

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية

أسم الطالب

محمد الدباسي

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٤	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١
٥	المقدمة:	١.١
٦	مشكلة الدراسة	١.٢
٦	١.2.1. افجوات على المستوى النظري	
٧	١.2.2. افجوات على المستوى التطبيقي	
٨	أهمية الدراسة	١.٣
٨	1.3.1. على المستوى النظري:	
٨	1.3.2. على المستوى التطبيقي:	
٩	1.2 أسئلة الدراسة	
٩	السؤال الرئيسي:	
٩	الأسئلة الفرعية:	
١٠	1.3 أهداف الدراسة	
١٠	الهدف الرئيسي:	
١٠	الأهداف الفرعية:	
١٠	1.4 فرضيات الدراسة	
١٠	الفرضية الرئيسية:	
١١	الفرضيات الفرعية:	
١١	1.5 نموذج الدراسة	
١١	1.6 منهجية الدراسة	
١١	منهج الدراسة:	
١٢	مجتمع وعينة الدراسة:	
١٢	مصادر جمع البيانات:	
١٣	أداة الدراسة:	
١٣	الأساليب الإحصائية المستخدمة:	
١٤	حدود الدراسة:	

١٤	1.7 الدراسة الميدانية.....
١٥	1.8 مخطط جانث للمشروع المقترح.....
١٦	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٦	2.1. المقدمة.....
١٦	2.2. المتغير المستقل: الإجراءات الإدارية.....
١٦	تمهيد.....
١٦	مفهوم الإجراءات الإدارية.....
١٧	أهمية الإجراءات الإدارية.....
١٨	أهداف الإجراءات الإدارية.....
١٨	أبعاد الإجراءات الإدارية.....
١٩	الدراسات السابقة المرتبطة بالإجراءات الإدارية.....
٢١	2.3. المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات.....
٢١	تمهيد.....
٢٢	مفهوم سرعة إنجاز المعاملات.....
٢٢	أهمية سرعة إنجاز المعاملات.....
٢٣	أهداف تحسين سرعة إنجاز المعاملات.....
٢٣	أبعاد سرعة إنجاز المعاملات.....
٢٣	الدراسات السابقة المرتبطة بسرعة إنجاز المعاملات.....
٢٥	2.4. العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات.....
٢٥	الإطار النظري للعلاقة.....
٢٦	الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين.....
٢٨	2.5. الخاتمة.....
٢٩	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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 (الجُعدي، ٢٠٢٣).

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 (٢٠٢٢) 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، ٢٠٢٣)، كما أكدت دراسة سعداوي (٢٠٢٣) 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 تقدّم حلاً 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 قدّمها (Al-haimi et al. (2025 أن التقنيات الرقمية الحديثة تُقلّل من الإجراءات البيروقراطية وتُحسّن 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 يُساهم في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين مستوى الأداء في هذا القطاع الحيوي.

١.٢. 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. وتنبّلور مشكلة الدراسة من خلال تحديد الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي على النحو التالي:

1.2.1. 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 تتمثّل 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 (٢٠٢٣) أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في الهيئات العامة الخدمية المصرية، بينما ركّزت دراسة الزيتون (٢٠٢٣) على تطبيق الأنظمة الإدارية في البلديات الأردنية، ودرست دراسة شكشك (٢٠٢٢) دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات في قطاع التربية والتعليم. كما أن الدراسات الأجنبية التي تناولت التحول الرقمي في القطاع العقاري مثل دراسة (Saari et al. (2025) ودراسة (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 والمُعدّلة التي قد تؤثر في العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات العقارية، مثل الثقافة التنظيمية والبنية التحتية الرقمية ومستوى تأهيل الكوادر البشرية.

1.2.2. 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 (٢٠٢٣) إلى أن تعقيد الإجراءات الإدارية وغياب المرونة في التشريعات المنظّمة 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 تغفّر 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؟

١.٣. أهمية الدراسة

1.3.1. 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 وسيطة ومعدّلة 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.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تزويد إدارات الشركات العقارية بنتائج علمية دقيقة حول مواطن الخلل في الإجراءات الإدارية الحالية التي تُسبّب 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 صنّاع 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.

1.2 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:

١. ما أثر التخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
٢. ما أثر التنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
٣. ما أثر الرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟
٤. ما أثر التوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية؟

٥. 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)؟

1.3 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:

١. التعرف على أثر التخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من حيث وضوح الخطط التشغيلية وتحديد الأولويات وجدولة المهام.
٢. قياس أثر التنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، بما يشمل توزيع الصلاحيات وتحديد المسؤوليات وتصميم الهياكل التنظيمية.
٣. تحليل أثر الرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من خلال آليات المتابعة وتقييم الأداء والتغذية الراجعة.
٤. بيان أثر التوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية، من حيث أرشفة الملفات وتوحيد النماذج وسهولة استرجاع البيانات.
٥. تقديم توصيات عملية وإجرائية تساهم في تحسين الإجراءات الإدارية وتعزيز سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

1.4 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:

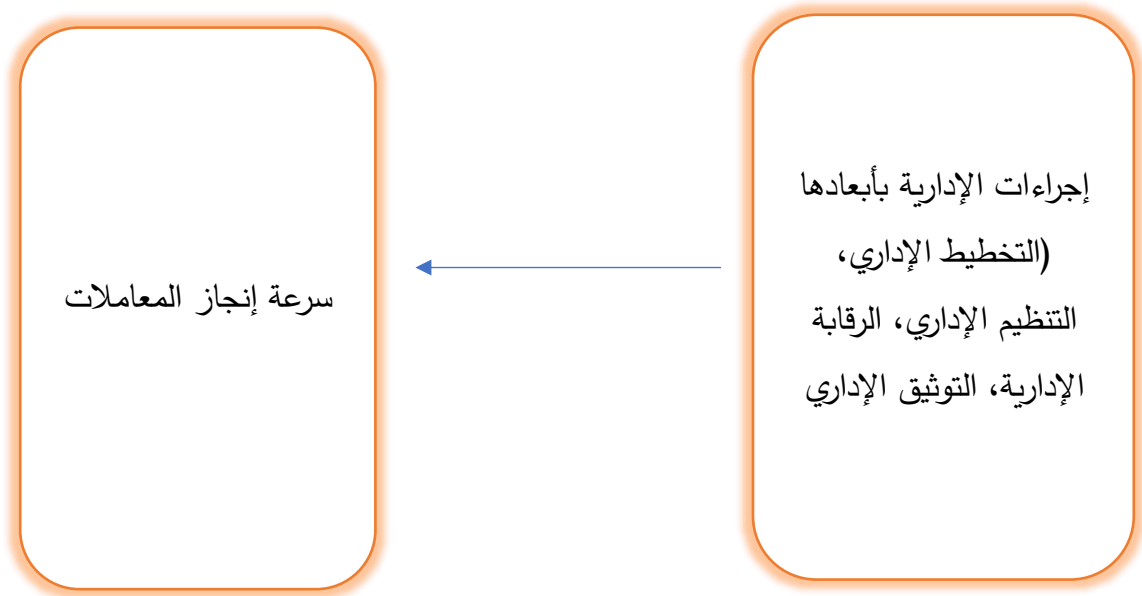
H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتنظيم الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتوثيق الإداري على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

1.5 نموذج الدراسة



1.6 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 كمياً ونوعياً، 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 إحصائياً 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:

سينكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات العقارية الكبرى والمتوسطة العاملة في المنطقة المستهدفة، والبالغ عددهم التقريبي (٨٥٠) موظفاً 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 (٢٦٥) مفردة من أصل (٨٥٠) مفردة يتكون منها المجتمع. وسيتم توزيع (٣٠٠) استبانة لتغطية نسبة الفاقد المتوقعة، مع استهداف استرداد ما لا يقل عن (٢٦٥) 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 مُحكَّمة 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 (١٦) 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 (١٠) فقرات في محور واحد.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة، وسيتم قياس الاستجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣، غير موافق = ٢، غير موافق بشدة = ١).

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 ٢٠٢٥/٢٠٢٦.

الحدود البشرية: العاملون في الشركات العقارية بمختلف مستوياتهم الإدارية.

1.7 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 (٣٠) 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 (٣٠٠) 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 مكملة.

1.8 مخطط جانت للمشروع المقترح

المرحلة / النشاط	الأسبوع ٢-١	الأسبوع ٤-٣	الأسبوع ٦-٥	الأسبوع ٨-٧	الأسبوع ١٠-٩	الأسبوع ١٢-١١	الأسبوع ١٤-١٣	الأسبوع ١٦-١٥
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: الدراسات السابقة

2.1. 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 وتأسيسها 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

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 وفاعلية. 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 الشركات العقارية تحديداً، تبرز الحاجة إلى إجراءات إدارية متطورة نظراً لطبيعة المعاملات العقارية التي تتسم بالتعقيد وتعدد الأطراف وضخامة القيم المالية المرتبطة بها (الجُعَيْدي، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢٣). 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، ٢٠٢٢). 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، ٢٠٢٣).

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)

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، ٢٠٢٣). 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 ومحدّثة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية مقارنة بتلك التي تفتقر إلى ذلك (سعداوي، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢١). وفي القطاع العقاري على وجه الخصوص، تكتسب الإجراءات الإدارية أهمية مضاعفة لارتباطها المباشر برضا العملاء وثقتهم، حيث إن تأخر المعاملات أو تعقّدها يمكن أن يؤدي إلى فقدان الفرص الاستثمارية وتراجع القدرة التنافسية للشركة (الجُعدي، ٢٠٢٣).

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 وتدفعه بشكل منظم ومتسلسل يحول دون التعطّل أو التأخير غير المبرر. كما تهدف إلى تحقيق التنسيق الفعّال بين الوحدات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، بما يضمن التكامل والانسجام في أداء المهام (شكشك، ٢٠٢٢). 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، ٢٠٢٥). ومن أهدافها كذلك تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة من شفافية ومساءلة ونزاهة، وتوفير بيئة عمل مؤسسية تتسم بالانضباط والالتزام بالمعايير والسياسات المعتمدة (الزيتون، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢٣). ويُعدّ التخطيط الإداري حجر الأساس لقيام الإدارة بباقي مهامها من تنظيم وتوجيه ورقابة، فبدون تخطيط سليم تصبح الجهود المبذولة عشوائية وغير موجهة (الزيتون، ٢٠٢٣).

البُعد الثاني: التنظيم الإداري يُشير التنظيم الإداري إلى عملية ترتيب الموارد البشرية والمادية وتنسيقها في إطار هيكلي محدد يوضّح 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، ٢٠٢٢). ويسهم التنظيم الإداري الفعّال في تقليل التعقيدات البيروقراطية وتبسيط إجراءات العمل، مما ينعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات ورضا المتعاملين (بن دحيس، 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 (الريّيمات والراحلة، ٢٠٢١). 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، ٢٠٢١).

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، ٢٠٢٤). 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 دحيس، ٢٠٢٥).

الدراسات السابقة المرتبطة بالإجراءات الإدارية

أولاً: الدراسات العربية

أجرى شكشك (٢٠٢٢) 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 ٣٠ مفردة تشمل مدراء إدارات ورؤساء أقسام وموظفين، وتم استرجاع ٢٤ 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 (٢٠٢٣) 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، وطُبِّقَت 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 دخيـس (٢٠٢٥) بدراسة تناولت "استخدام تكنولوجيا المعرفة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز كفاءة التحصيل الجبائي" مع التطبيق على نظام جبائتك 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 ٢٠٠٠ و ٢٠٢٠. وتوصلت الدراسة إلى تحديد عشرة جوانب رئيسية

للمقود الذكية تم تجميعها في ست طبقات لتبني هذه التقنية في القطاع العقاري، وأن تقنية البلوكتشين يمكن أن تحدث 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 "العوود 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 وتبعات تقنيات التحول الرقمي الرئيسية في القطاع العقاري. واعتمدت الدراسة منهج المراجعة المنهجية المعمقة للأدبيات العلمية المحكمة. 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 تراعي البُعد البشري والتقني والتنظيمي.

2.3. المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات

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، ٢٠٢١).

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، ٢٠٢١). 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، ٢٠٢٤). 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).

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، ٢٠٢٣). 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، ٢٠٢٤). وفي القطاع العقاري تحديداً، يمكن أن يترتب على التأخر في إنجاز المعاملات ضياع فرص استثمارية قيمة، خاصة في الأسواق النشطة التي تشهد تقلبات سعرية سريعة (الجُعَيْدي، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢١). 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)

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، ٢٠٢٤). ويرتبط كل بُعد من هذه الأبعاد بمجموعة من العوامل الإدارية والتنظيمية والتقنية التي تؤثر فيه سلباً أو إيجاباً. (Shang et al., 2023)

الدراسات السابقة المرتبطة بسرعة إنجاز المعاملات

أولاً: الدراسات العربية

أجرى فروانة (٢٠٢١) 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 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 مكملة، 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 يسهم 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 (٢٠٢١) 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 وتقويض مزيد من الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أجرى (2023) Sahni, Gupta, Peterson, and Cutler 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 ٣٠٪ و ٦٠٪ مقارنة بالإجراءات التقليدية، مع تحسين ملحوظ في مستوى الشفافية والأمان. وأوصت بتوسيع نطاق التطبيقات التجريبية وتطوير الأطر القانونية الداعمة.

2.4. العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات

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، ٢٠٢٣). ومن منظور نظرية البيروقراطية

لماكس فيبر، فإن وجود إجراءات واضحة ومقننة يسهم 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، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢٥).

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).

الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين

أولاً: الدراسات العربية

أجرى سعداوي (٢٠٢٣) 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 ١٦٢ 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 (٢٠٢١) في رسالة ماجستير بعنوان "أثر الإجراءات الرقابية على فاعلية الرقابة الحكومية" من وجهة نظر مدقي 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 مدقي ديوان المحاسبة الأردني. وتوصلت إلى أن الإجراءات الرقابية المنظمة تسهم في تحسين فاعلية الأداء الرقابي وتسريع إنجاز المعاملات من خلال وضوح الإجراءات وتسلسلها المنطقي وتوفير المعلومات الدقيقة. وأوصت بتطوير الإجراءات الرقابية وتحديثها بما يتوافق مع التطورات التقنية المعاصرة.

وأجرى الجُعَيْدي (٢٠٢٣) 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 وُزِّعَت ١٠٠ استبانة على العاملين في ١٢ شركة عقارية بمدينة مصراتة وتم استرجاع ٨٠ 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 معمقاً 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 تحسّن 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.

2.5. 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 حدّ 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 طُبِّقت 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.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الجُعدي، محمد أبوبكر. (٢٠٢٣). معوقات الاستثمار العقاري وأثرها على التنمية الاقتصادية. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، (٢٠١)، ٦٢-
[82.https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/download/216/201/330](https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/download/216/201/330)
- شكشك، أسامة حسين فرج. (2022). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تبسيط الإجراءات الإدارية: دراسة ميدانية على قطاع التربية والتعليم زلتن. المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القرو بوللي، (٣٥)، ١٥٨-175.
<https://sjg.elmergib.edu.ly/index.php/sjg/article/view/120>
- الزيتون، فؤاد أحمد سليمان. (٢٠٢٣). تطبيق الأنظمة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية: بلدية جرش الكبرى نموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، (٢)، ٦٩٩-708.
<https://www.hnjournal.net/en/4-2-67/>
- سعداوي، خالد مصطفى بركات. (٢٠٢٣). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، (٢٤)، ٢٤١-266.
https://jpsa.journals.ekb.eg/article_295865.html
- بن دخيس، عبدالكريم. (٢٠٢٥). استخدام تكنولوجيا المعرفة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز كفاءة التحصيل الجبائي: نظام جبايتك في الجزائر نموذجاً. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج ١٠، ع ١٤، ٩٣٥ - ٩٥٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1589873>
- الرتيمات، رامي صالح عريوه، و الرحاحلة، محمد ياسين سليمان. (٢٠٢١). أثر الإجراءات الرقابية على فاعلية الرقابة الحكومية: وجهة نظر مدققي ديوان المحاسبة الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1167313>
- الربيع، منال مصطفى سعود. (٢٠٢٤). التحول الرقمي لنظام الأرشفة وأثره في سرعة إنجاز المعاملات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع ٦٤، ٤٨٥ - ٤٩٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1547833>

- عوض، هيثم طلعت عيسى، و عبدالقادر، التجاني الطاهر. (٢٠٢١). اللامركزية الإدارية وأثرها في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية رئاسة محلية شندي وإدارة الصحة - ولاية نهر النيل. مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع٤ ، ٧ - ٢٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1128501>
- فروانة، حازم أحمد محمد. (٢٠٢١). أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، مج٤ ، ع٨ ، ١٦٢ - ١٧٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1227191>
-

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 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>
- 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>
- 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>
- 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>

- 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.
-