أثر التشريعات البلدية الحديثة على قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية

د. علي بن عمر جفري
أستاذ مساعد بقسم الإدارة العامة
كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة الملك عبد العزيز

د. عبدالله بن شويش بن ضويحي
باحث
ومستشار
في الإدارة العامة والسياسات

المملكة العربية السعودية

الملخص

تهدف الدراسة إلى بحث تأثيرات السياسات والتشريعات الجديدة في مجال الضيافة على قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية، ومدى إسهامها في تحسين بيئة السياحة. وتستند الدراسة على النظرية المؤسسية من منظور (Scott, 2004). وكذا دراسة ديناميكية تأثير اللوائح والتشريعات للعالم كتشنج (Kitching, 2018)، من حيث الأثر المباشر وغير المباشر، باستخدام الأسلوب المختلط ما بين النوعي والكمي. بدأت الدراسة بالأسلوب النوعي، لمعرفة توجهات المشرعين، وأهداف التشريعات المصممة لقطاعي الفندقة والمطاعم، عن طريق إجراء مقابلات شخصية لأصحاب المصلحة والمشرعين، ومن ثم ترميز الاستجابات. وفي تحليل البيانات، تم استخدام برنامج Nvivo. حيث مكنت النتائج من بناء الاستبانات التي جرى إرسالها للمستفيدين، لمعرفة تقييمهم لمدى جودة هذه التشريعات، وأثرها على تحسين بيئة قطاعي الفندقة والمطاعم، وتم تحليل الاستبانات السليمة إحصائيًا، باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة لوجود آثار سلبية مباشرة وغير مباشرة لانخفاض جودة التشريعات، على القطاع الخاص. وغير مباشرة، متمثلة في تدني الثقة ما بين القطاع الخاص والمشرعين من البلدية، ويُعزى ذلك بشكل رئيس إلى ضعف التواصل وغياب المشاركة أثناء عملية صنع التشريعات.

الكلمات المفتاحية: *التشريعات، اللوائح، أثر التشريعات، السياحة، الضيافة، أثر السياسات.*

المقدمة

عانى قطاع الضيافة في المملكة سابقا افتقاده لعوامل التحفيز للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، ومع انطلاق رؤية المملكة 2030 حظي القطاع السياحي باهتمام بالغ، انعكس على الأهداف الكبيرة المرسومة والدعم القوي للقطاع، بما يتواكب مع توجهات الرؤية لاستثمار موارد المملكة، بما يتناسب مع مكانتها العالمية. وفي هذا الإطار جرى إقرار جملة من السياسات والتشريعات الحديثة والهادفة إلى تطوير قدرات ومعطيات القطاع، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر جملة السياسات والتشريعات الحالية على مجال السياحة عموما وعلى قطاعي الفندقة والمطاعم تحديدًا، لمعرفة أثرها على تحسين بيئة العمل والاستثمار في القطاع. حيث تضطلع مؤسسات الدولة بدور المنظم من خلال الأدوات السياسية التي تستهدف من خلالها الوصول لأهدافها المرسومة، كما تستخدم أيضا هذه الأدوات لتنظيم العلاقات ما بين الأطراف ذات العلاقة، وتنظيم وإيصال خدمات الدولة للقطاع المعني، ومن أبرز هذه الأدوات السياسية، اللوائح التشريعية. وتبرز رؤية المملكة 2030 اهتمامها البالغ بقطاع السياحة، باعتباره أحد أهم القطاعات التي تستهدفها الرؤية، وذلك من خلال اعتماد سياسة وطنية شاملة لتطويره، وبلورة دور عدة قطاعات حكومية للوصول لتحقيق تلك السياسة، إلى جانب إقرار لوائح تشريعية تهدف إلى تحفيز هذا القطاع المهم. وباعتبار هذا القطاع يرتبط تنظيميًا بعدة جهات إشرافية مشرعة، بات من الضروري معرفة تأثيرات تلك اللوائح على القطاع، وصولاً إلى تحسين البيئة التنظيمية، وتحديد أنماط هذه التأثيرات، وما

* تم استلام البحث في مارس 2023، وقبل للنشر في مايو 2023، وتم نشره في سبتمبر 2023.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/AJA.2023.199591.1412

قد يكون من تداخل تنظيمي يعيق فعالية أدائه، و من ثم إنشاء لوحات مؤشرات أداء لسياساته وحوكمة تصميم اللوائح التشريعية، التي من شأنها تحفيز القطاع و تأمين بيئة تشريعية صديقة محفزة للاستثمار والمبادرة باقتناص الفرص الواعدة في هذا القطاع الفتي، و بما يحقق واحدة من أهم أهداف رؤية المملكة 2030، ويمتد أثره إيجابًا على تنويع مرتكزات البنية الأساسية للاقتصاد السعودي وعلى تحسين البيئة التشريعية لتحفيز الاستثمار في قطاع الضيافة وفق طموحات رؤية السعودية 2030.

وتنطلق هذه الدراسة في ضوء معطيات لإنجازات أثمرت عنها جهود العمل لتحقيق أهداف رؤية 2030، من أبرزها تبوء المملكة المركز الأول عالمياً في إصلاحات بيئة الأعمال من بين 190 دولة، وحصولها على المرتبة (62) مُتقدّمةً بـ (30) مرتبة في التسهيلات المقدمة لممارسي الأعمال، وفقا لتقرير Doing Business 2020، وضمن مؤشر سهولة ممارسة الأعمال الصادر من البنك الدولي، مما يشير إلى النجاحات المضطردة على صعيد تحسين البيئة التنظيمية للممارسة العمل التجاري. وهو البُعد الذي تؤكد على أهميته جملة من الدراسات المعتبرة، والتي تشير إلى أن الدول التي لا تسعى لتطوير البيئة التشريعية بشكل مستمر لقطاع الأعمال، تشهد تباطؤ في نموها الاقتصادي (Djankov et al., 2006)، والمقصود بذلك جملة التشريعات واللوائح التي تشكل «القواعد القانونية والإدارية التي تم إنشاؤها وتطبيقها وفرضها من قبل المنظمات التي تدعمها الدولة - على المستوى المحلي والوطني وفوق الوطني - والتي تفرض وتحظر الإجراءات التي يقوم بها الأفراد والمنظمات، مع المخالفات التي تخضع لعقوبات جنائية ومدنية وإدارية» (Kitching, 2018: 393).

إن من شأن اللوائح والتشريعات أن تطلق العنان للشركات للعمل، ولكنها وفي نفس الوقت، قد تكون عائقاً أمام نموها واستمرارها. حيث إنها قد تشكل تكلفةً وعبئا إضافيًا على جميع المنشآت، وهذه الأعباء يكون تأثيرها على المنشآت الصغيرة أشد من الكبيرة (Kitching et al., 2016). وتعرف تكلفة الالتزام والامتثال للتشريعات الملزمة، اختصارًا بالتكاليف الإدارية (Chittenden et al., 2002)، وهي تمثل أحد أهم السلبيات في هذا الجانب، بما تلقيه على كاهل الشركات الصغيرة والمتوسطة - خصوصًا - من أعباء.

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الإطار النظري

النظرية المؤسسية (Institutional Theory)

تفسر هذه النظرية الكيانات المؤسسية المختلفة باختلاف أدوارها، ولكن ركزت على المؤسسات الحكومية منها خاصة. حيث تعتبر هذه النظرية متشعبة، ولها رواد مختلفين ينظرون للمؤسسات وتكوينها بطرق مختلفة، ولكن يتفقون مجملاً على تعريف واحد وهو أن المؤسسات هي ما ينظم حياة الناس وحقوقهم ويضبط تعاملاتهم بين بعضهم البعض في إطار تشريعي يطبق على المجتمع. وهنا سوف نرتكز على تفسير العالم Scott الذي أوضح أن المؤسسات هي كيانات تحتوي على ثلاثة أعمدة مهمة تهدف لضبط المجتمعات وتقديم الخدمات لهم وهذه الأعمدة المكونة للمؤسسات هي (المعرفة والقيم والتشريعات) حيث يقصد بالركيزة لمعرفية: ما تحمله المؤسسة من معارف مختلفة والمركبة والركيزة القيمية: هي ما تحمله المؤسسة من قيم ومبادئ للحكم على مختلف القضايا المتعلقة بالمؤسسة والركيزة التشريعية: وهي التنظيمات المكتوبة من قبل المؤسسات لتنظيم شؤونها و شؤون المجتمع الذي تشرف عليه (Scott, 2013). والسبب الذي يدعو الباحثان للارتكاز على هذه النظرية وفقا لتفسير Scott هو أنها سوف تساعد الباحثان في فهم وتفسير السياسات التشريعية وفقاً لتوجهات المؤسسات المشرعة لها.

وبما أننا في موضع يركز حاليًا على البيئة التنظيمية المطبقة على المنشآت في قطاعي الفنادق والمطاعم وفيها الكثير من المنشآت الصغيرة والمتوسطة، يجب علينا إدراك حقيقة واحده مهمة، وهي أن هذه المنشآت ترتبط علاقتها بالمؤسسات الحكومية من حولها من خلال التشريعات المفروضة عليها من قبل تلك المؤسسات والتي يجب بأن تلتزم بها لتحصل على الخدمات المتاحة، وكذلك لتنظيم ممارسة النشاط التجاري لجعلها أكثر تنافسية وجاذبية. وبالإضافة إلى ذلك فإن مشاركة هذه المنشآت ضرورية لصنع تشريعات عالية الجودة. وكل ذلك يساعد في خلق بيئة تنظيمية ملائمة تحفز النمو الاقتصادي بإذن الله. كما أن النظرية المؤسسية الحديثة توضح دور القطاع الخاص في تشكيل بيئة العمل الخاصة

بالنشاط، وأن لها دور في وضع التشريعات المتعلقة بنشاطها (Scott, 2013). لذلك وحسب النظرية ومرتكزاتها المتمثلة في (المعرفة والقيم والتشريعات). والوزارات هنا مرتكزاتها كالمؤسسات لأنها مؤسسات حكومية. لذلك في تصميم التشريعات يجب الأخذ بالاعتبار أن تكون متوائمة مع ما يتطلبه المجتمع الخارجي المتأثر بهذه التشريعات والتي سوف تطبق عليه. لذا يجب أن تشارك هذه منشآت القطاعات المعنية في صنع التشريعات، وليس فقط كملتزم بها لكي تكون هذه التشريعات فعالة وتساعد في نمو القطاع. لذا تسلط هذه الدراسة الضوء على كيفية تأثير التشريعات الوزارية، والمتمثلة بلوائح تنظيمية على قطاعي الفنادق والمطاعم، وعليه سوف يتم التطرق لما توصلت إليه آخر الدراسات السابقة وكيف تطرقت تلك الدراسات لهذه القضية.

نظرية تأثيرات اللوائح والتشريعات المباشرة وغير مباشرة (The Direct and Indirect Effects of Regulations)

نشأت في الأساس هذه النظرية من قبل العالم Kitching (2006). وخلصت النظرية أن للوائح والتشريعات آثارًا إيجابية وأخرى سلبية تتسبب بأعباء على الشركات الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص. ويجب دراسة الآثار الإيجابية والسلبية للتقليل من هذه الأعباء (Kitching, 2006).

وتطورت النظرية وأصبحت معنية بتأثيرات التشريعات المباشرة وغير المباشرة على المنشآت الصغيرة والمتوسطة. حيث أوضح (Kitching et al., 2015) أن للتشريعات الحكومية تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ولكن يصعب على الباحثين في هذا المجال تحديد التأثيرات غير المباشرة بالطرق الكمية حيث يتوجب على الباحثين تطبيق البحوث النوعية لمعرفة هذه التأثيرات غير المباشرة. حيث أردف (Kitching et al., 2015) أن كلاً من التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لها نفس الأهمية وينتج عنها نفس الأسباب لذلك يتوجب استكشاف الآثار غير المباشرة بالطرق النوعية لمعرفة الأثر الشامل للوائح والتشريعات.

الدراسات السابقة

في هذا المجال قدم العالم Kitching (2006), (2015), (2018) عدة أوراق علمية في تأثير اللوائح، إلى أن طرح نظرية مهمة في هذا المجال يطلق عليها (ديناميكية تأثير اللوائح) حيث إن هذه النظرية توضح باختصار أن للتشريعات واللوائح تأثيرات إيجابية وسلبية وتأثيرات مباشرة و تأثيرات غير مباشرة. والآثار الإيجابية معروفة فهذه التشريعات تنظم المنافسة وتضمن حقوق المستهلك وغيرها من الآثار الإيجابية. ولذلك نركز في هذه الدراسة على الجوانب السلبية لتحسين التشريعات والتقليل من آثارها السلبية، التي يكون لها تأثيرات مباشرة يمكن قياسها، وآثار غير مباشرة تأتي من خلال أصحاب المصلحة. ولكلا التأثيرين نفس الأهمية والأثر مما يصعب من عملية التفريق بين هذين التأثيرين إلا عن طريق التحليل الدقيق والشامل، والذي يجب أن يرتكز على جمع البيانات النوعية ومن ثم الكمية لمعرفة الأثر المباشر وغير المباشر للوائح (Kitching, 2015).

ينظر Edelman & Suchman (1997) إلى اللوائح على أنها سياسات وضعتها مستويات حكومية مختلفة لها تأثير على كيفية عمل المؤسسات والمنظمات. في هذه الحالة، تعتمد الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الفندقة والمطاعم بشكل كبير على اللوائح الحكومية كعامل رئيسي في عملياتها. و تتأثر جميع المنشآت باللوائح والتشريعات من ناحية تكاليف الامتثال وغيرها من التكاليف (Chittenden et al., 2002). ولكن اتفق معظم الباحثين على أن المنشآت الصغيرة و المتوسطة تتأثر بالتشريعات أكثر من المنشآت الأكبر حجما، حيث إن لديها قابلية للتكيف أكثر مع التشريعات (Crain & Crain, 2005)؛ (Sobel& Calcagno; 2014)؛(Ropret et al., 2018). يتفق على أن البلدان التي لديها سياسات وأنظمة عالية الجودة تشهد نموًا اقتصاديًا أسرع. لذا فإن اللوائح لها تأثير مباشر على الشركات الصغيرة والمتوسطة من حيث نموها وأرباحها وتكاليفها ودوران موظفيها (Akinboade & ؛Crain & Crain, 2010; Djankov et al., 2006; Chittenden et al., 2002 Kinfack, 2012 ;Azhar et al., 2018; Malit et al., 2018).حيث أوضح كل من Nicoletti & Scarpetta (2003) وKlapper et al. (2006) بأن المنشآت الصغيرة يتأثر نموها وأداءها بالتشريعات دون توضيح كيفية حدوث تلك التأثيرات من قبل التشريعات. إلى أن أتى بعد ذلك Mallett et al., (2019) حيث أشار بأن ملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة في دراسته تطرقوا بأن الاستقرار التشريعي سوف يساعدهم في النمو. جميع تلك الدراسات أعلاه تطرقت إلى أن التشريعات وتأثيراتها

على المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل عام دون تحديد نوعية تلك التشريعات وكيف لها أن تؤثر على تلك المنشآت. لذلك سوف تقوم هذه الدراسة ببحث تأثير جودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي على قطاعي الفنادق والمطاعم لتكون بذلك الدراسة أكثر تركيزا على استكشاف كيف تؤثر هذه الاشتراطات واللوائح على هذين القطاعين.

عرفنا عمومًا أن للتشريعات آثار حسب الدراسات السابقة التي لم تحدد بشكل خاص ولم تدرس جودة هذه التشريعات المحددة. لذلك يُنصح بأن يحدد المهتمين (بدراسة تقييم التشريعات) التشريعات التي ستُبحث، ودراسة جودتها وآثارها على المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وهذا ما استخلصه (كمثال: Fjeldstad et al., 2006; Akinboade & Kinfack, 2012; Irjayanti et al., 2012) بأن التراخيص والتسجيل التجاري ومقابلها المالي يشكلون عبئاً على المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ولكن لم يوضحوا ما هي أسباب ذلك العبء الذي نتج من تلك الاشتراطات. إلا أن كل من (Anton and Onofrei (2016 و(2012) ,.Irjayanti et al أوصوا بأن تخفيف الرسوم الحكومية المتعلقة بالتراخيص و تسهيل الإجراءات المتعلقة بذلك من شأنه تحفيز الاستثمار و النمو في الأنشطة التجارية المختلفة. حيث إن تكلفة الامتثال لتلك اللوائح والاشتراطات يترتب عليه أعباء مالية على المنشآت الصغيرة والمتوسطة من شأنها أن توثر على أرباحهم مما يؤدي لضعف نموها (Chittenden et al., 2002). وهذا يوصلنا إلى حقيقة أن هناك علاقة بين جودة التشريعات والنمو الاقتصادي ككل (Vickers et al., 2005؛ Sjögrén & Syrjä, 2015 ؛ Arstovnik & Obadic, 2015). وعليه فإن جودة التشريعات واللوائح لم يتم التطرق لها بشكل دقيق لتوضيح ما هي معايير جودة تلك اللوائح التي تؤثر على المنشآت الصغيرة والمتوسطة. حيث أوضح كل من (Wengel & Rodriguez (2006 وColombo et al.(2015) أن هناك علاقة بين اللوائح غير الجيدة والمتغيرة بشكل مستمر، أو التي لا تراعي حجم الأنشطة التجارية وأداء تلك الأنشطة. وهذا يأخذنا إلى سؤال مهم، هل جودة التشريعات واللوائح مرتبطة فقط بالتغيير المستمر ومدى ملاءمتها للنشاط المطبقة عليه؟ لذلك سوف تقوم هذه الدراسة بتحديد ما هي معايير جودة الاشتراطات البلدية ولوائح التفتيش البلدي التي من شأنها أن تؤثر على قطاعي الفنادق والمطاعم، وكيف لجودتها أن تؤثر على هذين القطاعين بشكل مباشر وغير مباشر، وهذا ما سوف يتم تقصيه وتحديده عن طريق المقابلات مع أصحاب المصلحة من مُلاك أو مدراء تنفيذيين لهذين القطاعين وليتم التأكد منه بعد ذلك عن طريق قائمة الاستقصاء. والسبب خلف اختيار اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي يعود إلى أنه لا يمكن لأي نشاط تجاري في المملكة العربية السعودية أن يمارس نشاطه دون الحصول على رخصة من قبل البلدية، والالتزام باللوائح التفتيشية للبلدية أثناء ممارسة نشاطه.

مشكلة الدراسة

اتضح من الدراسات السابقة أن هناك ندرة في الدراسات التي تتطرق إلى جودة التشريعات واللوائح والتي تؤثر على القطاعات التجارية المختلفة من منظور إدارة المنظمات العامة، وبالخصوص جودة التشريعات لقطاع الضيافة الحيوي والمهم لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 لمجال السياحة. والواضح أن هناك قصور في تبيان أهمية جودة التشريعات عند تصميمها من قبل صناع القرار، وأن جودة هذه التشريعات تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء المنشآت التي تعمل في هذه القطاعات.

ولذلك تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو أثر جودة اللوائح والتشريعات على أداء الشركات في قطاعي الفنادق والمطاعم؟
- ما هي الآثار المباشرة وغير المباشرة لجودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي؟

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- معرفة مستوى جودة التشريعات وتأثيراتها على أداء المنشآت في قطاعي الفندقة والمطاعم.
- استكشاف التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لجودة اشتراطات التراخيص البلدية على قطاعي الفنادق والمطاعم.
- استكشاف التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لجودة لوائح التفتيش البلدي على قطاعي الفنادق والمطاعم.
- وضع توصيات لتحسين جودة السياسات واللوائح، واقتراح أفضل الممارسات لتحسين جودتها.

أهمية الدراسة العلمية

تضيف هذه الدراسة إلى الدراسات السابقة التي تناولت تأثير التشريعات الحكومية على أداء القطاع الخاص بشكل عام وعلى أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص من حيث تأثير تلك التشريعات على نمو المنشآت أو التأثير السلبي على الأرباح أو زيادة تكلفة الالتزام أو الدوران الوظيفي فيها (Chittenden et al., 2002; Djankov et al., 2006, 2010; Crain & Crain; 2012, Akinboade & Kinfack; Azhar et al., 2018; Mallett et al., 2019). حيث إن هذه الدراسة تبحث أسباب هذه الآثار السلبية الناجمة عن جودة التشريعات، وبمعنى آخر، هل لانخفاض جودة التشريعات آثارًا سلبية على الأداء؟ بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الدراسة تستكشف الآثار المباشرة وغير المباشرة لجودة التشريعات واللوائح على القطاع الخاص (Kitching, 2015). وأخيرا المطلوب من هذه الدراسة كذلك إثراء الأبحاث العربية في هذا الجانب وخصوصا في المملكة العربية السعودية لما تحمله من ثقل اقتصادي عالمي.

أهمية الدراسة العملية

تكمن أهمية هذه الدراسة العملية في أنها تسلط الضوء على تأثير جودة التشريعات على القطاع التجاري، وبالأخص على تأثير جودة تلك التشريعات على قطاعي الفنادق والمطاعم حيث إن أحد مرتكزات رؤية المملكة 2030 هو السعي لتطوير وزيادة إسهام قطاع السياحة في الناتج المحلي (رؤية 2030، 2016). لذلك فإن هذه الدراسة متوائمة مع ما تقوم به حكومتنا الرشيدة من عمليات مستمرة لتحسين البيئة التشريعية لهذا القطاع. حيث ستكون هذه الدراسة مفيدة للمشرعين ولصناع السياسات في مختلف الجهات الحكومية المعنيين بتطوير قطاع الضيافة وتنظيمه، مبينةً آثار تشريعاتهم ولوائحهم على ذلك القطاع. وبالإضافة إلى ذلك سوف تساعد هذه الدراسة صناع القرار في توعيتهم بآثار تلك التشريعات لتحسين جودتها عند تصميمها. مما يسهم في إقرار تشريعات عالية الجودة لقطاعي الفنادق والمطاعم لتمكينها من النمو والازدهار، وهذا ما تسعى له جميع الجهات الحكومية عند تصميم التشريعات.

قطاع الفنادق والمطاعم في المملكة العربية السعودية

هي أنشطة لتقديم الخدمات للمستهلكين للإقامة متمثلة في الفنادق، أو لتناول الطعام متمثلة في المطاعم والمقاهي. عرفها أيضا دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية والمعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، حيث يتكون نشاط الإقامة من الفنادق والشقق الفندقية والشاليهات. كذلك قام دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية بتفصيل أنشطة المطاعم لتحتوي على 13 نشاطا فرعياً، تشمل المطاعم ومطاعم الوجبات السريعة والمقاهي والبوفيهات. حيث بلغت قيمة سوق الخدمات الغذائية في المملكة العربية السعودية في عام 2021 ما مقداره 27 مليار دولار ومن المتوقع له النمو بنسبة 8% بحلول 2027 (منشآت، 2022). وهذا ما دعا المملكة إلى أن تسعى لاستقطاب الاستثمارات العالمية لهذا المجال والتي تقدر بـ800 مليار دولار بحلول 2030. وتجدر الإشارة هنا إلى أن أحد الخطوات المهمة لتحفيز هذا النشاط والتي قامت بها المملكة هي تسهيل إجراءات إصدار التأشيرات السياحية للمملكة العربية السعودية، حيث تم إصدار ما يقارب 4 ملايين تأشيرة سياحية لزيارة المملكة في عام 2021، وتهدف المملكة إلى إصدار 100 مليون تأشيرة سياحية سنويا بحلول 2030 (الرياض، 2022). وهذا يترتب عليه زيادة في الاستثمار في قطاع الفنادق والمطاعم، ولذلك يجب تهيئة البيئة التشريعية الصديقة لنمو وتحفيز الاستثمار في هذا المجال. حيث أوضح تقرير الهيئة العامة للإحصاء للحسابات القومية (2022) بأن قطاع الفنادق والمطاعم ساهم بما مقداره 22.3% من الناتج المحلي غير النفطي للمملكة. أما ما يخص أعداد ممارسي نشاط الفنادق وفقاً لتقرير وزارة السياحة (2019) بلغ 2529 منشأة، مصنفة ما بين 5 نجوم إلى نجمة واحدة وفقاً لتصنيف وزارة السياحة. كما بلغ عدد منشآت المطاعم العاملة في المملكة 34357 منشأة (منشآت، 2019). كما تشير إحصاءات وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان لعام 2020 لإصدار التراخيص لأنشطة خدمات الإقامة والمطاعم كالتالي:

جدول رقم (1)

عدد الرخص الممنوحة من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

النشاط	الرخص الجديدة	الرخص المجددة	الرخص الملغاة	الرخص الفعالة	نسبة الزيادة
خدمات الإقامة والمطاعم	16531	31905	8003	48436	%20

المصدر: منشآت، **(2022)**

المملكة والإصلاحات التشريعية للقطاع الخاص

تتعدد الأدوات التنظيمية في المملكة، حيث يكون أهمها هو الأمر الملكي، وهو يعبر عن إرادة الملك، ويأتي في هيئة قرار يحمل توقيع الملك حفظه الله بصفته ملك المملكة العربية السعودية. يأتي بعد ذلك التوجيه الملكي الذي يعبر عن توجيهات ملكية لقطاع معين والمرسوم الملكي والذي يصدر بشكل قرار يعبر عن رغبة الملك بموافقته على ما تم طرحه عليه حفظه الله في مجلس الوزراء كالموافقة على إصدار أنظمة معينه (الركاض، 2018). حيث يعتبر النظام مجموعة من القواعد العامة المجردة والمنظمة لأمر ما، وتطبق على الجميع، ويترتب على مخالفتها عقوبات محددة تتولى تنفيذها أجهزة الدولة. حيث تصدر الأنظمة من قبل السلطات التنظيمية ممثلة بقرار من مجلس الوزراء حيث نصت المادة رقم 21 من نظام مجلس الوزراء على أن يدرس مجلس الوزراء مشروعات الأنظمة و اللوائح المعروضة عليه و يصدر المجلس حيالها قرار وزاري من قبل مجلس الوزراء، حيث يترك المجلس تفسير تلك الأنظمة للوائح التنفيذية والتي تعتبر مجموعة من القواعد التي تتولى شرح وتنفيذ قواعد النظام وآلية تنفيذه. وقد تصدر اللائحة التنفيذية بقرار من مجلس الوزراء بالموافقة عليها للتنفيذ، أو على هيئة قرار وزاري من الوزير المختص إذا تم نص تفويضه بذلك في نص النظام الذي تم إصداره من قبل مجلس الوزراء (العيسى، 2011؛ الركاض، 2018).

لذا كانت خطوات المملكة سريعة في هذا الجانب لدعم القطاع الخاص وتحسين البيئة التنظيمية وتسهيل عمل المنشآت الصغيرة والمتوسطة. ومن أبرزها أولاً: تأسيس المركز السعودي للأعمال والذي يضم تحت سقفه الخدمات الحكومية من عدة جهات مختلفة ليتم تقديمها لممارسي العمل التجاري بكل يسر. ثانياً: تأسيس هيئة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والتي يهدف إطلاقها إلى دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة عن طريق الإرشاد والتمكين ومعرفة ما تواجهه من معوقات تنظيمية، والإسهام في تحسين البيئة التنظيمية لها بمشاركة الجهات الحكومية المختلفة. أما أبرز خطوات المملكة لتحسين البيئة التنظيمية كان من خلال ما تضمّنه قراري مجلس الوزراء رقم (713) بتاريخ 30/11/1438هـ، ورقم (476) وتاريخ 15/7/1441هـ والذي وجه الجهات الحكومية بنشر جميع مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها أو تعديل النافذة منها المرتبطة بالبيئة الاقتصادية والتنموية لاستطلاع المرئيات عبر منصة «استطلاع» وهذا من شأنه رفع جودة اللوائح وتحسينها للقطاع الخاص. وبما أن أهم مرتكزات رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية زيادة إسهام القطاع الخاص في الناتج المحلي وبالأخص المنشآت الصغيرة والمتوسطة ورفع إسهامها في الناتج المحلي إلى 25% ورفع دورها في الصادرات السعودية بحلول 2030 وبالأخص تحفيز نمو قطاع الفنادق والمطاعم، تهدف الدولة بتلك التحركات الإصلاحية تشريعياً وتنظيمياً إلى خلق بيئة محفزة لنمو قطاعي الفنادق والمطاعم.

وبذلك سوف تركز هذه الدراسة على اللوائح التنظيمية الصادرة من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بما يتعلق بإصدار التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي لقطاعي الفنادق والمطاعم وأثر جودة تلك اللوائح والاشتراطات على قطاعي الفنادق والمطاعم.

تصميم الدراسة

المنهجية

تختلف أوجه فلسفة الدراسة بناء على طريقة رؤية الباحث له، حيث تنقسم إلى عدة أقسام أبرزها من يرى بأن هناك حقيقة واحدة، وهذه الفلسفة الكمية التي تعتقد أن الحقيقة مجردة وواحدة. والقسم الآخر وهو ما سوف تعتمد عليه هذه الدراسة بأن للبحث عدة حقائق وجميعها تختلف في التفسير (Creswell & Poth, 2016) وهي ما يطلق عليها البحوث النوعية. حيث إن هذه الدراسة سوف تعتمد المنهج المختلط المتتابع الذي يجمع ما بين المنهج الكمي والمنهج النوعي المستندة على تصورات المجتمع في السياق الاجتماعي، حيث سوف تركز الدراسة على تصورات المجتمع المبحوث بناء على تجاربهم وتصوراتهم للوصول لرسم تصور واضح للحقائق التي سوف يتم سردها من قبلهم، وتفسير هذه التصورات للوصول لإجابة لتساؤلات الدراسة، ومعرفة أوجه الحقيقة بهذا الخصوص. وبناء على نتاج الدراسة النوعي الذي يستكشف جودة التشريعات (اشتراطات التراخيص البلدي ولوائح التفتيش البلدي) وكيف لهذه اللوائح بجودتها الحالية أن تؤثر على قطاعي الفنادق والمطاعم، وتقسيم تلك الآثار لتأثيرات مباشرة وغير مباشرة. سوف يصمم قائمة استقصاء للدراسة الكمية عن طريقها، وسوف يتم تأكيد هذه الآثار والجوانب السلبية والإيجابية إن وجدت. وتجدر الإشارة هنا إلى أن تصميم هذه الدراسة تتابعي، أي أنه يبدأ في الدراسة النوعية في مقابلات لمعرفة واقع أثر جودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح

التفتيش البلدي على قطاعي الفنادق والمطاعم، وبعد ذلك تصميم قائمة استقصاء لتأكيد النتائج النوعية. حيث سمحت الأساليب المختلطة التي تجمع بين التقنيات النوعية والكمية، باتباع نهج التثليث لجمع البيانات من خلال المقابلات أولا ثم قائمة الاستقصاء (الإمام، 2020). وجرى جمع البيانات الميدانية على مرحلتين، تمثلت المرحلة الأولى من المقابلات شبه المنظمة التي أجريت للحصول على فهم مسبق لفهم القضايا التي تنطوي عليها الدراسة، مثلما حث عليه Gummesson (2000). و يساعد الأسلوب النوعي في معرفة توجهات أصحاب المصلحة وأهداف التشريعات المصممة لقطاعي الفنادق والمطاعم عن طريق مقابلات شخصية لأصحاب المصلحة، وبعد ذلك ترميز الاستجابات. ولتحليل البيانات استخدمنا برنامج Nvivo الذي يسهل تصنيف وترتيب البيانات للخروج بالترميزات المطلوبة.

طريقة جمع البيانات

المرحلة الأولى: جمع البيانات وتكونت من عدة خطوات

- تصميم أسئلة المقابلات والتي اعتمدت على نتائج Anyadike-Danes (2008) حيث تركزت الأسئلة على التالي (كيف لاشتراطات التراخيص البلدية بأن تؤثر على نموك وأرباحك ولماذا؟ - كيف للوائح التفتيش البلدي بأن تؤثر على نمو نشاطك وأرباحه؟) بعد مقابلتين تجريبيتين مع إثنين من ملاك المطاعم والفنادق لضمان جودة الأسئلة، خلص الباحثان إلى الأسئلة أعلاه وتمكين المستجيب من سرد جميع تصوراته والتعبير عن تجاربه الشخصية بما يخص كيفية تأثير تلك اللوائح والاشتراطات على نشاطه التجاري.
- الشروع في مقابلة إثنين من قيادات الفنادق المتوسطة الحجم، وإثنين من ملاك مطاعم متوسطة الحجم، وثلاثة من ملاك المطاعم صغيرة الحجم، بما مجموعه سبع مقابلات، وطرح الأسئلة عليهم.
- بناء على مقابلة قيادات الفنادق وملاك المطاعم، تم القيام بعمل التحليل النوعي لنتائج مقابلاتهم لمعرفة كيف تؤثر اشتراطات البلدية ولوائح التفتيش البلدي على نشاطهم التجاري. وبناء على استجابة المشاركين في الدراسة تم تصميم قائمة استقصاء تحتوي على المحاور التي أوردها المشاركين في المقابلات، والتي تطرقوا فيها إلى الأسباب التي جعلت من تلك الاشتراطات المتعلقة بالتراخيص البلدية، وكذلك لوائح التفتيش البلدي تؤثر على أدائهم التجاري (النمو، الأرباح) أو أي تأثيرات أخرى قد تكون غير مباشرة. وبناء على ذلك صممت قائمة الاستقصاء الكمية والتي تحوي كلا من المحاور التالية (جودة اشتراطات التراخيص البلدية، جودة لوائح التفتيش البلدي، والتواصل معهم) وتم تحكيم قائمة الاستقصاء من قبل متخصصين.

المرحلة الثانية: مرحلة تحليل البيانات النوعية

الموضوعات الرئيسية لهذه الدراسة هي كيف تؤثر جودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي على أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطاعي الفنادق والمطاعم. وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها عبر تقنية التحليل الموضوعي لاكتشاف العوامل التي ظهرت بعد الترميز، باتباع الأساليب الأساسية التي حددها Miles et al., (2013) كالآتي:

- تفريغ كامل المقابلات
- التعرف على البيانات التي تم جمعها.
- بدء فتح الترميز الأولي.
- تسجيل الموضوعات الناشئة.
- فرز وربط المواضيع الناشئة.
- تجميع النتائج والإبلاغ عنها.

بعد تفريغ المقابلات وترميز محتواها الذي تم جمعه من قبل العينة المشاركة في الدراسة، تولد لدينا هذه الموضوعات والتي تعبر عن تصورات المشاركين لما تم طرحه عليهم فيما يخص تأثير اشتراطات تراخيص البلدية لمزاولة أنشطتهم، وكذلك لوائح التفتيش وما يقابله من غرامات مالية.

جدول رقم (2)
تصنيف العينة المشاركة في المقابلات

الفنادق	المطاعم
2 متوسطة (HOM)	2 متوسطة (RTM)
-	3 صغيرة (RTS)
إجمالي العدد = 7	

المرحلة الثالثة: جمع البيانات الكمية وتحليلها

تم تصميم قائمة الاستقصاء بعد التحليل النوعي الذي تشكل منه عدة محاور وأبعاد أصبحت هي الركيزة للتحليل الكمي. وهذه الأبعاد كانت جودة اشتراطات التراخيص البلدية وجودة لوائح التفتيش البلدي والغرامات، بالإضافة إلى محور يتعلق بالتواصل. وتم تحكيم قائمة الاستقصاء من قبل ثلاثة متخصصين:

2 أعضاء هيئة تدريس بجامعة الملك عبد العزيز، وآخر دكتور مستشار في البلدية، وتم جمع البيانات لمدة شهرين من بداية يناير 2023 إلى نهاية فبراير 2023. وتألفت قائمة الاستقصاء من 4 أبعاد وفيها 25 عبارة تم إعدادها من المجالات الناشئة عن المرحلة الأولى، وهي جودة التشريعات ولوائح التفتيش والتواصل والأثر على الأداء. الاستبانات، وتم إرسالها للمستفيدين لمعرفة واقع هذه التشريعات وأثرها على تحسين بيئة قطاع الضيافة. ولقد تم طلب الموافقة أو عدم الموافقة من المستجيبين على العبارات باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط. كما استجابوا لسؤالين مفتوحين في نهاية قائمة الاستقصاء وهما: عدّد أبرز 3 نقاط في الاشتراطات البلدية لترخيص تعتقد بأنها بحاجة إلى تغيير أو إلغاء؟. والأخر نفس السؤال، ولكن عن لوائح التفتيش. وقد تم تحليل الاستبانات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS.

نتائج الدراسة النوعية

تحليل البيانات النوعية لمعرفة جودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش

أظهرت الدراسات السابقة أن أبرز ما تتأثر به المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال اللوائح هي التأثيرات المباشرة على كلا من النمو والأرباح وزيادة التكلفة، وعليه سوف يتم الاستناد في هذا القسم إلى هذين التأثيرين من قبل اللوائح، لمعرفة مدى تأثير جودة اللوائح والاشتراطات البلدية المطبقة على هذين العنصرين، بمعنى آخر كيف لجودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش المتمثلة في عدم التغيير المتكرر والوضوح وحسن التطبيق التأثير على كلا من الأرباح والنمو؟. وخلال عملية التحليل هذه، سوف يتم رصد وترميز أية تأثيرات أخرى لجودة الاشتراطات واللوائح على المنشآت الصغيرة والمتوسطة وفقا لأسلوب التحليل النوعي المستخدم في هذه الدراسة والمعتمد على استخراج الترميزات اللازمة وتجميعها بما يساعد للإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى أهدافها، حيث تبين من التحليل أن كلاً من وضوح اللائحة والاشتراطات والتغيير المتكرر لها، وكذلك طريقة التطبيق للاشتراطات واللوائح، التي هي من أهم مكونات جودتها، لها تأثير على أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع الفنادق والمطاعم. وعليه سوف يرتكز هذا التحليل على الترميزات التالية: التغييرات المتكررة للاشتراطات واللوائح وأثرها على النمو والأرباح، ووضوح الاشتراطات واللوائح وأثرها على النمو والأرباح، بالإضافة إلى تطبيق الاشتراطات واللوائح وأثرها على النمو والأرباح.

بعد تفريغ المقابلات وترميز محتواها الذي تم جمعه من قبل العينة المشاركة في الدراسة، تولدت لدينا هذه الموضوعات والتي تعبر عن تصورات المشاركين لما تم طرحه عليهم فيما يخص تأثير اشتراطات تراخيص البلدية لمزاولة أنشطتهم، وكذلك لوائح التفتيش وما يقابله من غرامات مالية، على النمو والأرباح وضعف التواصل.

التغييرات المتكررة لاشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي.

1- النمو

ذكر أحد المستجيبين في قطاع الفنادق، والذي يمثل أحد الفنادق العريقة، والتي يصنف حجمها بالحجم المتوسط بأن التغييرات المفاجئة تؤثر على خططه في النمو والتوسع:

"إذا كان فيه خطة مدروسة لهذا التغيير قادم في سنة كذا أو في شهر كذا أو المبدأ أو الاشتراطات تغيرت من حال إلى حال أنا ممكن أتكيف معها، لكن التغير المفاجئ أو السريع خلال شهر يطبق من تاريخ كذا أو من تاريخ كذا صراحة إحنا بنواجه صعوبة قد يكون أمر مو بتعجيزي بس يطفش صراحة الاستثمار" (HOM1).

كذلك تم التأكيد بأن التغيير المتكرر للوائح والاشتراطات من قبل البلدية يؤثر على خطط النمو والتوسع من قبل أحد ملاك المطاعم المتوسطة حيث أورد: "شخصيا أنا غير قادر على التوسع حاليا غير قادر على التوسع إلا بعد تمام التكيف وثبات الأمور على ما هي عليه التغيير المستمر ما يدع مجال لي أنا كصاحب عمل بهذا الحجم للنمو إطلاقا"(RTM1).

كذلك تم التأكيد بأن للتغييرات المتكررة تأثيرات على النمو على قطاع المطاعم الصغيرة حيث أورد أحد المستجيبين "بما يخص التوسع نعم صحيح ما اعرف وش راح يصير بكره" (RTS2).

2- الأرباح

أوضح كذلك أحد المستجيبين أن للتغييرات المتكررة تأثير على الأرباح وتسبب في زيادة التكلفة:

"هذا سبب لنا مشكلة كبيره.. أخر الرخصة وأخر الافتتاح وعندنا إيجار محل و رواتب موظفين فكانت التكلفة باهظه خصوصا إننا تحصلنا على استثناء من تطبيق هذا الشرط، لكن بعد عدة أشهر وهذا يدل أن القرار غير مدروس تمام. بالنسبة لرسوم التراخيص فيها زيادة كبيرة جدًا صارت الآن بالمتر المربع على الأرض، والمتر المربع على كل لوحة يعني يأخذون نوعين من الرسوم لإصدار الترخيص وهذي زيادة كبيرة حقيقة نفس الأمر نعود للتغير في اللوائح المستمر" (RTM1)

"تؤثر على المبيعات حقيقة وبالنسبة لي أنا أعتبرها تكلفة مفاجئة، أي إنسان راح يحسب المصروفات والمبيعات عشان كذا عملية التشريعات الجديدة التي تجلب لك تكاليف غير متوقعة تؤثر في عملك بشكل عام" (RTM2)

يتضح لدينا هنا أن التغييرات المتكررة للاشتراطات واللوائح من شأنه أن يزيد من تكلفة المشروع بطرق مباشرة وغير مباشرة، والتي من شأنها أن تؤثر على الأرباح مستقبلاً.

وضوح الاشتراطات البلدية ولوائح التفتيش البلدي

1- النمو

أوضح المستجيبون هنا أن وضوح الاشتراطات واللوائح، الذي يمثل ركيزة أساسية في جودة الاشتراطات واللوائح أن له تأثير بسيط على النمو، حيث لم يتم التطرق لتأثير وضوح الاشتراطات واللوائح على النمو إلا عن طريق إجابات المستجيبين، حيث كانت إجاباتهم كما يلي:

"البلدية التكيف صعب لأنه بكل بساطه ما تعرف البلدية وش تبغى منك بوضوح لأن لوائحهم غامضه وكل مفتش له تفسيره للائحة" (HOM2)

" فيه اختلال كبير بين إلي موجود على الورق وبين إلي ينفذ على أرض الواقع والاشتراطات الموجودة بعض الاشتراطات ممكن يكون فيها عدم وضوح" (RTM1)

2- الأرباح والتكلفة

بما يخص عدم وضوح اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي على قطاع الفنادق والمطاعم، كانت الاستجابة أعلى من نظيرتها أعلاه، حيث تبين بأن عدم وضوح اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش لها تأثير مباشر على الأرباح.

حيث أوضح أحد ملاك المطاعم ذات الحجم المتوسط أن تأخر افتتاحه في موقعه بسبب تأخر إصدار الترخيص البلدي، والذي ترتب عليه زيادة في التكلفة التشغيلية، مما أثر على أرباحه السنوية.

"تأخر افتتاح المطعم تسع شهور بدون سبب من البلدية معلن، والسبب اجتهادات شخصيه خلال التسعة أشهر كنت أدفع إيجار موقع ورواتب عاملين، وهذا أثر على خططي ودراستي للمشروع"(RTM1)

وهنا تأييد للطرح السابق، والمتمثل بأن عدم وضوح اشتراطات الترخيص البلدي ولوائح التفتيش لها تأثير على الأرباح بشكل مباشر.

"ما تدفعه للبلدية حدث ولا حرج، رسوم رخصه بناء على مساحة المحل وحجم لوحتك الخارجية واشتراطاتها معقده أما المخالفات. لما أقول لك المخالفات إذا أنا أستحق المخالفة موافق، لكن لأن مالها نظام واضح وصريح، وكل موظف ييجي على مزاجه"(RTM2)

أحد القيادات التنفيذية في أحد الفنادق متوسطة الحجم أوضح بأن عدم وضوح اشتراطات الترخيص البلدي أخر عملية حصوله على الترخيص النهائي، مما ترتب عليه زيادة في التكاليف التشغيلية مما أثر على الأرباح السنوية.

"وهذا كان له طبعا أثر مالي سلبي علي أنا أصرف مليون و300 ألف ريال فقط بدون أي مصاريف تشغيلية ثانية على الـ Pay Role الخاص بموظفيني، والعقود الثابتة هذي الصيانة وإلى آخره. شهريا. شهرين أنا صرفت مليونين و300 وإنا ما اشتغلت كل هذا عشان تفسير مراقب البلدية الشخصي للائحة" (HOM1)

كما أوضح بعض المستجيبين من ملاك المطاعم الصغيرة بأن إجراءات الحصول على الترخيص البلدي، والذي يتطلب موافقة عدة جهات أخرى، والذي يُعد جزءاً من اشتراطاته يتسبب في تأخير عملية الحصول على الترخيص النهائي لممارسة نشاطه مما يترتب عليه زيادة في التكاليف التشغيلية، والتي بدورها تؤثر على الأرباح السنوية.

"لوائح إصدار الرخص لا بد يكون الأمور أسهل من كدة بكثير، ما تجلس ثلاثة أسابيع لشهر يعني على الأقل مجرد ما الموظف قدم على إصدار رخصة بالكثير أسبوع تكون رخصته جاهزة، أما الآن ثلاثة أسابيع في البلدية ثم يحولوك على الدفاع المدني والدفاع المدني يخليك أسبوعين ثلاثة أسابيع، تخلص من الدفاع المدني ثم الضبط الإداري، تخليك بالضبط الإداري أسبوع أقل شيء هذا من شهر لشهر ونصف عشان أطلع رخصة وهذا يزيد التكلفة علي و يأخر دورة راس المال" (RTS2)

"يؤثر علي في قضية الوقت هذا أولاً، الشيء الثاني قضية التأخير في الافتتاح ويؤثر علي أكيد كل يوم المحل مقفل يؤثر، فيه خسارة، ويؤثر على خطط مثلًا التسويق إلي عندك منفذ مع شركات ثانية مثلًا وقت محدد وموعد محدد، فهذي كلها تتلخبط صراحة بسبة التأخير"(RTS3)

لذلك يتضح لدينا أن عدم وضوح اشتراطات الترخيص البلدي ولوائح التفتيش البلدي لها تأثير أكثر على الأرباح، والمتمثلة في زيادة التكاليف التشغيلية نتيجة تأخر الحصول على الترخيص لمزاولة النشاط، حيث من الواضح أن الأرباح والتكلفة تتأثر بعدم وضوح اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي أكثر من تأثيرها على النمو.

تطبيق اشتراطات التراخيص البلدية واللوائح التفتيش البلدي

1- النمو

في هذه الجزئية نناقش طريقة تطبيق اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش وآثارها على النمو، حيث أفاد أحد المستجيبين بالتالي:

"تؤثر علينا بشكل مباشر بشكل سلبيK أحدها إنت الآن جالس في الفندق معاي في هذا المطعم لم يرخص بعد Officially وأنا صار لي سنة مشغل ممنوع علي إني استقبل الزبائن لماذا؟ لإنك إنت مطعمك موجود في الدور السادس ومطبخك الرئيسي موجود في ال Basement، طيب المخططات إلي وافقت عليها الأمانة والبلدية قبل 7 سنوات وهيئة السياحة قبل بناء الفندق كان فيها المطبخ في هذا المكان.. إيش ذنبي أنا إذا تغيرت"(HOM1)

حيث أوضح المستجيب والذي يمثل أحد الفنادق في القطاع المتوسط بأن اشتراطات الترخيص البلدي طبقت عليه بأثر رجعي، أي سُمح له بتنفيذ الموقع حسب فسوحات بلدية سابقة، وبعد تغيير اشتراطات البلدية للحصول على الترخيص طبقت على الجميع حتى من حصل على تصريح مسبق بالاشتراطات السابقة.

هنا تأكيد من أحد ملاك المطاعم المتوسطة بأن الاشتراطات البلدية الجديدة لا تراعي التزامات التعاقدية مع صاحب المنشأة، وتطبق اشتراطاتها الجديدة على الجميع سواسية.

"يخوفني كثير من التوسع.. يخليني أتوجس دائما وانتظر وأتمهل كثيرًا لأني ما أعرف بكره وش راح يقررون في البلدية وكيف يطبقونه لأنهم في قراراتهم ما يراعون لا حجمك ولا نشاطك ولا حتى التزامك مع عقود الإيجار"(RTM1)

2- الأرباح والتكلفة

يتضح لدينا هنا بأن عملية التطبيق للاشتراطات البلدية ولوائح التفتيش لها تأثير مباشر كذلك على الأرباح حيث أورد المستجيبين من عدة قطاعات بأن تطبيق الاشتراطات البلدية أو لوائح التفتيش البلدي يؤثر بشكل مباشر على أرباحهم السنوية.

"أخذ الموضوع سنتين وإلى يومك لم يوافقوا لي على وضع لوحتي أعلى المبنى علما أن هذا فرنشايز لفندق عالمي واستثمار كلف 200 مليون ريال موقعي غير معروف لهذا السبب لو كانت موجودة عربي إنجليزي كان تحسنت مبيعاتي ورجعت جزء من رأس المال مو شغال لي سنتين تقريبا بنصف طاقتي التشغيلية"(HOM1)

"أنظمة البلدية الجديدة إنه يكون لديك عدد معين من مواقف سيارات لازم توفره حسب مساحتك يطلبون منك عدد مواقف سيارات محدد وهذي المفروض تطبق على المطاعم الكبيرة والجديدة، أما اللي مستأجرين مواقع لمطاعمهم في عمائر قديمة رخص بنائها من قبل البلدية، فهذي مش مشكله المفترض على البلدية إما استثناء القديم أو توفير مواقف للمناطق المزدحمة، والشيء هذا واجهناه في تجديد الرخصة صعب إننا نوفر عدد المواقف هذي خصوصا إن العمارة قديمة وملياني محلات وقرار المواقف هذا جديد، لذلك ليس من المنطقي أن تطبق قرار جديد على أناس أنت قمت بترخيص لهم" (RTM1)

"لكن إجمالا الاشتراطات واضحة في قطاع المطاعم، لكن غير مرنه بين مشروع ومشروع، وبين حجم نشاط وأخر لازم يكون بينهم اختلاف، لازم يكون فيها شوية مرونة أو ملائمة لطبيعة النشاط وحجمه مما يؤثر علي ماليا" (RTM2)

يتضح من الاستجابات أعلاه بأن اشتراطات التراخيص البلدي ولوائح التفتيش البلدي تفتقد لجودة التطبيق، حيث أوضح المشاركون أن هذه الاشتراطات المعنية بالتراخيص البلدية أو لوائح التفتيش تطبق بأثر رجعي، أي تطبق على من أخذ رخصة سابقة خلال السنوات الماضية، أو أن تطبيقها لا يراعي طبيعة النشاط وحجبه والتي صممت بناء عليه تلك الاشتراطات واللوائح.

يجب على الشركات تحمل تكليف الامتثال للتشريعات التي توضع، وهذا الامتثال قد يكلف المشروعات الصغيرة أعباء أكبر من غيرها (Lewis et al., 2015). هذه التكلفة ناتجة مباشرة عن الامتثال، كتكلفة التصاريح وتكلفة الضريبة وتكاليف أخرى مثل الامتثال لمعايير الجودة والسلامة وتكاليف النظافة البيئية كمثال.

التأثيرات غير المباشرة لجودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي

بما أن اللوائح والتشريعات تؤثر بشكل مباشر على أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة، متمثلاً في النمو والأرباح وزيادة تكلفة الالتزام، وكما أوردنا سابقاً في هذه الدراسة، فإن للوائح والتشريعات تأثيرات غير مباشرة على المنشآت الصغيرة المتوسطة متمثلة في تأثير تلك التشريعات أو اللوائح على المنشآت بطريقة غير مرتبطة على أداء المنشآت نفسها كما أوردها Kitching (2015). حيث ظهر لدينا أن تلك التأثيرات غير المباشرة لاشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع الفنادق والمطاعم، تتمثل بمحورين أساسيين، هما عملية التواصل من قبل البلدية مع تلك المنشآت، وتأهيل مفتشين البلدية.

التواصل

التواصل مهم لأن من حقوق المنشآت التابعة لأي قطاع أن يتم التواصل معها لتوعيتها بأهمية اللوائح والاشتراطات المطبقة عليها. وأن تشارك في علمية إبداء وجهات النظر حيال جودة اللوائح والاشتراطات البلدية، كون هذا التأثير حيال غير المباشر مهم للغاية لتوعية وإرشاد وتوضيح الاشتراطات الجديدة للتراخيص ولوائح التفتيش البلدي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع الفنادق والمطاعم. حيث أوضح المستجيبون هنا أن هناك قصورًا شديدًا من قبل البلدية في التواصل معهم لعملية التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بالاشتراطات البلدية الجديدة، ووصولا إلى إصدار التراخيص أو لوائح التفتيش البلدي، ورفع جودة التواصل من شأنه تحسين آثار الاشتراطات البلدية ولوائح التفتيش البلدي المباشرة، حيث مما سوف ينعكس إيجاباً على التزام تلك المنشآت بهذه الاشتراطات الجديدة للتراخيص البلدية، أو عند أي تحديث اللوائح التفتيش البلدي.

أوضح المستجيبين بأن قصور التواصل من قبل منسوبي البلدية أدى إلى:

"إحنا كلنا مستثمرين رجال أعمال شركات متوسطة كبيرة صغيرة نبغى الوزارة تكون معنا شريك للنجاح، ولا يتصيدون لنا كل صغيرة لتعطيل أعمالنا، لكن التغيير لديهم ليس للأسواء، ولكن ما فتحت أبواب إيجابية أكثر ممكن أنك تغير اشتراطاتك للأفضل.. يا أخي سهل عملية تشغيل المشاريع ونجاحها عشان ينجح التاجر والدورة الاقتصادية كلها تنجح والوظائف تزيد ونسبة البطالة تقل.. خلي مشروعنا واحد" (HOM1)

"السماع منا والأخذ بوجهات نظرنا فيما يخص اشتراطاتهم لإصدار التراخيص أو اشتراطات التفتيش الصحي على الأغذية نتمنى معاملتنا كشركاء ولا يبيتون سوء الظن، خصوصًا البلدية والعمل مثال: المفتش يقول إن لم أعطي مخالفة هذا دليلأ أنني لا أعمل بشكل جيد" (HOM2)

المستجيبان أعلاه يمثلان قيادات فندقين ذات الحجم المتوسط، حيث أوضحوا بأن هناك قصور في التواصل من قبل البلدية معهم لاطلاعهم على أي تحديثات تتعلق باشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي، وأخذ مرئياتهم عن هذه التحديثات.

"إذا برفع شكوى.. لمين تروح الشكوى؟ من يحاسب الرجل إلي يروح يكشف على المطاعم من يلاحظ في حال تأخر استخراج الرخصة لمطعم من يدقق في العملية هذي" (RTM1)

"ما فيه شي واضح عندهم.. صرت إذا جيت افتح فرع جديد أخذ الخرائط و أوديها وأقابل مسؤول التراخيص عشان يعطيني رأيه وعشان أضمن إنه ما يعقدني بعدين في إجراءات الرخصة لدرجة أنه هو يختار التوزيع الهندسي.. مثلاً يقول حط دورة المياه هنا والمعمل هناك" (RTM2)

"إنت تعطيني رخصة بشيء، وتجي بعد الرخصة 6 أو سبع شهور تحاسبني على حاجه جديدة أنت أصدرتها بدون إعلام لنا كملاك" (RTS1)

أوضح المستجيبون أعلاه بأن القصور في عملية التواصل من قبل البلدية في أي مستجدات تطرأ على اشتراطات التراخيص البلدية، أو أي تحديث على لوائح التفتيش البلدي، لا يكون لهم علم بذلك ولا يتم أخذ مرئياتهم حول هذه التعديلات، حيث يؤدي هذا القصور في عملية التواصل من قبل البلدية إلى تأثير غير مباشر ومركب في ذات الوقت، حيث ترتب على القصور في التواصل معهم عدم وضوح الاشتراطات أو شعورهم بأن أي تغيير في الاشتراطات أو اللوائح مفاجئ بالنسبة لهم. حيث من الواضح أن هذا القصور في عملية التواصل من قبل البلدية مع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بما يخص أي تحديثات تطرأ على اشتراطات التراخيص البلدية أو لائحة التفتيش البلدي المتعلقة بنشاطهم قد يؤدي إلى ضعف ثقة تلك المنشآت بمؤسسات الدولة، وهذا شيء لا يرغبه أي مشرع يطمح لتحفيز القطاع التجاري.

مفتشين البلدية أو من يمثلهم

من الواضح هنا أن هناك تأثير غير مباشر من قبل مفتشي البلدية على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع الفنادق والمطاعم، وهذا التأثير أدى لضعف جودة تلك اللوائح التفتيشية بسبب المعنيين بتطبيقها كالمفتشين.

"شهريا أنا صرفت مليونين و300 وأنا ما اشتغلت كل هذا عشان تفسير مراقب البلدية الشخصي للائحة" (HOM1)

"بالإضافة إلى موضوع تفسير لوائحهم واشتراطاتهم بما يخص التراخيص لتقليل من اجتهادات مفتشين البلدية بما يخص تفسيرهم لاشتراطات التراخيص.. على سبيل المثال اللي صار معنا كالتالي: قدمنا طلب لإصدار رخصة البلدية للمطعم وحضر المفتش من قبل البلدية لتأكد من اكتمال الاشتراطات اللازمة، وكان يقول المفتش يجب أن تتم 80% من ال Interior Design للمطعم بالكامل عشان أعطيك الرخصة، فقلت له فسر لي وش هي 80%؟ اعطني وش هي 80% ما يجد لها شيء، فكان الموضوع ارتجال شخصي وأيضا هذي مشكلة أخرى" (RTM1)

من الاستجابات أعلاه يتضح إلى الآن أن عدم وضوح لائحة التفتيش، أدى إلى شعور القائمين على المنشآت التجارية بضعف أداء المفتش، علما بأن هذا الشعور من قبل المستجيبين في ضعف المفتش ناجم عن عدم وضوح لائحة التفتيش لدى المفتش.

"جاء المفتش وشاف عندك اليوم منتج وضربت في راسه عشان إنه ما يعرف يقرأ إنجليزي، جاء سكر لك محلك وحط لك لوحة مغلق من البلدية" (RTM2)

"كذلك التفتيش الصحي، يفتقر مفتشيه لتدريب ومعرفة طبيعة العمل في الفنادق من حيث تقديم الأغذية حتى المفتشين الغذائيين عند حضورهم لتفتيش يفتقدون لمراعاة طبيعة المكان" (HOM2)

الاستجابات أعلاه تعبر حرفيًا بأن هناك تأثير غير مباشر من قبل ضعف تأهيل المفتش البلدي، والذي بدوره يؤثر على المنشأة ويحملها زيادة في تكاليف الالتزام باللوائح المطبقة، والتي يقوم بتطبيقها ذلك المفتش غير المؤهل لتطبيق تلك اللائحة التي بين يديه.

نتائج الدراسة الكمية

بناءاً على ما سبق، قام الفريق البحثي بتصميم قائمة استقصاء لدراسة مجتمع الدراسة، وهم الملاك والمدراء التنفيذيين في قطاع الفندقة والمطاعم.

عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (55) مالك لمنشئة في قطاع الضيافة (الفندقة والمطاعم)، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية. ويوضح جدول (3) التكرارات والنسب المئوية وفقًا لمتغيرات الدراسة الديموغرافية.

1- **متغير عدد الموظفين داخل المنشأة**

يظهر من الجدول رقم (3) أنّ فئة المنشآت الصغيرة أعلى فئة حيث كونت «49%» من العينة. في حين جاءت فئة «المتناهية الصغر» في المركز قبل الأخير بـ «9» عيّنات، أي بنسبة «16,4%». وفي حين جاء في المركز الأخير فئة الشركات «الكبيرة» بـ «4» عينات فقط، أي نسبة «7,3%».

2- **متغير المنطقة**

هناك شبه انقسام في العينة حسب المناطق، فانقسمت على منطقة الرياض ومنطقة مكة المكرمة بسب قريبة، حيث حصلت الرياض على «26» عينةً من العينة الكلية البالغة «55» عينة، أي بنسبة «47,3%». في حين حصلت منطقة مكة المكرمة على «24» بنسبة «43,6%» من العينة. وتقريبا 9% من مناطق أخرى مختلقة.

3- **متغير عمر المنشأة**

يظهر من الجدول رقم (3) أنّ فئة من «4 سنوات إلى 10 سنوات» حصلت على أكبر عدد من إجابات عينة الدراسة؛ حيث حصلت على «23» عينة من العينة الكلية البالغة «55» عينة، أي بنسبة «41,8%». في حين جاءت فئة «11سنة فأكثر» بأقلّ عدد من إجابات عينة الدراسة، والتي حصلت على «13» عيّنات أي بنسبة «23,6%».

جدول رقم (3)
المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدد الموظفين	من 1 إلى 5	9	%16,4
	من 6 إلى 50	27	%49,1
	من 51 إلى 250	15	%27,3
	251 فأكثر	4	%7,3
المنطقة	الرياض	26	%47,3
	مكة	24	%43,6
	أخرى	5	%9,1
عمر المنشأة	1 إلى 3 سنوات	19	%34,5
	من 4 إلى 10 سنوات	23	%41,8
	11 سنة فأكثر	13	%23,6
المستوى الإداري	مالك المنشأة	34	%61,8
	المدير التنفيذي	11	%20,0
	مدير الإدارة	8	%14,5
	الموظف	2	%3,6
نوع المنشأة	فندق	15	%27,3
	مطعم	40	%72,7

4- **متغير المستوى الإداري**

كما هو متوقع حازت فئة الملاك على أكبر قدر من الردود «61,8%» حيث إن قائمة الاستقصاء كانت موجهة لهذه الفئة خصوصا، ولكن في ظروف معينة تم تعبئتها من قبل الرئيس التنفيذي أو مدير الإدارة.

5- **متغير نوع المنشأة:**

هناك نوعين من المنشئات في العينة، الفنادق وحصلت على «15» عينة بنسبة «27,3%» من الردود والفئة الأخرى هي المطاعم وحصلت على «40» من الردود بنسبة «72,7%» وهو متوقع حيث إن المطاعم موجودة في الواقع بشكل أكثر من الفنادق.

تحليل بيانات الدراسة:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر الذكاء الأخلاقي على الولاء التنظيمي، ولتحقيق ذلك تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لكلّ عبارات قائمة الاستقصاء، ولتحديد درجة الاستجابة تمّ حساب طول الفترة في مقياس ليكرت الخماسي، وحددت بخمس إجابات هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ومن خلال حساب المدى بين درجات المقياس؛ أي (5 - 1 = 4)، ثمّ تقسيمها على أكبر قيمة في المقياس؛ أي (4/ 5= 0.80)، فيصبح التوزيع كالتالي:

جدول رقم (4)
درجات استجابة المقياس المستخدم في الدِّراسة

قيمة المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة
من 1.00 إلى أقل من 1.80	منخفضة جدًّا
من 1.80 إلى أقل من 2.60	منخفضة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	مرتفعة
من 4.20 إلى أقل من 5.00	مرتفعة جدًّا

1- **تحليل بُعد جودة الاشتراطات البلدية:**

يظهر من الجدول (5) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت كلها منخفضة لبُعد جودة الاشتراطات البلدية مما يدل على اتفاق العينة على انخفاض جودة هذه الاشتراطات من وجهة نظر العينة، حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي (2,40) بدرجة انطباق منخفضة وانحراف معياري «0.96». أمّا فيما يتعلق بالعبارات فقد جاءت العبارة رقم «2» عن موائمة الاشتراطات لطبيعة العامل الأعلى بتوسط حسابي «2,64»ولكن ليس بفرق كبير عن المركز الثالث اشتراطات التراخيص

البلدية المطبقة على نشاطي التجاري واضحة.» أمّا في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة رقم «4»: « اشتراطات ا لتراخيص البلدية المتعلقة بنشاطي مستقرة ولا تتغير «1,95» بدرجة منخفضة وانحراف معياري «1.22» مما يدل على أن اشتراطات البلدية ليس مستقرة وتتغير باستمرار من وجهة نظر العينة. معايير جودة اللوائح تشير إلى أن استقرار اللوائح والتشريعات إيجابي للمنظمات التجارية (Kitching, 2015). التغيير مطلوب في بعض الأحيان لكن يجب أن يكون في مصلحة القطاع الخاص.

جدول رقم (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة بعد جودة الاشتراطات البلدية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	اشتراطات التراخيص البلدية المطبقة على نشاطي التجاري واضحة.	2,49	1.16	3	منخفضة
2	اشتراطات التراخيص البلدية موائمة لطبيعة نشاطي.	2,64	1.15	1	متوسطة
3	اشتراطات التراخيص البلدية موائمة لحجم نشاطي.	2,55	1.10	2	منخفضة
4	اشتراطات ا لتراخيص البلدية المتعلقة بنشاطي مستقرة ولا تتغير	1,95	1.26	4	منخفضة
	الأداء الكلي	2,40	0.96		منخفضة

2- تحليل جودة اللائحة التفتيشية والغرامات:

يظهر من الجدول (6) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت منخفضة لبُعد جودة اللائحة التفتيشية والغرامات، حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي (2,07) بدرجة منخفضة وانحراف معياري «0.92». جاءت أكثر الردود غير موافقة على اللوائح التفتيشية والغرامات وخصوصا فما يتعلق بالغرامات. أما أعلى عبارة فجاءت للعبارتين رقم «4» ورقم «2» بخصوص موائمة اشتراطات لائحة التفتيش البلدي لحجم وطبيعة النشاط بمتوسط حسابي «2.44» بدرجة متوسطة. أمّا في المراكز الأخيرة فقد جاءت العبارتين المتعلقين بالمخالفات رقم «5»: «تعتبر قيمة المخالفات مساوية لمقدار الضرر الناجم عنها» ورقم «6»: «القيمة المادية لكل مخالفة تعتبر مناسبة لحجم نشاطي» بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي 1,76 و 1,67 على التوالي مما يدلل على عدم قناعة الملاك بعدالة وقيمة المخالفات.

جدول رقم (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بعد جودة اللائحة التفتيشية والغرامات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	اشتراطات لائحة التفتيش البلدي المطبقة على نشاطي التجاري واضحة.	2,13	1,23	3	منخفضة
2	اشتراطات لائحة التفتيش البلدي موائمة لطبيعة نشاطي	2,44	1,17	1	متوسطة
3	اشتراطات لائحة التفتيش المتعلقة بنشاطي مستقرة ولا تتغير	2,00	1,12	4	منخفضة
4	اشتراطات لائحة التفتيش البلدي موائمة لحجم نشاطي	2,44	1,17	1	متوسطة
5	تعتبر قيمة المخالفات مساوية لمقدار الضرر الناجم عنها	1,67	1,00	6	منخفضة جدا
6	القيمة المادية لكل مخالفة تعتبر مناسبة لحجم نشاطي	1,75	1.06	5	منخفضة
	الأداء الكلي	2,07	0,92		منخفضة

اختبار T-test للفروقات بين المجموعات

تم اختبار الفروقات لبعض المجموعات ولم نجد فروقات إلا في المتغيرات التالية. فتم اختبار جودة اللوائح التفتيش على نوع المنشأة: فنادق أو مطاعم كما موضح في الجدول رقم (7):

وجدنا أن المطاعم أكثر تذمراً من الفنادق على جودة اللائحة التفتيشية والغرامات، حيث كانت المتوسطات الحسابية (2,72) للفنادق و(1,83) للمطاعم وهذا فرق ذو دلالة عند 0,05 أي ردود ملاك المطاعم كان منخفضاً أكثر من الفنادق. قد يكون السبب أن قطاع المطاعم متضرر الأكثر تضرراً من لوائح التفتيش والغرامات.

جدول رقم (7)
T-test لاختبار الفرق في جودة لو ائح التفتيش حسب نوع المنشأة

المتغير	المنشأة	المتوسط الحسابي	F المحسوبة	مستوى الدلالة
جودة اللائحة التفتيشية والغرامات	الفنادق	2,72	3,41	*0,05
	المطاعم	1,83		

وكذلك تم اختبار جودة اللوائح التفتيش على عمر المنشأة: متوسطة العمر (من 4 إلى 10 سنوات) وقديمة (أكثر من 11 سنة) كما موضح في الجدول رقم (8):

وجدنا أن المنشآت القديمة أكثر تذمراً من جودة اللائحة التفتيشية والغرامات من المنشآت المتوسطة في العمر، حيث كانت المتوسطات الحسابية (2,40) متوسطة العمر و(1,78) للقديمة وهذا فرق ذو دلالة عند 0,05 أي أن ردود ملاك المنشآت القديمة كان منخفضاً أكثر من المتوسطة بالعمر. المطاعم القديمة قد يكونون متمسكين بالطرق التقليدية فيما أن الأحدث يكونون أكثر اطلاعاً وتكيفاً مع اللوائح الجديدة.

لم نجد أي فروقات أخرى بناء على مجموعات المتغيرات الديمغرافية.

3- تحليل متغير الآثار المترتبة على أداء المنشآت

تقريباً جميع العبارات في جدول (9) موسطاتها الحسابية جاءت مرتفعة جداً، تقريبا كل العينة اتفقت على أن اشتراطات الترخيص ولوائح التفتيش والمخالفات لها أثر سلبي على الأداء (التوسع الربح وزيادة التكلفة) حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي (4.38) بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري «0.75». أمّا فيما يتعلّق بفقرات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم»6»: « لوائح التفتيش وما يقابلها من مخالفات تسهم في زيادة التكلفة التشغيلية «في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي «4.53»بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري «0.74». أمّا في المرتبة الأخيرة، فقد جاءت العبارة رقم «1»: «اشتراطات التراخيص البلدية تؤثر على نمو وتوسع منشأتي». في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي «4.11»بدرجة مرتفعة كذلك وانحراف معياري «1.08».

4- تحليل بعد التواصل:

يظهر من الجدول (10) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت منخفضة لمتغير الاتصال، حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي (2.23) بدرجة مرتفعة وانحراف معياري «0.92». أمّا فيما يتعلق بعبارات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم «8»: «آلية الاعتراض على المخالفة المرصودة عليكم واضحة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي «2,78»

جدول رقم (8)
T-test لاختبار الفرق في جودة لو ائح التفتيش حسب عمر المنشأة

المتغير	عمر المنشأة	المتوسط الحسابي	F المحسوبة	مستوى الدلالة
جودة اللائحة التفتيشية والغرامات	متوسطة العمر	2,40	4,10	*0,05
	قديمة	1,78		

جدول رقم (9)
المتوسطات الحسابية والانحر افات المعيارية متغير التأثير السلبي على أداء المنشأة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	اشتراطات التراخيص البلدية تؤثر على نمو وتوسع منشأتي.	4,11	1,03	6	مرتفعة
2	الاشتراطات التراخيص البلدية تؤثر على الأرباح	4,37	0.93	5	مرتفعة جدا
3	اشتراطات التراخيص البلدية تسهم في زيادة التكلفة التشغيلية	4,45	0,82	2	مرتفعة جدا
4	لوائح التفتيش وما يقابلها من مخالفات تؤثر على النمو والتوسع لمنشأتي	4,47	0,87	3	مرتفعة جدا
5	لوائح التفتيش وما يقابلها من مخالفات تؤثر على صافي أرباحي	4,47	0,87	3	مرتفعة جدا
6	لوائح التفتيش وما يقابلها من مخالفات تسهم في زيادة التكلفة التشغيلية	4,53	0,74	1	مرتفعة جدا
	الأداء الكلي	4,38	0,75		مرتفعة جدا

جدول رقم (10)
المتوسطات الحسابية والانحر افات المعيارية بعد التواصل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	يؤخذ في الاعتبار آرائكم في وضع التشريعات المتعلقة بالتراخيص البلدية	2.25	1.35	4	منخفضة
2	يؤخذ في الاعتبار آرائكم في تصميم لائحة التفتيش البلدي وما يقابلها من قيمة مادية لكل مخالفة	2,13	1,35	6	منخفضة
3	اشتراطات الترخيص البلدية سهل الوصل لها والاطلاع عليها من قبلكم	2,64	1.23	3	منخفضة
4	لائحة التفتيش البلدي المطبقة على نشاطك وما يقابلها من قيمة مخالفات سهل الاطلاع عليها من قبلكم	2.55	1.21	2	منخفضة
5	المفتش البلدي يوضح لك اللائحة التفتيشية عند قيامه بالتفتيش	1,95	1,23	8	منخفضة
6	المفتش البلدي يوضح لك المخالفة المرتكبة وكيفية تفاديها مستقبلا عند قيامه بالتفتيش	2,07	1,22	6	منخفضة
7	المفتش البلدي على إلمام تام باللائحة التفتيشية	2,09	1,18	5	منخفضة
8	آلية الاعتراض على المخالفة المرصودة عليكم واضحة	2,71	1,34	1	متوسطة
9	عند الاعتراض على مخالفة ما، يتم التواصل معي لشرح كيفية تفاديها مستقبلا	1,73	1,17	9	منخفضة
	الأداء الكلي	2.23	0.92		مرتفعة

بدرجة مرتفعة وانحراف معياري «1.34». أمّا في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة رقم «9»: « عند الاعتراض على مخالفة ما، يتم التواصل معي لشرح كيفية تفاديها مستقبلا «في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي «1.73» بدرجة منخفضة وانحراف معياري «1.17». مما يدل على عدم الشرح بعد المخافة لتفاديها مستقبلا.

هناك اتفاق بين المجموعات التابعة للمتغيرات الديموغرافية ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها.

سؤال عن منصة استطلاع

هل تعلم بوجود منصة تسمى استطلاع؟

جدول رقم (11)
سؤال منصة استطلاع

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	نعم	لا
1	هل تعلم بوجود منصة تسمى استطلاع لأخذ مرئيات العموم بما يتعلق بجميع تشريعات الجهات الحكومية	2.20	6	49

اتضح بشكل غير متوقع أن 80% من المستجيبين أو أكثر لم يتعرفوا على منصة استطلاع بالتحديد 49 من أصل 55 مستجيب لم يتعرفوا على المنصة، فقط 6 الذين ذكروا أنهم يعرفون منصة الاستطلاع، وشاركوا بإبداء الرأي من خلالها، أما البقية 49 والذين يمثلون 80% لم يسمعوا بالمنصة ولم يشاركوا فيها، مما يعني أن هناك تقصير في توعية المستثمرين بالمنصة ودورها في تحسين التشريعات واللوائح.

العلاقات الارتباطية بين المتغيرات:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة إذا ما كان هناك علاقة بين المتغيرات المستقلّة: (جودة الاشتراطات البلدية، جودة لوائح التفتيش، التواصل) والمتغيّر التأثير السلبي على أداء المشآة. وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (12) التالي:

جدول رقم (12)
معامل ارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة بين متغيرات الجودة والاتصال مع التأثير السلبي على أداء المنشأة

المتغيرات المستقلة	أداء المنشأة		
	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
جودة الاشتراطات البلدية	-0.52**	0.01	دالة إحصائيًا
جودة لوائح التفتيش	-0.71**	0.01	دالة إحصائيًا
التواصل	-0.56**	0.01	دالة إحصائيًا

يتبين من الجدول رقم (12) أنّ قيمة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أداء المنشآت وأبعاد جودة التشريعات وجودة لوائح التفتيش جاءت سلبية ودالةً عند مستوى معنوية أقل من 0.01، مما يعني أنّ هناك علاقةً سلبية بين جودة الاشتراطات والتأثير السلبي على أداء المنشاة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0,52) أي أنّ ارتفاع جودة الاشتراطات يعني التقليل من الآثار السلبية على الأداء، ولكن في هذه الحالة انخفاض الجودة تسبب بزيادة الآثار السلبية مثل عدم الرغبة في التوسع والتقليل من الأرباح وزيادة التكلفة.

كما تبين أنّ هناك علاقةً سلبية بين جودة لوائح التفتيش والتأثير السلبي على أداء المنشاة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0,71)، أي أنّ ارتفاع جودة لوائح التفتيش والغرامات يعني التقليل من الآثار السلبية على الأداء، ولكن في هذه الحالة انخفاض الجودة تسبب بزيادة الآثار السلبية مثل عدم الرغبة في التوسع والتقليل من الأرباح وزيادة التكلفة. واتّضح أنّ هناك علاقةً بين ضعف التواصل والتأثير السلبي على الأداء بلغت قيمة معامل الارتباط (-0,56). في هذه الحالة عدم التواصل مع المنشآت قد تسبب في زيادة التأثير السلبي على الأداء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

مناقشة نتائج دراسة

تم التأكيد سابقًا على أن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة تأثير جودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي على قطاعي الفنادق والمطاعم. حيث استندت هذه الدراسة على نظرية العالم «كيتشن» والتي أشارت إلى أن للتشريعات تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على المنشآت الصغيرة والمتوسطة بمختلف أنشطتها. حيث تبين وفقاً لاستجابات المشاركين في المقابلات أن لاشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي أثر مباشر، يتمثل في أن تلك الاشتراطات واللوائح تؤثر على نموهم وأرباحهم، حيث أوضح المشاركون أن صعوبة الحصول على التراخيص البلدية والالتزام بلوائح التفتيش البلدي وما يترتب عليها من أعباء مالية يسهم في عدم رغبتهم بالنمو وكذلك يؤدي إلى انخفاض في أرباحهم

السنوية نتيجة زيادة التكلفة المالية المترتبة على الالتزام بتلك الاشتراطات واللوائح، وهذا ما يتوافق مع الدراسات السابقة (Chittenden et al., 2002; Crain, 2010; Akinboade & Kinfack, 2012; Azhar et al., 2018; Malit et al., 2018). كما تم التأكد من ذلك وفقاً للنتائج التي أظهرتها قائمة الاستقصاء حيث أورد مجمل المشاركين بأن اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي تؤثر على نموهم وأرباحهم. وتم تأكيد هذا الأمر من خلال المشاركين في المقابلات والذين أكدوه في الاستبانات بأن جودة الاشتراطات ولوائح التفتيش والمتمثلة في التأثير الناجم من قبل اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي ناتج عن ثلاثة أسباب: أولها عدم الوضوح في الاشتراطات البلدية المطبقة عليهم للحصول على التراخيص، وثانيًا إلى عدم وضوح لوائح التفتيش التي يتطلب منهم الالتزام بها، أخيرًا إلى عدم موائمة تلك الاشتراطات واللوائح لطبيعة نشاطهم وحجمه.

وهذا يجعلنا نستنتج بأن عناصر جودة اللوائح والاشتراطات تتمثل في الوضوح والاستقرار والتطبيق الجيد، حيث أوضح المستجيبون أن كثرة التغييرات المتكررة في اشتراطات التراخيص المطلوب الحصول عليها ولوائح التفتيش التي يتطلب الالتزام بها بالإضافة لعدم الوضوح، تؤدي لتأثير مباشر على نمو نشاطهم وأرباحهم عن طريق زيادة التكلفة. كما أوضح المشاركون بأن التطبيق اللوائح والاشتراطات والمتمثل في كونها لا تتلاءم مع طبيعة نشاطهم وحجمه أو يتم تطبيقها عليهم بأثر رجعي. حيث أكدت البيانات النوعية والكمية على ذلك وهذه تتوافق جزئياً مع (Malit et al., 2018).

ويؤكد مُلاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة أنهم يتطلعون إلى استقرار التشريعات، مما سوف يسهم في نموهم. إضافة إلى ذلك فإن الرسوم المالية التراخيص البلدية أو المخالفات الناتجة عن عدم الالتزام بلائحة التفتيش كان لها تأثير مباشر على الأرباح، وهذا ما أوضحته الدراسة الكمية. وهذا يتفق مع (Fjeldstad et al., 2006; Akinboade & Kinfack, 2012؛ Irjayanti et al., 2012) الذين تطرقوا إلى أن التراخيص والتسجيل التجاري ومقابلها المالي يشكل عبئاً على المنشآت الصغيرة المتوسطة، وأن تخفيف تلك الرسوم الحكومية وتسهيل تلك الإجراءات من شأنه أن يحفز نمو تلك المنشآت. وتضيف هذه الدراسة على ما تم التطرق إليه بأن التأثير الناجم من اشتراطات التراخيص والتسجيل والمقابل المالي لها، ناتج عن أسباب في جودة الاشتراطات نفسها، حيث إما أنها غير واضحة أو تتغير بشكل مستمر، وغير مستقرة، أو أن هناك خلل في عملية تطبيقها، وذلك يرجع لعدم موائمتها لطبيعة وحجم النشاط. وهذا ما أوضحته النتائج الظاهرة في الجزء الكمي لهذه الدراسة، حيث أوضح المشاركون أن المخالفات المالية للوائح التفتيش البلدي لا تتوائم مع حجم أنشطتهم، وكذلك لا تتوائم مع طبيعة المخالفة.

أما التأثيرات غير المباشرة لاشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش البلدي المطبقة على قطاعي الفنادق والمطاعم، فكانت نتاج ضعف في التواصل حسب رأي العينة. حيث أوضح المستجيبون أن لعملية التواصل للتوعية بالاشتراطات الجديدة ولوائح التفتيش المحدثة أهمية بالغة لأخذ مرئيات مؤسسات القطاع بما سوف يطبق عليهم من اشتراطات لإصدار التراخيص أو لوائح للتفتيش للالتزام بها. حيث أدى ذلك القصور في التواصل لعدم وجود رغبة من قبل أصحاب الأعمال في قطاع الفنادق والمطاعم (حسب وجهة نظر العينة المأخوذة) في التوسع، وذلك نتيجة عدم وضوح البيئة التشريعية وضبابية المستقبل بالنسبة لهم. وما أضاف إلى هذه الضبابية أنه لم يتم التواصل معهم من قبل البلدية، لأخذ تصوراتهم حيال الاشتراطات واللوائح الجديدة، ومدى تأثيرها عليهم. وهذا ما أكدته البيانات الكمية على أهمية عملية التواصل من قبل البلدية، حيث بينت النتائج أن التواصل منخفض جدًا. وهذا يأخذ الباحثين لتصور بأن القصور في عملية التواصل مع أصحاب القطاع من قبل البلدية ناتج عن ضعف في الاشتراطات ولوائح التفتيش. وهذا الضعف بدأ من وقت صياغة هذه التشريعات لأنه ناتج عن قصور في تصميم الاشتراطات واللوائح المطبقة على قطاعي المطاعم والفنادق. حيث إن التغيير المتكرر للاشتراطات وإصدار التراخيص البلدية، أو التغيير المتكرر للوائح التفتيش البلدي مؤشر لضعف التواصل من قبل البلدية مع المجتمع المتأثر بهذه التحديثات. ولضعف التواصل أيضا تأثير آخر يكمن في عدم ثقة ممارسين النشاط التجاري في مؤسسات الدولة المشرعة مما ينتج عنه ضعفاً في رغبة الملاك بالتواصل عندما يطلب منهم ذلك. وهذا ما يجب أن يأخذه المشرع بالحسبان في المستقبل، وهو بناء الثقة مع القطاع الخاص. وهنا يفسر الباحثان أنه قد يكون هذا الضعف في التواصل ناتج عن انخفاض في المرتكزات المؤسسية داخل وزارة البلدية والمتمثل (بالركائز المعرفية والقيم) مما أدى بذلك لانخفاض (الركيزة التشريعية) (Scott, 2013).

أما التأثير غير المباشر الثاني، والذي برز أثناء المقابلات فهو يكمن في مفتشي البلدية، حيث أوضح المشاركون بأن لمفتشي البلدية (في كل زيارة تفتيش لمنشآتهم) تفسيرات مختلفة للوائح التفتيش التي يطبقونها عليه، بالإضافة إلى شعور أصحاب المنشآت بأن المفتش يقوم بعملية التفتيش فقط لكي يمنحهم مخالفة دون سابق إنذار، وهذا الأثر غير المباشر يؤدي كذلك لعدم الثقة في المفتشين بالإضافة للجهات التابعين لها. حيث أوضح المشاركون في المقابلات وأكدته نتائج قائمة الاستقصاء بأن المفتش ليس لديه إلمام كاف باللائحة التي يطبقها، بالإضافة إلى أن المفتش ليست لديه الاستطاعة لشرح كيفية تجنب تلك المخالفة مستقبلاً، بالإضافة إلى أنه لا يتم التواصل مع المنشآت التي تم مخالفتها لتوعيتهم بكيفية تجنب المخالفات مستقبلاً، وهذا ما أظهرته النتائج الكمية تأكيدًا لذلك بشكل واضح. ويعتقد الباحثان هنا بأن تفسيرات المفتش للائحة وتأثيراتها على المشاركين لا يعدو كونه إلا نتيجة أن اللائحة التي بين يدي المفتش غير واضحة للمفتش ولا للفئة المطبقة عليهم، إضافة إلى ضعف تهيئة وتدريب المفتشين على تطبيق اللوائح، وكذلك التواصل مع المجتمع الذي يتم تطبيق تلك اللوائح عليه.

هذه التأثيرات غير المباشرة بالغة الأهمية، ولا يقل حجم تأثيرها مقارنة بتلك التأثيرات المباشرة إلا أن الصعوبة تكمن في تحديد تلك الآثار غير المباشرة كونها غير قابلة للاستكشاف بالطرق الكمية حيث ساعد استخدام المنهج المختلط الباحث في تحديد تلك الآثار غير المباشرة عن طريق المقابلات وتأكيدها عن طريق قائمة الاستقصاء، وهذا ما أكد عليه (Kiching et al., 2015) . كما أن استجابة مجتمع الدراسة على قائمة الاستقصاء كانت ملفتة للنظر عند سؤالهم عن منصة استطلاع، والتي أطلقت من قبل الدولة لأخذ مرئيات العموم عما سوف يطبق من لوائح وتشريعات وأنظمة جديدة حيث اتضح بشكل مفاجئ أن أكثر من 80% من المستجيبين ليس لديهم دراية بهذه المنصة، وهذا ناتج عن ضعف التواصل بين مؤسسات الدولة المشرعة ومع المجتمع الذي تسعى تلك المؤسسات لتنظيمه وتطويره بالأنظمة واللوائح.

أتضح أيضاً أن هناك ثغرة بين القطاع العام والخاص فيما يخص تصميم التشريعات واللوائح، فلذلك يجب الاستعانة بمؤسسات من القطاع غير الربحي والقطاع الخاص ومستشارين ومتخصصين، لمساعدة البلديات والجهات الحكومية في التشريع. ومن هنا نشيد بالدور الكبير الذي تقوم به شركة «مكاتفة» كجهة غير حكومية وسيطة تساعد في رصد التحديات التي تواجه القطاعات التجارية المختلفة. وتقوم بكسب التأييد لهذه القطاعات أمام الجهات المشرعة. مما يسهم في تحسين البيئة التنظيمية بعد رصد هذه التحديات ومحاولة التقريب بين القطاعين العام والخاص (Mukatafa, 2023).

التوصيات

بعد أن تمكن الباحثان من استنتاج أن لجودة اشتراطات التراخيص البلدية ولوائح التفتيش المتمثلة في الوضوح والاستقرار والتطبيق الملائم تأثير مباشر على نمو وأرباح المنشآت في قطاع الفنادق والمطاعم، وكذلك تسببت في خروج بعض المنشآت الصغيرة والمتوسطة من السوق (العنزي، 2021). يوصي الباحثان البلدية بتحري الدقة في المخالفات، وتنبيه المستثمرين وانذارهم قبل الشروع في تطبيق المخالفات. وبالإمكان الاستفادة من الوسائل التقنية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في معرفة أين تكثر المخالفات لتنبيه المستثمرين. بالإضافة إلى أن لجودة للاشتراطات واللوائح تأثيرات غير مباشرة، متمثلة في أن انخفاض جودتها أدت لضعف التواصل مع المجتمع المتأثر بتلك الاشتراطات واللوائح، مما أدى إلى عدم ثقة المجتمع المعني بتطبيق تلك الاشتراطات واللوائح بالمؤسسة المشرعة. وأيضا كان لتأثير جودة الاشتراطات واللوائح تأثيرًا غير مباشرًا من خلال عدم إلمام المفتشين باللائحة، إما لعدم وضوحها، أو لعدم تأهيلهم الكافي لفهم وتطبيق اللائحة والتواصل الجيد مع أصحاب المنشآت أثناء وبعد عملية التفتيش، مما أسفر عن عدم الثقة وعدم الرغبة في النمو. ولضمان مشاركة المستفيدين ممن تطبق عليهم اللوائح والتشريعات في عملية تصميمها، يوصي الباحثان بالتالي:

تحسين جودة اللوائح والاشتراطات عن طريق تطبيق منهجية قياس أثر اللوائح بشكل دقيق Regulatory Impact Assessment (RIA)، فقياس أثر التشريع يعني تعريف التشريع وتبيان تبعاته الإيجابية والتكاليف المحتملة لآثاره بشكل دقيق (عبدالرزاق، 2012). وهذه المنهجية من شأنها رفع جودة التشريعات واللوائح والتخفيف قدر الإمكان من آثارها على القطاع الخاص.

ويوصي الباحثان بتطبيق ال RIA من قبل المشرعين للقطاع الخاص على تشريعاتهم ولوائحهم الحالية على القطاعات المختلفة (Jacobs, 2019). وعليه من المفيد جدًا تأهيل وتدريب الأفراد المعنيين بتصميم اللوائح والاشتراطات بالمعرفة اللازمة لتطبيق منهجية قياس أثر التشريعات.

ويوصي الباحثان كذلك بمنهج (البيئة التشريعية التجريبية) (صندوق الرمل التشريعي) (Regulatory Sandbox) لعملية تصميم التشريعات الجديدة، خصوصا لتلك الأنشطة التجارية الحديثة، التي تصاحب التغير الرقمي والتقني الكبير في الأنشطة التجارية، وهذا من شأنه عدم فقدان أفكار تجارية رائدة جديدة بسبب عدم وجود إطار تنظيمي لممارسة أنشطتها (SAMA, 2019; World Bank, 2020).

كما يوصى الباحثان بإعادة بناء منهجية للتواصل مع المجتمع المراد تطبيق اشتراطات أو لوائح جديدة عليه، وهذا من شأنه تحفيز الثقة من القطاع الخاص، والاستعانة بالمتخصصين في السياسات والتشريعات لتصميم ما هو جديد، ولكي تكون تلك الاشتراطات واللوائح واضحة ومستقرة، حيث اتضح أن عدم وضوح اللوائح والاشتراطات ما زال ملازماً الكثير من الجهات. بالإضافة لدراسة الوضع الحالي لمنصة استطلاع ومعرفة كيفية الاستفادة من المنصة لتحقيق هدف المنصة، وهو استقصاء مرئيات العموم بما يُطرح من مشروعات تشريعية وتنظيمية لتحسين تلك التشريعات والتنظيمات المطروحة. وكذلك زيادة معدل المشاركة من قبل العموم في المنصة إنفاذًا لقرار مجلس الوزراء رقم 713.

أفضت هذه الدراسة إلى إثبات أهمية جودة التشريعات، وما لها من تأثير على قطاعي الفندقة والمطاعم. وأثبتت أن المعايير المهمة لجودتها تتمثل في: الاستقرار، والوضوح، والتطبيق الجيد. حيث أوضحت النتائج أن التأثيرات المباشرة لتدني جودة اشتراطات البلدية، ولوائح التفتيش البلدي، والمتمثلة في عدم الوضوح، والتغيير المستمر، وعدم التطبيق الجيد، أثرت سلبًا على نمو و أرباح هذين القطاعين، كما أن التأثيرات غير المباشرة لتدني جودة اشتراطات البلدية ولوائح التفتيش البلدي، أثرت سلباً على عمل المفتشين، الذين بدورهم أحدثوا تأثيرًا غير مباشر، على قطاعي الفنادق و المطاعم، جراء لوائح و اشتراطات منخفضة الجودة والتي بدورها تشكل تأثيرًا غير مباشر، يتمثل في نشؤ فجوة في التواصل ما بين العاملين في هذين القطاعين وممثلي البلدية، مما يقود إلى انخفاض الثقة ما بين أصحاب المصلحة الخاصة، والجهة المعنية بتطبيق تلك اللوائح، وهو ما يؤكد على علاقة الارتباط ما بين التواصل الفعال، وجودة التشريعات المصممة لأي قطاع.

حدود الدراسة والآفاق المستقبلية

تتطلب الدراسات من هذا النوع في الغالب أن تكون نوعية أو دراسات مختلطة على أقل تقدير للوقوف على التفاصيل المؤدية لانخفاض جودة التشريعات. ولذا فهي تتطلب وقت وجهد كبيرين من الباحثين في جمع البيانات وتحليلها. وكذلك قد يواجه الباحثين امتناع بعض الجهات الحكومية عن مشاركة بعض البيانات لعدم الرغبة في إبراز سلبيات في أداء جهاتهم. وفي الجانب الآخر قد تمتنع بعض المنشآت من القطاع الخاص عن المشاركة لعدم الثقة التي تطرقت إليها هذه الدراسة.

هناك عدة مجالات للبحث المستقبلي، للتعمق في تشخيص أسباب جودة اللوائح، وسبل تحسين عملية التصميم الجيد لها، بما يحقق تخفيض أثارها السلبية قدر الإمكان. ولعل من أهم مجالات الدراسات المستقبلية، هي في تطبيق دراسات مقارنة ما بين لوائح مطبقة بواسطة أكثر من جهة حكومية. وكذلك دراسة التواصل كمتغير وسيط، ما بين جودة الاشتراطات وبين أداء المنشآت. وكذلك في دراسات مشابهة لمعرفة أثر التشريعات واللوائح على قطاعات أخرى غير الفندقة والمطاعم.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- الإمام، يوسف. (2020). «منهجيات البحث المختلط في التربية: تحول في النموذج»، ***مجلة تربويات الرياضيات***. مج 23، ع9، 7-27
- الركاض، زامل بن شبيب. (2018). «الأنظمة واللوائح»، ***جريدة الرياض***، (31 نوفمبر)، تاريخ الدخول للموقع: 2023/2/28 (https://www.alriyadh.com/1717646).
- العنزي، سليمان. (2021). «غرامات إجادة تطرد صغار المستثمرين من السوق السعودي»، ***جريدة الوطن***، (24 نوفمبر) تاريخ الدخول للموقع: 2023/3/7 (sptth//:www.natawla.moc.as/elcitra/4523901).
- العيسى، إبراهيم بن عيسى. (2011). «النظام والتنظيم والفرق بينهم»، ***جريدة الاقتصادية***، (5 يونيو)، تاريخ الدخول للموقع: 2023/2/28 (sptth//:www.tqela.moc/1102/60/50/elcitra_696545.lmth).
- الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية (2022). تاريخ الدخول للموقع: 3202/2/8: (https://www.stats.gov.sa/ar/823)
- عبدالرزاق، كريم السيد. (2012). «دراسات: قياس أثر التشريعات»، ***النهضة***. مج 13، ع1، 1-30.
- منشآت، هيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2020). ***تقرير قطاع الإقامة والطعام***.
- منشآت، هيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2022). ***تقرير أنشطة الإقامة والطعام***.
- وثيقة رؤية المملكة 2030، (2016). مجلس الاقتصاد والتنمية.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Akinboade, O. A. & Kinfack, E. (2012). "Regulation, Awareness, Compliance & SME Performance in Cameroon's Manufacturing & Retail Sectors", ***International Journal of Social Economics***, 39(12), 933-950.
- Allinson, G.; Braidford, P.; Houston, M. & Stone, I. (2005). ***Myths Surrounding Starting and Running a Business***. Available online: http://www.berr.gov.uk/files/file38340.pdf
- Anton, S. G. & Onofrei, M. (2016). "Public Policies to Support Entrepreneurship and SMEs: Empirical Evidence from Romania", ***Transylvanian Review of Administrative Sciences***, (47E), 5-19.
- Anyadike-Danes & Oters. (2008). "The Impact of Regulation on Small Business Performance", ***Report for the Enterprise Directorate of BERR***.
- Azhar, A.; Duncan, P. & Edgar, D. (2018). "The Implementation of Saudization in the Hotel Industry", ***Journal of Human Resources in Hospitality & Amp; Tourism***, 17 (2), 222-246. https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1406271.
- Chittenden, F.; Kauser, S. & Poutziouris, P. (2002). "Regulatory Burdens of Small Business: A Literature Review", ***International Small Business Journal***, 21 (1), 93-115.
- Colombo, L.; Cunningham, B. & Garcia, U. (2015). "Exploratory Research Into Government Regulation's Impact on Business-Level Employment Growth", ***Australian Journal of Labour Economics***, 18 (3), 375.
- Crain, N. V. & Crain, W. M. (2005). ***The Impact of Regulatory Costs on Small Firms***, No. 264. Diane Pub.
- Creswell, J. W. & Poth, C. N. (2016). ***Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches***. Sage Publications.
- Djankov, S.; La Porta, R.; Lopez-de-Silanes, F. & Shleifer, A. (2000). "The Regulation of Entry", ***Corporate Ownership and Control***, 13 (2CONT2), 478-486.
- Djankov, S.; McLiesh, C. & Ramalho, R. M. (2006). "Regulation and Growth", ***Economics Letters***, 92 (3), 395-401.

- Edelman, L. B. & Suchman, M. C. (1997). The Legal Environments of Organizations**.** ***Annual Review of Sociology***, 23 (1), 479-515.
- Fjeldstad, O. H.; Kolstad, I. & Nygaard, K. (2006). "Bribes, Taxes and Regulations, Business Constraints for Micro Enterprises in Tanzania", CMI Working Papers, Chr. Michelsen Institute, Bergen, Norway.
- Gummesson, E. (2000). ***Qualitative Methods in Management Research***. Sage Publication.
- Irjayanti, M. & Azis, A. M. (2012). "Barrier Factors and Potential Solutions for Indonesian Smes", ***Procedia Economics and Finance***, 4, 3-12.
- Kitching, J. & Smallbone, D. (2010). ***Literature Review for the SME Capability to Manage Regulation Project***", A Research Report, Small Business Research Centre, New Zealand, March.
- Kitching, J. (2006). "A Burden on Business? Reviewing the Evidence Base on Regulation & Small-Business Performance", ***Environment & Planning: Government and Policy***, 24 (6), 799-814.
- Kitching, J. (2018). "Exploring Firm-Level Effects of Regulation: Going Beyond Survey Approaches", In: SAGE Handbook of Small Business & Entrepreneurship, pp.391-406, Chapter: 20, SAGE Publisher. Jan.
- Klapper, L.; Laeven, L. & Rajan, R. (2006). "Entry Regulation as a Barrier to Entrepreneurship", ***Journal of Financial Economics***, 82 (3), pp.n591-629.
- Lewis, P.; Richardson, A. & Corliss, M. (2015). "Exploring Business Perceptions of the Compliance Costs of Regulation", ***Journal of Law and Governance***, 10 (2). https://doi.org/10.15209/jbsge.v10i2.871.
- Mallett, O.; Wapshott, R. & Vorley, T. (2019). "How do Regulations Affect Smes? A Review of the Qualitative Evidence & Research Agenda", ***Inter. Journal of Management Reviews***, 21 (3), 294-316.
- Miles, M. B.; Huberman, A. M. & Saldana, J. (2013). ***Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook***. Los Angeles: Baskı.
- Mukatafa, Co. (2023). https://mukatafa.com/. Accessed 06/03/2023.
- Nicoletti, G. & Scarpetta, S. (2003). Regulation, Productivity & Growth: OECD Evidence. ***Economic Policy***, 18 (36), pp. 9-72.
- Ropret, M.; Aristovnik, A. & Ravšelj, D. (2018). "The Perception of Administrative Barriers and their Implications for Smes Performance: Evidence from Slovenia", ***Zagreb International Review of Economics and Business***, 21 (s1), 55-68.
- Saudi Central Bank (SAMA). (2019). **Regulatory Sandbox Framework**. November. Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.
- Scott, W. R. (2001). **Institutions and Organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scott, W. R. (2013). **Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities**. Sage publications.
- Sjögrén, H. & Syrjä, P. (2015). "Regulation Compliance in Small Finnish Companies", ***International Journal of Law and Management***, 57 (6), 649-661.
- Vickers, I.; James, P.; Smallbone, D. & Baldock, R. (2005). "Understanding Small Firm Responses to Regulation: The Case of Workplace Health and Safety", ***Policy Studies***, 26 (2), 149-169.
- Wengel, J. T. & Rodriguez, E. (2006). "SME Export Performance in Indonesia After the Crisis", ***Small Business Economics***, 26, pp. 25-37.
- World Bank. (2020). ***Global Experiences from Regulatory Sandboxes***. Finance, Competitiveness & Innovation Global Practice, Fintech Note No. 8.
- World Bank. (2020). **"**Doing Business": World Bank Report. World Bank.org. Accessed: 03/03/2023.
- Kitching, J., Hart, M. & Wilson, N. (2015). "Burden or Benefit? Regulation as a Dynamic Influence on Small Business Performance*",* ***International Small Business Journal***, 33 (2), 130-147.

The Impact of New Municipalities Policies and Regulations On the Hospitality Sector in the Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Ali Omar Jifri
Assistant Professor - Public Administration Department
Faculty of Economics and Administration
King Abdulaziz University
aojifri@kau.edu.sa

Dr. Abdulallah Bin Shwaish Bin Dwyihi
Researcher & Consultant in Public Administration and Polices
abdolah1981@hotmail.com

ABSTRACT

The aim is to study new policies and legislation in the field of hospitality and see their impact on improving the tourism environment. The study will be based on institutional theory from the perspective of (Scott, 2004). The study of the dynamics of the impact of regulations and legislation to the world as a cramping (Kitching, 2018) direct and indirect impact. Using the mixed qualitative and quantitative method.

We started with the qualitative approach to find out the directions of legislators and the objectives of legislation designed for the hotel and restaurant sectors through personal interviews of stakeholders and legislators and then coding the responses.

To analyze the data, we will use Nvivo. The results helped us build the questionnaires that we sent to the beneficiaries to know the reality of the quality of these legislations and their impact on improving the environment of the hotel and restaurant sector, and the questionnaires will be analyzed statistically using the SPSS program.

The study found that the negative effects of the low quality of legislation on the private sector. An indirect effect is the lack of trust between the private sector and municipal legislators due to poor communication in the legislative making process and their lack of participation.

Keywords: *Legislations, Regulations, Regulation Impact, Tourism, Hospitality, Policy Impact.*