



جامعة بنغازي - كلية التربية



مجلة كلية التربية ... العدد الثاني عشر ... نوفمبر 2022 م



الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي

إعداد:

أ . صالح سليمان حمد العالم
alasalah964@gmail.com
جامعة محمد بن علي الإسلامية/البيضاء

أ . فتحية إحطية الكاديكي
Fatheeh.alkadeeki@uob.edu.ly
كلية التربية-جامعة بنغازي
قسم العلوم التربوية والنفسية

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي من وجهة نظرهم، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي تغزى لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في (النوع ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي)، وتكون مجتمع الدراسة من (250) موظفاً وموظفة، وتم سحب عينة عشوائية نسبية بلغ حجمها (125) موظفاً وموظفة من كليات التربية بجامعة بنغازي خلال العام (2019-2020)، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية في جامعة بنغازي كان مرتفعاً، وكشفت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تغزى للمتغيرات (الجنس . المؤهل العلمي . الخبرة) .

الكلمات الدالة (الاغتراب الوظيفي . كليات التربية).

. Abstract

This study aims to determine the level of job alienation among the employees of the faculties of education at the University of Benghazi from their point of view, as well as finding out whether there were statistical differences in the level of job alienation among the employees of the faculties of education at the University of Benghazi due to the study variables represented in (gender, years of experience, educational qualification), The study was conducted on a relative random sample of (125) male and female employees from the faculties of education at the University of Benghazi during the year (2019-2020). Statistically significant differences at the level of significance = 0.05 due to the variables (gender - educational qualification - experience).

Keywords (occupational alienation - faculties of education

مقدمة

إنّ ظاهرة الاغتراب ليست وليدة هذا العصر، بل هي قديمة قدم الوجود الإنساني إلا أنه مع تقدم الحياة العصرية، التي اتسمت بالتغيرات الاجتماعية، و الثقافية، و الاقتصادية السريعة حول هذه الظاهرة من نطاق الحالات الفردية إلى شعور جمعي، يتسم به المجتمع، كإحساس الفرد بعدم الفاعلية والانسحاب من الواقع، والشعور باللاهداف واللامعنى واللامعيارية، فضلا عن شعوره بالتشاؤم والعزلة، ومن ثمّ عدم الرضا عن الحياة، كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين، ومن ثمّ تحتاج كافة المنظمات إلى القيادة لا إلى الإدارة وحيث إنّ ما يهتمّ المنظمات هو الاستثمار الكفاء لمواردها كافة و البشرية منها خاصة، كان لزاماً عليها تأمين المناخ والأجواء المناسبة التي تكفل ولاء العاملين وانتمائهم للمنظمة وقاداتهم؛ لرفع مستويات الإنتاج ومعدلات الأداء سعياً نحو الجودة ولرفع مكانتها في المجتمع وذلك عن طريق إعادة النظر في سياساتها وإجراءاتها لتحقيق ذلك (البشاشة، 2008: 428)، وعلى الرغم من أنّ هناك عوامل كثيرة داخل المنظمة وخارجها قد تؤثر على مستوى تحقيقها لأهدافها فإنّ هناك العديد من الدراسات التي تشير إلى أنّ سلوكيات الأفراد تؤدي دوراً مهماً في خلق البيئة الإدارية الملائمة التي تمكن من تعزيز أداء المنظمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها من خلال ظاهرة الاغتراب الوظيفي بحكم أنها ظاهرة إنسانية لها وجود في مختلف أنماط الحياة، فقد تزايدت مشاعر هذا الاغتراب وتعددت، كما أضحت منظمات اليوم تمتلئ بالشواهد وصنوف شتى من أغراض عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي، لأنّ الموظف لا يشعر برابط وحافز يشده لعمله، لذلك تنمو وتترعرع نواة الاغتراب لدى هذا الموظف، وقد تحدث كثيرون عن جذور هذا الاغتراب وأسبابه، فبعضهم كان يرى أنّ المجتمع هو المسؤول عن إيجاد الاغتراب، حيث يرجع آخرون مصادر هذا الاغتراب إلى البيروقراطية الإدارية في التنظيمات، وإلى التقدم الصناعي، وإلى الانخفاض في مستوى التفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وخارجه، وإلى القصور في العلاقات الإنسانية في العمل (الخضرا وآخرون، 2010: 364)، ولهذا أوصت الدراسات بضرورة الاهتمام بهذا الجانب من حياة العاملين، والعمل على تخفيف حدة الأنظمة البيروقراطية والإجراءات الإدارية وعدم التعسف في استخدام السلطة بين العاملين لحمايتهم من الوقوع في مشكلات الاغتراب الوظيفي والاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتنميتها في محيط العمل وضرورة التفاعل الاجتماعي بين العاملين داخل المنظمة (الكرداوي، 2008: 4)، كما أنّ إحساس الفرد بعدم الانتماء وعدم شعور الفرد بالمشقة وعدم الارتياح، الذي ينعكس في ابتعاده أو نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية، كما أنه إحساس بعدم الانتماء وعدم إدراك بأنه غير مرحب به من قبل الآخرين، ويسعي العاملون في المنظمات ببذل أقصى جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، ولكن تواجههم بعض الصعوبات في مجال عملهم تحول دون قيامهم بأداء وظائفهم وأدوارهم بصورة كاملة، حيث يتعرضون للعديد من المواقف الضاغطة، التي تشعرهم بالضيق والتوتر، الأمر الذي من شأنه أن

يحدث تأثيراً سلبياً عليهم في حياتهم سواء بشكل عام أو في مجال عملهم بشكل خاص. (السالم، 2009: 170)

وبالرغم من تعدد أسباب الاغتراب الوظيفي في العمل فإن نتائجها تكون متشابهة، حيث ينعلم شعور الفرد بأن يكون مؤثراً في المواقف التي يواجهها في عمله، ويعجز عن الوصول إلى القرار الذي ينبغي أن يفعله، وبالتالي يفقد الفرد تماسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله، وقد ينعزل ويشعر بالوحدة ويحاول الابتعاد عن، العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية، ومن ثم يصاب بالتالي بمشاعر غربة الذات. (عبدالله، 2008 : 30) .

ولقد تزايد اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في الآونة الأخيرة بدراسة العوامل المؤثرة على مشاعر العاملين في بيئات العمل، ودراسة اتجاهاتهم ومشاعرهم وآثارهم السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفية لهدف رفع جودة الأداء، وتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، لذا اتجهت الباحثة لتناول موضوع الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في كليات التربية بجامعة بنغازي لما له من انعكاسات على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، ومن ثم على أداء المنظمات بشكل عام ، أو الوظيفة التي ينتمي لها.

مشكلة الدراسة

يعد الاغتراب الوظيفي أمراً مرتبطاً بأداء المنظمات ومواردها البشرية، وقد يكون مصدر وعي وإبداع وتفوق عندما تتمكن المنظمة من رصده وتحليله وتوقع نتائج والتعامل معه، إلا أن إهماله وتجاهله يسبب آثاراً سلبية على المنظمات الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، وانطلاقاً من ذلك فإن مسألة الاغتراب متعددة الأبعاد تزداد حدتها ومجال انتشارها كلما توافرت العوامل والأسباب المهيأة لها، مما استدعى دراسة وتحليل مخاطر الاغتراب الوظيفي على العاملين والتنظيمات على حد سواء.

وبالرغم من الاهتمام بدراسة الاغتراب الوظيفي من الناحية النظرية، فإن هناك ندرة في الدراسات الميدانية من هذا المتغير، ونظراً لعدم عثور الباحثين على أي دراسة حاولت دراسة الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية، وإيماناً بضرورة إجراء دراسة ميدانية تسلط الضوء فيها على أهمية هذا المتغير في مجال الإدارة في التعليم العالي على المستوى المحلي وكذلك العربي، فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

س1 : ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي ؟

س2: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي تغزى لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في (النوع، سنوات الخبرة ، والمؤهل العلمي)؟

أهمية الدراسة : تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها، حيث إنّ مصطلح الاغتراب الوظيفي يعدّ من المصطلحات الحديثة نسبياً في الأدبيات العربيّة، ولهذا فإنّ أهمية الدراسة تكمن في:

1. تُعدّ هذه الدراسة من أوائل الدراسات على حدّ علم الباحثين حاولت الكشف عن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي، ولهذا يؤمل أن توجّه هذه الدراسة الاهتمام إلى إجراء دراسات أخرى في مؤسسات جديدة كالمدارس الابتدائية والإعدادية و الثانوية.
2. تقدم هذه الدراسة معلومات عن الاغتراب الوظيفي، ومن ثمّ يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تقرير هذا السلوك التنظيمي، وأثار ما تحققه من نجاح وتقدم للمنظمات.
3. قد تفيد هذه الدراسة في توفير البنى النظرية والمعلومات والدراسات الميدانية لوزارة التعليم العالي والقائمين والعاملين بها خاصة في ميدان الإدارة الجامعية ممّا يشجعهم على وضع البرامج والخطط التي تدعم الإنجاز والابتكار والإبداع والطّموح لدى العاملين فيها.
4. قد تهتمّ هذه الدراسة بتقديم بعض الإضافات للمعرفة النظرية في موضوع الاغتراب الوظيفي وتزويد المكتبة العربيّة بموضوعات تعدّ الدراسات فيها محدودة وقد تكون نادرة.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. تحديد مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي من وجهة نظرهم.
2. معرفة ما إذا كانت هناك فروق إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي تغزى لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في (النوع ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي).

حدود الدراسة: تشمل حدود الدراسة ما يأتي:

- حدود الزمنية: أجريت في العام 2021/2020.
- حدود مكانية: تمت في كليات التربية بجامعة بنغازي.
- حدود بشرية: طبقت على موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي.

مصطلحات الدراسة:

أولاً الاغتراب الوظيفي: يعتبر الاغتراب الوظيفي عن حالة انعدام الصلة بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها نتيجة لأسباب ذاتية أو بيئية تجعله يميل للعزلة والعجز والتشاؤم وعدم الرضا داخل محيط عمله، فقد أصبح الاغتراب الوظيفي من بين القضايا الإدارية التي تشغل بال الرؤساء في جميع المنظمات باختلاف تخصصاتها وإن اختلفت في درجة انتشارها بنسب متفاوتة لما لها من آثار سلبية عليها وعلى الموظفين والمجتمع بشكل عام، " وقد لاقى ظاهرة الاغتراب الوظيفي اهتماماً كبيراً من علماء

النفس والتربية والاجتماع والفلسفة، وهي ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المسببة لها، ومع التقدم الحضاري وتشابك متغيرات الحياة وتعقدها، تزداد ظاهرة الاغتراب شيوعاً بشتى صورها وألوانها" (عياش، 2007: 16).

- الاغتراب الوظيفي: يعرف "كارل ماركس" الاغتراب الوظيفي: بأن العامل المغترب في العمل لا يفقد نفسه فحسب بل يفقد نفسه بوصفه موجوداً نوعياً له خصائص النوع الإنساني وهو إذ يغترب عن وجوده النوعي، فإنما يغترب عن إخوانه في الإنسانية ومن ثم يفقد تلقائياً ومعها مرح الحياة.

تعرف "سنا حامد زهران:" الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية وتعرض وحدة الشخص للضعف والانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع.

التعريف الإجرائي: يشير الاغتراب الوظيفي إلى شعور الموظف داخل وظيفته في كلية التربية بالانفصال عن الذات وعدم اندماجه وتفاعله مع الأصدقاء وجماعة العمل ويصبح لديه ضعف بالانتماء لهذه المؤسسة وذلك كما تقيسه أداة الدراسة.

الإطار النظري:

" إن مصطلح الاغتراب الوظيفي لم يستقر في اللغة العربية حتى الآن، فقد جاء بمعان متعددة فهو الغربية والتغريب، والاستلاب والانحراف عن الجوهر والانسلاخ والعزل، ويفرق بين لفظي الغربية والاغتراب، فالغربة تعني الشعور بالابتعاد المكاني عن الوطن ومجتمعه ومعارفه وعالمه، أما الاغتراب فيعني فقدان القيم والمثل الإنسانية والخضوع لواقع اجتماعي يتحكم في الإنسان بالانفصال والانعزال عن الآخرين والعالم حتى يغترب عن ذاته". (خليل، 2002: 25)

أما من الناحية الاصطلاحية فقد عُرِف بتعاريف عدة منها "شعور الموظف بأن المنظمة التي يعمل بها لم تعد المكان المناسب له حيث يشعر بإضاعة الفرص أمامه للتأثير على مجريات العمل الذي يقوم به" (عنوز، 1999: 347)، كما عُرِف بأنه حالة من الانفصال عن الواقع ، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والالتزامات الاجتماعية عامة" (منصور، 1997: 361)، وهناك من عرّفه "بأنه شعور الموظف بالمشقة وعدم الارتياح، الذي ينعكس في ابتعاده أو نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية ، كما أنه إحساس بعدم الانتماء وعدم الإسهام، وإدراك بأنه غير مرحب به من قبل الآخرين". (السالم، 2009: 170)، ويعرف كذلك بأنه "درجة شعور الموظف بفقدان القوة وفقدان المعنى وفقدان المعايير والتقييم الذاتي لديه في وظيفته" (العتيبي ، 2010: 2) ، وعرف بأنه "شعور الفرد بالوحدة وعدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل" (الخضرا وآخرون، 2010: 364)، وهناك من

يرى أنّ الاغتراب الوظيفي ما هو إلا "حالة نفسية اجتماعية يشعر بها الفرد العامل نتيجة عدم انسجامه مع المهام والواجبات الموكلة اليه، مما يشعره بفقدان الأمن والاستقرار في كافة جوانبه سواء أكانت نفسية اجتماعية أو تنظيمية وهي تشكل في مجموعها بعض الصفات السلبية مثل التوتر والميل إلى العزلة واللامسؤولية واتجاهات سلبية نحو العمل والزملاء وهذا بدوره يسبب إرهاقاً انفعالياً وجسماً وسخطاً على الذات والعمل" (الحمداني والصراف، 2012: 179)، وهناك من يرى أنّ الاغتراب الوظيفي "هو شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، نتيجة سوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة بهيكلتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدرته والتزامه". (بحروأبوسلطان، 2011: 18)، أما تعريف الشفلو (2017) فقد عرف الاغتراب الوظيفي بأنه "ظاهرة إنسانية قد يتعرض لها العاملون في أية منظمة ينتج عنها حالة من الشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية وفقدان الذات" (الشفلو، 2017: 204)

يتضح مما سبق أنّ هناك اختلافاً في التعاريف، ويرجع السبب في ذلك إلى الاختلاف الفكري الفلسفي والتخصصي لكل منهم، وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإن جميع التعاريف اتفقت على أن الاغتراب الوظيفي شعور ينتاب الموظف أثناء العمل تجعله يفقد الانتماء للوظيفة ويشعر بالعزلة وعدم الارتباط بها وبزملائه ومنظمته التي يعمل فيها.

يمكن من خلال ما تقدم تعريف الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الموظف بعدم التناغم والانسجام مع وظيفته وزملائه ومنظمته التي يعمل بها بحيث ينتج من هذا الشعور نوعاً من النفور والابتعاد وعدم الرضا وعجز على صناعة قرار مصيري بسبب قوة الظروف المحيطة به. (الشريف: 2020: 6)

- أنواع الاغتراب الوظيفي وصوره: للاغتراب صور عدة أو حالات، فقد يكون الاغتراب سياسياً، يركز على فكرة الفاعلية السياسية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العملية السياسية سواء على مستوى القرار، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه، وعلى هذا الأساس عُدّ الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه؛ للتأثير على هذه العملية السياسية في مجتمعه؛ بأنه مغترب سياسي (الحمداني، 2011: 136) وقد يكون الاغتراب نفسياً والذي "تتعدد مظاهره التي تبرز واضحة في انفصال الشخص عن مجتمعه، ورفاق العمل، والأشياء المحيطة به، مما يؤدي إلى اختلال المعايير الاجتماعية عند المغترب حتى يصبح معزولاً عن الآخرين، ويعيش بوحدة تامة مع نفسه". (أبو سلامة، 2014: 10) وهناك الاغتراب الثقافي وهو "الذي ينقسم فيه الإنسان عن أهله، وأصدقائه، ويهرب إلى مجتمعات أخرى بعيدة عنه من ناحية الصلات، والقربى، وكذلك بالنسبة للعادات والتقاليد المتوارثة؛ فيهرب إلى مجتمع آخر غير مجتمعه؛ ليكون فيه أصدقاء جدد

؛ ليعوضوه عن أهله ، وأصدقائه، أو مجتمعه الصغير الأصلي " (ياسين، 1992: 9) أما الاغتراب الحضاري، فهو الذي يحدث عندما ينتقل الإنسان من بيئة ثقافية اجتماعية إلى بيئة ثقافية أخرى، تختلف في منطلقاتها الحضارية ونظرتها للإنسان، والكون، والحياة، والسبب في ذلك يكمن في أن اختلاف البيئات الثقافية، الذي يؤدي بدوره إلى اختلاف العادات، والتقاليد، وقضايا العرف الاجتماعي وأسس بناء العلاقات الاجتماعية وما يتبعها من نظم سياسية واجتماعية واقتصادية، وعند الانتقال من بيئة إلى بيئة أخرى، فإن الضغوط الاجتماعية تحتم التكيف؛ وذلك لحفظ التوازن والحياة بطريقة مقبولة في الوسط الاجتماعي الجديد وتحقيق الاستفادة إنسانياً وعلمياً ومهنياً في الحياة العملية التي حفزت الاغتراب (القعيد، 1987: 20)، وهناك الاغتراب التربوي، الذي يتجسد في بعدين رئيسيين أولهما: يتجسد في عملية الفصل الملازمة للإجراءات ، والأساليب المستعملة في التربية والتعليم وهي ذات طابع اجتماعي ومؤسسي وغير عائلي ، والثاني: يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعفت آثارها في الأعداد الكبيرة للتلاميذ والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها والإجراءات المصممة للتعليم (النوري، 1979: 37)، والنوع الآخر من الاغتراب هو الاغتراب الاجتماعي وهو اضطراب علاقة الفرد بمحيطه الاجتماعي وهو القطيعة، والانفصال الذي يقع بين الذات والعالم الخارجي بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد ومجتمعه (النابلي، 2014: 44)، أما الاغتراب الاقتصادي فهو ليس اغتراباً يحدث في محيط العلاقات بين الأفراد، وإنما يحدث بالأحرى في داخل الشخص، وذلك لأن انتقال التحكم إلى قوة أخرى قد ينظر إليه بوجود انفصالا بين حاجات، ورغبات، واهتمامات الفرد من ناحية، وبين ما يفعله وأنتجه من ناحية أخرى، هنا تكون شخصية الفرد عبارة عن شيء ،ويكون عمله ومنتوجاته عبارة عن شيء آخر تماماً- شيء غريب عن شخصيته، بدلاً من كونه المعبر عن صقلها وعن تحققها العيني. (شاخ، 2001: 67) أي شعور الفرد بأن العمل لا معنى له سوى أنه وسيلة للكسب والتعايش، وهناك الاغتراب الوظيفي، الذي يعني بشكل عام حالة عجز تحصل لدى الفرد ؛ لعدم قدرته على إقامة علاقة صحية في مجال عمله بحيث لا يستطيع أن يؤثر في النظام ولا يحرك ساكناً فهو مغلوب على أمره فلا يحصل على حقوقه، وما عليه سوى العمل فقط، وهو بذلك لا يشعر بانتمائه إلى عمله او منظمته (الشهراني، 2013: 16) وأخيراً الاغتراب الديني وهو بالمعنى الإسلامي اغتراب الحياة الاجتماعية الزائفة الجارفة، واغتراب عن النظام الاجتماعي غير العادل. (خليفة، 2003: 52).

- أسباب الاغتراب الوظيفي:

ركزت الكثير من الدراسات على العوامل أو المحددات التنظيمية التي تؤثر على الاغتراب الوظيفي، وإذا كان ليس بالإمكان حصر هذه العوامل فمن الضروري التطرق إلى الاغتراب الوظيفي وأهم هذه المصادر، التي تؤدي بمفردها أو تعاضدها مع أسباب أخرى إلى حدوث الاغتراب الوظيفي أو زيادته بدرجات متفاوتة، وهذه المصادر هي :

التخصص وتقسيم العمل: أدت الثورة الصناعية إلى إيجاد خصائص جديدة في التنظيمات القائمة كان من بينها تقسيم العمل والتخصص الوظيفي الدقيق، فقد أدت التقنية الحديثة بالذات إدخال المكننة في نظام المصانع وعمليات الإنتاج إلى إيجاد التخصص، وهو مختلف عن تخصص في الأعمال ما قبل الثورة الصناعية، كما أن النمو الاقتصادي المتسارع جعل المجتمعات الحديثة تتصف بمستويات عالية من التخصص في البيروقراطية الكبيرة لما يحققه من كفاءة وفعالية في الأداء والإنتاج، ومع تسارع وتيرة التطور يتزايد التخصص الدقيق سواء على الصيد المعرفة والعلوم أو على صعيد العمل والتنظيم

وقد أوضح (دور كايم) بأن توزيع الأعمال وتقسيمها إلى أجزاء صغيرة (تخصص) يؤدي إلى التكامل والتضامن، الأمر الذي يميز المجتمعات الحديثة عن المجتمعات التقليدية، وأرى أن تقسيم العمالة يؤدي إلى الكفاءة والفعالية في الإنتاج، وقد اهتم بعملية التكامل التي يمكن تحقيقها من خلال تقسيم العمل والتخصص، ورأى أن هذه العملية تؤدي إلى التوافق و الصراع بين الجماعات ويرى الباحث أن تقسيم العمل إلى أجزاء صغيرة مع فائدته للمنظمة فإنه قد يؤدي للاغتراب الوظيفي من خلال بعد (فقدان المعنى) حيث إن العامل لم يعد يرى إسهامه في المنتج والهدف النهائي لاقتصار عمله على جزء صغير من هذا المنتج.(سالم، 2009: 170)

- **البنيان الهرمي (التدرج الهرمي):** إن البنيان الهرمي المعقد وغير المرن يؤدي إلى الاغتراب من خلال بعد (فقدان القوة) حيث يشعر العامل من خلال هذه الهياكل المعقدة والموضحة لطريقة تنفيذ الأعمال بجذافيها بأنه متحكم في عمله من قبل أنظمة وأنه لا يستطيع تنفيذ عمله إلا من خلال هذه الأوامر والتعليمات وليس لديه حرية في تنفيذ العمل بطريقته هو وهذا هو معنى بعد (فقدان القوة).

. **نمط القيادة (الإشراف):** تلعب القيادة دوراً مهماً في التأثير على أداء العمل وعلى المشاعر والاتجاهات النفسية للعاملين، وتتراوح الأنماط القيادية بين النمط المستبد (الأوتوقراطي) والنمط المشارك (الديمقراطي) والنمط الحر (الفوضوي) كما تتدرج هذه الأنماط فيما يتعلق باهتمامات القائد أو الرئيس إلى ثلاثة أبعاد هي: الاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالعمل والإنتاج، والاهتمام بالعمل والعاملين معاً. (الخضر وآخرون.: 2010: 364)

إنَّ المشرف عندما يسيء معاملة مرؤوسيه ويتعامل معهم بفوقية واستعلاء فإنه يفقد ودهم، ونتيجة لذلك تعيش المنظمة في صراعات ونزاعات قد تؤدي إلى اغترابهم وانعزالهم الاجتماعي وهذا مما قصده (سيمان) ببعد (الانعزال الاجتماعي).

- **المركزية واللامركزية:** يمكن النظر إلى المركزية واللامركزية باعتبارهما يمثلان طرفين مساعدين يندر وجود أي منهما كاملاً وبمفرده في الحياة العملية، ولا شك أن درجة المركزية تؤثر على درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد وعلى مدى استخدام الفرد لقدرته ومهارته، بحيث كلما زادت درجة المركزية قلت حرية الفرد في اختيار طرائق العمل وحرية استخدامه في استخدام قدرته ومهارته الشخصية لأداء المهام والواجبات المنوط به.

إنَّ المركزية تدخل في بعد (فقدان القوة) من خلال السيطرة على العاملين من خلال المركزية وعدم السماح ببعض الحرية لتنفيذ الأعمال مما قد يؤدي إلى اغترابهم وشعورهم بعدم الانتماء .

- **مستوى الرسمية:** هي إحدى المتغيرات التنظيمية الرئيسية التي تشير إلى مدى برمجة العمليات والإجراءات داخل المنظمة فهي التي تحكم أي تصرف في التنظيم وتحدد مدى حرية الاختيار لدى الأفراد الأداء أي عمل وللرسمية آثارها على المنظمة والعاملين بخاصة فيما يتعلق بالاتصالات وتوافر فرص الإبداع والابتكار، حيث إن تصميم وتحديد إجراءات العمل في المنظمة يعد من سمات الرسمية، وقد تؤدي الرسمية إلى زيادة الميل إلى الجمود والروتينية في أداء الأعمال، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الشعور بالملل وقلة روح الإبداع أن هذا المصدر يدخل في بعد (فقدان القوة) حيث يحدث الاغتراب من خلال شعور الأفراد بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة وتعليمات مقننة لا يمكنهم تجاوزها أو التعديل فيها .

- **نمط العلاقات السائدة بين أفراد جماعة العمل:** يشير مفهوم جماعة العمل إلى تلك الجماعة التي تتكون داخل المنظمة لممارسة نشاط معين على أساس التفاعل والاتصال المستمر لتحقيق الأهداف المشتركة، ويُعدّ الفرد جزءاً من تلك الجماعة يؤثر ويتأثر بها. وتؤثر العلاقات بين أفراد جماعة العمل على شعور الفرد بالرضا والاغتراب الوظيفي بالقدر الذي تمثله هذه الجماعات، بصفته مصدر منفعة للفرد أو مصدراً للقلق والتوتر، إنَّ هذا المصدر يدخل في بعدي (الانعزال الاجتماعي، والاغتراب عن الذات)حيث يحقق التفاهم والتعاون والود فيما بين العاملين مستويات عالية من الانتماء، بينما تؤدي العلاقات السيئة إلى حدوث الفرقة وشيوع المشاحنات والصراعات مما يؤدي ببعض العاملين للانعزال الاجتماعي، وقد يتطور مع استمرار مثل هذه الأجواء إلى الاغتراب عن الذات وإحساسه بالتشتت والضياع .

وهناك من يحصر بعض المسببات للاغتراب الوظيفي ويعبّر عنها بصورة أخرى حيث يذكر منها:

الاغتراب الوظيفي الناجم عن سلبيات الإدارة البيروقراطية: حيث أوصت العديد من الدراسات بعدم اللجوء إلى هذا النوع من الإدارة في المؤسسات والمنظمات، ومن أهم صورها محاصرة العامل بالروتين، فالمشكلة الإنسانية مع الروتين أنه يسبب إزعاجاً وقلقاً ولا مبالاة، فهو لا يحب عمل شيء غير مفيد .

- فقدان روح الألفة والمودة داخل محيط العمل: حيث إن العلاقات الاجتماعية السليمة والودية تشكل شرطاً لا غنى لتأقلم الفرد مع وظيفته حيث إنها تساعد على تشكيل اتجاه الفرد تجاه العمل، وإن نزوع الفرد للتصاق في العمل والمنظمة قد يكون جزءاً من عملية انتماء اجتماعي أكبر تكمن جذورها في محاولة الفرد غرس قيم واتجاهات الآخرين في ذاته، وبذلك يقلل شعوره بالاغتراب (المطيري.912، ص9)

ولقد أرجع الباحثون والمفكرون أسباب الاغتراب في نقاط عدة يمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. أسباب نفسية تخص الجانب النفسي ومنها (الإحباط، والحرمان ، والخبرات السيئة) (وردية، 2012: 31).
 2. أسباب اجتماعية تخص الجانب الاجتماعي ومنها (ضغوط البيئة الاجتماعية، والتطور الحضاري السريع ، واضطراب التنشئة الاجتماعية)(زهران، 2004، 108).
 3. أسباب منظمية (تنظيمية) تخص المنظمة ومنها (المكننة والامتة ، وضعف الفعالية الإدارية والخلل في تقارير كفاية الأداء، وضعف نظام الحوافز، والعمل في مواقع منفصلة، وعدم المساواة بين العاملين في المكاسب)(دروزة والقواسمي، 2014: 300).
 4. أسباب شخصية تخص العاملين ومنها (الخوف، وعدم الأمن الوظيفي، ونقص الكفاءة، وسوء التوافق التكيف، وضعف إيمان الفرد، وعدم التخصص في العمل، وغياب الإحساس بالتماسك الداخلي ، وضعف الشعور بالهوية والانتماء في العمل) (بن زاهي، 2007 : 51-55).
- أبعاد الاغتراب الوظيفي: لقد اعتمد سيمان seeman في تناوله للاغتراب على نظريات أساسية قديمة في التراث الفلسفي والاجتماعي للموضوع، أهمها نظريتي ماركس (في العمل المغترب و) دور كايم ، وقد هدفت دراسته إلى تطويع مفهوم الاغتراب للعمل التجريبي وإخضاعه للقياس بطريقة يمكن الاستفادة منها في الدراسات الاجتماعية، وقد حدد سيمان خمسة أبعاد للاغتراب هي: العجز أو انعدام القوة، اللامعنى، والعزلة، والاغتراب عن تحقيق الذات، اللامعيارية.

- الشعور بالعجز (فقدان السيطرة ، وانعدام القوة) : وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير (ليست لديه القدرة) على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، فالفرد المغترب هنا

لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى أو في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته (المطرفي، 2005: 18)، بمعنى آخر يعني "عدم قدرة الفرد على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة به، أو في تشكيل الأحداث العامة في مجتمعه وإحساسه بأنه مقهور ومسلوب الإرادة ولا يقدر على الاختيار، ويتمثل في شعور الفرد بأنه لا حول ولا قوة له، وأنه عاجز عن تحقيق ذاته أو يشعر بالاستسلام والخنوع (أبو سمرة وآخرون، 2014: 59)

2- فقدان المعنى أو اللا معنى: وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد، والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته ، والفرد لا يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك، ولا يستطيع تحديد معنى لما يقوم به وما يتخذ من قرارات (المطرفي، 2005: 17-18) (خليفة، 2003: 58)

3- الانعزال الاجتماعي (العزلة الاجتماعية، واللا انتماء): وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بالغربة والانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع، وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع أو الأمة (الحواس، 2018: 128) ويعتقد صاحب العزلة الاجتماعية أن الآخرين لا يريدون العلاقة معه عموماً، وأنهم لا يشعرون به وبوجوده (أبو سمرة وآخرون، 2014: 59)

4- الاغتراب الذاتي (النفور من الذات) : وهنا يشير الاغتراب لشعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المتكافئة ذاتياً، أي أن الإنسان لا يستمد الكثير من العزاء والرضا و الاكتفاء الذاتي من نشاطاته ويفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع والأقنعة، ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده إلا في حالات نادرة (المطرفي، 2005: 17-18)

ويعد البعد عن الذات بعداً أساسياً من أبعاد الاغتراب، وهنا نميز بين نوعين من اغتراب الذات وهما:
الاغتراب عن الذات الفعلية، والاغتراب عن الذات الحقيقية (عواد، 2011: 16)

5- اللامعيارية (فقدان المعايير - تصدع المعايير) : هي حالة انهيار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه، ومن ثم رفض الفرد للقيم والدعاية والقواعد السائدة في المجتمع، نظراً لعدم ثقته في المجتمع ومؤسساته (عواد، ، 2011: 518) بمعنى آخر اللامعيارية تعني اندثار القيم والمعايير وتشققها لأنها حالة تصيب المجتمع فتنهار المعايير أو النظم والأنساق التي تنظم السلوك الإنساني وتوجهه (الحواس، 2018: 126).

الشعور بالتشاؤم: عكس التفاؤل، وهو توقع سلبي لأية أحداث بحيث تجعل الفرد ينتظر الأسوأ، ويتوقع الفشل والخيبة والخسارة من أية خطوة قد يقدم عليها، أي إن المتشائم يرى كل شيء أسود، وقد وصف العرب المتشائم بأنه (أعور العقل). (دروزة: 2014: 304)

عدم الرضا: هو عكس الرضا أي عدم التوافق النفسي للفرد الذي يعلن عن نفسه من خلال سلوك الفرد بقلة الإنتاجية وعدم التفاعل وعدم السعادة والاستقرار ومن ثم عدم تقبل الوضع الاجتماعي والمهني، وغالباً تنتج عن عدم إشباع الحاجات وعدم القناعة بما حققه وما سوف يحققه مستقبلاً . (دروزة: 2014: 304)

الدراسات السابقة: على الرغم من الاهتمام بموضوع الاغتراب الوظيفي على المستوى العربي العالمي فإنه لم يحظَ باهتمام كافٍ على المستوى المحلي في ليبيا -حسب علم الباحثة- ولذا كان لابد من الاستفادة من الدراسات السابقة التي أمكن الوصول إليها، ومن هذه الدراسات دراسة عويدات (1995) التي هدفت إلى استقصاء مدى شيوع مظاهر الاغتراب عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الأردن، وبيان أثر عوامل الجنس والمؤهل الأكاديمي، والخبرة الحالة الاجتماعية على أبعاد الاغتراب، وقد تم تحديد مظاهر الاغتراب بخمسة أبعاد هي: فقدان المعايير، وفقدان المعنى، وفقدان السيطرة، والانعزال الاجتماعي، وعدم الانتماء، والا مبالاة

وأظهرت نتائج الدراسة أنّ عينة الدراسة تعاني من الاغتراب المرتفع على المقياس ككل، كما أظهرت النتائج أنّ الجنس كان العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر أثراً ذا دلالة إحصائية مرده إلى أن الذكور أظهروا اغتراباً أعلى من الإناث.

- وقام عنوز (1999) بدراسة هدفت إلى إلقاء الضوء على مفهوم الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر إدارية، والتعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية على الشعور بالاغتراب الوظيفي ومصادره، بالإضافة إلى محاولة التعرف على أسباب الاغتراب الوظيفي باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي ومتغيرات (سنوات الخبرة، والمرتب الشهري، و الحالة الاجتماعية)، بينما وجدت فروق في متغيري الجنس لصالح الذكور، ومتغير الفئة العمرية لصالح الفئة (25 سنة فأقل) .

- كما قام المطرفي (2005) بدراسة هدفت إلى إلقاء الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وكذلك معرفة الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي ومظاهره، وطرائق الحد منه، وأظهرت نتائج الدراسة انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط الضباط، ومتوسط العاملين في إدارة جوازات المنطقة.

-وسعت دراسة القيداني (2006) إلى الكشف عن الاغتراب الوظيفي للموظفين في الدواوين الحكومية بأمانة العاصمة صنعاء وعلاقته باحتياجاتهم المختلفة (المادية ، والاجتماعية، و المعنوية)، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين ينقسم إلى ثلاثة مستويات (متدني، ومتوسط، ومرتفع) وكذلك احتياجاتهم، وأنّ هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي بمحاوره (الاغتراب عن المنظمة، والاغتراب عن الوظيفة، والاغتراب عن جماعة العمل) مع احتياجات الموظفين (المادية، والاجتماعية، والمعنوية).

-وفي السياق نفسه هدفت دراسة بن زاهي (2007) إلى معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائري (شركة سونا طراك) وكذلك مستوى الدافعية للإنجاز لديهم، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقلّ بقليل من المتوسط لدى أفراد عينة الدراسة ، وأنّ مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعاً جداً لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط سلبي ذي دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعوامله بالدافعية للإنجاز .

-أمّا دراسة (أبو سلطان) (2011) فقد هدفت إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود الاغتراب الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة ، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في غزة.

-أمّا دراسة العسال (2009) فقد هدفت إلى التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أنّ هناك مستوى متوسطاً من الاغتراب الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة بشكل عام، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية، ومستوى أدائهم الوظيفي.

-وأجرى التاجوري (2011) دراسة فقد هدفت إلى التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي في ليبيا، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أنّ هناك مستوى متوسطاً من الاغتراب الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً بشكل عام، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير النوع لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي، كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين الاغتراب الوظيفي، ومتغير سنوات الخبرة.

-وسعت دراسة **المطيري (2016)** إلى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ درجة الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين عينة الدراسة جاءت متوسطة.

-وهدف دراسة **الشفلو (2017)** إلى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، وجودة الخدمات المصرفية لدى العاملين بمصرف شمال إفريقيا- فرع قصر الأخيار بليبيا، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي والرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية في المصرف، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة بين الاغتراب الوظيفي، وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

-أما دراسة **عبدالله وإبراهيم (2017)** فقد هدفت إلى معرفة علاقة الاغتراب الوظيفي بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وكذلك التعرف على الفروق لكل من الشعور بالاغتراب الوظيفي والرضا عن الحياة حسب متغير الجنس والخبرة، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي والرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في درجة الشعور بالاغتراب الوظيفي حسب الخبرة المهنية ، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الرضا عن الحياة حسب الجنس والخبرة المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني في الجزائر.

-وفي السياق نفسه هدفت دراسة **الحواس (2018)** إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود الاغتراب الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي، والأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في غزة.

-وأجرى **عابد (2018)** دراسة هدفت إلى التعرف على درجة الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى المناخ التنظيمي بها، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أنّ درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة كان قليلاً، وأنّ مستوى المناخ التنظيمي كان بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي، والمناخ التنظيمي.

يتضح من العرض السابق للدراسات والأبحاث التي درست موضوع الاغتراب الوظيفي اختلاف المنطلقات والأطر النظرية والمنهجية المستخدمة في المقارنة والتحليل والتفسير وما توصلت إليه من نتائج تم عرضها محاولة تفسير السلوك الإنساني في المنظمات.

مناقشة الدراسات السابقة: اهتمت الدراسات السابقة بدراسة جوانب متعددة محاولة الوصول إلى مسببات السلوك التنظيمي ومعالجته انطلاقاً من أنّ شعور العاملين يؤثر سلباً أو إيجاباً في إنجازهم للأعمال التي يقومون بها ، وهذا ما توصلت إليه الدراسات التي تتفق في الإطار النظري مع متغير الدراسة الحالية الاغتراب الوظيفي باعتبار أنها ظاهرة سلبية تؤدي إلى اختفاء الحماسة والمبادرة والمشاركة الفاعلة والانتماء والرضا والولاء والمسؤولية وفقدان الهوية التنظيمية وغيرها من السلبات التي قد تؤدي إلى انخفاض مستويات الأداء وإنهيار المنظمة وعجزها عن تحقيق أهدافها.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تطوير أدوات الدراسة الميدانية، وفي تكوين الإطار النظري، وكذلك بلورة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ويُلاحظ في الدراسات السابقة التي أجريت عدم وجود دراسة مماثلة عن الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بشكل عام وفي البيئة الليبية على موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي بشكل خاص.

• الطريقة والإجراءات:

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي نظراً لملاءمته لموضوع الدراسة حيث يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة وتفسيرها، ومعرفة ارتباط المتغيرات ببعضها.

مجتمع الدراسة: يضم مجتمع الدراسة جميع موظفي وموظفات كليات التربية التابعة لجامعة بنغازي: كلية التربية بنغازي، وكلية التربية قمينس ، وكلية التربية المرج والبالغ عددهم (250) موظفاً وموظفة خلال العام (2019-2020).

- **عينة الدراسة:** تم اختيار (125) موظفاً وموظفة بطريقة العينة العشوائية النسبية حيث وُزعت أداة الدراسة عليهم جميعاً وبلغ العائد من الاستبانات الموزعة (70) استبانة، أي نسبته (28%) من مجتمع الدراسة الكلي ، للتأكد من أنّ هذه العينة تتوزع توزيعاً اعتدالياً قام الباحثان بإجراء حساب كلمنجراف للتوزيع الطبيعي والجدول الآتي يبين ذلك .

جدول (1) التوزيع الطبيعي

الاغتراب	حجم العينة	Sig	معامل كلمنجراف
	70	0.00	0.73

يتضح من الجدول السابق أنّ قيمة sig دالة عند أي مستوى، ومعنى هذا أنّ هذه العينة تتوزع توزيعاً طبيعياً. خصائص عينة الدراسة:

جدول (2) توزيع العينة حسب متغير النوع

النوع	العدد	النسبة
ذكور	32	45.7
إناث	38	54.3
المجموع	70	

جدول (3) توزيع العينة حسب المؤهل

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
متوسط فأقل	30	42.9
عالي جداً	40	57.1

جدول (4) توزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5	30	42.9
من 5 إلى 10	23	32.9
أكثر من 10	17	24.3

المجموع	70	100.0
---------	----	-------

- أداة الدراسة: لجمع بيانات الدراسة استخدمت استبانة لتحديد مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي، وتم استخدم الاستبانة التي استخدمتها دراسة دوزرة والقواسمي (2014) للاغتراب الوظيفي على موظفي وزارة التعليم العالي والبحث العالي في الأردن.

صدق أداة الدراسة وثباتها: للتأكيد من صدق أداة الدراسة، وأنها تقيس فعلاً ما أعدت لقياسه، استخدمت طريقة الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من الخبراء والمختصين في مجالات العلوم الإنسانية، وطلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم عن فقراتها، وبناء على ملاحظات المحكمين أجريت بعض التعديلات من حيث الصياغة اللغوية كما استخرج صدق المحك للأداة فضلاً عن ذلك استخدمت معادلة الفاكروبناخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة حيث بلغت قيمة معامل ثبات أداة الاغتراب الوظيفي (0.92).

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

سيتم عرض نتائج الدراسة وفقاً لتساؤلاتها وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

• السؤال الأول: ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي من وجهة نظرهم؟

للإجابة : عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات استبانة الاغتراب الوظيفي والجدول (5) يوضح قيم المتوسطات وانحرافات مرتبة ترتيباً تنازلياً.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات استبانة الاغتراب الوظيفي مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
18	يعامل رئيسي زملائي في العمل أفضل مني.	3.6286	6.16717	1
8	أتوقع ألا أحصل على حوافز في عملي.	3.1571	1.34742	2

17	مشاركتي في أنشطة الكلية الاجتماعية محدودة (الاحتفالات والمناسبات).	3.1000	1.30939	3
4	يبدو مستقبلي المهني غامضاً.	2.9143	1.31593	4
15	أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل.	2.8429	1.43088	5
9	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة.	2.8286	1.38283	6
5	ليس في حياتي المهنية ما يجعلني متقائلاً.	2.8000	1.35775	7
19	شعوري بالانتماء للكلية غير موجود.	2.7714	1.79509	8
16	علاقتي مع زملاء العمل رسمية (فقط ضمن ساعات العمل).	2.7143	1.22938	9
21	طبيعة العمل الذي أقوم به ضمن طموحاتي.	2.7000	1.37630	10
6	أشعر بأن لا مستقبل لدي في هذه الكلية.	2.6714	1.38021	11
7	أشعر أنّ وضعي الوظيفي لن يتحسن أبداً.	2.6571	1.37140	12
11	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل .	2.6571	1.28408	13

14	2.64395	2.6286	أُتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي اتمناه.	14
15	1.67826	2.6286	راحتي في العمل وسط زملائي غير متوافرة.	20
16	1.22441	2.5286	أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي.	10
17	1.21251	2.4714	أجد صعوبة في إتمام أي عمل.	12
18	1.06166	2.3429	أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي.	13
1.87321	2.9321	D عدم الرضا		
1.09364	2.8400	A الشعور بالتشاؤم		
.98185	2.8214	C الانعزالية		
.85124	2.5657	B الشعور بالعجز		
.87378	2.7898	الاغتراب الوظيفي بشكل عام		

يتضح من الجدول السابق أنّ المتوسط الحسابي الكلي لمستوى الاغتراب

الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي من وجهه نظرهم بلغ (2.7898) بانحراف معياري (0.87378) وعند مقارنته بالمتوسط الفرضي (2) فهذا يمثل مستوى مرتفعاً من الاغتراب الوظيفي، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد عدم الرضا (2.9321) بانحراف معياري (0.220) ثم بعد الشعور بالتشاؤم بمتوسط حسابي (2.8400) وانحراف معياري (1.09364) يليه بعد الانعزالية بمتوسط حسابي (2.8214) وانحراف معياري (0.98185) بعدها بعد لشعور بالعجز بمتوسط حسابي (2.5657) وانحراف معياري (0.85124) كما يُلاحظ من الجدول (1) أنّ جميع فقرات استبانة "مقياس الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي يعكس مؤشراً سلبياً؛ حيث توضح النتائج الخاصة بعينة الدراسة ارتفاع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي، ويرجع الباحثان ذلك للوضع العام

التي تمر به البيئة الليبية وما تشمله من أوضاع اجتماعية وسياسية واقتصادية متذبذبة مما تعجل البيئة ذات طبيعة فوضوية مناسبة لظهور أنواع وظواهر سلبية، وهذا يجعل وجود مستوى الاغتراب مرتفعاً أمراً ليس غريباً، وذلك لأنّ الاغتراب الوظيفي هو نتيجة لخلل في البيئة السلوكية، التي تتكون من التفاعل بين شخصية الموظف، وبين البيئة الواقعية وعناصرها المادية والاجتماعية، (سعيد، 2017)، والسبب الأساس قد يرجع إلى اختلال البيئة التنظيمية، وصراع الدور، وعبء الدور، مما أثار سلباً على مشاعر وأحاسيس وسلوكيات الموظفين، وتتفق هذه النتيجة مع عوידات (1995) ودراسة أبو مقدم (2014) التي توصلت إلى أنّ مستوى الاغتراب الوظيفي كان مرتفعاً .

س2: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية بجامعة بنغازي تغزى لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أولاً : متغير النوع . لتحديد دلالة الفروق في مستوى الاغتراب الوظيفي التي يمكن تُعزى لمتغير النوع، حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين، وقيمة (t) وذلك كما هو موضح بالجدول (6) لاستجابات عينة الدراسة.

الجدول (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة، وقيمة (t) لتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين، التي يمكن أن تُعزى لمتغير النوع.

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(t) قيمة	الدلالة الإحصائية
ذكر	32	2.7293	.84505	68	529	.599
أنثى	38	2.8408	.90535			
المجموع	70					

α (*) قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول (2) أنّ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من الذكور قد بلغ (2.7293) بانحراف معياري قدره (.84505) في حين بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من الإناث (2.8408) بانحراف معياري قدره (.90535) وباختبار دلالة الفروق بين المتوسطين بلغت القيمة الاحتمالية (.599) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وتظهر هذه النتيجة أن لا فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع يتضح من الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة للاغتراب الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس الذكور والإناث، وقد تُعزى هذه النتيجة كون الموظفين والموظفات ينتمون إلى الوظيفة نفسها ويتقاضون الراتب نفسه، والعلاوات نفسها، والحوافز نفسها، والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية التي يواجهونها هي واحدة، ويخضعون للظروف والتغيرات نفسها، هذه الجوانب مجتمعة قد تكون وراء عدم وجود فروق بين تقديرات كل من الذكور والإناث، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبي مقدم (2014) ودراسة عنوز (1999).

ثانياً: متغير المؤهل العلمي.

لتحديد دلالة الفروق في مستوى الاغتراب الوظيفي التي يمكن أن تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات لتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين، وذلك كما هو (t) المعيارية لاستجابات عينة الدراسة، وقيمة موضح بالجدول (7) .

جدول (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة، وقيمة (t) لتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين، التي يمكن أن تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(t)	الدلالة الإحصائية
متوسط فأقل	30	2.7904	.97862	68	.005	.996
عالي فأكثر	40	2.7894	.79916			
المجموع	70					

α (*) قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

يُلاحظ من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي لاستجابات ممن مؤهلهم متوسط فأقل قد بلغ (2.7904) بانحراف معياري قدره (.97862) ، أما المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة الحاصلين على مؤهل عالي فأكثر فقد بلغ (2.7894) بينما بلغ الانحراف المعياري لاستجاباتهم (.79916) درجة، وباختبار دلالة الفروق بين المتوسطين بلغت القيمة الاحتمالية (.996) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى

$\alpha = 0.05$

لا فروق في مستوى الاغتراب يرجع أو يُعزى لمتغير المؤهل العلمي عدم وجود فروق في استجابات عينة الدراسة يُعزى لمتغير المؤهل العلمي يُعدّ إضافة إيجابية لنتائج الدراسات السابقة.

ثالثاً: متغير الخبرة.

ولتحديد دلالة الفروق في الاغتراب الوظيفي، التي يمكن أن تُعزى لمتغير الخبرة، استخدم تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي.

جدول رقم (8)

تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق التي ترجع لمتغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(F) قيمة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	5.415	2	2.707	3.838	.599
داخل المجموعات	47.266	67	.705		
المجموع	52.681	69			

α (*) قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 =

يُلاحظ من الجدول (5) أنّ القيمة الفائية F بلغت (3.838) وبلغت القيمة الاحتمالية (.599) هي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha = 0.05$

وتظهر هذه النتيجة أن لا فروق في مستوى الاغتراب تُعزى لمتغير الخبرة، وقد تُعزى هذه النتيجة كون موظفي كليات التربية مرّ على وجودهم في وظيفتهم أكثر من عشر سنوات تعاملوا مع الكثير من المواقف شكّلت لديهم شعوراً بعدم الاغتراب الوظيفي.

- ملخص النتائج والتوصيات: يمكن إنجاز نتائج الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

1. أظهرت النتائج أنّ مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي كليات التربية في جامعة بنغازي كان مرتفعاً.
2. كشفت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تُعزى للمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة) .

- وبناء على نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- . ضرورة العمل على تمكين الموظفين ومنحهم صلاحيات أكبر، وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية والأخلاقية، وإبعادهم عن الإحباط، والشعور بالعزلة، والاغتراب الوظيفي.
- . زيادة الاهتمام بالموظفين، والتعرف على حاجاتهم، ومستوى رغباتهم، وزيادة الحوافز والترقيات والمكافآت للتقليل من مستوى الاغتراب لديهم.
- . إجراء دراسات أخرى تتناول قياس مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

• المصادر:

- a. أبو سلامة، ماجد محمد خليل (2014) فاعلية برنامج تدريبي في خفض الاغتراب النفسي والقلق الاجتماعي وأثره على فاعلية الذات والكفاءة الاجتماعية والاتزان الانفعالي لدى طلاب المرحلة الابتدائية، رسالة دكتوراة، جامعة الدول العربية.
 - b. أبوسمرة، محمود أحمد وشعيبات، محمد عوض وأبو مقدم، أروى (2014) الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 34(2)، ص 53 . 71.
 - c. أبو سلطان، مياسة (2011) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
2. البشاشة، سامر عبد المجيد(2008). أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية (دراسة ميدانية) المجلة الأردنية في إدارة الأعمال 4 (4)، 461-427.
 3. بحر، سياسة وأبو سلطان، سعيد (2013) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للدراسات والأبحاث، العدد(5)، ص 178 . 213.
 4. بن زاهي، منصور(2007) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات . دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراة، جامعة منثوري، قسنطينة، الجزائر.
 5. التاجوري، حنان فرج عمر،(2011): الاغتراب الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة قاريونس، ليبيا.

6. الحواس، خالدي (2018) المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، أطروحة دكتوراة، العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بوضياف المسيلة، الجزائر.
7. الحمداني، ناهدة إسماعيل عبدالله، والصراف، سجي نذير حميد (2012) العلاقة بين المتغيرات الشخصية والشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمحافظة نينوي، مجلة تنمية الرافدين، دار المنظومة، الموصل.
8. الخضراء، بشير وآخرون (2010). السلوك التنظيمي، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.
9. خليل، جواد (2002). الاغتراب النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة.
10. خليفة عبد اللطيف محمد (2003) دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للطباعة والنشر، د ط، القاهرة.
11. زهران، سناء حامد (2004). إرشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، القاهرة.
12. دروزة، سوزان صالح والقواسمي، ديماء شكري (2014) أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي . دراسة تطبيقية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10 (2)، الأردن ص ص 279. 316.
13. السالم، مؤيد سعيد، (2009) القوة التنظيمية، ط 1، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
14. شاخ، ريتشارد (2001) مستقبل الاغتراب، ترجمة هبة طلعت أبو العلا، الإسكندرية، مطبعة عام جابر.
15. الشهراني، فيصل (2013) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
16. الشفلو، عبدالرازق حسن (2017) العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية (دراسة تطبيقية على مصرف شمال إفريقية) فرع قصر الأخيار، مجلة الجامعة الأسمرية، 29 (14)، ص ص 199. 238.
17. عابد، موسى لطفي خالد (2018) الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

18. عويدات، عبد الله (1995) مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، 31.
19. عواد، ميساء جمال محمد (2011) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء الموظفين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، جامعة القدس فلسطين.
20. عنوز، عبداللطيف ماجد، (1999) الاغتراب الوظيفي ومصادره، دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال، مجلة الإدارة العامة 39، (2)، ص 343 . 391.
21. عبدالله، قبائي، (2008) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية شعبة علم النفس.
22. عبدالله قبائي، وإبراهيم، بن اكعيبيش (2017) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
23. عياش، خالد الشريف عيسى (2007). الاغتراب وعلاقته بالقلق النفسي لدى طلبة كلية الصف الحادي عشر في مدارس محافظات (طولكرم، وقلقيلية، وسلفيت)، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
24. العتيبي، طارق بن موسى (2010) التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية، رسالة دكتوراة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض.
25. العسال، رنا (2009) الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارسهم، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
26. القعيد، إبراهيم بن حمد (1987) الابتعاث إلى الخارج وقضايا الانتماء والاغتراب الحضاري، 1409هـ، النسخة الأخيرة.
27. القيداني، خالد، (2006) الاغتراب الوظيفي وعلاقته باحتياجات الموظفين: دراسة تطبيقية على الدواوين الحكومية في أمانة العاصمة صنعاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء اليمن.
28. منصور، حسن، (1997) الانتماء السعودية: دار جرش للنشر والتوزيع.

29. المطرفي، شميل بن بخيت (2005) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء . دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والعلوم الإدارية، الرياض.
30. المطيري، عزيزة مفرح فرحان(2016) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية، 35 (168)، ص ص 467 . 512.
31. الكردوي مصطفى محمد ، : (2008) ، أثر الذكاء الوجداني على مستوى شعور المرؤوسين بالاغتراب داخل محيط العمل دراسة تطبيقية على العاملين مديرات الخدمة محافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدارسات التجارية.
32. النوري، قيس (1979) الاغتراب اصطلاحاً ومفهوماً وواقعاً، عالم الفكر.
33. النايلى، حليلة (2014) الحقوق الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية، دراسة ميدانية بمؤسسات سوناطراك بحاسي مسعود، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
34. وردية مزيان (2012) الاغتراب الاجتماعي وتأثيره على الهوية الوطنية لدى الشباب الجزائري، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العقيد آكلي محمد ولحاج، الجزائر.
35. ياسين، طالب (1992) الاغتراب تحليل نفسي واجتماعي لأحوال المغتربين، المكتبة الوطنية، عمان.