

البحث الخامس

عنوان البحث	
The Impact of Implementing the Internet of Things (IoT) on Customer Satisfaction: Evidence from Egypt	
تأثير تطبيق إنترنت الأشياء (IoT) على رضا العملاء: شواهد من مصر	
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).	
يونيو 2022	
سنة النشر	
Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH), Vol. 22, No. 2, pp. 365-380	
الناشر	

الملخص

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 استمارة استبيان لقياس الهدف من البحث واختبار فرضياتها حيث تم توزيع 400 استمارة استبيان وبلغ عدد الاستمارات الصالحة 300 استمارة بمعدل استجابة 75%. وتم استخدام برنامج SPSS (الإصدار، 26) لتحليل البيانات بعد التأكد 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 وإمكاناتها الهائلة، خاصة في صناعة الفنادق والطيران.

شمل البحث أيضا توصياته، محدّداته، ونقاط البحث المستقبلية تم ذكرها بنهاية البحث.

الكلمات الدالة: إنترنت الأشياء (IoT)، رضا العملاء، الفنادق، صناعة الطيران، مصر.