ثالثا : المراجع الاجنبية

• Poon Simpson & Paula M. Swatman. An Exploratory Study of Small Business Internet Commerce Issues."Information and Management, 35(1), 1999.

الدكتور واثق صبري يصغ
أستاذ مساعد
جامعة العلوم التطبيقية - قسم التسويق
الاردن / عمان
Wathiqabadi@yahoo .com

تقييم الآثار الاقتصادية للتعدد اللغوي على أنشطة التجارة الإلكترونية في دول الخليج العربي

حسن مظفر الرزو
مدير المكتب الاستشاري العلمي
كلية الحدباء الجامعة

المستخلص

استخدم أنموذج المنطق المضبّب لوصف الآثار الاقتصادية المحتملة للتعدد اللغوي على أنشطة التجارة الإلكترونية في دول الخليج الغربي. تألفت مدخلات الأنموذج المقترح من ستة عوامل شملت:اللغة، ومستوى الاستخدام،ومجالات الاستخدام، والإنفاق اللغوي، والقدرة على الاتصال، والقدرة الإنتاجية. ووظفت هذه المدخلات لتحديد كفاءة التوظيف اللغوي في أنشطة التجارة الإلكترونية. وأظهرت النتائج بأن كفاءة توظيف اللغوي في أنشطة التجارة الإلكترونية بالوطن العربي لن تتجاوز نسبة 75% في ظل الظروف الحالية، كما أن اللغة الأم لن تحمل تأثيرات ملموسة مع القدرة على الاتصال على كفاءة التوظيف إلا عندما ترتقي قيمتها الى مستويات مرتفعة، أما عندما توظف اللغة الثانوية أو الشبيهة بالأم فسيكون تأثيرها ملموساً.ويبقى تأثير اللغة الأم على القدرة الإنتاجية محدوداً (أنظر الشكل الثالث من المجموعة) بينما يزداد تأثيره عند زيادة توظيف التعدد اللغوي حيث ترتفع نسبة كفاءة التوظيف بشكل ملحوظ.

1. مقدمة :

اللغة أداة قبل كل شيء، وهي لا تمتلك قيمة بذاتها، وإنما تنطوي على قيمة . فامتلاك لغة مثل امتلاك النقود ينطوي على إمكان توسيع مجال الفعل لدى الأفراد، ومن ثم ينطوي على إمكان إغنائهم متى نجح أصحابها باستثمارها بشكل صحيح. من أجل هذا بات التوظيف المكثف للخطاب اللغوي في

جل الأنشطة السائدة بالمجتمع العولمي الجديد يشكل عاملاً حاسماً من العوامل ذات الصلة بالبنى الاقتصادية التحتية المعاصرة.

وبعد أن عصفت مفاهيم الاقتصاد العولمي بجميع مفردات حياتنا في ظل تقنيات المعلومات، بدأ مفهوم القيمة الاقتصادية المناظرة للأدوات والمفردات التي نتداولها يتغلغل في نسيج حياتنا بحيث لم يعد يقتصر على الحدود التقليدية المباشرة. وعلى هذا الأساس أصبحت البيانات، والمعلومات تمتلك قيمة اقتصادية في ظل التوظيف المتشعب لتقنيات المعلوماتية في نسيج الانترنيت، وأصبحت المعرفة تمثل عنصراً اقتصادياً بالغ الأهمية انصبغ بسمته الاقتصاد الحديث الذي عده الكثير مظهراً جلياً لاقتصاد المعرفة.

لذا يمكن أن نعد مسألة البعد الاقتصادي الذي تمتلكه اللغة التي ننطق بها من المسائل المهمة التي ينبغي أن تستأثر باهتمامنا، وتتطلب منا المزيد من الدراسات، وعمليات الاستقصاء لتحديد معالم اقتصاد جديد يعنى بتحديد القيمة الاقتصادية للسلع غير المادية **Intangible Goods**.

إن تغلغل تقنيات المعلومات في بلدان الخليج العربي، ومروره بحالات نمو غير مسبوقة بالمقارنة مع بقية البلدان العربية، مع وجود غياب ملحوظ لسياسات لغوية واضحة المعالم يتكامل من خلالها دور الخطاب اللغوي مع الأنشطة التي يسهم فيها بالمجالات الاقتصادية والعلمية(في هذه البلدان، وبقية بلدان المنطقة العربية)، باتت تؤكد الحاجة الى إعادة تشكيل مفاهيمنا بصدد القيمة الاقتصادية للخطاب اللغوي المستخدم في أنشطة التجارة والأعمال، وكيفية تحديد معالم المنهج القويم للتعامل مع المتغير اللغوي بوصفه متغيراً حاسماً من متغيرات الأنموذج الاقتصادي الذي يحكم البنى الاقتصادية بمجتمعاتنا الرقمية.

يهدف هذا البحث الى دراسة التأثيرات المحتملة لظاهرة التعدد اللغوي على أنشطة التجارة الإلكترونية في دول الخليج العربي عبر توظيف أنموذج رياضي منطقي يسعى الى تجاوز عقبة سمة التعقيد التي تتسم بها تفاصيل هذه المسألة المهمة. فسيادة خطاب لغوي أجنبي على لغتنا الأم يحمل معه آثاراً مختلفة تنعكس بصورة مباشرة أو غير مباشرة على أنشطة التجارة الإلكترونية، وهي بحاجة الى معالجة رياضية تحدد الخطوط الجوهرية لأنماط التأثير لكي تسعى جميع الجهات المعنية الى تبني حلول جديدة قبل تفاقم التأثيرات السلبية، أو الارتقاء بأداء هذه الأنشطة ضمن حلقة التأثيرات الايجابية.

2. الدور الاقتصادي للغة في عصر المعلومات:

بدأ الخطاب اللغوي يلعب أدوار جوهرية في عصرنا الراهن، بعد أن تحولت الأنشطة المعلوماتية باتجاه توظيف النص المكتوب في إدارة كثير من الأنشطة السائدة على الانترنيت.

ولا تستمد الكلمات المستخدمة في الخطاب معانيها من عملية نطقها، والدلالات اللغوية التي تمتلكها فحسب، ولكن تستمدها من الأغراض التي تؤديها في نقل المضامين غير المادية وتحويلها الى

أداة معرفية تعد مرتكزاً لأنماط متعددة من عمليات الإنتاج التي تؤثر على مستوى القيمة بالمعايير الاقتصادية(Coulman,F.,1992).

وعلى هذا الأساس فالكلمات شأنها شأن العملات النقدية، لا تستمد قيمتها ودلالتها الاقتصادية إلا من خلال طبيعة الاستعمالات المتاحة لها لدى من يوظفونها لتلبية احتياجاتهم في بيئة اقتصادية بذاتها. لذا بات لزاماً علينا أن نقتنع جميعاً بوجود توازي مفاهيمي بين اللغة والاقتصاد ينبني على حقيقة كون كل منهما أداة للتبادل، وتنفيذ جملة من الأنشطة، والمهام على ساحة التداول البشري اليومي. فاستعمال كلمات خالية من المحتوى المفاهيمي مع التظاهر بأنها ذات مفهوم، يشبه زيادة مقدار النقود المتداولة مع عدم وجود أي زيادة في الإنتاج الإجمالي للمجتمع، أي مجموع القيم المتكونة بشكل جماعي. وكلا الأمرين يعد إساءة في الاستخدام، ويعرض صلاحية النظام المرتكز إليها للخطر(Coulman,F.,1992).

وكما أن قيمة النقود تتجاوز بكثير وظيفتها باعتبارها أداة لتبادل السلع الاقتصادية، كذلك فإن الكلمات المستخدمة بجميع مستويات خطابنا اللغوي تمتلك بعداً مادياً له انعكاسات ملموسة على البيئة الاقتصادية في المجتمع العولمي المعاصر.

بصورة عامة لا يولي الاقتصاديون عناية كافية للمتغير اللغوي في نماذجهم الاقتصادية بسبب غياب المعايير الكمية التي يمكن من خلالها التعامل مع هذا المتغير ضمن أنموذجهم الاقتصادي. يضاف الى ذلك عدم جلاء طبيعة العلاقة القائمة بين المتغير الاقتصادي، من جهة، والعنصر اللغوي الذي يتم توظيفه خلال سريان الأنشطة العملية والاقتصادية، من جهة أخرى، فبقيت نماذج تكميم اللغة شحيحة وتميل الى النهج الإحصائي المقارن الذي لا يرق الى مستوى عميق في معالجة الجوانب التفصيلية للمسألة. يضاف الى ذلك تشابك وتداخل المتغيرات الحاكمة للمتغير اللغوي وتداخلاته مع المتغير الاقتصادي بحيث لم تبدأ هذه الدراسات بشكل مكثف إلا بعد أن تواترت استخدامات تقنية الذكاء المحوسب، وترسيخ جذور العولمة الاقتصادية المتشابكة مع سيادة أدوات الاتصال والمعلومات على حد سواء.

إن التأثير الكبير الذي جاءت به العولمة الى مجتمعنا المعاصر قد ألقى بظلاله الواضحة على الدور الذي تمارسه اللغة على أنشطة التجارة والأعمال، وحجم التأثيرات المصاحبة للنطق بلغة من اللغات في التأثير الملموس على قدرة العاملين بميادين التجارة والأعمال على زيادة المردود الاقتصادي لمنظمتهم. يضاف الى ذلك وجود تيار قوي للتعامل مع اللغة بوصفها سلعة رائجة في بيئة اقتصاد المعرفة الذي بدأت معالمه بالانجلاء خلال العقد الأول من الألفية الجديدة.

لقد أضحى الاقتصاد الرقمي مرتكزاً (بصورة ملموسة) الى اللغة بوصفها أداة فاعلة في صناعة القرار، وإقناع الزبون من خلال الوسط البيئي الذي توفره مواقع التجارة الإلكترونية على الانترنيت. يضاف الى ذلك أن توفر أكثر من خطاب لغوي أمام عمليات الاتصال التي تقيمها التي تقيمها مواقع الويب يعد

خزيناً معرفياً وقيمة اقتصادية مضافة تدعم القدرة التنافسية للأفراد وشركات التجارة والأعمال تحت مظلة السوق الرقمي الجديد.

وقد أظهرت بحوث اقتصاديات اللغة بأن القيمة المتحققة عن المعرفة بلغة ثانوية، أو شبيهة باللغة الأم، تنعكس بجلاء على زيادة ملموسة بمستويات الإنتاجية المصاحبة لتوظيف تلك اللغة(Vaillan (court,1980.

ولقد ظهر اصطلاح الكثافة اللغوية Language Intensity للسلعة أو الخدمة، والذي يمكن أن يربط بصورة مباشرة مع كثافة الوساطة التجارية Factor Intensity التي تنتظم مع السلعة أو الخدمة عندما يسعى المنتج الى إدراجها معها عندما يخط لطرحها وتسويقها في سوق محلي، أو إقليمي، أو على مستوى عولمي. ويزداد الاهتمام في ظل اقتصاد المعرفة بمسألة الكثافة اللغوية نتيجة للدور الفاعل الذي يضطلع به عنصر اللغة في تحديد عنصر القيمة للسلعة بعد أن تحول الخطاب اللغوي، ومفرداته الى موجودات مالية، تتحدد قيمتها من خلال المستوى الذي تتسم به كثافة الاستخدام مع سلعة بذاتها، ومستهلك محدد.

لقد أصبحت مسألة التعدد في الخطاب اللغوي أمراً لا مفر عنه، بعد أن فتحت العولمة الاقتصادية أبوابها على جميع بقاع المجتمع الإنساني الذي باتت أفراده ومنظماته تقيم على العقد المعلوماتية المنتشرة في الفضاء المعلوماتي للانترنيت، حيث ليس ثمة حدود جغرافية، أو تعين مكاني يقف عقبة أمام أنشطة التجارة الإلكترونية، أو يحد من حركتها ـ أنظر جدول (1).

يبدو واضحاً من الجدول بأن اللغة الانجليزية تتبوأ موقع الصدارة بين بقية اللغات السائدة على الانترنيت بنسبة بلغت 36.8% تليها اللغات الأوربية مجتمعة 35.6% ، في حين لا تتجاوز اللغة العربية نسبة 1.7%.

جدول (1)

نسبة الدخول الى الانترنيت للمجموعات اللغوية الرئيسة.

اللغة	الدخول للانترنيت (مليون)	نسبة الدخول من العدد الكلي لسكان الأرض	العدد الكلي للناطقين باللغة	الناتج الإجمالي المحلي (مليار دولار)	الناتج الإجمالي المحلي للفرد (ألف دولار)
الإنجليزية.	295.4	% 36.8	508	....	...
اللغات الأوربية.	285.5	% 35.6	1,218	12,968	54-552
العربية.	13.5	% 1.7	300	678	145
الفارسية.	4.6	% 0.58	64	84	500
العبرية.	3.8	% 0.47	5,2	132	634
العالم بأجمعه.	801.4	...	6,460	41,400	...

المرجع: (URL: Global Reach (global-reach.biz/globstats في 30 أيلول 2004.

إن زيادة أهمية عنصر الاتصال في عصرنا الراهن، بات يشكل عاملاً حاسماً في زيادة الاهتمام بالخطاب اللغوي الذي يعد البيئة الخصبة لسريان أنشطة الاتصال مع الغير، لديمومة أنشطة الاقتصاد الرقمي، والعلاقات القائمة في مجتمع المعلومات.

إن السعي الدائم لدى كثير من الدول العربية، ودول الخليج العربي بالخصوص في تعميق محاور سلتها الاقتصادية، وانفتاحها على بيئة الاقتصاد الرقمي بجميع مستوياته المتاحة، أفرز حاجة الى وجود سياسة حكيمة تتعامل مع مسألة التعدد اللغوي بوصفها رصيداً معرفياً يمتلك بعداً اقتصادياً مهماً لضمان ديمومة التطور الاقتصادي وفق الأفق المنظور. بيد أن هذا الأمر لا يعني السعي الى تغييب الهوية الثقافية، أو الذوبان في بوتقة المجتمع العولمي، بل اعتماد موازنة اقتصادية وطنية تسعى الى زيادة الموجودات المعرفية، والارتقاء بمستويات اقتصاد المعرفة، متجنبين الإفرازات غير المنظورة التي لم تنجلي عواقبها لغاية هذا التاريخ.

3. سياسة الثنائية اللغوية في دول الخليج العربي:

إن انتهاج دول الخليج العربي (وعلى رأسها المملكة العربية السعودية) سياسة طموحة للدخول الى عالم الاقتصاد الرقمي ـ العولمي قد جعلها أمام تحديات كبيرة بعضها تقع في دائرة الجاهزية الإلكترونية وتوفير بنية تحتية معلوماتية محكمة؛ والبعض يتعلق بتعميق قدرة المواطن على استخدام مفردات خطاب التجارة الرقمية التقنية واللغوية لكي ينجح في عملية التواصل مع الزبائن والشركات الرقمية المجهزة على حد سواء.

وإذا عمدنا الى تطبيق أنموذج Cachou للدوائر المركزية التي تصف مستويات انتشار اللغة الإنجليزية على المستوى المجتمعاتي سنجد بأن أقطار مشرق الوطن العربي تقع ضمن نطاق بلدان الدائرة المنبسطة Expanding Circle Countries بسبب استخدامهم لهذه اللغة كلغة ثانوية(Al-Seghayer,2000). أما إذا تناولنا أقطار الخليج العربي في ظل السعي الدءوب للّحاق بركب مجتمع المعلومات فإن هذه الأقطار ستقع لا محالة ضمن الدائرة الخارجية نتيجة تغلغل استخدام هذه اللغة بوصفها أداة الاتصال الحيوية المستخدمة في تسيير جل الأنشطة العلمية، والصناعية، والاقتصادية.

بصورة عامة يشيع اعتماد أربعة مستويات وظيفية لاستخدام اللغة الإنجليزية وتوظيفها على مستوى المجتمع :

المستوى الأول : وظيفة تنظيمية تشمل استخدامها ضمن البيئات الحكومية، والقانونية، والإدارية.

المستوى الثاني : وظيفة مساعدة تشمل استخداماتها في المؤسسات التعليمية العامة والخاصة لكونها اللغة الأم للخطاب العلمي المعاصر بكافة تجلياته.

المستوى الثالث : وظيفية شخصية عندما يميل المرء الى استخدامها في نطاق أنشطته العائلية، أو مجاميع العمل التي ينتمي إليها.

المستوى الرابع : وظيفة ابتكارية يلجأ إليها لتعميق قدراته الإبداعية اللغوية والأدبية.

بصورة عامة فإن السمة الغالبة لاستخدام اللغة الإنجليزية خلال العقد الماضي كانت متركزة في دائرة المستوى الثاني بوصفها أداة تسهم في نقل المعرفة الى مكونات المجتمع الخليجي، وتذلل عقبات اتصاله مع الموارد المنتشرة بكثافة في البلدان الناطقة باللغة الإنجليزية، مع وجود استخدامات محدودة في الأنشطة الأخرى[1].

إن سيادة خطاب الانترنيت في الألفية الجديدة، وبروز حاجة الى مخاطبة الآخر عبر أدوات الاتصال، واتساع تأثير المجتمع العولمي والاقتصاد الرقمي الذي بات يحتم الخطاب اللغوي بلغة غير اللغة الأم، وبكثافة تجاوزت النسب التقليدية ضمن أنماط التجارة التقليدية السائدة في هذه البلدان، قد أسهم في تغيير خارطة أهمية اللغة الإنجليزية في هذه المجتمعات بحيث انتشرت رقعتها ضمن المستويات الثلاث الأولى، وأضحت تنافس اللغة الأم في كثير من الأنشطة ذات الصلة بالتجارة الرقمية، والأنشطة ذات الصلة المباشرة بالاتصال مع المجتمع العولمي المنفتح بصورة شبه كلية على مجتمعاتنا المعاصرة.

4. ظاهرة التعدد اللغوي : معالجة اقتصادية أولية:

حملت ظاهرة التعدد اللغوي تأثيراً ملموساً على المجتمعات التي تسودها أقليات، وطوائف متنوعة تنطق بلغات مختلفة. وكان هذا التأثير محدوداً على بقية المجتمعات التي لا تضم مثل هذه المظاهر الاجتماعية لحين تعمقت العلاقات الاقتصادية والثقافية التي تربط نسيج المجتمعات الإنسانية، فتوجهت معظم المجتمعات المعاصرة الى تعميق قدراتها على توظيف لغات غير لغتها الأم لضمان ديمومة الاتصال مع بقية المجتمعات، والتمتع بميزة تنافسية في ميادين التجارة والأعمال، والثقافة، والتعليم.

بيد أن ما جاء به تيار العولمة، وسيادة شبكة الانترنيت، والخدمات الرقمية قد قلّص من حدود العالم الجغرافية، وصهر الحدود السياسية، والهويات الوطنية في بوتقة جديدة أنتجت المجتمع الرقمي المفتوح، والذي لا تسري على كيانه المحددات الإقليمية، أو التضاريس الجغرافية التي طالما أسهمت بالحفاظ على الهوية الحضارية لبلدان الأرض تجاه التأثيرات الجارفة للحضارة القادمة من شمالها.

لقد أصبحت مسألة التعدد اللغوي سمة جوهرية لا تنفك عنها الكيانات القائمة في المنظومات الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، بمجتمعاتنا المعاصرة، فأضحت بحاجة الى معالجة تنبع عن سياسة وطنية متبصرة، قبل أن ينظر إليها بمنظور اقتصادي صرف.

إن أهم العوامل التي دفعت بمسألة التعدد اللغوي على قائمة الأولويات بوقتنا الراهن:

- ✓ سيادة الخطاب المعرفي الغربي بوصفه المهيمن (بصورة شبه مطلقة) على جل موارد المعرفة الكونية المعاصرة في حقول التقنية، والتجارة والأعمال، والثقافة، وغيرها ...
- ✓ اضمحلال تأثير الحدود السياسية أمام الأنشطة الاقتصادية في المجتمع العولمي المفتوح، ووجود حاجة ماسة الى مخاطبة الغير بلسان مشترك لتسيير عربة التبادل التجاري بجميع مستوياته.
- ✓ انتشار استخدام الخدمات المعلوماتية في جل الأنشطة السائدة بالمجتمع، وافتقار هذه الخدمات الى لغة سليمة لضمان التواصل الصحيح مع الآخر.
- ✓ هجرة حجم كبير من الموارد البشرية الماهرة الى دول الخليج العربي لنيل فرص عمل بأجور مجزية، مما يحتم وجود أرضية لغوية وطنية لاستثمار خبراتهم والتواصل معهم.
- ✓ رغبة الكثير من البلدان الخليجية في الحصول على التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل كيانات المجتمع بمختلف القطاعات: الاقتصادية، والإدارية، والثقافية، والعلمية قبل أن تتوفر فرصة كافية للخطاب العربي أن يحوّل مفرداتها الغربية الى كلم عربي يمكن التعامل معه على أرض الواقع. آنذاك ليس هناك خيار سوى إقصاء الخطاب العربي مقابل تكثيف الاعتماد على الخطاب الغربي لضمان امتلاك القدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة الواردة الى مجتمعات دول الخليج العربي.

ولكي نخطو الخطوة الأولى باتجاه تحليل البعد الاقتصادي لظاهرة التعدد اللغوي ينبغي أن نضع نصب أعيننا مجموعة من المسائل.

الأولى : هل نعد ظاهرة التعدد اللغوي سمة من سمات امتلاك المجتمع لموارد إضافية تعزز قدراته في أكثر من ميدان على أرض الواقع (بعد إجراء موازنة بين المنافع المتحققة عنها، والكلف المترتبة على ترسيخها)؟ أم أنها تعد سبباً في حدوث خلخلة في هيكلة المنظومة الاقتصادية؟.

الثانية : هل هناك ثمة متغيرات قابلة للقياس وذات صلة بظاهرة التعدد اللغوي على أرض الواقع، بحيث يمكن توظيفها ضمن أنموذج رياضي محكم يذلل أمامنا عقبة دراسة جوانبها المختلفة بمنطق رياضي واقتصادي صارم؟.

الثالثة : هل هناك ثمة صلة مباشرة بين سياسات التخطيط التي تنتهجها الحكومة إزاء مسألة التعدد اللغوي والمنظومة الاقتصادية؟. وما هي الآليات المناسبة لكي يكون التخطيط سليماً بحيث يتم تبني مستوى مقبول من التعدد اللغوي، مع ضمان تحقيق وفر اقتصادي ينعكس على المنظومة الاقتصادية الوطنية؟.

بصورة عامة هناك أكثر من عقبة تشخص أمامنا عندما نريد تحديد المنافع المتحققة، مقابل الكلف الاستثمارية المطلوبة لنيل مستوى مقبول من المهارات اللغوية بدائرة اللغة الأم واللغة الثانوية

والشبيهة بالأم. فعدد اللغات، وميدان توظيف اللغة (فردي، أو مؤسساتي، أو مكتبي، أو اجتماعي)، وطبيعة التوظيف (منطوق / مدوّن، أو فعال/غير فعال)، تضيف على القائمة مجموعة جديدة من المتغيرات المتشابكة مع نسيج المنظومتين الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء.

ولتجاوز هذه الإشكالية، وتبسيط التعقيد الكامن في بنية الأنموذج الاقتصادي للغة ينبغي أن نسعى الى توظيف آليات معالجة وتحليل جديدة، تذلل الصعاب الناشئة عن تعقيد البنية الرياضية، وتشابك المتغيرات بنمط يصعب عنده تمييز مسارات خطوطها دون تبني محاولة من نوع جديد.

لقد حاول بعض الباحثين استخدام أنموذج إحصائي مبسط بالارتكاز الى آلية تصميم التجارب Experiment Design مع افتراض أن تبني مبدأ التعدد اللغوي (مهما كان عدد اللغات) سيؤدي الى زيادة حجم المنافع المتوقعة، مع زيادة حجم الكلف المترتبة على ذلك (Grin ,etal.,2001).

وبصرف النظر عن صحة هذه الفرضية أو تهافتها فإننا نرى بأن طبيعة التعقيد القائم في الأنموذج الخاص باقتصاديات اللغة بحاجة الى آلية تحليل من نوع آخر. لأن طبيعة التغاير المحتمل في الأنموذج الاقتصادي، وارتباطاته المعقدة مع النسيج الاجتماعي، وميادين التطبيق المتاحة أمام اللغة على أرض الواقع لا يمكن أن نحيط بها، أو ندرجها ضمن الأنموذج المقترح بمثل هذا النوع من آلية المعالجة.

5. البعد الاقتصادي للغة الإنجليزية في مجتمعات دول الخليج العربي:

بصورة عامة فإن أساليب تعلّم اللغة الأم تختلف كثيراً عن تلك التي تعتمد في دراسة اللغة الثانوية وتعليمها. و يطلق اصطلاح اللغة الثانوية Second Language على اللغة، أو مجموعة اللغات التي تمثل اللغة الثانية، أو الثالثة التي يتلقن المواطن مبادئها ومهاراتها في ظل السياسة اللغوية السائدة في بلده. أما اللغة الأولى فيقصد بها اللغة الأم التي نطق بها منذ نعومة أظفاره(Grin,2002).

ولا نتفق مع من ذهب الى عد اللغة الثانوية مكافئة للغة الأجنبية، لأن اللغة الثانوية تستخدم بموازاة اللغة الأم، بغرض تسيير دفة أنشطة مختلفة ضمن حدود الوطن. أما اللغة الأجنبية فتستخدم للتواصل مع الغير سواء كان مقيماً داخل البلد، أو خارجه بوصفه مواطناً وافداً، بالإضافة الى الحاجة لتسيير دفة التعامل مع الغير الذي لا يحسن الحديث بلساننا العربي.

وتتحدد هوية اللغة الثانوية، وطبيعة السياسة المعتمدة بتعلمها في ضوء الموقف الذي تتخذه الحكومة عند اختيارها للغة الثانوية التي ستكون محط اهتماماتها الوطنية، وستزج في جميع مستويات التعليم.

بصورة عامة فإن اللغة الإنجليزية تتبوأ مكان الصدارة بوصفها اللغة الثانوية التي تنطق بها شرائح كثيرة من المجتمع في دول الخليج العربي، وتمتلك هذه اللغة تأثيرات ملموسة على اقتصاد هذه الدول

في ظل الاقتصاد العولمي وسيادة مفردات التجارة الإلكترونية في وقتنا الراهن. ولكي تتوفر لنا أرضية مناسبة في معالجة مسألة الجوانب الاقتصادية للغة وانعكاساتها المحتملة على أنشطة التجارة الرقمية، سنحاول تقسيم جوانب هذه المسألة الى قطاعات ذات صلة بآلة الاقتصاد، حيث تلعب اللغة دوراً فاعلاً في تسيير دفة أنشطتها ضمن البيئة الاقتصادية.

ويبدو لنا بأن اللغة تسهم في هذا الميدان بأسلوب مقارب للمتغير الاقتصادي، فهناك جانب تبرز فيه اللغة بوصفها فقرة من الموجودات(مثل القيمة الاقتصادية للخزين اللغوي)، بينما تسهم في جوانب أخرى بوصفها رأس مال تسيير النشاط الاقتصادي(مثل دور اللغة في عمليات الإنتاج، والاستهلاك).

ونظراً لتعقيد بنية الموجود اللغوي، وتشابك مفرداته مع مفردات لغوية صرفة، سنترك أمر معالجته لدراسة مستقبلية، وسنعكف في هذه الدراسة على دراسة الجوانب المتعلقة بالبعد الاقتصادي لتوظيف اللغة بالأنشطة المختلفة.

5 .1. لغة العمل:

هناك جملة من العوامل التي تؤثر بصورة مباشرة على اللغة المستخدمة في مواقع العمل المختلفة(V aillancourt,1980). وتشمل هذه العوامل: محتوى اللغة من مفردات تخص المنتجات والخدمات السائدة بالسوق، والمفردات السائدة في الأسواق التجارية المختلفة، والمفردات التقنية التي تتداولها القوى العاملة، وأخيراً لغة أصحاب رؤوس الأموال وصنّاع القرار(Grin,etal.,2001).

وإذا حاولنا معالجة لغة العمل في البلدان العربية سنجد أنفسنا قبالة حشد كبير من المفردات اللغوية القادمة إلينا من بلدان غربية، ولم نوفر لها مفردة عربية مناظرة، الأمر الذي يجعل من لغة الخطاب السائد في مواقع العمل عبارة عن خليط هجين من المفردات، والتي قد لا يحسن المرء لفظها بلغتها الأصلية.

5 .2. لغة الاستهلاك والتجارة والأعمال:

بصورة عامة يميل الفرد الى الاستهلاك بواسطة لغته الأم، لأنها توفر له فرصة مضاعفة لانتقاء ما يريد(Hocevar,1975). أما الشركات التجارية فتميل الى عرض منتجاتها وخدماتها باللغة التي توفر لها وفر اقتصادي مناسب، في ضوء حجم السوق المتوفر لأصحاب لغة محددة، والكلف المترتبة على عمليات الترجمة المطلوبة لكل منتج، أو خدمة مطروحة في السوق. وتسهم هذه العوامل في توجيه أنظار منظمات التجارة والأعمال صوب اختيار عرض المنتجات أو الخدمات بلغة واحدة (اللغة الأم)، أو بصحبة اللغة الثانوية لضمان زيادة حجم التوزيع، وتحقيق هامش ربحية مقبول.

5 . 3 . لغة الاتصال والمعلومات :

برزت الوظائف الاتصالية وتعمق أثرها نتيجة الانتشار المتزايد لأدوات الاتصال والمعلوماتية التي

تسللت الى جميع مرافق حياتنا المعاصرة. وتشير جميع الدلائل الى أن التواصل عن بعد سيسهم في قلب مفهوم التواصل اللغوي رأساً على عقب، من حيث العلاقة بين طرفي عملية الاتصال، أو من حيث ثراء أشكال التواصل واتساع نطاق فاعليته في ظل الوسائط الرقمية المستحدثة(علي، 2001).

تبلغ عدد صفحات الويب المتوفرة على الانترنيت حوالي 313 مليار صفحة وفق إحدى الإحصائيات الحديثة[2]. ويتباين حجم الخطاب اللغوي على هذه الصفحات، بيد أن اللغة الإنجليزية تبقى محتفظة بمقام الصدارة بين الخطابات اللغوية الأخرى.

ويظهر في شكل(1) نسبة سيادة الخطاب اللغوي على صفحات الويب المنتشرة على الانترنيت، والتي تؤشر بوضوح الى غياب الخطاب العربي من قائمة النسب المعنوية بعد أن أدرجت نسبته مع لغات أخرى، لا تعد حية، بالمقارنة مع بقية اللغات السائدة في خطاب صفحات الويب، الأمر الذي يحتم على مستخدمي الانترنيت التوجه صوب اللغة الثانوية لإدامة تواصلهم مع الغير عند ممارسة أنشطتهم الأخرى، وعلى رأسها مختلف أشكال الأنشطة الاقتصادية.

شكل (1) - عدد الصفحات المنتشرة بالمليار بحسب الخطاب اللغوي السائد عليها[3].

أما إذا أمعنا النظر في طبيعة وحجم الخطاب اللغوي على الانترنيت - أنظر جدول (2) فإننا سنجد أنفسنا قبالة تفوق ملحوظ للغة الإنجليزية يقابله نسبة 35.5% من ناطقي اللغة والذي يؤشر الى أن حوالي أكثر من ثلث التداول اللغوي (بمختلف أنماطه: التجارية، والثقافية،...) على الانترنيت يوظف اللغة الإنجليزية ومفرداتها. أما بقية اللغات الأوربية، كالفرنسية، والألمانية، والايطالية، فتتراوح نسب كل منها بين 3.5-6.9% وهي نسب ضئيلة بالمقارنة مع اللغة الإنجليزية. ويلعب العدد الكبير لعدد سكان الصين في رفع نسبتها الى 13% بيد أن هذه النسبة لا تمنح هذه اللغة فرصة المنافسة مع بقية اللغات، وتبقى أسيرة لحدود دولة الصين.

جدول(2)- طبيعة وحجم الخطاب اللغوي على الانترنيت.

اللغة	عدد المستخدمين على الانترنيت	نسبة الدخول الى الشبكة	عدد الناطقين باللغة	نسبة ناطقي اللغة من العدد الكلي للمستخدمين
الانجليزية.	286,642,757	% 26.1	1,098,654,265	% 35.3
الصينية.	105,736,236	% 8.0	1,321,669,200	% 13.0
اليابانية.	66,763,838	% 52.2	127,853,600	% 8.2
الإسبانية.	55,887,063	% 14.5	386,413,200	% 6.9
الألمانية.	54,234,545	% 56.6	95,893,300	% 6.7
الفرنسية.	36,412,050	% 9.7	375,164,185	% 4.5
الكورية.	30,670,000	% 41.0	74,730,000	% 3.8
الايطالية.	28,610,000	% 49.3	57,987,100	% 3.5
البرتغالية.	23,058,254	% 10.3	224,664,100	% 2.8
الهولندية.	13,657,170	% 56.6	24,125,950	% 1.7
مجموع أعلى 10 لغات.	701,671,913	% 18.5	3,787,154,900	% 86.3
لغات أخرى.	111,259,679	% 4.3	2,602,992,587	% 13.7
العالم بأكمله.	812,931,592	% 12.7	6,390,147,487	% 100.0

المصدر: الإحصائيات أعدت في تشرين ثاني 2004 من الموقع InternetWorldStats.com

أما بقية اللغات التي لم تذكر في الجدول، فرغم انتشار رقعة استخدامها في بلدانها فلا زالت بعيدة عن مستوى الخطاب العولمي الاقتصادي ولا تكاد أن تزيد حصيلتها مجتمعة على 13.7%.

6. محاولة لصياغة أنموذج قياس الآثار الاقتصادية للغة:

إن سيادة أسلوب توظيف الأنموذج الرياضي لمعالجة الكثير من المسائل الاقتصادية بات المنهج الأكثر شيوعاً في ظل سيادة سلطة تقنيات المعلومات والاقتصاد الرقمي. ولغرض توفير مناخ مناسب لتحليل ودراسة الآثار المترتبة عن مسألة التعدد اللغوي، ومستويات توظيف الخطاب اللغوي في بيئة الاقتصاد الرقمي بدول الخليج العربي تبرز أمامنا مسألتين جوهريتين:

المسألة الأولى : تتعلق بإعادة تشكيل المعلومات المتوفرة عن ظاهرة التعدد اللغوي، وطبيعة الخطاب السائدة في القطاعات الاقتصادية المباشرة، والقطاعات التي تمت بصلة وثيقة بالمتغير الاقتصادي.

المسألة الثانية : تتعلق بالواقع المصاحب لدراسة هذه المسألة في دول الخليج ووطننا العربي حيث تسود ظاهرة غياب البيانات الدقيقة، ولا تتضح لنا الحدود الفاصلة بين مختلف مستويات التوظيف اللغوي بالميادين المختلفة.

وسنحاول تجاوز العقبات المصاحبة لهاتين المسألتين تمهيداً لتوفير بيئة مناسبة لتقييم طبيعة الدور الذي ستلعبه ظاهرة التعدد اللغوي في مجتمعات دول الخليج العربي خلال السنوات القادمة.

6 . 1 . إعادة تشكيل بيانات المعطيات اللغوية:

عولجت ظاهرة التعدد اللغوي، والعناصر المرتبطة بها من خلال إعادة تشكيل مفرداتها المختلفة، وتبويبها على شكل مستويات متعددة. وتضمنت هذه المستويات عدداً من المسائل الجوهرية ذات الصلة بموضوع البحث.

بداية عمدنا الى انتخاب دول عربية تقارب بعض دول الخليج العربي في خصائصها الاقتصادية، أو الثقافية، أو الجغرافية، ثم أودعناها جميعاً في جدول (3) ضمن ما أطلقنا عليه اصطلاح خارطة استخدامات اللغة في هذه البلدان. وقد قسمنا مظاهر التعدد اللغوي الى ثلاثة محاور شملت اللغة الأم التي لازمتنا مع الأرض التي تفتحت عيوننا عليها، ولغة شبيهة بالأم يكثر استخدامها في البيئة العربية، نتيجة لمؤثرات سابقة كبقايا آثار الاستعمار (مثل اللغة الفرنسية تعد نتيجة للاستعمار الفرنسي في بلدان المغرب العربي)، أو نتيجة زيادة حجم الأنشطة التنموية والعمرانية التي تقوم بها الشركات الأجنبية(مثل التوسع باستخدام اللغة الإنجليزية في دول الخليج العربي). وأخيراً لغة ثانوية تعد مورداً لغوياً إضافياً للمجتمع، تنهض الدولة على زجها ضمن المناهج التعليمية بمختلف المراحل لزيادة قدرة أفراد الشعب والموارد البشرية على التواصل مع الخطاب الوارد الى البلاد، أو تكييف الخطاب الصادر الى الغير.

ثم عمدنا الى تقسيم ميادين الاستخدامات اللغوية الى أربعة محاور شملت: اللغات الرسمية، ولغة التعليم الولي، والتعليم العالي، وأخيراً لغة التوثيق الرسمي لمؤسسات الدولة ومؤسساتها الرئيسة.

جدول (3) - وصف أولي لخارطة استخدامات اللغة في دول الخليج ودول عربية منتخبة.

البلد	التعدد اللغوي			اللغات الرسمية	لغة التعليم الأولي	لغة التعليم العالي	لغة التوثيق
	لغة أم	لغة شبيهة بالأم	لغة ثانوية				
الإمارات	عربية	إنجليزية	إنجليزية	عربية، إنجليزية	عربية	إنجليزية	عربية، إنجليزية

البحرين	عربية	إنجليزية	إنجليزية	عربية، إنجليزية	عربية	إنجليزية	عربية، إنجليزية
تونس	عربية	فرنسية	فرنسية	عربية، فرنسية	عربية	فرنسية	عربية، فرنسية
الجزائر	عربية	فرنسية	فرنسية	عربية، فرنسية	عربية	فرنسية	عربية، فرنسية
السعودية	عربية	...	إنجليزية	عربية	عربية	عربية، إنجليزية	عربية
السودان	عربية	...	إنجليزية	عربية	عربية	عربية، إنجليزية	عربية
سوريا	عربية	...	فرنسية	عربية	عربية	عربية	عربية
العراق	عربية	...	إنجليزية	عربية	عربية	عربية، إنجليزية	عربية
عمان	عربية	إنجليزية	إنجليزية	عربية، إنجليزية	عربية	إنجليزية	عربية، إنجليزية
قطر	عربية	إنجليزية	إنجليزية	عربية، إنجليزية	عربية	إنجليزية	عربية، إنجليزية
الكويت	عربية	إنجليزية	إنجليزية	عربية	عربية	عربية، إنجليزية	عربية
مصر	عربية	...	إنجليزية	عربية	عربية	عربية	عربية

ويظهر من هذا الجدول بان اللغة الإنجليزية هي اللغة الأوفر حظاً في جل البلدان العربية باستثناء دول المغرب العربي التي انعكست عليها بوضوح سياسة الفرنسة في ترسيخ اللغة الفرنسية في خارطتها اللغوية. ولا ريب بأن الإنجليزية قد أصبحت منذ فترة هي أسلم استثمار لغوي لدى عدد كبير من بلدان الأرض، وكذلك ستستمر في المستقبل المنظور.

كذلك فإن البلاد المتحدثة باللغة الإنجليزية في مجموعها هي اليوم الى حد بعيد أكبر سوق مستوردة في العالم، ونسبة البريد العالمي الذي يكتب بالإنجليزية تقدر بسبعين في المائة، كما أن 80% من كل المعلومات المخزنة في بنوك المعلومات مخزنة بالإنجليزية. ولذلك فإن الوعي الاقتصادي وحده هو الذي يجعل البلاد المصدرة في العالم غير المتحدث بالإنجليزية، تفضل الإنجليزية على كل اللغات الأجنبية الأخرى.

ويبدو بأن أمامنا أكثر من دولة خليجية باتت اللغة الإنجليزية لغة شبيهة بالأم في كثير من أنشطتها (مثل دولة الإمارات، وقطر، والبحرين)، أما بقية الدول العربية فأصبحت لديها هذه اللغة لغة ثانوية

لا غنى عنها في تسيير دفة أنشطة المجتمع. ويبدو بأن دول المغرب العربي رغم توجهها الكلي نحو اللغة الفرنسية بدأت تعاني من الضغط المتزايد لسلطة اللغة الإنجليزية في هذه الأيام.

ويرسّخ جدول (4) مجالات الاستخدامات اللغوية في الأنشطة المختلفة التي تسود مجتمعات عينة البلدان العربية المنتخبة. ونلاحظ ظاهرة التعدد اللغوي واضحة في جل الأنشطة التجارية والتعليمية في جميع البلدان العربية، وكذلك التعليم. بينما تحتفظ معظم البلدان العربية (باستثناء دول المغرب العربي) بلغة خطاب يومي عربي، أما المجالين الاتصالي والتقني فلا زال خطابهما اللغوي يتأرجح بين تعددية ومنفردة في هذه البلدان.

جدول (4) ـ الاستخدامات اللغوية في الأنشطة المختلفة بدول الخليج ودول عربية منتخبة.

الدولة	مجالات الاستخدام						
	يومي	تجارة وأعمال	ثقافي	تعليمي	تقني	اتصالي
الإمارات	عربية	عربية، انجليزية	عربية	عربية، انجليزية	انجليزية	انجليزية
تونس	عربية، فرنسية	عربية ، فرنسية	عربية ، فرنسية	عربية ، فرنسية	فرنسية	فرنسية
الجزائر	عربية ، فرنسية	عربية ، فرنسية	عربية ، فرنسية	عربية ، فرنسية	فرنسية	فرنسية
السعودية	عربية	عربية ، انجليزية	عربية	عربية	عربية، انجليزية	عربية، انجليزية
السودان	عربية	عربية	عربية	عربية	عربية، انجليزية	عربية، انجليزية
سوريا	عربية	عربية	عربية	عربية	عربية	عربية، انجليزية
العراق	عربية	عربية	عربية	عربية، انجليزية	عربية، انجليزية	عربية، انجليزية
عمان	عربية	عربية، انجليزية	عربية	عربية، انجليزية	انجليزية	انجليزية
مصر	عربية	عربية	عربية	عربية	عربية	عربية، انجليزية

6 . 2 . معالجة مسألة اللبس وعدم الوضوح في البيانات الميدانية:

تتميز المعلومات التي تخص السياسات اللغوية في وطننا العربي بكونها محدودة ولا توفر صورة كافية

عن طبيعة وحجم الإنفاقات التي تتحملها المؤسسات التعليمية والقطاعات الأخرى كنتيجة لدعم أنشطة هذه السياسات بشتى مستوياتها.

وتتوفر مجموعة كبيرة من الإحصائيات التي تقوم بإعدادها منظمة الأمم المتحدة حول طبيعة جزء محدود من هذه الأنشطة، إضافة الى أن الكثير من بلدان الوطن العربي تكاد تفتقر الى عدد من الفقرات التفصيلية التي تخص هذه المسألة ومسائل أخرى نتيجة شحة البيانات الميدانية، أو اعتمادها على عمليات مسح غير دقيقة حيث تظهر بعض الأرقام والإحصائيات مناقضة تماماً للواقع الميداني.

من أجل هذا فقد لجأنا الى توظيف تقنية المنطق المضبّب **Fuzzy Logic** لما توفره من مرونة كبيرة في التعامل مع المسائل التي يكتنفها اللايقين ولا تتوفر حولها معلومات جلية يمكن اعتمادها في بيان طبيعة التأثيرات المحتملة.

بداية عولجت مسألة التأثيرات الاقتصادية المصاحبة لظاهرة التعدد اللغوي في دول الخليج العربي بوصفها منظومة تتألف من مجموعة مدخلات (تتألف من مجموعة مستويات)،تنعكس آثارها على مستويات مخرجاتها. وقد عد عامل **كفاءة التوظيف اللغوي في الأنشطة الاقتصادية** لدول الخليج هو الغاية التي يسعى الأنموذج الى قياسها وفق معايير المنطق المضبب ـ أنظر جدول(5).

جدول (5)ـ مستويات مدخلات الأنموذج المقترح.

المتغير	الفئة	المستويات المعتمدة في الأنموذج		
اللغة.	مدخل	لغة أم	لغة شبيهة بالأم	لغة ثانوية
مستوى الاستخدام.	مدخل	منخفض	متوسط	جيد
مجالات الاستخدام.	مدخل	تجارة وأعمال	تربية وتعليم	تقنية
الإنفاق اللغوي.	مدخل	منخفض	متوسط	جيد
القدرة على الاتصال.	مدخل	منخفض	متوسط	جيد
القدرة الإنتاجية.	مدخل	منخفض	متوسط	جيد
كفاءة التوظيف اللغوي.	مخرج	منخفض	متوسط	جيد

حاولنا صياغة أنموذج ذكاء رياضي محوسب **Computational Artificial Intelligence Model** تتألف مدخلاته **Inputs** من المتغيرات المقترحة لوصف التأثيرات المحتملة للغة على أنشطة التجارة الإلكترونية، بمستوياتها الثانوية المقترحة. أما المخرج **Output** فهو عبارة عن كفاءة التوظيف اللغوي بهذا المضمار الذي سيتم بلوغه بواسطة أقطار الخليج العربي المختلفة في ضوء توافر الشروط المطلوبة على أساس المتغيرات المقترحة.

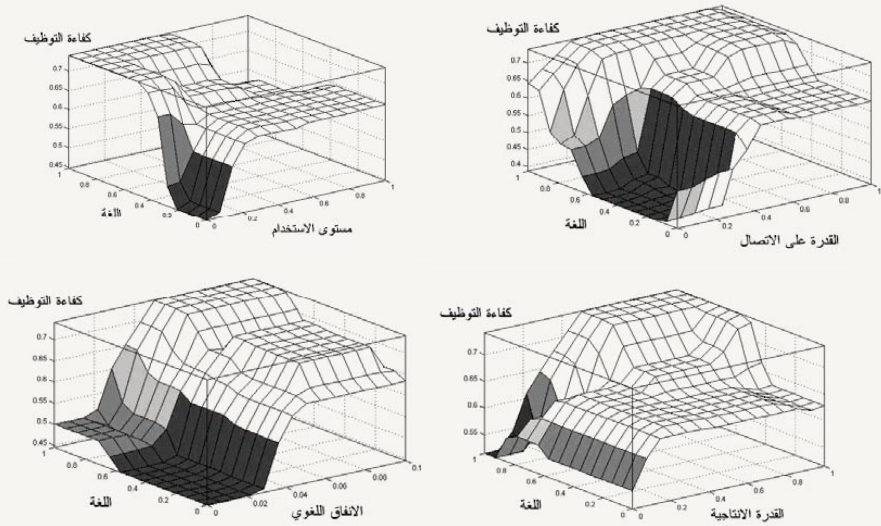
اعتمد معامل كفاءة التوظيف اللغوي بوصفه معياراً تتحدد من خلاله حصيلة تلاحم تأثيرات كل من:

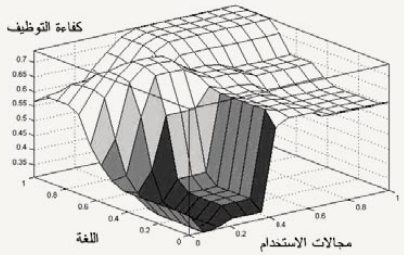
مستويات الاستخدام، ومجالات الاستخدام اللغوي، ومستوى الإنفاق اللغوي الذي يمارس في حدود المنظمات الحكومية والخاصة، وقدرة المستخدم على الاتصال بالآخر، والقدرة على الإنتاجية عبر التوظيف الاقتصادي للغة في مختلف مستويات أنشطة التجارة الإلكترونية المحتملة في دول المنطقة. وتكمن أهمية هذا المعامل في قدرته على وصف طبيعة التأثيرات المحتملة للعوامل الحاكمة على استخدامات اللغة وتوظيفها في الأنشطة ذات الصلة بأنشطة التجارة الإلكترونية بصورة خاصة، وجل الأنشطة السائدة في مجتمع المعلومات المعاصر بصورة عامة.

إن السعي نحو ترجمة هذه المستويات وأطوارها الى مدخلات للأنموذج الرياضي للوصول الى مخرج يصف مستوى جاهزيتها لقيام بيئة تجارة إلكترونية يوفر لنا مجموعة من الأنساق الرياضية التي تصف كل مستوى من مستويات المدخلات(البيئة،الجاهزية، والاستخدام) والمخرج (مستوى البيئة الرقمية). ولكي توظف هذه المتغيرات ضمن الأنموذج الحاسوبي حاولنا صياغة مجموعة من القواعد المنطقية الحاكمة لأنساق التغييرات السائدة فيها على أرض البيئة الاقتصادية الرقمية. وقد اتخذت هذه القواعد صيغة:

IF Condition (شرط) THEN Consequence (نتيجة)

وكانت نتيجة المعالجة المحوسبة للمدخلات والمخرجات مجموعة من الأشكال ثلاثية الأبعاد التي تعمّق فهمنا بتفاصيل التغييرات المحتملة على النظام الاقتصادي المحوسب المقترح لوصف بيئة التجارة الإلكترونية ومستوياته في منطقة الخليج العربي ـ أنظر الأشكال الآتية في شكل(2).



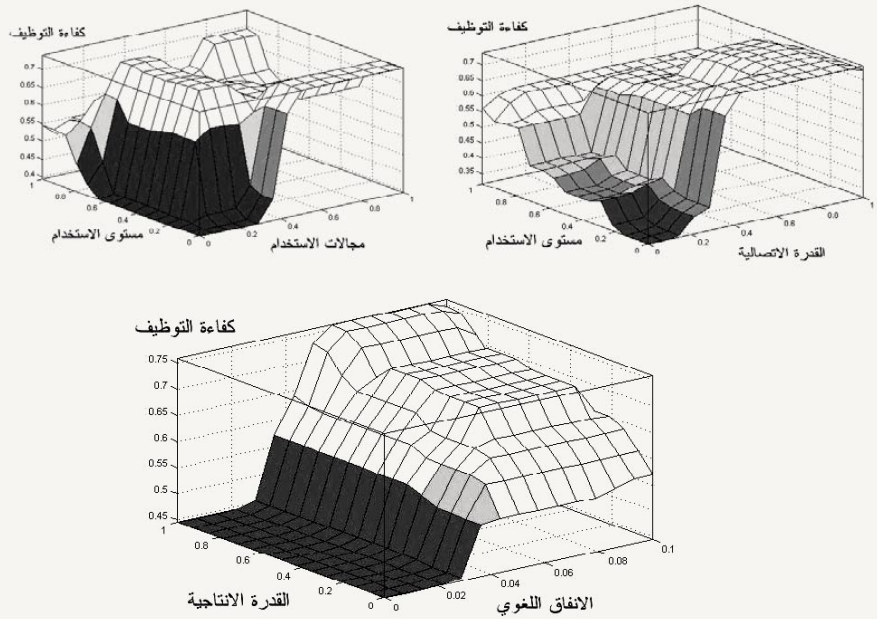


شكل (2) ـ آثار متغيرات مسألة التعدد اللغوي على كفاءة التوظيف في أنشطة التجارة الإلكترونية.

يبدو واضحاً من جميع الأشكال ثلاثية الأبعاد بأن كفاءة توظيف اللغوي في أنشطة التجارة الإلكترونية بالوطن العربي لن تتجاوز نسبة 75% في ظل الظروف الحالية، وهو أمر مقبول. من جهة أخرى بأن اللغة الأم لن تحمل تأثيرات ملموسة مع القدرة على الاتصال على كفاءة التوظيف إلا عندما ترتقي قيمتها الى مستويات مرتفعة، أما عندما توظف اللغة الثانوية أو الشبيهة بالأم فسيكون تأثيرها ملموساً (أنظر الشكل الأول من المجموعة). وكذلك الحال بالنسبة لمستوى الاستخدام الذي تتجلى آثاره بوضوح عند زيادة استخدام اللغة الثانوية (أنظر الشكل الثاني من المجموعة).

ويبقى تأثير اللغة الأم على القدرة الإنتاجية محدوداً (أنظر الشكل الثالث من المجموعة) بينما يزداد تأثيره عند زيادة توظيف التعدد اللغوي حيث ترتفع نسبة كفاءة التوظيف بشكل ملحوظ. ويأتي دور الإنفاق اللغوي (أنظر الشكل الرابع من المجموعة) حيث أن جميع أشكال اللغة (الأم، الثانوية، والشبيهة بالأم) لا تؤثر بمفردها على الكفاءة عند تدني مستويات الأنفاق (أقل من 2% ـ السودان على سبيل المثال).أما في حالات مثل البحرين، والمغرب، وتونس (4-5.8%) فترتفع كفاءة التوظيف بشكل واضح، وتقف المملكة العربية السعودية عند تخوم الحدود العليا لكفاءة التوظيف بعد أن بلغت نسبة الإنفاق لديها 9.27%[4]. ويأتي أخيراً الشكل الخامس من هذه المجموعة ليظهر لنا بأن مجالات الاستخدام اللغوي في قطاعي التقنية والتعليم لا تؤثر بشكل ملموس على زيادة كفاءة التوظيف عندما نعاين المسألة من ناحية اللغة الأم بيد أن زيادة كثافتها في اللغة الثانوية أو اللغة الشبيهة بالأم سيؤدي الى ارتفاع ملحوظ يوشك أن يصل بها الى حدودها العليا(60-75%).

أما إذا حاولنا مطالعة العلاقة المقيمة بين هذه المتغيرات فيما بينها وكفاءة التوظيف اللغوي (بعيداً عن زج المتغير اللغوي ذاته) فإننا سنحصل على أنماط جديدة من التأثيرات على كفاءة التوظيف اللغوي كما في الأشكال التي حاولنا أن ندرجها في شكل (3).



شكل (3) - بعض أشكال التأثيرات المحتملة للمتغيرات على كفاءة التوظيف.

ويبدو من المطالعة السريعة لدلالة هذه الأشكال بأن التطور في مستوى الاستخدام (أنظر الشكل الأول من المجموعة) سيؤدي الى تطور متدرج في كفاءة التوظيف، أما القدرة الاتصالية فستسهم في دعم الزيادة والوصول بها الى حدودها العليا. ونلحظ نمطاً مقارباً في الشكل الثاني من المجموعة يجمع بين مستويات الاستخدام ومجالاته. أما عندما ندرس بعناية الشكل الثالث من المجموعة، سيبدو جلياً بأن كفاءة التوظيف تبقى منخفضة مع الحدود المنخفضة للإنفاق اللغوي، ولا تتبدى آثارها على كفاءة التوظيف إلا عندما تقارب قيمة الإنفاق اللغوي الحدود الدولية المثلى (4.5%) حيث تبدأ من تلك النقطة الزيادة السريعة والشاملة لكفاءة التوظيف اللغوي في أنشطة التجارة الإلكترونية بدول الخليج العربي[5].

7. الاستنتاجات والتوصيات :

ليس هناك ثمة اختلاف حول السلطة الكونية التي باتت تمتلكها اللغة الإنجليزية في ربوع الانترنيت ، نتيجة للمكانة والسلطة التي تتمتع به البلدان الناطقة بها(Korpela,2003). وعندما تتمتع لغة من اللغات بمثل هذه المكانة فإن الكثير ممن يمارسون مهنة الاتصال على المستوى الاقتصادي، أو السياسي، أو الثقافي سيجدون أنفسهم بحاجة الى تعلّم هذه اللغة، وإتقان خطابها في القطاع الذي يمارسون فيه أنشطتهم المختلفة.

وإذا طالعنا المسألة من خلال واقع دول الخليج العربي فإننا سنجد أنفسنا قبالة حقيقة عدم كفاية اللغة الأم للتعبير عن جميع ما نمارسه في حياتنا العولمية، فأنشطة الاقتصاد الرقمي، وممارسة البحث العلمي، واستعراض محتويات مواقع الانترنيت، وخطاب الآخر الذي يقيم معنا في بيئة الفضاء المعلوماتي باتت تفتقر بشدة الى هذه.

لقد أصبحت مسألة الصياغة الجديدة للسياسة الوطنية اللغوية لدول الخليج العربي أمراً لا مناص منه، وضرورية كضرورة الاهتمام بمكونات البنية التحتية للمعلومات لضمان التفوق في ميادين التجارة الإلكترونية. لأن ما يؤخذ على السياسات الحالية غياب معالم المعالجة الاقتصادية المرتبطة بالسياسة اللغوية، وماهية المحاور التي تحمل معها آثاراً جوهرياً على قدرة المتعلم على صناعة القرار في ضوء التعامل مع الخطاب الغوي، والقدرة على تعميق قدرته على الاتصال مع الغير، وتعميق نجاحه في ظل سيادة آثار التعدد اللغوي، وكثافة استخدام اللغة الثانوية أو الشبيهة بالأم في كثير من الأنشطة التي تسود مجتمعات هذه الدول وتعاملاتها الاقتصادية مع المجتمع الرقمي العولمي.

ولقد بات واضحاً من دراستنا التحليلية بأنه إذا كان بالإمكان تحديد القيمة الاقتصادية للغة ما، أو ظاهرة التعدد اللغوي فإن هذا الأمر سيعتمد على مجموعة من العوامل المتشابكة، وليس على عامل واحد. كما أن التقلبات في سوق اللغة واقتصادياتها ليست بسرعة التقلبات الحاصلة في سوق العملة الأجنبية، لأن التغيرات في تقييم اللغات لا تحدث على نحو مباغت كما يلاحظ في سوق العملات، الأمر الذي يحتم علينا صياغة وانتهاج سياسات طويلة الأمد لضمان تحقيق الأهداف التي نصبو للوصول إليها.

ولغرض ضمان نجاح سياساتنا اللغوية، وضمان آثار اقتصادية تنعكس بصورة إيجابية على اقتصاديات أنشطة التجارة الإلكترونية بمختلف المستويات فلا بد لنا من السعي الدءوب الى توفير مناخ مناسب يمنح للعاملين في ميادين الاقتصاد والرقمي واللغة لدراسة تفاصيل هذه المسألة وتداخلاتها بحيث يمكن التنبؤ بدقة عما يخفيه المستقبل، لتوجيه الخطط التنموية، وتغيير معالم الاستراتيجيات بما يخدم منظومة الاقتصاد الوطني ويدعم أنشطته، ويرقى بها الى مستويات متقدمة. ولن يتحقق مثل هذا الأمر على أرض الواقع ما لم نقم :

- **إعادة تشكيل المعلومات المتوفرة عن ظاهرة التعدد اللغوي، وطبيعة الخطاب السائدة في القطاعات الاقتصادية المباشرة، والقطاعات التي تمت بصلة وثيقة بالمتغير الاقتصادي.**
- **السعي الى توفير بيانات دقيقة عن البعد الاقتصادي للأنشطة اللغوية بدءاً من أنشطة التعليم المدرسي الى المراحل الجامعية، مع الأخذ بعين الاعتبار تفاصيل بيانات الأنشطة التجارية ذات الصلة بالمتغير اللغوي، لكي تتوفر لدينا أرضية راسخة يمكن أن تنمو في تربتها دراسات جديدة تغني المنطقة بدراسات عميقة وشاملة.**

الهوامش

1 . على سبيل المثال فإن الدراسة التي أجريت على طلاب جامعة الكويت (Malallah,2000) قد أظهرت بأن الحياة بعيداً عن دائرة الانترنيت لا تتطلب امتلاك مهارات عالية في نطق اللغة الانجليزية أو إحسان استخدامها في خطاب الغير بعد أن تبين أن حوالي 67% من طلاب العينة لم يزوروا بلدان تنطق باللغة الإنجليزية، بينما تراوحت نسبة الطلبة الذين زاروا هذه البلدان لأكثر من مرة بين 4.2-14.7%.

2 . أنظر الموقع : http://www.vilaweb.com.

3 . قام الباحث بجمع هذه البيانات من الموقع : http://www.emarketer.com.

4 . تم استثمار سيل البيانات الموجودة في مجموعة من التقارير العربية الدولية عن الإنفاق العربي والخليجي على التعليم في إنشاء هذه الأشكال ومناقشتها.

أنظر: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،2003 / IDB,2000 / Bashir,2004.

5 . للوقوف على المزيد من هذه التفاصيل وتداعياتها نوصي بمراجعة : برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،2003 / IDB,2000.

6 . هذه قائمة بمراجع ننصح بمراجعتها لمن يريد التوسع في هذا الموضوع

8 . المراجع :

أولاً : العربية :

1. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003: نحو إقامة مجتمع المعرفة، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، المكتب الإقليمي للدول العربية،الأردن، 2003.
2. علي، الدكتور نبيل، الثقافة العربية وعصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، العدد 265، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2001.

ثانياً : الإنجليزية :

3. Al-Seghayer ,**K., Teaching English In The Kingdom Of Saudi Arabia: Slowly But Steadily Chan**ging, The College of Languages and Translation, Imam University, 20**00.**
4. **Bashir , A.M., Financing Basic Education In IDB Member Countries, Occasional Paper No. 10, Islamic Development Bank, September 20**04.
5. Coulmas, **F., Language & Eco**nomy, Blackwell,Cambridge,1992.
6. Cremer, R., & M.,Will**es, Stock in Trade: the Role of English in International Trade Proceed**ings, Journal of Asian Pacific Communication, 2, 1991,pp.103-116.
7. Grin , F. & F. Vaillanco**urt, The Economics of Multilingualism: Overview of the Literature and Analytical Frame**work, Geneva University,2001 .
8. Grin, **F., Using Language Economics And Education Economics In Language Education Pol**icy, Guide for the development of Language Education Policies in Europe From Linguistic Diversity to Plurilingual Education, Language Policy Division, Council of Europe, Strasbourg, 2002.
9. Hocevar, **T., Equilibria In Linguistic Minority Mar**kets, Kyklos,1975,pp.337-357.
10. IDB, **Annual Report**, Islamic Development Bank,2000.
11. Korpela,J.**Y., English - The Universal Language On The Inter**net?, Human Languages, 2003, Available At: http:// www.cs.tut.fi/~jkorpela/lang/index.html.
12. Malallah ,**S., English in an Arabic Environment: Current Attitudes to English among Kuwait University Stud**ents, International Journal of Bilingual Education and Bilingualism Vol. 3,

No. 1, 2000.

13. Vaillancourt, **F. ,Difference In Earnings By Language Groups In Quebec. 1970. An Economic Anal**ysis, (Ph.D. Thesis, 1978). Québec: Centre international de recherche sur le bilinguisme, publication B-90,1980.

ثانياً : قراءات مرجعية [6]:

14. Bloom D. and Grenier, **G., Language, Employment And Earnings In The United States: Spanish-English Differentials From 1970 To** 1990. International Journal of the Sociologiy of Language, 121,1996, pp. 45-68.
15. Grin, **F., The Economics of Language Competence: A Research Project of the Swiss National Science Founda**tion, Journal of Multilingual and Multicultural Development, 16,1995,pp. 227-231.
16. Mandal,**S., Reconsidering Cultural Globalization: The English Language In Mala**ysia, Third World Quarterly, Vol. 21, No 6, pp 1001–1012, 2000.
17. Sproull, **A., Regional Economic Development And Minority Language Use: The Case Of Gaelic Scot**land, International Journal of the Sociology of Language,121, 1996, pp.93-117.
18. Warschauer, M. **, Language, identity, and the Inte**rnet, In B. Kolko, L. Nakamura, & G. Rodman (Eds.), Race in Cyberspace . New York: Routledge,2001.
19. Warschauer, **M. ,Review Of The Information Age: Economy, Society, And Culture, By Manuel Cast**ells, Computers & Composition, 15,1998,pp. 265-267.

العلاقات العامة في المكتبات ومراكز المعلومات

الدكتور
محمد جاسم فلحي الموسوي

المقدمـــــــــة :

1. أهمية البحث :

ينظر الباحثون إلى مفهوم العلاقات العامة وتطبيقاته من زوايا متعددة، فبعضهم يرى فيه نوعاً من النشاط الإنساني والاجتماعي، ويصفه بعض آخر بأنه ممارسة إدارية، في حين يعتبره الكثيرون أحد الفروع الإعلامية المهمة،ومهما يكن، فقد أصبح ميدان العلاقات العامة، في العصر الحديث، من الاختصاصات المؤثرة في مختلف النشاطات الإعلامية والعلمية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية، وقد ظهر مصطلح العلاقات العامة(public relations) قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن الماضي، متزامناً مع التطورات التي شهدتها جوانب الحياة الإنسانية المختلفة، وتطور وسائل الاتصال الجماهيرية، وتوسع الاهتمام بمخاطبة الجماهير من أجل التأثير في اتجاهاتها ورغباتها وميولها.

ومنذ البدء، لا بد من القول إن الإنسان لا يمكن أن يعيش في عزلة عن الناس، بل تقتضي ظروف الحياة الاتصال بالآخرين والتعاون معهم، وفي أثناء هذا الاتصال، أما أن يترك الشخص أثراً حسناً لدى بقية الناس، وأما أن يترك أثراً سيئاً، فإذا ترك أثراً حسناً ساعده هذا على قضاء أعماله بسرعة وبأقل مجهود، والعكس صحيح.

ويبدو الأمر اكثر أهمية بالنسبة لأية منظمة أو مؤسسة، فهي لا تعيش بمعزل عن الجمهور وعن المجتمع المحيط بها، إذ أنها تحتاج إليه، وهو يحتاج إليها، ولابد من وجود علاقات طيبة بينهما، وبدون وجود هذه الصلات الطيبة لا يمكن لأية منظمة أو إدارة أن تضمن لنفسها السلام والاستقرار والتطور، وكلما كبر حجم المنشآت، ازدادت المسافة بينها وبين جمهورها، والمجتمع المحيط بها، وأصبحت الحاجة أكثر إلى معرفة آراء آلاف أو ملايين الأفراد والجماعات لكي ترسم سياستها بما يلائمهم، ثم تقوم بشرحها لهم بغية كسب ثقتهم واحترامهم وتأييدهم. كذلك فإن الحكومات الديمقراطية والشعبية تسعى إلى التعرف على رغبات الجمهور وكسب ثقته وتأييده، وضمان مشاركته في صنع