

قضايا بحثية (٣) – التكليف الثامن

إعداد مقترح بحثي كامل يتضمن جميع عناصر البحث العلمي

عنوان البحث المقترح:

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى
رضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشاريع العقارية

الطالب/عبدالعزیز محمد السالم
تحت إشراف / د أحمد يحي



أولاً: مقدمة البحث

شهد قطاع إدارة المرافق والمشروعات العقارية خلال السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً نتيجة استخدام الأنظمة والتقنيات الرقمية في إدارة العمليات اليومية، ومتابعة طلبات الصيانة، والتواصل مع المستخدمين، وقياس مستوى الأداء وجودة الخدمات. وأصبحت الأنظمة الرقمية مثل أنظمة إدارة الممتلكات، وتطبيقات خدمة العملاء، وأنظمة إدارة الزوار، ومنصات متابعة البلاغات وأوامر العمل من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المنشآت الحديثة لتحسين كفاءة العمل، وتقليل الوقت والتكلفة، وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين.

ومع ذلك، فإن تطبيق التحول الرقمي لا يضمن وحده تحقيق النتائج المطلوبة، فقد تواجه المنشآت عدداً من التحديات، مثل ضعف تكامل الأنظمة، وقلة تدريب الموظفين، ومقاومة التغيير، وعدم تحديث البيانات، وتأخر معالجة الطلبات الإلكترونية.

لذلك يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية، ومعرفة مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز الأعمال، وتحسين التواصل، ورفع كفاءة الأداء التشغيلي.

ثانياً: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في أن بعض المنشآت قامت بتطبيق عدد من الأنظمة والتقنيات الرقمية في إدارة المرافق وخدمة المستخدمين، إلا أن مستوى الاستفادة منها يختلف من منشأة إلى أخرى.

فقد تتوافر الأنظمة الرقمية، ولكن لا يتم استخدامها بالشكل الصحيح، أو لا يتم تحديث المعلومات الموجودة فيها، أو لا يحصل الموظفون على التدريب الكافي، مما يؤدي إلى استمرار التأخير في إنجاز الطلبات وضعف جودة الخدمة.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:
ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية؟

ثالثاً: أسئلة البحث

يتفرع من السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة المرافق والمشروعات العقارية؟
- ما أثر الأنظمة الرقمية في سرعة إنجاز طلبات وبلاغات المستفيدين؟
- ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة؟
- ما مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في رفع مستوى رضا المستفيدين؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي؟
- ما الحلول المناسبة لتطوير استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة المرافق؟

رابعاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يأتي:

التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة المرافق والمشروعات العقارية.
قياس أثر الأنظمة الرقمية في سرعة إنجاز الأعمال والطلبات.
معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات.
قياس أثر التحول الرقمي في رضا المستخدمين.
تحديد أبرز التحديات التي تحد من الاستفادة من الأنظمة الرقمية.
تقديم توصيات تسهم في تطوير الخدمات الرقمية ورفع كفاءة الأداء.

خامساً: أهمية البحث

الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية للبحث في إثراء الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، وتوضيح العلاقة بين استخدام الأنظمة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين. كما يساعد البحث في تقديم إطار علمي يمكن الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية حول التحول الرقمي في القطاعات العقارية والخدمية.

الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية فيما يأتي:

مساعدة إدارات المرافق والممتلكات على تقييم الأنظمة الرقمية المستخدمة.
تحسين سرعة الاستجابة للبلاغات وطلبات الصيانة.
رفع مستوى رضا المستفيدين والعملاء.
تقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية.
تحسين متابعة الموظفين والمقاولين ومقدمي الخدمات.
دعم الإدارة في اتخاذ القرارات بناءً على بيانات وتقارير دقيقة.
تقديم حلول عملية للتحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي.

سادساً: فرضيات البحث

يقوم البحث على الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية.

الفرضيات الفرعية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأنظمة الرقمية وسرعة إنجاز الطلبات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية وجودة الخدمات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الأنظمة الرقمية ورضا المستخدمين.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة البيانات الرقمية وكفاءة اتخاذ القرار.

تؤثر التحديات التقنية والإدارية سلباً في مستوى الاستفادة من التحول الرقمي.

سادساً: فرضيات البحث

المتغيرات التابعة

جودة الخدمات ورضا المستفيدين
وتتضمن:
سرعة الاستجابة.
جودة تنفيذ الخدمة.
سهولة تقديم الطلبات.
وضوح الإجراءات.
دقة المعلومات.
مستوى رضا المستفيدين.
انخفاض عدد الشكاوى.
تحسين تجربة المستفيد.

المتغير المستقل

التحول الرقمي

ويتضمن عدداً من الأبعاد، منها:
توفر الأنظمة الرقمية.
سهولة استخدام الأنظمة.
تكامل الأنظمة مع بعضها.
تدريب الموظفين.
دقة وتحديث البيانات.
سرعة تبادل المعلومات.
الدعم الفني.

ثامناً: النموذج المفاهيمي للبحث

يمكن توضيح العلاقة بين متغيرات البحث بالشكل الآتي:

التحول الرقمي

توفر الأنظمة الرقمية

سهولة الاستخدام

تدريب الموظفين

تكامل الأنظمة

دقة البيانات

الدعم الفني



تحسين جودة الخدمات

سرعة الإنجاز

دقة تنفيذ الأعمال

تقليل الأخطاء

تحسين المتابعة



رفع مستوى رضا المستفيدين

سهولة الحصول على الخدمة

سرعة الاستجابة

وضوح الإجراءات

تحسين تجربة المستفيد

تاسعاً: حدود البحث

الحدود الموضوعية

يقتصر البحث على دراسة أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات ورضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية.

الحدود البشرية

تشمل الدراسة:

موظفي إدارة المرافق.

موظفي إدارة الممتلكات.

موظفي خدمة العملاء.

المشرفين ومديري المشروعات.

المستفيدين من الخدمات.

المستأجرين والعملاء.

الحدود المكانية

يتم تطبيق الدراسة على عدد من المنشآت أو المشروعات العقارية في مدينة الرياض.

الحدود الزمنية

يتم تنفيذ الدراسة وجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الحالي لعام ٢٠٢٦م.

عاشراً: مصطلحات البحث

التحول الرقمي

هو استخدام الأنظمة والتقنيات الرقمية في تطوير العمليات والخدمات، وتحويل الإجراءات التقليدية والورقية إلى إجراءات إلكترونية أكثر سرعة ودقة.

إدارة المرافق

هي الإدارة المسؤولة عن تشغيل المباني والمرافق وصيانتها والمحافظة عليها، وضمان توفير بيئة آمنة ومناسبة للمستخدمين.

جودة الخدمات

هي قدرة المنشأة على تقديم الخدمة وفق مستوى يتوافق مع احتياجات وتوقعات المستخدمين من حيث السرعة والدقة والاعتمادية.

رضا المستخدمين

هو مستوى شعور المستخدم بالقبول والرضا عن جودة الخدمة المقدمة، وسرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات.

الأنظمة الرقمية

هي البرامج والمنصات الإلكترونية المستخدمة في إدارة الممتلكات، والصيانة، والبلاغات، والزوار، وخدمة العملاء، وإعداد التقارير.

الحادي عشر: منهج البحث

سيستخدم الباحث **المنهج الوصفي التحليلي**، باعتباره المنهج المناسب لدراسة الظاهرة ووصفها وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات ورضا المستفيدين.

ويعتمد **المنهج الوصفي التحليلي** على جمع البيانات من أفراد العينة، ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات المناسبة.

الثاني عشر: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين والمستفيدين العاملين أو المتعاملين مع المنشآت والمشروعات العقارية التي تستخدم الأنظمة الرقمية في إدارة خدماتها. ويشمل مجتمع البحث:

- موظفي إدارة المرافق.
- موظفي إدارة الممتلكات.
- موظفي خدمة العملاء.
- مديري ومشرفي التشغيل.
- المستأجرين.
- المستفيدين من الخدمات.

الثالث عشر: عينة البحث

الثالث عشر: عينة البحث

سيتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، ويُقترح أن تتكون من حوالي ١٠٠ مشارك، موزعين على النحو الآتي:

- ٤٠ موظفاً من إدارات المرافق والممتلكات والتشغيل.
- ٢٠ موظفاً من خدمة العملاء والإدارات المساندة.
- ٤٠ مستفيداً أو مستأجراً من الخدمات المقدمة.

ويجوز تعديل حجم العينة وفق عدد المشاركين المتاحين وطبيعة المنشآت المستهدفة.

الرابع عشر: أداة جمع البيانات

القسم الثاني: التحول الرقمي

يتضمن عبارات لقياس:

توفر الأنظمة الرقمية.

سهولة الاستخدام.

تدريب الموظفين.

تكامل الأنظمة.

سرعة الحصول على المعلومات.

الدعم الفني.

القسم الثالث: جودة الخدمة ورضا المستفيدين

يتضمن عبارات لقياس:

سرعة إنجاز الطلبات.

جودة الخدمات.

سهولة تقديم البلاغات.

وضوح الإجراءات.

سرعة الرد.

مستوى رضا المستفيد.

سيتم استخدام الاستبانة الإلكترونية أداة رئيسة لجمع البيانات، لأنها تساعد على الوصول إلى عدد مناسب من المشاركين خلال وقت قصير.

وتنقسم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: البيانات العامة

يتضمن:

الجنس.

العمر.

المؤهل العلمي.

طبيعة العلاقة بالمنشأة.

عدد سنوات الخبرة.

مستوى استخدام الأنظمة الرقمية.

الخامس عشر: مقياس الاستبانة

القيمة	درجة الموافقة
٥	أوافق بشدة
٤	أوافق
٣	محايد
٢	لا أوافق
١	لا أوافق بشدة

السادس عشر: نموذج مقترح لعبارات الاستبانة

محور التحول الرقمي

تتوفر في المنشأة أنظمة رقمية تساعد على إنجاز الأعمال.
الأنظمة الرقمية المستخدمة سهلة وواضحة.
يتم تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة.
يتم تحديث البيانات بشكل مستمر.
تتكامل الأنظمة الرقمية مع الإدارات المختلفة.
يتوفر دعم فني عند حدوث مشكلة.

تساعد الأنظمة الرقمية في متابعة الطلبات والبلاغات.
تقلل الأنظمة الرقمية من استخدام المعاملات الورقية.

محور جودة الخدمات

ساهمت الأنظمة الرقمية في تقليل وقت إنجاز الطلبات.
ساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء.
أصبح من السهل متابعة حالة الطلب.
تحسنت جودة الخدمات بعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
أصبحت التقارير أكثر دقة ووضوحاً.
ساعدت الأنظمة الرقمية في تحديد المسؤوليات.
ساهمت الأنظمة في تحسين التواصل بين الإدارات.
يتم إغلاق الطلبات والبلاغات خلال الوقت المحدد.

محور رضا المستفيدين

أشعر بالرضا عن سهولة تقديم الطلبات إلكترونياً.
يتم الرد على الطلبات خلال مدة مناسبة.
يمكنني متابعة حالة الطلب بسهولة.
المعلومات المقدمة من خلال النظام واضحة.
الخدمات الرقمية تلبي احتياجاتي.
أشعر بالرضا عن جودة الخدمات المقدمة.
أفضل استخدام الخدمات الرقمية بدلاً من الإجراءات التقليدية.
أوصي بالاستمرار في تطوير الخدمات الرقمية.

السابع عشر: صدق وثبات أداة البحث

للتأكد من صدق الاستبانة، سيتم عرضها على عدد من المختصين في البحث العلمي وإدارة المرافق وتقنية المعلومات، للتأكد من وضوح العبارات ومدى ارتباطها بموضوع البحث.

أما ثبات الاستبانة، فسيتم قياسه باستخدام معامل ألفا كرونباخ، ويعد معامل الثبات مقبولاً عندما تكون قيمته $0,70$ أو أكثر.

الثامن عشر: أساليب تحليل البيانات

بعد جمع الاستبانات، سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج إحصائي مناسب، وذلك من خلال:

١. التكرارات والنسب المئوية.
٢. المتوسطات الحسابية.
٣. الانحرافات المعيارية.
٤. معامل الارتباط.
٥. اختبار الفرضيات.
٦. ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المشاركين.
٧. المقارنة بين إجابات الموظفين والمستفيدين.

التاسع عشر: الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي إلى أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يساعد المنشآت على تحسين سرعة تقديم الخدمات، وتقليل الأخطاء، وتوفير معلومات دقيقة للإدارة.

كما توضح الدراسات أن رضا المستخدمين لا يعتمد فقط على توفر التقنية، بل يتأثر أيضاً بسهولة استخدام النظام، وسرعة الاستجابة، وتدريب الموظفين، وتوفير الدعم الفني، وحماية البيانات. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على قطاع إدارة المرافق والمشروعات العقارية، ودراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات ورضا المستخدمين في الوقت نفسه.

العشرون: النتائج المتوقعة

يتوقع أن يتوصل البحث إلى النتائج الآتية:

- وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في جودة الخدمات.
- مساهمة الأنظمة الرقمية في تقليل مدة إنجاز الطلبات.
- ارتفاع رضا المستفيدين عند سهولة استخدام الأنظمة.
- وجود علاقة بين تدريب الموظفين وجودة استخدام الأنظمة.
- مساهمة دقة البيانات في تحسين القرارات الإدارية.
- وجود تحديات تتعلق بتكامل الأنظمة والدعم الفني.
- انخفاض مستوى الاستفادة من الأنظمة عند عدم تحديث البيانات.
- أهمية متابعة مؤشرات الأداء الرقمية بشكل مستمر.

الحادي والعشرون: التوصيات المقترحة

بناءً على النتائج المتوقعة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. تطوير الأنظمة الرقمية المستخدمة وتوحيدها قدر الإمكان.
٢. ربط أنظمة الصيانة والممتلكات وخدمة العملاء في منصة واحدة.
٣. تدريب الموظفين بشكل دوري على استخدام الأنظمة.
٤. وضع مؤشرات أداء لقياس سرعة الاستجابة وإغلاق الطلبات.
٥. تحديث بيانات الأنظمة بصورة مستمرة.
٦. توفير فريق دعم فني لمعالجة المشكلات بسرعة.
٧. إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا المستخدمين.
٨. تبسيط إجراءات تقديم الطلبات والبلاغات.
٩. توفير إشعارات إلكترونية للمستخدمين عن حالة طلبه.
١٠. استخدام التقارير الرقمية في اتخاذ القرارات الإدارية.
١١. حماية بيانات المستخدمين ورفع مستوى الأمن السيبراني.
٢١. نشر ثقافة التحول الرقمي بين الموظفين والمستخدمين.

الثاني والعشرون: الخطة الزمنية المقترحة

المرحلة	المدة
اختيار موضوع البحث وصياغة المشكلة	الأسبوع الأول
مراجعة الدراسات السابقة	الأسبوع الثاني
إعداد الاستبانة وتحكيمها	الأسبوع الثالث
توزيع الاستبانة وجمع البيانات	الأسبوع الرابع
تحليل البيانات	الأسبوع الخامس
كتابة النتائج والتوصيات	الأسبوع السادس
مراجعة البحث وتسليمه	الأسبوع السابع

الثالث والعشرون: الهيكل المقترح للبحث النهائي

رغم ملاءمة نظرية الحوكمة للدراسة، إلا أنها قد لا تغطي بشكل كامل الجانب التقني المتعلق **الفصل الأول: الإطار العام للبحث**

مقدمة البحث.

مشكلة البحث.

أسئلة البحث.

أهداف البحث.

أهمية البحث.

فرضيات البحث.

حدود البحث.

مصطلحات البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم التحول الرقمي.

أهمية التحول الرقمي.

تطبيقات التحول الرقمي.

مفهوم جودة الخدمات.

مفهوم رضا المستخدمين.

العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.

الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية البحث

منهج البحث.

مجتمع البحث.

عينة البحث.

أداة جمع البيانات.

صدق وثبات الأداة.

أساليب التحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: النتائج ومناقشتها

عرض نتائج الاستبانة.

تحليل النتائج.

اختبار الفرضيات.

مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

ملخص النتائج.

التوصيات.

المقترحات البحثية المستقبلية.

المراجع.

الملاحق.

الخاتمة

يتناول هذا المقترح البحثي أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا المستخدمين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية. وتتبع أهمية الموضوع من التوسع في استخدام الأنظمة الرقمية والحاجة إلى التأكد من فاعليتها في تحسين الأداء الفعلي، وليس مجرد استخدامها كوسيلة تقنية.

ومن المتوقع أن يساهم البحث في تحديد نقاط القوة والتحديات في تطبيق التحول الرقمي، وتقديم توصيات عملية تساعد المنشآت على تطوير خدماتها، وتسريع إجراءاتها، ورفع مستوى رضا المستخدمين، وتحقيق كفاءة تشغيلية أفضل.

ملخص للعمل

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

سأتحدث اليوم عن مقترح بحث بعنوان:

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية.

اخترت هذا الموضوع لأن التحول الرقمي أصبح من أهم العناصر التي تعتمد عليها المنشآت في تطوير أعمالها وتحسين خدماتها. وفي قطاع إدارة المرافق والمشروعات العقارية بشكل خاص، أصبحت الأنظمة الإلكترونية تستخدم في متابعة أعمال الصيانة، واستقبال البلاغات، وإدارة طلبات المستفيدين، وإعداد التقارير، والتواصل مع العملاء والمستأجرين.

ويقصد بالتحول الرقمي الانتقال من الإجراءات التقليدية والورقية إلى استخدام الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية، بهدف تسريع إنجاز الأعمال، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة المعلومات والخدمات.

ومن أمثلة هذه الأنظمة: أنظمة إدارة الممتلكات، وأنظمة متابعة الصيانة وأوامر العمل، وأنظمة إدارة الزوار، وتطبيقات خدمة العملاء، ومنصات استقبال الشكاوى والطلبات.

ولكن وجود الأنظمة الرقمية وحده لا يعني نجاح التحول الرقمي، فقد توجد بعض التحديات مثل صعوبة استخدام النظام، أو ضعف تدريب الموظفين، أو عدم تحديث البيانات، أو عدم وجود تكامل بين الأنظمة المختلفة.

ومن هنا ظهرت مشكلة البحث، وهي أن بعض المنشآت تطبق أنظمة رقمية، ولكنها لا تستفيد منها بالشكل المطلوب، حيث قد يستمر التأخير في إنجاز الطلبات، أو تكون المعلومات غير دقيقة، أو لا يتمكن المستفيد من متابعة طلبه بسهولة.

وبناءً على ذلك، تم تحديد السؤال الرئيس للبحث، وهو:

ملخص للعمل

ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين في إدارة المرافق والمشروعات العقارية؟
ويُتفرع من هذا السؤال عدد من الأسئلة، منها:

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة المرافق والمشروعات العقارية؟

وهل ساهمت الأنظمة الرقمية في سرعة إنجاز الطلبات والبلاغات؟

وما مدى تأثيرها في جودة الخدمات ورضا المستفيدين؟

وما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي؟

أما **أهداف البحث**، فتتمثل في التعرف على مستوى استخدام الأنظمة الرقمية، وقياس أثرها في سرعة إنجاز الأعمال، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

كما يهدف البحث إلى تحديد أبرز التحديات التي تقلل من الاستفادة من الأنظمة الرقمية، وتقديم توصيات تساعد المنشآت على تحسين أدائها وتطوير خدماتها.
وتظهر **أهمية البحث** من جانبين: علمي وعملي.

فمن الجانب العلمي، يساهم البحث في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات ورضا المستفيدين.

أما من الجانب العملي، فإنه يساعد إدارات المرافق والممتلكات على تقييم الأنظمة المستخدمة، وتحسين سرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة الموظفين، ودعم اتخاذ القرارات بناءً على بيانات وتقارير دقيقة.

ملخص للعمل

ويقوم البحث على فرضية رئيسية، وهي:

توجد علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.

كما توجد فرضيات فرعية، منها أن تدريب الموظفين يساهم في تحسين استخدام الأنظمة، وأن سهولة النظام تؤثر في رضا المستفيد، وأن دقة البيانات تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أفضل.

ويتضمن البحث متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل هو **التحول الرقمي**، ويشمل توفر الأنظمة الرقمية، وسهولة استخدامها، وتدريب الموظفين، وتكامل الأنظمة، ودقة البيانات، وتوفر الدعم الفني.

أما المتغير التابع فهو **جودة الخدمات ورضا المستفيدين**، ويشمل سرعة الاستجابة، ودقة تنفيذ الخدمات، وسهولة تقديم الطلبات، ووضوح الإجراءات، وتقليل الشكاوى، وتحسين تجربة المستفيد.

وبالنسبة إلى **منهج البحث**، فسيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأنه مناسب لوصف الواقع وجمع آراء المشاركين، ثم تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.

ويتكون **مجتمع البحث** من موظفي إدارة المرافق والممتلكات، وموظفي خدمة العملاء، والمشرفين ومديري التشغيل، بالإضافة إلى المستأجرين والعملاء والمستفيدين من الخدمات.

أما **عينة البحث**، فمن المقترح أن تشمل حوالي ١٠٠ مشارك من الموظفين والمستفيدين، حتى تكون النتائج متنوعة وتعكس وجهات نظر مختلفة.

ملخص للعمل

وستكون أداة جمع البيانات هي الاستبانة الإلكترونية، لأنها تساعد على جمع المعلومات من عدد مناسب من المشاركين خلال وقت قصير. وتتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام: القسم الأول يشمل البيانات العامة للمشاركين. والقسم الثاني يقيس مستوى تطبيق التحول الرقمي. أما القسم الثالث فيقيس جودة الخدمات ورضا المستفيدين. ومن أمثلة عبارات الاستبانة: الأنظمة الرقمية المستخدمة سهلة وواضحة. يتم تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة. ساهمت الأنظمة الرقمية في تقليل وقت إنجاز الطلبات. يمكن للمستفيد متابعة حالة طلبه بسهولة. والخدمات الرقمية تلبي احتياجات المستفيدين.

ملخص للعمل

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يبدأ من أوافق بشدة وينتهي بلا أوافق بشدة. وبعد جمع الاستبانات، سيتم تحليل النتائج باستخدام النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط، بهدف معرفة قوة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات.

أما **النتائج المتوقعة**، فمن المتوقع أن يظهر البحث أن التحول الرقمي يساهم في سرعة إنجاز الطلبات، وتقليل الأخطاء، وتحسين دقة التقارير، وتسهيل التواصل بين الإدارات، ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما يتوقع أن تظهر بعض التحديات، مثل ضعف تدريب الموظفين، وعدم تكامل الأنظمة، وتأخر تحديث البيانات، وضعف الدعم الفني. وبناءً على ذلك، يقترح البحث عدداً من **التوصيات**، منها: تدريب الموظفين بشكل مستمر على الأنظمة الرقمية. ربط أنظمة الصيانة والممتلكات وخدمة العملاء في منصة واحدة. تحديث البيانات بشكل دوري. توفير الدعم الفني السريع. وضع مؤشرات أداء لقياس سرعة الاستجابة وإغلاق الطلبات. إرسال إشعارات إلكترونية للمستفيد توضح حالة طلبه. وقياس رضا المستفيدين بشكل مستمر.

ملخص للعمل

وفي الختام، يتضح أن التحول الرقمي لا يعني فقط استخدام برنامج أو نظام إلكتروني، بل هو تطوير شامل في طريقة أداء الأعمال وتقديم الخدمات. وكلما كانت الأنظمة سهلة ومتكاملة، وكانت البيانات دقيقة، والموظفون مدربين على استخدامها، زادت سرعة الإنجاز، وتحسنت جودة الخدمات، وارتفع مستوى رضا المستفيدين. وشكرًا لكم.



Thank You