تكامل
Takamol

ورقة بحث

مراجعة ممارسات غلق المحال التجارية أثناء أوقات الصلاة

تحليل تأثير ذلك على الإقتصاد القومى والمحلى

الوحدة الاستشارية في تكامل

المعلومات الواردة في هذه الوثيقة سرية وخاصة وموجهة فقط للمتلقين المقصودين بها. لا يقدم الوحدة الاستشارية في تكامل أي ضمانات من أي نوع فيما يخص هذه الوثيقة لأي أمور منها على سبيل المثال لا الحصر دقة أي معلومات أو حقائق أو آراء واردة فيها أو اكتمالها. ولا يتحمل الوحدة الاستشارية في تكامل أي مسئولية عن استخدام الآراء والتقديرات والنتائج المذكورة في هذه الوثيقة والاعتماد عليها. حقوق الطبع والنشر لكل المعلومات، و/أو المادة المعروضة الواردة في هذا المستند محفوظة لوحدة الاستشارية في تكامل ما لم يُذكَر خلاف ذلك. لا يحق تبديل أي من المعلومات الواردة في هذه الوثيقة، أو محتواها، أو أي نسخة من تلك المعلومات، أو محتوى هذه الوثيقة، أو نقلها، أو نسخها، أو إعادة إنتاجها (كليًا أو جزئيًا)، أو إعادة توزيعها بأي شكل لأي طرف آخر بدون موافقة كتابية مسبقة من الوحدة الاستشارية في تكامل.

مارس ٢٠١٨

ورقة بحث

مراجعة ممارسات غلق المحال التجارية أثناء أوقات الصلاة

تحليل تأثير ذلك على الإقتصاد القومى والمحلى

المعلومات الواردة فى هذه الوثيقة سرية ولها خصوصية وموجهه لمستلمها.
ولايجوز استخدام هذه الوثيقة او نشرها او توزيعها إلا بموافقة مسبقة من وحدة الاستشارات بتكامل . جميع المفاهيم والأراء الواردة بقصد حسن وبينما تم اتخاذ جميع اجراءات الحرص فى اعداد هذه الوثيقة، ولا تعطى تكامل ضمانات بشأن طبيعة الأراء او دقة أى معلومات أو حقائق او أراء متضمنة فى هذه الوثيقة ، ولا تعد تكامل مسئولة عن استخدام هذه الاراء او الاعتماد عليها أو على النتائج او التقديرات الموضحة فى هذه الوثيقة.

ورقة بحث

مراجعة ممارسات غلق المحال التجارية أثناء أوقات الصلاة

مقدمة

تقدم هذه الورقة نظرة شاملة على الصورة الحالية للسوق وعلاقته بالإغلاق أثناء أوقات الصلاة. وستقدم هذه الورقة البحثية تحليلا للنظام الحالي وستنظر فى تأثيره على الاقتصاد القومى والمحلى، ويتبعها تحليل ومقترحات حول ما يمكن عمله وحول الابحاث المستقبلية المطلوبة للفهم الموقف.

حالياً، هناك قدر كبير من الغموض بشأن الأسس والسلطات التشريعية لغلق المحلات أثناء أوقات الصلاة. فى الواقع العملى يعود هذا الموضوع غالباً الى سيطرة هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر، **ووفقاً للخبرات المختلفة انهم هم القوى الموجودة التى تعزز الالتزام بغلق الأماكن التجارية أثناء أوقات الصلاة.**

والأدبيات التى بها دراسات موضوعية حول قياس تأثيرات اوقات الغلق اثناء الصلاة على الممارسات التجارية فى السعودية وعلى الاقتصاد والاستهلاك والعمالة و التوظيف تكاد تكون منعدمة. **ان التعود على النظام والدليل الموجود يقترح وجود هذا الموضوع كأمر واقع.**

هناك العديد من الأفكار حول الغلق اثناء أوقات الصلاة تتدرج من التطرف الشديد نحو إلغاء الغلق اثناء الصلاة ماعدا أوقات صلاة الجمعة، وبين الاستمرار فى الوضع الحالى. ومع الأخذ فى الأعتبار المتطلبات الدينية والثقافية فى المملكة تناقش هذه الورقة البحثية وجود نظام واضح للغلق أثناء اوقات الصلاة مع الأخذ فى الإعتبار التواصل والتأثيرات وعلاقتها بالمشرع ورجال الأعمال والمستهلكين.

الممارسات الحالية

ان التشريع الرسمى للغلق اثناء اوقات الصلاة او تصوره يختلف لدى المصادر المختلفة والمساهمين الذين تم أخذ أرائهم حول هذا الموضوع. بعض المشاركين فى الاستطلاع يقولون ان هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر تخبر المؤسسات والأماكن التجارية بقواعد الغلق أثناء الصلاة، والبعض الأخر يقولون ان هذه القاعدة غير مكتوبة ولكنها معروفة. بالأضافة الى ان مواعيد الصلاة ليست ثابتة وتتغير من مدينة لأخرى ومن موسم لأخر، ومن هنا يصعب تحديد نظام موحد لمواعيد الغلق. وبدراسة أوقات الصلوات الخمس فى السابع والعشرين من يناير 2016 بين الدمام ومكة ظهر ان هناك حوالى 45 دقيقة فرق بين مواقيت الصلاة فى الموقعين.

ومن هنا فهناك اختلافات فى مواعيد الغلق واعادة الفتح أثناء أوقات الصلاة، وهذه الاختلافات لها تأثير سلبى على المستهلكين والمحال والاقتصاد بشكل عام، فغالبا يكون المستهلكين مستاءين من عدم الانتظام فى مواعيد اعادة الفتح وتقديم الخدمات. ويتم النظر الى الموظفين فى المتاجر على انهم يسئون استخدام النظام والمد فى أوقات الراحة لهم او فى التعويض عن اوقات الراحة والورديات الطويلة وكل ذلك له تاثير سلبى على الاقتصاد الوطنى والمحلى. ويمكن التغلب على التأثير السلبى من خلال توضيح الغموض فى النظام بشكل رسمى من خلال تطوير قنوات الاتصال و التأكد من الالتزام بقوانين العمل وتقديم نظام يتم الخضوع له ويطبق الغلق واعادة الفتح للمحال والاماكن التجارية اثناء وبعد الصلوات.

وبالنظر الى الصورة المحلية لغلق الاماكن التجارية اثناء اوقات الصلاة يمكن ان نحدد فجوتين فى الممارسات وهى التواصل والتفعيل وسنقوم بتحليل هذه الفجوات بالتفصيل:

١-التواصل بين القواعد والمعايير المنظمة ورجال الاعمال وصناع القوانين والمنفذين

يظهر من البحث فى هذا الموضوع انه لايوجد وضوح بشأن وجود تشريعات قانونية متعلقة بأوقات الصلاة، وعلى نفس الوتيرة فأصحاب الأعمال والجماهير غير متأكدين ممن وضع التشريعات ومن ينفذها.

وفى محاولة لفهم أسس هذا القانون كان الافتراض المبدأى هو انه جاء مباشرة من هيئة الامر بالمعروف والنهى عن المنكر. وتأكد هذا الافتراض من الحديث مع اصحاب الأعمال المحليين الأكثر تأثرا بالغلق (تجار التجزئة والمطاعم) بناء على خبرتهم وفهمهم.

احد مدراء الموارد البشرية الذين تم اخذ ارائهم اوضح انهم مطالبون فى كل فرع يفتح ان يتفقوا على اتفاق رسمى مع هيئة الامر بالمعروف والنهى عن المنكر على اوقات الغلق اثناء الصلاة فى هذه المنطقة. بالاضافة الى ذلك فإن فرق الإدارة فى مولات التسوق تكرر هذا الإجراء وتتعامل مع المعايير التى يتوقعونها من اماكن العمل التى تعمل فى هذه المناطق.

وادعى مدير أخر انه لايوجد مستند او عملية رسميه للغلق اثناء اوقات الصلاة وهذا ببساطة طلب على كل فرد القيام به. ولاستجلاء الامر تم التواصل مع هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر وقالوا ان الأمر ليس كذلك. وأن الغلق اثناء اوقات الصلاة هو أمر من وزارة التجارة والصناعة والمجالس البلدية، وتقوم هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر بالتأكد من حضور الموظفين المسلمين للصلوات بالفعل وانه لا توجد خروقات لهذا الالتزام الدينى. ولم يجدى البحث عن أى نص قانونى لهذا الموضوع فى وزارة التجارة والصناعة او فى البلديات.

وقانونيا تنص القواعد لدى هيئة الامر بالمعروف والنهى عن المنكر المنشورة فى 1988 انه جزء من التزام الكيان هو التأكد من أن "المحال مغلقة عندما لايكون هناك نشاط تجارى أثناء أوقات الصلاة" وهذه القاعدة مرتبطة بقانون 1980 لهيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر،ومع ذلك وفى عام 2013 صدر قانون جديد لهيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر لا يشمل على اى نص خاص بمسألة غلق المحال اثناء اوقات الصلاة. ولايشير القانون الجديد الى أى قاعدة تحدد بالضبط المجالات او الهيئات المرتبطة بهذا الكيان.

وحسب الوضع القائم فإن القواعد المنظمة فى القوانين الجديدة لم يتم نشرها بعد. وبالتالى فإن ممارسات التطبيق للغلق أوقات الصلاة لاتزال قائمة وتقوم بها هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر.

وهناك حالياً 2,697,853 موظف فى صناعة الجملة والتجزئة وتسهم تجارة التجزئة بنسبة 16.1% والتى تمثل 109,713,515 دولار من الناتج القومى الأجمالى . و بتقسيمها على عدد الموظفين ما يساوي 40,666 دولار للموظف. وبفرض انه يتم التعاقد مع الموظف على 10 ساعات عمل فى اليوم لمدة 365 يوما فى العام مما يعادل 11,14 دولار فى الساعة يتم الاسهام بها فى الناتج القومى الإجمالى فسيكون هناك ساعتين ضائعتين فى الصلاة مما يعادل 22,2 دولار فى اليوم اى 8,133 دولار فى السنة، وتصل الى اجمالى 21,942,607,703 دولار وتقدر هذه الخسارة بسبب اوقات الصلاة على مدار العام. وذلك يعادل 76,799 بليون ريال سعودى حيث ان الدولار الواحد يساوى 3.5 ريال سعودى وهذا الرقم يمثل الخسارة فى قطاع تجارة التجزئة فى العام نتيجة الغلق فى اوقات الصلاة. حوالى 2.9 % من الناتج القومى الاجمالى للمملكة يضيع فى قطاع التجزئة والجملة بسبب اوقات الصلاة.

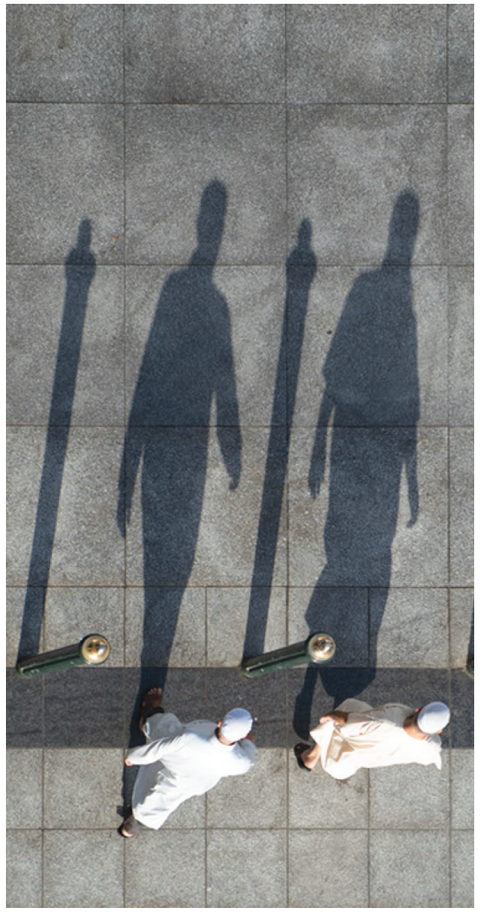
وهذا مع عد م الأخذ فى الاعتبار الخسائر فى العوائد حيث ان المستهلكين المحتمل ان يقوموا بالشراء لايشترون فى هذه الأوقات، وتحتاج هذه الأعداد لمزيد من البحث لفهم صحتها وتأثيرتها الفعلية على تنظيم اوقات الصلاة. ولاتأخذ الحسابات فى الإعتبار الاتجاهات او الموضوعات حيث ان تكون الاموال التى يتم صرفها يمكن تجميعا اثناء فترات التسوق العادية، ومع ذلك تظهر الحسابات ان التعديلات فى اوقات الصلاة او القواعد المنظمة لها يمكن ان يكون لها تأثير على فهم السوق واحتياجاته بشكل أكبر.

٢- تنفيذ الغلق وعدم التحكم فى أوقات إعادة الفتح

وفقا لتنفيذ أوامر الغلق أثناء اوقات الصلاة يتم حاليا تفقد الغلق فقط أما إعادة الفتح ليس أمرا مهما بالنسبة للحكومة، حيث من المفهوم ان الأمر يرجع إلى اصحاب الأعمال للتأكد من أنهم يقومون بالفتح بعد انتهاء الصلاة مباشرة، ولكن ظروف السوق الحالية تشير إلى ان هناك قدر كبير من عدم الالتزام بمعايير اعادة الفتح مما يسبب عدم رضا المستهلكين.

بالنسبة للمستهلكين فقد يسبب هذا الأمر تخبط حيث انه ليس من المعروف بالضبط الوقت الذى تفتح فيه المحال ويمكن فى بعض الأحيان ان ينتظروا فترات كبيرة بعد انتهاء وقت الصلاة لكى يتم فتح المحال مرة أخرى.

وحيث ان أمر الغلق أثناء مواقيت الصلاة ليس واضحا إلا انه من جهة حكومية ويجب بذل المجهودات لمساعدة اصحاب الأعمال للتقليل من التأثير السلبى له. ان الجهود لتنظيم الغلق يجب ان تمتد إلى أوقات إعادة الفتح بعد الصلاة كذلك. وبالرغم من ان أوقات الغلق والفتح تعتمد على توجيهات من اصحاب الأعمال إلا انه يمكن وضع تشريعات او اوامر بأوقات اعادة الفتح لتعزيز النظام الحالى. ويمكن البدء بتوضيح المتطلبات التشريعية لأوقات الغلق اثناء الصلاة والتعامل معها بشكل منتظم فى السوق. بالإضافة الى ذلك فإن قنوات الاتصال مع رجال الأعمال والمستهلكين يمكن تنميتها. ان الوضوح فى معايير الغلق سيمكن اصحاب الأعمال من التعامل الأفضل والفعال مع أوقات الغلق واعادة الفتح.



التأثير

من وجهة نظر بيئة العمل فإن **تكاليف العمالة رخيصة نسبيا فى السعودية مقارنة بدول أخرى فى اوروبا وامريكا.** وتكاليف الاستخدام يتم دعمها بشكل كبير حيث ان المحال تميل للفتح من الصباح حتى الحادية عشر مساءا او اكثر و معظم اصحاب العمل لا يقومون بتشغيل غترات عمل أخرى من ذلك فلديهم فترة عمل واحدة حيث يتوقع من الموظفين العمل من 12 الى 14 ساعة يوميا، ونتيجة لذلك يقوم العاملين باستغلال اوقات الغلق اثناء الصلاة كفرصة للراحة.

بالإضافة الى ان عملية التوقف واعادة التشغيل المتكررة تفصل نشاط الخدمات وخاصة فى المطاعم دون وضع خطة فعالة، حيث ان المطاعم تأخذ على الأقل ثلاثون دقيقة لإعادة الفتح بصورة كاملة وتقديم الخدمات. واضافة الى حقيقة ان بعد اداء الصلاة واعادة فتح المحال يتدفق الناس الى المحال فى نفس الوقت مما يتطلب القيام بخدمتهم مباشرة، وتسبب الكثير من الضغط على فريق العمل الموجود وتؤدى الى ارتفاع معدلات عدم رضا المستهلكين.

وبالرغم من انه يظهر منطقيا انهاء هذا الغلق وان له تأثير سلبى على الاداء الاقتصادى والمنافسة فى السوق إلا انه ليس بهذه السهولة. حقيقة ان جميع المنافذ التجارية فى منطقة جغرافية واحدة تميل الى ممارسة هذا التوقف فى نفس الوقت، بالاضافة الى ان جميع الممارسات التجارية فى المملكة تأخذ فى الاعتبار الغلق في اوقات الصلاة ولديهم الفرصة للتعامل معها داخل خطط تشغيل الإدارة لديهم. إن التأثير السلبى يرتفع عندما لاتتبنى المؤسسة سياسات وعمليات لتقليل هذا التأثير المحتمل. على سبيل المثال: ضعف التواصل مع المسهلكين اثناء ساعات العمل، وعدم ادارة العاملين بشكل جيد يمكن ان ينتج عنه تأثير سلبى على الخدمات المقدمة الى المستهلكين وايضا على العمل بشكل عام. إضافة الى ذلك ان عرف اصحاب الاعمال انهم عليهم ان يغلقوا ثم يفتحوا مرة اخرى فى مواعيد محدد اثناء الصلاة، فعليهم اعادة التفكير والاخذ فى الاعتبار تحديد التشغيل والمعدات والألات الخ. وحتى وان تم ترك ادارة التشغيل لأصحاب الأعمال، فيمكن للقواعد الواضحة وقنوات الاتصال المساعدة لكى تكون العملية أكثر فاعلية. وفى نفس الوقت فإن ذلك سيضمن الالتزام بالغلق اثناء الصلوات.

ووفقا لتقرير حسابات داخلى لاحدى الشركات كان **هناك حوالى 15 الى 20% انخفاض فى العائدات نتيجة للغلق اثناء اوقات الصلاة،** وكرد فعل من الشركة قامت بتطوير التواصل الداخلى بشأن اوقات الغلق واعادة الفتح والتى لم يتم تقديمها مباشرة من السلطات الحكومية. وللتأكد من التزام الشركة بتطبيق انظمة الحضور التى تقيس مواعيد الغلق والفتح والراحة بدقة لكل موظف وبالتالى فإن حركة المستهلكين كانت أفضل وتم الادارة بشكل أكثر فاعلية. وفى فترة من 90-30 يوما سجلت الشركة تقدما بنسبة 15 الى 20 % فى المبيعات.

ووفقا لشهادة المدير التنفيذى الحالى للشركة التى لها أكثر من 15 فرع فى المملكة، **سجل التأثير السلبى لتبنى سياسية الغلق اثناء مواقيت الصلاة ضربة للتسوق من المحلات أكثر منها فى المولات التجارية،** ويعزى ذلك بشكل كبير الى التواصل مع السلطة التى تطبق الغلق، وهى هيئة الامر بالمعروف والنهى عن المنكر حيث تتعامل فرق الادارة فى المولات مباشرة مع الفروع المحلية لهيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر ثم القواعد او التوقعات لجميع المحلات. اما المحلات المستقلة فلا يكون لها نفس مستوى التواصل.

المخاطر و الافتراضات

هذا الأمر حساس جدا من الناحية الدينية والثقافية والتشريعية حيث ان التغيرات الجذرية مثل طلب وقف العمل أثناء اوقات الصلاة كليا يمكن ان يؤدى الى ردة فعل عكسية، وهذا ليس هدفاً ولايوصى به فى هذا التقرير. من وجهة النظر الاجتماعية وعلى مستوى المجتمع وحتى لو لم يكن هناك اقتناع بهذا الأمر فإن ذلك يعد أمر دينى بالاضافة الى ذلك ان التغيرات الجذرية على المستوى الحكومى والمؤسسات يمكن رؤيتها على انها تدخل فى سلطات الهيئات الحكومية.

التوصيات

يوصى بإجراء المزيد من الابحاث فى هذا الأمر
مزيد من الابحاث مطلوبة لفهم أعمق للتأثير الكلى
للغلق اثناء الصلاة فى السعودية وذلك يحتاج الى
النظر التأثيرات الايجابية والسلبية، يجب ان تأخذ فى
الاعتبار الجوانب الثقافية والاقتصادية والقوى
العاملة والقانونية. ان المعايير والعمليات الموحدة
يجب بحثها لتحديد مواعيد الغلق والفتح. ويجب
دراسة الاختلافات والفروق فى التوقيت على
مستوى المنطقة، وذلك يحتاج إلى اتمام قبل البدء
فى الجدل ضد الغلق اثناء اوقات الصلاة نظرا
لحساسية هذا الأمر.

ان البحث سيسمح لأنظمة الحكومة والتشريع
المرتبطة بعمليات الغلق واعادة الفتح اثناء أوقات
الصلاة ان تقوم بتوضيح الأمور و أن تكون متاحة
ومتوفرة لكل من اصحاب الأعمال والمستهلكين
من خلال الجهة المسئولة عن ذلك. وذلك سوف
يسمح بوجود تقدم فى النظام الحالى من خلال
وضع معايير لهذا الأمر والتواصل بشأنه.