



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا.



الموضوع

واقع استثمارات اللغة في المؤسسة الجزائرية

دراسة استكشافية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع.
التخصص : علم إجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ الدكتور:
الزبير بن عون

إعداد الطالبتين:
- مروة قسمية
- خلود غريس

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
الأزهاري بن عيسى	أستاذ محاضر أ	رئيس	جامعة الأغواط
الزبير بن عون	أستاذ التعليم العالي	مشرف ومقرر	جامعة الأغواط
بلخير بساس	أستاذ محاضر أ	مناقش	جامعة الأغواط

السنة الجامعية: 2022 . 2023



تصريح وتعهد

أنا الممضي أسفله:

- الطالبة: مروة قسمية.
- الحامل بطاقة التعريف الوطني تحت رقم: 208459885، الصادرة بتاريخ: 2022/11/02 عن بلدية: قصر الحيران، ولاية: الأغواط
- رقم التسجيل: 181839005009
- التخصص: علم إجتماع التنظيم والعمل.
- عنوان المذكرة:

واقع استخدامات اللغة في المؤسسة الجزائرية

دراسة استكشافية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط

أصرح بشرفي أنني قمت بإنجاز المذكرة المذكور عنوانها أعلاه بجهدى الشخصي، وفقاً للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي، وبذلك أتحمل المسؤولية الكاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية، وحقوق الملكية الفكرية، وما يترتب عن ذلك من متابعة، بما فيها من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي للجامعة، وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في: 2023/06/17

توقيع الطالبة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



تصريح وتعهد

أنا الممضي أسفله:

- الطالبة : خلود غريس.
- الحامل بطاقة التعريف الوطني تحت رقم: 119980065001800007، الصادرة بتاريخ: 2022/10/23، عن بلدية: قصر الحيران، ولاية: الأغواط.
- رقم التسجيل: 181839004907
- التخصص: علم إجتماع التنظيم والعمل.
- عنوان المذكرة:

واقع استخدامات اللغة في المؤسسة الجزائرية

دراسة استكشافية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط

أصرح بشرفي أنني قمت بإنجاز المذكرة المذكور عنوانها أعلاه بجهدني الشخصي، وفقاً للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي، وبذلك أتحمّل المسؤولية الكاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية، وحقوق الملكية الفكرية، وما يترتب عن ذلك من متابعة، بما فيها من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي للجامعة، وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في: 2023/06/17

توقيع الطالبة

شكر وعرقان

بسم الله الرحمن الرحيم

الهمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان عالم يعلم.
نحمده سبحانه وتعالى، الذي شرف الإنسان وأكرمه بهموم رسالة العلم
نشكر الأستاذ المشرف (الزبير بن عون) على كل المجهودات والنصائهم
التي قدحها لنا في سبيل انجاز هذه المذكرة
كما نتقدم بالشكر الجزيل الى اساتذتنا الموقرين أعضاء لجنة المناقشة
بتفضلهم علينا قبولهم مناقشة هذه المذكرة
فأنتهم أهل لسد خللها وتقويم اعوجاجها.

خلود/عروة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا
إلى روح جدتي الطاهرة، رحمها
من كلالهما الله بالعبية والوقار وعلموني العطاء بدون انتظار
إلى من تامل مشقة السهر والتعب من أجل رؤيتي في قمة النجاح
إلى من أحمل اسمهم بكل افتخار، أمي الغالية وأبي العزيز
إلى التي منفتني القوة لمواصلة الدرب، وكانت السبب في مواصلة دراستي
إلى من علمتني الصبر والاجتهاد أمي جنتي
نرجو من الله أن يطيل في عمرهم بعد طول انتظار
وستبقى كلمتهما نهما اهتدي بها اليوم وغدا
إلى اخواتي كلهم مفظوم الله عز وجل
وإلى كل العائلة الكريمة
إلى صديقتي "مروة قسمية" التي خلقت بيني وبينها علاقة صداقة لا تشبه شيء
أصغي إليها حين تتمرث إلي وكأنها تملكي أفكار، تبمعني معها التفاصيل الصغيرة
والمفضلة لدي.

إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم الممة والتقدير.

خلود

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل والنشأة
على شغف الإطلاع والمعرفة
ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بالكملة والصبر برأ وإحساناً ووفاء لهما
والدي العزيز ، والدي العزيزة
إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي
إلى العقد المتين
إلى من كانوا عوناً لي في رحلة بشي إخواني وأقواتي
إلى من كاتفتني ومنم نشق الطريق معاً نمو النجاح في مسيرتنا العلمية
إلى رفيقة دربي "فلور غريس"
إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه المذكرة
سائلة المولى عز وجل أن يميزهم خير الجزاء في الدنيا والآخرة
إلى كل طالب علم يسعى بعلمه ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه
الله من علم ومعرفة

حرارة

ملخص الدراسة

- ملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة الى التعرف عن واقع استخدامات اللغة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط؟. من خلال البحث عن طبيعة اللغة المستعملة في الاجراءات الادارية، ومستوى الاستعمال اللغوية، واللغة السائدة والمهيمنة في التواصل فيما بين الموظفين سواء في التنظيم الرسمي أو غير الرسمي، وغايات استعمال لغية بعينها، وفي سبيل تحقيق ذلك قمنا بانتهاج استراتيجية منهجية متمثلة في استخدام المنهج الوصفي بحكم ان دراستنا تندرج ضمن البحوث الاستكشافية، وقمنا باستخدام تقنية الملاحظة البسيطة وأداة الإستبيان بغرض جمع المعلومات من الميدان، الذي وزعناه على كل الموظفين بمقر الشركة، ولم يستجب إلا عينة مكونة من 47 مبحوث باختلاف رتبهم ومستوياتهم المهنية، وبعد عرض وتحليل البيانات خلصنا الى نتيجة مفادها أن اللغة المستعملة بكثرة في المؤسسة هي اللغة الفرنسية، وتستخدم في الاجراءات الادارية الرسمية كالمحررات الادارية والاعلانات والتقارير والاجتماعات، أما فيما يتعلق باللغة الشفوية فإن اللغة العربية والعامية هما اللغتان المستعملتان بكثرة، وأن مستوى استخدام اللغة العربية والفرنسية جيد لدى الموظفين، وأنهم يتواصلون فيها بينهم وبين المواطنين بمزيج من اللغات مثل العربية الفصحى واللغة العامية والفرنسية ذلك أن المصطلحات المستخدمة جلها تقنية وعلمية.

- الكلمات المفتاحية:

المؤسسة، التنظيم البيروقراطي، ثقافة التنظيمية، اللغة.

- Abstract:

Through this study, we aim to identify the reality of language usage in the Algerian Electricity and Gas Distribution Company (Sonelgaz) in Laghouat. By searching for the nature of the language used in administrative procedures, the level of linguistic use, the prevailing and dominant language in communication among employees, whether in the formal or informal organization, and the purposes of using a specific language, and in order to achieve this, we have adopted a systematic strategy represented in the use of the descriptive approach by virtue of Our study falls within the exploratory research, and we used the simple observation technique and the questionnaire tool for the purpose of collecting information from the field, which we distributed to all employees at the company's headquarters, and only a sample of 47 respondents of different ranks and professional levels responded, and after viewing and analyzing the data we concluded that The language used in abundance in the institution is the French language, and it is used in official administrative procedures such as administrative documents, advertisements, reports and meetings. As for the oral language, the Arabic and colloquial language are the two used languages in abundance, and that the level of use of the Arabic and French language is good for employees, and that they communicate between them and between them and between them Citizens with a mixture of languages such as classical Arabic colloquial and French language, because the terms used, most of them are technical and scientific.

- Keywords:

Institution, bureaucratic organisation, organisationnel culture, language.

المهريس

- شكر و عرفان.

- اهداء.

- ملخص الدراسة.

- مقدمة.

الفصل الاول : الاطار المهيجي	
03	1- الاشكالية.
04	2- أسباب اختيار الموضوع.
05	3- أهمية الدراسة
05	4- أهداف الدراسة.
06	5- المفاهيم الأساسية للبحث
09	6- الاجراءات المنهجية.
11	7 كيفية عرض وتحليل البيانات
12	8- الدراسات السابقة.
الفصل الثاني : الإطار النظري	
15	- تمهيد.
16	أولاً: ماهية اللغة.
16	1- مفهوم اللغة.
17	2 - وظائف اللغة.
18	3- اللغة والتواصل الانساني.
20	4- أهمية اللغة.
21	5- لمحة عن الواقع اللغوي في الجزائر.
25	6- عوامل تكريس الازدواجية اللغوية في الجزائر.
29	ثانياً: ماهية المؤسسة.
29	1- تعريف المؤسسة.
29	2- أصناف المؤسسة.
31	3- أهداف المؤسسة

33	ثالثاً: ماهية التنظيم.
33	1- تعريف التنظيم.
33	2- أنواع التنظيم.
34	3- أهمية التنظيم.
35	4- مبادئ التنظيم.
38	5- خصائص التنظيم.
39	6- الهيكل التنظيمي.
40	7- التنظيم البيروقراطي.
47	رابعاً: ماهية ثقافة المؤسسة.
47	1- تعريف ثقافة المؤسسة.
50	- خلاصة.
الفصل الثالث : الاطار الميداني	
52	- تمهيد.
53	1- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين.
56	2- اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي.
60	3- اللغة الشفوية في تنظيم المؤسسة.
خلاصة واستنتاجات عامة.	
69	- النتائج.
71	- الاستنتاج العام .
72	- خاتمة.
74	- قائمة المراجع.
ب	- الملاحق.

وہرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	53
2	توزيع أفراد العينة حسب السن.	53
3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	54
4	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	54
5	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.	55
6	توزيع أفراد العينة حسب اللغة التي درس بها.	55
7	توزيع أفراد العينة حسب اللغة الشفوية والكتابية السائدة في الإدارة.	56
8	توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في المقررات والوثائق في الإدارة.	57
9	اللغة المستخدمة في التحرير الإداري.	57
10	توزيع أفراد العينة حسب اللغة التي يرسلون بها المسؤول المباشر.	58
11	توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في اللوحات الاعلانية الموجودة في المؤسسة.	58
12	توزيع أفراد العينة حسب اللغة السائدة في الاجتماعات الرسمية.	59
13	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة اللغة المستخدمة من طرف المسؤول المباشر لتقديم التوجيهات والأوامر .	60
14	توزيع أفراد العينة حسب اللغة السائدة في الحوارات الشفوية بين الموظفين داخل المؤسسة.	60
15	أفراد العينة، حسب اللغة الشفوية التي يستخدمها للتواصل مع المسؤول المباشر والإدارة العليا .	61
16	أفراد العينة حسب اللغة الشفوية المستخدمة لتبادل المعلومات مع الزملاء داخل مكاتب المؤسسة.	62
17	توزيع حسب تكيف المبحوثين مع اللغة شائعة الاستعمال بين الموظفين داخل المؤسسة.	63
18	أسباب وجود إختلاط في استعمال لغات معينة بين الموظفين داخل المؤسسة.	64
19	توزيع افراد العينة حول اللغة المستخدمة للاتصال بالمواطنين الزائرين للمؤسسة.	65
20	توزيع افراد العينة حول المصطلحات المتداولة في المؤسسة التي يعمل بها المبحوثين.	66
21	توزيع افراد العينة حول لغة النظام المعلوماتي الذي يعمل به الموظفين داخل المؤسسة.	67

- مقدمة:

تعتبر اللغة من أهم مقومات الهوية الوطنية هي لغة التواصل والتعبير عن الاحاسيس، وتتيح لبناء العلاقات بين الأفراد عن طريق التعبيرات المختلفة التي تبعث على التفاهم وتقوية الروابط والعلاقات، ومن اللغات العريقة التي شقت أبعاد الزمن من حقب قديمة جدا نجد اللغة العربية خاصة بعدما ارتبط مجدها القرآن الكريم، وأصبحت لها قوة الارتباط العاطفي والديني وهي ميزات لا تتوفر عليها لغات اخرى، وفي واقعنا اليوم تشهد اللغة العربية حضوراً في المناهج الدراسية والمؤسسات الخدمانية، اما في المؤسسات الاقتصادية فنجد اللغة الفرنسية هي السائدة وذلك لاعتبارات تاريخية وأخرى علمية وتقنية، وقد تزايد استخدام اللغات الاجنبية مع دخول الشركات الاجنبية وتحول هذا الاهتمام عن اعطاء الأولوية للغة الإنجليزية والفرنسية، فأصبح الاهتمام بمختلف اللغات.

إن لكل مؤسسة ثقافة تسير بمقتضاها، هذه الثقافة متمثلة في القيم التنظيمية، الأعراف والتقاليد، العلاقات والتاريخ واللغة، بحيث تعتبر هذه الاخيرة في كل مؤسسة ثقافة مستمدة من ثقافة المجتمع، تتضمن اللغة رموز ومعاني ودلالات يتواصل عن طريقها الموظفون بهدف تسيير الوظائف والمصالح. وقد يكون استخدام لغة معينة في التنظيم البيروقراطي سبباً في تحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق الفاعلية والفعالية والرفع من مستوى الأداء المهني أو العكس، بحيث أن للغة تأثير قوي داخل التنظيم البيروقراطي. وهذا ما أردنا الوصول إليها من خلال بحثنا النظري والميداني المتضمن في هذه المذكرة التي قسمناها الى ما يلي:

- الفصل الأول: تضمن الإطار المنهجي، واحتوى على اشكالية البحث، أسباب اختيار الموضوع أهداف وأهمية البحث، المفاهيم الأساسية، الاجراءات المنهجية، والدراسات السابقة.
- الفصل الثاني: تضمن الاطار النظري، واحتوى على المفاهيم الرئيسية من خلال التطرق لماهيتها وهي: اللغة، المؤسسة، التنظيم البيروقراطي.
- الفصل الثالث: وتضمن الاطار الميداني، واحتوى عرض للبيانات وتحليلها من خلال الجداول الإحصائية.
- خلاصة واستنتاجات عامة: وتضمن نتائج البحث الميداني، الاستنتاج العام، الخاتمة.
- قائمة المراجع، والملاحق (استمارة الاستبيان، الجداول الاضافية).





الفصل الأول

الاطار المنعبي

01- الإشكالية:

تعتبر اللغة العربية من بين اللغات الواسعة الانتشار في بعض الأقاليم والدول من العالم، وقد استمرت هذه اللغة في الوجود بفعل العديد من العوامل، لعل أبرزها كونها لغة القرآن الكريم ولغة علوم الدين، ومن ثم اعتبارها كمفتاح لفهم القرآن وفهم هذه العلوم هذا من جهة، ومن جهة أخرى لكونها لغة الحضارة الإسلامية التي سادت العالم لقرون عديدة ولم يمض على أفول شمسها سوى زمن يسير من القرون.

واليوم بعدما أصبحت الريادة والغلبة للدول الغربية أصبحت تفرض بحكم تطورها العسكري والاقتصادي والعلمي والتكنولوجي، لغتها وثقافتها على باقي الدول ومنها العربية، وقد تزايدت وطأة هذا التأثير بفعل العولمة وانتشار استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وكذا انتشار الشركات المتعددة الجنسيات التي أصبحت تستثمر في كل بقعة من العالم مشكلة بذلك سوق عمل جديدة تتطلب التحكم في اللغات الأجنبية وخاصة الإنجليزية.

وفي الجزائر حاول الاستعمار الفرنسي منذ دخوله سنة 1830 طمس هوية الشعب الجزائري وفي مقدمتها اللغة العربية، ولكنه لم يتمكن من ذلك بفعل إخلاص الغيورين على اللغة العربية من الرجال المخلصين أمثال الشيخ عبد الحميد ابن باديس رحمه اهلل وغيره من الأبطال، وكذلك لاعتبارها لغة القرآن الكريم وعلوم الدين.

ورغم ذلك فإن الاستعمار خلف وراءه تركة ما تزال آثارها قائمة ومستمرة إلى اليوم وما بعده، تتمثل في وجود فئات من الشعب الجزائري خاصة في واليات الشمال (حيث كان أكبر تركيز للاستعمار) تتحدث اللغة الفرنسية وتفتخر بالثقافة الفرنسية، كما ترك لنا إدارة تتعامل في غالبيتها باللغة الفرنسية.

وعلى الرغم من المحاولات الرامية إلى تعريب الإدارة الجزائرية تكريسا لمبدأ الدستور الذي يعتبر اللغة العربية هي اللغة الرسمية للدولة، فما تزال الإدارة في الكثير من الميادين ماعدا القضاء تتعامل باللغة الفرنسية.

ولعل مناقشة موضوع اللغة العربية في الجزائر ليس جديدا، شأنها شأن الدول العربية التي أصبحت تعاني من تراجع اللغة العربية الفصحى لحساب اللغة العامية واللغات الأجنبية، فاللغة العربية في هذا البلد تعيش، من جهة، صراعا مع اللغة العامية، التي تنتشر في أوساط المجتمع وتستخدمها شريحة كبيرة من هذا الشعب، ومن جهة أخرى تعيش صراعا مع اللغة الفرنسية

إذ ما زالت إلى يومنا هذا، وبعد مرور خمسين سنة على استقلال الجزائر من الاستعمار الفرنسي تُستعمل من طرف النخبة من الجزائريين إضافة إلى استعمالها في بعض الإدارات والتعليم، خاصة العلمي منه والتقني، فهذا الصراع الذي تواجهه اللغة العربية سواء مع العامية أو الفرنسية بنوعيه يرجع إلى الاستعمار الفرنسي.

من خلال ما سبق فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول بحث واقع استخدامات اللغة في المؤسسة الجزائرية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:
ما هو واقع استخدامات اللغة في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط؟. ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الجزئية نوردتها فيما يلي:¹

- ما طبيعة ونمط اللغة المستخدمة من قبل الموظفين في المؤسسة ؟
- ما هي اللغة المستعملة في الاجراءات الادارية والمقررات الرسمية والوثائق في الإدارة بالمؤسسة ؟
- ما هو مستوى استخدام الموظفين للغات المستخدمة في العمل الاداري بالمؤسسة ؟
- ما هي اللغة المستعملة في الخطابات والمراسلات الرسمية وغير الرسمية بين المسؤولين والموظفين داخل المؤسسة ؟
- ما هي اللغة السائدة في الحوارات الشفوية بين الموظفين داخل مقر المؤسسة ؟ أهى لغة رسمية أم غير رسمية، أهى لغة عربية فصحي أم عامية ام أجنبية ؟
- ما هي اللغة الأكثر استخداما بين الموظفين والمسؤولين في التفاعلات والحوارات الشفوية ؟
- ما مستوى استعمال اللغات في التواصل والتفاعل فيما بين الموظفين ؟ مضمونها هل هو ذو مستوى عالين متوسط أم متدني ؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

- تتمثل الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع فيما يلي:
- الاهتمام بموضوع اللغة في التنظيم البيروقراطي بالمؤسسات.
 - تعدد استعمالات اللغة في المؤسسة الجزائرية وتأثيراتها على فاعلية وفعالية التنظيم بالمؤسسة.
 - المسألة اللغوية في الجزائر والنزاع اللغوي التاريخي بين اللغة العربية الفصحى واللغة الاجنبية فضلاً عن اللغة العامية.

* تدرج دراستنا ضمن البحوث الاستكشافية، وعليه إعتدنا على التساؤلات وأهداف البحث ولم نقم بصياغة الفروض العلمية.

3- أهمية الدراسة:

لكل دراسة أهمية، وتتبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوع واقع استخدامات اللغة العربية في المؤسسات الجزائرية، حيث قمنا بتلخيص أهمية موضوع دراستنا في النقاط التالية:

- كون اللغة العربية تواجه جملة من التحديات سواء على المستوى الوطني أو الدولي.
- إن التحولات التي تعرفها المجتمعات العربية تقود إلى اتجاهات تفضيل اللغات الأجنبية على اللغة.
- سعي الدول للحفاظ على هويتها الحضارية وفي مقدمة ذلك اللغة، فهذه الدراسة تدخل في إطار تحليل واقع ومستقبل اللغة العربية ومن ثم تصور الآليات التي يمكن من خلالها الحفاظ على اللغة العربية كعنصر هام للهوية العربية الإسلامية للشعوب العربية.
- إن من شأن نتائج بحثنا أن تفيد الباحثين والمسؤولين باللغة المهيمنة في الاجراءات الادارية والحوارات الشفوية بين الموظفين.

4-اهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على واقع استخدامات اللغة في المؤسسة الجزائرية.
 - التعرف عن اللغة السائدة والمهيمنة في الاجراءات الادارية والحوارات الشفوية بين الموظفين في المؤسسة.
 - التعرف عن استخدامات الموظفين للغات المختلفة ومواطن استخدامهما.
 - التعرف عن لغة المحادثات والرموز والمعاني المتضمنة في اللغات المستخدمة.
 - التعرف عن مضمون ومستوى استعمال اللغات المتعددة في النشاطات الادارية الرسمية وغير الرسمية.

5- المفاهيم الأساسية للبحث:

5-1- اللغة:

- التعريف الاصطلاحي:

اللغة هي طريقة إنسانية بحتة تعمل على توصيل الأفكار، وحتى الرغبات، ومنها تطور ما يسمى بعلم اللسانيات ومنه تم استنتاج إن اللغة هي عبارة عن مجموعة من الجمل المبنية على عناصر محددة¹.

يعرفها "فردينالد دي سويسير" بأنها: "نظام من العلاقات والاشارات للتعبير عن الأفكار وهي ظاهرة أو حقيقة اجتماعية يجب ان تخضع للبحث والتحليل العلمي، شأنها شأن الظواهر الاجتماعية والطبيعية لأن اللغة نتاج جماعي ملزم للفرد الذي يكتسبها او يتعلمها من المجتمع ولا يملك إيجادها أو تغييرها من نفسه".

يعرفها "هول" بأنها: "المؤسسة الاجتماعية التي بواسطتها يبلغ الناس بعضهم بعضاً ويتفاعلون عن طريق الرموز الاعتبارية الشفهية السمعية المستخدمة بحكم العادة...".

يرى "إدوارد سابير" بأن: "اللغة إنسانية خالصة، وليست غريزية فطرية، تستهدف توصيل الأفكار والمشاعر والرغبات من خلال نظام من الرموز يختاره المجتمع".

عُرفت اللغة في قاموس وبستر بأنها: "عبارة عن عملية الاتصال، ونقل الأفكار والمشاعر عن طريق إشارات وأصوات وملامح وعلامات يفهم معناها".

عرفت الإسكلوبيديا الفرنسية الكبرى الكلام بأنه: "علامات مركبة تولد في الشعور احساسات متباينة عن بعضها إما مستثارة مباشرة أو يخمن بعضها عن طريق الارتباط" هنا فكرة الإتصال غير موجودة.²

يرى "موريس" 1950 أن اللغة: "عبارة عن مجموعة دلالات ذات دلالة جمعية مشتركة ممكنة النطق من كل أفراد المجتمع المتكلم بها، وذات ثبات نسبي في كل موقف تظهر فيه ويكون لها نظام محدد تتألف بموجبه حسب أصول معينة، وذلك لتركيب علامات أكثر تعقيداً".

¹- محمد على الخولي، "مدخل إلى علم اللغة"، دار الفالح، عمان، ط1، 2000م، ص 167-168.

²- صالح الشماع، اللغة عند الطفل (من الميلاد الى السادسة)، وكالة الصحافة العربية، مصر، 2020، ص 52.

يرى "همبولت" أن: اللغة هي الوسيلة التي يتكون بها التفكير، أي أنها تعبر عن الروح القومية وكذلك تكون هذه الروح في كل خصائصها، وتشير الى تلك النظرية الكونية الشاملة التي تتفرد بها جماعات على جماعات، وليس تنوع اللغات إلا دليل على تنوع العقليات، ومنه نشأت أهمية التحليل الدقيق المفصل لعضوية كل لغة لكي تتم الموازنة بين مزايا بنياتها وبنيات اللغات الأخرى".¹

- التعريف الاجرائي:

نعني باللغة تلك الرموز والمعاني والدلالات المتضمنة في الأحاديث بين الأفراد في المؤسسات الإجتماعية والتنظيمية.

5-2- أنواع اللغات:

- اللغة العربية الفصحى:

اللغة الفصحى هي لغة الأدب و العلم وهي لغة التعليم في المحاضرات في الجامعة وهي خالية من الألفاظ العامية والسوقية أو المبتذلة، كما تراعي فيها الدقة في اختيار المفردات وأصول الصحة النحوية.²

فهي لغة الأدب والفكر والعلم التي تستخدمها الدول العربية لغة رسمية في مختلف المؤسسات والقطاعات، وهي لغة خالية من الألفاظ العامية وتخضع للقواعد اللغوية في النطق والإعراب والتركيب وهي لغة موحدة في التعليم وفي جميع المؤسسات الرسمية³. تعرف أيضا بأنها " لغة القر أن الكريم والتراث العربي جملة والتي تستخدم اليوم في المعاملات الرسمية، وفي تدوين الشعر والنثر والإنتاج الفكري عامة "بمعنى أنها اللغة التي نزل بها القر أن الكريم فهو النص المقدس في قواعد العربية ومرجع للقياس.

¹- هادي نهر اللعبي، اللسانيات الاجتماعية عند العرب، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009، ص 17

²- عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، طبعة حديثة منقحة، دار مكتبة الهلال، بيروت، لبنان، د ط، 1988م، مادة الفصح ، ص504.

³-حسام البهنساوي، العربية الفصحى و لهجاتها، مكتبة الثقافة الدينية، القاهرة، د ط، 2004م، ص6.

- اللغة العامية:

هي اللغة التي تستخدم في الشؤون العامية والتي يجري بها الحديث اليومي ويتخذ مصطلح العامية أسماء عدة عند بعض اللغويين المحدثين مثل: اللغة العامية والشكل اللغوي الدارج واللهجة الشائعة و اللغة الدارجة والكلام الدارج والكلام العامي ولغة الشعب ..¹.

- اللغة الأجنبية:

وهي اللغة غير الرسمية التي يتحدث بها عدد من الأفراد في المجتمع، وتتصف هذه اللغة إما بالعالمية كاللغة الانجليزية أو بماضي تاريخها في المجتمع مثل اللغة الفرنسية في المجتمع الجزائري.

5-3- المؤسسة:

- التعريف الاصطلاحي:

المؤسسة هي تجمعات بشرية لها ترتيب هرمي تستخدم الوسائل الفكرية والمادية والمالية من اجل استخراج وتحويل ونقل وتوزيع السلع والخدمات وفقا لأهداف معينة تحدد من قبل الإدارة بقصد حافز الربح أو المنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة².

كما تعرف أيضا: بأنها: "تنظيم يستخدم مختلف الوسائل تسمى عوامل الإنتاج بصورة مثلى قدر الإمكان من اجل بلوغ الأهداف التي تحددها بغرض الإنتاج أو تسويق السلع أو الخدمات".
وتعرف بأنها: عبارة عن تنظيم تسلسلي للأفراد، يأخذ بعين الاعتبار المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، و يتمتع باستقلال ذاتي في صنع القرار"³.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ انه من الصعب أن نحيط في تعريف واحد معنى كلمة مثل المؤسسة فهي مفهوم يتميز بالشمولية وينظر إليها من زوايا متعددة ففي مثل التعاريف الصادقة تعدد في تعريف المؤسسة من متطور اقتصادي إلى اجتماعي إلى بشري، وتختلف تعاريف المؤسسة باختلاف الفرص التي تستعمل من اجله وعليه.

¹-إيميل بديع يعقوب، فقه اللغة العربية وخصائصها، ص 144-

²- أبو شيخة نادر، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية ط1.الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع. (2010)،

³-جودة احمد محفوظ إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010.ص 24

- التعريف الاجرائي:

نعني بالمؤسسة أنها مجتمع تتشكل فيه عمليات اجتماعية وتحدث ضمنه سلوكيات وأفعال رسمية وغير رسمية، يتفاعل من خلالها الأفراد داخل التنظيم بقصد تحقيق الأهداف التي أسست على أساسها المؤسسة.

6-الاجراءات المنهجية:**6-1- المنهج المستخدم:**

تعتمد الدراسات العلمية في علم الاجتماع على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية المستوحاة من العلوم التجريبية، لتحاكي نتائجها العلمية القابلة للتعميم، فالمنهج "هو وسيلة من حيث استعمالنا له، من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية"¹. فالمنهج هو طائفة من القواعد العامة للوصول إلى الحقيقة في العلوم وهو مجموعة القواعد والإجراءات التي يجب أن يتبعها الباحث للوصول إلى النتائج المستهدفة.

فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كمنهج كلي، وهو الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.

7-2- أدوات جمع المعلومات:

تعتبر أدوات جمع البيانات الطريقة الأساسية للحصول على المعلومات من البحوث لإثراء البحث وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض نوع الأداة، والتي هي الاستمارة والتي تعتبر الأداة الأساسية التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي يقصد بانها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع ما أو مشكلة أو موقف.

وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة، والاستبيان، هذه الأدوات التي من شأنها جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والقيام بتحليلها فيما بعد، بما يخدم الأهداف المتوخاة من الدراسة.

7-2-1- الملاحظة:

هي مراقبة وتسجيل معلومات سلوك الأفراد في الظاهرة المدروسة، وتستخدم في حالة استحالة الحصول على المعلومات عن طريق الاستبانة أو المقابلة، تعد الملاحظة من أقدم وسائل جمع المعلومات حول ظاهرة معينة، وتستخدم خصوصا في الظواهر الطبيعية، وهي عبارة

¹-عبد الناصر الجندي: تقنيات البحث العلمي في العلوم السياسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص14.

عن مراقبة ومتابعة سلوك الظاهرة المدروسة والظروف المحيطة بها لمدة زمنية معينة باستخدام وسائل متعددة ومما يؤخذ على جمع البيانات عن طريق الملاحظة أنها مضمّنة للجهد والوقت وقد يتعرض الباحث لبعض الأخطار حسب الموضوع المدروس وعلى كل هناك بعض الظواهر التي لا يمكن ان نستخدم فيها الملاحظة.¹

والملاحظة هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته حيث نجعل خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، لكن الباحث حين يلاحظ فانه يتبع منهجا معيناً يجعل من ملاحظاته أساساً لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة²، وقمنا باستخدام هذه التقنية في الوقت الذي قمنا فيه بإجراء زيارات الميدانية، أين قمنا بملاحظة سلوكيات وأفعال العمال في المؤسسة محل الدراسة، والتركيز على الخطابات والتفاعلات اللغوية فيهما بينهم، واستعمالاتهم للغة أثناء تأدية مهامهم الوظيفية، فضلاً عن مخاطبة بعضهم البعض وحتى مخاطبتنا.

6-2-2- الاستبيان:

يعرف الاستبيان على أنه: "القائمة التي يضمنها الباحث سلسلة من الأسئلة التي تحضر بعناية لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على حقائق معينة وآراء ومواقف خاصة بالموضوع محل الدراسة".

فالاستبيان هو: "أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.³

فالاستبيان يعتبر أداة هامة من الأدوات المنهجية التي تستعمل في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهو من أكثر الأدوات شيوعاً واستخداماً، لذا اعتمدنا على الإستبيان في جمع المعلومات من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة بهدف التعرف عن استخدامات اللغة بالمؤسسة. وقد تم تقسيم محاور الاستبيان الى:

- المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية.
- المحور الثاني: اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي.
- المحور الثالث: اللغة الشفوية في تنظيم المؤسسة.

¹ إبراهيم بختي ، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية ، ط4 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، 1998 ، ص 14

² ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان ، 1987 ، ص 135

³ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الهدى، الجزائر، 2007 ،ص219

3-6- مجالات البحث:**6-3-1- المجال المكاني:**

تم اجراء الدراسة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بولاية الأغواط.

6-3-2- المجال البشري:

- وحدة العينة: تمثلت عينة البحث في الموظفين باختلاف مستوياتهم المهنية بمؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط.

- حجم العينة وكيفية اختيارها: تمثل مجتمع البحث في الموظفين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط، أين قمنا بالمسح الشامل لكل الموظفين باختلاف مستوياتهم التعليمية، وبعد توزيع الاستبيان على كل الموظفين لم يستجب له إلا 47 مفردة.

- نوع العينة: المسح الشامل، أين قمنا بدراسة كل الموظفين بمقر مؤسسة سونلغاز، حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على المبحوثين، وتم استرجاع عدد من الاستبانات، والأمر راجع الى عدم تعاون بعض المبحوثين معنا، وكذلك الى استنفاد الوقت المحدد للدراسة الميدانية.

6-3-3- المجال الزمني:

تمت الدراسة الميدانية خلال السنة الجامعية 2022 . 2023، أين قمنا بالدراسة الإستطلاعية للميدان، والقيام بالملاحظات البسيطة، واستعنا بالمعلومات المجمعة عن طريق الملاحظات في بناء اشكالية البحث وتحديد المتغيرات، كما قمنا ابتداءً مع شهر ماي 2023 الى غاية الثالث الأخير من الشهر بتوزيع الإستبيان على المبحوثين، واعادة استرجاعه، وبعد ذلك قمنا بتفريغ الاستبيان بالطريقة التقليدية والتي تطلبت منا وقتاً طويلاً، ومع نهاية الشهر وبداية شهر جوان قمنا بتحليل بعرض البيانات وتحليلها احصائياً، ومن ثمة استخراج النتائج مع بداية شهر جوان من نفس السنة.

7-4- كيفية تحليل البيانات:

بعد جمع المعلومات عن طريق الاستبيان، قمنا بتفريغها وفقاً للطريقة التقليدية اليدوية، بسبب قلة عدد الاستبانات وسهولة بناء الجداول الاحصائية البسيطة التي ظهرت بهذا النوع لأن الدراسة تدرج ضمن البحوث الاستكشافية.

8- الدراسات السابقة:

8-1- الدراسة الأولى:

واقع اللغة العربية في ميدان التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت والهاتف المحمول.¹ دراسة محمد زكي خضر 2014، رصد واقع اللغة العربية في ميدان التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت والهاتف المحمول شملت هذه الدراسة 8500 نصا موزعة على الفيسبوك وتويتر والمواقع الإخبارية والمدونات والتعليقات عليها ورسائل الهاتف المحمول، والقيام بدراسة إحصائية وتحليلية ولغوية وتفسيرية. وسعت هذه الدراسة إلى دراسة البنية اللغوية للتواصل الشبكي، وصولا إلى رصد مظاهر تأثير الشبكة ووسائل التواصل الاجتماعي في اللغة العربية في المعجم، والتركيب، والأسلوب ومستويات الاستعمال.

وخرجت هذه الدراسة بمجموعة من المقترحات والتوصيات أهمها: تشجيع البحث والتطوير في اللسانيات الحاسوبية، ومعالجة اللغة العربية ودعم برمجياتها المتنوعة في بنية الحاسوب وفي وسائل التواصل الاجتماعي وتقنيات الهواتف المحمولة، إضافة إلى زيادة الإنفاق على مشروعات البحث العلمي والتقني القاصدة إلى تعريب التقنيات وبناءها باللغة العربية.

8-2- الدراسة الثانية:

واقع استخدام اللغة العربية في سوق العمل في الجزائر.²

وهي دراسة قام بها لعلى بوشكيمش، وخلالي محمد الأمين، حيث هدفت إلى تسليط الضوء على واقع استخدام اللغة العربية في سوق العمل بالجزائر وبالضبط في محافظة أدرار على اعتبارها أنها محافظة ترعف بشكل عامل بانتشار استخدام اللغة العربية، نظرا لاشتهارها بانتشار الزوايا والمدارس القرآنية، وقد أجريت الدراسة على عينة قصدية مكونة من 133 من المتخرجين طالبي العمل، وبعد توزيع الاستمارة وتحليل النتائج توصلت الدراسة الى النتيجة التالية: إن واقع اللغة العربية في سوق العمل يعبر عن وجود مستوى متوسط من الطلب عليها، وبأن المستقبل ينم عن تراجع كبير في الطلب عليها.

¹ - خلدون اسمهان، واسع استخدام اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي، مذكرة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة المسيلة، السنة الجامعية 2015 . 2016، ص 13. <https://cutt.us/lqep4>

² - محمد الأمين خلادي، لعلى بوشكيمش، واقع استخدام اللغة العربية في سوق العمل في الجزائر، مجلة الممارسات اللغوية، المجلد 4، العدد 02، 2013، <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/352/4/2/22763>

8-3- الدراسة الثالثة:

إشكالية اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي.¹

وهي دراسة قام بها دراسة نصر الدين عبد القادر عثمان، مريم محمد صالح على عينة من مستخدمي الفيسبوك الفترة من فبراير 2012 الى غاية فبراير 2013.

سعت هذه الدراسة للتعرف على الإشكاليات التي تواجه اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي وإيجاد بدائل للتصدي لهذه الإشكاليات، والتعرف على مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في تدهور اللغة العربية، والعقبات التي تحول دون انتشار اللغة السليمة في هذه المواقع. شملت هذه الدراسة عينة من مستخدمي الفيسبوك، وعددهم 20 مفردة، من خلال التعرف على رأي العينة والخروج بتوصيات تسهم في زيادة الاستخدام الأمثل للغة العربية في المواقع الاجتماعية، لاحظ الباحثان أن أفراد العينة كانوا أكثر تفاعلا مع البحث نسبة لاستخدامهم بشكل متكرر خلال اليوم لهذه المواقع.

حيث استخدم الباحث منهج المسح، مستهدفا مسح أساليب الممارسة بالنسبة لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي مستعينا في ذلك بالأدوات التالية: المقابلة، الملاحظة والاستبيان، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

- قاربت نسبة الذين يقولون أن اللغة العربية مناسبة في مواقع التواصل الاجتماعي، مع تلك التي ترى أنها غير مناسبة فبلغت 45%.
- 20 % من مجتمع البحث يكثرثون لمستوى اللغة العربية التي يكتبونها على المواقع الالكترونية ونسبة الذين لا يهتمون بلغت 55%.
- مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي يعتمدون على استخدام العامية على حساب الفصحى بشكل ملحوظ، حيث بلغوا نسبة 75%.

¹ - نصر الدين عبد القادر عثمان، مريم محمد صالح محمد، إشكالية اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي. المؤتمر الدولي الثاني للغة العربية، يوم 10 ماي 2013، من تنظيم المجلس الدولي للغة العربية، السودان.



الفصل الثاني

الإطار النظري

الفصل الثاني : الإطار النظري

- تمهيد:

المعروف عن اللغة أنها بدأت مع وجود الإنسان للتعبير عن حوائجه، كما أن اللغة وسيلة للتعبير عن الفكر فهي أداة تواصل وحاملة معلومات، فقد قامت بدور الوسيط الاجتماعي ونجحت في تحقيق التواصل بين الناس وكان أكثرهم قدرة على التأثير في نفوس سامعيه هو من يمتلك مهارة الكلام ويستعمل لغته بمرونة وطواعية في مختلف المجالات، ثم عرض للعامية والفصحى ومجالات استخدامهما.

أولاً: ماهية اللغة:

1/ مفهوم اللغة:

- التعريف اللغوي:

جاء في لسان العرب لابن منظور نقول لغة اللغو واللغا السقط وما لا يتعد به من كلام غيره ولا يحصل منه على فائدة ولا على نفع التهذيب، أما اللغو واللغا واللغوي على ما كان من الكلام غير مقود عليه ولغو ولغا ولغوي هو الشيء الذي لا يعتد به قول (الأزهري): واللغة من الأسماء الناقصة وأصلها لغوة من ! لغا إذا تكلم...

واللغو في الإيمان ما لا يعقد عليه القلب مثل قولك لا والله بلى والله ، وقال الفراء: كأن قول (عائشة) إن اللغو ما يجري في الكلام الغير معقود عليه...، ولغا في القول يلغو ويلغي لغو ولغي بالكسر يلغي لغيا وملغاة: أخطأ وقال باطلا.¹

ويرى (ابن سنان الخفاجي): "أن اللغة جمعها لغات ولغين ولغوت وقد قيل أنها مشتقة من قولهم بالشيء إذا أولعت به، وقد قيل أنها مشتقة من اللغو وهو النطق ومنه قولهم سمعت لواعي القوم أي أصواتهم ولغوت إذا تكلمت ، وأصلها على لغوة على مثال فعلة".²

- التعريف الاصطلاح:

يعرفها العالم اللغوي "دو سوسير": "اللغة موجودة على هيئة ذخيرة م الانطباعات مخزونة في دماغ كل فرد من أفراد مجتمع معين ويكاد ذلك يشبه المعجم الذي توزع منه نسخ على كل فرد في المجتمع، فاللغة لها وجود في كل فرد، ومع ذلك فهي موجودة عند المجموع، وهي لا تتأثر برغبة الأفراد الذين تخزن عندهم".³

عرف ابن خلدون اللغة بقوله : "عبارة المتكلم عن مقصودة وتلك العبارة فعل لساني فلا بد أن تصير ملكة متقررة في العضو الفاعل لها وهو اللسان وهو في كل أمة بحسب اصطلاحاتهم. فهنا ابن خلدون يحدد تلك العبارة ونوعها حيث يذكر أنها فعل لساني ويبين عرفيتها واجتماعيتها حيثل يقول عن هذا الفعل اللساني أنه في كل أمة بحسب اصطلاحاتهم.

¹ - ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم لسان العرب، المجلد 5 ، دار صادر، بيروت لبنان، 1997، ص ص507.508.

² - سنان الخفاجي، أبي محمد بن عبد الله : بن محمد بن سعيد: سر الفصاحة، بيروت لبنان، ص72.

³ - فردينان دوسوسير : علم اللغة العام تر يوثيل يوسف عزيز دار آفاق عربية للصحافة والنشر، بغداد - العراق، 1985،

كما يرى بعض المحدثين أن اللغة نظام من رموز وعلامات أو هي الأصوات التي يحدثها جهاز النطق الإنساني والتي تدركها الأذن فتؤدي دلالات اصطلاحية في مجتمع معين. فجوهر اللغة يتلخص في أنها تخصيص رموز وإشارات صوتية للتعبير عن مدلولات حسية ومعنوية فعلاقة اللفظ ومدلوله علاقة اعتباطية عرفية "إن اللغة واسعة لوسع القول فيها ولا أوسع من المقال لأن اللسان يخترعه في كل حين وكل شيء سبب كونه الاختراع فإنه لا طرف له ولا بلاغ في منتهاه".¹

وهذا يبين مدى اتساع مجال اللغة فهي بحر لا شاطئ له من المعاني والألفاظ.²

2 - وظائف اللغة:

اللغة أساس في حياة البشرية، فلا قيام الحياة الاجتماعية متماسكة متكاملة إلا بها، ولا تدرس اللغة لتكون مجرد ألفاظ وقواعد ونصوص يتلقاها المتعلم ليودعها ذاكرته، بل تدرس لتؤدي وظيفتها في مواقف الحياة التي تواجه المتعلم.³

وقد انحصرت وظيفة اللغة عند الباحثين القدامى وبعض المحدثين على التواصل فقط، فيما يؤكد بعض الباحثين على أن للغة عدة وظائف أخرى وأنها لا تقتصر على وظيفة التواصل فقط، ومنهم "هاليداي" الذي جعل للغة ثمان وظائف تؤديها وهي كالاتي:⁴

2-1- الوظيفة التخيلية: تسمح اللغة للفرد بالهروب من الواقع عن طريق وسيلة من صنعه تتمثل فيما ينتجه من أشعار في قوالب لغوية تعكس انفعالاته وتجاربه وأحاسيسه، كما يستخدمها الإنسان للترويح، والتغلب على صعوبة العمل وإضفاء روح الجماعة.

2-2 الوظيفة النفعية: استخدام اللغة لتلبية متطلبات الفرد وإشباع حاجاته المادية والحصول على الطعام وقضاء حاجاته الأخرى .

2-3 الوظيفة التفاعلية: تستخدم لتفاعل مع الآخرين في العالم الاجتماعي، وتبرز أهمية هذه الوظيفة باعتبار أن الإنسان كائن اجتماعي لا يستطيع الفكك من أسر جماعته، فنحن نستخدم اللغة ونتبادلها في المناسبات الاجتماعية المختلفة ونستخدمها في إظهار الاحترام والتأدب مع الآخرين .

¹ - محمد علي عبد الكريم الرويني: فصول في علم اللغة عالم الكتاب، ليبيا، 2002، ص17.

² - كمال بشير : دراسات في علم اللغة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص153.

³ - علي كاظم المشري: الفروق اللغوية في العربية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص17.

⁴ - زكريا شعبان اللغة الوظيفة والاتصال، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011، ص16.

2-4- الوظيفية التنظيمية: يستطيع الفرد من خلال اللغة أن يتحكم في سلوك الآخرين، وهي تعرف باسم وظيفة افعل كذا ... ولا تفعل كذا، كنوع من الطلب أو الأمر لتنفيذ المطالب أو النهي عن أداء الأفعال.

2-5- الوظيفية الشخصية: من خلال اللغة يستطيع الفرد طفلاً أو راشداً أن يعبر عن رأيه أو مشاعره واتجاهاته نحو موضوعات كثيرة، وبالتالي فهو يستطيع من خلال استخدامه للغة أن يثبت هويته وكيانه الشخصي ويقدم أفكاره للآخر.

2-6- الوظيفية الاستكشافية: بعد أن يبدأ الفرد في تمييز ذاته عن البيئة، وهي التي يمكن أن نطلق عليها الوظيفة الاستفهامية، بمعنى أنه يسأل عن الجوانب التي لا يعرفها في بيئة حتى يستكمل النقص في معلوماته عن هذه البيئة.

2-7- الوظيفية الإخبارية: فمن خلال اللغة يستطيع الفرد أن ينقل معلومات جديدة ومتنوعة إلى أقرانه كما ينقل المعلومات والخبرات إلى الأجيال المتعاقبة، أو يمكن أن تمتد هذه الوظيفة لتصبح وظيفة تأثيرية إقناعية، وهو ما يهم المهتمين بالإعلام والعلاقات العامة لحث الجمهور على الإقبال على سلعة معينة.

2-8- الوظيفية الرمزية: يرى البعض أن ألفاظ اللغة تمثل رموز تشير إلى الموجودات في العالم الخارجي وبالتالي فإن اللغة تخدم كوظيفة رمزية .

3- اللغة والتواصل الانساني:

ينظر علماء الاتصال إلى اللغة على أنها أهم نسق من بين العلامات وأدوات التواصل التي عرفها الإنسان والتي تساعد على التفكير والتعبير عن الذات كما يظهر دور اللغة في العملية التواصلية من خلال قدرتها في إفهام الجمهور ونقل المعلومات والأفكار الشيء الذي يزيد من أهميتها في عملية الإعلام.¹

وتعتبر الوظيفة الأساس للغة وظيفية إعلامية، وقد حققت اللغة مجموعة مصالح إنسانية لا حصر لها منها أنها مكنت الإنسان من القدرة على تطوير الأفكار كما أنها ساهمت بقوة في نشأة المعرفة الإنسانية وتكوينها وتطورها، ونظمت مستوى النشاط الكلامي، كما شكلت اللغة نسقا من العلاقات التي تساعد على التفكير والتعبير عن الذات، وهي أداة ذات قدرة فائقة على التأثير

¹ - إيمان حنين شين: لغة التواصل في مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في الجذب السياحي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الآداب واللغة العربية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015، ص ص 10-12 .

والإقناع ونقل المعلومات، ومن أكثر الإنجازات التي هي أنها حفظت تاريخ البشرية كما استطاعت أن تسجل لنا تجارب الإنسان في كافة مجالات الحياة تسجل للغة الاجتماعية والفكرية.

لقد بدأت قدرة اللغة على التواصل في شكلها البسيط، مع وجود الإنسان على الأرض إلا أن هذا الدور التاريخي، فقد كان لمعرفة الكتابة أثر كبير في حفظ تاريخ الإنسانية وتراثها الثقافي وازدادت أهميتها باكتشاف الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر حيث جعلت من اللغة وسيلة إعلامية فاعلة إذ قامت بدور في التأثير على حركة الحياة في جميع مناحيها، ثم اكتسبت اللغة مهمة أكثر شيوعاً وعمقا في العملية الاتصالية باختراع الراديو في بداية العشرينيات من القرن العشرين، وتشعبت مهام اللغة كأداة إعلامية باختراع التلفاز قبل بداية الحرب العالمية الثانية فتوسعت مجالات استخدامها حسب جنس الوسيلة المستخدمة فيها.¹

فمن خلال ثورة الاتصال الإعلامي التي جعلت الواقع أصغر من الحقيقة برزت الصلة الوثيقة بين اللغة ودورها في عملية الاتصال باعتبارها أداة تبليغ وتعبير وتقويم وتأثير على سلوك الأفراد وإقناع وإثارة وجدل وإعلان ونشر ورصد للبيئة ومراقبتها وغير ذلك.

ويعد علم الإعلام اللغوي من العلوم النظرية التي ظهرت نتيجة التحليلات العلمية التي تبحث في أصول العلاقة بين الإعلام واللغة والتي اتجهت فيها أقلام مجموعة من الباحثين إلى دراسة دور اللغة في بناء ونقل الرسالة الإعلامية وقد اهتم هذا العلم بدراسة الأسلوب العلمي من حيث معايير اللغوية وخصائصه الأسلوبية كما عني كثيرا باستخدام اللغة خلال عملية الاتصال. من وقد بحث المهتمون بلغة الإعلام في خصائصها الأسلوبية وقاموسها وطبيعتها وإمكاناتها ونظامها فدرسوا هذه المعطيات من مناح لغوية نفسية ولغوية اجتماعية، ولغوية خالصة فكان مما ركز عليه هؤلاء أن اللغة المنطوقة سابقة للغة المكتوبة، لذلك كان اهتمامهم أكبر بالخواص الدقيقة للغة المشافهة، وقد قادهم هذا الاهتمام باللغة الملفوظة إلى الجدل حول اللغة المكونة لمضامين البرامج التي تقدمها الإذاعة والتلفزيون وما يصلح أن تكون مكوناتها من المنطوق والمكتوب.

ومن النتائج التي ساقها المهتمون بعلم اللغة الإعلامي هو أنهم فضلوا أن يكون سياق النشاط اللغوي في نشرات الأخبار والبرامج الشبيهة بها مكتوبا أما غيرها من مواد البث الإذاعي والتلفزيوني فضلوا أن تكون منطوقة وبرروا ذلك بأن المتلقين عادات سمعية تتمشى مع أذواقهم

¹ - عماد الدين تاج السر فقير عمر: اللغة العربية ووسائل الإعلام المتعددة، بحث مقدم لمؤتمر اللغة العربية الدولي الثاني، كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، الإمارات، ص 6، 7.

من حيث بنية وأسلوب الأصوات والتراكيب والمعاني المنطوقة وأن هناك فروقا كبيرة بين الكلام المقروء والمكتوب.

4/ أهمية اللغة:

اللغة وسيلة هامة في حياة الأفراد، فهي التي تصبغ الفرد بالصبغة الاجتماعية، إذ كلما ازداد تعمقا في عضويته للمجتمع اللغوي لعبت اللغة دورا أساسيا في توجيه سلوكه وإنما إحساسه وبناء تفكيره الشخصي لتحقيق له بذلك عضويته الاجتماعية التي تتوقف على قدرته على الاتصال بالآخرين، وهذا الأخير يعتبر أحد أهم الدوافع الأساسية عند بدايات حياة الفرد التي تدفعه ليصبح في نطاق هذا السلوك الاجتماعي الذي نسميه اللغة، فهي أداة مهمة للتعامل مع البيئة الاجتماعية التي تتعامل بدورها مع البيئة الطبيعية وما يسميه اللغويون بالقدرة اللغوية المكتسبة في إطار اجتماعي معين لها دور كبير في بلوغ العلوم والمعارف في غالب الأحيان كما تعد أداة مهمة في التواصل والتعاون مع أفراد المجتمع فتكون في حالاتها الطبيعية استجابة لمؤثر معين يحصل على إثرها استجابة أخرى فعالة على مستوى عضو أو أعضاء آخرين فالرموز اللغوية تكون إلى جنب الفرد في معظم حالاته الاتصالية.¹

وبشأن الأفراد فإنها تعبر عما يأتون به من أفعال ويحسون به من مدركات وما يمارسونه من تقاليد وعادات وما يؤمنون به من معتقدات فاللغة أثنائها تعمل على تماسك الأفراد وهو الأمر الذي لا يمكن أن يتحقق لدى وحدة اجتماعية فرضت عليها لغة غير اللغة المنطق عليها الأمر الذي جعل من الوظيفة اللغوية تسيطر على المحيط بشكل دائم ومنظم من خلال إصدار الأوامر والتحكم في تصرفات الآخرين والتمكن من أشياء أخرى في البيئة المحيطة.

أما من جهة المستوى الاجتماعي نجد أن السلوك الفردي يتميز عن السلوك الجماعي وأن أنواع النشاط التي يقوم به الأفراد وهم ينتمون إلى الجماعات تختلف عن أشكال السلوكات التي يقومون بها وهم في عزلتهم وعند كل واحدة من . هذه الجماعات نجد أن هناك شكلا وخصوصية لهذه السلوكات.

وعموما فاللغة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات هي إضافة إلى الوظائف التي حددها الدارسون لها تؤدي أدوارا أخرى تتجلى عند توظيفها في الطقوس الدينية المتميزة لمختلف المجتمعات، كما أنها تزود الفرد بأدوات التفكير التي تجعله يسير التقدم والتطور الحضاري

¹ - فطيمة بوهاني: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثير استخدامها على اللغة العربية عند الشباب الجزائري قسم العلوم الإنسانية، جامعة قالمة، الجزائر، ص 06.

للمجتمع البشري، وبالتالي فما يصطلح عليه "الاتصال الرمزي اللغوي" تكون وظائفه إما تعبيرية أو استكشافية أو تخيلية أو تبليغية أو إعلامية وكل هذا يصب في وظيفة شاملة وأساسية تتمثل في الاتصال والتواصل.¹

فاللغة وسيلة للتعبير عما يدور في خلجات النفس من أفكار وإخراجه إلى عالم الحس والإدراك الخارجي أداة للتفاهم بين البشر أفضل وسيلة لنقل الآراء والأفكار بينهم . م كما أنها تنمو وتتطور وينتج عن هذا النمو والتطور ارتقاء لغوي تدريجي يساير الارتقاء العقلي والحضاري.

5-لمحة عن الواقع اللغوي في الجزائر.

إنّ الواقع اللغوي المعيش في الجزائر، يبين أنّ استعمال اللغات في هذا البلد غير متجانس. فاللهجات تغزو السوق الشفوية، وتحقق توأصلا بين المجموعات اللغوية المختلفة، فالعربية الفصيحة واللغة الفرنسية لا تستعملهما إلا الطبقة المتعلمة أو ما يصطلح على تسميتها بطبقة المتقنين. بينما اللغة الأمازيغية، هي شتات لها مناطقها النافذة، وتأدياتها المختلفة التي لا تتفاهم مع بعضها البعض، ومن هذا التقسيم يمكن إجمال الوضع اللغوي الجزائري كما يلي:

-اللغات ذات الانتشار الواسع: العاميات أو الدارجات العربية، وهي متنوعة ولكنها أقرب إلى بعضها البعض كونها تتبع من مصدر واحد.

-اللغات الرسمية -الدستورية-: اللغة العربية الفصحى واللغة الأمازيغية.

-اللغات الأجنبية لكنها ذات نفوذ واسع خاصة داخل الإدارة الجزائرية: اللغة الفرنسية.

-اللهجات الأخرى: كالشاوية والشلحية والطارقية والزناوية ...، هي لهجات ذات نفوذ محدود، وكل منها خاص بمنطقة معينة منها: الأوراس، والصحراء. ويمكن تصنيفها جميعها كعاميات أمازيغية.

إنّ العامية الجزائرية، كغيرها من العاميات العربية، أخذت في التغير البطيء المتواصل الخطى بواسطة التأثير بالغرب، حيث علت أصوات في دوائر بعض دعاة الإصلاح، تحى بالنقد على العربية الفصحى نفسها، وتحت عن صبغ التعليم اللغوي بصبغة جديدة، توائم قواعد التربية اللغوية الحديثة.²

ومعلوم أنّ اللهجة تتعرض للتأثر الاجتماعي والسياسي والديني وغيرهم، فهي تقوى بقوة أهلها وتموت وتندثر بضعفهم، ولا يمكن الفصل بين اللهجات إلّا في طبيعة الأصوات وكيفية صدورها. فالذي يفرق بين لهجة وأخرى هو الاختلاف الصوتي في أغلب الأحيان.

¹ - فطيمة بوهاني: نفس المرجع السابق، ص 07

² - إبراهيم أنيس، في اللهجات العربية، مطبعة أبناء وهبة حسان، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2003م. ص 35

إنّ وقوع الجزائر تحت ظل الاستعمار الفرنسي لفترة طويلة من الزمن "1830-1962"، أصاب لغتها وثقافتها في المقتل، إذ إنّ التوجهات الفرنسية ركزت على "اللغة والثقافة الفرنسيين" في المنطقة، ولا سيما سعيها لما سمي بـ: "فرنسة الجزائر"، وتحويلها إلى النموذج الفرنسي الأوربي على مستوى الثقافة والمجتمع.

على حين بدأت الجزائر إثر نيلها الاستقلال محاولات إزاحة تركّات "سياسة الفرنسية" والتي خلّفت بؤراً ناطقة بالفرنسية "فرانكوفونية". إنّ اللغة الفرنسية هي اللغة المعمول بها رغم قانون التعريب، وهي تحتل مكانة مميزة مقارنة مع اللغات الأجنبية الأخرى، ومازالت لحدّ الآن موظفة في شعب التعليم العلمية والتقنية، ومستعملة في وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة، ومازالت أيضاً تستعمل كوسيلة اتصال شفوية لدى بعض الفئات الاجتماعية وهذا ما أدّى إلى تأثيرها على العربية والدارجة والأمازيغية.¹

إنّ الدراسات التي أجريت حول الوضع اللغوي في الجزائر لا تستطيع لوحدها أن تكشف عن تعايش اللغتين العربية والفرنسية في الحياة الاجتماعية اليومية، إذ إنّ الدستور الجزائري لم يرسم سوى اللغة العربية، وحديثاً الأمازيغية، وبرغم ذلك فقد اعتبر التعدد اللغوي في الجزائر ظاهرة تاريخية حتمتها ظروف البلاد فهو الوحيد الذي كان سيضمن النجاح والتفوق في المرحلة الانتقالية، والهدف من استعمال الفرنسية بعد الاستقلال كان للاستفادة من خصائص هذه اللغة كلغة أجنبية للوصول إلى العلم والمعرفة ولا يمكن نكران بأنّ لها باعاً طويلاً في علوم الطب والسياسة ولكن لا تبقى لغة هيمنة عندنا، أو اللغة التي يجب المرور منها للوصول إلى كل شيء.

أمّا في الواقع نجد استعمال اللغة الفرنسية في الحياة اليومية قد ترسّخ بصورة دائمة في الحقل اللساني الجزائري، فالشارع متعدد اللغة، وإشارات المرور والكتابات على المباني العامة، وعناوين المحلّات واللافتات باللغات الثلاثة، وتعايش اللغتين "العربية، الفرنسية" بارز في كل مكان وعلى جميع مستويات الحياة اليومية.

ويقدم في هذا السياق مثال العبارة التي يخاطب بها سائق الحافلة ركابها "أفونسيو القدام" أي تقدموا إلى الأمام، مشتقة من الكلمة الفرنسية "avancez"، في حين أنّ العبارات التي تعوضها عديدة.

¹ - العياشي العربي، الطفل العربي والمنظومة اللغوية في مجتمع المعرفة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تيزي

كما نجد التعددية اللغوية أكثر انتشارا على الساحل الجزائري منها في المناطق الداخلية للبلد وهي أكثر حضورا في المدن منها في القرى، والضواحي، كما أنّ ممارستها تلقى الإقبال الواسع من السكان المتعلمين ومن الفئات الميسورة من المستخدمين بالمؤسسات الخاصة المندمجين في الاقتصاد الحديث من العمال أكثر ممّا تلقاه من الأميين والطبقات المحرومة من العاملين في قطاعات الفلاحة¹.

إنّ التعددية اللغوية في الجزائر شبه رسمية، إلا أنّ الطريقة التي نشأت بها وتطورت والمكانة التي حظيت بها، كلّ ذلك أنتج تعددا غير متزن، ذلك أنّ التخلي عن الدور الكبير للغة الفرنسية من غير إغفال ضرورة استعادة مكانة اللغة العربية، قد يقصد به الدفاع عن سياسة الازدواجية "عربية، فرنسية"، ولما كانت الازدواجية غير متكافئة دائما، كما يرى الباحثون، فإنّ هذا يؤدي إلى زيادة ترسيخ اللغة الفرنسية، وقد رأينا فيما أن البنوك والمؤسسات الحديثة تتعامل باللغة الفرنسية، وكذلك التعليم العالي والبحث العلمي غير أنّ عدم تكافؤ الازدواجية اللغوية لا يتوقف عند هذا الحد بل يعمل أيضا على خلق انقسام بين الأجيال والقطاعات الاجتماعية، وإحداث تعارض بين المتقنين للغة العربية والمتقنين للغة الفرنسية.

والواقع أن إتقان اللغة الفرنسية ينظر إليه أنه مصدر فخر ووسيلة يؤكّد بها للفرد فعاليته وانتماءه للعصر، لذا نلاحظ تنامي ظاهرة استعمال اللغتين بشكل غير متكافئ في الوقت نفسه، سواء في الحياة الاجتماعية، أو في الحياة المهنية على مستوى التعبير الشفوي، أو الكتابي، كما يحرص المتحدث عادة على إثبات اختياره للتعبير بإحدى اللغتين، وهذا السلوك ينطوي على قدر من التبجح والمباهاة، ولكنه بالخصوص أيضا يسمح بتخطي العقد.

ومن جهة أخرى يكشف هذا السلوك عن حقيقة أخرى هي عدم تمكن الأجيال الصاعدة من اللغتين، ومن هنا فإنّ المتكلم عندما يجهل كلمة أو لا يريد أن يكلف نفسه عناء البحث عنها يعمد إلى استبدالها بما يراه مرادفا لها في اللغة الأخرى، والأكثر من ذلك أنّ ضعف التكوين وانعدامه لدينا يؤدي إلى تحريف المصطلحات العلمية الدالة على طرق التصنيع، وأسماء الآلات والأدوات. حتى الأطباء نراهم يستعملون لغة تقريبية أدخلت عليها التحريفات للتفاهم مع مرضاهم.

¹ - المعنوق أحمد محمد، الحصيلة اللغوية، أهميتها، مصادرها، وسائل تنميتها، سلسلة عالم المعرفة، العدد 212، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، 1996. ص 80

وخلاصة القول لما تقدم يتضح أنّ التعددية اللغوية في الجزائر تعدد واقع، ولكنه غير محكم الاتقان، وهو وضع يذلّ، بما لا يدع مجالاً للشك، على اتساع نطاق استعمال الفرنسية والعربية والأمازيغية معاً، ولكنه يكشف في حقيقة الأمر عن تدني مستوى إتقان اللغات وإلى بروز لغة تقريبية ممّا يترتب عنه حتماً في النهاية تدني التكوين الذي يتلقاه الطفل الجزائري، وبذلك يضعف الإنتاج الأدبي والعلمي¹.

وتبقى اللغة الفرنسية هي اللغة المهيمنة على القطاعات الحيوية في المجتمع الجزائري فهي لغة الصناعة، والإدارة، ولغة المؤسسات الاقتصادية، كما أنّ فشل تعريب الجامعة الجزائرية واقتصارها على معاهد العلوم الإنسانية بمقابل بقاء اللغة الفرنسية لغة التدريس في كثير من المعاهد، وسيطرتها في المجالات الإدارية والتنظيمية والتعليمية لخير دليل على وجود الازدواجية اللغوية "عربية، فرنسية" في الجزائر التي رسّخها التعليم وعززتها السياسة ونشرها في وسائل الإعلام على نطاق واسع بين مختلف الشرائح الاجتماعية.

ومنه فإنّ قضية التعددية اللغوية في الجزائر أصبحت اليوم معضلة عويصة، وداء خطيراً ينخر عظام لغة الضاد، لذا يجب حث الخطى في اقتلاع هذا الداء من الجذور، وهذا لا يتأتى إلاّ بتضافر الجهود واتحاد القوى. فلا يستطيع ذلك اللساني أو اللغوي بمفرده، ولا السياسي وحده فعل شيء، بل يجب أن يجلس كلاهما على طاولة واحدة للنقاش الهادئ، والحوار البناء، والتشاور المثمر، لإخراج الجزائر من هذا المأزق الخطير الذي بدأ يتنامى ويكبر يوماً بعد يوم، ولا يعني هذا أننا ضد تعلم اللغات الأجنبية، باعتبارها ضرورة يستدعيها الانفتاح على الثقافات الأخرى أخذاً وعطاءً، ولكن يا حبذا لو تكون الإنجليزية في مقدمة اللغات الأجنبية كونها لغة البحث العلمي والاقتصاد العالميين².

وتجدر الإشارة إلى أنّ الأمازيغية تأخذ مكانة خاصة في الواقع السوسيوثقافي الجزائري كونها متنوعة حسب المناطق المنطوق بها "منطقة القبائل الصغرى أو الكبرى، الشاوية، الميزاب طوارق الصحراء"، وكانت في الأساس ولفترة طويلة معتبرة كأداة اتصال لنسبة قليلة من السكان. إنّ التعايش بين اللغات واللهجات في الجزائر أدى كما هو معروف إلى التأثير المتبادل هذا الأخير تجسده الاستعارات الآتية من اللغة الفرنسية، التي تكون أمازيغية يغلب عليها الطابع الأمازيغي والأمثلة عديدة، إذ نجد في الخطاب الأمازيغي عبارات فرنسية منطوقة بالأمازيغية،

¹ - رمضان عبد التواب، بحوث ومقالات في اللغة، مكتبة الخانجي بالقاهرة، ط2، 1988م. ص44

² - صالح بلعيد، في النهوض باللغة العربية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2008. ص13

فعلى سبيل المثال كلمتي: “أجدرمي”، “أبدون” مستعارتان من الفرنسية “Bidon , Gendarme”، يأخذان فونولوجيا أمازيغية، ولكن يبقيان مشخصين كتعبيرين فرنسيين، وهكذا تظهر الاستعارة من الأرصدة اللغوية، فكثير من المفردات الفرنسية مستعملة في الخطاب اللغوي اليومي بفونولوجية أو مورفولوجية عربية، أو أمازيغية، وهكذا فالإتصال المتواصل بين الفرنسية والعربية من جهة، والفرنسية والأمازيغية من جهة أخرى، يظهر التداخلات والاستعارات من الفرنسية إليهما، ولأن التداخل اللغوي ظاهرة طبيعية، وهو سنة التأثير والتأثر وسلوك لغوي عادي، يمارس على مستوى احتكاك اللغات تعبيراً عن التفاعل الاجتماعي، فإننا وفي منظور آخر، نرى تأثير اللغة العربية على مختلف اللهجات الأمازيغية، فمنذ قرون والعرب على اتصال دائم بالأمازيغ، وهذا الإتصال يظهر تأثير العربية على اللهجات البربرية في مختلف المناطق لا سيما المجال المفرداتي. وعليه تأخذ الاستعارات العربية نسبة هامة، وتتجسد على مستوى المفردات اللغوية أيضاً.

6- عوامل تكريس الازدواجية اللغوية في الجزائر:

6-1- خضوع الجزائر للاستعمار لأكثر من قرن من الزمن:

وامتازت هاته الحقبة باستخدام الطرائق والأساليب الجهنمية التي يتعامل بها أي احتلال، أينما وجد، وحيثما حل، إذ أول ما يقوم به المحتل هو ضرب لغة الدولة المُحتلّة، لأنه يعرف من أين تؤكل الكتف، يعرف جيداً أن اللغة عامل توحيد وتفريق في آن واحد، لهذا نراه يركز بإتقان فرض لغته قولاً وفعلاً. فأما القول فيتجلى في تلك الدعوات التي تتعالى هنا وهناك، على ألسنة المستشرقين وأتباعهم الحاقدين على اللغة العربية، كما هو الحال في مصر، وسورية ولبنان ... والتي تحذر من مخاطر التعامل باللغة العربية باعتبارها سبب تخلف الشعوب التي تتكلم بها¹.

وأما الفعل، فيتجسد في الميدان عن طريق فرض لغة المستعمر بالقوة على الأهالي والسكان الأصليين، وتضييق الخناق على لغتهم الأصلية، كما حدث في الجزائر وغيرها من الدول المغاربية المجاورة، فالاستعمار يدرك إدراكاً جيداً أنه: “ما ذلت لغة شعب إلا ذلّ، ولا انحطت إلا كان أمره في ذهاب وإدبار، ومن هذا يفرض الأجنبيّ المستعمر لغته فرضاً على الأمة المستعمرة، ويركبهم بها، ويُشعرهم عظمتها فيها، ويستلحقهم من ناحيتها، فيحكم عليهم أحكاماً ثلاثة في عمل

¹ - عبد العزيز بن عبد الله، ثورية التعريب، اللسان العربي، المجلد9، ج1، المنظمة العربية للثقافة والفنون، مكتب تنسيق

واحد: أمّا الأول فحبّس لغتهم في لغته سجنًا مؤبّدًا، وأمّا الثاني فالحكم على ماضيهم بالقتل محوًّا ونسيانًا، وأمّا الثالث فتقييد مستقبلهم في الأغلال التي يصنعها، فأمرهم من بعدها لأمره تَبَعٌ¹.

- غياب الإرادة السياسية الشاملة:

فإذا كانت التعدّدية اللّغوية في السنوات الأولى لاستقلال الجزائر ضرورة حتمية، لا مفرّ منها، لغياب الوسائل الضرورية، المادية منها والبشرية، ولوجود اتفاقيات تكفل لها حق الاستمرار في جزائر ما بعد الاستقلال لأجل مسمى، كما هو الحال مع "اتفاقيات إيفيان". "فإنّ التعدّدية في جزائر اليوم، جزائر العزة والكرامة أصبحت اختيارًا، ولكنه اختيار مفروض بطريقة وأخرى، يلجأ إليه الفرد الجزائري مرغما أخوك لا بطل و"إنّ الإزدواجية الخطرة هي التي نفرضها، لا حسب الإمكانيات التي تتوفر عليه من المدرسين أو الكتب، بل التي نفرضها كمبدأ، وننطلق إليها من مسلمة نفسية لا علمية".

لقد تراوحت نظرة الدوائر الرسمية التي تداولت على السلطة في جزائر ما بعد الاستقلال تجاه هذه القضية الحساسة، وأعني بها (التعدّدية اللّغوية) بين المرونة واللّين حينًا، والتشدد والتصلّب أحيانًا أخرى. حسب مذاهب الحكام الذين تداولوا على السلطة ومشاربهم الإيديولوجية. فرفعت الشعارات، وعينت الهيئات، وسنّت القوانين والمواثيق والديساتير، التي تمجد التعريب وتعطي اللّغة العربية المكانة التي تليق بها، ولكن كل هذا لا يحقق الهدف المنشود إذا لم تتوافر للسلطات السياسية الحاكمة، نية صادقة، وإرادة فولاذية، تسهر بجدّ وحزم، على جعل اللّغة العربية لغة رسمية يتعامل بها بين مختلف شرائح المجتمع الجزائري، وتوظيفها توظيفًا سليمًا في مختلف المؤتمرات والمحافل الوطنية والدولية المختلفة، وتجسيد ذلك في الميدان، تطبيقًا وممارسة، لا قولًا وتظهيرًا.

إنّ البرامج النظرية مهما كانت سعتها ودقتها ومهما بلغت من الكمال والشمولية لا يمكن أن تتمخض عن نتائج إيجابية ما لم تكن هناك الوسائل البشرية والمادية الضرورية لإنجازها في جميع المراحل، ورغم كل المعوقات والعراقيل.

ومن بين الدروس والعبر التي تلقاها بعض الجزائريين المشرفين على عقد المؤتمرات و توقيع الاتفاقيات الدولية المختلفة، والتي أوقعتهم في حيص بيص، نذكر على سبيل المثال لا الحصر: تلك الحادثة التي تناقلتها معظم الجرائد والصحف الوطنية والتي مفادها: " أن أحد المتدخلين الإيطاليين في مؤتمر دولي عقد في الجزائر، وأثناء إلقائه لمداخلته باللّغة الإيطالية

¹ - عبد العزيز بن عبد الله، ثورية التعريب، نفس المرجع السابق، ص 56

لكونه يحب لغته ويقدها، لاحظ أنّ المترجم يترجم مداخلته إلى اللّغة الفرنسية، حينئذ توقف عن إلقاء محاضراته وطالب المشرفين على تنظيم ذلك المؤتمر ترجمة مداخلته إلى اللّغة العربية باعتبارها اللّغة الرسمية في الجزائر المستقلّة” ممّا أحدث إحراجاً للمشرفين على تنظيم هذا الملتقى يقول الدكتور محمد العربي الزبيري موضحاً أسباب الصراع بين المعربين والمفرنسين “... ومن جملة تلك الفقرات واحدة تأتي مباشرة بعد تحديد مفهوم الثقافة، وتشير إلى أنّ اللّغة العربية قد تأخرت باعتبارها وسيلة ثقافة علمية عصرية، وهي بذلك قد تتسبب في شلّ التعليم وتزيد في خطورة الجهل الموروث عن الهيمنة الاستعمارية . ”فهذه الفقرة وأمثالها من الفقرات التي تبدو صغيرة في حجمها وبسيطة من حيث معناها، إلا أنّها في حقيقة أمرها تمثل عائقاً أساسياً في طريق البناء والتشييد. ”فقد تحول موضوع تعريب التعليم إلى مصدر للصراع بين المعربين والمفرنسين بينما هو، حسب برنامج طرابلس وميثاق الجزائر وغيرها من الوثائق الرسمية، وسيلة ضرورية وحتمية لبناء الثقافة الوطنية”¹.

6-2- ضعف مناهج التدريس وقصورها في منهجية تعليم اللّغة العربية،

إنّ النظرة التربوية القاصرة عن إدراك أهمية تعليمية الأطفال في مراحل دراساتهم الأولى، ودورها الفعّال في بناء الكيان التربوي السليم للطفولة البريئة. إذ كثيراً ما نجد القائمين على هذا القطاع الحساس -عكس الدول المتقدمة- يعينون معلمين من ذوي المستويات الدنيا لتعليم هذه الشريحة الهامة، جاهلين أو متجاهلين أن فاقدهم شيء لا يعطيه، إذ “إننا ما زلنا نظن أنّ تعليم الطفل أهون أنواع التعليم، وأدّى هذا إلى أنّنا أصبحنا نقيس مقدار المعلم بعمر الطفل الذي يتولى تربيته وتعليمه، صعوداً وهبوطاً، فمعلم الإعدادي أكثر احتراماً من معلم الابتدائي، وأقلّ مركزاً من مدرس المدارس الثانوية ... و هي فكرة ساذجة مدمرة لنفسية هذا المعلم، الذي وضعنا بين يديه هذه العجينة اللينة - طفل اليوم ورجل المستقبل، ليجعل منه مواطناً صالحاً أو شيطاناً مارداً”

فيجب على الدولة أن تهتم اهتماماً كبيراً وجدياً في إعداد مدرّس اللّغة العربية، ومعالجة التدريس المتدني بكل قوة وصراحة فمن المؤلم أن نجد معلم العربية سواء في المدرسة الابتدائية، أو الثانوية أو حتى الجامعة يتحدّث بالعامية وهو يقوم بواجبه، ومن البديهي أنه لا يمكن والحال هذه أن يحاسب طلبته على أخطائهم اللغوية والنحوية والإملائية].

6-3- تنامي سيطرة اللغات الأجنبية:

¹ - محمود فوزي حمد، اتخاذ العربية لغة لتدريس العلوم في التعليم العالي، مطبعة القاهرة، 1984، ص66

إن ترويج فكرة أهمية اللغة الأجنبية على حساب اللغة العربية. خاصة في السنوات الأولى من التعليم، إذ "لتعجب، حين ترى بعض المتعلمين، ينطق اللغة الأجنبية على وجهها الصحيح، حتى إذا رام الحديث بالعربية الفصحى، تلثم وارتبك، وأخطأ ولحن، وصحّف وحرّف، وخطأ بالردىء من الأساليب العامية، كمن يخلط عملاً صالحاً بآخر سيء. وما ذلك إلا لأنه لا يسمع الفصحى إلاّ فيما ندر في حجرة الدراسة، حتى إذا خرج إلى الشارع، ملأت العامية سمعه وبصره في كل مكان، فخلطت عليه أمره، وردته الفصحى أيّما رد، وعاقته عن تملك زمامها، والسيطرة عليها.¹

لقد أثبتت التجارب أنّ الطفل الذي يقبل على تعلم لغة أجنبية ثانية قبل أن يتعلم إتقان اللغة الأولى (الأم) ينعكس ذلك سلبيًا على اكتساب وتعلم اللغتين كليهما. ولذا فإنّ تعليم اللغة الثانية بعد إتقان اللغة الأولى في مصلحة اللغتين في آن واحد. ف"إنّ ما يتفق فيه علماء التربية أنّنا نطبع عقل الطفل بطابع اللغة التي يتعلمها ويستعملها قبل غيرها من اللغات الأخرى. فإذا علمناه لغة أجنبية قبل اللغة الوطنية ستبقى دائما ثانوية في ذهنه وتصوره وسلوكه العقلي والنفسي أيضا، وإذا تعلّم اللغة الوطنية ثم الأجنبية ما شاء من السنين، فإنّ اللغة الوطنية ستبقى عنه مستحكمة، حتى ولو تعلم بعدها لغات عديدة أجنبية، لا لغة واحدة".

ثانيا: ماهية المؤسسة:

1- تعريف المؤسسة:

¹ - مصطفى صادق الرافعي ، وحي القلم، مطبعة الهلال، مصر، دط، 1941 ص102

تعتبر المؤسسة مجالاً خصباً استقطب الباحثين في مجالات وميادين علمية مختلفة، وقد كانت محل اهتمام المهندسين والاقتصاديين، علماء النفس والاجتماع، وبذلك ظهرت مجموعة من المفاهيم تعكس في الواقع التوجهات الإيديولوجية للباحثين، وتحرر أيضاً بناءً على المجالين الزمني والمكاني الذي تتم فيها الدراسة، ونظراً لهذا الكم الهائل من المفاهيم وقع اختيارنا على المفاهيم التي سنأتي على ذكرها :¹

من بينها ما ذهب إليه كارل ماركس " حيث عرف المؤسسة الرأسمالية على أنها: "تتمثل في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال، وفي نفس الوقت والمكان من أجل نفس النوع من السلع." كما عرفت أيضاً أنها: "تعاقد أو اتفاق شخصيين أو أكثر على تحقيق هدف مشترك . "

كما يؤكد "جارجيو" (Jarmio) على أنها نظام اجتماعي.

2- أصناف المؤسسة:

إن تعدد واختلاف أشكال المؤسسات نتج عنه صعوبة دراستها بصفة إجمالية، وبالتالي لجأ الباحثون إلى تصنيفها وفقاً لعدة معايير كما يلي:

2-1- تصنيف المؤسسة حسب المعيار القانوني:

طبقاً لهذا المعيار، فإنه يمكن توزيع المؤسسات إلى قسمين: مؤسسات عامة ومؤسسات خاصة. فالأولى تخص القطاع العام والثانية تخص القطاع الخاص، وتتمثل فيما يلي:

- المؤسسات الخاصة:

تضم بدورها مجموعة من المؤسسات وهي:

مؤسسات فردية: تنشأ هذه المؤسسات عن خص واحد يعتبر رب العمل (أصحاب العمل) أو صاحب رأس المال، وتتميز المؤسسة الفردية بسهولة التنظيم، وصاحبها هو المسئولة الوحيد عن نتائج نشاطها، الشيء الذي يدفعه للعمل بكفاءة، ويجد لتحقيق أكبر ربح ممكن.

ويوجد نوع آخر ضمن المؤسسات الخاصة هي مؤسسات الشركات، ويتفرع عنه النوع من المؤسسات عدة أقسام، يتوزع التسيير، ورأس المال على مجموعة من الأشخاص تتوفر فيهم

¹ - أحمد ماهر، التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص16

مجموعة من الشروط كالرضا، قيمة كل شريك، الخلو من المغالطة، والتدليس أو الإكراه، وجود محل لنشاط الشركة، وجود سبب أو رغبة في تحقيق الربح، وتنقسم إلى:¹

شركات الأشخاص وتضم شركات التضامن، شركة التوصية. شركات الأموال والمساهمة أو الشركات ذات المسؤولية المحدودة.

- المؤسسات العمومية وتنقسم إلى نوعين:

مؤسسات عمومية رأس مالها تابع للقطاع أي للدولة، ويمكن التسيير فيها بواسطة شخص أو أشخاص تختارهم الجهة الوصية، كذلك مؤسسات نصف عمومية أو المختلطة، وتتكون من طرفين الأول هو الدولة، المتمثل في الوزارة والثانية تتمثل في القطاع الخاص.

2-2- تصنيف المؤسسة حسب معيار الحجم

إن المعيار المستعمل لتصنيف المؤسسات عادة حسب الحجم هو عدد العمال وتصنيف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى مؤسسات مصغرة (Micro-entreprise) مؤسسات صغيرة ومتوسطة (Petites et moyennes entreprises).

فالمؤسسات المصغرة يتراوح عدد العمال فيها 01 إلى 10 وتعود ملكيتها في أغلب الأحيان لعائلة أو شخص واحد، وصاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائجها أو أدائها، وينشط هذا النوع من المؤسسات في الزراعة والتجارة والإنتاج الحرفي.

أما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فتستخدم ما بين 50 و 500 عامل، وهي مؤسسات نشيطة وفعالة في أغلب الأحيان، وتتميز بالابتكار والإبداع في نشاطها الإنتاجي، وكذلك خلق مناصب الشغل، ولهذا تشجع الدولة على إنشائها وترقيتها.

أما المؤسسات الكبيرة فتوجد أشكال مختلفة لتلك المؤسسات نذكر من بينها: المؤسسة الضخمة (Groupe-Nationale) والمؤسسة المتعددة الجنسيات وتستخدم هذه المؤسسات عدد كبير من العمال، كما تستعمل موارد مالية وتعود ملكيتها في أغلب الأحيان إلى عدد كبير من الأشخاص.

¹ - ميشيل أرمسترونج، المرجع الكامل في تقنيات الإدارة، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، الرياض، 2003، ص 23

3- أهداف المؤسسة:

للمؤسسة أهداف رئيسية لا يمكن الاستغناء عنها، وتتعدد حسب اختلاف المؤسسات وطبيعة وميدان نشاطها، لهذا تداخلت وتشابكت الأهداف ويمكن تلخيص الأهداف الأساسية في النقاط التالية:¹

3-1- الأهداف الاقتصادية :

ويمكن حصرها فيما يلي:

- تحقيق الربح

تتم استمرارية المؤسسة عند استطاعتها تحقيق مستوى أدنى من الربح ليضمن لها إمكانية رفع رأسمالها، وكذا توزيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى من نفس الفرع أو القطاع الاقتصادي، ويعتبر الربح من أهم المعايير الأساسية لصحة المؤسسة والعاملين بها.

- تحقيق متطلبات المجتمع:

تغطي المؤسسة متطلبات المجتمع الموجودة به سواء على المستوى المحلي، الوطني أو الدولي، وذلك بواسطة تحقيقها لنتائجها وأهدافها، ومن بين هذه الأهداف تحقيق هدفين من نفس الوقت هما تغطية متطلبات المجتمع وتحقيق الربح ويختلف ذلك بسبب طبيعتها من المؤسسة العمومية إلى الخاصة، كذلك طبيعة نشاطها أو الخدمة التي تقدمها للزائرين.²

3-2- الأهداف الاجتماعية:

وهي متعددة وتشمل الأهداف العامة للمؤسسة، ومن بينها:

- ضمان مستوى مقبول من الأجور:

يعتبر المستفيدين الأوائل من نشاط المؤسسة هم العمال، بحيث يتقاضون أجرا مقابل عملهم بها، هذا الأخير حقا مضمونا قانونيا، إلا أن مستوى وحجم هذا الأجر يتراوح بين الانخفاض والارتفاع يسمح له بتلبية ويعتبر حسب العمل، وغالبا ما تحدد القوانين من طرف الدولة تضمن للعامل مستوى من الأجر حاجاته.

¹ - مؤيد سعيد السالم نظرية المنظمة الهيكل والتصميم دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 24

² - محمد قاسم القريوتي، "نظرية المنظمة والتنظيم"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 50

- تحسين مستوى معيشة العمال:

شهدت المجتمعات في الميدان التكنولوجي تطورا سريعا جعل العمال أكثر حاجة لتلبية تزايد باستمرار لمواكبة التطور الحضاري، ولهذا يجب توفير الإمكانيات المادية للعامل في المؤسسة الاقتصادية، وهذا ما تسعى المؤسسة لتحقيقه.

- الدعوة لتنظيم وتماسك العمال:

تتوفر داخل المؤسسة علاقات مهنية واجتماعية بين أشخاص قد تختلف مستوياتهم العلمية وانتماءاتهم الاجتماعية والسياسية إلا أنّ دعوتهم للنفاهم والتماس الوسيلة الوحيدة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسة، وتحقيق أهدافها ونجد عادة وسائل وأجهزة مختصة بهذه العملية.

- توفير تأمينات ومرافق للعمل:

توفر المؤسسة بعض التأمينات مثل: التأمين الصحي والتأمين من حوادث العمل، كذلك تخصيص مساكن سواء وظيفية أو عادية لعمالها، لكن الواقع والحقيقة يؤكد أنّ هذه العناصر الاجتماعية لم يتحصل عليها العمال عفويا بل كانت نتيجة نضال الطبقة العاملة وبعض الأحزاب العمالية.¹

3-3- الأهداف التكنولوجية:

بالإضافة إلى ما سبق تؤدي المؤسسة دورا هاما في الميدان التكنولوجي من خلال البحث والتنمية، حيث أدى تطور المؤسسة إلى توفر إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإدارية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ كبيرة لتحقيق نسبة عالية من الأرباح، وهذا ما يتناسب مع حجم وإمكانية المؤسسة.

كما أن المؤسسة تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال الحث والتطوير نظرا لما تمثله . من وزن في مجموعها وخاصة الضخمة منها، من خلال الخطة التنموية العامة للدولة التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات، ابتداء من الهيئات ومؤسسات البحث العلمي.

¹ - عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 403

ثالثاً: ماهية التنظيم:**1- تعريف التنظيم:**

يعرف FAYOL التنظيم على أنه تزويد الكيان الإداري وكذلك الوحدات المرتبطة به وبشكل مفيد، ولذلك للقيام بوظيفته وذلك مثل الهواء الخام المكاتب، المعدات، رأس المال والأفراد ". كما يعرفه برنارد على أنه "نظام التعاون عندما يكون هناك أشخاص قادرين على الاتصال وراغبون في العمل لتحقيق هدف مشترك "

أما دراكر فيعتبر أن التنظيم هو عملية تحليل النشاطات والقرارات والعلاقات وذلك لتصنيف العمل وتقسيمه إلى أنشطة يمكن دراستها ومن ثم تقسيم هذه الأنشطة إلى وظائف، وبعدها يتم تجميع هذه الوحدات والوظائف في الهيكل التنظيمي وأخيراً اختيار الأشخاص لإدارة هذه الوحدات والوظائف بالتنسيق مع المسؤول عن وظيفة القيادة¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التنظيم هي العملية التي تستعين بها الإدارة لتوفيق بين ما مخطط كأهداف وخطط وبين ما سيتم إنجازه، بحيث تعمل على توفير المستلزمات الضرورية واستغلالها أحسن استغلال من خلال تحقيق وضع الفرد المناسب في المكان المناسب مع خلق نظام تعاون وتشارك واتصال بين مختلف الوظائف، الأقسام والوحدات المشكلة للهيكل التنظيمي للمؤسسة.

2- أنواع التنظيم:

ينقسم التنظيم إلى نوعين أساسيين هما:

1-2- التنظيم الرسمي:

التنظيم الرسمي يقوم بمعرفة السلطة العليا التي يملك زمامها المدير أو رئيس مجلس الإدارة، ويكون موقع هذه السلطة العليا في الخريطة التنظيمية يحتل قمة الهيكل التنظيمي. كما يتضمن التنظيم الرسمي الطريقة المثلى في تنظيم الجهود الإنسانية لإنجاز أية مجموعة معينة من الأهداف الجماعية فإن له سمة التصميم والتخطيط.

¹ - عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، نفس المرجع السابق، ص 405

2-2- التنظيم غير الرسمي:

التنظيم غير الرسمي يتمتع بميزات عديدة تختلف عن التنظيم الرسمي، يتمتع بصفة الدوام والاستقرار، فضلا عما يتصف به قاداته من تغيير سريع بالرغم تماسك الجماعة لفترة طويلة، كما أن يصعب إدراكه من تعدم ظهوره في الخرائط التنظيمية، فهو تنظيم قوي برغم من عدم مسؤوليته عما يصدر منه.¹

يمكن إجمال فكرة التنظيم غير الرسمي فيما يلي:

- يقوم التنظيم غير الرسمي تبعا للضرورة الاجتماعية للإنسان والضرورة الفنية التي تجعله عضوا منتجا في الجماعة.

- التنظيمات الرسمية مجال لتطوير التنظيمات غير الرسمية بمعنى أن كلاهما يعملان إلى جنب .

3- أهمية التنظيم:

للتنظيم أهمية بالغة على المورد البشري وعلى المؤسسة تتمثل أساسا .

- التوزيع العلمي الصحيح للوظائف بطريقة لا يكون فيها لتأثير الشخص دور في ذلك.

- تجنب ومنع ازدواجية وتكرار أداء الأعمال، بحيث تمنح لكل موظف الوظيفة التي تتلاءم مع خبرته واختصاصه ومؤهله العلمي.

- تحديد العلاقة بين الموظفين بحيث يعرف كل فرد اختصاصاته وصلاحياته والتنسيق فيما بينهم بالنسبة للأعمال المشتركة في الانجاز التي تتطلب أكثر من موظف أو إدارة أو قسم.

- الاستجابة للمتغيرات التي تحدث في بيئة الوظيفة والفرد الذي يشغلها.

- تبيان تدرج السلطة من أعلى الهيكل التنظيمي إلى قاعدته مرورا بمختلف المستويات الإدارية.²

- توفر العملية التنظيمية كما بالنسبة لوظائف الإدارة الأخرى فرص اكتساب الخبرة وتبادل المعرفة والمهارات بين الموظفين.

1- . سعد الدين عشاوي، "أسس الإدارة"، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1981 ، ص192.

2- همشري عمر، "الإدارة الحديثة للمكاتب ومراكز المعلومات"، مؤسسة الرؤى العصرية، عمان، 2000 ، ص135

4- مبادئ التنظيم:

للاستفادة من جميع امتيازات التنظيم لابد على القائمين به الأخذ بعين الاعتبار بمجموعة من يتقيدون بها عند قيامهم بمهام التنظيم وهذه المبادئ هي :

4-1- مبدأ وحدة الهدف:

أي التنظيم ليس إلا وسيلة لتحقيق غاية أو أهداف محددة، وإذا لم يكن هناك هدف أو أهداف فلا حاجة لوجود التنظيم، وإذا كانت المنظمة تتكون من عدد من الوحدات، فيجب أن تساهم تلك الوحدات في تحقيق الأهداف الرئيسية، ويتم ذلك بتحديد أهداف فرعية لتلك الوحدات بحيث تكون الأهداف الفرعية متكاملة ومتناسقة، وتؤدي إلى تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة بدون حدوث احتكاك أو تنازع بين الوحدات وبين العاملين فيها.

4-2- مبدأ تقسيم العمل والتخصص:

إذ يجب تقسيم العمل إلى أبسط العناصر المكونة له، وذلك حتى يمكن التعرف على العناصر الأساسية والثانوية فيه ويساعد تقسيم العمل على تحقيق وفورات التخصص بأنواعها المختلفة. ولكن مع ضرورة الانتباه إلى أن المبالغة في تقسيم العمل ينتج عنه العديد من العيوب والتي منها:¹

- يؤدي تقسيم العمل الدقيق إلى قتل روح الابتكار والمبادرة لدى العاملين.
- يصعب اكتشاف الأفراد من ذوي القدرات العالية الذين يصلحوا لشغل وظائف قيادية.
- التخصص الدقيق قد يؤدي إلى إهمال العامل النظرة الكلية وذلك على حساب الجزء الذي يعمل فيه.

4-3- مبدأ وحدة الإشراف:

نطاق الإشراف المناسب تحدده العوامل التالية:

- الإمكانيات المادية والبشرية المتوافرة لدى المؤسسة.
- التخطيط المطلوب لتنفيذ الأنشطة.
- درجة الانتشار الجغرافي لنشاط.
- درجة التشابه في المهام التي يقوم بها المدير.
- درجة التعقيد في النشاط.
- درجة الرشد الإداري لدى المسؤولين.

¹ - همشري عمر، "الإدارة الحديثة للمكاتب ومراكز المعلومات"، مؤسسة الرؤى العصرية، عمان، 2000، ص135

- درجة التنسيق المطلوبة بين الوحدات الإدارية للتنظيم .

4-4- المركزية واللامركزية .

تعني المركزية الاتجاه إلى تركيز سلطة اتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا فقط، أما اللامركزية فتعني توزيع السلطات ومنح حرية اتخاذ القرار ومن الناحية العملية لا توجد مركزية مطلقة أو لامركزية مطلقة ولكن هناك موائمة بينهما¹. تحقق المركزية المزايا التالية:

- تؤدي إلى ضمان التنسيق الكامل بين الجهود وتحقيق التوحيد في كافة العناصر التي ترغبها المؤسسة.

- يمكن الاستفادة من الخبرة العالية للقادة الكبار في المؤسسة.

- يمكن استخدام موظفين من ذوي المؤهلات والخبرة المحدودة إذ يعتمد عليهم في التنفيذ فقط.

أما مزايا اللامركزية تتمثل فيما يلي:

- ينتج عنها مرونة في الإدارة وسرعة اتخاذ القرارات.

- تؤدي اللامركزية إلى تدريب الموظفين لشغل المناصب العليا

- يمكن اتخاذ القرارات المناسبة لكل الظروف حيث يستطيع كل فرد إتخاذ القرارات التي تتناسب مع الظروف البيئية المحيطة به.

4-5- مبدأ الوظيفة:

يجب أن يتم التنظيم على أساس الوظائف، وليس حول الأشخاص، فالوظيفة هي الوحدة الأساسية التي يتكون منها كل تنظيم، وهي عبارة عن منصب أو عمل معين يتضمن واجبات ومسؤوليات محددة، وقد تكون الوظيفة مشغولة أو شاغرة ولا تتأثر الوظيفة بمن يشغلها من الموظفين، إذ أن القواعد الأساسية في الإدارة تنص على أن الوظائف تنشئ وتحدد حقوق ومسؤوليات من يشغلها قبل أن يعين فيها أحد.²

¹معن محمود عياصرة و مروان محمد بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان 2007 ص52 53.

²ضرار العنبي وآخرون، "العملية الإدارية"، مبادئ وأصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص122

4-6- مبدأ وحدة الرئاسة:

يجب أن يكون للموظف رئيس واحد يستلم منه الأوامر، والتعليمات والتوجيهات ويكون مسؤولاً عن أعماله أمامه، ويقصد بهذا المبدأ أن لا يكون الموظف مسؤولاً أمام أكثر من رئيس، وأن تنحصر سلطة الأمر في كل مستوى من المستويات الإدارية في رئيس واحد يكون مسؤولاً عن توجيه العمل بالنسبة إلى من يعملون تحت رئاسته.

4-7- مبدأ تساوي السلطة والمسؤولية:

يقصد بالسلطة، الصلاحيات المخولة للرئيس الإداري أو الموظف وتتضمن حق إعطاء الأوامر والتوجيهات المرؤوسين، والطاعة والامتثال منهم، كما تعني حق اتخاذ القرارات ضمن حدود معينة والتنفيذ من جانب المرؤوسين.

4-8- مبدأ وحدة الإشراف:

يطلق على هذا المبدأ عدة مسميات منها : نطاق الإدارة نطاق الرقابة ويرتبط هذا المبدأ بعدد المرؤوسين الذين يمكن للرئيس المباشر الإشراف عليهم بشكل فعال، وبمعنى آخر أن الفرد أو الأفراد يتلقون التعليمات من رئيس إداري واحد حتى يمكن تحديد خطوط الإتصال والعلاقات التنظيمية وتحديد المسؤولية عند الإنجاز.

4-9- مبدأ تفويض السلطة:

تفويض السلطة مبدأ يتم بموجبه قيام المدير أو الرئيس بنقل جانب من أعبائه ومسؤولياته إلى بعض معاونيه، إذا تفويض السلطة يكون من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الوسطى المسؤولة عن التنفيذ،

4-10- مبدأ المرونة والديناميكية:

يشير هذا المبدأ إلى ضرورة أن تكون عناصر التنظيم مرنة وتتجدد وتكون قابلة للتكيف بطريقة تسمح بمواجهة أو التجاوب مع التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية، دون الحاجة إلى إحداث تعديلات.¹

¹ - ضرار العنبي وآخرون، نفس المرجع السابق، ص 123

4-11- مبدأ الكفاءة:

يعتبر التنظيم ذو كفاءة عندما يتمكن من الوصول إلى الأهداف، بأقصر وقت، وبأقل تكلفة

4-12- مبدأ العلاقات الإنسانية:

يمكن ترجمة مجال العلاقات الإنسانية من خلال عدم توجيه الانتقاد علنا أمام الآخرين و العمل على تنمية الموظفين و مشاركتهم في تحديد الهدف وممارسة السلطة و معاملتهم العادلة والمتساوية و إشاعة العلاقات الحسنة بين أفراد الجماعة.

5- خصائص التنظيم:

يمكن تحديد أهم الخصائص التي إذا ما توفرت نسبة كبيرة منها في التنظيم معين، يمكن

القول بأنه ناجح أو جيد، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

* الاستفادة من التخصص، بمعنى أن يقتصر عمل كل فرد على القيام بأعباء وظيفية واحدة.

*التنسيق بين أعمال المنظمة، حيث أن حسن التنسيق بين أعمال المنظمة دليل واضح على

جودة التنظيم وفاعليته؛¹

*أولوية الأنشطة، حيث يساعد التنظيم الجيد على التمييز بين الأنشطة الأساسية والأنشطة الثانوية،

فتعطى الأولوية للأنشطة الأساسية، مما يؤدي إلى التقليل من الوقت والتكلفة؛

* مراعاة الظروف الداخلية والخارجية للمنظمة، وذلك من خلال وضع الأساليب والطرق المناسبة

لمواجهة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية؛

*الاتصال الفعال، وذلك من خلال توفر المنظمة على شبكة اتصالات فعالة تكفل تدفق

المعلومات بسرعة ودون عوائق؛

*تحقيق الرقابة التلقائية، حيث يعمل التنظيم الجيد على تحمل الفرد لمسؤولية إنجاز الأعمال

المكلف بها على أفضل وجه؛

*التعاون بين العاملين، حيث يوفر التنظيم الجيد الوسائل التي تمكن الأفراد من توفير ما يمكن توفيره

في الوقت والجهد والتكلفة؛

* استقرار النظام، بمعنى أنه يجب ألا يجري تعديل أساسي في التنظيم، إلا إذا كان لأسباب

قوية تبرر ما يبذل من جهود ووقت ومال في التعديل أو إعادة التنظيم.

¹ - محمود سليمان العميان: "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الأردن، 2002، ص 205

6- الهيكل التنظيمي:

يمكن وصف الهيكل التنظيمي بأنه نظام يوضح مهام المؤسسة والتفاعلات والعلاقات بين وحداتها من جهة، والأطراف ذات المصلحة.

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه " أسلوب توزيع الأفراد بين الأعمال وتحديد علاقاتهم الوظيفية واتجاهات انسياب السلطة والمسؤولية من هنا فإن هيكل التنظيم هو الإطار العام الذي ينسق ويرتب العلاقات بين عناصر المؤسسة من أعمال وأفراد فهو تعبير عن توزيع المهام والاختصاصات بين أجزاء المؤسسة والعاملين".¹

كما يعرف على أنه "الشكل العام للمؤسسة الذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصاتها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين وبين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة".

6-1- أبعاد الهيكل التنظيمي:

تتمثل عموماً خصائص الهيكل التنظيمي فيما يلي:

- نطاق الإشراف: وهو عدد المرؤوسين الذي يشرف عليهم رئيس واحد.
- التعقيد: يعني به درجة الاختلاف أو التمايز في المؤسسة، وهو محصلة أسباب كثيرة أهمها تنوع الوحدات الإدارية أفقياً، عمودياً، وجغرافياً.
- الرسمية: تتمثل في الدرجة التي يتم فيها تقنين القواعد وإجراءات العمل، بحيث تتم تأدية الأعمال بشكل محدد ومنمط، كما يعني بها الدرجة التي يكون فيها العمل رسمياً، أي يكون العمل التي يمارسه الفرد محكوماً بقواعد وإجراءات محددة لا يستطيع الخروج عليها.
- المركزية: تشير المركزية إلى المستوى التنظيمي الذي له حق اتخاذ القرار فبعض المؤسسات لديها مركزية عالية فتكون معظم القرارات من الإدارة العليا والبعض الآخر يكون هناك تفويض في اتخاذ القرار للمستويات الدنيا فهذان النمطين لها دور كبير في تحديد نوع الهيكل التنظيمي.
- سلسلة الأوامر: وهو خط سلطة مستمر يسير من قمة المؤسسة إلى أدنى المستويات ويوضح من يتبع .

¹ - محمود سليمان العميان: نفس المرجع السابق، ص 206

6-2- أنواع الهياكل التنظيمية:

بالاختلاف أهداف وظروف كل مؤسسة، لا يوجد نوع نمطي واحد من الهياكل التنظيمية فكل مؤسسة تقوم بتشكيل هيكلها بناء على ما يناسبها ويناسب أهدافها.¹ ويحقق التنسيق الأمثل بين الأفراد والأنشطة داخل المؤسسة، ويمكن التطرق إلى تصنيف الهياكل التنظيمية من خلال ما يلي:

6-2-1- أنواع الهياكل التنظيمية من حيث تدرج السلطة.

يمكن تقسيم الهياكل التنظيمية من خلال هذا التصنيف إلى ما يلي:

أ- **الهيكل التنفيذي:** هو مستتب من إدارة الجيوش الحديثة يسمى أيضا بالهيكل الرأسي أو العسكري يرتكز على السلطة المركزية المتواجدة في أعلى قمة المؤسسة وبالتالي يكون رئيس واحد يتولى اتخاذ القرارات وإصدار محدد ومنمط، كما نعني بها الدرجة التي يكون فيها العمل رسميا، أي يكون العمل التي يمارسه الفرد محكوما بقواعد وإجراءات محددة لا يستطيع الخروج عليها.

- **المركزية:** تشير المركزية إلى المستوى التنظيمي الذي له حق اتخاذ القرار فبعض المؤسسات لديها مركزية عالية فتكون معظم القرارات من الإدارة العليا والبعض الآخر يكون هناك تفويض في اتخاذ القرار للمستويات الدنيا فهذان النمطين لها دور كبير في تحديد نوع الهيكل التنظيمي.

- **سلسلة الأوامر:** وهو خط سلطة مستمر يسير من قمة المؤسسة إلى أدنى المستويات ويوضح من يتبع.²

7- التنظيم البيروقراطي:

7-1- النشأة والتطور:

يعد الجهاز الإداري الجهة المنفذة لسياسة الدولة، وهو بذلك يعد الوسيط بين المجتمع ككل والسلطة السياسية للدولة إذ ان هناك تأثير متبادل. وبذلك ترتبط نشأة وتطور الجهاز الإداري بنشأة وتطور الدولة والمجتمع ككل. وان طبيعة ونوعية الجهاز الإداري لا بد ان تتأثر بطبيعة ونوعية النظام السياسي والاجتماعي للدولة. وتجدر الإشارة هنا الى إن النظرية والممارسة يتفاعلان عبر الزمن ويؤثر احدهم في الآخر، واذا كانت النظرية دليل الممارسة فهي أيضا يمكن أن تكون وليدتها رافضة لها او مؤكدة عليها.

¹ - السالم، مؤيد سعيد ، نظرية المنظمة الهيكل والتصميم دار وائل للنشر، عمان، 2000. ص 69

² - القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، عمان، 2000. ص 11

ففي المجتمع البدائي لا يوجد جهاز اداري كما لا توجد دولة، لان هذا المجتمع " خالي من الطبقة او التدرج الاجتماعي وأعضاءه متضامنون ومتساوون .. ولا يستطيع احد ان يدعي الحق في ممارسة السلطة على الآخرين .. فلا يوجد مسوغ لقيام جهاز اداري ولا نظرية إدارية. وفي مجتمع الحضارات القديمة في مجتمعات روما واليونان وبلاد الرافدين ووادي النيل نشأت بعض الوظائف الإدارية وبعض المؤسسات التي تتناسب وتتفاوت في أهميتها وحجمها واسلوب تنظيمها واهمية "الدويلات المدن في تلك المجتمعات والتي كان بعضها على درجة من الرقي تتناسب ومفاهيم ذلك الزمان .

وفي العصور الوسطى، وبينما كانت أوروبا تغط في سبات عميق انتشر فيها التخلف والجهل في ظل المجتمع الإقطاعي، ظهرت في هذا المجتمع بعض الوظائف الإدارية غير انها كانت مركزة بأيدي الإقطاعيين ومن ضمنهم الملك ويعمل بقية أفراد المجتمع في خدمتهم شخصيا في وقت ظهر الإسلام يحث على العلم والتعلم والتفكير المنطقي السليم ونشر المعرفة والمبادئ والقيم العليا والعمل الجاد لاستغلال موارد الأرض وإدارة الآخرين على أساس العدل والتعامل المستقيم مع الناس.¹ وان العديد من المبادئ والوظائف الإدارية المعاصرة نجد مضامينها في العديد من الايات القرآنية الكريمة وتطبيقاتها في السيرة النبوية الشريفة كالتخطيط والتنظيم والرقابة والمسؤولية والقيادة والتحفيز والتأكيد على العلاقات الانسانية والاجتماعية والتعاون والمشاركة والتشاور في الإدارة واتخاذ القرارات (الإدارة الديمقراطية)، والتصرف بحسب مقتضيات الموقف النظرية (الموقفية)، كما في صلح الحديبية ، برؤية بعيدة المدى تحقق الأهداف المستقبلية الادارة الاستراتيجية)، وتطبيق مبدأ العمل الفريقي، كما في حادثة حفر الخندق، والمشاركة المباشرة للأفراد العاملين مع القيادة في اتخاذ القرارات والعمل بفكرة النظام (نظرية النظم اذ قال الرسول الكريم (صل الله عليه وسلم) "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد اذا اشتكى منه عضوا تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى" .

ويؤكد الباحثون إن الإسلام قدم للإنسانية أنموذجا سياسيا وإداريا متكاملًا قام على مبدأ التكامل والتوافق بين الدين والدنيا، وما ان بدأ الضعف والتمزق يدب في المجتمع العربي الاسلامي حتى برزت اوربا مركزا لتوليد والتعلم. وبدأت ملامح الدولة الحديثة بالظهور في الغرب. ففي بداية القرن السادس عشر اتسعت وتنوعت النشاطات الاقتصادية والاجتماعية وتكونت مؤسسات

¹ - الدهان، اميمة، نظريات منظمات الاعمال، بغداد، 1992. ص55

ومنظمات تابعة للدولة، ورافق ذلك تقسيم للعمل وتمييز طبقي واجتماعي واستغلال اقتصادي كنتيجة لبدایات ظهور الاختراعات والصناعات المختلفة، كما تنامي الشعور القومي ردا على ممارسات الكنيسة، مما أسس للدولة المستبدة والملكية المطلقة انبثق عنها طبقة بيروقراطية مؤلفة من موظفين مأجورين مندرجين ضمن هياكل ووظائف ادارية مركزية وهرمية تهيمن على المجتمع خدمة للملك وتنفيذا للسياسة العامة للدولة في ادارة النشاطات التجارية والاقتصادية المتنامية ورافق ذلك جهود بحثية وعلمية منها مثلا أفكار ميكيافلي (1469-1527) المنتقدة للدولة الملكية المستبدة والحكم المطلق، وأفكار لوك LOCK حول الحكومة المدنية والعقلانية والحرية ونظرية الحق الطبيعي للانسان ان يكون فوق كل سلطة.¹

ثم ان المراحل الآتية اتسمت بالتحويلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وظهور الثورة الصناعية والثورة الفرنسية في اواسط القرن التاسع عشر، قادت الى ظهور النظام الاقتصادي الرأسمالي الحر تمخض عنه جهاز اداري فعال يتسم بالمركزية والتسلسل الهرمي ومؤسسات وهياكل اتخذت الطريقة العقلانية في ادارة الاعمال ومستهدفة زيادة الكفاءة ومستندة الى قانون اداري متخصص وتنظيم شبيهة بالتنظيم العسكري.

كما اتسمت هذه الفترة بظهور العديد من المفكرين الداعين الى الحرية والتقدم وسعادة الانسان بوصفه قيمة عليا مثل مونتسكيو (1689-1755) وأفكاره حول المؤسسات الديمقراطية والفصل بين السلطات الثلاثة 392 ouchard,1985، وجان جاك روسو (1712-1778) وأفكاره حول الديمقراطية والعقد الاجتماعي وسعادة الانسان والعدالة الاجتماعية.

وقد انعكست هذه الافكار وغيرها على حركة المجتمع الغربي نحو التقدم العلمي والعقلنة في جميع المجالات ومنها مجال الادارة اذ ظهرت في مطلع القرن العشرين البوادر الأولى لاعتماد المعايير العلمية في العمل الاداري لبلورة علم الادارة لدراسة المنظمات، اذ انبثقت في الولايات المتحدة حركة الادارة العلمية بقيادة المهندس (1856-1920) F.Tylor والذي انصب اهتمامه على دراسة الحركة والوقت للعامل والمعدات بما يؤدي الى اقصى استغلال للطاقة بهدف تحقيق أكبر زيادة في الانتاجية، والذي نشر كتابين: "ادارة الورشة" و"مبادئ الادارة العلمية تضمننا افكارا حول اعتماد الاسلوب العلمي في جمع وتحليل البيانات ووضع الفرضيات واستخلاص واختبار

¹ - الدهان، اميمة، نفس المرجع السابق ، ص59

النتائج، فضلا عن تأكيده على تقسيم العمل ووضع معايير الأداء واستخدام الحوافز المادية للوصول الى الطريق المثلى للعمل، وقد ركزت هذه الحركة على الجانب ، والانتاجي في المنظمة.¹

وتزامنت هذه الحركة مع مدرسة الوظائف والتقسيمات الادارية التي ظهرت في فرنسا بقيادة... الذي اصدر كتابا بعنوان "الادارة الصناعية العامة" عام 1916 ركز فيه على دراسة المستويات الادارية للمنظمة وتحديد النشاطات المختلفة وتجميعها في اقسام بحسب طبيعتها ان كانت فنية او تجارية او مالية او ادارية وحدد الوظائف الادارية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ووضع اربعة عشر مبدأ اداري منها تقسيم العمل السلطة والمسؤولية، وحدة الأوامر، مكافأة العاملين، المركزية، التسلسل الهرمي، التدريب، العدالة والمساواة المبادرة والتعاون، وغيرها

7-2- تعريف البيروقراطية:

ان المفهوم اللغوي لكلمة بيروقراطية Bureaucracy ينحدر من كلمتين الأولى cracy وتعني حكم والثانية bureau وتعني مكتب فيصبح المعنى اللغوي للبيروقراطية هو "حكم المكتب". ويرتبط هذا المصطلح بالمكاتب الادارية وما يرافقها من سلطة وهيبة، والمعنى السائد للبيروقراطية يشير الى إساءة استعمال السلطة والتمسك بحرفية الاجراءات والمماثلة في انجاز الاعمال. ولكن ماكس فيبر الذي كان أول من حدد مفهوم التنظيم البيروقراطي يعده أفضل اشكال التنظيم ولا ينطوي على معاني سلبية. إلا ان فيبر قدم انموذجا مثاليا Ideal Type تجريديا وليس انموذجا اداريا واقعيا، لا يصف جهازا اداريا بعينه.

وقد عرف فيبر التنظيم البيروقراطي بأنه انموذجا من الهيمنة الشرعية- العقلانية تبنى فيه السلطة على اساس قانوني يحدد بشكل مجرد وموضوعي وعلمي أساليب ممارستها بطريقة تلغي الولاءات الشخصية ويجعل السلطة ممارسة لصلاحيه مثبتة قانونا، والطاعة في تنفيذ الأوامر لا تعود الى شخص الرئيس الاداري انما تعود الى اللوائح القانونية التي تستند اليها سلطته، وقد حدد فيبر السمات الأتية لهذا الانموذج:²

- 1 - تقسيم مطلق للعمل مع تحديد الصلاحيات والحقوق والواجبات للوظائف تحدد فيه آليات الهيمنة والخضوع بحيث يجد كل مستوى نفسه تحت سيطرة
- 2- تسلسل هرمي مستوى اعلى منه.

¹ - الدهان، اميمة، نفس المرجع السابق، ص60

² - نفس المرجع، ص62

3- قواعد قانونية وفنية موضوعية وعمومية (لا شخصية تحدد السلوك الواجب إتباعه والتي يتطل تطبيقها تشكيلات متخصصة يتمتع موظفوها بمؤهلات محددة ويتم تعيينهم بعد اجتياز اختبارات معينة.

4- الفصل بين الموقع الإداري وشاغله لإلغاء حالة التملك للمركز الإداري وادواته من قبل شاغله، أي الفصل بين الحياة الشخصية والوظيفة لمنع توريث الوظائف.

5- احتساب رواتب نقدية للموظفين تتدرج بحسب المرتبة والموقع في السلم الإداري وبحسب طبيعة المهنة.

6- الترقية التدريجية حسب القدم وعلى أساس معايير موضوعية.

7- الاستمرارية والثبات للوظيفة العامة بحيث يتم ممارستها بشكل دائم في مأمن من التقلبات السياسية. أهم عناصر مفهوم التنظيم البيروقراطي بالنسبة لفيبر والتي يمكن قراءتها على أنها الانموذج البديل للرد على الممارسات الإدارية في ظل النظام الإقطاعي والنظام الاستبدادي اذ عد التنظيم البيروقراطي انموذجا للهيمنة الشرعية العقلانية - Domination Legale-Rationnelle الموضوعية (لا شخصية) Impersonnelle لإلغاء المحاب.

ومن الجدير بالذكر ان هذه العناصر قريبة جدا من المبادئ الإدارية التي وضعها فايول بوصفها المقومات الأساسية لإدارة الأعمال ويرى (Robbins,2001) أن المعيارية هي المفهوم الرئيس للبيروقراطية. والمعيارية تعني وضع قواعد وإجراءات محددة لتوجيه سلوك الأفراد في انجاز نشاط محدد و وظيفة معينة¹.

وان مختلف المنظمات التي تنجز أعمالها من خلال عمليات معيارية في التنسيق والسيطرة يتسم تنظيمها بمستوى معين من البيروقراطية .

ويعرف روبن البيروقراطية بأنها ذلك الهيكل التنظيمي الذي تنجز فيه مهام تشغيلية عالية الروتين من خلال التخصص و الرسمية العالية والقواعد القانونية، واقسام وظيفية تدار عن طريق السلطة المركزية ونطاق ضيق للسيطرة والرقابة وسلسلة أوامر عمودية لاتخاذ القرار. يشير هذا التعريف الى ان البيروقراطية تتضمن العناصر الآتية:

- مهام عالية الروتين، بمعنى مهام معروفة ومتكررة .

¹ - نفس المرجع السابق ، ص64

- التخصص *pecialization*، وتعرفه مجموعة جامعة استن بأنه الطريقة التي يجري فيها تقسيم وتوزيع الاعمال والواجبات في المنظمة. وهو قد يكون على اساس العمل واو على اساس العامل.
- القواعد القانونية ومركزية اتخاذ القرار .
- ضيق نطاق السيطرة، بمعنى قلة عدد الافراد الذين يشرف عليهم المدير في كل مستوى اداري مما يزيد من عدد المستويات الادارية.
- الاتصالات وسلسلة الأوامر عمودية من الاعلى الى الاسفل¹.
- ويشير (Ivancevich 2002) الى ان الانموذج البيروقراطي طبقا لماكس فيبر هو انموذج من الهيمنة الشرعية بحيث تصمم المنظمة على اساس سيطرة مجموعة على اخرى وتكون السلطة حق لفرض الطاعة على الاخرين، وان هذه السمات تجعل هذا الانموذج انموذجا آليا.
- أما (Chevallier, 1986) فقد نظر إلى سمات التنظيم البيروقراطي من خلال زاويتين: العلاقات الداخلية للجهاز الاداري وعلاقة الجهاز الاداري بالمواطنين.
- العلاقات الداخلية: صنفها شوفالييه كما يأتي:
- 1- الحرفية *Professionnalisation*: وتعني ممارسة الاعمال الادارية بواسطة افراد متخصصين يمتلكون مؤهلات محددة بحيث تكون الوظيفة العامة مهنة تتطلب معرفة متخصصة وتتميز بالآتي:
- أ- الديمومة والثبات والحصانة المضمونة بالقانون الذي يحدد حقوقها وواجباتها والمكافئات والعقوبات وظروف العمل وتكون في منأى عن التقلبات السياسية.
- ب- التخصص والتأهيل وذلك من خلال اختيار الموظفين بواسطة الاختبارات ووفق اجراءات قانونية محددة ، ومن خلال التدريب.
- ج- روحية التضامن *Esprit de Corps* لتمييز الوظيفة العامة والجهاز الاداري عما هو خارجه بمعنى التلاحم الداخلي بين منتسبيه والشعور بالانتماء اليه.
- 2- التسلسل الهرمي *Hierarchie* : بمعنى نظام داخلي هرمي يجعل كل مستوى يقع تحت سيطرة مستوى اعلى منه، وتكون عملية الاتصال عمودية : صعود المعلومات من الاسفل الى الاعلى، ونزول الاوامر والقوانين من الاعلى الى الاسفل، ومن مبررات ذلك الآتي:

¹- البياع ، محمد حسن، 1985 ، القيادة الادارية، الدار العربية للطباعة، بغداد، 1983. ص42

أ- ضرورة فنية، إذ يتفق ذلك. مبدأ مع وحدة الاوامر وعملية التنسيق من الاعلى بين الاقسام الادارية المختلفة، وقد ألح فيبر على فضائل هذا النظام كونه يوفر الدقة والسرعة والتعامل الرسمي، ويرى فيبر انه بقدر ترك هامش اكبر للمبادرة على مستوى المرؤوسين بقدر تزايد حالات عدم الارتجال.

ب- ضرورة قانونية، إذ ان الجهاز الاداري خاضع للنظام القانوني الذي هو الآخر مبني بشكل هرمي.¹

3- الوحدة ومركزية اتخاذ القرار، ففي جميع الاجهزة الادارية البيروقراطية يوجد اتجاهين من التقسيم: الاول عمودي لتأمين البث المركزي للاوامر والقوانين، إما على اساس وظيفي كالوزارات وتقسيماتها، او على اساس جغرافي كالمحافظات وتقسيماتها، والثاني افقي لتأمين عملية التكامل والتنسيق ووحدة الجهاز الاداري من خلال بعض المؤسسات كالمجالس واللجان المشتركة.

- العلاقة مع المواطنين:

تتسم علاقة الجهاز الاداري مع المواطنين وفق التنظيم البيروقراطي بما يأتي:

1- التحفظ، بمعنى ان تكون مسافة فاصلة بين الجهاز الاداري والمواطنين لمنع أي تدخل في سير الاعمال الوظيفية الداخلية لتأمين حالة الاستقلال في عملية اتخاذ القرار واصدار الأحكام دون تأثيرات خارجية طبقا لاجراءات قانونية محددة مسبقا بحيث يكون المواطن غير قادر على التدخل للتأثير في مضامين القرارات التي تخصه.

2- السرية والغموض، لكي يكون الجهاز الاداري في منأى عن النظر من خارجه الى ما يدور في داخله، وبذلك يتخلص من الضغط الذي يمكن ان يتعرض له من الخارج.

3- الهيمنة والخضوع، وهذا نتيجة منطقية لمبدأ التحفظ إذ يكرس الجهاز الاداري سلسلة من الاوامر تلزم المواطنين بالخضوع لهذه السلطة الغامضة والمقتدرة دون التمكن من القيام بأي فعل مؤثر ضدها. وان علاقة "الهيمنة/الخضوع تجد شرعيتها في النصوص القانونية.²

ذلك هو نموذج التنظيم البيروقراطي الذي تبنته اغلب الاجهزة الادارية في العالم بوصفه التنظيم الافضل والاكثر شمولية. واذا كان هذا الانموذج ينطوي على الكثير من الايجابيات، فإن

¹ - البياع ، محمد حسن، نفس المرجع السابق ،ص 43

² - دهام، عبدالستار، التعلم المنظمي واثره في نجاح المنظمات، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد،

الدراسات الحديثة والتطور الذي حصل في الفكر الإداري ونظرية المنظمة اثبتت نقاط الضعف التي يعاني منها هذا النموذج في التطبيق حتى اصبحت الظاهرة البيروقراطية من اكبر المشاكل التي تواجهها الاجهزة الادارية والمنظمات في البيئة المعاصرة.

رابعاً: ماهية ثقافة المؤسسة:

1- تعريف ثقافة المؤسسة:

نبرز مجموعة من التعريفات على سبيل المثال لا الحصر وذلك فيما يلي:

تعريف نادين ليميتز (Nadinz Lemarte) 1984 هي نظام من التمثلات و القيم المشتركة من طرف كل أعضاء المؤسسة، ما يعني أن كل عضو يتقاسم مع المؤسسة رؤية مشتركة حول دورهم الاقتصادي والاجتماعي و المكان الذي يحتلونه بالمقارنة مع منافسيهم ، و كذلك المهمة التي أجلها وجدو .

يرى "بريسي" "جيمز كوكنيت كريستيان (Bressy Gilles et Konkuyt Christian) حسب "إليوت جاك (Jaques Elliot) أن: "ثقافة المؤسسة هي طريقة التفكير والسلوك الاعتيادي وتكون مشتركة بين أعضاء المنظمة وتعلم شيئاً فشيئاً للأعضاء الجدد من اجلى قبولهم في المنظمة. عرف شاين (Shein) ثقافة المؤسسة على أنها " ذلك النمط من الإفتراضات الأساسية الذي ابتدعته أو اكتشفته أو طورته جماعة معينة خلال مراحل تعلمها كيفية التصدي للمشاكل الناشئة في بيئتها والتي أثبتت نجاحها فاعتبرها صحيحة وفعالة في جميع الأحوال وتصلح لأن تنتقل بطريق التعليم إلى الأعضاء الجدد في هذه الجماعة لتكون لهم السبيل الصحيح للإدراك والتفكير والإحساس بكل ماله علاقة بهذه المشاكل، فهي تعمل على حل مشاكل التكيف الخارجي والتكامل الداخلي" من خلال التعريف السابق فشاين ينظر للجوانب التالية:¹

- الثقافة كأعراف وقيم ونماذج سلوك وطقوس وشعائر وتقاليد
- احتواء الثقافة على تركيبة مستقرة ونموذجية ومتكاملة
- الثقافة حالة تراكمية للتعلم من التاريخ المشترك.
- تواجه جميع الجماعات مجموعتين من المشاكل ينبغي أن تتعامل معها.
- البقاء في البيئة والنمو فيها والتكيف معها
- التكامل الداخلي الذي يمكن من إنجاز الوظائف و المهام وعملية التكيف

¹- الكبيسي، عامر الفساد الإداري، المجلة العربية للإدارة مج20 ع 1 المنظمة العربية للتنمية الإدارية يونيو 2000 ص،120.

- تبين الثقافة عملية التكيف الإجتماعي للأعضاء الجدد.

- الثقافة دالة لتأريخ المؤسسة قيادة وإدارة و عمليات، ونتائج، ومراحلا وعلاقات.

تناول محمد قاسم القريوتي ثقافة المؤسسة على أنها مجموعة الرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تطورت واستقرت مع مرور الزمن، وأصبحت سمة خاصة للتنظيم، بحيث تخلق فهما عاما بين أعضاء التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه ، فثقافة المؤسسة أصبحت نسقا مألوفاً للرموز والدلائل التي تساعد الرئيس على تشارك القواعد والتعاون مع رؤوسيه¹.

عرف هاريزون (Harrison) ثقافة المؤسسة بأنها "المعتقدات العميقة حول الطريقة التي يجب أن ينظم بها العمل، طريقة ممارسة السلطة، مكافأة الأفراد وأسلوب مراقبتهم كما تتضمن درجة التشكيل الرسمي، وسلوك المرؤوسين داخل المؤسسة".

عرف مصطفى محمود أبو بكر ثقافة المؤسسة بأنها انعكاس لثقافة المجتمع من خلال القيم والعادات والأعراف الاجتماعية السائدة في بيئة المؤسسة وهذا ما يبرز تعدد ثقافة المؤسسات كبيرة الحجم والشركات متعددة الجنسيات نتيجة تعدد ثقافات المجتمع التي تتعامل فيها "

حدد Martin ثلاثة منظورات مهيمنة على البحث عن ثقافة المؤسسة ، وهي :

1- منظور التكامل، الذي يؤكد على تقاسم ومشاركة جميع أعضاء المؤسسة امتلاكهم الوعي العام الشامل عن المؤسسة، بمعنى وجود إحساس بمعتقدات مشتركة .

2 منظور الاختلاف، الذي يركز على حقيقة أن هنالك ثقافات فرعية

3 - منظور التجزئة، الذي يركز على الغموض كجوهر ثقافة المؤسسة

أشار تورينغتون (Torrington) ضمن منظر إدارة الموارد البشرية إلى أن ثقافة المؤسسة " تعني المعتقدات والتقاليد ونماذج السلوك العامة المعبرة عن خصائص خاصة إذ يحصل الإهتمام بالثقافة في محاولة لفهم واقعية الحياة الجمعية في المؤسسة وأقسامها وتحديد دستورها ونظمها وهويتها فضلا عن الإهتمام بثقافة صناعات المعرفة والتنوع الذي يحكم ممارسات الإدارة في دول مختلفة، خاصة تنوع القيم الثقافية بالمؤسسة والثقافة الوطنية التي تواجه الشركات متعددة الجنسيات.

¹ - الكبيسي، عامر الفساد الإداري ، نفس المرجع السابق ،ص 122

تناول بارني (Jay.B.Barney) ثقافة المؤسسة على أنها مجموعة من القيم والمعتقدات والرموز التي تؤدي بها الأعمال (wallace), والتي لها تأثير شامل داخل المؤسسة لأن ثقافة المؤسسات لا العلاقة بين العاملين, المستهلكين والمنافسين و إنما هي كذلك تحدد وتبين مفتاح التفاعل بين هؤلاء الأطراف.¹

كما عرفها أسامة الفراج بأنها عبارة عن حالة مستقرة نسبياً من الممارسات السلوكية التي تعيشها المؤسسة جراء نقل تجارب الأكثرية المسيطرة أو الأقلية الضاغطة في المؤسسة, وأفكارهم ومعتقداتهم وقيمهم وحقنها في النظام السائد لتحقيق أهداف محددة مما يؤثر وبشكل جوهري في ترتيب أولويات العاملين, وأسلوب إدارتهم ونظرة المؤسسة إليهم وسلوك المديرين تجاههم ودافعيتهم للعمل وكيفية تعاملهم مع المهام التي تتعارض مع القوانين والأنظمة ومعايير تصنيف المتميزين منهم فضلاً أنماط اتخاذ القرارات, وطرائق حل الخلافات والنزاعات الداخلية, وأساليب الاستجابة للبيئة الخارجية.


من خلال ما سبق يمكننا تقديم التعريف الإجرائي التالي لثقافة المؤسسة, بأنها مجموعة من القيم المشتركة وقواعد السلوك التي تحدد معايير التصرف داخل المؤسسة وهذه الثقافة تكونت عبر تاريخ حياة المؤسسة مما أعطت سمة مميزة للتنظيم داخل كل مؤسسة فهي تعمل على مساعدة المؤسسة في التعامل مع الضغوطات الداخلية والخارجية التي تتعرض لها. فالثقافة تمثل روح المؤسسة والبعد الخفي الذي يشكل الطابع المميز لشخصيتها.²

¹ - نفس المرجع ، ص 124

² - الكبيسي، عامر، نفس المرجع السابق، ص 126

- خلاصة:

قدمنا من خلال ما سبق عرضاً مفصلاً عن أهم المفاهيم التي قامت عليها دراستنا النظرية بحيث تطرقنا إلى ماهية اللغة، و ماهية المؤسسة والتنظيم البيروقراطي، و ماهية ثقافة المؤسسة وكل ذلك بقصد جمع التراث النظري الذي بحث في الموضوع المتعلق باستعمالات اللغة في المؤسسات التنظيمية.



الفصل الثالث

الإطار المبدائي

الفصل الثالث : الإطار الميداني

- تمهيد:

نستعرض في هذا الفصل الجداول الإحصائية، التي قمنا ببنائها عن طريق المعلومات المُجمعة من ميدان البحث، والتي قمنا بتفريغها بالطريقة اليدوية التقليدية في جدول التوزيع التكراري، ومن ثمة بناء الجداول الإحصائية التي جاءت كلها متكونة من متغير واحد، ذلك أن دراستنا استكشافية وهذا ما تتطلبه مثل هكذا بحوث ميدانية.

1- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين.

- الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
78.72%	37	ذكر
21.27%	10	أنثى
100	47	المجموع

يتضح من الجدول أن نسبة أفراد العينة من الذكور أكبر من الإناث، حيث تقدر الأولى (ذكور) بـ 78.72% بينما تمثل الثانية (الإناث) 21.27% من إجمالي أفراد العينة المتمثلة.

- الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
4.25%	2	27-18
31.91%	15	37-28
48.93%	23	47-38
14.89%	7	58-48
100	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أغلب الفئات دون سن سبعة وأربعين، حيث نلاحظ أن الفئة العمرية من 38 إلى أقل من 47 سنة تمثل أعلى نسبة من أفراد العينة والتي تقدر بـ (48.93%) ثم تليها الفئة العمرية من 28 إلى 37 سنة بنسبة (31.91%)، بينما تمثل الفئة العمرية من 48 إلى 58 سنة (14.89%) في حين تمثل الفئة العمرية 18 إلى 27 سنة أضعف نسبة مقارنة مع النسبة السابقة بـ (4.25%).

- الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
6.38%	3	متوسط
2.76%	6	ثانوي
80.85%	38	جامعي
100	47	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في المؤسسة، حيث نجد أن أعلى نسبة المستوى الجامعي بنسبة (80.85%)، يليها المستوى الثانوي بنسبة (12.76%)، ثم يأتي المستوى المتوسط بنسبة (6.38%) في حين لم تسجل أي نسبة في الابتدائي.

- الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
%31.91	15	1-10 سنة
%55.31	26	11-20
%12.76	6	20-29
100	47	المجموع

يتضح لنا من الجدول أن الفئة العمرية من 11-20 سنة تمثل أعلى نسبة سجلناها وتقدر بـ (55.314%) ثم تليها فئة من 1-10 سنوات بنسبة (31.91%) وأخيراً فئة من 20-29 سنة وتقدر بـ (12.76%).

- الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.

النسبة	التكرار	الرتبة الوظيفية
%2.04	1	مدير
%8.16	4	اطار سامي
%55.10	27	اطار
%2.04	1	رئيس مصلحة
%26.53	13	عون اداري
%6.12	3	عامل متعدد الخدمات
100	¹ 49	المجموع

تبين لنا من الجدول أن نسبة أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية أكبر فئة في الإطارات وقدرت بـ (55.10%) وتليها رتبة عون اداري قدرت بـ (26.53%) ومن ثم رتبة اطار سامي قدرت بـ (8.16%) ومن ثم رتبة عامل متعدد الخدمات بنسبة (6.12%) وأخيرا رتبة مدير وقدرت بـ (2.04%).

- الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب اللغة التي درس بها.

النسبة	التكرار	اللغة التي درس بها
%50.64	39	اللغة العربية
%40.25	31	اللغة الفرنسية
%9.09	7	اللغة الانجليزية
100	77	المجموع

¹ - تضخيم العينة: ظهرت العينة مضخمة والامرا راجع الى أن المبحوثين أجابوا عن عدد من البدائل المقدمة لهم. ظهر تضخيم العينة في غالبية الجداول الإحصائية.

يتضح لنا من الجدول أن نسبة أفراد العينة أن أكبر لغة مدروسة هي اللغة العربية وتقدر بـ (50.64%)، ثم تليها اللغة الفرنسية والتي تقدر بـ (40.25%) وتليها اللغة الانجليزية تقدر بـ (9.09%).

2- اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي.

- الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب اللغة الشفوية والكتابية السائدة في الإدارة.

النسبة	التكرار	اللغة الشفوية والكتابية في الإدارة
22.80%	13	العربية
40.35%	23	الفرنسية
00	00	الانجليزية
36.84%	21	مزيج بين العربية والفرنسية
100	57	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي حسب اللغة الشفوية والكتابية السائدة في الإدارة هي اللغة الفرنسية والتي قدرت بـ (40.35%)، وتأتي بعدها مزيج بين العربية والفرنسية قدرت بـ (22.80%).

- الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستعملة في المقررات والوثائق في الإدارة.

النسبة	التكرار	اللغة المستعملة في المقررات والوثائق
18.51%	10	العربية
62.96%	34	الفرنسية
00	00	الانجليزية
18.51%	10	مزيج بين اللغات
100	54	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول، أن اللغة المستعملة في المقررات والوثائق في الإدارة هي اللغة الفرنسية وتقدر بـ (62.96%)، ثم تليها اللغة العربية وتقدر بـ (18.51%) وتأتي بعدها مزيج بين اللغات وتقدر بـ 10% وفي الأخير اللغة الانجليزية لم تسجل أي نسبة.

- الجدول رقم 09: يوضح اللغة المستخدمة في التحرير الإداري.

النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة في التحرير الإداري
16.66%	9	العربية
70.37%	38	الفرنسية
3.7%	2	الانجليزية
9.25%	5	مزيج بين اللغات
100	54	المجموع

اتضح لنا من خلال الدراسة أن اللغة المستخدمة في التحرير الإداري والشاملة هي الفرنسية ونسبتها 70.37% وتأتي بعدها اللغة العربية وقدرت بـ 16.66% ومن ثم مزيج بين اللغات وقدرت بـ 9.25% وأخيرا اللغة الانجليزية بنسبة 3.7%.

- الجدول رقم 10: توضح توزيع أفراد العينة حسب اللغة التي يرسلون بها المسؤول المباشر.

النسبة	التكرار	اللغة المراسلة على الدوام
10.41%	05	العربية
72.91%	35	الفرنسية
2.08%	01	الانجليزية
14.58%	07	مزيج بين اللغات
100	48	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر لغة يرسلون بها على الدوام الفرنسية بنسبة 72.91% ثم تليها مزيج بين اللغات بنسبة 14.58%، تأتي بعدها اللغة العربية بنسبة 10.41% ثم الانجليزية بنسبة ضعيفة تقدر بـ 2.08%.

- الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في اللوحات الاعلانية الموجودة في المؤسسة.

النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة في اللوحات الاعلانية في المؤسسة
24.59%	15	العربية
44.26%	27	الفرنسية
1.63%	01	الإنجليزية
14.75%	09	مزيج بين عدد اللغات
14.75%	09	حسب طبيعة الإعلان
100	61	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول أن اللغة المستخدمة في اللوحات الاعلانية الموجودة في المؤسسة الفرنسية بنسبة %44.26 وتليها اللغة العربية بنسبة %24.59 ثم تليها مزيج بين عدد اللغات وحسب طبيعة الاعلان لهما نفس النسبة و قدرت بـ %14.75 وأخيرا أقل لغة هي الانجليزية قدرت بـ %1.63.

- الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب اللغة السائدة في الاجتماعات الرسمية.

النسبة	التكرار	اللغة السائدة في الاجتماعات الرسمية
18.51%	10	العربية
35.18%	19	الفرنسية
33.33%	18	خلط بين الفرنسية والعربية
1.85%	1	العامة
11.11%	6	خليط بين عدد من اللغات
0	0	الانجليزية
100	54	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن اللغة السائدة في الاجتماعات الرسمية هي الفرنسية و قدرت بـ %35.18 وتليها خلط بين الفرنسية والعربية ثم اللغة العربية بنسبة %18.51 ومن ثم خليط بين اللغات قدرت بـ %11.11 بعدها العامة قدرت بـ %1.85 وأخيرا الانجليزية لم تسجل أي نسبة.

- الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة اللغة المستخدمة من طرف المسؤول المباشر لتقديم التوجيهات والأوامر .

النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة لتقديم التوجيهات والأوامر
89.36%	42	لغة مفهومة وواضحة
10.63%	5	لغة مبهمه وغامضة
100	47	المجموع

تبين لنا من خلال الاستنتاج أن طبيعة اللغة المستخدمة من طرف المسؤول المباشر لتقديم التوجيهات والأوامر هي لغة مفهومة وواضحة بنسبة 89.36% وتأتي بعدها لغة مبهمه وغامضة قدرت بنسبة 10.63%.

3- اللغة الشفوية في تنظيم المؤسسة .

- الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب اللغة السائدة في الحوارات الشفوية بين الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	اللغة السائدة في الحوارات الشفوية
34.54%	19	العربية
20%	11	الفرنسية
5.45%	3	الانجليزية
9.09%	5	العامية
30.90%	17	مزيج بين اللغات
100	55	المجموع

نستنتج أن اللغة السائدة في الحوارات الشفوية بين الموظفين داخل المؤسسة هي العربية بنسبة 34.54% ومن ثم مزيج بين اللغات بنسبة 30.90% وبعدها اللغة الفرنسية 20% واللغة التي تليها العامية بنسبة 9.09% وأخيرا الانجليزي بنسبة 5.45%.

- الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة، حسب اللغة الشفوية التي يستخدمونها للتواصل مع المسؤول المباشر والادارة العليا .

النسبة	التكرار	اللغة الشفوية التي تستخدمها للتواصل مع المسؤول
12%	16	العربية الفصحى
26%	13	الفرنسية
44%	22	مزيج بين العامية و الفرنسية
4%	02	الانجليزية
14%	07	مزيج بين اللغات
100	50	المجموع

من خلال الدراسة نقول أن اللغة الشفوية التي تستخدمها للتواصل مع مسؤولك المباشر والادارة العليا هي مزيج بين العامية والفرنسية والتي قدرت بـ 44% أما الفرنسية فقدرت بـ 26% ومن ثم مزيج بين اللغات العامية والفرنسية بنسبة 14% ومن ثم العربية الفصحى بنسبة 12% وأخيرا الانجليزية بنسبة 4%.

- الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب اللغة الشفوية المستخدمة لتبادل المعلومات مع الزملاء داخل مكاتب المؤسسة.

النسبة	التكرار	اللغة الشفوية المستخدمة داخل المكاتب
13.72%	7	العربية الفصحى
29.41%	15	الفرنسية
39.21%	20	مزيج بين العامية والفرنسية
1.96%	1	الانجليزية
15.68%	8	مزيج بين اللغات
100	51	المجموع

نستنتج أن اللغة الشفوية التي تستخدمها لتبادل المعلومات مع زملائك داخل مكاتب المؤسسة هي مزيج بين العامية الفرنسية وقدرت بنسبة 39.21% أما اللغة التي تليها هي الفرنسية وقدرت بـ 29.21% ومن ثم فهي مزيج بين اللغات ونسبتها 15.68% وبعدها العربية الفصحى قدرت بـ 13.72% وأخيرا الإنجليزية قدرت بـ 1.96%.

- الجدول رقم 17: توضح توزيع حسب تكيف المبحوثين مع اللغة شائعة الاستعمال بين الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	التكيف مع اللغة الشائعة
6.38%	3	دائما
51.06%	24	أحيانا
42.55%	20	أبدا
100	47	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الاحصائية الواردة في الجدول أن غالبية المبحوثين المقدر نسبتهم بـ 51.06% يجدون في بعض الأحيان صعوبة مع اللغة الشائعة تليها نسبة 42.55% لا يجدون أي صعوبة في التكيف مع اللغة الشائعة في حين أن نسبة 6.38% من مجموع المبحوثين دائما يجدون صعوبة في التكيف مع اللغة الشائعة، تستخدم بين الموظفين داخل المؤسسة محل البحث.

- الجدول رقم 18: يوضح أسباب وجود إختلاط في استعمال لغات معينة بين الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	أسباب إختلاط اللغات
24.56	14	لغة التكوين
33.33	19	الثقافة
33.33	19	مفروضة
08.77	05	ضرورة ملحة
100	57	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أسباب الإختلاط في استعمال لغات معينة بين الموظفين، بحيث تشير أعلى النسب والمقدرة بـ 33.33 من مجموع المبحوثين بأن الأسباب التي تكمن وراء ذلك وهي إختلاف الثقافات بين العمل وأن اللغات المستعملة مفروضة من الناحية الإدارية سواء من تعلق بالمصطلحات التقنية والعلمية أو النظام المعلوماتي أو مستوى المحادثات بين الموظفين. في حين اشارت نسبة قدرت بـ 24.56 من مجموع المبحوثين من صرحوا بأن من الأسباب الداعية لاختلاف استعمال اللغات راجعة الى اللغة التي درس بها وتكون الموظفون في مقاعد الدراسة.

- الجدول رقم 19: يوضح توزيع افراد العينة حول اللغة المستخدمة للاتصال بالمواطنين
الزائرين للمؤسسة.

النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة مع المواطنين
18.46	12	العربية الفصحى
35.38	23	العامية
06.15	04	الفرنسية
06.15	04	الإنجليزية
10.76	07	مزيج بين اللغات
23.07	15	حسب كل حالة
100	65	المجموع

توضح المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه اللغة التي يستخدمها الباحثون في التواصل مع المواطنين الزائرين للمؤسسة، بحيث أشارت أكبر نسبة والمقدرة بـ 35.38 من مجموع الباحثين بأنهم يتواصلون مع المواطنين عن طريق اللغة العامية، في حين أشارت نسبة قدرت بـ 18.46 بأنهم يستخدمون اللغة العربية الفصحى. كما ان نسبة من الباحثين قدرت بـ 23.07 يستخدمون تعدد للغات حسب كل حالة بمعنى أنه يتم التواصل مع المواطنين على حسب مستوياتهم التعليمية والثقافية، في حين أن نسبة من الباحثين قدرت نسبتهم بـ 10.76 يستخدمون مزيج من اللغات في المحادثة الواحدة. أما من صرحوا بأن يستخدمون اللغة الفرنسية والانجليزية فقدرت نسبتهم بـ 06.15.

- الجدول رقم 20: يوضح توزيع أفراد العينة حول المصطلحات المتداولة في المؤسسة التي يعمل بها المبحوثين.

النسبة	التكرار	المصطلحات المتداولة
45.90	28	تقنية
45.90	28	إدارية
08.19	05	علمية
00.00	00	عامية
100	61	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول أن غالبية المبحوثين صرحوا بأن المصطلحات المتداولة في أثناء القيام بالمهام الوظيفية هي تقنية بحتة وإدارية قدرت نسبتهم بـ 45.90، في حين أن هناك من صرح قدرت نسبتهم بـ 08.19 بأن المصطلحات في غالبها علمية من خلال استعمال الكلمات والعبارات المتعلقة بعلوم التكنولوجيا والفيزياء وغيرها. وفي نفس السياق أشارت نسبة معتبرة قدرت بـ 44.68 (أنظر الملحق رقم 08) بأن الإدارة التي يعمل بها المبحوثين يشيع فيها استعمال المصطلح العلمي أكثر من العامي.

- الجدول رقم 21: يوضح توزيع افراد العينة حول لغة النظام المعلوماتي الذي يعمل به الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	لغة النظام المعلوماتي
15.09	08	اللغة العربية
83.01	44	اللغة الفرنسية
01.88	01	اللغة الإنجليزية
100	53	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أن أكثر الباحثين قدرت نسبتهم بـ 92.01 صرحوا بأن النظام المعلوماتي في الحواسيب تستخدم فيه اللغة الفرنسية، في حين أشارت نسبة من الباحثين قدرت بـ 15.09 بأن النظام المعمول به يتيح اللغة العربية.

خلاصة

واستنتاجات عامة

1- النتائج:

بعد عرض البيانات خلصنا الى مجموعة من النتائج نوردها فيما يلي:

1-1- البيانات الشخصية:

- اتضح أن عدد الذكور أكثر من الإناث وهذا راجع لأولويات المؤسسة في توظيف الذكور وذلك لطبيعة النشاط المتمثل في المؤسسة.
- اتضح أن المؤسسة تهتم بالفئة العمرية من 38 الى 47 وهذا يعد مؤشرا ايجابيا يمكن المؤسسة امكانية الاستفادة من الطاقات الكامنة.
- اتضح أن مستوى تعليمي للمؤسسة هو المستوى الجامعي ويقدر نسبتهم بـ 80.85%.
- اتضح أن أكثر فئة عمرية من 11-20 سنة وتقدر نسبتهم بـ 55.31% المتعلقة بسنوات الخبرة، وهذا يدل على أن غالبية الموظفين يتمتعون بالخبرة المهنية بالمؤسسة.
- تبين أن الرتبة الوظيفية الأعلى هي فئة الاطارات وقدرت نسبتهم بـ 55.10%.
- اتضح أن غالبية المبحوثين تلقوا تعليمهم وتكوينهم باللغة العربية وتقدر نسبتهم بـ 50.64%.

1-2- استخدامات اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي:

- نستنتج أن اللغة الشفوية والكتابية السائدة في الادارة هي اللغة الفرنسية ونسبتها أعلى وقدرت بـ 40.35%.
- تبين بأن اللغة التي يستخدمها الموظفون بكثرة هي اللغة الفرنسية وتقدر نسبتهم بـ 62.96%.
- تبين بأن اللغة السائدة في المؤسسة هي اللغة الفرنسية بنسبة 70.37%.
- صرح غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 72.91 بأنهم يستخدمون اللغة الفرنسية لمراسلة مسؤوليهم.
- اتضح أن أعلى نسبة هي 44.26% وهي الفرنسية المستخدمة في اللوحات الاعلانية الموجودة في المؤسسة.
- اتضح أن أكثر لغة سائدة في الاجتماعات الرسمية عبر المؤسسة هي اللغة الفرنسية بنسبة 35.18%.
- اتضح أن اللغة المستخدمة من طرف المسؤول هي لغة مفهومة وواضحة قدرت بـ 89.36%.

- تبين أن نسبة معتبرة من المبحوثين قدرت بـ 38.29 صرحوا بأن مستوى استخدام اللغة بالنسبة لهم جيد.
 - تبين أن نسبة معتبرة من المبحوثين قدرت بـ 53.19 صرحوا بأن مستوى استخدام اللغة بالنسبة لهم جيد.
 - تبين أن غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 68.08 صرحوا بأنهم يتلقون صعوبة في التعاطي مع اللغة السائدة في المؤسسة.
 - تبين أن غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 61.70 لا يجدون صعوبة في الاتصال والتواصل بينهم وبين الموظفين والمصالح الإدارية أو المواطنين.
- 1-3- استخدامات اللغة الشفوية في تنظيم المؤسسة:**
- تبين لنا أن اللغة الشائعة في الحوارات الشفوية بين الموظفين هي اللغة العربية بنسبة 34.54%.
 - اللغة الشفوية المستخدمة هي مزيج بين العامية والفرنسية بنسبة 44%.
 - اتضح لنا اللغة الشفوية التي يستخدمونها لتبادل المعلومات داخل مكاتب المؤسسة هي مزيج بين العامية والفرنسية بنسبة 39.21%.
 - نستنتج ان غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 51.06% يجدون بعض الأحيان صعوبة في تكيف مع اللغة الشائعة.
 - تبين أن غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 61.53 يستخدمون مزيج من اللغة الفرنسية واللغة العامية في التواصل مع زملائهم الموظفين داخل المؤسسة.
 - صرح غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 76.59 بأن معارفهم العلمية والعامية ذات مستوى متوسط.
 - صرح غالبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 46.80 بأن استخدامهم للغة معينة بداعي انها مفهومة بالنسبة لهم وبالنسبة لزملائهم، في حين صرحت نسبة معتبرة من المبحوثين قدرت بـ 44.68 بأنهم يستخدمون لغة محدد (عربية، فرنسية، عامية، انجليزية) والداعي لذلك أنها ملائمة وطبيعة الوظيفة أو البيئة التي يعملون فيها.

- تبين أن من أسباب الاختلاط في استعمال لغات معينة بين الموظفين راجع إلى إختلاف الثقافات بين العمل وأن اللغات المستعملة مفروضة من الناحية الإدارية سواء من تعلق بالمصطلحات التقنية والعلمية أو النظام المعلوماتي أو مستوى المحادثات بين الموظفين قدرت نسبة من قال بهذا بـ 33.33.

- تبين أن أكبر نسبة والمقدرة بـ 35.38 من مجموع المبحوثين يتواصلون مع المواطنين عن طريق اللغة العامية، في حين اشارت نسبة قدرت بـ 18.46 بأنهم يستخدمون اللغة العربية الفصحى.

- تبين أن غالبية المبحوثين صرحوا بأن المصطلحات المتداولة في أثناء القيام بالمهام الوظيفية هي تقنية بحتة وإدارية قدرت نسبتهم بـ 45.90.

- تبين أن أكثر المبحوثين والذين قدرت نسبتهم نسبتهم بـ 92.01 صرحوا بأن النظام المعلوماتي في الحواسيب تستخدم فيه اللغة الفرنسية، في حين أشارت نسبة من المبحوثين قدرت بـ 15.09 بأن النظام المعمول به يتيح اللغة العربية.

2- الاستنتاج العام:

افضت نتائج الدراسات والبحوث التي أقيمت بالتنظيمات البيروقراطية الجزائرية بأن اللغة المهيمنة والمسيطرة هي اللغة الفرنسية، وهذا الحال ناتج عن تركت الاستعمار الفرنسي وفرنسة التعليم والإدارة، وبالرغم من المحاولات التي قامت بها الحكومات المتعاقبة لتعريب الإدارة العمومية، إلا أن العديد من الإدارات في شتى القطاعات لا زالت تستخدم اللغة الفرنسية، وهذا ما خلصنا إليه كذلك من خلال دراستنا الميدانية، حيث وجدنا بأن اللغة المستخدمة من قبل موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز فرع الأغواط، هي اللغة الفرنسية ولا سيما في التنظيم الرسمي وظهر ذلك في الاتصال الإداري بين الموظفين والإدارة العليا، من خلال المراسلات الإدارية والتحرير الإداري والوثائق والسجلات وكل المعاملات الكتابية، إلا أننا وجدنا بأن المحادثات الشفوية بين المستخدمين فهي في الغالب مزيج بين اللغات كل حسب حالة الاتصال عما اذا كان بين الموظفين فيما بينهم أو بينهم وبين المسؤولين، أو بين الموظفين والمواطنين الزائرين للمؤسسة بحيث تبين بأن اللغة العربية والعامية حاضرة في الاتصالات بين الأطراف، كما أن اللغة الفرنسية حاضرة في المحادثات بينهم عدد من الموظفين داخل المؤسسة.

- خاتمة:

في الأخير نخلص إلى استخدامات اللغة في المؤسسة محل الدراسة (الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز) فرع الأغواط، متعددة ومتنوعة، بحيث ظهر بأن استخدامات اللغة في التنظيم الرسمي طغت عنها استخدام اللغة الفرنسية ويظهر ذلك في المحررات والوثائق الورقية. أما فيما يتعلق باستخدامات اللغة في المحادثات الشفوية بين الموظفين داخل المؤسسة فهي مزيج بين اللغات (العربية الفصحى، العامية، الفرنسية، الانجليزية). وأن غالبية المبحوثين صرحوا لنا بأن مستوى استخدام اللغة العربية أو الفرنسية جيد، وأنهم في بعض الأحيان يجدون صعوبة في فهم وهضم مضمون اللغة المستخدمة فيما بينهم وبخاصة أولئك الذين تلقوا تكويناً باللغة العربية الفصحى ووجدوا أنفسهم يتواصلون ويتعاملون بلغة فرنسية.

إن من أهداف دراستنا التي لم نستطع تحقيقها تتمثل في أننا كنا نريد البحث عن استخدامات اللغة بالمؤسسة محل الدراسة لندخل متغيرات الرموز والدلالات وأنماط الاستخدام وغاياته، إلا أننا ونظراً لظروف معينة اقتصرنا البحث عن الأنماط والمتعلقة باستخدامات اللغة في الجانب الشفوي والكتابي، إلا نجد أنفسنا قد قمنا ببحث ميداني يحاكي الواقع الحقيقي كما صرح به مبحوثينا.

وعليه نود أن نقدم عدداً من المقترحات والتوصيات نوردها فيما يلي:

- الدعوة لمواصلة البحث الاستكشافي عن استخدامات اللغة في المؤسسة الجزائرية.
- الدعوة لتوسيع دائرة البحث بمتغيرات وأهداف أخرى مثل غايات استخدام لغات بعينها في المؤسسة الجزائرية، أو ربط استخدام اللغة بمتغيرات تنظيمية مثل الأداء والفعالية والفاعلية التنظيمية.

- الدعوة الى تعريب الإدارة الجزائرية ولا سيما الشركات التجارية مثل سونلغاز وسوناطراك.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

- **الكتب:**
- إبراهيم أنيس، في اللهجات العربية، مطبعة أبناء وهبة حسان، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة 2003م.
- إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، ط4، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 1998
- ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم لسان العرب، المجلد 5 ، دار صادر، بيروت - لبنان، 1997
- أبو شيخة، نادر، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية ط1.الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع. 2010.
- أحمد ماهر، التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2004
- البياع ، محمد حسن، القيادة الادارية، الدار العربية للطباعة، بغداد، 1983.
- جودة احمد محفوظ إدارة الموارد البشرية ط1.الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع ،2010.
- حسام البهنساوي، العربية الفصحى ولهجاتها، مكتبة الثقافة الدينية، القاهرة، د ط، 2004م.
- ذوفان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، 1987 .
- رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الهدى، الجزائر، 2007
- رمضان عبد التواب، بحوث ومقالات في اللغة، مكتبة الخانجي بالقاهرة، ط2، 1988م.
- زكريا شعبان اللغة الوظيفة والاتصال، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011.
- السالم، مؤيد سعيد ، نظرية المنظمة الهيكل والتصميم دار وائل للنشر، عمان،2000.
- سعد الدين عثماوي،" أسس الإدارة"، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1981 .
- سنان الخفاجي، أبي محمد بن عبد الله : بن محمد بن سعيد: سر الفصاحة، بيروت لبنان.
- صالح الشماع، اللغة عند الطفل (من الميلاد الى السادسة)، وكالة الصحافة العربية، مصر، 2020.
- صالح بلعيد، في النهوض باللغة العربية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2008.
- عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، طبعة حديثة منقحة، دار مكتبة الهلال، بيروت، لبنان، د ط، 1988م،
- عبد الناصر الجندي: تقنيات البحث العلمي في العلوم السياسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر . 2010

- علي كاظم المشري: الفروق اللغوية في العربية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- فردينان دوسوسير: علم اللغة العام تر يوثيل يوسف عزيز دار آفاق عربية للصحافة والنشر، بغداد العراق، 1985.
- القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
- كمال بشير: دراسات في علم اللغة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- محمد على الخولي، "مدخل إلى علم اللغة"، دار الفالح، عمان، ط1، 2000م.
- محمد علي عبد الكريم الروبيني: فصول في علم اللغة عالم الكتاب، ليبيا، 2002 .
- محمود فوزي حمد، اتخاذ العربية لغة لتدريس العلوم في التعليم العالي، مطبعة القاهرة، 1984.
- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الأردن، 2002 .
- مصطفى صادق الرافعي، وحي القلم، مطبعة الهلال، مصر، 1941 .
- المعتوق أحمد محمد، الحصيلة اللغوية، أهميتها، مصادرها، وسائل تنميتها، سلسلة عالم المعرفة، العدد 212، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، 1996.
- مؤيد سعيد السالم نظرية المنظمة الهيكل والتصميم دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- ميشيل أرمسترونج، المرجع الكامل في تقنيات الإدارة، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، الرياض، 2003 .
- هادي نهر اللعبي، اللسانيات الاجتماعية عند العرب، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009.
- **المجالات العلمية:**
- عبد العزيز بن عبد الله، ثورية التعريب، اللسان العربي، المجلد9، ج1، المنظمة العربية للثقافة والفنون، مكتب تنسيق التعريب، الرباط، 1972.
- عماد الدين تاج السر فقير عمر: اللغة العربية ووسائل الإعلام المتعددة، بحث مقدم لمؤتمر اللغة العربية الدولي الثاني، كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، الإمارات.
- الكبيسي، عامر الفساد الإداري، المجلة العربية للإدارة مج 20 ع 1 المنظمة العربية للتنمية الإدارية يونيو 2000 .
- محمد الأمين خلادي، لعلى بوشكيمش، واقع استخدام اللغة العربية في سوق العمل في الجزائر، مجلة الممارسات اللغوية، المجلد 4، العدد 02، 2013.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/352/4/2/22763>
- نصر الدين عبد القادر عثمان، مريم محمد صالح محمد، إشكالية اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي. المؤتمر الدولي الثاني للغة العربية، يوم 10 ماي 2013، من تنظيم المجلس الدولي للغة العربية، السودان.

- رسائل التخرج والتظاهرات العلمية:
- إيمان حنين شين: لغة التواصل في مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في الجذب السياحي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الآداب واللغة العربية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015
- خلدون اسمهان، واسع استخدام اللغة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي، مذكرة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة المسيلة، السنة الجامعية 2015 . 2016.
- <https://cutt.us/lqep4>
- دهام، عبدالستار، التعلم المنظمي واثره في نجاح المنظمات، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، 2005.
- العياشي العربي، الطفل العربي والمنظومة اللغوية في مجتمع المعرفة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تيزي وزو، 2012م.
- فطيمة بوهاني: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثير استخدامها على اللغة العربية عند الشباب الجزائري قسم العلوم الإنسانية، جامعة قالمة، الجزائر.

املا حق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا.



إستمارة الإستبيان

واقع إستعمالات اللغة في المؤسسة الجزائرية

دراسة استكشافية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع.
التخصص : علم إجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ الدكتور:

الزبير بن عون

اعداد الطالبتين:

- مروة قسمية

- خلود غريس

نطلب من الإخوة والاخوات تعبئة الإستبيان بكل دقة وجدية وذلك من خلال وضع علامة (*) في الخانة المناسبة، وإعلم بأن المعلومات التي سوف تدلي بها لا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي وتبقى طي الكتمان بينك وبين الباحثين.

السنة الجامعية: 2022 . 2023



إستمارة الإستبيان

المحور الأول : البيانات الشخصية.

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- المستوى العمري : 27 . 18 37 . 28 47 . 38 58 . 48
- 3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية : 1 . 10 سنة 11 . 20 20 . 29 30 فأكثر
- 5- الرتبة الوظيفية : مدير إطار سامي إطار رئيس مصلحة عون إداري
- عامل متعدد الخدمات أخرى أذكرها
- 6- اللغة التي درست بها : اللغة العربية اللغة الفرنسية اللغة الإنجليزية

المحور الثاني : اللغة الكتابية في التنظيم الرسمي.

- 7- كيف تبدو لك اللغة (الرسمية) الشفوية والكتابية السائدة في الإدارة التي تعمل بها ؟
العربية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين العربية والفرنسية
- 8- ما هي اللغة المستعملة في المقررات الرسمية والوثائق في الإدارة ؟
العربية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين اللغات
- 9- ما هو مستواك في استخدام اللغة العربية الفصحى ؟
ممتاز جيد جداً جيد ضعيف ضعيف جداً
- 10- ما هو مستواك في استخدام اللغات الأجنبية (الفرنسية او الإنجليزية) ؟
ممتاز جيد جداً جيد ضعيف ضعيف جداً
- 11- ما هي اللغة التي تستخدمها على الدوام في التحرير الإداري للمحركات والمقررات ؟
العربية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين اللغات
- 12- ما هي اللغة التي يرأسك بها على الدوام مسؤولك المباشر (الإدارة العليا، الإدارة السفلى) ؟
العربية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين اللغات
- 13- هل تجد صعوبة في التعااطي مع اللغة المستخدمة والسائدة داخل المؤسسة ؟
دائماً أحياناً أبداً
- 14- ما هي اللغة المستخدمة في اللوحات الإعلانية الموجودة في المؤسسة او الإلكترونية ؟
العربية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين عدد من اللغات على حسب طبيعة الإعلان
- 15- ما هي اللغة السائدة في الاجتماعات الرسمية ؟
العربية الفرنسية خليط بين الفرنسية والعربية العامية خليط بين عدد من اللغات الإنجليزية

16- ما طبيعة اللغة المستخدمة من طرف المسؤول المباشر لتقديم التوجيهات والأوامر للمرؤوسين ؟

لغة مفهومة وواضحة لغة مبهمه وغامضة

17- هل تجد صعوبة في الإتصال والتواصل بينك وبين المصالح الإدارية الأخرى وباقي الموظفين أو المواطنين.

نعم لا نوعاً ما

- المحور الثالث : اللغة الشفوية في تنظيم المؤسسة.

18- ما هي اللغة السائدة في الحوارات الشفوية بين الموظفين داخل المؤسسة ؟

العربية الفرنسية الإنجليزية العامية مزيج بين اللغات

19- ما هي اللغة الشفوية الغالبة التي تستخدمها للتواصل مع زملائك الموظفين ؟

العربية الفصحى الفرنسية العرنسية (مزيج بين العامية والفرنسية) الإنجليزية
مزيج بين اللغات

20- ما هي اللغة الشفوية التي تستخدمها للتواصل مع مسؤولك المباشر او الإدارة العليا ؟

العربية الفصحى الفرنسية العرنسية (مزيج بين العامية والفرنسية) الإنجليزية
مزيج بين اللغات

21- ما هي اللغة الشفوية التي تستخدمها لتبادل المعلومات مع زملائك الموظفين داخل المكاتب بالمؤسسة ؟

العربية الفصحى الفرنسية العرنسية (مزيج بين العامية والفرنسية) الإنجليزية
مزيج بين اللغات

22- مضمون اللغة المستخدمة (المعارف العلمية او العامية ...) بين الموظفين داخل المؤسسة هل تراها ؟

ذات مستوى عالي ذات مستوى متوسط ذات مستوى متدني

23- بما تبرر إختيار لغة معينة للتواصل بينها مع أعضاء المؤسسة ؟

دقيقة مفهومة ملائمة سهلة

24- هل تجد صعوبة في التكيف مع اللغة شائعة الإستعمال بين الموظفين داخل المؤسسة ؟

دائماً أحياناً ابداً

25- ما سبب وجود إختلاط في استعمال لغات معينة بين الموظفين داخل المؤسسة ؟

لغة التكوين الثقافة مفروضة ضرورة ملحة

26- ما هي اللغة التي تستخدمها للإتصال بالمواطنين الزائرين للمؤسسة ؟

العربية الفصحى العامية الفرنسية الإنجليزية مزيج بين اللغات
على حسب كل حالة

27- هل ترى بأن الإدارة التي تعمل بها يشيع فيها استعمال المصطلح الإداري أكثر من المصطلح العامي ؟

نعم بالطبع لا نوعاً ما

28- النظام المعلوماتي (البرمجية الإدارية) الذي تعمل به او يعمل به زملائك الموظفين داخل المؤسسة هل تستخدم

فيها ؟

اللغة العربية الفرنسية الإنجليزية

29- المصطلحات المتداولة في المؤسسة التي تعمل بها غالبيتها مصطلحات؟

تقنية إدارية علمية عامية أخرى أذكرها

30- كيف ترى إستعمالات اللغة في المؤسسة التي تعمل فيها ؟

.....

.....

.....

.....

ـ الملحق رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب المستوى في استخدام اللغة العربية الفصحى.

النسبة	التكرار	استخدام اللغة العربية الفصحى
94%	20	ممتاز
19.14%	9	جيد جدا
38.29%	18	جيد
0	0	ضعيف
0	0	ضعيف جدا
100	47	المجموع

ـ الملحق رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب مستوى استخدام اللغات الأجنبية (الفرنسية أو الانجليزية).

النسبة	التكرار	المستوى في اللغات الأجنبية الفرنسية، الانجليزية
17.02%	8	ممتاز
17.02%	8	جيد جدا
53.19%	25	جيد
10.63%	5	ضعيف
2.12%	1	ضعيف جدا
100	47	المجموع

- الملحق رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب صعوبة اللغة المستخدمة والسائدة داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	صعوبة في تعاطي مع اللغة السائدة داخل المؤسسة
8.51%	4	دائماً
68.08%	32	أحياناً
23.40%	11	أبداً
100	47	المجموع

- الملحق رقم 04: صعوبة في الاتصال والتواصل مع مصالح الادارية الأخرى وباقي الموظفين أو المواطنين.

النسبة	التكرار	صعوبة في الاتصال والتواصل بين المصالح الادارية
10.63%	5	نعم
61.70%	29	لا
27.65%	13	نوعاً ما
100	47	المجموع

- الملحق رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب اللغة الشفوية الخالية التي تستخدمها للتواصل مع زملائك الموظفين.

النسبة	التكرار	اللغة الشفوية داخل المؤسسة
19.23%	10	العربية الفصحى
9.61%	5	الفرنسية
61.53%	32	مزيج بين الفرنسية والعامية
0	0	الانجليزية
9.61%	5	مزيج بين اللغات
100	52	المجموع

- الملحق رقم 06: مضمون اللغة المستخدمة (المعارف العلمية أو العامية) بين الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	مضمون اللغة داخل المؤسسة
19.14%	9	ذات مستوى عالي
76.59%	36	ذات مستوى متوسط
6.38%	3	ذات مستوى متدني
100	47	المجموع

- الملحق رقم 07: توضح تبرير اختيار اللغة معينة للتواصل بها مع أعضاء المؤسسة.

النسبة	التكرار	اختيار لغة للتواصل مع أعضاء المؤسسة
2.12%	1	دقيقة
46.80%	22	مفهومة
44.68%	21	ملائمة
6.38%	3	سهلة
100	47	المجموع

- الملحق رقم 08: يوضح عما اذا كان المصطلح العلمي شائع أكثر من المصطلح العامي.

النسبة	التكرار	اختيار لغة للتواصل مع أعضاء المؤسسة
44.68	21	نعم بالطبع
12.76	06	لا
42.55	20	نوعاً ما
100	47	المجموع