

|                   |   |
|-------------------|---|
| العنوان:          | شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على تفضيلات الزبائن لمطاعم الوجبات السريعة: دراسة تطبيقية على طلبة الجامعات الأردنية في عمان |
| المؤلف الرئيسي:   | العلوان، ماهر عبداللطيف عليان   |
| مؤلفين آخرين:     | عساف، عبدالمعطي محمد(مشرف)  |
| التاريخ الميلادي: | 2017  |
| موقع:             | عمان  |
| الصفحات:          | 1 - 174   |
| رقم MD:           | 862409  |
| نوع المحتوى:      | رسائل جامعية  |
| اللغة:            | Arabic  |
| الدرجة العلمية:   | رسالة دكتوراه   |
| الجامعة:          | جامعة العلوم الإسلامية العالمية   |
| الكلية:           | كلية الدراسات العليا  |
| الدولة:           | الاردن  |
| قواعد المعلومات:  | Dissertations   |
| مواضيع:           | شبكات التواصل الاجتماعي، مطاع الوجبات لسريعة، طلاب الجامعة الأردنية، جودة الخدمات، رضا الزبائن، الجوانب الصحية              |
| رابط:             | <a href="https://search.mandumah.com/Record/862409">https://search.mandumah.com/Record/862409</a>                           |

## ملحق رقم (1)

## أسماء الأساتذة الكرام المحكّمين للاستبانة

| الجامعة                         | الرتبة      | الاسم                     | الرقم |
|---------------------------------|-------------|---------------------------|-------|
| الجامعة الأمريكية               | أستاذ       | أ. د. رائف توفيق السعيد   | .1    |
| كلية الأميرة سمية الجامعية      | أستاذ       | أ. د. شفيق ابراهيم حداد   | .2    |
| جامعة العلوم الإسلامية العالمية | أستاذ       | أ. د. فايز جمعة النجار    | .3    |
| جامعة فيلادفيا                  | أستاذ       | أ. د. ممدوح طابع زيادات   | .4    |
| جامعة البلقاء التطبيقية         | أستاذ       | أ. د. مروان محمد النسور   | .5    |
| الجامعة الأردنية                | أستاذ       | أ. د. هاني حامد الضمور    | .6    |
| الجامعة الأردنية                | أستاذ مشارك | د. رائد الغرابيات         | .7    |
| جامعة البلقاء التطبيقية         | أستاذ مشارك | د. عاطف صالح العدوان      | .8    |
| جامعة العلوم التطبيقية          | أستاذ مشارك | د. عبد الله قاسم البطاينة | .9    |
| جامعة العلوم الإسلامية العالمية | أستاذ مشارك | د. عبد الله احمد الشورة   | .10   |
| جامعة البلقاء التطبيقية         | أستاذ مشارك | د. عطا الله تيسير الشرعة  | .11   |
| جامعة البلقاء التطبيقية         | أستاذ مشارك | د. غازي عبد الله وشاح     | .12   |
| الجامعة الأردنية                | أستاذ مشارك | د. محمد تركي الشريدة      | .13   |
| جامعة العلوم الإسلامية العالمية | أستاذ مشارك | د. مرزوق عايد القعيد      | .14   |
| جامعة العلوم الإسلامية العالمية | أستاذ مشارك | د. هاني جزاع ارتيمة       | .15   |
| الجامعة الأمريكية               | أستاذ مشارك | د. وليد جريسات            | .16   |

## ملحق رقم (2)

## الاستبانة

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة

الأخ الطالب/ الأخت الطالبة .....

السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أرجو التكرّم بإعطائي جزءاً من وقتكم الثّمين للاطلاع والإجابة عن أسئلة الاستبانة المرفقة والمعدّة لإجراء دراسة بعنوان: "شبكات التواصل الاجتماعي واثرها على تفضيلات الزبائن لمطاعم الوجبات السريعة".

دراسة تطبيقية على طلبة الجامعات الاردنية في عمان.

وذلك استكمالاً لمتطلّبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة من جامعة العلوم الإسلامية العالمية وبإشراف الدكتور عبد المعطي العساف.

ونظراً لأهميّة مساهمتكم في إنجاح هذه الدّراسة، فإن الباحث ليأمل منكم التكرّم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة بكل دقّة وموضوعيّة تامّة؛ علماً بأن المعلومات التي ستقدّمونها ستعامل بكلّ سرّيّة وخصوصيّة، ولن تستخدم إلاّ لغايات البحث العلميّ فقط.

شاكّرين لكم حسن استجابتكم وتعاونكم ومقدّرين دعمكم للبحث العلمي

الباحث:

إشراف:

ماهر عبد اللطيف العلوان

الدكتور عبد المعطي محمد عساف

0790171591



الجزء الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية.

الرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وضعك بدقة:

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- معدل الدخل الشهري للطالب:

اقل من 101 دينار  101 - اقل من 200   
200 - اقل من 300  300 فأكثر

3- ملكية الجامعة

جامعة حكومية  جامعة خاصة

4- رتب شبكات التواصل الاجتماعي تنازليا حسب الأكثر استخداما من قبلك .

( الفيسبوك، تويتر، انستغرام، لينكد ان ) .

1- .....

2- .....

3- .....

4- .....

## الجزء الثاني: مجالات الدراسة.

الرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وضعك بدقة:

| أولاً: شبكات التواصل الاجتماعي |   |            |       |        |            |
|--------------------------------|---|------------|-------|--------|------------|
| درجة الموافقة                  |   |            |       |        | البعد      |
| المحادثات                      |   |            |       |        |            |
| الرقم                          | الفقرة  | كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | قليلة جداً |
| 1.                             | أهتم بجميع المحادثات (الحوارات والمناقشات) التي تتم على شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.  |            |       |        |            |
| 2.                             | أقوم بالمشاركة بالمحادثات (الحوارات والمناقشات) التي تتم على شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.   |            |       |        |            |
| 3.                             | اعتمد على إجراء المحادثات الفورية من خلال وسائل محددة (live chat , instant messaging , video call) مع المستخدمين الآخرين على شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة. |            |       |        |            |
| 4.                             | استخدم المحادثات غير الفورية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل (التعليقات والمشاركات) للتعبير عن آرائي تجاه مطاعم الوجبات السريعة.  |            |       |        |            |
| 5.                             | أقوم بطرح مواضيع معينة تخص مطاعم الوجبات السريعة على شبكات التواصل الاجتماعي بقصد إنشاء حوار مع المستخدمين الآخرين.   |            |       |        |            |
| المشاركة                       |   |            |       |        |            |
| 6.                             | أتابع مشاركات المستخدمين الآخرين من المحتوى (نص، صور، فيديو) على شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.   |            |       |        |            |
| 7.                             | أقوم باختيار المحتوى (نص، صور، فيديو) حول مطاعم الوجبات السريعة والذي يحتمل ان ينال اهتمام المستخدمين الآخرين، لإعادة مشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي.                      |            |       |        |            |
| 8.                             | أقوم بالتعليق على المحتوى (نص، صور، فيديو) الذي أقوم باختياره حول مطاعم الوجبات السريعة قبل إرساله للمستخدمين الآخرين.  |            |       |        |            |
| 9.                             | أحرص على إعادة إرسال المحتوى (نص، صور، فيديو) حول مطاعم الوجبات السريعة للمستخدمين عبر شبكات التواصل الاجتماعي  |            |       |        |            |

|                  |  |  |  |  |   |     |
|------------------|--|--|--|--|---|-----|
|                  |  |  |  |  | أتابع الردود من المستخدمين على المحتوى (نص، صور، فيديو) حول مطاعم الوجبات السريعة والمرسلة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.   | 10. |
|                  |  |  |  |  | أقوم بمشاركة تجاربي الخاصة مع مطاعم الوجبات السريعة على شبكات التواصل الاجتماعي .   | 11. |
| <b>المجموعات</b> |  |  |  |  |   |     |
|                  |  |  |  |  | أقوم بإنشاء مجموعات عامه (Public Groups) للتواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.   | 12. |
|                  |  |  |  |  | أقوم بإنشاء مجموعات خاصة (Private groups) للتواصل مع الأصدقاء والأقارب عبر شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.   | 13. |
|                  |  |  |  |  | انضم إلى المجموعات العامة (Public Groups) ذات المحتوى (نص، صور، فيديو) الذي ينسجم مع اهتماماتي حول مطاعم الوجبات السريعة عبر شبكات التواصل الاجتماعي .                | 14. |
|                  |  |  |  |  | انضم إلى مجموعات خاصة (Private groups) لمستخدمين محددين على شبكات التواصل الاجتماعي، (مثل الأقارب و الأصدقاء و زملاء الدراسة) للتواصل حول مطاعم الوجبات السريعة.      | 15. |
|                  |  |  |  |  | أقوم بتصنيف المستخدمين المرتبطين بي إلى مجموعات خاصة مثل (الأقارب والأصدقاء و زملاء الدراسة) للتواصل معهم حول مطاعم الوجبات السريعة.                                  | 16. |
| <b>العلاقات</b>  |  |  |  |  |   |     |
|                  |  |  |  |  | أقوم بالبحث عن المستخدمين الذين تربطني بهم علاقة شخصية بهدف التواصل معهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.                                       | 17. |
|                  |  |  |  |  | أوافق على طلبات الارتباط المقترحة من قبل المستخدمين الذين لديهم صداقات معي بهدف التواصل معهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي حول مطاعم الوجبات السريعة.                   | 18. |
|                  |  |  |  |  | أوافق على طلبات الارتباط القادمة من المستخدمين الذين لا اعرفهم اذا كان هنالك اهتمامات مشتركة حول مطاعم الوجبات السريعة.   | 19. |
|                  |  |  |  |  | أقوم بالارتباط مع المستخدمين الذين اهتم بمتابعة مستجداتهم حول مطاعم الوجبات السريعة، والذين لا تربطني بهم علاقة شخصية، مثل (المتابعة على تويتر والإعجاب على الفيسبوك) | 20. |

## ثانياً: تفضيلات الزبائن (طلبة الجامعات الأردنية)

### البيئة المادية

| الرقم | الفقرة  | كبيرة جدا | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جدا |
|-------|---|-----------|-------|--------|-------|-----------|
| 21.   | أحدد اختياري من مطاعم الوجبات السريعة بناء على التصميم العام (الديكور) الجذاب .   |           |       |        |       |           |
| 22.   | أحدد اختياري من مطاعم الوجبات السريعة بناء على توفر الاثاث المناسب لتناول الطعام .  |           |       |        |       |           |
| 23.   | تجذبني مطاعم الوجبات السريعة التي تهتم باللوان الجذابه في المطعم ( الوان الجدران، الوان الاثاث، الوان التجهيزات المادية). |           |       |        |       |           |
| 24.   | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي توفر عددا كاف من مواقف السيارات .  |           |       |        |       |           |

### جودة الخدمة

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 25. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تلتزم بتقديم وجبات الطعام بالتفاصيل التي أحدها .          |  |  |  |  |  |
| 26. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تلتزم بالوقت المحدد لتقديم الخدمة .                       |  |  |  |  |  |
| 27. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تشعرني بالامان اثناء التعامل معها .                       |  |  |  |  |  |
| 28. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي يتمتع موظفوها بالقدرة على الاجابة على استفسارات الزبائن . |  |  |  |  |  |
| 29. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تستخدم المعدات الحديثة في تجهيز الطعام.                   |  |  |  |  |  |
| 30. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تهتم بالشكل العام (الهئية والملابس ) للموظفون.            |  |  |  |  |  |
| 31. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي يبدي فيه الموظفون روح التعاون مع الزبائن.                 |  |  |  |  |  |
| 32. | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي يستجيب موظفوها بسرعة مع طلبات الزبائن .                   |  |  |  |  |  |

|                    |  |  |  |  |   |     |
|--------------------|--|--|--|--|---|-----|
|                    |  |  |  |  | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي يتمتع بها الموظفون بالاحترام (اللباقة واللطافة) في التعامل مع الزبائن. | .33 |
|                    |  |  |  |  | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي يتمتع موظفوها بالقدرة على معرفة الاحتياجات الخاصة للزبائن .            | .34 |
| <b>جودة الطعام</b> |  |  |  |  |   |     |
|                    |  |  |  |  | أحدد اختياري من مطاعم الوجبات السريعة بناء على وجبات الطعام ذا المذاق المميز .                          | .35 |
|                    |  |  |  |  | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم وجبات الطعام بطريقة جذابة.  | .36 |
|                    |  |  |  |  | تعجبنى مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم اصناف متنوعة من وجبات الطعام .                                   | .37 |
|                    |  |  |  |  | أهتم بمطاعم الوجبات السريعة التي تهتم بدرجة الحرارة الملائمة لوجبات الطعام التي تقدمها.                 | .38 |



| سمعة المطعم  |  |           |       |        |       |           |
|--------------|--|-----------|-------|--------|-------|-----------|
| الرقم        | الفقرة   | كبيرة جدا | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جدا |
| 39.          | أفضّل زيارة مطاعم الوجبات السريعة الأكثر شهرة .  |           |       |        |       |           |
| 40.          | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة الحاصلة على جوائز متميزة في جودة الخدمة .                                      |           |       |        |       |           |
| 41.          | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة المتميزة في تقييمات الزبائن على شبكات التواصل الاجتماعي.                       |           |       |        |       |           |
| 42.          | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة ذات العلامة التجارية العالمية .  |           |       |        |       |           |
| نظافة المطعم |  |           |       |        |       |           |
| 43.          | أحدد اختياري من مطاعم الوجبات السريعة على نظافة مكان تقديم الطعام.   |           |       |        |       |           |
| 44.          | أقدر مطاعم الوجبات السريعة التي تهتم بنظافة الأدوات المستخدمة في تقديم الطعام.                             |           |       |        |       |           |
| 45.          | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تهتم بنظافة الموظفين (النظافة الشخصية ونظافة ملابسهم) .                   |           |       |        |       |           |
| 46.          | أقدر مطاعم الوجبات السريعة التي تستخدم إجراءات التعقيم المناسبة .  |           |       |        |       |           |
| السعر        |  |           |       |        |       |           |
| 47.          | أهتم بزيارة مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم خصومات على الأسعار في المناسبات .                              |           |       |        |       |           |
| 48.          | أقوم بزيارة مطاعم الوجبات السريعة التي تتسم أسعارها بالعدالة المبررة ( توازن بين السعر والخدمة المقدمة ) . |           |       |        |       |           |
| 49.          | تعجبني مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم تخفيضات سعرية متكررة أسبوعيا .                                      |           |       |        |       |           |
| 50.          | أفضّل مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم كوبونات خصم خاصة لطلبة الجامعات .                                    |           |       |        |       |           |

| ثالثاً: تبني المعلومات |  |           |       |        |       |           |
|------------------------|--|-----------|-------|--------|-------|-----------|
| الرقم                  | الفقرة   | كبيرة جدا | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جدا |
| .51                    | أعتمد المعلومات المتوفرة على شبكات التواصل الاجتماعي ذات الصلة بالقرار الشرائي المتعلق بمطاعم الوجبات السريعة.                   |           |       |        |       |           |
| .52                    | أعتمد المعلومات المتوفرة على شبكات التواصل الاجتماعي التي تتصف بالشمولية (المتنوعه والمتكاملة) المتعلقة بمطاعم الوجبات السريعة.  |           |       |        |       |           |
| .53                    | أبحث عن المعلومات التي تتصف بالحدائة على شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بمطاعم الوجبات السريعة.                               |           |       |        |       |           |
| .54                    | أبنى المعلومات الموثوق بها ( يمكن الاعتماد عليها ) على شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بمطاعم الوجبات السريعة .                |           |       |        |       |           |
| .55                    | احاول الحصول على المعلومات من المصادر التي تتصف بالمصداقيه على شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بمطاعم الوجبات السريعة .        |           |       |        |       |           |
| .56                    | أبنى المعلومات من المصادر التي تمتلك الخبرة بمطاعم الوجبات السريعة على شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بمطاعم الوجبات السريعة. |           |       |        |       |           |

أشكر لكم حسن تعاونكم

## ملحق رقم ( 3 )

### كتاب تسهيل المهمة

The World Islamic Sciences University

قسم الإدارة



جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية المال والأعمال

Ref: .....

Date: .....

الرقم: .....

التاريخ: 2018/10/18

#### إلى من يهمه الأمر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع : تسهيل مهمة طالب الدكتوراه " ماهر عبد اللطيف عليان الطوان " .

يرجى التكرم بتسهيل مهمة طالب الدكتوراه في كلية المال والاعمال قسم الادارة " ماهر عبد اللطيف عليان الطوان " ورقمه الجامعي (6140506013) والتي يقوم باجراء دراسة بحثية حول (شبكات التواصل الاجتماعي واثرها على تفضيلات الزبائن لمطاعم الوجبات السريعة في العاصمة عمان - دراسة تطبيقية على طلبة الجامعات الاردنية في العاصمة عمان) بأشراف الدكتور عبد المعطي الحساف وذلك لتتمكن من الحصول على البيانات اللازمة في اعداد دراسة بحثية ولتسهيل مهمتها في توزيع واسترداد استبيان الدراسة، وان تعاونكم في غايه الاهمية لانجاح هذه الدراسة وسوف تعامل على انها "سرية للغاية" وذلك لغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

رئيس قسم الإدارة

