

تحليل شكاوى متضرري البيوت المغشوشة (الجزء الثاني)

استكمالاً لاهتمام جمعية حماية المستهلك بشكاوى المستهلكين من البيوت المغشوشة، وكذلك حصر العينة المتضررة عبر الاستبانة الالكترونية على موقعها الإلكتروني؛ لعمل الإحصائيات وتقديم النتائج للجهات ذات العلاقة لحفظ حقوق المستهلك وزيادة وعيه قبل شراء البيت وبعده.

سنتناول نتائج المعالجة الإحصائية الجزء الثاني لتطبيق أداة البحث والمتمثلة في استبانة البيوت المغشوشة؛ للإجابة عن أسئلة الدراسة، ومن ثم تفسير النتائج.

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف عينة البحث:

بلغ عدد المشاركين في هذه الدراسة ٥٧٦ مشارك من ٣٠ أغسطس ٢٠١٨ م حتى تاريخ ٢٠ نوفمبر ٢٠١٨ م. وسوف يتم توضيح الخصائص الشخصية المتعلقة بإجمالي المشاركين بالدراسة في الجداول التالية.

جدول (١) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد (n)	النسبة%
ذكر	٤٧٧	٨٢,٨
أنثى	٩٩	١٧,٢
المجموع	٥٧٦	١٠٠

نلاحظ من جدول (١) أن نسبة الذكور المشاركين في الاستبيان ممن يمتلكون منازل بلغت ٨٢,٨%، أما نسبة الإناث المشاركين ممن يمتلكون منازل تساوي ١٧,٢%.

جدول (٢) خصائص عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد (n)	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري
٢٨-١٨	٣٨	٦,٦	٢,٣٦	٠,٧٤٠
٣٩-٢٩	٣٣٨	٥٨,٧		
٥٠-٤٠	١٥٩	٢٧,٦		
٦١-٥١	٣٥	٦,١		
٧٢-٦٢	٦	١		

تشير نتائج جدول (٢) أن ما يعادل ٥٨,٧% من المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٢٩-٣٩ سنة، أي أكثر من نصف عينة الدراسة، ويُعزى إلى أن فئة الشباب هي الأغلب من بين الفئات العمرية في المملكة العربية السعودية (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٨).

جدول (٣) خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	العدد (n)	المستوى التعليمي
٣,٥	٢٠	متوسط فما دون
٢٦	١٥٠	ثانوي
٥٦,٨	٣٢٧	جامعي
١٣,٧	٧٩	دراسات عليا

من جدول (٣) يتبين أن غالبية المشاركين في الدراسة حاصلين على المؤهل الجامعي حيث بلغت نسبتهم ٥٦,٨% من إجمالي المشاركين، بينما أدناها بلغ نسبة ٣,٥% حاصلين على مؤهل متوسط فما دون.

جدول (٤) خصائص عينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة %	العدد (n)	الجنسية
٩٨,٦	٥٦٨	سعودي
١,٤	٨	غير سعودي

نلاحظ من جدول (٤) أن نسبة السعوديين المشاركين في الاستبيان ممن يمتلكون منازل بلغت ٩٨,٦%، أما نسبة غير السعوديين المشاركين ممن يمتلكون منازل تساوي ١,٤%.

جدول (٥) خصائص المشاركين في هذه الاستبانة نسبة للمنطقة التي تقع بها منازلهم

النسبة %	العدد (n)	المنطقة
٦٠,٨	٣٥٠	الوسطى
١٨,٩	١٠٩	الغربية
١٢,٧	٧٣	الشرقية
٤	٢٣	الشمالية
٣,٦	٢١	الجنوبية

يتضح من جدول (٥) أن نسبة الأفراد المشاركين ٦٠,٨% ممن يمتلكون منازلهم في المنطقة الوسطى؛ بينما بلغت أقل نسبة المنطقة الجنوبية حيث بلغت ٣,٦%.

جدول (٦) خصائص المشاركين حسب نوع السكن

النسبة %	العدد (n)	نوع السكن
٨٣,٢	٤٧٩	بيت جاهز جديد
٦,٨	٣٩	بيت جاهز مستعمل
١٠	٥٨	بناء شخصي

من خلال جدول (٦) يتبين أن أغلب المشاركين بالاستبيان الذين يمتلكون مسكن من نوع "جاهز جديد" ٨٣,٢%.

جدول (٧) خصائص المشاركين حسب الدافع الحقيقي وراء شرائهم للبيت

النسبة %	العدد (n)	الدافع وراء شراء بيت
٦,٦	٣٨	التصميم والشكل الخارجي
٦,٨	٣٩	موقع البيت الاستراتيجي
٢	١٢	المطور العقاري المسؤول عن البناء
٨,٢	٤٧	طريقة تمويل شراء البيت
٧١,٩	٤١٤	الحاجة للاستقرار
٤,٥	٢٦	مواكبة المجتمع في امتلاك بيت

من خلال النتائج الموضحة أعلاه جدول (٧) نلاحظ أن ارتفاع حاجة المستهلكين للاستقرار وهو الدافع الحقيقي

وراء شرائهم للبيت حيث بلغت ٧١,٩%، يلما طريقة تمويل شراء البيت ٨,٢%

جدول (٨) طريقة تمويل شراء المسكن للمشاركين

النسبة %	العدد (n)	طريقة تمويل شراء المنزل
٢٥,٥	١٤٧	حسابك الشخصي
٤,٣	٢٥	وزارة الإسكان
٣,٦	٢١	مطور عقاري
٥٣,٣	٣٠٧	مؤسسات مالية
١٣,٢	٧٦	سلفة شخصية

يتضح من جدول (٨) أن النسبة الأكبر في طريقة تمويل شراء المسكن من المشاركين في الاستبيان كانت لصالح

المؤسسات المالية (البنوك) بنسبة ٥٣,٣% ثم الحساب الشخصي بنسبة بلغت ٢٥,٥%.

بعد توضيح الخصائص الشخصية لعينة الدراسة بشكل عام في الجداول السابقة سيتم وصف بعض خصائص المشاركين المتضررين حيث بلغ عددهم حتى تاريخه ٤٦٣ متضرر.

جدول (٩) خصائص المتضررين حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
٨٠,٦	٣٧٣	ذكر
١٩,٤	٩٠	أنثى
١٠٠	٤٦٣	المجموع

يتضح من جدول (٩) أن نسبة المتضررين من الذكور بلغت ٨٠,٦%، بينما بلغت نسبة المتضررين من الإناث ١٩,٤%.

جدول (١٠) خصائص المتضررين حسب العمر

الانحراف المعياري	المتوسط	النسبة %	العدد (n)	العمر
٠,٧٢٩	٢,٣٨	٥,٦	٢٦	٢٨-١٨
		٥٨,٣	٢٧٠	٣٩-٢٩
		٢٩,٢	١٣٥	٥٠-٤٠
		٥,٨	٢٧	٦١-٥١
		١,١	٥	٧٢-٦٢

يتضح من جدول (١٠) أن نسبة المتضررين من فئة عمر ٣٩-٢٩ بلغت ٥٨,٣%.

جدول (١١) خصائص المتضررين حسب المستوى التعليمي

النسبة %	العدد (n)	المستوى التعليمي
٣,٥	١٦	متوسط فما دون
٢٥,٩	١٢٠	ثانوي
٥٧,٢	٢٦٥	جامعي
١٣,٤	٦٢	دراسات عليا

يتبين من جدول ١١ أن أكثر من نصف العينة المتضررة يحملون الشهادة الجامعية.

جدول (١٢) المناطق الجغرافية التي يسكنها المتضررين

النسبة %	العدد (n)	المنطقة
٦٠,٧	٢٨١	الوسطى
١٩,٩	٩٢	الغربية
١٢,٧	٥٩	الشرقية
٣,٥	١٦	الشمالية
٣,٢	١٥	الجنوبية

يتضح من الجدول (١٢) أن أكثر المتضررين يسكنون المنطقة الوسطى حيث بلغت نسبتهم ٦٠,٧%، وأقل نسبة من المتضررين يسكنون في المنطقة الجنوبية بنسبة بلغت ٣,٢%

ثانياً: نتائج البحث وتفسيرها:

لتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥=٠,٨٠)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من ١,٠٠ إلى ١,٨٠ يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠ يمثل (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠ يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠ يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

جدول (١٣) اجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (مقياس ليكارت)

المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	المقياس
١	٠,٧٦٧	٤,٦٥	توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة سيساعد في تحسين جودة البيت قبل الشراء وبعده حيث سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع
٢	١,٠١٦	٤,٤٧	الرقابة والإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء

				البيت وبعده سيساهم في حفظ حقوق المستهلك
٣	١,٣٥٤	٣,٨٠	أشعر بالندم لاتخاذ قرار شراء بيت حالياً	
٤	١,٤٢٢	٢,٨١	الإجراءات المعتمدة في الوقت الحالي تضمن لك جودة البيت	
٥	١,٢٩٣	٢,٧٤	لديّ علم ودراية بشروط جودة البناء السكني	
٦	١,٣١١	٢,٤٩	لديّ الثقة الكافية لشراء بيت حالياً	
٧	١,٣	٢,٣٢	أملك المعرفة الكافية في إجراءات المطالبة بتعويضي وإصلاح الضرر الناتج بعد شرائي لبيت مغشوش	

الفروق باختلاف متغير النوع:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس او النوع تم استخدام اختبار " ت: Independent Sample T-test " لتوضيح دلالة الفروق بين اجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (١٤):

جدول (١٤) نتائج اختبار ت للفروق بين مجموعتين في اجابات أفراد العينة وفقاً للنوع

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
المقياس	ذكر	٤٧٧	٣,٣٣٤٨	٠,٦٢٣٥١	٠,٧٢٠	٠,٤٧٢
	أنثى	٩٩	٣,٢٨٥	٠,٥٩٠٧٨		

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (المقياس) باختلاف متغير الجنس.

الفروق باختلاف متغير المستوى التعليمي:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي، تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA): لتوضيح دلالة

ثالثاً: نتائج الدراسة وتفسيرها:

السؤال الأول: ما هي الأضرار التي لحقت بالمستهلك بعد شراء بيت له؟

للتعرف على مدى الأضرار التي لحقت بالمستهلك المتضرر بعد شراء بيت له تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة البحث حول نوعية السكن الذي لحق به الضرر وجاءت النتائج كما في الجداول التالية:

جدول (١٧) خصائص المتضررين حسب نوع السكن

النسبة %	العدد (n)	نوع السكن
٨٨,٣	٤٠٩	بيت جاهز جديد
٦,٣	٢٩	بيت جاهز مستعمل
٥,٤	٢٥	بناء شخصي

يتضح من جدول (١٧) أن أكثر المتضررين اكتشفوا ضرر في البيوت الجاهزة الجديدة حيث بلغت نسبتهم ٨٨,٣%.

جدول (١٨) طريقة تمويل شراء المسكن للمتضررين

النسبة %	العدد (n)	طريقة تمويل شراء المنزل
٢٣,١	١٠٧	حسابك الشخصي
٣	١٤	وزارة الإسكان
٤,١	١٩	مطور عقاري
٥٦,٨	٢٦٣	مؤسسات مالية
١٣	٦٠	سلفة شخصية

يتبين من جدول (١٨) أن أكثر من نصف العينة المتضررة كانت طريقة تمويل شراء المسكن عن طريق المؤسسات المالية (البنوك) بنسبة ٥٦,٨%.

جدول (١٩) خصائص المتضررين حسب نوعية الضرر

النسبة %	العدد (n)	نوع الضرر
٥٦,٦	٢٦٢	البنية الأساسية
٤٣,٤	٢٠١	الصيانة التشغيلية

تظهر النتائج في جدول (١٩) أن المتضررين اكتشفوا الضرر في البنية الأساسية بنسبة أكبر من الصيانة التشغيلية حيث بلغت نسبة الضرر في البنية الأساسية ٥٦,٦% بينما في الصيانة التشغيلية ٤٣,٤%، وتعد هذه

النتيجة مرتفعة خاصة أنها تخص البنية الأساسية حيث أي ضرر في الأسقف ونقص الأعمدة أو تشققات الجدران سيشكل خطراً كبيراً على المستهلك.

جدول (٢٠) نسبة افراد العينة المتضررين الذين قاموا بإصلاح الضرر في منازلهم

النسبة %	العدد (n)	هل تم اصلاح الضرر؟
٢٠,٧	٩٦	نعم
٧٩,٣	٣٦٧	لا

يتبين من جدول (٢٠) أن غالبية المتضررين لم يقوموا بإصلاح الضرر في منازلهم، ويعزى ذلك بسبب ارتفاع نسبة نوع الضرر وهي البنية الأساسية، وهذا يتضح في الجدول السابق ٢٠.

جدول (٢١) تحمل تكلفة إصلاح الضرر اللاحق بالمنزل المتضررة

النسبة %	العدد (n)	تحمل تكلفة اصلاح الضرر
٨١,٣	٧٨	الحساب الشخصي للمتضرر
١	١	المؤسسات المالية
١٤,٦	١٤	المقاول المتعهد في بناء البيت
٣,١	٣	شركات التأمين

يتضح من جدول (٢١) أن غالبية المتضررين بنسبة بلغت ٨١,٣% تحملوا إصلاح الضرر عن طريق حسابهم الشخصي، وأدناها بنسبة قدرت ١% عن طريق المؤسسات المالية.

السؤال الثاني: مدى وعي المستهلك بحقوقه قبل شراء بيت له وبعد شراء بيت مغشوش؟

للتعرف على مدى وعي المستهلك بحقوقه قبل شراء البيت وبعده تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة البحث وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (٢٢) وعي المستهلك بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت مغشوش

النسبة %	العدد (n)	الوعي بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت متضرر
٧,١	٣٣	لدي الوعي بالإجراءات
٩٢,٩	٤٣٠	ليس لدي الوعي بالإجراءات

تظهر النتائج في جدول (٢٢) أن المتضررين ليس لديهم الوعي بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت متضرر حيث بلغت نسبة كبيرة وهي ٩٢,٩%، وهذا يعزى إلى قلة الوعي والتثقيف للمستهلك بالإجراءات المتبعة بعد وقوعه ضحية شراء بيت مغشوش.

جدول (٢٣) وعي المستهلك بالمطالبة بشهادات الضمان عند توثيق صك التملك

النسبة %	العدد (n)	هل قمت بطلب شهادات ضمان عند توثيق صك التملك لبيتك؟
٣٥,٤	١٦٤	نعم، طلبت
٦٤,٦	٢٩٩	لا، لم اطلب

تبين نتائج جدول (٢٣) أن المتضررين لم يطالبوا بضمانات جودة على البيت حيث بلغت ٦٤,٦% وبدل ذلك على قلة وعي المستهلك في كيفية شراء عقار ذات مواصفات جيدة وبضمانات موثوقة.

جدول (٢٤) الشعور بالندم بعد شراء البيت في الوقت الحالي

النسبة %	العدد (n)	شعرت بالندم بعد شراء البيت في الوقت الحالي
٥٣	٢٤٦	موافق بشدة
٢٠	٩٣	موافق
١٤	٦٧	محايد
٨	٣٥	غير موافق
٥	٢٢	غير موافق بشدة

يتضح من نتائج جدول (٢٤) أن أكثر من نصف العينة يشعرون بالندم بعد اتخاذ قرار شراء بيت في الوقت الحالي ويُعزى ذلك في ظل غياب الأنظمة والإجراءات لتحسين بيت ذو جودة عالية.

السؤال الثالث: ما أهم مقترحات تطوير الإجراءات والأنظمة لضمان شراء بيت ذو جودة عالية؟

للتعرف على اقتراحات المستهلكين بتطوير الأنظمة والإجراءات ليضمنوا شراء بيت ذو جودة عالية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة البحث وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (٢٥) الإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده ومساهمته في حفظ حقوق المستهلك

النسبة %	العدد (n)	الرقابة والإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده سيساهم في حفظ حقوق المستهلك
٧٢	٣٣٤	موافق بشدة
١٦	٧٦	موافق
٦	٢٧	محايد
١	٥	غير موافق
٥	٢١	غير موافق بشدة

بالنظر إلى نتائج جدول (٢٥) يتضح أن تقريباً ثلاثة أرباع أفراد العينة المتضررين يوافقون وبشدة على أهمية الرقابة والإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده سيساهم في حفظ حقوق المستهلك.

جدول (٢٦) توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة سيساعد في تحسين جودة البيت حيث سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع

النسبة %	العدد (n)	توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة سيساعد في تحسين جودة البيت قبل الشراء وبعده حيث سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع
٧٩,٠٥	٣٦٦	موافق بشدة
١٤,٢٥	٦٦	موافق
٤,٥٤	٢١	محايد
٠,٤٣	٢	غير موافق
١,٧٣	٨	غير موافق بشدة

بالنظر إلى نتائج جدول (٢٦) يتضح أن ٧٩,٠٥% من أفراد العينة المتضررين يوافقون وبشدة توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة سيساعد في تحسين جودة البيت حيث سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع، وهذا يدل على أهمية دور جمعية حماية المستهلك في السعي نحو توعية الجهات المختصة لتوحيد الأنظمة ليتمكن المستهلك من شراء بيت ذو جودة عالية.

المراجع العلمية:

الهيئة العامة للإحصاء. ٢٠١٨. السكان حسب الجنس وفئات العمر والجنسية. التقديرات السكانية، تم استرجاعه في (١١/١٢/١٤٣٩هـ). على الرابط <https://www.stats.gov.sa/ar/5680>