

البحث الخامس	
The Impact of Implementing the Internet of Things (IoT) on Customer Satisfaction: Evidence from Egypt	عنوان البحث
تأثير تطبيق إنترنت الأشياء (IoT) على رضا العملاء: شواهد من مصر	المشاركون
د. محمد عمر أحمد (قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق- جامعة الفيوم). د. مها يحيى كامل عبده (قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة والفنادق- جامعة الفيوم). د. علياء مختار النجار (قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق- جامعة الفيوم).	سنة النشر 2022
Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH), Vol. 22, No. 2, pp. 365-380	الناشر

الملخص
<p>تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تأثير إنترنت الأشياء (IoT) على رضا العملاء في صناعة الفنادق والطيران في مصر. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة. حيث تم استخدام اسلوب العينة الملائمة (A convenience sample) من عملاء الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة والمسافرين. وتم جمع البيانات الميدانية من خلال استماراة استبيان لقياس الهدف من البحث واختبار فرضياتها حيث تم توزيع 400 استبيان وبلغ عدد الاستمارات الصالحة 300 استماراة بمعدل استجابة 75%. وتم استخدام برنامج SPSS (الإصدار، 26) لتحليل البيانات بعد التأكيد من صدق وثبات البيانات، تم إجراء التحليل الوصفي والتحقق من ارتباط المتغيرات واختبار التأثير بواسطة الانحدار المتعدد. أشارت نتائج الدراسة الى أن إنترنت الأشياء (IoT) له تأثير إيجابي على رضا العملاء في صناعة الفنادق والطيران. وأظهرت النتائج أن متغيرات إنترنت الأشياء المتمثلة في التطبيق والأمن والتكلفة لها تأثير هام من الناحية الإحصائية على رضا العملاء. ساهمت هذه الدراسة في التعرف على تأثير إنترنت الأشياء (IoT) على رضا العملاء في صناعة الفنادق والطيران في مصر. وتعتبر هذه الدراسة مفيدة للعديد من الباحثين والأكاديميين والممارسين في صناعة السياحة والضيافة، حيث إنها تساهم في التعرف على أهمية إنترنت الأشياء وإمكانياتها الهائلة، خاصة في صناعة الفنادق والطيران.</p> <p>شمل البحث أيضا توصياته، محدوداته، ونقطات البحث المستقبلية تم ذكرها بنهاية البحث.</p> <p>الكلمات الدالة: إنترنت الأشياء (IoT)، رضا العملاء، الفنادق، صناعة الطيران، مصر.</p>