

خطة بحث بعنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المشاريع العقارية: دراسة ميدانية للمشاريع السكنية والتجارية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

علي مسفر فهد العجمي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتويات

المقدمة	٣
مشكلة الدراسة:	٤
أهمية الدراسة	٥
الأهمية العلمية:	٥
الأهمية التطبيقية العملية:	٥
أهداف الدراسة	٦
تساؤلات الدراسة:	٧
فرضيات الدراسة:	٧
نموذج الدراسة:	٨
الدراسات السابقة:	١٠
موقع الدراسة من الدراسات السابقة:	١٥
الإطار النظري:	١٥
أولاً: التحول الرقمي	١٥
مفهوم التحول الرقمي:	١٥
أهمية التحول الرقمي:	١٦
ثانياً: التحول الرقمي في المشاريع العقارية	١٨
جودة الخدمات في المشاريع العقارية	٢٠
علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات:	٢١
تطبيق التحول الرقمي في المشاريع العقارية في مدينة الرياض	٢١
المنهجية وطرق البحث.	٢٢
مجتمع البحث	٢٢
أدوات جمع البيانات:	٢٢
حدود الدراسة:	٢٢
الأساليب الإحصائية التي سوف نستخدمها في التحليل:	٢٣
المراجع:	٢٤

المقدمة

تعتبر المشاريع العقارية من أضخم القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، حيث تُعد من أهم المحركات الاقتصادية والاجتماعية. وبالتوازي مع النمو المتسارع الذي يشهده القطاع العقاري، تزداد الحاجة إلى تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة في هذه المشاريع بما يتماشى مع توقعات العملاء وأهداف التنمية المستدامة.

العالم في وقتنا الراهن يشهد العديد من التطويرات والتغيرات السريعة في التقنيات الرقمية والإلكترونية الحديثة، مما يؤدي إلى إبراز العديد من التحديات أمام المنظمات والمؤسسات، وفرض تغير في أساليب وطرق الإدارة التقليدية، بالإضافة إلى تبني العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة، مما أدى إلى تبني المؤسسات والمنظمات أساليب واستراتيجيات ومداخل حديثة التي تهدف إلى الاستفادة من إفرزات ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مما نتج عنها ظهور التحول الرقمي، ومع هذه التغيرات والتحديات التي تواجه إدارة المشاريع في جميع المجالات من تقدم علمي وتقني وتنوع في المهارات واختلاف مزيج القوى العاملة مما يجسد أساليب إدارية حديثة وفعالة في الأمور الإدارية ومنها إدارة الموارد البشرية (نقي نريمان ، ٢٠٢٣)

إن التحول الرقمي يُعد أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين جودة خدمات المشاريع العقارية. فقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى تغيرات كبيرة في أساليب الإدارة والتصميم والتنفيذ، مما ساعد في تحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتسريع عمليات التنفيذ، وتحقيق رضا العملاء وايضاً التحول الرقمي يحتاج إلى دراسة جادة ومراحل وخطوات كثيرة لفهم الفلسفة الجديدة التي تقوم عليها البرمجيات في صناعة وتطوير الأفاق المستقبلية ومن هنا أصبح من الضروري وضع أساليب واستراتيجيات واضحة للعالم تشمل الخطط المستقبلية نحو التحول إلى البرمجيات التقنية المفتوحة المساعدة المؤسسات والمنظمات في إدارة الموارد البشرية. (الدقيش احمد، ٢٠١٢)

تشهد المؤسسات العربية عامة وتحديداً السعودية مبادرات كثيرة تساهم بشكل فعال في التعامل مع التطورات التكنولوجية التي فتحت الابواب لتحسين المشاريع وجعلها أكثر فاعلية. كما تعتبر هذه المبادرات من اهم العناصر تطبيق ادارة الجودة الادارية وجودة العملاء وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهذا يؤدي الى الوصول الى مستوى عالي من رضا العملاء المستفيدين من خدمات الهيئة العامة للاستثمار بالمملكة العربية السعودية يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات، ومن هنا ازداد لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، فقد زاد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، ونظراً لذلك أسهمت في إحداث تغيرات كبيرة وهامة ، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات

الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الإنجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات. (قدوم لزهرة، ٢٠١٩)

الجودة بشكل عام تهدف إلى جعل الثقافة التنظيمية أكثر إيجابية نحو التطوير، وأكثر تحفيزاً لبذل الجهد اللازم للتطوير، لذلك يلعب التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية دور مهم في تحقيق أهداف الجودة الشاملة بالمؤسسات وما يجب عمله هو بناء ثقافة مؤسسية تكون فيها الجودة بشكل عام هي القيمة الموجهة لنشاطات الأفراد، ويتحقق ذلك عندما تتخذ الإدارة الخطوات الضرورية لتحسين أداء المديرين وإداريين والموظفين داخل المؤسسة، حيث اهتمت معظم الدول ونادت بضرورة وضع معايير علمية وإدارية دقيقة لتقييم وتقويم مستمر للأداء من خلال إدارة الجودة الشاملة (الحاكم، ٢٠١٨، صفحة ٢)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المشاريع العقارية السكنية والتجارية بمدينة الرياض. ومن خلال دراسة ميدانية تستهدف المطورين العقاريين، مديري المشاريع، والعملاء، سيتم تحليل تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء والجودة في تلك المشاريع.

مشكلة الدراسة:

تسعى المملكة العربية السعودية إلى تحقيق التحول الرقمي لجميع قطاعاتها بحلول عام ٢٠٣٠، ويقصد بالتحول الرقمي هو استثمار التكنولوجيا لتحويل العمل التقليدي إلى إلكتروني، فالقطاع العقاري ينتج كمّاً هائلاً من المعاملات والمعلومات التي تحتاج تقنيات لتسهيل عملية إدارتها رقمياً وإمكانية إتمام المعاملات إلكترونياً. تعد تقنية البلوك تشين أحد أهم التقنيات الحديثة التي تسمح بتبادل القيمة وإتمام المعاملات رقمياً وتضمن صحة المعاملات ودقتها، كما أنها تتميز بالشفافية والموثوقية، لذا فإنها تعمل على إدارة المعاملات وتأمينها من خلال الإنترنت، وفي الوقت نفسه تساهم تقنية البلوك تشين في إدارة المعلومات، حيث تعمل على حفظ المعلومات بطريقة لا مركزية، وتنظيمها في سلسلة متتالية تربط بين المعلومات والمعاملات المختلفة للشيء نفسه؛ بمعنى أنه يمكن استرجاع معلومات قطعة أرض منذ إنشاء الصك الخاص بها إلى آخر شخص امتلكها بشكل مترابط ومتسلسل العمليات، ويتم من خلالها أيضاً تبادل هذه المعلومات بين أطراف الشبكة، وتسمح بالوصول إليها واسترجاعها، وبالتالي فهي تهتم بالمعلومات منذ إنشائها، مروراً بتنظيمها وحفظها إلى إتاحتها، لذلك يمكن اعتبارها إحدى التقنيات التي تساعد في إدارة المعلومات. واستخدام هذه التقنية في قطاع الإيجار العقاري

يساهم في تحقيق التحول الرقمي، كذلك يوفر الكثير من المميزات التي تسهل إدارة عملية رقمياً في المملكة العربية السعودية (عبد اللطيف، ٢٠٢٠)

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة، يواجه قطاع المشاريع العقارية تحديات كبيرة تتعلق بتحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة في التنفيذ. وعلى الرغم من الدور المتزايد للتكنولوجيا الرقمية في تطوير العديد من المجالات، فإن دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المشاريع العقارية لم يتم تناوله بشكل موسع في الدراسات السابقة مثل دراسة (عبد اللطيف وهناء ٢٠٢٠) في السياق المحلي.

وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة على شكل السؤال التالي:

كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحسين جودة خدمات المشاريع العقارية السكنية والتجارية في مدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى المواضيع الحيوية في عصرنا الحالي حيث تهدف إلى دراسة دور التحولات الرقمية في تحسين الخدمات التي تقدمها المشاريع العقارية في المملكة العربية السعودية، والتي لم يتم دراستها بشكل كافٍ لذلك من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما يمكن تلخيص أهمية دراسة تأثير التحول الرقمي في تحسين الخدمات العقارية في الآتي:

الأهمية العلمية:

حيث تتمثل الأهمية العلمية النظرية للدراسة في جدية وحيوية هذا الموضوع وندرة البحث في البحوث والدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية لكونها مفهوماً جدياً وحيوياً ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم منذ فترة التطور التكنولوجي والرقمي، إضافةً إلى التعرف على تأثير التحولات الرقمية في تحسين جودة الخدمات العقارية لان التحول الرقمي أصبح من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطور وتسهيل خدماتها وتحسين وصولها للمستفيدين.

الأهمية التطبيقية العملية:

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في أن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من أهمية تأثير التحولات الرقمية على تحسين جودة الخدمات في المشاريع العقارية، باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع

كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة.

تضيف هذه الدراسة إلى رصيد المعرفة في مجال التحولات الرقمية في المشاريع العقارية والعمل على كشف المتطلبات وإمكانيات اللازمة لتطبيقها في المؤسسات العقارية في المملكة العربية السعودية بشكل عام ومنطقة الرياض بوجه خاص أن هذه الدراسة تتيح للقيادات الإدارية وضع الاستراتيجيات والسياسات المناسبة لتطوير الأداء في ضوء تطبيق التحول الرقمي. سيوفر هذا البحث إرشادات عملية للمطورين العقاريين حول كيفية تطبيق التقنيات الرقمية لتحسين الجودة، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء في المشاريع العقارية السكنية والتجارية. إلى جانب توضيح الدور الذي تلعبه التحولات الرقمية في تحسين أداء المشاريع بالمملكة العربية السعودية هذه الدراسة محاولة لسد النقص في أبحاث التحولات الرقمية ودورها في تحسين الخدمات العقارية وإثراء المكتبات بهذا النوع من البحوث.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات في المشاريع العقارية في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في الآتي:

- التعرف على واقع التحولات الرقمية في المشاريع العقارية.
- تقديم توصيات عملية للمؤسسات حول كيفية الاستفادة من التحولات الرقمية.
- تحليل تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة في المشاريع العقارية السكنية والتجارية.
- التعرف على انسب التقنيات التحول الرقمي المستخدمة في إدارة المشاريع العقارية مثل الذكاء الاصطناعي، الأنظمة الذكية، والإنترنت من الأشياء.
- تقييم مدى تأثير هذه التقنيات على جودة التنفيذ، الوقت، والتكلفة في المشاريع العقارية.
- نقصي ممارسات التحول الرقمي في المشاريع العقارية بمدينة الرياض، وتحديد الفوائد الملموسة التي تحققها.

○ مقارنة بين المشاريع التي تطبق التحول الرقمي والمشاريع التي لا تطبقه لتحديد الفروق في جودة الخدمات.

تساؤلات الدراسة:

يكمّن السؤال الرئيسي للدراسة في (ما هو واقع التحول الرقمي في المشاريع العقارية ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين؟)

وينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل في الآتي:

١. ما هي أدوات وتقنيات التحول الرقمي الأكثر استخدامًا في المشاريع العقارية السكنية والتجارية في الرياض؟
٢. كيف يؤثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المقدمة من المشاريع العقارية؟
٣. هل التحول الرقمي يساهم في تقليل التكاليف وتقليل زمن التنفيذ في المشاريع العقارية؟
٤. ما هو دور التحول الرقمي في تحسين التواصل بين المطورين العقاريين والعملاء؟
٥. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المشاريع العقارية؟

فرضيات الدراسة:

بناءً على صياغة الأهداف وإشكالية البحث والتساؤلات يمكنني صياغة فرضيات البحث كما يلي:
الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في المشاريع العقارية.

وينبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات وهي:

- الفرضية الأولى: تطبيق تقنيات التحول الرقمي في المشاريع العقارية يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- الفرضية الثانية: الذكاء الاصطناعي والأنظمة الذكية تؤثر بشكل إيجابي على تقليل التكاليف وتحقيق التسليم في الوقت المحدد.

- الفرضية الثالثة: التحول الرقمي يساعد في تحسين التواصل بين المطورين والعملاء وبالتالي زيادة رضا العملاء.
- الفرضية الرابعة: تواجه مشاريع العقارات التقليدية التي لا تستخدم التحول الرقمي صعوبات أكبر في تحسين الجودة مقارنة بالمشاريع الرقمية.

نموذج الدراسة:

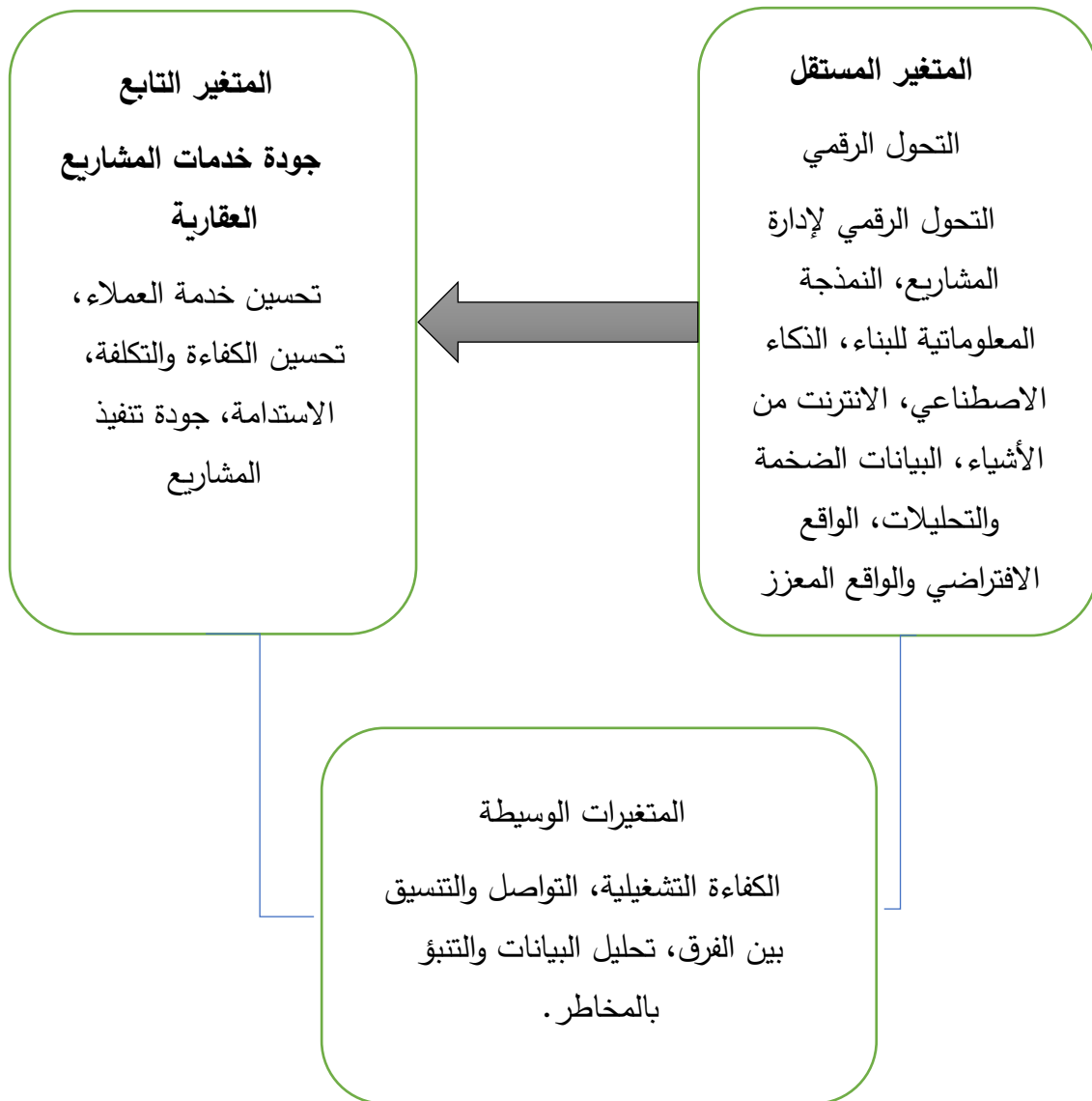
سوف يتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة وهي:

المتغير المستقل: التقنيات الرقمية (التحول الرقمي لإدارة المشاريع، النمذجة المعلوماتية للبناء، الذكاء الاصطناعي، الانترنت من الأشياء، البيانات الضخمة والتحليلات، الواقع الافتراضي والواقع المعزز)

المتغير التابع: جودة خدمات المشاريع العقارية (تحسين خدمة العملاء، تحسين الكفاءة والتكلفة، الاستدامة، جودة تنفيذ المشاريع)

المتغيرات الوسيطة: الكفاءة التشغيلية، التواصل والتنسيق بين الفرق، تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر.

وسوف يتم توضيح هذه العلاقة كما في الشكل التالي:



شكل (١): نموذج الدراسة

المصدر من اعداد الباحث

الدراسات السابقة:

يُعد الاطلاع على الدراسات السابقة من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لما لها من تأثير وإثراء لمحصلته العلمية، وللتعرف على الإنجازات والأخطاء التي قام بها الباحثون، وبالرغم من قلة الدراسات المتعلقة بدور التحول الرقمي وتأثيره في تحسين جودة الخدمات في المشاريع على وجه الخصوص فقد تمت الاستعانة بمجموعة من الدراسات التي عرضت في أجزائها مكونات متعلقة بالتحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات في المشاريع في الدول العربية والأجنبية وتمثلت في الآتي:

- دراسة هناء علي الضحوي (٢٠٢٠) والتي كانت موسومة بعنوان تطوير قطاع الإيجار العقاري بما يتماشى مع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة مقترحة لتطبيق تقنية البلوك تشين (Blockchain)

وكان ملخص الدراسة متمثل في أن تقنية البلوك تشين اكتسبت اهتمام جميع القطاعات في عصر التحول الرقمي، حيث تعمل على إدارة المعاملات وحفظها في قاعدة بيانات تشكل السجل الكامل لهذه المعاملات ضمن شبكة موزعة، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مقترح لتطبيق تقنية البلوك تشين في قطاع الإيجار العقاري بالمملكة العربية السعودية، ولأهمية هذا القطاع وإنتاجه لكم هائل من المعاملات والمعلومات، تم استخدام منهج دراسة الحالة للتعرف على الآلية الحالية لإدارة قطاع الإيجار العقاري بالمملكة، وتقديم مقترح لتطبيق تقنية البلوك تشين في إدارة عملية الإيجار، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أبرزها: أن تقنية البلوك تشين تساهم في إدارة المعاملات المتعلقة بالإيجار، وتحقق الشفافية والموثوقية والدقة للمعاملات، وتتغلب على مركزية الآلية الحالية في تنفيذ المعاملات من خلال الوسيط العقاري، وتوفر الكثير من المميزات التي تخدم هذا القطاع وتسهل عملية إدارة المعلومات بكفاءة، حيث توفر بيئة آمنة لحفظ المعلومات وتنظيمها وتبادلها واسترجاعها، وأوصت الدراسة بتبني تطبيقات البلوك تشين في المملكة العربية السعودية في شتى المجالات لمواكبة رؤية المملكة ٢٠٣٠، ولتحقيق التحول الرقمي

- دراسة سعيدان لنده (٢٠٢٤) دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية

وكان مضمون الدراسة في ان الرقمنة والخدمات العمومية تمثل توجهاً حديثاً نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات العامة للمواطنين. هذا التحول الرقمي يسعى إلى تعزيز الكفاءة، الشفافية، وسهولة الوصول إلى الخدمات. فالرقمنة في الخدمات العمومية تُعتبر خطوة أساسية نحو تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ورغم التحديات التي تواجهها، فإن الاستراتيجيات الفعالة يمكن أن تساعد في التغلب عليها وتحقيق فوائد كبيرة على المستوى الفردي والمجتمعي. ملخص: تمثل الرقمنة والخدمات العامة اتجاهاً حديثاً نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتوسيع الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات العامة للمواطنين. يهدف هذا التحول الرقمي إلى تحسين الكفاءة والشفافية وسهولة الوصول إلى الخدمات. ينظر إلى رقمنة الخدمات العامة على أنها خطوة أساسية نحو تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها، يمكن للاستراتيجيات الفعالة أن تساعد في التغلب عليها وتحقيق فوائد كبيرة على المستوى الفردي والمجتمعي. ملخص: تمثل الرقمنة والخدمات العامة اتجاهاً حديثاً نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات العامة للمواطنين. يسعى هذا التحول الرقمي إلى تعزيز الكفاءة والشفافية وسهولة الوصول إلى الخدمات. تعتبر الرقمنة في الخدمات العامة خطوة أساسية نحو تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. على الرغم من التحديات التي تواجهها، إلا أن الاستراتيجيات الفعالة يمكن أن تساعد في التغلب عليها وتحقيق فوائد كبيرة على المستويين الفردي والمجتمعي.

- دراسة مارسيلو (٢٠٢١) التفكير اللين في التحول الرقمي الخدمي

تتبع هذه الورقة نهج دراسة الحالة لاستكشاف كيفية مساهمة التفكير الخالي من الهدر في التحول الرقمي للخدمات. تم جمع البيانات من خلال استطلاعات الطلاب من جامعة برتغالية، حيث تم اختيار ثلاث خدمات أكاديمية مختلفة.

النتائج، تحدد هذه الورقة المتطلبات المهمة للبدائل الجديدة والمحسنة عبر الإنترنت للتفاعلات وجها لوجه للطلاب مع الخدمات الأكاديمية. كما يوضح أن التفكير الخالي من الهدر هو محرك للتحول الرقمي للخدمات.

الآثار العملية، تقدم هذه الورقة خارطة طريق مخصصة للمساعدة في تنفيذ عملية التحول الرقمي ضمن الخدمات الأكاديمية للطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

الأصالة/القيمة تتناول هذه الورقة التحول الرقمي للخدمات من خلال منظور التفكير الخالي من الهدر والنظر في أربعة أبعاد: الجودة والكفاءة وخفض التكاليف والصحة والسلامة.

- دراسة شيماء صخري ٢٠٢٢ إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي بمديرية بريد الجزائر قالمة و ذلك بالوقوف على حيثيات مظاهر هذا التحول ، من خلال التركيز على مبادئ وضع و إعداد إستراتيجية رقمية إلى الصعوبات التي تحول دون تطبيق هذه ناجحة و أهم المراحل التي تمر بها وصولا الأخيرة، بالإضافة إلى الوقوف على الأثر الإيجابي للتحول الرقمي و دوره في تعزيز فعالية إستراتيجية المؤسسة، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي كفل لنا التغطية الشاملة للموضوع و من خلال استهداف عينة قصدية تتكون من (٢٢) موظف موزعين على مختلف المناصب، و لاختبار فرضيات الدراسة استعنا بأداة الملاحظة و المقابلة و استمارة الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية لجمع البيانات و من ثمة تحليلها و تفسيرها من أجل الوصول إلى نتائج نهائية دقيقة. لقد انبثق عن هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها أن تطبيق مديرية بريد قالمة لإستراتيجية التحول الرقمي قد ساهم في إحداث جملة من التغييرات على مستوى الأنشطة و المعاملات المنجزة لاسيما بإدماجها للوسائل و التقنيات الحديثة و هذا ما ينعكس إيجابا على خدماتها خاصة مع توجهها إلى عصر التميز الرقمي، ناهيك عن وجود جملة من التحديات التشريعية و كذا نقص الخبرات ال وظيفية في مجال التسويق و الإشهار، و لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النقاط منها : - مواكبة التطور التكنولوجي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال تقديم الخدمات. التدريب والتكوين المستمر للموظفين مما يساهم في رفع الكفاءة وتحقيق الفعالية في إنجاز الأعمال. - الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة للقيام بعملية التسويق والإشهار والتعريف بالخدمات. - سن القوانين والتشريعات التي تحمي خصوصية المستفيدين والمؤسسة.

- دراسة (مصطفى علي شديد، ٢٠٢١) بعنوان تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بُعد الاستجابة، بُعد الاعتمادية، بُعد الملموسية، بُعد الضمان، بُعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب لمفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء أداء لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (١٦٨) استمارة، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (١٣٩) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية، ما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد الرقمي. كلمات مفتاحية التحول الرقمي، مستوى أداء الخدمة، إدارة المرور.

دراسة (Verena, 2018) قدمت نموذجاً قائماً على البلوك تشين لإحدى الشركات المتخصصة في إدارة الممتلكات العقارية في سويسرا، ركزت فيه على عملية اتفاقية الإيجار وتسوية الرسوم، وأكدت أن النموذج يحقق التكامل في عملية إدارة الممتلكات فتصبح العملية أكثر فاعلية وشفافة ويمكن تتبعها. تعتبر هذه الدراسة أقرب الدراسات لموضوع الدراسة الحالية.

راسة (Hou, 2017) تطبيق تقنية البلوك تشين في الحكومة الإلكترونية الصينية، وتحديد الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق التقنية في الوقت الحالي، وكيف تسهم التقنية في تطوير الخدمات الحكومية، واستنتجت أن التقنية تحقق العديد من الفوائد في الحكومة الإلكترونية منها: تحسين الخدمات الحكومية، تحقيق الشفافية بشكل كبير، سهولة الوصول إلى المعلومات، تطوير عملية تبادل المعلومات.

دراسة علاء الصبيحي(٢٠٢٣) هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي على جودة المعلومات المحاسبية في بيئة العمل المالي بهدف جعل المعلومات المحاسبية المصدرة كأداة استشارية لمتخذي القرارات و رقابية للجهات ذات العلاقة, و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, حيث ضمت عينة الدراسة المحاسبين و المدققين الداخليين و مديرو الحسابات و المدراء الماليين و المحللين الماليين للشركات المدرجة أسهمها في سوق دمشق للأوراق المالية, و تناولت مشكلة الدراسة الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تعزيز جودة وشفافية المعلومات المحاسبية، وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها: تعزيز المكانة التنافسية لمنظمة الأعمال من خلال جودة المعلومات المحاسبية المصدرة في بيئة الرقمنة, و كذلك خلق الثقة لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية في ظل تطورات بية العمل الرقمية, و أوصت الدراسة بالاعتماد على التحول الرقمي كأداة تدعم التقارير المالية من خلال التطبيقات الرقمية المتطورة, بالإضافة إلى الاستفادة من التحول الرقمي في مجال أمن المعلومات و رقمنة الخدمات المالية و المحاسبية.

دراسة عمراوي ، فردوس (٢٠٢٣) التحول الرقمي في البنوك التجارية ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في البنوك التجارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، ومن أجل بلوغ هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث توصلنا إلى أن التحول الرقمي هو الركيزة الأساسية التي يسعى كل بنك للإعتماد عليها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وإبداعية وذات جودة بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ، كما توصلنا أيضا إلى أن مشروع التحول الرقمي في الجزائر لا يزال متأخرا إلا للاعتماد أنه توجد مؤشرات إيجابية على إمكانية اللحاق وتحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المصرفية ، في حال العمل على توفير البيئة التقنية المناسبة.

موقع الدراسة من الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة تبين أن لهذه الدراسات صلة بالدراسة الحالية وخاصة فيما يتعلق بالتحول الرقمي في القطاع العقاري مثل دراسة (هنا، ومدى، ٢٠٢٠) وتناولها نفس موضوع دراستنا الحالية إلا أن دراسة هنا ركزت على تطبيق تقنية البلوك تشين فقط بينما تركز دراستنا الحالية على دراسة التحول الرقمي بشكل عام.

وكما تختلف دراستنا في أنها تسلط الضوء على دراسة تأثير التحولات الرقمية في المشاريع العقارية بشكل عام فيما كانت بعض الدراسات تركز على التحولات الرقمية في مجالات محصورة، كذلك تتميز الدراسة الحالية في أنها تطبق في المملكة العربية السعودية منطقة الرياض في حين أن الدراسات السابقة طبقت على دول عديدة ومختلفة، كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أنها تتناول فترة زمنية حديثة.

الإطار النظري:

أولاً: التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي:

يشهد العالم اليوم تطور ملحوظ في التحولات الرقمية والتي تشمل الأجهزة والشبكات والأنظمة الذكية وما يشابه ذلك من تقنيات متطورة والتي تساهم بشكل فعال في تقليل الوقت والتكلفة والجهد وتحقيق كفاءة أكثر في الإنتاج والخدمات في المستقبل القريب. سيتم توسعة نطاق هذه التحولات من حيث التغيير وحدوث تحولات اقتصادية غير مسبقة كونها تعتبر إحدى أهم الدوافع المحفزة للنمو في المنظمات مما يساعدها في تطوير حلول مبتكرة وتجعلها في ميدان المنافسة (عبد الرحمن، ٢٠١٩) يعتبر التحول الرقمي التغير الجذري المرتبط باستخدام التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغير جذري في طريقة العمل، وذلك بهدف خدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل (الحارثي د ت)

كما يعرف البعض عملية التحول الرقمي أنها عملية الحصول على مجموعات النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى نسخ الكترونية حيث يصبح المحتوى مرقمنا (أحمد، ٢٠٠٩، صفحة (١١)).

وغالبا ما يستخدم التحول الرقمي كمصطلح شامل لوصف ترقيات متعددة داخل المؤسسات والهيئات، لكن يمكن أن يكون له تأثير على عدد من الأجزاء المختلفة من العمل، فطريقة عمله قد تتطلب إضافة تقنية تكنولوجيا جديدة فعلى سبيل المثال. يقول المركز العالمي لتحويل الأعمال الرقمية: إن التغيير التنظيمي هو أساس تحول الأعمال الرقمية؛ ذلك لأن تغيير طبيعة المنظمة يعني تغيير طريقة عمل فريق العمل وإجراءات العمل والاستراتيجيات اليومية التي يعتمدون عليها، في حين أن هذه تمثل أصعب المشكلات إلا أنها تحقق إنجازا أكثر للعمل، مما يتيح لهيئة ما أن تصبح أكثر فاعلية وتتجز أعمالها أسرع مما سبق، مع الاستفادة من توفير المزيد من فرص العمل (حسن حامد، ٢٠٢٠، ص ١٤).

ويعرف أيضاً على أنه التحول في الأعمال أو الحكومات، أي إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات، وقد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كليا. وقد يكون استراتيجيا بتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة (البار عدنان مصطفى، ٢٠١٨).

ويعرف التحول الرقمي بعدة تعريفات منها أنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها (بردان عباس، ٢٠١٨).

أهمية التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي إحدى التوجهات الحديثة التي قامت بها المؤسسات على اختلاف مجالاتها وقطاعاتها واحجامها، حيث أنها تساعد في الحصول على أفكار وأساليب جديدة لمواجهة متطلبات القرن الحادي والعشرين. ومع انتشار الإنترنت أصبح هناك وعي متنام للمشاركة في مجتمع المعرفة على المستوى العالمي، كما أصبح التعليم من الأدوات الفاعلة للتحول الرقمي، وأصبح ذلك التحول

بحاجة إلى نظام إداري رقمي فعال، يساعد في عملية اتخاذ القرار الصحيح والمناسب (أمين، ٢٠١٨، الصفحات (١٣-١٤).

حيث تتمثل أهمية التحول الرقمي في كونه (الحارثي، د.ت) تسريع طريقة العمل اليومية سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة، زيادة جودة وكفاءة سير العمل. الى جانب زيادة الأخطاء والإنفاق، وزيادة إنتاجية وتحسين الأداء، فضلاً عن إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل، ورفع مستويات الشفافية والحكومة استمرارية الأعمال والخدمات، واخيراً، زيادة رضا المستفيدين.

مبررات التحول الرقمي:

هناك مجموعة من المبررات والأسباب تدعو إلى التحول الرقمي والمتمثلة في الآتي: (أمين، ٢٠١٨)

- مبررات مرتبطة بالتحول من التدخل الحكومي إلى الاتجاه نحو السوق
- الثورة المعرفية
- الثورة التكنولوجية
- قوى السوق العالمية وثقافتها
- الحاجة إلى زيادة الإنتاجية في الشركات والمؤسسات

مزايا التحول الرقمي:

للتحول الرقمي مزايا وفوائد عديدة منها:

- أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- يخلص الحكومة من الضغوط المستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

- مواكبة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم الاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.
- خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، ويساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.
- يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل الفساد إن لم يكن القضاء عليه؛ فإذا كنا نتعامل مع آلات صماء، وفي عصر رقمي، وكون كل شيء متاحاً ومعروفاً لدى الجميع، فهذا معناه أنه لم يعد للفساد فرصة ليعثر لنفسه على موطئ قدم (العزام احمد حسين محمد ٢٠٠١)

ثانياً: التحول الرقمي في المشاريع العقارية

التحول الرقمي هو عملية تبني التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل لتطوير وتحسين الأداء والكفاءة، ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والإنترنت من الأشياء (IoT)، والنمذجة المعلوماتية للبناء (BIM)، في مجالات الإدارة، التصميم، البناء، والصيانة.

التحول الرقمي في المشاريع العقارية يشمل:

- التخطيط: استخدام التكنولوجيا لتحليل البيانات وتحسين اتخاذ القرارات.
- التصميم: تطبيق النمذجة المعلوماتية للبناء (BIM) لإنشاء نماذج رقمية ثلاثية الأبعاد للمشاريع العقارية.
- البناء: تحسين عملية البناء باستخدام تقنيات مثل الطباعة ثلاثية الأبعاد أو الروبوتات.
- إدارة المشروع: استخدام نظم إدارة المشاريع الإلكترونية لتنسيق جميع جوانب المشروع، بما في ذلك الجدول الزمني والموارد.
- الصيانة والإدارة بعد البناء: تطبيق أنظمة إدارة المرافق الذكية للتحكم في الصيانة المستدامة والموارد.

أهمية التحول الرقمي في المشاريع العقارية:

- ❖ تحسين الكفاءة: يساهم في تسريع العمليات وتقليل الهدر في الوقت والموارد.
- ❖ تحسين الجودة: من خلال الاستخدام الأفضل للبيانات والتقنيات المتقدمة.
- ❖ خفض التكاليف: عبر الأتمتة وتقليل الحاجة للعمالة اليدوية.
- ❖ زيادة الشفافية: تقديم بيانات محدثة يمكن لجميع الأطراف المعنية الوصول إليها، مما يعزز من الثقة بين العميل والمطور.

التقنيات الأساسية في التحول الرقمي للمشاريع العقارية

١. الذكاء الاصطناعي (AI):

يُستخدم الذكاء الاصطناعي في مشاريع البناء والإنشاءات لتحسين الجودة وكفاءة العمل. يتم استخدام الخوارزميات الذكية لتحليل البيانات واتخاذ قرارات أفضل بشأن إدارة المخاطر، وتوزيع الموارد، وتحسين التصميم. كما يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمشكلات المستقبلية مثل التأخير أو زيادة التكاليف بناءً على البيانات المتاحة.

٢. النمذجة المعلوماتية للبناء (BIM):

تعد BIM أحد أبرز التقنيات في التحول الرقمي في مجال البناء، حيث يتم إنشاء نموذج ثلاثي الأبعاد للمبنى باستخدام البرمجيات المتطورة. يساعد هذا النموذج في تصور المشروع بأدق التفاصيل قبل بدء العمل، مما يقلل من الأخطاء ويحسن التنسيق بين جميع الأطراف المعنية بالمشروع. كما يتيح BIM إدارة مواعيد المشروع بشكل دقيق، مما يساهم في تحقيق جودة التنفيذ وتقليل التكاليف.

٣. الإنترنت من الأشياء (IoT):

يشير إلى تكامل الأجهزة المادية مع الأنظمة الرقمية عبر الإنترنت. في المشاريع العقارية، يمكن للأجهزة المتصلة عبر الإنترنت أن تجمع بيانات حية حول الحالة الهيكلية للمباني أو استهلاك الطاقة، مما يسمح للمطورين بتحديد المشكلات قبل أن تصبح حرجية. هذا يساهم في تحسين الصيانة وتقليل الأعطال.

٤. التحليلات الكبيرة (Big Data):

تُستخدم البيانات الضخمة لتحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالمشاريع العقارية، مثل تقييمات الأداء، وبيانات العملاء، وكفاءة التنفيذ. تحليل هذه البيانات يساعد في اتخاذ قرارات مدروسة وأكثر دقة حول إدارة الوقت، التكاليف، الجودة، وأيضًا يوفر رؤى حول أفضل الممارسات والتقنيات التي يمكن استخدامها في المشاريع المستقبلية.

٥. الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR):

تتيح تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز للعملاء والمطورين تجربة التصميم قبل تنفيذها، مما يساعد في تحسين جودة التصميم وتحقيق تفاعل أفضل بين الأطراف المعنية. كما أن هذه التقنيات تساهم في تحسين التدريب داخل المشروع وتحقيق الكفاءة.

جودة الخدمات في المشاريع العقارية

جودة الخدمة في المشاريع العقارية تشير إلى قدرة المطورين على تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء وتتفوق على توقعاتهم. تتضمن جودة الخدمة العديد من العوامل مثل:

- الوقت: الوقت المستغرق لإنجاز المشروع بشكل دقيق وفقًا للجدول الزمنية المحددة.
- التكلفة: القدرة على إدارة الميزانية بشكل فعال، مع ضمان أن يكون المشروع ضمن الميزانية المعتمدة.
- الابتكار والتصميم: التزام المشروع باستخدام تقنيات حديثة وابتكار في التصميم والبناء.
- الاستدامة: اعتماد تقنيات مستدامة تساهم في الحفاظ على البيئة وتقليل التكاليف في المستقبل.

التواصل الفعال: وجود قنوات تواصل مفتوحة وواضحة بين جميع الأطراف المعنية بالمشروع (المطورين، المقاولين، العملاء).

علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات:

يسهم التحول الرقمي بشكل أساسي في تحسين جودة خدمات المشاريع العقارية من خلال التأثير المباشر على عدة جوانب من العملية العقارية:

- تحسين الدقة والتخطيط: مع BIM والذكاء الاصطناعي، يتم تحسين دقة التصميمات وتخطيط الأعمال، مما يقلل الأخطاء ويحسن الجودة.
- التفاعل مع العملاء: تسهم التقنيات الرقمية في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم منصات تفاعلية لتتبع تقدم المشاريع والتواصل مع المطورين.
- إدارة الوقت والتكلفة: من خلال التحليلات الكبيرة والإنترنت من الأشياء، يتم مراقبة سير العمل بشكل مستمر وتحليل البيانات لتقليل التكاليف والتأخيرات وتحسين الجودة.
- الابتكار في البناء: استخدام الطباعة ثلاثية الأبعاد أو التكنولوجيا المتقدمة في البناء يساهم في تحسين مخرجات الجودة مع تقليل الأخطاء.

تطبيق التحول الرقمي في المشاريع العقارية في مدينة الرياض

مدينة الرياض تعد واحدة من أسرع المدن نموًا في المملكة العربية السعودية، حيث يتم تنفيذ العديد من المشاريع العقارية السكنية والتجارية. يشهد السوق العقاري في الرياض تحولًا رقميًا ملحوظًا من خلال تطبيق التقنيات الحديثة مثل BIM والذكاء الاصطناعي في مشاريع الإسكان والتجارية، وتستثمر العديد من الشركات العقارية في الأنظمة الذكية لتحسين خدمات البناء والصيانة.

التوجه نحو المدن الذكية: في السنوات الأخيرة، تم تبني المدن الذكية في الرياض، والتي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة الحياة. يتضمن هذا تطبيقات مثل إدارة الطاقة والنقل الذكي، مما يؤثر بشكل مباشر على المشاريع العقارية وجودتها.

التحديات في التطبيق: على الرغم من الفوائد التي يمكن أن يحققها التحول الرقمي، يواجه قطاع العقارات في الرياض تحديات تتعلق بنقص التدريب على استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة إلى التكلفة العالية للتكنولوجيا التي قد تقيد إمكانية تطبيقها في بعض المشاريع.

المنهجية وطرق البحث.

من أجل تحقيق أهداف البحث سنستخدم المنهج الوصفي التحليلي؛ الوصفي كونه يعتبر من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، والذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بواقع التحول الرقمي في المشاريع، التحليلي وذلك لتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة من المشاريع العقارية.

مجتمع البحث

مجتمع البحث هو كل ما يمكن ان تعمم عليه نتائج البحث، وحصر مجتمع البحث من الأمور الضرورية لتبرير الاختصار على العينة بدلا من تطبيق الدراسة على المجتمع بأكمله وايضاً للتعرف على مدى قابلية الدراسة للتعميم وتمثيل عينة المجتمع، ونظراً لكثرة المشاريع العقارية في المملكة العربية السعودية سوف يتم اختيار مجموعة من المشاريع باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، ويتمثل مجتمع الدراسة من جميع موظفي المشاريع العقارية ومجموعة من المستفيدين من خدمات هذه المشاريع.

أدوات جمع البيانات:

بخصوص الجانب النظري من هذا البحث سنعتمد على مراجع متنوعة من كتب ومذكرات وتقارير ومجلات، مواقع الأنترنت للحصول على مختلف المعلومات التي تخص الموضوع. اما الجانب التطبيقي فسوف نستخدم الاستبانة كأداة لجمع معلومات الدراسة، ثم تحليلها بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS لاستخلاص النتائج والتوصيات لهذه الدراسات.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة التحول الرقمي وتحسين الخدمات في المشاريع العقارية.

الحدود المكانية: ركز البحث على تناول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في المشاريع العقارية في منطقة الرياض المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: سوف يتم تطبيق البحث خلال الفصل الأخير من العام ٢٠٢٤

الأساليب الإحصائية التي سوف نستخدمها في التحليل:

اختبارات الثبات والمصدقية لأداة الدراسة:

✓ اختبار الصدق البنائي: باستخدام معامل الارتباط لمعرفة مدى قوة العلاقة بين فقرات أسئلة الاستبانة والمتغيرات التي تنتمي لها.

✓ اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء العينة على مستوى المتغيرات الرئيسية.

الأساليب الإحصائية المتعلقة بوصف نتائج متغيرات ومحاور وفقرات الدراسة:

✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

✓ المتوسط الحسابي والوزن النسبي.

✓ الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف إجابات العينة عن المتوسط.

الأساليب الإحصائية المتعلقة باختبار الفرضيات:

❖ معامل الارتباط لمعرفة الارتباط بين محاور الدراسة

❖ اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة إثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المشاريع العقارية.

المراجع:

- خضراوي، م. خ. أ. م. ع.، محمد خالد أحمد محمد علي، برسي، محمد حسين صالح عبد الغفور، عرب، & منى أحمد عبد الوهاب. (٢٠٢٤). أثر أبعاد التحول الرقمي على إدارة العلاقات مع العملاء (دراسة تطبيقية). *المجلة الدولية للبحوث الإدارية والاقتصادية*. 185-219, 1(1),
- د. الطيب بركان. تقنيات التعليم الرقمي ودورها في تدويل مؤسسات التعليم العالي، الجامعة المغربية نموذجاً. *مجلة البحث في العلوم الإنسانية والمعرفية*. 57-71, 1(1),
- د. زنقوفي. (٢٠١٨). تحديات الجامعة والبحث العلمي-التكوين في العصر الرقمي.
- الدقيش احمد، إدارة مشروع التحول نحو البرمجيات الوثائق مفتوحة المصدر في المكتبات الجامعية (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة بهار. رسالة ماجستير. جامعة منتوري (قسنطينة) الجزائر (٢٠١٢)
- الرحيلي، م. ع.، & الضحوي، ه. ع. (٢٠٢٠). تطوير قطاع الإيجار العقاري بما يتماشى مع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة مقترحة لتطبيق تقنية البلوك تشين (Blockchain). *Journal of Information Studies and Technology*, 2020(1), 5.
- سارة بنت عيسى العيسى. (٢٠٢٤). التحول الرقمي وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجامعات الحكومية بمدينة الرياض. *مجلة العلوم العربية والإنسانية*. 141-144, 2(4), 173.
- شاذلى، & إيمان محمود. (٢٠٢٢). تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية بالمعاهد العليا الخاصة. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية*. 81-129, 59(6),
- شحاته، م. م. ع.، & محمد موسى على. (٢٠٢٠). دور تفعيل آليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتکز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*. 1-62, 6(1),

طه، أ. د. ح. ا.، العازمي، ف. ز. ع.، & فهد زيد عايش. (٢٠٢٢). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*. 1078-1059، 13(3) ،

عبد الحميد، & بشير. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على ممارسات ادارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (Doctoral dissertation), جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة).

عبد الحميد، إ. ج.، & إيمان جلال. (٢٠٢٣). التحول الرقمي وأثره على جودة خدمات التأمين الصحي الشامل ببورسعيد. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*. 52-15، 32(3) ،

عبد الغني، س. (٢٠٢٢). انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر. *مجلة السياسة والاقتصاد*. 37-1، 15(14) ،

على شديد، م.، & مصطفى. (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*. 226-193، 22(4) ،

علي سيد إسماعيل. (٢٠٢١). تقنية البلوك تشين Blockchain آليةً لحوكمة المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة *Al Qasimi University Journal of Islamic Economics*, 1(1), 147-188.

فرج، د. ا. س. م.، د/اكرم سامي مرقص، عوض، & سامح سالم. (٢٠٢٣). أثر تطبيق تقنيات التحول الرقمي على تحسين بيئة المعلومات المحاسبية في ضوء تطبيق معايير IFRS. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*. 47-1، 15(3) ،

قدوم لزهر، إدارة المشاريع، جامعة ٨. ماي ١٩٤٥. *قائمة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير*. ٢٠١٩.

قنديل محمد قنديل، أ.، أحمد، محمد زايد، & عادل. (٢٠٢٣). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع العقارات المصري. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية* ، 14(4) ، 1414-1385.

كشك، ع. أ.، عادل أنور، القيراني، محمد رفعت، رجب عبد الرحيم، & رباب السيد. (٢٠٢٤). دراسة أثر التحول الرقمي كمتغير وسيط بين نظم العمل عالية الأداء وجودة الخدمة دراسة تطبيقية على جامعة بورسعيد. *مجلة البحوث المالية والتجارية*. 587-628, (3) 25, محمد أحمد سليمان سبع، س.، & سنية. (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*. 24-69, (4) 12, مفتي، إيمان. (٢٠١٨) دور أقداره الالكترونية في إدارة الموارد البشرية أطروحة (ماجستير). جامعة العقيد اكلي محمد أولحاج بالبويرة كلية الحقوق. قسم القانون العام.

منى ابراهيم دكروري، م.، سمير شاكور نجيب، ن.، & كمال احمد، ا. (٢٠٢٤). تأثير متطلبات التحول الرقمي على تعظيم الميزة التنافسية المستدامة. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*. 412-467, (1) 48,

نقي، نريمان، ميموني، & خيرة. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

المراجع باللغة الإنجليزية:

- Drobež, E., Rogelj, V., Bogataj, D., & Bogataj, M. (2021). Planning digital transformation of care in rural areas. *IFAC-PapersOnLine*, 54(13), 750-755.
- Faxon, H. O., Fields, D., & Wainwright, T. (2024). Beyond the hype: Digital transformations in global land, housing, and property. *Environment and Planning D: Society and Space*, 42(4), 445-455.
- Junussova, A. (2023). DIGITAL TRANSFORMATION OF HOUSING AND COMMUNITY SERVICES AND CONSTRUCTION IN KAZAKHSTAN.
- Nikityuk, L. G., Timchuk, O. G., Gorbachevskaya, E. Y., Harutyunov, G. A., G Nikityuk, L., G Timchuk, O., ... & A Harutyunov, G. (2020). The

Housing and Utilities Sector Under the Digital Transformation. *European Proceedings of Social and Behavioral Sciences*, 96.

Saul, C. J., & Gebauer, H. (2018). Digital transformation as an enabler for advanced services in the sanitation sector. *Sustainability*, 10(3), 752.

Shen, H. (2023, January). Digital Transformation of the Smart Home Industry. In *International Conference on Innovative Computing* (pp. 357–362). Singapore: Springer Nature Singapore.

Wang, S., & Wang, H. (2024). Digital Transformation in Real Estate Services: Development and Implementation of the Housing Selection Platform. *Frontiers in Computing and Intelligent Systems*, 8(1), 13–18.

Midocean University

College of Management

Master\ Project Administration



Title in English

**The Role of Digital Transformation in Improving
the Quality of Real Estate Project Services: A Field
Study of Residential and Commercial Projects in
Riyadh**

Prepared by:

Ali Mesfer Fahd Al-Ajmi

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2024