

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
ماجستير إدارة مشاريع



أثر تطوير وتطبيق الحوكمة على المنصات العقارية في موسم الحج

إعداد الطالبة/ أسرار سعد الطويرقي

232000219

إشراف /

د. فايز جراد & د. الفيصل الحسن

العام الدراسي :

2024

مقدمة:

يعتبر تقديم خدمات الحج لضيوف الرحمن شرقاً عظيماً تولته المملكة العربية السعودية بكفاءة عالية. بمبادئنا التي تركز على شرف، أمانة، ومسؤولية، يجب علينا الالتزام بها بكل جدية والعمل على تذليل العقبات. في قطاع السوق العقاري خلال موسم الحج، نقدم أحد خدماتنا الرئيسية وهي خدمات السكن والفندقة للحجاج، الأمر الذي يسهم في تعزيز السياحة السعودية بشكل عام. يتوجب علينا رفع مستوى الجودة والكفاءة لضمان تحقيق أفضل النتائج. يشكل القطاع السكني أحد أبرز القطاعات الحيوية التي تعتمد عليها جهود تقديم الخدمات للحجاج خلال موسم الحج، وتتضمن الخطط التشغيلية في مجالات الوصول والمغادرة وخدمات النقل والضيافة لضمان راحة الحجاج.

وفقاً لدراسة جامعة "أم القرى"، تبدو أهمية الحج واضحة بشكل خاص في قطاع العقارات، حيث تشير بعض البحوث إلى أن النفقات المخصصة للإسكان تمثل نسبة تتراوح بين 30-40 في المئة من إجمالي ميزانية الحاج، مما يجعل قطاع الإسكان يحصل على حصته الكبيرة من النفقات الحجّية. ولقد أثرت هذه النفقات مؤخراً على نشاط القطاع العقاري في مكة المكرمة. من المتوقع أن تزايد الاستثمارات في البنية التحتية للحج إلى 112 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025، وبناءً على التطورات العقارية وتبنياً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، يُعتبر ضرورياً تنظيم ورصد المنصات العقارية التي تخدم الحجاج، بهدف تعزيز مستوى الأمان في السوق العقاري السعودي عموماً، وخلال موسم الحج بشكل خاص. يجب جذب كبار المستثمرين للإقبال على الاستثمار في هذا القطاع، علماً أن وجود الوسطاء والسماسرة العقاريين غير المعتمدين يُعد عائقاً يؤثر سلباً على جودة خدمات قطاع سكن الحجاج. من الضروري التحول إلى نموذج حوكمة بموجب الذكاء الصناعي لإدارة هذه المنصات العقارية الإلكترونية وتوحيدها في منصة واحدة تعمل بكفاءة عالية وتتكامل خلال موسم الحج، ويفضل أن تكون إدارتها تحت مظلة الهيئة الحكومية الرقمية للحفاظ على أمان السوق ورفع مستوى الخدمة المقدمة وسد واغلاق فجوات السوق العقارية غير الشفافة والمظلمة. في موسم الحج، يلعب تطوير وتطبيق الحوكمة دوراً مهماً في تحسين خدمات الحجاج أشارك معكم بعض النقاط المهمة:

- يمكن للخوارزميات والبرامج الذكية إدارة عمليات تنظيم الحشود بكفاءة عالية، مما يضمن أسكانهم بيسر وتقديم خدمة أفضل.

- تحليل البيانات الآلي يسمح بالاستجابة السريعة لأي تحديات ناشئة، مما يضمن تجربة حج سلسة وأمنة للجميع.

- استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الخدمات اللوجستية للحجاج.

- منصات الذكاء الاصطناعي والمنصات الرقمية تمكن الأفراد من التواصل بسهولة وسلاسة.

مشكلة الدراسة:

الحج هو أحد أركان الإسلام الخمسة، ويشهد تدفقًا كبيرًا من الحجاج سنويًا وهو في ازدياد. يعتبر توفير أماكن إقامة ملائمة وذات أسعار معقولة للحجاج من التحديات الكبيرة. تعاني المنصات العقارية التي تخدم حجاج بيت الله الحرام من ضعف في الحوكمة وعدم التكامل: حيث أدى وجود عدد كبير من السماسرة والوسطاء العقاريين غير المعتمدين إلى نشوء سوق عقارية غير شفافة ومظلمة، مع ارتفاع كبير في الأسعار وتراجع جودة الخدمات التي يحصل عليها حجاج بيت الله. كما يعاني ملاك الفنادق والعقارات المخصصة لموسم الحج والمستثمرين من خسائر فادحة جراء التلاعب السوقي غير المسبوق في الأسعار والاتفاقيات غير القانونية التي تلحق الضرر بالقطاع بشكل عام. ذكر مستفيد سابق: أنا شخصيا من الذين يعملون في الحج وأنا اشتغل في الحج دائما تواجهنا مشكلة السماسرة والوسطاء فمثلا: X مالك عقار ويرغب بتأجير عقاره في موسم الحج وسعر السوق مبلغ مليونين ومئتان ألف ريال يأتي الوسيط Y ويعرض عليه بعثه حج تستأجر عقاره بشرط الحصول على مبلغ مئتان ألف ريالاً وبذلك يكون المبلغ المطلوب أكبر من الدلالة المشروعة. وقيس على ذلك جشع السماسرة وعدم نظاميتهم واحتكارهم للبعثات.

وتتلخص المشكلة في:

- وجود السماسرة والوسطاء العقاريين غير المعتمدين يؤثر سلبًا على جودة العمل في قطاع إسكان الحجيج وينشئ بها سوق عقارية غير شفافة ومظلمة.
 - احتكار السماسرة والوسطاء لبعثات الحج أدى إلى ارتفاع الأسعار بشكل مبالغ كثرة الجشع.
 - ضعف في الحوكمة وعدم التكامل في المنصات العقارية التي تخدم موسم الحج حجاج بيت الله أدى إلى سوء جودة الخدمة.
 - ارتفاع أسعار العمولة أدى لنفور عدد من المستثمرين الخروج من السوق
- وبزيادة الرقابة والحوكمة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي والتكامل بربط جميع الخدمات يمكن أن تساعد في إدارة هذه المنصات بشكل أفضل عبر هيئة الحكومة الرقمية.

أهمية الدراسة:

تأمل الباحثة ان تقدم نتائج وتوصيات هذه الدراسة الى وزارة السياحة والجهات الحكومية المعنية بموسم الحج والتي تحمل أهمية كبيرة لعدة

أسباب:

- تحسين خدمات الحج: الدراسة تسلط الضوء على القطاع العقاري كجزء حيوي من خدمات الحج، وتشير إلى الحاجة إلى تحسين

الخدمات المقدمة للحجاج في هذا القطاع.

- التأثير الاقتصادي: الدراسة توضح أن النفقات المخصصة للإسكان تمثل نسبة كبيرة من ميزانية الحاج، مما يشير إلى الأثر الاقتصادي الكبير للقطاع العقاري خلال موسم الحج.
 - التطورات العقارية: الدراسة تشير إلى التطورات العقارية الحالية والمستقبلية في المملكة العربية السعودية، وتشدد على الحاجة إلى تنظيم ورصد المنصات العقارية التي تخدم الحاج.
 - الحكومة والأمان: الدراسة تشير إلى الحاجة إلى نموذج حوكمة جديد يعتمد على الذكاء الصناعي لإدارة المنصات العقارية الإلكترونية، مما يساهم في تعزيز الأمان في السوق العقاري.
 - رؤية 2030: الدراسة تدعم رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد.
- يشكل عام، تساهم هذه الدراسة في تعزيز فهمنا للتحديات والفرص في قطاع العقارات خلال موسم الحج، وتقدم إرشادات قيمة لكيفية تحسين الخدمات المقدمة للحجاج.

أهداف الدراسة:

- تحسين جودة الخدمات: الحوكمة وتطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي تُسهّل على حجاج بيت الله أداء نسكهم. فعلى سبيل المثال، يعد استخدام الذكاء الاصطناعي في الحج فرصة لتعزيز الخدمات اللوجستية.
- الحد من السماسرة والوسطاء غير المعتمدين: السماسرة والوسطاء العقاريين غير المعتمدين يمكن أن يؤدي إلى مشاكل مثل الاحتكار وتقديم خدمات غير موثوقة. ولذا، من المهم أن تتعامل الحكومة مع هذه المشكلة وتضمن أن الوسطاء المعتمدين فقط هم من يقدمون الخدمات للحصول على سوق عقارية موسمية آمنة وجذابة.
- تحسين الراحة والرضا: التطبيقات والتقنيات الذكية يمكن أن تساعد في تحسين راحة الحجاج ورضاهم، مثل توفير خدمات رقمية متكاملة وتسهيل الوصول سكنهم بمكة وإلى المشاعر المقدسة.
- تطوير مقترح تقني باستخدام الذكاء الاصطناعي: من خلال تطوير ودمج المنصات العقارية التي تخدم بموسم الحج على منصة عقارية إلكترونية متكاملة وموحدة تعمل بالذكاء الاصطناعي خاصة بموسم الحج.
- جذب كبار المستثمرين للإقبال على الاستثمار في هذا القطاع: عن طريق الحوكمة والشفافية والأمان التام للسوق.
- وفي النهاية، يمكن أن تساهم هذه الدراسات في تحسين تجربة الحج للملايين من الناس الذين يأتون لأداء هذه الشعيرة الدينية الهامة كل عام وخلف فرص استثمارية عديدة.

تساؤلات الدراسة:

السؤال المحوري :

إلى أي مدى تساهم حوكمة المنصات العقارية التي تقدم خدمة لحجاج بيت الله الحرام وتكاملها على تقديم خدمة أفضل وتعزيز امان وانتعاش السوق العقاري بموسم الحج والقضاء على السوق المظلمة؟

السؤال الفرعي :

ما هو أثر دمج المنصات العقارية التي تقدم خدمة لحجاج بيت الله الحرام تحت مظلة واحدة محكومة ومتكاملة تختص بموسم الحج؟
ما هو أثر حوكمة المنصات العقارية التي تقدم خدمة لحجاج بيت الله الحرام؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية :

انطلاقا من تساؤلات الدراسة وأهدافها وطبقا للعلاقة بين المتغيرات

(المتغير المستقل: التطوير وتطبيق الحوكمة وارتباطه بالأبعاد المقترحة لكل متغير .)

(المتغير التابع: المنصات العقارية في موسم الحج .)

فإن الفرضية الرئيسية كالتالي :

(يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطوير وتطبيق الحوكمة على المنصات العقارية في موسم الحج ودمجها تحت منصة متكامل).

الفرضيات الفرعية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على التطوير وتطبيق الحوكمة ونطاق العرض والطلب .

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على التطوير وتطبيق الحوكمة ونطاق التعاملات القانونية.

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على التطوير وتطبيق الحوكمة ونطاق التعاملات المالية.

الدراسات السابقة:

أثر الحوكمة على تطوير الشراكات النوعية في وزارة الحج والعمرة: دراسة استشرافية.

والتي أوصت بتقييم تطبيق معايير الحوكمة في شركات الطواف بصفة دورية من قبل اللجنة المختصة بوزارة الحج والعمرة، وتوصية وزارة الحج والعمرة بتوحيد الجهود في منصة واحدة تعمل كوسيط بين الوزارة وشركات الطواف.

أثر الحوكمة الرقمية في مكافحة الفساد الإداري

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة أو يصطلح عليها الحوكمة الرقمية حيث تلعب دورا هاما في الوقاية من الفساد سواء بطريقة مباشرة عن طريق القضاء على مختلف مظاهره أو عن طريق دعم الشفافية والمساءلة الإدارية. ومما لا شك فيه أن الحوكمة الرقمية أصبحت تحتل أهمية كبيرة على المستوى العالمي الآن وتطبق مفاهيم الحوكمة الرقمية بشكل عام من خلال الاجراءات والعمليات التي يتم من خلالها توجيه المنظمات والتحكم بها وتوزيع الحقوق والمسؤوليات على مختلف الأطراف عن طريق تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

The impact of proptech on real estate industry growth

التي غطت التغيرات في صناعة العقارات بسبب أربع مجالات: (1) تطبيقات في صناعة العقارات. (2) آثار على شفافية سوق العقارات؛ (3) كيف يمكن ل أن تمنح منظمات أو شركات ميزة تنافسية؛ (4) المخاوف بشأن الآثار الأوسع لهذه التغيرات على سوق العمل. كما قالت يمكن أن يؤدي تغيير التقنيات العقارية إلى تغيير ديناميكيات النظام وتحسين شفافية سوق العقارات بشكل اوسع.

REAL ESTATE INNOVATION: THE FUTURE OF REAL ESTATE PLATFORM MODELS AND THE ROLE OF THE BROKER

حاولت هذه الورقة تحديد الخصائص الأساسية لنماذج المنصات الحالية في سوق الوساطة الأوروبية. RRE من خلال توفير نظرة مستقبلية على نماذج المنصات المستقبلية، يتم تقديم اقتراحات للوسطاء لتحديد مواقع الأعمال في المستقبل. وقد أظهرت الدراسة أن هناك تفاوتات بين شاغلي السوق الحاليين، أي الأسواق، ورغبة السماسرة في التعاون.

Smart cities in the new service economy: building platforms for smart services

.والتي قالت قد غيرت التغيرات الأخيرة في بيئات الخدمات الشروط المسبقة لإنتاجها واستهلاكها. وتشمل هذه التغييرات تفكيك الخدمات من عمليات الإنتاج، ونمو الاقتصاد والمجتمع الغنيين بالمعلومات، والبحث عن الإبداع في إنتاج الخدمات واستهلاكها، والنمو المستمر للتكنولوجيات الرقمية. وتصب التركيز على التنظيم المفاهيمي للأبعاد الرئيسية للخدمات الذكية والنمجة المفاهيمية لمنصات الخدمة الذكية التي من خلالها يتم دمج التكنولوجيا الرقمية بشكل متزايد في الإبداع الاجتماعي. كما نطمح ان تكون مكة المكرمة والمشاعر المقدسة من المدن الذكية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تطوير وتطبيق الحوكمة على المنصات العقارية في موسم الحج يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين الأداء والكفاءة. هناك العديد من المنطلقات النظرية التي يمكن أن تكون مفيدة في هذا السياق:

الشفافية والمساءلة: يعتبر هذا الجانب أحد أهم مبادئ الحوكمة، حيث يتطلب الشفافية في العمليات والمساءلة عن الأداء.

الاستقلالية والحرية الأكاديمية: يمكن أن تساهم هذه الجوانب في تعزيز الابتكار والتطوير في المنصات العقارية.

رشادة اتخاذ القرار: يعتبر هذا الجانب مهماً في الحوكمة، حيث يتعلق بكيفية اتخاذ القرارات بطريقة تعزز الأداء العام.

المشاركة الفاعلة: يمكن للمشاركة الفاعلة من جميع الأطراف المعنية أن تساهم في تحسين الأداء والكفاءة.

تحسين الأداء المؤسسي: يمكن لتطبيق الحوكمة أن يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة والفعالية.

مواجهة الفساد: يمكن لتطبيق الحوكمة أن يساهم في مواجهة الفساد والمحسوبيات، وهو ما يمكن أن يكون ذا أهمية خاصة في المنصات العقارية.

التغلب على القيود الإدارية والجمركية: يمكن لتطبيق الحوكمة أن يساعد في التغلب على القيود الإدارية والجمركية التي قد تفرضها الدولة المضيفة.

المنهجية وطرق البحث:

الدراسة الأدبية:

•مراجعة الأدبيات والأبحاث المتعلقة بإدارة الحج واستخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات.

•تحليل المنصات العقارية الحالية وتحديد الفجوات والفرص.

استخدام الدراسة الإحصائية.

استخدام جمع المعلومات: الاستبيان – الملاحظات – الاجتماع .

أخذ العينات العنقودية العشوائية.

تصميم وتطوير المنصة:

•تصميم واجهة مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام.

•تطوير نظام باستخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لتحسين تجربة المستخدم.

أدوات الدراسة:

استخدام الاستبيان الاستقصائي.

أخذ العينات العنقودية العشوائية.

استخدام مجالات الدراسة: بشري، مكاني، زمني .

استخدام الأساليب الإحصائية التي تثبت صحة الفرضية باستخدام برنامج SPSS

حدود الدراسة:

1-المحددات الزمنية: القرن الواحد والعشرون من سنة 2000م – 2022م.

2- المحددات البشرية: جميع العاملين و المتهتمين بسوق العقار بموسم الحج.

3-المجالات المكانية: مكة المكرمة.

تكون الدراسة على ما يقارب عدد 150 شخص مختصين بمجال سوق العقار بموسم الحج ومن السهل الحصول على عينة الدراسة حيث انني اعمل منذ فتره جديه في هذا السوق مما يوفر إتاحة الفرصة للوصول لعدد العينات محل الدراسة في هذا البحث العلمي.

المراجع:

<https://amlak.net.sa/66033>

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%88%D9%82_%D8%B3%D9%88%D8%AF%D8%A7%D8%A1

<https://aawsat.com/home/article/3746856/%D8%AF-%D8%AC%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D9%84->

[%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A8%D9%8A%D8%AF%D9%8A/%D8%B4%D8%B1%D9%81-](#)

[%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC](#)

<https://ehaj.haj.gov.sa/EH/index.xhtml>

<https://www.haj.gov.sa/mobadra>

<https://hajj.nusuk.sa/>

<https://vpc.media.gov.sa/Home/News?id=350fedf6-80d4-4a59-0fb2-08db76ef8506>

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/content/news/newsDetails/CONT-news-200720214>

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.U280523>

<https://www.rowadalaamal.com/%d8%a7%d9%84%d9%85%d9%85%d9%84%d9%83%d8%a9->

%d8%aa%d8%b7%d9%84%d9%82-4-%d9%85%d9%86%d8%b5%d8%a7%d8%aa-

[%d8%b1%d9%82%d9%85%d9%8a%d8%a9-%d9%84%d8%aa%d8%ad%d8%b3%d9%8a%d9%86-](#)

[%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a7%d8%aa/](#)

https://www.aleqt.com/2024/06/04/article_2732256.html

<https://bing.com/search?q=%d8%aa%d8%b7%d9%88%d9%8a%d8%b1+%d9%88%d8%aa%d8%b7%d8%a8%d9%8a%8a>

d9%82+%d8%a7%d9%84%d8%ad%d9%88%d9%83%d9%85%d8%a9+%d8%b9%d9%84%d9%89+%d8%a7%d9%84%

d9%85%d9%86%d8%b5%d8%a7%d8%aa+%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%82%d8%a7%d8%b1d9%8a%d8%a9+%d

[9%81%d9%8a+%d9%85%d9%88%d8%b3%d9%85+%d8%a7%d9%84%d8%ad%d8%ac+%d9%84%d8%ae%d8%af%d9](#)

[%85%d8%a9+%d8%ad%d8%ac%d8%a7%d8%ac+%d8%a8%d9%8a%d8%aa+%d8%a7%d9%84%d9%84%d9%87](#)

[https://journals.ajsrp.com/index.php/jhss/article/view/6888](#)

[https://dorar.uqu.edu.sa/uquui/handle/20.500.12248/130684?mode=full](#)

[https://shamra-academia.com/show/5a7c879468dc7](#)

[https://www.mdrscenter.com/%d8%a7%d9%84%d8%ad%d9%88%d9%83%d9%85%d8%a9-](#)

[%d9%88%d9%85%d8%a8%d8%b1%d8%b1%d8%a7%d8%aa%d9%87%d8%a7-](#)

[%d9%88%d8%a3%d9%87%d9%85%d9%8a%d8%aa%d9%87%d8%a7-](#)

[%d9%88%d8%b7%d8%b1%d9%82%d9%87%d8%a7/](#)

[https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1378385-%D8%A3%D8%AB%D8%B1-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D9%83%D9%85%D8%A9-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-](#)

[%D9%85%D9%83%D8%A7%D9%81%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B3%D8%A7%D8%AF-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A](#)

Scholar.google.com

The impact of proptech on real estate industry growth.

REAL ESTATE INNOVATION: THE FUTURE OF REAL ESTATE PLATFORM MODELS AND THE ROLE OF THE BROKER.

Smart cities in the new service economy: building platforms for smart services.