

العنوان:	أثر جاذبية المواقع الإلكترونية في بناء الصورة الذهنية لوكالات السياحة والسفر الأردنية
المؤلف الرئيسي:	المجالي، إسراء بسام سعد الدين
مؤلفين آخرين:	مقدادي، يونس عبدالعزيز(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2018
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 97
رقم MD:	916459
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة عمان العربية
الكلية:	كلية الأعمال
الدولة:	الأردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	المواقع الإلكترونية
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/916459

الملاحق

ملحق (1) الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

السادة: عملاء وكالات السياحة والسفر الأردنية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "أثر جاذبية المواقع الإلكترونية في بناء الصورة الذهنية لوكالات السياحة والسفر الأردنية" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير فالتسويق في جامعة عمان العربية، لذا يرجى التكرم بتعبئة فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها. علماً أن المعلومات سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة

إسراء بسام المجالي

القسم الأول: المعلومات الشخصية لعينة الدراسة:

1. الجنس:-

☐ أنثى ☐ ذكر

2. العمر:-

☐ أقل من 30 ☐ 30 إلى 40
☐ 41-50 ☐ 51-60
☐ 60 فأكثر

3. المؤهل العلمي:-

☐ ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم جامعي متوسط
☐ بكالوريوس ☐ ماجستير
☐ دكتوراه

4. الدخل:-

☐ أقل من 500 دينار ☐ 500-1600
☐ 1601-2000 ☐ 2000 فأكثر

القسم الثاني: متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: جاذبية المواقع الإلكترونية لوكالات السياحة والسفر الأردنية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ- تصميم المواقع الإلكترونية:-						
1	يتصف تصميم الموقع الإلكتروني لوكالات السياحة والسفر بالابتكار والابداع الفني.					
2	يتصف تصميم صفحات الموقع الإلكتروني بسهولة الاستخدام.					
3	تصميم الموقع الإلكتروني ملائم لنوع خدمة السياحة والسفر للزبائن.					
4	تصميم الموقع الإلكتروني يتمتع بخصائص جذابة ومعبرة كالألوان والصور عن خدمات السياحة والسفر					
5	تصميم الموقع الإلكتروني يتسم بالتوازن في توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة للتعبير عن الخدمات السياحية والسفر.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
6	يتسم الموقع بالإثارة والتأثير العاطفي بحيث يجعل المستخدم متحمساً لزيارته والتفاعل معه.					
7	تصميم الموقع الإلكتروني يتسم بالجمال من حيث الصور والحركات والإخراج الفني لمكونات صفحات الموقع.					
8	تصميم الموقع الإلكتروني يعتمد على ملفات الفيديو والصوت والصورة المستخدمة في صفحات الموقع.					
9	تصميم الموقع الإلكتروني يراعي وجود خريطة مناسبة للموقع أو وصلات تسهل الانتقال السريع إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع					
ب- مصداقية المواقع الإلكترونية:-						
1	الموقع الإلكتروني يتحلى بدرجة عالية من الدقة في عرض المعلومات على صفحات الموقع.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
2	يراعي الموقع الإلكتروني أن تكون مصادر المعلومات المعروضة على صفحات موثقة من حيث المصدر.					
3	يراعي الموقع الإلكتروني حقوق الطبع والنشر قانونياً.					
4	يراعي الموقع الإلكتروني أمن المعلومات الخاصة والخدمات التي يقدمها.					
5	يراعي الموقع الإلكتروني خصوصية المعلومات الشخصية للمتصفح.					
6	يراعي الموقع الإلكتروني توافر العنوان الرسمي للوكالة على الموقع.					
7	يراعي الموقع الإلكتروني توافر البريد الإلكتروني للقائمين على الموقع لتأمين التواصل معهم.					
8	يراعي الموقع الإلكتروني خدمة الرد على تساؤلات العملاء إلكترونياً لكسب ثقتهم بالوكالة.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ج- سرعة التغطية للمواقع الإلكترونية:-						
1	يراعي الموقع الإلكتروني السرعة في عرض المعلومات عن الأنشطة التسويقية للخدمات المقدمة لوكالات السياحة والسفر.					
2	يراعي الموقع الإلكتروني السرعة في الاستجابة لطلبات العملاء وتلبيتها.					
3	يراعي الموقع الإلكتروني سرعة توفير المعلومات كاملة عن الخدمات والعروض التي يقدمها للعملاء.					
4	يراعي الموقع الإلكتروني توفر روابط تسهل عملية الاتصال السريع بالموقع الأصلي مع أي مواقع خارجية.					
د- محتوى الرسائل الإلكترونية:-						
1	يراعي محتوى الرسائل الإلكترونية للموقع وجود معلومات خاصة بنشأة وأهداف الوكالات ورسالتها.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
2	يتضمن محتوى الرسائل الالكترونية للموقع معلومات كاملة عن الخدمات التي تقدمها الوكالات للعملاء.					
3	تتضمن الرسائل الالكترونية للموقع صور توضيحية عن الوكالات وأفرعها ونظامها في التعامل مع العملاء.					
4	تتسم الرسائل الإلكترونية بمعلومات محدثة وبشكل دوري عن الخدمات المقدمة للعملاء.					
5	تراعي الرسائل الإلكترونية خصوصية العملاء من حيث طبيعة المعلومات ووقت إرسالها.					
6	يراعي محتوى الرسائل الإلكترونية بأن تكون بأكثر من لغة لاختلاف ثقافات العملاء المتصفحين.					
7	يراعي محتوى الرسائل الإلكترونية بأن تكون النصوص شاملة على الكلمة والصورة للتعبير عن الخدمات المقدمة.					

المتغير التابع: الصورة الذهنية لخدمات الوكالات السياحية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
بناء الصورة الذهنية:-						
1	تتضمن المواقع الإلكترونية رؤية ورسالة واضحة ومعبرة عن الوكالة والخدمات التي تقدمها لتعزيزها في ذهن العملاء لبناء صورة ذهنية طيبة.					
2	تسعى المواقع الإلكترونية لتمييز الخدمات التي تسوق لها لبناء صورة ذهنية إيجابية لدى العملاء.					
3	تسعى المواقع الإلكترونية للعمل على بناء قاعدة من المنفعة المشتركة بينها وبين العملاء.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
4	تسعى المواقع الإلكترونية الى تحقيق التوازن بين مصلحتها واحتياجات ومتطلبات العملاء لبناء صورة ذهنية طيبة لديهم عن الوكالة.					
5	تسعى المواقع الإلكترونية لتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة والدقيقة والكاملة عن خدماتها لكسب ثقتهم بالوكالة.					
6	تسعى المواقع الإلكترونية بتقديم خدمات اتصالات تركز على العملاء من خلال الإدارة المتفوقة والعروض ذات القيمة الأفضل.					
7	تسمح المواقع الإلكترونية إلى إتاحة حرية التعبير عن الرأي للعملاء حول الخدمات التي تقدمها من خلال مواقعها الإلكترونية.					
8	تسعى المواقع الإلكترونية ومن خلال محتوى الرسائل المعلنة عن خطط العمل، التي ستحققها في المستقبل لخدمة العملاء.					
9	تسعى المواقع الإلكترونية لإظهار عملية التحديث والتطوير في نشاطها وأعمالها وكفاءة إدارتها لبناء صورة ذهنية متجددة عن الوكالة.					

ملحق (2)

أسماء محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	الجامعة
1	أ. د. فؤاد الشيخ سالم	أستاذ	جامعة عمان العربية
2	أ. د. أحمد القطامين	أستاذ	الجامعة العربية المفتوحة
3	د. أحمد نصر	أستاذ مساعد	جامعة عمان العربية
4	د. زينة القاسم	أستاذ مساعد	الجامعة الأردنية
5	د. ماجد الشاتي	أستاذ مساعد	لجامعة الأردنية
6	د. أيسر الخشمان	أستاذ مساعد	جامعة العلوم الإسلامية
7	د. خالد الشوابكة	أستاذ مساعد	جامعة العلوم الإسلامية
8	د. علي الزعبي	أستاذ مشارك	جامعة عمان العربية
9	د. نبيل أبو لغد	أستاذ مساعد	الجامعة العربية المفتوحة