

# أنشطة وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على مواقف المستهلكين والنية الشرائية

إعداد

إيمان نجيب جزاع الصوفي

المشرف

أ.د صائب الجنايدة

المشرف المشارك

د.نافر نمر علي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2020

## الملخص

ثورة الاتصالات وشبكة الانترنت جعلت وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة مهمة للتسويق حيث من خلالها تقوم الشركات بإنشاء صفحات لمحتواها التسويقي على منصات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المستهلكين في حين أن العديد من الدراسات السابقة قد بحثت في وسائل التواصل الاجتماعي ، إلا أن القليل منها ذكر آثار أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي .

تهدف الدراسة الحالية الى دراسة أثر أبعاد أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي المتمثلة بالترفيه، التفاعل، الكلمة الالكترونية المنطوقة والتخصيص وأثرها على نية الشراء من خلال مواقف المستهلكين كمتغير وسيط.

وقد استهدفت هذه الدراسة مستخدمين المواقع الالكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول في الأردن من النساء ومن عمر 18-50 سنة وأما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة العينة الملائمة

Convenience sample حيث تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة و تم توزيع استبانة الكترونية على افراد عينة الدراسة وقد تم الحصول على (295) استبانة مقبولة لغايات التحليل.

توصلت الدراسة الحالية الى العديد من النتائج المهمة والتوصيات , ومن أهم هذه النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للترفيه والتفاعل على مواقف المستهلك حيث لم يكن للترفيه والتفاعل اثرا كبيرا ذو اهمية على مواقف المستهلك بالإضافة الى وجود أثر لبعدي الكلمة الالكترونية المنطوقة والتخصيص على مواقف المستهلك

كما بينت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمواقف المستهلك على النية الشرائية وهذه النتيجة منطقية ومتوقعة حيث أن الموقف الايجابي للمستهلك من منتج ما سيجعله حتما يشتري هذا المنتج ويوصي به والعكس صحيح.

وفي ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة فقد اوصت هذه الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة تبني الشركات لأنشطة وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز قدراتها التقنية والفنية من خلال توظيف متخصصين في مجال التسويق, كما أوصت بتعزيز محتوى المواقع الالكترونية الخاصة بهذه الشركات بالأدلة والتجارب الحقيقية للزبائن والعملاء لتحسين الكلمة الالكترونية المنطوقة لدى المشتري.

**الكلمات المفتاحية: أنشطة وسائل التواصل الاجتماعي, النية الشرائية, مواقف المستهلك**