

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية

أسم الطالب

محمد إبراهيم 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

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، نظرًا 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 أيضًا، 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 تأثيرًا إيجابيًا في تسريع الإنجاز، في حين أن تعقيد الإجراءات والمركزية في اتخاذ القرار يؤثران تأثيرًا سلبيًا 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.

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.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3. أهمية الدراسة

10.....	1.3.1. على المستوى النظري:
10.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10.....	1.4. أسئلة الدراسة
10.....	1.5. أهداف الدراسة
11.....	1.6. فرضيات الدراسة
11.....	1.7. نموذج الدراسة
11.....	1.8. الدراسة الميدانية
11.....	1.9. مخطط المشروع
12.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13.....	2.1. المقدمة
14.....	2.2. المتغير المستقل
14.....	2.3. المتغير التابع
14.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15.....	2.5. الخاتمة
15.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
16.....	3.1. المقدمة
17.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
18.....	3.3. تصميم البحث
Error! Bookmark not defined.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
Error! Bookmark not defined.....	3.5. طريقة جمع البيانات
Error! Bookmark not defined.....	3.6. أنواع البيانات
Error! Bookmark not defined.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
Error! Bookmark not defined.....	3.8. الخاتمة
Error! Bookmark not defined.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
Error! Bookmark not defined.....	4.1. المقدمة
Error! Bookmark not defined.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
Error! Bookmark not defined.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
Error! Bookmark not defined.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
Error! Bookmark not defined.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
Error! Bookmark not defined.....	4.6. الخاتمة
Error! Bookmark not defined.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	Error! Bookmark not defined.
5.2	توصيات الدراسة:	Error! Bookmark not defined.
5.3	الخاتمة:	Error! Bookmark not defined.
48	قائمة المراجع.	
49	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 المتبناة، ومنهج الدراسة المستخدم، فضلاً عن مجتمع الدراسة وعيّناتها، 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 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.

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

تُعرف 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)

يُعد 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 ومترابطة. 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 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، وتُحلّل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية كمية. وقد جاء هذا الاختيار متسقاً مع الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنباطي المتبنّين 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. ويُبرّر 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. ويُسهّم هذا التكامل بين الجانبين

النظري والميداني في تقديم رؤية شاملة ومعمّقة لأثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1. 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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:

$$n = \frac{850 \times 0.50 \times 0.50}{[849 \times (0.0025 \div 3.8416)] + (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{212.5}{[849 \times 0.000651] + 0.25}$$

$$n = \frac{212.5}{0.5525 + 0.25}$$

$$n = \frac{212.5}{0.8025} \approx 264.8$$

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

3.4.4. 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

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث في جمع بيانات هذه الدراسة على مصدرين أساسيين متكاملين يُغطيان 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.

3.6. أنواع البيانات

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

النوع الأول: البيانات الكمية (Quantitative Data) تُمثِّل البيانات الكمية الركيزة الأساسية لهذه الدراسة، وهي البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة المهيكلية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وتتنوع هذه البيانات الكمية بين بيانات ترتيبية (Ordinal Data) تتمثِّل في استجابات المبحوثين على عبارات الاستبانة المقاسة بالمقياس الخماسي والتي تعكس درجة موافقتهم على كل عبارة، وبيانات اسمية (Nominal Data) تتعلق بالخصائص الديموغرافية ذات الطبيعة التصنيفية كالجنس والمستوى الوظيفي، وبيانات فئوية مرتبة (Ordered Categorical Data) تتمثِّل في المتغيرات الديموغرافية ذات التدرج 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) تتمثِّل 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.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (الإصدار 28) لتحليل البيانات المجمعة، وذلك باتِّباع 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) مجتمعاً ومنفرداً على المتغير التابع (سرعة إنجاز المعاملات)، ولتحديد القدرة التفسيرية للنموذج من خلال معامل التحديد (R^2)، ولتحديد البُعد الأكثر تأثيراً من خلال معاملات بيتا المعيارية (β).

3.8. 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 كمية 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

4.1. 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 يوفّر أساسًا علميًا لبناء التوصيات والمقترحات المناسبة لتطوير الأداء الإداري في هذا القطاع الحيوي.

4.2. 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%). ويُظهر 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
---------------	---------	----------------

11.2%	28	ثانوية عامة فأقل
20.8%	52	دبلوم
54.4%	136	بكالوريوس
13.6%	34	دراسات عليا
100%	250	الإجمالي

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

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

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.

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

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 سلبًا 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 تمكن 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	يملك 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
الكفاءة البشرية	3.83	0.68	مرتفعة	3
الإجراءات الإدارية ككل	3.88	0.61	مرتفعة	

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	انخفض 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	يعبّر 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.

4.5. 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**

0.000**	-4.216	-0.291	تعقيد الإجراءات
0.000**	-3.884	-0.247	المركزية في اتخاذ القرار
0.000**	5.427	0.356	الرقمنة والأتمتة
0.000**	4.963	0.318	الكفاءة البشرية

معامل الارتباط $R = 0.842$

معامل التحديد $R^2 = 0.709$

قيمة الاختبار $F = 148.376$

القيمة الاحتمالية $\text{Sig.} = 0.000$

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 إحصائيًا 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	d f	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 يُفسَّر 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	d f	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.587	0.345	14	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 ($B = -0.498$) بقيمة ($T = 11.436$)، ما يعني أن زيادة تعقيد الإجراءات تؤدي إلى انخفاض سرعة إنجاز المعاملات. وعليه، تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

(-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	18	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.

4.6. 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 أيضاً 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 سلبيًا 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

5.1. 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.

5.2. توصيات الدراسة

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

1. إعادة تصميم الإجراءات الإدارية داخل الشركات العقارية بما يحد من التعقيد وتعدد الخطوات والمراحل غير الضرورية .
2. تقليل المركزية الإدارية من خلال توسيع نطاق التفويض ومنح الموظفين التنفيذيين صلاحيات مناسبة لإنجاز المعاملات الروتينية .
3. التوسع في الرقمنة والأتمتة عبر تطوير الأنظمة الإلكترونية المتكاملة وربط الإدارات ذات العلاقة في منصة موحدة .
4. الحد من الاعتماد على المعاملات الورقية واستبدالها بالنماذج الإلكترونية والتوقيع الرقمي حيثما أمكن .
5. تطوير مهارات العاملين من خلال برامج تدريبية دورية تتعلق بالإجراءات الإدارية والأنظمة الرقمية الحديثة .
6. تعزيز الكفاءة البشرية عبر استقطاب الكفاءات المناسبة وتوزيع الموظفين بما يتناسب مع حجم المعاملات اليومية .
7. إعداد أدلة إجرائية واضحة ومبسطة توضح تسلسل إنجاز المعاملات والمسؤوليات المرتبطة بكل مرحلة .
8. استحداث مؤشرات أداء رئيسية لقياس سرعة إنجاز المعاملات ومراجعتها بشكل دوري بهدف التحسين المستمر .
9. تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة مثل المبيعات والشؤون القانونية والمالية بما يضمن انسيابية المعاملة وعدم تأخرها .
10. الاستفادة من نتائج الدراسة في وضع خطط تطوير إداري ترفع من جودة الأداء وتزيد من القدرة التنافسية للشركات العقارية .

5.3. 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 أيضاً تطويراً في البنية الرقمية، ورفعاً لكفاءة الموارد البشرية، وإعادة نظر في آليات اتخاذ القرار وتوزيع الصلاحيات. ومن ثم، 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 إيجاباً على رضا العملاء، وتحسين الأداء المؤسسي، وزيادة الفاعلية التنافسية في السوق العقاري.

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 يُسهم 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	العبرة	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 يُسبب 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	العبرة	5	4	3	2	1
5	تتركز 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	يتأخر إنجاز المعاملات بسبب انتظار موافقة المسؤول المباشر الذي يكون غائباً أو مشغولاً في كثير من الأحيان.	☐	☐	☐	☐	☐
8	لا يملك الموظف في المستويات التنفيذية صلاحية اتخاذ قرارات فورية تتعلق بإنهاء المعاملات الروتينية دون الرجوع لرئيسه.	☐	☐	☐	☐	☐

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.	☐	☐	☐	☐	☐
10	تُتيح الأنظمة الرقمية المستخدمة في الشركة تتبّع حالة المعاملة لحظياً من قِبَل الموظف والعميل على حدّ 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	العبرة	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.	☐	☐	☐	☐	☐
16	يتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين لمعالجة حجم المعاملات اليومي دون تراكم أو تأخير.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثاني: المتغير التابع — سرعة إنجاز المعاملات

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
17	تُنجَز المعاملات العقارية في الشركة ضمن الإطار الزمني المعياري المحدد لكل نوع من المعاملات.	☐	☐	☐	☐	☐
18	انخفض 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 تُنجَز 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.	☐	☐	☐	☐	☐
26	تتوفر مؤشرات أداء واضحة تقيس سرعة إنجاز المعاملات ويتم مراجعتها دورياً لتحسين الأداء بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐