

أثر مكونات رأس المال الفكري تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي على الذكاء التنافسي  
دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

توجان محمد ابوحشيش

المشرف

أ.د. خالد صالح العموش

جامعة الزيتونة الأردنية، 2023

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر مكونات رأس المال الفكري وتحليلات وسائل التواصل الاجتماعي على الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، طورت الباحثة أداة دراسة وهي استبانة من مرجع ومن الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع. وبعد التحكيم من قبل مجموعة من الخبراء والمتخصصين، تم توزيع 113 استبانة بالطريقة اليدوية أي المعالجة باليد ، وتم جمع 110 استبانة بتوزيعها إلكترونياً بإجمالي 223 استبانة ، و بعد استرجاع الاستبيانات استخدم الباحث نمذجة المعادلة الهيكلية SEM من خلال منهجية PLS الجزئية لتحليل البيانات. وبينت النتائج أن كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية لهما تأثير إيجابي على تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي ، بينما لم يكن هناك تأثير لرأس المال العلائقي. كما أكدت النتائج تأثير تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي على كل من الذكاء التنافسي ورأس المال الدولي ، وكان هناك أيضاً تأثير لرأس المال الدولي على الذكاء التنافسي. بناءً على نتائج التحليل ، تم تطوير مجموعة من التوصيات الإدارية والنظرية ، والتي قد تكون مفيدة لمديري البنوك الأردنية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري ، تحليلات الوسائط الاجتماعية ، الذكاء التنافسي ، البنوك التجارية.