

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الشركات العقارية

أسم الطالب

محمد ابراهيم عبدالله الدباسي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

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

3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
3.8	الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	26
4.1	المقدمة	27
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	27
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	27
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	28
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	28
4.6	الخاتمة	28
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	29
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	30
5.2	توصيات الدراسة:	30
5.3	الخاتمة:	30
	قائمة المراجع	31
	الملاحق	32

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

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

إنّ اختيار المنهجية المناسبة لا يُمثّل مجرد خطوة إجرائية شكلية، بل هو انعكاس مباشر لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. فمشكلة الدراسة الحالية تتطلب قياس العلاقة بين متغيرات محددة — الإجراءات الإدارية بأبعادها المختلفة من جهة، وسرعة إنجاز المعاملات من جهة أخرى — وهو ما يستدعي تبني منهج 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

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

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

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

الفلسفة البحثية (Research Philosophy): تتبنّى الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تنطلق من افتراض أن الواقع الاجتماعي موضوعي وقابل للقياس والملاحظة، وأن المعرفة العلمية تُبنى من خلال جمع بيانات كمية واختبار فرضيات قابلة للتحقق. وتتلاءم هذه الفلسفة مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس العلاقة بين الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات باستخدام أدوات إحصائية محددة، إذ يناهز الباحث بنفسه عن التحيز الشخصي ويلتزم بالموضوعية في جمع البيانات وتفسيرها.

المدخل البحثي (Research Approach): اعتمدت الدراسة المدخل الاستنباطي (Deductive Approach) الذي ينطلق من النظرية العامة والدراسات السابقة لصياغة فرضيات محددة، ثم يختبرها ميدانياً من خلال البيانات المجمعة للوصول إلى نتائج تؤكد هذه الفرضيات أو تنفيها. وقد انطلقت الدراسة من الأدبيات النظرية التي تشير إلى أن تبسيط الإجراءات الإدارية ورقمنتها يُسهم في تسريع إنجاز المعاملات (Saari et al., 2022a; Saari et al., 2022b; Ullah & Al-Turjman, 2021)، ثم صاغت فرضيات قابلة للاختبار الإحصائي.

الاستراتيجية البحثية (Research Strategy): تبنت الدراسة استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) باعتبارها الأنسب للدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى جمع بيانات من عينة كبيرة نسبياً وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة. ويتم ذلك من خلال تصميم استبانة مُحكّمة توزّع على العاملين في الشركات العقارية لاستقصاء آرائهم وتجاربهم حول الإجراءات الإدارية المتبعة وأثرها على سرعة إنجاز المعاملات.

الاختيار المنهجي: (Methodological Choice) اعتمدت الدراسة المنهج الكمي الأحادي (Mono-Method Quantitative) الذي يعتمد على أداة جمع بيانات واحدة هي الاستبانة المغلقة، وتُحلل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية كمية. وقد جاء هذا الاختيار متسقاً مع الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنباطي المتبني في الدراسة.

الأفق الزمني: (Time Horizon) تتبنى الدراسة التصميم المقطعي (Cross-Sectional Design) الذي يجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة، وهو ملائم لدراسة الظاهرة في وقتها الراهن دون تتبع تطورها عبر الزمن. ويُبرر هذا الاختيار بمحدودية الوقت والموارد المتاحة للدراسة، فضلاً عن أن الهدف الأساسي هو الكشف عن العلاقة بين المتغيرات في الوقت الحالي وليس رصد التغيرات الطويلة.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method) بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة موضع الدراسة أي الإجراءات الإدارية في الشركات العقارية وعلاقتها بسرعة إنجاز المعاملات وصفاً دقيقاً كما هي في الواقع، ثم تحليل البيانات المجمعة إحصائياً للكشف عن طبيعة العلاقات بين المتغيرات واتجاهاتها وقوتها.

يتجاوز المنهج الوصفي التحليلي مجرد الوصف السطحي للظاهرة إلى تفسيرها وتحليل أبعادها المختلفة، وهو ما يتوافق مع طبيعة المشكلة البحثية التي لا تقتصر على رصد واقع الإجراءات الإدارية فحسب، بل تمتد إلى قياس أثر هذه الإجراءات — بأبعادها الأربعة: التعقيد، والمركزية، والرقمنة، والكفاءة البشرية — على سرعة إنجاز المعاملات. وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة ملاءمة هذا المنهج لمثل هذا النوع من البحوث الإدارية والتنظيمية، حيث استخدمه كلٌّ من شكشك (2022) في دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية، والزيتون (2023) في دراسة تطبيق الأنظمة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي، وسعداوي (2023) في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي، فضلاً عن الجعيدي (2023) في دراسة معوقات الاستثمار العقاري. كما تبني عدد من الباحثين الأجانب منهجيات مشابهة في سياق القطاع العقاري، منهم Saari et al. (2022a) الذين استخدموا المراجعة المنهجية الوصفية التحليلية لدراسة تطبيقات البلوك تشين في العقارات، و Al-Haimi et al. (2025) الذين أجروا مراجعة أدبية منهجية شاملة للتحول الرقمي في الصناعة العقارية.

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

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

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

النوع الثاني: البيانات النوعية (Qualitative Data) تتمثّل 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 باتباع الإجراءات الإحصائية التالية:

- **اختبار صدق الاتساق الداخلي: (Internal Consistency Validity)** تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد 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 الباحثين 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

للمنموذج 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 واستُرِدَّ 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.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/السيدة المحترم/ة،

تحية طيبة وبعد،

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

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

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

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

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

الجنس ☐ ذكر | ☐ أنثى

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

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

سنوات الخبرة في القطاع العقاري ☐ أقل من 5 سنوات | ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات | ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة | ☐ 15 سنة فأكثر

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

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل — الإجراءات الإدارية

البُعد الأول: تعقيد الإجراءات

الرقم	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 حدٍ سواء.	☐	☐	☐	☐	☐
11	قلّلت الشركة من الاعتماد على المعاملات الورقية واستبدلتها بنماذج ومستندات إلكترونية.	☐	☐	☐	☐	☐
12	توفّر الشركة قنوات رقمية (بوابة إلكترونية/تطبيق ذكي) تُمكن العملاء من تقديم معاملاتهم ومتابعتها عن بُعد.	☐	☐	☐	☐	☐

البُعد الرابع: الكفاءة البشرية

الرقم	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	العبرة	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.	☐	☐	☐	☐	☐