

أثر الازدواجية اللغوية على مردودية العمال "دراسة استطلاعية بالمديرية العامة نפטال بشراقة (الجزائر العاصمة)"

*The effect of bilingualism on the productivity of workers  
An exploratory study at the General Directorate of Naftal cheraga  
(Algiers)*

أحباب فضيلة<sup>1</sup>، تعوينات علي<sup>2</sup>

[f\\_ahbab@yahoo.fr](mailto:f_ahbab@yahoo.fr)، (الجزائر) 2<sup>1</sup> جامعة الجزائر

[taouinet@hotmail.com](mailto:taouinet@hotmail.com)، (الجزائر) 2<sup>2</sup> جامعة الجزائر

تاريخ النشر: 2023/01/31

تاريخ القبول: 2023/01/04

تاريخ الاستلام: 2022/10/20

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة الى كشف مدى تأثير الازدواجية اللغوية على مردودية العمال وهذا بالمديرية العامة نפטال بشراقة - الجزائر العاصمة ولتحقيق هذا الهدف تم تطبيق استبيان مقنن والمكون من جزأين: الجزء الأول البيانات الشخصية والجزء الثاني والذي حاولنا فيه الاجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وتكون من 18 سؤال ليتم تطبيقه على عينة مكونة من 50 فرد وتفرغ وتبويب البيانات. تم التوصل الى ان الازدواجية اللغوية ونخص بالذكر العربية والفرنسية تؤثر بشكل نسبي على مردودية العمال وان اللغة الاجنبية المستعملة في مكان الدراسة متقنة لفظيا وليس كتابيا. **الكلمات المفتاحية:** ازدواجية لغوية، مردودية، عمال، منظمة.

**Abstract:**

This study aims to reveal the extent of the impact of bilingualism on the profitability of workers, and this is in the General Directorate of Naftal Cheraga - Algiers. Consisting of 50 individuals, and unpacking and tabulating the data.

It was concluded that bilingualism, especially Arabic and French, has a relative impact on the profitability of workers, and that the foreign language used in the study place is verbally perfect, not written.

**Keywords:** bilingualism; profitability; workers; organization.

## 1. مقدمة:

اللغة هي أداة التواصل والتعبير التي يستعملها الأشخاص في الحياة يوميا وفي شتى المجالات سواء الاجتماعية أو العملية أو السياسية أو الاقتصادية أو التعليمية... الخ. وقد اهتمت العديد من التخصصات بموضوع اللغة وحاولت ابراز كلّ الجوانب الخاصة باكتسابها وكيفية توظيفها عبر مختلف مراحل الحياة. ومن بين هذه التخصصات نذكر على سبيل المثال لا الحصر علم اللغة الذي يهتم بدراسة اللغة ووظائفها للكشف عن علاقة الصوت بالدلالات وعلم الاعصاب الذي يدرس علاقة اللغة بمختلف وظائف الدماغ لاكتشاف كيفية انتاجها وعلم النفس اللغوي الذي يهتم بدراسة الترابط بين العوامل اللغوية والجوانب النفسية للفرد.

واللغة عبارة عن نظام يتكوّن من رموز وإشارات وأصوات تخضع لقواعد معيّنة تتغيّر حسب تغيّر اللغة وخصائصها بهدف التفكير، التعبير والتواصل بين الأفراد يتمّ تحويلها من حالتها المجردة إلى الملموسة عن طريق الكلمات.

ومن الملاحظ في العصور الحديثة أنّ الانسان قد يلجأ إلى استعمال أكثر من لغة في التواصل مع الآخرين وهذا نظرا للتطور العلمي والتقدم التكنولوجي وعولمة العالم في جميع المجالات بحيث فرضت هذه العوامل وجوب اكتساب لغة أو لغات أخرى للاندماج بالركب الحضاري والتفتح على العالم وتكنولوجياته المختلفة.

ومن هذا المنطلق أضحت ظاهرة الازدواجية اللغوية من بين المواضيع التي تناوّلها العديد من الباحثين بالدراسة قصد تحليلها للإمام بجوانبها المؤثرة على الفرد والمجتمع.

ويعود ظهور الازدواجية اللغوية في الجزائر إلى الاحتلال الفرنسي الذي فرض استعمال اللغة الفرنسية في المؤسسات التعليمية والإدارية والصناعية... الخ. ومن جراء الاحتكاك بين الأشخاص ظهر تناوب في استعمال العربية والفرنسية مما شكّل نوع من التكيف اثناء التواصل بين الأشخاص واثناء التعاملات اليومية. ويقصد بالازدواجية اللغوية اتقان أكثر من لغة وبنفس المستوى، وهذه الاخيرة زاد الاهتمام بدراستها والتعمق في خباياها لما لها من آثار ايجابية وسلبية على الفرد. ولعلّ من بين المجالات التي تؤثر عليها الازدواجية اللغوية هي مجالات العمل خاصة إذا كانت مؤسسة تزاول مهامها بلغات متعددة. وكما هو معلوم أنّه عن طريق اللغة يتمّ التعامل بين الموظفين في المؤسسة من حيث اصدار التعليمات وتسيير المهام وحلّ المشكلات... الخ. وقد تؤدي الازدواجية اللغوية في مجال العمل الى احداث اختلالات وعراقيل بين العمال من جراء تدني درجة

الفهم وعدم اتقان اللغة الأجنبية بالمستوى المطلوب. فحتمًا سيؤثر على عملية الانسجام والتفاهم بين الافراد وتحقيق الأهداف المرجوة وكذا المردودية الفردية والجماعية.

والجزائر كغيرها من دول العالم تستخدم لغتين رئيسين في كثير من مؤسساتها وهما اللغة العربية بحكم أنها لغة رسمية في الدولة والفرنسية وراثية عن المستعمر الفرنسي بحكم السياق التاريخي والتبعية الثقافية للحقبة الاستعمارية.

إنّ من بين المؤسسات التي تتعامل بالازدواجية اللغوية (العربية والفرنسية) نجد مؤسسة نفطال. وارتأينا ان تكون هذه الاخيرة محطة انطلاقا لهذه الدراسة والتي نهدف من خلالها الى كشف واقع المردودية في ظل الازدواجية اللغوية للموظف، وعليه فالتساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو:

هل للازدواجية اللغوية تأثير على مردودية عمال المديرية العامة لمؤسسة نفطال بالشرافة - الجزائر

### العاصمة؟

## 2. المدخل النظري:

### 1.2 الازدواجية اللغوية:

#### أولا - مفهوم الازدواجية:

اختلف العلماء والباحثون في وضع تعريف موحد لمفهوم الازدواجية اللغوية. فهو من المصطلحات التي تعددت فيها وجهات النظر. فيرى كل من محمد التونجي وراجي الاسمر (2001) أن الازدواجية اللغوية هي الوضع اللغوي لشخص ما أو لجماعة بشرية معينة تتقن لغتين وذلك من دون أن تكون لدى أفرادها قدرة كلامية مميزة في لغة أكثر مما هي في اللغة الأخرى، وهذا ما أكدّه مارتيني بمعنى الاتقان يكون بنفس المستوى لكلا اللغتين وعدم التفاضل بين اللغتين عند الاستعمال لدى الأفراد. (Perregaux & et

Inhelder, 1994, p. 25)

كما وصف محمد الخولي (2002) الازدواجية بأنها وجود لغتين مختلفتين (قومية وأجنبية) عند فرد أو جماعة وهذا نفس الاتجاه الذي ذهب اليه ميغل سيجوان (1994) أي أنّ الفرد المزدوج اللّغة هو من يتقن اللّغة الثانية بشكل متكافئ مع لغته الأم. (مجاهد و وليم ف- مكاي، 1994، صفحة 78)

وبالنسبة لفالدي وفيغورا فهما يعرفانها بأنها المعرفة بأكثر من لغة كما اعتبرا الازدواجية اللغوية لا تكون إلّا في مستوى المعرفة والعلم لأنه في هذا المستوى نستخدم اللّغة بضوابطها وقواعدها المتقنة . (Zabout، 2010، صفحة 210)

عكس جروجون فقد اعتبر الازدواجية أنّها استعمال منتظم لأكثر من لغة وأنه من الضروري استعمال اللغتين في جميع ميادين الحياة كالبيت، العمل، الترفيه، مع الاصدقاء... الخ. (Taleb El Ibrahimi, 1997, p. 63)

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا الاتفاق بأن الازدواجية اللغوية هي استخدام لأكثر من لغة بنفس درجة الاتقان. لكن هناك من يرى بأنّ هذه الازدواجية يجب ان تَمَسَّ جميع جوانب الحياة العامة والخاصة وهناك من يصير على أنّها تَمَسُّ الجانب المعرفي والعلمي للفرد فقط.

**ثانيا- أنواعها:** للازدواجية اللغوية أنواع كثيرة اختلف المهتمين بهذا الموضوع في تحديدها إلا أننا اخذنا التقسيم الذي يتماشى وهدف الدراسة إذ قسم ميشال زكريا الازدواجية اللغوية الى: (زكريا، 1993، صفحة 36)

● **الازدواجية اللغوية على الصعيد الوطني:** هذا النوع من الازدواجية يقصد به ممارسة مؤسسات ومنظمات الدولة مهامها وأنشطتها بالاعتماد على أكثر من لغة وهذا من حيث الخدمات المقدمة والتواصل بين العمال فيما بينهم وتعاملاتها التجارية والإدارية... الخ. فنجد أنّ هذه المؤسسات تلجأ إلى استخدام لغات أجنبية إضافة إلى اللّغة الرسمية للوطن المقرّرة.

ونجد في الجزائر أمثلة كثيرة لهذا النوع في المؤسسات العمومية والاقتصادية والخدماتية.

● **الازدواجية اللغوية الاقليمية او المحلية:** وهنا يتم استخدام لغة اخرى ليس على الصعيد الوطني وإنما على امتداد جغرافي معين ومحدد ونجد هذا النوع من الازدواجية خاص بالأقليات العرقية كما هو الحال مثلا في منطقة الاوراس او القبائل في الجزائر التي تتحدث اللغة الأمازيغية.

● **الازدواجية اللغوية المؤسسية:** تعبّر عن اعتماد مستوى لغوي معين في بعض النشاطات بحيث يصبح هذا المستوى معتمدا في التجارة والتعليم والادارة كما هو الحال في بعض الدول التي تعتمد بعض اللغات كلغة ثانية تختص بقطاع معين كالتعليم التقني والعلمي.

● **الازدواجية اللغوية المؤقتة:** وهذا النوع من الازدواجية يكون نوع فرعي من الازدواجية اللغوية المؤسسية بحيث تكون فيها لغة المستعمر القديم لغة رسمية، وقد اعتمدت هذه الازدواجية اللغوية كصيغة انتقالية نحو اقرار اللغة القومية لغة رسمية وحيدة. والازدواجية اللغوية المؤقتة المؤسسية تتقدم فيها لغة المستعمر لتحل محل اللغة الاصلية فتصبح لغة رسمية بينما يبقى نظام اللغة الاصلية على الالسن.

### ثالثاً- إيجابيات وسلبيات الازدواجية اللغوية:

● **إيجابيات الازدواجية:** لم يعد أحد في يومنا هذا يشك في الجوانب الايجابية للازدواجية اللغوية في عالمنا المتقدم، بل اضحى الاقتناع بانها حتمية وضرورة أكثر من أي وقت مضى خاصة ونحن نعيش بما يسمى بقرية العالم. كما أنّ نتائج الدراسات العلمية تحث على ضرورة اكتساب لغة ثانية ان لم نقل لغات أجنبية أخرى مضافة الى اللغة الأمّ في سن مبكرة وهذا لما لها من نتائج على النمو اللغوي والمعرفي والشخصي والعلمي والبيداغوجي للفرد. ويمكن تفصيل ذلك في النقاط التالية:

- أكدت نتائج دراسة كومنس وقولوستان أنّ المهارة اللفظية وغير اللفظية كبيرتين جدّا عند مزدوج اللغة. وقد لاحظنا كلّ من ليدتك ونيلسن في دراستهما نجاحا وتفوقا للمزدوجين في مهام تكوين المصطلحات. إضافة الى هذا نجد أيضا دراسة بان التي أوضحت تفوق في مهام اكتشاف قواعد اللغة لدى المزدوج.

- وأيضا فقد لوحظ أنّ مزدوج اللغة لديه تطور في النمو المعرفي خاصة في جانبه الابداعي، كما يستخدم تفكير مخالف بشكل ملحوظ مقارنة مع أحادي اللغة وهذا ما أكدته كل من بحوث سكوت وكورنجر (1974). كما أنّ مزدوجي اللّغة لديهم تفوق في مهام حل المشكلات وقدرة كبيرة على تنظيم المعلومة وتطور قدرة التجريد ومرونة في الميتالغوية. (Hamers, 1991, p. 130)

- ويشير ماكاي إلى أنّ بعض أشكال الازدواجية تأتي بفوائد للفرد حيث توفر له حقلا واسعا من المعلومات، لأنّ الازدواجية تحسن شخصيته وهذا بفضل التعرف على مجموعات أخرى وبالتالي التعرف على ثقافات أخرى وأنماط تفكير مختلفة، التعرف على معرفة جديدة وأدب مغاير. كل هذا من شأنه أن يقوي وينمي من شخصية الفرد. (Mackey.W.F, 1967, p. 56)

وقد أكدّ بلانش أنّ الازدواجية اللغوية تقود صاحبها الى الابداع والذكاء الاجتماعي والتحكم في النشاط المعرفي والانتباه دون ان ننسى نمو في شخصية المزدوج حيث تكون هذه الاخيرة غنية ومنفتحة وهذا بفضل تواجد وتعايش لغتين وثقافتين ونوعين من الآداب. (Planche.P، 2002، صفحة 535)

- ويعتبر كلّ من قرو وبورشر أنّ الافراد المغتربين والمزدوجي اللّغة يحققون نتائج تحصيلية متفوقة في الدراسة. من خلال ما سبق اتضح أنّ الفرد المزدوج اللّغة يكون متفوق من الناحية اللغوية والناحية المعرفية وكذا الشخصية وحتى الدراسية.

● **سلبيات الازدواجية:** يوجد فريق من الباحثين اللذين يعتبرون أنّ هناك مساوئ وسلبيات للازدواجية اللغوية لكنهم في حقيقة الامر فهم قلائل مقارنة مع الباحثين اللذين يشجعون ويؤيدون اكتساب اللغات الاجنبية في سنّ مبكر. وعلى العموم يمكن حصر هذه السلبيات في النقاط التالية:

- يشير الباحث هانس إلى أنّ المزدوج يدرك بشكل سريع اختلافه عن الآخرين، مما يؤدي به الى الانطواء على نفسه ويصبح ضحية لتوتر داخلي ويعيش في صراع مستمر من أجل الحفاظ على فرديته مما يحطم صحته النفسية. وهذا نفس التوجه الذي ذهب إليه ماير الذي يعتقد أنّ الازدواجية تؤدي إلى عدم التوازن عاطفي الذي يظهر من خلال تغيرات في المزاج مما يبرهن على وجود ضغوط عميقة في نفسية المزدوج. (Overbeke, 1972, p. 158)

- كما أكدت دراسات أخرى بأنّ الظروف العائلية والاجتماعية التي يعيشها مزدوجي اللغة هي السبب الرئيسي في وجود مشاكل نفسية واجتماعية وعقلية لدى مزدوجي اللغة وليس التمكن من لغتين هو سبب مشاكلهم. وقد وجدت هذه النتيجة خاصة عند العائلات المغتربة. (R.F & P, 1987, p. 535)

- خلقت الازدواجية نوعا من التصدع في المجتمع حيث انقسم الى طبقات حيث صار ينظر الى مزدوجي اللغة على أنّهم ينتمون الى طبقة الأغنياء والمتقنين على عكس أحادي اللغة فأنهم ينتمون الى الطبقة المتوسطة أو الدنيا من المجتمع.

- ظهور تداخل لغوي أثناء الحديث حيث نجد المزدوج أثناء تحدّثه تارة يستخدم اللغة الأم وتارة اللغة الأجنبية بمعنى إذا وجد صعوبة في التعبير عن مفهوم أو مصطلح معين أو لم يتذكره نجاه يهرب الى اللغة الثانية وهذا بطريقة لا شعورية باستبدال عناصر من اللغة الأم بعناصر من اللغة الثانية أو العكس.

## 2.2 المردودية:

### أولاً- مفهوم المردودية:

يعرف محمد حسن المردودية على أنّها درجة تحقيق وإتمام المعالم المكونة لوظيفة الفرد وهي تعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة فتقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسن، 2002، صفحة 20)

أمّا أحمد بدوي فاعتبرها تأدية العمل تبعا لتوجيهات وإشراف صاحب العمل وفقا لأحكام القانون وأنظمة العمل. (بدوي، 1985، صفحة 10)

ويرى علي السلمي أنّ الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى المردودية حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في المردودية. (عاشور، 2005، صفحة 208)

أما ابو عوض فقد اعتبر المردودية أنّها: " سلوك وظيفي يقوم به الفرد لإنجاز العمل المكلف به، للوصول إلى الأهداف المرجوة للشركة وهذا يتوقف على عدة عوامل منها داخلية مثل قدرات ومهارات الفرد واستعداده نحو العمل والرضا الوظيفي، وعوامل خارجية مثل المؤثرات البيئية الخارجية كمناخ العمل والعلاقة

بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملائمة المكان للعمل وضغوط العمل." (عوض، 2007، صفحة 55)

من خلال ما سبق اتفقت التعاريف على أنّ المردودية هي مخرجات ونتيجة لأداء الموظف لمجموعة من الانشطة والمهام في وظيفته، حيث اعتبرها البعض أنّها نتيجة لعوامل داخلية وهي القدرة والرغبة والبعض الآخر اعتبرها مزيج بين العوامل الداخلية السالفة الذكر والعوامل الخارجية مثل بيئة العمل.

**ثانيا- أبعاد المردودية:** تشير مردودية الفرد في العمل الى القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز لها ثلاثة أبعاد وهي: (سعيد و انور ، 2003، صفحة 230)

✓ **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي لطاقة المبذولة.

✓ **نوعية الجهد المبذول:** يقصد بها مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة. وفي بعض الأعمال يندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تعرّف مدى مطابقة المنتوج للمواصفات والتي تقيس الخلوّ من الأخطاء ودرجة الإبداع والابتكار في العمل.

✓ **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط العمل يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في الأداء الحركة أو أنشطة معينة أو مزيج من هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى. كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

**ثالثا- أهمية المردودية:** يحظى موضوع المردودية باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء. فالجميع يعمل على تحسين المردودية ورفع درجتها. وفيما يلي نستعرض أهمية المردودية بالنسبة للعاملين والمنظمة.

✓ **بالنسبة للعاملين:** تعد المردودية مقياس قدره الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل فإذا ما ارتبطت بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة مردودية وأداء العاملين فإن أداء الفرد يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبني عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد مثل النقل والترقية والتكوين والإنتداب لمناصب عليا. من خلال هذا المنطق يجب على كل فرد أن يوجه إهتماما خاصا لمردوديته في العمل لإرتباطها بمستقبله الوظيفي. (منصور، 1986، صفحة 135)

وعليه يمكننا القول بأن اهتمام الفرد بتحسين مردوديته والعمل على رفعها سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة بحياته اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا.

✓ **بالنسبة للمنظمة:** تحتل المردودية أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة. فإن كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وأطول بقاء حين تكون مردودية وأداء العاملين متميزا. ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى المردودية يفوق عادة اهتمام العاملين بما حيث أنّ المردودية في أيّ مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أيّ جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا. كما ترجع أهمية المردودية بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطها بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة الريادة. إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى مردودية وأداء عمالها. (العنزي، 2004، صفحة 43)

### 3. الجانب الميداني:

#### 1.3 المفاهيم الاجرائية للدراسة:

- **الازدواجية اللغوية:** ونقصد بها في هذه الدراسة هو التمكن من لغتين مختلفتين نطقا وكتابة ونخص بالذكر اللغة العربية واللغة الفرنسية وهذا لدى عمال المديرية العامة نفضال بشرافة.

- **المردودية:** هي الجهد الذي يبذله العمال في المؤسسة وتظهر نتيجة هذا الجهد من خلال كمية وجودة العمل المطلوبة وفي الوقت المحدد ونخص بالذكر عمال المديرية العامة نفضال بشرافة .

#### 2.3 أهداف الدراسة:

✓ تهدف الدراسة الى محاولة معرفة مستوى ممارسة الازدواجية اللغوية بالمديرية العامة بنفضال - الشراكة.

✓ تهدف الدراسة الى كشف تأثير الازدواجية اللغوية على مردودية عمال المديرية العامة بنفضال - الشراكة .

#### 3.3 منهج الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي وذلك لمناسبتها مع أهداف الدراسة من حيث وصف الظاهرة وجمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيف هذه المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كمياً ووصفها وصفا تفسيريا بدلالة الحقائق المتوفرة.

#### 4.3 التعريف بميدان الدراسة:

تم تطبيق أدوات جمع البيانات في مؤسسة نفضال وبالضبط في المديرية العامة بالجزائر العاصمة. ومؤسسة نفضال هي أحد الشركات الفرعية التابعة لمؤسسة سوناطراك بنسبة 100%. وهي شركة ذات أسهم برأس مال قدره: 160.000.000.000 دج الكائن مقرها الاجتماعي

بطريق الكتبان الشراقة، الجزائر العاصمة. ولقد اشتق اسم شركة نפטال من جزئين: NAFT وهو مصطلح عالمي يقصد به النفط أو البترول، وAL نسبة إلى الجزائر (الحرفين الأولين من كلمة Algérie)، وبالتالي فإن كلمة نפטال تعني نفط الجزائر. وتعتبر نפטال في الوقت الحاضر الشركة الوحيدة التي تضمن تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كافة التراب الوطني. وأهم المواد التي تسوق هي:

البنزين والوقود بمختلف أنواعه (وقود السيارات والشاحنات وعربات النقل والملاحة البحرية (بنزين السفن والبواخر) والملاحة الجوية (وقود الطائرات والكرهيدرات) وغاز البترول المميع G.P.L. كما تقوم ببيع الإطارات المطاطية والمذيبات والزفت المعدني. وتتكون اليد العاملة في المؤسسة من حوالي 30 000 عامل موزعين على التراب الوطني.

**5.3 عينة الدراسة:** تتكون المديرية العامة لنפטال من 720 عامل منقسمين على الفئات السوسيو- مهنية كآلاتي: فئة الإطارات (420)، فئة التحكم (80)، فئة التنفيذ (220). وقد تمّ التعامل مع فئة الاطارات وفئة التحكم فقط وهذا بحكم ممارستهم للازدواجية اللغوية (العربية والفرنسية) لفظيا وكتابيا أكثر من عمال فئة التنفيذ اللذين يتعاملون بشكل كبير مع الآلات والتجهيزات. وعليه، فقد تكوّنت عينة الدراسة من 50 موظف أي بنسبة 10% من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 500 موظف، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من ميدان الدراسة. وبعد توزيع الاستبيان على أفراد العينة تمّ الاعتماد إلّا على 47 استبيان لتوفر الشروط المطلوبة في صحة تفرغ الاستبيان.

والجدول التالي يوضح خصائص أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (01): الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

المتغير	مستوياته	التكرار	النسبة المئوية %
لغة التكوين	عربي	35	74.46%
	فرنسي	12	25.35%
الجنس	ذكر	16	25.39%
	انثى	31	74.60%
المؤهل العلمي	اساسي	4	8.51%
	ثانوي	18	38.29%
	جامعي	25	53.19%
سنوات الخبرة	2-10 سنوات	19	41.26%
	10-20 سنوات	15	31.74%
	أكثر من 20 سنوات	13	26.98%

المجموع	47	%100
---------	----	------

المصدر: من اعداد الباحثين

**6.3 أداة جمع البيانات:** إن الاداة المستخدمة في هذه الدراسة والتي تتوافق مع المبحوث ومع طبيعة المشكلة محل الدراسة هي الاستبيان والتي تم تقسيمها إلى قسمين: القسم الأول خصص للمعلومات الشخصية، أما القسم الثاني من الاستبيان فقد احتوى على 18 بند، بحيث كان محتوى هذه البنود تحاول الاجابة على تساؤل الرئيسي لهذه الدراسة، أما فيما يخص البدائل فكانت بين: موافق/أحيانا/معارض.

### 7.3 الخصائص السيكومترية للاستبيان:

❖ **حساب معامل ثبات الاستبيان:** وهذا باستخدام معامل  $\alpha$  كرونباخ، ومن خلال ما تقدم وبتطبيق المعادلة وجدنا أن:  $\alpha = 0.71$ ، أي الاستبيان يتميز بثبات جيد.

❖ **حساب معامل صدق الاستبيان:** لقد تم الاعتماد على حساب الصدق الذاتي في الاستبيان وهذا عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ومنه  $M = 0.84$ . أي الاستبيان صادق لما اعد له. ايضا تم الاعتماد على صدق المحكمين وهذا من ناحية انه يخدم هدف الدراسة ايضا من ناحية البناء اللغوي السهولة لو والصعوبة وكذا الاخطاء اللغوية والتركييبية وبعد الحصول على ملاحظات الاساتذة المحكمين وجدنا أن اغلبهم موافق على بنود الاستبيان.

**8.3 الأساليب الاحصائية:** تم الاعتماد على النسب المئوية وكذا المتوسط الحسابي، حيث تم توزيع درجات التقييم للمتوسط الحسابي كما يلي:

الجدول رقم (02): درجات تقييم المتوسط الحسابي

المعيار	درجة التقدير
اقل من 17.6	منخفضة
من 17.7 - 25.15	متوسطة
اعلى من 25.16	عالية

المصدر: من اعداد الباحثين

**9.3 عرض ومناقشة نتائج الدراسة:** حاولت بنود الاستبيان معالجة الفرضية والتي مفادها:

- للازدواجية اللغوية تاثير على مردودية الموظف بالمديرية العامة لفضال بشرافة - الجزائر العاصمة. وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3): استجابة افراد العينة نحو بنود استبيان الدراسة وكذا المتوسط الحسابي

الرقم	البنود	الاستجابات					
		نعم		احيانا		لا	
		ت	%	ت	%	ت	%
1.	اتمكن من اللغة العربية كتابيا	13	28	27	58	7	14
2.	اتمكن من اللغة العربية لفظيا	33	70	12	25	2	5
3.	اتمكن من اللغة الفرنسية كتابيا	23	48	13	27	12	25
4.	اتمكن من اللغة الفرنسية لفظيا	35	75	12	25	00	00
5.	أجد صعوبة في الانتقال من لغة الى لغة في التعبير	9	20	23	48	15	32
6.	تؤثر الازدواجية اللغوية سلبا على حياتي النفسية والاجتماعية	7	15	19	40	21	45
7.	اللغة العربية هي اللغة الغالبة في المؤسسة	00	00	5	10	42	90
8.	اللغة الفرنسية هي الغالبة في المؤسسة	42	90	5	10	00	00
9.	اجيد استخدام اللغة العربية في العمل	34	72	9	19	4	9
10.	اجيد استخدام اللغة الفرنسية في العمل	38	81	7	14	2	5
11.	الازدواجية اللغوية مفروضة في عملي	3	7	6	12	38	81
12.	انزعج من استخدام الازدواجية اللغوية في عملي	30	63	9	20	3	17
13.	يوجد تمييز بين الموظفين بسبب استعمال اللغة الفرنسية	42	90	5	10	00	00
14.	الازدواجية تؤثر سلبا على مردوديتي في العمل	30	63	12	25	6	12
15.	تشكل الازدواجية اللغوية عائق في التحكم في المهام الموكلة لي.	29	61	11	24	7	15
16.	تشكل الازدواجية اللغوية عائق في فهم طرق العمل	35	75	8	18	3	7
17.	تشكل الازدواجية اللغوية عائق في تحقيق الاهداف المسطرة في العمل	27	57	10	22	10	21
18.	تشكل الازدواجية اللغوية عائق في التكيف مع ظروف العمل الصعبة	23	49	15	32	9	19
19.	اللغة العربية هي اللغة الغالبة في المؤسسة	00	00	5	10	42	90
20.	اللغة الفرنسية هي الغالبة في المؤسسة	42	90	5	10	00	00
21.	اجيد استخدام اللغة العربية في العمل	34	72	9	19	4	9

5	2	14	7	81	38	اجيد استخدام اللغة الفرنسية في العمل	.22
81	38	12	6	7	3	الازدواجية اللغوية مفروضة في عملي	.23
17	3	20	9	63	30	انزعج من استخدام الازدواجية اللغوية في عملي	.24
00	00	10	5	90	42	يوجد تمييز بين الموظفين بسبب استعمال اللغة الفرنسية	.25
12	6	25	12	63	30	الازدواجية تؤثر سلبا على مردوديتي في العمل	.26
<b>17.56</b>		<b>11.85</b>		<b>27.28</b>		<b>المتوسط الحسابي</b>	
<b>متوسط</b>				<b>18.89</b>		<b>المتوسط العام</b>	

المصدر: من اعداد الباحثين

من خلال المتوسطات الحسابية وخاصة المتوسط الحسابي العام والذي قدر بقيمة 18.89 الواقعة بين المجال 17.6 - 25.1، هذه الفئة درجة تقديرها هي تقدير متوسط بمعنى أنّ الفرضية مقبولة نسبيا أي أنّ للازدواجية اللغوية تأثير نسبي على مردودية الموظفين بالمديرية العامة بنفضال.

أيضا بعد عرض وتبويب البيانات والتي تمثل استجابة أفراد العينة نحو بنود استبيان الدراسة باستخدام النسب المئوية فقد لاحظنا استجابات متباينة وبوضوح، إذ معظم أفراد العينة ركزوا على أنّ اللغة الفرنسية هي اللغة الغالبة في مؤسسة نفضال وهذا بنسبة 90 %، أيضا معظم الأفراد المستجوبين أكدوا أنهم يتقنون اللغة الفرنسية لفظيا أكثر من اللغة الفرنسية المكتوبة وهذا بنسبة 75 %، على عكس اللغة الفرنسية المكتوبة فإنهم يجدون فيها صعوبة وهذا بنسبة 42 % (بين أحيانا ولا) أي تقريبا نصف أفراد العينة.

ويمكن ارجاع هذا الى أنّ اللغة المنطوقة كانت أسهل وأسرع في التعلّم وهذا بفعل الممارسة اليومية لها في العمل وأيضا تعود السمع لها على عكس المكتوبة. هذه الأخيرة تتطلب ضوابط وقواعد يجب مراعاتها عند كتابة التقارير والمحاضر وهذا ما لا تمتلكه النسبة التي صرحت بعدم تمكنها من اللغة الفرنسية كتابيا.

كما لاحظنا أيضا من خلال تفرغ وتبويب البيانات أنّ 90 % من أفراد العينة يقرّون بوجود تمييز بين الموظفين بسبب استخدام اللغة الفرنسية بحيث يعتبرون أنّ الموظفين اللذين يتحدثون اللغة الفرنسية بطلاقة نطقا وكتابة يمكنهم أن يعبروا على افكارهم بأريحية وطلاقة خاصة مع المسؤولين أو أثناء الاجتماعات عكس اللذين لا يتقنونها فإنهم يفضلون الصمت أو التقليل من الكلام. وعليه فإنّ الانسحاب لإيجاد صعوبة في توصيل المعلومة أو الانشغالات يؤثر على التواصل بين الموظفين وبالتالي على المردودية في العمل وهذا ما أكدته 63 % من أفراد العينة الذين صرحوا بأنّ الازدواجية اللغوية تؤثر سلبا على مردوديتهم وأنّها تشكل عائق ب 61 % في التحكم في المهام الموكلة لهم وب 75 % على أنّها عائق في فهم طرق العمل.

من خلال ما سبق يمكن استنتاج نتائج الدراسة في النقاط التالية:

❖ رغم أنّ الحكومة الجزائرية قامت بتعريب معظم الوثائق والمناشير التي تسيير مؤسسات الدولة والتي من بينها مؤسسة نفضال إلا أنّ اللّغة الغالبة في هذه المؤسسة هي اللّغة الفرنسية وهذا ما يدل على وجود بقايا لتبعية لغوية تاريخية استعمارية للغة الفرنسية؛

❖ ان اللّغة العربية المقصودة لدى أفراد عينة الدراسة ليست اللّغة العربية الفصحى وإتّما اللّغة العربية العامية الدارجة وبالتالي فهناك نسبة معتبرة لا تتقن اللّغة الفرنسية بشكل مدقق ولا اللّغة العربية الفصحى بشكل جيد. وقد وجد عدد معتبر من أفراد العينة يستخدمون اللّغة الفرنسية بشكل واضح لفظيا عكس المكتوبة وهذا راجع إلى التعود عن طريق السمع والممارسة اليومية والاقدمية. هذه العوامل كان لها الفضل أن تكون اللّغة المنطوقة أحسن لديهم من اللّغة المكتوبة؛

❖ أثناء التواجد مع أفراد العينة عند ملئ الاستبيانات أكدوا أنّهم يملكون أفكار ابداعية وإضافات عملية في عملهم لكنهم بسبب ضعف اللّغة الفرنسية لا يستطيعون الإدلاء بها أمام المسؤولين اللذين لا يتحدثون العربية بل الفرنسية فقط. نفس الشيء يحدث لهم أثناء الاجتماعات مما يؤثّر على مردوديتهم في العمل بشكل سالب؛

❖ هناك تصادم وصراع لغوي عربي - فرنسي بين العمال في المديرية العامة بنفضال أي عدم وجود اتفاق جماعي حول استخدام لغة معينة حيث أنّ اللّغة المستعملة في الاجتماعات هي الفرنسية أمّا في المكاتب وبين العمال فنجدها خليط بين العربية والفرنسية، اضافة الى أنّ المناشير والمراسلات منها ما هو باللّغة العربية ومنها ما هو باللّغة الفرنسية وهذا ما يدل أيضا على عدم وجود لغة رسمية واحدة تجمع كل التعاملات (الاجتماعات، اللقاءات، المناشير، الاعلانات...). وإن دلّ هذا على شيء فإنّما يدلّ على عدم وجود تخطيط لغوي في هذه المؤسسة خاصة مع اختلاف المستويات اللغوية (اللفظية والكتابية) وبين متقن ومتوسط وضعيف أي عشوائية استخدام اللّغة، هذا كله له أثر على التواصل وتوصيل المعلومة وبالتالي على المردودية في العمل؛

❖ عدم اتقان اللّغة العربية والفرنسية بشكل جيد يؤثّر على ترجمة المناشير أو الاعلانات أو المحاضر... الخ. بحيث يتمّ الوقوع في أخطاء من حيث المفهوم أو المضمون أو أنّ هذه الترجمة تأخذ وقتا طويلا حتى تكون صحيحة وسليمة وهذا بدوره سيؤثّر على سير ومردودية العمل لدى الموظف؛

❖ كذلك من خلال الاستجابات وجد اثناء تطبيق اداة جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة احساس لدى الموظفين بما يسمى بالاغتراب الوظيفي والذي سببه عدم اتقان اللّغة الفرنسية في العمل اذ يفضل الموظف الصمت وعدم المشاركة في الحوار وهذا ما يؤثّر بشكل او بآخر على المردودية؛

❖ رغم أنّ الحكومة الجزائرية قامت بتعريب معظم الوثائق والمناشير التي تسيير مؤسسات الدولة والتي من بينها مؤسسة نفضال إلا أنّ اللّغة المسيطرة في هذه المؤسسة هي اللغة الفرنسية وهذا ما يدل على أننا ما زلنا في تبعية لغوية تاريخية استعمارية للغة الفرنسية وهذا رغم أن العالم كله يتحدث الإنجليزية وليس الفرنسية؛

❖ استطاعت سيطرة اللغة الفرنسية عند المسؤولين من تكوين الطبقة بين العمال والتفاضل والمحابة، وهذا يؤثر سلبا على الجانب العلائقي بينهم ومن ثم على المردودية في العمل.

#### 4. الخاتمة:

لتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق استبيان مكون من 18 بند إضافة إلى جزء خاص بالبيانات الشخصية. وقد تمّ تطبيق هذا الأخير على عينة مكونة من 47 موظف من المديرية العامة لنفضال بشراكة - الجزائر العاصمة. وبعد تفريغ وتبويب البيانات وهذا باستخدام النسب المئوية وحسابها احصائيا عن طريق المتوسط الحسابي من أجل التأكد من صحة أو رفض الفرضية توصلت الدراسة إلى تحقّق الفرضية بشكل نسبي أي أنّ الازدواجية اللغوية تؤثر بشكل نسبي على المردودية في العمل في هذه المؤسسة وعليه نقترح ما يلي:

- ✓ وضع مخطط لغوي في المؤسسة أي تحديد اللغة المستعملة في العمل وهذا حتى تسهل عملية التواصل وبالتالي تحسين المردودية؛
- ✓ توحيد اللّغة المستعملة في العمل حسب المستويات الوظيفية في الهرم السلمي حتى يتمكن الموظف من إبداء آرائه بالغة التي يتقنها مما يساهم في أداء مهامه؛
- ✓ القيام بدورات تكوينية سواء في اللغة المنطوقة أو المكتوبة في اللغة الفرنسية بصفتها اللّغة السائدة في المؤسسة ميدان الدراسة وذلك لخلق توازن لغوي بين الفئة التي تتقن اللغة وعكسها.

#### 5. المراجع:

- Hamers, j. (1991). *L'autogenèse de la bilingualité : dimensions sociales et transculturelles*, in *Multilingualism and second language learning. The McGill conference in honour of Wallace E. Lambert*, . London: edition by Allan G. Reynolds, Lawrence Erlbaum Associates.
- Mackey.W.F. (1967). *Le bilinguisme phénomène mondial, traduit par Colemagne*. Montréal: O ,Harvest House.
- Overbeke, V. (1972). *évaluation psychologique des très jeunes enfants au L'développement normal ou atypique(0 -6)* . paris: Dunod.
- Perregaux, C. J., & et Inhelder, b. (1994). *La psychologie de l'enfant*. Alger: Edition Bouchene.
- Planche.P. (2002). *L'apprentissage d'une seconde langue dès l'école maternelle : quelle influence sur le raisonnement de l'enfant !* in *Bulletin de psychologie*, TOM 55(5).

- R.F, F., & P, M. (1987). Bilinguisme et double contrainte .A propos des interrelaations entre troubles du langage et vécu culturel chez 25 enfants et adolescents de familles immigrées. *Neuropsychiatre de l'enfance et l'adolescence*, 535- 537.
- Taleb El Ibrahimy, K. (1997). *L'Algérie : langues, cultures et identité in l'Algérie, Histoire, société et culture*, . Alger: les cahiers de l'ASDI FLE, n°8.
- Zabout, T. (2010). *La pratique langagière du locuteur bilingue n°9* . Algérie: in Synergies Algérie.
- العنزي, م. (2004). *التغيير التنظيمي وعلاقته بإداء العاملين*. السعودية: جامعة نايف للعلوم الامنية.
- بدوي, ا. ز. (1985). *علاقات العمل في الدول العربية*. مصر: دار النهضة.
- حسن, م. ر. (2002). *إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية*. الاسكندرية: دار الجامعة للطبع والتوزيع.
- زكريا, م. (1993). *قضايا السنية التطبيقية - دراسة لغوية اجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية*. بيروت: دار المعلم للملايين.
- زهير عبد الكريم جعفر قبس, و كاظم تركي عي سنية. (2016). *تأثير تقانة المعلومات*. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (49)، 393.
- سعيد, م & .انور, س. (2003). *السلوك التنظيمي*. الاسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.
- صليحة مبروك, و صابر شراد . (ديسمبر, 2019). *تكنولوجيا المعلومات*. مجلة المنهل الاقتصادي, المجلد 02 العدد 02.
- عاشور, ا. ص. (2005). *ادارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية*. مصر.
- عوض, ا. م. (2007). *الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس*. الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- مجاهد, م. س & .وليم ف- مكاي. (1994). *التعليم وثنائية اللغة*. السعودية: عمادة شؤون الجامعات.
- منصور, م. ا. (1986). *القوى العاملة تخطيط وظائفها وتقييم ادائها*. القاهرة: مكتب غريب.