

خمسة وعشرون عاماً



رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركة زين للإتصالات الأردنية

Intellectual Capital and its effect in achieving Sustainable Competitive Advantage

An Empirical Study on a sample of Employees in Zain Jordan Telecommunications Company

إعداد الطالب

وائل فاضل حسان العكيدي

الرقم الجامعي : Z00582

المشرف

الأستاذ الدكتور

زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة الإسراء

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

عمان – الأردن

الفصل الأول 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزَعِنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ

صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ الْعَبْدِ الْعَظِيمِ

جامعة الإسراء التفويض

أنا وائل فاضل حسان العكيدي أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات

أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: / / 2018

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية

المستدامة: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركة زين للإتصالات الأردنية"

وقد أُجيزت بتاريخ / / 2018

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة	
	الإسراء	مشرفاً ورئيساً	أ.د. زكريا مطلق الدوري
	الإسراء	عضواً داخلياً	أ.د.م. مراد العطياني
	الشرق الأوسط	عضواً خارجياً	أ.د.م. عبد الباسط حسونة

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب وائل فاضل حسان العكيدي بعنوان "رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركة زين للاتصالات الأردنية" وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: 2018 / /

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأت النور برعايته وتوجيهاته الرشيدة .

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاسراء والإداريين والعاملين فيها، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، كما وأشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

والله الموفق

الإهداء

إلى ...

منارة العلم والعلماء الإمام المصطفى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم محمد صلى الله

عليه وسلم

من سعى وشقى لأنعم بالراحة الذي لم يبخل بشيء علي في الدنيا والذي العزيز

حفظه الله تعالى

الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من ربنتي صغيراً والدتي العزيزة رحمها الله تعالى

كل من علمني حرفاً منذ نعومة أظفاري جميع معلمي وأساتذتي الكرام

من تدمع العين بذكراه العراق العظيم

أهديكم ثمرة هذا العمل المتواضع

الباحث

وائل فاضل حسان العكيدي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	نموذج إقرار
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
س	الملخص باللغة العربية
ف	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1 - 1): المقدمة
4	(2 - 1): مشكلة الدراسة
5	(3 - 1): أهداف الدراسة
6	(4 - 1): أهمية الدراسة
6	(5 - 1): أسئلة الدراسة وفرضياتها
8	(6 - 1): أنموذج الدراسة
9	(7 - 1): حدود الدراسة
10	(8 - 1): محددات الدراسة
10	(9 - 1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
14	(1 - 2): المقدمة
15	(2 - 2): رأس المال الفكري
23	(3 - 2): الميزة التنافسية المستدامة
32	(4 - 2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
40	(5 - 2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
41	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
42	(1 - 3): المقدمة
42	(2 - 3): منهج الدراسة
42	(3 - 3): مجتمع الدراسة
43	(4 - 3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفرادها
46	(5 - 3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
48	(6 - 3): متغيرات الدراسة
48	(7 - 3): المعالجات الإحصائية
49	(8 - 3): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
50	(9 - 3): صدق أداة الدراسة وثباتها
52	الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات
53	(1 - 4): المقدمة
53	(2 - 4): نتائج التحليل الإحصائي
61	(3 - 4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
63	(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
78	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
79	(1 - 5): مناقشة النتائج
79	(2 - 5): مناقشة النتائج
81	(3 - 5): التوصيات
84	قائمة المراجع
85	أولاً: المراجع العربية
88	ثانياً: المراجع الأجنبية
93	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
43	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1 - 3
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	2 - 3
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	3 - 3
45	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	4 - 3
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	5 - 3
50	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	6 - 3
51	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	7 - 3
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع رأس المال البشري في شركة زين للاتصالات الأردنية	1 - 4
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع رأس المال الهيكلية في شركة زين للاتصالات الأردنية	2 - 4
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع رأس المال الزبائني في شركة زين للاتصالات الأردنية	3 - 4
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع السمعة الاستراتيجية في شركة زين للاتصالات الأردنية	4 - 4
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع المرونة الاستراتيجية في شركة زين للاتصالات الأردنية	5 - 4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع التميز بالجودة في شركة زين للاتصالات الأردنية	6 - 4
62	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	7 - 4
64	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة زين للاتصالات الأردنية	8 - 4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
67	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري في تحقيق السمعة الاستراتيجية لشركة زين للاتصالات الأردنية	9 - 4
70	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري في تحقيق المرونة الاستراتيجية لشركة زين للاتصالات الأردنية	10 - 4
73	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري في تحقيق التميز بالجودة لشركة زين للاتصالات الأردنية	11 - 4
76	مؤشرات الموائمة لأنموذج المعادلة الهيكلية	12 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
9	أنموذج الدراسة	1 - 1
19	الأبعاد الرئيسية لرأس المال الفكري	1 - 2
20	مكونات رأس المال الفكري	2 - 2
30	أبعاد الميزة التنافسية المستدامة	3 - 2
77	الأنموذج المقترح لتأثير رأس المال الفكري على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركة زين للإتصالات الاردنية	1 - 4

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
94	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
95	أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي	2

المخلص باللغة العربية

رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركة زين للاتصالات الأردنية

إعداد الطالب

وائل فاضل حسان العكدي

إشراف الأستاذ الدكتور

زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة زين للاتصالات الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركة زين للاتصالات الأردنية من مختلف المستويات الإدارية الثلاث، والبالغ عددهم (800). أما عينة الدراسة فقد تكونت من عينة عشوائية بسيطة العاملين في شركة زين للاتصالات الأردنية من مختلف المستويات الإدارية الثلاث والبالغ عددهم (119) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الاساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة زين للاتصالات الأردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) في تحقيق السمعة الاستراتيجية لشركة زين للاتصالات الأردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (رأس المال

- ع -

البشري، رأس المال الزبائني) في تحقيق المرونة الاستراتيجية لشركة زين للاتصالات الأردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في تحقيق التميز بالجودة لشركة زين للاتصالات الأردنية. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبني ادارة شركة زين للاتصالات الأردنية لفلسفة خاصة في مجال تعزيز رأس المال الفكري تتسجم مع الآثار التي تحقق التغيرات الجذرية في مجال الإتصالات، وضرورة قيام ادارة شركة زين للاتصالات الأردنية باستثمار مواردها البشرية بتحويل المعرفة الى تنفيذ والى أنشطة خلق قيمة، بالطريقة التي تسهم في تحقيق أهدافها وبشكل فاعل وكفوء وبذلك يتحقق الاستغلال الفعال لرأسمالها الفكري.

ABSTRACT

Intellectual Capital and its effect in achieving Sustainable Competitive Advantage

An Empirical Study on a sample of Employees in Zain Jordan Telecommunications Company

Prepared by

Wael Fadhil Hassan AL-Ogaidi

Supervisor

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed to investigate the effect Intellectual Capital in achieving Sustainable Competitive Advantage in Zain Jordan Telecommunications Company.

The study population included of all employees in Zain Jordan Telecommunications Company totaling (800). The study sample consist of randomly sample from Zain Jordan Telecommunications Company from various managerial levels totaling (119) Individual. To achieve the study objectives the study used quantitative (descriptive analytical method) through many statistical tools, most notably multiple regression analysis.

The study reached a number of results namely: there is a significant effect of Intellectual Capital in achieving Sustainable Competitive Advantage in Zain Jordan Telecommunications Company at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Intellectual Capital (Human Capital and Structural Capital) in achieving Strategic reputation in Zain Jordan Telecommunications Company at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Intellectual Capital (Human Capital and

Customer Capital) in achieving strategic flexibility in Zain Jordan Telecommunications Company at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Intellectual Capital (Structural Capital and Customer Capital) in achieving quality Excellence in Zain Jordan Telecommunications Company at level ($\alpha \leq 0.05$).

In light of the results, the study recommends that Zain Jordan Telecommunications Company must adopt a private philosophy in the field of enhancement intellectual capital consistent with the effects that bring about radical changes in the field of telecommunications. Zain Jordan Telecommunications Company management must invest its human resources to transfer of knowledge to the implementation and to the activities of creating value in a way that contributes to its objectives achievement of effectively and efficiently and thus achieve the effective exploitation of intellectual capital.