

العنوان باللغة العربية

أثر قرارات السعودة على قطاع مبيعات التجزئة بجدة

إعداد /

رغد عمر باريان

الرقم الجامعي: 222000547

عاصم سعيد فرج

الرقم الجامعي: 222000546

إشراف /

د. وليد عبدالجواد سليمان صديق

العام الدراسي:

2023

فهرس المحتويات:

2	المقدمة:
5	الفصل الأول: الإطار العام للبحث:
5	مشكلة وتساؤلات البحث:
6	أهمية البحث:
7	أهداف البحث:
8	فرضيات البحث:
8	حدود البحث:
8	متغيرات الدراسة:
9	مصطلحات البحث:
10	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
10	- دراسات باللغة العربية:
14	- دراسات باللغة الإنجليزية:
16	الفصل الثالث: منهجية البحث:
16	المنهج العلمي المستخدم:
17	مجتمع الدراسة:
17	عينة الدراسة:
17	أداة الدراسة:
29	المراجع:

المقدمة:

الاقتصاد هو نظام معقد من أنشطة الإنتاج والاستهلاك والتبادل المترابطة التي تحدد في النهاية كيفية تخصيص الموارد بين جميع المشاركين، ويجمع إنتاج واستهلاك وتوزيع السلع والخدمات لتلبية احتياجات أولئك الذين يعيشون ويعملون داخل الاقتصاد، ويشمل الاقتصاد جميع الأنشطة المتعلقة بإنتاج واستهلاك وتجارة السلع والخدمات في كيان ما، سواء كان الكيان أمة أو مدينة صغيرة، ولا يوجد اقتصادان متطابقان، ويتم تشكيل كل منها وفقًا لمواردها وثقافتها وقوانينها وتاريخها وجغرافيتها، ويتطور كل منها وفقًا لاختيارات المشاركين وأفعالهم.¹

ويوجد العديد من العوامل الاقتصادية التي تؤثر على قطاع الأعمال بشكل كبير، وتتمثل في:

- سعر الصرف:

ويشير سعر الصرف إلى قيمة عملة بلد ما من حيث عملة بلد آخر أو المنطقة الاقتصادية، وعادة ما يؤثر التغير في أسعار الصرف على أسعار السلع المستوردة والمحلية التي تعتمد على المواد أو الأجزاء المستوردة، ويساعد فهم أسعار الصرف في أنشطة التصدير والاستيراد لأن الشركة يمكنها تحديد ما إذا كانت أعمالها تحقق ربحًا أم خسارة، ويمكن أن تؤثر أسعار الصرف المتقلبة على المبلغ الذي تدفعه الشركة لمورديها الدوليين.

عادة ما ترتفع الأسعار التي يدفعها الأفراد مقابل السلع الأجنبية إذا كانت العملة المحلية لبلد ما ضعيفة. ويؤثر هذا العامل الاقتصادي أيضًا على أداء الاستثمار والتضخم وأسعار الفائدة وقد يمتد إلى سوق العمل. ومع ارتفاع سعر الصرف، قد ينخفض معدل البطالة في بلد ما. إن الزيادة في أسعار الواردات قد تجعل الشركات تركز على إنتاج السلع محليًا، الأمر الذي يمكن أن يزيد الطلب على القوى العاملة ويؤثر بشكل إيجابي على التوظيف.

الأجور:

الأجور هي عامل اقتصادي يؤثر على أداء الأعمال. يمكن أن تؤدي الزيادة في أجور الموظفين إلى تحسين القوة الشرائية للأفراد وزيادة الإنفاق الاستهلاكي. عندما يحدث هذا، يمكن أن يتجاوز طلب العملاء العرض، مما يتسبب في قيام الشركات المصنعة بزيادة أسعار السلع والخدمات. وهذا يمكن أن يؤدي إلى التضخم، حيث قد ينفق المستهلكون المزيد من الأموال لأنهم يتوقعون ارتفاع أسعار السلع باستمرار. ويمكن أن يؤدي انخفاض الأجور إلى انخفاض الإنفاق الإجمالي، الأمر الذي يمكن أن يسبب الانكماش. قد يختار الأفراد توفير المال لأنهم يتوقعون انخفاض أسعار السلع والخدمات بمرور الوقت.²

اسعار الفائدة:

تؤثر أسعار الفائدة عادة على تكلفة اقتراض الشركة من المؤسسات المالية. عادة ما يحدد البنك المركزي لبلد ما سعر الفائدة. يؤثر هذا العامل الاقتصادي على سيولة النقد في الاقتصاد. يمكن أن تؤدي الزيادة في سعر الفائدة إلى تباطؤ النمو الاقتصادي لأنه يصبح باهظ التكلفة بالنسبة للمؤسسات لاقتراض الأموال. وقد يؤدي هذا أيضًا إلى انخفاض أسعار الأسهم.

1 - Holton, R. J. (2013). Economy and society. Routledge.

2- Polanyi, K. (2018). The economy as instituted process. In The sociology of economic life (pp. 3-21). Routledge.

في هذه الحالة، قد تختار الشركات استثمارات أكثر أمناً، مثل السندات وشهادات الإيداع. في المقابل، يمكن أن يؤدي انخفاض سعر الفائدة إلى نمو اقتصادي أعلى حيث أن الشركات لديها المزيد من الأموال المتاحة للاستثمار. قد تكون الشركات أيضاً على استعداد لتحمل المزيد من المخاطر عند الاستثمار في الأسهم.

الركود:

يحدث الركود عندما يكون هناك انخفاض في النشاط الاقتصادي لبلد ما. فهو عادة ما يقلل من القوة الشرائية للعملاء، مما يدفع الشركات إلى خفض أسعار السلع والخدمات. بمجرد انخفاض إنتاج الاقتصاد، تحقق الشركات أرباحاً أقل، مما يعني أنها قد تجد صعوبة في الاحتفاظ بالموظفين. ونتيجة لذلك، قد تتوقف العديد من الشركات عن تعيين موظفين جدد لخفض التكاليف.

وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة معدل البطالة في البلاد. عوامل مثل الديون المفرطة، والتضخم، والتغير التكنولوجي عادة ما تسبب الركود. إذا أدركت الشركة أن الركود قد يؤدي على الأرجح إلى انخفاض مبيعات منتجاتها، فقد تقلل الإنتاج مقدماً.

القانون والسياسات:

غالباً ما تؤثر التغييرات في القوانين والسياسات على إنشاء أعمال تجارية جديدة وتؤثر على نجاح الأسواق المالية. ويؤثر هذا عادة على كيفية أداء الشركات. على سبيل المثال، إذا أصدرت الحكومة حظراً أو حظرت استيراد الجلود، فقد يؤثر ذلك على الشركات التي تتبع الحقايب الجلدية والأحذية والأحزمة والقبعات. وبالتالي يمكن أن يؤثر الحظر على البطالة، حيث قد تجد الشركات صعوبة في توظيف الموظفين. كما يمكن أن يقلل من القوة الشرائية للمستهلك.¹

النشاط الحكومي:

يمكن أن يؤثر النشاط الحكومي، بشكل مباشر وغير مباشر، على كيفية استخدام الشركات للموارد الاقتصادية. تستخدم الحكومات عادة السياسة المالية لتعزيز الاقتصاد القوي والحد من الفقر. تقوم السياسة المالية بضبط معدلات الضرائب ومستويات الإنفاق في الدولة للتأثير على الاقتصاد ومراقبته. على سبيل المثال، يمكن أن تؤثر الزيادة في الإنفاق الحكومي بشكل مباشر على النمو الاقتصادي لأنها تؤدي عادة إلى زيادة الوظائف والأجور.

الإنفاق الحكومي هو الأموال التي تنفقها الحكومة على السلع والخدمات. عندما تقوم الحكومة أيضاً بتشجيع قطاعات مثل الرعاية الصحية والتكنولوجيا، فإنها عادة ما تشجع هذه القطاعات لدعم نمو الاقتصاد.

معدل الضريبة:

يعد معدل الضريبة جزءاً أساسياً من الاقتصاد، لأنه يؤثر على أسعار ومبيعات السلع. ويشير إلى المبلغ الذي تدفعه الشركات والأفراد للحكومة بعد حصولهم على دخلهم. يمكن أن تؤدي معدلات الضرائب المرتفعة إلى تباطؤ النمو الاقتصادي لأن الشركات لديها أموال أقل للاستثمار وتوسيع أعمالها. وبدلاً من ذلك، يمكن أن تؤدي معدلات الضرائب

1 - Grybaitė, V., & Stankevičienė, J. (2018). An empirical analysis of factors affecting sharing economy growth. *Oeconomia Copernicana*, 9, 635-654.

المنخفضة إلى زيادة النمو الاقتصادي لأن الشركات لديها المزيد من الأموال للاستثمار. غالبًا ما تراقب الشركات هذا العامل الاقتصادي لتوقع التغيرات الاقتصادية والتكيف معها.

البطالة:

تحدث البطالة عندما لا يتمكن الأفراد الذين يبحثون بنشاط عن عمل من العثور على عمل. عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة، يميل الأفراد غالبًا إلى إنفاق أموال أقل. تؤثر البطالة أيضًا على الدخل المتاح للأسر، وتقلل من القوة الشرائية للمستهلك، وتؤثر على إنتاج الاقتصاد. على العكس من ذلك، يشير معدل البطالة المنخفض عادة إلى زيادة في طلب الشركات على العمالة ويمكن أن يؤدي إلى زيادة أجور الموظفين.

الطلب والعرض:

يمكن أن يؤثر الطلب والعرض على السلع والخدمات على أسعار العناصر في الاقتصاد. يمثل الطلب عدد السلع والخدمات التي يرغب العملاء في شرائها، في حين أن العرض هو إجمالي كمية السلع والخدمات المتاحة للعملاء. عندما يكون هناك زيادة في الطلب على السلع والخدمات، قد ترتفع الأسعار، مما يؤدي إلى التضخم.

وهذا يعني أن العملاء يمكنهم إنفاق المزيد من الأموال لشراء السلع، مما يشجع الشركات على التوسع لتلبية الطلب المتزايد. وبدلاً من ذلك، عندما يتجاوز العرض الطلب، تميل الأسعار إلى الانخفاض. ويؤدي هذا عادة إلى زيادة القوة الشرائية للعملاء، حيث أن تكلفة المنتجات منخفضة نسبيًا مقارنة بالموارد المالية للمشتريين.¹

فيتضح من ذلك، وجود تأثير كبير للقرارات والسياسات الحكومية في التوصل لعملية جذب العملاء والاستثمارات الخاصة بالدولة

بيع التجزئة هو مسمى للنشاط الاقتصادي الأكثر انتشارًا والأكثر حيوية، والذي يعد عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه في حياة الناس اليومية، كما أنه يمثل ركيزة أساسية لاقتصاديات الدول حيث أنه يمثل سوقًا واسعًا مجال لتوظيف الأيدي العاملة ومصدر عوائد مالية كبيرة جدًا.

يصف البيع بالتجزئة بيع منتج أو خدمة لمستهلك فردي للاستخدام الشخصي. تتم معاملات البيع بالتجزئة من خلال قنوات البيع المختلفة، مثل عبر الإنترنت، أو في واجهة المتجر الفعلية، أو في البيع المباشر، أو عبر البريد، والسمة المميزة لمعاملة البيع بالتجزئة هي أن المستخدم النهائي هو المشتري، وغالبًا ما يتم وصف تجار التجزئة حسب أنواع البضائع التي يبيعونها، مثل:

- تجار التجزئة المتشددون، الذين يبيعون الأشياء التي تميل إلى الاستمرار لفترة طويلة، مثل الأجهزة والسيارات والأثاث
- تجار التجزئة للسلع الناعمة أو المواد الاستهلاكية، الذين يبيعون سلعًا مثل الملابس والأحذية وأدوات النظافة
- تجار التجزئة للمواد الغذائية والبقالة، الذين يبيعون المنتجات والمخبوزات
- تجار التجزئة الفنيين، الذين يبيعون الفنون الجميلة، وكذلك الكتب والآلات الموسيقية

1- Saunders, P. U., Pyne, D. B., Telford, R. D., & Hawley, J. A. (2004). Factors affecting running economy in trained distance runners. Sports medicine, 34, 465-485.

ويعتبر قطاع التجزئة في السعودية من أكبر أسواق التجزئة في الشرق الأوسط، حيث يصل حجم مبيعاته إلى 298 مليار ريال في عام 2021، ومن المتوقع أن يصل إلى 596 مليار ريال بحلول عام 2024.¹

الفصل الأول: الإطار العام للبحث:

مشكلة وتساؤلات البحث:

البيع بالتجزئة هو المرحلة النهائية في عملية توزيع المنتجات، حيث يتم خلالها بيع السلع أو الخدمات مباشرة إلى العملاء بغرض الاستخدام الشخصي أو العائلي كمستهلكين نهائيين، وتشمل تجارة التجزئة - بالإضافة إلى بيع السلع والمنتجات العينية - أيضاً بيع الخدمات مثل تلك المقدمة في المطاعم أو الصالونات أو وكالات تأجير السيارات، ولا تقتصر تجارة التجزئة على البيع من خلال المتاجر، بل تشمل البيع من خلال البريد، أو الإنترنت، أو من خلال أي وسيلة أخرى يمكن استخدامها للوصول إلى المستهلكين.²

يتميز قطاع التجزئة باتساعه وتنوعه إلى حد كبير، حيث يشمل التعامل في جميع السلع التي تستخدم لتلبية الاحتياجات اليومية، ولذلك يعتبر سوق التجزئة من أكبر الأسواق الاقتصادية.

ومن أبرز الاختلافات بين تاجر التجزئة وتاجر الجملة هي كما يلي:

- يشتري تاجر الجملة البضائع بكميات كبيرة ويبيعها بكميات كبيرة أيضاً، بينما يشتري تاجر التجزئة البضائع بكميات كبيرة ويبيعها بكميات صغيرة للمستهلكين.
- يبيع تاجر الجملة البضائع إلى تاجر التجزئة بالائتمان لفترة طويلة نسبياً، أو بالائتمان، في حين يبيع بائع التجزئة البضائع للمستهلكين في الغالب بالدفع الفوري أو بالائتمان لفترة قصيرة.
- لا يتعامل تاجر الجملة مع المستهلكين النهائيين، بينما يتفاعل تاجر التجزئة مع المستهلكين بشكل مباشر وبالتالي فهو أكثر دراية بسلوكياتهم وتفضيلاتهم الشرائية.
- يحتاج تاجر الجملة إلى القدرة المالية لإدارة أعماله أكثر من حاجته إلى مهارات البائع المحترف التي يحتاجها بائع التجزئة بشكل أساسي.³

1 - عبد الرحمن سمير، محمد غرمان، صالح محمد. (2022). تقصي سلوك المشرفين وسلوك المواطنة التنظيمية عند رؤوسهم في ضوء قطاعي التجزئة والتصنيع بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 42(1)، 299-314.

2 - قوراري، عزيز. (2015). تقييم أساليب الترويج في متاجر التجزئة.

3 - عبد النبي، محمد. (2023). العوامل المؤثرة على نوايا العملاء لتبني تطبيقات الواقع المعزز: بالتطبيق على قطاع البيع بالتجزئة الإلكتروني. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 37(2)، 1203-1289.

وتقوم المملكة العربية السعودية بالعديد من الإجراءات التي يتم من خلالها التأثير على كافة القطاعات والجوانب الاقتصادية الخاصة بالدولة، وخاصة في المراكز الاقتصادية في الدولة مثل جدة، التي تعتبر من أهم المراكز التي تتأثر بقرارات الدولة الاقتصادية.

ومن هنا يمكن حصر مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ما مدى انتشار مبيعات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية؟
- ما هي القرارات الحكومية التي اتخذتها المملكة العربية السعودية، والتي لها تأثير على قطاع التجزئة في المملكة؟
- ما هي أبرز التأثيرات الاجتماعية والتجارية للقرارات الحكومية التي اتخذتها المملكة العربية السعودية؟
- كيف تأثرت جدة بالقرارات الحكومية الخاصة بالسعودة والتوطين داخل المملكة العربية السعودية؟

أهمية البحث:

تقوم المملكة العربية السعودية بإصدار قرارات مختلفة بصفة مستمرة عن العديد من القرارات الاقتصادية والتجارية والاجتماعية، ومن أهم تلك القرارات:

أعلنت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عن توظيف مجموعة جديدة من المهن والأنشطة لتضاف إلى رحلة التوطين التي تقوم بها بالشراكة مع الجهات الرقابية. وشملت المهن والأنشطة المؤممة، تأميم مهن «إدارة المشاريع»، ومهن «التوريد»، ومهن «البيع»، و«منافذ التسليم». خدمات أنشطة الشحن ووسطاء الشحن"، بالإضافة إلى منافذ "أنشطة التزيين والخياطة النسائية" على عدة مراحل في جميع أنحاء المملكة، بهدف توفير المزيد من فرص العمل المحفزة والإنتاجية لأبناء وبنات الوطن، ورفع مستوى مشاركتهم في سوق العمل.

وشمل توظيف «مهن إدارة المشاريع» مهنتي (مدير إدارة المشروع، أخصائي إدارة المشاريع)، بالتعاون مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، حيث سيكون تنفيذ القرار على مرحلتين، المرحلة الأولى بنسبة 35% والمرحلة الثانية بنسبة 40% من إجمالي العاملين في المهن الإدارية. المشاريع في المنشأة التي توظف 3 موظفين فأكثر. أن يكون الحد الأدنى للأجور 6000 ريال.¹

كما تم توظيف "مهن الشراء" بنسبة 50% للمنشآت التي توظف 3 عمال فأكثر في مهن الشراء، كما تم توظيف "مهن البيع" بنسبة 15% للمنشآت التي توظف 5 عمال فأكثر في مهن البيع. تشمل مهن الشراء: (مدير المشتريات ومندوب المشتريات). (مدير العقود، وأخصائي توريد العلامات التجارية الخاصة، وأخصائي العطاءات)، أما مهن المبيعات فتشمل (مدير المبيعات، مدير المبيعات الداخلية وخدمات العملاء، أخصائي براءات الاختراع، خبير مبيعات التسويق، بائع معدات الطباعة والنسخ، بائع كمبيوتر، مندوب مبيعات، وتجارة التجزئة مدير مبيعات، مدير مبيعات الجملة، أخصائي تجاري، أخصائي مبيعات.

1 - الرشدي، عبد الهادي بن سعود مسعود. (2016). دور صندوق تنمية الموارد البشرية في توظيف الوظائف في المملكة العربية السعودية.

كما تم توظيف 14 نشاطاً في «منافذ تقديم خدمات أنشطة الشحن ووسطاء الشحن» بالتعاون مع وزارة النقل والخدمات اللوجستية والهيئة العامة للنقل، بالإضافة إلى توظيف كامل «منافذ تقديم خدمات التزيين والخياطة النسائية» للوظائف الإدارية في جميع المنشآت بالإضافة إلى اشتراط عامل سعودي واحد. وفي المهن الفنية للمنافذ التي توظف 10 عاملات فأكثر في المهن الفنية، جاء ذلك بالتعاون مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.¹

وبذلك، تقوم المملكة العربية السعودية باتخاذ العديد من القرارات بصفة مستمرة، والتي تؤثر بشكل كبير على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية داخل الدولة، ومن أهم المجالات التي تهتم بها الدولة في اصدار القرارات بشكل مستمر هو مجال البيع بالتجزئة، الذي يزداد السوق الخاص به بشكل مستمر مع مرور الوقت، وتبرز أهمية البحث في:

- التوصل إلى مفهوم السعودة التي تنتهجها الحكومة داخل المملكة العربية السعودية.
 - القيام بالتعرف على تأثير قرارات السعودة على قطاع مبيعات التجزئة في مدينة جدة وفهم النتائج المترتبة عن تنفيذ هذه السياسات.
 - التوصل إلى توصيات ومقترحات للجهات المعنية لتعزيز فاعلية السعودة في قطاع التجزئة في جدة.
 - العمل على إيصال استفادة للأفراد والمنظمات المهتمة بالاستثمار في قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية.
- وبذلك، سيعمل البحث على توضيح ومناقشة الأثر الخاص بقرارات السعودة التي تتخذها الدولة بشكل كبير في مجال بيع التجزئة في جدة.

أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل أساسي إلى التعرف على الآثار الخاصة بقرارات السعودة التي يتم اتخاذها بواسطة الحكومة السعودية في المجال الخاص ببيع التجزئة، وخاصة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والتجارية التابعة لتلك القرارات، وبذلك، تتمثل الأهداف الخاصة بالبحث في:

- العمل على توضيح مفهوم السعودة التي تنتهجها الحكومة داخل المملكة العربية السعودية: ان مفهوم السعودة من المفاهيم الحديثة، والتي يجب التعرف عليها وفهمها، لأنه يتم استخدامه بشكل كبير في الوقت الحالي مع التطورات الاقتصادية التي تقوم بها الدولة.
- تحديد القرارات التي تتخذها الحكومة السعودية في مجال البيع بالتجزئة: ان مجال البيع بالتجزئة من المجالات التي يحدث بها العديد من التغيرات بشكل مستمر في كافة الأوقات، وتؤدي القرارات الخاصة بالحكومة في ذلك المجال التي التأثير عليه في كافة الجوانب.

1 - د. ناصر بن سعود الرئيس. (2020). منظومة مقترحة لدور مؤسسات التعليم والتدريب في توظيف الوظائف في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 13(4)، 1432-1466.

- تحديد تأثير قرارات السعودية على قطاع مبيعات التجزئة في مدينة جدة وفهم النتائج المترتبة عن تنفيذ هذه السياسات: ان قرارات السعودية لها تأثير كبير على قطاع المبيعات داخل المملكة، وان توضيح التأثير الخاص بتلك القرارات له دور كبير في فهم سياسة الدولة في هذا الجانب.

- تقديم توصيات ومقترحات للجهات المعنية لتعزيز فاعلية السعودية في قطاع التجزئة في جدة: ان الجهات الخاصة بالبيع بالتجزئة داخل الدولة والمؤسسات يجب أن تنتهج أسلوب يتماشى مع السياسات الجديدة الخاصة بالدولة، وسيقوم البحث بالتوصل إلى توصيات ومقترحات للجهات المعنية لتعزيز فاعلية السعودية في قطاع التجزئة في جدة.

- توفير معلومات قيمة للأفراد والمنظمات المهتمة بالاستثمار في قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية: ان الاستثمار والمستثمرين من أهم الجوانب التي تسعى لها المؤسسات والدول بشكل كبير، حيث أن المستثمر هو الفرد أو الشركة أو المؤسسة الذي يمتلك المال اللازم لشراء الأصول، والذي يجني عوائد مادية من عملية الاستثمار، ويعتمد المستثمر على الأصول المتنوعة ليحقق عائداً (ربحاً) كبيراً ويحقق أهدافاً مالية، وان العمل على تقديم معلومات عن قطاع من أهم القطاعات الاقتصادية وهو قطاع التجزئة يعتبر من أهم الجوانب التي تساعد على الاستثمار.

ومن خلال تلك الأهداف التي سيعمل البحث على توضيحها، سيتم التوصل إلى توضيح الآثار الخاصة بقرارات السعودية التي يتم اتخاذها بواسطة الحكومة السعودية في المجال الخاص ببيع التجزئة في جدة.

فرضيات البحث:

يوجد عدد من الفرضيات التي يقوم البحث بمناقشتها، وتتمثل في:

- تنفيذ قرارات السعودية في قطاع التجزئة في جدة يؤدي إلى تغيرات في هيكل وسلوك السوق.

- قرارات السعودية تؤثر على الوظائف والتوظيف في قطاع التجزئة في جدة.

- قرارات السعودية تؤثر على العروض والأسعار والجودة في قطاع التجزئة في جدة.

حدود البحث:

يتم العمل على البحث وفق حدود معينة، لتحقيق أكبر استفادة من البحث، ومن أبرز هذه الحدود:

- الحدود الموضوعية: يتناول موضوع البحث أثر قرارات السعودية على قطاع مبيعات التجزئة بجدة.

- الحدود المكانية: يتم تطبيق البحث على مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمانية: يتم تطبيق البحث في الفترة الحالية وهي فترة 2024/2023.

متغيرات الدراسة:

تتمثل المتغيرات الخاصة بالبحث في المتغير التابع والمتغير المستقل، وتتمثل في:

- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في اتخاذ الحكومة في المملكة العربية السعودية للعديد من القرارات الخاصة بقطاع التجزئة داخل المملكة.

- المتغير التابع: التأثيرات التي تنتج عن اتخاذ الحكومة في المملكة العربية السعودية للعديد من القرارات الخاصة بقطاع التجزئة داخل المملكة، وخاصة في جدة.

مصطلحات البحث:

يوجد العديد من المصطلحات التي يناقشها البحث، وتتمثل في:

- السعودة:

السعودة (التوطين) هو مصطلح يطلق في المملكة العربية السعودية على عملية استبدال العمال الوافدين بالمواطنين السعوديين في وظائف القطاع الخاص، وبدأت المحاولات الجادة الأولى للسعودة حوالي عام 1975م، حيث كان يوجد موظف سعودي واحد لكل 3 موظفين غير سعوديين في سوق العمل السعودي، وهي نسبة كبيرة بحسب المسؤولين السعوديين الذين يواجهون تحدياً حقيقياً في توظيف السعوديين في وظائف مختلفة في البلاد، وتعتبر قضية توظيف المواطنين من أهم القضايا التي أصبحت تشغل بال الكثير من المواطنين وخاصة الشباب، كما يعتبر من أولى اهتمامات الجهات المسؤولة في المملكة العربية السعودية، كما أن ظاهرة توظيف الوظائف لها طابع عالمي، أي أن بعض الدول تعاني منها أيضاً، مثل: ألمانيا، وفرنسا، وبريطانيا. وتكمن أهمية توظيف الوظائف في أن الفشل أو التباطؤ في إيجاد الحلول المناسبة لها في الوقت المناسب قد يؤدي إلى عواقب غير مرغوب فيها، مثل انتشار ظاهرة البطالة وأثارها الاقتصادية والنفسية والاجتماعية على أفراد المجتمع.¹

قطاع التجزئة:

تجارة التجزئة هي مجموعة من العمليات التجارية التي تساعد المشتري على شراء خدمة أو سلعة ما، ومن أجل استخدامها بشكل شخصي، يتم تعريف تجارة التجزئة على أنها بيع الخدمات والسلع للأفراد على شكل وحدات أو قطع محددة أو أشكال أخرى من المنتجات، واعتمد هذا النوع من التجارة في بداياته على المقايضة بين الأصناف ذات القيمة المتشابهة، ثم شهد انتشاراً مع التجار المتجولين، وتطورت مع ظهور الأشكال الأولى للأسواق التجارية، وتتميز تجارة التجزئة عن غيرها من أنواع التجارة في بيئة الأعمال بعدة خصائص، وهي تعزيز وجود التفاعل المباشر مع المستهلكين الأفراد والعملاء النهائيين، ويعتمد نجاحها بشكل أساسي على تقديم الخدمات للعملاء الأفراد، وتقديم عروض البيع المبنية على الترويج، وتعتبر مناطق وأماكن البيع بالتجزئة من أكثر أنواع الأعمال انتشاراً في جميع دول العالم تقريباً، وتساهم في توفير فرص العمل لجميع الأفراد بمختلف فئاتهم العمرية، وتصنف تجارة التجزئة من الأعمال المهمة سواء للأفراد أو المؤسسات بشكل عام، فهي آخر مرحلة التوريد من المنتجين إلى المستهلكين، وهي تساعد منشآت التصنيع على الاهتمام بإنتاج المنتجات، دون الحاجة إلى بذل الكثير. من الجهود المبذولة للتفاعل مع المستهلكين النهائيين المهتمين بشراء هذه المنتجات، والمساهمة في عرض المنتجات والتعريف بفوائدها ومواصفاتها ومزاياها، وتنفيذ كافة الأمور اللازمة للأفراد للحصول على السلع

1 - عبد العزيز محمد الشهري. (2020). مدى تأثير السعودة على توظيف العمالة المحلية بالمستشفيات الخاصة في محافظة جدة من وجهة نظر أصحاب المستشفيات الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية، 4(6)، 111-95.

المناسبة بالأسعار المناسبة، وتوفير بعض خدمات إضافية، مثل الاستشارات التسويقية، وتغليف المنتجات بورق الهدايا، وغيرها من الخدمات.¹

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- دراسات باللغة العربية:

يوجد العديد من الدراسات التي تتناول الجانب الخاص بقطاع مبيعات التجزئة، وأهميته الكبيرة في الوقت الحالي، وتأثيره على كافة الجوانب الاقتصادية للدولة، ومن أهمها:

- في دراسة (عبد الحميد، 2021) قال أنه أدى ظهور الحاسوب في القرن الحادي والعشرين إلى تطورات هائلة، حيث ازدهت الأسواق بالشركات والمنتجات المتعددة والمتنوعة، واشتدت حدة المنافسة في كافة الأسواق، والتي أدت في النهاية إلى ظهور التجارة الإلكترونية كأحدى وسائل التجارة الحديثة التي ساهمت وبشكل كبير في تغيير حاضر العمل التجاري والصناعي، وفي ازدياد البيع بالتجزئة بشكل كبير، حيث أزلت التجارة الإلكترونية الحدود والقيود الجغرافية أمام مختلف الأعمال، وبالتالي تحولت المنافسة إلى المستوى العالمي ووضعت الشركات أمام تحديات الجودة العالمية والسعر المنافس، فالمستهلك يستطيع المقارنة بين مختلف العروض المقدمة، ويعني ذلك أن هناك انحياز لصالح المشتري على حساب البائع مما يجعل الشركات تعاني من مشكلة عدم القدرة على تحقيق عوائد حقيقية وربحية فعلية، مع إمكانية فقدانها للكثير من المستهلكين التقليديين بسبب المنافسة الشرسة للمنتجات.

هدفت هذه الدراسة إلى استشراف مستقبل قطاع تجزئة الأحذية في ظل التوجه نحو التسوق الإلكتروني في محافظة الخليل، وذلك من خلال ربط الواقع الحالي للمتاجر بسلوك العملاء واتجاهاتهم المستقبلية نحو قنوات التسوق. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المختلط (الكمي والنوعي)، وتم الاعتماد على أداتين لتنفيذ هذه الدراسة، وهما الاستبيان والمقابلة، وهدفت الاستبانة الأولى إلى التعرف على واقع محلات بيع الأحذية بالتجزئة في محافظة الخليل ومستقبلها. وتم تطبيق أداة الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 69 محلاً لبيع الأحذية بالتجزئة في محافظة الخليل. وهدفت الاستبانة الثانية إلى دراسة سلوك واتجاهات العملاء، وتم تطبيق أداة الاستبيان على عينة عشوائية بلغت 384 عينة. أما الأداة الثانية: فكانت المقابلة مع 3 من رجال الأعمال العاملين في قطاع الأحذية ككل، وهدفت إلى جمع معلومات عن واقع قطاع الأحذية، والوقوف وراء رؤيتهم المستقبلية لقطاع تجزئة الأحذية. وخلصت الدراسة إلى أن مستقبل قطاع تجزئة الأحذية في محافظة الخليل من المتوقع أن يكون هجيناً بين قناتين رئيسيتين للتسوق: المتاجر العادية ومنصات التسوق الإلكترونية في ظل التغيرات الجديدة في سلوك العملاء. ومن أبرز التوصيات التي خرجت بها الدراسة أنه من الضروري لأصحاب متاجر بيع الأحذية بالتجزئة إيجاد منصة إلكترونية داعمة إلى جانب متاجرهم العادية من أجل الحفاظ على استمرارية متاجرهم.²

1- Vaja, M. B. R. (2015). Retail management. International Journal of Research and Analytics Reviews, 2(1), 22-28

2 - مجاهد، محمود عبد الحميد. (2021). مستقبل قطاع البيع بالتجزئة في ظل التوجه نحو التسوق الإلكتروني: حالة قطاع الأحذية.

- في دراسة (عبد الهادي وآخرين، 2018) قالوا إن برزت الحاجة والرغبة في توظيف الوظائف في القطاعين العام والخاص، وشددت الدولة على سياسة استبدال العمالة الوافدة بالعمالة الوطنية من خلال خطة تستهدف الاستمرار في تقليل الاعتماد على العمالة غير السعودية، ورفع معدل إنتاجية العمالة السعودية، وزيادة حجم جذب القطاع الخاص للعمالة السعودية، ورفع مستوى توافق مهارات السعوديين المنضمين إلى سوق العمل، ولتلبية احتياجات الاقتصاد الوطني، وزيادة فرص حصول المرأة السعودية على فرص العمل.

وان للسعودة تعريفات عديدة، البعض يعرفها على أنها هي عملية استبدال مقيم غير سعودي بمواطن سعودي في وظيفة معينة، بشرط أن يمتلك المواطن السعودي القدرات والمؤهلات والكفاءة التي تتطلبها الوظيفة نفسها، ويمكن تعريف التوظيف الوظيفي بأنه "عمليات توظيف الوظائف والمهن من خلال زيادة معدلات استبدال العمالة الوافدة بالعمالة الوطنية في أسواق العمل الوطنية"، وأوضحت الدراسة أنه يمكن العمل على السعودة من خلال بعض المراحل، حيث تتمثل المرحلة الأولى في مرحلة التغيير، حيث أن من خلال هذه المرحلة يجب على الإدارة أن تسعى بشكل جدي إلى تفعيل الإستراتيجية والرؤية التي تم اعتمادها، وتنفيذ الأنشطة المتكاملة لسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. يجب على المرء أن يكون حذراً وتجنب تجزئة الأنشطة، وبعد ذلك مرحلة تثبيت التغيير، حيث أن خلال هذه المرحلة يجب على المنظمة أن تسعى جاهدة للتأكد من أن التغييرات التي حدثت خلال مرحلة التغيير قد اتخذت طابعاً قانونياً مؤسسياً، ويمكن التحقق من تنفيذ هذا الهدف من خلال تحقيق الترابط والتكامل بين السياسات والإجراءات ونظام المكافآت بما يتناسب مع متطلبات الثقافة التنظيمية الداعمة للتوظيف، وتبدأ عمليات هذه المرحلة بمراجعة السياسات والإجراءات التي يتم تنفيذها للتأكد من أنها تشكل ركيزة أساسية للتوظيف، وقد تم تطبيق الدراسة على عدد من المطاعم في المملكة العربية السعودية، حيث أنه تطبيق نظام "السعودة" الذي أدى إلى فصل نسبة كبيرة من العمالة الوافدة في المطعم، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع العمالة الوافدة بعد تطبيق نظام "السعودة" هو أن من بين الوظائف التي حدث فيها إحلال كبير، وظيفة أمين الصندوق والوظائف الإدارية، وكذلك الوظائف المتعلقة بالتعامل مع الموظفين. العملاء والرد على استفساراتهم. وفي حين لم يكن هناك استبدال كبير للعمال الوافدين بالعمال السعوديين في الوظائف المتعلقة بتصنيع الأغذية وإنتاجها، إلا أن ما لم يحدث هو استبدال وظيفة توصيل الطلبات إلى المنازل، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن العملاء شعروا بتغير في رداءة جودة الخدمات المقدمة في الوظائف التي تم توظيفها نتيجة تطبيق نظام التوظيف الوظيفي "السعودة" من وجهة نظر العاملين في المطاعم في عينة الدراسة، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم عدالة في توزيع المكافآت والحوافز بين العمالة الوافدة والعمال السعوديين، وتم التوصل إلى توصيات، حيث يمكن أن يتم العمل على وضع سياسة تهدف إلى جذب العمالة الوافدة من خلال السماح بتوظيف العمالة الوافدة ولكن بنفس رواتب وشروط العمالة الوطنية، وتنفيذ الرقابة المستمرة من قبل الجهات المختصة على أصحاب المنشآت فيما يتعلق بالتزامهم بتنفيذ النظام العام وقانون العمل، وأي عقد أو اتفاقية خارجية عن أحكام قانون العمل يقع باطلاً، وأنه يجب العمل على مبدأ المساواة بين العمالة الوافدة والمواطنة، من خلال المساواة في تقديم الحوافز المادية والمعنوية وإيجاد نظام مجزٍ للمكافآت والحوافز للعاملين، وربط الحوافز بالأداء مما يحقق الرضا الوظيفي للعاملين بالمطعم وبالتالي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة منهم، وإلزام صاحب العمل بتوفير البيئة المناسبة وتوفير الأمن والسلامة والصحة المهنية والخدمات الاجتماعية وغيرها من الالتزامات التي ترضيها عليه تشريعات وأنظمة العمل، والالتزام بتطبيق نظام ساعات العمل للعامل المهاجر الحق في يوم راحة أسبوعياً ووقت راحة لتناول طعامه اليومي واستعادة حيويته، وإخطار العامل الوافد قبل انتهاء عقده بعدم رغبته في تجديد العقد لمدة كافية حتى

يتمكن من إدارة شؤونه، والحد من الآثار السلبية الناجمة عن نظام توظيف الوظائف من خلال تعويض العمالة الوافدة بتعويضات مناسبة تعوض خسارة الاستغناء عن العمل.¹

- في دراسة (عبد الوهاب، 2023) قال ان البيع بالتجزئة يعتبر صناعة متنوعة وديناميكية تقدم مجموعة واسعة من السلع والخدمات للمستهلكين. تكمن قوة تجارة التجزئة للشركات في القوة الدافعة لسلسلة التوريد بأكملها. تتمتع شركات البيع بالتجزئة بإمكانات هائلة للتأثير على أداء الاستدامة للاقتصادات الوطنية. شهدت ممارسات البيع بالتجزئة تغييرات كبيرة في السنوات الأخيرة. ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى الطرق التي يتسوق بها العملاء في المتاجر، وعبر الإنترنت، ومن خلال الهاتف المحمول، وقد أدت هذه الاتجاهات إلى نمو هائل في تجارة التجزئة، حيث يبذل تجار التجزئة كل ما في وسعهم لفهم العملاء وخدمتهم بشكل أفضل. سمح البيع بالتجزئة التقليدي في الماضي للمستهلكين بلمس البضائع والشعور بها وتوفير الإشباع الفوري. وفي المقابل، حاول تجار التجزئة عبر الإنترنت جذب المتسوقين بمجموعة واسعة من المنتجات بأسعار منخفضة ومحتوى جذاب. في 12 مارس 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية عن تفشي فيروس كورونا كوفيد-19، وبحلول منتصف أبريل 2020، أصيب أكثر من 2 مليون شخص في 210 دولة، مع وفاة أكثر من 150 ألف شخص، واتخذت الدول حول العالم إجراءات صحية صارمة بشكل متزايد للوقاية من الوباء. وأدى ذلك إلى إغلاق جماعي لمعظم متاجر البيع بالتجزئة، بالإضافة إلى ذلك، فقد أضعف الوباء بشكل كبير استدامة سلسلة التوريد وكفاءة عرض المنتجات في قطاع التجزئة، خاصة فيما يتعلق بالمنتجات الأساسية مثل المواد الغذائية ومستلزمات النظافة والمنتجات الطبية. المعدات والأدوية. كما كشفت عمليات الإغلاق عن تغييرات في أنماط سلوك المستهلك، مما أدى إلى تباين كبير بين العرض. الطلب والأخطاء في التسليم وسوء ظروف سلامة المنتجات وانعدام الشفافية في بعض الأحيان، مما أثر على جودة الخدمة في متاجر البيع بالتجزئة أثناء الوباء. أثر فيروس كوفيد-19 على تجارة التجزئة في العالم أجمع وغير طبيعة العمل، حيث تجنب المستهلكون التسوق في المناطق المزدحمة، كما زادت شعبية التجارة الإلكترونية بشكل عام بسبب هذا الفيروس. قام الأشخاص الذين يتجنبون الخروج ويحافظون على التباعد الاجتماعي بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، حيث تظهر مبيعات التجزئة في التجارة الإلكترونية أن تأثير كوفيد-19 عليهم كبير، ومن المتوقع أن تصل مبيعات التجارة الإلكترونية إلى 6.5 تريليون دولار. كان يُعتقد سابقاً أن السعر المنخفض والتواجد عبر الإنترنت هما المحركان الوحيدان للنجاح، لكن جودة الخدمة أصبحت محورية عندما لا يتمكن المستهلكون من إكمال المعاملات، ولا يتم تسليم المنتجات في الوقت المحدد، ولا يتم الرد على استفسارات العملاء، ويمكن الحصول على المعلومات المطلوبة وتكمن التحديات التي تواجه متاجر البيع بالتجزئة في تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية، وتحقيق رضا العملاء، وهو ما لن يتحقق إلا من خلال الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للعميل. ولعل أهم مقياس لمدى تلبية المنتج أو الخدمة التي تقدمها متاجر البيع بالتجزئة لتوقعات العملاء هو رضاهم، ويتم قياس رضا العملاء من خلال مستوى جودة المنتج، وجودة الخدمة المقدمة، والموقع الذي تم شراء المنتج فيه، وتقاس الجودة بمدى رضا العميل بناءً على توقعاته قبل البيع، وبالتالي تعتمد على العملاء الذين يستخدمون الخدمات ويحكمون على جودة المنتجات المقدمة، واستخدمت الدراسة استبانة إلكترونية لجمع البيانات من المشاركين، تم إرسال الاستبانات إلى الفئة المستهدفة في جميع مناطق المملكة العربية السعودية بعدد إجمالي وقدره 430 عميل، حيث تم تلقي (402) من الردود قابلة للاستخدام من العدد الإجمالي المرسل بمعدل إرجاع وقدره (93 %)، وقد

1 - على عبد الهادي عبد الشافي، محمود عزيز وائل. (2018). السعادة وتأثيرها على العمالة الوافدة دراسة تطبيقية على مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة، 4(4)، 239-261.

استخدم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات والحصول على النتائج، وأظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة خدمة البيع بالتجزئة (الموثوقية، الاستجابة، المرونة، إمكانية الوصول، التعاطف، الأمان) على رضا العملاء خلال جائحة كورونا Covid-19 ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية للفروق بين رضا العملاء خلال جائحة كورونا Covid-19 وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، الحالة الوظيفية، المنطقة الجغرافية)، بينما أظهرت النتائج وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية للفروق بين رضا العملاء خلال جائحة كورونا Covid-19 وفقاً لمتغير (العمر).¹

- في دراسة (عبد الرحمن، 2022) قال إن تعتبر مسألة تنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية وخفض معدلات البطالة أولوية قصوى بالنسبة لمسؤولي الدولة، وينعكس ذلك أيضاً في أهداف رؤية المملكة 2505. وبشكل عام تسعى الحكومة إلى توطيد العديد من وظائف القطاع الخاص. ولذلك ركز العديد من الباحثين جهودهم على معالجة مسألة السعودية وتوطيد الوظائف. وهذا استكمالاً للجهود السابقة من خلال تسليط الضوء على فهم تداعيات نظام السعودية الحالي على الجهات المعنية التي تتأثر بشكل مباشر بهذه التشريعات، كما أن مشكلة البطالة وتزايد أعداد العمالة الأجنبية مشكلة أبدية في دول الخليج بما فيها المملكة العربية السعودية. وتعمل الحكومة على عدة تشريعات لتشجيع القطاع الخاص على توطيد بعض الوظائف المختلفة في القطاع الخاص. هناك عدة برامج تنفذها الدولة ممثلة في وزارة الموارد البشرية لفرض تشريعات لرفع نسب التوطين في القطاع الخاص، لكن يبقى السؤال الأهم هنا: ما هو أثر هذه التشريعات على أداء الشركات في القطاع الخاص؟ القطاع الخاص ومدى جدوى نتائج هذه التشريعات والبرامج في خفض معدلات البطالة الفعلية، ويعتبر نظام السعودية والسعودة الوظائف ليست نتاج لحظة بل مشروع قائم منذ زمن طويل وهناك تعديلات عليه من وقت لآخر، ولكننا نرى أنه من الضروري الاستماع إلى وجهة نظر الأطراف المتأثرة بهذا النظام لفهم أعمق لمثل هذه الأنظمة من أصحاب المصلحة، وخاصة في بعض الوظائف التي استمرت لعقود من الزمن. وكانت مقتصرة على رجال الأعمال الأجانب، على سبيل المثال قطاع الأغذية والمشروبات، وأوضحت الدراسة أنه تعتبر مسألة توطيد الوظائف في القطاع الخاص من أهم القضايا التي كانت ولا تزال محل اهتمام وهي مهمة للكثير من متخذي القرار وتعتبر من أولى اهتمامات الجهات المسؤولة في المملكة العربية السعودية لما لها من علاقة مباشرة بظاهرة البطالة وما يترتب عليها من آثار اقتصادية ونفسية واجتماعية على أفراد المجتمع. وانطلاقاً من هذه الأهمية، بدأت أولى المحاولات الجادة للسعودة حوالي عام 1910م، عندما طالبت 5% من مؤسسات القطاع الخاص التي يعمل بها 25 موظفاً أو أكثر الحكومة بزيادة معدلات السعودية بنسبة 5% سنوياً. ورافق هذا الطلب بعض القرارات التي تساهم في تحقيق الهدف، منها ما كان هناك زيادة في رسوم إصدار التأشيرات للوافدين، إضافة إلى زيادة حجم الدعم الحكومي للقطاع الخاص من خلال تقديم القروض لدعم القطاع الخاص. تنفيذ مبادرات رفع نسب السعودية في القطاع الخاص. وفي عام 2000 أطلقت الحكومة الخطة الخمسية 2000-2005 التي أكدت على توفير 817 ألف فرصة عمل للمواطنين. عن طريق استبدال القوى العاملة الأجنبية. وفي نفس العام 2000م تم توطيد محلات المجوهرات واقتصرت العمل فيها على المواطنين. وفي عام 2003، كثفت الحكومة رفع معدلات السعودية في القطاع الخاص. ووجه المجلس الاستشاري لشركة النفط السعودية الأمريكية آنذاك، المعروفة باسم (أرامكو)، مقاوليها بالالتزام بمعايير السعودية وتنفيذها. وفي عام 2004، أنشأت الحكومة السعودية فرعاً جديداً لوزارة

1 - الوهاشي، عبد الوهاب. " رضا العملاء عن جودة خدمة البيع بالتجزئة خلال جائحة كورونا covid-19 في المملكة العربية السعودية.

العمل للإشراف على تنفيذ السعودة في القطاع الخاص. واستمر الأمر على ما هو عليه، مع محاولات بين حين وآخر لتمكين المواطنين من الحصول على وظائف القطاع الخاص حتى عام 2011م. وفي عام 2011، حددت وزارة العمل الحد الأدنى لنسبة السعودة في القطاع المصرفي بنسبة 49% للبنوك التي توظف 500 شخص أو أكثر، ونسبة السعودة بنسبة 19% لقطاع الإعلام. ولعل من أبرز المبادرات التي قامت بها الحكومة في هذا الصدد إطلاق وزارة العمل آنذاك برنامج نطاقات الذي يهدف إلى تشجيع القطاع الخاص على تبني مفهوم السعودة (توطين الوظائف على نطاق واسع).¹

- دراسات باللغة الإنجليزية:

في دراسة (Tantawi، 2018) قال أن أصبحت تجربة العملاء مصدرًا مهمًا للتمييز والعلامات التجارية لمتاجر البيع بالتجزئة. من أجل تحسين الروابط العاطفية بين المستهلك والعلامة التجارية، ركز مسوقو المتاجر على تطوير تجارب بيع بالتجزئة لا تُنسى، والتي تلبي احتياجات وقيم المستهلكين الجسدية والنفسية، واعتمد مديرو التسويق في متاجر البيع بالتجزئة توجه تجربة العملاء وأكدوا عليه في مهمتهم واستراتيجياتهم، وذلك لأن القيمة التي تكونها تجارب العملاء وعواطفهم الفريدة لها تأثير كبير على الأداء التنظيمي من حيث رضا العملاء والاحتفاظ بهم وولائهم، وأصبح إنشاء تجربة عملاء ذات علامة تجارية على نحو متزايد مؤشرًا للنجاح في بيئة البيع بالتجزئة المعاصرة. لدى مديري التسويق اهتمام متزايد باستكشاف تأثير الإشارات البيئية على عواطف المستهلكين وسلوكهم الشرائي، ومع ذلك، تعد تجربة العملاء مجالًا بارزًا في مجال تجارة التجزئة، إلا أن هناك نقصًا في تصور واضح لتجربة العملاء وندرة الإدراك الشامل لتطبيقها في صناعة البيع بالتجزئة، والتسويق التجريبي هو فكر معاصر يستخدم الجوانب العقلانية والمتعة للاستهلاك في تجربة كاملة. ولذلك، هناك حاجة إلى فهم قضايا البيع بالتجزئة الهامة في مشهد البيع بالتجزئة الذي يتوسع بسرعة، خاصة وأن احتياجات المستهلكين وقيمهم تظل المحرك الرئيسي لقرارات الشراء الخاصة بهم، ولتحقيق النجاح في بيئة البيع بالتجزئة اليوم، يجب على تجار التجزئة تقديم القيمة التي يسعى إليها عملاؤهم، ويجب عليهم خلق تفاعل عميق مع العملاء، ويعتبر هذا النهج الشامل أكثر ملاءمة لمصممي المتاجر ومسوقي التجزئة، لأنه على عكس التصميم التجريبي، يسمح الفحص الشامل بتقييم العديد من الإشارات الجوية وتفاعلاتها في وقت واحد.²

في دراسة (Othman، 2021) قال أنه شهدت صناعة البيع بالتجزئة ثورة هائلة، مع زيادة حادة في المنافسة، وخاصة من سلاسل البيع بالتجزئة الأجنبية. التسويق المرئي هو استراتيجية البيع بالتجزئة التي تزيد من جماليات المنتج بهدف زيادة المبيعات. يتم تصميم المتاجر للاتصال بالعملاء، وتلعب التجارة المرئية دورًا رئيسيًا في ذلك. في الوقت الحاضر، لم يعد المستهلكون يتأثرون بالمبيعات، بل يتأثرون بواجهات العرض، وهي منتجات التاجر. تعد صورة المتجر وبيئة التسوق

1 - عبد الرحمن، الجبر. (2022). السعودة من وجهة نظر أصحاب العمل: دعم للارتقاء، أم طريق إلى السعودة من وجهة نظر أصحاب الوظائف.

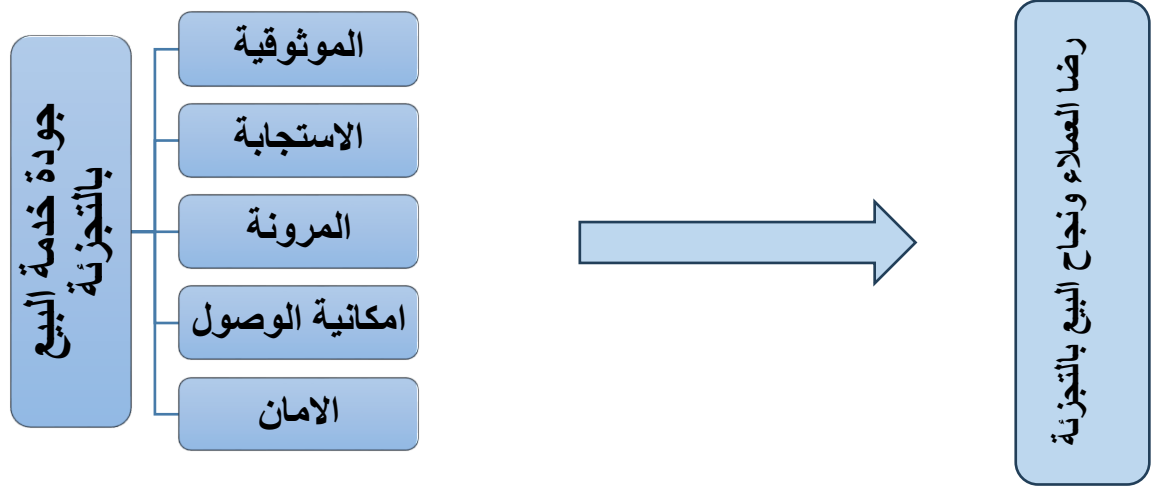
2- Sadiq, Nisreen Ismail, Tantawi, & Basant Ibrahim. (2018). The role of retail environmental connotations in developing the customer experience in retail stores: a comparative study between Egypt and the United Arab Emirates. Alexandria University Journal of Administrative Sciences, 55(2), 311-332.

للمتاجر عاملاً مهماً في قضاء الوقت في المتجر وإنفاق أموال أكثر مما هو مخطط له. يعد الترويج المرئي وسيلة رئيسية للتواصل مع العملاء. لقد أصبحت أداة أساسية للغاية في عصر اليوم حيث يجد المسوقون طرقاً جديدة ومبتكرة لجذب انتباه العملاء. أدت المنافسة الشرسية في السوق اليوم إلى قيام متاجر البيع بالتجزئة باستخدام التسويق المرئي بشكل متزايد لتمييز نفسها عن المنافسين، الأمر الذي من شأنه أن يساعد في النهاية على زيادة تذكر هوية الشركة في أذهان العملاء. يعتبر الجذب البصري والتواصل من المكونات الحيوية لتجارة التجزئة التي اقترحتها كل من الباحثين والممارسين (McGoldrick, 2002). تعد الهوية المؤسسية أمراً حيوياً للغاية بالنسبة للشركة، لأنه من خلال توصيل الهوية المؤسسية يمكن إنشاء الميزة التنافسية للشركة. علاوة على ذلك، من الأهمية بمكان أن يكون لدى الشركة اتصالات شاملة ومتسقة حول هوية مؤسسية قوية لأصحاب المصلحة، وقد يعتمد البقاء النهائي للشركة على عملية الاتصال بأكملها التي تدمج جميع موارد الاتصال الممكنة. يظل الترويج المرئي قناة مهمة للاتصالات التسويقية للشركات. ومع ذلك، لم يتم إيلاء سوى القليل من الاهتمام حتى الآن لكيفية عمل الترويج المرئي كقناة للشركات لتوصيل هوية الشركة. ينمو نطاق الترويج المرئي بسرعة مع التقدم التكنولوجي، ويحتاج تجار التجزئة إلى التأكد من أن الترويج المرئي لديهم له تأثير أقوى، حيث أن المنافسة في السيناريو الحالي عالية، وتجار التجزئة مستعدون لإنفاق المزيد على الترويج المرئي لجذب العملاء. الترويج المرئي هو نشاط يهتم بتجارة التجزئة من أجل البقاء في السوق وتحقيق ميزة تنافسية على المنافسين، ويقوم تجار التجزئة بدمج استراتيجيات وتقنيات مختلفة في عملياتهم، ويعد الترويج المرئي أحد تلك الاستراتيجيات المفيدة التي تعتبر أحد محددات نجاح متجر البيع بالتجزئة. في مجال الترويج المرئي، تضمن الإدارة أن يكون المظهر الخارجي والداخلي لمتجرها جذاباً بدرجة كافية لجذب العملاء. يعتبر كل من المظهر الخارجي والداخلي لهما تأثير كبير على سلوك الشراء لدى المستهلكين والذي يتم ملاحظته من أجل تحفيز الاهتمام والرغبة في الشراء بينهم. تساعد هذه التقنية أيضاً في بيع النوع المناسب من المنتج إلى النوع المناسب من العملاء من خلال تطوير عوامل الجذب وعرض المنتجات وفقاً لذلك، بالنسبة لمتاجر البيع بالتجزئة، يعد الترويج المرئي جزءاً مهماً من الاتصال وله تأثير كبير على بيئة البيع بالتجزئة في المتجر. علاوة على ذلك، فهو أمر بالغ الأهمية من حيث نقل الرسائل إلى العملاء لتحفيز المبيعات وبناء العلامة التجارية أو صورة المتجر بالإضافة إلى هوية الشركة. تعمل العناصر الأساسية للترويج المرئي، مثل عرض النوافذ وتخطيط المتجر واللون والإضاءة، على خلق جو فريد وإثارة إحساس المستهلكين.

في بيئة البيع بالتجزئة التنافسية اليوم، يكافح تجار التجزئة من أجل زيادة مبيعاتهم ونقل علاماتهم التجارية إلى الجماهير الأوسع. أفضل طريقة لتحقيق هذا الغرض هي النظر في أهمية الترويج المرئي، وأن الجمليات داخل بيئة البيع بالتجزئة لا تؤثر فقط على مستوى راحة المتسوق، بل يمكن أن تؤثر على معنويات الموظفين وإنتاجيتهم، فهو يساعد تجار التجزئة على بناء صورة قوية وإيجابية لمتجرهم، وعملية عرض المنتجات هي العملية التي من خلالها يصبح عرض المنتجات في متجر بيع بالتجزئة جذاباً وجذاباً ومغرياً للعميل، ليس فقط كحافز لدخول المتجر، ولكن لخلق انطباع داخل ذهن العميل، وأن الرسائل المرئية في الاتصالات المؤسسية تفيد المنظمة في الرؤية والتميز والأصالة والشفافية والاتساق في هوية الشركة. وبالتالي، من المفترض أن تتحمل النوافذ التي تحتوي على رسائل مرئية مختلفة للشركة مسؤولية توصيل هوية الشركة، وأن العروض التقديمية المرئية يمكن أن تربط بشكل مستمر بين مهمة الشركة وهوية الشركة، وأن هذه العملية تدعم التواصل المؤسسي الفعال لأنه يأتي مع الفهم العميق داخل الشركة فيما يتعلق بماهية الشركة وما تمثله الشركة. تتمثل أغراض هذه الورقة في التحقق من أهمية الترويج المرئي كوسيلة للتواصل، وتحليل كيفية توصيل الترويج المرئي للهوية المؤسسية للمتجر، وظهرت أهمية البحث في المساهمة في فهم التأثير المقنع للتسويق البصري في إحداث الانطباع الأول

وتمثيل الهوية المؤسسية وتعزيزها، وتمثلت النتائج الرئيسية للبحث أن عرض المنتجات عبارة عن استراتيجية بيع بالتجزئة تعمل على تعظيم جماليات المنتج بهدف زيادة المبيعات، وتظل قناة مهمة للاتصالات التسويقية للشركات.¹

وبذلك، توضح الدراسات الأهمية الكبيرة لعملية البيع بالتجزئة في الوقت الحالي، وتعتبر القرارات التي تقوم بها الدولة من أكثر العوامل التي تؤثر على نجاح عملية البيع بالتجزئة، مثل عملية السعودة، والتي يجب أن تراعي بعض العوامل، حيث أنه يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على نجاح عملية البيع بالتجزئة، ويوضح الشكل التالي هذه العوامل:



شكل (1) العوامل المؤثرة في عملية البيع بالتجزئة
المصدر: من اعداد الباحث بالاستناد على الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهج البحث.

يتضمن هذا الجزء من الدراسة الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من حيث المنهجية المستخدمة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدقها وفعاليتها، ومن ثم جمع البيانات من العينة الكلية للوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

المنهج العلمي المستخدم:

تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي التحليلي كما هو واضح من اسمه، ويجمع هذا الأسلوب بين منهجين علميين أساسيين، وهما المنهج التحليلي والمنهج الوصفي. يعتبر المنهج الوصفي أساس دراسة الظاهرة، والمنهج التحليلي يساعده على معرفتها وتحليلها وإيجاد الحلول الناجحة لها مما يؤدي إلى النجاح. عملية البحث، ويتميز هذا المنهج بالعديد من المزايا، حيث يساعد هذا المنهج الباحثين في تفصيل البحث الاجتماعي والطبيعي، ومن تعريفات المنهج الوصفي التحليلي أن الباحث العلمي يقوم من خلاله بإجراءات منظمة توفر له الكثير من الجهد والوقت، وأبعده عن العشوائية التي تؤدي إلى فشل أي دراسة. علمياً، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يمكن جمع كمية كبيرة من البيانات والمعلومات البحثية، ثم تحليلها من أجل إيجاد تفسيرات منطقية لها مدعومة بالأدلة والبراهين. ويعتبر من الأساليب التي تتميز بالموضوعية، والتي يجب على الباحث أن يبتعد فيها عن آرائه ومعتقداته الشخصية. يلعب المنهج الوصفي التحليلي دوراً مهماً جداً في تفسير

1 - Huda, Othman. (2021). The importance of visual merchandising in conveying the corporate identity of retail stores. Journal of Architecture, Arts and Humanities, 6(29), 540-560.

ظاهرة أو مشكلة البحث، وفي المساعدة على التنبؤ بالمستقبل. من خلال المنهج الوصفي التحليلي يقوم الباحث العلمي بجمع معلومات وبيانات دقيقة للغاية حول ظاهرة البحث أو مشكلة البحث. ثم يقوم الباحث بدراسة هذه المعلومات وتحليلها مما يقوده إلى تفسيرات دقيقة وحلول منطقية. وعلى الرغم من استخدامه على نطاق واسع في الدراسات الاجتماعية، إلا أنه مفيد في دراسة معظم مجالات البحث العلمي، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يستطيع الباحث استكشاف العلاقة بين المتغيرات والظواهر المختلفة، وتوضيح هذه العلاقات.¹

مجتمع الدراسة:

ان المجتمع الخاص بالدراسة هو المجتمع الاقتصادي والتجاري داخل المملكة العربية السعودية، حيث أن المجتمع التجاري والاقتصادي داخل المملكة من أهم جوانب الدولة، وتختص الدراسة بمشروعات البيع بالتجزئة بجدة، والعمالة التي توجد بها، ودراسة تأثير قرارات السعودية على قطاع مبيعات التجزئة.

عينة الدراسة:

تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في اختيار عينة الدراسة، والتي توجد في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، من المشروعات الخاصة ببيع التجزئة، لضمان حيادية النتائج.

أداة الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على الاستبيان، حيث أنه قائمة من الأسئلة التي تعبر عما يريد الباحث العلمي معرفته من خلال عينة الدراسة. ويقوم بعرض قائمة الاستبيانات على الأشخاص للإجابة عليها، وتوفير المادة العلمية الخام للباحث العلمي. وبعد ذلك يتم جدولتها وتصنيفها ومن ثم استخدام الوسائل الإحصائية لتحليلها بدقة والوصول إلى النتائج النهائية للبحث العلمي²، وتتمثل الخطوات الخاصة بالاستبيان في:

- المرحلة الأولى: وتتكون هذه المرحلة من اختيار نوع الاستبيان سواء كان في شكل مغلق أو مفتوح أو متنوع. ويعتمد الاختيار على نوع المعلومات التي يرغب الباحث العلمي في جمعها. هناك بعض الأبحاث التي تحتاج إلى دراسة معمقة، مثل البحث عن سلوكيات مجموعة من الأفراد، لذا يفضل استخدام استبيان غير محدد (استبيان مفتوح)، وهناك أخرى لا تتطلب سوى الحصول على معلومات بسيطة من المستجيبين، وفي هذه الحالة يمكن استخدام الاستبيان المحدد (استبيان مغلق). وهناك بعض الأبحاث التي تتطلب استخدام كلا النوعين، والباحث العلمي هو الأقدر على تحديد متطلباته ونوع أدوات البحث العلمي التي يحتاجها.

1 - طواهر، عبد الجليل، بلال، عثمان. (2022). مناهج البحث العلمي وطرق الاختيار. رؤى في الآداب والعلوم الإنسانية، 1(4)، 22-32.

2 - تيشوش، محمود، صباح، غربي. (2023). الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضي. الحوار الثقافي، 11(3)، 40-51.

- المرحلة الثانية: وتتعلق بتصميم استمارة الاستبيان، وذلك من خلال صياغة الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث العلمي. ويجب أن تكون واضحة وذات أسلوب سلس حتى يفهمها أفراد عينة الدراسة، مع أهمية استخدام الأسلوب المهيذب في طرح الأسئلة، مثل: الرجاء الإجابة على الأسئلة، وفي النهاية شكراً لكم على الرد... وغيرها من أساليب البناء الأنيقة التي تحفز المستجيبين وتدفعهم نحو الإجابة على الأسئلة المطروحة بصدق.

- المرحلة الثالثة: وتتكون هذه المرحلة من اختيار العينة، وتعتمد طريقة اختيار حجم العينة على المعلومات التي يرغب الباحث العلمي في جمعها، وما إذا كانت تتطلب دراسة معمقة ومستفيضة أم لا.

- المرحلة الرابعة: تعتبر هذه المرحلة ذات أهمية كبيرة، وتتمثل في اختبار الاستبيان على المستجيبين كمرحلة تسبق العرض النهائي للاستبيان. الهدف من ذلك هو التعرف على مدى وجود انحرافات في الأسئلة الموجودة في الاستبيان، وفي حال أثبتت التجربة ذلك، فيجب أن يقوم الباحث العلمي بضبط الأسئلة؛ وللتأكد من فائدته في الحصول على المعلومات، يمكن أيضاً عرض الاستبيان على الخبراء أو أحد مكاتب البحث العلمي؛ من أجل معرفة مدى إيجابية أم لا.

- المرحلة الخامسة: وهي مرحلة عرض الاستبيان على المستجيبين. ويمكن ذلك من خلال اللقاء المباشر مع عينة الدراسة، أو من خلال إرسال الاستبيان عبر البريد في حال تواجد المشاركين في مناطق بعيدة عن الباحث العلمي، وفي الوقت الحاضر، وفي ظل التطور التكنولوجي والتوسع من استخدام أجهزة الكمبيوتر. يمكن تقديم الاستبيان عبر المواقع الإلكترونية من خلال إنشاء موقع إلكتروني أو استئجاره لفترة محددة. كما يمكن استخدام آلية منخفضة التكلفة مثل نشر الاستبيان على مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال إنشاء مجموعة على الفيسبوك مثلاً لأعضاء مدينة العين. بعد الانتهاء من الإجابة على الاستبيان، يتم إرساله إلى الباحث العلمي عبر البريد الإلكتروني.¹

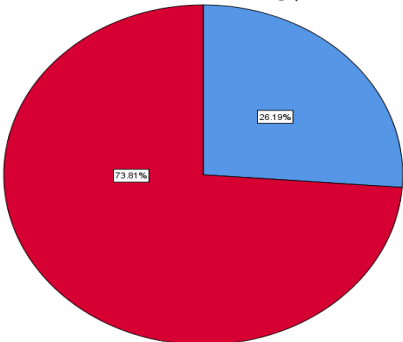
ما هي أبرز سمات الاستبيان الإيجابي أنه من المهم أن تكون الأسئلة المطروحة في الاستبيان مناسبة للوقت المتاح للمستجيبين؛ من أجل الإجابة على الأسئلة دون ترك أي منها، ويجب أن يتم إعداد أسئلة الاستبيان بطريقة واضحة ومفهومة، خاصة إذا تم عرضها على مجموعة من المستجيبين غير المؤهلين علمياً بشكل كافٍ، والابتعاد عن الأسئلة التي تمس الحياة الخاصة للمستجيبين، وكذلك الأسئلة التي تخرّض على العنف أو السلوكيات المجتمعية السلبية، خاصة إذا كانت لا تؤثر بشكل مباشر أو عن بعد على نتائج البحث العلمي، ويجب أن تكون الأسئلة التي يطرحها الباحث العلمي في الاستبيان بعيدة عن التحيز، ومثال ذلك عدم وضع أسئلة توجه الباحث نحو الإجابة بشكل معين، أو بمعنى آخر تقترح الإجابة على المبحوثين، والابتعاد عن الأسئلة المعقدة أو المعقدة؛ حتى لا يتردد المبحوثون في الرد عليهم، والترتيب المنطقي للأسئلة حسب موضوع البحث العلمي؛ وهذا يسهل على المستجيبين ربط الأسئلة وتطوير الإجابات المناسبة، وعلى الباحث العلمي أن يضع مجموعة من الأسئلة الاختيارية؛ ولقياس صدق إجابات المبحوثين، تمثل ذلك بأسئلة تختلف في طريقة صياغتها ولكنها تعطي نفس الإجابة.

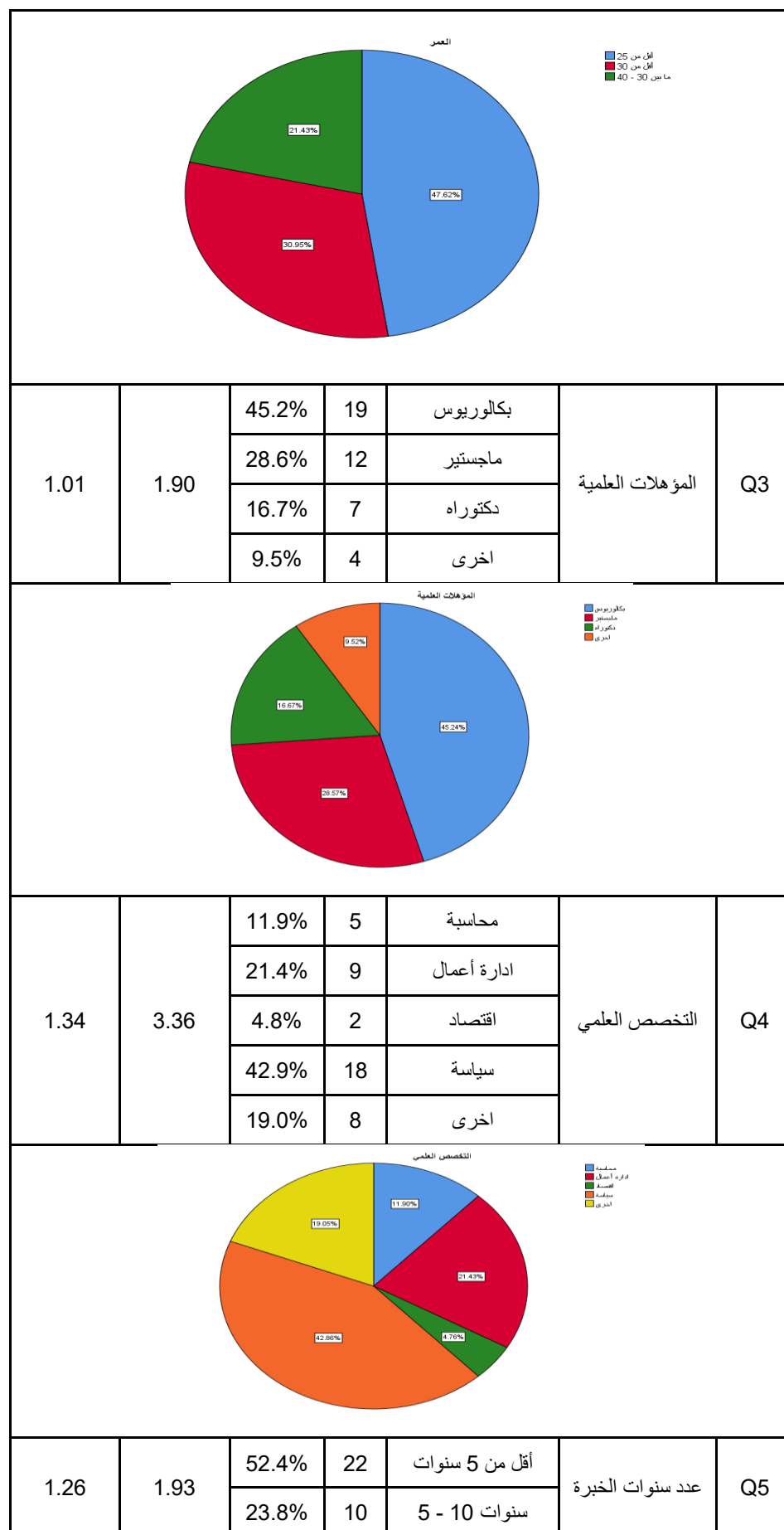
وبذلك، يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات التي يمكن من خلالها التوصل إلى أبرز النتائج الخاصة بالبحث بشكل موضوعي وبعيد عن التحيز.

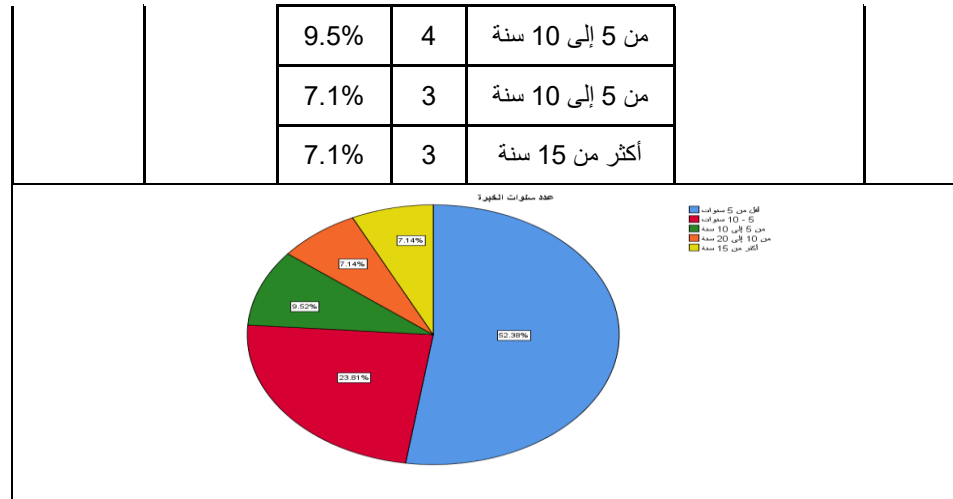
1 - صباح عايش. (2016). الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان. نقد وتنوير، 340(2731)، 1-21.

الفصل الرابع: تحليل الاستبيان:

1. تحليل الأسئلة الديموغرافية:

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرارات V= 42			السؤال	رقم السؤال
		%	ت	الإجابة		
0.45	1.74	26.2%	11	ذكر	الجنس	Q1
		73.8%	31	أنثى		
الجنس  ■ ذكر ■ أنثى						
0.80	1.74	47.6%	20	أقل من 25	العمر	Q2
		31.0%	13	أقل من 30		
		21.4%	9	ما بين 30 - 40		
		0.0%	0	ما بين 40 - 50		
		0.0%	0	أكثر من 50		





يوضح الجدول معلومات حول التركيبة الديموغرافية. تم استطلاع 42 شخصًا، وتبين أن 26.2% منهم ذكور و73.8% إناث. كما تم تقسيم العمر إلى فئات مختلفة، وتراوح أعمار أكثر الأشخاص (47.6%) بين أقل من 25 عامًا. بالإضافة إلى ذلك، تمتلك 45.2% من الأشخاص درجة البكالوريوس، و42.9% منهم يدرسون التخصص العلمي في السياسة. وأخيرًا، يمتلك 52.4% من الأشخاص خبرة عملية تقل عن 5 سنوات.

2. تحليل أسئلة المحاور:

1- تحليل المحور الأول: تنفيذ قرارات السعودية في قطاع التجزئة في جدة يؤدي إلى تغيرات في هيكل وسلوك السوق.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرارات 42 =V										السؤال	رقم السؤال
			1		2		3		4		5			
			غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
موافق	1.14	3.33	7.1%	3	16.7%	7	26.2%	11	35.7%	15	14.3%	6	تتعامل مع القطاع الخاص ببيع التجزئة بشكل دائم.	Q6
موافق	1.23	3.26	11.9%	5	14.3%	6	23.8%	10	35.7%	15	14.3%	6	كانت التجربة مع قطاع مبيعات التجزئة بجدة جيدة.	Q7

Q8	كان التعامل مع العاملين داخل قطاع التجزئة مع سعوديين.	4	9.5%	12	28.6%	8	19.0%	12	28.6%	6	14.3%	2.90	1.25	محايد
Q9	قمت بالوصول إلى المتجر الخاص بالبيع بالتجزئة بسهولة	9	21.4%	16	38.1%	7	16.7%	8	19.0%	2	4.8%	3.52	1.17	موافق
Q10	لاحظت من التعامل مع منافذ البيع بالتجزئة قلة عدد العاملين من غير السعوديين مع الوقت	8	19.0%	15	35.7%	9	21.4%	7	16.7%	3	7.1%	3.43	1.19	موافق
-	المتوسط والانحراف المعياري للمحور الأول	3.33	1.19	موافق										

يوضح الجدول آراء المشاركين في الدراسة حول القطاع الخاص للتجزئة وتجربتهم معه، حيث وافق 26.2% من المشاركين بشدة على التعامل مع القطاع الخاص للتجزئة بشكل دائم، وأظهرت النتائج موافقة قوية من قبل 35.7% على تجربتهم الجيدة مع قطاع مبيعات التجزئة بجدة، كما واجه 38.1% منهم سهولة في الوصول إلى المتجر الخاص بالتجزئة، ولاحظ 35.7% منهم قلة عدد العاملين غير السعوديين في منافذ البيع بالتجزئة. بشكل عام، يظهر التحليل أن المشاركين في الدراسة يظهرون موافقة متوسطة تجاه القطاع الخاص للتجزئة وتجربتهم معه، ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه الأبحاث المستقبلية وفهم تجربة المستهلكين في قطاع التجزئة في جدة.

رقم السؤال	السؤال	التكرار الكلي	42 = V التكرارات										المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
			1		2		3		4		5				
			غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة				
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
Q11	يعتبر مصطلح السعودة من المصطلحات الشهيرة في المملكة	42	14	33.3%	15	35.7%	7	16.7%	2	4.8%	4	9.5%	3.79	1.24	موافق
Q12	في رأيك، يساعد التوطين في الوظائف إلى قلة نسبة البطالة في المملكة العربية السعودية	42	15	35.7%	13	31.0%	6	14.3%	5	11.9%	3	7.1%	3.76	1.27	موافق

تعمل قرارات السعودية على زيادة الأعباء المعيشية على المغتربين والعاملين الأجانب داخل الدولة.	Q13	42	6	14.3%	10	23.8%	12	28.6%	7	16.7%	7	16.7%	3.02	1.30	موافق
تغير الشكل الوظيفي بشكل كبير بعد تطبيق قرارات السعودية في جدة	Q14	42	5	11.9%	19	45.2%	10	23.8%	3	7.1%	5	11.9%	3.38	1.17	موافق
يوجد العديد من الملاحظات على المنتجات الناتجة من قطاع التجزئة في الوقت الحالي	Q15	42	3	7.1%	13	31.0%	16	38.1%	7	16.7%	3	7.1%	3.14	1.03	موافق
-	المتوسط والانحراف المعياري للمحور الثاني														موافق
													3.38	1.24	موافق

1- تحليل المحور الثاني: قرارات السعودية تؤثر على الوظائف والتوظيف في قطاع التجزئة في جدة.

يوضح الجدول آراء المشاركين حول مصطلح السعودية وتأثيره على الوظائف والحياة اليومية في المملكة العربية السعودية. وجد أن العديد من المشاركين يرون أهمية مصطلح السعودية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ويؤيدون زيادة التوطين للحد من البطالة. ومع ذلك، يواجه المغتربون والعاملون الأجانب أعباء معيشية على إثر قرارات السعودية. هناك تغير واضح في الشكل الوظيفي في جدة بسبب تطبيق قرارات السعودية، وهناك ملاحظات على المنتجات في قطاع التجزئة. يمكن استخدام هذا التحليل في الأطروحات الدراسية لفهم آراء المشاركين وتقييم تأثير مصطلح السعودية وقرارات التوطين على الوضع الاقتصادي والاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

2- تحليل المحور الثالث: قرارات السعودية تؤثر على العروض والأسعار والجودة في قطاع التجزئة في جدة.

رقم السؤال	السؤال	التكرار الكلي	42 =V التكرارات										المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
			5		4		3		2		1				
			موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة				
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
Q16	مع العمل على تقليل العمالة الأجانب في قطاع مبيعات التجزئة في جدة،	42	2	4.8%	12	28.6%	10	23.8%	9	21.4%	9	21.4%	2.74	1.23	محايد

														قلت لجودة المنتجات	
موافق	1.35	3.14	14.3%	6	21.4%	9	19.0%	8	26.2%	11	19.0%	8	42	تأثرت أسعار المنتجات بتطبيق قرارات السعودة	Q17
محايد	1.33	2.93	21.4%	9	14.3%	6	26.2%	11	26.2%	11	11.9%	5	42	زادت كمية المنتجات التي يتم بيعها في قطاع مبيعات التجزئة بعد قرارات الدولة	Q18
موافق	1.24	3.02	16.7%	7	14.3%	6	28.6%	12	31.0%	13	9.5%	4	42	من التأثيرات والنتائج الخاصة بقرارات الدولة في قطاع البيع بالتجزئة زيادة كمية العرض والطلب وجودة المنتجات وانخفاض الأسعار	Q19
موافق	1.14	3.36	9.5%	4	9.5%	4	131.0%	13	35.7%	15	14.3%	6	42	من وجهة نظرك، يمكن تطوير قطاع بيع التجزئة في المملكة.	Q20
موافق	1.24	3.02	المتوسط والانحراف المعياري للمحور الثالث											-	
موافق	1.26	3.33	المتوسط والانحراف المعياري الكلي												

يوضح الجدول آراء المشاركين في الدراسة حول قطاع مبيعات التجزئة في جدة بعد تطبيق قرارات السعوية. النتائج تشير إلى توزيع متوازن بين الموافقة والمحايدة بشأن تقليل العمالة الأجنبية وتأثيرها على جودة المنتجات. كما أظهرت النتائج تأثيراً على أسعار المنتجات وتوافقاً حول زيادة العرض والطلب وجودة المنتجات وانخفاض الأسعار. بالإضافة إلى ذلك، يعتقد العديد من المشاركين في إمكانية تطوير قطاع التجزئة في المملكة. بشكل عام، يمكن استنتاج أن قرارات السعوية تؤثر على قطاع التجزئة في جدة، وتظهر بعض التقارب في آراء المشاركين حول الأثر الإيجابي والسلبي لتلك القرارات.

3. اختبار الفرضيات:

1- اختبار الصدق والثبات

رقم القسم	أقسام الاستبيان	نتيجة تحليل الصدق والثبات
1	الأسئلة الديموغرافية	77.4%
2	أسئلة المحور الأول	74.3%
3	أسئلة المحور الثاني	72.6%
4	أسئلة المحور الثالث	76.4%
	المجموع الكلي	75.4%

تحليل الجدول يبين نتائج تحليل الصدق والثبات لأقسام الاستبيان المختلفة. وتشير النتائج إلى أن الأسئلة الديموغرافية حققت نسبة صدق وثبات تبلغ 77.4٪، في حين حققت أسئلة المحور الأول والثاني والثالث نسب صدق وثبات تبلغ على التوالي 74.3٪، 72.6٪ و 76.4٪. وبالمجمل، بلغت النسبة الكلية لتحليل الصدق والثبات 75.4٪. هذه النتائج تدعم موثوقية الاستبيان وصلاحيته في جمع المعلومات المطلوبة للدراسة.

2- تحليل اختبار تي للعينه الواحدة:

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H1	2.705	41	.010	.29048	.0736	.5073
H2	4.789	41	.000	.41905	.2423	.5958
H3	.394	41	.696	.03810	-.1572	.2334

يوضع الجدول أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في القيم المتوسطة للمتغيرات التي تم اختبارها. للفرضية الأولى (H1)، تم العثور على فارق يعتبر ذو دلالة إحصائية بقيمة $t=2.705$ وقيمة $p=.010$ وفارق متوسط 29048. بالنسبة للفرضية الثانية (H2)، تم العثور على فارق يعتبر ذو دلالة إحصائية كبيرة جداً بقيمة $t=4.789$ وقيمة $p=.000$ وفارق متوسط 41905. أما بالنسبة للفرضية الثالثة (H3)، لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بقيمة $t=.394$ وقيمة $p=.696$ وفارق متوسط 03810. هذه النتائج توضح وجود أدلة إحصائية تدعم الفروق في المتغيرات التي تمت دراستها.

3- تحليل اختبار التباين:

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
H2	Between Groups	4.445	13	.342	1.095	.402
	Within Groups	8.740	28	.312		
	Total	13.185	41			
H3	Between Groups	6.152	13	.473	1.332	.253
	Within Groups	9.947	28	.355		
	Total	16.099	41			

يوضع الجدول بالنسبة للفرضية الثانية (H2)، لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات بقيمة $F=1.095$ وقيمة $p=.402$. وبالنسبة للفرضية الثالثة (H3)، لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات بقيمة $F=1.332$ وقيمة $p=.253$. هذه النتائج تشير إلى أنه لا يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المدروسة بالنسبة للمتغيرين.

4- تحليل معامل الارتباط:

Correlations

		H1	H2	H3
H1	Pearson Correlation	1	.178	.052
	Sig. (2-tailed)		.258	.742
	N	42	42	42
H2	Pearson Correlation	.178	1	.305*
	Sig. (2-tailed)	.258		.049
	N	42	42	42
H3	Pearson Correlation	.052	.305*	1
	Sig. (2-tailed)	.742	.049	
	N	42	42	42

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يوضع الجدول إلى وجود ارتباطات ضعيفة بين المتغيرات المدروسة. بالنسبة للفرضية الأولى (H1)، لم يتم العثور على ارتباط ذو دلالة إحصائية بين H1 و H2 أو H3 بقيم الارتباط وقيم الـ p المقابلة. وبالنسبة للفرضية الثانية (H2)، تم العثور على ارتباط ذو دلالة إحصائية ضعيفة جدًا بين H2 و H3 بقيمة الارتباط وقيمة $p=.049$. هذه النتائج تشير إلى أنه قد يكون هناك بعض العلاقات الضعيفة بين المتغيرات.

5- تحليل العلاقة بين الفرضيات:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.331	.301	.39946

a. Predictors: (Constant), H3, H2

يشير الجدول إلى عن وجود علاقة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) 0.576، مما يشير إلى وجود علاقة خطية إيجابية بين المتغيرات كما بلغت قيمة معامل التحديد (R Square) 0.331، مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر جزءًا كبيرًا من التباين في المتغير التابع. بناءً على نتائج ملخص نموذج الانحدار، يمكن استخلاص وجود علاقة بين الفرضيات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) 0.576، وقيمة معامل التحديد (R Square) 0.331، وقيمة معامل التحديد المصحح 0.301.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.047	.456	4.488	.000
	H2	.237	.121	.254	.055
	H3	.256	.126	.264	.045

a. Dependent Variable: H1

بناءً على نتائج الجدول، يمكن القول أن كلا المتغيرين المستقلين H2 و H3 لهما تأثير إيجابي على المتغير التابع H1. أي أن زيادة قيمة أحد المتغيرين المستقلين سيؤدي إلى زيادة قيمة المتغير التابع H1.

الملخص النهائي للعلاقة بين الفرضيات			
الرمز	الفرضية	التأثير	النتيجة
H1	توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند تنفيذ قرارات السعودة في قطاع التجزئة في جدة وتأثيره على تغيرات في هيكل وسلوك السوق	إيجابي ومباشر	مقبولة
H2	توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند قرارات السعودة وتأثيره على الوظائف والتوظيف في قطاع التجزئة في جدة		
H3	توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند قرارات السعودة وتأثيره على العروض والأسعار والجودة في قطاع التجزئة في جدة		

يوضح الجدول إلى وجود تأثير إيجابي ومباشر ذو دلالة إحصائية لقرارات السعودة في قطاع التجزئة في جدة على تغيرات في هيكل وسلوك السوق، وهذه النتيجة مقبولة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات:

1. أظهرت الدراسة أن تنفيذ قرارات السعودة يؤدي إلى زيادة نسبة العمالة الوطنية في قطاع التجزئة في جدة. يمكن أن يكون هذا نتيجة لتوفر فرص التوظيف للمواطنين السعوديين، وتشجيع المشغلين في القطاع على توظيفهم. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعزيز الاستدامة والاعتماد المحلي في القطاع وتحسين فرص التوظيف للمواطنين.
2. أشارت الدراسة إلى أن تطوير وتدريب العمالة الوطنية يرتبط بارتفاع مستوى الكفاءة والإنتاجية في قطاع التجزئة في جدة. من خلال تزويد العمالة الوطنية بالمهارات والتدريب اللازم، يمكن تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية. قد تشمل هذه الجوانب تحسين العمليات والعمليات الداخلية، وزيادة فعالية استخدام التكنولوجيا والأدوات المتاحة، وتنفيذ أفضل الممارسات في إدارة المشاريع والعمليات.
3. أظهرت الدراسة أن زيادة نسبة العمالة الوطنية المؤهلة في قطاع التجزئة يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين. يمكن أن يكون ذلك بسبب توافر العمالة المحلية ذات الكفاءة والمهارات المناسبة، مما يساهم في تقديم خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجات المستهلكين بشكل أفضل. قد يشمل ذلك تدريب العمالة على مهارات الخدمة العملاء والتواصل الفعال، وتعزيز ثقافة الخدمة والاهتمام بتجربة المستهلك.

وبناءً على نتائج الدراسات السابقة فإن نتائج وتوصيات الدراسة الحالية ما يلي:

1. تطوير استراتيجيات التسويق والمبيعات للشركات والمتاجر في قطاع التجزئة في جدة، بناءً على التغيرات في هيكل وسلوك السوق الناجمة عن قرارات السعودية.
2. مراجعة استراتيجيات التوظيف والتدريب في الشركات والمؤسسات في قطاع التجزئة في جدة، لتناسب التغيرات التي تحدث في سوق العمل بسبب قرارات السعودية.
3. متابعة تأثير قرارات السعودية على العروض والأسعار والجودة في قطاع التجزئة في جدة، واتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على استقرار وجودة العروض المتاحة وضمان تلبية احتياجات المستهلكين.
4. تشجيع التعاون بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص في جدة لمواجهة التحديات التي تنشأ نتيجة تنفيذ قرارات السعودية، وذلك من خلال تبادل المعلومات والخبرات والتعاون في وضع السياسات والإجراءات الملائمة.
5. دراسة تأثير قرارات السعودية بشكل مستمر ومتابعة التغيرات في قطاع التجزئة في جدة، وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين النتائج على المدى الطويل.

المراجع:

المراجع العربية:

- الرشيدى، عبد الهادي بن سعود مسعود. (2016). دور صندوق تنمية الموارد البشرية في توظيف الوظائف في المملكة العربية السعودية.
- الوهاشي، عبد الوهاب. "رضا العملاء عن جودة خدمة البيع بالتجزئة خلال جائحة كورونا covid-19 في المملكة العربية السعودية.
- تيشوش، محمود، صباح، غربي. (2023). الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضي. الحوار الثقافي، 11(3)، 40-51.
- عبد الرحمن سمير، محمد غرمان، صالح محمد. (2022). تقصي سلوك المشرفين وسلوك المواطنة التنظيمية عند مؤسسيهم في ضوء قطاعي التجزئة والتصنيع بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 42(1)، 299-314.
- عبد النبي، محمد. (2023). العوامل المؤثرة على نوايا العملاء لتبني تطبيقات الواقع المعزز: بالتطبيق على قطاع البيع بالتجزئة الإلكتروني. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 37(2)، 1203-1289.
- عبد العزيز محمد الشهري. (2020). مدى تأثير السعودية على توظيف العمالة المحلية بالمستشفيات الخاصة في محافظة جدة من وجهة نظر أصحاب المستشفيات الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(6)، 95-111.
- على عبد الهادي عبد الشافي، محمود عزيز وائل. (2018). السعودية وتأثيرها على العمالة الوافدة دراسة تطبيقية على مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة، 4(4)، 239-261.
- عبد الرحمن الجبر. (2022). السعودية من وجهة نظر أصحاب العمل: دعم للارتقاء، أم طريق إلى السعودية من وجهة نظر أصحاب الوظائف.
- صباح عايش. (2016). الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان. نقد وتنوير، 340(2731)، 1-21.
- قوراري، عزيز. (2015). تقييم أساليب الترويج في متاجر التجزئة.
- طواهرير، عبد الجليل، بلال، عثمان. (2022). مناهج البحث العلمي وطرق الاختيار. رؤى في الآداب والعلوم الإنسانية، 1(4)، 22-32.

- ناصر بن سعود الرئيس. (2020). منظومة مقترحة لدور مؤسسات التعليم والتدريب في توظيف الوظائف في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 13(4)، 1432-1466.
- مجاهد، محمود عبد الحميد. (2021). مستقبل قطاع البيع بالتجزئة في ظل التوجه نحو التسوق الإلكتروني: حالة قطاع الأحذية.

المراجع الأجنبية:

- Holton, R. J. (2013). *Economy and society*. Routledge.
- Huda, Othman. (2021). The importance of visual merchandising in conveying the corporate identity of retail stores. *Journal of Architecture, Arts and Humanities*, 6(29), 540-560.
- Grybaitė, V., & Stankevičienė, J. (2018). An empirical analysis of factors affecting sharing economy growth. *Oeconomia Copernicana*, 9, 635-654.
- Polanyi, K. (2018). The economy as instituted process. In *The sociology of economic life* (pp. 3-21). Routledge.
- Saunders, P. U., Pyne, D. B., Telford, R. D., & Hawley, J. A. (2004). Factors affecting running economy in trained distance runners. *Sports medicine*, 34, 465-485.
- Sadiq, Nisreen Ismail, Tantawi, & Basant Ibrahim. (2018). The role of retail environmental connotations in developing the customer experience in retail stores: a comparative study between Egypt and the United Arab Emirates. *Alexandria University Journal of Administrative Sciences*, 55(2), 311-332.
- Vaja, M. B. R. (2015). Retail management. *International Journal of Research and Analytics Reviews*, 2(1), 22-28.

الاستبيان:

بالنظر لما تتمتعون به من كفاية علمية وخبرة عملية، أرفق لكم نسخة من الاستبيان الخاص بدراسة أثر قرارات السعودية على قطاع مبيعات التجزئة بجدة، راجين التفضل بالاطلاع وإبداء الرأي والملاحظات التي حتماً ستكون ذات قيمة عالية وموضع اعتزاز وتقدير.

المحور الأول: تنفيذ قرارات السعودية في قطاع التجزئة في جدة يؤدي إلى تغيرات في هيكل وسلوك السوق					
السؤال	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تتعامل مع القطاع الخاص ببيع التجزئة بشكل دائم.					
كانت التجربة مع قطاع مبيعات التجزئة بجدة جيدة.					
كان التعامل مع العاملين داخل قطاع التجزئة مع سعوديين.					
قمت بالوصول إلى المتجر الخاص بالبيع بالتجزئة بسهولة					
لاحظت من التعامل مع منافذ البيع بالتجزئة قلة عدد العاملين من غير السعوديين مع الوقت					
المحور الثاني: قرارات السعودية تؤثر على الوظائف والتوظيف في قطاع التجزئة في جدة					
السؤال	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
يعتبر مصطلح السعودية من المصطلحات الشهيرة في المملكة					
في رأيك، يساعد التوطين في الوظائف إلى قلة نسبة البطالة في المملكة العربية السعودية					
تعمل قرارات السعودية على زيادة الأعباء المعيشية على المغتربين والعاملين الأجانب داخل الدولة.					
تغير الشكل الوظيفي بشكل كبير بعد تطبيق قرارات السعودية في جدة					

يوجد العديد من الملاحظات على المنتجات الناتجة من قطاع التجزئة في الوقت الحالي				
المحور الثالث: قرارات السعونة تؤثر على العروض والأسعار والجودة في قطاع التجزئة في جدة				
السؤال	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق
مع العمل على تقليل العمالة الأجانب في قطاع مبيعات التجزئة في جدة، قلت لجودة المنتجات				
تأثرت أسعار المنتجات بتطبيق قرارات السعونة				
زادت كمية المنتجات التي يتم بيعها في قطاع مبيعات التجزئة بعد قرارات الدولة				
من التأثيرات والنتائج الخاصة بقرارات الدولة في قطاع البيع بالتجزئة زيادة كمية العرض والطلب وجودة المنتجات وانخفاض الأسعار				
من وجهة نظر، يمكن تطوير قطاع بيع التجزئة في المملكة				

Midocean University



College of Management

Department of Project Management

The impact of Saudization decisions on the retail sales sector in Jeddah

Prepared by:

Raghad Omar Barayan

Asim Saeed Faraj

Supervised by:

Dr. Walid Abduljawad

Year:2023