وشركة زين دخلت السوق الاردنية عام 1994 وتقدم خدمة الاتصال الخليوي ، وخدمة التجوال الدولي ، وخدمة الانترنت . ثم شركة أمنية التي أطلقت خدماتها في حزيران (2005) وتقدم خدمات الخليوي والانترنت .

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تكونت من العاملين الاداريين في شركات الاتصالات الاردنية حيث تم توزيع (400) استبانة استرد منها (324) ، وقد تم توزيع (140) استبانة على شركة اورانج استرد منها (113) ، و(130) على شركة زين استرد منها(109) ، و(130) على شركة أمنية استرد منها (102) . والجدول (1) يبين خصائص العينة.

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكر	152	47
	أنثى	172	53
العمر	20-30 سنة	163	50.4
	31-39 سنة	127	39.2
	40-49 سنة	29	8.8
	50 سنة فأكثر	5	1.6
المستوى التعليمي	ثانوية عامة أو اقل	62	19.2
	دبلوم مجتمع	122	37.6
	بكالوريوس	124	38.4
	دراسات عليا	16	4.8
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	60	18.4
	3 - أقل من 5 سنوات	96	29.6
	5 - أقل من 7 سنوات	88	27.2
	7 سنوات فأكثر	80	24.8

المجموع	324	100
---------	-----	-----

أداة الدراسة : قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات تكونت من جزئين: الأول تضمن العوامل الديموغرافية، والثاني تضمن أنماط، ووسائل، ومهارات اتصالات الأعمال، والثالث تضمن خصائص المعلومات (التوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، وسهولة الحصول عليها).

وقد تم الاعتماد على التدرج الخماسي ليكرت (Likert Scale): بحيث تكون إجابة "موافق جداً" (5) درجات، وإجابة "موافق" (4) درجات، وإجابة "أوافق بدرجة متوسطة" (3) درجات، وإجابة "غير موافق" (2) درجة، وإجابة "غير موافق أبداً" درجة واحدة، ثم قُسم التدرج الخماسي إلى مستويات ثلاث كما يبدو في الجدول (2):

جدول (2) المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة

الفئة	مستوى الأهمية
من 1.00 – 2.33	متدنية
من 2.34 – 3.66	متوسطة
من 3.67 – 5.00	عالية

صدق أداة الدراسة وثباتها: لغرض قياس الصدق في أداة الدراسة قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة الأعمال، حيث حددوا مجموعة من الملاحظات اللغوية والمفاهيمية والشكلية أخذت بعين الاعتبار. أما الثبات فتم حساب معامل (Cornobach Alpha) لفقرات الدراسة للتأكد من صلاحيتها للقياس إذ أن القيم مقبولة عندما تكون ألفا أكبر أو تساوي 60% في العلوم الإنسانية، والجدول (3) يبين قيم ألفا لأبعاد الدراسة:

جدول (3) قيم معاملات ألفا لأبعاد الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا
أنماط اتصالات الأعمال	9	77.3
وسائل اتصالات الأعمال	10	73.0
مهارات اتصالات الأعمال	4	77.2
خصائص المعلومات	5	79.8
الأداة ككل	28	84.6

وتبين من جدول (3) أن قيم معامل ألفا لفقرات الاستبانة كانت أكبر من (60%).

أساليب التحليل الإحصائي:

• معامل الثبات (Cornobach Alpha)، التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار One Sample t test.

• معامل الارتباط والانحدار البسيط لقياس العلاقة بين متغيرين.

• اختبار (F) واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات وتفسير النتائج:

الفرضية الأولى: توصف اتجاهات العاملين نحو أنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة والهابطة والأفقية) في شركات الاتصالات الأردنية بالسلبية.

تم استخدام اختبار One Sample t test حيث يوضح الجدول (4) المتوسطات الحسابية لعبارات اتجاهات العاملين نحو أنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة والنازلة والأفقية):

الجدول (4) اتجاهات العاملين نحو أنماط اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية

التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	يتوفر اتصالات تصدر من المديرين إلى العاملين بشكل مستمر	3.5	1.2	0.000	متوسط
2	يتوفر اتصالات تصدر من المديرين إلى العاملين تعلمهم بكل ما يهمهم	53.	1.2	0.000	متوسط

3	تسهيل الاتصالات الصادرة من المديرين إلى العاملين الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	3.7	1.1	0.000	عالي
4	يتوفر اتصالات صادرة من العاملين إلى المديرين بشكل مستمر	43.	1.1	0.000	متوسط
5	يتوفر اتصالات صادرة من العاملين إلى المديرين لتعلمهم بالمشاكل والمقترحات	3.4	1.2	0.000	متوسط
6	يوفر المديرين المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل اتخاذ القرارات	53.	21.	0.000	متوسط
7	يتوفر اتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري بشكل مستمر	3.8	1.0	0.000	عالي
8	يتوفر اتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري تشجع التعاون والتكامل بين الوظائف	73.	1.1	0.000	عالي
9	تسهيل الاتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري الحصول على المعلومات	93.	8.80	0.000	عالي
	المتوسط الحسابي العام للعبارات	3.6	0.867	0.000	متوسط

حيث يظهر الجدول (4) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات أنماط اتصالات الأعمال بلغ (3.6) وهو يشير إلى تقييم بمستوى متوسط حسب المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة الجدول (2)

، حققت الفقرة (9) (تسهيل الاتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري الحصول على المعلومات) كان لها أعلى متوسط حسابي بلغ (3.9) ، أما أقل متوسط حسابي فكان للفقرة (5) (يتوفر اتصالات صادرة من العاملين إلى المديرين لتعلمهم بالمشاكل والمقترحات) وبلغت قيمته (3.4) . وجميع الفقرات الواردة في الجدول (5) حازت على متوسط حسابي أعلى من درجة الحياد والبالغة (3) درجات في المقياس ذي النقاط الخمسة المستخدم في الدراسة ، ما يشير إلى اتجاهات ايجابية نحو أنماط اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية ما يعني رفض الفرضية العدمية الأولى حيث القيمة المعنوية ل t بلغت 0.000.

الفرضية الثانية: توصف اتجاهات العاملين نحو وسائل اتصالات الأعمال (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) بالسلبية.

تم استخدام اختبار One Sample t test حيث يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو وسائل اتصالات الأعمال (المكتوبة والشفوية والإلكترونية):

الجدول (5) اتجاهات العاملين نحو وسائل اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية

التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	تستخدم المراسلات المكتوبة بين العاملين بشكل مكثف	53.	11.	0.000	متوسط
2	تتسم المراسلات المكتوبة بين العاملين بالوضوح	73.	.990	0.000	عالي
3	تساهم المراسلات المكتوبة بين العاملين بتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	83.	.950	0.000	عالي
4	يستخدم العاملين وسائل الاتصال الشفوي بشكل مكثف	93.	1.0	0.000	عالي
5	تتسم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين بالوضوح	83.	.970	0.000	عالي
6	تساهم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين بتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	3.7	.960	0.000	عالي
7	تتسم وسائل الاتصال الالكترونية (البريد الالكتروني) بين العاملين بالوضوح	3.0	1.3	0.000	متوسط
8	تستخدم وسائل الاتصال الالكترونية بين العاملين بشكل مكثف	2.9	1.3	0.000	متوسط
9	تساهم وسائل الاتصال الالكترونية (البريد الالكتروني) بين العاملين بتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات	13.	1.4	0.000	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.5	0.65	0.000	متوسط

يُظهر الجدول (5) أن المتوسط الحسابي العام لتلك العبارات قد بلغ (3.5) وهو يشير إلى تقييم بمستوى متوسط ، حيث يلاحظ أن الفقرة رقم (4) (يستخدم العاملون وسائل الاتصال الشفوي بشكل مكثف) كان لها أعلى متوسط حسابي بلغ (3.9) ، أما أقل متوسط حسابي فكان

للفقرة (8) (تستخدم وسائل الاتصال الالكترونية بين العاملين بشكل مكثف) وبلغت قيمته (2.9)، ويظهر ذات الجدول أن جميع الفقرات حازت على متوسط حسابي أعلى من درجة الحياد والبالغة (3) درجات في المقياس ذي النقاط الخمسة المستخدم في الدراسة باستثناء الفقرتين (7،8)، بما أن المتوسط الحسابي أعلى من الحياد فهذا يشير إلى وجود اتجاهات ايجابية نحو وسائل اتصالات الاعمال ، ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية حيث قيمة t المعنوية بلغت 0.000.

الفرضية الثالثة: توصف اتجاهات العاملين نحو مهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) بالسلبية . تم استخدام اختبار One Sample t test وبيّن الجدول (6) المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو مهارات اتصالات الاعمال (الكتابة، والتحدث، والقراءة، والإنصات):

الجدول (6) اتجاهات العاملين نحو مهارات اتصالات الاعمال في شركات الاتصالات الاردنية

التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	يتميز العاملون بمهارات كتابية تعبر عما يريدون بوضوح	3.4	1.19	0.000	متوسط
2	يتميز العاملون بمهارات تحدث تعبر عما يريدون بوضوح	53.	1.1	0.000	متوسط
3	يتميز العاملون بمهارات قراءة تساهم بفهمهم للمطلوب	63.	.970	0.000	متوسط
4	يتميز العاملون بمهارات إنصات تسهل التفاهم مع زملائهم	3.6	1.0	0.000	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.5	0.89	0.000	متوسط

وقد بلغ لمتوسط الحسابي العام لفقرات مهارات اتصالات الاعمال (3.5) وهو يشير إلى تقييم متوسط ، حيث يلاحظ من الجدول ذاته أن الفقرتين (3) و(4) (يتميز العاملون بمهارات قراءة تساهم بفهمهم للمطلوب)، (يتميز العاملون بمهارات إنصات تسهل التفاهم مع زملائهم) كان لهما أعلى متوسط حسابي بلغ (3.6)، أما أقل متوسط حسابي فكان للفقرة (1) (يتميز العاملون بمهارات كتابية تعبر عما يريدون بوضوح) وبلغت قيمته (3.4) .

وجميع العبارات الواردة في الجدول (6) حازت على متوسط حسابي أعلى من درجة الحياد ، مما يشير إلى وجود اتجاهات ايجابية نحو مهارات اتصالات الاعمال ، وبذا يمكننا رفض الفرضية العدمية الثالثة استناداً إلى قيمة t المعنوية البالغة 0.000.

الفرضية الرابعة: يقيم العاملون خصائص المعلومات الناتجة عن اتصالات الاعمال تقييماً سلبياً.

إذ يظهر الجدول (7) قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المعلومات الناتجة عن اتصالات الأعمال

الجدول (7) تقييم العاملين لخصائص المعلومات الناتجة عن اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات الاردنية

التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفرها بالوقت المناسب	73.	.90	0.000	عالي
2	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالدقة	3.5	4.90	0.000	متوسط
3	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفر المعلومات بنوعية جيدة	3.7	1.90	0.000	عالي
4	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفر المعلومات بكمية كافية	3.6	.90	0.000	متوسط
5	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالوضوح	3.7	1.90	0.000	عالي
6	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بسهولة الحصول عليها	73.	11.	0.000	عالي

التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفرها بالوقت المناسب	73.	.90	0.000	عالي
2	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالدقة	3.5	4.90	0.000	متوسط
3	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفر المعلومات بنوعية جيدة	3.7	1.90	0.000	عالي
4	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفر المعلومات بكمية كافية	3.6	.90	0.000	متوسط
5	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالوضوح	3.7	1.90	0.000	عالي
6	تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بسهولة الحصول عليها	73.	11.	0.000	عالي
	المتوسط الحسابي العام	3.5	0.758	0.000	متوسط

يظهر من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات خصائص المعلومات قد بلغ (3.5) وهو يشير إلى تقييم بمستوى متوسط ، حيث يلاحظ من الجدول (7) أن الفقرات (1) و(3) و(5) و(6) وهي على التوالي (تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفرها بالوقت المناسب) ، (تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بأنها ذات نوعية جيدة) ، (تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالوضوح) ، (تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بسهولة الحصول عليها) كان لها أعلى متوسط حساب بلغ (3.7) ، أما أقل متوسط حسابي فكان للفقرة (2) (تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالدقة) بلغت قيمته (3.5) .

وجميع الفقرات الواردة في الجدول (7) حازت على متوسط حسابي أعلى من درجة الحياد ، مما يشير إلى وجود اتجاهات ايجابية نحو خصائص المعلومات الناتجة عن اتصالات الاعمال ، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية الرابعة حيث قيمة t المعنوية بلغت 0.000. الفرضية الخامسة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنماط إتصالات الأعمال (الصاعدة والنازلة والأفقية) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب ، والدقة ، والشمولية ، والوضوح ، والمرونة ، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الاردنية .

الجدول (8) نتائج اختبار الإنحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر أنماط اتصالات الاعمال في توفير معلومات بخصائص مناسبة

Sig*	DF	B	F	(R ²)	(R)
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط
0.000	1	.4750	35.921	.2260	.475 ^a 0
	323				
	324				

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول (8) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنماط اتصالات (الصاعدة والنازلة والأفقية) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب ، والدقة ، والشمولية ، والوضوح ، والمرونة ، وسهولة الحصول عليها ، إذا بلغ معامل الارتباط R (0.475) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.226) ، أي أن ما قيمته (0.226) من التغيرات في توفير معلومات

ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها ناتج عن التغير في أنماط الاتصالات كما بلغت قيمة درجة التأثير $\beta(0.475)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في تحسين أنماط الاتصالات يؤدي إلى تحسين خصائص المعلومات بقيمة (0.475) ، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F ، وهذا يؤكد رفض الفرضية العدمية الخامسة، وقبول البديلة التي تؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة والنازلة والأفقية) في شركات الاتصالات الأردنية في توفير المعلومات المطلوبة بخصائصها.

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل اتصالات الأعمال (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية.

الجدول (9) نتائج اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لأثر وسائل

اتصالات الأعمال في توفير المعلومات اللازمة

(R) الارتباط	(R ²) معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة
0.502 ^a	.2520	41.520	.5020	1	0.000
				323	
				324	

يظهر أثر وسائل اتصالات الأعمال في توفير معلومات من خلال معامل الارتباط R الذي بلغ (0.502) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، ومعامل التحديد R^2 بلغ (0.252) ، أي أن ما قيمته (0.252) من التغيرات في توفر المعلومات المطلوبة ناتج عن التغير في وسائل الاتصالات. وبلغت قيمة درجة التأثير $\beta(0.502)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وسائل الاتصالات يؤدي إلى تحسين خصائص المعلومات بقيمة (0.502) ، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F الظاهرة بالجدول (9)، وهذا يؤكد رفض الفرضية العدمية السادسة، وقبول البديلة التي تؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لوسائل الاتصالات الإدارية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) في توفير المعلومات المطلوبة. الفرضية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول عليها في شركات الاتصالات الأردنية. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10) نتائج اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لأثر مهارات

اتصالات الأعمال في توفير المعلومات اللازمة

(R) الارتباط	(R ²) معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة
0.617 ^a	.3810	75.562	.6170	1	0.000
				323	
				324	

يتبين من الجدول (10) أن معامل الارتباط R الذي بلغ (0.617) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، ومعامل التحديد R^2 بلغ (0.381) ، أي أن ما قيمته (0.381) من التغيرات في توفر المعلومات المطلوبة ناتج عن التغير في مهارات الاتصالات. وبلغت قيمة درجة التأثير $\beta(0.617)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى مهارات الاتصالات يؤدي إلى تحسين خصائص المعلومات بقيمة (0.617) ، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F الظاهرة بالجدول (10)، ما يعني رفض الفرضية العدمية السابعة، وقبول البديلة حيث وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات اتصالات الإدارية (الكتابة والقراءة والتحدث والإنصات) في توفير المعلومات المطلوبة.

ثالثاً: الخاتمة

من خلال التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات يمكن عرضها على النحو التالي:

- تبين أن الإداريين في شركات الاتصالات الأردنية على اختلاف مستوياتهم يشجعون الاتصالات التي تتدفق بين العاملين على اختلاف أنواعها حيث توفر اتصالات من المدراء إلى العاملين بشكل مستمر تعلمهم بكل ما يهمهم .
 - أما الاتصالات الصاعدة فتنتقل المعلومات والتقارير حول الانجازات وكذلك الاقتراحات من خلال اتصال العاملين بالمدراء .
 - كما تتوفر اتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري تشجع التعاون بين الوظائف وتسهل الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ، كل ذلك يؤكد وجود أثر لأنماط اتصالات الأعمال (الصاعدة والنازلة والأفقية).
 - تستخدم الرسائل المكتوبة والشفوية والإلكترونية بين العاملين مما يوفر المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات.
 - يمتلك الإداريون قدرًا من مهارات الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات ، كما أن لديهم قناعة بأهمية الاتصالات ودورها في توفير المعلومات المطلوبة خصوصاً الاتصالات المكتوبة التي يمكن الرجوع إليها.
 - وجود أثر لمهارات اتصالات الأعمال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة .
- الاقتراحات : بناءً على نتائج الدراسة والاستنتاجات التي تم التوصل لها يمكن تقديم بعض التوصيات نوردتها على النحو التالي:

- 1- الاستمرار بالاهتمام بأنماط الاتصالات الإدارية بين العاملين بنفس المستوى الإداري ومن المدراء إلى العاملين وزيادة الاهتمام بالاتصالات الصاعدة للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل القرارات الإدارية أكثر فاعلية.
- 2- تطوير وسائل الاتصال المكتوبة والشفوية والإلكترونية لتوفير المعلومات ، وتدريب العاملين على تلك الوسائل لإتقانها للمساهمة في جعل المعلومات الناتجة عنها أكثر دقة ومنفعة .
- 3- عقد دورات تدريبية للعاملين في الشركة لتطوير مهارات الاتصال (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) ، وتوعيتهم لأهمية مهارات الاتصال لبناء علاقة إيجابية تربطهم بالمرؤوسين.
- 4- عقد دورات تدريبية للعاملين في الشركة للتعامل الفعال مع تكنولوجيا الاتصال والتقنيات المتطورة ذات العلاقة ، وزيادة الوعي لديهم لاستخدام تلك التكنولوجيا لدعم عملية الاتصال الإلكتروني .

قائمة المراجع

1. ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد: مقدمة ابن خلدون، (بيروت: دار القلم، ط5، 1984م).
2. الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد: إحياء علوم الدين، بذيله كتاب المغني عن الأسفار في الأسفار في تخريج ما في الأحياء من الأخبار لزين الدين العراقي، تحقيق: أبو حفص سيد بن إبراهيم بن عمران، (القاهرة: دار الحديث، ط1، 1412هـ/1995م).
3. لاوند، رمضان: من قضايا الإعلام في القرآن، (مطابع الهدف).
4. مسلم، مسلم بن الحجاج النيسابوري: صحيح مسلم، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، (بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ط، د.ت).
5. عبدالله ، عودة عبد عودة (2007) الاتصال الصامت وعمقه التأثيري في الآخرين ، في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية . بحث متاح على شبكة الانترنت.
6. الخطيب ، علي محمد (2010) أثر الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية للمستهلكين
7. في سوق الخدمات الأردني رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط .
8. دهراوي ، صالح حسن ، (2008) علم النفس ، الطبعة الأولى دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان.
9. طه، فرج عبد القادر، (2007) أصول علم النفس الحديث، دار الزهراء للنشر والتوزيع ، الرياض.
10. قريوتي ، محمد قاسم ، (2009) السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعة في المنظمات المختلفة ، ط5 ، دار الشروق للنشر والتوزيع – رام الله ، فلسطين
11. أبو أصبع، صالح، وأبو عرجة ، تيسير (2010). الاتصالات والعلاقات العامة. القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
12. أبو الغنم، خالد (2002). أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان: دراسة ميدانية، مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد (17)، عدد(7)، ص 223-257.
13. الين، مادلين بيرلي، أنطوانيت د. لوشا (2001). الإنصات: فهم ما وراء الكلمات. ترجمة: هالة صديقي، ط 1، القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة
14. البكري، ثامر (2009). الاتصالات التسويقية والترويج . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع

15. بلال، محمد إسماعيل (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط 2 الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
16. الجوهري، محمد ناجي (2000) الاتصال التنظيمي العن، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
17. جودة، محفوظ أحمد (2009). العلاقات العامة مفاهيم وممارسات. عمان: دار زهران.
18. حريم، حسين (2004)، السلوك التنظيمي، ط 2، عمان: دار الحامد للنشر.
19. حسن، ماهر محمد (2003). القيادة أساسيات ونظريات ومفاهيم. عمان: دار الكندي.
20. حيدر، معالي (2002). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
21. الخوالدة، رياض عبد الله (2005). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، الأردن.
22. دليو، فضيل (2003). اتصال المؤسسة. ط 1، القاهرة: دار الفجر للنشر.
23. الزيادات، أحمد سليمان (2006). "مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة.
24. الزعبي، خالد (2005). "مدى توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية لدى الرؤساء في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المرؤوسين وأثر ذلك على فاعلية الاتصال الإداري"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد (32)، عدد (2) ص 147-187.
25. الطائي، محمد عبد حسين (2005)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. ط 1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
26. الطراونة، محمد سالم (2003). "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة.
27. العثيمين، فهد بن سعود (2004). الاتصالات الإدارية ماهيتها - أهميتها - أساليبها. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
28. ماهر، أحمد (2004). كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
29. المغربي، كامل محمد (2004). السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. ط 3، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
30. Chandan, Jit S., (2005). **Organizational Behavior**, ed 3, New Delhi, Vikas Publishing House PVT LTD.
31. Daft, Richard L. and Noe, Raymond A. (2001), **Organizational Behaviour**, New York, Harcourt College.
32. Dinock, M.E (2000), **Public Administration**, 3rd, Oxford & IBH. Publishing Co. New Delhi.
33. El-Uteibi, Subhi (2005), **Effective Communication and Personal Business Skills**, ed 1, Amman: Dar Al Hammed.
34. Engkavanish Sujira. (1999). **Analysis of the Effectiveness of communication and information Sharing in Virtual Project organizations**, Dissertation Abstracts International , A60/04, P1221
35. Miller, Ruth A, Spurlock. (2000). **The Importance of Communication Skills**, Perceptions of IS Professionals. IS managers, and users, Dissertation Abstracts. International. B61/05, p26271.
36. Madhukar, R. K. (2003), **Business Communication and Customer Relations**, ed 2, New Delhi, Vikas Publishing House Pvt Ltd.
37. Nasro, Masoud, (2001) **Communication skills**, Amman: Al-Safa Publishing.
38. Ober, Scot, (2003) **Contemporary Business Communication**, ed 5, New York, Houghton Mifflin Company
39. Singh, Yogendra and Pandey, Mamta, (2004) **Principles of Organizational Behavior**, New Delhi, A. I. T. B. S.
40. Stoner, J.A.F., (2002) **Management**, 1st ed, Prentice Inc, New Jersey.
41. Thill, John V. and Bovee, Courtland L., (2005) **Excellence in Business Communication**, ed 6, USA: Person Prentice Hall.
42. Yamaguchi, Ikushi, (2005) "Interpersonal communication Tactics and Procedural Justice for Uncertainty Management of Japanese Workers", Journal of Business communication, Vol. 42, No.2, pp 168-194.