

دراسة تطبيقية على شركات العقاري مدينة اربيل لبيان دور شهادات الايزو في تحسين صورة المؤسسات الاقتصادية لعام ٢٠٢٥

م.د. هوشمند رفيق ابراهيم
جامعة صلاح الدين- أربيل/ قسم ادارة الأعمال
hoshmand.ibrahim@su.edu.krd

أ.م.د. تافگه قادر عمر
جامعة صلاح الدين- أربيل/ قسم ادارة الأعمال
tavga.aumer@su.edu.krd

المستخلص

يهدف البحث الى دراسة تطبيقية على شركات العقاري لبيان دور شهادات الايزو في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية لعام ٢٠٢٥ في مدينة اربيل فهي دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات العقاري ويتمثل تطبيق شهادات الايزو بوظفه متغيراً مستقلاً ويعتمد على (٢) أبعاد وهي (مدى نجاح توغر شهادات الايزو، بيان اثر توفر شهادات الايزو في معاملات الوحدات العقارية) ويتمثل المؤسسات الاقتصادية بوصفها متغيراً معتمداً. وللوصول الى اهداف البحث يعتمد على المنهجين (الوصفي والتحليلي) في المنهج الوصفي تم وصف وتحديد شركات العقاري وان كان عدد المطاعم هي (١٧) شركة كمجتمع البحث و (٥٠) عامل كعينة البحث تم توزيع استمارة الاستبيان عليها وتم الاعتماد كأداة لجمع البيانات والمعلومات. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين دور الشركات على شهادات الأيزو وتحسين صورتها، يعني هذا أنه كلما زاد حصول الشركات على شهادات الأيزو، تحسنت صورتها بشكل ملحوظ. وتوصي الدراسة الى يجب على شركات العقاري الحاصلة على شهادات الايزو العمل والاستثمار أكثر في مجال الابداع والتطوير وعلى شركات العقاري الاخرى حصول على مثل هذه الشهادات لأن لها انعكاسات ايجابية. ويعتمد المنهج الثاني التحليلي أي تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها كمياً وهي تحليل الرقمي وذلك بالاعتماد العلاقات والمعادلات الرياضية والاحصائية والاستفادة منها لتحليل النتائج.

الكلمات المفتاحية: شهادات الايزو، المؤسسات الاقتصادية، شركات العقاري، مدينة اربيل.

An applied study on Real Estate Companies in Erbil city to Demonstrate the role of ISO certificates in improving the images of economic institutions for the year ٢٠٢٥

Assist. Prof. Dr. Tavga Qader Omer
Department of Business Administration
College of Administration and Economics
Salahaddin University- Erbil
tavga.umer@su.edu.krd

Dr. Hoshmand Rafiq Ibrahim
Department of Marketing Management
College of Administration and Economics
Salahaddin University- Erbil
hoshmand.ibrahim@su.edu.krd

Abstract

The research aims to conduct an applied study on real estate companies to demonstrate the role of ISO certificates in improving the images of economic institutions for the year ٢٠٢٥ in the city of Erbil. It is an analytical study of the opinions of workers in real estate companies. The application of ISO certificates is represented by its function as an independent variable and depends on (٢) dimensions, which are (the extent of success in obtaining ISO certificates, stating the impact of the availability of ISO certificates in real estate unit transactions). Economic institutions are represented as a dependent variable. To achieve the objectives of the research, it relies on the two approaches (descriptive and analytical). In the descriptive approach, real estate companies were described and identified, and the number of restaurants was (١٧) companies as the research community and (٥٠) workers as the research sample. The questionnaire was distributed to them and was adopted as a tool for collecting data and information. The study concluded that there is a positive relationship with strong statistical significance between the role of companies in ISO certificates and improving their image. This means that the more companies obtain ISO certificates, the more their image improves significantly. The study recommends that real estate companies that have obtained ISO certificates should work and invest more in the field of innovation and development, and that other real estate companies should obtain such certificates because they have positive repercussions. The second analytical approach is based on analyzing the data and information that have been collected

quantitatively, which is digital analysis, by relying on mathematical and statistical relationships and equations and using them to analyze the results.

Keywords: ISO certificates, Economic institutions, Real estate companies.

المقدمة:

تعد مدينة أربيل، عاصمة إقليم كردستان العراق، مركزًا تجاريًا واقتصاديًا حيويًا يشهد نموًا مطردًا في قطاع العقارات. في ظل المنافسة الشديدة بين الشركات العقارية، أصبح الحصول على شهادات الأيزو أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الثقة في المؤسسة والجودة التي تقدمها. تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور شهادات الأيزو في تحسين صورة الشركات العقارية في أربيل وتقييم تأثيرها على أدائها وسمعتها. أصبحت المؤسسات الاقتصادية تستخدم العديد من الأساليب للمحافظة على استقراريتها وقدرتها على المنافسة والبقاء ولقد حظي مفهوم إدارة الجودة باهتمام كبير في مجال المؤسسات ويستخدمها كعامل أساسي لتحسين صور المؤسسات الاقتصادية. تبرز أهمية وضرورة مفهوم الجودة في تلك الدراسة لكي يساعد شركات العاملة في قطاع العقاري وذلك من أجل تعظيم قدرتها التنافسية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبون ويساهم زيادة الاقبال على شراء وحدات العقاري وبالتالي تحقيق الاستقرار في بيئة قطاع العقاري.

المبحث الأول/ الإطار العام للبحث ومنهجيته

يستعرض هذا البحث الإطار العام للبحث ومنهجيته والأدوات الإحصائية المعتمدة لتحليل البيانات واختبارات الفرضيات ومجتمع البحث وعينته وعلى النحو الآتي:

١- **مشكلة البحث:** يتضح مشكلة البحث في مدى دور شهادات الأيزو لدى المؤسسات الاقتصادية. وتكمن مشكلة البحث في هل من الممكن لشهادات الأيزو دور في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية. ويمكن معالجة المشكلة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ١- ما هو إثر شهادات الأيزو في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية العقارية؟
- ٢- ما هي علاقة شهادات الأيزو بتحسين صور المؤسسات الاقتصادية العقارية؟
- ٣- ماهي علاقة ابعاد شهادات الأيزو بتحسين صور المؤسسات الاقتصادية؟
- ٤- ما هو إثر كل بعد من ابعاد شهادات الأيزو في تحسين صور الشركات العقاري؟

٢- فرضية البحث:

١- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو في تحسين المؤسسات الاقتصادية شركات العقاري.

٢- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد شهادات الايزو والمؤسسات الاقتصادية شركات العقاري.

٣- ليست هناك إثر لكل بعد من ابعاد شهادات الايزو على المؤسسات الاقتصادية شركات العقاري.

٤- توجد إثر لشهادات الايزو على شركات العقاري.

٥- هدف البحث:

١- التعرف على ان كان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) بين شهادات الايزو والمؤسسات الاقتصادية. شركات العقاري نموذجاً.

٢- يهدف البحث الى تبين إثر شهادات الايزو في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية وذلك لتقييم العلاقة.

٣- التعرف على إثر كل بعد من ابعاد شهادات الايزو.

٦- اهمية البحث:

تأتي اهمية هذا البحث من خلال اضافة تخصص ودراسته في مجال دراسة دور شهادات الايزو في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية شركات العقاري وبالتالي يكون اضافة للباحثين الاخرون في مجال الايزو.

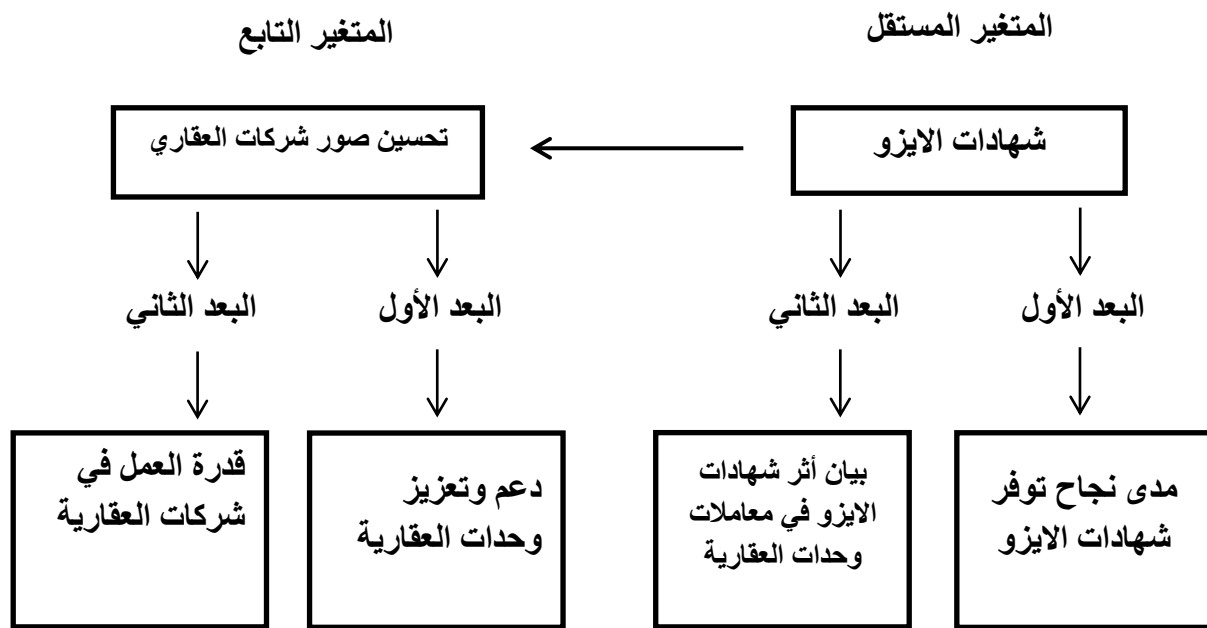
٧- منهجية البحث: يجمع الباحثة بين الاسلوبين الوصفي لواقع شهادات الايزو والمؤسسات الاقتصادية شركات العقاري، والمنهج تحليلي الكمي لغرض قياس العلاقة عن توافر البيانات المطلوبة والمعلومات اللازمة.

٨- نطاق البحث:

يغطي البحث عام ٢٠٢٥ كنطقة الزمني وتم اتخاذ المعلومات من شركات العقاري كعينة الدراسة نطاقه المكاني الأغراض تطبيقية واستخدام الاستمارة الاستبيان لجمع البيانات.

٩- نموذج البحث:

تم بناء نموذج افتراضي يوضح امكانية توفير بيئة مناسبة لشهادات للمؤسسات الاقتصادية اي شركات العقاري. وذلك من خلال بعدين للشهادات الايزو وبعدين لتحسين صور المؤسسات الاقتصادية شركات العقاري وبيان مدى تأثيرها والعلاقة الاحصائية والمنطقية بين متغيري البحث يعبر عن مدى اتساق المتغيرين مع بيئة شركات العقاري في مدينة اربيل.



المصدر: من اعداد الباحثين

١٠. هيكل البحث:

يتضمن أربع مباحث المبحث الأول يتضمن الإطار العام ومنهجيته، وأما المبحث الثاني يتضمن المفاهيم العامة (مفهوم شهادات الايزو، تعريف المؤسسات الاقتصادية، انواع المؤسسات الاقتصادية)، وأما المبحث الثالث يختص بالإطار التطبيقي للبحث ووصف متغيرات وتحليل المتغيرات واختبار فرضياته، والمبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات.

١١. الدراسات السابقة:

- عبد الحميد ومراد، ٢٠٠٨، قدم الباحثان الدراسة: (بمعنوان الجودة الشاملة ومواصفات الايزو كأداة تفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية)، تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على اهمية الجودة ومواصفات الايزو في تفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، وتوصلت الدراسة الى ان كل من الجودة الشاملة ومواصفات الايزو لها دور في تنافسية المؤسسة.
- حميدة، وفطيمة، ٢٠١٢، قدم الباحثان الدراسة بعنوان: (إثر ادارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية)، وتهدف الدراسة الى تحسين المؤسسات بضرورة الاستعداد خاصة العالمية، وتوصلت الدراسة الى استخدام المؤسسة استراتيجية المنافسة على اساس السعر وليس الجودة.

- امينة، ٢٠١٧، قدم الباحثة الدراسة بعنوان: (مدى تأثير الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ في اداء المؤسسات الجزائرية)، تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على اهم دوافع انفرط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مسعى الحصول على شهادة ادارة الجودة ٩٠٠٠، وتوصلت الدراسة الى ان هناك اثر للدوافع الخارجية من تبني نظام ادارة الجودة الايزو ٩٠٠٠ في تطور الاداء العام للمؤسسات محل الدراسة.
- نعيم، وحنان، ٢٠١٩، قدم الباحثان الدراسة بعنوان: (ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية)، وتهدف الدراسة الى الاهتمام بالجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة الى ان ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية تحتاج الى الدقة في التنفيذ.
- مريم، ٢٠٢١، قدمت الباحثة الدراسة بعنوان: (اثر تبني نظام ادارة الجودة ايزو ٩٠٠٠ على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية)، وتهدف الدراسة الى القياس وتحليل قدرة المؤسسات الاقتصادية، وتوصلت الدراسة الى ان معظم المؤسسات المكونة لعينة الدراسة قادرة على تحقيق مردودية اقتصادية.
- بربوشة، ونصيب، ٢٠٢١، قدم الباحثان الدراسة بعنوان: (اثر تطبيق نظام ادارة الجودة على خلق قيمة اقتصادية مضافة بالمؤسسات الاقتصادية)، وتهدف الدراسة الى تحديد اثر تبني المؤسسات الاقتصادية للنظام ادارة الجودة على خلق قيمة اقتصادية مضافة وتوصلت الدراسة الى ان معظم المؤسسات المكونة لعينة الدراسة غير قادرة على تحقيق قيم اقتصادية مضافة.

المبحث الثاني / المفاهيم العامة

المطلب الاول: مفهوم الشهادات الايزو

١. تعريف الشهادة الايزو

عرف كروسي بانها مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. (نعيم وحنان، ٢٠١٩، ص ٤٣).

والجودة هي تحقيق رغبات الزبائن الحالية والمستقبلية وقد مرت بمراحل عدة لنصل الى المعنى الشامل (حميدة وفطيمة، ٢٠١٢، ص ١٤).

والمعنى الواقعي للجودة تعني التزام المنشأة بمواصفات ومقاييس معينة لمنتجاتها والقيام بتنفيذ مهام العمل بناء على ذلك المعايير والمقاييس المحددة.

ان المعنى الحسي للجودة وهو ان الجودة بمثابة تعبير عن مدى رضا المستهلك واقتناعه بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة المقدمة (حزة، ٢٠٠٨، ص ١٢٧).

ويعرف الجودة على انها انتاج المؤسسة السلعة او تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة وتكون من خلالها قدرة على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضاء والسعادة لديهم. (عبد الحميد ومراد، ٢٠٠٨، ص ١٢٧).

٢. مفهوم (ISO) ٩٠٠٠ كمصطلح هي اختصار (International Standardization Organization) وهي مسمى المنظمة العالمية للمعايرة، وهذه المنظمة تقوم بوضع مقاييس عالمية لنظام إدارة الجودة في أية منظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمية (صالح، ٢٠١٣، ص ١٩٥) وهي الهيئة الدولية المعنية بإصدار المواصفات والأيزو اتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في مختلف دول العالم غايتها العديد من الأهداف من أهمها إقامة علاقات مبرمجة بين الأجهزة ذات العلاقة والعلماء والباحثين العلميين والمخترعين والتقنيين والاقتصاديين في العالم (رفيق وآخرون، ٢٠٢١، ص ٣)

من خلال الحصول على شهادة المطابقة يجب أن تكون جهة معتمدة ومستقلة لزيارة المؤسسة لتقييم المتطلبات وترجع الحاجة إلى عملية تقييم المطابقة إلى عدة اسباب وهي: أداة للتحسين، مطلب اساسي للعمل، تعتبر المفتاح الرئيسي للدخول إلى الاسواق الدولية، وسيلة للدعاية والتسويق ورقي المنظمة. (نوال، ٢٠١٥، ص ١٨١)

٣. **خصائص الأيزو:** هناك عدة خصائص لتنفيذ معايير (ISO) نوجزها فيما يلي (، فارس وغزوزي، ٢٠١٧، ص ٢٨):

١. زيادة رضا العملاء والاحتفاظ بهم؛
٢. خلق عمليات أكثر ر فعالية؛
٣. تعزيز التسويق؛
٤. الحد من عمليات مراجعة الحسابات؛
٥. تقليل الهدر وزيادة الإنتاجية؛
٦. تحسين تحفيز الموظفين، والوعي، والروح المعنوية؛
٧. تشجيع التجارة الدولية وزيادة الأرباح.

المطلب الثاني / مفهوم المؤسسة

1. تعريف المؤسسة: لا يمكن العثور على تعريف موحد متفق للمؤسسة بسبب هذا المفهوم الواسع يطلق عدة مسميات اقتصادية، اجتماعية الخ (مخلفي، ٢٠٢٣، ص ٣)

وقد عرفت المؤسسة بأنها "وحدة اقتصادية، مستقلة قانونياً، مهيكلة إنتاج سلع و/أو خدمات للسوق"، ركز هذا التعريف على الطبيعة القانونية التي تحكم المؤسسة والتي اشترط فيها الاستقلالية، وفي مقابل ذلك، حدد دورها في إنتاج سلع وخدمات يتم عرضها في الاسواق (وسيلة، ٢٠٢٠، ص ٥)

2. تعريف المؤسسة الاقتصادية: هي عبارة عن وحدة اقتصادية تؤثر وتتأثر بالبيئة والمؤسسة هي مجموعة افراد واموال لها كيان واقعي خاص تتمتع بالاستقلالية والذاتية وتتكون من عناصر مختلفة يتم تعيينها في سبيل تحقيق غاية المؤسسة. (حميدة وفطيمة، ٢٠١٢، ص ٣). والمؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الاموال وقدرات من اجل انتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى مما تكلفته (جميلة، ٢٠١٣، ص ٦). حسب تعريف معهد البحث والدراسات الاعلانية (I.R.E.P) فإن صورة المؤسسة لدى جمهور معين، تتمثل في جميع التمثيلات المادية وغير المادية التي تتكون عند الأفراد الذين ينتمون إلى هذا الجمهور (هتهات، ٢٠١٤، ص ٤٠)

3. انواع المؤسسات الاقتصادية

هناك أنواع وأشكال للمؤسسات الاقتصادية وفق معايير مختلفة للتصنيف نذكر منها: (حميدة وفطيمة، ٢٠١٢، ص ٥-٧).

١. المؤسسات تبعا للشكل القانوني مثلاً: مؤسسات فردية، الشركات.
٢. المؤسسات تبعا لطبيعة الملكية، مثلاً: المؤسسات العمومية، المؤسسات الخاصة، المؤسسات المختلطة.
٣. المؤسسات تبعا للطابع الاقتصادي مثلاً: المؤسسات الصناعية، مؤسسات صناعية ثقيلة، المؤسسات الصناعية التحويلية والخفيفة، المؤسسات الفلاحية، المؤسسات التجارية، المؤسسات الخدماتية.
٤. المؤسسات تبعا لحجمها: يتحدد الحجم بعدة عوامل نذكر منها: قيمة رأس المال، وعدد العمال، ورقم الأعمال، وهناك اختلاف في معايير التصنيف المعتمدة من كل دولة بتباين الإمكانيات، والموارد، ومستويات التطور الاقتصادي، ومراحل النمو من دولة إلى أخرى.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

المطلب الأول: الإحصاء الوصفي واختبارات جودة البيانات

يتناول هذا المبحث التحليل الإحصائي لعينة من عينة من شركات العقاري لبيان دور شهادات الايزو في تحسين صور المؤسسات الاقتصادية لعام ٢٠٢٤ في مدينة أربيل – إقليم كردستان العراق والتي بلغت (٥٥) مبحوث استرد منها (٥٢) استمارة وكانت (٥٠) استمارة منها صالحة للتحليل من خلال البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية، بما في ذلك مقياس ليكرت الخماسي لتحديد آراء المشاركين، والوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف البيانات، واختبار كرونباخ ألفا لضمان موثوقية الاستبيان، ومعامل ارتباط بيرسون واختبار الانحدار لدراسة العلاقات بين المتغيرات.

أولاً: متغيرات الاستبانة:

احتوت قائمة الاستقصاء على مجموعة من الأسئلة التي يمكن من خلالها قياس العناصر المعبرة عن متغيرات البحث. وقد استهلت الباحثان قائمة الاستقصاء بنبذة مختصرة عن موضوع البحث والهدف منه.

تتكون كل قائمة استقصاء من قسمين، القسم الأول يحتوي على بيانات شخصية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة. والقسم الثاني ويشمل اسئلة الاستقصاء والتي تمثلت ١٦ أسئلة في ٤ محاور، يتم من خلالها اختبار فروض البحث.

تم تصميم أسئلة استمارة الاستبانة بحيث يتم تحويل إجابات المشاركين إلى قيم كمية على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم آراء المشاركين حول مختلف الجوانب، حيث تم تقديم خمس خيارات للإجابة: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، ولا موافق بشدة. وقد سمح هذا المقياس بقياس درجة الاتفاق أو الاختلاف بدقة، مما يسهل تحليل البيانات إحصائياً باستخدام الحسابات الإحصائية الوصفية.

ثانياً: اختبار الثبات الداخلي للاستبانة (الاتساق):

يُعدّ ثبات المقياس من أهم العوامل المؤثرة في موثوقية نتائج الاستبانة. ويُقصد بثبات المقياس اتساقه الداخلي واستقراره، أي إعطاء نتائج متقاربة عند تطبيقه على نفس العينة في ظروف مماثلة. ولتقييم ثبات المقياس، تُستخدم طرائق إحصائية متنوعة، من أبرزها معامل ألفا لكرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي تتراوح قيمه بين الصفر والواحد. تشير القيم المنخفضة لمعامل ألفا، تحديداً أقل من ٠,٦٠، إلى ضعف الاتساق الداخلي للاستبانة، في حين تُشير القيم الأعلى من

٠,٦٠. عموماً إلى مستوى مقبول من الثبات. أما القيمة ١ فتشير إلى ثبات تام Cronbach (١٩٥١). وقد حُسب معامل ألفا لكرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول أدناه. يُوضح الجدول (١) قيم معاملات ألفا لكرونباخ لكل متغير على حدة وللمقياس ككل.

الجدول (١) اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

فقرات الاستمارة	معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
مدى نجاح توفر شهادات الايزو (X١)	٠,٦٥٧	٤
بيان أثر توفر شهادات الايزو في المعاملات وحدات العقارية (X٢)	٠,٦٤٤	٤
تحسين صور المؤسسة (Y)	٠,٧١٩	٨

المصدر: من اعداد الباحثين

يوضح الجدول (١) أن معامل الثبات كرونباخ ألفا لكل فقرات الاستمارة لأداة القياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات لأنها كانت أكبر أو تساوي ٦٤% علماً أن الحد الأدنى المقبول للقياس هو أكبر من ٦٠%. وبالتالي يعني أن الأسئلة في كل فقرة من فقرات الاستبانة مرتبطة ببعضها البعض بشكل قوي، وتقيس نفس البناء النظري بشكل موثوق. وهذا يعطي الباحثان ثقة في ثبات وصدق قائمة الاستقصاء ومن ثم مصداقية للنتائج المستخرجة منها.

الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية:

يمكن تمثيل الخصائص الشخصية للمبحوثين الذين شملهم الاستطلاع كما يلي:

١- الجنس: شملت العينة مشاركين من الموظفين الذكور والانثى، كما هو موضح في الجدول (٢).

الجدول (٢) التوزيع التكراري حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٤٣	٨٦%
الانثى	٧	١٤%
المجموع	٥٠	١٠٠%

المصدر: من اعداد الباحثين

الجدول (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، حيث تُظهر النتائج أن غالبية المشاركين من الذكور بنسبة ٨٦% (٤٣ ذكراً)، مقابل ١٤% من الإناث (٧ إناث). يُشير هذا التوزيع إلى تمثيل ذكوري مُهيمن في العينة، وهو ما قد يعكس طبيعة قطاع العقارات في أربيل الذي يشهد تقليدياً اشتراكاً أكبر للذكور في مختلف المستويات، سواء على مستوى الإدارة أو الموظفين أو حتى قاعدة العملاء.

٢- فئة العمر: شملت العينة مشاركين من لفئات العمر، كما هو موضح في الجدول (٣).

الجدول (٣) التوزيع التكراري حسب الفئات العمر

الفئات العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة	١٠	٢٠٪
٣١ - ٤٠	٢٥	٥٠٪
٤١ - ٥٠	٨	١٦٪
٥١ سنة فأكثر	٧	١٤٪
المجموع	٥٠	١٠٠٪

المصدر: من اعداد الباحثين

يوضح الجدول (٣) توزيع عينة الدراسة البالغ عددها ٥٠ مشاركًا حسب الفئات العمرية، حيث تُشكل الفئة العمرية (٣١-٤٠) سنة النسبة الأكبر بـ ٥٠٪ (٢٥ مشاركًا)، يليها الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة بـ ٢٠٪ (١٠ مشاركين)، ثم الفئة العمرية (٤١-٥٠) سنة بـ ١٦٪ (٨ مشاركين)، وأخيرًا الفئة العمرية ٥١ سنة فأكثر بـ ١٤٪ (٧ مشاركين). يُشير هذا التوزيع إلى تركيز العينة بشكل ملحوظ على الأفراد في منتصف العمر (٣١-٤٠)، وهو ما قد يعكس أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطًا في سوق العقارات في أربيل سواء كمشتريين أو مستثمرين أو عاملين.

٣- المؤهل العلمي: توزعت تخصصات المشاركين في العينة على مختلف المؤهلات العلمية، كما هو مبين في الجدول (٤):

الجدول (٤) التوزيع التكراري حسب المؤهل العلمي

الفئات المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
الدراسات العليا	٥	١٠٪
البكالوريوس	٣١	٦٢٪
الثانوي	٨	١٦٪
أخرى	٦	١٢٪
المجموع	٤٢	١٠٠٪

المصدر: من اعداد الباحثين

يوضح الجدول (٤) توزيع عينة الدراسة البالغ عددها ٤٢ مشاركًا حسب المؤهل العلمي، حيث تُظهر البيانات أن غالبية المشاركين حاصلون على شهادة البكالوريوس بنسبة ٦٢٪ (٣١ مشاركًا)، مما يشير إلى مستوى تعليمي جيد للعينة. يليهم الحاصلون على الشهادة الثانوية بنسبة ١٦٪ (٨ مشاركين)، ثم فئة "أخرى" بنسبة ١٢٪ (٦ مشاركين)، وأخيرًا الحاصلون على الدراسات العليا بنسبة ١٠٪ (٥ مشاركين). قد يُفسر ارتفاع نسبة حاملي البكالوريوس بطبيعة العمل في قطاع العقارات في أربيل الذي قد يتطلب هذه الشهادة كحد أدنى. أما انخفاض نسبة حاملي الدراسات

العليا فقد يعكس طبيعة الأدوار التي يشغلها المشاركون في شركات العقارات، حيث قد يكون أغلبهم في مناصب تنفيذية أو إدارية لا تتطلب بالضرورة شهادات عليا.

المطلب الثاني: تحليل محاور وفرضيات الدراسة:

قام الباحثين بإجراء تحليل لمحاور الدراسة، لمعرفة واقع هذه المحاور عند مجتمع الدراسة، وفيما يلي نتائج تحليل محاور وفرضيات الدراسة من خلال التالي:

١. لا يوجد أثر لشهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.
٢. لا يوجد هناك تأثير لأي بعد من أبعاد شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.
٣. هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.
٤. هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر لشهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية العدمية: (H₀) لا يوجد أثر لشهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر لشهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات. وبناءً على ذلك، تم اعتبار شهادات الأيزو متغيراً مستقلاً، وتحسين صورة لشركات العقارات متغيراً تابعاً. وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لتحليل العلاقة بين المتغيرين، مع تحديد معامل التحديد واختباره عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥. وستعرض النتائج التفصيلية في الجدول أدناه

الجدول (٥) نماذج تأثير متغير مستقل على متغير تابع

المتغير التابع: تحسين صورة لشركات العقارات	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	١,٦٧٩	٤,٣٠٢	<٠,٠٠١	٣٠,٤٣	٠,٠٠٠	٣٨٨٠,٠
شهادات الأيزو	٠,٥٥٠	٥,٥١٦	<٠,٠٠١			

المصدر: من اعداد الباحثين

من خلال الجدول (٥) يُظهر تحليل الانحدار وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين حصول شركات العقارات على شهادات الأيزو وتحسين صورتها. يُشير معامل الانحدار ($\beta = ٠,٥٥٠$) إلى أن كل زيادة بوحدة واحدة في "شهادات الأيزو" يُقابلها زيادة بمقدار ٠,٥٥٠ وحدة في "تحسين الصورة". تؤكد قيمة t الكبيرة (٥,٥١٦) وقيمة p المنخفضة جداً (<٠,٠٠١) دلالة هذه العلاقة. يُفسر نموذج الانحدار ككل، بدلالة إحصائية ($F = ٣٠,٤٣, p = ٠,٠٠٠$)، حوالي ٣٨,٨٪

(R²) من التباين في تحسين صورة الشركات. وفقاً للنتائج، تم رفض الفرضية العدمية (H₀) التي تقول " لا يوجد أثر لشهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات" الفرضية الثانية: لا يوجد هناك تأثير لأي بعد من أبعاد شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية العدمية: (H₀) لا يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات.

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير أبعاد شهادات الأيزو (مدى نجاح توفر شهادات الأيزو، بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية) على تحسين صورة شركات العقارات. وبناءً على ذلك، تم اعتبار أبعاد شهادات الأيزو متغيرات مستقلة، وتحسين صورة شركات العقارات متغيراً تابعاً. وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لتحليل العلاقة بين المتغيرين، مع تحديد معامل التحديد واختباره عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥. وستعرض النتائج التفصيلية في الجدول أدناه

الجدول (٦) نماذج تأثير متغير مستقل على متغير تابع

المتغير التابع: تحسين صور الشركات العقارية	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	١,٩٤	٥,٠٠	٠,٠٠٠	٢٣,٧٣٠	٠,٠٠٠	٠,٣٣٠
مدى نجاح توفر شهادات الأيزو	٠,٤٨	٤,٨٧	٠,٠٠٠			
القيمة الثابتة	١,٦٨	٤,٢٧	٠,٠٠٠			
مدى نجاح توفر شهادات الأيزو	٠,٢٤	١,٥٧	٠,١٢٤	١٤,٩٦٠	٠,٠٠٠	٠,٣٨٩
بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية	٠,٣١	٢,١١	٠,٠٤٠			

المصدر: من اعداد الباحثين

من خلال الجدول (٦) في تحليل الانحدار لدراسة تأثير شهادات الأيزو على تحسين صور الشركات العقارية، يُظهر النموذج الأول، الذي يتضمن "مدى نجاح توفر شهادات الأيزو" فقط، أن زيادة وحدة واحدة في هذا المتغير تؤدي إلى زيادة متوقعة قدرها ٠,٤٨ وحدة في "تحسين صور الشركات العقارية" ($B=0,48, p=0,000, R^2=0,330$)، ما يشير إلى تأثير ذي دلالة إحصائية قوية يُفسر ٣٣٪ من التباين في تحسين الصورة.

أما النموذج الثاني، عند إضافة متغير "بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية" إلى النموذج، انخفض معامل انحدار "مدى نجاح توفر شهادات الأيزو" من ٠,٤٨ إلى ٠,٢٤، وأصبحت قيمة p -غير دالة إحصائياً (٠,١٢٤) (٠,٠٥ >، ما يشير إلى أن جزءاً من تأثير المتغير الأول أصبح يُفسّر الآن بواسطة المتغير الثاني، وأن تأثير "مدى نجاح توفر شهادات الأيزو" لم يعد ذا دلالة إحصائية مستقلة. في المقابل، أظهر "بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية" تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على تحسين صورة المؤسسة ($B = ٠,٣١٤$, $p = ٠,٠٤٠ < ٠,٠٥$)، ما يعني أن الأثر الفعلي لشهادات الأيزو على المعاملات والوحدات العقارية يُساهم بشكل مستقل في تحسين صورة المؤسسة. يُفسر ذلك بأن المتغيرين مُرتبطان ويتقاسمان جزءاً من التأثير، حيث يعمل المتغير الثاني كوسيط أو مُعدّل للعلاقة بين المتغير الأول وتحسين الصورة، ما يعني أن الأثر الحقيقي لشهادات الأيزو على صورة المؤسسة يمر بشكل كبير من خلال تأثيرها على المعاملات والوحدات العقارية. وفقاً للنتائج، تم رفض الفرضية العدمية (H_0) التي تقول "لا يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد شهادات الأيزو على تحسين صورة شركات العقارات".

الفرضية الثالثة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو تحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية العدمية: (H_0) لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.

من خلال الجدول (٧) تحليل الارتباط، يُظهر وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توفر شهادات الأيزو وتحسين صورة المؤسسات العقارية. حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين "مدى نجاح توفر شهادات الأيزو" و"تحسين صورة المؤسسة" ٠,٥٨ ($p < ٠,٠١$)، مما يشير إلى ارتباط إيجابي متوسط إلى قوي، بمعنى أنه كلما زاد نجاح توفر شهادات الأيزو. وبالمثل، بلغ معامل الارتباط بين "بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات والوحدات العقارية" و"تحسين صورة المؤسسة" ٠,٦٠ ($p < ٠,٠١$)، مما يدل على وجود ارتباط إيجابي متوسط إلى قوي أيضاً، حيث يُشير إلى أن الأثر الإيجابي لشهادات الأيزو على المعاملات والوحدات العقارية يرتبط بشكل كبير بتحسين صورة المؤسسة. وتؤكد قيم p المنخفضة جداً في كلا التحليلين أن هذه الارتباطات ليست نتيجة للصدفة.

الجدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين

ارتباط بين المتغيرين	معامل ارتباط بيرسون	قيمة-p
مدى نجاح توفر شهادات الأيزو - تحسين صور المؤسسة	٠,٥٨	٠,٠٠٠
بيان إثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية - تحسين صور المؤسسة	٠,٦٠	٠,٠٠٠

المصدر: من اعداد الباحثين

وفقاً للنتائج، تم رفض الفرضية العدمية (H_0) التي تقول " يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات " **الفرضية الرابعة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.**

الفرضية العدمية: (H_0) لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات.

من خلال الجدول (٨) تحليل الارتباط، يُظهر تحليل الارتباط وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين دور الشركات على شهادات الأيزو وتحسين صورتها، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠,٦٢ (r)، ما يشير إلى وجود ارتباط إيجابي متوسط إلى قوي. يعني هذا أنه كلما زاد حصول الشركات على شهادات الأيزو، تحسنت صورتها بشكل ملحوظ. وتؤكد قيمة-p المنخفضة جداً (٠,٠٠٠ أو < ٠,٠٠١) أن هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية قوية جداً، وأن احتمالية كونه ناتجاً عن الصدفة ضئيلة للغاية.

الجدول (٨) معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين

ارتباط بين المتغيرين	معامل ارتباط بيرسون	قيمة-p
شهادات الأيزو - تحسين صور المؤسسة	٠,٦٢	٠,٠٠٠

المصدر: من اعداد الباحثين

وفقاً للنتائج، تم رفض الفرضية العدمية (H_0) التي تقول لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين شهادات الأيزو وتحسين صورة شركات العقارات."

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

١. الاستنتاجات

- تُظهر النتائج أن غالبية المشاركين من الذكور بنسبة ٨٦٪ (٤٣ ذكرًا)، مقابل ١٤٪ من الإناث (٧ إناث). يُشير هذا التوزيع إلى تمثيل ذكوري مُهيمن في العينة.
- يُشير هذا التوزيع إلى تركيز العينة بشكل ملحوظ على الأفراد في منتصف العمر (٣١-٤٠)، وهو ما قد يعكس أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً في سوق العقارات في أربيل سواء كمشتريين أو مستثمرين أو عاملين.
- انخفاض نسبة حاملي الدراسات العليا فقد يعكس طبيعة الأدوار التي يشغلها المشاركون في شركات العقارات، حيث قد يكون أغلبهم في مناصب تنفيذية أو إدارية لا تتطلب بالضرورة شهادات عليا.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين حصول شركات العقارات على شهادات الأيزو وتحسين صورتها.
- أظهر "بيان أثر توفر شهادات الأيزو في المعاملات وحدات العقارية" تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على تحسين صورة المؤسسة. ما يعني أن الأثر الفعلي لشهادات الأيزو على المعاملات والوحدات العقارية يُساهم بشكل مستقل في تحسين صورة المؤسسة، ما يعني أن الأثر الحقيقي لشهادات الأيزو على صورة المؤسسة يمر بشكل كبير من خلال تأثيرها على المعاملات والوحدات العقارية.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توفر شهادات الأيزو وتحسين صورة المؤسسات العقارية.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين دور الشركات على شهادات الأيزو وتحسين صورتها، يشير إلى وجود ارتباط إيجابي متوسط إلى قوي. يعني هذا أنه كلما زاد حصول الشركات على شهادات الأيزو، تحسنت صورتها بشكل ملحوظ.

٢. المقترحات

- ان تحقيق اهداف المؤسسات الاقتصادية لا يمكن الا من خلال تطبيق مبادئ الجودة لذا يجب التكيف المستمر مع التغيرات.
- ضرورة توفير دليل يوضح اهداف وسياسات الجودة في المؤسسات الاقتصادية اي المؤسسات محل الدراسة (شركات العقاري).

- توفير الاحتياجات المادية والبشرية، واعادة الاهتمام وتطبيق شهادات الايزو في شركات العقاري محل الدراسة.
- تشجيع الشركات العقارية على الحصول على شهادات الأيزو وتقديم الدعم اللازم لها.
- ضرورة نشر ثقافات وفتح دورات التدريبية للعاملين في مؤسسات محل الدراسة.
- يجب على شركات العقاري الحاصلة على شهادات الايزو العمل والاستثمار أكثر في مجال الابداع والتطوير وعلى شركات العقاري الاخرى حصول على مثل هذه الشهادات، لأن لها انعكاسات ايجابية.
- إنشاء لجنة وطنية لمتابعة تطبيق معايير الجودة في قطاع العقارات.

المصادر:

- امينة، لموي، (٢٠١٧)، مدى تأثير الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ في ادارة المؤسسات الجزائرية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، المجلد (٢)، العدد (٧)، ص ٢٤٥-٢٦٠.
- بربوشة، مريم، ونصيب، رجم، (٢٠٢١)، إثر تطبيق نظام ادارة الجودة على خلق قيمة المضافة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد (٢٤)، العدد (١)، ص ٨٨٩-٩١٨.
- جميلة، وادة، (٢٠١٣)، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات العولمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- رفيق، واخرون، (٢٠٢١)، تبني مواصفة الجودة أيزو ٩٠٠١ في المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية بالإسكندرية: منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات المجلد (٥)، العدد (٢/٢)، ص ١-١٩.
- صالح، إسلام طالب محمد، (٢٠١٣)، دور تطبيق المواصفة الايزو ٩٠٠٠ في تحقيق إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاستكشافات النفطية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (٣٥)، ص ١٨٩-٢٣٣.
- نوال، سعدي، (٢٠١٥)، تطبيقات نظام الايزو ٩٠٠٠، والادارة بالجودة الشاملة (بين التكامل والاختلاف، مجلة التنمية البشري، المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية، وهران، العدد (٥)، ص ١٧٦-١٩٥.
- حزه، دعاء سمير محمد، (٢٠٠٨)، تقييم العلاقة بين استقرار بيئة النقل الجوي وجودة الخدمات المقدمة للسائحين في مصر، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان.
- حميدة، عمران وفطيمة، سعدلي، (٢٠١٢)، إثر ادارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، حالة مؤسسة (المطاحن الكبرى) رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
- فارس، مريم، وغزوي، مروة، (٢٠١٧)، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قالمة، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، الجزائر.
- عبد الحميد، برحومة، ومراد، شريف، (٢٠٠٨)، الجودة الشاملة ومواصفات الايزو كأداة تفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، العدد (٣)، ص ١٢٥-١٦٠.
- مريم، بربوشة، (٢٠٢١)، إثر تبني نظام ادارة الجودة ايزو ٩٠٠٠ على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الادارية والمالية المجلد (٥)، العدد (١)، ص ٣٧٩-٣٩٥.
- وسيلة، سعود، (٢٠٢٠)، اقتصاد المؤسسة، محاضرات، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج- البويرة.
- مخلفي، أمينة، (٢٠٢٣)، محاضرات حول اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم LMD، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة- جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

- هتهات، الشيوخ، (٢٠١٤)، أثر الأداء البيئي على تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP (حاسي مسعود ورقلة)، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٣.
- نعيم، بوعموشة، وحنان، بشتة، (٢٠١٩)، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، مخبر التمكين الاجتماعي والتنمية المستدامة في البيئة الصحراوية، جامعة الأغواط، المجلد (١)، العدد (٣)، ص ١٤-٦٥.
- CRONBACH, L. J. ١٩٥١. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, ١٦, p: ٢٩٧-٣٣٤.



زانكۆی سه‌لاحه‌دین - هه‌ولێر
Salahaddin University-Erbil

جامعة صلاح الدين- أربيل

كلية الادارة والاقتصاد

قسم الادارة الاعمال

استمارة الاستبيان

تحية طيبة....

اتشرف ان ارفق لسيادتكم قائمة استقصاء علمي عن : (دراسة تطبيقية في شركات العقاري لبيان دور شهادات الايزو في تحسين صورة المؤسسات الاقتصادية لعام ٢٠٢٤ في مدينة اربيل) وتهدف تحديداً الى تقيماً للعلاقة بين شهادات الايزو وصور المؤسسة.

شكراً لتعاونكم وحسن استجابتكم

ملاحظات مهمة:

١. علماً بأن جميع الاجابات لن تستخدم لاي غرض اخر غير البحث العلمي.
٢. يرجى وضع علامة (√) في الحقل المناسب الذي يمثل وجهة نظرك.
٣. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة، من دون تجاهل أي سؤال، فإن ذلك سيتسبب بخلق مشاكل لتحليل البيانات.

المعلومات الشخصية:

١. اسم الشركة.....
٢. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
٣. العمر:
☐ اقل من ٢٥ سنة ☐ (٢٥-٣٥) سنة ☐ (٣٦-٤٦) سنة ☐ اكبر من ٤٦ سنة
٤. التحصيل العلمي:
☐ دراسات العليا ☐ البكالوريوس ☐ الثانوي ☐ اخرى

١. شهادات الايزو/ المتغير المستقل

الابعاد	ت	العبارات	الاستجابة			
			اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
مدى نجاح توفر شهادات الايزو	١	مدى مساهمة شهادات الايزو في زيادة مبيعات وحدات العقارية.				
	٢	مدى نجاح توفر شهادات الايزو في إجراء المعاملات العقارية.				
	٣	مدى نجاح توفر شهادات الايزو في توفير سرية المعاملة.				
	٤	مدى نجاح توفر شهادات الايزو في توفير الأمان والثقة لدى الزبون شركات العقاري.				
بيان اثر توفر شهادات الايزو في المعاملات وحدات العقارية	٥	يؤدي توفر شهادات الايزو الى تحسين سمعة المؤسسة				
	٦	يؤدي توفر شهادات الايزو الى زيادة الربح.				
	٧	يؤدي توفر شهادات الايزو الى تعزيز ثقة الزبون				
	٨	يؤدي توفر شهادات الايزو الى الامتثال بالمعايير الدولية.				

٢. تحسين صور المؤسسة / المتغير التابع

الابعاد	ت	العبارات	الاستجابة			
			اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
دعم وتعزيز وحدات العقارية	١	شهادات الايزو لدى شركات العقاري يمكن الوصول إلى أسواق جديدة.				
	٢	تحسين بيئة العمل.				
	٣	يمكن شركات العقاري الى مزيد من المنافسة.				
	٤	شهادات الايزو عامل مساعد للاستدامة.				
قدرة العمل في شركات العقاري	٥	الاعتماد على فريق العمل للتحسين المستمر.				
	٦	مدى رضاك بالوقت المخصص لك في العمل.				
	٧	المناخ السائد في العمل يساعد على إنجاز مهامك.				
	٨	العلاقات بين العمال والمؤسسة جيدة.				