

جامعة الجميع الذكية - ESU

كلية الإدارة - ماجستير الإدارة

عنوان البحث:

أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض من عام 2018

وحتى 2022.

The impact of government digital services on choosing the appropriate housing

in Riyadh city from 2018-2022.

أسم الطالب- القائد:

عبدالله عبد المجيد اليمني

رقم الطالب الجامعي: 213000864

إشراف الدكتور: وليد عبد الجواد

الفصل الأول 2023

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

والحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة المتكاملة.

يسرني تقديم هذا الشكر لوالدي ووالدتي اللذان سهرا على تربيتي وتعليمي منذ أن بدأت حياتي

وأشكر كل من درسي أو ساهم في تدريسي من الدكاترة الكرام الذين يرجع لهم الفضل بعد الله عز وجل في رحلة

دراسة الماجستير.

كما اقدم الشكر والتقدير للأساتذة المشرفين على هذا البحث المتواضع، الذي اسأل الله تعالى أن يضيف قيمة

إلى هذا العلم، وشكر موجه كذلك لإدارة جامعة الجميع الذكية توفيرهم وتسهيلهم الخدمات للطلاب

ومساعدتهم في كل الأمور التي من شأنها أن تخول لهم فضاءً مريحاً للدراسة وطلب العلم في أمان ونظام، في الأخير

أوجه شكر وتقديري واحترامي لجميع زملائي في الدفعة وأتمنى لهم النجاح والتوفيق في حياتهم العلمية والعملية.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تأكيد أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض من عام 2018 وحتى 2022 من خلال معرفة جودة الخدمات الرقمية الحكومية ومواكبتها لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 ضمن برنامج تطوير قطاع الإسكان، احدى البرامج الاستراتيجية للرؤية.

واعتمدت الدراسة على المنهج المسح الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من (320) استبانة، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة خطية موجبة "طردية" ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الرقمية الحكومية واختيار المسكن المناسب، حيث بلغ معامل الارتباط $R(0.71)$ ، وهذا يعني أنه كلما زادت جودة الخدمات الرقمية الحكومية زاد نسبة التملك واختيار المسكن المناسب، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير إحصائي عند مستوى دلالة ($a > 0.05$) لجودة الخدمات الرقمية على اختيار المسكن المناسب، إذ أن قيمة (Beta) بلغت (0.708) وقيمة الدلالة لاختبار (F) بلغت (0.001) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($Xs0.05$)، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.50) وذلك يدل أن الخدمات الرقمية الحكومية فسرت ما قيمته (50%) من التغير الحاصل في تملك واختيار المسكن المناسب.

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة التعريف بالخدمات الرقمية الحكومية لفئات الشباب فما أكبر، فهي الشريحة المستهدفة في تملك المساكن.

وتقديم مقترح دمج بعض الخدمات الرقمية في منصات موحدة بحيث تستهل على المستخدم الوصول إليها بشكل فعال وخصوصاً عن الحاجة للاستفادة من أكثر من خدمة حكومية.

قائمة المحتويات		
الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
الجزء الأول: التمهيد		
	الغلاف	1
	شكر وتقدير	2
	الملخص	3
	قائمة المحتويات	4
	قائمة الجداول والأشكال	6
	المقدمة	7
الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة		
1.2	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها	23
1.1.2	مشكلة الدراسة	23
2.1.2	أهمية الدراسة	23
3.1.2	أهداف الدراسة	23
4.1.2	أسئلة الدراسة	24
5.1.2	المنطلق النظري للدراسة	24
2.2	الفصل الثاني: المتغيرات النظرية للدراسة	24
1.2.2	المتغير الأول: الخدمات الرقمية الحكومية	24
2.2.2	المتغير الثاني: نسبة تملك السكن	27
3.2	الفصل الثالث: الدراسات السابقة	32
الجزء الثالث: الدراسات العملية وإجراءاتها المنهجية		
4.3	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	33
1.4.3	المنهجية وطريق البحث	33
2.4.3	حدود الدراسة	33
3.4.3	عينة الدراسة	33
4.4.3	أداة جمع بيانات الدراسة	34
5.4.3	خطوات بناء الاستبيان	35
6.4.3	معدل الاستجابة	36
7.4.3	صدق أداة الدراسة	36
8.4.3	ثبات أداة الدراسة	36
9.4.3	خصائص عينة الدراسة	37
5.3	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	41
1.5.3	نتائج الدراسة وتفسيرها للخدمات الرقمية الحكومية	41

41	نتائج الدراسة وتفسيرها للمسكن المناسب	2.5.3
43	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح	6.3
43	تحليل فرضية الدراسة	1.6.3
44	التوصيات	2.6.3
الجزء الرابع: ملاحق الدراسة		
45	مراجع الدراسات العربية والأجنبية	1.4
46	ملاحق الدراسة	2.4
51	ملخص الدراسة باللغة العربية	3.4
53	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	4.4

قائمة الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	قيم الوسط الحسابي لمقاييس ليكرت الخماسي	35
2	نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ	36
3	التوزيع من حيث الجنس	37
4	التوزيع من حيث العمر	37
5	التوزيع من حيث الجنسية	38
6	التوزيع من حيث الحالة الاجتماعية	38
7	التوزيع من حيث التعليم	38
8	التوزيع من حيث مكان السكن	39
9	التوزيع من الوضع الوظيفي	39
10	التوزيع من حيث قطاع العمل	39
11	التوزيع من حيث الدخل الشهري	40
12	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الخدمات الرقمية على اختيار المسكن المناسب	41
13	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الخدمات الرقمية الحكومية على تملك وإختيار المسكن المناسب	50

المقدمة:

يهدف برنامج الإسكان إلى تقديم الحلول السكنية للعائلات السعودية وامتلاك المساكن المناسبة أو الانتفاع بها حسب احتياجاتها وقدراتها المالية، مما يساهم في تحسين الظروف المعيشية للجيل الحالي والأجيال القادمة وزيادة المعروض من الوحدات السكنية الملائمة وتمكين الحصول على القرض العقاري المدعوم. ويضم برنامج الإسكان برامج متخصصة تستهدف الأسر الأشد حاجة في المجتمع، بالإضافة إلى تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية. وصممت هذه المقاييس لزيادة جاذبية قطاع الإسكان لدى القطاع الخاص وزيادة المساهمة في المحتوى المحلي، وخلق فرص عمل متنوعة للمواطنين، وتعزيز الأصول الاقتصادية في المملكة.

تم إطلاق برنامج الإسكان في عام 2018، كمكوّن أساسي من رؤية المملكة العربية السعودية 2030، لتحقيق الهدف الاستراتيجي "حصول الأسر السعودية على الخيارات السكنية الملائمة. إن أهمية برامج الإسكان متعارف عليها عالميًا، حيث تستثمر الحكومات حول العالم ما نسبته 0.1-1% من الناتج المحلي الإجمالي لدعم مواطنيها للحصول على خيارات سكنية ذات جودة وميسرة التكلفة. وتعكس المملكة هذا التوجه العالمي لسياسة الإسكان من خلال وضع معايير جديدة لتطوير سوق الإسكان. وفي ضوء البرنامج، تُعنى رؤية المملكة 2030 بتحسين جودة حياة الأسر السعودية بشكل مباشر من خلال تمكينهم من الحصول على الخيارات السكنية الملائمة وميسرة التكلفة، والتي تتمتع بجودة بناء عالية وفي مواقع مناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم البرنامج بشكل غير مباشر في تحقيق العديد من الأهداف الأخرى لرؤية المملكة 2030 ويمثل محركاً هاماً للتحوّل الحضري في المملكة، حيث يلعب القطاع السكني دوراً هاماً في تخطيط المدن وتحديد كثافتها السكانية ومدى ترابطها. (موقع الرؤية 2030)

استهدفت المرحلة الأولى من البرنامج (2018-2020) طموحات رؤية المملكة 2030، من خلال تطوير حوكمة القطاع، ووضع وتحسين آليات التنفيذ والسياسات المالية في السوق العقاري السكني. وقد حقق البرنامج نجاحاً ملحوظاً في المرحلة الأولى من خلال تسريع وزيادة تملك المنازل للأسر في المملكة، ورفع مستوى القدرات لدى القطاع العقاري السكني وتطوير نظام التمويل المقدم. حيث ارتفع المؤشر الرئيسي لتملك المنازل بشكل سريع؛

من خطّ الأساس البالغ 47% في عام 2016 إلى 60% في عام 2020، وقد أدّى هذا التحوّل في نسب التملّك إلى وضع المملكة بموقع يتماشى مع الدول النظيرة لها في مجموعة دول العشرين ودول المنطقة.

كما أسهم التوسّع السريع في سوق التمويل العقاري السكني بصورة كبيرة في تعزيز مستوى تملك المنازل، حيث شهدت أحجام القروض العقارية ارتفاعاً ملموساً من 50 ألف عقد في عام 2018 إلى 296 ألف في عام 2020، بفضل الخدمات المقدّمة من مبادرة "القرض العقاري المدعوم" وغيرها من مبادرات البرنامج. بالإضافة إلى ذلك، عمل البرنامج بشكل أساسي على تغيير حياة الأسر الأشد حاجة عبر توفير حوالي 46 ألف وحدة سكنية من خلال برنامج الإسكان التنموي. وقد أدّت هذه التحسينات إلى مساهمة البرنامج اقتصادياً، حيث بلغ الناتج المحلي الإجمالي التراكمي 115 مليار ريال سعودي، وتم استحداث حوالي 38 ألف فرصة عمل مباشرة.

حيث أن الهدف الاستراتيجي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 هو:

1. الوصول إلى 70% نسبة تملك المواطنين للمنازل بنهاية عام 2030.
2. توفير عدد 75 ألف وحدة سكنية تنموية من عام 2021 حتى 2030.

الرؤية:

تقديم الحلول السكنية التي تتيح للأسر السعودية تملك الوحدات السكنية أو الانتفاع بها حسب احتياجاتهم وملاءمتهم المالية من أجل تحسين الظروف السكنية للأجيال الحالية والقادمة. (موقع الرؤية 2030)

الرسالة:

تتلخص رسالتنا في تعزيز السياسات واللوائح التنظيمية والأنظمة التي يحتاج إليها سوق الإسكان في المملكة لتلبية احتياجات السكان بما يعكس التطلّعات الاقتصادية والاجتماعية لرؤية المملكة 2030. (موقع الرؤية 2030)

وصف البرنامج:

يهدف برنامج الإسكان إلى تقديم الحلول السكنية للعائلات السعودية وامتلاك المساكن المناسبة أو الانتفاع بها حسب احتياجاتها وقدراتها المالية، مما يساهم في تحسين الظروف المعيشية للجيل الحالي والأجيال القادمة وزيادة المعروض من الوحدات السكنية الملائمة وتمكين الحصول على القرض العقاري المدعوم.

ويضم برنامج الإسكان برامج متخصصة تستهدف الأسر الأشد حاجة في المجتمع، بالإضافة إلى تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية. وصممت هذه المقاييس لزيادة جاذبية قطاع الإسكان لدى القطاع الخاص، وزيادة المساهمة في المحتوى المحلي، وخلق فرص عمل متنوعة للمواطنين، وتعزيز الأصول الاقتصادية في المملكة.

وتم إطلاق برنامج الإسكان في عام 2018، كمكوّن أساسي من رؤية المملكة العربية السعودية 2030، لتحقيق الهدف الاستراتيجي "حصول الأسر السعودية على الخيارات السكنية الملائمة. إن أهمية برامج الإسكان متعارف عليها عالميًا، حيث تستثمر الحكومات حول العالم ما نسبته 0.1-1% من الناتج المحلي الإجمالي لدعم مواطنيها للحصول على خيارات سكنية ذات جودة وميسرة التكلفة. وتعكس المملكة هذا التوجه العالمي لسياسة الإسكان من خلال وضع معايير جديدة لتطوير سوق الإسكان. وفي ضوء البرنامج، تُعنى رؤية المملكة 2030 بتحسين جودة حياة الأسر السعودية بشكل مباشر من خلال تمكينهم من الحصول على الخيارات السكنية الملائمة وميسرة التكلفة، والتي تتمتع بجودة بناء عالية وفي مواقع مناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم البرنامج بشكل غير مباشر في تحقيق العديد من الأهداف الأخرى لرؤية المملكة 2030 ويمثل محركًا هامًا للتحوّل الحضري في المملكة، حيث يلعب القطاع السكني دوراً هاماً في تخطيط المدن وتحديد كثافتها السكانية ومدى ترابطها. (موقع وزارة الاسكان)

استهدفت المرحلة الأولى من البرنامج (2018-2020) طموحات رؤية المملكة 2030، من خلال تطوير حوكمة القطاع، ووضع وتحسين آليات التنفيذ والسياسات المالية في السوق العقاري السكني. وقد حقق البرنامج نجاحاً ملحوظاً في المرحلة الأولى من خلال تسريع وزيادة تملك المنازل للأسر في المملكة، ورفع مستوى القدرات لدى القطاع العقاري السكني وتطوير نظام التمويل المقدم. حيث ارتفع المؤشر الرئيسي لتملك المنازل بشكل سريع؛ من خطّ

الأساس البالغ 47% في عام 2016 إلى 60% في عام 2020، وقد أدى هذا التحول في نسب التملك إلى وضع المملكة بموقع يتماشى مع الدول النظيرة لها في مجموعة دول العشرين ودول المنطقة.

كما أسهم التوسع السريع في سوق التمويل العقاري السكني بصورة كبيرة في تعزيز مستوى تملك المنازل، حيث شهدت أحجام القروض العقارية ارتفاعاً ملموساً من 50 ألف عقد في عام 2018 إلى 296 ألف في عام 2020، بفضل الخدمات المقدمة من مبادرة "القرض العقاري المدعوم" وغيرها من مبادرات البرنامج بالإضافة إلى ذلك، عمل البرنامج بشكل أساسي على تغيير حياة الأسر الأشد حاجة عبر توفير حوالي 46 ألف وحدة سكنية من خلال برنامج الإسكان التنموي. وقد أدت هذه التحسينات إلى مساهمة البرنامج اقتصادياً، حيث بلغ الناتج المحلي الإجمالي التراكمي 115 مليار ريال سعودي، وتم استحداث حوالي 38 ألف فرصة عمل مباشرة. (موقع وزارة الإسكان)

لقد شهد العام الأخير من المرحلة الأولى التبعات الاقتصادية المترتبة عن جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)، ولم تُجابه المملكة جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) فحسب، بل واجهت أيضاً الآثار الاقتصادية المترتبة عن انخفاض أسعار النفط، وتمكّن البرنامج من تحقيق نتائج ساهمت في تعزيز الوضع الاقتصادي للمملكة على الرغم من الآثار الناتجة عن هذه الأحداث، وفيما يلي أبرز النقاط فيما يتعلق بالمساهمات الاقتصادية والاجتماعية والقطاعات الرئيسية للبرنامج :

- رفع نسبة تملك المنازل للأسر السعودية إلى 60%، على الرغم من الظروف التي تُعيق نمو حجم الطلب في عام 2020 والمرتبطة بجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19).
- المحافظة على مستويات أسعار ملائمة للمنتجات السكنية (دون الـ 5 أضعاف من مستوى أجر العامل السعودي).
- تطوير إمكانية الحصول على الخيارات السكنية عبر منصة سكني، حيث تمت خدمة أكثر من 1.1 مليون مستفيد من خلال المنصة. تحقيق معدلات رضا عن مستوى الخدمات والمنتجات المقدمة من برنامج الإسكان لدى المستفيدين من المواطنين تجاوزت الـ 80% كمعدل عام.
- تطوير بيئة الأعمال في القطاع العقاري من خلال تعزيز قوة أساسات العقار إلى 75.8%.

- توسيع نطاق الحصول على تمويل عقاري سكني من خلال دعم أكثر من 420 ألف عقد تمويل عقاري سكني.

تتطلب المرحلة الثانية من البرنامج (2021-225) سلسلة من النقلات النوعية لضمان استمرارية التقدم المحرز في المرحلة الأولى وتطور منظومة الإسكان والتصدي للتحديات المتبقية التي تواجه السوق.

أبرز إنجازات البرنامج:

نجح البرنامج خلال المرحلة الأولى في إحداث تغييرات محورية في قطاع الإسكان في المملكة. وقد ساهمت استراتيجيته الشاملة في تقديم مميزات أساسية للأسر السعودية، وشركات التطوير العقاري، وجهات التمويل العقاري، إضافة إلى الجهات الحكومية العاملة في قطاع الإسكان.

حيث عمل البرنامج بشكل أساسي على تسريع وتيرة تملك المنازل فارتفع معدل التملك من 47% في عام 2016 إلى 60% في نهاية 2020 ووصل معدل رضا المواطنين إلى 80% خلال عام 2020، حيث تم توفير حلول تمويلية ومنتجات سكنية متنوعة تتضمن الوحدات الجاهزة، البناء الذاتي، الوحدات تحت الإنشاء، الأراضي)، استفاد منها أكثر من 834 ألف أسرة، بينها 310 ألف أسرة سكنت منازلها. (موقع وزارة الإسكان)

ساهمت الإنجازات التي تم تحقيقها خلال المرحلة الأولى في تحقيق أثر إيجابي على قطاع الإسكان، حيث تقوم استراتيجية المرحلة الأولى على خمس ركائز أساسية هي:

1. الحصول على التمويل.
2. توفير منتجات سكنية ملائمة وميسورة التكلفة.
3. تحسين عمليات القطاع العقاري ورفع مستوى أدائه.
4. تعزيز أساسات القطاع العقاري.
5. وضع نموذج حوكمة البرنامج.

وقد حقق البرنامج نتائج ملموسة وأحدث أثراً تنموية ملحوظة على مستوى كل ركيزة.

تتجسد هذه الإنجازات في إطار منظم من الجهود والمساهمات التي قام البرنامج في ابتكارها أو تطويرها أو تنسيقها. وذلك لتعزيز الارتباط والتعاون ضمن قطاع الإسكان من خلال تيسير الطلب على المنازل للمستفيدين وتقديم نموذج تمويل عقاري مبني على تحفيز الممولين والمستثمرين على المشاركة وتحسين قدرة شركات التطوير العقاري على توفير وحدات سكنية ميسورة التكلفة وإطلاقها في السوق مباشرة. ويوضح الشكل التالي طريقة عمل البرنامج وأهميته بالنسبة لسوق الإسكان في المملكة اليوم. (العبود، ٢٠٠٥م).

نموذج العمل:

ركز البرنامج في العديد من المبادرات ضمن استراتيجية المرحلة الأولى على رفع كفاءة العمل في القطاع من خلال الحد من المعوقات المرتبطة بالشؤون التنظيمية والحوكمة، وتمكين الوصول إلى التقنيات المتقدمة وأساليب البناء الحديث، ورفع مستوى التنسيق بين الجهات الحكومية ذات العلاقة. أحدثت هذه المبادرات تغيير جذري حيث ساهمة في تسهيل وتسريع عملية تطوير المشاريع وتسليمها في قطاع الإسكان. يوضح الشكل أدناه تجربة رحلة المطور والتحديات التي تم حلها، حيث تتلخص المبادرات الخاصة بالاستراتيجية في جانب العرض في:

1. إنشاء الشركة الوطنية للإسكان.
2. إنشاء برنامج "شراكات" لتمويل مشاريع التطوير وتحفيزها.
3. إنشاء برنامج الإسكان التنموي لسد الفجوات في جانب العرض لذوي الدخل المحدود جداً.
4. إعداد مبادرة تحفيز تقنية البناء.
5. إنشاء برنامج "وافي" لتحفيز بيع الوحدات على الخارطة.
6. إنشاء مركز "إتمام" لتبسيط الإجراءات التنظيمية والموافقات.

- الهدف من إنشاء الشركة الوطنية للإسكان هو إيجاد ذراع استثماري لوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان يساهم بشكل كبير في تطوير القطاع العقاري السكني وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص. حيث تُعد الشركة الوطنية للإسكان المطور الرئيسي القادر على تحفيز وزيادة المعروض السكني الملائم بما يتناسب مع حجم ونوع الطلب مما يمكن المطورون العقاريون وخاصة الصغار والمتوسطين منهم من

الاستثمار في توسيع نطاق أعمالهم. وتعمل الشركة على الاستمرار في توسيع نطاق أعمالها، إذ قامت بتنفيذ العديد من مشاريع التطوير العقاري السكني والبنية التحتية، هذا بالإضافة إلى قيادتها للعديد من مبادرات برنامج الإسكان من حيث الشؤون التنظيمية وحوكمة السوق.

- تم إنشاء برنامج "شراكات" والذي يهدف إلى استقطاب وتحفيز ورفع كفاءة بناء المساكن من المطورين العقاريين من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات التمويلية والأراضي المطورة المجانية وغيرها لزيادة المعروض السكني الملائم من حيث التكلفة والجودة معاً. وقد ساهم برنامج "شراكات" في رفع كفاءة وفعالية قطاع البناء والتشييد، لاسيما فيما يتعلق بوحدة البيع على الخارطة الجديدة حيث يتم بناء وتطوير ما يزيد عن 141 ألف وحدة سكنية.
- نجح برنامج الإسكان التنموي في توفير 46 ألف وحدة سكنية للأسر الأشد حاجة، ولا يقتصر دور البرنامج على توفير هذه الوحدات السكنية فحسب، بل يساهم في تحفيز دور الجهات ذات العلاقة والقطاع الغير ربحي في عملية التنفيذ عبر إنشاء وتأهيل أكثر من 350 جمعية أهلية سكنية، كما تم إطلاق منصة جود الإسكان والتي تعنى بإتاحة الفرصة لإشراك المجتمع لتقديم يد العون للعطاء الخيري السكني وبلغت المساهمات المجتمعية أكثر من 400 مليون ريال.
- تعمل مبادرة تحفيز تقنية البناء على قيادة عملية التحول من البناء التقليدي إلى أساليب البناء الحديث في تنفيذ الوحدات السكنية، من خلال تحفيز المصانع وتمكين استخدام الأساليب والممارسات الحديثة لبناء المساكن والمطورين العقاريين. كما تم تجربة البناء باستخدام الطابعة ثلاثية الأبعاد بنجاح كأول تجربة سكنية يتم تنفيذها في الشرق الأوسط، وشكلت الوحدات السكنية المعتمدة لأساليب البناء الحديث أكثر من 50% من مشاريع البيع على الخارطة ضمن برنامج "شراكات" ومشاريع الإسكان التنموي.
- يسعى برنامج "وافي" إلى تحفيز نمو منتج البيع على الخارطة من خلال إصدار التصاريح. وقد تخطى مستوى مشاركة المطورين من القطاع الخاص المستوى المستهدف بنسبة 20% بالإضافة إلى رفع مستوى نضج القطاع عبر رفع كفاءة ودعم المطورين العقاريين. كما يعود هذا التقدم إلى الترابط التشغيلي الوثيق بين "وافي" و"إتمام" و"شراكات" الذي أدى إلى تحقيق الكفاءة التشغيلية للبرنامج.

- تشكّل مبادرة "إتمام" حجر الأساس لرحلة المطوّرين المبسّطة التي وضعها البرنامج. فهي تقدّم منصة رقمية شاملة للمطوّرين للحصول على التصاريح اللازمة بالإضافة إلى أكثر من 30 خدمة للمطوّرين كما تم إنهاء اعتماد 329 مخطط سكني من خلال المنصة.

القدرة على تحمل تكاليف السكن:

نسبة تكلفة السكن يعدّ هذا المؤشر بمثابة المؤشر الرئيسي للبرنامج ضمن خطة التنفيذ لعام 2025. يقيس المؤشر مدى القدرة على تحمل تكاليف السكن في المملكة، وبالتالي، يرتبط بالهدف الرامي لتحسين قدرة المواطنين على تحمّل تكاليف السكن ضمن خطة التنفيذ. تُعرف نسبة تكلفة السكن باعتبارها النسبة المخصصة من دخل الأسرة لتكاليف السكن، سواءً من حيث التكلفة الأساسية أو التكلفة التمويلية (إما كتمويل عقاري أو مدفوعات إيجارية) أو التكلفة التي يتم تحملها لشراء منزل ملائم. هذا المؤشر معترف به دولياً، وقد تم تناوله في إطار المقارنات المعيارية التفصيلية لعددٍ من برامج الإسكان الوطنية في العديد من دول العالم. تضمنت المقارنات المعيارية التي تم إجراؤها كلاً من كندا والسويد والمملكة المتحدة والنمسا وسنغافورة. تم تحديد مستهدفات المؤشر وفقاً لتوجيهات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والمدخلات المقدمة من الخبراء الدوليين المتخصصين في مجال الإسكان. (باهمام، 2011)

مدى جاهزية سوق الإسكان:

قوة أساسات القطاع العقاري بالمملكة: هو المؤشر الأول لقياس مدى جاهزية السوق العقاري والسكني في المملكة. يقيس المؤشر مدى جاهزية المعروض في السوق العقاري والسكني في المملكة. تم تصميم المؤشر خلال المرحلة الأولى من برنامج الإسكان، ومع ذلك، سيتم تطوير الآلية المتبعة في حساب المؤشر أثناء تنفيذ الخطة لعام 2025. في البداية، سيتم استخدام المنطق الحسابي الأصلي لمؤشر "سهولة ممارسة الأعمال" الصادر عن البنك الدولي لتحديد مستوى الجاهزية. بعد 18 شهراً من عملية التنفيذ، سيُطلق برنامج الإسكان استطلاعاً جديداً على المستوى المحلي لجمع المدخلات والمعلومات اللازمة لقياس المؤشر مع التركيز بصورة حصرية على سوق الإسكان في

المملكة. تم وضع أهداف المؤشر بالاستناد إلى مجموعة من المقارنات المعيارية الشاملة، عن طريق احتساب متوسط مؤشر "سهولة ممارسة الأعمال في الدول المعيارية المماثلة.

إجمالي القروض العقارية القائمة للأفراد المؤشر الثاني لقياس مدى جاهزية السوق العقاري والسكني في المملكة. يقيس المؤشر مدى جاهزية سوق التمويل السكني في المملكة، وتحديدًا سوق التمويل العقاري الذي يعد بمثابة القناة الأساسية التي تُؤمن من خلالها الأسر السعودية التمويل اللازم لشراء مساكنها. تجدر الإشارة إلى أن زيادة حجم القروض العقارية في السوق يعد مؤشراً مباشراً لمدى جاهزية وكفاءة سوق التمويل السكني. تم تحديد مستهدفات المؤشر عبر حساب حجم القروض العقارية اللازم للوصول إلى المستهدفات المتعلقة بملكية المساكن في المملكة بحلول عام 2025

دعم الفئات الأكثر احتياجاً:

عدد الوحدات التي تم توفيرها من الإسكان التنموي: تم تصميم هذا المؤشر لقياس الدعم المقدم من البرنامج للفئات المستحقة المشمولة ضمن مبادرة الإسكان التنموي. تعتبر مبادرة الإسكان التنموي بمثابة الآلية الرئيسية لتوفير الخدمات السكنية اللازمة للأسر محدودة الدخل، وتعدّ واحدة من المبادرات الهامة كونها تعتمد بصورة أساسية على التعاون الوثيق بين القطاعات العام والخاص والغير ربحي لتوفير المعروض اللازم من الوحدات السكنية. ستشتمل هذه المبادرة على مجموعة من المؤشرات الفرعية على المستوى التشغيلي لتابعة حجم الوحدات السكنية التي سيتم توفيرها بالشراكة مع القطاعين الخاص والغير ربحي.

ملكية المنازل:

نسبة الأسر السعودية التي تمتلك منزل: يعد هذا المؤشر واحداً من بين المؤشرات الرئيسية التي تم ترحيلها من المرحلة الأولى من البرنامج نظراً لأهميته في قياس نسبة التغير في حجم ملكية المنازل المنازل المسلحة - خرسانية من قبل الأسر السعودية.

نظرًا للأهمية الجوهرية التي يشكّلها مؤشر "القدرة على تحمل تكلفة السكن" ضمن خطة التنفيذ لعام 2025، نسبة رضا المواطنين عن البرامج الإسكانية المقدمة لهم: يقيس هذا المؤشر مستوى رضا المواطنين عن مشاركتهم في البرنامج. يتم قياس المؤشر باستخدام مجموعة من استطلاعات الرأي لقياس مستوى رضا المواطنين المستفيدين عن خدمات البرنامج. تم تحديد أهداف المؤشر عبر تحليل اتجاهاته السابقة خلال المرحلة الأولى من البرنامج، وتحديد النسبة المنشودة لمستوى رضا المستفيدين بنسبة 80%.

مبادرة تطوير رحلة سكني 2.0:

تهدف استراتيجية برنامج الإسكان في مرحلته الثانية إلى التركيز على المستفيد كمحور استراتيجي رئيسي، حيث سيتم إعطاء الأولوية لاحتياجات الأسر ورغباتهم عند تصميم أي نوع من أنواع الدعم التي يخطط برنامج الإسكان لتقديمها مستقبلاً. ولتحقيق ذلك تهدف المبادرة إلى تطوير رحلة تجربة المستفيدين من برنامج سكني باتباع خمسة مبادئ رئيسية:

- تقديم تجربة مستهدفة ومخصصة تركز على المستفيد. تيسير التفاعل عبر قنوات متعددة.
- تمكين التواصل الشامل المباشر.
- تنفيذ خدمات موثوقة وذات قيمة مضافة. تحقيق شفافية واضحة.

كما ستقوم المبادرة ببناء رحلة تجربة مستفيدي برنامج سكني الجديدة باعتماد نهج شامل يبدأ ببناء فهم عام ومفصل للفرص الحالية والعقبات المحتملة متبوعاً بتطوير رحلة تجربة المستفيدين من خلال إعادة تصميم نقاط التواصل على مستوى جميع مراحل تجربتهم. (موقع برنامج التحول الوطني)

الشريحة المستهدفة:

- مستفيدي برنامج الإسكان.
- مساهمة المبادرة في تحقيق الهدف الاستراتيجي:
- تساهم المبادرة بشكل مباشر في إتاحة فرص تملك المسكن الملائم للأسر السعودية.

الأثر المتوقع:

الأثر الاجتماعي: تساعد المبادرة على تطوير تجربة المستفيدين من برنامج الإسكان. كما تسهم المبادرة في رفع مستوى رضا المستفيدين عن البرامج الإسكانية المقدمة لهم؛ نظراً للدور الحيوي للبرنامج في حياة المستفيدين، مما يؤدي بدوره إلى زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية بوجه عام.

الأثر الاقتصادي: تقوم هذه المبادرة بدور تيسيري من خلال ربط جانبي الطلب والعرض في السوق. وليس للمبادرة مساهمات اقتصادية مباشرة، إلا أنها ضرورية لتمكين البرنامج من تحقيق الأثر الاقتصادي المستهدف

المُخرجات النهائية:

الخطة الاستراتيجية لرحلة سكني 2.0.

الربط مع أهداف البرنامج:

1. تحسين القدرة على تحمل تكاليف السكن.
2. تقديم الدعم للشرائح الأشد حاجة. رفع نسبة تملك المنازل.

الخدمات الرقمية الحكومية:

1. برنامج سكني

هدف البرنامج إلى تقديم الحلول السكنية التي تساهم في تحسين نمط الحياة لأهاليينا المستفيدين لبناء مجتمع ينعم أفرادُه بتعدد سبل امتلاك المسكن، وللتحقق من حالة الاستحقاق بشكل فوري يرجى استكمال اجراءات الدخول عبر منصة أو تطبيق سكني. (موقع بوابة سكني)

2. بوابة ناجز

ضمن خطة وزارة العدل للتحويل الرقمي، تم إنشاء منصة الخدمات العدلية الإلكترونية (ناجز)، لتوفير جميع الخدمات التي يحتاجها المستفيد من المحاكم وكتابات العدل عبر بوابة إلكترونية موحدة، وتخدم جميع المواطنين والمقيمين وقطاعات الأعمال تسهيلاً لهم للوصول للخدمات العدلية الإلكترونية بشكل ميسر وسريع. (موقع بوابة ناجز)

تمكنك هذه الخدمة من التحقق من الوثائق الصادرة من وزارة العدل إلكترونياً.

الرسالة: الارتقاء بجودة خدمات البوابة وتطويرها بما يتوافق مع تطلعات الوزارة وتحقيق رضا المستفيدين وتطوير التواصل الفعال.

الرؤية: بوابة وطنية للخدمات العدلية تخدم الأفراد ومختلف القطاعات بأعلى المعايير منافس بها.

الأهداف:

- تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية.
- زيادة رضا المستفيدين وتوحيد التجربة الرقمية.
- توفير مؤشرات الأداء والإحصاءات التفصيلية.

3. المؤشرات العقارية

يستعرض المؤشر النطاق السعري ومتوسط القيم الايجارية وعدد الصفقات حسب العقود الايجارية الموثقة في شبكة ايجار، ويستند نطاق الاسعار على تقدير الحد الاعلى والادنى لقيم الصفقات الايجارية الاعلى تكرارا حسب نوع الوحدة.

4. منصة ايجار

شبكة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تنظيم قطاع الإيجار العقاري في المملكة العربية السعودية وحفظ حقوق أطراف العملية الإيجارية (المستأجر، المؤجر، الوسيط العقاري)، تقدم مجموعة من الحلول الإلكترونية التي تسهم في تطوير قطاع الإيجار العقاري وتنظيمه وتيسير أعماله، بما يحقق التوازن في القطاع وتعزيز الثقة به، ويسهم في تحفيز الاستثمار فيه. (موقع منصة ايجار)

الرؤية:

رفع كفاءة قطاع الإيجار العقاري، وتعزيز الثقة به.

الرسالة:

تنظيم إجراءات قطاع الإيجار العقاري وتيسيرها، وتعزيز الثقة به، وتحقيق التوازن الذي يحفظ حقوق أطراف العملية الإيجارية ويحفّز على الاستثمار.

القيم:

الشفافية – الثقة – التوازن

المستفيدون من (إيجار) للقطاع السكني – أطراف العملية الإيجارية:

يسمّى (إيجار) المتعاملين في قطاع الإيجار العقاري السكني بـ(أطراف العملية الإيجارية)، وهي الفئة التي يستهدفها (إيجار) بشكل رئيس للتسجيل في الشبكة الإلكترونية لخدمات الإيجار؛ لتنظيم قطاع الإيجار العقاري السكني، وتوضيح التزاماتهم وواجباتهم، مما يسهم في حفظ حقوقهم، وذلك من خلال عقد الإيجار الإلكتروني الموحد الذي تركز عليه العملية الإيجارية، وهم:

المستأجر:

الأفراد من المواطنين والمقيمين.

المؤجر:

المستثمرون في العقارات السكنية وملاكها من الأفراد والمنشآت أو وكلائهم.

الوسيط العقاري:

مكاتب العقارات وشركات الوساطة العقارية التي تملك سجلاً تجارياً سارياً يتضمن نشاطاً بممارسة تأجير العقارات وإدارتها، وتكون مملوكة بالكامل لشخص سعودي أو شركة سعودية مملوكة بالكامل للسعوديين، أو ممن تنطبق عليهم صفة الوساطة ومتطلباتها في (إيجار) الذين يقومون بتأجير العقارات المملوكة لهم أو مسجلة بأسماء منشآت يملكونها. (موقع الوسيط العقاري)

الأهداف:

- حفظ حقوق جميع أطراف العملية الإيجارية (المستأجر، والمؤجر، والوسيط العقاري) من خلال عقود إيجار إلكترونية موحدة ومعتمدة من وزارة العدل.
- توثيق العقود وتسجيل بيانات الوحدات العقارية على شبكة (إيجار) الإلكترونية، وتفعيل استخدامها كسندات تنفيذية.
- تقليص النزاعات المتصلة بقطاع الإيجار العقاري وتخفيف العبء على الجهات القضائية.
- رفع كفاءة قطاع الإيجار العقاري وتعزيز مساهمته في الناتج المحلي.
- تقليل مخاطر الاستثمار في الإيجار العقاري والتحفيز على الاستثمار فيه؛ لتحقيق التوازن بين العرض والطلب، بما ينعكس إيجاباً على أسعار الوحدات الإيجارية.
- وضع السياسات والإجراءات التنظيمية والرقابية لمنشآت الوساطة العقارية واعتمادها وتأهيل العاملين فيها.
- توطيد العمل في القطاع، وخلق فرص وظيفية جديدة وملائمة.
- تقديم خيارات وبدائل إضافية في القطاع العقاري تساهم في دعم برنامج الإسكان.
- تيسير التعامل مع حالات التعثر عن سداد أجرة المسكن.
- توفير أدوات وحلول إلكترونية تمثل قيمة مضافة، تساهم في تيسير العملية الإيجارية.

- تحقيق التكامل الرقمي مع القطاعين الحكومي والخاص، مما يعزز الأمن الوطني، ويحقق الأهداف الوطنية في التحول الرقمي.

5. بوابة مركز البيانات والرصد الإسكاني

تُعنى بآخر المستجدات المتعلقة بقطاع الإسكان والتمويل العقاري في المملكة، إضافةً إلى توفير البيانات والإحصاءات والمعلومات للمهتمين والمختصين بالقطاع، وذلك بالاعتماد على المصادر الرسمية من الجهات الحكومية والقطاعات ذات الصلة.

6. منصة البناء المستدام

تؤسس لمجتمعات أكثر استدامة؛ تسهم في رفع جودة الحياة، وكفاءة استهلاك الطاقة و المياه، ونمكن المواطن من التأكد من جودة و سلامة الوحدات الجاهزة و تحت الانشاء.

فحص جودة البناء

تهدف خدمة فحص جودة البناء إلى تمكين المستفيد المقبل على البناء (سواء من المطورين العقاريين أو الأفراد) من التحقق من جودة وسلامة عمليات البناء عبر آلية للفحص من قبل مهندسين فاحصين معتمدين حيث تحصل الوحدة السكنية على شهادة جودة البناء بعد إكمال بناءها وتجاوز كافة مراحل الفحص بنجاح.

فحص المباني الجاهزة

تهدف خدمة فحص المباني الجاهزة إلى تمكين المستفيد الراغب بشراء أو استئجار مبنى من التحقق من جودته وسلامته.

ويتم ذلك عبر آلية الفحص البصري من قبل مهندسين معتمدين للكشف عن العيوب الظاهرة في المباني الجاهزة وبموجب هذا الفحص يتم إصدار تقرير لحالة الوحدة السكنية. (منصة البناء المستدام).

فحص التزام المقاولين

هي خدمة تتيح للمقاولين الحصول على تقرير يوضح مدى إلتزام المقاولين بمعايير الجودة والسلامة للحفاظ على المشهد الحضري، ويتم مشاركتها بشكل آلي مع وكالة التصنيف للتحقق من مدى إلتزام المقاول، والتي بموجبها يتم إصدار تقرير يوضح حالة أعمال المقاول.

7. الهيئة العامة للعقار

هيئة سعودية تم إنشاؤها في 25 / 4 / 1438 هـ بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (239) وتُعنَى هذه الهيئة بكل ما يتعلق بنشاط العقار غير الحكومي، ووضع المعايير له والإشراف عليه، كما أن لها شخصية استقلالية.

8. البورصة العقارية

هي امتداد للدور الطبيعي الذي تقوم به وزارة العدل في مجال إدارة وتسجيل الثروة العقارية، ممثلة بالأدوار الأساسية التالية: إدارة وتنفيذ عمليات انتقال الملكية العقارية بيعاً وشراءً إدارة وتنفيذ عمليات الرهن العقاري العرض المباشر والشفاف لبيانات العمليات العقارية.

9. الإفراغ العقاري الإلكتروني

تمكن الخدمة المستفيد من تسجيل طلب الإفراغ العقاري الإلكتروني لنقل ملكية العقار بصفته أصيلاً عن نفسه، أو وكيلًا عن فرد، أو ممثلًا عن جهة. وتتيح الخدمة للبائع إنشاء الطلب وإلغاءه، كما تتيح للمشتري قبول الطلب أو رفضه.(وقع وزارة العدل)

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

1.2 الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1.2 مشكلة الدراسة:

صعوبة مرحلة اختيار المسكن المناسب مع وجود خيارات واسعة وعوامل متغيرة مع مدخلات تختلف من شخص لآخر (السعر، المساحة، الموقع..) ووصولاً لمرحلة الشراء والبيع والإفراغ العقاري وحلول التمويل والإقراض من القطاع المصرفية. ومن خلال ما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها بهذه الدراسة في السؤال التالي: هل يوجد أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض؟

2.1.2 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في الوقت الحالي من خلال سعي المملكة العربية السعودية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 لرفع نسبة تملك المواطنين للمساكن. في ظل النمو وزيادة اعداد السكان.

- إبراز الخدمات الحكومية الرقمية المتنوعة من كافة الجهات الحكومية المتاحة للمستفيدين والباحثين عن مسكن بمدينة الرياض.
- معرفة اثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض.

3.1.2 أهداف الدراسة:

1. دراسة أثر الخدمات الرقمية الحكومية على سرعة اختيار المسكن.
2. ربط مستهدفات رؤية المملكة 2030 في قطاع الإسكان بالخدمات الرقمية الحكومية الحالية.

4.1.2 أسئلة الدراسة:

- لماذا نحتاج خدمات رقمية ؟
- ماهي عقبات الخدمات التقليدية على الوضع الحالي والمستقبلي؟
- ما أثر تجربة الخدمات الرقمية على نسبة تملك المواطنين للمساكن؟
- ما مدى رضى المواطنين عن الخدمات الرقمية؟

5.1.2 المنطلق النظري للدراسة:

فرضية الدراسة

زادت نسبة تملك المساكن المناسبة للمواطنين المستخدمين للخدمات الرقمية الحكومية بمدينة الرياض من عام 2018 وحتى 2022، وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.2 الفصل الثاني: المتغيرات النظرية للدراسة

1.2.2 المحور الأول: الخدمات الرقمية الحكومية

بدأ تطبيق الحكومة الإلكترونية في الثلاث عقود الأخيرة في العالم في القرن العشرين بأساليب وأشكال متباينة، وقد كانت في البداية مقتصرة على بعض البرامج المستخدمة في الأغراض الإحصائية. (العبود، ٢٠٠٥ م). وتعني الحكومة الإلكترونية الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا الخاصة بالمعلومات لإنجاز الخدمات إلكترونياً للمستخدمين بسهولة ويسر (السامرائي، ٢٠١٠).

والحكومة الالكترونية تشير إلى استغلال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتطوير الشؤون العامة، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها بطريقة تعتمد على تقنيات شبكة الإنترنت وفق ضمانات أمنية لحماية المستفيد والجهة صاحبة الخدمة". (حسين، ٢٠١٣، ص ٤٤٣)، وهذا ما يتوافق مع تعريف العبود (٢٠١٦، ص ٢٨)، حيث أوضح أن الحكومة الالكترونية هي: "قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بدقة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل".

ويتضح من خلال دراسة مفهوم الحكومة الالكترونية عند (حسين، ٢٠١٣)، و(العبود، ٢٠١٦) أن الحكومة الالكترونية تنطوي على ما يلي:

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. ربط تكنولوجيا الاتصالات بمسئوليات الجهاز الإداري.
3. تطوير وميكنة جميع الأنشطة الإدارية، وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات.
4. السرعة والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمات الإدارية.
5. تطوير العمليات الإدارية داخل كافة الجهات.

والحكومة الالكترونية بمفهومها العام تعني استغلال التكنولوجيا في تحويل الخدمات الإدارية من الأسلوب التقليدي إلى خدمات الكترونية تنفذ بدقة عالية عن طريق ميكنة جميع الأنشطة الإدارية، وتسهيل الإجراءات وتسهيل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمستفيدين وقطاع الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة في إنجاز الخدمات بسهولة، وفي أقل جهد بهدف تحسين وتطوير الأنشطة الإدارية. (باهمام، 2007)

أهداف الحكومة الالكترونية:

يمكن تصنيف أهداف الحكومة الالكترونية إلى ما يلي:

1. الأهداف المباشرة التي يمكن أن تترجم إلى عوائد مالية:

- الانجاز السريع للأعمال في جميع الإجراءات.
- التقليل من ساعات العمل بالمنظمات.
- الحد من الاعتماد على الأوراق في العمل الإداري.
- أداء العمل عن بعد.

(٢) الأهداف الغير مباشرة :

- الإقلال من الأخطاء التي لها علاقة بالنواحي الإنسانية.
- مسايرة دول العالم المتقدمة.

كما أوضح بعض الباحثين بأن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف المهمة، والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

- 1 تسهيل التعامل مع الخدمات المتاحة من خلال وسائل الاتصال. أي أن يتم توفير الاستثمارات في نشاط التعاملات الالكترونية، وهي تكون هنا عوائد ملموسة.
- 2 دعم فرص الإصلاح والتنمية الإدارية والاقتصادية، حيث تقدم الحكومة الالكترونية الفرص المناسبة لتطوير المؤسسات الخاصة وأيضاً المستفيدين، وذلك يحقق مستوى انتاجية أفضل، وأداء مناسب.
- 3 تحقيق مبدأ التعلم المستمر ، وذلك يسهم في زيادة الابتكار والإبداع
- 4 تحسين مستوى الخدمات.
- 5 تحسين الأداء الإداري من خلال استثمار الوقت والحد من الكلفة في إنهاء الخدمات في ضوء الحكومة الالكترونية
- 6 الحد من التعقيدات الإدارية من خلال تقليص مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور، إضافة إلى القضاء على عامل اللقاء المباشر بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه بقدر الإمكان.
- 7 تسهم في تحقيق الشفافية، وذلك من خلال إتاحة معلومات ذات درجة عالية منالثقة.

8 إيجاد التأثير الإيجابي في المجتمع، وذلك من خلال استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات.

9 الرغبة في تقليل تكلفة الخدمات التي يتم تقديمها مع زيادة معدلات الكفاءة.

خصائص الحكومة الالكترونية:

يمكن تحديد الخصائص المميزة للحكومة الالكترونية على النحو التالي:

1. الحكومة الالكترونية وسيلة تستهدف رفع الأداء للمنظمة.
2. الحكومة الالكترونية حكومة بلا أوراق الأوقات.
3. الحكومة الالكترونية هي حكومة بلا زمان فهي تعمل في جميع خلال أربعة وعشرون ساعة يومياً، طوال أيام الأسبوع، وفي جميع أوقات السنة.
4. الحكومة الالكترونية هي حكومة بدون مكان، حيث إنها تعتمد على الحاسب الآلي، والأجهزة الذكية.
5. الحكومة الالكترونية بلا تنظيمات جامدة.

ويتضح من خلال ما تقدم، إن الدول تسعى إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في جذب العمل التجاري الدولي، ولكي يتحقق ذلك يتم الحد من التكاليف والمصروفات للحكومة والمواطن، من خلال تقديم مستوى أفضل من الخدمات، واستخدام التقنيات الحديثة يسهم في تقديم خدمات مناسبة ومريحة. (نشرة الإسكان، 2021)

2.2.2 المحور الثاني: المسكن المناسب

الموقع وجودة البناء وسلامة الوثائق .. مواصفات أساسية

يعد الحصول على مسكن مناسب أكثر أهمية من مجرد الحصول على مسكن بشكل عام، ولكن ما هو المسكن المناسب، وما مواصفاته، وكيف نختاره، وما طرق الحصول عليه؟ تكمن أهمية هذه الأسئلة التي يجب أن تؤخذ في عين الاعتبار عند البحث عن المسكن الملائم و ماهي الخدمات الرقمية الحكومية التي تساعد اختيار المسكن المناسب؟

معايير اختيار المسكن المناسب

إن المسكن المناسب لشخص ما، ليس بالضرورة أن يكون كذلك لشخص آخر، والعكس صحيح، إذ تعتمد مناسبة المسكن على عدة عوامل: كاحتياجات الشخص الخاصة، وإمكانياته المادية، وعدد أفراد أسرته، ومكان عمله، وتطلعاته المستقبلية عن هذا المسكن، وهل يعتبره مسكن المستقبل، أم أنه لفترة مرحلية معينة، وغيرها من العوامل الكثيرة التي تلعب دوراً كبيراً بتحديد معنى المسكن المناسب لكل شخص. فلا بد لأي باحث عن مسكن أن يتحقق من احتياجاته الشخصية بشكل مفصلة بتحديد الخيارات قبل القيام بعملية الشراء. حين ينتهي الباحث من تحديد احتياجاته عن المسكن المناسب له، تأتي مرحلة اختيار مواصفات هذا المسكن، وسعره، وتوفر الوثائق الضرورية التي لا بد من التأكد منها للوصول إلى مرحلة الطمأنينة بتملك هذا المسكن. (نشرة الإسكان، 2021)

المواصفات المثالية لموقع المسكن

الرعاية الصحية، ووسائل النقل العام، والمؤسسات التعليمية كالمدارس والجامعات، وأن يكون مخدماً بشكل جيد بما يتعلّق بخدمات الإنترنت عالية السرعة،

والمياه والكهرباء، وبفضل من الله هذه الخدمات تغطي رقعة واسعة من مدن بلادنا الحبيبة ، كما أنّ مكان العمل وبعده عن مكان السكن يشكل عاملاً مهماً في الاختيار لدى البعض، لتجنّب تمضية وقتٍ طويل في التنقل بين المسكن ومكان العمل، بالرغم أن البعض يُفضّل الابتعاد عن أماكن الكثافة السكانية التي تجلب معها الضوضاء والازدحام المروري.

وعند اختيار الحي والمبنى المناسبين بحسب المواصفات التي تم ذكرها سابقاً، لا بد من مراعاة أن تكون المداخل والمواقف مطابقة للاشتراطات البلدية، ومناسبة لاحتياجات سكان العقار ومرتاديه. ولا يمنع الاستعانة ببعض المكاتب العقارية المتخصصة، أو الاستشاريين العقاريين للاستفسار عن أي أمور يمكن أن تكون مهمة في عملية الاختيار.

تحديد السعر المناسب للمسكن

يُعتبر السعر من العوامل الرئيسية لاختيار المسكن، إذ لا بد من أن يكون سعره مناسباً للباحث عن المسكن وقدرته على تسديد التزاماته دون أن يؤثر بشكل كبير على طبيعة حياته اليومية أو أن يمرّ بضائقة مادية بسببه، وينصح خبراء المال بما يخص الجانب العقاري بأن تكون نسبة الالتزامات الشهرية المتعلقة بالمسكن قرابة الثلث من الدخل الشهري أو أكثر قليلاً، إن كان بواسطة أحد الطرق التمويلية، وفي حال الشراء النقدي أيضاً ينصحون بالاحتفاظ بمبلغ يمكن أن يستخدم بتطوير المسكن أو صيانته أو إضافة بعض اللمسات الشخصية على تصميمه أو محتوياته.

وبخصوص سعر السكن فيمكن معرفة ما إذا كان مناسباً، وذلك بمقارنته بأسعار العقارات المماثلة له، والقريبة منه، يمكن الرجوع إلى مزوّدي معلومات أسعار العقار وتغييراته المستمرة ويجدر بالذكر هنا، أن مركز البيانات والرصد الإسكاني يصدر نشرته الدورية التي تحتوي على معلومات مهمة عن الأرقام القياسية لأسعار العقارات والتغيرات في هذا الرقم لأسعار المستهلك لمجموعة السكن وتوابعه، والتي يمكن أن يطلع عليها الباحثون عن تملك المسكن وأخذ فكرة عن تغيرات الأسعار ربع السنوية. من خلال صفحة النشرات في بوابة مركز البيانات والرصد الإسكاني.

كما يقدم موقع وزارة العدل عبر منصته الإلكترونية خدمة تتيح للمستفيدين معرفة معلومات الصفقات المتداولة والمنفذة على مستوى الأحياء، خلال فترة زمنية معينة بشكل شهري، ربع سنوي، سنوي، وتعتمد هذه المؤشرات على قياس عدد الصفقات وعدد العقارات والقيمة بالريال السعودي، والمساحة بالمتر المربع، وقيمة المتر المربع، ويمكن من خلالها معرفة وتتبع الأحياء الأكثر نشاطاً، والاطلاع على متوسط أسعار العقار وسعر المتر المربع ومقارنته بحسب الأحياء المختلفة، كما يمكن تتبع تفاصيل الصفقات المنفذة في الأحياء والمخططات وأسعارها بيسر وسهولة. وذلك من خلال بوابة وزارة العدل.

وتقدم الهيئة العامة للعقار خدمة المؤشرات العقارية والتي تحتوي على مجموعة كبيرة من الجداول لمقارنة متوسط سعر المتر المربع للأراضي السكنية في عدد من أحياء مدن المملكة، مع خرائط حرارية تساعد على معرفة

متوسط سعر بيع المتر المربع ضمن منطقة سكنية وأحياء داخل مدن المملكة العربية السعودية، يتم احتسابها من واقع بيانات الصفقات المنفذة خلال فترة محددة. ويمكن الاطلاع عليها من خلال منصة المؤشرات العقارية.

مواصفات العقار الجيد

لاختيار عقار جيد وذي مواصفات عالية الجودة، ينبغي النظر إلى تصميمه الهندسي، ومواده الأساسية، ومواد التشطيب، ومفروشات - إن كان المنزل مفروشا - ومراعاة أن تكون جميعها ذات جودة عالية، ويمكن التحقق من ذلك بالحصول على شهادات الجودة والضمانات الخاصة بالمواد والتجهيزات أنظمة الكهرباء والتكييف والأدوات الصحية. كما يمكن طلب شهادات الصيانة وقطع الغيار لجميع الأنظمة والتجهيزات والمواد.

تهدف خدمة فحص المباني الجاهزة عبر منصة البناء المستدام إلى تمكين المستفيد الراغب بشراء أو استئجار مبنى من فحص جودة البناء وسلامته، مقابل رسوم خدمات معينة تختلف حسب مساحة العقار المراد فحصه، ويتم ذلك عبر آلية الفحص البصري من قبل مهندسين معتمدين للكشف عن العيوب الظاهرة في المباني الجاهزة، وبموجب هذا الفحص يتم إصدار تقرير لحالة الوحدة السكنية. ويمكن الاطلاع على تفاصيل هذه الخدمة وطلبها البوابة الإلكترونية الخاصة بمنصة البناء المستدام. (نشرة الإسكان، 2022)

العقود والوثائق الرسمية

قبل إتمام عملية شراء المسكن تتبقى عليك خطوة في غاية الأهمية. وهي | التأكد من سلامة ونظامية الوثائق والعقود ورخص البناء، حتى تتجنب لاحقا احتمال الدخول في قضايا وخصومات ونزاعات، ويتم ذلك بالتأكد من عقد ملكية العقار، وأن يكون موثقاً في الجهات الرسمية وسلامة رخص البناء ومطابقتها للشروط والمواصفات النظامية، أيضاً يتم فحص عقد البيع، وتتم الاستعانة في ذلك بالخبراء والمتخصصين، كالمحامين والمستشارين العقاريين.

كما أن خدمة التحقق من الصّدّ العقاري المقدمة من الخدمات الالكترونية لوزارة العدل عبر منصة ناجز، تعتبر مثالية للتحقق من صحة أصل العقار الذي ترغب بتملكه، ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة عبر بوابة

ناجز، إضافة إلى خدمة الطلب الإلكتروني للإفراغ العقاري والتي تتيح للمستفيدين تسجيل طلب الإفراغ العقاري إلكترونياً بهدف نقل ملكية العقارات والأراضي)، حيث يقوم مالك العقار بتعبئة معلومات وبيانات الصك المراد إفراغه، وبيانات المشتري وطريقة الدفع، واختيار كتابة العدل، وبعد ذلك يصدر النظام رقم إحالة إلكتروني بحيث يمكن للمستفيد مراجعة كاتب العدل مباشرة دون المرور بصالة الضبط، ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة بواسطة زيارة بوابة وزارة العدل عبر خدمة الإفراغ العقاري. (الرديعان، 2011)

إن مراعاتك لهذه الشروط، والتأكد من توافرها في المسكن الذي تنوي شراءه، ستسهم إسهاماً كبيراً في جلب الراحة والطمأنينة لك في سكنك الجديد، وبذلك يكون اختيارك للمسكن المناسب مبنياً على مبادئ وأسس واضحة ومحددة، تحقق لك الراحة، وتجنبك الدخول في مشكلات مستقبلية قد تكون في غنى عنها.

3.2 الفصل الثالث: الدراسات السابقة

1. دراسة الرديعان، 2011 جامعة سعيدة، الجزائر:

تناولت بعض الدراسات السابقة خصائص الأسر الفقيرة مثل دراسة (الرديعان، 2011) وتفسير ظاهرة الفقر والاتجاه نحو الفقراء كما ورد بدراسة (شراز، 2011) ودراسة (Wadsworth, and et 2008)

2. دراسة باهمان 2011 الجامعة الإسلامية، غزة:

أكدت بعض الدراسات السابقة على ضرورة توفير مساكن للفقراء المحتاجين كما ورد بدراسة (باهمان، 2011)، (Collard, 2007)، (Eamon, Marykeegan, 1994).

3. دراسة باهمام 2002، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية:

أوضحت الدراسات السابقة أن هناك صعوبات في امتلاك المسكن في ظل المتغيرات الراهنة في المملكة العربية السعودية مع ضرورة وجود برامج استراتيجية ترسم خطط لرفع نسب التملك للمساكن للمواطنين.

4. دراسة باهمام 2015، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية:

أكدت الدراسات السابقة على أهمية إشراك القطاع الخاص في توفير المعروض العقاري وذلك لخفض تضخم ارتفاع أسعار المساكن بالمقارنة بالمشايخ الحكومية التي من سماتها أخذ فترات زمنية طويلة ومتابعة من مراحل التخطيط والبناء إلى تسليم الوحدات السكنية للمستفيدين.

الجزء الثالث: الدراسات العملية وإجراءاتها المنهجية

4.3 الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1.4.3 المنهجية وطريقة البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام فريق البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة اثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب وتحليل هذه الظاهرة استنادا إلى البيانات المجمعة حولها للوصول إلى نتائج تمكن من اتخاذ القرار بشأن تحقق الفرضيات المقترحة، كما تم استخدام المنهج الكمي المعتمد على الإحصاء في تحليل البيانات.

2.4.3 حدود الدراسة

- المجال المكاني : سكان مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- المجال البشري تستهدف الدراسة القادرين على تملك المسكن وهم في متوسط عمر (25-55 سنة).
- المجال الزمني: أجرت الدراسة بين الفترة الممتدة من مارس – ابريل 2023.

3.4.3 عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جمع سكان مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، وبما أن حجم المجتمع كبير فقد تم استخدام معادلة . حجم العينة التالي:

$$S = Z^2 \times P \times 1-PM2 = 1.962 \times 0.5 \times 1-0.50/.052 = 384$$

حيث أن:

S: حجم العينة المطلوب.

Z: القيمة المعيارية لمستوى الثقة بناء على التوزيع الطبيعي المعياري.

P: النسبة في المجتمع

M: هامش الخطأ.

4.4.3 أداة جمع بيانات الدراسة:

تم اعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات حول "حول تأثير الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب"، وأحتوى على متغيرات ديموغرافية ومحورين رئيسية:-

- **المحور الأول:** المتغيرات الديموغرافية البيانات الشخصية والتي تتضمن بيانات عامة حول المجيب ويحتوي على 9 فقرات (الجنسية، مكان السكن، العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوضع الوظيفي، قطاع العمل، الدخل الشهري).
- **المحور الثاني:** حالة المسكن ويتكون من 3 فقرات وهي كالتالي:
 - نوع المسكن.
 - فترة التملك.
 - الغرض من التملك.

- المحور الثالث: الخدمات الحكومية الرقمية ويتكون من 4 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تفسير قيم الوسط السحابي في الجدول (1):

جدول رقم (1): قيم الوسط السحابي لمقياس ليكرت الخماسي.

مدى قيمة الوسط السحابي	تفسير درجة الموافقة وفق الوسط السحابي
5	أوافق
4	أوافق إلى حد ما
3	محايد
2	لا أوافق إلى حد ما
1	لا أوافق

4.4.3 خطوات بناء الاستبيان:

قام الباحث بإعداد الدراسة لمعرفة " اثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكان المناسب في

مدينة الرياض من عام 2018 وحتى 2022م" واتبع في نهجه الخطوات التالية:

- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة والاستفادة منها في صياغة الاستبيان.
- تحديد المجالات المشمولة في الاستبيان.
- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- تصميم الاستبيان بصورة مبدئية.
- تم عرض الاستبيان على ثلاثة محكمين.
- بناء على آراء المحكمين تم تعديل الاستبيان بصورة الحالة.

6.4.3 معدل الاستجابة

تم توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة في شهر نوفمبر 2022 م ، وبلغ عدد الاستبيانات المستلمة والمكتملة (320) استبانة، وهو ما يعادل نسبة (83.6%) من حجم العينة المطلوبة (392) استبانة. وفي هذا السياق يرى كل من (Babbue 2007) أن معدل استجابة (70%) فأكثر يعد معدلًا مرتفعاً، لذلك فإن معدل الاستجابة لهذه الدراسات يعد مرتفعاً.

7.4.3 صدق أداة القياس

تم التأكد من صدق أداة القياس عن طريق قياس الصدق الظاهري كالآتي: وذلك من خلال عرض الاستبيان على ثلاثة محكمين متخصصين في مجال الدراسة وأسمائهم في الملحق (1)، وقد قام فريق البحث بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل بناء على المقترحات المقدمة. وعلى أثر ذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية في الملحق (2).

8.4.3 ثبات أداة القياس

تم التحقق من ثبات أداة القياس بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ عن طريق إدخال بيانات عينة الاختبار التي قدرها 10% من العينة المطلوبة (32) استبانة ببرنامج SPSS وحصلنا على النتائج في الجدول (2)

جدول رقم (2): نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ.

عدد العناصر	معامل الثبات ألفا كرونفاخ
34	0.956

حيث من نتائج ألفا كرونباخ لهذه الأداة (0.956) وهو أكبر من القيمة الدنيا الموصى بها وهي (0.7)، مما يشير إلى ثبات أداة هذه الدراسة.

9.4.3 خصائص عينة الدراسة:

بعد أخذ البيانات الشخصية لعينة الدراسة البالغ عددهم (320 شخص) تبين لنا عدة خصائص لهذه

العينة منها ما يلي:

أولاً: التوزيع من حيث الجنس بالجدول (3):

النسبة	العدد	الجنس
67%	214	ذكر
33%	106	انثى
100%	320	المجموع

ثانياً: التوزيع من حيث العمر بالجدول (4):

النسبة	العدد	العمر
26.17%	84	35 - 25
63.24%	205	45 - 36
10.59%	34	55 - 46
100%	320	المجموع

ثالثاً: التوزيع من حيث الجنسية بالجدول (5):

الجنسية	العدد	النسبة
سعودي	303	94.70%
غير سعودي	17	5.30%
المجموع	320	%100

رابعاً: التوزيع من حيث الحالة الاجتماعية بالجدول (6):

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوج	213	66.36%
اعزب	107	33.64%
المجموع	320	%100

خامساً: التوزيع من حيث المستوى التعليمي بالجدول (7):

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي	8	2.49%
جامعي	193	60.12%
دراسات عليا	119	37.38%
المجموع	320	%100

سادساً: التوزيع من حيث مكان السكن بالجدول (8):

النسبة	العدد	مكان السكن
93.77%	301	مدينة الرياض
6.23%	29	خارج مدينة الرياض
%100	320	المجموع

سابعاً: التوزيع من حيث الوضع الوظيفي بالجدول (9):

النسبة	العدد	الوضع الوظيفي
85.98%	273	موظف
1.25%	4	باحث عن عمل
12.77%	41	صاحب عمل
%100	320	المجموع

ثامناً: التوزيع من حيث قطاع العمل بالجدول (10):

النسبة	العدد	القطاع
51.40%	164	قطاع حكومي
48.60%	156	قطاع خاص
%100	320	المجموع

تاسعاً: التوزيع من حيث الدخل الشهري بالجدول (11):

النسبة	العدد	الدخل الشهري بالريال السعودي
24.61%	79	5,000 – 10,000
50.78%	163	11,000 – 20,000
24.61%	78	أكثر من 20,000
%100	320	المجموع

5.3 الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

تبين في الجدول (12) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابة على الاستبيان على

النحو التالي:

جدول رقم (12): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر الخدمات الرقمية الحكومية

على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبرة
		المجموع	لا أو افق	لا أو افق إلى محايد	محايد	أوافق لحد ما	أوافق		
1.2	4.1	100%	21	30	21	56	192	320	ساهمت الخدمات الرقمية على قرار تملك للمسكن المناسب لي
1.3	3.2	100%	48	60	59	79	74	320	ساهمت هذه الخدمات على الوصول لنوع المسكن المناسب لي
1.6	3.1	100%	69	51	65	52	83	320	ساهمت الخدمات الرقمية على تقليص المدة الزمنية لإجراءات تملك المسكن المناسب لي
1.4	3.3	100%	47	58	61	76	78	320	ساهمت الخدمات الرقمية على تسهيل الحصول على الدعم السكني (المقدم من الصندوق العقاري)

توضح النتائج في جدول رقم (12) أن هناك اخلاف في نسب معرفة المستفيدين بالخدمات الرقمية الحكومة، كذلك مدى ارتفاع معدلات سرعة الإنجاز وسهولة اختيار المسكن المناسب مع توسيع الخيارات السكنية والحلول الحكومية مع القطاع الخاص في التمويل العقاري مما اسهب في زيادة بنسب تملك المساكن للمواطنين السعوديين.

6.3 الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لقياس أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض، حيث كانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (13): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض.

المتغير التابع: المسكن المناسب							المتغير المستقل: الخدمات الرقمية الحكومية
معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	قيمة دلالة (F)	قيمة (F)	معامل الانحدار غير المعياري	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل (Beta) المعياري	
0.50	0.68	0.001	317.54	0.624	0.042	0.807	

توضح النتائج في الجدول (13) أن هناك علاقة خطية موجبة طردية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الرقمية الحكومية واختيار المسكن المناسب، حيث بلغ معامل الارتباط (0.68)، وهذا يعني أنه كلما زادت الخدمات الرقمية الحكومية زادت نسبة اختيار المسكن المناسب، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير إحصائي عند مستوى دلالة (>0.05) للخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب، إذ أن قيمة (Beta) بلغت (0.807) وقيمة الدلالة (F) لاختبار بلغت (0.001) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (>0.05)، كما أن معامل التحديد (R2) بلغ (0.50) وذلك يدل أن جودة الخدمات الرقمية الحكومية فسرت ما قيمته (50) من التغير الحاصل اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض.

2.6.3 التوصيات:

وفقاً لنتائج التي توصلت لها الدراسة، يضع الباحث التوصيات والاقتراحات التالية التي من شأنها رفع مستوى الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار الفرد للمسكن المناسب بمدينة الرياض:

- تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية.
- زيادة رضا المستفيدين وتوحيد التجربة الرقمية.
- توفير مؤشرات الأداء والإحصاءات التفصيلية.
- تقليل مخاطر الاستثمار في الإيجار العقاري والتحفيز على الاستثمار فيه؛ لتحقيق التوازن بين العرض والطلب، بما ينعكس إيجاباً على أسعار الوحدات الإيجارية.
- وضع السياسات والإجراءات التنظيمية والرقابية لمنشآت الوساطة العقارية واعتمادها وتأهيل العاملين فيها.
- توطین العمل في القطاع، وخلق فرص وظيفية جديدة وملائمة.
- وأخيراً، تقديم خيارات وبدائل إضافية في القطاع العقاري تسهم في دعم برنامج الإسكان.

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

1.4 مراجع الدراسة

1. موقع وزارة الإسكان (1)، (1438هـ)، رؤية الوزارة ورسالتها وأهدافها <https://housing.safrom>، أخذ من الموقع بتاريخ 1/11/1438هـ
2. موقع وزارة الإسكان (2)، (1443هـ)، مشاريع وزارة الإسكان، <https://housing.safrom>، أخذ من الموقع بتاريخ 5/5/1443هـ
3. موقع وزارة الإسكان (3)، (1438هـ)، أهداف برنامج إسكان <https://housing.safrom> أخذ من الموقع بتاريخ 7/11/1438هـ
4. موقع وزارة الإسكان (4)، (1438هـ)، اللائحة التنفيذية لبرنامج إسكان وشروط التقديم . <https://housing.safrom>، أخذ من الموقع بتاريخ 7/11/1438هـ
5. موقع وزارة الإسكان (5)، (1438هـ)، الأراضي البيضاء <https://lands.housing.a>
6. موقع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (1438هـ)، الجمعيات والمؤسسات الخيرية . <https://sd.mlsd.gov> أخذ من الموقع بتاريخ 5/2/1438هـ
7. نعمون، ايمان، (2016م)، سياسات الإسكان والتنمية في الجزائر مجلة جامعة بسكرة ، مجلة علمية محكمة، مجلد (13)، العدد (20)، السنة (2016م)، ص 409-430.
8. وزارة الإسكان (1)، (2017م)، "النشرة الدورية لوزارة الإسكان ، (ع 1 - رجب 1438هـ).
9. وزارة الإسكان (2)، (2017م)، "مجلة الإسكان، مجلة دورية تصدر عن وزارة الإسكان في المملكة العربية السعودية (ع 1 جمادى الآخرة 1438هـ).
10. وزارة الإسكان (3)، (2017م)، "النشرة الدورية لوزارة الإسكان (ع 3 - شعبان 1438هـ). وزارة التخطيط، (1390هـ)، "خطة التنمية الأولى، وزارة الاقتصاد والتخطيط. وزارة التخطيط، (1395هـ)، "خطة التنمية الثانية" وزارة الاقتصاد والتخطيط. وزارة التخطيط، (1400هـ)، "خطة التنمية الثالثة، وزارة الاقتصاد والتخطيط. وزارة التخطيط، (1405هـ)، "خطة التنمية الرابعة، وزارة الاقتصاد والتخطيط. وزارة

التخطيط، (1410هـ)، "خطة التنمية الخامسة وزارة الاقتصاد والتخطيط. وزارة التخطيط، (1415هـ)،

"خطة التنمية السادسة، وزارة الاقتصاد والتخطيط.

11. موقع وزارة الإسكان (6) ، (1441هـ)، الخدمات التي تقدمها الوزارة للمواطنين. <https://housingsa>.

12. موقع بوابة ناجز، تعريف بالخدمة <https://najez.sa>.

13. موقع بوابة سكني، تعريف بالخدمة <https://skain.sa>.

14. موقع البورصة العقارية، تعريف بالخدمة <https://por9h.sa>.

15. موقع المؤشرات العقارية العقارية، تعريف بالخدمة <https://kpi-realtait.sa>.

16. موقع رؤية المملكة العربية السعودية 2030

17. باهمام، علي بن سالم بن عمر، (1419هـ)، "تجربة الإسكان السعودي"، المجلة العلمية لجامعة الملك

فيصل، عدد خاص بمناسبة مرور مائة عام على تأسيس المملكة.

18. باهمام، علي بن سالم، 2002 (م)، الإسكان في المملكة العربية السعودية: عشرون عاما من الإنجازات، جامعة الملك سعود، الرياض.

19. باهمام، علي بن سالم، 2015 (م)، "صعوبة الحصول على مسكن وامتلاكه في ظل المتغيرات الراهنة في

المملكة العربية السعودية"، المجلة الاجتماعية، (ع 9 ، السنة 9) ، ص. 23 - 1

الدراسات:

- دراسة الرديعان، 2011 جامعة سعيدة، الجزائر.
- دراسة باهمان 2011 الجامعة الإسلامية، غزة.
- دراسة باهمام 2002، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- دراسة باهمام 2015، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

2.4 ملاحق الدراسة

ملحق (1): قائمة بأسماء المحكمين

- د. عماد الدين اوطة باشي
دكتوراه في المشاريع الحكومية للإسكان.
- م. عبدالرزاق سعد الجريوع
مدير في بوابة ناجز التابعة لوزارة العدل.
- م. محمد سليمان السحيباني
مدير عام في منصة سكني التابعة لشركة الوطنية للإسكان.

استبيان لدراسة أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض

من عام 2018 وحتى 2022.

المكرم/ه وفقه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تم إعداد هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة للتعرف على أثر الخدمات الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض.
تأتي أهمية هذه الدراسة في الوقت الحالي من خلال سعي المملكة العربية السعودية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 لرفع نسبة تملك المواطنين للمساكن. في ظل النمو وزيادة أعداد السكان، حيث المقصود بالخدمات الرقمية مثل:

- منصة سكني.
- منصة إيجار.
- البوابة الإلكترونية الخاصة بمنصة البناء المستدام.
- المنصة الوطنية الموحدة.
- خدمة الإفراغ العقاري.
- بوابة وزارة العدل.
- بوابة ناجز.

نرجو منكم الإجابة على جميع الأسئلة بدقة، وسيتم التعامل مع جميع البيانات التي سيتم جمعها بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط

نشكر لكم تعاونكم سلفاً..
الباحث..

- البيانات الشخصية (يرجى اختيار الخانة التي تنطبق عليك):

1. الجنس:

a. ذكر

b. أنثى

2. العمر:

- a. 25-35 سنة
- b. 36-45 سنة
- c. 46-55 سنة

3. الجنسية:

- a. سعودي
- b. غير سعودي

4. الحالة الاجتماعية:

- a. متزوج
- b. أعزب

5. المستوى التعليمي:

- a. ثانوي
- b. جامعي
- c. دراسات عليا

6. مكان السكن:

- a. مدينة الرياض
- b. خارج مدينة الرياض

7. الوضع الوظيفي:

- a. موظف
- b. باحث عن عمل
- c. صاحب عمل

8. قطاع العمل:

- a. قطاع حكومي
- b. قطاع خاص

9. الدخل الشهري:

- a. 5,000 – 10,000 ريال سعودي
- b. 11,000 – 20,000 ريال سعودي
- c. أكثر من 20,000 ريال سعودي

● محور الخدمات الرقمية الحكومية:

الرجاء اختيار مدى انطباق العيارات التالية على أثر الخدمات الرقمية الحكومية من خلال التعبير عن درجة الموافقة عليها:

المجموع	لا أو وافق	لا أو وافق إلى محايد	محايد	أو وافق لحد ما	أو وافق	العبارة
						ساهمت الخدمات الرقمية على قرار تملك للمسكن المناسب لي
						ساهمت هذه الخدمات على الوصول لنوع المسكن المناسب لي
						ساهمت الخدمات الرقمية على تقليص المدة الزمنية لإجراءات تملك المسكن المناسب لي
						ساهمت الخدمات الرقمية على تسهيل الحصول على الدعم السكني (المقدم من الصندوق العقاري)

3.4 ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص البحث

أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض من عام 2018 وحتى 2022.

مشكلة البحث وأهميته :

صعوبة مرحلة اختيار المسكن المناسب مع وجود خيارات واسعة وعوامل متغيرة مع مدخلات تختلف من شخص لآخر (السعر، المساحة، الموقع..) ووصولاً لمرحلة الشراء والبيع والإفراغ العقاري وحلول التمويل والإقراض من القطاع المصرفية. ومن خلال ما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها بهذه الدراسة في السؤال التالي: هل يوجد أثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب في مدينة الرياض؟ تأتي أهمية هذه الدراسة في الوقت الحالي من خلال سعي المملكة العربية السعودية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 لرفع نسبة تملك المواطنين للمساكن. في ظل النمو وزيادة اعداد السكان.

- إبراز الخدمات الحكومية الرقمية المتنوعة من كافة الجهات الحكومية المتاحة للمستفيدين والباحثين عن مسكن بمدينة الرياض.
- معرفة اثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب بمدينة الرياض.

أهداف الدراسة:

- دراسة أثر الخدمات الرقمية الحكومية على سرعة اختيار المسكن.
- ربط مستهدفات رؤية المملكة 2030 في قطاع الإسكان بالخدمات الرقمية الحكومية الحالية.

أسئلة الدراسة:

- لماذا نحتاج خدمات رقمية ؟
- ماهي عقبات الخدمات التقليدية على الوضع الحالي والمستقبلي؟
- ما أثر تجربة الخدمات الرقمية على نسبة تملك المواطنين للمساكن؟
- ما مدى رضى المواطنين عن الخدمات الرقمية؟

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام فريق البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة اثر الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار المسكن المناسب وتحليل هذه الظاهرة استنادا إلى البيانات المجمعة حولها للوصول إلى نتائج تمكن من اتخاذ القرار بشأن تحقق الفرضيات المقترحة، كما تم استخدام المنهج الكمي المعتمد على الإحصاء في تحليل البيانات.

التوصيات:

وفقاً لنتائج التي توصلت لها الدراسة، يضع الباحث التوصيات والاقتراحات التالية التي من شأنها رفع مستوى الخدمات الرقمية الحكومية على اختيار الفرد للمسكن المناسب بمدينة الرياض:

- تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية.
- زيادة رضا المستفيدين وتوحيد التجربة الرقمية.
- توفير مؤشرات الأداء والإحصاءات التفصيلية.
- توطین العمل في القطاع، وخلق فرص وظيفية جديدة وملائمة.
- وأخيرا، تقديم خيارات وبدائل إضافية في القطاع العقاري تسهم في دعم برنامج الإسكان.

Research Summary

The impact of government digital services on choosing the appropriate housing in the city of Riyadh from 2018 to 2022.

Research problem and its importance:

The difficulty of the stage of choosing the appropriate housing with the presence of wide options and variable factors with inputs that differ from one person to another (price, area, location...) leading to the stage of buying, selling, emptying real estate, and financing and lending solutions from the banking sector. Through the foregoing, the problem to be addressed in this study crystallizes in the following question: Is there an impact of government digital services on choosing the appropriate housing in the city of Riyadh?

The importance of this study comes at the present time through the Kingdom of Saudi Arabia's endeavor to achieve the goals of the Kingdom's Vision 2030 to raise the percentage of citizens' home ownership. In light of the growth and increase in population.

- Showcasing the various digital government services from all government agencies available to beneficiaries and those looking for housing in Riyadh.
- Knowing the impact of government digital services on choosing the appropriate housing in Riyadh.

Objectives of the study:

- Studying the impact of government digital services on the speed of housing selection.
- Linking the objectives of the Kingdom's Vision 2030 in the housing sector with current government digital services.

Study questions:

- Why do we need digital services?
- What are the obstacles to traditional services on the current and future situation?
- What is the impact of the experience of digital services on the percentage of citizens owning homes?
- How satisfied are citizens with digital services?

Research Methodology:

In order to achieve the objectives of the study, the research team relied on the analytical descriptive approach, which aims to study the impact of government digital services on choosing the appropriate housing and analyze this phenomenon based on the data collected about it to reach results that enable decision-making regarding the fulfillment of the proposed hypotheses. The quantitative approach was also used. Relying on statistics in data analysis.

Recommendations:

According to the results of the study, the researcher makes the following recommendations and suggestions that will raise the level of government digital services on the individual's choice of appropriate housing in Riyadh:

- Providing efficient and high quality services.
- Increase beneficiary satisfaction and standardize the digital experience.
- Provide performance indicators and detailed statistics.
- Localize work in the sector, and create new and appropriate job opportunities.
- Finally, providing additional options and alternatives in the real estate sector that contribute to supporting the housing program.