

نموذج المشروع النهائي 2

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص

أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في
الشركات العقارية

اسم الطالب/

محمد ابراهيم الدباسي

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام الدراسي/

2026 – 1447



إِهْدَاء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات،

إليه أولاً أهدي ثمرة جهدي وعمل سنواتي،

ثم إلى والديّ العزيزين، سبب وجودي بعد الله،

وإلى من دعوا لي بصدق، فكان دعاؤهم النور في طريقي،

إلى كل معلمٍ زرع في نفسي حبّ العلم،

إلى أصدقائي الذين ساندوني في أوقات العثرات،

إلى من آمنوا بي حين ضعفت ثقتي بنفسي،

أهديكم هذا العمل، دعوةً خالصةً أن يجزيكم الله خيرًا،

وأن يبارك في كل ما قدمتموه لي،

فأنتم نوري وسندي بعد توفيق الله.

شكر وتقدير

ليس بعد التمام أجمل من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به على من إتمام هذا البحث.

ثم أنه لا يسعني الا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث.

كل الشكر للجهات التي دعمتني وساعدتني وخصتني بالتوجيه والتصويب لإتمام بحثي على الوجه الصحيح.

كما أتقدم بالشكر لمن كان لتوجيهاتهم الدور الكبير في إنجاز هذا المشروع وكل من مد لي يد العون من قريب وبعيد ولو بدعوة بظهر الغيب، بارك الله فيهم جميعاً وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى وأسأل الله أن ينفع بهذا البحث على قدر العناء فيه وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم إنه على ذلك لقادر.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من خلال تحليل واقع الإجراءات المتبعة وقياس مدى تأثيرها في تحسين أو إبطاء زمن إنجاز المعاملات. وانطلقت الدراسة من أهمية القطاع العقاري بوصفه أحد القطاعات الحيوية التي تتطلب كفاءة إدارية عالية، نظراً لما يرتبط به من معاملات متشعبة وقرارات تنظيمية تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء وكفاءة الأداء المؤسسي.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين في الشركات العقارية. وقد اشتملت أداة الدراسة على محورين رئيسين: الأول يتعلق بالإجراءات الإدارية بأبعادها المتمثلة في تعقيد الإجراءات، والمركزية في اتخاذ القرار، والرقمنة والأتمتة، والكفاءة البشرية، والثاني يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة، كما تبين أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات جاء بدرجة مرتفعة أيضاً، مع تفاوت نسبي بين الفقرات والأبعاد. كما كشفت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات، حيث تبين أن الرقمنة والأتمتة والكفاءة البشرية تؤثران تأثيراً إيجابياً في تسريع الإنجاز، في حين أن تعقيد الإجراءات والمركزية في اتخاذ القرار يؤثران تأثيراً سلبياً في سرعة المعاملات. وأوصت الدراسة بضرورة تبسيط الإجراءات، وتقليل المركزية، وتوسيع نطاق التحول الرقمي، وتعزيز التدريب والتأهيل المستمر للعاملين، بما يساهم في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

الكلمات المفتاحية: الإجراءات الإدارية، سرعة إنجاز المعاملات، الشركات العقارية،

الرقمنة والأتمتة، الكفاءة البشرية، المركزية الإدارية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	مستخلص الدراسة
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الأشكال
1.....	1.1 المقدمة:
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	2.1 مشكلة الدراسة
5.....	3.1 أهمية الدراسة
6.....	4.1 أسئلة الدراسة
7.....	5.1 أهداف الدراسة
8.....	6.1 فرضيات الدراسة
8.....	7.1 نموذج الدراسة
9.....	8.1 منهجية الدراسة
12.....	9.1 الدراسة الميدانية
13.....	10.1 مخطط جانت للمشروع المقترح
16.....	1.2 المقدمة
16.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
17.....	2.2 المتغير المستقل: الإجراءات الإدارية
17.....	1.2.2 تمهيد
17.....	2.2.2 مفهوم الإجراءات الإدارية
18.....	3.2.2 أهمية الإجراءات الإدارية
19.....	4.2.2 أهداف الإجراءات الإدارية
19.....	5.2.2 أبعاد الإجراءات الإدارية
21.....	6.2.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالإجراءات الإدارية

3.2 المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات	23
1.3.2 تمهيد	23
2.3.2 مفهوم سرعة إنجاز المعاملات	23
3.3.2 أهمية سرعة إنجاز المعاملات	24
4.3.2 أهداف تحسين سرعة إنجاز المعاملات	24
5.3.2 أبعاد سرعة إنجاز المعاملات	24
6.3.2 الدراسات السابقة المرتبطة بسرعة إنجاز المعاملات	25
4.2 العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات	27
1.4.2 الإطار النظري للعلاقة	27
2.4.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين	28
5.2 الخاتمة	30
1.3 المقدمة	31
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	31
2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	32
3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)	34
4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	36
5.3 طريقة جمع البيانات	38
6.3 أنواع البيانات	39
7.3 إجراءات التحليل الإحصائي	40
8.3 الخاتمة	41
1.4 المقدمة	43
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	43
2.4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	44
3.4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	47
4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	49
5.4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	56
اختبار فرضيات الدراسة	56
6.4 الخاتمة	60
1.5 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	62

62	 الفصل الخامس: حدود الدراسة والتوصيات والاستنتاجات
63	 2.5 توصيات الدراسة
64	 3.5 الخاتمة
67	 قائمة المراجع
67	 أولاً: المراجع العربية
68	 ثانياً: المراجع الأجنبية
70	 الملاحق
71	 استمارة الاستبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
44	جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	1.
45	جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	2.
46	جدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3.
46	جدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في القطاع العقاري	4.
47	جدول (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	5.
48	جدول (6): معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة	6.
49	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد تعقيد الإجراءات	7.
50	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المركزية في اتخاذ القرار	8.
51	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الرقمنة والأتمتة	9.
52	جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة البشرية	10.
53	جدول (11): الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل — الإجراءات الإدارية	11.

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
54	جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات سرعة إنجاز المعاملات	12.
56	جدول (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات	13.
58	جدول (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تعقيد الإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات	14.
58	جدول (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المركزية في اتخاذ القرار على سرعة إنجاز المعاملات	15.
59	جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الرقمنة والأتمتة على سرعة إنجاز المعاملات	16.
60	جدول (17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الكفاءة البشرية على سرعة إنجاز المعاملات	17.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
9	الشكل رقم (1) نموذج الدراسة	1.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يُعدّ القطاع العقاري من أبرز القطاعات الاقتصادية الحيوية التي تُسهم بشكل مباشر في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يرتبط ارتباطاً وثيقاً بحركة الاستثمار وتوفير فرص العمل وتلبية الاحتياجات السكنية والتجارية للمجتمعات. وقد شهد هذا القطاع خلال العقود الأخيرة نمواً متسارعاً في حجم المعاملات وتعقيد العمليات الإدارية المرتبطة بها، مما جعل كفاءة الإجراءات الإدارية عاملاً حاسماً في تحديد مستوى الأداء المؤسسي وسرعة إنجاز المعاملات داخل الشركات العقارية (الجُعَيْدي، 2023).

تحتلّ الإجراءات الإدارية مكانة محورية في تنظيم سير العمل داخل المؤسسات بصفة عامة والشركات العقارية بصفة خاصة، حيث تتضمن مجموعة من الخطوات والعمليات المتسلسلة التي تُنظّم عمليات التسجيل والتوثيق والمراجعة والموافقة على المعاملات العقارية المختلفة، وقد أشار شكشك (2022) إلى أن تعقيد هذه الإجراءات وكثرة المستويات الإدارية المتداخلة فيها يُمثّل أحد أبرز التحديات التي تُعيق تبسيط العمليات وتسريع الإنجاز، مما ينعكس سلباً على رضا المتعاملين وكفاءة الأداء المؤسسي.

وفي ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة، باتت المؤسسات العقارية أمام ضرورة حتمية لمراجعة إجراءاتها الإدارية وتحديثها بما يتواءم مع متطلبات العصر الرقمي. فقد أثبتت الدراسات الحديثة أن تبني الأنظمة الإدارية المتطورة والتقنيات الرقمية يُسهم في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات وخفض التكاليف التشغيلية وتعزيز الشفافية (الزيتون، 2023)، كما أكدت دراسة سعداوي (2023) أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين كفاءة المؤسسات من خلال سرعة الوصول إلى المعلومات وخفض عدد المعاملات الورقية وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية.

وعلى الصعيد الدولي، حظي موضوع تسريع المعاملات العقارية وتبسيط إجراءاتها باهتمام بحثي متزايد، حيث أوضحت دراسة Saari et al. (2022) أن البيروقراطية الإدارية وتعدد الأطراف المعنية في المعاملات العقارية يُعدّان من أبرز أسباب التأخير في إنجاز

الصفقات العقارية، وأن تقنيات البلوك تشين تُقدّم حلولاً واعدة لتجاوز هذه العقبات، كما أشار Ullah and Al-Turjman (2021) إلى أن العقود الذكية القائمة على تقنية البلوك تشين يمكن أن تُحدث نقلة نوعية في إدارة الصفقات العقارية من خلال أتمتة الإجراءات وتقليل الحاجة إلى الوسطاء وتسريع عمليات نقل الملكية. وقد عززت المراجعة المنهجية التي أجراها Saari et al. (2022b) هذا التوجه من خلال تأكيدها أن أبرز المشكلات الإدارية في القطاع العقاري تتمحور حول بطء الإجراءات وانعدام الشفافية، وأن التحول الرقمي يُمثّل مدخلاً استراتيجياً لمعالجة هذه الإشكاليات، وأكدت المراجعة الشاملة التي قَدّمها Al-haimi et al. (2025) أن التقنيات الرقمية الحديثة تُقلّل من الإجراءات البيروقراطية وتحسّن كفاءة إنجاز المعاملات العقارية بشكل ملموس.

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام البحثي بموضوع الإجراءات الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي، إلا أن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سياق الشركات العقارية تحديداً لا تزال محدودة، لا سيما في البيئة العربية. ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، ساعيةً إلى تقديم إطار تحليلي متكامل يجمع بين الأبعاد النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع، بما يُسهم في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين مستوى الأداء في هذا القطاع الحيوي.

2.1 مشكلة الدراسة

تواجه الشركات العقارية تحديات إدارية متعددة تتعلق بتعقيد الإجراءات وتعدد المستويات التنظيمية وكثرة المتطلبات الورقية، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على سرعة إنجاز المعاملات وكفاءة تقديم الخدمات للمتعاملين. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحديث الأنظمة الإدارية وتبني التقنيات الرقمية في القطاع العقاري، إلا أن كثيراً من الشركات العقارية لا تزال تعتمد على إجراءات تقليدية مطوّلة تُعيق تدفق العمل وتُبطئ عملية اتخاذ القرار، مما يُفقد هذه الشركات ميزتها التنافسية ويُضعف قدرتها على تلبية توقعات العملاء في بيئة أعمال تتسم بالتنافسية والتغيّر المتسارع. وتتبلور مشكلة الدراسة من خلال تحديد الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي على النحو التالي:

فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الإجراءات الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي بصفة عامة، إلا أن المراجعة المعمّقة للأدبيات تكشف عن وجود فجوة نظرية واضحة تتمثل في ندرة الأطر النظرية المتكاملة التي تربط بين طبيعة الإجراءات الإدارية ومستوى سرعة إنجاز المعاملات في سياق الشركات العقارية تحديداً. فمعظم الدراسات السابقة ركّزت على قطاعات أخرى كالقطاع الحكومي والتعليمي والمصرفي، حيث تناولت دراسة سعداوي (2023) أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في الهيئات العامة الخدمية المصرية، بينما ركّزت دراسة الزيتون (2023) على تطبيق الأنظمة الإدارية في البلديات الأردنية، ودرست دراسة شكشك (2022) دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات في قطاع التربية والتعليم. كما أن الدراسات الأجنبية التي تناولت التحول الرقمي في القطاع العقاري مثل دراسة Al-haimi et al. (2025) ودراسة Saari et al. (2022a) ركّزت بشكل أساسي على الجوانب التقنية دون أن تُقدّم تأطيراً نظرياً شاملاً يوضح العلاقة المباشرة بين أبعاد الإجراءات الإدارية ومؤشرات سرعة الإنجاز. كذلك تبرز فجوة في غياب نموذج نظري تكاملي يُحدّد المتغيرات الوسيطة والمعدّلة التي قد تؤثر في العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات العقارية، مثل الثقافة التنظيمية والبنية التحتية الرقمية ومستوى تأهيل الكوادر البشرية.

فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد التطبيقي، تتجلى فجوة واضحة في محدودية الدراسات الميدانية التي سعت إلى قياس الأثر الفعلي للإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات داخل الشركات العقارية بشكل مباشر. فقد أشار الجُعدي (2023) إلى أن تعقيد الإجراءات الإدارية وغياب المرونة في التشريعات المنظمة يُعدّان من أبرز معوقات الاستثمار العقاري، غير أن دراسته لم تتناول بالتفصيل آليات قياس هذا التأثير على مستوى العمليات اليومية داخل الشركات. كما أن الدراسات الدولية مثل دراسة Ullah and Al-Turjman (2021) ودراسة Saari et al. (2022b) رغم إسهامها الكبير في توضيح إمكانيات التقنيات الحديثة في تسريع

المعاملات العقارية، إلا أنها اعتمدت في الغالب على مراجعات نظرية ومنهجية دون تطبيق ميداني مباشر على بيئة عمل الشركات العقارية. فضلاً عن ذلك، تغيب الدراسات التي تُقارن بين الشركات العقارية التي تعتمد إجراءات إدارية تقليدية وتلك التي تبنت إجراءات مُحدّثة ورقمية، مما يُصعّب تقييم الأثر الحقيقي لتطوير الإجراءات على مؤشرات السرعة والكفاءة. كما تفتقر البيئة العربية تحديداً إلى دراسات تطبيقية تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات التنظيمية والتشريعية والثقافية التي تُميّز القطاع العقاري في المنطقة.

وفي ضوء ما سبق من فجوات نظرية وتطبيقية، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟

3.1 أهمية الدراسة

على المستوى النظري:

- سدّ الفجوة المعرفية في الأدبيات العربية والأجنبية المتعلقة بالعلاقة المباشرة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات في سياق الشركات العقارية تحديداً، وهو مجال لم يحظَ بالاهتمام البحثي الكافي مقارنة بالقطاعات الأخرى.
- تقديم إطار نظري تكاملي يُحدّد أبعاد الإجراءات الإدارية المؤثرة على سرعة الإنجاز في البيئة العقارية، ويوضّح طبيعة العلاقات بين هذه الأبعاد ومؤشرات الأداء، مما يُثري الأدب النظري في مجالي الإدارة العامة وإدارة الأعمال العقارية.
- إثراء النقاش الأكاديمي حول دور البيروقراطية الإدارية وتأثيرها على كفاءة العمليات المؤسسية، وتقديم رؤية تحليلية متعمّقة تربط بين النظريات الإدارية الكلاسيكية والتوجهات الحديثة في التحول الرقمي وتبسيط الإجراءات.
- توفير أساس علمي رصين يمكن أن يُبنى عليه في دراسات مستقبلية تتناول متغيرات بسيطة ومُعَدّلة أخرى، مثل حجم الشركة العقارية ونوعية المعاملات ودرجة النضج الرقمي وأثر البيئة التشريعية.

- تعزيز التراكم المعرفي في مجال إدارة المعاملات العقارية من خلال دمج الأدبيات العربية والأجنبية في إطار تحليلي موحد، مما يُتيح مقارنة النتائج عبر بيئات ثقافية وتنظيمية مختلفة.

على المستوى التطبيقي:

- تزويد إدارات الشركات العقارية بنتائج علمية دقيقة حول مواطن الخلل في الإجراءات الإدارية الحالية التي تُسبب بطء إنجاز المعاملات، مما يُمكنها من اتخاذ قرارات مبنية على أدلة لتحسين عملياتها الداخلية.
- تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ حول كيفية تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل المستويات التنظيمية غير الضرورية، بما يُسهم في تسريع دورة إنجاز المعاملات العقارية من مرحلة التقديم حتى مرحلة الإتمام.
- مساعدة صناع القرار والجهات التنظيمية في القطاع العقاري على فهم التحديات الإدارية التي تُواجه الشركات، وتطوير سياسات وتشريعات داعمة تُسهّل بيئة العمل وتُقلّل من التعقيدات البيروقراطية.
- دعم التوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي في القطاع العقاري من خلال تحديد المجالات الأكثر حاجة للرقمنة والأتمتة ضمن سلسلة الإجراءات الإدارية، مما يُسهم في تحقيق أهداف الرؤية الاستراتيجية الوطنية.
- تحسين تجربة المتعاملين والمستثمرين في القطاع العقاري من خلال تقليل فترات الانتظار وتعزيز الشفافية في مراحل إنجاز المعاملات، مما ينعكس إيجاباً على مناخ الاستثمار العقاري وجاذبية السوق.
- توفير أداة قياس علمية يمكن أن تستفيد منها الشركات العقارية في تقييم مستوى كفاءة إجراءاتها الإدارية ومقارنتها بأفضل الممارسات، بما يُساعد على تحديد أولويات التطوير والتحسين المستمر.

4.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر الإجراءات الإدارية بأبعادها (التخطيط الإداري، التنظيم الإداري، الرقابة الإدارية، التوثيق الإداري) على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟

الأسئلة الفرعية:

2. ما أثر التخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
3. ما أثر التنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
4. ما أثر الرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
5. ما أثر التوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

5.1 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الإجراءات الإدارية بأبعادها (التخطيط الإداري، التنظيم الإداري، الرقابة الإدارية، التوثيق الإداري) على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أثر التخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من حيث وضوح الخطط التشغيلية وتحديد الأولويات وجدولة المهام.
2. قياس أثر التنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، بما يشمل توزيع الصلاحيات وتحديد المسؤوليات وتصميم الهياكل التنظيمية.

3. تحليل أثر الرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من خلال آليات المتابعة وتقييم الأداء والتغذية الراجعة.
4. بيان أثر التوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من حيث أرشفة الملفات وتوحيد النماذج وسهولة استرجاع البيانات.
5. تقديم توصيات عملية وإجرائية تسهم في تحسين الإجراءات الإدارية وتعزيز سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

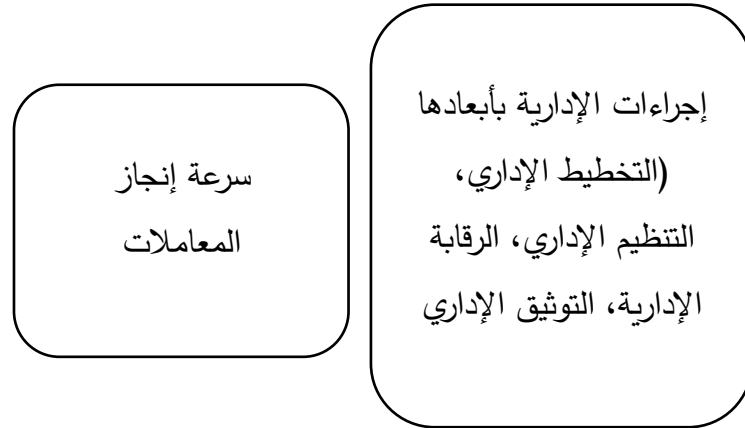
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإجراءات الإدارية بأبعادها (التخطيط الإداري، التنظيم الإداري، الرقابة الإدارية، التوثيق الإداري) على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

الفرضيات الفرعية:

- H_0-1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.
- H_0-2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.
- H_0-3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.
- H_0-4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

7.1 نموذج الدراسة

الشكل رقم (1) نموذج الدراسة



8.1 منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، نظراً لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه، إذ يُمكن هذا المنهج من وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وتحليلها تحليلًا كميًا ونوعيًا، والكشف عن العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة. وسيعتمد الجانب الوصفي على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات، بينما سيعتمد الجانب التحليلي على جمع البيانات الأولية وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

كما ستسعى الدراسة إلى توظيف هذا المنهج في اختبار الفرضيات المصاغة وقياس أثر كل بُعد من أبعاد الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، وذلك من خلال تطبيق أدوات إحصائية متقدمة تُمكن من الوصول إلى استنتاجات علمية قابلة للتعميم ضمن حدود الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات العقارية الكبرى والمتوسطة العاملة في المنطقة المستهدفة، والبالغ عددهم التقريبي (850) موظفًا وموظفة، يتوزعون على

مختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية)، ويشمل ذلك العاملين في أقسام خدمة العملاء، والشؤون الإدارية، والعمليات العقارية، والتوثيق والأرشفة. وقد تم اختيار هذا المجتمع لارتباطه المباشر بموضوع الدراسة وقدرة أفرادها على تقديم معلومات دقيقة حول الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات.

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، وذلك لضمان تمثيل جميع المستويات الإدارية بشكل متناسب. وبالاستناد إلى جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة، سيبلغ الحد الأدنى للعينة المطلوبة (265) مفردة من أصل (850) مفردة يتكون منها المجتمع. وسيتم توزيع (300) استبانة لتغطية نسبة الفاقد المتوقعة، مع استهداف استرداد ما لا يقل عن (265) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، بما يُحقق نسبة استجابة لا تقل عن (88%).

مصادر جمع البيانات:

- ❖ أولاً: المصادر الثانوية: ستعتمد الدراسة على الكتب والمراجع العلمية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية، وقواعد البيانات الإلكترونية ذات الصلة بموضوع الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات.
- ❖ ثانياً: المصادر الأولية: ستعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

سيتم تصميم استبانة مُحكّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وستتكون من ثلاثة أقسام رئيسية:

- ❖ القسم الأول: البيانات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

❖ **القسم الثاني:** المتغير المستقل – الإجراءات الإدارية، ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد:

البُعد	عدد الفقرات
التخطيط الإداري	4 فقرات
التنظيم الإداري	4 فقرات
الرقابة الإدارية	4 فقرات
التوثيق الإداري	4 فقرات

❖ **القسم الثالث:** المتغير التابع – سرعة إنجاز المعاملات، ويتكون من (10) فقرات في محور واحد.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة، وسيتم قياس الاستجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وستشمل الأساليب الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات العينة، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لفحص الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Regression) لاختبار أثر الإجراءات الإدارية بأبعادها على سرعة إنجاز المعاملات، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغيرات، واختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتأكد من عدم وجود ازدواجية خطية بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة:

❖ **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على دراسة أثر الإجراءات الإدارية بأبعادها الأربعة (التخطيط الإداري، التنظيم الإداري، الرقابة الإدارية، التوثيق الإداري) على سرعة إنجاز المعاملات.

❖ **الحدود المكانية:** الشركات العقارية الكبرى والمتوسطة.

❖ **الحدود الزمانية:** سيتم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2026/2025.

❖ **الحدود البشرية:** العاملون في الشركات العقارية بمختلف مستوياتهم الإدارية.

9.1 الدراسة الميدانية

سيتم تنفيذ الدراسة الميدانية وفق المراحل التالية:

❖ **المرحلة الأولى - التحضير والتصميم:** ستشمل مراجعة الأدبيات ذات الصلة، وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة)، وعرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمهنيين للتأكد من صدقها الظاهري وصدق المحتوى، ومن ثم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين.

❖ **المرحلة الثانية - الدراسة الاستطلاعية:** سيتم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من خارج عينة الدراسة الفعلية وذلك لحساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) والتأكد من وضوح الفقرات وسلامة الصياغة اللغوية.

❖ **المرحلة الثالثة - جمع البيانات:** سيتم توزيع (300) استبانة على أفراد العينة المستهدفة في الشركات العقارية، سواء بشكل ورقي أو إلكتروني عبر منصات متخصصة، مع متابعة عملية الاسترداد لضمان تحقيق نسبة استجابة مقبولة.

❖ **المرحلة الرابعة - التحليل والنتائج:** سيتم إدخال البيانات في برنامج (SPSS) وتنفيذ التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية، واختبار الفرضيات، واستخلاص النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

❖ **المرحلة الخامسة - التوصيات والمقترحات:** سيتم صياغة التوصيات العملية والإجرائية بناءً على نتائج الدراسة، واقتراح دراسات مستقبلية مكملية.

10.1 مخطط جانث للمشروع المقترح

المرحلة / النشاط	الأسبوع 2-1	الأسبوع 4-3	الأسبوع 6-5	الأسبوع 8-7	الأسبوع 10-9	الأسبوع -11 12	الأسبوع -13 14	الأسبوع -15 16
تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها								
مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة								
بناء الإطار النظري								
تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)								
تحكيم الأداة وإجراء التعديلات								
تطبيق الدراسة الاستطلاعية								

								(العينة التجريبية)
								حساب الصدق والثبات
								توزيع الاستبانات على العينة الفعلية
								جمع الاستبانات واسترجاعها
								إدخال البيانات وتحليلها إحصائياً (SPSS)
								اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
								كتابة النتائج والتوصيات
								المراجعة النهائية

								والتدقيق اللغوي
								تسليم المشروع النهائي

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

يُعدّ الإطار النظري والدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يُبنى عليها أي بحث علمي رصين، إذ يوفّر قاعدة معرفية متينة تُسهم في تعميق فهم الظاهرة المدروسة وتأصيلها نظرياً. وتتمحور الدراسة الحالية حول موضوع بالغ الأهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، وهو أثر الإجراءات الإدارية بأبعادها المتمثلة في التخطيط الإداري والتنظيم الإداري والرقابة الإدارية والتوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية. وقد شهد القطاع العقاري تحولات جوهرية فرضت على الشركات العاملة فيه إعادة النظر في منظومتها الإدارية بما يضمن تحقيق الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات وإتمام المعاملات (Al-haimi et al., 2025). ويتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمتغير المستقل المتمثل في الإجراءات الإدارية من حيث المفهوم والأهمية والأهداف والأبعاد، ثم ينتقل إلى المتغير التابع المتمثل في سرعة إنجاز المعاملات بالتحليل ذاته، ويختتم بتحليل العلاقة بين المتغيرين مدعوماً بالدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة.

2.2 المتغير المستقل: الإجراءات الإدارية

1.2.2 تمهيد

تحتلّ الإجراءات الإدارية موقعاً محورياً في منظومة العمل المؤسسي، فهي تمثل الإطار التنظيمي الذي يحكم سير العمليات الداخلية ويوجّهها نحو تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية. وقد ازدادت أهمية الإجراءات الإدارية في ظل التعقيد المتنامي لبيئة الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات بحاجة ماسة إلى منظومة إجرائية واضحة ومحكمة تضمن انسيابية العمل وتقلّل الهدر في الوقت والموارد. وفي سياق شركات العقارية تحديداً، تبرز الحاجة إلى إجراءات إدارية متطورة نظراً لطبيعة المعاملات العقارية التي تتسم بالتعقيد وتعدد الأطراف وضخامة القيم المالية المرتبطة بها (الجُعَيْدي، 2023).

2.2.2 مفهوم الإجراءات الإدارية

تُعرّف الإجراءات الإدارية بأنها مجموعة الخطوات والعمليات المنظمة والمتسلسلة التي تتبعها المؤسسة لتنفيذ أعمالها وتحقيق أهدافها، وتشمل جميع الأنشطة المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والرقابة والتوثيق التي تحكم سير العمل داخل المؤسسة (الزيتون، 2023). وقد عرّفها بعض الباحثين بأنها المجموعة المتكاملة من القواعد والنظم والسياسات التي تضعها الإدارة لتوجيه العمل وتنسيق الجهود وضبط الأداء بما يحقق الأهداف المؤسسية بأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية (شكشك، 2022). ويُنظر إلى الإجراءات الإدارية من منظور وظيفي باعتبارها الأداة التي تترجم السياسات والاستراتيجيات إلى ممارسات عملية قابلة للتنفيذ والقياس، فهي تمثل الجسر الذي يربط بين الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة وبين التطبيق الفعلي على أرض الواقع (سعداوي، 2023).

وفي السياق العقاري، تكتسب الإجراءات الإدارية بُعداً خاصاً نظراً لارتباطها بعمليات ذات طبيعة قانونية ومالية معقدة، حيث تتضمن إجراءات التسجيل والتوثيق ونقل الملكية والتقييم العقاري وإدارة العقود، وهو ما يستلزم وجود منظومة إجرائية دقيقة ومتكاملة (Ullah & Al-Turjman, 2021).

3.2.2 أهمية الإجراءات الإدارية

تتبع أهمية الإجراءات الإدارية من كونها تمثل العمود الفقري لأي عمل مؤسسي منظم، وتتجلى هذه الأهمية في عدة جوانب جوهرية. فمن الناحية التنظيمية، تسهم الإجراءات الإدارية في تحديد المسؤوليات والصلاحيات بوضوح، مما يقلل من التداخل في الاختصاصات ويمنع الازدواجية في الأداء (الزيتون، 2023). ومن الناحية التشغيلية، تعمل الإجراءات الإدارية على توحيد أساليب العمل وتقنياتها، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات وسرعة الإنجاز، حيث أكدت الأدبيات أن المؤسسات التي تتبنى إجراءات إدارية واضحة ومحدثة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية مقارنة بتلك التي تغتفر إلى ذلك (سعداوي، 2023).

كما تبرز أهمية الإجراءات الإدارية في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة، إذ توفر إطاراً مرجعياً يمكن من خلاله تقييم الأداء ومراقبة سير العمل واكتشاف الانحرافات ومعالجتها في الوقت المناسب (الرتيمات والراحلة، 2021). وفي القطاع العقاري على وجه

الخصوص، تكتسب الإجراءات الإدارية أهمية مضاعفة لارتباطها المباشر برضا العملاء وثقتهم، حيث إن تأخر المعاملات أو تعقدها يمكن أن يؤدي إلى فقدان الفرص الاستثمارية وتراجع القدرة التنافسية للشركة (الجُعدي، 2023).

4.2.2 أهداف الإجراءات الإدارية

تسعى الإجراءات الإدارية إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تصب في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ويتمثل الهدف الرئيسي في ضمان انسيابية العمل وتدفقه بشكل منظم ومتسلسل يحول دون التعطل أو التأخير غير المبرر. كما تهدف إلى تحقيق التنسيق الفعال بين الوحدات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، بما يضمن التكامل والانسجام في أداء المهام (شكشك، 2022). وتسعى الإجراءات الإدارية أيضاً إلى ترشيد استخدام الموارد المتاحة سواء كانت بشرية أو مادية أو تقنية، من خلال تقليل الخطوات غير الضرورية والقضاء على الازدواجية في العمل (بن دخيس، 2025). ومن أهدافها كذلك تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة من شفافية ومساءلة ونزاهة، وتوفير بيئة عمل مؤسسية تتسم بالانضباط والالتزام بالمعايير والسياسات المعتمدة (الزيتون، 2023).

5.2.2 أبعاد الإجراءات الإدارية

تتكون الإجراءات الإدارية في سياق الدراسة الحالية من أربعة أبعاد رئيسية تمثل الوظائف الجوهرية للعملية الإدارية في الشركات العقارية:

البُعد الأول: التخطيط الإداري يُعدّ التخطيط الإداري الوظيفة الأولى والأساسية في العملية الإدارية، وهو يمثل عملية التفكير المنظم المسبق لتحديد الأهداف ورسم السياسات ووضع البرامج الزمنية والآليات اللازمة لتحقيقها. وفي الشركات العقارية، يتضمن التخطيط الإداري وضع الخطط التشغيلية لإنجاز المعاملات العقارية، وتحديد المتطلبات والموارد اللازمة، وجدولة المهام وفق أطر زمنية محددة، بما يسهم في تسريع دورة المعاملة وتقليل فترات الانتظار (سعداوي، 2023). ويُعدّ التخطيط الإداري حجر الأساس لقيام الإدارة بباقي

مهامها من تنظيم وتوجيه ورقابة، فبدون تخطيط سليم تصبح الجهود المبذولة عشوائية وغير موجهة (الزيتون، 2023).

البُعد الثاني: التنظيم الإداري يُشير التنظيم الإداري إلى عملية ترتيب الموارد البشرية والمادية وتنسيقها في إطار هيكلي محدد يوضح العلاقات والصلاحيات وخطوط الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية. ويتضمن التنظيم الإداري في الشركات العقارية تحديد الهيكل التنظيمي وتوزيع المهام والاختصاصات وتصميم نظم العمل وإجراءاته بشكل يضمن التنسيق والتكامل بين الأقسام المختلفة كقسم المبيعات وقسم التوثيق والقسم القانوني والقسم المالي (شكشك، 2022). ويسهم التنظيم الإداري الفعّال في تقليل التعقيدات البيروقراطية وتبسيط إجراءات العمل، مما ينعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات ورضا المتعاملين (بن دخيس، 2025).

البُعد الثالث: الرقابة الإدارية تمثل الرقابة الإدارية عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط له، وتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان تحقيق الأهداف. وتتضمن الرقابة الإدارية في الشركات العقارية متابعة سير المعاملات ومراقبة الالتزام بالمواعيد المحددة والتحقق من استيفاء المتطلبات القانونية والتنظيمية ومراجعة جودة الخدمات المقدمة (الرتيمات والراحلة، 2021). وتسهم الرقابة الفعّالة في الكشف المبكر عن العوائق والاختناقات التي تعرقل سير المعاملات، مما يتيح معالجتها فوراً قبل أن تتفاقم وتؤدي إلى تأخيرات كبيرة (فروانة، 2021).

البُعد الرابع: التوثيق الإداري يُعدّ التوثيق الإداري عملية تسجيل وحفظ وأرشفة المعلومات والوثائق والسجلات المتعلقة بالعمليات والمعاملات الإدارية بشكل منظم يسهّل الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة. ويكتسب التوثيق الإداري أهمية بالغة في الشركات العقارية نظراً للطبيعة القانونية للمعاملات العقارية التي تتطلب دقة عالية في حفظ العقود والوثائق والسندات (الربيع، 2024). ويسهم التوثيق الإداري الفعّال في تسريع عملية إنجاز المعاملات من خلال توفير المعلومات اللازمة بسرعة ودقة، وتقليل الحاجة إلى إعادة العمل بسبب فقدان المستندات أو عدم اكتمالها (بن دخيس، 2025).

6.2.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالإجراءات الإدارية

أولاً: الدراسات العربية

أجرى شكشك (2022) دراسة بعنوان "الإدارة الإلكترونية وأثرها في تبسيط الإجراءات الإدارية" هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في قطاع التربية والتعليم بمدينة زليتن الليبية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث وُزعت استمارة استبيان على عينة عشوائية من العاملين بالقطاع بلغت 30 مفردة تشمل مدراء إدارات ورؤساء أقسام وموظفين، وتم استرجاع 24 استمارة صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية، وأن الإدارة الإلكترونية تسهم في الحد من الفساد الإداري وتحسين كفاءة العمليات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية التقنية وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الإلكترونية لتبسيط الإجراءات.

وفي السياق ذاته، أجرى الزيتون (2023) دراسة حول "تطبيق الأنظمة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية" مستخدماً بلدية جرش الكبرى كنموذج. هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز الأنظمة الإدارية المستخدمة في تطوير الأداء المؤسسي والكشف عن أثرها. واعتمد الباحث المنهج الوصفي، وطُبقت الدراسة على جميع العاملين في البلدية. وأظهرت النتائج أن أبرز الأنظمة الإدارية المستخدمة تشمل تطبيقات الجودة الشاملة ومعايير الحوكمة الرشيدة والتخطيط الاستراتيجي، وأن هذه الأنظمة تسهم في تطوير الكوادر البشرية وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة إعداد دليل إجراءات خاصة بالخدمات مع تحديد الوقت المعياري لكل معاملة وتحديد الوثائق المطلوبة.

كما قام بن دخيس (2025) بدراسة تناولت "استخدام تكنولوجيا المعرفة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز كفاءة التحصيل الجبائي" مع التطبيق على نظام جبايتك في الجزائر. هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعرفة في تبسيط الإجراءات وتحسين الكفاءة الإدارية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت إلى أن توظيف التكنولوجيا في

الإجراءات الإدارية يسهم بشكل جوهري في تقليل الخطوات البيروقراطية وتسريع إنجاز المعاملات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين. وأوصت بضرورة تعميم التجربة على مختلف القطاعات الحكومية وتطوير البنية الرقمية بشكل مستمر.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

في دراسة مرجعية مهمة، قام (Ullah and Al-Turjman (2021 بتطوير إطار مفاهيمي لتبني العقود الذكية القائمة على تقنية البلوكتشين لإدارة الصفقات العقارية في المدن الذكية. هدفت الدراسة إلى استكشاف الأدبيات المتعلقة بالعقود الذكية في القطاع العقاري واقتراح إطار عملي لتطبيقها. واعتمد الباحثان منهج المراجعة المنهجية للأدبيات المنشورة بين عامي 2000 و2020. وتوصلت الدراسة إلى تحديد عشرة جوانب رئيسية للعقود الذكية تم تجميعها في ست طبقات لتبني هذه التقنية في القطاع العقاري، وأن تقنية البلوكتشين يمكن أن تُحدث ثورة في الإجراءات العقارية من خلال تبسيطها وزيادة الشفافية والأمان. وأوصت الدراسة بضرورة تحويل القطاع العقاري التقليدي إلى قطاع ذكي يتماشى مع متطلبات الثورة الصناعية الرابعة.

وأجرى (Saari, Junnila, and Vimpari (2022 مراجعة منهجية شاملة بعنوان "العود الكبرى للبلوكتشين للقطاع العقاري" هدفت إلى تقييم إمكانات تقنية البلوكتشين في تحسين الإجراءات الإدارية والمعاملات العقارية. واعتمدت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات المنشورة في قواعد البيانات العلمية. وتوصلت إلى أن تقنية البلوكتشين تحمل إمكانات كبيرة في تبسيط إجراءات نقل الملكية وتسجيل العقارات وتقليل التكاليف الإدارية وزيادة سرعة إنجاز المعاملات، غير أن التحديات التنظيمية والقانونية لا تزال تعيق التبني الواسع لهذه التقنية. وأوصت بضرورة تطوير الأطر التنظيمية لتسهيل دمج التقنيات الحديثة في الإجراءات العقارية.

أما (Al-haimi, Khalid, Zakaria, and Jasimin (2025 فقد أجروا مراجعة منهجية شاملة للأدبيات حول "التحول الرقمي في صناعة العقارات" بهدف تقييم تكامل واستخدام وتباعت تقنيات التحول الرقمي الرئيسية في القطاع العقاري. واعتمدت الدراسة منهج المراجعة

المنهجية المعمّقة للأدبيات العلمية المحكّمة. وتوصلت إلى أن التحول الرقمي يمثل قوة تحويلية هائلة في القطاع العقاري من خلال تبسيط الإجراءات وأتمتة العمليات وتحسين تجربة العملاء، لكنه يواجه تحديات مستمرة تتعلق بالتكامل التقني والأمن السيبراني ومقاومة التغيير. وأوصت بضرورة تبني استراتيجيات تحول رقمي شاملة تُراعي البُعد البشري والتقني والتنظيمي.

3.2 المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات

1.3.2 تمهيد

تمثل سرعة إنجاز المعاملات أحد المؤشرات الجوهرية لقياس كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، وقد باتت تحتل مكانة مركزية في أولويات المؤسسات المعاصرة بمختلف قطاعاتها، لا سيما في القطاع العقاري الذي يتسم بطبيعة ديناميكية تتطلب استجابة سريعة ومرنة لمتطلبات السوق وتوقعات المتعاملين. وقد أفرزت التحولات التقنية والتنافسية المتسارعة ضغوطاً متزايدة على الشركات العقارية لتسريع دورة المعاملات وتقليل فترات الانتظار، باعتبار ذلك عاملاً حاسماً في استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم وتعزيز الحصة السوقية (فروانة، 2021).

2.3.2 مفهوم سرعة إنجاز المعاملات

تُعرّف سرعة إنجاز المعاملات بأنها الفترة الزمنية التي تستغرقها المعاملة منذ لحظة تقديمها حتى إتمامها وتسليم مخرجاتها النهائية إلى المتعامل، وكلما قصرت هذه الفترة دلّ ذلك على كفاءة المنظومة الإدارية وفعاليتها (فروانة، 2021). ويمكن النظر إلى سرعة إنجاز المعاملات من منظور أشمل باعتبارها قدرة المؤسسة على إتمام مراحل المعاملة المختلفة من استقبال ومراجعة ومعالجة واعتماد وتسليم في أقصر وقت ممكن مع المحافظة على مستوى الجودة والدقة المطلوبين (الربيع، 2024). وفي السياق العقاري، تتضمن المعاملات عمليات متعددة ومتشابكة كإعداد العقود ومراجعتها قانونياً وإجراءات التقييم والتأمين وعمليات التسجيل والتوثيق الرسمية ومعاملات التمويل والسداد، مما يجعل سرعة إنجازها مرهونة بكفاءة كل حلقة من حلقات السلسلة الإجرائية. (Sahni et al., 2023)

3.3.2 أهمية سرعة إنجاز المعاملات

تنبثق أهمية سرعة إنجاز المعاملات من ارتباطها الوثيق بجملة من المتغيرات الحيوية التي تؤثر في أداء المؤسسة وقدرتها التنافسية. فعلى صعيد رضا العملاء، تُعدّ سرعة الإنجاز من أبرز العوامل المحددة لمستوى رضا المتعاملين وولائهم، حيث أظهرت الدراسات أن تأخر المعاملات يمثل أحد أهم أسباب شكاوى العملاء وتراجع ثقتهم بالمؤسسة (سعداوي، 2023). وعلى الصعيد المالي، ترتبط سرعة إنجاز المعاملات بتسريع دورة التدفقات النقدية وزيادة حجم الأعمال المنجزة في الوحدة الزمنية، مما يعزز الأداء المالي للشركة ويرفع إنتاجيتها (Shang et al., 2023). كما تُعدّ سرعة الإنجاز مؤشراً على النضج المؤسسي وقدرة المنظمة على إدارة عملياتها بكفاءة، وهو ما يعزز سمعتها في السوق ويمنحها ميزة تنافسية مستدامة (الربيع، 2024). وفي القطاع العقاري تحديداً، يمكن أن يترتب على التأخر في إنجاز المعاملات ضياع فرص استثمارية قيّمة، خاصة في الأسواق النشطة التي تشهد تقلبات سعرية سريعة (الجُعدي، 2023).

4.3.2 أهداف تحسين سرعة إنجاز المعاملات

يسعى تحسين سرعة إنجاز المعاملات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية. فمن الأهداف الاستراتيجية تعزيز القدرة التنافسية للشركة العقارية في السوق من خلال تقديم خدمات سريعة ومتميزة تلبي توقعات المتعاملين وتتفوق على ما يقدمه المنافسون. ومن الأهداف التشغيلية زيادة الطاقة الاستيعابية للشركة من خلال إنجاز عدد أكبر من المعاملات في الفترة الزمنية ذاتها، وتقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بتراكم المعاملات وإعادة العمل، وتحسين بيئة العمل الداخلية من خلال تقليل الضغوط الناجمة عن التراكم (فروانة، 2021). كما يهدف تحسين سرعة الإنجاز إلى تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال وضع معايير زمنية واضحة لكل مرحلة من مراحل المعاملة يمكن قياسها ومتابعتها (Sahni et al., 2023).

5.3.2 أبعاد سرعة إنجاز المعاملات

تتعدد الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس وتقييم سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية. ويُعدّ الزمن الكلي للمعاملة من أبرز هذه الأبعاد، وهو يقيس الفترة الإجمالية من لحظة تقديم الطلب حتى تسليم المخرجات النهائية. ويأتي بُعد زمن المعالجة الفعلي الذي يقيس الوقت المُستغرق في الإجراءات الفعلية للمعاملة دون احتساب فترات الانتظار والتحويل بين الأقسام. ثم بُعد زمن الاستجابة الذي يقيس سرعة استقبال المعاملة والبدء في معالجتها. وأخيراً بُعد معدل الإنجاز الذي يقيس عدد المعاملات المنجزة في فترة زمنية محددة مقارنة بالعدد الكلي للمعاملات الواردة (الربيع، 2024). ويرتبط كل بُعد من هذه الأبعاد بمجموعة من العوامل الإدارية والتنظيمية والتقنية التي تؤثر فيه سلباً أو إيجاباً. (Shang et al., 2023)

6.3.2 الدراسات السابقة المرتبطة بسرعة إنجاز المعاملات

أولاً: الدراسات العربية

أجرى فروانة (2021) دراسة بعنوان "أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي" هدفت إلى الكشف عن أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات المصرفية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقت الدراسة على عينة من العاملين في البنك الإسلامي باستخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن الرقابة الإلكترونية تسهم بشكل فعال في تسريع إنجاز المعاملات من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتوفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وتعزيز الشفافية في تتبع مسار المعاملة. وأوصت بضرورة توسيع نطاق الرقابة الإلكترونية وتطوير أنظمتها بشكل مستمر.

وفي دراسة مكمّلة، تناولت الربيع (2024) التحول الرقمي لنظام الأرشفة وأثره في سرعة إنجاز المعاملات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية". هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التحول الرقمي في نظام الأرشفة على سرعة إنجاز المعاملات البلدية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال أداة الاستبيان. وأثبتت النتائج أن التحول الرقمي في الأرشفة يؤثر إيجاباً وبشكل ذي دلالة إحصائية في سرعة إنجاز المعاملات، حيث يساهم في تسهيل الوصول إلى الوثائق وتقليل زمن البحث والاسترجاع وتعزيز دقة المعلومات

المتاحة. وأوصت بتعميم أنظمة الأرشفة الرقمية على جميع البلديات وتوفير التدريب اللازم للعاملين.

كما أجرى عوض وعبد القادر (2021) دراسة حول "اللامركزية الإدارية وأثرها في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية" بالتطبيق على رئاسة محلية شندي وإدارة الصحة بولاية نهر النيل في السودان. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اللامركزية الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات وسرعة إنجاز المعاملات. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت إلى أن اللامركزية الإدارية تسهم في تسريع اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات من خلال تفويض الصلاحيات وتقريب مراكز اتخاذ القرار من مواقع التنفيذ. وأوصت بتعزيز اللامركزية الإدارية وتفويض مزيد من الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أجرى (Sahni, Gupta, Peterson, and Cutler (2023) دراسة مهمة حول "الخطوات الفعالة لتقليل الإنفاق الإداري المرتبط بالمعاملات المالية في قطاع الرعاية الصحية الأمريكي". هدفت الدراسة إلى تحديد الممارسات الإدارية التي يمكن أن تسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل تكاليفها الإدارية. واعتمدت الدراسة منهج التحليل الكمي للبيانات المتاحة حول تكاليف المعاملات الإدارية. وتوصلت إلى أن التبسيط الإداري وتوحيد الإجراءات واعتماد المعالجة الإلكترونية يمكن أن يوفر مليارات الدولارات سنوياً من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء والتكرار. وأوصت بتبني سياسات شاملة لتبسيط الإجراءات الإدارية واعتماد الحلول الرقمية المتكاملة.

وفي دراسة ذات صلة، تناول (Shang, Ilk, and Fan (2023) موضوع "الحاجة إلى السرعة وتكلفتها" من خلال تحليل العلاقة بين الرسوم والسرعة في معاملات البيتكوين. هدفت الدراسة إلى فهم الديناميكيات المحددة لسرعة إنجاز المعاملات الرقمية والعوامل المؤثرة فيها. واعتمدت المنهج الكمي التحليلي باستخدام بيانات فعلية من شبكة البيتكوين. وتوصلت إلى أن سرعة إنجاز المعاملات ترتبط بشكل وثيق بتصميم الإجراءات والبنية التحتية التقنية،

وأن هناك علاقة طردية بين الموارد المخصصة والسرعة المحققة، وأن التخطيط الجيد للإجراءات يمكن أن يحقق تحسينات جوهرية في السرعة دون زيادة مكافئة في التكاليف. وأوصت بأهمية تصميم الإجراءات بشكل يوازن بين السرعة والتكلفة والأمان.

كما قام (Saari, Vimpari, and Junnila (2022) بدراسة حول "البلوكتشين في القطاع العقاري: التطورات الحديثة والتطبيقات التجريبية". هدفت الدراسة إلى استكشاف التطبيقات العملية لتقنية البلوكتشين في تسريع المعاملات العقارية وتحسين كفاءتها. واعتمدت منهج دراسة الحالة المتعددة مع تحليل التطبيقات التجريبية القائمة. وتوصلت إلى أن تطبيقات البلوكتشين حققت نتائج واعدة في تسريع إنجاز المعاملات العقارية بنسب تراوحت بين 30% و60% مقارنة بالإجراءات التقليدية، مع تحسين ملحوظ في مستوى الشفافية والأمان. وأوصت بتوسيع نطاق التطبيقات التجريبية وتطوير الأطر القانونية الداعمة.

4.2 العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات

1.4.2 الإطار النظري للعلاقة

تقوم العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات على أساس نظري متين مستمد من نظريات الإدارة الكلاسيكية والمعاصرة. فمن منظور نظرية النظم، تُعدّ الإجراءات الإدارية بمثابة المدخلات والعمليات التي تحدد طبيعة المخرجات المتمثلة في سرعة الإنجاز وجودته، حيث إن أي خلل أو قصور في الإجراءات الإدارية ينعكس حتماً على سرعة المعاملات وكفاءتها (سعداوي، 2023). ومن منظور نظرية البيروقراطية لماكس فيبر، فإن وجود إجراءات واضحة ومقننة يساهم في تسريع العمل وتقليل الاجتهادات الشخصية التي قد تعرقل سير المعاملات، شريطة ألا تتحول هذه الإجراءات إلى قيود بيروقراطية مفرطة تعيق الإنجاز بدلاً من تسهيله (الزيتون، 2023).

وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، يرتبط التخطيط الإداري بسرعة الإنجاز من خلال التحديد المسبق للخطوات والموارد والجدول الزمنية، مما يقلل الارتجالية ويمنع التأخير الناجم عن عدم الاستعداد. أما التنظيم الإداري فيؤثر في سرعة الإنجاز من خلال وضوح الهيكل

التنظيمي وتوزيع المهام بشكل يمنع الازدواجية والتداخل ويسهل تدفق المعاملات بين الأقسام المختلفة. وتسهم الرقابة الإدارية في تسريع الإنجاز من خلال الكشف المبكر عن الاختناقات ومعالجتها قبل تفاقمها. في حين يؤثر التوثيق الإداري إيجاباً في السرعة من خلال توفير المعلومات والوثائق اللازمة بسهولة ودقة (بن دخيس، 2025).

وفي السياق العقاري، تتجلى هذه العلاقة بوضوح أكبر نظراً لتعدد المعاملات العقارية وتعدد مراحلها وأطرافها، حيث أن أي قصور في أحد أبعاد الإجراءات الإدارية يمكن أن يحدث تأخيراً تراكمياً يطيل دورة المعاملة بشكل ملحوظ. (Al-haimi et al., 2025)

2.4.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين

أولاً: الدراسات العربية

أجرى سعداوي (2023) دراسة حول "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي" بالتطبيق الميداني على الهيئات العامة الخدمية المصرية. هدفت الدراسة إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي بأبعاده المختلفة بما فيها كفاءة العمليات وسرعة الإنجاز. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقَت الدراسة على عينة بلغت 162 مبحوثاً من العاملين في الهيئات العامة الخدمية. وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات أسهمت في تحسين الأداء المؤسسي من خلال سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض عدد المعاملات الورقية وسرعة إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة استخدام الموارد. وأوصت بتعزيز الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتطوير البنية التحتية الرقمية.

كما تناول الرتيمات والرحاحلة (2021) في رسالة ماجستير بعنوان "أثر الإجراءات الرقابية على فاعلية الرقابة الحكومية" من وجهة نظر مدققي ديوان المحاسبة الأردني. هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الإجراءات الرقابية بأبعادها المختلفة على فاعلية الرقابة الحكومية وما يرتبط بها من سرعة إنجاز المعاملات الرقابية. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقَت على عينة من مدققي ديوان المحاسبة الأردني. وتوصلت إلى أن الإجراءات الرقابية المنظمة تسهم في تحسين فاعلية الأداء الرقابي وتسريع إنجاز المعاملات من خلال وضوح الإجراءات

وتسلسلها المنطقي وتوفر المعلومات الدقيقة. وأوصت بتطوير الإجراءات الرقابية وتحديثها بما يتوافق مع التطورات التقنية المعاصرة.

وأجرى الجُعدي (2023) دراسة حول "معوقات الاستثمار العقاري وأثرها على التنمية الاقتصادية" في ليبيا. هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الاستثمار العقاري وأثرها على التنمية الاقتصادية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث وُزعت 100 استبانة على العاملين في 12 شركة عقارية بمدينة مصراتة وتم استرجاع 80 استمارة صالحة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى أن من أبرز معوقات الاستثمار العقاري غياب السياسات الواضحة للائتمان العقاري وعدم وضوح اللوائح المنظمة وتأخر إجراءات تحسين البنية التحتية وعدم المرونة في القوانين المعمول بها، وهي جميعها عوامل إدارية وإجرائية تؤثر سلباً في سرعة إنجاز المعاملات العقارية. وأوصت بسنّ تشريعات واضحة ومرنة تنظم الاستثمار العقاري وتفعيل التمويل العقاري.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

في دراسة رائدة، قام Ullah and Al-Turjman (2021) بتحليل العلاقة بين الإجراءات الإدارية التقليدية وسرعة إنجاز المعاملات العقارية في سياق المدن الذكية، حيث أظهرت نتائجهم أن الإجراءات التقليدية المعقدة تمثل عائقاً رئيسياً أمام سرعة المعاملات، وأن تبسيط هذه الإجراءات من خلال العقود الذكية يمكن أن يختزل مدة المعاملة من أسابيع إلى ساعات. وأكدت الدراسة أن إعادة تصميم الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية وفق منهجيات حديثة يمثل ضرورة استراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية.

كما قدّم Al-haimi et al. (2025) في مراجعتهم المنهجية الشاملة تحليلاً معمّقاً للعلاقة بين التحول في الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات في القطاع العقاري، حيث أكدوا أن التقنيات الرقمية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبلوكتشين تمتلك إمكانات هائلة في إعادة هندسة الإجراءات الإدارية بما يحقق تسريعاً جوهرياً في إنجاز المعاملات، غير أن الاستفادة الكاملة من هذه الإمكانيات تستلزم إصلاحاً شاملاً للبنية الإجرائية التقليدية.

وأخيراً، أكد Sahni et al. (2023) في دراستهم أن العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات هي علاقة سببية مباشرة، حيث إن كل تبسيط في الإجراءات يقابله تحسن قابل للقياس في سرعة الإنجاز. وأشاروا إلى أن التكلفة الإدارية الناجمة عن تعقيد الإجراءات لا تقتصر على الجانب المالي فحسب، بل تمتد لتشمل الوقت الضائع والفرص المهدرة، مما يعزز الحجة القائلة بأن إصلاح الإجراءات الإدارية ينبغي أن يكون على رأس أولويات المؤسسات الساعية إلى تحسين أدائها.

5.2 الخاتمة

استعرض هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة: الإجراءات الإدارية بأبعادها الأربعة (التخطيط الإداري، التنظيم الإداري، الرقابة الإدارية، التوثيق الإداري) كمتغير مستقل، وسرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية كمتغير تابع. وقد كشف الاستعراض النظري عن أن الإجراءات الإدارية تمثل منظومة متكاملة ومتراصة تؤثر بشكل مباشر في كفاءة الأداء المؤسسي وسرعة إنجاز المعاملات، وأن أي قصور في أحد أبعادها ينعكس سلباً على الأبعاد الأخرى وعلى المنظومة ككل.

وقد أكدت الدراسات السابقة العربية والأجنبية على حدٍ سواء وجود علاقة وثيقة وذات دلالة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أجمعت على أن تبسيط الإجراءات وتطويرها والاستفادة من التقنيات الحديثة في أتمتها يسهم بشكل جوهري في تسريع دورة المعاملات وتحسين جودتها. غير أنه لوحظ أن معظم الدراسات السابقة طُبقت في سياقات مؤسسية مختلفة كالبلديات والبنوك والهيئات الحكومية، وأن الدراسات المتخصصة في الشركات العقارية لا تزال محدودة، وهو ما يمنح الدراسة الحالية أهميتها ومبررها في سد هذه الفجوة البحثية. وتُفيد نتائج هذا الفصل في بناء نموذج الدراسة وصياغة الفرضيات التي سيتم اختبارها في الفصل المنهجي من هذا البحث.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 المقدمة

يُعدّ الفصل المنهجي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أي بحث علمي، إذ يُحدّد الإطار الإجرائي الذي يسير وفقه الباحث بدءاً من تعريف المتغيرات وصولاً إلى جمع البيانات وتحليلها. وبعد أن استعرض الفصل الأول مشكلة الدراسة المتمثلة في أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، وناقش الفصل الثاني الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، يأتي هذا الفصل ليرسم المسار المنهجي الذي تتبعه الدراسة الحالية للإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. ويتناول هذا الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث والفلسفة المنهجية المتبنّاة، ومنهج الدراسة المستخدم، فضلاً عن مجتمع الدراسة وعيّنتها، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي، وأخيراً اختبارات الصدق والثبات التي تضمن جودة النتائج وموثوقيتها.

إنّ اختيار المنهجية المناسبة لا يُمثّل مجرد خطوة إجرائية شكلية، بل هو انعكاس مباشر لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. فمشكلة الدراسة الحالية تتطلب قياس العلاقة بين متغيرات محددة — الإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة من جهة، وسرعة إنجاز المعاملات من جهة أخرى — وهو ما يستدعي تبنيّ منهج كمّي وصفي تحليلي يُمكن من جمع بيانات رقمية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. وقد حرص الباحث على أن تكون كل خطوة منهجية مبنية على أسس علمية متينة مستمدة من الأدبيات المنهجية المعتمدة، بما يضمن إمكانية تعميم النتائج وتكرار الدراسة في سياقات مشابهة.

2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تتضمن الدراسة الحالية متغيراً مستقلاً رئيسياً هو "الإجراءات الإدارية" ومتغيراً تابعاً هو "سرعة إنجاز المعاملات"، ويُعرّف كلّ منهما إجرائياً على النحو الآتي:

المتغير المستقل: الإجراءات الإدارية

تُعرّف الإجراءات الإدارية إجرائياً في هذه الدراسة بأنها مجموعة الخطوات والعمليات التنظيمية والرسمية التي تتبعها الشركات العقارية لإتمام المعاملات الداخلية والخارجية، وتشمل مراحل التوثيق والمراجعة والموافقة والأرشفة والتواصل بين الأقسام المختلفة. ويتم قياس هذا المتغير من خلال عدة أبعاد فرعية تتمثل في: تعقيد الإجراءات ، ويُقصد به عدد الخطوات والمراحل المطلوبة لإنهاء المعاملة الواحدة ومدى وضوحها وتشابكها بين الأقسام المختلفة داخل الشركة؛ والمركزية في اتخاذ القرار ، وتشير إلى درجة تركّز صلاحيات الموافقة والتوقيع في المستويات الإدارية العليا مقابل تفويضها للمستويات الأدنى؛ والرقمنة والأتمتة وتعني مدى استخدام الشركة لأنظمة إلكترونية وبرمجيات متخصصة في إدارة المعاملات بديلاً عن النظم الورقية التقليدية

والكفاءة البشرية وتتعلق بمدى تأهيل الموظفين القائمين على تنفيذ الإجراءات الإدارية ومستوى تدريبهم وإلمامهم بالأنظمة المعمول بها . ويتم قياس هذه الأبعاد من خلال مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من "أوافق بشدة" إلى "لا أوافق بشدة".

المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات

تُعرّف سرعة إنجاز المعاملات إجرائياً بأنها الفترة الزمنية المستغرقة من لحظة تقديم المعاملة أو بدء طلبها حتى إتمامها بالكامل وتسليم مخرجاتها النهائية للعميل أو الجهة المعنية. ويُقاس هذا المتغير من خلال عدة مؤشرات تشمل: الزمن الفعلي لإنهاء المعاملة مقارنة بالزمن المعياري المحدد؛ ومعدل المعاملات المنجزة ضمن الإطار الزمني المحدد من إجمالي المعاملات؛ وعدد مرات الإرجاع أو طلب الاستكمال التي تتعرض لها المعاملة الواحدة قبل إنجازها نهائياً؛ ومستوى رضا العملاء عن الزمن المستغرق في إنهاء معاملاتهم (AI- (Zaitoon, 2023; Saadawi, 2023). ويتم قياس هذه المؤشرات كذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي إلى جانب بيانات كمية مستخرجة من سجلات الشركات حيثما أمكن ذلك.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)

يُعدّ تصميم البحث الخارطة الشاملة التي تُوجّه الباحث في كل مرحلة من مراحل الدراسة، وقد تبنت هذه الدراسة نموذج "بصلة البحث Research Onion" الذي طوّره Saunders et al. (2019) بوصفه إطاراً منهجياً متعدد الطبقات يُساعد على اتخاذ قرارات منهجية متسقة ومتراصة. ويتكوّن هذا النموذج من عدة طبقات متتالية تبدأ من الخارج نحو الداخل على النحو الآتي:

- الفلسفة البحثية: (Research Philosophy) تتبنّى الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تنطلق من افتراض أن الواقع الاجتماعي موضوعي وقابل للقياس والملاحظة، وأن المعرفة العلمية تُبنى من خلال جمع بيانات كمية واختبار فرضيات قابلة للتحقق. وتتلاءم هذه الفلسفة مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات باستخدام أدوات إحصائية محددة، إذ ينأى الباحث بنفسه عن التحيز الشخصي ويلتزم بالموضوعية في جمع البيانات وتفسيرها.
- المدخل البحثي: (Research Approach) اعتمدت الدراسة المدخل الاستنباطي (Deductive Approach) الذي ينطلق من النظرية العامة والدراسات السابقة لصياغة فرضيات محددة، ثم يختبرها ميدانياً من خلال البيانات المجمّعة للوصول إلى نتائج تؤكد هذه الفرضيات أو تنفيها. وقد انطلقت الدراسة من الأدبيات النظرية التي تشير إلى أن تبسيط الإجراءات الإدارية ورقمنتها يُسهم في تسريع إنجاز المعاملات (Saari et al., 2022a; Saari et al., 2022b; Ullah & Al-Turjman, 2021) ثم صاغت فرضيات قابلة للاختبار الإحصائي.
- الاستراتيجية البحثية: (Research Strategy) تبنت الدراسة استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) باعتبارها الأنسب للدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى جمع بيانات من عينة كبيرة نسبياً وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة. ويتم ذلك من خلال تصميم استبانة مُحكّمة توزّع على العاملين في الشركات العقارية لاستقصاء آرائهم وتجاربهم حول الإجراءات الإدارية المتبعة وأثرها على سرعة إنجاز المعاملات.

○ الاختيار المنهجي: (Methodological Choice) اعتمدت الدراسة المنهج الكمي

الأحادي (Mono-Method Quantitative) الذي يعتمد على أداة جمع بيانات واحدة

هي الاستبانة المغلقة، وتُحلَّل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية كمية. وقد جاء هذا

الاختيار متسقاً مع الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنباطي المتبني في الدراسة.

○ الأفق الزمني: (Time Horizon) تتبني الدراسة التصميم المقطعي (Cross-

Sectional Design) الذي يجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة، وهو ملائم لدراسة

الظاهرة في وقتها الراهن دون تتبع تطورها عبر الزمن. ويُبرَّر هذا الاختيار بمحدودية

الوقت والموارد المتاحة للدراسة، فضلاً عن أن الهدف الأساسي هو الكشف عن العلاقة

بين المتغيرات في الوقت الحالي وليس رصد التغيرات الطويلة.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical

Method) بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها. ويقوم هذا

المنهج على وصف الظاهرة موضع الدراسة أي الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية

وعلاقتها بسرعة إنجاز المعاملات وصفاً دقيقاً كما هي في الواقع، ثم تحليل البيانات المجمعة

إحصائياً للكشف عن طبيعة العلاقات بين المتغيرات واتجاهاتها وقوتها.

يتجاوز المنهج الوصفي التحليلي مجرد الوصف السطحي للظاهرة إلى تفسيرها وتحليل

أبعادها المختلفة، وهو ما يتوافق مع طبيعة المشكلة البحثية التي لا تقتصر على رصد واقع

الإجراءات الإدارية فحسب، بل تمتد إلى قياس أثر هذه الإجراءات — بأبعادها الأربعة:

التعقيد، والمركزية، والرقمنة، والكفاءة البشرية — على سرعة إنجاز المعاملات. وقد أكدت

العديد من الدراسات السابقة ملاءمة هذا المنهج لمثل هذا النوع من البحوث الإدارية والتنظيمية،

حيث استخدمه كلٌّ من شكشك (2022) في دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تبسيط

الإجراءات الإدارية، والزيتون (2023) في دراسة تطبيق الأنظمة الإدارية في تطوير الأداء

المؤسسي، وسعداوي (2023) في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي،

فضلاً عن الجُعدي (2023) في دراسة معوقات الاستثمار العقاري. كما تبني عدد من

الباحثين الأجانب منهجيات مشابهة في سياق القطاع العقاري، منهم Saari et al.

(2022a) الذين استخدموا المراجعة المنهجية الوصفية التحليلية لدراسة تطبيقات البلوك تشين

في العقارات، و Al-Haimi et al. (2025) الذين أجروا مراجعة أدبية منهجية شاملة للتحول الرقمي في الصناعة العقارية.

يتضمن المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة جانبين متكاملين: الجانب النظري الذي يعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة لبناء الإطار المفاهيمي وصياغة الفرضيات، والجانب الميداني الذي يعتمد على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة المصممة لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS للتحقق من الفرضيات واستخلاص النتائج. ويسهم هذا التكامل بين الجانبين النظري والميداني في تقديم رؤية شاملة ومعمقة لأثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في الشركات العقارية العاملة في المملكة العربية السعودية، والذين يشملون الموظفين التنفيذيين، ورؤساء الأقسام، ومديري الإدارات، وأعضاء الإدارة العليا، ممّن لهم علاقة مباشرة بإنجاز المعاملات العقارية والإجراءات الإدارية المرتبطة بها. يُقدّر حجم مجتمع الدراسة الكلي بنحو 850 موظفاً يعملون في 12 شركة عقارية كبرى ومتوسطة الحجم مختارة من المدن الرئيسية (الرياض، جدة، الدمام)، وذلك وفقاً لسجلات الموارد البشرية المتاحة لهذه الشركات.

عينة البحث وطريقة اختيارها

اعتمد الباحث على أسلوب العينة الطبقية العشوائية (Stratified Random Sampling) لضمان تمثيل متوازن لمختلف المستويات الوظيفية داخل الشركات المستهدفة. وقد تم تقسيم مجتمع البحث إلى أربع طبقات وفقاً للمستوى الوظيفي: الموظفون التنفيذيون،

رؤساء الأقسام، مديرو الإدارات، والإدارة العليا. ثم سُحبت عينة عشوائية من كل طبقة بنسبة تتناسب مع حجمها في المجتمع الأصلي.

تحديد حجم العينة

لتحديد حجم العينة المناسب، استخدم الباحث معادلة ستيفن ثومبسون (Steven Thompson) لحساب حجم العينة من مجتمع محدود، وهي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

حيث إن:

- N = حجم المجتمع الكلي = 850 موظفاً
- p = نسبة توفر الخاصية في المجتمع = 0.50 (افتراض أقصى تباين)
- d = 0.05 = نسبة الخطأ المسموح به
- z = 1.96 = القيمة المعيارية عند مستوى ثقة 95%

وبالتعويض في المعادلة:

$$\begin{aligned} n &= \frac{850 \times 0.50 \times 0.50}{[849 \times (0.0025 \div 3.8416)] + (0.50 \times 0.50)} \\ n &= \frac{212.5}{[849 \times 0.000651] + 0.25} \\ n &= \frac{212.5}{0.5525 + 0.25} \\ n &= \frac{212.5}{0.8025} \approx 264.8 \end{aligned}$$

وعليه، فإن الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب يبلغ 265 مفردة. ولتعويض الاستبانة غير المكتملة أو غير المستردة، تم توزيع 310 استبانة، استُرد منها 289 استبانة، واستُبعدت 11 استبانة لعدم اكتمال بياناتها، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 278 استبانة، وهو ما يمثل نسبة استجابة فعلية بلغت 89.7% من إجمالي الاستبانات الموزعة.

توزيع العينة حسب الطبقات الوظيفية

الطبقة الوظيفية	العدد في المجتمع	النسبة المئوية	العدد المستهدف في العينة	العدد الصالح للتحليل
موظف تنفيذي	510	60%	186	168

رئيس قسم	187	22%	68	62
مدير إدارة	102	12%	37	33
إدارة عليا	51	6%	19	15
الإجمالي	850	100%	310	278

5.3 طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث في جمع بيانات هذه الدراسة على مصدرين أساسيين متكاملين يُعْطيان الجانبين النظري والميداني للدراسة.

أولاً: المصادر الثانوية. استند الباحث إلى الأدبيات المنشورة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات، وذلك من خلال مراجعة الكتب العلمية المتخصصة في الإدارة والتنظيم، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، فضلاً عن التقارير الرسمية الصادرة عن الهيئات المعنية بالقطاع العقاري. وقد أسهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة الفرضيات.

ثانياً: المصادر الأولية. لجمع البيانات الميدانية، صمّم الباحث استبانة مُهيكلّة (Structured Questionnaire) بوصفها الأداة الرئيسية للدراسة، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسات الكمية الوصفية وقدرتها على الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين بكفاءة عالية وتكلفة معقولة. تتكوّن الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية: القسم الأول يتناول البيانات الديموغرافية للمبحوثين ويشمل 5 متغيرات هي الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في القطاع العقاري والمستوى الوظيفي. القسم الثاني يتضمّن المحور الأول المتعلق بالمتغير المستقل (الإجراءات الإدارية) ويتكوّن من 16 عبارة موزّعة على أربعة أبعاد هي: تعقيد الإجراءات (4 عبارات)، والمركزية في اتخاذ القرار (4 عبارات)، والرقمنة والأتمتة (4 عبارات)، والكفاءة البشرية (4 عبارات). أما القسم الثالث فيتضمّن المحور الثاني المتعلق بالمتغير التابع

(سرعة إنجاز المعاملات) ويتكوّن من 10 عبارات. وبذلك يبلغ إجمالي عبارات الاستبانة 26 عبارة بالإضافة إلى 5 أسئلة ديموغرافية.

اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس استجابات المبحوثين، حيث تتراوح الدرجات من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة"، وذلك لتوفير درجة كافية من التمايز في الاستجابات مع سهولة الفهم والتطبيق. تم توزيع الاستبانة بأسلوبين: الأول إلكترونياً عبر منصة Google Forms، حيث أُرسِل الرابط إلى المبحوثين عبر البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل الرسمية داخل الشركات، والثاني ورقياً لبعض الموظفين الذين تعذّر وصولهم إلكترونياً. استغرقت عملية جمع البيانات مدة 6 أسابيع تقريباً.

6.3 أنواع البيانات

تضمّنت الدراسة الحالية نوعين رئيسيين من البيانات يُكْمَل أحدهما الآخر في تحقيق أهداف البحث وتقديم صورة شاملة ومتكاملة عن الظاهرة المدروسة.

- **النوع الأول: البيانات الكميّة (Quantitative Data).** تُمثّل البيانات الكميّة الركيزة الأساسية لهذه الدراسة، وهي البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة المُهيكلّة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وتتنوّع هذه البيانات الكميّة بين بيانات ترتيبية (Ordinal Data) تتمثّل في استجابات المبحوثين على عبارات الاستبانة المُقاسة بالمقياس الخماسي والتي تعكس درجة موافقتهم على كل عبارة، وبيانات اسمية (Nominal Data) تتعلّق بالخصائص الديموغرافية ذات الطبيعة التصنيفية كالجنس والمستوى الوظيفي، وبيانات فئوية مرتّبة (Ordered Categorical Data) تتمثّل في المتغيرات الديموغرافية ذات التدرّج الطبيعي كالعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي. تُعالج هذه البيانات جميعها باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

- النوع الثاني: البيانات النوعية. (Qualitative Data) تتمثل في المعلومات والمعارف المستقاة من المصادر الثانوية كالكتب والدراسات السابقة والدوريات العلمية والتقارير الرسمية، والتي استُخدمت في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة عبارات الاستبانة وتفسير النتائج الإحصائية في ضوء الأدبيات القائمة. كما تشمل الملاحظات والتعليقات المفتوحة التي قد يُدلي بها بعض المبحوثين في نهاية الاستبانة إن وُجدت.

7.3 إجراءات التحليل الإحصائي

اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار 28) لتحليل البيانات المجمعة، وذلك باتباع الإجراءات الإحصائية التالية:

- اختبار صدق الاتساق الداخلي: (Internal Consistency Validity) تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه، وبين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور، وذلك للتأكد من أن كل عبارة تقيس فعلاً ما صُممت لقياسه، حيث تُعدّ العبارة صادقة إذا كان معامل ارتباطها دالاً إحصائياً عند مستوى (0.05) أو (0.01).
- اختبار ثبات أداة الدراسة: (Reliability Test) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى الاتساق الداخلي والثبات لكل بُعد من أبعاد الدراسة ولأداة الدراسة ككل، حيث تُعدّ قيمة المعامل مقبولة إذا تجاوزت (0.70) وفقاً للمعايير المتعارف عليها في البحث العلمي.
- مقاييس الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics) تم حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، إلى جانب حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين على كل عبارة وكل بُعد وكل محور، بهدف تحديد اتجاهات الاستجابة وترتيب العبارات والأبعاد حسب أهميتها النسبية.

- اختبار التوزيع الطبيعي: (Normality Test) تم إجراء اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك لتحديد نوع الاختبارات الإحصائية المناسبة (معلمية أو لا معلمية).
- تحليل الارتباط: (Correlation Analysis) تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (الإجراءات الإدارية) بأبعاده الأربعة والمتغير التابع (سرعة إنجاز المعاملات)، حيث تتراوح قيمة المعامل بين (-1) و(+1).
- تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis) تم استخدام هذا الأسلوب لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (تعقيد الإجراءات، المركزية في اتخاذ القرار، الرقمنة والأتمتة، الكفاءة البشرية) مجتمعةً ومنفردةً على المتغير التابع (سرعة إنجاز المعاملات)، ولتحديد القدرة التفسيرية للنموذج من خلال معامل التحديد (R^2) ، ولتحديد البعد الأكثر تأثيراً من خلال معاملات بيتا المعيارية. (β)

8.3 الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي اعتمدته الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية. وقد تبين أن الدراسة تبنت المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة الموضوع، إذ يجمع بين وصف الظاهرة كمياً وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

تمثل مجتمع البحث في العاملين بالشركات العقارية بمختلف مستوياتهم الوظيفية، وبلغ عددهم الإجمالي 850 موظفاً في 12 شركة عقارية. واستُخدمت طريقة العينة الطبقية العشوائية لضمان تمثيل عادل لكل مستوى وظيفي، حيث وُزعت 310 استبانة واستُرِد منها 278 استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت 89.7%، وهي نسبة تفوق الحد الأدنى المطلوب إحصائياً البالغ 265 مفردة وفقاً لمعادلة ستيفن ثومبسون.

أما أداة جمع البيانات الأولية فتمثلت في استبانة مُهيكلّة تضمّنت 26 عبارة موزّعة على محورين رئيسيين: المحور الأول يقيس الإجراءات الإدارية من خلال أربعة أبعاد (تعقيد

الإجراءات، المركزية في اتخاذ القرار، الرقمنة والأتمتة، الكفاءة البشرية) بواقع 16 عبارة، والمحور الثاني يقيس سرعة إنجاز المعاملات بواقع 10 عبارات، بالإضافة إلى 5 أسئلة للبيانات الديموغرافية. وقد استُخدم مقياس ليكرت الخماسي لتدريج الاستجابات.

كما تضمّن الفصل توضيحاً لأنواع البيانات المستخدمة والتي شملت بيانات كمّية أولية (من الاستبانة) وبيانات نوعية ثانوية (من الأدبيات والدراسات السابقة). وعُرضت إجراءات التحليل الإحصائي التي تنوّعت بين أساليب وصفية (التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) وأساليب استدلالية (معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار المتعدد، اختبار ت، تحليل التباين الأحادي)، مع اعتماد مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وفي الفصل التالي سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها والدراسات السابقة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
ومناقشة النتائج

1.4 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية، وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها في ضوء البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة. وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة متغيرات الدراسة، حيث اشتمل التحليل على الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة من خلال عرض الخصائص الديموغرافية للمبحوثين، كما تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة للتأكد من صلاحيتها للتطبيق الميداني.

كذلك تضمن هذا الفصل عرضًا للإحصاء الوصفي الخاص بمتغيرات الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في الإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة، وسرعة إنجاز المعاملات باعتبارها المتغير التابع، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات. كما شمل الفصل اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

ويهدف هذا التحليل إلى الوصول إلى نتائج موضوعية يمكن الاستناد إليها في مناقشة واقع الإجراءات الإدارية المتبعة في الشركات العقارية، ومدى إسهامها في تسريع إنجاز المعاملات، بما يوفر أساسًا علميًا لبناء التوصيات والمقترحات المناسبة لتطوير الأداء الإداري في هذا القطاع الحيوي.

2.4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	148	59.2%
أنثى	102	40.8%

الإجمالي	250	100%
----------	-----	------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات.SPSS

يتضح من الجدول (1) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، حيث بلغ عددهم (148) مفردة بنسبة (59.2%)، في حين بلغ عدد الإناث (102) مفردة بنسبة (40.8%). ويعكس ذلك أن العينة قد شملت الجنسين بنسب متقاربة نسبياً، وهو ما يعزز من إمكانية تمثيل وجهات النظر المختلفة المرتبطة بموضوع الدراسة داخل الشركات العقارية.

جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	54	21.6%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	96	38.4%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	68	27.2%
50 سنة فأكثر	32	12.8%
الإجمالي	250	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات.SPSS

تشير نتائج الجدول (2) إلى أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في الدراسة هي الفئة من (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (38.4%)، تليها الفئة من (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (27.2%)، ثم الفئة الأقل من (30 سنة) بنسبة (21.6%)، وأخيراً الفئة (50 سنة فأكثر) بنسبة (12.8%). ويظهر ذلك أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية ذات النشاط المهني المرتفع والخبرة العملية المناسبة لفهم واقع الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية.

جدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة فأقل	28	11.2%
دبلوم	52	20.8%
بكالوريوس	136	54.4%
دراسات عليا	34	13.6%
الإجمالي	250	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين الجدول (3) أن حملة البكالوريوس يشكّلون النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم (136) بنسبة (54.4%)، وهو ما يشير إلى ارتفاع المستوى التعليمي النسبي للعاملين في الشركات العقارية محل الدراسة. كما بلغت نسبة الحاصلين على الدبلوم (20.8%)، تلتها نسبة الدراسات العليا (13.6%)، ثم الثانوية العامة فأقل بنسبة (11.2%). ويُعد هذا التنوع في المستوى التعليمي عاملاً مهماً في إثراء نتائج الدراسة.

جدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في القطاع العقاري

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	46	18.4%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	84	33.6%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	72	28.8%
15 سنة فأكثر	48	19.2%
الإجمالي	250	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول (4) أن أعلى نسبة من أفراد العينة تقع ضمن فئة الخبرة من (5) إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (33.6%)، تليها فئة (10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (28.8%)، ثم فئة (15 سنة فأكثر) بنسبة (19.2%)، وأخيراً فئة أقل من (5 سنوات) بنسبة (18.4%). ويشير ذلك إلى أن غالبية المبحوثين يمتلكون خبرة مهنية مناسبة في القطاع العقاري، وهو ما يرفع من موثوقية آرائهم حول الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات.

جدول (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
39.2%	98	موظف تنفيذي
28.0%	70	رئيس قسم
20.8%	52	مدير إدارة
12.0%	30	إدارة عليا
100%	250	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج الجدول (5) أن الموظفين التنفيذيين يشكلون النسبة الأكبر من عينة الدراسة بنسبة (39.2%)، يليهم رؤساء الأقسام بنسبة (28.0%)، ثم مديرو الإدارات بنسبة (20.8%)، وأخيراً الإدارة العليا بنسبة (12.0%). ويُعد هذا التوزيع مناسباً لطبيعة الدراسة، نظراً لأن الموظفين التنفيذيين ورؤساء الأقسام هم الأكثر احتكاكاً المباشر بالإجراءات الإدارية اليومية المتعلقة بإنجاز المعاملات العقارية.

3.4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: الصدق الظاهري وصدق المحتوى

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الإدارة وإدارة الأعمال والبحث العلمي، وذلك للتحقق من سلامة الصياغة اللغوية ووضوح الفقرات ومدى ارتباطها بأبعاد الدراسة. وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة على بعض الفقرات، بما يضمن ملاءمة الاستبانة لأهداف الدراسة ومحاورها.

ثانيًا: صدق الاتساق الداخلي

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على اتساق الفقرات مع أبعادها وملاءمتها للقياس.

جدول (6): معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ ألفا
تعقيد الإجراءات	4	0.841
المركزية في اتخاذ القرار	4	0.856
الرقمنة والأتمتة	4	0.879
الكفاءة البشرية	4	0.833
سرعة إنجاز المعاملات	10	0.901
الاستبانة ككل	26	0.923

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن معاملات الثبات لجميع أبعاد الدراسة جاءت مرتفعة، حيث تراوحت بين (0.833) و(0.901)، بينما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.923)، وهي قيمة مرتفعة جدًا وتدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. وبذلك

يمكن القول إن الاستبانة صالحة للتطبيق الميداني ويمكن الاعتماد على نتائجها في تحليل بيانات الدراسة.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

معيار تفسير المتوسطات الحسابية

اعتمد الباحث المعيار الآتي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي:

- من 1.00 إلى أقل من 1.80 = منخفض جدًا
- من 1.80 إلى أقل من 2.60 = منخفض
- من 2.60 إلى أقل من 3.40 = متوسط
- من 3.40 إلى أقل من 4.20 = مرتفع
- من 4.20 إلى 5.00 = مرتفع جدًا

أولاً: المتغير المستقل — الإجراءات الإدارية

البعد الأول: تعقيد الإجراءات

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد تعقيد الإجراءات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	تمرّ المعاملة العقارية بعدد كبير من الخطوات والمراحل قبل إنجازها نهائياً	4.11	0.82	مرتفعة	1

2	مرتفعة	0.86	3.98	تتداخل الصلاحيات بين الأقسام المختلفة عند معالجة المعاملة الواحدة	2
3	مرتفعة	0.91	3.89	تتطلب المعاملة العقارية تقديم عدد كبير من المستندات والوثائق المتشابهة	3
4	مرتفعة	0.94	3.76	يصعب على العملاء والموظفين فهم تسلسل الإجراءات المطلوبة	4
مرتفعة		0.71	3.94	المتوسط الكلي للبُعد	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول (7) إلى أن مستوى تعقيد الإجراءات في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.94)، وهو ما يعكس وجود عدد من الممارسات الإدارية التي تؤدي إلى إطالة مسار المعاملة وتعقيد إنجازها. وقد جاءت الفقرة الأولى في المرتبة الأولى بمتوسط (4.11)، مما يدل على أن تعدد الخطوات والمراحل يُعدّ من أبرز مظاهر التعقيد الإداري. كما حصلت الفقرة المتعلقة بتداخل الصلاحيات بين الأقسام على متوسط مرتفع، وهو ما يشير إلى وجود مشكلات تنظيمية تؤثر في انسيابية العمل.

البعد الثاني: المركزية في اتخاذ القرار

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المركزية في اتخاذ القرار

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
-------	--------	-----------------	-------------------	--------	---------

5	تتركز صلاحيات الموافقة على المعاملات العقارية في يد الإدارة العليا	4.03	0.88	مرتفعة	2
6	يتطلب إنجاز المعاملة الحصول على توقيعات وموافقات من عدة مستويات	4.09	0.80	مرتفعة	1
7	يتأخر إنجاز المعاملات بسبب انتظار موافقة المسؤول المباشر	3.91	0.90	مرتفعة	3
8	لا يملك الموظف التنفيذي صلاحية اتخاذ قرارات فورية للمعاملات الروتينية	3.84	0.95	مرتفعة	4
المتوسط الكلي للبُعد		3.97	0.69	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين الجدول (8) أن بُعد المركزية في اتخاذ القرار جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.97)، مما يدل على أن المركزية الإدارية لا تزال سمة واضحة في كثير من الشركات العقارية. وقد تصدرت الفقرة المتعلقة بتعدد مستويات الموافقة والتوقيع المتوسطات، وهو ما يؤكد أن تتابع الإجراءات الرسمية ينعكس سلباً على سرعة إنجاز المعاملات. كما تشير النتائج إلى محدودية التفويض الإداري للموظفين التنفيذيين، الأمر الذي يساهم في تأخير البت في المعاملات اليومية.

البعد الثالث: الرقمنة والأتمتة

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الرقمنة والأتمتة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
-------	--------	-----------------	-------------------	--------	---------

9	تعتمد الشركة على أنظمة إلكترونية متكاملة لإدارة المعاملات العقارية	3.72	0.96	مرتفعة	3
10	تتيح الأنظمة الرقمية تتبع حالة المعاملة لحظيًا	3.81	0.89	مرتفعة	2
11	قللت الشركة من الاعتماد على المعاملات الورقية	3.69	0.98	مرتفعة	4
12	توفر الشركة قنوات رقمية تمكّن العملاء من تقديم معاملاتهم ومتابعتها عن بعد	3.88	0.87	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للبُعد		3.78	0.74	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج في الجدول (9) أن مستوى الرقمنة والأتمتة في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.78). وتُشير هذه النتيجة إلى أن الشركات العقارية بدأت تتجه نحو تطوير بنيتها الرقمية واعتماد أدوات إلكترونية لتسهيل سير المعاملات. وقد جاءت الفقرة المتعلقة بتوفير قنوات رقمية للعملاء في المرتبة الأولى، وهو ما يعكس اهتمامًا متزايدًا بتحسين تجربة العميل وتسهيل إنجاز معاملاته. ومع ذلك، فإن استمرار وجود بعض الاعتماد على الإجراءات الورقية يشير إلى أن التحول الرقمي لم يصل بعد إلى مستواه الكامل.

البعد الرابع: الكفاءة البشرية

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة البشرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
-------	--------	-----------------	-------------------	--------	---------

13	يمتلك الموظفون المعرفة الكافية بالإجراءات الإدارية المعتمدة	3.87	0.85	مرتفعة	2
14	تحرص الشركة على تدريب موظفيها بشكل دوري	3.74	0.91	مرتفعة	4
15	يتمتع الموظفون بالقدرة على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية بكفاءة عالية	3.79	0.88	مرتفعة	3
16	يتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين لمعالجة حجم المعاملات اليومي	3.92	0.83	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للبُعد		3.83	0.68	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن الكفاءة البشرية في الشركات العقارية جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.83)، وهو ما يعكس توفر قدر مناسب من الخبرة والمعرفة لدى الموظفين المعنيين بإنجاز المعاملات. وقد حصلت الفقرة المتعلقة بتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين على أعلى متوسط، ما يشير إلى أهمية العنصر البشري في الحد من التراكم والتأخير. كما أن نتائج التدريب والمعرفة الإجرائية تدعم فكرة أن تحسين أداء الموظفين يسهم بشكل مباشر في رفع سرعة الإنجاز.

جدول (11): الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل — الإجراءات الإدارية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
تعقيد الإجراءات	3.94	0.71	مرتفعة	2
المركزية في اتخاذ القرار	3.97	0.69	مرتفعة	1
الرقمنة والأتمتة	3.78	0.74	مرتفعة	4

3	مرتفعة	0.68	3.83	الكفاءة البشرية
	مرتفعة	0.61	3.88	الإجراءات الإدارية ككل

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول (11) أن مستوى الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.88). كما يظهر أن بُعد المركزية في اتخاذ القرار احتل المرتبة الأولى، يليه بُعد تعقيد الإجراءات، ثم الكفاءة البشرية، وأخيراً الرقمنة والأتمتة. وتُشير هذه النتائج إلى أن الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية تتسم بقدر ملحوظ من الرسمية والمركزية، مع وجود توجه إيجابي نحو الرقمنة والتحسين البشري، إلا أن هذا التوجه لا يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير.

ثانياً: المتغير التابع — سرعة إنجاز المعاملات

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات سرعة إنجاز المعاملات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
17	تُجز المعاملات العقارية ضمن الإطار الزمني المعياري المحدد	3.72	0.89	مرتفعة	5
18	انخفاض متوسط الوقت المستغرق لإنهاء المعاملات مقارنة بالسنوات السابقة	3.65	0.94	مرتفعة	8
19	نادرًا ما تعاد المعاملة للعميل لاستكمال مستندات أو تصحيح بيانات	3.61	0.97	مرتفعة	9
20	يتم الانتقال من مرحلة إلى أخرى في معالجة المعاملة بسلاسة	3.70	0.90	مرتفعة	6

21	تمتلك الشركة آلية واضحة لتحديد أولويات المعاملات العاجلة	3.78	0.85	مرتفعة	3
22	يعبر العملاء عن رضاهم عن المدة الزمنية التي تستغرقها معاملاتهم	3.74	0.88	مرتفعة	4
23	تتفوق الشركة على منافسيها في سرعة إنجاز المعاملات العقارية المماثلة	3.58	0.99	مرتفعة	10
24	تسهم سرعة إنجاز المعاملات في زيادة عدد الصفقات العقارية المبرمة	3.82	0.83	مرتفعة	2
25	يتم التنسيق بين الأقسام المعنية بشكل سريع وفعال لإتمام المعاملات	3.69	0.91	مرتفعة	7
26	تتوفر مؤشرات أداء واضحة تقيس سرعة إنجاز المعاملات	3.86	0.80	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للمتغير		3.72	0.66	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول (12) إلى أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.72). وقد جاءت الفقرة المتعلقة بتوفر مؤشرات أداء واضحة لقياس سرعة الإنجاز في المرتبة الأولى، وهو ما يدل على وجود اهتمام إداري بمتابعة الأداء وتحسينه. كما حصلت الفقرة المرتبطة بأثر السرعة في زيادة عدد الصفقات العقارية على متوسط مرتفع، مما يعكس الأثر الاقتصادي المباشر لتحسين الإجراءات وسرعة الإنجاز. وبوجه عام، تُظهر النتائج أن الشركات العقارية تحقق مستوى جيداً نسبياً في سرعة الإنجاز، إلا أن هذا المستوى لا يزال قابلاً للتطوير والتحسين.

5.4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة (تعقيد الإجراءات، المركزية في اتخاذ القرار، الرقمنة والأتمتة، الكفاءة البشرية) على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد الإجراءات الإدارية باعتبارها متغيرات مستقلة على سرعة إنجاز المعاملات باعتبارها متغيراً تابعاً. وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant)المقدار الثابت	0.438	2.984	0.003**
تعقيد الإجراءات	-0.291	-4.216	0.000**
المركزية في اتخاذ القرار	-0.247	-3.884	0.000**
الرقمنة والأتمتة	0.356	5.427	0.000**
الكفاءة البشرية	0.318	4.963	0.000**
معامل الارتباط $R = 0.842$		معامل التحديد $R^2 = 0.709$	
قيمة الاختبار $F = 148.376$		القيمة الاحتمالية $Sig. = 0.000$	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (13) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات

العقارية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.842$) ، وهي قيمة تدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.709$) ، ما يعني أن ما نسبته (70.9%) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات يمكن تفسيره من خلال أبعاد الإجراءات الإدارية الأربعة مجتمعة، وهي نسبة تفسيرية مرتفعة نسبياً.

كما أظهرت النتائج أن قيمة اختبار (F) بلغت (148.376) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وقدرته على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة. وعلى مستوى الأبعاد الفردية، تبين أن بُعد الرقمنة والأتمتة كان الأكثر تأثيراً إيجابياً في سرعة إنجاز المعاملات، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.356$) وقيمة ($T = 5.427$) ، وهو ما يشير إلى أن زيادة مستوى الرقمنة والأتمتة ينعكس بشكل مباشر على رفع سرعة الإنجاز.

كما ظهر أن الكفاءة البشرية لها أثر إيجابي ودال إحصائياً على سرعة الإنجاز، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.318$) وفي المقابل، أظهرت النتائج أن تعقيد الإجراءات والمركزية في اتخاذ القرار لهما أثر سلبي دال إحصائياً على سرعة إنجاز المعاملات، وهو ما يعني أن زيادة التعقيد الإداري وارتفاع درجة المركزية يؤديان إلى انخفاض سرعة الإنجاز. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الرئيسية للدراسة القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لتعقيد الإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجاءت

النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تعقيد الإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.612	0.375	1	148.920	0.000	تعقيد الإجراءات	-0.541	0.044	-12.203	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تُظهر نتائج الجدول (14) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتعقيد الإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.612$) ، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.375$)، مما يدل على أن (37.5%) من التباين في سرعة الإنجاز يُفسّر من خلال تعقيد الإجراءات وحده. كما بلغت قيمة ($F = 148.920$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية. وبلغ معامل الانحدار ($B = -0.541$) بقيمة ($T = -12.203$) ، ما يعني أن زيادة تعقيد الإجراءات تؤدي إلى انخفاض سرعة إنجاز المعاملات. وعليه، تُقبل الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمركزية في اتخاذ القرار على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

جدول (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المركزية في اتخاذ القرار على سرعة إنجاز المعاملات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.587	0.345	1	130.774	0.000	المركزية في اتخاذ القرار	-0.498	0.044	-11.436	0.000

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات.SPSS

تشير نتائج الجدول (15) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمركزية في اتخاذ القرار على سرعة إنجاز المعاملات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.587$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط متوسطة إلى قوية بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.345$) ، مما يعني أن (34.5%) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات يمكن تفسيره من خلال درجة المركزية في اتخاذ القرار. كما بلغت قيمة ($F = 130.774$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية، في حين بلغ معامل الانحدار ($B = -0.498$) وقيمة ($T = -11.436$)، ما يؤكد أن زيادة المركزية تؤدي إلى انخفاض سرعة إنجاز المعاملات. وبذلك تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقمنة والأتمتة على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الرقمنة والأتمتة على سرعة إنجاز المعاملات

المتغير التابع	r	R ²	d f	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.701	0.491	1	239.158	0.000	الرقمنة والأتمتة	0.667	0.043	15.465	0.000

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات.SPSS

يبين الجدول (16) وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقمنة والأتمتة على سرعة إنجاز المعاملات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.701$) ، وهو ما يشير إلى وجود علاقة قوية نسبياً بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.491$) ، مما يعني أن (49.1%) من

التباين في سرعة الإنجاز يمكن تفسيره من خلال الرقمنة والأتمتة. وبلغت قيمة ($F = 239.158$) عند مستوى دلالة (0.000)، كما بلغ معامل الانحدار ($B = 0.667$) وقيمة ($T = 15.465$)، ما يدل على أن زيادة مستوى الرقمنة والأتمتة يؤدي إلى زيادة سرعة إنجاز المعاملات بشكل واضح. وعليه تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءة البشرية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

جدول (17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الكفاءة البشرية على سرعة إنجاز المعاملات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.676	0.457	1	208.664	0.000	الكفاءة البشرية	0.621	0.043	14.445	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

توضح نتائج الجدول (17) أن الكفاءة البشرية تؤثر تأثيراً موجباً ودالاً إحصائياً في سرعة إنجاز المعاملات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.676$)، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.457$)، وهو ما يعني أن (45.7%) من التباين في سرعة الإنجاز يمكن تفسيره من خلال الكفاءة البشرية. كما بلغت قيمة ($F = 208.664$) عند مستوى دلالة (0.000)، في حين بلغ معامل الانحدار ($B = 0.621$) وقيمة ($T = 14.445$)، مما يدل على أن ارتفاع مستوى الكفاءة البشرية يؤدي إلى تحسين سرعة الإنجاز. وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

6.4 الخاتمة

توصل هذا الفصل إلى مجموعة من النتائج الإحصائية المهمة التي ساهمت في وصف عينة الدراسة، والتحقق من صلاحية أداة القياس، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها. فقد أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن مستوى الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية جاء بدرجة مرتفعة، كما تبين أن سرعة إنجاز المعاملات جاءت أيضًا بدرجة مرتفعة، وإن كانت متفاوتة من فقرة إلى أخرى.

كما كشفت نتائج اختبار الفرضيات أن للإجراءات الإدارية أثرًا ذا دلالة إحصائية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، حيث تبين أن الرقمنة والأتمتة والكفاءة البشرية تسهمان إيجابيًا في رفع سرعة الإنجاز، في حين أن تعقيد الإجراءات والمركزية في اتخاذ القرار يؤثران سلبًا عليها. وتؤكد هذه النتيجة أهمية تطوير الأنظمة الإدارية والرقمية والبشرية داخل الشركات العقارية لضمان مزيد من الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات والمعاملات.

وتُعد هذه النتائج منطلقًا مهمًا لبناء التوصيات العملية التي سيتم عرضها في الفصل التالي، وذلك بما يسهم في تحسين الأداء الإداري وتطوير جودة الخدمات العقارية في ضوء نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الخامس: حدود الدراسة
والتوصيات والاستنتاجات

1.5 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

تحددت هذه الدراسة بعدد من الحدود التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها. فقد اقتصرَت الدراسة على الشركات العقارية، وهو ما يعني أن نتائجها ترتبط بطبيعة هذا القطاع وما يميزه من إجراءات تنظيمية ومعاملات متخصصة. كما اقتصرَت الدراسة على عينة من العاملين في الشركات العقارية، وبالتالي فإن النتائج تعكس تصورات المبحوثين ضمن الإطار الزمني والمكاني الذي أجريت فيه الدراسة.

كذلك اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، الأمر الذي يجعل النتائج مرتبطة بدرجة وعي المستجيبين وموضوعيتهم في الإجابة. كما أن استخدام المنهج الوصفي التحليلي يتيح وصف العلاقة بين المتغيرات وقياس أثرها، لكنه لا يحيط بجميع الأبعاد النوعية المرتبطة بالسياقات التنظيمية والإدارية الداخلية للشركات.

وفي ضوء ذلك، يمكن للدراسات المستقبلية أن تتناول أثر الإجراءات الإدارية على متغيرات أخرى مثل رضا العملاء، وجودة الخدمة، والميزة التنافسية، أو أن تقارن بين الشركات العقارية العامة والخاصة، أو بين الشركات التي تطبق أنظمة رقمية متقدمة وتلك التي لا تزال تعتمد بدرجة أكبر على النظم التقليدية. كما يمكن إجراء دراسات نوعية أو مختلطة لفهم أعمق للعوامل التنظيمية والثقافية التي تؤثر في سرعة الإنجاز.

2.5 توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

- إعادة تصميم الإجراءات الإدارية داخل الشركات العقارية بما يحد من التعقيد وتعدد الخطوات والمراحل غير الضرورية .
- تقليل المركزية الإدارية من خلال توسيع نطاق التفويض ومنح الموظفين التنفيذيين صلاحيات مناسبة لإنجاز المعاملات الروتينية .

- التوسع في الرقمنة والأتمتة عبر تطوير الأنظمة الإلكترونية المتكاملة وربط الإدارات ذات العلاقة في منصة موحدة .
- الحد من الاعتماد على المعاملات الورقية واستبدالها بالنماذج الإلكترونية والتوقيع الرقمي حيثما أمكن .
- تطوير مهارات العاملين من خلال برامج تدريبية دورية تتعلق بالإجراءات الإدارية والأنظمة الرقمية الحديثة .
- تعزيز الكفاءة البشرية عبر استقطاب الكفاءات المناسبة وتوزيع الموظفين بما يتناسب مع حجم المعاملات اليومية .
- إعداد أدلة إجرائية واضحة ومبسطة توضح تسلسل إنجاز المعاملات والمسؤوليات المرتبطة بكل مرحلة .
- استحداث مؤشرات أداء رئيسية لقياس سرعة إنجاز المعاملات ومراجعتها بشكل دوري بهدف التحسين المستمر .
- تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة مثل المبيعات والشؤون القانونية والمالية بما يضمن انسيابية المعاملة وعدم تأخرها .
- الاستفادة من نتائج الدراسة في وضع خطط تطوير إداري ترفع من جودة الأداء وتزيد من القدرة التنافسية للشركات العقارية .

3.5 الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن الإجراءات الإدارية تمثل عاملاً جوهرياً في التأثير على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، وأن تطوير هذه الإجراءات يسهم بصورة مباشرة في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وقد أثبتت النتائج أن الرقمنة والأتمتة والكفاءة البشرية تُعد من أكثر العوامل الإدارية تأثيراً في تسريع الإنجاز، في حين أن تعقيد الإجراءات والمركزية في اتخاذ القرار يمثلان من أبرز المعوقات التي تحد من كفاءة سير المعاملات.

وتؤكد هذه النتائج أن تحسين البيئة الإدارية في الشركات العقارية لا يقتصر على الجانب التنظيمي فقط، بل يتطلب أيضًا تطويرًا في البنية الرقمية، ورفعًا لكفاءة الموارد البشرية، وإعادة نظر في آليات اتخاذ القرار وتوزيع الصلاحيات. ومن ثمّ، فإن أي توجه جاد نحو تحسين سرعة إنجاز المعاملات ينبغي أن ينطلق من رؤية إدارية شاملة توازن بين الضبط الإداري والمرونة التشغيلية.

وبذلك، فإن الدراسة تُسهم في تقديم إطار علمي وتطبيقي يمكن الاستفادة منه في دعم جهود التطوير الإداري داخل الشركات العقارية، بما ينعكس إيجابًا على رضا العملاء، وتحسين الأداء المؤسسي، وزيادة الفاعلية التنافسية في السوق العقاري.

Abstract

This study aimed to identify the impact of administrative procedures on the speed of transaction completion in real estate companies by analyzing the current administrative practices and measuring the extent to which they contribute to accelerating or delaying transaction processing time. The study was based on the importance of the real estate sector as one of the vital sectors that requires high administrative efficiency due to the complexity of its transactions and the organizational decisions that directly affect customer satisfaction and institutional performance. The study adopted the descriptive–analytical approach, and a questionnaire was used as the main tool for data collection from a sample of employees working in real estate companies. The study instrument included two main axes: the first addressed administrative procedures through their dimensions, namely procedure complexity, centralization in decision–making, digitization and automation, and human efficiency; while the second focused on the speed of transaction completion.

The findings revealed that the level of administrative procedures in real estate companies was high, and the level of transaction completion speed was also high, with some variation among the dimensions and questionnaire items. The results further indicated that administrative procedures have a statistically significant impact on the speed of transaction completion. Specifically, digitization and automation, as well as human efficiency, showed a positive effect on accelerating transaction completion, whereas procedure complexity and centralization in decision–making had a negative effect on transaction speed. The study recommended simplifying procedures, reducing administrative centralization, expanding digital transformation, and strengthening continuous training and qualification of employees, as these measures would contribute to improving administrative performance and enhancing the efficiency of transaction completion in real estate companies.

Keywords: Administrative procedures, transaction completion speed, real estate companies, digitization and automation, human efficiency, administrative centralization.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- بن دخيس، عبدالكريم. (2025). استخدام تكنولوجيا المعرفة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز كفاءة التحصيل الجبائي: نظام جبائتك في الجزائر نموذجاً. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج10، ع1، 935 - 950. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1589873>
- الجُعدي، محمد أبوبكر. (2023). معوقات الاستثمار العقاري وأثرها على التنمية الاقتصادية. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 20(1)، 62-82. <https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/download/216/201/330>
- الربيع، منال مصطفى سعود. (2024). التحول الرقمي لنظام الأرشفة وأثره في سرعة إنجاز المعاملات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع64، 485 - 494. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1547833>
- الرتيما، رامي صالح عريوه، و الرحاحلة، محمد ياسين سليمان. (2021). أثر الإجراءات الرقابية على فاعلية الرقابة الحكومية: وجهة نظر مدقي ديوان المحاسبة الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1167313>
- الزيتون، فؤاد أحمد سليمان. (2023). تطبيق الأنظمة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية: بلدية جرش الكبرى نموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2)، 699-708. <https://www.hnjournal.net/en/4-2-699>
- سعداوي، خالد مصطفى بركات. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم

https://jpsa.journals.ekb.eg/article_295865.html

- شكشك، أسامة حسين فرج. (2022). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تبسيط الإجراءات الإدارية: دراسة ميدانية على قطاع التربية والتعليم زليتن. *المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة* **القره بوللي**، 3(5)، 158-175. <https://sjg.elmergib.edu.ly/index.php/sjg/article/view/120>
- عوض، هيثم طلعت عيسى، و عبدالقادر، التجاني الطاهر. (2021). اللامركزية الإدارية وأثرها في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية رئاسة محلية شندي وإدارة الصحة - ولاية نهر النيل. *مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية*، ع4، 7 - 20. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1128501>
- فروانة، حازم أحمد محمد. (2021). أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي. *مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية*، مج4، ع8، 162 - 178. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1227191>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-haimi, B., Khalid, H., Zakaria, N. H., & Jasimin, T. H. (2025). Digital transformation in the real estate industry: A systematic literature review of current technologies, benefits, and challenges. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1), Article 100340. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100340>
- Saari, A., Junnila, S., & Vimpari, J. (2022). Blockchain's grand promise for the real estate sector: A systematic review. *Applied Sciences*, 12(23), Article 11940. <https://doi.org/10.3390/app122311940>

- Saari, A., Vimpari, J., & Junnila, S. (2022). Blockchain in real estate: Recent developments and empirical applications. *Land Use Policy*, 121, Article 106334. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2022.106334>
- Sahni, N. R., Gupta, P., Peterson, M., & Cutler, D. M. (2023). Active steps to reduce administrative spending associated with financial transactions in US health care. *Health Affairs Scholar*, 1(5), qxad053
- Shang, G., Ilk, N., & Fan, S. (2023). Need for speed, but how much does it cost? Unpacking the fee-speed relationship in Bitcoin transactions. *Journal of Operations Management*, 69(1), 102–126.
- Ullah, F., & Al-Turjman, F. (2021). A conceptual framework for blockchain smart contract adoption to manage real estate deals in smart cities. *Neural Computing and Applications*, 35(7), 5033–5054. <https://doi.org/10.1007/s00521-021-05800-6>

الملاحق

استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/السيدة المحترم/ة،

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإجراءات الإدارية المتبعة في الشركات العقارية وقياس أثرها على سرعة إنجاز المعاملات، بما يسهم في تقديم توصيات عملية لتطوير الأداء الإداري في هذا القطاع الحيوي.

ونظراً لأهمية رأيكم وخبرتكم العملية في هذا المجال، نرجو التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية. علماً بأن جميع البيانات والمعلومات التي ستُدلون بها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولا حاجة لذكر الاسم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتخصيص جزء من وقتكم الثمين لخدمة البحث العلمي.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يُرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تنطبق عليكم:

الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر ☐ 30 سنة فأقل ☐ 30 – 40 سنة
☐ 40 – 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي ☐ ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم
☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)

سنوات الخبرة في القطاع العقاري:

☐ 5 سنوات فأقل ☐ 5 – 10 سنوات
☐ 10 – 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

المستوى الوظيفي ☐ موظف تنفيذي ☐ رئيس قسم
☐ مدير إدارة ☐ إدارة عليا

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل — الإجراءات الإدارية

البُعد الأول: تعقيد الإجراءات

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
1	تمرّ المعاملة العقارية بعدد كبير من الخطوات والمراحل قبل إنجازها نهائياً.	☐	☐	☐	☐	☐
2	تتداخل الصلاحيات بين الأقسام المختلفة عند معالجة المعاملة الواحدة، مما يُسبّب تكراراً في الإجراءات.	☐	☐	☐	☐	☐
3	تتطلب المعاملة العقارية تقديم عدد كبير من المستندات والوثائق المتشابهة لأكثر من جهة داخل الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
4	يصعب على العملاء والموظفين فهم تسلسل الإجراءات المطلوبة لإتمام المعاملة بسبب غياب دليل إجرائي واضح ومُبسّط.	☐	☐	☐	☐	☐

البُعد الثاني: المركزية في اتخاذ القرار

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
5	تتركّز صلاحيات الموافقة على المعاملات العقارية في يد الإدارة العليا دون تفويض كافٍ للمستويات الأدنى.	☐	☐	☐	☐	☐
6	يتطلب إنجاز المعاملة الحصول على توقيعات وموافقات من عدة مستويات إدارية متتالية.	☐	☐	☐	☐	☐
7	يتأخّر إنجاز المعاملات بسبب انتظار موافقة المسؤول المباشر الذي يكون غائباً أو مشغولاً في كثير من الأحيان.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	لا يملك الموظف في المستويات التنفيذية صلاحية اتخاذ قرارات فورية تتعلق بإنهاء المعاملات الروتينية دون الرجوع لرئيسه.	8
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---	---

البُعد الثالث: الرقمنة والأتمتة

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
9	تعتمد الشركة على أنظمة إلكترونية متكاملة لإدارة المعاملات العقارية ومتابعتها في جميع مراحلها.	☐	☐	☐	☐	☐
10	تُتيح الأنظمة الرقمية المستخدمة في الشركة تتبّع حالة المعاملة لحظياً من قِبل الموظف والعميل على حدٍ سواء.	☐	☐	☐	☐	☐
11	قلّلت الشركة من الاعتماد على المعاملات الورقية واستبدلتها بنماذج ومستندات إلكترونية.	☐	☐	☐	☐	☐
12	توفّر الشركة قنوات رقمية (بوابة إلكترونية/تطبيق ذكي) تُمكن العملاء من تقديم معاملاتهم ومتابعتها عن بُعد.	☐	☐	☐	☐	☐

البُعد الرابع: الكفاءة البشرية

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
13	يملك الموظفون المعرفة الكافية بالإجراءات الإدارية المعتمدة في الشركة ويطبقونها بدقة.	☐	☐	☐	☐	☐
14	تحرص الشركة على تدريب موظفيها بشكل دوري على الأنظمة والإجراءات الإدارية المستحدثة.	☐	☐	☐	☐	☐
15	يتمتع الموظفون بالقدرة على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في إدارة المعاملات بكفاءة عالية.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	يتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين لمعالجة حجم المعاملات اليومي دون تراكم أو تأخير.	16
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	----

المحور الثاني: المتغير التابع — سرعة إنجاز المعاملات

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
17	تُنَجَز المعاملات العقارية في الشركة ضمن الإطار الزمني المعياري المحدد لكل نوع من المعاملات.	☐	☐	☐	☐	☐
18	انخفاض متوسط الوقت المستغرق لإنهاء المعاملات مقارنة بالسنوات السابقة بفضل تحسين الإجراءات.	☐	☐	☐	☐	☐
19	نادراً ما تُعاد المعاملة إلى العميل لاستكمال مستندات أو تصحيح بيانات بعد تقديمها.	☐	☐	☐	☐	☐
20	يتم الانتقال من مرحلة إلى أخرى في معالجة المعاملة بسلاسة ودون فترات انتظار طويلة بين المراحل.	☐	☐	☐	☐	☐
21	تمتلك الشركة آلية واضحة لتحديد أولويات المعاملات بحيث تُنَجَز المعاملات العاجلة في وقت أقصر.	☐	☐	☐	☐	☐
22	يُعبر العملاء عن رضاهم عن المدة الزمنية التي تستغرقها معاملاتهم العقارية في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
23	تتفوق الشركة على منافسيها في سرعة إنجاز المعاملات العقارية المماثلة.	☐	☐	☐	☐	☐
24	تُسهم سرعة إنجاز المعاملات في زيادة عدد الصفقات العقارية المُبرمة خلال الفترة الزمنية الواحدة.	☐	☐	☐	☐	☐
25	يتم التنسيق بين الأقسام المعنية (المبيعات، الشؤون القانونية، المالية) بشكل سريع وفعال لإتمام المعاملات دون تأخير.	☐	☐	☐	☐	☐

1	2	3	4	5	العبارة	الرقم
☐	☐	☐	☐	☐	تتوفر مؤشرات أداء واضحة تقيس سرعة إنجاز المعاملات ويتم مراجعتها دورياً لتحسين الأداء بشكل مستمر.	26

MidOcean University



College of Administration

Department / Major:

**The Impact of Administrative Procedures on
the Speed of Transaction Completion in Real
Estate Companies**

Student Name:

Mohammed Ibrahim Aldebasi

Supervised by:

Dr.

Faculty Member – College of Administration –

MidOcean University

Academic Year:

2026 – 1447