

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

## أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية

أسم الطالب

محمد ابراهيم عبدالله الدباسي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## الشكر والتقدير

## الإهداء

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 2  | الشكر والتقدير.....                                   |
| 3  | الإهداء.....                                          |
| 4  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| 7  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| 8  | 1.1. المقدمة:.....                                    |
| 9  | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 9  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 9  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 9  | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 9  | 1.3.1. على المستوى النظري:.....                       |
| 9  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| 10 | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 10 | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| 10 | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 10 | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 11 | 1.8. الدراسة الميدانية.....                           |
| 11 | 1.9. مخطط المشروع.....                                |
| 12 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 13 | 2.1. المقدمة:.....                                    |
| 13 | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 13 | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 14 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 14 | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 15 | 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| 16 | 3.1. المقدمة.....                                     |
| 16 | 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| 18 | 3.3. تصميم البحث.....                                 |
| 20 | 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....        |
| 20 | 3.5. طريقة جمع البيانات.....                          |
| 21 | 3.6. أنواع البيانات.....                              |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| 21 | 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| 22 | 3.8. الخاتمة                                                 |
| 23 | 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| 24 | 4.1. المقدمة                                                 |
| 24 | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| 24 | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| 25 | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| 25 | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| 25 | 4.6. الخاتمة                                                 |
| 26 | 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| 27 | 5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية                       |
| 27 | 5.2. توصيات الدراسة                                          |
| 27 | 5.3. الخاتمة                                                 |
| 28 | قائمة المراجع                                                |
| 29 | الملاحق                                                      |

## جدول الأشكال

## جدول الجداول

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

## **1.2. مشكلة الدراسة**

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة  
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

### **1.2.1. فجوات على المستوى النظري**

### **1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي**

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

## **1.3. أهمية الدراسة**

### **1.3.1. على المستوى النظري:**

### **1.3.2. على المستوى التطبيقي:**

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

## 2.2. المتغير المستقل

## 2.3. المتغير التابع

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

## 2.5. الخاتمة

### 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 3.1. 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 تبني منهج كمي 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.

### 3.2. 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 يناهز 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 المجمعة 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، وتُحلل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية كمية. وقد جاء هذا الاختيار متسقاً مع الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنباطي المتبني في الدراسة.

**الأفق الزمني: (Time Horizon)** تتبنى 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. ويُبرر 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 الجعيدي (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.

### **3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات**

### **3.5. طريقة جمع البيانات**

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

### 3.8. الخاتمة

#### 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

#### 4.1. المقدمة

#### 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

#### 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

#### 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

#### 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

#### 4.6. الخاتمة

## 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

## **5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:**

## **5.2. توصيات الدراسة:**

## **5.3. الخاتمة:**

## قائمة المراجع

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 ☐ أقل من 30 سنة | ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة | ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة | ☐ 50 سنة فأكثر

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

سنوات الخبرة في القطاع العقاري ☐ أقل من 5 سنوات | ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات | ☐ من 10 إلى أقل من 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.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2     | تتداخل الصلاحيات بين الأقسام المختلفة عند معالجة المعاملة الواحدة، مما يُسبب تكراراً في الإجراءات.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3     | تتطلب المعاملة العقارية تقديم عدد كبير من المستندات والوثائق المتشابهة لأكثر من جهة داخل الشركة.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4     | يصعب على العملاء والموظفين فهم تسلسل الإجراءات المطلوبة لإتمام المعاملة بسبب غياب دليل إجرائي واضح ومُبسّط. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 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.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6     | يتطلب إنجاز المعاملة الحصول على توقيعات وموافقات من عدة مستويات إدارية متتالية.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7     | يتأخّر إنجاز المعاملات بسبب انتظار موافقة المسؤول المباشر الذي يكون غائباً أو مشغولاً في كثير من الأحيان.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8     | لا يملك الموظف في المستويات التنفيذية صلاحية اتخاذ قرارات فورية تتعلق بإنهاء المعاملات الروتينية دون الرجوع لرئيسه. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### البُعد الثالث: الرقمنة والأتمتة

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

### البُعد الرابع: الكفاءة البشرية

| الرقم | العبرة                                                                                               | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13    | يملك الموظفون المعرفة الكافية بالإجراءات الإدارية المعتمدة في الشركة ويطبقونها بدقة.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14    | تحرص الشركة على تدريب موظفيها بشكل دوري على الأنظمة والإجراءات الإدارية المستحدثة.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15    | يتمتع الموظفون بالقدرة على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في إدارة المعاملات بكفاءة عالية. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16    | يتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين لمعالجة حجم المعاملات اليومي دون تراكم أو تأخير.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

المحور الثاني: المتغير التابع — سرعة إنجاز المعاملات

| الرقم | العبرة                                                                                                            | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17    | تُنجَز المعاملات العقارية في الشركة ضمن الإطار الزمني المعياري المحدد لكل نوع من المعاملات.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18    | انخفض متوسط الوقت المستغرق لإنهاء المعاملات مقارنة بالسنوات السابقة بفضل تحسين الإجراءات.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19    | نادراً ما تُعاد المعاملة إلى العميل لاستكمال مستندات أو تصحيح بيانات بعد تقديمها.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20    | يتم الانتقال من مرحلة إلى أخرى في معالجة المعاملة بسلاسة ودون فترات انتظار طويلة بين المراحل.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21    | تمتلك الشركة آلية واضحة لتحديد أولويات المعاملات بحيث تُنجَز المعاملات العاجلة في وقت أقصر.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22    | يُعبر العملاء عن رضاهم عن المدة الزمنية التي تستغرقها معاملاتهم العقارية في الشركة.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23    | تتفوق الشركة على منافسيها في سرعة إنجاز المعاملات العقارية المماثلة.                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24    | تُسهم سرعة إنجاز المعاملات في زيادة عدد الصفقات العقارية المُبرمة خلال الفترة الزمنية الواحدة.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25    | يتم التنسيق بين الأقسام المعنية (المبيعات، الشؤون القانونية، المالية) بشكل سريع وفعال لإتمام المعاملات دون تأخير. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26    | تتوفر مؤشرات أداء واضحة تقيس سرعة إنجاز المعاملات ويتم مراجعتها دورياً لتحسين الأداء بشكل مستمر.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |