

## تحليل شكاوى متضرري البيوت المغشوشة (الجزء الأول)

انطلاقاً من تأسيس جمعية حماية المستهلك بقرار من مجلس الوزراء رقم ٢٠٢ بتاريخ ١٧/٦/١٤٢٨هـ ومن اختصاصاتها تلقي شكاوى المستهلك، المتعلقة بالاحتيال والغش والتدليس والتلاعب في السلع أو الخدمات وإعداد الدراسات والأبحاث بهدف رعاية مصالحه ونظراً لما رصدته الجمعية من ازدياد لشكاوى المستهلكين المتضررين من البيوت المغشوشة، فلقد تبنت الجمعية ملف يختص بتحليل واقع المشتكين وتوعية المقبلين على امتلاك مسكن.

### مشكلة الدراسة:

طرحت جمعية حماية المستهلك عدة تساؤلات تسعى إلى البحث والتقصي لهذه المشكلة مثل: إلى أي مدى رضا المستهلك عن جودة العقار الذي تملكه؟ ما طبيعة العلاقة بين المشتري والمقاول المسؤول عن بناء منزله؟ هل يعلم المستهلك لمن يلجأ عند اكتشاف أن مسكنه مغشوش؟ هل استطاع المستهلك التوصل إلى حل وإصلاح الغش مع الجهة المسؤولة؟ كيف يمكن التغلب على المعوقات التي قد تتسبب في انتشار البيوت المغشوشة وتوسيع دائرة تعاون الجهات ذات العلاقة في الحد من البيوت المغشوشة وحفظ حقوق المستهلك؟ ما رأي المستهلكين في البيوت المعروضة في السوق المحلي حالياً؟ إلى أي مدى يدرك المستهلك الإجراءات عند وقوعه ضحية شراء بيت مغشوش؟ هل يساهم وعي المستهلك في تطوير وتحقيق ضمان جودة المنازل؟

من هنا تحاول الدراسة الحالية التعرف إلى مدى تضرر المشتكين في شراء منزل له؛ ومحاولة تقديم التوصيات بشأن تطوير الإجراءات لاتخاذ مسكن ملائم ذو جودة عالية، وكذلك الحد من تفاقم ظاهرة البيوت المغشوشة.

### أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة مهمة لعدة اعتبارات وهي:

١. أنها تسعى إلى التعرف على الأسباب المؤدية لانتشار البيوت المغشوشة في السوق المحلي وذلك من واقع التجربة التي خاضها المستهلك.
٢. أنها تسعى إلى التعرف على المعوقات التي تحول دون استرجاع حق المستهلك وتعويضه وإصلاح الضرر اللاحق به، وتقديم مقترحات للتغلب عليها.
٣. تساهم نتائج الدراسة في تقديم معلومات للمسؤولين ذوي العلاقة في المملكة العربية السعودية.
٤. أنها تقدم التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير الإجراءات المطلوبة قبل شراء المستهلك مسكن خاص به.

٥. تتفق هذه الدراسة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠؛ وذلك عبر برنامج تحقيق

جودة الحياة ٢٠٢٠.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. الرد على استفسارات المشتكين بشكل أكثر شمولية وتوجيههم الى جهات القضاء ذات العلاقة.
٢. الرفع للجهات ذات العلاقة فيما يخص تطوير الأنظمة والإجراءات لتحسين واقع المستهلكين بالسعودية.
٣. توعية المستهلك الراغب في تملك سكن.

### تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هي الأضرار التي لحقت بالمستهلك عند شراء بيت له؟
٢. ما المعوقات التي تعرض لها المستهلك عند المطالبة بحقوقه نتيجة شراء بيت مغشوش؟
٣. كيف يمكن ضمان حقوق المستهلك قبل وبعد شراء مسكن خاص به؟

### حدود الدراسة:

تناولت الدراسة الحالية واقع تضرر المشتكين عند شراء بيت في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة الاستبانة الإلكترونية كوسيلة رئيسة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة وتم جمع المعلومات عن طريق التواصل المباشر مع المشتكين او قيام المشتكي بتعبئة النموذج الكترونياً.

### منهج الدراسة:

اعتمد المنهج العلمي في إعداد هذه الدراسة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراءات الدراسة الذي يفيد في فهم أبعاد وجوانب الظاهرة موضع الدراسة بدقة، لكونه أنسب المناهج لمثل هذه الدراسة، ولأنه يناسب موضوع الدراسة، حيث يصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها نوعاً وكماً، ومن ثم استخلاص النتائج وتقييمها واختبار تساؤلات الدراسة بهدف التوصل إلى توصيات واضحة وعملية لخدمة المستهلكين في المملكة العربية السعودية.

### أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة من خلال أفراد العينة، لتوفير الوقت والجهد نظراً لكبير حجم العينة، وجمع المعلومات خلال فترة زمنية معقولة، وتم تصميم الأسئلة ذات النهايات المغلقة، وذلك لسهولة الإجابة عليها من قبل المبحوثين ولسهولة تحليلها.

تضمنت الاستبانة أربعة مجموعات رئيسة كل مجموعة تحتوي على عدة فقرات فرعية:

القسم الأول: بيانات المسكن.

القسم الثاني: ضرر المسكن.

القسم الثالث: معالجة الضرر.

القسم الرابع: رضا المستهلك.

اختيار العينة وحجمها:

أولاً: اختيار عينة الدراسة:

قامت الجمعية بحصر بعض المتضررين ممن تعاونوا مع جمعية حماية المستهلك وذلك عن طريق نشر الاستبانة على موقعها الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك تم التواصل مع المتضررين من البيوت المغشوشة في قسم الشكاوى والبلاغات لدى الجمعية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: حجم العينة:

حجم العينة بلغ ٣٦٩ مشارك من تاريخ ٣٠ أغسطس ٢٠١٨ م حتى تاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠١٨ م.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) وذلك بعد ان تم ترميز وإدخال البيانات إلى Excel ومن ثم إلى SPSS.

١- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد الدراسة وتحديد استجابات

أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

٢- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن

المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى

متوسط حسابي.

٣- الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة

لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.

٤- اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) للتعرف على ما إذا كانت هنالك

فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم.

٥- تحليل (التباين الأحادي) للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات

أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم.

٦- اختبار Tukey HSD للتحقق من صالح الفروق التي بينها اختبار تحليل التباين الأحادي.

٧- معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient) لإيجاد صدق الاتساق الداخلي.

٨- معامل ألفا كرونباخ "Alpha-Cronbach" لاستخراج معامل الثبات.

## صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

### ١- الصدق الظاهري:

تم التحقق من صدق الاستبانة بعد تعديلها من خلال عرضها على المحكمين ذوي الرأي والاختصاص؛ للتأكد من صدق المحتوى.

### ٢- صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient) للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس، ويوضح الجدول التالي معاملات الارتباط.

جدول (١): قيم معاملات الارتباط بين عبارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمقياس	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمقياس
١	**٠,٥٤٢	٥	**٠,٢٣١
٢	**٠,٦٩٧	٦	**٠,٤٠٠
٣	**٠,٦٢٥	٧	**٠,٣٢٣
٤	**٠,٦٣٣	-	-

\*\* دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (١) أن جميع معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس، ومناسبتها لقياس ما أعدت من أجله.

### ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الأداة هو أن تعطي الأداة النتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيقها على نفس الأفراد في نفس الظروف، وقد تم حساب ثبات الأداة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha. وبلغ معامل الثبات العام (٠,٦٩) وهذا يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

### أولاً: النتائج المتعلقة بوصف عينة البحث:

بلغ عدد المشتكين المشاركين في هذه الدراسة ٣٦٩ مشارك حتى تاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠١٨. وسوف يتم توضيح الخصائص الشخصية المتعلقة بإجمالي المشاركين بالدراسة في الجداول التالية.

جدول (٢) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	العدد (n)	الجنس
٨٣	٣٠٨	ذكر
١٧	٦١	أنثى

نلاحظ من جدول (٢) أن نسبة الذكور المشاركين في الاستبيان ممن يمتلكون منازل بلغت ٨٣%، أما نسبة الإناث المشاركين ممن يمتلكون منازل تساوي ١٧%.

جدول (٣) خصائص عينة الدراسة حسب العمر

الانحراف المعياري	المتوسط	النسبة %	العدد (n)	العمر
٠,٧٦٥	٢,٣٤	٩	٣٤	٢٨-١٨
		٥٥	٢٠٢	٣٩-٢٩
		٣٠	١٠٩	٥٠-٤٠
		٥	٢٠	٦١-٥١
		١	٤	٧٢-٦٢

تشير نتائج جدول (٣) أن ما يعادل ٥٥% من المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٢٩-٣٩ سنة، أي في حدود نصف عينة الدراسة.

جدول (٤) خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	العدد (n)	المستوى التعليمي
٤	١٣	متوسط فما دون
٢٥	٩٤	ثانوي
٥٧	٢١١	جامعي
١٤	٥١	دراسات عليا

من جدول (٤) يتبين أن غالبية المشاركين في الدراسة حاصلين على المؤهل الجامعي حيث بلغت نسبتهم ٥٧% من إجمالي المشاركين، بينما أدناها بلغ نسبة ٤% حاصلين على مؤهل متوسط فما دون.

جدول (٥) خصائص عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	العدد (n)	النسبة %
سعودي	٣٦٣	٩٨
غير سعودي	٦	٢

نلاحظ من جدول (٥) أن نسبة السعوديين المشاركين في الاستبيان ممن يمتلكون منازل بلغت ٩٨%، أما نسبة غير السعوديين المشاركين ممن يمتلكون منازل تساوي ٢%.

جدول (٦) خصائص المشاركين في هذه الاستبانة نسبة للمنطقة التي تقع بها منازلهم

المنطقة	العدد (n)	النسبة %
الوسطى	٢١٨	٥٩
الغربية	٧٤	٢٠
الشرقية	٤٩	١٣
الشمالية	١٥	٤
الجنوبية	١٣	٤

يتضح من جدول ٦ أن نسبة الأفراد المشاركين ٥٩% ممن يمتلكون منازلهم في المنطقة الوسطى؛ بينما بلغت أقل نسبة في المنطقة الشمالية والمنطقة الجنوبية حيث بلغت ٤%.

جدول (٧) خصائص المشاركين حسب نوع السكن

نوع المسكن	العدد (n)	النسبة %
بيت جاهز جديد	٢٩٦	٨٠
بيت جاهز مستعمل	٣٠	٨
بناء شخصي	٤٣	١٢
المجموع	٣٦٩	١٠٠

من خلال جدول ٧ يتبين أن أغلب المشاركين بالاستبيان الذين يمتلكون مسكن من نوع "جاهز جديد" ٨٠%.

جدول (٨) خصائص المشاركين حسب الدافع الحقيقي وراء شرائهم للبيت

النسبة %	العدد (n)	الدافع وراء شراء بيت
٦	٢١	التصميم والشكل الخارجي
٦	٢٢	موقع البيت الاستراتيجي
٢	٩	المطور العقاري المسؤول عن البناء
١٠	٣٧	طريقة تمويل شراء البيت
٧١	٢٦١	الحاجة للاستقرار
٥	١٩	مواكبة المجتمع في امتلاك بيت

من خلال النتائج الموضحة أعلاه جدول ٨ نلاحظ أن ارتفاع حاجة المستهلكين للاستقرار وهو الدافع الحقيقي وراء شرائهم للبيت حيث بلغت ٧١%، يلجأ إليها طريقة تمويل شراء البيت ١٠%.

جدول (٩) طريقة تمويل شراء المسكن للمشاركين

النسبة %	العدد (n)	طريقة تمويل شراء المنزل
٢٧,١	١٠٠	حسابك الشخصي
٤,١	١٥	وزارة الإسكان
٤,٣	١٦	مطور عقاري
٥٠,٧	١٨٧	مؤسسات مالية
١٣,٨	٥١	سلفة شخصية

يتضح من جدول ٩ أن النسبة الأكبر في طريقة تمويل شراء المسكن من المشاركين في الاستبيان كانت لصالح المؤسسات المالية (البنوك) بنسبة ٥٠,٧% ثم الحساب الشخصي بنسبة بلغت ٢٧,١%.

بعد توضيح الخصائص الشخصية لعينة الدراسة بشكل عام في الجداول السابقة سيتم وصف الخصائص الشخصية للمشاركين المتضررين حصراً حيث بلغ عدد المتضررين ٢٨٦ متضرر حتى تاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠١٨.

جدول (١٠) خصائص المتضررين حسب الجنس

الجنس	العدد (n)	النسبة %
ذكر	٢٣٢	٨١
أنثى	٥٤	١٩
المجموع	٢٨٦	١٠٠

يتضح من جدول (١٠) أن نسبة المتضررين من الذكور بلغت ٨١%، بينما بلغت نسبة المتضررين من الإناث ١٩%.

جدول (١١) خصائص المتضررين حسب العمر

العمر	العدد (n)	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري
٢٨-١٨	٢٤	٨	٢,٣٦	٠,٧٥٠
٣٩-٢٩	١٥٤	٥٤		
٥٠-٤٠	٩١	٣٢		
٦١-٥١	١٤	٥		
٧٢-٦٢	٣	١		

تشير نتائج الجدول السابق (١١) أن ما يعادل ٥٤% من المتضررين في الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٢٩-٣٩ سنة، أي في حدود نصف عينة الدراسة، بينما ذوي الفئات العمرية من ٦٢-٧٢ سنة جاء ترتيبهم الأخير بنسبة ١% من عينة الدراسة، حيث فئة الشباب هي الأغلب من بين الفئات العمرية في المملكة العربية السعودية (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٨).

جدول (١٢) خصائص المتضررين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد (n)	النسبة %
متوسط فما دون	١٠	٣,٥
ثانوي	٧٠	٢٤,٥
جامعي	١٦٦	٥٨
دراسات عليا	٤٠	١٤

من الجدول السابق (١٢) يتبين أن غالبية المتضررين في الدراسة الحاصلين على المؤهل الجامعي تبلغ نسبتهم ٥٨%.

جدول (١٣) المناطق الجغرافية التي يسكنها المتضررين

النسبة %	العدد (n)	المتضررين يسكنون في المناطق التالية
٥٨,٧	١٦٨	الوسطى
٢١,٧	٦٢	الغربية
١٣,٦	٣٩	الشرقية
٣,٥	١٠	الشمالية
٢,٥	٧	الجنوبية

يتضح من الجدول ١٣ أن أكثر المتضررين يسكنون المنطقة الوسطى حيث بلغت نسبتهم ٥٨,٧%، وأقل نسبة من المتضررين يسكنون في المنطقة الجنوبية بنسبة بلغت ٢,٥%

#### ثانياً: نتائج البحث وتفسيرها:

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٤=١-٥)، 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 (١٤) استجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (مقياس ليكارت)

م	المقياس	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة
١	توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة في ضمان جودة البيت قبل الشراء وبعده سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع	٤,٦٦	٠,٧٦٨	١
٢	الرقابة والإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده سيساهم في حفظ حقوق المستهلك	٤,٥١	٠,٩٩٢	٢
٣	أشعر بالندم لاتخاذ قرار شراء بيت حالياً	٣,٧٢	١,٣٩٦	٣
٤	لديّ علم ودراية بشروط جودة البناء السكني	٢,٨٣	١,٢٨٢	٤
٥	الإجراءات المعتمدة في الوقت الحالي تضمن لك جودة البيت	٢,٨٠	١,٤٣١	٥
٦	لديّ الثقة الكافية لشراء بيت حالياً	٢,٥٣	١,٣٣٩	٦
٧	أملك المعرفة الكافية في إجراءات المطالبة بتعويضي وإصلاح الضرر الناتج بعد شرائي لبيت مغشوش	٢,٣٤	١,٢٩٠	٧

### الفروق باختلاف متغير النوع:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس او النوع تم استخدام اختبار " ت: Independent Sample T-test " لتوضيح دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (١٥):

جدول (١٥) نتائج اختبار ت للفروق بين مجموعتين في استجابات أفراد العينة وفقاً للنوع

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
المقياس	ذكر	٣٠٨	٢٣,٤٩٠٣	٤,٣٢٨١٤	١,١١٠	٠,٢٦٨
	أنثى	٦١	٢٢,٨١٩٧	٤,٢٢١٠١		

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٥) 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 إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي، تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (١٦) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير

المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المقياس	بين المجموعات	٣	٥,٩٧٧	**٠,٠٠١

\*\* دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (المقياس) باختلاف متغير المستوى التعليمي، ولتحديد صالح الفروق بين فئات المستوى التعليمي تم استخدام اختبار Tukey HSD والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول (١٧) يوضح نتائج اختبار Tukey HSD للتحقق من الفروق بين فئات المستوى التعليمي

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	متوسط فما دون	ثانوي	جامعي	دراسات عليا
المقياس	متوسط فما دون	١٣	٢١,٧٦٩٢	-			
	ثانوي	٩٤	٢٤,٧٨٧٢	٠,٠٧٦	-		
	جامعي	٢١١	٢٣,١٧٥٤	٠,٦٥٠	٠,٠١٢	-	
	دراسات عليا	٥١	٢٢,٠٣٩٢	٠,٩٩٧	٠,٠٠١**	٠,٣١٣	-

\*\* دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل

ويتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) فأقل بين أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي، وأفراد عينة الدراسة من الذين يحملون مؤهل دراسات عليا حول (المقياس).

### 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 (١٨) خصائص المتضررين حسب نوع السكن

نوع السكن	العدد (n)	النسبة %
بيت جاهز جديد	٢٤٨	٨٦,٧
بيت جاهز مستعمل	٢٢	٧,٧
بناء شخصي	١٦	٥,٦

يتضح من جدول (١٨) أن أكثر المتضررين اكتشفوا ضرر في البيوت الجاهزة الجديدة حيث بلغت نسبتهم ٨٦,٧%

جدول (١٩) طريقة تمويل شراء المسكن للمتضررين

طريقة التمويل	العدد (n)	النسبة %
الحساب الشخصي للمتضرر	٧٠	٢٤,٥
وزارة الإسكان	٧	٢,٥
مطور عقاري	١٥	٥,٢
مؤسسات مالية	١٥٤	٥٣,٨
سلفة شخصية	٤٠	١٤

يتبين من جدول ١٩ أن أكثر من نصف العينة المتضررة كانت طريقة تمويل شراء المسكن عن طريق المؤسسات المالية (البنوك) بنسبة ٥٣,٨%.

جدول (٢٠) خصائص المتضررين حسب نوعية الضرر

نوع الضرر	العدد (n)	النسبة %
البنية الأساسية	١٥٠	٥٢,٤
الصيانة التشغيلية	١٣٦	٤٧,٦

تظهر النتائج في جدول (٢٠) أن المتضررين اكتشفوا الضرر في البنية الأساسية بنسبة أكبر من الصيانة التشغيلية حيث بلغت نسبة الضرر في البنية الأساسية ٥٢,٤% بينما في الصيانة التشغيلية ٤٧,٦%، 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 (٢١): نسبة افراد العينة المتضررين الذين قاموا بإصلاح الضرر في منازلهم

هل قمت بإصلاح الضرر؟	العدد (n)	النسبة%
نعم	٦٧	٢٣,٤
لا	٢١٩	٧٦,٦

يتبين من جدول ٢١ 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 (٢٢): تحمل تكلفة إصلاح الضرر اللاحق بالمنازل المتضررة

تحمل تكلفة اصلاح الضرر	العدد (n)	النسبة %
الحساب الشخصي للمتضرر	٥٣	٧٩,١
المؤسسات المالية	١	١,٥
المقاول المتعهد في بناء البيت	١٠	١٤,٩
شركات التأمين	٣	٤,٥

يتضح من جدول ٢٢ أن غالبية المتضررين بنسبة بلغت ٧٩,١% تحملوا إصلاح الضرر عن طريق حسابهم الشخصي، وأدناها بنسبة قدرت ١,٥% 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 لاستجابات أفراد عينة البحث وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (٢٣) وعي المستهلك بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت مغشوش

النسبة %	التكرار	الوعي بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت متضرر
٨	٢٣	لدي الوعي بالإجراءات
٩٢	٢٦٣	ليس لدي الوعي بالإجراءات

تظهر النتائج في جدول (٢٣) أن المتضررين ليس لديهم الوعي بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت متضرر حيث بلغت نسبة كبيرة وهي ٩٢%، وهذا يعزى إلى قلة الوعي والتثقيف للمستهلك بالإجراءات المتبعة بعد وقوعه ضحية شراء بيت مغشوش.

جدول (٢٤) وعي المستهلك بالمطالبة بشهادات الضمان عند توثيق صك التملك

النسبة %	التكرار	مطالبة المتضررين بشهادات ضمان عند توثيق صك التملك للبيت
٣٢,٩	٩٤	طلبت
٦٧,١	١٩٢	لم اطلب

تبين نتائج جدول (٢٤) أن المتضررين لم يطالبون بضمانات جودة على البيت حيث بلغت ٦٧,١% ويدل ذلك على قلة وعي المستهلك في كيفية شراء عقار ذات مواصفات جيدة وبضمانات موثوقة.

جدول (٢٥) الشعور بالندم بعد شراء البيت في الوقت الحالي

النسبة %	العدد (n)	شعرت بالندم بعد شراء البيت في الوقت الحالي
٥٢,٢	١٤٩	موافق بشدة
٢١,٣	٦١	موافق
١٢,٩	٣٧	محايد
٨,٧	٢٥	غير موافق
٤,٩	١٤	غير موافق بشدة

يتضح من نتائج جدول (٢٥) أن المستهلك يشعر بالندم بعد اتخاذ قراره بشراء بيت له في الوقت الحالي ويُعزى ذلك في ظل غياب الأنظمة والإجراءات لضمان 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 لاستجابات أفراد عينة البحث وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (٢٦) الإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده ومساهمته في حفظ حقوق المستهلك

النسبة %	التكرار	الرقابة والإشراف الجيد من الجهات المختصة قبل شراء البيت وبعده سيساهم في حفظ حقوق المستهلك
٧٥,٢	٢١٥	موافق بشدة
١٤,٣	٤١	موافق
٤,٩	١٤	محايد
٠,٧	٢	غير موافق
٤,٩	١٤	غير موافق بشدة

بالنظر إلى نتائج جدول (٢٦) يتضح أن 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 (٢٧) توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة في ضمان جودة البت سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع

النسبة %	التكرار	توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة في ضمان جودة البيت قبل الشراء وبعده سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع
٨٠,٩	٢٣١	موافق بشدة
١٢,٩	٣٧	موافق
٤,٢	١٢	محايد
٠,٣	١	غير موافق
١,٧	٥	غير موافق بشدة

بالنظر إلى نتائج جدول (٢٧) يتضح أن ٨٠,٩% من أفراد العينة المتضررين يوافقون وبشدة توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة في ضمان جودة البيت 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 ضمان عالي.

## 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>