



جامعة ميدأوشن
كلية العلوم الإنسانية
تخصص ماجستير التنقية المالية

عنوان البحث

تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات ورضا العملاء في قطاع المطاعم والضيافة بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

عمر محمد محمود القصاص

242001093

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً واسع النطاق في مختلف القطاعات، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) – وخاصة المدفوعات الرقمية – جزءاً أساسياً يساهم في تسهيل العمليات وتحسين تجربة العملاء (Vial, 2019). في المملكة العربية السعودية، يأتي هذا التحول تماشياً مع رؤية 2030، التي تهدف إلى تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز الابتكار في القطاع المالي، مما أدى إلى توسع ملحوظ في استخدام أنظمة الدفع الرقمية (Vision 2030, 2016).

وفي مدينة جدة، باعتبارها إحدى أبرز الوجهات السياحية في المملكة، يلعب التحول الرقمي دوراً جوهرياً في تطوير قطاع الضيافة والمطاعم. فالمدفوعات الرقمية، على وجه الخصوص، تساهم في رفع كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار، مما يعزز من رضا العملاء عن الخدمة (Jensen, 2019). وقد أظهرت دراسات محلية أن السعودية شهدت زيادة كبيرة في اعتماد المدفوعات غير التلامسية، حيث تجاوزت نسبتها 98% في بعض القطاعات (Alriyadh.com, 2023)، مما يعكس ضرورة تبني المدفوعات الرقمية لتلبية توقعات العملاء المتزايدة وتحسين التجربة الشاملة، خاصة في مدينة مثل جدة.

مشكلة الدراسة:

يركز هذا البحث على تحليل تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على جانبين أساسيين في قطاع المطاعم والضيافة في المملكة العربية السعودية، وهما كفاءة العمليات التشغيلية ورضا العملاء:

أولاً كفاءة العمليات التشغيلية: تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية داخل قطاع الضيافة والمطاعم، مثل تسريع وتبسيط عملية الدفع وتقليل الأخطاء المرتبطة بالدفع التقليدي.

ثانياً رضا العملاء: تبحث الدراسة في تأثير المدفوعات الرقمية على رضا العملاء، ومدى مساهمتها في توفير تجربة دفع مرنة وآمنة، بما يعزز رضا العملاء وتكرار تعاملهم مع المنشأة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذا الدراسة من عدة جوانب أساسية، أبرزها:

- 1- دعم رؤية السعودية 2030: يتوافق هذا البحث مع أهداف رؤية السعودية 2030 التي تسعى لتعزيز التحول الرقمي وتقليل الاعتماد على النقد، مما يساهم في بناء اقتصاد رقمي قوي يدعم الابتكار ويوفر بيئة أعمال مرنة. يساعد البحث على فهم كيفية تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على قطاع الضيافة ومدى إسهامها في تحقيق الأهداف الوطنية.
- 2- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية: يعد قطاع الضيافة والمطاعم من القطاعات التي تتطلب سرعة ومرونة في إدارة العمليات. يوضح هذا البحث كيفية تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف من خلال استخدام المدفوعات الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وتقليل وقت الانتظار للعميل.
- 3- تعزيز رضا العملاء: في بيئة تنافسية مثل قطاع الضيافة، من الضروري توفير تجربة دفع سلسة وآمنة. يبرز البحث دور المدفوعات الرقمية في تعزيز رضا العملاء من خلال توفير خيارات دفع مرنة وسريعة، ما يزيد من ولاء العملاء واحتمال عودتهم.
- 4- فهم تفضيلات العملاء المحليين: يوفر البحث رؤى مهمة حول سلوك المستهلك السعودي وتفضيلاته فيما يتعلق بالمدفوعات الرقمية. هذا يساعد الشركات على تكييف خدماتها وفقاً لاحتياجات العملاء المحليين وتلبية توقعاتهم في ظل بيئة رقمية متطورة.
- 5- إثراء الأبحاث المحلية في مجال التكنولوجيا المالية: يساهم هذا البحث في سد فجوة معرفية من خلال تقديم بيانات وأدلة حول تأثير المدفوعات الرقمية على السوق السعودي، مما يجعله مرجعاً مهماً يمكن أن يستفيد منه الباحثون وأصحاب القرار في المستقبل.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- 1- تحليل تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع المطاعم والضيافة بمدينة جدة.
- 2- قياس مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على مستوى رضا العملاء في قطاع الضيافة.
- 3- تحديد أبرز التحديات التي تواجه اعتماد تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في قطاع المطاعم والفنادق بجدة.
- 4- تقييم مدى تلبية حلول المدفوعات الرقمية لاحتياجات العملاء من حيث الأمان وسهولة الاستخدام.
- 5- تحليل دور تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في تحسين تجربة العملاء في قطاع الضيافة.

تساؤلات الدراسة

يعتمد هذا البحث على مجموعة من التساؤلات التي تسعى إلى توضيح تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على قطاع الضيافة والمطاعم في المملكة العربية السعودية، وأبرز هذه التساؤلات:

- 1- التساؤل الأول: ما تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية في المطاعم والفنادق؟
- 2- التساؤل الثاني: كيف تؤثر المدفوعات الرقمية على مستوى رضا العملاء في قطاع الضيافة السعودي؟
- 3- التساؤل الثالث: ما هي أبرز التحديات التي تواجه اعتماد تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في قطاع المطاعم والفنادق بالمملكة؟
- 4- التساؤل الرابع: إلى أي مدى تلبي حلول المدفوعات الرقمية احتياجات العملاء من حيث الأمان وسهولة الاستخدام؟
- 5- التساؤل الخامس: كيف يمكن أن تسهم تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في تحسين تجربة العملاء في قطاع الضيافة والمطاعم؟

فروض الدراسة:

ترتكز هذه الدراسة على الفرضيات التالية التي تساعد في فهم تأثير المدفوعات الرقمية على قطاع المطاعم والضيافة في المملكة العربية السعودية:

- 1- الفرضية الأولى: تكنولوجيا المدفوعات الرقمية تُحسن كفاءة العمليات التشغيلية في المطاعم والفنادق.
- 2- الفرضية الثانية: اعتماد المدفوعات الرقمية يزيد من رضا العملاء في قطاع الضيافة.
- 3- الفرضية الثالثة: تواجه المطاعم والفنادق تحديات تنظيمية وتقنية وسلوكية تؤثر على اعتماد تكنولوجيا المدفوعات الرقمية.
- 4- الفرضية الرابعة: حلول المدفوعات الرقمية توفر تجربة دفع آمنة وسهلة مقارنة بالطرق التقليدية.
- 5- الفرضية الخامسة: تكنولوجيا المدفوعات الرقمية تُحسن من تجربة العملاء وتزيد من تفاعلهم مع منشآت الضيافة.

الدراسات السابقة:

- 1- ركزت دراسة Jensen (2019) بعنوان "تأثير أنظمة الدفع الرقمية على رضا العملاء في قطاع الضيافة" على تحليل كيف تسهم أنظمة الدفع الرقمية في زيادة رضا العملاء من خلال تحسين سهولة وفعالية الدفع. التطبيق على السياق السعودي: هذه الدراسة توفر مرجعاً مهماً لتقييم تأثير المدفوعات الرقمية على رضا العملاء، لكن لم يتم تحليل هذه العلاقة في بيئة المملكة أو مراعاة العوامل الثقافية الخاصة بالسعودية. سيعمل هذا البحث على سد هذه الفجوة من خلال تطبيق الدراسة على مدينة جدة وتقديم رؤى مخصصة للسياق المحلي.
- 2- تناولت دراسة Vial (2019) التحول الرقمي عبر القطاعات المختلفة، موضحة أهمية تبني التقنيات الرقمية لتحسين الكفاءة التشغيلية. التطبيق على قطاع الضيافة في جدة: على الرغم من التركيز على التحول الرقمي عمومًا، لم تستهدف الدراسة قطاع الضيافة، وهو قطاع يحتاج إلى حلول دفع سريعة وآمنة لتحسين تجربة العملاء. سيساهم هذا البحث في توضيح كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات في قطاع الضيافة بجدة، مما يعكس احتياجات هذا القطاع.
- 3- ذكرت دراسة Alriyadh.com (2023) حول انتشار أنظمة الدفع اللاتلامسية بالمملكة، أن نسبة استخدام هذه الأنظمة تجاوزت 98% في بعض القطاعات. تحليل الفجوة: في حين أن الدراسة تشير إلى الزيادة الملحوظة في استخدام المدفوعات الرقمية، إلا أنها لا تقدم تحليلاً حول رضا العملاء في قطاع الضيافة تحديداً، أو كيف يساهم الاستخدام المتزايد لهذه التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة التشغيلية. سيسعى هذا البحث لتوضيح هذه العلاقة من خلال استهداف قطاع الضيافة في جدة، وتقديم نظرة شاملة حول مدى تأثير المدفوعات الرقمية على رضا العملاء وكفاءة العمليات.
- 4- سلطت دراسة Taker.io حول أنظمة الدفع الإلكتروني في المطاعم في السعودية، الضوء على كيفية تحسينها للعمليات وزيادة رضا العملاء. التطبيق على جدة: توفر هذه الدراسة معلومات قيمة حول تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في السياق السعودي بشكل عام، لكن هناك حاجة لتحليل أعمق لاستجابة العملاء لهذه الأنظمة في مدينة جدة تحديداً. سيستفيد هذا البحث من نتائج الدراسة لتقديم بيانات حول تفاعل العملاء في جدة مع أنظمة الدفع الرقمية.
- 5- تناولت دراسة AJ-EX "ثورة المدفوعات الرقمية ومستقبل التجارة" في المملكة، وربطتها برؤية 2030. تحليل الفجوة: تركز الدراسة على مستقبل التجارة بصفة عامة، لكنها لم توضح الدور الخاص لتكنولوجيا المدفوعات الرقمية في قطاع الضيافة. يهدف البحث الحالي إلى تغطية هذا النقص من خلال دراسة تأثير المدفوعات الرقمية على قطاع الضيافة في جدة، بما يتماشى مع أهداف رؤية 2030 لتطوير الخدمات الرقمية في المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتمد هذا البحث على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) لتوضيح العوامل المؤثرة في تبني تكنولوجيا المدفوعات الرقمية في قطاع الضيافة والمطاعم، ووفقاً لهذه النظرية، فإن سهولة استخدام المدفوعات الرقمية والفوائد التي تقدمها، مثل سرعة الدفع والأمان، يُتوقع أن تؤثر بشكل إيجابي على قبول العملاء واستخدامهم لهذه التقنيات. حيث أن هذا الإطار النظري يساهم في فهم أسباب تبني التكنولوجيا الجديدة ومدى تأثيرها على رضا العملاء وكفاءة العمليات.

كيفية توظيف نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) في البحث:

سيتم استخدام النموذج لتحليل كيفية تفاعل العملاء في جدة مع المدفوعات الرقمية، واستكشاف مدى تأثير العوامل التقنية على كفاءة العمليات التشغيلية ورضا العملاء في المنشآت الفندقية والمطاعم

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات ورضا العملاء في قطاع المطاعم والضيافة بالمملكة العربية السعودية. يُستخدم المنهج الوصفي لتقديم صورة واضحة عن واقع استخدام المدفوعات الرقمية في هذا القطاع، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى فهم مدى تأثير هذه التكنولوجيا على الأداء التشغيلي ومستوى رضا العملاء.

وسوف سيتم جمع البيانات من خلال المقابلات والاستبيانات:

المقابلات: سيتم إجراء مقابلات شبه مهيكلية مع مجموعة مختارة من الموظفين والعملاء في المطاعم والفنادق. تهدف المقابلات إلى جمع بيانات نوعية معمقة حول تجارب المشاركين مع المدفوعات الرقمية، بما في ذلك التحديات والفوائد المتوقعة. يُتوقع أن تجرى ما بين 10 إلى 20 مقابلة لضمان تنوع وجهات النظر وتمثيلها لكل من الموظفين والعملاء.

الاستبيان: سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة تستهدف العملاء والموظفين، وذلك لقياس مدى سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة من المدفوعات الرقمية، بالإضافة إلى مستوى رضا العملاء. سيساعد الاستبيان في جمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائياً لفهم الأثر الكمي لهذه التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.

أدوات الدراسة :

ستعتمد الدراسة على الاستبيان والمقابلات كأدوات رئيسية لجمع البيانات لتحقيق أهداف البحث:

الاستبيان:

سيتم استخدام الاستبيان لجمع بيانات كمية من العملاء والعاملين في قطاع المطاعم والفنادق، بهدف قياس جوانب مثل سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة من المدفوعات الرقمية، بالإضافة إلى مستوى رضا العملاء عن تجربة الدفع الرقمي. ستمكننا هذه البيانات من إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برامج مثل SPSS وExcel، لتحليل العلاقات بين المتغيرات وفهم تأثير المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات ورضا العملاء.

المقابلات:

سيتم إجراء مقابلات مع عينة مختارة من الموظفين والعملاء للحصول على رؤى نوعية أعمق حول تجاربهم مع المدفوعات الرقمية، بما في ذلك الفوائد والتحديات التي يواجهونها. تهدف المقابلات إلى استكمال البيانات الكمية بتفاصيل نوعية تساعد على فهم أعمق للعوامل المؤثرة في استخدام هذه التكنولوجيا. توفر هذه الأدوات، جنبًا إلى جنب مع التحليل الإحصائي، رؤية شاملة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتقديم صورة متكاملة عن تأثير المدفوعات الرقمية في قطاع الضيافة بالمملكة العربية السعودية.

حدود الدراسة :

تقتصر هذه الدراسة على مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، حيث تركز على قطاع المطاعم والفنادق بهدف دراسة تأثير تكنولوجيا المدفوعات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية ورضا العملاء. سيتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، مثل النصف الأول من عام 2024، مما يعني أن النتائج ستعكس الوضع الحالي في جدة فقط. توفر هذه الحدود إطارًا واضحًا للدراسة، مع التركيز على السياق المحلي لمدينة جدة، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم رؤية دقيقة ومحددة.

المراجع:

المراجع العلمية:

- 1- Jensen, M. (2019). Impact of Digital Payment Systems on Customer Satisfaction in the Hospitality Industry. International Journal of Hospitality Management, 83, 72-80.
- 2- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144.
- 3- Vision 2030 Kingdom of Saudi Arabia. (2016). National Transformation Program. Retrieved from <https://vision2030.gov.sa/en>

المواقع الإلكترونية:

- 4- Alriyadh.com. (2023, November 8). تحول المملكة إلى المدفوعات الرقمية وعمليات الدفع بدون تلامس. *جريدة الرياض*. Retrieved from <https://www.alriyadh.com/2064440>
- 5- Taker.io. (2023, November 8). مدونة تيكور. كيف تساعد أنظمة الدفع الإلكتروني في زيادة أرباح المطاعم. Retrieved from <https://taker.io/ar/blog/المط-الإلكتروني-الدفع-أنظمة-تساعد-كيف>
- 6- Aawsat.com. (2023, November 8). المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية... مستقبل التجارة بالسعودية الشرق الأوسط. Retrieved from <https://aawsat.com/الاقتصاد/5061549-الرقمية-المدفوعات-5061549-الاقتصاد>