

## أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري - دراسة مقارنة بين عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى

[١٩]

منتصر مصطفى محمد نوح<sup>(١)</sup> - محمد عبد العزيز خليفة<sup>(٢)</sup> - أمل عبد الفتاح شمس<sup>(٣)</sup>  
(١) وزارة التعليم العالي (٢) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٣) كلية التربية، جامعة عين شمس

### المستخلص

استهدفت الدراسة قياس أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لتحسين جودة الخدمة التعليمية في مصر وذلك بالتطبيق على العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى، وذلك بعد التعرف على أهمية أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري مع إجراء دراسة ميدانية للتعرف على مدى ملائمة وإمكانيات ومتطلبات تطبيقها على المؤسسات التعليمية في مصر.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة إستبيان جمعت بالمقابلة، تضمنت مجموعة من العبارات تقيس إتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الإستقرائي والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد أجرى الباحثون تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣٠٠ مفردة "وهي عدد الأستمارات الصحيحة التي تم استردادها" وقد توصل الباحثون الي مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى.  
توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- ١-وجود فروق دالة إحصائيًا بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "
- ٢-وجود فروق دالة إحصائيًا بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة ."

## مقدمة الدراسة

يمثل الاحتراق الوظيفي مشكلة تؤرق بعض العاملين في أغلب مجالات العمل، بل وتسبب لهم الكثير من الاضطرابات العضوية والنفسية، وقد تكون هذه الاضطرابات من الأسباب المباشرة التي تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل وظهور الأعراض المرضية لديهم، مما يؤدي في النهاية إلى ضعف الأداء والتأثير السلبي على المؤسسة. (أحمد عبد الحكم: ٢٠١٥، ص ٩٨).

وتسعى المنظمات المعاصرة لبذل جهد كبير في الاهتمام بالعاملين في مجالات العمل المختلفة، لما لها من أهمية في بناء المجتمعات وتطويرها وذلك بتقديم أساليب ووسائل الرعاية المختلفة لهم، وبالرغم من ذلك فإن العديد من المواقف الضاغطة التي يتعرض لها العاملون من شأنه أن يؤدي إلى نتائج سلبية خطيرة على الكوادر البشرية العاملة وأدائها والتي من أبرزها ظاهرة الاحتراق الوظيفي. التي أصبحت منتشرة في كثير من المنظمات، ومنها المنظمات التعليمية. (سماهير: ٢٠١٠، ٤٥)

ويتوقف مستقبل المنظمات التعليمية على ما تملكه من رأس مال فكري لأنه يمثل الثروة الحقيقية لها كما أنه يساهم في استمرارية المنظمات ويزيد من قدرتها التنافسية الخاصة في ظل تزايد المعوقات الكثيرة في بيئة الأعمال وحدث تغييرات سريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاهتمام بالمعرفة وشدة المنافسة والانفتاح على العالم الخارجي لذلك أصبح من الضروري على المنظمات أن تهتم بإدارة وتطوير رأس مالها الفكري كما أن قيمة المنظمة لا تقاس بما تمتلكه من رأس المال مادي فقط وإنما تتحدد أيضاً بما تملكه من رأس المال الفكري (Huggins: ٢٠١٢).

## مشكلة الدراسة

من خلال رؤية وتحليل الباحث لظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية السائدة في قطاع المؤسسات التعليمية وتحديداً في المعاهد الحكومية والخاصة فقد لاحظ وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعد من بين الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة، حيث يظهر هذا التأثير في انخفاض مستوى الأداء والإصابة

بالإجهاد، وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين، مما يؤثر بالسلب على حجم الإنجاز والإبداع في المعاهد الحكومية والخاصة المنوطة بها إعداد خريجين على مستوى عال من المهارة المهنية والعلمية وهو ما يؤدي إلى تراجع دور المعاهد الحكومية والخاصة في القيام بدورها في تنمية المجتمع. كما تتزايد ظاهرة الاحتراق الوظيفي في تلك المعاهد حيث يمكث الموظف في وظيفته بدون تغيير وتطوير مدة طويلة، الأمر الذي يتبعه اضمحلال لرأس المال الفكري لهؤلاء الموظفين،

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع البحث ومنها ( دراسة سماهر مسلم أبو مسعود، ٢٠١٠) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المُسمى الإداري، الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها، وطُبقت الدراسة على (٢٥٨) موظف.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي) (وأضاف عبد الحكم ٢٠١٥) في دراسته التعرف على الاحتراق وعلاقته بالرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى معلمي التربية الرياضية بالمرحلتين الإعدادية والثانوية بمحافظة المنيا وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز في البيئات التعليمية .

ويظهر من العرض السابق أن المشكلة التي يتناولها هذا البحث هو العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال الفكري في بيئة المؤسسات المصرية بصفة عامة والعاملين في المعاهد الحكومية والخاصة بصفة خاصة.

- أسئلة البحث الأساسية يمكن صياغتها في التساؤل التالي : ما أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري للعاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟  
وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:
١. ما تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة ؟
  ٢. ما الفرق بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة ؟
  ٣. ما العلاقة بين مستوى الإجهاد الانفعالي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
  ٤. ما العلاقة بين مستوى التبدل الإحساسي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
  ٥. ما العلاقة بين مستوى الإنجاز الشخصي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
  ٦. كيف يمكن التغلب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟

### أهداف الدراسة

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في وضع إطار يوضح أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري"دراسة مقارنة بين عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى" ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:
١. الكشف عن تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.
  ٢. مقارنة تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
  ٣. تحليل العلاقة بين مستوى الإجهاد الانفعالي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة.

٤. تحليل العلاقة بين مستوى التبدل الإحساسي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة.
٥. تحليل العلاقة بين مستوى الإنجاز الشخصي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة.
٦. الوصول إلى آليات للتغلب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة
٧. دراسة الاختلاف بين آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (النوع- السن-المستوى الوظيفي).

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الراهنة من خلال مجالين هما: الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية، وذلك كما يلي:

#### ١. الأهمية النظرية:

- تقدم الدراسة إسهامًا نظريًا لأحد الموضوعات الهامة والمعاصرة لواقع المعاهد الحكومية والخاصة، إذ جاءت لتوضح أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري.
- كما تأتي أهمية الدراسة في تناولها لرأس المال الفكري الذي يعد المحرك الرئيسي لنمو المنظمات المعاصرة .
- محاولة سد نقص المراجع العلمية التي تربط بين أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري بصفة عامة والعاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بصفة خاصة.

#### ٢. الأهمية التطبيقية:

- تتبع أهمية الدراسة التطبيقية من ربط الاحتراق الوظيفي برأس المال الفكري في المعاهد التعليمية الحكومية والخاصة، حيث يمثل متغير رأس المال الفكري الثروة التي تفتتها تلك

- المعاهد التعليمية، وكيف أن وجود احتراق وظيفي لديهم سوف يؤثر على مستوى الإبداع والإنجاز لديهم.
- وجود حاجة ماسة لتحليل وتفسير ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، بما تتضمنه من مشاعر سلبية والوقوف على مسبباتها ومحاولة إيجاد حلول عملية لها.
  - أهمية القطاع المطبق عليه وهو قطاع مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة والمعاهد الحكومية والخاصة المصرية بصفة خاصة، حيث اكتشف الباحث من خلال إطلاعه على أدبيات الموضوع، أنها تركز على الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين وفي مجال الرعاية الاجتماعية والتمريض وشركات الكهرباء، فرأى أن يركز الضوء على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالمعاهد العليا الحكومية والخاصة والتي تمثل الحاضنات الأساسية للفكر وقاطرات التنمية في كل المجتمعات الإنسانية المتقدمة والقدرة على الوفاء بمسئوليتهم الاجتماعية نحو بناء مجتمع يتمتع بالرخاء والرفاهية على أساس علمي قوي.
  - مساعدة الأكاديميين المختصين في وضع برامج لعلاج ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

### الدراسات السابقة

قام الباحث بتناول أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بمشكلة الدراسة في ضوء ما توافر له وذلك على النحو التالي:

#### ١. دراسة: خليل جعفر: ٢٠١٣

هدفت الدراسة إلى: دراسة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وطبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة والبالغ عددهم ٥٢٠ ممرضاً .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لُبعد الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لُبعد تبدل المشاعر وبعد انخفاض الشعور بالإنجاز .
- وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

- وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

### ٢. دراسة شيرين أحمد : (2015)

هدفت الدراسة إلى: اختبار تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري، توضح تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري، واختبار تأثير الإنهاك العاطفي، الشعور بالسلبية وتدني الإنجاز الشخصي على رأس المال البشري، ومعرفة أثر الابتكار والتعلم، الحافز والالتزام، القدرات والإمكانيات على رأس المال البشري، ومعرفة إلى أي مدى يؤثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري.

توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- أن أبعاد الاحتراق الوظيفي تؤثر معنوياً على رأس المال البشري.
- أن هناك علاقة طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال البشري.

### ٣. دراسة إبراهيم رضا ٢٠١٧

هدفت الدراسة إلى: معرفة مدى العاملين بالجامعات محل الدراسة من الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي الشعور بالإنهاك العاطفي - تدني الإنجاز الشخصي - الشعور باللامبالاة في العلاقات مع الآخرين)، والكشف عن مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي على أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية.

توصلت الدراسة إلى: توافر درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالجامعتين محل الدراسة وانعكس ذلك على مؤشرات تلك الاحتراق فكانت درجة المؤشرات أيضاً في هذا المستوى المرتفع وأن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي إلحاحاً هي "السلبية وعدم الأهمية في العلاقات".

#### ٤. دراسة عصام مسعد ٢٠١٨:

هدفت الدراسة إلى: تحديد طبيعة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة. توصلت النتائج إلى: وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كلٍ من الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط والصراع القائم على السلوك، كما بينت وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الاجهاد الوجداني وتبدل المشاعر والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي.

#### ٥. دراسة Villasalero: 2014

هدفت الدراسة إلى: إلقاء الضوء على العلاقة بين البحوث في الجامعة ورأس المال الفني المطور من أجل توضيح ما إذا كانت علاقة السببية ترجع للآثار غير المباشرة للبحوث (SCP) من خلال شركات مجمع العلوم المالية أو أنها ترجع إلى الأنشطة المالية لنقل التكنولوجيا.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أداء براءات الاختراع لشركات مجمع العلوم يرتبط إيجابياً بمشروعات البحوث والتطوير التنافسية والتي تقوم بها وتشرف عليها الجامعات، بينما تلك المشاريع ترتبط سلباً مع أنشطة نقل التكنولوجيا والتي تقوم بها الجامعات.

#### ٦. دراسة Wen-Min، Lu: 2012

هدفت الدراسة إلى: تقييم الأداء الجامعي ومعرفة ما إذا كان سياستها فعالة في تحقيق هدفها المتمثل في دفع عجلة التعليم والدراسة العلمي أم لا، بالإضافة إلى الوقوف على مستوى التنفيذ، وكذلك معرفة دور الموارد الجامعية في تحقيق كفاءتها والنتائج المتوقعة. توصلت الدراسة إلى: مجموعة من النتائج وهي أن الجامعات هي أفضل بكثير في التعامل مع الكفاءة من حيث التكلفة من التدريس والكفاءات الدراسية. يُشير تحليل الانحدار أن رأس المال الفكري لا تلعب دوراً هاماً في التأثير على كفاءة التدريس والبحوث.

## فروض الدراسة

- من أجل تفسير إشكالية الدراسة ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:
١. يؤثر الاحتراق الوظيفي سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.
  ٢. توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
  ٣. توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
  ٤. توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير التبدل الإحساسي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
  ٥. الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.

## الإطار النظري

تشمل الدراسة على عدد من المفاهيم التي لا بد من توضيحها وتحديد المقصود منها وهي على النحو التالي:

**أولاً: ماهية الاحتراق الوظيفي:** يعتبر هربرت فريدنبرجر Herbert Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام ١٨١٤م عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك. ولكن أعمال كريستينا ماسلاك Maslach أستاذة علم النفس بجامعة

بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي.(على بن شويل: ٢٠٠٣)

هذا وتعتبر أعمال كرسيتين ماسلاك "Maslach" أستاذة علم النفس بجامعة "بيركلي" الأمريكية، الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، خاصةً في المنظمات التي تعمل في مجال الخدمات الإنسانية. حيث سبق وحذرت ماسلاك من خطورة الأضرار الناجمة عن الاحتراق الوظيفي، باعتباره حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل، والتي تمثل في مجموعة من المظاهر السلبية منها : التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام والسخرية من الآخرين، وفقدان الإحساس بمعنى العمل، والكآبة، والشك في قيمة الحياة والعلاقات الإجتماعية، والسلبية في مفهوم الذات، مما يترتب عليه إنخفاض الكفاءة الإنتاجية في العمل، وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين.(عبير عبد الفتاح: ٢٠١٧)

وأشار (محمد سيد حمزاوي: ٢٠١٣) إلى ضرورة توافر الخدمات الإرشادية النفسية للوقاية من حصول الأمراض النفسية بدرجة رئيسة قبل تفاقم الظواهر السلوكية وتأثير المشكلات في حصول الأمراض النفسية لدى الأفراد العاملين. وقد ذكر أن الكثير من الدراسات والبحوث قد أوضحت أن السبب الرئيس وراء إصابة الأفراد بالأمراض النفسية والعقلية هو القلق والتوتر الناجمين عن ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد العاملون في حياتهم العصرية.(محمد سيد حمزاوي: ٢٠١٣)

**إن الاحتراق الوظيفي:** هو أحد أنواع الإجهاد البدني والنفسي والذهني ويرتبط بالعمل ويعيق الأفراد عن تأدية مهام عملهم بفاعلية وذلك لأن قدرة الفرد تكون قد استهلكت ولم يعد قادراً على مواجهة الإجهاد، فالاحتراق النفسي لا يحدث فجأة، بل هو يصيب الفرد تدريجياً بعد تعرضه للضغوط المهنية لفترات طويلة، وهو ليس حالة مؤقتة تزول بعد فترة قصيرة من حدوثه، بل هو حالة غير صحية تؤدي بالأشخاص المصابين به إلى الوقوع في مشاكل وصعوبات جسدية ونفسية واجتماعية ولقد بينت الدراسات النفسية أن أسباب حدوث الاحتراق النفسي للأفراد في أغلبها مرتبطة ببيئة المهنة وطبيعتها المحيطة بها ودور العاملين فيها، وما تنتجه من فرص تساعد على تفعيل مستويات الضغوط والإحباط لفترات طويلة. كما أشارت

إلى أن مصادر الاحتراق النفسي ليست مقتصرة على العوامل الخارجية التي تتعلق ببيئة العمل وطبيعته كزيادة الأعباء، وأوقات العمل، والدعم الاجتماعي، والدعم الإداري، والجانب المالي، والترقيات، ولكن هناك عوامل نفسية داخلية مرتبطة بسمات الشخصية مثل القدرة على التكيف ومواجهة الضغوط والسيطرة عليها. (Tumkaya: 2006)

**أبعاد رأس المال الفكري:** يمكن تحديد أهم أبعاده التي نالت اهتمام أغلب الباحثين بالرغم من وجود أبعاد أخرى . وهذه الأبعاد هي:

أ. **الاستقطاب:** وهو النشاط الذي بموجبه يمكن تحديد مصادر لاستقطاب الأفراد المؤهلين بهدف جذبها واختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة (أحمد ماهر: ٢٠٠١)

وتشمل مصادر الاستقطاب نوعين: مصادر داخلية ومصادر خارجية.

ب. **الصناعة:** إذ تحتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة ، فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية. إذ يرى كل من (Miller, 1998) و (Stewart, 1997) أن تطوير الإمكانيات الثلاث الآتية يجعل بالإمكان بناء قاعدة متينة من الموجودات الفكرية:

١. توسيع الذكاء .

٢. تشجيع الابتكار والتجديد بمعنى القدرة على توليد أفكار خلاقة وجديدة .

٣. ممارسة التكامل في العلاقات أي التوحيد في الأفكار والأعمال. (سعد على : ٢٠٠١)

ج. **التنشيط:** إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين لديها يتوجب عليها العناية والاهتمام بهذه الكفاءات والمواهب، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للنشبع بالمعرفة، عليه، لا بد من استخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة للمشاركة في توليد الأفكار كاستخدام أساليب ذهنية مثل العصف الذهني وأساليب الفكر الجماعي وأسلوب الاجتماعات المرنة والاستشاريين والتفاعل بين الموارد البشرية داخل المنظمة .

**د.المحافظة:** إن الموارد البشرية كأصل من أصول المنظمة يحتاج إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة. وهناك نشاطات يمكن الاهتمام بها من قبل المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها كالتدريب والتعويضات والحوافز المادية والمعنوية. وهناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأسمالها الفكري منها تنشيط الحافز المادي والمعنوي والتصدي للتفادم التنظيمي، مواجهة الإحباط التنظيمي، تقليل فرص الاعتراب التنظيمي، وتعزيز التميز التنظيمي .

**هـ.الاهتمام بالمستفيدين:** يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، وعلى المنظمة تفهم احتياجاتهم وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم، ويعدّ رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية، لا سيما في ظل ثورة المعلوماتية التي دخلت كل منظمة خاصة استخدام تقنية المعلومات والاتصالات. ويعرّف (Kotler) الرضا بأنه شعور الأفراد بالسعادة الناجمة عن مقارنة أداء المنتج وما يتوقعه الزبون، فإن كان الأداء يفوق التوقعات، فإن هذا الزبون سيكون راضياً بدرجة كبيرة. **و.التدريب والتطوير:** التعليم والتدريب نشاط مهم تركز عليه أغلب المنظمات، إذ من خلاله يمكن أن يكتسب المتدربون المهارات والخبرات ويمتلكون المعرفة وحتى تعديل سلوكهم بالتالي إمكانية غرس الأفكار والانطباعات حول فهم طبيعة العمليات والمهام الموكلة للأفراد العاملين وبما يعزز من قدراتهم ومهاراتهم بدقة ووضوح أكثر وصولاً إلى الحقائق.

### منهج الدراسة

في ضوء طبيعة المشكلة وهدف وأهمية الدراسة اعتمد الباحث على منهجين أساسيين في أعداد الدراسة هما:

١- **المنهج الوصفي التحليلي:** حيث قام الباحثون بالإطلاع وإستقراء الدراسات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة من خلال اتباع أسلوب الدراسة المكتبية والإطلاع على المراجع العلمية المتخصصة العربية والأجنبية من كتب علمية ومقالات منشورة بالمجلات

العلمية المحكمة والدوريات المختلفة وما صدر من المؤتمرات العلمية ورسائل علمية والدراسات السابقة وأبحاث مرتبطة بموضوع الدراسة والمتعلقة بالمشكلة موضوع الدراسة.

٢- **المنهج التطبيقي:** استخدم الباحث هذا المنهج بهدف الكشف عن النتائج المنطقية المترتبة على إختبار الفروض الأساسية للدراسة، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية تهدف إلى إختبار فروض البحث السابقة، وذلك من خلال بيانات مستمدة من قائمة إستقصاء لإستطلاع الرأى تم توزيعها على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى.

### إجراءات الدراسة

الدراسة الميدانية (المنهج التحليلي): عمد الباحثون في إجراء الدراسة الميدانية على قائمة الاستقصاء والتي تم توزيعها على عينة من من العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى، وذلك في الفترة من ٢٠١٨/١٠/٥ الي ٢٠١٨/١١/٥ حيث تم التعرف على آراءهم ورغباتهم واتجاهاتهم والعناصر الغير مرضية التي تواجههم وانطباعاتهم واقتراحاتهم، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها.

ومن ثم اهتمت الدراسة بإجراء دراسة إستكشافية في المجال التطبيقي، ثم تم استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، ومن ثم فإن الدراسة قد تناولت ذلك في موضوعين أساسيين هما: أسس الدراسة الميدانية، ونتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، حيث أستخدم الباحثون الأسلوب الإحصائي الأنسب للتحليل، وهو أختبار كروسكال ولاس، ولما كانت البيانات قد جاءت منظمة في شكل جداول تكرارات من خمسة أعمدة وصفين، تمثل الصفوف عينة الدراسة (العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى) وتمثل الأعمدة استجابات الأفراد على أسئلة الاستقصاء والتي تم ترتيبها تنازلياً من موافق تماماً إلى لا أوافق مطلقاً

## أسلوب وأدوات الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة والعينة: يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:  
❖ **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى

❖ **عينة الدراسة:** كانت عينة الدراسة المكونة من ٣٠٠ فرداً يمثلون عينة الدراسة "وهي عدد الاستمارات الصحيحة التي تم استردادها" من (العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى) ونظراً لطبيعة البيانات التي تتسم بندرة الاستجابة على بعض فئات الاستجابة خاصة فئة لا أوافق مطلقاً، فقد قام الباحثون بحساب قيمة كروسكال . ولاس باستخدام برنامج "Statxact 4.0" وتم اختبار معنوية قيم كروسكال . ولاس لكل سؤال عند مستوى ٠,٠٥ .

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ ٢٤٠ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ  $\pm ٥\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٢٥٢ مفردة.

ب- **قياس متغيرات الدراسة:** في ضوء الدراسات السابقة التي إطلع عليها الباحثون، فقد اعتمد الباحثون في قياس المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) والمتغير التابع (رأس المال الفكري).

تم تطبيق المقياس في صورته المبدئية على عينة استطلاعية Pilot study قوامها (٥٠) مفردة من العاملين في المعاهد محل الدراسة وذلك لاختبار صدق المقياس المستخدم في الدراسة، وقد تم استخدام معامل كرونباخ Cronbach's Alpha بهدف قياس معامل الثبات (درجة الاعتمادية)، والصدق الذاتي الذي يمثل (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) وذلك على مستوى جميع المتغيرات الخاصة بأبعاد " أثر الاحتراق لوظيفي على رأس المال الفكري

جدول رقم (١): معاملات الصدق والثبات لإجمالي أبعاد " أثر الاحتراق لوظيفي على رأس المال الفكري "

| الصدق                            | الثبات | الأبعاد                         |
|----------------------------------|--------|---------------------------------|
| <b>١- أبعاد الاحتراق الوظيفي</b> |        |                                 |
| ٠,٨٨٩                            | ٠,٧٩٢  | الإجهاد الانفعالي               |
| ٠,٨٨٧                            | ٠,٧٨٨  | التباعد الإحساسي                |
| ٠,٨٨٠                            | ٠,٧٧٦  | الإنجاز الشخصي                  |
| ٠,٩٠٢                            | ٠,٨١٥  | <b>إجمالي الاحتراق الوظيفي</b>  |
| <b>٢- أبعاد رأس المال الفكري</b> |        |                                 |
| ٠,٨٨٢                            | ٠,٧٧٩  | قدرات العاملين                  |
| ٠,٨٩٠                            | ٠,٧٩٣  | إبداع العاملين                  |
| ٠,٨٩٣                            | ٠,٧٩٨  | اتجاهات العاملين                |
| ٠,٨٧٤                            | ٠,٧٦٤  | <b>إجمالي: رأس المال الفكري</b> |

يوضح الجدول السابق:

- ١- أن قيم معاملات " الثبات " لإبعاد الاحتراق الوظيفي ( ٠,٧٩٢ ، ٠,٧٨٨ ، ٠,٧٧٦ ، ٠,٨١٥ ) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الإعتماد علي تلك المقاييس .
- ٢- أن قيم معاملات " الصدق " لأبعاد الاحتراق الوظيفي ( ٠,٨٨٩ ، ٠,٨٨٧ ، ٠,٨٨٠ ، ٠,٩٠٣ ) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الإعتماد علي تلك المقاييس .
- ٣- قيم معاملات " الثبات " لأبعاد رأس المال الفكري ( ٠,٧٧٩ ، ٠,٧٩٣ ، ٠,٧٩٨ ، ٠,٧٦٤ ) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الإعتماد علي تلك المقاييس .
- ٤- أن قيم معاملات " الصدق " لأبعاد رأس المال الفكري ( ٠,٨٨٢ ، ٠,٨٧٤ ، ٠,٨٩٣ ، ٠,٨٩٠ ) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الإعتماد علي تلك المقاييس .

## نتائج الدراسة

جدول رقم (٢): قياس معنوية الفرق لتأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.

| الأبعاد                               | عينة الدراسة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار (T) | مستوى الدلالة | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------------|--------------|-------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري | معهد حكومي   | ١٢٦   | ٢,٨٥            | ٠,٤١٦٥٧           | ٥,٤٩١           | ٠,٠١          | معنوية            |
|                                       | معهد خاص     | ١٢٦   | ٣,١٣            | ٠,٣٨٦٩١           |                 |               |                   |

بتحليل البيانات الموجودة في الجدول السابق يضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة، حيث بلغت قيمة "ت" (٥,٤٩١)، عند مستوى معنوية اقل من (٠,٠٥) وبمتوسط حسابي للمعهد الحكومي (٢,٨٥) ومتوسط المعهد الخاص (٣,١٣) وذلك لصالح المعهد الخاص.

وبذلك يثبت صحة الفرض "توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة" جدول رقم (٣): قياس معنوية الفرق لتأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. باستخدام اختبار "ت"

| الأبعاد                                | عينة الدراسة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار (T) | مستوى الدلالة | الدلالة الإحصائية |
|----------------------------------------|--------------|-------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري | معهد حكومي   | ١٢٦   | ٢,٥٠٦٦          | ٠,٥٧٨٢٢           | ٤,٩٩٩           | ٠,٠١          | معنوية            |
|                                        | معهد خاص     | ١٢٦   | ٢,٩١٩٤          | ٠,٧٢٤٤٩           |                 |               |                   |

بتحليل البيانات الموجودة في الجدول السابق يضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة، حيث بلغت قيمة "ت" (٤,٩٩٩)، عند مستوى معنوية اقل من (٠,٠٥)

وبمتوسط حسابي للمعهد الحكومي (٢,٥٠) ومتوسط المعهد الخاص (٢,٩١) وذلك لصالح المعهد الخاص.

وبذلك يثبت صحة الفرض " توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة " جدول رقم (٤): قياس معنوية الفرق لتأثير التبادل الإحساسي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. باستخدام اختبار "ت"

| الأبعاد                               | عينة الدراسة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار (T) | مستوى الدلالة | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------------|--------------|-------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| التبادل الإحساسي على رأس المال الفكري | معهد حكومي   | ١٢٦   | ٢,٤١            | ٠,٩٤٦١٢           | ١,١٦            | ٠,٢           | غير معنوية        |
|                                       | معهد خاص     | ١٢٦   | ٢,٥٦            | ١,١٠٨٣٢           |                 |               |                   |

بتحليل البيانات الموجودة في الجدول السابق يضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التبادل الإحساسي على رأس المال الفكري بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة ، حيث بلغت قيمة "ت" (١,١٦)، عند مستوى معنوية أكبر من (٠,٠٥) وبمتوسط حسابي للمعهد الحكومي (٢,٤١) ومتوسط المعهد الخاص (٢,٥٦). وبذلك يثبت عدم صحة الفرض " توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير التبادل الإحساسي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "

جدول رقم (٥): مصفوفة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

| الاحتراق الوظيفي | معامل الارتباط (r) | مستوى المعنوية | النتيجة (الدلالة) |
|------------------|--------------------|----------------|-------------------|
| الأداء الوظيفي   | -٠,٤٥١             | ٠,٠١**         | دالة              |

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بالنظر في مصفوفة الارتباط السابقة يتضح أنه توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي "، حيث بلغ معامل الارتباط (-0,451) بمستوى معنوية أقل من (0,01). ويدل على أنه كلما قل الاحتراق الوظيفي كلما زاد الاداء الوظيفي.

**جدول رقم (٦):** مصفوفة الارتباط بين الإنجاز الشخصي ورأس المال الفكري

| الإنجاز الشخصي   | معامل الارتباط (r) | مستوى المعنوية | النتيجة (الدالة) |
|------------------|--------------------|----------------|------------------|
| رأس المال الفكري | 0,157              | **0,01         | دالة             |

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,01).  
\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,05).

بالنظر في مصفوفة الارتباط السابقة يتضح أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي ورأس المال الفكري "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,157) بمستوى معنوية أقل من (0,01). ويدل على انه كلما زاد الإنجاز الشخصي كلما زاد رأس المال الفكري.

تحليل الانحدار البسيط لتأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد

الحكومية والمعاهد الخاصة

**جدول رقم (٧):** نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.

| R2    | F. test        |        | t. test        |        | المعلومات المقطرة $P_i$ | المتغير المستقل |
|-------|----------------|--------|----------------|--------|-------------------------|-----------------|
|       | مستوى المعنوية | القيمة | مستوى المعنوية | القيمة |                         |                 |
| 20,3% | **0,001        | 63,67  | **0,01         | 27,35  | 4,208                   | الجزء الثابت    |
|       |                |        | **0,01         | -7,980 | -0,295                  | الأداء الوظيفي  |

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,01).  
\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,05).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

١ - معامل التحديد ( $R^2$ ): نجد أن المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي يفسر (20,3%) من التغير الكلي في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج .

٢- اختبار معنوية المتغير المستقل: باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي ، ذو تأثير معنوي سلبي على (الأداء الوظيفي)، حيث بلغت قيمة "ت" (-٧,٩٨٠) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٦٣,٦٧) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على الأداء الوظيفي.

تحليل الانحدار البسيط لتأثير الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة

جدول رقم (٨): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.

| R2    | F. test           |        | t. test           |        | المعلومات<br>المهترة<br>$\beta_i$ | المتغير المستقل  |
|-------|-------------------|--------|-------------------|--------|-----------------------------------|------------------|
|       | مستوى<br>المعنوية | القيمة | مستوى<br>المعنوية | القيمة |                                   |                  |
| ١٥,٠% | **٠,٠٠١           | ٦,٣٤٩  | **٠,٠١            | ١٧,٥٩  | ٤,٢٧٨                             | الجزء الثابت     |
|       |                   |        | **٠,٠١            | ٢,٥٢٠  | ٠,١٦٠                             | رأس المال الفكري |

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

١ - معامل التحديد ( $R^2$ ): نجد أن المتغير المستقل الإنجاز الشخصي يفسر (١٥,٠%) من التغير الكلي في المتغير التابع (رأس المال الفكري رأس المال الفكري وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج .

٢- اختبار معنوية المتغير المستقل: باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل الإنجاز الشخصي ، ذو تأثير معنوي على (رأس المال الفكري)، حيث بلغت قيمة "ت" (٢,٥٢٠) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٦,٣٤٩) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على رأس المال الفكري.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- يؤثر الاحتراق الوظيفي سلبًا على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.
- يؤثر الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
- توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير التبدل الإحساسي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة .
- توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.
- توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة .
- توجد فروق دالة إحصائية بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة.

### تفسير النتائج:

- أبدت النتائج التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المُسمى الإداري، الحالة الاجتماعية)، والكشف عن أسباب ومصادر انتشار الاحتراق الوظيفي والسبل الكفيلة بعلاجها.

- أيدت نتائج الدراسة معرفة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين والعلاقة بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي ، والعلاقة بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي وكذلك العلاقة بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي .
- أيدت نتائج الدراسة الباحث في الكشف عن تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري ومعرفة مدى تأثير الإنهاك العاطفي، الشعور بالسلبية وتدني الإنجاز الشخصي على رأس المال البشري، ومعرفة أثر الابتكار والتعلم، والحافز والالتزام على رأس المال البشري.
- أختلفت نتائج الدراسة في تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري من ناحية، وإدارة المعرفة وإدارة المعلومات من ناحية أخرى، وإظهار الدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة
- وأنتهت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ترابط بين الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى.

### التوصيات

- ينبغي على الإدارات الجامعية العمل على استثمار وتطوير رأس المال الفكري الخاص بها بصفة مستمرة من خلال الخطوات الآتية
- ١- العمل على الارتقاء بنوعية التعليم من خلال استقطاب الكفاءات كحاملتي الشهادات العليا (الماجستير، الدكتوراه) للعمل في البيئات الجامعية، والاهتمام بهم عن طريق برامج التنمية المهنية.
- ٢- توفير البنية التحتية التكنولوجية الحديثة في البيئات الجامعية لتنشيط رأس المال الفكري الخاص بها.
- ٣- الاهتمام باجتذاب الأفراد ذو الكفاءات الاستثنائية كالموهوبين والمبدعين لزيادة الابتكار داخل الجامعة.
- ٤- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وعناصره عن طريق الاهتمام ببرامج التدريب الخاصة به.

- ٥- تطوير المقدرات المالية بتنمية الإيرادات وتنوع مصادرها وخفض الإنفاق غير الرشيد.
- ٦- توفير قوى تنافسية لكل جامعة ولكل كلية (التفوق، التميز، الابتكارية، الإبداع الفكري، الاختراعات) بتطبيق فلسفة الجودة الشاملة في مجال التعليم.

## المراجع

- إبراهيم رضا إبراهيم(٢٠١٧): أثر الاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال
- أحمد ماهر(٢٠٠١): إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت، ص ١٤١
- أحمد محمد عبد الحكم(٢٠١٥): " الاحتراق وعلاقته بالرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لمعلمي التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة" بحافظة المنيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المنيا، كلية التربية الرياضية، علم النفس الرياضي
- خليل جعفر خليل: " العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، ع ٣١، تشرين أول، ٢٠١٣، ص ص ١٢٩-١٦٤
- سعد علي حمود العنزي: رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٨)، العدد (٢٥)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ٢٠٠١، ص ١١٦
- سماهر مسلم أبو مسعود(٢٠١٠): "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
- شيرين أحمد فهمي(٢٠١٥): تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري، جامعة عين شمس، كلية التجارة، إدارة الاعمال
- عصام مسعد عبد السلام(٢٠١٨): تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة المنصورة - كلية التجارة - إدارة الأعمال

محمد سيد حمزاوي (٢٠١٣): الإدارة الحديثة للموارد البشرية في المنظمات العامة، الرياض:  
دار المريخ للنشر، ص ١٧١

Huggins, Robert, & Weir, Maria " Intellectual assets and small knowledge-intensive business service firms", Journal of Small Business and Enterprise Development, 2012.

Lu, Wen-Min, , "Intellectual capital and university performance in Taiwan", Economic Modeling, No. 29 (2012) 1081–1089.

Tumkaya. S. (2006). Faculty Burnout in Relation to Work Environment and Humor as a Coping Strategy. Educational Sciences: Theory & Practice, 6 (3). 911-92

Tumkaya. S. (2006). Faculty Burnout in Relation to Work Environment and Humor as a Coping Strategy. Educational Sciences: Theory & Practice, 6 (3). 911-921.

Villasalero, Manuel, "University knowledge, open innovation and Technological capital in Spanish science parks. Research revealing or technology selling?", Journal of Intellectual Capital, Vol. 15, No. (4),2014, pp. 479-496.

**THE IMPACT OF JOB BURNOUT ON THE  
INTELLECTUAL CAPITAL  
A COMPARATIVE STUDY AMONG SOME  
WORKERS AT GOVERNMENTAL INSTITUTES AND  
SOME WORKERS AT PRIVATE INSTITUTES IN  
GREATER CAIRO**

[19]

**Montasr M. M. M. Noah<sup>(1)</sup>; Mohamed A. Khalifa<sup>(1)</sup>  
and Amal A. Shams<sup>(2)</sup>**

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University 2) Faculty of Education, Ain Shams University

**ABSTRACT**

The study aimed at measuring the effect of job burnout on intellectual capital to improve the quality of educational service in Egypt by applying to the employees of government institutes and the private institutes in Greater Cairo; after identifying the significance of the impact of job burnout on intellectual capital and carrying out a field study for identifying the study suitability to applicable on educational institutions in Egypt.

In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire form was designed including a set of phrases collected through interviews, for measuring attitudes of the study sample towards the variables of the study. In this study, the researchers relied on a combination between the inductive and the deductive method through following the theoretical study approach and the field study. The researchers have analyzed data using Kruskal-Wallis test for each of the survey questionnaire questions to test the study hypotheses using the 300-sample study, "which is the number of valid forms recovered". The researchers have come to several results and recommendations that could be applied on the

teaching staff members of governmental institutes and private institutes in Greater Cairo

**The study concludes in the results that:**

1. There are statistically significant differences between the effect of emotional stress on intellectual capital among employees of governmental institutes and workers in private institutes.
2. There are statistically significant differences between the effect of job burnout on intellectual capital among workers in governmental institutes and workers in private institutes.